

الأمان النفسي في فرق العمل

2027 – 19 فبراير

كيب تاون





الأمان النفسي في فرق العمل

المرجع: 839_1016 التاريخ: 15 - 19 فبراير 2027 المكان: كيب تاون الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

يرسخ برنامج الأمان النفسي في فرق العمل مناخا تشغيليا يمكن الأفراد من تقديم الملاحظات الصريحة، وطرح المخاطر الناشئة، وتحدي المسلمات دون خوف من الانتقاص الشخصي أو العقاب المهني. يؤدي انتشار التوجس بين الأفراد داخل الوحدة التشغيلية إلى حجب البيانات الحيوية، مما يخفي الثغرات المؤسسية حتى وقوع أزمات كبرى. يوفر هذا البرنامج الممتد لخمس أيام، والمستند إلى دراسات سلوكية محكمة، للمدراء ورؤساء الأقسام وقادة الوحدات التشغيلية أدوات منهجية لتفكيك الصمت الدفاعي، وتطبيع الشفافية، ومأسسة الحوار البناء عبر تدفقات العمل الميدانية. تقدم هذا البرنامج مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تعاني المؤسسات التي تعتمد ثقافة الصمت القائم على الامتثال الشكلي من انحسار الابتكار وتأخر الإبلاغ عن الإخفاقات التشغيلية والتراجع المستمر في اندماج الكفاءات. يساهم بناء مناخ متين من الأمان النفسي في تقليل تراكم المخاطر الصامتة وتسريع المعالجة الجماعية للتحديات ضمن الوظائف الأساسية.

- تسريع رصد المخاطر: رفع سرعة الإبلاغ عن الأخطار التشغيلية والحوادث الوشيكة قبل تحولها إلى أضرار نظامية.
- تحفيز الابتكار بالصراحة: تمكين الاختلاف البناء وتوليد الأفكار عبر فصل المكانة الوظيفية للأفراد عن نتائج التجريب.
- استبقاء الكفاءات المهنية: الحد من الإجهاد النفسي المرتبط بمحاولات إدارة الانطباع وحماية الرأسمال المعرفي للمؤسسة.
- جودة القرارات التشغيلية: تعزيز حوكمة القرارات عبر تفعيل المنهجي لدور محامي الشيطان وفحص الافتراضات الاستراتيجية.

المبادئ والأساس المعرفي

- إطار Edmondson للأمان النفسي في الفريق: يحدد معايير قياس المناخ التفاعلي بين الأفراد، وسلوك التعبير الصريح، وديناميكيات المعالجة البناءة للمشكلات.
- نموذج مراحل الأمان النفسي الأربعة: يوضح مسار التطور السلوكي المتدرج بدءا من أمان الاحتواء، ثم أمان التعلم، مروراً بأمان المساهمة، وصولاً إلى أمان التحدي.
- مبادئ الأداء البشري والمؤسسي HOP: تعيد تأطير الأخطاء التشغيلية بوصفها دلالات على التباين التشغيلي وفرصا للتعلم المؤسسي بدلا من حصرها في الإهمال الفردي.



المشاركون المستهدفون

- المدراء ورؤساء العمليات التشغيلية المسؤولون عن النتائج الاستراتيجية الحساسة وإدارة المخاطر.
- مدراء العموم الساعون لمعالجة العزلة المعلوماتية وأنماط التواصل الدفاعي في قطاعاتهم.
- قادة البرامج والمشاريع المشتركة التي يتطلب نجاح تسليمها تدفقا حرا للتقييمات الميدانية.
- مسؤولو الحوكمة والمخاطر والامتثال المعنيون بالاكشاف المبكر لنقاط الضعف التشغيلية.

صمم المحتوى لمساندة قادة العمليات في قطاعات الصناعة، والخدمات المالية، والبنية التحتية التقنية، والمؤسسات الحكومية والخدمية.

مخرجات التعلم

1. تقييم مناخ التواصل في بيئة العمل باستخدام بطاريات استقصاء تشخيصية محكمة.
2. التمييز بين الخوف التفاعلي، والتوافق المريح السطحي، والأمان النفسي المقترن بالمسؤولية العالية.
3. تطبيق مراجعات ما بعد الحوادث التشغيلية دون لوم لتحديد الأسباب الهيكلية وتجنب تحميل الأفراد المسؤولية منفردا.
4. صياغة بروتوكولات اجتماعات استقصائية تستخرج وجهات نظر الأقلية والبيانات الميدانية غير المنقحة.
5. تقديم القدوة في ممارسة الشفافية من خلال الاعتراف بعدم اليقين وإعادة صياغة العثرات بوصفها تجارب استكشافية.
6. تصميم خارطة طريق تشغيلية لمأسسة الصراحة الوظيفية عبر خطوط المسؤولية الإدارية المختلفة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس صوت الفريق والمناخ التفاعلي بين الأفراد

كيف يؤثر إدراك المخاطر التفاعلية بين الأفراد على اتخاذ القرارات والإبلاغ عن الأخطاء التشغيلية؟

- آليات الصمت الدفاعي وسلوكيات إدارة الانطباع المؤسسي
- بناء إطار إدموندسون: تعريف وقياس مناخ التعبير الصريح
- التفريق بين مناخ الأمان والإدارة المتساهلة ذات المعايير المنخفضة
- المسار التطوري للمراحل الأربع: من الاحتواء إلى أمان التحدي
- إجراء التشخيص الميداني للفريق وتقييم المقاييس الأساسية

