JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قيادة الفرق والذكاء العاطفي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قيادة الفرق والذكاء العاطفي

قيادة الفرق والذكاء العاطفي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لقادة الفرق والمديرين المباشرين، يعد فيها كل مشارك تشخيص مناخ الفريق وخطة العمل القيادية للمجموعة التي يقودها. فإعادة الهيكلة وجداول العمل الهجينة والتغيير المتواصل جعلت مزاج الفريق وصراحته وتماسكه عوامل تحسم تحقيق الأهداف. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة المسؤولين عن شعور موظفيهم وأدائهم معا.

لماذا تهم قيادة الفرق والذكاء العاطفي الآن

ثلاث قوى تضغط على قادة الفرق. فإعادة الهيكلة المتكررة والأنظمة الجديدة تربك الروتين، فينتشر القلق والمقاومة داخل المجموعة. وجداول العمل الهجينة توزع الفرق على مواقع متعددة، فتضعف الصلات غير الرسمية التي كانت تبني التماسك. والموظفون يبقون أو يغادرون بصورة متزايدة بسبب مديرهم المباشر. الفرق التي يبني قادتها الثقة والصراحة تكشف المشكلات مبكرا وتتعافى من الانتكاسات وتحتفظ بالكفاءات، أما الفرق التي تفتقد هذا الاهتمام فتخفي الأخطاء وتتفكك إلى تكتلات وتخسر المواهب، سواء في جناح مستشفى أو صالة مبيعات أو موقع هندسي. وتستند الدورة إلى القيادة الموقفية، ومراحل تطور الفريق من التشكل والعصف إلى بناء الأعراف والأداء، وأبحاث الأمان النفسي.

المستفيدون من قيادة الفرق والذكاء العاطفي

- قادة فرق مسؤولون عن معنويات مجموعة مباشرة وإنتاجيتها
- مديرون مباشرون يعقدون اللقاءات الفردية وتقييمات الأداء والمحادثات التصحيحية
- مشرفون يوجهون فرق المناوبات والمواقع عبر الأنظمة الجديدة وإعادة الهيكلة
- قادة مشاريع يحافظون على تماسك أعضاء من إدارات مختلفة دون سلطة مباشرة
- نواب مديرين يستعدون لتولي وحدة أكبر

تستفيد الإدارة أكثر حين يحضر مديروها المباشرون دفعة واحدة، فيعودون باستبيان مناخ موحد ولغة مشتركة لديناميكيات الفريق وأعراف متفق عليها لطرح المخاوف.

قدرات قيادة الفرق والذكاء العاطفي

تنقل القدرات تركيز القائد من ردود فعله الخاصة إلى مزاج المجموعة كلها وصراحتها وتماسكها.

- تقييم مناخ الفريق عبر الاستبيانات النبضية والملاحظة وجلسات الإصغاء — مدير القائد وشريك الموارد البشرية
- بناء الثقة والصراحة بالاعتراف بالأخطاء والاستجابة البناءة للأخبار السيئة — أعضاء الفريق
- تطبيق القيادة الموقفية لموازنة التوجيه والدعم وفق جاهزية كل عضو — قرارات التطوير الفردي
- تصميم أعراف وطقوس للفريق تحافظ على الأمان النفسي في بيئات العمل الهجين — الفريق بأكمله
- إيصال التغيير بطريقة تعترف بالخسارة وتحول المقاومة إلى مساهمة — الموظفون المتأثرون والرعاة
- تحديد خطة عمل قيادية بمؤشرات للانخراط والنزاع ودوران الموظفين — الإدارة العليا

مصطلحات قيادة الفرق والذكاء العاطفي الأساسية

- الأمان النفسي — قناعة مشتركة داخل الفريق بأن الأعضاء يستطيعون التحدث والسؤال والاعتراف بالأخطاء دون عقاب أو إحراج.
- مناخ الفريق — المزاج السائد والأعراف وجودة العلاقات التي يعيشها الأعضاء يوميا داخل المجموعة.
- القيادة الموقفية — تكييف التوازن بين التوجيه والدعم وفق كفاءة كل عضو واستعداده لمهمة محددة.
- مراحل تطور الفريق — التشكل والعصف وبناء الأعراف والأداء، وهي التسلسل المعتاد الذي تمر به المجموعة في نضجها.
- الاستبيان النبضي — استبيان قصير متكرر يتابع مشاعر الفريق في بنود قليلة كالثقة وعبء العمل والوضوح.
- العدوى العاطفية — انتقال المزاج من شخص، غالبا القائد، إلى بقية المجموعة عبر نبرة الصوت والتعبير والسلوك.

