

# دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال

10 – 14 أكتوبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال

**المرجع:** 153117_695 **التاريخ:** 10 – 14 أكتوبر 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** 4500 Euro

## نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لحل النزاعات بالتواصل الفعال لمدة أسبوع للمهنيين المتعاملين مع العملاء والمشرفين ومنسقي الخدمات وموظفي الشكاوى والعاملين الذين يعالجون الخلافات، ويعود المشاركون بخطة الحوار البناء. يشخص المشاركون تعثر التواصل ويصغون للمصالح ويطرحون أسئلة محايدة ويعيدون الصياغة ويتواصلون بحزم وينظمون الحوارات الصعبة ويبنون حلولا مشتركة ويثبتون الاتفاقات. تربط أجايل للتدريب حل النزاعات بالتواصل الفعال بممارسات الحوار التطبيقية.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن حل الخلافات المهنية أو المتعلقة بالخدمة
- المشرفون المسؤولون عن تيسير الحوارات الصعبة
- المنسقون المسؤولون عن التواصل بين الفرق والمتابعة
- الموظفون المتعاملون مع العملاء والمسؤولون عن استمرار الحوار البناء
- فرق الشكاوى المسؤولة عن توضيح وجهات النظر والاتفاقات

تفترض الدورة أن المشاركين يجرون حوارات مهنية أو مع العملاء، وتستبعد الوساطة الرسمية والتفاوض التجاري وأساسيات التواصل العامة وتهدئة الأزمات.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى حل الخلافات عبر تواصل واضح ومحترم.

- علاقات العملاء والشكاوى وتنسيق الخدمات والعمليات
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والخدمات المجتمعية
- التجزئة والضيافة والنقل والخدمات العقارية
- الموارد البشرية وفرق المشاريع والخدمات المشتركة
- الدعم الفني والمرافق والخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط التواصل التي تبقي الخلاف قائما
- تطبيق الإصغاء الفعال والاستقصاء المحايد
- استخدام إعادة الصياغة واللغة الحازمة لتوضيح المصالح
- بناء خطط منظمة للحوارات الصعبة
- تقييم الخيارات عبر حل المشكلات التعاوني
- إنشاء سجلات اتفاق وممارسات متابعة

## جدول الدورة

### اليوم 1: تشخيص التواصل والنزاع

- خريطة أنماط التواصل في النزاع
- شبكة التمييز بين الموقف والمصلحة
- مجموعة محفزات تبني وجهة النظر
- بيان غرض المحادثة
- قائمة فحص جاهزية الحوار

### اليوم 2: الإصغاء والاستقصاء المحايد

- دورة الإصغاء الفعال
- قمع الأسئلة المفتوحة
- تقنية إعادة القول والتلخيص
- دليل عكس الانفعال والمعنى
- بنك أسئلة اختبار الافتراضات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: إعادة الصياغة والتعبير الحازم

- صيغة إعادة الصياغة المحايدة
- بيان الملاحظة والأثر والطلب
- منشئ رسالة الحدود الحازمة
- مراجعة الاتساق غير اللفظي
- ورقة استبدال العبارات المحفزة للنزاع

## اليوم 4: الحوارات الصعبة والاتفاقات

- لوحة تخطيط الحوار الصعب
- طريقة تعريف المشكلة المشتركة
- شبكة توليد الخيارات التعاونية
- قائمة فحص وضوح الاتفاق
- سجل متابعة المحادثة

## اليوم 5: ممارسة الحل بالتواصل

- تمرين: تشخيص تعثر في التواصل
- تمرين: إجراء تبادل بالإصغاء الفعال
- تمرين: إعادة صياغة المواقف والتعبير عن الحدود
- تمرين: بناء اتفاق مشترك وتأكيده
- المشروع الختامي: خطة الحوار البناء

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الإدارة الصحية والتجزئة وفرق المشاريع والخدمات المهنية لربط سلوك التواصل بقرارات الحل.

- نشاط مقترح: رسم خريطة للعبارات والافتراضات والمصالح وأنماط التواصل في خلاف.
- نشاط مقترح: ممارسة الأسئلة المحايدة وإعادة القول وعكس المعنى والتلخيص في حوار ثنائي.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة اللغة المحفزة في صورة ملاحظات وآثار وحدود وطلبات واضحة.
- نشاط مقترح: تيسير توليد الخيارات وتوثيق اتفاق مشترك مع إجراءات المتابعة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حل النزاعات بالتواصل الفعال وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين الذين يديرون خلافات مهنية أو مع العملاء، وتفترض خبرة في محادثات تختلف فيها وجهات النظر أو الاحتياجات أو التوقعات.

### كيف يختلف حل النزاعات بالتواصل الفعال عن تدريب التفاوض؟

يركز حل النزاعات بالتواصل الفعال على الإصغاء والاستقصاء وإعادة الصياغة والتعبير الحازم وتعريف المشكلة والمتابعة، بينما يركز التفاوض على المساومة والتنازلات وشروط الصفقة.

### لماذا يعد الإصغاء الفعال مهما في حل النزاعات؟

يساعد الإصغاء الفعال على كشف المعنى والمصالح والافتراضات والانفعال قبل اقتراح الحل، فيقلل سوء الفهم الممكن تجنبه.

### كيف تدعم إعادة الصياغة الحوارات الصعبة؟

تدعم إعادة الصياغة الحوار الصعب بتحويل اللوم والمواقف الجامدة واللغة المثيرة إلى أوصاف محايدة تتيح حل المشكلة بصورة مشتركة.

### ما الذي يجعل اتفاق حل النزاع واضحا؟

يحدد اتفاق حل النزاع الواضح القرار المشترك وإجراءات كل طرف والملكية وتوقعات التوقيت ونقاط المراجعة وطريقة طرح المسائل غير المحسومة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة الحوار البناء، وتضم محفزات التشخيص وأسئلة الإصغاء وصيغ إعادة الصياغة وعبارات الحزم ومعايير الخيارات وحقول الاتفاق وإجراءات المتابعة. تدعم الخطة حوارات صعبة أوضح وسلوكا أكثر اتساقا في الحل. وتحول وجهات النظر المختلفة إلى قرارات موثقة وخطوات تالية محددة الملكية.