JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء

المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين ومديري الخط الأول الذين يديرون محادثات كوتشينج قصيرة ومركزة في موقع العمل أو المكتب أو أثناء المناوبة، وتنتهي بإعداد دليل الكوتشينج الشخصي. وتكتسب هذه المهارة أهمية متزايدة لأن الفرق تنتظر ملاحظات متكررة بدلا من التقييم السنوي. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمشرفين الذين يمارسون الكوتشينج كل أسبوع.

## لماذا يهم المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء الآن

تتوقع الفرق اليوم ملاحظات متواترة على الأداء، وتمنح الهياكل الأقل طبقات المشرف عددا أكبر من الموظفين، وتقلص المناوبات المرنة الوقت المتاح للاجتماعات الفردية الطويلة. والمشرف القادر على إدارة محادثة من عشر دقائق تنتهي بخطوة متفق عليها يحافظ على استقرار الإنتاجية ويحتفظ بالكفاءات. أما المشرف الذي يتجنب هذه المحادثات فيترك الهفوات الصغيرة تتراكم حتى تتحول إلى حالات تأديبية رسمية تستنزف وقت الإدارة والموارد البشرية.

## المستفيدون من المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء

- مشرفون رقوا حديثا ويقودون زملاء الأمس
- مديرو الخط الأول في العمليات والتجزئة ومراكز الاتصال
- قادة المناوبات الذين يقدمون الملاحظات بين المهام لا في قاعات الاجتماعات
- قادة فرق يواجهون هفوات متكررة في الجودة أو الحضور
- رؤساء أقسام يريدون عادة كوتشينج موحدة بين مشرفيهم

وتتحقق الفائدة الكبرى حين يحضر عدة مشرفين من الموقع نفسه معا ويتفقون على روتين تمرين مشترك بعد الدورة.

## قدرات المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء

يتدرب المشاركون على محادثات حقيقية من فرقهم، ويتلقون ملاحظات المراقب بعد كل جولة، ويصقلون أسلوبهم قبل العودة إلى العمل.

- إدارة محادثة كوتشينج من عشر دقائق تنتهي بإجراء واحد متفق عليه — أعضاء الفريق
- تقديم ملاحظات سلوكية محددة تستند إلى الوقائع والأثر — المرؤوسون المباشرون
- معالجة الهفوة المتكررة مبكرا قبل أن تصبح حالة رسمية — شريك الموارد البشرية
- تقدير التقدم الظاهر بطريقة تعزز العادات الصحيحة — الفريق الأوسع
- مراقبة جولة زميل وتقديم ملاحظات متوازنة قابلة للاستخدام — المشرفون الزملاء
- تسجيل الإجراءات المتفق عليها ومواعيد المتابعة في متتبع بسيط — المدير المباشر

## مصطلحات المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء الأساسية

- جولة التمرين — تمثيل موقوت لمحادثة حقيقية يشارك فيه موجه ومتلق ومراقب صامت.
- ورقة المراقب — نموذج قصير لتدوين الأسئلة المطروحة وإشارات الإصغاء والخطوة التالية المتفق عليها.
- المحادثة القصيرة — حوار كوتشينج لا يتجاوز عشر دقائق يجري قرب موقع العمل نفسه.
- الملاحظات السلوكية — ملاحظات تسمي تصرفا محددا وأثره والتغيير المطلوب.
- نمط تراجع الأداء — هفوة في الجودة أو الوتيرة أو الحضور تتكرر عبر عدة أسابيع.
- تقدير التقدم — اعتراف محدد وفي وقته بتحسن مرتبط بهدف متفق عليه.

## المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء يوما بيوم

## اليوم 1: تأسيس محادثات الكوتشينج القصيرة

- قواعد المعسكر وأدوار المراقب — طريقة سير جولات التمرين يوميا
- إطار محادثة العشر دقائق — الافتتاح والاستكشاف والاتفاق على خطوة واحدة
- اختيار اللحظة المناسبة — الكوتشينج الفوري أو حجز موعد لاحق
- جولة التمرين المرجعية — رصد عادات كل مشرف في البداية
- مراجعة ملاحظات الزملاء — تحديد عادتين للتغيير أولا

## اليوم 2: ملاحظات تغير السلوك

- نمط الواقعة والأثر والطلب — إبقاء الملاحظات محددة
- الفصل بين الملاحظة والحكم — إزالة الأوصاف من الملاحظات
- التعامل مع الردود الدفاعية — الهدوء والعودة إلى الوقائع
- جولات تمرين الملاحظات بالتناوب — كل مشرف يوجه ويراقب
- تقييم المراقب وإعادة العرض — اختيار التحسين التالي

## اليوم 3: معالجة تراجع الأداء مبكرا

- قراءة أنماط تراجع الأداء — فجوة مهارة أو دافعية أو خلل في النظام
- المحادثة الأولى حول هفوة متكررة — الاتفاق على توقعات واضحة
- هيكل محادثة المتابعة — مراجعة التقدم مقابل الخطوة المتفق عليها
- نقاط التصعيد — متى يشرك المشرف الموارد البشرية أو المدير الأعلى
- جولات تمرين الحالات الصعبة — سيناريوهات من التجزئة والتصنيع

## اليوم 4: تقدير التقدم وبناء الزخم

- عبارات التقدير المحددة — ربط الثناء بالهدف المتفق عليه
- متابعة المكاسب الصغيرة — إظهار التحسن التدريجي أمام الفريق
- كوتشينج أصحاب الأداء المرتفع — أسئلة التحدي للموظفين المتمكنين
- كوتشينج لقاءات بداية المناوبة — محادثات جماعية قصيرة
- جولات تمرين التقدير — ملاحظات المراقب على النبرة والتوقيت

## اليوم 5: ممارسة دليل الكوتشينج الشخصي

- جولة تمرين مدمجة — الملاحظات والهفوة والتقدير في حالة واحدة
- لجنة مراقبة الزملاء — ملاحظات ختامية على تقدم كل مشرف
- الإيقاع الأسبوعي للكوتشينج — تثبيت المواعيد عبر الفريق
- متتبع الإجراءات والمتابعة — تسجيل الخطوات والمواعيد المتفق عليها
- دليل الكوتشينج الشخصي — النسخة النهائية للشهر الأول بعد العودة

## تطبيق المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء بعد الدورة

- إجراء ثلاث محادثات كوتشينج من عشر دقائق على الأقل في الأسبوع الأول وتسجيل كل خطوة متفق عليها في المتتبع.
- التشارك مع مشرف زميل لمراقبة محادثة حية واحدة كل شهر وتبادل أوراق المراقب.

## أسئلة حول المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء

### ما المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء ولماذا يهم الآن؟

هو دورة تمرين مكثف يتدرب فيها المشرفون على محادثات كوتشينج قصيرة تحت المراقبة. ويهم الآن لأن الفرق تنتظر ملاحظات متكررة بينما يقل الوقت المتاح للمشرفين لعقد اجتماعات طويلة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء؟

يستفيد منه المشرفون الجدد وقادة المناوبات ومديرو الخط الأول في العمليات والتجزئة والخدمات، وخاصة من يواجه هفوات أداء متكررة في فريقه.

### كيف يختلف المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء عن دورة نظرية في الكوتشينج؟

يذهب معظم الوقت إلى جولات تمرين مراقبة مع ملاحظات الزملاء بدلا من النماذج والمحاضرات. ويؤدي كل مشارك دور الموجه والمتلقي والمراقب عدة مرات يوميا.

### ماذا تعود به من المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء؟

تعود بدليل كوتشينج شخصي يضم إطار المحادثة وعبارات الملاحظات ونقاط التصعيد وإيقاعا أسبوعيا للكوتشينج ومتتبعا للإجراءات جاهزا للشهر الأول.

### المعسكر المكثف لكوتشينج الأداء: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل الكوتشينج الشخصي الشهر الأول للمشرف بعد عودته، حين تحل المحادثات القصيرة محل تعليقات التقييم المتأخرة. ويستطيع المديرون مراجعة متتبع الإجراءات شهريا لمعرفة الهفوات التي عولجت مبكرا. وبعد ربع سنة يحسن أن يعيد المشرفون جولة تمرين مراقبة في موقعهم، ويحدثوا أدلتهم، وينقلوا العبارات الأنجح إلى قادة الفرق الأحدث.