JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء

المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء محور دورة تدريبية مدتها أسبوعين لقادة الفرق ذوي الخبرة والمختصين الأقدم الذين يتدخلون حين يحتدم الخلاف بين الزملاء، ويخرج كل مشارك منها بخطة تطوير شخصية للوساطة. فالفرق الموزعة والهياكل المسطحة وضغط المواعيد تكشف الاحتكاك بين الأقران أسرع مما تستوعبه قنوات التظلم الرسمية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لقائد الفريق الذي يحسم النزاع دون أن يخسر ثقة أي طرف.

## لماذا تهم المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء الآن

تتشكل هذه المهارات اليوم تحت ثلاثة مؤثرات. فتوزع العمل على مواقع ومناطق زمنية متعددة يلغي الحديث العابر في الممر الذي كان يطفئ التوتر مبكرا. وتضم الفرق أجيالا وثقافات متنوعة، فتصل العبارة نفسها بمعان مختلفة إلى كل مستمع. ويتوقع الموظفون استماعا منصفا قبل أن يتحول الخلاف إلى شكوى رسمية. القائد الذي يتقن الوساطة يحفظ سير المشاريع ويصون الأمان النفسي، أما من يتجنب الاحتكاك أو يسيء معالجته فيواجه التسرب الوظيفي والانسحاب الصامت وتصعيد الحالات إلى الموارد البشرية. وتستند الدورة إلى أداة Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument TKI لأنماط التعامل مع النزاع، والتفاوض القائم على المصالح، ونموذج الذكاء العاطفي رباعي المجالات.

## المستفيدون من المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء

- المسؤولون عن إبقاء فرق التنفيذ منتجة حين تتصادم الشخصيات
- المختصون الأقدم الذين ينسقون جهود أقرانهم دون سلطة إشرافية عليهم
- مشرفو الورديات والمواقع الذين يفصلون في خلافات الجداول وتوزيع الأعباء والتقدير
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية الذين يوجهون القادة المباشرين في قضايا علاقات الموظفين
- منسقو المشاريع الذين يقربون وجهات النظر بين إدارات ذات أولويات متنافسة

تجني وحدات العمليات والهندسة وخدمة العملاء الفائدة الكبرى حين يحضر عدد من قادتها معا ويتفقون على لغة مشتركة لطرح الخلاف ومعالجته.

## قدرات المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء

يغادر المشاركون قادرين على قراءة الحرارة العاطفية للنزاع واختيار موقف الوسيط وتوجيه الزملاء نحو اتفاق يستطيع الطرفان الوفاء به.

- تقدير مرحلة النزاع بين الأقران وحدته باستخدام سلم التصعيد — قرار التدخل الآن أو لاحقا
- تطبيق الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة في جلسة وساطة مشتركة — الزميلان المتنازعان
- الموازنة بين المصالح والمواقف لتصميم خيارات يقبلها الطرفان — مخرجات الفريق المشتركة
- بناء التأثير دون سلطة عبر المعاملة بالمثل والمصداقية — الأقران في الإدارات الأخرى والرعاة
- إيصال الملاحظات الصعبة مع ضبط الانفعال وصياغة طلبات واضحة — الموظف ومديره
- تحديد أهداف النمو الشخصي وروتين الممارسة في خطة تطوير — المدير المباشر للمشارك

## مصطلحات المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء الأساسية

- الوساطة القائمة على المصالح — حوار ميسر ينقل الأطراف من المطالب المعلنة إلى الاحتياجات الكامنة التي يمكن تلبيتها للطرفين.
- الاختطاف العاطفي — لحظة تطغى فيها المشاعر القوية على التفكير فتضيق الانتباه وتدفع إلى ردود يندم عليها صاحبها.
- إعادة الصياغة — التعبير عن ملاحظة عدائية أو لائمة بلغة محايدة تسمي القلق دون الاتهام.
- سلم التصعيد — نموذج متدرج يصف كيف يتصلب الخلاف من توتر إلى عداء صريح، ويرشد إلى توقيت التدخل.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الزملاء يستطيعون التحدث أو الاعتراف بالخطأ أو المخالفة دون خوف من الإحراج.
- التأثير دون سلطة — كسب تعاون الأقران بالثقة والمعاملة بالمثل والخبرة بدلا من القوة الوظيفية.

## المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء يوما بيوم

### اليوم 1: جذور الاحتكاك في بيئة العمل

- رسم مصادر النزاع بين الأقران — من أين يبدأ الاحتكاك داخل الفريق
- نزاع المهمة مقابل نزاع العلاقة — أي الخلافات يفيد الإنتاجية وأيها يضرها
- نموذج سلم التصعيد — تقدير اللحظة المناسبة لتدخل القائد
- الكلفة الخفية للخلافات غير المحسومة — بناء مبررات التدخل المبكر
- التأمل في السجل الشخصي مع النزاعات — التعرف على ردود الفعل التلقائية

## اليوم 2: الذكاء العاطفي تحت الضغط

- نموذج الذكاء العاطفي رباعي المجالات — تحديد مواطن القوة والنقاط العمياء
- محفزات الاختطاف العاطفي — رصد العلامات المبكرة في النفس والآخرين
- أسلوب التوقف والتسمية — استعادة الهدوء قبل الرد
- تمارين دقة التعاطف — قراءة المخاوف غير المعلنة لدى الزملاء
- تحديد البصمة الشخصية للضغط — ضبط السلوك في أوقات ذروة المواعيد

## اليوم 3: أنماط النزاع وخياراته

- أداة Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument — الاختيار بين خمسة أنماط للاستجابة
- تحليل تصادم الأنماط — التنبؤ بالاحتكاك بين الشخصيات المختلفة
- مراجعة كلفة التجنب — تحديد متى يزيد الصمت الأمور سوءا
- الحزم دون عدوانية — التعبير عن الاحتياجات مع الحفاظ على الود
- العدسات الثقافية للخلاف — تكييف درجة المباشرة مع الفرق المتنوعة

## اليوم 4: الإصغاء وإعادة الصياغة

- حلقة الإصغاء الفعال — التحقق من المعنى قبل طرح الحلول
- إعادة صياغة العبارات العدائية — خفض الحدة دون تجاهل المخاوف
- سلالم الأسئلة المفتوحة — كشف الاحتياجات خلف المطالب الجامدة
- قراءة الإشارات غير اللفظية — رصد التناقض بين الكلمات ونبرة الصوت
- التلخيص من أجل الاتفاق — تثبيت الفهم المشترك في كل خطوة

## اليوم 5: الوساطة المنظمة بين الأقران

- هيكل جلسة الوساطة ذات المراحل الخمس — إدارة حوار مشترك منصف
- لقاءات تمهيدية منفصلة مع كل طرف — تهيئة الطرفين للحوار
- القواعد الأساسية وموقف الحياد — حماية الثقة في الميسر
- رسم المصالح مقابل المواقف — إيجاد مساحة للمكسب المتبادل
- مذكرة الحل المكتوبة — توثيق التعهدات التي يقبلها الطرفان

## اليوم 6: التأثير دون سلطة

- شبكة تأثير أصحاب المصلحة — ترتيب أولوية من يجب إشراكه أولا
- المعاملة بالمثل وتبادل المنافع — مقايضة القيمة مع أقران الإدارات الأخرى
- عادات بناء المصداقية — كسب الثقة قبل طلب الدعم
- أساليب التأطير المقنع — مواءمة الطلب مع أهداف الآخرين
- خطوات بناء التحالفات — حشد التأييد لمقترح موضع خلاف

## اليوم 7: المحادثات الصعبة والتغذية الراجعة

- نموذج الموقف والسلوك والأثر — تسمية المشكلة دون هجوم شخصي
- التحضير للمحادثات المشحونة — إعداد الافتتاحية والاعتراضات المتوقعة
- التعامل مع الدفاعية والبكاء — إبقاء الحوار منتجا وإنسانيا
- صياغة الطلبات الواضحة — تحويل الشكاوى إلى خطوات تالية متفق عليها
- جلسات المتابعة اللاحقة — التأكد من أن التغيير ترسخ فعلا

