

دورة مهارات التواصل بين الأفراد للمهنيين الكبار: التأثير وبناء الثقة والتعاون

2027 – 26 فبراير

ميلان





دورة مهارات التواصل بين الأفراد للمهنيين الكبار: التأثير وبناء الثقة والتعاون

المرجع: 24151_402 التاريخ: 22 – 26 فبراير 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

مهارات التواصل بين الأفراد للمهنيين الكبار، بما فيها التأثير وبناء الثقة والتعاون، محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام للمديرين ورؤساء الوظائف، ويخرج منها كل مشارك بخطة علاقة عمل لشراكة حيوية واحدة. فالمناصب العليا تعتمد على زملاء وشركاء وأصحاب مصلحة لا يملك القائد سلطة مباشرة عليهم. ويتدرج البرنامج من مبادئ السلوك بين الأفراد إلى تشخيص أنماط العلاقات، ثم إلى تصميم الحوارات والاتفاقات، وصولاً إلى التطبيق على علاقات عمل قائمة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في مهارات التواصل بين الأفراد للمهنيين الكبار.

المبررات المؤسسية

يعود أغلب التأخير في المستويات العليا إلى علاقات متوترة لا إلى نقص في المعرفة الفنية، فتتعطل القرارات، وتجب الملاحظات، وتظهر الخلافات متأخرة. أما المهنيون الذين يقرؤون الآخرين بدقة، ويبنون الثقة مبكراً، ويعالجون التوتر بصراحة، فيحافظون على سير العمل بين الإدارات والجهات. ويعامل البرنامج هذه السلوكيات بوصفها مهارات يمكن رصدها وممارستها ومراجعتها مع الزملاء.

- سرعة القرار: ترتفع حين تطرح الخلافات مبكراً وتحل عبر حوار منظم.
- استبقاء الموظفين: يقوى حين تصبح الملاحظات والتقدير منتظمة ومحترمة.
- التسليم بين الفرق: تزداد موثوقيته حين تكون الاتفاقات بين الإدارات صريحة ومتابعة.

المبادئ والأساس المعرفي

- نافذة جوهاري Johari Window لوعي الذات: تنظم تمارين الوعي الذاتي والملاحظات في الجلستين 1 و2.
- أنماط توماس وكيلمان للخلاف Thomas-Kilmann: توجه اختيار أسلوب التعامل مع الخلاف في الجلستين 2 و3.
- مراحل تطور الفريق عند تاكمان Tuckman: توظف تشخيص سلوك المجموعة واتفاقات التعاون في الجلستين 3 و4.
- مبادئ الإصغاء الفعال: تدعم كل تمرين ثنائي في الجلسات الخمس.



المشاركون المستهدفون

- كبار المديرين الذين يقودون بالتأثير فرقاً لا يتحكمون فيها.
- رؤساء الوظائف الذين يتفاوضون مع نظرائهم على الأولويات والموارد.
- قادة المشاريع والبرامج الذين يجمعون أصحاب مصلحة تتعارض مصالحهم.
- المتخصصون المنتقلون إلى أدوار قيادية ويحتاجون إلى بناء علاقات عمل جديدة بسرعة.

يخدم البرنامج البنوك والوزارات والمستشفيات والمرافق وشركات الخدمات المهنية، ويناسب المجموعات المختلطة من جهات متعددة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أنماطهم الشخصية في التعامل مع الآخرين اعتماداً على ملاحظات منظمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء مداخل افتتاحية تنشئ الألفة والثقة مع نظراء جدد.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خلاف ما واختيار نمط التعامل المناسب معه.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أساليب التأثير حسب أولويتها لأصحاب مصلحة تختلف مصالحهم.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم اتفاق تعاون بين فريقين أو شريكين.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة علاقة لشراكة عمل واحدة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ مهارات التواصل بين الأفراد والوعي الذاتي

كيف تشكل عاداتك استجابة الآخرين لك؟

- رسم خريطة نافذة جوهاري Johari Window
- بروتوكول ممارسة الإصغاء الفعال
- ملف تفضيلات التواصل
- سجل المثيرات وردود الفعل
- جولة الملاحظات بين الزملاء

