

العرض الفني لبرنامج

بناء وقيادة الفرق عالية الأداء فرق متماسكة ونتائج مستدامة

المقدمة

لا يتحول الموظفون إلى فريق فعال بمجرد عملهم داخل قسم واحد أو إشراف رئيس واحد عليهم؛ فالفريق الحقيقي يقوم على هدف مشترك، وأدوار متكاملة، وثقة متبادلة، وقواعد واضحة للتواصل والتعاون واتخاذ القرارات.

وتواجه الأقسام الحكومية تحديات عملية تؤثر في فاعلية فرقها، مثل تداخل المسؤوليات، وضعف تبادل المعلومات، والعمل الفردي، وتكرار الخلافات، والاعتماد على عدد محدود من الموظفين، وصعوبة التنسيق عند ضغط المهام.

لذلك يركز البرنامج على تزويد رؤساء الأقسام بأدوات عملية لبناء فرق عمل متماسكة وقادرة على التعاون واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتفاوض حول الأولويات والموارد. وينتهي البرنامج بإعداد ميثاق عمل و خطة تطوير قابلة للتطبيق على فريق كل مشارك.

أهداف البرنامج

الهدف العام

تمكين رؤساء الأقسام في المؤسسات الحكومية من بناء فرق عمل متماسكة وعالية الفاعلية، تمتلك أهدافاً وأدواراً واضحة، وتتعاون في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وتتعامل بكفاءة مع الضغوط والخلافات والمفاوضات المرتبطة بالعمل.

الأهداف التفصيلية للبرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادراً على:

○ تشخيص مستوى فاعلية فريق العمل وتحديد فجواته.

- تحويل مجموعة الموظفين إلى فريق يعمل نحو هدف مشترك.
- بناء الثقة والأمان النفسي داخل الفريق.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات ومنع التداخل بينها.
- توظيف نقاط القوة والخبرات المتنوعة لدى أعضاء الفريق.
- وضع قواعد عملية للتواصل والتعاون.
- إدارة الاجتماعات والنقاشات الجماعية بكفاءة.
- إشراك الفريق في اتخاذ القرارات.
- استخدام أدوات جماعية مبسطة لحل المشكلات.
- إدارة الخلافات وتحويلها إلى نقاش مهني منتج.
- بناء قدرة الفريق على التعامل مع الضغط.
- التفاوض داخل الفريق ومع الفرق الأخرى.
- إعداد ميثاق وخطة تطوير لفريق العمل.

محاوِر البرنامج:

★ اليوم الأول: تأسيس فريق العمل الفعّال

المحور الأول: من مجموعة موظفين إلى فريق عمل

- ✓ الفرق بين المجموعة والفريق.
- ✓ الخصائص العملية للفريق عالي الفاعلية.
- ✓ تحديد الغاية المشتركة للفريق.
- ✓ ترجمة أهداف القسم إلى نتائج يفهمها الجميع.

✓ تحديد التحديات التي تمنع الفريق من العمل كوحدة واحدة

المحور الثاني: بناء الثقة والأمان النفسي

- ✓ السلوكيات التي تبني الثقة أو تهدمها.
- ✓ تشجيع الموظفين على التعبير عن الرأي وطرح المشكلات.
- ✓ التعامل مع الخطأ باعتباره فرصة للتعلم والتحسين.
- ✓ تحقيق العدالة والوضوح في توزيع العمل.
- ✓ بناء التزام متبادل بين أعضاء الفريق
- التطبيق العملي : ينفذ كل مشارك تشخيصاً مبسطاً لفريقه يتضمن:
 - ✓ الهدف المشترك.
 - ✓ نقاط القوة.
 - ✓ جوانب الضعف.
 - ✓ مستوى الثقة والتعاون.
 - ✓ أهم عائق أمام فاعلية الفريق.
 - ✓ أول تحسين مطلوب .

★ اليوم الثاني: تكامل الأدوار والتواصل داخل الفريق

المحور الأول: بناء الأدوار المتكاملة

- ✓ تحديد المهام الأساسية للفريق.

- ✓ توزيع الأدوار وفق القدرات والخبرات.
- ✓ توضيح المسؤوليات وحدود الصلاحيات.
- ✓ منع تكرار العمل أو سقوط المهام بين الموظفين.
- ✓ بناء بدائل تقلل الاعتماد على موظف واحد.
- ✓ توظيف التنوع داخل الفريق في تحسين النتائج..

