JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات لقادة الفرق

1 – 5 فبراير 2027

مدريد

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات لقادة الفرق

**المرجع:** 91607_2428 **التاريخ:** 1 – 5 فبراير 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** GBP 5600

أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق متعددة الثقافات والفرق الافتراضية الذين يحددون من يقرر وكيف يتحقق الاتفاق ومتى ترفع المسألة المتعثرة إلى مستوى أعلى، ويخرج المشاركون منها بميثاق القرار والتصعيد للفريق. فالفرق الموزعة اليوم تجمع أعضاء يتوقعون نقاشا مفتوحا قبل أي قرار وآخرين ينتظرون حسما واضحا من القائد. وتضع جوبيتر برايم للتدريب هذا الموضوع في صميم قيادة الفرق اليومية.

## لماذا تهم أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات الآن

تشكل ثلاث قوى هذا الموضوع اليوم. فالعمل موزع على مناطق زمنية متباعدة، فتقل القرارات التي تتخذ في قاعة واحدة وتكثر تلك التي تحسم عبر المراسلات وتسليم المناوبات. ويضم الفريق أعضاء من ثقافات تختلف توقعاتها حول التسلسل الهرمي وإبداء الرأي والصمت. والفرق ذات الأعراف الواضحة تحسم قرارها مرة واحدة، أما غيرها فتعيد فتح ما حسم وتصعد بالشكوى وتفقد الثقة بين المواقع. وترتكز الدورة على تحديد صلاحيات القرار، وطيف الأساليب بين التوافق والتوجيه، وسلم التصعيد المتدرج، بلغة عملية واضحة.

## المستفيدون من أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات

- القادة المسؤولون عن توزيع القرارات على أعضاء في مواقع متعددة
- المنسقون الذين ينقلون المسائل المفتوحة بين المواقع والمناوبات
- رؤساء الوظائف الذين تصلهم حالات التصعيد من الفرق الموزعة
- قادة المشاريع الذين يسعون إلى اتفاق شركاء ذوي عادات مختلفة في السلطة
- المتخصصون الذين يتولون أول دور قيادي لمجموعة دولية

تستفيد المجموعات القيادية أكثر حين ترسل قائد الفريق مع المدير الأعلى الذي يتلقى تصعيدات ذلك الفريق.

## قدرات أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات

يتدرب المشاركون على تحويل الافتراضات الضمنية حول السلطة والاتفاق إلى قواعد صريحة يتبعها فريق متباعد.

- رسم صلاحيات القرار للخيارات المتكررة في الفريق — وضوح من يقترح ومن يوافق ومن يعتمد
- تقييم موقع كل عضو على طيف التوافق والتوجيه — اختيار القائد لأسلوب القرار
- تصميم سلم تصعيد متدرج بمحفزات ومهل زمنية — الرعاة الذين يحتاجون إلى إبلاغ مبكر
- الموازنة بين صيغ القرار غير المتزامنة والمباشرة — الأعضاء العاملون عبر مناطق زمنية بعيدة
- إيصال القرار ومبرراته بلغة محايدة ثقافيا — الأعضاء عن بعد الذين فاتهم النقاش
- تطبيق خطوات التهدئة على النزاعات النابعة من اختلاف أعراف السلطة — الثقة بين المواقع

## مصطلحات أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات الأساسية

- صلاحيات القرار — التوزيع المتفق عليه لمن يحق له الاقتراح أو الاعتماد أو الاعتراض أو مجرد الإبلاغ في قرار معين.
- عرف التوافق — توقع مشترك بأن القرار لا يتخذ إلا بعد أن يبدي معظم الأعضاء رأيهم ويقبلوه.
- عرف التوجيه — توقع مشترك بأن القائد أو مالكا محددا يحسم القرار بعد تشاور محدود.
- سلم التصعيد — تسلسل من المستويات تنتقل إليها المسألة غير المحسومة، لكل مستوى محفزه ومهلة استجابته.
- الاعتراض ثم الانضمام — قاعدة تتيح للأعضاء الاعتراض العلني ثم دعم القرار النهائي دون إعادة فتحه.
- سجل القرارات — سجل مكتوب مشترك لكل قرار ومالكه والخيارات التي وزنت والمبررات المقدمة.

## أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات يوما بيوم

### اليوم 1: توقعات السلطة عبر الثقافات

- توقعات التسلسل الهرمي وإبداء الرأي — لماذا ينتظر الأعضاء أو يتحدثون
- طيف التوافق والتوجيه — تحديد الأسلوب الافتراضي لكل عضو
- إشارات الصمت والاعتراض غير المباشر — قراءة الاعتراضات الخفية
- تقييم انتشار المناطق الزمنية — القرارات التي تحتاج إلى نقاش مباشر
- تدقيق مواطن تعثر القرار الحالية — أين تتوقف القرارات أو يعاد فتحها

### اليوم 2: رسم صلاحيات القرار

- جرد القرارات المتكررة — الفصل بين القرارات الروتينية والاستراتيجية
- أدوار الاقتراح والموافقة والاعتماد والإبلاغ — ملكية كل قرار في الفريق
- شبكة مستويات التفويض — حجم الصلاحية التي يملكها كل عضو
- توزيع السلطة بين المحلي والمركزي — استقلالية الموقع والمعايير المشتركة
- مسودة مصفوفة صلاحيات القرار — إعلان الملكية للفريق كاملا

### اليوم 3: اختيار أسلوب القرار

- معايير اختيار الأسلوب — الاستعجال وإمكانية التراجع وخبرة الأعضاء
- وثائق المقترحات غير المتزامنة — جمع الآراء عبر المناطق الزمنية
- جولة الآراء المنظمة — سماع الأعضاء الأهدأ ومن يجاملون الأقدم
- اتفاق الاعتراض ثم الانضمام — إنهاء النقاش دون فقدان التأييد
- ممارسة سجل القرارات — توثيق المبررات للأعضاء الغائبين

### اليوم 4: بناء سلم التصعيد

- محفزات التصعيد وعتباته — متى تخرج المسألة من نطاق الفريق
- مهل الاستجابة المتدرجة — مواءمة السرعة مع الأثر على الأعمال
- نموذج رسالة التصعيد — عرض الوقائع دون لوم عبر الثقافات
- محادثات التهدئة الحافظة لماء الوجه — حل النزاعات القائمة على السلطة
- بروتوكول التسليم للراعي — إعادة القرارات المصعدة إلى الفريق

### اليوم 5: ممارسة ميثاق القرار والتصعيد للفريق

- اختبار ضغط لمصفوفة صلاحيات القرار — حالات من فرق اللوجستيات والبرمجيات
- لعب أدوار لاختيار الأسلوب — قرار متنازع عليه عبر ثلاث مناطق زمنية
- محاكاة سلم التصعيد — تأخر مورد يصعد عبر مستويين
- مراجعة الأقران للميثاق — اكتشاف الثغرات التي يواجهها عضو عن بعد
- ميثاق القرار والتصعيد للفريق — إتمام الصلاحيات والأساليب والسلم

## تطبيق أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم صلاحيات القرار مع الفريق ونشر المصفوفة المتفق عليها في القناة المشتركة.
- تجربة سلم التصعيد على أول مسألة متعثرة بين المواقع وتسجيل كل خطوة مقابل مهلتها.

## أسئلة حول أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات

### ما أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات، ولماذا تهم الآن؟

هي القواعد المشتركة التي تحدد من يقرر وكيف يتحقق الاتفاق ومتى ترفع المسائل في فريق متنوع ثقافيا. وغياب هذه القواعد في الفرق الموزعة يؤدي إلى إعادة فتح القرارات المحسومة.

## من يستفيد أكثر من دورة أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات؟

يستفيد قادة الفرق متعددة الثقافات والفرق الافتراضية أكثر من غيرهم. كما يستفيد المنسقون ورؤساء الوظائف الذين تصلهم حالات التصعيد.

## بم تختلف دورة أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات عن دورة عامة في القيادة بين الثقافات؟

تركز هذه الدورة تحديدا على صلاحيات القرار وأسلوبه ومسارات التصعيد. أما الدورة العامة في القيادة بين الثقافات فتتناول الثقة والنزاع بصورة أوسع.

## ماذا تعود به من دورة أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات؟

تعود بميثاق جاهز للتطبيق. يضم مصفوفة صلاحيات القرار ودليلا لاختيار الأسلوب وسلم تصعيد متدرجا بمحفزاته ومهله الزمنية.

## أعراف اتخاذ القرار والتصعيد في الفرق متعددة الثقافات: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق القرار والتصعيد للفريق أولا من يملك القرار المتكرر التالي الذي يواجهه الفريق. ويستخدمه الأعضاء لمعرفة متى يعترضون ومتى ينضمون، ويستخدمه الرعاة لمعرفة متى ستصلهم المسائل. وبعد أول حالة تصعيد، تستحق المراجعة مسألة ما إذا كانت المحفزات قد عملت مبكرا أو متأخرا في كل موقع.