اليوم 2: قراءة العلاقات وأنماط الخلاف

أين تفقد علاقات العمل ثقتها أو تتعطل؟



- شبكة علاقات أصحاب المصلحة
- مقارنة أنماط توماس وكيلمان Thomas-Kilmann
- مراجعة حالات سوء الفهم
- قائمة فحص إشارات الألفة
- تدقيق التوقعات غير المعلنة

اليوم 3: تصميم التأثير والحوارات الصعبة

أي أسلوب يحرك الطرف الآخر دون الإضرار بالعلاقة؟

- خريطة التأثير القائمة على المصالح
- نص العبارة الافتتاحية
- تسلسل الأسئلة وإعادة الصياغة
- هيكل تقديم الملاحظات
- دليل اختيار نمط الخلاف

اليوم 4: تصميم التعاون بين الفرق

ما الاتفاقات التي تبقى الشركاء يعملون معا بعد الاجتماع الأول؟

- تشخيص مرحلة الفريق عند تاكمان Tuckman
- نموذج اتفاق العمل
- توضيح صلاحيات القرار
- تصميم مسار التصعيد
- مخطط إيقاع المتابعة

اليوم 5: تطبيق مهارات التواصل بين الأفراد على شراكة واحدة

هل خطة العلاقة جاهزة للاستخدام مع طرف حقيقي؟

- تطبيق ملف الجلسة 1 على ديناميكيات الشريك
- اختبار نصوص الجلسة 3 في لعب الأدوار
- مراجعة اتفاق الجلسة 4 مع الزملاء
- التدرب على أصعب حوار
- إنجاز خطة علاقة العمل



المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة مبنية على مواقف واقعية من القطاع الحكومي والمصرفي والصحي والصناعي. يعمل المشاركون في ثنائيات ومجموعات صغيرة، ويمارسون الحوارات مع ملاحظات من مراقب، ويراجعون ملاحظات قصيرة مسجلة عن سلوكهم. ويتركز النقاش على السلوك الملحوظ وأثره في النتائج لا على التصنيفات الشخصية.

- نشاط مقترح: إعداد عبارة افتتاحية لاجتماع متوتر مع أحد أصحاب المصلحة والتدرب عليها.
- نشاط مقترح: رسم خريطة لعلاقة متعثرة بين فريقين والاتفاق على أول خطوة إصلاح.
- نشاط مقترح: تقديم الملاحظات وتلقيها في مجموعات ثلاثية متبادلة بحضور مراقب.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة علاقة عمل لشراكة حيوية واحدة. وتضم شبكة أصحاب المصلحة، وخريطة تأثير، وعبارة افتتاحية جاهزة، وأسلوبا للتعامل مع الخلاف، واتفاق تعاون، وإيقاع متابعة. ويستعمل المشاركون الخطة في الأسابيع التالية للبرنامج لفتح حوار، والاتفاق على التوقعات، ومراجعة التقدم مع الطرف الآخر.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة مهارات التواصل بين الأفراد كبار المديرين من أصحاب الخبرة؟

نعم، فمهارات التواصل بين الأفراد في هذه الدورة تفترض خبرة قيادية وعملا منتظما مع النظراء أو الشركاء أو أصحاب المصلحة، وتبني على تلك الخبرة بالممارسة والملاحظات المنظمة.

على أي نماذج تقوم مهارات التواصل بين الأفراد؟

تقوم مهارات التواصل بين الأفراد في هذه الدورة على نافذة جوهاري Johari Window، وأنماط توماس وكيلمان Thomas-Kilmann، ومراحل تاكمان Tuckman لتطور الفريق، ومبادئ الإصغاء الفعال.

كيف تستخدم خطة مهارات التواصل بين الأفراد في العمل؟

تستخدم خطة علاقة العمل لفتح حوار مع طرف رئيسي، والاتفاق على التوقعات، ومراجعة التقدم وفق إيقاع محدد.

بماذا تختلف مهارات التواصل بين الأفراد عن برنامج في الخطابة العامة؟

تركز مهارات التواصل بين الأفراد على العلاقات ثنائية الاتجاه والإصغاء والتأثير في الحوار، بينما يركز برنامج الخطابة العامة على إيصال رسالة إلى جمهور.