قيادة الفرق والذكاء العاطفي يوما بيوم

اليوم 1: البصمة العاطفية للقائد على الفريق

- مزاج القائد والعدوى العاطفية — النبرة التي تنطلق من القمة
- محركات الانخراط والاستبقاء — لماذا يبقى الموظفون أو يغادرون
- ديناميكيات الفرق الهجينة — التماسك عبر المواقع وجداول العمل
- مقياس أنماط القيادة — التوجيه والتدريب والمساندة والتفويض
- خط الأساس لمناخ الفريق — الاستبيان النبضي وقائمة الملاحظة

اليوم 2: بناء الثقة داخل الفريق

- سلوكيات بناء الثقة — الاتساق والإنصاف والمتابعة
- انفتاح القائد — الاعتراف بالأخطاء لتشجيع الصراحة
- تدقيق المصداقية — الفجوات بين الوعود والأفعال
- مبادئ العملية العادلة — الإشراك والتوضيح ووضوح التوقعات
- ترميم ثقة الفريق المكسورة — الإقرار والتغيير الملموس

اليوم 3: الأمان النفسي والصراحة

- مؤشرات الأمان النفسي — الصمت واللوم وتجنب المخاطرة
- أعراف التحدث بصراحة — تشجيع الرأي المخالف والتحدي
- الاستجابة للأخبار السيئة — التقدير قبل التحليل
- التعلم من الإخفاق — مراجعات ما بعد الحوادث دون لوم
- ممارسات الاجتماعات الجامعة — تبادل الأدوار وإسماع الأصوات الهادئة

اليوم 4: تحفيز الأشخاص المختلفين

- ملفات الدافعية الفردية — التقدير والنمو والاستقلالية
- مستويات الجاهزية في القيادة الموقفية — مواءمة الدعم مع الكفاءة
- ممارسات التقدير — ثناء محدد وفي وقته ومنصف
- مهام التحدي — التطوير عبر أعمال صعبة
- إشارات فتور الانخراط — محادثات مبكرة قبل الانسحاب

اليوم 5: تطور الفريق وتماسكه

- التشكل والعصف وبناء الأعراف والأداء — تشخيص مرحلة الفريق
- ميثاق الفريق — الغاية والأدوار واتفاقات العمل
- رسم وضوح الأدوار — التداخل والفجوات ونقاط التسليم
- طقوس الفريق — اللقاءات القصيرة والمراجعات الدورية والاحتفاء
- المجموعات الفرعية والتكتلات — إعادة بناء هوية الفريق الواحد

اليوم 6: القيادة عبر نزاعات الفريق

- مصادر نزاع الفريق — المهمة والعلاقة والإجراءات
- التدخل المبكر — رصد التوتر قبل تصاعده
- الحوار الميسر للفريق — القواعد الأساسية والأدوار المنظمة
- الوساطة بين أعضاء الفريق — الدور المحايد للقائد
- النقاش المثمر — فصل الأفكار عن الأشخاص

اليوم 7: قيادة المشاعر خلال التغيير

- ردود الفعل على منحنى التغيير — الصدمة والمقاومة والاستكشاف والانخراط
- الخسارة وعدم اليقين — تسمية ما ينتهي
- محادثات التغيير — شرح السبب وما سيتغير عمليا
- المقاومة بوصفها معلومات — تحويل الاعتراضات إلى مدخلات
- سفراء التغيير — تأثير الأقران داخل الفريق

