

دورة إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات لكبار التنفيذيين





دورة إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات لكبار التنفيذيين

ملخص البرنامج

إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات لكبار التنفيذيين دورة تدريبية تمتد 5 أيام، موجهة إلى المديرين وكبار المسؤولين على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بخطة لاستضافة وفد دولي وضبط السلوك المهني في لقاء قادم. فالقائد الذي يلتقي نظرائه من ثقافات أخرى يقيم من طريقة التعارف والجلوس والمراسلات والولائم والهدايا قبل أن يبدأ النقاش في جوهر الموضوع. ويربط البرنامج النماذج الثقافية بقرارات سلوكية محددة، ثم يتدرب عليها المشاركون في مواقف استضافة واجتماعات تحاكي الواقع. تقدم هذا البرنامج في إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

لقب يخاطب به الضيف خطأ، أو ترتيب جلوس غير موفق، أو هدية لا تناسب ثقافة المتلقي، قد يهدر رصيدا من الثقة بني على مدى أشهر، ويحسب ذلك على الجهة كلها لا على فرد واحد. أما القادة الذين يقرؤون توقعات الطرف الآخر قراءة صحيحة ويعملون بمعايير موحدة فيحمون سمعة جهاتهم ويختصرون الطريق إلى الاتفاق.

- ثقة الشركاء وأصحاب المصلحة: تزداد حين تلقى الوفود استضافة منتظمة تراعي ثقافتها.
- التعرض لمخاطر السمعة: ينخفض حين تتبع قرارات الهدايا والضيافة والمراسلات معايير معتمدة بدلا من الاجتهاد الفردي.
- نتائج اللقاءات: تتحسن حين يتوافق أسلوب إدارة الاجتماع وإيقاعه مع طريقة اتخاذ القرار لدى الطرف الآخر.

المبادئ والأساس المعرفي

- مقياسا التواصل والثقة في The Culture Map، نموذج خريطة الثقافات لإيرين ماير: يوضحان كيف تقرأ الرسائل الضمنية وكيف تبني الثقة، ويطبقان على اللقاءات الأولى في الجلسة 1.
- مقياس اتخاذ القرار والاختلاف وإدارة الوقت في The Culture Map: توجه إيقاع الاجتماعات وطريقة طرح الاعتراض وبناء التوافق في الجلسة 3.
- الأبعاد الثقافية لنموذج Hofstede: تفسر التوقعات المتعلقة بالتراتبية والرسمية والوقت، وتطبق على الأسبقية وصيغ المخاطبة وقرارات الاستضافة في الجلسين 2 و4.



المشاركون المستهدفون

- القادة الذين يستقبلون الوفود الرسمية والتجارية ويمثلون جهاتهم في الاجتماعات رفيعة المستوى.
- التنفيذيون الذين يسافرون للتفاوض أو توقيع الاتفاقيات أو المشاركة في الزيارات الرسمية.
- رؤساء المكاتب التنفيذية الذين يهيئون كبار المسؤولين للاجتماعات والزيارات والولائم الرسمية.
- مسؤولو العلاقات العامة والشؤون الخارجية الذين يضعون معايير الضيافة والهدايا.

يخدم البرنامج الوزارات والهيئات الحكومية، وإدارات الشؤون الدولية والعلاقات الخارجية، وشركات الطاقة والبنية التحتية، والبنوك وشركات الاستثمار ذات الشراكات العابرة للحدود.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص التوقعات الثقافية للطرف الآخر باستخدام نماذج ثقافية معتمدة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تطبيق صيغ المخاطبة والتعارف وترتيب الأسبقية الصحيحة في المناسبات الرسمية ولقاءات الأعمال.
3. سيكون المشاركون قادرين على موازنة إدارة الاجتماع وإيقاعه وأسلوب الاختلاف مع ثقافة القرار لدى الطرف الآخر.
4. سيكون المشاركون قادرين على تخطيط استضافة وفد زائر من الاستقبال والجلوس إلى الولائم والتوديع.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم قرارات الهدايا والضيافة واللباس في ضوء معايير الجهة وأعراف الضيف.
6. سيكون المشاركون قادرين على إعداد خطة لاستضافة وفد وضبط السلوك المهني في لقاء قادم.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس إتيكيت الأعمال وقراءة الثقافات

كيف يقرأ القائد توقعات الطرف الآخر قبل اللقاء الأول؟

- الحضور التنفيذي والانطباع الأول
- مقياسا التواصل والثقة في The Culture Map
- الرسائل في الثقافات عالية السياق ومنخفضة السياق
- نموذج الملف الثقافي للطرف الآخر
- التقييم الذاتي للسلوك المهني

