



المحادثات الصعبة في العمل: إدارة الحوارات الحاسمة وردود الفعل الانفعالية



المحادثات الصعبة في العمل: إدارة الحوارات الحاسمة وردود الفعل الانفعالية

مقدمة:

كثيرا ما تؤجل المحادثات الصعبة في العمل حتى تتحول فجوة في الأداء أو خلاف بين زملاء أو خبر غير سار إلى فقدان للثقة واستقالات وشكاوى رسمية. وعندما تجري هذه المحادثات، يلجأ المدير إما إلى تلطيف الرسالة حتى تضيع، أو إلى إيصالها بحدّة تدفع الطرف الآخر إلى الانغلاق. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للمديرين وقادة الفرق وشركاء أعمال الموارد البشرية منهجا مجربا لإدارة الحوارات الحاسمة: تحضير الوقائع، وافتتاح الحوار بأمان، وإيصال الرسالة الصعبة، والتعامل مع ردود الفعل الانفعالية، والاتفاق على الخطوات التالية. ويبيّن كل مشارك دليل المحادثات الشخصي من جلسات تمثيل أدوار مسجلة بالفيديو.

أهداف الدورة:

- تشخيص ما يجعل محادثة العمل عالية المخاطر والتعرف إلى العادات الشخصية في التجنب والتصعيد
- التحضير لكل محادثة صعبة بالفصل بين الوقائع الملاحظة والتفسيرات وتحديد النتيجة المرجوة للطرفين
- افتتاح الحوار بصياغة محايدة واستعادة الأمان عندما يتحفظ الطرف الآخر أو يصمت أو يبدي عدائية
- إيصال الرسائل غير المرجوة بوضوح واحترام مع استكشاف وجهة نظر الطرف الآخر بصدق
- التعامل مع الغضب والدفاعية والانسحاب في محادثات الأداء والسلوك والأخبار غير السارة والخلاف بين الزملاء، حضوريا وعن بعد
- ختام كل محادثة بإجراءات متفق عليها وسجل متابعة يجمعان في دليل المحادثات الشخصي

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يعالجون تدني الأداء ومخاوف السلوك والاتفاقات غير المنفذة مع مرؤوسيه المباشرين
- قادة الفرق المسؤولون عن حل الاحتكاك بين أعضاء الفريق وإصلاح علاقات العمل
- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين ينصحون المديرين في المحادثات الحساسة مع الموظفين ويحضرونها
- قادة المشاريع والوظائف الذين يبلغون أصحاب المصلحة بقرارات غير مرغوبة دون سلطة رسمية
- رؤساء الأقسام الذين يعلنون إعادة الهيكلة أو رفض الطلبات أو التغييرات التي تمس موظفيهم

مهاور الءورة:

اليوم 1: ءشرح المءاءءاء عالية المخاطر وءط الأساس الشءصلي

- علاماء المءاءءة عالية المخاطر: ءعارض الآراء وءءة المشاعر وءطورة النءاء
- ءرد أنماط ءءنب والصمء وءءصعء
- ءءءر ءلفة ءءنب مشءلاء العمل ءئر المعالءة
- ءءءقء الءاءل لآسلوب الاسءءابة للءلاف وسءل المءفزاء الانفعالية
- ءرلطة رهائاء المءاءءة: العلاقة وءءءءة والسمة المعرضة للءطر

اليوم 2: أطر الءوار وأساليب ءءضئر

- إطار Three Conversations المءاءءاء الءلاء: ما ءءء والمشاءر والهوءة
- ورقة عمل الفصل بئن الوقائع الملاءظة والقصص ءءسئرل
- ءءلل نلءة مءابل الأءر ورسم ءرلطة الإسهام فل المشءلة
- صلاءة النءلءة المرءوبة للءاء وللطرف الآخر وللعلاقة
- لوءة ءءضئر للمءاءءة وصلاءة عبارة الافتءاء

اليوم 3: الافتءاء الآمن وإصال الرسالة الصعبة واستءشاء رأل الطرف الآخر

- الافتءاء بالرواية الءلاءة المءاءة وعبارة الءءف المشترك
- ءطواء اسءعاءة الأمان: الاعءذار وعبارة ءمئلز وءءقق من العلاءة المشتركة
- ءسلسل إصال الرسالة الصعبة: ءلاءة أولا ءم الءلل ءم ءءقف
- أءواء الاسءشاء: العءس وإعاءة الصلاءة وءءمهلء واللغة المرنة
- ضبط الءاء ءءء الضغط: ءءقف وإعاءة ءءللزم واسءعاءة ءءنفس الهاءل

اليوم 4: رءوء الفعل المءاومة وأنواع المءاءءاء الءاصة

- الءلل الاسءءابة للءفاعلة والغضب والبءاء والانسءاب
- هلكل مءاءءة ءءنل الأداء والسلوك مع سءل الأدلة
- إصال الأخبار ءئر السارة: ءءلر الأءوار ورفض المءءرءاء وإعلان إعاءة الهلكلة
- المءاءءة الءلاءةة الملسرة بئن زمللن مءاءصملن
- المءاءءاء الصعبة عن بعء: مخاطر الفلءلء والهاءف والمءابعة المءءوبة

اليوم 5: تمثيل أدوار مسجل ودليل المحادثات الشخصي

- تمثيل أدوار مسجل: محاكاة قصور الأداء مع تقييم المراقبين
- تمثيل أدوار مسجل: إبلاغ عضو في الفريق بخبر غير مرحب به
- تمثيل أدوار مسجل: الوساطة في خلاف بين زميلين
- صياغة اتفاق الإجراءات وجدول المراجعة وسجل المتابعة
- مراجعة تسجيلات الفيديو وتجميع دليل المحادثات الشخصي

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل رهانات المحادثة
- الفصل بين الوقائع والقصص
- استعادة الأمان النفسي في الحوار
- صياغة الرسائل الصعبة
- الأسئلة الاستكشافية تحت الضغط
- الضبط الانفعالي الذاتي
- تهدئة ردود الفعل العدائية
- الاتفاق على الإجراءات ومتابعتها

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل المحادثات الشخصي الذي يضم عبارات افتتاح جاهزة واستجابات لردود الفعل العدائية وروتين المتابعة
- مشاهدة تسجيلات جلسات تمثيل الأدوار الخاصة بك لمعرفة أثر نبرة الصوت والإيقاع ولغة الجسد في الطرف الآخر
- التدرب على المحادثة التي تؤجلها منذ مدة مع زملاء يؤدون دور الطرف الآخر بواقعية
- مقارنة الأساليب مع مديرين ومختصي موارد بشرية من قطاعات أخرى يواجهون مواقف مماثلة

الخاتمة:

تنجح المحادثة الصعبة حين تكون الوقائع محضرة، ويشعر الطرف الآخر بأمان يكفي للحديث، ويغادر الطرفان بالإجراءات ذاتها. تنتقل الدورة من فهم ما يرفع رهانات الحوار، مروراً بإطار Three Conversations وأساليب التحضير، إلى الافتتاح وإيصال الرسالة والاستكشاف، ثم ردود الفعل العدائية ومحادثات الأداء والأخبار غير السارة وخلافات الزملاء والحوار عن بعد. وتحول جلسات تمثيل الأدوار المسجلة في اليوم الأخير كل أسلوب إلى سلوك ممارس، وتنتج دليل المحادثات الشخصي جاهزاً للمحادثة الحقيقية التالية.