JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون

26 – 30 سبتمبر 2027

المنامة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون

**المرجع:** 1945_71554 **التاريخ:** 26 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** GBP 4900

التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون دورة تدريبية مدتها أسبوع لأعضاء الفرق والمساهمين الأفراد الذين يريدون تقديم ملاحظات مفيدة لزملائهم، والمشاركة بوضوح في الاجتماعات، وتسوية الخلافات اليومية قبل أن تتصلب، ويبني كل مشارك خلالها ميثاق التعاون الشخصي. أصبح العمل بين الوظائف المختلفة يعتمد اليوم على تنسيق الزملاء المباشر فيما بينهم دون وسيط. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

## لماذا تهم التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون الآن

ثلاث قوى ترسم طريقة عمل الزملاء معا اليوم: هياكل أقل تراتبية تنقل التنسيق إلى المساهمين الأفراد، وجداول عمل هجينة تقلل الحوار العفوي، ومجموعات متعددة الوظائف يعتمد فيها كل زميل على تسليمات غيره. المؤسسات التي يتبادل موظفوها ملاحظات صريحة ومحددة تكتشف الأخطاء مبكرا وتوزع التقدير بإنصاف، أما التي يتجنب فيها الزملاء الحوارات الصعبة فتعاني إعادة العمل بصمت والاستياء المكتوم. تستند الدورة إلى نموذج الموقف والسلوك والأثر SBI Situation-Behaviour-Impact لصياغة الملاحظات، وأنماط أداة Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument TKI للتعامل مع الخلاف، ومصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات.

## المستفيدون من التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون

- المختصون الذين يسلمون أعمالهم لزملاء في وظائف أخرى ويعتمدون على مدخلاتهم لإنجاز مهامهم
- المحللون والمهندسون الذين يراجعون مخرجات زملائهم ويعلقون على جودتها دون سلطة رسمية
- المساهمون في المشروعات الذين يتقاسمون المواعيد النهائية مع عدة زملاء ويحتاجون إلى إعادة التفاوض على النطاق بصراحة
- موظفو الواجهة الذين ينسقون تسليم الحالات بين المناوبات ومكاتب الخدمة
- المهنيون المعينون حديثا الذين يتعلمون الأعراف غير المكتوبة لمجموعة العمل

تكسب مجموعة العمل التي ترسل عدة أعضاء معا الفائدة الكبرى، إذ تتفق على أعراف مشتركة للملاحظات أثناء الدورة.

## قدرات التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون

يتدرب المشاركون على رصد السلوك بدقة، والتحدث في اللحظة المناسبة، وإبقاء الوعود قابلة للتتبع.

- تطبيق نموذج SBI لصياغة ملاحظة محددة عن عمل زميل — حوارات مراجعة الأقران
- عرض رأي مخالف في الاجتماع مدعوما بالأدلة ومقترح بديل — قرارات المجموعة
- موازنة أنماط TKI الخمسة مقابل حجم الخلاف — اختيار طريقة الاستجابة
- تحديد توقعات التسليم بمصفوفة RACI ومعايير القبول — الزملاء المعتمدون على العمل
- تقييم الموثوقية الذاتية عبر سجل التعهدات — الثقة بين الأقران
- بناء ميثاق شخصي يحدد عادات الملاحظات والاجتماعات — مجموعة العمل المباشرة

## مصطلحات التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون الأساسية

- نموذج SBI — نموذج لصياغة الملاحظات يصف متى وقع الأمر والسلوك الملحوظ وأثره، دون إطلاق أحكام على النوايا.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الزملاء يستطيعون طرح الأسئلة والأخطاء والمخاوف دون خوف من الإحراج.
- التغذية الأمامية — اقتراح يركز على ما يمكن للزميل فعله في المرة القادمة بدلا من نقد ما حدث.
- سجل التعهدات — قائمة بسيطة بالوعود المقطوعة للزملاء مع المسؤول وموعد الاستحقاق والحالة.
- التفاوض القائم على المصالح — حل الخلاف باستكشاف الاحتياجات الكامنة لكل طرف بدلا من التمسك بمواقف ثابتة.
- اتفاقية العمل — مجموعة قصيرة من الأعراف تكتبها المجموعة معا حول أوقات الرد والاجتماعات والقرارات والملاحظات.

## التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون يوما بيوم

### اليوم 1: كيف يعتمد الزملاء بعضهم على بعض

- رسم خريطة المدخلات والمخرجات — مواضع تعثر التسليم بين الزملاء
- مؤشرات الأمان النفسي — مدى جرأة الزملاء على التحدث
- ملف أسلوب العمل الشخصي — كيف تتصادم التفضيلات أو تتكامل
- معادلة الثقة بين المصداقية والموثوقية — ما يلاحظه الأقران أولا
- إعداد سجل التعهدات — تتبع الوعود المقطوعة للزملاء

## اليوم 2: تقديم الملاحظات وتلقيها بين الأقران

- التدرب على نموذج SBI — فصل السلوك عن النية المفترضة
- طلبات التغذية الأمامية — دعوة الزملاء إلى اقتراحات للمستقبل
- آداب مراجعة الشيفرة والوثائق بين الأقران — التعليق على الجودة دون سلطة
- تلقي النقد بتسلسل التوقف والاستيضاح والشكر — تجنب الردود الدفاعية
- عبارات التقدير — الإشادة العلنية بمساهمات محددة

## اليوم 3: المساهمة في الاجتماعات

- قائمة التحضير للقراءة المسبقة — الحضور بموقف وأدلة
- تبادل الأدوار المنظم وجولة المداخلات — إسماع الأصوات الهادئة
- مبدأ الهرم في النقاط الشفهية — البدء بالخلاصة
- بروتوكول اختلف ثم تعهد — إغلاق النقاش دون شكوك عالقة
- تسجيل الإجراءات مع المسؤول والموعد — مغادرة الاجتماع بوضوح

## اليوم 4: حل الخلافات اليومية

- أنماط TKI للتعامل مع الخلاف — مواءمة الاستجابة مع الأهمية والعلاقة
- التفاوض القائم على المصالح — تجاوز المواقف الثابتة بين الأقران
- سلم الاستدلال — التحقق من الاستنتاجات قبل رد الفعل
- مصفوفة RACI للمهام المشتركة — إنهاء نزاعات الملكية
- معايير التصعيد — متى تحتاج مسألة بين الأقران إلى المشرف

## اليوم 5: التدرب على ميثاق التعاون الشخصي

- تمرين الملاحظات باستخدام SBI والتغذية الأمامية — تطبيق أساليب الأقران السابقة
- محاكاة اجتماع يتضمن رأيا مخالفا وتسجيل الإجراءات — اختبار عادات المساهمة
- لعب أدوار لخلاف بخطوات التفاوض القائم على المصالح — التمرن على الاستجابات
- مسودة اتفاقية العمل — اقتراح أعراف المجموعة على الزملاء
- ميثاق التعاون الشخصي — التعهد بعادات للربع القادم

## تطبيق التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون بعد الدورة

- إجراء حوارين بنموذج SBI مع زملاء يغذي عملهم عملك، وتدوين ما تغير في التسليم التالي.
- اقتراح اتفاقية عمل من صفحة واحدة في اجتماع المجموعة تغطي أوقات الرد وقواعد القرار وطريقة طرح المخاوف.

## أسئلة حول التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون

### ما التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون، ولماذا تهم الآن؟

هي السلوكيات اليومية التي تجعل الزملاء يعتمدون بعضهم على بعض: ملاحظات دقيقة، ومداخلات واضحة في الاجتماعات، وتعامل هادئ مع الخلاف. وتهم الآن لأن الهياكل الهجينة ومتعددة الوظائف تترك قدرا أكبر من التنسيق للأقران دون مشرف في المنتصف.

### من الأدوار الأكثر استفادة من التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون؟

يستفيد أكثر المساهمون الأفراد الذين يعتمدون على تسليمات زملائهم: المختصون والمحللون والمهندسون والمساهمون في المشروعات وموظفو الخدمة. كل أسلوب مصمم للتأثير بين الأنداد.

### كيف تختلف التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون عن دورة قيادة الفرق؟

هي موجهة لعضو الفريق لا لقائده. دورة القيادة تتناول تحديد الاتجاه والتفويض وتقييم الموظفين، أما هذه فتتناول كيف تقدم الملاحظات أفقيا، وتساهم في الاجتماعات، وتعالج الاحتكاك مع زملاء في المستوى نفسه.

### ماذا تعود به من التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون؟

تعود بميثاق تعاون شخصي، وسجل تعهدات قيد الاستخدام، ومسودة اتفاقية عمل لمجموعتك. يستطيع زملاؤك رؤية هذه العادات ومساءلتك عنها.

## التغذية الراجعة بين الزملاء وعادات التعاون: الطريق إلى الأمام

ميثاق التعاون الشخصي هو أول ما يشاركه المشارك عند عودته، ويحدد كيف سيطلب الملاحظات ويقدمها مع الزملاء الذين يعتمد عليهم أكثر. يستخدمه الأقران والمشرف المباشر للاتفاق على عادات الاجتماعات والتسليم. وبعد شهر من استخدامه تستحق مراجعته بملاحظات جديدة من الزملاء أنفسهم لمعرفة العادات التي صمدت.