JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات تأكيد الذات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات تأكيد الذات

مهارات تأكيد الذات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمهنيين والمشرفين وأعضاء الفرق الذين يريدون التعبير عن احتياجاتهم ورفض المطالب غير المعقولة والاختلاف دون الإضرار بعلاقات العمل، ويخرج المشارك منها بميثاق تأكيد الذات الشخصي الذي يضم العبارات الجاهزة والحدود وأهداف التدرب. ومع الهياكل الأخف والطلبات المتدفقة من جهات عدة، يصبح من لا يستطيع الرفض أو الكلام مثقلا بالأعباء أو مهمشا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات تأكيد الذات.

لماذا تهم مهارات تأكيد الذات الآن

ضاعفت التبعية المزدوجة والرسائل المتواصلة والفرق الموزعة على مواقع متعددة حجم الطلبات التي تصل إلى كل مهني، بينما تتوقع الهياكل المسطحة من الأفراد أن يطرحوا مخاوفهم بأنفسهم بدلا من انتظار المدير. من ينزلق إلى السلوك السلبي يتحمل عملا إضافيا ويستنزف بصمت، ومن يندفع إلى العدوانية يخلق احتكاكا يبطئ القرارات ويدفع إلى الاستقالات. والمنظمات التي ترسخ عادات الحزم تكشف المشكلات مبكرا وتوزع الأعباء بعدالة وتعقد اجتماعات أكثر صراحة. وتستند الدورة إلى متصل السلوك السلبي والعدواني والحازم، وحالات الأنا في التحليل التفاعلي Transactional Analysis TA، وأداة Thomas-Kilmann لأنماط التعامل مع الخلاف TKI، ونموذج DESC لصياغة الطلبات.

المستفيدون من مهارات تأكيد الذات

- المهنيون الذين يوازنون بين طلبات عدة مديرين أو عملاء داخليين
- المشرفون الذين يحافظون على المعايير مع زملاء كانوا أقرانهم حتى وقت قريب
- المختصون الذين يحتاجون إلى مساءلة الافتراضات في اجتماعات تهيمن عليها الأصوات الأقدم
- موظفو الخدمة الذين يتعاملون مع عملاء متطلبين مع حماية سياسات المنظمة
- أعضاء الفرق العائدون من إجازة أو المنتقلون إلى أدوار جديدة ممن يحتاجون إلى إعادة ضبط التوقعات

تستفيد الإدارات التي تواجه طلبات كثيفة من وظائف أخرى، مثل الخدمات المشتركة ومكاتب المشاريع، أكثر حين يحضر عدد من موظفيها معا ويتفقون على لغة موحدة للطلب والرفض.

قدرات مهارات تأكيد الذات

يتدرب المشاركون على حوارات حقيقية من أسبوع عملهم، مستعينين بحالات من إدارة المستشفيات وعمليات الخدمات اللوجستية.

- تقييم الأنماط الشخصية عبر السلوك السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم — لأولويات التطوير الذاتي
- تطبيق نموذج DESC لتقديم طلبات واضحة ومحترمة — للزملاء الذين يلزم تعاونهم
- إيصال الرفض أو العرض البديل دون شعور بالذنب أو إفراط في التبرير — للمديرين الذين يوزعون أعمالا متنافسة
- بناء الحدود الشخصية والمهنية والتعبير عنها — للفرق التي تتقاسم الأعباء والتوافر
- وزن النقد بأسلوبي التضبيب والاستفسار السلبي قبل الرد — للمراجعين الذين يقدمون الملاحظات
- اختبار ردود هادئة على الضغط والمقاطعة والتلاعب في الحوارات الصعبة — للعملاء والأقران وكبار أصحاب المصلحة

مصطلحات مهارات تأكيد الذات الأساسية

- تأكيد الذات — التعبير عن الاحتياجات والآراء والحدود بصدق ومباشرة مع احترام حقوق الآخرين.
- السلوك السلبي العدواني — مقاومة غير مباشرة كالسخرية أو الصمت أو التأخير تخفي الاعتراض بدلا من التصريح به.
- نموذج DESC — بنية من أربعة أجزاء: وصف الموقف، والتعبير عن أثره، وتحديد التغيير المطلوب، وبيان العواقب.
- الأسطوانة المكررة — تكرار الرسالة الأساسية بهدوء وبالكلمات نفسها عند الضغط، دون تصعيد أو تراجع.
- التضبيب — الإقرار بأي جزء صحيح في النقد دون قبوله كله، مما يخفف التوتر ويبقي الحوار مفتوحا.
- الحد الشخصي — قيد واضح على الوقت أو حجم العمل أو السلوك يعلنه الشخص ويحافظ عليه في العمل.

