JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في التواصل وحل المشكلات

28 مارس – 8 أبريل 2027

أونلاين

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في التواصل وحل المشكلات

**المرجع:** 834_31694 **التاريخ:** 28 مارس – 8 أبريل 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** GBP 3200

التواصل وحل المشكلات دورة تدريبية مدتها أسبوعين لقادة الفرق والمحللين الذين يعالجون الأعطال والقضايا التشغيلية المتكررة، ويخرج كل مشارك منها بموجز معالجة المشكلة الذي يتتبع قضية حقيقية من العرض الظاهر إلى الحل المتفق عليه. فتسارع العمليات وتقلص الفرق وكثرة التسليم بين الوظائف تعني أن الحل المدروس جيدا قد يفشل إذا لم يقتنع به أحد. وقد صممت جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول الجمع بين التشخيص الدقيق والحوارات التي تدفع إلى التنفيذ.

## لماذا يهم التواصل وحل المشكلات الآن

تشكل ثلاثة ضغوط هذا الموضوع اليوم. فالعمليات تعمل بهوامش أضيق، لذا يكلف العطل المتكرر الإنتاج والسلامة وثقة العملاء في كل مرة يعود فيها. والقرارات صارت تعبر الوظائف، فالمحلل الذي يكتشف السبب الجذري عليه أن يقنع الهندسة والمالية وطواقم الخط الأمامي الذين لم يروا الأدلة. كما أن فرق العمل عن بعد وفرق المناوبات تجعل بناء الفهم المشترك أصعب. والمؤسسات التي تربط التشخيص بالتواصل الواضح تغلق القضية مرة واحدة، أما غيرها فيرقع الأعراض مرارا. وترتكز الدورة على دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح Plan-Do-Check-Act PDCA وأسلوب Whys 5 ومخطط Ishikawa ومبدأ الهرم Pyramid Principle وتسلسل الموقف والتعقيد والحل Situation-Complication-Resolution SCR.

## المستفيدون من التواصل وحل المشكلات

- قادة الفرق المسؤولون عن الأعطال أو الشكاوى أو التأخيرات المتكررة في خطوطهم أو مناوباتهم
- محللو العمليات والأعمال الذين يحققون في الحوادث ويقترحون الإجراءات التصحيحية
- قادة التحسين المستمر الذين يديرون جلسات تحديد الأعطال بين الوظائف
- منسقو الخدمة والجودة الذين يشرحون الأسباب للعملاء وللمديرين الأعلى
- قادة المشروعات الذين يزيلون العوائق بين المقاولين والموردين والفرق الداخلية

تستفيد أكثر مجموعة مختلطة من القادة والمحللين في موقع واحد أو سلسلة قيمة واحدة، لأنهم يعودون بلغة تشخيص مشتركة وأسلوب واحد لإحاطة صناع القرار.

## قدرات التواصل وحل المشكلات

يغادر المشاركون قادرين على الانتقال من شكوى غامضة إلى سبب مثبت ومجموعة خيارات موزونة وتوصية يقبلها صناع القرار.

- صياغة بيان المشكلة بنطاقها وفجوتها وأثرها — الراعي الذي يقرر بدء التحقيق
- اختبار الأسباب المرشحة مقابل الأدلة بمخطط عظم السمكة و5 Whys — مالك الإجراء التصحيحي
- موازنة خيارات الحل بمصفوفة القرار الموزونة — صاحب الميزانية الذي يعتمد الحل
- بناء التوصية وفق مبدأ الهرم — المديرون الأعلى ذوو الوقت المحدود
- تيسير اجتماع حل المشكلات حتى يصل إلى قرار — الزملاء من الوظائف المختلفة
- كسب التأييد برسم الاعتراضات وتكييف الرسالة — الطواقم التي ستغير ممارساتها

## مصطلحات التواصل وحل المشكلات الأساسية

- بيان المشكلة — وصف واقعي قصير للفجوة بين الأداء المتوقع والفعلي ونطاقها وأثرها.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي إذا أزيلت توقف تكرار المشكلة بدلا من إخفاء عرضها.
- مخطط Ishikawa — مخطط عظم السمكة يجمع الأسباب المحتملة تحت عناوين مثل الطرق والآلات والمواد والأفراد والبيئة.
- مصفوفة القرار الموزونة — جدول يقيم الخيارات مقابل معايير مضروبة في أوزان متفق عليها للمقارنة بشفافية.
- مبدأ الهرم — طريقة لبناء الرسالة تبدأ بالجواب ثم تجمع الحجج الداعمة تحته.
- كسب التأييد — القبول الفعلي من المتأثرين بأن الحل المقترح سليم ويستحق التنفيذ.