المحور الثاني: التواصل والتنسيق

- ✓ تحديد المعلومات التي يحتاج أعضاء الفريق إلى تبادلها.
- ✓ اختيار القناة المناسبة لكل نوع من أنواع التواصل.
- ✓ وضع قواعد للاجتماعات والمتابعة.
- ✓ التأكد من وضوح التكاليفات والمواعيد.
- ✓ تقديم الملاحظات بطريقة تحافظ على العلاقة.
- ✓ معالجة سوء الفهم قبل تحوله إلى خلاف .

المحور الثالث: بناء ميثاق فريق العمل : يتضمن الميثاق:

- ✓ هدف الفريق ونتائجه المشتركة .
- ✓ الأدوار والمسؤوليات .
- ✓ قواعد التواصل والاجتماعات .
- ✓ آلية اتخاذ القرارات .
- ✓ أسلوب حل المشكلات والخلافات .

✓ قواعد التعامل مع ضغط العمل .

✓ التزامات أعضاء الفريق .

✓ مؤشرات متابعة فاعلية الفريق.

التطبيق العملي: يعيد المشاركون تنظيم مهمة جماعية متكررة في أقسامهم من خلال:

✓ تحديد خطوات المهمة.

✓ توزيع الأدوار.

✓ تحديد نقاط التنسيق.

✓ توضيح المسؤول عن كل نتيجة.

✓ وضع بديل عند غياب أحد الأعضاء.

✓ تحديد آلية المتابعة .

★ اليوم الثالث: اتخاذ القرارات وحل المشكلات

المحور الأول: اتخاذ القرار العملي

✓ تحديد القرار المطلوب وعدم الخلط بينه وبين المشكلة.

✓ جمع المعلومات الضرورية فقط.

✓ تحديد معايير الاختيار بين البدائل.

✓ تقدير النتائج والمخاطر المتوقعة.

✓ اختيار البديل وتحديد مسؤولية التنفيذ.

✓ معرفة القرارات التي يمكن لرئيس القسم اتخاذها والقرارات التي يجب تصعيدها .

المحور الثاني: حل مشكلات العمل

- ✓ صياغة المشكلة بصورة واضحة ومحددة.
- ✓ التمييز بين أعراض المشكلة وأسبابها.
- ✓ استخدام أسلوب «لماذا؟» للوصول إلى السبب الجذري.
- ✓ توليد عدد محدود من الحلول الواقعية.
- ✓ اختيار الحل وفق الأثر والوقت والموارد.
- ✓ متابعة الحل والتأكد من عدم تكرار المشكلة.
- التطبيق العملي: تحليل مشكلة تشغيلية، مثل:
- ✓ تكرار التأخير في إنجاز المعاملات .
- ✓ ضعف التنسيق بين موظفي القسم .
- ✓ تراكم الطلبات أو المهام .
- ✓ تكرار الأخطاء في مخرج معين .
- ✓ تعطل العمل بسبب الاعتماد على موظف واحد .
- يحدد المشاركون المشكلة، وأسبابها، والبدايل، والقرار المناسب، وخطوات التنفيذ .

★ اليوم الرابع: التعامل مع ضغوط العمل

المحور الأول: إدارة الأولويات والمهام

- ✓ تحديد المهام المهمة والعاجلة.
- ✓ ترتيب الأعمال وفق أثرها والموعد المطلوب.

- ✓ التعامل مع الطلبات المتعارضة.
- ✓ تقليل المقاطعات والاجتماعات غير الضرورية.
- ✓ توزيع الأعباء بصورة متوازنة.
- ✓ إعادة ترتيب العمل عند حدوث طارئ .

المحور الثاني: التعامل القيادي مع الضغط

- ✓ التعرف على مصادر الضغط لدى رئيس القسم والفريق.
- ✓ المحافظة على الهدوء عند تزايد المهام.
- ✓ تجنب القرارات المتسارعة تحت الضغط.
- ✓ التواصل الواضح أثناء الأزمات أو ضغط المواعيد.
- ✓ دعم الموظف المرهق دون تعطيل العمل.
- ✓ وضع حدود عملية تمنع استمرار الضغط المزمّن .

المحور الثالث: إدارة الخلافات داخل الفريق

- ✓ التمييز بين الخلاف المفيد والخلاف المعيق .
- ✓ تحديد موضوع الخلاف بعيداً عن الشخصية .
- ✓ الاستماع إلى وجهات النظر المختلفة .
- ✓ البحث عن المصلحة المشتركة .
- ✓ الاتفاق على حل عملي وقواعد تمنع التكرار .
- ✓ استعادة التعاون بعد انتهاء الخلاف

التطبيق العملي: تعامل المشاركون مع سيناريو يحاكي يوماً شديداً الضغط يتضمن:

✓ طلباً عاجلاً من الإدارة العليا .

