

مهارات التواصل في بيئة العمل

المسار الثاني — نظرة أقرب، مصممة لفريقكم

نشكركم على اهتمامكم بهذا المسار. فيما يلي نظرة تفصيلية، وحدة وحدة، على ما سيتناوله فريقكم فعلاً، لتعرفوا بدقة ما ستحصلون عليه قبل اختيار الصيغة المناسبة.

المسار الثاني منهج من سبع وحدات يتسع من محادثة واحدة إلى تفاوض كامل: يبدأ بالإصغاء والحزم، ثم يمتد إلى التغذية الراجعة والخلاف، ثم إلى القنوات والثقافات والأجيال التي يتواصل عبرها فريقكم فعلاً، وينتهي بمهارات التفاوض والتأثير بنزاهة. تستند كل وحدة إلى أبحاث محكمة مسماة أو أطر مهنية راسخة، لا إلى نصائح تواصل عامة، وتتضمن كل وحدة أوراق عمل تطبيقية يُنجزها فريقكم ويحتفظ بها.

نظرة عامة على المستويات

متاح حضورياً (في عمان)، أو عن بُعد، أو بصيغة مدمجة — ويُصمَّم التقديم بما يناسب احتياجات مؤسستكم.

المستوى	المدة	حجم المجموعة	الأنسب لـ
جلسة واحدة	ساعتان	12-15	أي وحدة من الوحدات أدناه، يُقدَّم كمقدمة مرگزة منخفضة الالتزام.
مسار مختصر	يومان	12-15	وحدات المسار الثاني السبع كاملة، مكثفة وقائمة على التطبيق للفرق المشغولة.
البرنامج الكامل	أسبوعان	12-15	المسار الثاني مع المسار الأول — البرنامج المتكامل، بوتيرة مدروسة لترسيخ التعلّم.
إضافة للمدراء	شهران	12-15	وتبرة تدريب مهني متواصلة للمدراء والموارد البشرية بعد البرنامج الأساسي.

يُطلق قريباً

داخل المنهج

يقدم المسار المختصر والبرنامج الكامل كل وحدة من الوحدات أدناه كاملة مع جميع أوراق العمل وتمارين لعب الأدوار. ويتيح البرنامج الكامل وقتاً أوسع للنقاش ولنقطة المتابعة الختامية. أما الجلسة الواحدة فتتيح لكم اختيار أي وحدة واحدة لتكون مقدمة مستقلة مدتها ساعتان.

8 الإصغاء النشط والتعاطف والتواصل الداعم

الفرق الحقيقي بين التعاطف والشفقة، وتسلسل من ثماني خطوات للإصغاء بفهم حقيقي، وخمسة أنواع متميزة من استجابات الإصغاء ومتى يُستخدم كل منها، وقائمة تحقق عملية وخمسة أسئلة تشخيصية لاكتشاف نقاطكم العمياء في التواصل قبل أن تؤدي إلى تعطله.

يستند إلى: أبحاث برينيه براون في التعاطف والهشاشة العاطفية.

4 أوراق عمل

9 التواصل الحازم والحدود الصحية

الفرق الحقيقي بين التواصل الحازم والسلبى والعدواني، وبنية من أربعة أجزاء لعبارات «أنا» لقول الأمور الصعبة بوضوح، ولغة الجسد الحازمة، وأنماط التواصل الأربعة وكيفية التعامل مع كل نمط، وثمانية تقنيات للثبات على موقفكم تحت الضغط دون التحول إلى العدوانية.

يستند إلى: كتاب مانويل ج. سميث الكلاسيكي When I Say No, I Feel Guilty (1975).

3 أوراق عمل

10 تقديم التغذية الراجعة واستقبالها

نموذج منظم وغير حكيم للتغذية الراجعة يجعلها محددة لا مبهمة، ولماذا تأتي «شطيرة التغذية الراجعة» الشائعة بنتائج عكسية بحسب أبحاث مضبوطة، ومهارات عملية لاستقبال التغذية الراجعة دون اتخاذ موقف دفاعي.

يستند إلى: نموذج SBI/SBI-I لمركز القيادة الإبداعية (Center for Creative Leadership)، ودراسات (Von Bergen, Bressler & Campbell (2014)، وOvcari & Durinik (2020)، وأبحاث كارول دويك في عقلية النمو.

