JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات التعامل مع الآخرين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات التعامل مع الآخرين

مهارات التعامل مع الآخرين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمهنيين والمشرفين الذين يعتمدون على تعاون زملاء من خارج فرقهم، ويخرج المشارك منها بخطة علاقات العمل التي ترسم جهات الاتصال الرئيسة وتفضيلاتها وخطوات تقوية كل صلة. فالهياكل المصفوفية والخدمات المشتركة جعلت معظم العمل يعبر حدود الإدارات، حيث تهم حسن العلاقة بقدر ما تهم السلطة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات التعامل مع الآخرين.

لماذا تهم مهارات التعامل مع الآخرين الآن

ضاعفت مراكز الخدمات المشتركة ومصفوفات المشاريع والتعاون عن بعد عدد الأشخاص الذين يعمل معهم كل مهني دون أن يديرهم. والطلبات تنتقل عبر المحادثات والبريد مجردة من النبرة، فيتسع سوء الفهم بسرعة، وتتشكل الجزر المنعزلة حين تشعر الإدارات بالتجاهل. المنظمات التي يحسن موظفوها الإصغاء ويتكيفون مع الطباع المختلفة ويقدمون الملاحظات بأسلوب بناء تحل مشكلات التسليم مبكرا وتبقي المشاريع المشتركة متحركة، أما حيث تضعف هذه المهارات فيبطئ الاحتكاك القرارات ويستنزف الروح المعنوية. وتستند الدورة إلى نافذة Johari للإفصاح والملاحظات، ونماذج الأنماط السلوكية القائمة على الحزم والتجاوب، والتحليل التفاعلي Transactional Analysis TA، ونموذج الموقف والسلوك والأثر SBI للملاحظات.

المستفيدون من مهارات التعامل مع الآخرين

- المهنيون الذين يعتمدون على إدارات أخرى في البيانات أو الموافقات أو الموارد
- المشرفون الذين ينسقون التسليم بين المناوبات أو المواقع أو الوظائف
- مقدمو الخدمات الداخلية مثل شركاء المالية وتقنية المعلومات والموارد البشرية
- منسقو المشاريع الذين يؤثرون في مساهمين من خطوط تبعية متعددة
- المختصون المنتقلون حديثا إلى أدوار كثيرة التواصل مع أصحاب المصلحة

تستفيد وظائف الخدمات المشتركة والدعم أكثر حين يحضر عدد من موظفيها معا ويتفقون على عادات موحدة للطلبات والمتابعة والملاحظات مع العملاء الداخليين.

قدرات مهارات التعامل مع الآخرين

يتدرب المشاركون على الإصغاء وقراءة الأنماط والملاحظات من خلال احتكاكات حقيقية بين الفرق مأخوذة من المستشفيات وشركات الخدمات اللوجستية.

- تطبيق مستويات الإصغاء الفعال للتأكد من المعنى قبل الرد — للزملاء الذين يساء فهم طلباتهم بسهولة
- تقييم الأنماط السلوكية من الإشارات الملحوظة وتكييف الإيقاع والتفاصيل — للنظراء ذوي التفضيلات المختلفة
- بناء الألفة بسرعة عبر المجاراة والفضول والأهداف المشتركة — لجهات الاتصال الجديدة في الإدارات الأخرى
- إيصال ملاحظات بناءة بنموذج SBI — للأقران الذين يؤثر سلوكهم في العمل المشترك
- اختبار ردود هادئة على السلوكيات الصعبة كالعرقلة وإلقاء اللوم — للمواقف المتوترة بين الفرق
- تصميم خريطة علاقات وخطوات عمل لجهات الاتصال الداخلية الرئيسة — للمديرين الذين يحتاجون إلى تعاون أسلس

مصطلحات مهارات التعامل مع الآخرين الأساسية

- الإصغاء الفعال — الانتباه الكامل وإعادة الصياغة والسؤال للتأكد من المعنى قبل الرد أو التصرف.
- الألفة — شعور بالفهم والثقة المتبادلين يسهل التعاون ويجعل الحوار أكثر انفتاحا.
- النمط السلوكي — النمط المعتاد للشخص في الإيقاع والمباشرة والتعبير العاطفي عند العمل مع الآخرين.
- نافذة Johari — نموذج يبين ما هو معروف أو مجهول عن الشخص لدى نفسه ولدى الآخرين.
- العميل الداخلي — زميل أو إدارة تتلقى عملا أو معلومات أو خدمة من جزء آخر في المنظمة.
- خريطة العلاقات — تصوير لجهات الاتصال الرئيسة وقوة كل علاقة وأهميتها لعمل الشخص.

