CONCEPT

دورة التواصل والفاعلية المهنية: العلاقات والسلوك المهني والتعامل مع مواقف العمل



دورة التواصل والفاعلية المهنية: العلاقات والسلوك المهني والتعامل مع مواقف العمل

مقدمة:

دورة التواصل والفاعلية المهنية في العلاقات والسلوك المهني والتعامل مع مواقف العمل دورة تطبيقية تمتد 3 أيام للموظفين في بداية مسارهم المهني وموظفي الشؤون الإدارية والاستقبال والمختصين الفنيين والمشرفين الذين يوجهونهم، وتنتهي بإعداد خطة الفاعلية المهنية الشخصية. فكثيرا ما تفقد الوحدات جزءا من إنتاجيتها حين تتأخر التعهدات وتبقى علاقات العمل شكلية ويتعامل الموظف مع المواقف المتوترة مع الزملاء أو العملاء الداخليين باندفاع. ويعمل المشاركون ضمن فرق ويتعاملون يوميا مع الزملاء والمديرين والعملاء الداخليين، وتقوم الدورة على بطاقات مواقف وتمثيل أدوار قصير. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في التواصل والفاعلية المهنية.

أهداف الدورة:

- وصف السلوك المهني الذي يتوقعه الفريق في الموثوقية والمتابعة والانضباط في المواعيد والاجتماعات
- الاتفاق مع المدير المباشر على الأولويات والتوقعات وتحديثات سير العمل في لقاء فردي منتظم
- بناء الثقة مع الزملاء في الفرق المختلفة بتطبيق معادلة الثقة Trust Equation في التعاملات اليومية
- إدارة الانفعالات الشخصية تحت الضغط بأساليب الوعي الذاتي وإدارة الذات
- التعامل مع المواقف الصعبة الشائعة، من زميل منزعج إلى تعليمات متعارضة، بخطوات استجابة هادئة
- إعداد خطة الفاعلية المهنية الشخصية والاتفاق عليها مع المدير المباشر

الفئة المستهدفة:

- الموظفون في بداية مسارهم المهني والمنضمون حديثا المسؤولون عن الاندماج في الفرق والوفاء بتعهدات العمل
- موظفو الشؤون الإدارية والاستقبال المسؤولون عن التعامل اليومي مع الزملاء والزوار والعملاء الداخليين
- المختصون الفنيون المسؤولون عن العمل مع فرق غير متخصصة في مهام مشتركة
- المشرفون المباشرون المسؤولون عن توجيه سلوك أعضاء الفريق وعاداتهم في العمل
- مرافقو الموظفين الجدد ومنسقو الفرق المسؤولون عن مساعدة الزملاء على التكيف مع إجراءات الفريق

محاور الدورة:

اليوم 1: السلوك المهني والتوقعات وعلاقات العمل

- قائمة تحقق السلوك المهني للموثوقية والانضباط والمتابعة
- معايير السلوك في الاجتماعات من التحضير إلى المشاركة والمهام
- اتفاق التوقعات مع المدير المباشر باستخدام نموذج اللقاء الفردي
- خريطة علاقات العمل مع الزملاء والفرق والعملاء الداخليين
- مراجعة ذاتية وفق معادلة الثقة Trust Equation للمصداقية والموثوقية والقرب

اليوم 2: إدارة الانفعالات والتعامل مع المواقف الصعبة في العمل

- سجل المثيرات الانفعالية لتحديد مواطن الضغط الشخصية
- خطوات التوقف والتسمية والاختيار للاستجابة الهادئة
- خطوات الاستجابة لزميل أو عميل داخلي منزعج
- رسالة معالجة التعهد الفائت وإعادة الاتفاق على الموعد
- قائمة استيضاح التعليمات الغامضة أو المتعارضة

اليوم 3: تمثيل الأدوار بالمواقف وإعداد خطة الفاعلية المهنية الشخصية

- تمثيل أدوار ببطاقة موقف مع عميل داخلي مستاء
- تمثيل أدوار ببطاقة موقف لطلبات متنافسة من مديرين
- تمثيل أدوار ببطاقة موقف لتوتر داخل فريق مشروع
- تغذية راجعة بنموذج الملاحظة عن السلوك والهدوء ومؤشرات الثقة
- استكمال خطة الفاعلية المهنية الشخصية وجدول لقاء المتابعة مع المدير

المهارات التي ستكتسبها:

- الموثوقية المهنية
- إدارة التوقعات
- بناء الثقة
- إدارة الذات انفعاليا
- الهدوء تحت الضغط
- حسن التقدير في المواقف
- بناء علاقات العمل

لماذا تحضر هذه الدورة:

- عرض خطة الفاعلية المهنية الشخصية على المدير المباشر لتكون أساس اللقاء الفردي التالي
- اختيار استجابة متزنة حين ينزعج زميل أو يتأخر تعهد أو تتعارض التعليمات
- الحد من الاحتكاك والتصعيد المتكرر والوقت الضائع بسبب التوقعات غير الواضحة والتعاملات المتوترة
- نقل قائمة تحقق السلوك وبطاقات المواقف وخطوات الاستجابة إلى الموظفين الجدد وأعضاء الفريق

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة الفاعلية المهنية الشخصية على المدير المباشر، فيعتمد عليها في الاتفاق على الأولويات والسلوك المتوقع وما يحتاجه المشارك من دعم أو توجيه خلال الأسابيع القادمة. ويمكن للمشرفين ومرافقي الموظفين الجدد استخدام قائمة تحقق السلوك وبطاقات المواقف نفسها مع المنضمين حديثا. وبعد الشهر الأول يراجع المشارك والمدير التعهدات المنجزة والمواقف التي تم التعامل معها وملاحظات الزملاء، ثم يحدثان الخطة للفترة التالية.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التواصل والفاعلية المهنية؟

لا يشترط تدريب سابق. ويستعد المشارك لوصف موقفين أو ثلاثة من عمله وجدها صعبة، مثل نقاش متوتر أو تعليمات متعارضة، ليبنى تمثيل الأدوار على واقع عمله.

بم تختلف دورة التواصل والفاعلية المهنية عن دورات مهارات التواصل في بيئة العمل؟

تدرب دورات مهارات التواصل على الإنصات والطلب الحازم ونماذج التغذية الراجعة والرسائل المكتوبة. أما هذه الدورة فتركز على السلوك المهني وعلاقات العمل القائمة على الثقة وإدارة الانفعالات والتعامل مع المواقف الصعبة في العمل.

لماذا تشمل الفاعلية المهنية في التواصل بناء الثقة وإدارة الانفعالات؟

لأن الزملاء يحكمون على مهنية الشخص بموثوقيته ومصداقيته وهدوئه تحت الضغط. والثقة وإدارة الذات تحددان كيف تستقبل الطلبات والخلافات والأخطاء، ومن ثم بقاء علاقات العمل متماسكة حين تصعب المواقف.

ماذا يعود به المشارك من دورة التواصل والفاعلية المهنية؟

يعود المشارك بخطة الفاعلية المهنية الشخصية، وتضم قائمة تحقق السلوك وخريطة العلاقات والمراجعة الذاتية للثقة وسجل المثيرات الانفعالية وخطوات الاستجابة للمواقف الشائعة وجدول اللقاء الفردي التالي مع المدير.