## اليوم 8: التعاون والقدرة على التكيف

- الصياغة المشتركة لميثاق الفريق — وضع أعراف تمنع تكرار الخلافات
- مؤشرات الأمان النفسي — قياس شعور الأفراد بالقدرة على التحدث
- منحنى ردود الفعل تجاه التغيير — دعم الزملاء خلال تبدل الأولويات
- أنماط الاحتكاك في الفرق عن بعد — حل الخلافات عبر الشاشات والمواقع
- حدود الإحالة إلى الموارد البشرية — تمييز الحالات الخارجة عن صلاحية القائد

## اليوم 9: تمارين الوساطة عبر القطاعات

- محاكاة خلاف جدول المناوبات في جناح مستشفى — الموازنة بين الإنصاف وتغطية المرضى
- محاكاة تصادم التسليم في فريق هندسي — استعادة الثقة بين أطقم الورديات
- بروتوكول ملاحظات المراقب — صقل الأسلوب عبر نقد الأقران
- التعافي من أخطاء الوساطة — إصلاح العلاقة بعد زلة
- تدقيق الفاعلية الشخصية — رصد العادات التي تعين أو تعيق

## اليوم 10: ممارسة خطة التطوير الشخصية للوساطة

- إعادة التقييم الذاتي للذكاء العاطفي — قياس التحول منذ اليوم 2
- أهداف مرونة نمط النزاع — استهداف أنماط TKI الأقل استخداما
- خريطة التأثير للربع القادم — التخطيط لعلاقات الأقران الرئيسية
- روتين الممارسة وشريك المساءلة — ترسيخ عادات الوساطة الجديدة
- اعتماد خطة التطوير الشخصية للوساطة — الاتفاق على الأهداف مع المدير المباشر

## تطبيق المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء بعد الدورة

- تيسير جلسة وساطة منظمة واحدة بين زميلين باستخدام هيكل المراحل الخمس وتوثيق مذكرة الحل.
- الصياغة المشتركة لميثاق فريق يحدد أعراف طرح الخلاف في وقت مبكر.

## أسئلة حول المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء

### ما المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات العاطفية ومهارات الإصغاء والتأثير التي يستخدمها القائد لحسم الخلافات بين الأقران. فالفرق الموزعة والثقافات المتنوعة تولد احتكاكا أسرع مما تعالجه القنوات الرسمية، والقائد الذي يتوسط مبكرا يحفظ الثقة والروح المعنوية وسير العمل.

### من يستفيد أكثر من المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء؟

يستفيد أكثر قادة الفرق ذوو الخبرة والمختصون الأقدم الذين ينسقون أقرانهم ومشرفو الورديات وشركاء الأعمال في الموارد البشرية. فكل منهم يواجه خلافات لا يستطيع تصعيدها في كل مرة، وعليه حسمها مع الحفاظ على مصداقيته لدى الطرفين.

### كيف تختلف المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء عن دورة عامة في الذكاء العاطفي؟

توظف هذه الدورة الذكاء العاطفي في مهمة واحدة متطلبة هي الوساطة بين الزملاء. أما دورة الذكاء العاطفي العامة فتنمي الوعي الذاتي بصورة واسعة، بينما تتدرب هنا على جلسات وساطة منظمة وإعادة الصياغة والتأثير دون سلطة في خلافات عمل واقعية.

## ماذا تعود به من المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء؟

تعود بخطة تطوير شخصية تضم أهداف أنماط النزاع وخريطة تأثير وروتين ممارسة. كما تعود بهيكل مجرب لجلسة الوساطة ونموذج لمذكرة الحل جاهزين لأول خلاف قادم في فريقك.

## المهارات الشخصية لقادة الفرق في الوساطة بين الزملاء: الطريق إلى الأمام

توجه خطة التطوير الشخصية للوساطة أول قرار للقائد في الشهر التالي: أي خلاف متكرر يعالجه أولا وأي نمط نزاع يوسعه. ويستخدمها المشارك ومديره المباشر في لقاءات المتابعة الدورية لرصد التقدم. وبعد أول جلسة وساطة تستحق خريطة التأثير مراجعة لتحديد علاقات الأقران التي تحتاج مزيدا من الاستثمار قبل الخلاف التالي.