CONCEPT

مهارات التعاطف في العمل: تبني منظور الآخرين والقيادة المتعاطفة

6 – 10 سبتمبر 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



مهارات التعاطف في العمل: تبني منظور الآخرين والقيادة المتعاطفة

المرجع: 897_21111 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

مقدمة:

تعامل مهارات التعاطف في كثير من المؤسسات كأنها موجودة بالفطرة، فيسيء أعضاء الفريق فهم زملائهم، ويصعد العملاء شكاواهم حين يشعرون بأن أحدا لم يسمعهم، ويظن المديرون أن الطمأنة السريعة تغني عن الفهم. وتكون النتيجة احتكاكا يمكن تجنبه وفتورا في الاندماج وشكاوى خدمة مصدرها طريقة الإصغاء. تتناول هذه الدورة من كور كونسبت التعاطف بوصفه سلوكيات عمل قابلة للتعلم: التمييز بين التعاطف والشفقة، وتبني منظور الآخر، والإصغاء والعكس الدقيق، وقراءة الإشارات، والاستجابة باهتمام مع حماية الحدود الشخصية. ويخرج المشاركون بخطة شخصية لممارسة التعاطف وتسجيل للعب أدوار في محادثة حساسة.

أهداف الدورة:

- التمييز بين التعاطف المعرفي والعاطفي والرحيم وبين الشفقة، واختيار الصورة المناسبة لكل موقف في العمل
- تطبيق أساليب منظمة لتبني منظور الآخر لفهم احتياجات الزملاء والعملاء وأصحاب المصلحة ووجهات نظرهم
- الإصغاء وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والمعنى حتى يؤكد الطرف الآخر أنه فهم كما يريد
- تفسير الإشارات اللفظية والصوتية وغير اللفظية عبر الثقافات والأجيال وقنوات العمل عن بعد دون قوالب نمطية
- الاستجابة بتعاطف في مواقف التغذية الراجعة والخلاف وشكاوى العملاء مع إبقاء المعايير والقرارات واضحة
- حماية الطاقة الشخصية من الإنهاك التعاطفي وبناء عادات فريق تجعل التعاطف ظاهرا وقابلا للقياس

الفئة المستهدفة:

- المديرون المباشرون المسؤولون عن اندماج مرؤوسيهم ورفاهيتهم وأدائهم
- قادة الفرق الذين ينسقون عمل الزملاء ويعالجون الاحتكاك اليومي داخل فرقهم
- قادة خدمة العملاء وعلاقات العملاء الذين يتعاملون مع عملاء غاضبين أو قلقين أو محبطين
- قادة المشاريع والبرامج الذين يعملون مع أصحاب مصلحة ذوي أولويات ووجهات نظر مختلفة
- شركاء الموارد البشرية الذين يدعمون المديرين في شؤون الموظفين الحساسة
- مشرفو الفرق العاملة عن بعد أو بنظام هجين الذين يعتمدون على الفيديو والمحادثة النصية والبريد للبقاء على تواصل

محاور الدورة:

اليوم 1: ما التعاطف وما ليس تعاطفا

- جدول المقارنة بين التعاطف والشفقة والرحمة مع أمثلة من بيئة العمل
- النموذج الثلاثي للتعاطف: المعرفي والعاطفي والرحيم
- الاهتمام التعاطفي مقابل الضيق الشخصي: ردود متجهة نحو الآخر وردود متجهة نحو الذات
- الملف الذاتي وفق Interpersonal Reactivity Index مؤشر التفاعل بين الأشخاص: مقاييس تبني المنظور والاهتمام التعاطفي والضيق
- تدقيق فجوات التعاطف في تفاعلات حديثة مع الفريق والعملاء

اليوم 2: تبني منظور الآخر وفهم الآخرين

- تعليمات Batson لتخيل موقف الآخر مقابل تخيل الذات في موقفه
- لوحة خريطة التعاطف: أرباع ما يقول وما يفكر وما يشعر وما يفعل
- النزول على سلم الاستدلال لاختبار الافتراضات حول الدوافع
- تمرين تدوير وجهات نظر أصحاب المصلحة عند تعارض الأولويات
- بنك أسئلة الفضول: الأسئلة المفتوحة والتوضيحية وأسئلة استكشاف الاحتياجات

