CONCEPT

# التعامل مع المواقف العدائية والأشخاص الصعبين: مهارات خفض التصعيد لموظفي الواجهة

24 – 28 مايو 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



# التعامل مع المواقف العدائية والأشخاص الصعبين: مهارات خفض التصعيد لموظفي الواجهة

**المرجع:** 750_19497 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

## مقدمة:

تتلقى مكاتب الاستقبال ونوافذ الخدمة وخطوط المساعدة معظم الغضب الموجه إلى أي جهة، وتعد الإساءة اللفظية والتهديد والترهيب وجها لوجه أو عبر الهاتف أو الإنترنت من صور العنف المرتبط بالعمل. وحين يفتقر الموظفون إلى مهارات التعامل مع المواقف العدائية يتحول الصوت المرتفع إلى مشادة أو استدعاء للأمن أو خسارة موظف. تزود هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الواجهة والخدمة العامة بأدوات عملية لرصد العدوانية مبكرا، وتهدئة المراجع الغاضب بالكلمة ووضعية الجسد والمسافة، وحماية سلامتهم الشخصية، والإبلاغ عن الحوادث. وتعود الفرق ببروتوكول فريق لخفض التصعيد جرى التدرب عليه.

## أهداف الدورة:

- تمييز مسببات الغضب وعلامات الإنذار المبكر ومراحل دورة التصعيد لدى المراجعين والمتصلين والمتواصلين عبر الإنترنت
- تطبيق أساليب خفض التصعيد اللفظي وعبارات التهدئة والتوقف التكتيكي لتخفيف التوتر مع الشخص الغاضب أو المنفعل
- توظيف لغة الجسد ووضعية الوقوف ومسافة رد الفعل وموقع الوقوف خلف الكاونتر لتقليل الإحساس بالتهديد وإبقاء مخرج متاح
- وضع حدود واضحة مع الأشخاص المسيئين أو المتلاعبين أو الملحين، وإنهاء التفاعل أو تحويله بأمان عند تجاوز الحد
- تفعيل كلمات السر الخاصة بالفريق وطلب الدعم وتوثيق كل حادثة بدقة لأغراض الإبلاغ وجلسة المراجعة
- إعداد بروتوكول فريق لخفض التصعيد يغطي العدائية في مكتب الاستقبال والهاتف والإنترنت وتعافي الموظفين بعد الحوادث

## الفئة المستهدفة:

- موظفو الاستقبال ومكاتب الواجهة الذين يستقبلون الزوار ويضبطون الدخول إلى المباني والمكاتب
- موظفو نوافذ الخدمة والخدمة العامة الذين يتعاملون مع الطلبات والمدفوعات وحالات الرفض وطوابير الانتظار
- موظفو مراكز الاتصال وخطوط المساعدة الذين يردون على المكالمات والمحادثات والرسائل من متصلين منزعجين أو مسيئين
- الموظفون الميدانيون وموظفو المرافق ومرافقو الزوار الذين يقابلون الجمهور منفردين أو ضمن فرق صغيرة
- مشرفو المناوبات في الخطوط الأمامية الذين يساندون زملاءهم أثناء المواجهات المتوترة ويسجلون الحوادث

## محاور الدورة:

### اليوم 1: العدوانية في الخطوط الأمامية: المسببات وعلامات الإنذار ودورة التصعيد

- تعريف العنف المرتبط بالعمل: الإساءة اللفظية والتهديد والترهيب
- خريطة مسببات العدوانية: أوقات الانتظار والرفض والرسوم والألم والخوف
- قائمة علامات الإنذار المبكر: نبرة الصوت وملامح الوجه ووضعية الجسد والحركة الجيئة والذهاب
- مراحل دورة التصعيد: الشرارة والاستثارة وذروة الأزمة والتعافي ومرحلة الهبوط
- تدقيق بؤر العدائية في نوافذ الخدمة ومناطق الاستقبال وخطوط المساعدة