اليوم 8: محادثات التوجيه والتطوير

- هيكل اللقاء الفردي — العافية والأولويات والنمو
- أسئلة التوجيه — مفتوحة وتأملية ومستقبلية
- المحادثات التصحيحية — فجوات الأداء مع الاحترام
- نقاشات تقييم الأداء — الموازنة بين الأدلة والتشجيع
- محادثات المسار الوظيفي — الطموحات ومسارات التطوير

اليوم 9: عافية الفريق والأداء المستدام

- مؤشرات عبء العمل والضغط — العمل الإضافي والأخطاء والإجازات المرضية
- إشارات توتر الفريق — العصبية والانسحاب وتصاعد النزاعات
- اتفاقات الإيقاع المستدام — الذروة والتعافي وجداول المناوبة العادلة
- التوجيه إلى الدعم — برامج مساعدة الموظفين وشركاء الموارد البشرية
- مرونة القائد — حماية قدرته الشخصية على القيادة

اليوم 10: تطبيق تشخيص مناخ الفريق وخطة العمل القيادية

- تفسير بيانات المناخ — تطبيق نتائج الاستبيان النبضي
- سيناريوهات الثقة والأمان — تطبيق الصراحة والعملية العادلة
- تدريب على تيسير النزاع — تطبيق أساليب الحوار الجماعي
- محاكاة إحاطة التغيير — تطبيق رؤى منحنى التغيير
- تشخيص مناخ الفريق وخطة العمل القيادية — النسخة النهائية بمؤشرات الانخراط

تطبيق قيادة الفرق والذكاء العاطفي بعد الدورة

- إجراء استبيان نبضي قصير وجلسة إصغاء مع الفريق، ثم مشاركة النتائج بشفافية والاتفاق على عرفين يعززان الأمان النفسي
- عقد لقاءات فردية منظمة مع كل عضو باستخدام القيادة الموقفية لتحديد المزيج المناسب من التوجيه والدعم لكل شخص

أسئلة حول قيادة الفرق والذكاء العاطفي

ما قيادة الفرق والذكاء العاطفي ولماذا تهم الآن؟

هي توظيف الوعي والمهارة العاطفية لبناء الثقة والدافعية والصراحة داخل الفريق. وتهم الآن لأن إعادة الهيكلة والعمل الهجين والتغيير المتواصل جعلت مزاج الفريق وتماسكه حاسمين في الأداء والاحتفاظ بالموظفين.

من الأدوار الأكثر استفادة من قيادة الفرق والذكاء العاطفي؟

يستفيد أكثر قادة الفرق والمديرون المباشرون المسؤولون عن مجموعة مباشرة، والمشرفون الذين يقودون فرقهم عبر التغيير. كما يستفيد قادة المشاريع ونواب المديرين المستعدون لقيادة فرق أكبر.

كيف تختلف دورة قيادة الفرق والذكاء العاطفي عن دورة الذكاء العاطفي الشخصي؟

تركز الدورة الشخصية على مشاعر الفرد وعلاقاته. أما هذه الدورة فتركز على المجموعة، فتغطي مناخ الفريق والأمان النفسي ونزاعات الفريق والتحفيز وقيادة المشاعر خلال التغيير.

ماذا تعود به من دورة قيادة الفرق والذكاء العاطفي؟

تعود بتشخيص لمناخ فريقك الحالي وأعراف متفق عليها للفريق وهياكل لمحادثات التوجيه والنزاع، وخطة عمل بمؤشرات للانخراط ودوران الموظفين.

قيادة الفرق والذكاء العاطفي: الطريق إلى الأمام

يفيد تشخيص مناخ الفريق وخطة العمل القيادية أولا في تحديد قضيتين أو ثلاث من قضايا المناخ يعالجها القائد مع فريقه خلال الربع التالي. ويستخدمه القائد ومديره وشريك الموارد البشرية لمتابعة التقدم والدعم. وبعد الاستبيان النبضي التالي يستحق التشخيص العودة إليه، إذ تكشف تغيرات درجات الصراحة والانخراط إن كانت الأعراف الجديدة قد ترسخت.