JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق

التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمنسقين الذين يعتمد عملهم على وحدات أخرى، وتنتهي بميثاق تنسيق الواجهات المتفق عليه لعملية تسليم فعلية واحدة. فمعظم التأخير يحدث اليوم بين الفرق لا داخلها، حيث تبطئ الرسائل الغامضة والتحديثات الفائتة وغياب الصلاحية كل طلب. وتبني جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول نقاط الالتقاء التي يصبح فيها مخرج فريق مدخلا لفريق آخر.

لماذا يهم التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق الآن

يرفع تحولان أهمية هذا الموضوع لقادة الفرق. فالعمل يعبر بصورة متزايدة الإدارات والمواقع والمقاولين، فلا يتحكم قائد واحد في كل خطوة من خطوات الخدمة أو المشروع. كما تضاعف أدوات المراسلة القنوات فتدفن التحديثات المهمة تحت الرسائل الروتينية. وحين يكون التنسيق سليما تنساب عمليات التسليم ويثق العملاء الداخليون بالمواعيد المعطاة لهم، وحين يتعثر يتوقف العمل ويتكرر الجهد ويتبادل الجميع اللوم. وتستند الدورة إلى نموذج الاتصال Shannon and Weaver لتتبع مواضع تشوه الرسائل، ومصفوفة RACI لتوضيح الأدوار عند الواجهات، ونموذج التأثير دون سلطة لكوهين وبرادفورد Influence Without Authority لكسب تعاون الأقران.

المستفيدون من التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق

- قادة الفرق الذين يغذي مخرجهم إدارة أخرى أو يعتمد عليها
- منسقو التخطيط والجدولة الذين يوحدون عدة وحدات على جدول زمني واحد
- منسقو المشاريع والورديات الذين يديرون اجتماعات الواجهات اليومية أو الأسبوعية
- قادة مكاتب الخدمة والعمليات الذين يوجهون الطلبات بين المجموعات المتخصصة
- القادة الفنيون الذين يحتاجون مدخلات من أقران لا يديرونهم

يستفيد فريقان مترابطان أكثر حين يحضر قائداهما معا ويصيغان اتفاق تسليم مشتركا خلال الدورة.

قدرات التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق

يعمل المشاركون على الرسائل والاجتماعات والاتفاقات التي تضبط إيقاع الفرق المنفصلة.

- رسم تدفقات المعلومات وتحديد مواضع تشوه الرسائل أو توقفها — العملاء الداخليون المنتظرون للمخرجات
- تصميم صيغ اجتماعات واضحة الغرض والمدخلات والقرارات — الأقران الذين يضيق وقتهم
- تحديد الأدوار عند كل تسليم بمصفوفة RACI — المديرون الذين يحسمون نزاعات الملكية
- تطبيق التأثير دون سلطة لكسب التعاون — الأقران في الإدارات الأخرى
- تشخيص أعطال التنسيق والاتفاق على خطوات التصحيح — الرعاة وأصحاب الخدمات
- إيصال الحالة والمخاطر للأعلى بصيغ موجزة — كبار المديرين الذين يقررون التصعيد

مصطلحات التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق الأساسية

- الواجهة — النقطة التي يصبح فيها مخرج فريق مدخلا لفريق آخر.
- ميثاق التنسيق — اتفاق قصير يحدد الأدوار والتوقيتات والقنوات والتصعيد لعملية تسليم متكررة.
- التأثير دون سلطة — كسب تعاون أشخاص خارج خط الإدارة المباشر عبر تبادل ما يقدره كل طرف.
- لوحة المعلومات المرئية — لوحة ظاهرة أو صفحة مشتركة تعرض الحالة دون حاجة إلى السؤال.
- إيقاع الاجتماعات — الوتيرة والمدة المتفق عليهما للاجتماعات المتكررة بما يناسب سرعة القرارات المطلوبة.
- محفز التصعيد — شرط متفق عليه مسبقا، مثل تفويت موعد، ينقل المسألة إلى المستوى التالي.

التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق يوما بيوم

اليوم 1: الفرق والواجهات وتدفق المعلومات

- رسم خريطة الواجهات — تحديد نقاط التسليم بين الفرق والمقاولين
- نموذج Shannon and Weaver — مواضع تشوه الرسائل بين الوحدات
- شبكة اختيار القناة — البريد أو المحادثة أو الاتصال أو الاجتماع حسب الغرض
- تدقيق تدفق المعلومات — اكتشاف التأخير والفجوات والتكرار
- توقعات العميل الداخلي — تحديد ما يحتاج كل فريق إلى استلامه

اليوم 2: التواصل الواضح لتوحيد الاتجاه

- هيكل الإحاطة — الغرض والسياق والطلب والموعد
- الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة — تأكيد المعنى المشترك بين الإدارات
- صيغ التحديث المكتوب — ملاحظات موجزة عن الحالة والمخاطر والخطوة التالية
- الملاحظات بين الأقران — طرح المشكلات دون الإضرار بالعلاقات
- الفروق الثقافية والجيلية — تعديل النبرة في الفرق المتنوعة

اليوم 3: تنسيق العمل بين الإدارات

- مصفوفة RACI عند الواجهات — حسم ملكية الخطوات المشتركة
- سجل الاعتماديات — تتبع ما ينتظره كل فريق
- تصميم إيقاع الاجتماعات — وتيرة التنسيق اليومية والأسبوعية والشهرية
- أدوات انضباط الاجتماعات — جداول الأعمال وضبط الوقت وسجلات القرارات
- لوحات المعلومات المرئية — لوحات مشتركة تغني عن ملاحقة الحالة

اليوم 4: القيادة دون سلطة رسمية

- نموذج التأثير دون سلطة — تبادل العملات مع الأقران
- شبكة القوة والاهتمام لأصحاب المصلحة — ترتيب أولويات من يجب إشراكه
- تشخيص أعطال التنسيق — الأسباب الجذرية وراء عمليات التسليم الفائتة
- محفزات التصعيد ومساراته — متى ترفع المسائل للأعلى
- حل المشكلات القائم على المصالح — تسوية تضارب الأولويات بين الفرق

اليوم 5: ممارسة ميثاق التنسيق

- محاكاة بين الفرق — تنفيذ طلب متعدد الوحدات تحت الضغط
- تمرين اجتماع التنسيق — تطبيق جدول الأعمال وسجل القرارات
- لعب أدوار التأثير في الأقران — كسب مساعدة وحدة غير متعاونة
- إحاطة الحالة للأعلى — عرض المخاطر والتصعيدات بإيجاز
- ميثاق تنسيق الواجهات — الاتفاق على الأدوار والتوقيتات والقنوات

تطبيق التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق بعد الدورة

- رسم خريطة لأكثر ثلاث واجهات ازدحاما في الفريق والاتفاق على مصفوفة RACI وسجل اعتماديات مع كل فريق شريك.
- إعادة تصميم اجتماع تنسيق متكرر واحد بجدول أعمال ثابت ومدة محددة وسجل قرارات مكتوب.

أسئلة حول التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق

ما التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق، ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات التي يستخدمها قائد الفريق لتوحيد الأفراد وإدارة التسليم بين الوحدات وكسب التعاون دون سلطة رسمية. وتهم الآن لأن مزيدا من العمل يعبر الإدارات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق؟

قادة الفرق ومنسقو التخطيط ومنسقو الورديات والمشاريع وقادة مكاتب الخدمة هم الأكثر استفادة. وتستفيد إذا كانت نتائجك تعتمد على فرق لا تديرها.

كيف يختلف تدريب التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق عن دورات القيادة المصفوفية؟

يعمل على مستوى قائد الفريق في عمليات التسليم والاجتماعات والرسائل اليومية. أما دورات القيادة المصفوفية فتتناول كبار المديرين الذين يتعاملون مع خطوط إبلاغ مزدوجة ومتخصصين مشتركين ورعاة متنافسين.

ماذا تعود به من تدريب التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق؟

تعود بميثاق متفق عليه لعملية تسليم فعلية، وصيغة اجتماع معاد تصميمها، وأسلوب مجرب لكسب مساعدة الأقران في الوحدات الأخرى.

التواصل والتنسيق والقيادة لقادة الفرق: الطريق إلى الأمام

ميثاق تنسيق الواجهات هو أول اتفاق يوضع موضع التطبيق، بدءا من عملية التسليم التي تثير أكثر الشكاوى. ويملكه قادة الفرق على جانبي الواجهة، ويستخدمه مديروهم لحسم النزاعات وتوضيح المسؤوليات عند الخلاف. وبعد شهر تستحق محفزات التصعيد المراجعة، لأن الحوادث الفعلية في الأسابيع الأولى تكشف ما إذا كانت تنطلق مبكرا جدا أو متأخرا جدا.