JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات

مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المرافق والعقارات الذين يقودون اجتماعات أصحاب المصلحة وجلسات التشاور حول نقل المكاتب وتغيير المساحات، ويخرج المشاركون منها بخطة تيسير لجلسة تغيير بيئة العمل. فنجاح عمليات الانتقال وإعادة التأهيل ومشاركة المكاتب بات مرهونا بشعور الشاغلين بأن أصواتهم مسموعة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريد إدارة غرف التشاور بهدوء وتنظيم.

## لماذا تهم مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات الآن

حول العمل الهجين ودمج المحافظ العقارية وارتفاع توقعات الشاغلين كل انتقال مكتبي إلى تفاوض بين الإدارات والقيادات التنفيذية والموظفين. والفرق التي تقرأ سلوك المجموعات جيدا تكشف الاعتراضات مبكرا وتحافظ على غاية الجلسة وتصل إلى قرارات يتقبلها الناس، أما الفرق التي تتجاهل ذلك فتواجه مقاومة وإعادة عمل وتراجعا في الثقة بعد وصول الأثاث بوقت طويل. وتستند الدورة إلى منطق نظام إدارة المرافق في ISO 41001 الذي يربط احتياجات الشاغلين بطلب المنظمة، إلى جانب نماذج معروفة في تطور المجموعات واتخاذ القرار بالمشاركة وأنماط التعامل مع الخلاف.

## المستفيدون من مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات

- المسؤولون عن استشارة الشاغلين قبل النقل أو التجهيز الداخلي أو إعادة توزيع المساحات
- من يترأسون مجموعات مستخدمي بيئة العمل ولجان المباني ومنتديات مراجعة الخدمات
- المنسقون الذين يجمعون متطلبات عدة إدارات لطابق أو حرم مشترك
- المختصون الذين ينقلون رسائل التغيير من مجالس المشاريع إلى الموظفين في الميدان
- مديرو الخدمات الذين يتعاملون مع شكاوى مجموعات المستأجرين أو الشاغلين وتصعيداتها

ويكسب فريق العقارات أو بيئة العمل الذي يرسل عدة أعضاء معا لغة تيسير مشتركة وأسلوبا موحدا لإدارة جلسات التشاور في جميع مواقعه.

## قدرات مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات

تتمحور المخرجات حول قراءة أجواء القاعة وهيكلة الحوار وتحويل الآراء المتباينة إلى قرار يتقبله الشاغلون.

- تشخيص مرحلة مجموعة أصحاب المصلحة ومناخها — لتحديد درجة التوجيه المطلوبة في الجلسة
- تصميم جدول جلسة واضح الغاية والمخرجات والأدوار — لمواءمة الرعاة مع الشاغلين
- تطبيق أساليب التوسع والتقارب على متطلبات المساحات — لدعم قرارات التخطيط والتوزيع
- تهدئة التوتر بأنماط الخلاف وإعادة الصياغة — لحماية العلاقة مع رؤساء الإدارات
- اختيار قاعدة قرار تناسب حجم الرهان — لتوضيح الموافقة أو التشاور أو التفويض
- بناء خطة تيسير لجلسة تشاور حول النقل — لتزويد مجلس المشروع بمسار تفاعل قابل للتنفيذ

## مصطلحات مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات الأساسية

- ديناميكيات المجموعة — أنماط التأثير والأدوار والمشاعر التي تحدد سلوك المجموعة وطريقة قرارها.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الأعضاء يستطيعون إبداء القلق أو الاختلاف دون حرج أو عقاب.
- التفكير الجمعي — ميل المجموعات المتماسكة إلى كبت الرأي المخالف والاستقرار مبكرا على خيار ضعيف.
- التفكير التوسعي — مرحلة في الجلسة تولد خيارات كثيرة قبل إصدار أي حكم عليها.
- قاعدة القرار — الأسلوب المتفق عليه لحسم خيار ما، مثل الموافقة أو الأغلبية.
- خطة التيسير — تصميم للجلسة يحدد الغاية والحضور وخطوات العملية والمواد وإجراءات المتابعة.

## مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات يوما بيوم

### اليوم 1: علم نفس المجموعات في بيئة العمل

- مراحل تطور المجموعة وفق Tuckman — تحديد موقع مجموعة المستخدمين الحالي
- الهوية الاجتماعية والانحياز للمجموعة الداخلية — ولاء الإدارات أثناء تغيير المساحات
- مؤشرات الأمان النفسي — مدى استعداد الشاغلين للتعبير عن مخاوفهم الحقيقية
- التفكير الجمعي وضغط المسايرة — رصد الاتفاق المبكر داخل اللجان
- ردود الفعل على التغيير ومنحنيات الفقد — توقع الاستجابة لأخبار النقل

