

# كوتشينج الأداء العالي

4 – 8 يوليو 2027

عن بعد





## كوتشينج الأداء العالي

المرجع: 1008\_452 التاريخ: 4 - 8 يوليو 2027 المكان: عن بعد الرسوم: GBP 1700

### ملخص البرنامج

تدرك المؤسسات الحديثة أن أساليب التوجيه والسيطرة الإدارية التقليدية لم تعد قادرة على توليد الالتزام المستدام لدى الكوادر أو استثمار طاقاتهم الكامنة. يزود برنامج كوتشينج الأداء العالي المدراء ورؤساء الأقسام بأطر الاستفسار الحواري، وتقنيات الإصغاء التشخيصي، ومنهجيات جلسات التوجيه الفردي المنظمة. يكتسب المشاركون أدوات عملية لتحويل التفاعلات الإشرافية اليومية إلى حوارات تنموية عالية التأثير تسهم في تسريع بناء القدرات ومعالجة تباين الأداء وترسيخ روح المبادرة والمسؤولية الذاتية. تقدم هذا البرنامج مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

تعاني المؤسسات في كثير من الأحيان من ركود الإنتاجية نتيجة اعتماد التدخلات الإدارية على إسداء النصائح الإلزامية بدلا من البناء المنهجي للقدرات. إن تمكين القادة من أطر الاستفسار الحواري يحول التفاعل الإشرافي إلى محرك مستمر للتطوير الذاتي.

- مضاعفة الكفاءة الإدارية: توفير وقت الإدارة العليا عبر تدريب الرؤوسين المباشرين على حل التحديات التشغيلية المعقدة باستقلالية.
- استبقاء المواهب الوظيفية: تعزيز استقرار الكفاءات في الأدوار الحيوية من خلال إتاحة مسارات تقدم فردية واضحة عبر حوارات المتابعة المنظمة.
- معالجة فجوات الأداء: تسريع الإجراءات التصحيحية عبر كشف الأسباب السلوكية الجذرية لتدني الأداء دون التأثير سلبا على بيئة العمل.
- ترسيخ ثقافة المسؤولية: استبدال الاتكالية والاعتماد على التعليمات بالمسؤولية التشغيلية الذاتية والالتزام الواضح بالنتائج.

### المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج GROW للمؤلف جون ويتمور Whitmore: تنظيم الحوارات التنموية من خلال تحديد الهدف، وتقييم الواقع، واستكشاف الخيارات، وتثبيت الإرادة والالتزام.
- استشارات العمليات لإدغار شاين Schein: توجيه مسارات الاستفسار غير التوجيهي، والإصغاء الفعال، وتطبيق مبادئ الاستفسار المتواضع لبناء شراكة تشخيصية موضوعية.
- دورة التعلم التجريبي لكولب Kolb: تأطير جلسات المراجعة الحوارية بالارتكاز على التجربة الملموسة، والملاحظة الانعكاسية، والتصور التجريدي، والتجريب النشط.



## المشاركون المستهدفون

- مدراء العمليات والتشغيل الساعون لامتلاك أدوات حوارية واستفسارية منظمة لتطوير مرؤوسهم ورفع مستويات الإنجاز.
- رؤساء الأقسام الذين ينتقلون من مهام الإشراف الفني التخصصي إلى تولي مسؤوليات قيادة وتطوير الأفراد.
- أخصائيو إدارة وتطوير المواهب وشركاء أعمال الموارد البشرية القائمون على تيسير الحوارات التنموية في بيئات العمل.
- منسقي المشاريع والمشرفون الإداريون المعنيون بإدارة كفاءة المساهمين المباشرين عبر فرق العمل المشتركة.

صمم هذا المحتوى التدريبي لدعم المدراء والمشرفين الباحثين عن أدوات حوارية تنموية دقيقة وموجهة لتطوير الأداء الفردي بدلا من الاستراتيجيات الكلية أو ديناميكيات المجموعات العامة.

