JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في تقنيات التواصل داخل الفريق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في تقنيات التواصل داخل الفريق

تقنيات التواصل داخل الفريق موضوع هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين، الموجهة إلى قادة الفرق ومديري المشاريع الذين يبنون خلالها ميثاق تواصل الفريق الذي يحدد كيف يجتمع فريقهم ويصغي ويتبادل التغذية الراجعة ويعالج التوتر. فالجداول الهجينة وتزاحم قنوات الرسائل ومواعيد التسليم المشتركة بين الإدارات تضغط اليوم على تبادل المعلومات والوصول إلى الاتفاق. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تقنيات التواصل داخل الفريق.

لماذا تهم تقنيات التواصل داخل الفريق الآن

تتشكل محادثات الفرق اليوم تحت ثلاثة ضغوط: أعضاء يتوزعون بين أيام المكتب وأيام العمل عن بعد، وسيل من أدوات الدردشة والبريد والاتصال المرئي يتنافس على الانتباه، ومشاريع تجمع متخصصين من إدارات مختلفة بمفردات متباينة. الفريق الذي يتواصل بوعي يتخذ قراراته أسرع ويكشف المخاطر مبكرا ويحافظ على الثقة تحت ضغط المواعيد. أما الفريق الذي يهمل ذلك فيكرر الاجتماعات ويسيء فهم الرسائل ويترك الخلافات الصغيرة تتحول إلى صمت. تستند الدورة إلى سلم الاستدلال Ladder of Inference، ونموذج الموقف والسلوك والأثر SBI للتغذية الراجعة، والتواصل اللاعنفي NVC، ونظرية ثراء الوسائط، وكل منها يتحول إلى ممارسة يديرها القائد مع فريقه.

المستفيدون من تقنيات التواصل داخل الفريق

- القادة الذين يرأسون اجتماعات الفريق الدورية ويحددون صيغتها
- مديرو المشاريع الذين يوجهون متخصصين من عدة إدارات نحو أهداف مشتركة
- المنسقون الذين يختارون قنوات التحديثات والقرارات والتصعيد
- القادة الذين يقدمون التغذية الراجعة ويطلبونها داخل فرقهم
- المديرون الذين يتوسطون في الخلافات بين أعضاء الفريق تحت الضغط

تجني مكاتب المشاريع والمجموعات الهندسية ووحدات الخدمة الفائدة الكبرى حين يحضر القائد مع اثنين أو ثلاثة من كبار أعضاء فريقه ويصوغون معا مجموعة اتفاقات واحدة.

قدرات تقنيات التواصل داخل الفريق

يغادر المشاركون قادرين على تشكيل المحادثات التي يجريها الفريق، من اللقاء اليومي القصير إلى الحوار الصعب بعد تفويت مرحلة رئيسية.

- تصميم اجتماعات بغرض معلن وقاعدة قرار وجدول زمني محدد — الإيقاع الأسبوعي للفريق
- تطبيق الإصغاء النشط والعاكس لاختبار المعنى قبل الرد — الزملاء الذين يطرحون مخاوفهم
- بناء حلقات تغذية راجعة في الاتجاهين وفق وتيرة ثابتة — أعضاء الفريق والرعاة
- تحديد القناة المناسبة لكل نوع من الرسائل — الزملاء الموزعون والهجينون
- التعبير عن الاختلاف عبر الملاحظة والحاجة والطلب — الأقران في النقاشات المتوترة
- تقييم وضوح الرسالة بخريطة الجمهور واختبارات الصياغة — أصحاب المصلحة خارج الفريق

مصطلحات تقنيات التواصل داخل الفريق الأساسية

- سلم الاستدلال — نموذج يصف انتقال الناس من الوقائع المرصودة إلى الافتراضات والاستنتاجات، ويستخدم لإبطاء الأحكام المتسرعة.
- الإصغاء النشط — الانتباه إلى المحتوى والشعور ثم إعادة الصياغة والسؤال للتأكد من المعنى قبل الرد.
- ثراء الوسائط — مقدار الدقة الذي تحمله القناة، من الحديث المباشر الغني إلى الملاحظات المكتوبة المقتضبة.
- صياغة الرسالة — اختيار زاوية الرسالة وترتيبها وألفاظها بما يناسب ما يحتاج الجمهور إلى تقريره.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن أعضاء الفريق يستطيعون التحدث أو الاعتراف بالخطأ أو الاعتراض دون عقاب.
- سجل القرارات — توثيق موجز لما تقرر ومن قرره وعلى أي أساس ومن عليه التنفيذ.

