JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء

22 – 26 مارس 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء

**المرجع:** 50137_1338 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 5600

مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمهنيين الذين تعتمد نتائجهم على زملاء لا يملكون عليهم سلطة كاملة، وتنتهي بإعداد دليل الأداء التفاعلي الشخصي. فمع امتداد العمل عبر الإدارات والمناوبات والشاشات أصبحت جودة الحوارات اليومية تحدد سرعة حل المشكلات ومدة بقاء الكفاءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء لقادة الفرق.

## لماذا تهم مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء الآن

ترفع ثلاث فئات سقف التوقعات من المهارات التفاعلية على مستوى الفريق. فالمهنيون الشباب ينتظرون ملاحظات متكررة ومحددة بدلا من حكم سنوي. والزملاء في الإدارات الأخرى ينتظرون من القائد أن يقنع لا أن يأمر، لأن قليلا من النتائج يقع داخل خط إشرافي واحد. والمستفيدون من الخدمة يلاحظون حين يبطئ الاحتكاك الداخلي الاستجابة. الفرق ذات الثقة العالية تكشف المخاوف مبكرا وتتقاسم العبء وتتعافى من الأخطاء بسرعة، أما الفرق ضعيفة الثقة فتخفي المشكلات وتفقد أفرادها الأكفاء. وتستند الدورة إلى نماذج الأنماط السلوكية، ونموذج الموقف والسلوك والأثر SBI للتغذية الراجعة، ومعادلة الثقة، ومبادئ الأمان النفسي.

## المستفيدون من مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء

- قادة الفرق التشغيلية الصغيرة الذين يحددون الأولويات اليومية ويعالجون الاحتكاك بين الأعضاء
- منسقو المشاريع الذين يعتمدون على متخصصين من إدارات أخرى لبلوغ المراحل
- كبار المتخصصين الذين يوجهون الزملاء الأحدث ويراجعون مخرجاتهم
- مشرفو الخدمة الذين يوازنون بين طلبات المستفيدين ومعنويات الموظفين في المناوبات المزدحمة
- المهنيون الذين رقوا حديثا من زميل إلى قائد داخل المجموعة نفسها

تستفيد الإدارة التي عينت عددا من القادة الجدد أكثر حين يحضرون معا ويتفقون على نهج واحد للتغذية الراجعة والتقدير.

## قدرات مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء

يتدرب المشاركون على الحوارات بعينها التي ترفع جهد الزميل أو تستنزفه، ثم يحولونها إلى عادات قابلة للتكرار.

- تقييم النمط السلوكي الشخصي وأثره في الزملاء المختلفين — اختيار طريقة التكيف
- إرساء الثقة عبر سلوكيات المصداقية والموثوقية والانفتاح — أعضاء الفريق الجدد والأقران
- إيصال التغذية الراجعة بنموذج SBI في أقل من خمس دقائق — قرارات الأداء والتطوير
- تطبيق أساليب التأثير الملائمة لأولويات المستمع — الطلبات والموافقات بين الإدارات
- معالجة السلوك الصعب أو المعطل بمسار تصعيد منظم — استقرار الفريق وعدالته
- تصميم روتين تقدير يعزز السلوكيات التي يحتاجها الفريق — الحماس والاحتفاظ بالكفاءات

## مصطلحات مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء الأساسية

- النمط السلوكي — النمط المفضل لدى الشخص في السرعة والمباشرة والتركيز على المهام أو الأشخاص عند التواصل في العمل.
- معادلة الثقة — طريقة لوصف الثقة بوصفها مصداقية وموثوقية وقربا مقابل الانشغال المتصور بالذات.
- تغذية SBI الراجعة — أسلوب يسمي الموقف والسلوك الملاحظ وأثره دون الحكم على النية.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن أعضاء الفريق يستطيعون التحدث والسؤال والاعتراف بالخطأ دون عقاب.
- أسلوب التأثير — المدخل المستخدم لكسب الموافقة مثل الإقناع المنطقي أو الإلهام أو المقايضة أو بناء التحالفات.
- روتين التقدير — طريقة منتظمة ومحددة للاعتراف بالمساهمات تربط الثناء بالسلوك المراد تشجيعه.

## مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء يوما بيوم

### اليوم 1: الأداء التفاعلي في الفرق الحديثة

- المحركات التفاعلية لإنتاجية الفريق — حين ترفع الحوارات الجهد أو تستنزفه
- التقييم الذاتي للنمط السلوكي — التعرف على الميول الشخصية تحت الضغط
- قراءة أنماط الزملاء من الإشارات — تكييف السرعة ودرجة المباشرة
- أنماط التواصل في العمل الهجين والمناوبات — اختيار القناة والتوقيت
- تدقيق تفاعلات الفريق — رصد نقاط الاحتكاك في الروتين اليومي

### اليوم 2: إرساء الثقة والأمان النفسي

- تشخيص معادلة الثقة — تحديد عنصر الثقة الأضعف
- سلوكيات المصداقية والموثوقية — إبقاء الوعود مرئية للزملاء
- إشارات الأمان النفسي — تشجيع الأسئلة والإنذارات المبكرة
- ترميم علاقة عمل متضررة — حوارات الاعتذار وإعادة الضبط
- حوارات الانتقال من زميل إلى قائد — إعادة رسم الحدود مع الأقران السابقين

## اليوم 3: التغذية الراجعة والتأثير

- التدرب على نموذج SBI للتغذية الراجعة — ثناء محدد ورسائل تصحيحية
- التغذية الأمامية وأسئلة التطوير — تحويل التركيز إلى الخطوات التالية
- تلقي الملاحظات دون دفاعية — تقديم قدوة في الانفتاح للفريق
- جرد أساليب التأثير — مواءمة المدخل مع أولويات أصحاب المصلحة
- صياغة الطلبات لكسب دعم الإدارات الأخرى — الحصول على الوقت والموارد

## اليوم 4: السلوك الصعب والتقدير

- تصنيف السلوكيات الصعبة — الفصل بين أسباب المهارة والرغبة والظرف
- مسار التصعيد المنظم — تحديد وقت التوجيه أو الإنذار أو الإحالة
- الوساطة في الخلاف بين أعضاء الفريق — استعادة اتفاقات العمل المشترك
- تصميم روتين التقدير — ربط الثناء بالسلوكيات المرغوبة
- دراسات حالة من الضيافة والخدمات الهندسية — مقارنة استجابات الفرق

## اليوم 5: ممارسة دليل الأداء التفاعلي

- تمرين إحاطة مكيفة حسب النمط — تطبيق رؤى أنماط اليوم 1
- لعب أدوار لترميم الثقة — تطبيق حوارات إعادة الضبط من اليوم 2
- محاكاة التغذية الراجعة والتأثير — تطبيق أساليب اليوم 3 معا
- ثلاثيات التوجيه بين الأقران مع ملاحظات المراقب — صقل الأداء
- استكمال دليل الأداء التفاعلي — العادات والنصوص الحوارية ونقاط المراجعة

## تطبيق مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء بعد الدورة

- إجراء حوار تغذية راجعة بنموذج SBI كل أسبوع مع عضو مختلف في الفريق وتسجيل استجابته.
- تطبيق تشخيص معادلة الثقة على علاقة عمل متوترة والاتفاق على حوار لإعادة الضبط.

## أسئلة حول مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء

### ما مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء ولماذا تهم الآن؟

هي السلوكيات التفاعلية التي ترفع جهد الزملاء وتعاونهم. وتهم الآن لأن العمل يمتد عبر الإدارات والقنوات، فأصبحت الثقة والتغذية الراجعة والتأثير تحدد سرعة إنجاز الفرق.

## من يستفيد أكثر من تدريب مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء؟

يستفيد أكثر قادة الفرق ومنسقو المشاريع وكبار المتخصصين ومشرفو الخدمة. ومن رقي حديثا من زميل إلى قائد سيجد أساليب الثقة والتغذية الراجعة مفيدة فورا.

## كيف تختلف مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء عن تدريب مهارات الاتصال العامة؟

تركز على الحوارات التي تغير سلوك الزميل وإنتاجه، لا على العرض أو الكتابة. فأنت تتدرب على ترميم الثقة والتغذية الراجعة والتأثير ومعالجة السلوك الصعب داخل فريق تقوده أو تعتمد عليه.

## ماذا تعود به من تدريب مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء؟

تعود بدليل شخصي للعادات والنصوص الحوارية يغطي نمطك السلوكي وروتين التغذية الراجعة وأساليب التأثير وروتين تقدير جاهز للاستخدام مع فريقك.

## مهارات التعامل مع الآخرين عالية الأداء: الطريق إلى الأمام

يسجل دليل الأداء التفاعلي العادات والنصوص الحوارية ونقاط المراجعة التي يتعهد بها كل مشارك. وأول استخدام له تحديد العلاقة أو الروتين الذي يحتاج إلى اهتمام قبل غيره. ويطبقه قادة الفرق في اللقاءات الفردية والإحاطات وطلبات الدعم بين الإدارات. وبعد شهر من الاستخدام تستحق العودة إلى تقييم النمط وسؤال الزملاء عن التغييرات التي لاحظوها.