JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين

مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين للمشرفين وقادة الفرق والمديرين المباشرين الذين يدربون مرؤوسيهم أثناء العمل، ويبني كل مشارك فيها خطة كوتشينج للفريق مرتبطة بأهداف الأداء الفردية.
فالهياكل الأقل مستويات والفرق الأصغر جعلت قادة الخطوط الأمامية يحملون معظم مسؤولية تنمية القدرات في موقع العمل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين يمارسون الكوتشينج وهم يديرون.

لماذا تهم مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين الآن

تقع ثلاثة ضغوط على قائد الخط الأمامي. فالعمليات تدار بمستويات إدارية أقل، فصار مشرف الوردية في المصنع أو مدير الفرع في التجزئة مطالبا بتطوير موظفيه دون مدرب متفرغ قريب. والموظفون ينتظرون حوارات متكررة ومحددة عن تقدمهم بدل تقدير سنوي واحد. والقيادات العليا تريد معالجة مشكلات الأداء مبكرا وبإنصاف قبل أن تتحول إلى قضايا تأديبية. والقائد الذي يتقن الكوتشينج يرفع الإنتاجية ويحتفظ بالكفاءات، أما من يكتفي بإصدار التعليمات فيخلق اعتمادا عليه ويكرر التصحيحات نفسها. وتستند الدورة إلى نموذج GROW للكوتشينج وإلى الكفاءات الجوهرية للاتحاد الدولي للكوتشينج ICF Core Competencies بعد تكييفها مع واقع الإدارة المباشرة.

المستفيدون من مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين

- القادة الذين يعقدون لقاءات فردية أسبوعية ويحددون أهداف مرؤوسيهم
- مشرفو الورديات والمواقع الذين يصححون الأداء في الميدان لحظة وقوعه
- قادة الفرق الذين يعالجون ضعف الأداء قبل وصوله إلى الموارد البشرية
- المديرون المرقون حديثا المنتقلون من خبير منفرد إلى مطور للآخرين
- رؤساء الأقسام الراغبون في بيئة فريق يدرب فيها الزملاء بعضهم بعضا

تجني الإدارة الفائدة الكبرى حين يحضر مشرفوها والمدير الذي يتبعونه معا، فيسير الكوتشينج في موقع العمل وبنية اللقاءات الفردية ومعالجة ضعف الأداء وفق نهج واحد.

قدرات مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين

يحول المشاركون الكوتشينج من حدث عارض إلى عادة قيادية يومية تتسع لها الورديات القصيرة ونوافذ الخدمة المزدحمة وجداول الإنتاج الضيقة.

- تطبيق كوتشينج لحظي قصير أثناء العمل دون إيقاف التشغيل — موظفو الخط الأمامي وعملاؤهم
- تصميم جداول لقاءات فردية توازن بين النتائج والتطوير والرفاه — المرؤوسون المباشرون
- بناء أهداف أداء فردية ذكية مرتبطة بمستهدفات الفريق — رئيس الإدارة
- إيصال تغذية راجعة تصحيحية تحفظ الكرامة وتغير السلوك — الموظفون ذوو الأداء المنخفض
- تقييم مصدر الفجوة بين المهارة والرغبة والعوائق قبل اختيار الاستجابة — شركاء الموارد البشرية
- تحديد ممارسات فريق تنشر كوتشينج الأقران عبر الورديات — القوى العاملة الأوسع

مصطلحات مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين الأساسية

- كوتشينج الأداء — حوار يقوده المدير ويركز على تحسين نتيجة أو سلوك محدد في الدور الحالي للموظف.
- الكوتشينج اللحظي — تبادل قصير يجري في موقع العمل ويستثيره عمل جار أو حادثة طارئة.
- اللقاء الفردي — حوار دوري مجدول بين المدير وأحد مرؤوسيه حول التقدم والعوائق والتطوير.
- مصفوفة المهارة والرغبة — شبكة تصنف قدرة الموظف ودافعيته لاختيار التوجيه المباشر أو الإرشاد أو التحفيز أو التفويض.
- الهدف الذكي — هدف محدد وقابل للقياس والتحقيق وذو صلة ومقيد بزمن.
- حوار تحسين الأداء — نقاش منظم يسمي القصور ويتفق على إجراءات ويحدد موعدا للمراجعة.

مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين يوما بيوم

اليوم 1: القائد كوتشا في الخط الأمامي

- أسلوب التوجيه المباشر مقابل أسلوب الكوتشينج — متى يناسب كل منهما الموقف
- نموذج GROW للمديرين المباشرين — حوارات قصيرة منظمة في العمل
- ترجمة ICF Core Competencies للمديرين — ملامح الكوتشينج الجيد
- عوائق الكوتشينج في الأدوار التشغيلية — الوقت والتراتبية والعادة
- التقييم الذاتي لأسلوب الكوتشينج الشخصي — نقطة انطلاق التطوير

اليوم 2: الإنصات والسؤال أثناء العمل

- إشارات الإنصات الفعال في البيئات المزدحمة — إظهار الانتباه بسرعة
- أسلوب قمع الأسئلة — من الاستكشاف الواسع إلى التعهد المحدد
- تجنب الأسئلة الموجهة وأسئلة الإنقاذ — إبقاء الملكية لدى الموظف
- إعادة الصياغة لتأكيد الفهم — تقليل سوء الفهم المكلف
- ممارسة ثلاثية مع قوائم ملاحظة — صقل عادات السؤال

اليوم 3: الكوتشينج اللحظي

- روتين الكوتشينج في دقيقتين — إدخال التطوير في وردية جارية
- تسلسل اسأل قبل أن تخبر — بناء حل المشكلات في الميدان
- الكوتشينج بعد الأخطاء والحوادث الوشيكة — التعلم دون لوم
- دورة العرض ثم الملاحظة ثم المراجعة — نقل المهارات الفنية
- أمثلة من خطوط الإنتاج ونوافذ خدمة العملاء — التكيف مع السياق

اليوم 4: هيكلة اللقاءات الفردية الفعالة

- نموذج جدول اللقاء الفردي — النتائج والعوائق والتطوير والرفاه
- اختيار إيقاع اللقاءات وتواترها — أسبوعيا أو كل أسبوعين أو شهريا
- اللقاءات الفردية التي يقودها الموظف — نقل التحضير إلى المرؤوس
- توثيق الاتفاقات والمتابعات — ملاحظات بسيطة تبني المساءلة
- اللقاءات الفردية عن بعد وبنظام الورديات — استمرار التواصل عبر المواقع

اليوم 5: تحديد الأهداف ومواءمة الأداء

- الأهداف الفردية الذكية — تحويل مستهدفات الفريق إلى أهداف شخصية
- تسلسل أهداف الإدارة — خط رؤية واضح
- أهداف التطوير مقابل أهداف الإنجاز — الموازنة بين اليوم والغد
- لوحات تتبع التقدم — إظهار الأداء أمام الفريق
- مراجعات الأهداف في منتصف الدورة — تعديل المستهدفات حين تتغير الظروف

اليوم 6: تغذية راجعة تغير السلوك

- التقدير الإيجابي المحدد — تعزيز السلوكيات الجديرة بالتكرار
- التغذية الراجعة بصيغة الموقف والسلوك والأثر — رسائل تصحيحية واضحة
- توقيت التغذية الراجعة ومكانها — خصوصية وسرعة وتناسب
- تلقي التغذية الراجعة الصاعدة من الفريق — القدوة في الانفتاح
- الفروق الثقافية في المصارحة — ضبط النبرة في فريق متنوع

اليوم 7: الكوتشينج في مواجهة ضعف الأداء

- التشخيص بمصفوفة المهارة والرغبة — القدرة أو الدافعية أو العائق
- بنية حوار تحسين الأداء — تسمية الفجوة بإنصاف
- الاتفاق على خطط العمل والدعم — مسؤولية مشتركة عن التعافي
- التعامل مع الأعذار والصمت والانفعال — إبقاء الحوار في مساره
- متى ينتهي الكوتشينج ويبدأ الإجراء الرسمي — التنسيق مع الموارد البشرية