اليوم 2: صيغ المخاطبة والأسبقية والمراسلات

كيف تدار الرتب والألقاب والمراسلات المكتوبة دون إحراج أي طرف؟



- الألقاب وصيغ التشريف والمخاطبة
- ترتيب الأسبقية في الاجتماعات والمراسم
- التعارف والتحية وتبادل بطاقات العمل
- الخطابات الرسمية والدعوات والردود
- آداب البريد الإلكتروني والرسائل في مراسلات كبار المسؤولين

اليوم 3: آداب الاجتماعات والتفاوض بين الثقافات

كيف يضبط إيقاع الاجتماعات وتدار الاختلافات بين الثقافات؟

- مقاييس اتخاذ القرار والاختلاف وإدارة الوقت في The Culture Map
- إعداد جدول الأعمال ومخططات الجلوس في قاعة الاجتماع
- العمل مع المترجمين وإدارة الاجتماعات ثنائية اللغة
- الصمت والصراحة وحفظ ماء الوجه
- محاضر المتابعة ورصد التعهدات

اليوم 4: استضافة الوفود والولائم وآداب الضيافة

كيف يستضاف الوفد الزائر من لحظة الوصول حتى التوديع؟

- برنامج زيارة الوفد وترتيبات الاستقبال
- ترتيب الجلوس في الولائم الرسمية وآداب المائدة
- الاعتبارات الغذائية والدينية ومتطلبات الضيافة
- اختيار الهدايا وتقديمها وقواعد الإفصاح عنها
- قواعد اللباس في المناسبات الرسمية ولقاءات الأعمال

اليوم 5: تطبيق إتيكيت الأعمال على لقاء فعلي

كيف تجمع قراءة الثقافة والأسبقية وإدارة الاجتماع والاستضافة في خطة واحدة؟

- الملف الثقافي لطرف زيارة قادمة
- قرارات الجلوس والبرنامج والضيافة
- محاكاة اجتماع مع وفد وتغذية راجعة من الزملاء
- معالجة الأخطاء في آداب التعامل
- عرض خطة استضافة الوفد وضبط السلوك المهني



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة مدعومة بتحليل الحالات، إذ يتبادل المشاركون دور المضيف والضيف في مواقف استقبال واجتماعات وولائم رسمية، ويتلقون ملاحظات على سلوكهم، ويحللون حالات من زيارات حكومية وشراكات في قطاع الطاقة ومفاوضات مالية.

- نشاط مقترح: إعداد مخطط جلوس لاجتماع ثنائي يضم رتبا متفاوتة.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة دعوة رسمية موجهة إلى طرف من ثقافة شديدة التراتبية.
- نشاط مقترح: محاكاة مأدبة رسمية تتضمن تبادل الهدايا وكلمة ترحيب.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لاستضافة وفد وضبط السلوك المهني في لقاء فعلي، تتضمن الملف الثقافي للطرف الآخر، وترتيب الأسبقية والجلوس، وبرنامج الزيارة، وقرارات الولائم والهدايا، وإرشادات اللباس، ومذكرة إحاطة للمسؤول الأول يتسلمها الفريق المنظم للزيارة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات كبار التنفيذيين ذوي الخبرة؟

نعم، فهو يناسب القادة الذين يلتقون نظراءهم الدوليين بالفعل، ويفترض خبرة قيادية دون اشتراط خلفية سابقة في المراسم.

ما النماذج التي يقوم عليها برنامج إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات؟

يستند إلى نموذج The Culture Map لإيرين ماير، ولا سيما مقاييس التواصل والثقة واتخاذ القرار والاختلاف وإدارة الوقت، وإلى الأبعاد الثقافية لنموذج Hofstede في التراتبية والرسمية والوقت.

كيف تستخدم خطة استضافة الوفد في إتيكيت الأعمال داخل جهة العمل؟

تعود بخطة لزيارة فعلية تتضمن الملف الثقافي للطرف الآخر وترتيب الجلوس وبرنامج الزيارة والضيافة ومذكرة إحاطة للمسؤول الأول.

بم يختلف إتيكيت الأعمال وآداب التعامل بين الثقافات عن برامج المراسم الرسمية؟

يركز على سلوك القائد نفسه في الاجتماعات والاستضافة، لا على التخطيط الكامل لمراسم الدولة والأعلام والفعاليات الرسمية التي تتولاها إدارات المراسم.