JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة

المرجع: 1472_54624 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 6500

اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة دورة تدريبية مدتها أسبوع لأعضاء الفرق والمشرفين الذين يتقاسمون العمل اليومي ويحتاجون إلى قواعد مكتوبة وواضحة للتعاون، وتنتهي بإعداد اتفاقية عمل الفريق موقعة من الجميع. فالجداول الهجينة وتغير الأعضاء المستمر تترك المجموعات معتمدة على عادات غير معلنة تنهار تحت الضغط. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لتحويل تلك العادات إلى أعراف صريحة يملكها كل عضو.

لماذا تهم اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة الآن

ثلاث قوى تدفع المجموعات إلى كتابة قواعد تعاونها: أنماط العمل الهجين التي تلغي التنسيق العفوي، والهياكل المصفوفية ذات خطوط التبعية المزدوجة التي تطمس ملكية المهام، ودورات المشاريع القصيرة التي تجمع زملاء لا يعرف بعضهم بعضا. والمجموعة التي تملك أعرافا واضحة وحدودا للأدوار ومسارات للتصعيد تتعافى من الاحتكاك بسرعة وتبقي تعهداتها مرئية. وتستند الدورة إلى مراحل تطور المجموعات لدى Tuckman، ومصفوفة المسؤوليات RACI، وأبحاث الأمان النفسي بوصفها مرجعيات عملية.

المستفيدون من اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة

- أعضاء مجموعات المشاريع والتشغيل المسؤولون عن تنسيق التسليم والمواعيد والمخرجات المشتركة مع الزملاء
- مشرفو الخط الأول المسؤولون عن تحديد التوقعات وتوزيع المهام ومتابعة التعهدات الفائتة
- المختصون الذين ينضمون إلى مجموعات متعددة الوظائف ويتفقون على حدود الأدوار مع زملاء من إدارات أخرى
- منسقو المناوبات المسؤولون عن ثبات المعايير بين الطواقم المتعاقبة
- أعضاء المجموعات حديثة التكوين المسؤولون عن الاتفاق على القواعد الأساسية في بداية المشروع

تستفيد المجموعات القائمة أكثر حين يحضر المشرف مع ثلاثة أو أربعة من أعضائها معا، إذ يمكنهم صياغة اتفاقية واحدة واختبارها أثناء الدورة.

قدرات اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة

يغادر المشاركون قادرين على تحويل التوقعات الضمنية إلى أعراف مكتوبة وتعهدات قابلة للقياس ومسارات متفق عليها للخلاف.

- رسم حدود الأدوار بمصفوفة RACI — توضيح الملكية للمشرفين والزملاء
- تصميم أعراف الاجتماعات وزمن الاستجابة والتسليم — مواءمة التنسيق اليومي بين المناوبات
- تطبيق روتين الملاحظات الصريحة وجلسات المتابعة — حماية الثقة بين الزملاء
- بناء سلم تصعيد للخلافات — حل الاحتكاك قبل وصوله إلى الإدارة
- الموازنة بين قواعد الموافقة والإجماع والتفويض — تسريع الخيارات المشتركة للمجموعة
- تحديد آليات تتبع التعهدات ونقاط المراجعة — إبقاء الزملاء مسؤولين أمام بعضهم

مصطلحات اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة الأساسية

- اتفاقية عمل الفريق — مجموعة مكتوبة من الأعراف حول التواصل واتخاذ القرار والتعامل مع الخلاف.
- المساءلة المشتركة — حالة يحاسب فيها الزملاء بعضهم بعضا على التعهدات والمعايير المتفق عليها، لا المشرف وحده.
- مصفوفة RACI — جدول يحدد المنفذ والمساءل والمستشار والمطلع لكل مهمة أو قرار.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الأعضاء يستطيعون إثارة المخاوف أو الاعتراف بالأخطاء أو طرح الأسئلة بأمان.
- سلم التصعيد — تسلسل متفق عليه لرفع الخلاف غير المحسوم، من الحوار المباشر إلى تدخل المشرف.
- قاعدة القرار — الطريقة التي تتفق عليها المجموعة مسبقا للوصول إلى خيار، كالموافقة أو الإجماع أو الأغلبية أو التفويض.

اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة يوما بيوم

اليوم 1: القوى التي تشكل تعاون المجموعات

- مراحل تطور المجموعات لدى Tuckman — موقع المجموعة الحالي
- أنماط العمل الهجين والمصفوفي — فجوات التنسيق بين المواقع
- تدقيق الأعراف غير المكتوبة — العادات التي تدعم التعاون أو تعيقه
- كلفة غموض الملكية — الجهد المكرر وعمليات التسليم الفائتة
- بنية اتفاقية العمل — الأقسام التي يحتويها الميثاق القابل للاستخدام

اليوم 2: الأدوار والملكية والثقة

- بناء مصفوفة RACI — ملكية المهام والقرارات المتكررة
- تبادل توقعات الأدوار — سد الفجوة بين المهام المفترضة والفعلية
- مؤشرات الأمان النفسي — مدى إفصاح الأعضاء عن المخاطر
- معادلة الثقة بين المصداقية والموثوقية — إصلاح العلاقات المتوترة بين الزملاء
- ملفات أنماط العمل الشخصية — تعديل العادات لتعاون أكثر سلاسة

اليوم 3: روتين التواصل وإدارة النزاع

- أعراف الاجتماعات وزمن الاستجابة — اختيار القناة للأمور العاجلة والروتينية
- نموذج الموقف والسلوك والأثر للملاحظات — إثارة المخاوف مع الزميل مباشرة
- أنماط النزاع لدى Thomas-Kilmann — اختيار الاستجابة لخلافات المهام
- تصميم سلم التصعيد — متى ينتقل الخلاف إلى المشرف
- قوائم التسليم في الخدمات اللوجستية والرعاية الصحية — منع فقدان المعلومات بين المناوبات

اليوم 4: القرارات المشتركة ومساءلة الأقران

- قواعد الموافقة والإجماع والتفويض — مطابقة الطريقة مع حجم الرهان
- ممارسة سجل القرارات — توثيق من قرر ماذا ولماذا
- لوحات تتبع التعهدات — إظهار التقدم في الإجراءات المتفق عليها
- حوارات مساءلة الأقران — معالجة التعهدات الفائتة دون لوم
- مراجعات ما بعد الإجراء — التعلم من تأخر التسليم والحوادث الوشيكة

اليوم 5: ممارسة اتفاقية عمل الفريق

- تنقيح خريطة الأدوار — تطبيق نتائج RACI على الميثاق
- محاكاة صياغة الأعراف — اختبار قواعد التواصل أمام سيناريوهات حية
- تمرين بند النزاع — تطبيق سلم التصعيد على حالات خلافية
- وتيرة المراجعة ومحفزات التعديل — إبقاء الاتفاقية محدثة
- اتفاقية عمل الفريق الموقعة — ميثاق نهائي جاهز لاعتماد المجموعة

تطبيق اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة بعد الدورة

- إدارة جلسة مدتها تسعون دقيقة يراجع فيها الزملاء مسودة الميثاق ويعدلون خريطة RACI ويوقعون النسخة النهائية.
- إجراء أول مراجعة ما بعد الإجراء بعد شهر لمعرفة الأعراف التي صمدت وتلك التي أهملت أو تحتاج إلى إعادة صياغة.

أسئلة حول اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة

ما اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة، ولماذا تهم الآن؟

هي أعراف مكتوبة تتفق عليها المجموعة، يدعمها زملاء يحاسب بعضهم بعضا. وتهم الآن لأن العمل الهجين والهياكل المصفوفية أزالا التنسيق غير الرسمي الذي كانت المجموعات تعتمد عليه.

من الأدوار الأكثر استفادة من اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة؟

يستفيد أعضاء الفرق ومشرفو الخط الأول أكثر من غيرهم. وتزداد استفادتك حين تنسق التسليم أو المخرجات المشتركة مع الزملاء، وحين يحضر عدة زملاء من المجموعة نفسها معا.

كيف تختلف دورة اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة عن دورة قيادة الفرق؟

تركز على ما يتفق عليه الزملاء فيما بينهم لا على كيفية توجيه المدير للمجموعة. فكل عضو يتعلم صياغة الأعراف وقواعد القرار ومسارات التصعيد.

ماذا تعود به من دورة اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة؟

تعود بمسودة اتفاقية عمل الفريق تغطي الأدوار وأعراف التواصل وقواعد القرار وسلم التصعيد. كما تعود بخريطة RACI ووتيرة مراجعة جاهزة للتطبيق.

اتفاقيات عمل الفريق والمساءلة المشتركة: الطريق إلى الأمام

تحسم اتفاقية عمل الفريق أولا خيارا بسيطا: من يملك كل مهمة متكررة وكيف يرفع الخلاف. ويستخدمها المشرفون والأعضاء في اجتماعات المتابعة القصيرة وعمليات التسليم. وبعد شهرها الأول من الاستخدام، يستحق الأمر إعادة النظر في قواعد القرار، إذ تجد المجموعات غالبا أن الإجماع يبطئ الخيارات الروتينية التي يمكن للتفويض حسمها أسرع.