JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية

دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية دورة تدريبية مدتها أسبوع للمهندسين والمحللين واختصاصيي تقنية المعلومات والمشرفين الفنيين الذين باتوا يشرحون ويقنعون ويفاوضون بقدر ما يصممون ويصلحون، ويخرج منها كل مشارك بخطة تطوير شخصية للتواصل. فالعمل التخصصي يعتمد اليوم على التسليم بين الفرق ومكالمات العملاء والقرارات المشتركة بين الإدارات، والمختص الذي يصغي جيدا ويتحدث بوضوح يسرع إنجاز المشاريع. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية.

لماذا تهم المهارات الشخصية والتواصل الآن

ثلاثة تحولات تخرج الكوادر الفنية من خلف الكواليس: المشاريع تدار عبر فرق مختلطة من المهندسين والمستخدمين والموردين، والعملاء ينتظرون من المختص أن يشرح المفاضلات دون مصطلحات معقدة، وكثير من الخبراء يرقون للإشراف على زملائهم دون إعداد كاف. المختص الذي يقرأ ردود الفعل ويعبر عن احتياجاته بحزم ويدير الخلاف بهدوء يمنع إعادة العمل والتصعيد وفقدان الثقة، أما من يتجنب هذه المواقف فيرى حلوله السليمة ترفض. تستند الدورة إلى نموذج الذكاء العاطفي EI، ونافذة Johari للتغذية الراجعة والإفصاح الذاتي، ونموذج Thomas-Kilmann لأنماط إدارة الخلاف، مطبقة على بيئات الهندسة وتقنية المعلومات والمختبرات.

المستفيدون من المهارات الشخصية والتواصل

- المهندسون الذين يطلعون العملاء والمقاولين والمشغلين على التصاميم والأعطال والتعديلات
- اختصاصيو تقنية المعلومات الذين يجمعون المتطلبات من المستخدمين ويشرحون الحوادث لزملاء غير فنيين
- المحللون والعلماء الذين يعرضون نتائجهم على المديرين ويدافعون عن استنتاجاتهم
- المشرفون الفنيون المكلفون حديثا بتوجيه زملاء الأمس وتوزيع المناوبات
- قادة الصيانة والجودة الذين يرفعون مخاوف السلامة والعيوب عبر الإدارات

تستفيد مجموعات الهندسة وتقنية المعلومات والمختبرات أكثر حين يحضر اثنان أو ثلاثة من الزملاء الذين يتبادلون العمل يوميا ويتفقون على عادات مشتركة.

قدرات المهارات الشخصية والتواصل

يحول المشاركون مصداقيتهم الفنية إلى تأثير فعلي عبر ضبط ردود أفعالهم وقراءة ردود فعل من يخدمونهم.

- تقييم المحفزات الشخصية ونقاط القوة والجوانب الخفية تحت الضغط — اختيار الاستجابة بدل رد الفعل
- تطبيق الإصغاء الفعال والأسئلة التوضيحية في نقاشات المتطلبات — المستخدمون والعملاء الداخليون
- شرح المفاضلات الفنية بلغة واضحة — المديرون الذين يعتمدون الموازنات والتعديلات
- استخدام الطلب والرفض الحازمين دون عدوانية — قرارات عبء العمل والسلامة
- بناء الألفة مع زملاء من أنماط وخلفيات مختلفة — تسليم أكثر سلاسة
- تصميم خطة تطوير شخصية للتواصل — المدير المباشر للمشارك

مصطلحات المهارات الشخصية والتواصل الأساسية

- الوعي الذاتي — إدراك المرء لمشاعره وعاداته وأثرها في الآخرين لحظة حدوثها.
- الذكاء العاطفي — القدرة على ملاحظة المشاعر وفهمها وإدارتها لدى النفس والآخرين لتوجيه السلوك.
- الحزم — التعبير عن الاحتياجات والآراء والحدود بوضوح واحترام مع مراعاة حقوق الآخرين.
- الإصغاء الفعال — منح الانتباه الكامل وإعادة صياغة المعنى وطرح الأسئلة للتأكد من الفهم قبل الرد.
- الألفة — شعور متبادل بالثقة والارتياح يجعل الحوار الصريح المفتوح أكثر احتمالا.
- نافذة Johari — نموذج من أربع مناطق لمعرفة الذات يستخدم لتخطيط التغذية الراجعة والإفصاح.

