

# إدارة المحادثات الصعبة



أُوسلو - النرويج

22 - Jun 2026 - 26 - Jun 2026

\$6,000

**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة:

تُعد إدارة المحادثات الصعبة مهارة أساسية لكل من يعمل في بيئة مهنية تتطلب تواصلاً فعالاً مع الزملاء أو العملاء أو فرق العمل. فالتعامل مع المواقف الحساسة والنقاشات المعقدة يتطلب قدرًا عالياً من الذكاء العاطفي، والقدرة على ضبط النفس، والتعبير بوضوح واحترام.

تهدف هذه الدورة إلى تعكين المشاركين من فهم ديناميكيات الحوار الصعب، والتعامل مع الانفعالات، وتطبيق استراتيجيات تواصل فعالة لبناء علاقات مهنية إيجابية حتى في أكثر المواقف تدبيجاً. من خلال التمارين العملية والدراسات الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية تحويل المحادثات الصعبة إلى فرص للتفاهم والنمو.

## أهداف دورة إدارة المحادثات الصعبة:

فهم أسباب الصراع وردود الفعل العاطفية. تطبيق استراتيجيات فعالة لاستعداد للمحادثات الصعبة وإدارتها. اكتساب الثقة للتعبير عن الرأي دون تصعيد الموقف. استخدام مهارات الإنصات النشط والتعاطف لتخفييف التوتر. تقديم تغذية راجعة بناءة وإدارة الرفض أو المقاومة بلباقة. الحفاظ على علاقات مهنية إيجابية بعد المحادثات الصعبة. التعرف على أنماط التواصل المختلفة والتكيّف معها. تطوير مهارات التفاوض وحل النزاعات لتحقيق نتائج متوازنة.

## منهجية الدورة:

# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات التفاعلية، والتمارين التطبيقية، ودراسات الحالة، وتمثيل الأدوار. كما تشمل مناقشات جماعية وتغذية راجعة مباشرة من المدرب لتحسين الأداء العملي.

## الفئات المستهدفة:

- القادة والمشرفون
- مسؤولو الموارد البشرية
- مدراء المشاريع والمنسقون
- موظفو خدمة العملاء والمبيعات
- الرؤساء التنفيذيون ومديرو الأقسام
- أي شخص يتعامل مع الخلافات أو المحادثات الحساسة في العمل

## محتوى دورة إدارة المحادثات الصعبة:

اليوم الأول: فهم طبيعة المحادثات الصعبة

- ماهية المحادثات الصعبة وأسبابها
- تأثير العواطف على التواصل
- التعرف على المؤشرات الشخصية وأنماط الصراع
- بناء الوعي الذاتي لتحسين النتائج

اليوم الثاني: الاستعداد والسيطرة على الانفعالات

- التحضير النفسي والمهني قبل الحوار



# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



- إدارة المشاعر والتحكم في التوتر
- دور الاحترام والتعاطف في إنجاح المحادثة
- خطوات صياغة الحوار بشكل منظم وواضح
- اليوم الثالث: استراتيجيات التواصل الفعّال
  - استخدام أساليب التواصل الحازم دون عدوائية
  - تقنيات الإنصات العميق وإعادة الصياغة
  - طرح الأسئلة المفتوحة لتعزيز الفهم المتبادل
  - التعامل مع الدفاعية والانفعالات بذكاء
- اليوم الرابع: إدارة الصراع وتقديم التغذية الراجعة
  - أساليب حل النزاعات المهنية
  - تقديم الملاحظات الإيجابية والبنّاءة
  - التعامل مع المقاومة أو الرفض بعرونة
  - الحفاظ على العلاقات بعد المحادثات الصعبة
- اليوم الخامس: التطبيق العملي والتواصل القيادي
  - تطبيق المهارات المكتسبة في مواقف حقيقة
  - إجراء المحادثات الحساسة بثقة ومهنية
  - بناء ثقافة حوار قائمة على الاحترام والمساءلة
  - وضع خطة تطوير شخصية لتحسين التواصل المستقبلي



**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



## الخاتمة:

بعد إتمام دورة إدارة المحادثات الصعبة مع مركز جينتكس للتدريب، سيمكن المشاركون من إدارة الحوارات الصعبة بثقة ووعي عالي، وتحويل المواقف المتواترة إلى فرص للفاهم والنجاح المهني، مما يعزز روح التعاون والاحترافية داخل بيئه العمل.

**GENTEX®**  
TRAINING CENTER