### اليوم 2: ضبط النفس وأدوات التهدئة

- الوعي باستجابة الموظف للضغط: ردود فعل المواجهة والهروب والتجمد
- التوقف التكتيكي وتمرين التنفس المربع قبل الرد
- دليل عبارات التهدئة: الإقرار بالمشاعر وتسميتها وتقديم الخيارات
- الإصغاء العاكس وإعادة الصياغة وتجنب أسئلة لماذا
- أسلوب مجاراة النبرة والسرعة وارتفاع الصوت ثم خفضها تدريجيا

### اليوم 3: لغة الجسد والتموضع وحدود السلامة الشخصية

- الوقفة المنفتحة ووضع اليدين وتعابير الوجه تحت الضغط
- مسافة رد الفعل وزاوية الاقتراب والاستفادة من حاجز الكاونتر
- الانتباه لمسار الخروج وفحص ترتيب غرف المقابلة
- التقييم الديناميكي للمخاطر: البقاء أو التوقف أو الانسحاب أو طلب المساعدة
- احتياطات العمل المنفرد وترتيبات التواصل الدوري أثناء الزيارات

### اليوم 4: العدائية المسيئة والمتلاعبة والملحة وعن بعد

- نص وضع الحدود أمام الصراخ والشتائم والإهانات الشخصية
- أساليب التلاعب: التملق وإثارة الذنب والتهديد بالشكوى والوقيعة بين الموظفين
- خطة التعامل مع التواصل المتكرر والملح برسائل متسقة
- إجراء التحذير قبل إنهاء المكالمة العدائية وتحويلها
- الاستجابة للإساءة عبر الإنترنت ومنصات التواصل وحفظ لقطات الشاشة وقواعد الحظر

CONCEPT

### اليوم 5: كلمات السر للفريق والإبلاغ عن الحوادث ولعب أدوار البروتوكول

- بطاقة كلمات السر للفريق وأدوار الاستجابة للإنذار الصامت
- نموذج تقرير الحادثة: الرواية الوقائعية والشهود والأدلة
- جلسة المراجعة الفورية وتفقد دعم الزملاء بعد الحادثة
- لعب أدوار متدرج: زائر غاضب ومتصل مسيء ومشتك ملح
- صياغة بروتوكول الفريق لخفض التصعيد ومراجعته من الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- رصد مؤشرات العدوانية
- أساليب التهدئة اللفظية
- خفض التهديد بلغة الجسد
- التقييم الديناميكي للمخاطر الشخصية
- وضع الحدود وضبطها
- التعامل مع العدائية عن بعد
- توثيق الحوادث
- دعم الزملاء بعد الحوادث

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة ببروتوكول فريق لخفض التصعيد وبطاقة كلمات السر ونموذج تقرير الحادثة جاهزة لمكتب الاستقبال أو خط المساعدة
- التدرب على تهدئة زائر غاضب ومتصل مسيء في لعب أدوار متدرج مع ملاحظات المراقبين
- معرفة متى يتوقف الحديث ويحين الابتعاد، وكيف يتم ذلك دون إشعال الموقف
- مقارنة المواجهات العدائية واستجابات الفرق مع موظفي الواجهة من قطاعات الصحة والمرافق والنقل والتجزئة والخدمات الحكومية

## الخاتمة:

تصبح المواجهات العدائية أهدأ وأقصر حين يلتقط الموظفون علامات الإنذار المبكر، ويضبطون استجابتهم للضغط، ويوظفون الكلمة ووضعية الجسد والمسافة بوعي. تنتقل الدورة من مسببات الغضب ودورة التصعيد، إلى أدوات التهدئة والتموضع الآمن، ثم إلى العدائية المسيئة والمتلاعبة والملحة عبر الهاتف والإنترنت. ويخصص اليوم الأخير للعب أدوار متدرج، وإعداد كلمات السر والإبلاغ عن الحوادث وجلسات المراجعة، وصولا إلى بروتوكول فريق لخفض التصعيد جاهز للاستخدام عند نافذة الخدمة والاستقبال وخط المساعدة.