JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق لقادة الفرق

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

برشلونة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق لقادة الفرق

المرجع: 93776_2477 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** GBP 5600

الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق ومديري الأقسام الذين يضعون توقعات السلوك ويتعاملون مع مظاهر عدم الاحترام، ويخرج كل مشارك منها بميثاق الاحترام وبروتوكول الاستجابة للفريق. فالفظاظة الصغيرة تنتشر سريعا في الفرق المختلطة والعاملة عن بعد، وتضعف الثقة والاستبقاء وجودة القرار قبل أن تصل أي شكوى رسمية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الاحترام المهني.

لماذا يهم الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق الآن

تشكل ثلاث قوى هذا الموضوع اليوم: فرق تجمع أجيالا وثقافات وأعضاء يعملون عن بعد، وقنوات مراسلة تمر فيها الردود الجافة والإقصاء دون أن يلاحظها أحد، وموظفون ينتظرون من قادتهم التحرك قبل أن يتحول السلوك إلى تظلم. والمنظمات التي تستجيب مبكرا تحافظ على الجهد الطوعي وسمعتها، وتحل الاحتكاك عند أدنى مستوى ممكن، بينما تدفع المنظمات المتجاهلة ثمن الانسحاب الصامت ودوران الموظفين. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في وضع قواعد السلوك الجماعية وتدخل الشهود والعدالة الإجرائية، بصياغة عامة تتيح مواءمتها مع سياسة السلوك وإجراءات التظلم في كل منظمة.

المستفيدون من الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق

- قادة يديرون الروتين اليومي للفريق ويحددون نبرة الاجتماعات وقنوات المحادثة
- مديرون يتلقون البلاغات الأولى عن الفظاظة أو الإقصاء أو التعليقات المستخفة
- مشرفو الورديات والفرق الميدانية وفرق خدمة العملاء حيث يولد الضغط ردودا حادة
- رؤساء أقسام يطبقون معايير السلوك بصورة متسقة على عدة فرق
- شركاء شؤون الموظفين الذين يوجهون القادة نحو الحل غير الرسمي قبل التصعيد

تستفيد المجموعة القيادية في إدارة واحدة أكثر عندما يحضر عدد من أعضائها معا، فيعودون بسلم استجابة موحد.

قدرات الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق

ينتقل المشاركون من ملاحظة عدم الاحترام إلى التصرف حياله باستجابة متسقة ومتناسبة وموثقة يراها الزملاء منصفة.

- تصميم معايير سلوك الفريق مع أعضائه بعبارات قابلة للملاحظة — الاتفاق على ميثاق الفريق
- تقييم حوادث الفظاظة والاعتداءات الدقيقة حسب الأثر والنمط والنية — اختيار استجابة متناسبة
- تطبيق عبارات المقاطعة الفورية ونصوص المتابعة الخاصة — التصحيح المبكر للسلوك
- بناء ممارسات اجتماعات عادلة توازن وقت الحديث ونسبة الفضل — جودة القرار الجماعي
- تحديد سلم تصعيد متدرج بعتبات واضحة — شركاء شؤون الموظفين والقيادات العليا
- إبلاغ نتائج الشكاوى بصورة متسقة مع حماية السرية — ثقة الموظفين المبلغين

مصطلحات الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق الأساسية

- السلوك غير اللائق — تصرف فظ أو مستخف منخفض الحدة وغامض النية يخالف أعراف الاحترام المتبادل في العمل.
- الاعتداء الدقيق — تعليق أو تصرف عابر يوحي بالإقصاء أو بصورة نمطية عن فئة الشخص، وغالبا ما يكون غير مقصود.
- معيار السلوك — عبارة قصيرة قابلة للملاحظة تصف كيف يتفق أعضاء الفريق على معاملة بعضهم بعضا.
- الشاهد المتدخل — زميل يرى عدم الاحترام فيتحرك لإيقافه أو دعم المتضرر أو الإبلاغ عنه.
- دوامة الفظاظة — نمط تستدعي فيه إساءة صغيرة ردا مماثلا ثم تتصاعد إلى نزاع أو عدوان.
- العدالة الإجرائية — شعور الأطراف بأن الشكوى سمعت وعولجت وحسمت عبر إجراء متسق وشفاف.

الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق يوما بيوم

اليوم 1: الاحترام بوصفه إشارة قيادية

- نموذج دوامة الفظاظة — كيف تتصاعد الإساءات الصغيرة إلى نزاع
- رسم كلفة عدم الاحترام — الاستبقاء والجهد والتعرض لمخاطر السمعة
- السلوك في العمل الهجين وقنوات المحادثة — الإقصاء الخفي في العمل الرقمي
- تدقيق نبرة القائد — العادات الشخصية التي توحي بالتساهل
- قياس سريع لمناخ الفريق — خط أساس للاحترام قبل التغيير

اليوم 2: وضع معايير السلوك

- جلسة صياغة قواعد الفريق بالمشاركة — ملكية السلوك المتفق عليه
- عبارات سلوك قابلة للملاحظة — استبدال القيم المبهمة بأفعال واضحة
- قواعد وقت الحديث ونسبة الفضل في الاجتماعات — صوت متوازن في القرارات
- آداب الرسائل ومدة الرد — توقعات واضحة للزملاء عن بعد
- إحاطة السلوك عند التعيين — معايير واضحة للموظفين الجدد

اليوم 3: الاستجابة للفظاظة والاعتداءات الدقيقة

- مصفوفة الأثر والنمط والنية — اختيار استجابة متناسبة
- عبارات المقاطعة في اللحظة — إيقاف عدم الاحترام دون إحراج
- نص محادثة المتابعة الخاصة — المساءلة مع حفظ الكرامة
- أساليب الشاهد المتدخل — مسؤولية مشتركة داخل الفريق
- خطوات الإصلاح والاعتذار — استعادة علاقات العمل

اليوم 4: التصعيد العادل ومعالجة الشكاوى

- سلم التصعيد المتدرج — عتبات المسارات غير الرسمية والرسمية والمتخصصة
- قائمة استقبال الشكوى — استماع متسق وتوثيق منضبط
- مبادئ العدالة الإجرائية — مصداقية النتائج لدى الموظفين
- ضمانات السرية ومنع الانتقام — حماية الموظفين المبلغين
- حالات من الرعاية الصحية والخدمات اللوجستية — تطبيق العتبات تحت الضغط

اليوم 5: ممارسة ميثاق الاحترام للفريق

- تمرين تيسير القواعد — تطبيق معايير اليوم 2 مع الزملاء
- لعب أدوار المحادثات الصعبة — اختبار نصوص اليوم 3 تحت الضغط
- تمرين سيناريوهات التصعيد — تطبيق سلم اليوم 4 على حالات متنوعة
- تغذية راجعة من الأقران على نبرة القائد — تحسين الإشارات الشخصية
- ميثاق الاحترام وبروتوكول الاستجابة للفريق — التعهد النهائي للوحدة

تطبيق الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق بعد الدورة

- عقد جلسة صياغة قواعد الفريق بالمشاركة ونشر عبارات السلوك المتفق عليها خلال الشهر.
- اختبار سلم التصعيد على حادثتين حديثتين مع شريك شؤون الموظفين وتعديل عتباته.

أسئلة حول الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق

ما الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة القائد لوضع معايير السلوك والتحرك مبكرا تجاه الفظاظة والإقصاء. ويهم الآن لأن الفرق الهجينة وقنوات المحادثة تخفي إساءات صغيرة تضعف الثقة والاستبقاء قبل ظهور أي شكوى رسمية.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق؟

يستفيد قادة الفرق والمشرفون ومديرو الأقسام أكثر من غيرهم، فهم يسمعون البلاغات الأولى ويديرون الاجتماعات التي يظهر فيها السلوك، ويقررون بين كلمة هادئة أو محادثة منظمة أو تصعيد.

كيف يختلف الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق عن دورة التحقيق في التحرش؟

يعمل في مرحلة أبكر وبحدة أقل. فدورات التحقيق تتناول تقصي الحقائق رسميا، بينما يزود هذا الموضوع القادة المباشرين بأدوات إيقاف الفظاظة وحل الاحتكاك قبل بلوغ تلك المرحلة.

ماذا تعود به من تدريب الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق؟

تعود بميثاق مكتوب وبروتوكول استجابة لوحدتك، يتضمن عبارات السلوك المتفق عليها ونصوص المحادثات وسلم تصعيد متدرجا.

الاحترام المهني والتصدي للسلوك غير اللائق: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق الاحترام وبروتوكول الاستجابة للفريق أولا طريقة التعامل مع الحادثة التالية في الوحدة: كلمة في اللحظة، أو محادثة خاصة، أو إحالة رسمية. ويستخدمه قادة الفرق وشركاء شؤون الموظفين معا. وبعد أول استخدام تستحق عتبات التصعيد وقواعد الاجتماعات مراجعة جديدة، إذ تكشف الحالات الأولى مواضع الغموض في المعايير أو التفاوت في الاستجابة.