اليوم 3: الإصغاء التعاطفي والعكس وقراءة الإشارات

- تسلسل الاستماع الانعكاسي: إعادة الصياغة وتسمية الشعور والتحقق من المعنى
- عبارات التحقق من مشاعر الآخر دون موافقة أو إنقاذ
- إشارات نبرة الصوت وسرعة الكلام والتوقف في اللقاءات المباشرة والمكالمات
- قائمة ملاحظة تعابير الوجه ووضعية الجسد والإيماءات
- التواصل عالي السياق ومنخفض السياق وتفضيلات الأجيال في قنوات التواصل

اليوم 4: التعاطف تحت الضغط: التغذية الراجعة والخلاف والعملاء والفرق عن بعد

- صياغة التغذية الراجعة بتعاطف: الاعتراف والملاحظة والاستكشاف والاتفاق
- الردود التعاطفية مع العملاء الغاضبين: نص الاعتراف ثم التوضيح ثم الحل
- روتين التعاطف عن بعد: جلسات تفقد دون كاميرا وقراءة نبرة الرسائل النصية والإقرار المؤجل
- علامات الإنهاك التعاطفي وعبارات رسم الحدود وحلقات التفريغ بين الزملاء
- القيادة المتعاطفة والغاية: ربط احتياجات الأفراد بمعنى عمل الفريق

اليوم 5: خطة ممارسة التعاطف ولعب الأدوار المسجل

- لعب أدوار مسجل: دعم عضو في الفريق يمر بظرف شخصي صعب
- لعب أدوار مسجل: تهدئة عميل منزعج من إخفاق في الخدمة
- مراجعة بطاقة المراقب للإصغاء والعكس وقراءة الإشارات
- مقاييس ثقافة التعاطف في الفريق: بنود استطلاع نبض الفريق وEmpathy Quotient حاصل التعاطف ورصد السلوكيات
- صياغة الخطة الشخصية لممارسة التعاطف وتكوين ثنائيات المتابعة

المهارات التي ستكتسبها:

- تبني منظور الآخر
- الاستماع الانعكاسي
- تفسير الإشارات غير اللفظية
- الحس الثقافي المتبادل
- التعامل التعاطفي مع العملاء
- الوقاية من الإنهاك التعاطفي
- التواصل مع الفرق عن بعد
- بناء ثقافة فريق متعاطفة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة شخصية لممارسة التعاطف وتسجيل لعب أدوار في محادثة حساسة راجعه مراقب
- التعرف إلى ملف التعاطف الشخصي والنقاط العمياء عبر مقياس تقرير ذاتي معتمد وملاحظات الزملاء
- اكتساب عبارات وروتين إصغاء تهدئ العملاء والزملاء المنزعجين دون التفريط في القرارات
- التدرب مع مديرين وقادة خدمة من قطاعات متعددة يواجهون الضغوط ذاتها مع الناس والعملاء

الخاتمة:

التعاطف في العمل مهارة تكتسب بالممارسة وليس سمة في الشخصية فحسب. تنتقل الدورة من التمييز بين التعاطف والشفقة ورسم الملف الشخصي للتعاطف، إلى أدوات تبني منظور الآخر والإصغاء التعاطفي، ثم قراءة الإشارات عبر الثقافات والأجيال وقنوات العمل عن بعد، وصولا إلى تطبيق التعاطف في التغذية الراجعة والخلاف ومواقف العملاء والقيادة ذات الغاية مع الوقاية من الإنهاك التعاطفي. ويسجل المشاركون في اليوم الأخير لعب أدوار في محادثات حساسة ويحولون التعلم إلى خطة شخصية لممارسة التعاطف جاهزة للتطبيق مع الفرق والعملاء.