تقنيات التواصل داخل الفريق يوما بيوم

اليوم 1: كيف تتحدث الفرق اليوم

- تدقيق تواصل الفريق — أين تتعثر المعلومات أو تتشوه
- خريطة أنماط العمل الهجين — من يحضر أي محادثات
- جرد ازدحام القنوات — ضغط الدردشة والبريد والاتصال المرئي على الانتباه
- نبض الأمان النفسي — الاستعداد للتحدث والاعتراض
- ملف أسلوب التواصل — التفضيلات الشخصية والنقاط العمياء

اليوم 2: الإصغاء بدقة

- تسلسل الإصغاء النشط — إعادة الصياغة والاستقصاء والتلخيص
- سلم الاستدلال — فصل الملاحظة عن الافتراض
- قائمة عوائق الإصغاء — التشتت والتحضير للرد وإصدار الأحكام
- تقنيات الصمت والتوقف — دعوة الأصوات الأهدأ للمشاركة
- ثلاثيات تمرين الإصغاء — تبادل أدوار المتحدث والمصغي والمراقب

اليوم 3: صياغة رسائل تصل إلى هدفها

- شبكة خريطة الجمهور — الاحتياجات والمخاوف وسلطة القرار
- بنية مبدأ الهرم — الإجابة أولا ثم النقاط الداعمة
- خيارات صياغة الرسالة — زوايا المكسب والمخاطرة والغاية المشتركة
- تحرير اللغة الواضحة — إزالة المصطلحات المتخصصة بين التخصصات
- بروتوكول اختبار الوضوح — التحقق بإعادة الشرح قبل الإرسال

اليوم 4: اختيار القناة المناسبة

- نظرية ثراء الوسائط — مواءمة القناة مع تعقيد الرسالة
- مصفوفة القنوات المتزامنة وغير المتزامنة — متى نجتمع ومتى نكتب
- اتفاق قواعد القنوات — أوقات الاستجابة ومسارات التصعيد
- صيغ التحديث المكتوب — ملاحظات حالة تمنع أسئلة المتابعة
- تنظيم الإشعارات — تقليل الضجيج في مساحات العمل المشتركة

اليوم 5: اجتماعات لها غاية

- لوحة غرض الاجتماع — الإبلاغ أو التشاور أو القرار أو الابتكار
- تصميم جدول أعمال موقوت — المسؤولون والمدخلات والمخرجات المتوقعة
- حركات التيسير — الدور المتتابع وقائمة المؤجلات وتنبيهات الوقت
- آداب الاجتماع الهجين — وقت متكافئ للحضور عن بعد
- سجل القرارات وسجل الإجراءات — إغلاق كل اجتماع بوضوح

اليوم 6: حلقات التغذية الراجعة في الاتجاهين

- نموذج SBI للتغذية الراجعة — ملاحظات محددة وآثارها
- طلبات التغذية الأمامية — دعوة المقترحات للمرة القادمة
- روتين التغذية الراجعة الصاعدة — الاستماع إلى رأي الفريق في قائده
- صيغ المراجعة الاسترجاعية — ابدأ وتوقف واستمر بعد كل مرحلة
- تقويم وتيرة التغذية الراجعة — تبادل منتظم بدلا من السنوي

اليوم 7: التعامل مع التوتر في المحادثات

- خطوات التواصل اللاعنفي — الملاحظة والشعور والحاجة والطلب
- أداة أنماط الصراع — الاختيار بين خمسة أساليب استجابة
- لغة خفض التصعيد — تهدئة الحوارات المشحونة
- مخطط المحادثة الصعبة — الغاية والوقائع وعبارات الافتتاح
- محادثات الترميم — إعادة بناء الثقة بعد صدام