اليوم 2: تطبيع الشفافية وإعادة تأطير الإخفاق

كيف تتحول الوحدات التشغيلية من ردود الأفعال العقابية إلى التعلم المنهجي المستمر؟



- تصنيف الإخفاقات: الإخفاقات التي يمكن تفاديها، والمعقدة، والذكية
- مفاهيم مبادئ الأداء البشري والمؤسسي HOP في الممارسات اليومية
- إدارة مراجعات ما بعد الحوادث التشغيلية دون لوم وجلسات استخلاص الدروس
- تهدئة الاستجابات الدفاعية الناتجة عن التهديد عند تلقي الملاحظات النقدية
- الأنماط اللغوية القيادية الداعمة للاعتراف بالثغرات التشغيلية

اليوم 3: تيسير الخلاف البناء والشفافية في الاجتماعات

كيف تتم هندسة المنتديات التشغيلية لتفكيك التوافق الصوري واستخراج المخاطر الخفية؟

- تصميم الاجتماعات لتحديد الفروق الناتجة عن تباين المراتب الإدارية
- تطبيق محامي الشيطان المنظم واستخدام بروتوكولات الفرق الحمراء Red Teaming
- الحوار القائم على التقصي: الانتقال من منطق الاستجواب إلى الاستكشاف
- أساليب استقطاب الأدلة والآراء المعارضة في المشاريع الحساسة
- إدارة الخلاف المعرفي العميق وتفادي النزاعات الشخصية بين الأفراد

اليوم 4: مؤسسة الأمان النفسي في الأداء والحوكمة

كيف تدعم الإجراءات الوظيفية وعمليات التقييم الشفافية أو تقوضها؟

- موازنة مؤشرات قياس الأداء الرئيسية مع التصعيد الصريح للمشكلات
- الأمان النفسي خلال تأهيل الكفاءات الجديدة ومراجعات التقدم المهني
- قنوات الإبلاغ والتصعيد الأخلاقي ومنصات التعبير المهني المحمية
- إدارة الأمان النفسي عبر التنوع الثقافي وفجوات مسافة السلطة
- تصميم حلقات التغذية الراجعة لمراقبة الصحة التفاعلية للفرق بانتظام

اليوم 5: هندسة التدخل السلوكي واستدامة الثقافة التشغيلية

كيف يبني مسؤولو الإدارات تحولات بنوية مستدامة في السلوك التشغيلي اليومي؟

- إعداد خارطة طريق عملية لتطبيق الأمان النفسي التشغيلي
- توجيه المشرفين المباشرين حول ممارسات الحوار اليومية الآمنة
- التعامل مع التشكيك المؤسسي ومعالجة آثار الخوف الإداري الموروث
- متابعة التطور: التتبع طويل المدى لمناخ الأمان النفسي
- عرض استراتيجية التدخل الختامية ومراجعتها عبر تقييم النظراء



المنهجية

تعتمد آلية التقديم على مواعمة عمليات التدقيق الذاتي التشخيصي، ومحاكاة المحادثات الوظيفية، وتحليل التفاعلات عبر مقاطع مرئية، وتطبيقات لعب الأدوار الموجهة. يشارك الحاضرون في دراسات حالة تطبيقية لتقييم آليات الدفاع السلوكي واختبار مداخل الاستقصاء وتطوير أنماط تواصلهم القيادي.

- نشاط مقترح: تنفيذ تدقيق تشخيصي غير معلن للأمان النفسي على بيانات نموذجية لفريق تشغيلي.
- نشاط مقترح: محاكاة جلسة للإفصاح عن خطأ عملي والانتقال من اللوم الشخصي إلى التقصي الإجرائي للمنظومة.
- نشاط مقترح: إعداد وإدارة محاكاة لاجتماع تنفيذي ينجح في استخراج البيانات النقدية المحجوبة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خارطة طريق للأمان النفسي التشغيلي، تتضمن تقريراً تشخيصياً لمناخ الفريق، وبروتوكولات مقننة لإدارة الاجتماعات الاستقصائية، ونموذجاً معيارياً لمراجعات ما بعد الأحداث دون لوم، وخطة عمل مرحلية تهدف إلى حماية صوت العاملين ورفع كفاءة اكتشاف المخاطر المؤسسية.

الأسئلة الشائعة

ما الأدوات التحليلية المستخدمة خلال الجلسات؟

يعتمد البرنامج على استبانات قياس مقننة، ومحددات تقييم السلوك التفاعلي، ومصفوفات مراجعة الحوادث التشغيلية دون لوم، وذلك لتحليل مناخ التواصل وتتبعه داخل الفرق التشغيلية.

هل يؤدي تعزيز الأمان النفسي إلى خفض المساءلة أو تراجع معايير الأداء؟

كلا، فالأمان النفسي يعمل بالتوازي مع معايير الأداء الصارمة؛ إذ تثبت الدراسات العلمية أن تلاقي الأمان المرتفع مع المساءلة الدقيقة يولد منطقة التعلم الفعال، في حين يقود انخفاض الأمان إلى القلق وتراكم المخاطر الخفية.

كيف يتعامل هذا المنهج مع التحديات الناشئة عن الهياكل الإدارية الصارمة؟

يقدم المحتوى نماذج استقصاء عملية وبروتوكولات تواصل مصممة خصيصاً للعمل بإيجابية داخل بيئات العمل ذات التسلسل الهرمي المشدد وتدرجات مسافة السلطة الواسعة.



هل يمكن موازنة أدوات التشخيص ونماذج المراجعة للاستخدام الداخلي؟

نعم، تتاح كافة مقاييس التشخيص وأدلة إدارة الاجتماعات وقوائم المراجعة المعتمدة للموازنة المباشرة وإعادة التطبيق داخل جهات عمل المشاركين.