JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تشخيص سلوك فرق العمل وتحسين فاعلية الوحدات

26 – 30 يوليو 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تشخيص سلوك فرق العمل وتحسين فاعلية الوحدات

**المرجع:** 103863_2720 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

تشخيص سلوك فرق العمل وتحسين فاعلية الوحدات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين وقادة شؤون الأفراد الذين يحتاجون إلى قراءة ما تفعله وحداتهم فعلا، وتحويل هذه القراءة إلى تقرير تشخيص سلوك الوحدة. فالعمل الهجين والهياكل المسطحة وتسارع دورات القرار جعلت الأعراف غير المكتوبة تؤثر في النتائج بقدر ما تؤثر الأدوار الرسمية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تشخيص سلوك فرق العمل للقادة الذين يريدون الدليل بدلا من الانطباع.

## لماذا يهم تشخيص سلوك فرق العمل الآن

تتشكل ممارسة تشخيص سلوك فرق العمل اليوم تحت ثلاثة ضغوط. فالوحدات الموزعة والهجينة تخفي احتكاكات كانت تظهر سابقا في الممرات، والموظفون يتوقعون العدالة وفرصة إبداء الرأي قبل أن يقدموا جهدا طوعيا إضافيا، والإدارة العليا تطلب من المديرين تفسير سبب تقدم وحدة وتعثر وحدة مماثلة بالدليل. والوحدة التي تمر فيها عادات الصمت أو اللوم أو الإرهاق دون انتباه تخسر كفاءاتها وتكرر أخطاء يمكن تجنبها، أما الوحدة التي يستطيع مديرها تسمية العرف واختبار السبب واختيار تدخل متناسب فتتعافى أسرع. وتستند الدورة إلى بحوث راسخة في الدافعية وتطور الجماعات والأمان النفسي والحكم في ظروف عدم اليقين، معروضة بلغة الممارس.

## المستفيدون من تشخيص سلوك فرق العمل

- القادة المسؤولون عن إنتاجية وحدة من المرؤوسين المباشرين ومعنوياتها واستبقاء أفرادها
- قادة شؤون الأفراد الذين يقدمون المشورة لمديري الخطوط في مسائل السلوك والخلاف والانخراط
- قادة المشروعات والعمليات الذين ينسقون مجموعات متعددة الوظائف دون سلطة رسمية
- المشرفون الذين يتولون إدارة زملاء سابقين ويضعون التوقعات لأول مرة
- شركاء التغيير والثقافة الداخليون الذين يحتاجون إلى صورة على مستوى الوحدة قبل التخطيط لأي تدخل

ويستفيد فريق قيادي من إدارة واحدة استفادة أكبر عندما يحضر عدد من أعضائه معا، إذ يمكنهم مقارنة تشخيص الوحدات المتجاورة والاتفاق على أعراف مشتركة بعد الدورة.

## قدرات تشخيص سلوك فرق العمل

يتدرب المشاركون على قراءة السلوك بوصفه دليلا، فيفصلون الأعراض عن الأسباب، والأسباب عن الظروف التي يملك المدير تغييرها فعلا.

- تقييم دوافع الجهد والانسحاب داخل الوحدة — لتوجيه قرارات عبء العمل والتقدير وتصميم الأدوار
- رسم الأعراف المعلنة وغير المعلنة للمجموعة — لتحديد العادات التي تعزز أو تترك
- اختبار تفسيرات فجوة الأداء مقابل السلوك الملاحظ — لخدمة حوارات منصفة مع الأفراد
- موازنة أنماط القرار الجماعي من حيث الامتثال للجماعة والتحيز والصمت — لتحسين تصميم الاجتماعات والتصعيد
- تصميم تدخلات متناسبة مع الأسباب المشخصة — لخدمة قائد الوحدة ورعاتها
- عرض التشخيص على القيادة العليا وعلى الوحدة نفسها — لبناء الثقة والاتفاق على الخطوات التالية

## مصطلحات تشخيص سلوك فرق العمل الأساسية

- عرف الجماعة — توقع غير مكتوب لطريقة تصرف الأعضاء، تفرضه الجماعة بالاستحسان أو الصمت أو العقاب.
- الأمان النفسي — اعتقاد مشترك بأن الأعضاء يستطيعون إثارة المخاوف أو الاعتراف بالخطأ أو المخالفة دون عقاب أو إحراج.
- التراخي الاجتماعي — ميل الأفراد إلى تقليل جهدهم عندما لا تكون مساهمتهم في النتيجة الجماعية ظاهرة.
- التفكير الجمعي — نمط قرار تطغى فيه الرغبة في الإجماع على الاعتراض وعلى التقييم الواقعي للبدائل.
- الجهد الطوعي — العمل الذي يختار الموظف تقديمه فوق الحد الأدنى المطلوب، ويتأثر بقوة بالعدالة والتقدير.
- المؤشر السلوكي — تصرف ملاحظ يمكن تسجيله ويدل على نمط أوسع مثل فتور الانخراط أو الخلاف أو التماسك.