مهارات التعامل مع الآخرين يوما بيوم

اليوم 1: العلاقات عبر المنظمة

- رسم الاعتماديات بين الفرق — تحديد من يعتمد العمل على تعاونه
- مراجعة ذاتية بنافذة Johari — اكتشاف النقاط العمياء التي يلاحظها الآخرون
- الانطباع الأول والمصداقية — تشكيل نظرة جهات الاتصال الجديدة
- توقعات العميل الداخلي — توضيح ما تحتاجه الإدارات الأخرى
- قائمة أعراض الانعزال — رصد مواضع تعثر التعاون

اليوم 2: الإصغاء والألفة

- مستويات الإصغاء الفعال — الانتقال من السماع إلى التأكد من المعنى
- إعادة الصياغة والتلخيص — منع سوء الفهم المكلف
- الأسئلة المفتوحة والاستقصائية — كشف الاحتياجات وراء الطلبات
- أساليب بناء الألفة — إيجاد أرضية مشتركة مع جهات اتصال جديدة
- النبرة المكتوبة في المحادثات والبريد — الحفاظ على الدفء في الرسائل القصيرة

اليوم 3: قراءة الأنماط والتكيف معها

- نموذج الأنماط السلوكية — تصنيف الأشخاص حسب الحزم والتجاوب
- إشارات النمط من السلوك — رصد التفضيلات في الاجتماعات والرسائل
- تكييف الإيقاع والتفاصيل — مواءمة التواصل مع كل نمط
- تبادلات التحليل التفاعلي — إبقاء الحوار في حالة الراشد
- الفروق الثقافية في التواصل — التكيف مع السياق ودرجة المباشرة

اليوم 4: الملاحظات والسلوك الصعب

- نموذج SBI للملاحظات — وصف السلوك وأثره بدقة
- تلقي الملاحظات بلباقة — تحويل النقد إلى معلومة مفيدة
- أنماط السلوك الصعب — الاستجابة للعرقلة واللوم والانسحاب
- حل المشكلات القائم على المصالح — الانتقال من المواقف إلى الاحتياجات المشتركة
- ترميم العلاقات المتضررة — التخطيط لحوار إعادة البدء

اليوم 5: ممارسة خطة علاقات العمل

- بناء خريطة العلاقات — تقييم جهات الاتصال الرئيسة حسب القوة والأهمية
- التدرب على طلب مكيف حسب النمط — تطبيق مرونة النمط على طلب حقيقي
- ممارسة حوار الملاحظات — دمج SBI مع الإصغاء الفعال
- لعب أدوار حوار إعادة البدء — ترميم صلة متوترة بين فريقين
- خطة علاقات العمل — تحديد إجراءات لكل جهة اتصال ذات أولوية

تطبيق مهارات التعامل مع الآخرين بعد الدورة

- عقد حوار قصير حول التوقعات مع عميل داخلي واحد وتسجيل احتياجات الخدمة المتفق عليها.
- استخدام نموذج SBI لتقديم ملاحظة لزميل من فريق آخر خلال شهر وتدوين استجابته.

أسئلة حول مهارات التعامل مع الآخرين

ما مهارات التعامل مع الآخرين، ولماذا تهم الآن؟

مهارات التعامل مع الآخرين هي قدرات الإصغاء وبناء الألفة والتكيف مع الأنماط وتقديم الملاحظات التي تجعل التعاون ممكنا. وتزداد أهميتها لأن معظم المهام تعبر حدود الإدارات، ويعتمد التقدم على حسن علاقة زملاء لا يديرهم الشخص.

من أكثر المستفيدين من تدريب مهارات التعامل مع الآخرين؟

المهنيون والمشرفون الذين يعتمدون على فرق أخرى في المدخلات أو الموافقات هم الأكثر استفادة، خاصة مقدمي الخدمات الداخلية ومنسقي المشاريع. ويستفيد كذلك المختصون المنتقلون إلى أدوار كثيرة التواصل مع أصحاب المصلحة.

كيف يختلف تدريب مهارات التعامل مع الآخرين عن دورة الذكاء العاطفي؟

يركز على السلوكيات الظاهرة مع الزملاء: الإصغاء والتكيف مع الأنماط وتقديم الملاحظات والتعامل مع السلوك الصعب. أما دورة الذكاء العاطفي فتنصب أكثر على فهم المشاعر الذاتية وتنظيمها بوصفها نقطة البداية.

ماذا تعود به من تدريب مهارات التعامل مع الآخرين؟

تعود بخطة ترسم علاقات عملك الرئيسة وتقيم كل منها وتحدد خطوات محددة لتقويتها أو ترميمها، إلى جانب عبارات مجربة للطلبات والملاحظات.

مهارات التعامل مع الآخرين: الطريق إلى الأمام

ترسم خطة علاقات العمل جهات الاتصال التي يعتمد عليها المهني والنمط الذي يفضله كل منها والإجراءات التي تقوي كل صلة. وأول استخدام لها هو اختيار العلاقة المتوترة التي ستعالج أولا، ويمكن للمشارك ومديره المباشر استخدامها في حوارات التطوير. وبعد ربع سنة تستحق التقييمات نظرة جديدة مع تغير الأدوار والمشاريع وتركيبة الفرق.