دورة تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة: الثقة وعبء العمل والرفاه

24 – 28 مايو 2027

ميلان

دورة تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة: الثقة وعبء العمل والرفاه

المرجع: 29931_572 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار المديرين، ويخرج منها كل مشارك بميثاق صحة الفريق وخطة توازن عبء العمل لفريق واحد. كثيرا ما تتوقف الفرق تحت الضغط عن تبادل المشكلات، أو تنقسم إلى معسكرات، أو ترهق بصمت، ولا يعلم القادة بذلك إلا متأخرين. ويربط البرنامج بين الثقة وعادات المصارحة وعبء العمل والدعم وبين التعاون، مطبقا كل أداة على فريق يقوده المشارك. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

حين تضعف الثقة يخفي الناس أخطاءهم ويتجنبون الخلاف ويحملون أعباء غير موزعة حتى يغادروا أو يمرضوا. عندها تقوم القرارات على معلومات ناقصة ويتضرر التعاون بين الوحدات. أما القائد الذي يبني أدوارا واضحة وعبء عمل عادلا وطرقا آمنة للمصارحة فيكتشف المشكلات أبكر ويبقي فريقه متعاونا تحت الضغط.

- الإبلاغ المبكر عن المشكلات: يتحسن حين يعرض الناس مخاوفهم وأخطاءهم دون خشية اللوم.
- استقرار الكفاءات والغياب: يتحسنان حين يوازن عبء العمل والدعم ويتابعان.
- التعاون بين الفرق: يتحسن حين تحل الأهداف المشتركة والثقة محل العزلة واللوم.

المبادئ والأساس المعرفي

- الأمان النفسي: الاعتقاد المشترك بأن الفرد يستطيع التحدث دون عقاب يهيكل سلوكيات القائد التي يتمرن عليها في الجلستين 2 و3.
- ISO 45003 إرشادات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل: يؤطر مراجعة عبء العمل في الجلسة 4، ومنها تنظيم العمل والعوامل الاجتماعية.
- الخلاف الصحي: الاختلاف حول الأفكار مع فصله عن الهجوم الشخصي يوجه ممارسات الاجتماعات في الجلسة 3.

المشاركون المستهدفون

- كبار المديرين الذين يقودون فرقا تعمل عبر الوظائف أو المواقع.
- رؤساء الوظائف المسؤولون عن معنويات الفريق واستقرار أعضائه.
- مديرو البرامج والمشروعات الذين يبنون فرقا مؤقتة بسرعة.
- القادة الذين يتسلمون فرقا بعد إعادة الهيكلة أو التغيير.

يأتي المشاركون عادة من الرعاية الصحية والهندسة والخدمات العامة والمصارف والخدمات المهنية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات التماسك وإشارات الأمان في فريقهم.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أثر سلوك القائد في المصارحة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتين للاجتماعات والتغذية الراجعة يدعو إلى الاعتراض.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقدير عبء العمل ووضوح الأدوار والدعم داخل الفريق.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب الإجراءات التي تعيد بناء الثقة بعد الخلاف.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير ميثاق صحة الفريق أمام الزملاء والرعاة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة

ما الذي يجعل الفريق متماسكا، وكيف يبدو الأمان في العمل اليومي؟

- تشخيص تماسك الفريق
- ورقة رصد إشارات الأمان
- نموذج لبنات الثقة
- مراجعة أنماط الصمت والتعبير
- تقييم ذاتي لسلوك القائد

اليوم 2: سلوكيات القائد التي تبني الثقة

أي تصرفات للقائد تجعل التحدث آمنا؟

- نص دعوة الاعتراض
- بروتوكول التعامل مع الأخبار السيئة
- تمرين الاعتراف بالأخطاء
- خطة نسبة الفضل والتقدير
- فحص العدالة في المعاملة

اليوم 3: التعاون والاجتماعات والخلاف الصحي

كيف تختلف الفرق اختلافا حسنا وتبقى متعاونة؟

- قالب قواعد الاجتماعات
- تمرين فصل الفكرة عن الشخص
- مخطط أدوار القرار
- اتفاق العمل بين الفرق
- دليل حوار إصلاح الخلاف

اليوم 4: عبء العمل والدعم ورفاه الفريق

كيف يحافظ على استدامة عبء العمل والأدوار والدعم؟

- قائمة فحص عوامل المخاطر النفسية والاجتماعية
- خريطة توازن عبء العمل
- مصفوفة وضوح الأدوار
- جرد الدعم والتعافي
- سجل مؤشرات الإجهاد المبكر

اليوم 5: تطبيق الأدوات على فريق واحد

هل تدعم أدوات التشخيص والسلوك والتعاون وعبء العمل خطة واحدة للفريق؟

- تطبيق تشخيص تماسك الفريق من الجلسة 1
- استخدام نص دعوة الاعتراض من الجلسة 2
- اختبار اتفاق العمل من الجلسة 3
- فحص خريطة توازن عبء العمل من الجلسة 4
- إنجاز ميثاق صحة الفريق وخطة توازن عبء العمل

المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة المبنية على سيناريوهات فرق مجهولة المصدر من قطاعات متعددة، وأوراق رصد وتأملات للقادة. يتمرن المشاركون على الحوارات في مجموعات صغيرة، ويقدم بعضهم لبعض ملاحظات مكتوبة عن النبرة والانفتاح، ويتلقون تعليقات الميسرين على كل مجموعة تمارين قبل تطبيق الأدوات على فريقهم.

- نشاط مقترح: التمرن على الرد على عضو في الفريق يبلغ عن خطأ.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم اجتماع أسبوعي ليسمع فيه أصحاب الأصوات الهادئة.
- نشاط مقترح: رسم عبء عمل فريق واحد مقابل الأدوار والدعم.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك ميثاق صحة الفريق وخطة توازن عبء العمل لفريق واحد. ويضم ملخص تشخيص التماسك وروتين الاجتماعات والتغذية الراجعة المتفق عليه ومصفوفة وضوح الأدوار وخريطة توازن عبء العمل وقائمة قصيرة بمؤشرات الإجهاد المبكر. وتستخدم الوثائق في العمل لفتح حوار الفريق وإحاطة الراعي وتتبع التقدم.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة المديرين الجدد على الموضوع؟

نعم، فتماسك الفريق والأمان النفسي للقادة يفترض مسؤولية عن فريق وخبرة ببعض صعوباته، ويبني مهارات الملاحظة والحوار خطوة بعد خطوة.

ما المعايير والنماذج التي يقوم عليها تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة؟

يقوم تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة على مفهوم الأمان النفسي ومبادئ الخلاف الصحي وإرشادات ISO 45003 بشأن المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل.

كيف يستخدم الميثاق الناتج عن تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة في العمل؟

يستخدم ميثاق صحة الفريق وخطة توازن عبء العمل لفتح حوار الفريق وإحاطة الراعي وتتبع علامات الإجهاد المبكرة.

بماذا يختلف تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة عن التدريب العام على بناء الفريق؟

يركز تماسك الفريق والأمان النفسي للقادة على الثقة والمصارحة وعبء العمل المستدام عبر سلوك القائد، بينما يركز التدريب العام على بناء الفريق على الأنشطة المشتركة والفعاليات الاجتماعية.