## التواصل وحل المشكلات يوما بيوم

## اليوم 1: المشكلات في سياقها التشغيلي

- تكلفة الأعطال المتكررة — أي القضايا تستحق تحقيقا منظما
- التمييز بين المشكلة والعرض — من أين يبدأ جهد التحليل
- خريطة أصحاب المصلحة للقضية — من يتأثر ومن يقرر
- انقطاع التواصل عند التسليم — لماذا تفشل الحلول بعد التشخيص
- نظرة على دورة PDCA — موقع حل المشكلات من التحسين المستمر

## اليوم 2: تأطير المشكلة بدقة

- تحليل ما هو وما ليس هو — تضييق النطاق قبل جمع الأدلة
- كتابة بيان الفجوة — الاتفاق على حجم المشكلة
- أهداف المشكلة الذكية SMART — تحديد شكل القضية المغلقة
- نموذج ميثاق المشكلة — تأمين الراعي والموارد
- أساليب الاستجواب لتقصي الحقائق — فصل الملاحظات عن الآراء

## اليوم 3: جمع الأدلة وقراءتها

- أوراق الفحص وسجلات الأحداث — اختيار البيانات الواجب رصدها
- مخططات باريتو — ترتيب الأسباب القليلة المسببة لمعظم الخسائر
- المخططات الزمنية وقراءة الاتجاهات — رصد التحولات بعد تغيير العمليات
- الملاحظة الميدانية Gemba — التحقق من التقارير في موقع العمل
- الإنصات الفعال في المقابلات — استخلاص روايات دقيقة من المشغلين

## اليوم 4: الوصول إلى الأسباب الجذرية

- مخطط Ishikawa عظم السمكة — تنظيم الأسباب المرشحة حسب الفئة
- أسلوب Whys 5 — التعمق من العرض إلى الحالة الكامنة
- منطق شجرة الأعطال — جمع الأسباب التي تعمل معا
- اختبارات التحقق من السبب — تأكيد السبب قبل التصرف
- فخاخ التحليل الشائعة — تجنب اللوم والاستنتاجات المتسرعة

## اليوم 5: توليد الخيارات وتقييمها

- قواعد العصف الذهني والكتابة الذهنية — توسيع مجموعة الحلول
- الاحتواء مقابل الإجراء الدائم — ترتيب الحلول القصيرة والطويلة
- مصفوفة القرار الموزونة — مقارنة الخيارات بمعايير متفق عليها
- شبكة التكلفة والجهد والأثر — اختيار المكاسب السريعة والمشروعات
- تحليل ما قبل الإخفاق — توقع كيف قد يفشل الحل المختار

## اليوم 6: اتخاذ القرار في ظل عدم اليقين

- صلاحيات القرار ومصفوفة RACI — توضيح من يعتمد الحل
- تقييم مخاطر الخيارات — موازنة الاحتمال مقابل العاقبة
- فحص التحيزات المعرفية — مواجهة الارتساء والتأكيد في القرارات
- أساليب الإجماع والموافقة — اختيار طريقة قرار المجموعة
- سجل القرارات — توثيق المبررات للمراجعة اللاحقة

## اليوم 7: بناء التوصية

- مبدأ الهرم Pyramid Principle — البدء بالجواب للقراء الكبار
- تسلسل SCR — صياغة الموقف والتعقيد والحل
- موجز القضية في صفحة واحدة — تكثيف الأدلة للمعتمدين المشغولين
- تصوير البيانات للأسباب — اختيار مخططات مقنعة
- تكييف الرسالة حسب الجمهور — ضبط العمق لكل طرف معني