اليوم 8: كوتشينج أشخاص ومواقف مختلفة

- كوتشينج أصحاب الأداء المرتفع — مهام التحدي والاحتفاظ بالكفاءات
- كوتشينج الموظفين الأكبر سنا من المدير — الاحترام والمصداقية
- كوتشينج الموظفين الجدد خلال التهيئة — طريق سريع إلى الكفاءة
- كوتشينج الزملاء السابقين بعد الترقية — إعادة ضبط العلاقة
- الكوتشينج لسلوكيات السلامة والجودة — أمثلة من الخدمات اللوجستية والبنوك

اليوم 9: بناء ثقافة كوتشينج في الفريق

- ثنائيات كوتشينج الأقران واللقاءات القصيرة — نشر الكوتشينج خارج دور المدير
- مراجعات التعلم بعد المشروعات — ما نجح وما يجب تغييره
- مؤشرات الأمان النفسي — تشجيع الأسئلة والاعتراف بالأخطاء
- تطبيق نموذج Kirkpatrick على كوتشينج الفريق — أدلة تغير السلوك
- تتبع عادات الكوتشينج لدى المديرين — استدامة الروتين

اليوم 10: ممارسة خطة كوتشينج الفريق

- تطبيق الكوتشينج اللحظي في وردیات محاكاة — ممارسة تحت الملاحظة
- تطبيق نماذج اللقاء الفردي والأهداف على أعضاء الفريق الفعليين — صياغة الجداول
- تطبيق مصفوفة المهارة والرغبة على حالة ضعف أداء — اختيار الاستجابة
- مساءلة الأقران حول ممارسات الكوتشينج ومقاييسها — اختبار قابلية التنفيذ
- استكمال خطة كوتشينج الفريق — الأهداف الفردية والإيقاع وممارسات الفريق

تطبيق مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين بعد الدورة

- عقد لقاءات فردية مع كل مرؤوس بجدول الأقسام الأربعة وتوثيق إجراء تطويري واحد متفق عليه لكل شخص
- إجراء تشخيص بمصفوفة المهارة والرغبة لحالة ضعف أداء قائمة وقيادة حوار تحسين منظم بموعد مراجعة محدد

أسئلة حول مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين

ما مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين ولماذا تهم الآن؟

مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين هي أساليب الإنصات والسؤال وتحديد الأهداف والتغذية الراجعة التي يستخدمها القادة لتحسين أداء مرؤوسيهم في العمل. وتهم الآن لأن المؤسسات الأقل مستويات تعتمد على قادة الخط الأمامي لتطوير الموظفين دون مدربين متفرغين.

من يستفيد أكثر من دورة مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين المتقدمة؟

يستفيد أكثر المشرفون وقادة الفرق والمديرون المباشرون. وتستفيد إن كنت تعقد لقاءات فردية أو تحدد أهدافا فردية أو تصحح الأداء في الميدان أو تعالج ضعف الأداء قبل أن يصبح مسألة رسمية لدى الموارد البشرية.

كيف تختلف دورة مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين المتقدمة عن دورة برامج الكوتشينج والإرشاد؟

تركز دورة مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين المتقدمة على كوتشينج الأداء اليومي لفريقك. أما دورة برامج الكوتشينج والإرشاد فتعد الكوتشز الداخليين ومسؤولي البرامج لإدارة مهام كوتشينج رسمية وأزواج إرشاد على مستوى المؤسسة.

ماذا تعود به من دورة مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين المتقدمة؟

تعود بخطة كوتشينج للفريق تضم أهدافا فردية لكل مرؤوس وإيقاعا للقاءات الفردية ونهجا لمعالجة ضعف الأداء وممارسات لكوتشينج الأقران. وهي جاهزة للتطبيق في أسبوع عودتك.

مهارات الكوتشينج للمشرفين والمديرين: الطريق إلى الأمام

توجه خطة كوتشينج الفريق أولا الأهداف وإيقاع اللقاءات الفردية المتفق عليها مع كل مرؤوس في الشهر القادم. ويستخدمها المشرف يوميا، ويرى المرؤوسون أهدافهم فيها، ويتابع بها رئيس الإدارة التطوير عبر الورديات. وبعد الربع الأول تستحق ممارسات كوتشينج الأقران مراجعة ثانية، لأن الفريق نفسه سيكشف بالتجربة أيها يستمر وأيها يتلاشى مع ضغط العمل.