## تشخيص سلوك فرق العمل يوما بيوم

### اليوم 1: السلوك دليلا على سلامة الوحدة

- مستويات التحليل الفردي والجماعي والسياقي — تحديد موضع المشكلة الحقيقي
- قائمة المؤشرات السلوكية — الإشارات التي تستحق الانتباه أولا
- شبكة ربط الأعراض بالأسباب — تجنب تحميل اللوم للشخص الخطأ
- أنماط الوحدات الهجينة والموزعة — فجوات الرؤية التي يجب على القادة سدها
- توقعات أصحاب المصلحة من سلوك الوحدة — مواءمة رؤية القائد والراعي

### اليوم 2: الدافعية والجهد والانسحاب

- ملف الدوافع الداخلية والخارجية — مواءمة المكافآت مع ما يقدره الأفراد
- فحص العدالة المدركة — مخاوف التوزيع والإجراءات والاحترام
- مسح خصائص الوظيفة — إعادة تصميم الأدوار التي تستنزف الجهد
- علامات التراخي الاجتماعي — إظهار المساهمة الفردية بوضوح
- تدقيق ممارسات التقدير — استدامة الجهد الطوعي مع مرور الوقت

## اليوم 3: ديناميكيات الجماعة وأعرافها

- مراحل تطور الجماعة — توقع الخلاف بعد تغير العضوية
- تمرين رسم الأعراف — كشف القواعد غير المعلنة في الوحدة
- دليل ملاحظة الأمان النفسي — رصد الصمت والسلوكيات الدفاعية
- مخطط وضوح الأدوار وتداخلها — تقليل الاحتكاك بين الأعضاء
- تحليل المجموعات الفرعية وخطوط الانقسام — منع التكتلات والولاءات المنقسمة

## اليوم 4: سلوك القرار والحكم الجماعي

- إشارات التفكير الجمعي والامتثال للجماعة — حماية الرأي المخالف في الاجتماعات المهمة
- قائمة تحيزات الحكم الشائعة — الارتساء والثقة المفرطة والتمادي في الالتزام بالقرار
- أساليب الاعتراض المنظم — التحليل الاستباقي للإخفاق وأدوار المتحدي المكلف
- مصفوفة صلاحيات القرار — توضيح من يقرر ومن يستشار ومن يبلغ
- ورقة مراجعة السلوك في الاجتماعات — تحسين توزيع الحديث والمتابعة والتصعيد

## اليوم 5: ممارسة التشخيص والتدخل

- تشخيص حالة وحدة بمؤشرات اليوم 1 — بناء صورة يمكن الدفاع عنها
- سلم خيارات التدخل — من حوار التوجيه إلى التغيير الهيكلي
- تطبيق نتائج الأعراف والأمان النفسي — اختيار أول سلوك يراد تغييره
- تمرين حوار التغذية الراجعة — عرض النتائج على الوحدة نفسها
- تقرير تشخيص سلوك الوحدة — النتائج والأسباب والتدخلات ونقاط المراجعة

## تطبيق تشخيص سلوك فرق العمل بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم الأعراف مع الوحدة والاتفاق على عرفين يعززان وعرف يترك، مع مراجعتها بعد ستة أسابيع.
- تطبيق ورقة مراجعة السلوك على ثلاثة اجتماعات دورية وإعادة تصميم أحدها بأساليب الاعتراض المنظم.

## أسئلة حول تشخيص سلوك فرق العمل

### ما تشخيص سلوك فرق العمل ولماذا يهم الآن؟

تشخيص سلوك فرق العمل قراءة منهجية لكيفية تأثير دافعية الوحدة وأعرافها وقراراتها في نتائجها. ويهم الآن لأن العمل الهجين وتسارع التغيير يخفيان الاحتكاك، ولأن القادة مطالبون بتفسير فجوات الأداء بالدليل لا بالانطباع.

## من الأدوار الأكثر استفادة من تشخيص سلوك فرق العمل؟

يستفيد مديرو الخطوط وقادة شؤون الأفراد أكثر من غيرهم من تشخيص سلوك فرق العمل. ويناسب أيضا قادة المشروعات الذين ينسقون دون سلطة، والمشرفين المرقين حديثا، وشركاء الثقافة الداخليين قبل اقتراح أي تدخل.

## كيف يختلف تشخيص سلوك فرق العمل عن دورة في علم النفس في بيئة العمل؟

تشخيص سلوك فرق العمل تطبيقي يركز على الوحدة لا على النظرية. فدورة علم النفس تشرح البحوث المتعلقة بالأفراد في العمل، أما هذه الدورة فتمنحك أدوات تشخيص لوحدة بعينها تربط السلوك الملاحظ بأسبابه وبتدخلات متناسبة تقودها بنفسك.

## ماذا يعود به المشاركون من تشخيص سلوك فرق العمل؟

تعود بتشخيص مكتمل لوحدة حقيقية أو واقعية، يسجل المؤشرات السلوكية والأعراف المرسومة وأنماط القرار والأسباب المرجحة وسلما من التدخلات مع نقاط مراجعة، جاهزا لمشاركته مع وحدتك ومع مديرك.

## تشخيص سلوك فرق العمل: الطريق إلى الأمام

يمنح تقرير تشخيص سلوك الوحدة كل مشارك وصفا منظما لما تفعله وحدته ولماذا وما الذي يغير أولا. واستخدامه الأول هو اختيار عرف واحد أو عادة قرار واحدة لتغييرها بالاتفاق مع الوحدة وراعيها. وبعد أول نقطة مراجعة تستحق نتائج الدافعية والعدالة العودة إليها، فهي تفسر غالبا سبب ثبات التدخل المبكر أو تلاشيه.