✓ غياب أحد الموظفين .

✓ تأخر مهمة أساسية .

✓ شكوى داخلية .

✓ موعد تسليم قريب .

ويُطلب منهم ترتيب الأولويات، وتوزيع المهام، وتحديد ما سيتم تنفيذه أو تأجيله أو تصعيده

★ اليوم الخامس: مهارات التفاوض لرؤساء الأقسام

المحور الأول: الإعداد للتفاوض

✓ تحديد الهدف من التفاوض.

✓ معرفة الاحتياجات الأساسية للطرفين.

✓ تحديد ما يمكن قبوله وما لا يمكن قبوله.

✓ إعداد بدائل في حال عدم الوصول إلى اتفاق.

✓ اختيار الوقت والأسلوب المناسبين للتفاوض .

المحور الثاني: إدارة التفاوض

✓ بدء الحوار بطريقة مهنية.

✓ استخدام الأسئلة والاستماع لفهم موقف الطرف الآخر.

✓ عرض الطلب وربطه بمصلحة العمل.

- ✓ مناقشة الخيارات بدلاً من التمسك بموقف واحد.
- ✓ تقديم التنازلات بصورة متبادلة ومحسوبة.
- ✓ إنهاء التفاوض باتفاق واضح قابل للتنفيذ .

المحور الثالث: مواقف التفاوض اليومية لرئيس القسم

- ✓ التفاوض مع الإدارة حول الموارد.
 - ✓ التفاوض مع قسم آخر حول الأولويات.
 - ✓ التفاوض مع الموظفين حول توزيع المهام.
 - ✓ التفاوض حول مواعيد الإنجاز.
 - ✓ معالجة طلب غير واقعي أو موعد يصعب الالتزام به .
- التطبيق الختامي: محاكاة تفاوض بين رئيس قسم وإدارة أخرى حول الموارد والموعد والمسؤوليات.

يتولى المشارك:

- ✓ إعداد خطة التفاوض.
- ✓ تحديد مصالح الأطراف.
- ✓ عرض طلبه.
- ✓ التعامل مع الاعتراضات.
- ✓ اقتراح بدائل.
- ✓ الوصول إلى اتفاق محدد.

الفئة المستهدفة:

- ❖ رؤساء الأقسام في المؤسسات الحكومية.
- ❖ رؤساء الوحدات والشعب الإدارية.
- ❖ المشرفون وقادة فرق العمل.
- ❖ مسؤولو فرق المشروعات والمبادرات.
- ❖ الموظفون المرشحون لرئاسة الأقسام أو قيادة الفرق

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- بناء فرق العمل.
- تعزيز الثقة والأمان النفسي.
- تنظيم الأدوار والمسؤوليات.
- العمل الجماعي والتعاون.
- التواصل داخل الفريق.
- اتخاذ القرارات الجماعية.
- حل المشكلات.
- إدارة الخلافات.
- التعامل مع ضغط العمل.
- التفاوض وبناء الاتفاقات.
- المرونة والتكيف.
- المساءلة الجماعية..

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

العائد من البرنامج

أولاً- على المؤسسة

- بناء فرق أكثر تعاوناً وتماسكاً.
- رفع وضوح الأدوار والمسؤوليات.
- تقليل التداخل والازدواجية في العمل.
- تحسين تبادل المعلومات والتنسيق.
- زيادة مشاركة الموظفين في القرارات.
- تحسين قدرة الفرق على حل مشكلاتها.
- تقليل الخلافات الشخصية والسلوكيات المعطلة.
- تعزيز مرونة الفرق في مواجهة ضغط العمل.
- تحسين التنسيق والتفاوض بين الأقسام.
- بناء قواعد عمل واضحة يمكن متابعتها وقياسها.

ثانياً - على الفرد

- امتلاك منهجية عملية لبناء فريق فعال.
- القدرة على تشخيص نقاط القوة والضعف في الفريق.
- تحسين مهارات بناء الثقة والتعاون.
- تنظيم الأدوار واستثمار قدرات الموظفين.
- إشراك الفريق في القرارات وحل المشكلات.
- التعامل مع الخلافات والضغوط بصورة جماعية.
- تحسين مهارات التفاوض وبناء الاتفاقات.
- الخروج بميثاق وخطة تطوير قابلة للتطبيق مباشرة.