CONCEPT

المحادثات الصعبة في العمل: إدارة الحوارات الحاسمة وردود الفعل الانفعالية

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



المحادثات الصعبة في العمل: إدارة الحوارات الحاسمة وردود الفعل الانفعالية

المرجع: 19055_710 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

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 بحدة 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. ويبني 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 المرغوبة للطرفين
- افتتاح الحوار بصياغة محايدة واستعادة الأمان عندما يتحفظ الطرف الآخر أو يصمت أو يبدي عدائية
- إيصال الرسائل غير المرغوبة 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 مرؤوسيهم 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

محاور الدورة:

اليوم 1: تشريح المحادثات عالية المخاطر وخط الأساس الشخصي

- علامات المحادثة عالية المخاطر: تعارض الآراء وحدة المشاعر وخطورة النتائج
- جرد أنماط التجنب والصمت والتصعيد
- تقدير كلفة تجنب مشكلات العمل غير المعالجة
- التدقيق الذاتي لأسلوب الاستجابة للخلاف وسجل المحفزات الانفعالية
- خريطة رهانات المحادثة: العلاقة والنتيجة والسمعة المعرضة للخطر

اليوم 2: أطر الحوار وأساليب التحضير

- إطار Three Conversations المحادثات الثلاث: ما حدث والمشاعر والهوية
- ورقة عمل الفصل بين الوقائع الملاحظة والقصص التفسيرية
- تحليل النية مقابل الأثر ورسم خريطة الإسهام في المشكلة
- صياغة النتيجة المرغوبة للذات وللطرف الآخر وللعلاقة
- لوحة التحضير للمحادثة وصياغة عبارة الافتتاح

اليوم 3: الافتتاح الآمن وإيصال الرسالة الصعبة واستكشاف رأي الطرف الآخر

- الافتتاح بالرواية الثالثة المحايدة وعبارة الهدف المشترك
- خطوات استعادة الأمان: الاعتذار وعبارة التمييز والتحقق من الغاية المشتركة
- تسلسل إيصال الرسالة الصعبة: الخلاصة أولا ثم الدليل ثم التوقف
- أدوات الاستكشاف: العكس وإعادة الصياغة والتمهيد واللغة المرنة
- ضبط الذات تحت الضغط: التوقف وإعادة التقييم واستعادة التنفس الهادئ

اليوم 4: ردود الفعل المقاومة وأنواع المحادثات الخاصة

- دليل الاستجابة للدفاعية والغضب والبكاء والانسحاب
- هيكل محادثة تدني الأداء والسلوك مع سجل الأدلة
- إيصال الأخبار غير السارة: تغيير الأدوار ورفض المقترحات وإعلان إعادة الهيكلة
- المحادثة الثلاثية الميسرة بين زميلين متخاصمين
- المحادثات الصعبة عن بعد: مخاطر الفيديو والهاتف والمتابعة المكتوبة

اليوم 5: تمثيل أدوار مسجل ودليل المحادثات الشخصي

- تمثيل أدوار مسجل: محادثة 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، مرورا 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 جاهزا للمحادثة الحقيقية التالية.