## اليوم 8: تيسير اجتماعات حل المشكلات

- تصميم الاجتماع بنتائج واضحة — تحويل النقاش إلى قرارات
- أدوار التيسير وقواعد الجلسة — إبقاء الجلسات مركزة
- التيسير المرئي وقائمة المؤجلات — التقاط الأفكار دون خروج عن المسار
- التعامل مع الأصوات المهيمنة والصامتة — موازنة المشاركة بين الوظائف
- سجل الإجراءات بالمسؤولين والمواعيد — إغلاق كل جلسة بإحكام

## اليوم 9: كسب التأييد والتعامل مع المقاومة

- رسم خريطة الاعتراضات — توقع المخاوف قبل الإحاطة
- أساليب التأثير والمعاملة بالمثل — كسب دعم الأقران
- إطار المحادثات الصعبة — معالجة اللوم والدفاعية
- حلقات التغذية الراجعة مع طواقم الخط الأمامي — التأكد من نجاح الحل
- العمل المعياري وخطط الضبط — استدامة الحل بعد التعميم

## اليوم 10: ممارسة موجز معالجة المشكلة

- ميثاق المشكلة وبيان الفجوة — تطبيق التأطير على قضية حقيقية
- سلسلة السبب الجذري المثبتة — تطبيق نتائج عظم السمكة و5 Whys
- نتيجة مصفوفة القرار — تطبيق تقييم الخيارات على الحل المختار
- إحاطة SCR بعد التمرين — اختبار التوصية أمام تحدي الأقران
- موجز معالجة المشكلة المكتمل — جاهز لاعتماد الراعي

## تطبيق التواصل وحل المشكلات بعد الدورة

- قيادة جلسة عظم السمكة و5 Whys على العطل الأكثر تكرارا في أحدث مخطط باريتو حتى يتفق الطاقم على سبب مثبت
- عرض إجراء تصحيحي واحد على الراعي في موجز SCR من صفحة واحدة مرفقا بمصفوفة القرار الموزونة

## أسئلة حول التواصل وحل المشكلات

### ما التواصل وحل المشكلات ولماذا يهم الآن؟

هو الجمع بين التشخيص المنظم والإقناع الواضح. فالعمليات المضغوطة والقرارات العابرة للوظائف تعني أن السبب الجذري الصحيح لا يحقق شيئا حتى يقبله من يملكون الحل ويعملوا به.

### من هم أكثر المستفيدين من تدريب التواصل وحل المشكلات؟

قادة الفرق والمحللون المسؤولون عن القضايا التشغيلية المتكررة هم الأكثر استفادة. ويستفيد أيضا قادة التحسين المستمر ومنسقو الخدمة والجودة وقادة المشروعات، خصوصا عند حضور عدة زملاء معا.

### كيف تختلف دورة التواصل وحل المشكلات عن دورة عامة في مهارات التواصل؟

إنها تربط كل مهارة تواصل بتحقيق فعلي. فبدلا من التدرب على العرض أو الإنصات منفصلين، تؤطر المشكلة وتثبت سببها وتوازن الخيارات ثم تقدم الإحاطة وتيسر النقاش حول تلك الأدلة.

### ماذا تعود به من تدريب التواصل وحل المشكلات؟

تعود بموجز عن قضية حقيقية من عملياتك. ويضم ميثاق المشكلة وسلسلة السبب المثبتة ومصفوفة القرار وتسلسل التوصية وسجل الإجراءات، جاهزا لعرضه على الراعي.

### التواصل وحل المشكلات: الطريق إلى الأمام

يوجه موجز معالجة المشكلة أولا قرار الراعي بتمويل الحل الدائم أو الاكتفاء بخطوة الاحتواء. ويستخدمه قادة الفرق والمحللون ومالكو كل إجراء لتنسيق التعميم. وبعد أول استخدام له، يستحق الأمر إعادة النظر في ما إذا كان السبب المثبت قد أوقف التكرار فعلا، مقارنة ببيانات المخططات الزمنية الجديدة وآراء الطاقم.