# دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية

12 – 16 أبريل 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية

**المرجع:** 223898_680 **التاريخ:** 12 – 16 أبريل 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة التواصل الحازم في العمل ووضع الحدود المهنية لمدة أسبوع لمختصي خدمة العملاء وقادة الفرق والمشرفين والموظفين المواجهين للعملاء، ويعود المشاركون بمحفظة ممارسة المحادثات الحازمة. يميز المشاركون بين التواصل السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم، ويصوغون الطلبات والرفض والحدود، ويوائمون الكلمات مع الإشارات غير اللفظية، ويتبادلون التغذية الراجعة، ويتدربون على المحادثات الصعبة. تركز الدورة على الوضوح المحترم لا الإقناع أو السلطة. تقدم أجايل للتدريب التواصل الحازم في العمل كممارسة مهنية قابلة للتكرار.

## الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن محادثات العملاء والمتعاملين
- أعضاء الفرق المسؤولون عن الطلبات والوعود بين الإدارات
- المشرفون المسؤولون عن توضيح التوقعات وتقديم التغذية الراجعة
- موظفو الخدمة المسؤولون عن حماية الحدود تحت الضغط
- المنسقون المسؤولون عن توضيح المسؤوليات والمواعيد

تفترض الدورة ممارسة المشاركين مسبقا لمحادثات العمل، وتستبعد استراتيجيات التفاوض وتقديم العروض والوساطة الرسمية في النزاع وتطوير القيادة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تؤثر فيها الطلبات الواضحة والحدود والتغذية الراجعة في علاقات العمل اليومية.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وعلاقات المتعاملين
- العمليات والإدارة والخدمات المشتركة
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والتجزئة والضيافة
- التقنية والاتصالات والخدمات اللوجستية والهندسة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط التواصل السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم
- بناء عبارات واضحة للاحتياجات والحدود والتوقعات
- تطبيق إشارات لفظية وغير لفظية تدعم الوضوح المحترم
- استخدام الطلب والرفض والخلاف والتغذية الراجعة بحزم
- تحليل المحادثات الصعبة من حيث المصالح والمخاطر وعوامل القوة
- تقييم خطة عمل فردية للتواصل الحازم

## جدول الدورة

### اليوم 1: تشخيص التواصل الحازم

- مصفوفة أنماط سلوك التواصل الأربعة
- سجل محفزات العمل والاستجابات
- قائمة تحقق الحقوق والمسؤوليات الشخصية
- شبكة التأمل في أثر التواصل
- خط أساس تطوير الحزم

### اليوم 2: اللغة الواضحة والحدود

- أداة بناء عبارة الوقائع والأثر والحاجة والطلب
- لوحة تعريف الحدود المهنية
- مجموعة أسئلة توضيح التوقعات
- قالب نص الرفض باحترام
- تقنية الأسطوانة المشروخة لتثبيت الحدود

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: مواءمة التواصل اللفظي وغير اللفظي

- دليل معايرة سرعة الصوت ونبرته
- ورقة ملاحظة الوقفة والتواصل البصري
- نمط الإقرار في الاستماع النشط
- تسلسل الخلاف دون تصعيد
- قائمة تحقق التكيف مع السياق الثقافي

## اليوم 4: التغذية الراجعة والمحادثات الصعبة

- إطار الموقف والسلوك والأثر للتغذية الراجعة
- خريطة خيارات الاستجابة للنقد
- ورقة إعداد المحادثة الصعبة
- فحص حدود القوة والسلامة
- سجل مراجعة نتيجة المحادثة

## اليوم 5: ممارسة المحادثات الحازمة

- تمرين: تشخيص نمط تواصل
- تمرين: التعبير عن حاجة ووضع حد
- تمرين: تقديم التغذية الراجعة وتلقيها
- تمرين: التدرب على محادثة صعبة
- المشروع الختامي: محفظة ممارسة المحادثات الحازمة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من خدمة العملاء والرعاية الصحية والعمليات والمشروعات للتدرب وتلقي التغذية الراجعة المنظمة.

- نشاط مقترح: تصنيف نمط محادثة وتوثيق أثره في علاقة العمل.
- نشاط مقترح: تحويل مخاوف غير واضحة إلى طلب واقعي وعبارة حدود ورفض مهني.
- نشاط مقترح: مواءمة الكلمات والنبرة والوقفة والاستماع والأسئلة أثناء الخلاف.
- نشاط مقترح: التدرب على محادثة تغذية راجعة وإكمال خطة العمل الفردية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التواصل الحازم في العمل وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين الذين يجرون محادثات مع العملاء أو الفرق أو المرؤوسين أو الإدارات الأخرى، وتفترض وجود تفاعل مهني فعلي دون اشتراط مؤهل رسمي في التواصل.

### كيف يختلف التواصل الحازم في العمل عن إدارة النزاع؟

يطور التواصل الحازم الطلبات والحدود والرفض والخلاف والتغذية الراجعة في المحادثات اليومية، بينما تتناول إدارة النزاع الخلافات الأوسع والتصعيد والوساطة وعمليات الحل.

### ما الفرق بين التواصل الحازم والتواصل العدواني؟

يعبر التواصل الحازم عن الاحتياجات والآراء والحدود مباشرة مع احترام حقوق الطرف الآخر واستقلاليته، بينما يسعى التواصل العدواني إلى الامتثال عبر الضغط أو اللوم أو المقاطعة أو التهديد أو التجاهل.

### كيف يرفض المهنيون الطلبات بحزم في العمل؟

يرفض المهنيون بحزم عبر الإقرار بالطلب، وذكر الحد بوضوح، وتقديم سبب موجز عند الحاجة، واقتراح بديل واقعي إن توفر، وتكرار الحد دون عدائية.

### كيف تقدم التغذية الراجعة الحازمة وتتلقى؟

تحدد التغذية الراجعة الحازمة الموقف والسلوك الملحوظ وأثره، ثم تدعو إلى التوضيح وتتفق على خطوة تالية؛ ويتطلب تلقيها الاستماع وفحص الوقائع وفصل النية عن الأثر والاستجابة دون دفاع تلقائي.

## الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة ممارسة المحادثات الحازمة، وتضم تشخيص النمط وعبارات الطلب ونصوص الحدود وملاحظات الإشارات غير اللفظية وأطر التغذية الراجعة وسجلات التدريب وخطة عمل. تجعل المحفظة اختيارات التواصل ظاهرة قبل تصاعد الضغط. كما تساعد المهنيين على حماية علاقات العمل مع توضيح الاحتياجات والتوقعات.