## مخرجات التعلم

1. التمييز المنهجي بين الاستفسار التنموي المنظم والتوجيه التشغيلي المباشر والإرشاد الفني والتقييم السلبي للأداء.
2. إدارة المحادثات الفردية وتوجيهها باستخدام نموذج GROW لصياغة خطط عمل ذاتية وقابلة للتنفيذ.
3. تطبيق تقنيات الإصغاء الفعال، والصمت المدروس، وطرح الأسئلة المفتوحة الفعالة لتشخيص العوائق السلوكية.
4. هيكل حوارات المساءلة البناءة لمعالجة تراجع الأداء والاحتكاكات السلوكية بأسلوب مهني متزن.
5. توجيه المواهب الواعدة عبر وضع الأهداف، وتحديد الكفاءات المستهدفة، وتطبيق ممارسات التطوير المتعمد.
6. إعداد اتفاقيات تطوير مدتها تسعون يوما لقياس التقدم الفردي ومواءمته مع الأهداف التشغيلية للمؤسسة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس الاستفسار التنموي ونموذج GROW

كيف يتحول المدير من أسلوب إعطاء التعليمات المباشرة إلى استخدام الاستفسار التنموي المنظم؟

- الفروق الجوهرية بين التوجيه، وإصدار الأوامر، وتقديم الاستشارات، والإرشاد الوظيفي
- آليات وبنية الحوار في نموذج GROW لجون ويتمور Whitmore
- صياغة الاتفاقيات الأولية وتحديد الحدود المهنية الواضحة للأداء
- الانتقال من متابعة حالة المهام الروتينية إلى جلسات الاستفسار التنموي
- الاعتبارات الأخلاقية والحدود النفسية أثناء المحادثات داخل بيئة العمل

### اليوم 2: الاستفسار الحوارية المتقدم والأسئلة التشخيصية

ما الأساليب اللفظية القادرة على كشف الافتراضات المسبقة وتحفيز الإدراك التشغيلي؟



- مبادئ الاستفسار المتواضع لإدغار شاين Schein وصياغة الأسئلة غير الدفاعية
- مستويات الإصغاء الفعال والمعايرة اللغوية أثناء الحوار
- التوظيف التكتيكي لفترات الصمت المتعمد والوقفات التأملية
- إعادة تأطير القنوات المقيدة وعزل المعوقات التشغيلية الحقيقية
- تطبيقات مراقبة الأقران ومحاكاة المهارات الدقيقة في الحوار

### اليوم 3: إدارة المقاومة والمحدثات الصعبة حول الأداء

كيف يتم التعامل بفاعلية مع انخفاض مستوى الإنجاز وردود الفعل الدفاعية والمشاعر السلبية؟

- تشخيص الدوافع الجذرية لضعف الأداء الوظيفي والتراجع في التفاعل
- هياكل تقديم التغذية الراجعة السلوكية عبر الملاحظة، وتوضيح الأثر، والاستفسار
- احتواء الردود الدفاعية وإدارة النزاعات والمواقف الحوارية المعقدة
- توجيه الموظفين لتخطي فترات الركود المهني ومعالجة نقص الكفاءة
- تحديد مقاييس موضوعية للمساءلة ومحطات زمنية للتعافي ومراجعة الإنجاز

### اليوم 4: تسريع نمو المواهب وتوسيع القدرات

كيف تساهم الحوارات المنظمة في تسريع وتيرة تطور الموظفين ذوي الإمكانيات العالية؟

- رصد نقاط الاستقرار في الأداء وتحديد أهداف توسيع الكفاءات المهنية
- تطبيق دورة التعلم التجريبي لـ Kolb على المهام التوسعية المعقدة
- تيسير مهارات الحل الذاتي للمشكلات خلال إدارة المشاريع المركبة
- بناء حوارات مستقبلية لتطوير المسار الوظيفي والجاهزية المهنية
- تشجيع خوض المخاطر المحسوبة واستخلاص الدروس عبر المراجعة التأملية بعد المهام