مهارات تأكيد الذات يوما بيوم

اليوم 1: أنماط السلوك والحقوق الشخصية

- متصل السلوك السلبي والعدواني والحازم — التعرف على الاستجابات التلقائية الشخصية
- استبيان التقييم الذاتي للحزم — تحديد المواقف التي تتراجع فيها الثقة
- قائمة الحقوق الحازمة — توضيح ما يحق لكل شخص أن يطلبه
- حالات الأنا في التحليل التفاعلي — رصد ردود الوالد والراشد والطفل
- إعادة صياغة الحديث الذاتي — استبدال المعتقدات التي تثير التجنب أو الهجوم

اليوم 2: الطلبات والرفض والحدود

- نموذج DESC — بناء طلب واضح للتغيير
- الرفض المصحوب بسبب وبديل — حماية الأولويات وحسن العلاقة
- عروض الحلول الوسط العملية — التفاوض على النطاق أو التوقيت أو الدعم
- عبارات الحدود — وضع قيود على التوافر وحجم العمل
- الحزم في البريد والمحادثات — كتابة رسائل حازمة دون جفاء

اليوم 3: الصوت والجسد والثقة

- الاتساق غير اللفظي — مواءمة الوقفة والنظر والنبرة مع الكلمات
- عبارات أنا — تبني الآراء دون لوم الآخرين
- الكلام في الاجتماعات — دخول النقاشات التي تهيمن عليها الأصوات الأقدم
- مراسي الثقة — التهيؤ الذهني للحظات الضغط العالي
- الأعراف الثقافية والمباشرة — تكييف الحزم في الفرق المتنوعة

اليوم 4: النقد والخلاف والضغط

- التضبيب والاستفسار السلبي — تلقي النقد دون اتخاذ موقف دفاعي
- تقديم الملاحظات الناقدة — معالجة السلوك لا الشخصية
- أنماط Thomas-Kilmann للخلاف — الاختيار بين المنافسة والتعاون والحل الوسط
- أسلوب الأسطوانة المكررة — الثبات على الموقف أمام الضغط المتواصل
- أساليب التلاعب — كشف الإشعار بالذنب والمجاملة والاستعجال المصطنع

اليوم 5: ممارسة ميثاق تأكيد الذات الشخصي

- التدرب على الحوار الصعب — تطبيق DESC على حالة عمل حقيقية
- لعب أدوار الرفض بحضور مراقبين — اختبار النبرة والعروض البديلة
- تمرين الرد على النقد — دمج التضبيب مع عبارات أنا
- مراجعة تقدم الثقة — مقارنة السلوك بالتقييم الذاتي في البداية
- ميثاق تأكيد الذات الشخصي — تسجيل العبارات والحدود وأهداف التدرب

تطبيق مهارات تأكيد الذات بعد الدورة

- استخدام نموذج DESC في طلب عمل معلق خلال أسبوعين وتدوين الاستجابة.
- إعلان حد واحد يتعلق بحجم العمل أو التوافر أمام الفريق ومراجعة مدى صموده مع المدير المباشر بعد شهر.

أسئلة حول مهارات تأكيد الذات

ما مهارات تأكيد الذات، ولماذا تهم الآن؟

مهارات تأكيد الذات هي القدرة على التعبير عن الاحتياجات والآراء والحدود بوضوح مع احترام الآخرين. وتزداد أهميتها لأن المهنيين يواجهون طلبات أكثر من جهات أكثر، ومن لا يستطيع الرفض أو الكلام يتعرض للإرهاق والاستياء وفوات المشكلات.

من أكثر المستفيدين من تدريب مهارات تأكيد الذات؟

المهنيون والمشرفون وأعضاء الفرق الذين يتعاملون مع مطالب متنافسة هم الأكثر استفادة، خاصة من يعملون عبر الوظائف أو مع عملاء متطلبين. ويستفيد المشرفون الجدد الذين يقودون أقران الأمس من أساليب منظمة للحفاظ على المعايير.

كيف يختلف تدريب مهارات تأكيد الذات عن دورة إدارة النزاعات؟

يركز على السلوك الشخصي اليومي: تقديم الطلبات والرفض ووضع الحدود وتلقي النقد. أما دورة إدارة النزاعات فتتناول حل الخلافات القائمة بين أطراف، غالبا من موقع الوسيط، لا عادات الفرد نفسه.

ماذا تعود به من تدريب مهارات تأكيد الذات؟

تعود بميثاق شخصي يضم عبارات مجربة للطلب والرفض، والحدود التي اخترتها، وأساليب التعامل مع النقد، وأهداف تدرب للأسابيع المقبلة.

مهارات تأكيد الذات: الطريق إلى الأمام

يجمع ميثاق تأكيد الذات الشخصي العبارات والحدود وأهداف التدرب التي اختبرها المشارك خلال الدورة. وأول استخدام له هو تحديد الطلب أو الرفض المعلق الذي سيتعامل معه بطريقة مختلفة في الأسبوع القادم، ويمكن للمشارك ومديره المباشر الرجوع إليه في حوارات التطوير. وبعد شهر يستحق قسم الحدود نظرة ثانية لمعرفة القيود التي صمدت.