



# مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

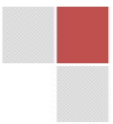
تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

## إدارة التوقعات وحل النزاعات في اسعاد العملاء الحكومية

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 20-24 / 07 / 2025.





## مقدمة :

في بيئة الخدمات الحكومية، يعتبر إدارة توقعات المتعاملين وحل النزاعات بشكل فعال جزءاً أساسياً من إسعادهم وضمن رضاهم. تعد توقعات المواطنين تجاه الخدمات الحكومية مرتفعة، وقد تنشأ نزاعات عند عدم تلبية هذه التوقعات. لذلك، من المهم أن يكون لدى فرق إسعاد العملاء الحكومية القدرة على إدارة توقعات المتعاملين بمهارة، مع توفير حلول سريعة وفعالة لأي نزاعات قد تطرأ. يهدف برنامج "إدارة التوقعات وحل النزاعات في إسعاد العملاء الحكومية" إلى تزويد المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لإدارة توقعات المتعاملين، تقديم تجربة إيجابية، وحل النزاعات بطرق تعزز الثقة والرضا لدى المواطنين.

## أهداف الورشة:

- فهم مفهوم إدارة التوقعات وأهميتها في تحقيق سعادة العملاء الحكومية.
- التعرف على أسباب نشوء النزاعات وطرق التعامل معها بفعالية.
- إتقان مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط.
- تطوير القدرة على تحديد وإدارة توقعات المواطنين.
- التعرف على استراتيجيات حل النزاعات والتوصل إلى حلول مرضية.
- بناء علاقات إيجابية مع المواطنين وتعزيز ثقتهم.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في إدارة التوقعات وحل النزاعات في بيئة العمل الحكومية.

## محتويات الورشة:

### اليوم الأول:

#### إدارة التوقعات

- مفهوم إدارة التوقعات وأهميتها في تحقيق سعادة العملاء.
- العوامل المؤثرة على توقعات المواطنين.
- طرق تحديد وإدارة توقعات المواطنين.
- التواصل الفعال والشفاف مع المواطنين.
- ورشة عمل: تحليل توقعات المواطنين في خدمة حكومية وتحديد الفجوات.



## اليوم الثاني:

### أسباب نشوء النزاعات

- فهم طبيعة النزاعات وأسبابها في سياق الخدمات الحكومية.
- العوامل المؤدية إلى نشوء النزاعات (سوء الفهم، عدم الرضا، التأخير، إلخ).
- التعرف على أنماط الشخصيات المختلفة وكيفية التعامل معها.
- ورشة عمل: تحليل حالات نزاعات واقعية وتحديد أسبابها.

## اليوم الثالث:

### مهارات التواصل الفعال

- الاستماع النشط والتعاطف مع المواطنين.
- التحدث بوضوح ولباقة واحترام.
- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- التعامل مع المواقف الصعبة والانفعالات.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية وتطبيق مهارات التواصل الفعال.

## اليوم الرابع:

### استراتيجيات حل النزاعات

- التفاوض والتوصل إلى حلول مرضية.
- الوساطة والتوفيق بين الأطراف المتنازعة.
- مهارات إدارة الغضب والتعامل مع المواقف المتوترة.
- تقديم الاعتذار والتعويض عند الضرورة.
- ورشة عمل: تطبيق استراتيجيات حل النزاعات على حالات عملية.

## اليوم الخامس:

### بناء علاقات إيجابية

- أهمية بناء علاقات إيجابية مع المواطنين.
- مهارات كسب ثقة المواطنين وتعزيز ولائهم.
- تقديم خدمة استثنائية تتجاوز توقعات المواطنين.
- متابعة رضا المواطنين بعد حل النزاعات.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لإدارة التوقعات وحل النزاعات في جهة حكومية.



## أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.