المهارات الشخصية والتواصل يوما بيوم

اليوم 1: المختص في بيئة عمل مترابطة

- المصداقية الفنية مقابل التأثير — لماذا ترفض الحلول الجيدة
- خريطة أصحاب المصلحة لدور فني — من يحتاج ماذا من المختص
- حالات انقطاع التواصل في الهندسة وتقنية المعلومات — الأسباب الجذرية
- التقييم الذاتي للنمط الشخصي — التفضيلات في الظروف العادية وتحت الضغط
- تمرين نافذة Johari — مجالات التغذية الراجعة والإفصاح

اليوم 2: الوعي الذاتي وضبط الانفعالات

- نموذج الذكاء العاطفي — المجالات الأربعة في الأدوار الفنية
- رسم خريطة المحفزات — مواقف تثير ردود فعل دفاعية
- أسلوب التوقف وإعادة التأطير — الرد بهدوء على نقد العمل
- إشارات الضغط وعادات الاستعادة — الحفاظ على التركيز مع المواعيد النهائية
- توضيح القيم الشخصية — خيارات متسقة مع الزملاء والعملاء

اليوم 3: الإصغاء والسؤال والشرح الواضح

- مستويات الإصغاء الفعال — سماع المتطلبات الكامنة خلف الطلب
- مجموعات الأسئلة المفتوحة والاستقصائية — توضيح النطاق والقيود
- أسلوب تبسيط المصطلحات — شرح الأعطال والخيارات لغير المختصين
- حلقة الشرح والتحقق والتأكيد — تجنب سوء فهم التعليمات
- بناء الألفة عبر الأنماط المختلفة — مواءمة الإيقاع ومستوى التفاصيل

اليوم 4: الحزم والمحادثات الصعبة

- الاستجابات السلبية والعدوانية والحازمة — اختيار النبرة المناسبة
- رفض توسع النطاق — حماية الجودة وعبء العمل
- أنماط الخلاف وفق Thomas-Kilmann — اختيار مقاربة للتعامل مع الاختلاف
- نموذج منظم للمحادثة الصعبة — رفع مخاوف السلامة والعيوب
- تقديم التغذية الراجعة وتلقيها بين الزملاء — السلوك لا الشخصية

اليوم 5: تطبيق خطة التطوير الشخصية للتواصل

- لعب أدوار مقابلة المتطلبات — تطبيق الإصغاء والسؤال
- إحاطة فنية لمدير متشكك — الشرح الواضح تحت التحدي
- تمرين المحادثة الصعبة — اللغة الحازمة وضبط الانفعالات
- تغذية راجعة من الزملاء على السلوكيات الملاحظة — اختيار العادات ذات الأولوية
- خطة التطوير الشخصية للتواصل — الأهداف ومواقف الممارسة ونقاط المتابعة

تطبيق المهارات الشخصية والتواصل بعد الدورة

- استخدام حلقة الشرح والتحقق والتأكيد في الاجتماعات الثلاثة القادمة مع العملاء أو المستخدمين وتدوين حالات سوء الفهم التي أمكن تجنبها.
- طلب تغذية راجعة على طريقة نافذة Johari من زميلين حول سلوك مستهدف واحد وتعديل خطة التطوير بناء عليها.

أسئلة حول المهارات الشخصية والتواصل

ما المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية ولماذا تهم الآن؟

هي مهارات إدارة الذات والعلاقات التي يحتاجها المختص للتأثير في الآخرين. وتهم الآن لأن العمل الفني يجري عبر فرق مختلطة ومحادثات مع العملاء، حيث يحدد الوضوح والهدوء قبول الحلول السليمة أو رفضها.

من يستفيد أكثر من دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية؟

يستفيد أكثر المهندسون واختصاصيو تقنية المعلومات والمحللون والعلماء والمشرفون الفنيون المرقون حديثا، وخاصة من يطلعون العملاء أو يجمعون المتطلبات أو يرفعون المخاوف عبر الإدارات.

كيف تختلف دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية عن دورات التواصل العامة أو القيادة؟

تعتمد على مواقف فنية طوال الأيام الخمسة. فدورات التواصل العامة تتناول العروض والكتابة لكل الأدوار، ودورات القيادة تركز على إدارة الفرق، أما هذه فتتدرب على مقابلات المتطلبات وشرح الأعطال ومحادثات السلامة اليومية.

ماذا تعود به من دورة المهارات الشخصية والتواصل للكوادر الفنية؟

تعود بخطة تطوير شخصية تحدد عادتين أو ثلاثا ذات أولوية، والمواقف التي ستمارسها فيها، وطريقة حصولك على تغذية راجعة من زملائك.

المهارات الشخصية والتواصل: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة التطوير الشخصية للتواصل أولا أي محادثة متكررة ينبغي التعامل معها بطريقة مختلفة الأسبوع القادم، وغالبا ما تكون اجتماع متطلبات أو تصعيد عيب فني. يستخدمها المشارك ومديره المباشر في لقاءات المتابعة الدورية. وبعد شهر تستحق خريطة المحفزات مراجعة جديدة، فالمسؤوليات الجديدة تكشف عادة ضغوطا لم تظهر خلال الدورة.