اليوم 8: الحوارات بين الإدارات ومع أصحاب المصلحة

- مسرد المفردات المشتركة — الربط بين الهندسة والمالية والتشغيل
- إيقاع تحديث أصحاب المصلحة — الرعاة والعملاء والفرق الشريكة
- نموذج رسالة التصعيد — المشكلة والأثر والخيارات والطلب
- التفاوض على الأولويات — نقاش قائم على المصالح بين الإدارات
- الإشارات بين الثقافات — المباشرة والتراتبية واختلاف السياق

اليوم 9: التواصل في أوقات التغيير والضغط

- بنية إعلان التغيير — ماذا ولماذا وما الذي يبقى كما هو
- إدارة الشائعات — سد فجوات المعلومات بسرعة
- صيغة الاجتماع الطارئ — تحديثات قصيرة أثناء الحوادث
- إيصال الأخبار السيئة — رسائل صادقة عن الأهداف الفائتة
- محادثات قياس المعنويات — استشعار الإجهاد داخل الفريق

اليوم 10: ممارسة ميثاق تواصل الفريق

- مسودة إيقاع الاجتماعات — تطبيق اليوم 5 على تقويم الفريق
- مسودة قواعد القنوات — تطبيق اليوم 4 على أدوات الفريق
- بروتوكولات التغذية الراجعة والتوتر — تطبيق اليومين 6 و7 على أعراف الفريق
- جولات مراجعة الأقران — اختبار الاتفاقات أمام مواقف واقعية
- ميثاق تواصل الفريق — المسودة النهائية للنقاش مع الفريق

تطبيق تقنيات التواصل داخل الفريق بعد الدورة

- إجراء تدقيق التواصل مع الفريق ثم الاتفاق على قواعد القنوات وأوقات الاستجابة في جلسة ميسرة واحدة.
- إعادة تصميم الاجتماع الدوري الرئيسي بلوحة الغرض وسجل القرارات، ومراجعة أثره بعد أربع دورات.

أسئلة حول تقنيات التواصل داخل الفريق

ما تقنيات التواصل داخل الفريق ولماذا تهم الآن؟

تقنيات التواصل داخل الفريق هي الأساليب التي يستخدمها القادة لإدارة الاجتماعات والإصغاء وصياغة الرسائل وتبادل التغذية الراجعة ومعالجة التوتر. وتهم الآن لأن العمل الهجين وازدحام القنوات يجعلان تعثر المعلومات وكتمان الخلافات أمرا سهلا.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تقنيات التواصل داخل الفريق؟

يستفيد قادة الفرق ومديرو المشاريع أكثر من غيرهم، خاصة من يرأس اجتماعات دورية أو ينسق متخصصين من عدة إدارات أو يتوسط في الخلافات. تستفيد إن كان فريقك يخرج من الاجتماعات دون وضوح في القرارات.

كيف تختلف تقنيات التواصل داخل الفريق عن دورة الخطابة العامة؟

تركز تقنيات التواصل داخل الفريق على التبادل في الاتجاهين داخل مجموعة العمل: الإصغاء والتغذية الراجعة والاجتماعات والتوتر. أما دورة الخطابة العامة فتدرب على العرض من متحدث واحد إلى جمهور.

ماذا تعود به من دورة تقنيات التواصل داخل الفريق؟

تعود بمسودة اتفاقات لفريقك تغطي إيقاع الاجتماعات وقواعد القنوات ووتيرة التغذية الراجعة وخطوات معالجة التوتر، مختبرة مع الزملاء وجاهزة للنقاش مع فريقك.

تقنيات التواصل داخل الفريق: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق تواصل الفريق أولا كيف يدار الاجتماع الدوري القادم وأي قناة تحمل كل تحديث. يملكه القائد، ويستخدمه كل عضو ليعرف أين يطرح القضايا. بعد الشهر الأول تستحق وتيرة التغذية الراجعة وقواعد القنوات مراجعة مع الفريق، فالاستخدام الفعلي يكشف أي الاتفاقات تساعد وأيها يحتاج إلى تعديل.