3 أوراق عمل

11 إدارة المحادثات الصعبة والخلافات

ما الذي يجعل المحادثة «حاسمة» فعلاً، وأنماط التعامل الخمسة مع الخلاف وأنها يميل إليه فريقكم افتراضياً، والخيار الزائف بين الصدق واللفظ الذي يُفسد معظم المحادثات الصعبة، وطريقة عملية لفتح موضوع حساس دون إثارة الدفاعية، وكيف تبني الفرق الآمنة نفسياً أعرافاً للاختلاف والتصعيد والاعتراض.

يستند إلى: كتاب (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler) Crucial Conversations، وأداة Thomas & Kilmann لأنماط التعامل مع الخلاف (1974)، وأبحاث إيمي إدموندسون في السلامة النفسية (جامعة هارفارد).

4 أوراق عمل

12 التواصل الكتابي والتواصل عن بُعد

لماذا تُساء قراءة النبذة في الكتابة على نحو متكرر، وكيف تختارون القناة المناسبة للرسالة، وعادات ملموسة لكتابة تصل بوضوح، والأسباب الحقيقية لإرهاق مكالمات الفيديو، وكيف تحافظون على عدالة الاجتماعات المدمجة تجاه الجميع في القاعة وعلى الشاشة.

3 أوراق عمل

يستند إلى: دراسة Kruger, Epley, Parker & Ng (2005, Journal of Personality and Social Psychology) وأبحاث جيريمي بيلنسون في إرهاق زووم (2021، جامعة ستانفورد).

13 التواصل عبر الاختلافات

لماذا نفترض أن أسلوبنا في التواصل هو ببساطة «الطبيعي»، والفرق الحقيقي بين الثقافات عالية السياق ومنخفضة السياق، وكيف تختلف الصراحة في التغذية الراجعة والاختلاف فعلاً من ثقافة إلى أخرى، وعدسة أدق وأنفع من الصور النمطية عن الأجيال: تتغير احتياجات التواصل بتغير المرحلة المهنية لا بسنة الميلاد.

4 أوراق عمل

يستند إلى: كتاب إدوارد ت. هول Beyond Culture (1976)، وكتاب إيرين ماير The Culture Map (2014, INSEAD).

14 التواصل المؤثر

الانتقال من التفاوض على مواقف ثابتة إلى التفاوض على المصالح الحقيقية، والفصل بين الأشخاص والمشكلات، ومعرفة نقطة الانسحاب قبل بدء أي تفاوض، وكيف تبنيون تأييداً حقيقياً لفكرة ما — مع خط فاصل صريح ومُتدرب عليه بين التأثير الأخلاقي والتلاعب.

4 أوراق عمل

يستند إلى: كتاب (Fisher, Ury & Patton) Getting to Yes (مشروع هارفارد للتفاوض)، وكتاب روبرت سيالديني Influence (1984).

كيف نقدّم هذا البرنامج

ملاحظات حول كيفية تنظيمنا للتقديم لترسيخ التعلم:

- تُبنى مهارات الإصغاء قبل التدريب على الحزم، ليتدرّب المشاركون على سماع الآخرين حقاً قبل أن يتعلموا كيف يدافعون عن أنفسهم.
- تقتصر مجموعات لعب الأدوار على ثلاثة إلى أربعة أشخاص، ليحصل كل مشارك على وقت حقيقي للحديث.
- حيثما أمكن، نجمع مسبقاً سيناريوهات حقيقية مجهولة الهوية من بيئة عمل فريقكم.
- نقطة متابعة قصيرة بعد أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع من انتهاء البرنامج تساعد على ترسيخ التعلم.
- يحتفظ كل مشارك بسجل تأمل قصير ومركّز، مرتبط بخطة شخصية لتطوير التواصل.

يسعدنا تخصيص هذا البرنامج بمزيد من الدقة لمؤسستكم — فمزيج الوحدات والصيغة والمدة كلها قابلة للتعديل لتلائم فريقكم تماماً. السعر 14 دولارًا للمشاركة في جميع المستويات، مع عروض أسعار نهائية مصممة وفق حجم المجموعة والصيغة والجدول الزمني. تواصلوا معنا لتحديد موعد لمكالمة قصيرة أو لطلب عرض سعر مخصص — نتطلع إلى العمل مع فريقكم.

vivacitycounselling.org · info@vivacitycounselling.org