

# الحوارات الصعبة في بيئة العمل

2027 – 16 يوليو

لندن - Premier Inn Victorya





## الحوارات الصعبة في بيئة العمل

المرجع: 8581\_2116 التاريخ: 12 – 16 يوليو 2027 المكان: لندن - Premier Inn Victorya الرسوم: GBP 4300

الحوارات الصعبة في بيئة العمل برنامج حضوري رفيع المستوى مدته أسبوع يقدمه مركز مارس للتدريب في لندن ودبي وميونخ والدوحة وجakarta — وهو مصمم للمديرين التنفيذيين ونوابهم وكبار القادة الذين يتولون الحوارات التي لا تحتمل المؤسسة أن تدار خطأ.

يؤجل معظم القادة الحوارات الصعبة أطول ما يستطيعون، فتظهر الكلفة لاحقاً؛ مشكلة أداء كان ينبغي إثارتها قبل ستة أشهر، وشراكة انتهت لأن أحداً لم يسم المشكلة الحقيقية، واجتماع لفريق قيادي لم يقل فيه أهم ما في القاعة. والقادة الذين يحسنون إدارة هذه الحوارات ليسوا أشجع من أقرانهم، بل يملكون منهجاً تدربوا عليه، ولديهم تصور أوضح لما يريدون بلوغه قبل دخول القاعة.

خلال أسبوع مركزة ستتناول بنية الحوار الصعب: التحضير، والتأطير، ولحظة الإلقاء، وإدارة رد الفعل، والمتابعة التي تحدد ما إذا كان شيء سيتغير فعلاً. والحالات مستمدة من المملكة المتحدة وأوروبا والخليج وآسيا، ويقدم البرنامج ممارسون كبار ذوو خبرة تنفيذية وتفاوضية.

## ما الذي ستتعلمه

- تمييز الطبقات الثلاث في الحوار الصعب — المضمون والعاطفة والهوية — ومعالجة كل منها عن قصد.
- التحضير للحوار الصعب في العشرين دقيقة التي تسبق دخولك القاعة.
- افتتاح الحوار الصعب بما يحمي الرسالة والعلاقة معاً.
- الحفاظ على الهدوء والفضول أمام العاطفة الجياشة أو الإنكار أو الهجوم المضاد.
- الثبات على النقطة الجوهرية مع إنصات صادق للطرف الآخر.
- بلوغ نتيجة واضحة — اتفاق أو قرار أو اختلاف صريح — بدل جمود مهذب.
- إدارة الحوارات الأكثر تكراراً على المستوى القيادي: الأداء والسلوك وإعادة الهيكلة والشراكة والتغذية الراجعة الشخصية.
- توجيه أعضاء فريقك ليتولوا حواراتهم الصعبة بأنفسهم.
- تحديد أي الحوارات الصعبة يستحق الخوض فيه وأيها يمكن تركه.

## كيف ستستفيد

ستغادر البرنامج بمنهج واضح للحوارات الصعبة، وخبرة عملية في تطبيقه تحت الضغط، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس. وستكسب مؤسستك قيادياً يقل في فريقه التوتر غير المحسوم، وتتسارع قراراته في المسائل التي يتجنبها الناس عادة، وتسود صراحة حوارية تمنع المشكلات الصغيرة من التراكم إلى مشكلات كبيرة.



## لمن هذا البرنامج

طُعم هذا البرنامج للقادة الذين تتطلب أدوارهم خوض حوارات صعبة، ومنهم: نواب الرؤساء وكبار نواب الرؤساء؛ والمديرون العامون ومديرو الدول؛ ومديرو جميع الإدارات ممن يتحملون مسؤولية فرق أو شركاء؛ وكبار شركاء أعمال الموارد البشرية العاملين مع الفئات التنفيذية؛ وكبار مديري المشاريع والبرامج والتحول؛ وأصحاب الشركات العائلية الذين يديرون حوارات التعاقب أو المساهمين. والحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول فما فوق.

## كيف يتدرج الأسبوع

يفحص اليوم الأول سبب صعوبة الحوارات الصعبة، ويفصل الطبقات الثلاث التي تسري في كل تبادل عسير: المضمون والعاطفة والهوية. ويتناول اليوم الثاني التحضير دون إفراط، بما في ذلك ما يمكن إنجازه واقعياً في العشرين دقيقة السابقة للقاء. واليوم الثالث هو الحوار نفسه: الافتتاح بما يحمي الرسالة والعلاقة، والبقاء هادئاً فضولياً أمام العاطفة الجياشة أو الإنكار أو الهجوم المضاد، والثبات على الجوهر مع إنصات صادق. ويعالج اليوم الرابع الحوارات الأكثر تكراراً لدى القادة: الأداء والسلوك وإعادة الهيكلة والشراسة والتغذية الراجعة الشخصية. ويجمع اليوم الخامس الأسبوع عبر المتابعة، وتوجيه أعضاء الفريق، وملاحظات هيئة التدريب، وخطة عمل شخصية.