### اليوم 2: دور الميسر وموقفه

- الحياد بين المحتوى والعملية — الفصل بين الخبرة الفنية ومهام رئاسة الجلسة
- الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة — بناء الثقة مع الشاغلين المتشككين
- سلالم الأسئلة والمحفزات المفتوحة — كشف احتياجات بيئة العمل الخفية
- قراءة الإشارات غير اللفظية والرقمية — ضبط الإيقاع في الجلسات الهجينة
- القواعد الأساسية واتفاقات العمل — وضع معايير السلوك للمنتديات

## اليوم 3: تصميم جلسات التشاور

- تأطير الغاية والمنتج والعملية — الاتفاق على ما يجب أن تقدمه الجلسة
- خرائط أصحاب المصلحة حسب التأثير والنفوذ — تحديد من يحضر أي جلسة
- مسار التوسع ثم الاستكشاف ثم التقارب — هيكلة حوارات متطلبات المساحات
- الهياكل المحررة ومقهى العالم — إشراك مجموعات الشاغلين الكبيرة
- الأدوات المرئية وجولات المخططات الأرضية — ربط النقاش بالتصاميم الفعلية

## اليوم 4: أساليب إدارة الخلاف واتخاذ القرار

- أنماط الخلاف وفق Thomas-Kilmann — اختيار الاستجابة لنزاعات الحيازة المكانية
- إعادة التأطير القائمة على المصالح — تجاوز مواقف الإدارات من المكاتب الثابتة
- التعامل مع الأصوات المهيمنة والصامتة — موازنة المساهمة عبر المستويات الوظيفية
- قواعد الموافقة والإجماع والأغلبية — مطابقة أسلوب الحسم مع حجم الرهان
- مقاييس درجات الاتفاق — اختبار التأييد قبل اعتماد التخطيط النهائي

## اليوم 5: التطبيق في تيسير تغيير بيئة العمل

- محاكاة جلسة تشاور حول النقل — تطبيق تشخيص مرحلة المجموعة تحت الضغط
- تمرين على اللحظات الصعبة — تطبيق إعادة الصياغة على اعتراضات حية
- نموذج ملاحظة الأقران والتغذية الراجعة — تحسين موقف الميسر وأسئلته
- سجلات المتابعة وقوائم الإجراءات — إبقاء التعهدات ظاهرة بعد الجلسات
- استكمال خطة التيسير — جلسة تغيير بيئة عمل جاهزة للتنفيذ

## تطبيق مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات بعد الدورة

- إعداد خريطة أصحاب المصلحة لانتقال قادم وتوزيع كل مجموعة على جلسة وفق مسار التوسع ثم الاستكشاف ثم التقارب.
- رئاسة الاجتماع التالي لمجموعة مستخدمي المبنى بقاعدة قرار معلنة وفحص لدرجات الاتفاق قبل إغلاق البنود.

## أسئلة حول مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات

### ما مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة توجيه حوارات المجموعات استنادا إلى فهم سلوك الناس معا. وتهم الآن لأن العمل الهجين وتغيير المحافظ العقارية جعلا التشاور مع الشاغلين متكررا وحساسا وحاسما في قبول أي تغيير للمساحات.

### من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات؟

مديرو المرافق والعقارات وبيئة العمل الذين يديرون جلسات التشاور هم الأكثر استفادة. وتستفيد منها إذا كنت تترأس مجموعات المستخدمين أو تجمع متطلبات الإدارات أو تبلغ خطط النقل أو تتعامل مع تصعيدات الشاغلين.

### بم تختلف دورة مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات عن دورة عامة في إدارة الاجتماعات؟

تتجاوز الدورة جداول الأعمال والمحاضر إلى تطور المجموعات والانحياز وأنماط الخلاف. فالدورات العامة تغطي الرئاسة المعتادة، بينما تطبق هذه الدورة علم نفس المجموعات على قرارات المساحات المتنازع عليها مثل النقل ومشاركة المكاتب.

### ماذا تكسب من دورة مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات؟

تعود بخطة تيسير لجلسة حقيقية لتغيير بيئة العمل. تحدد الخطة غاية الجلسة والحضور وخطوات العملية وقاعدة القرار والمواد المرئية وسجلات المتابعة، وهي جاهزة لعرضها على مجلس المشروع.

### مهارات تيسير الاجتماعات وعلم نفس المجموعات: الطريق إلى الأمام

توجه خطة التيسير أول قرار في أي تغيير للمساحات: من يجب استشارته وبأي ترتيب وبأي صلاحية. ويستخدمها رعاة المشاريع وقادة بيئة العمل ورؤساء الجلسات لمواءمة التوقعات. وبعد أول استخدام لها تستحق المراجعة مسألتان: مدى صمود الأمان النفسي داخل القاعة، وهل أنتجت قاعدة القرار المختارة تأييدا حقيقيا لا قبولا صامتا.