### اليوم 5: مؤسسة الحوارات التنموية والتكامل مع الممارسة

كيف يدمج المدير أسلوب الاستفسار المنظم ضمن مهام المتابعة الإشرافية اليومية؟

- تطبيق جلسات مراجعة تنموية مركزة مدتها خمس عشرة دقيقة ضمن الروتين التشغيلي
- تصميم مسارات تطويرية لمدة تسعين يوما متوافقة مع الأهداف المؤسسية
- قياس الأثر التشغيلي المتحقق من تحسن القدرات الفردية للموظفين
- الحد من ميل المدراء للعودة إلى النمط الإرشادي والتوجيهي الاعتيادي
- محاكاة ختامية لجلسة حوار تنموي متكاملة مصحوبة بتقييم الأقران



## المنهجية

يعتمد البرنامج على ورش العمل التطبيقية في إدارة الحوار التي تجمع بين الأطر المعرفية، واستعراض نماذج الحوار الحي، وتدريب المجموعات الثلاثية بين المشاركين. يمارس كل متدرب أدوار الموجه والمستفيد والمراقب لمعايرة مهاراته الحوارية بدقة وفق معايير تقييم موضوعية.

- نشاط مقترح: إجراء محاكاة مسجلة لحوار وفق نموذج GROW مع مراجعة الأقران استنادا إلى بطاقة تقييم استفسارية محددة.
- نشاط مقترح: كتابة سيناريو وتنفيذ محاكاة لحوار تصحيحي موجه لمعالجة تراجع أداء أخصائي مهني.
- نشاط مقترح: إعداد خطة استفسار تنموي موجهة لتطبيقها في محادثة واقعية قادمة في بيئة العمل.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حقيبة أدوات متكاملة لإدارة الحوار التنموي، تشمل بنكا لأسئلة الاستفسار الحواري، ودليلا منظما لمعالجة تدني الأداء، وقالب اتفاقية أداء لمدة تسعين يوما قابل للتكييف. يضمن هذا المخرج للمدراء تطبيقا فوريا ومنتظما لممارسات التوجيه الفردي فور عودتهم إلى مهامهم الوظيفية.

## الأسئلة الشائعة

### ما الذي يميز هذه الدورة عن برامج القيادة العامة؟

يركز هذا البرنامج تركيزا دقيقا على تقنيات المحادثات الفردية وأطر طرح الأسئلة ومنهجيات الاستفسار التنموي، مبتعدا عن الاستراتيجيات الكلية أو إدارة التغيير التنظيمي أو قيادة المجموعات العامة.

### هل تتطلب المشاركة الحصول على شهادات أو مؤهلات مسبقة؟

لا تتطلب الدورة أي تأهيل رسمي سابق في مجال الكوتشينج؛ حيث صمم المحتوى ليناسب المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين الراغبين في امتلاك أدوات حوارية عملية قائمة على أسس منهجية للتطبيق المباشر.

### كيف يتم تقييم الكفاءة الحوارية أثناء أيام الدورة؟

يجري تقييم الكفاءة من خلال تمارين المحاكاة التفاعلية ضمن مجموعات ثلاثية، والملاحظة المباشرة من هيئة التدريس، وتطبيق نماذج تقييم منظمة لقياس مهارات الإصغاء الفعال ودقة الأسئلة وإدارة مسار الحوار.



## هل يمكن تطبيق أطر هذه الحوارات مع المتخصصين في المجالات التقنية؟

نعم؛ تمكن منهجيات الاستفسار المدراء من قيادة الأخصائيين التقنيين نحو حل المشكلات ذاتيا وتشخيص التحديات، دون حاجة المدير لامتلاك نفس التخصص الفني الدقيق للموظف.