JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي للفرق متعددة الوظائف

5 – 9 سبتمبر 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي للفرق متعددة الوظائف

المرجع: 85330_2292 **التاريخ:** 5 – 9 سبتمبر 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي خدمة العملاء وقادة الفرق والزملاء في الأدوار متعددة الوظائف، يعد فيها كل مشارك خريطة التعاطف مع أصحاب المصلحة وميثاق الإصغاء. ومع تزايد التسليم بين الإدارات وتوقع العملاء أن يسمعهم أحد بدل أن تعالج طلباتهم آليا، صار سوء فهم النوايا يكلف المؤسسات وقتا وثقة وعملاء متكررين. وقد صممت جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي.

لماذا يهم تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي الآن

ثلاث قوى تشكل هذا الموضوع اليوم. فالعمل يعبر حدود الإدارات، ويحتاج المهندس والمحلل وموظف الخدمة إلى قراءة ضغوط بعضهم قبل الاتفاق على حل. والعملاء يتنقلون بين القنوات ويصلون محبطين، متوقعين أن يدرك أول من يحدثهم القصة كاملة. والمؤسسة التي تصغي جيدا تحسم الخلافات أسرع، أما التي تهمل الإصغاء فتحصد إعادة العمل وفتور الحماس. وتستند الدورة إلى نماذج معروفة للتعاطف المعرفي والوجداني والإصغاء الانعكاسي وتأييد المشاعر، مشروحة بلغة عملية واضحة.

المستفيدون من تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي

- زملاء يتولون الشكاوى والتصعيدات والمحادثات الصعبة مع العملاء كل أسبوع
- قادة فرق مسؤولون عن الروح المعنوية واللقاءات الفردية والإشارات المبكرة للخلاف
- منسقون ينقلون الطلبات بين العمليات والمبيعات والمالية والإدارات الفنية
- أعضاء مشاريع يجمعون المتطلبات من مستخدمين ذوي أولويات متعارضة
- أخصائيو دعم يتحملون عبئا عاطفيا ويحتاجون إلى حدود مستدامة

تستفيد أكثر المجموعات المختلطة من إدارات متجاورة تتشارك عمليات التسليم، إذ تتدرب على حالات حقيقية من نقطة التقائها.

قدرات تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي

ينتقل المشاركون من ملاحظة وجهة نظر الآخر إلى الرد بطريقة تخفف الدفاعية وتبقي الحوار منتجا.

- رسم أفكار الزميل أو العميل ومشاعره وضغوطه وأهدافه قبل محادثة صعبة — معالجة التصعيد
- تطبيق الإصغاء الانعكاسي بإعادة صياغة المحتوى وتسمية الشعور بدقة — ثقة العميل واستبقاؤه
- صياغة ردود تأييد تعترف بالشعور دون التنازل عن الوقائع — حل الشكاوى
- التمييز بين التعاطف المعرفي والوجداني والرحيم في المواقف الحية — اختيار أسلوب الرد
- وضع حدود للتعاطف وروتين للتعافي يمنع إرهاق التعاطف — سلامة موظفي الخطوط الأمامية
- بناء فهم مشترك بين الإدارات قبل الاتفاق على حل — عمليات التسليم بين الوظائف

مصطلحات تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي الأساسية

- تبني المنظور — تخيل الموقف عمدا كما يراه شخص آخر من موقعه وضغوطه وأهدافه.
- خريطة التعاطف — لوحة من صفحة واحدة تسجل ما يقوله الشخص ويفكر فيه ويشعر به ويفعله.
- الإصغاء الانعكاسي — إعادة معنى المتحدث وشعوره بكلماتك الخاصة.
- التأييد العاطفي — الاعتراف بأن شعور الشخص منطقي من زاوية نظره، دون الموافقة بالضرورة على استنتاجه.
- إرهاق التعاطف — استنزاف عاطفي ناتج عن التعرض المتكرر لضيق الآخرين، يضعف القدرة على الاهتمام والإصغاء.
- العدوى العاطفية — الميل إلى امتصاص مشاعر المحيطين ومحاكاتها.

تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي يوما بيوم

اليوم 1: التعاطف عند نقاط التقاء الإدارات

- التعاطف المعرفي والوجداني والرحيم — اختيار نمط الرد المناسب
- تدقيق نقاط الاحتكاك — أين يتعثر التسليم بين الإدارات
- سلم الافتراضات — الفصل بين السلوك الملاحظ والنية المستنتجة
- ذروات المشاعر في رحلة العميل — ترتيب اللحظات التي تحتاج إلى التعاطف
- التقييم الذاتي لخط الأساس في الإصغاء — تحديد أهداف التطوير الفردية

اليوم 2: تبني المنظور ورسم خرائط التعاطف

- خريطة التعاطف يقول ويفكر ويشعر ويفعل — التحضير للمحادثات عالية الأثر
- رسم الضغوط والحوافز — تفسير اعتراض الإدارات الأخرى
- تبادل المواقع بالأدوار — اختبار المقترحات من المقعد الآخر
- صياغة الشخصيات للعملاء الداخليين — تكييف الطلبات لكل إدارة
- فحص تحيز التشابه وأخطاء الإسناد — أحكام أكثر إنصافا

اليوم 3: تقنيات الإصغاء الانعكاسي

- إعادة الصياغة والتلخيص وعكس الشعور — تأكيد المعنى قبل الرد
- تسلسل الأسئلة المفتوحة — كشف الحاجة الكامنة خلف المطلب
- التحكم في الصمت والإيقاع — منح المساحة دون فقدان الاتجاه
- قراءة الإشارات غير اللفظية والصوتية — رصد الاعتراض غير المعلن مبكرا
- الإصغاء عبر الفيديو وقنوات المراسلة — تعويض الإشارات المفقودة

اليوم 4: ردود التأييد وحدود التعاطف

- سلم مستويات التأييد — الاعتراف بالشعور دون التنازل عن الوقائع
- نصوص الرفض التعاطفي — قول لا مع الحفاظ على العلاقة
- تسلسل التهدئة مع العملاء الغاضبين — استعادة حوار قابل للاستمرار
- الوعي بالعدوى العاطفية — حماية الحكم تحت ضيق الآخرين
- علامات إرهاق التعاطف وروتين التعافي — استدامة موظفي الخطوط الأمامية

اليوم 5: ممارسة خريطة التعاطف مع أصحاب المصلحة وميثاق الإصغاء

- محاكاة تصعيد حي باستخدام خرائط التعاطف — تطبيق تبني المنظور تحت الضغط
- تمرين إصغاء انعكاسي مسجل مع ملاحظات الأقران — قياس دقة الإصغاء
- تدريب على محادثة متطلبات بين الإدارات — الجمع بين التأييد والاستقصاء
- خطة الحدود الشخصية للتعاطف — الاتفاق على حدود مستدامة مع القائد المباشر
- خريطة التعاطف مع أصحاب المصلحة وميثاق الإصغاء — إقرار تعهدات الفريق

تطبيق تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم خريطة التعاطف مع إدارة مجاورة قبل التسليم المشترك القادم أو مراجعة المشروع.
- عقد لقاء إصغاء انعكاسي كل أسبوعين يعيد فيه أعضاء الفريق صياغة محادثة صعبة مع عميل ونبرتها العاطفية.

أسئلة حول تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي

ما تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة رؤية الموقف من موقع شخص آخر وإظهار أنك فهمته. ويهم الآن لأن العمل يعبر الإدارات والقنوات، وسوء فهم النوايا يبطئ القرارات ويفسد العلاقة مع العملاء ويستنزف الزملاء.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي؟

يستفيد أكثر موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومنسقو العمل بين الإدارات. وكل من يتولى التصعيدات أو ينقل الطلبات بين الأقسام يستخدم هذه الأساليب أسبوعيا.

بم تختلف دورة تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي عن دورات الذكاء العاطفي أو خدمة العملاء؟

تركز على فهم شخص آخر والرد عليه تحديدا. أما دورات الذكاء العاطفي والخدمة فتمتد إلى نطاق أوسع، بينما يذهب الوقت هنا إلى خرائط التعاطف والإصغاء الانعكاسي والتأييد وحدود التعاطف.

ماذا أعود به من دورة تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي؟

تعود بخريطة تعاطف مكتملة لصاحب مصلحة حقيقي وميثاق إصغاء مكتوب. وتحمل معك أيضا خطة حدود شخصية تقيك إرهاق التعاطف.

تبني منظور الآخرين والإصغاء التعاطفي: الطريق إلى الأمام

توجه خريطة التعاطف مع أصحاب المصلحة وميثاق الإصغاء أولا طريقة تعامل الفريق مع أكثر نقاط التقائه توترا، سواء أكانت شكوى متكررة من عميل أم تسليما متوترا مع إدارة أخرى. ويستخدمها قادة الفرق وزملاء الخطوط الأمامية قبل المحادثات الصعبة. وبعد أول استخدام لها تستحق حدود التعاطف المحددة فيها مراجعة جديدة، فالإصغاء المستدام يعتمد على الحدود بقدر اعتماده على المهارة.