CONCEPT

التواصل بين الثقافات والذكاء الثقافي في فرق العمل الدولية



التواصل بين الثقافات والذكاء الثقافي في فرق العمل الدولية

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

تجمع فرق العمل الدولية أشخاصا يختلفون في طريقة تقديم الملاحظات والتعبير عن الخلاف واتخاذ القرار والتعامل مع المواعيد. وإذا لم تدر هذه الاختلافات ظهرت في صورة إشارات تفوت وأعضاء صامتين وقرارات معطلة وخلافات تنسب خطأ إلى طباع الأشخاص. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت المديرين من قراءة الأنماط الثقافية في التواصل وتكييف أسلوبهم دون تنميط زملائهم. ويطبق المشاركون أطرا ثقافية معتمدة على مواقف واقعية، ويتدربون على المحادثات الصعبة عبر لعب الأدوار، ويخرجون بميثاق التواصل للفريق الدولي الذي يقودونه أو يعملون فيه.

أهداف الدورة

- تشخيص مواطن الاحتكاك في تواصل الفريق الدولي باستخدام أطر ثقافية معتمدة
- تفسير السلوك غير المألوف دون أحكام متسرعة والتحقق من الافتراضات قبل التصرف
- تكييف أساليب الملاحظات والإقناع وإدارة الاجتماعات مع زملاء من ثقافات تواصل مختلفة
- الكتابة والتحدث بلغة إنجليزية دولية واضحة يستطيع غير الناطقين بها العمل بموجبها
- حل الخلافات بين الثقافات مع الحفاظ على الثقة وماء الوجه
- إعداد ميثاق التواصل للفريق يحدد أعرافا مشتركة للقنوات والملاحظات والقرارات

الفئة المستهدفة

- قادة الفرق ومديروها في فرق موزعة على عدة دول أو جنسيات
- مديرو المشاريع والبرامج المسؤولون عن تنسيق الشركاء والمقاولين الدوليين
- مديرو الخدمات المشتركة والعمليات والفرق الفنية التي تضم موظفين من جنسيات متعددة
- مديرو الموارد البشرية والتعلم والتطوير الداعمون للمهمات الدولية والقوى العاملة متعددة الثقافات
- مديرو الحسابات والشراكات الذين يعملون مع عملاء خارجيين وفرق المشاريع المشتركة

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس الثقافة والتواصل

- نموذج جبل الجليد الثقافي: السلوك الظاهر والقيم الكامنة
- التواصل عالي السياق ومنخفض السياق عند Hall
- مراحل نموذج Bennett للحساسية بين الثقافات DMIS
- التقييم الذاتي للذكاء الثقافي بنموذج CQ رباعي العوامل
- تدقيق احتكاك التواصل في الفريق باستخدام سجل المواقف الحرجة

اليوم الثاني: الأطر والنماذج الثقافية

- أبعاد Hofstede الستة للثقافة الوطنية
- خريطة الثقافة Culture Map لإيرين ماير: ثمانية مقاييس من التواصل إلى الجدولة
- أبعاد Trompenaars السبعة للثقافة
- الأبعاد الثقافية والقيادية في دراسة GLOBE
- نموذج Lewis: الثقافات الخطية النشطة ومتعددة النشاط والتفاعلية

اليوم الثالث: التواصل الفعال في فرق العمل الدولية

- منهجية الوصف ثم التفسير ثم التقييم DIE لقراءة السلوك غير المألوف
- الملاحظات عبر الثقافات: المعززات والمخففات ومقياس التقييم في Culture Map
- الإنجليزية الدولية وفق مبادئ اللغة الواضحة في المواصفة ISO 24495-1
- تصميم الاجتماعات متعددة الثقافات: تبادل الأدوار في الحديث والصمت وبروتوكولات القرار
- أعراف الفرق الافتراضية عبر المناطق الزمنية واللغات والقنوات

اليوم الرابع: الخلاف والثقة والمواقف الصعبة

- أنماط إدارة الخلاف بين الثقافات باستخدام أداة Thomas-Kilmann
- بناء الثقة المعرفية والوجدانية عبر الثقافات
- مخاطر التنميط وحدود نماذج الثقافة الوطنية
- ممارسات الفريق الشامل المتوافقة مع إرشادات التنوع والشمول في المواصفة ISO 30415
- أساليب حفظ ماء الوجه والتصعيد غير المباشر في الخلافات الحساسة

اليوم الخامس: لعب الأدوار وميثاق التواصل للفريق

- لعب أدوار: تقديم ملاحظات نقدية بين ثقافات ملاحظات مختلفة
- لعب أدوار: قيادة اجتماع قرار مع فريق متعدد المناطق
- تحليل مواقف حرجة من فرق في الهندسة والرعاية الصحية والمالية
- إعداد مسودة ميثاق التواصل للفريق: الأعراف والقنوات والملاحظات وقواعد القرار
- مراجعة الزملاء وإجراءات التطوير الشخصي للذكاء الثقافي

المهارات المكتسبة

- الذكاء الثقافي
- التشخيص بين الثقافات
- تقديم الملاحظات عبر الثقافات
- تيسير الاجتماعات متعددة الثقافات
- التواصل بالإنجليزية الدولية
- حل الخلافات بين الثقافات
- تنسيق الفرق الافتراضية
- بناء الثقة

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بميثاق تواصل يمكن لفريقك الدولي اعتماده في اجتماعه التالي
- تفهم لماذا قد يعني صمت الزميل أو صراحته أو تأخره شيئا مختلفا عما تفترضه
- تتدرب على المحادثات الأكثر تعثرا بين الثقافات مع ملاحظات من الزملاء
- تتعلم مع مديرين من دول عديدة تصبح ردود أفعالهم جزءا من التعلم

الخاتمة

يصبح الاختلاف الثقافي مصدر قوة للفريق حين يفهم أعضاؤه طريقة تواصل الآخرين ويتفقون على أسلوب عملهم المشترك. تنتقل هذه الدورة من أسس الثقافة والحساسية بين الثقافات، مرورا بأهم الأطر المقارنة، وصولا إلى الملاحظات والاجتماعات والخلافات والثقة في الفرق الدولية. ويحول اليوم الأخير هذا التعلم إلى ميثاق تواصل للفريق وإجراءات تطوير شخصية يتدرب عليها المشاركون بلعب الأدوار، فيمتلك المديرون طريقة عملية لتقليل سوء الفهم والاستفادة أكثر من التنوع القائم في فرقهم.