

قصص نجاح

تطوير المهارات لأجل
فرص التوظيف مع
الشركاء الألمان

8 دراسات حالة
التدريب على المهارات الشخصية

قصص نجاح

تطوير المهارات لأجل فرص التوظيف مع الشركاء الألمان

8 دراسات حالة من قطاع التدريب على المهارات الشخصية

المحتويات

8



شركة "دي إي إكس (DEX)" ذ.م.م للتدريب والاستشارات
المهارات الشخصية العامة ذات الخصائص المختلفة

6



شركة كونسالتانت - نت (CONSULTANT-NET)
للخدمات الاستشارية للشركات ذ.م.م
المهارات الشخصية ودورها في جعل الشركات أكثر جاذبية ونجاحًا

4



تمهيد

14



straightlabs GmbH & Co. KG
التدريب على المهارات الشخصية في العالم الافتراضي

12



شركة كير إنترانس® (clear entrance)
للخدمات الاستشارية والتدريب والتغيير
حل المشكلات المتعلقة بعملية التواصل

10



معهد القيادة الجامعية ذ.م.م غير الربحي
عقليات ومهارات جديدة لمستقبل التدريب المهني

20



شركة نيوم إيميغ (New Image) - لاستشارات الصورة التجارية
التركيز المتزايد للتعليم المستمر للبالغين على المهارات الشخصية

18



شركة أليكاشيو (APPLICATIO) ذ.م.م للتدريب والاستشارات
فهم المهارات الشخصية وتدريبها في سياقات ثقافية مختلفة

16



Bildungswerk der Baden-Württembergischen
.Wirtschaft e. V
التدريب داخل الشركة نقطة انطلاق للتوظيف



شركة كونسالتانت - نت (CONSULTANT-NET)
للخدمات الاستشارية للشركات ذ.م.م



المهارات الشخصية ودورها في جعل الشركات أكثر جاذبية ونجاحًا

في حين أن الموضوعات التقليدية مثل التواصل والعمل الجماعي والقيادة لا تزال مطلوبة، فإن شركة كونسالتانت - نت تشهد طلبًا متزايدًا على التدريب على أساليب العمل المرنة والتواصل بين الثقافات والكفاءة الرقمية في عصر الرقمنة والشبكات العالمية. إلا أن هناك اتجاهات رئيسية أخرى، ففي مواجهة الأتمتة المتقدمة والتغيير التقني (الكلمات الرئيسية: ChatGPT والذكاء الاصطناعي)، تصبح مهارات مثل التفكير النقدي، والخبرة في حل المشكلات، والإبداع ذات قيمة متزايدة. كما يكتسب الذكاء العاطفي والمرونة والقدرة على التعاون عن بعد أهمية في عالم العمل الذي يصبح أكثر عولمة ورقمية. تركز المزيد من الشركات والموظفين على تطوير هذه المهارات الشخصية وتعزيزها من أجل تلبية المتطلبات المستقبلية.

لدى شركة كونسالتانت - نت ثلاثة محاور إقليمية. في أوروبا، تنشط الشركة بشكل أساسي في سويسرا والنمسا وألمانيا. وينصب التركيز الرئيسي الثاني على الدول العربية - وخاصة دول الشرق الأوسط والمغرب العربي. وينصب التركيز الثالث على جميع البلدان الناطقة بالفرنسية الأخرى، بما في ذلك فرنسا. أحد أسباب ذلك هو القرب الجغرافي والتقارب الثقافي لهذه البلدان - يتمتع فريق شركة كونسالتانت - نت بوجود دولي، مما يسهل الوصول إلى الأسواق وبناء علاقات أكثر فعالية مع العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تشتهر هذه البلدان باقتصاداتها القوية وإمكاناتها الكبيرة التي تساعد في نمو الأعمال وجذب الاستثمارات.

يمكن أن يكون للدورات التدريبية عبر الإنترنت، إذا استخدمت في النقطة الصحيحة في مسار التعلم، تأثير إيجابي للغاية. وباستخدامها بشكل معقول، على سبيل المثال بنسبة 50 في المئة حضور شخصي مقابل 50 في المئة عبر الإنترنت، فإنها تمكن المشاركين من الانضمام إلى الدورات التدريبية وتعزيز مهاراتهم الشخصية بغض النظر عن موقعهم الجغرافي. تستخدم شركة كونسالتانت - نت أيضًا منصات اجتماعات تفاعلية عبر الإنترنت لتقديم تجربة تعليمية تفاعلية للمشاركين وزيادة فرص التفاعل والتعاون.

يحدث التدريب الفعال على المهارات الشخصية للموظفين الفرق بين الشركة الناجحة والشركة الناجحة للغاية. نقص العمالة الماهرة، والتغير الديموغرافي، والمتطلبات المعقدة، والوتيرة السريعة، وعدم اليقين - كل هذه العوامل زادت بشكل كبير من الضغط على الشركات للعثور على موظفين جيدين. هؤلاء الموظفون هم الميزة التنافسية الأولى في العديد من الصناعات ومستقبل الشركة يعتمد عليهم. وبالتالي تتنافس الشركات بشدة لاستقطاب الأفراد ذوي الكفاءات العالية. تلعب المهارات الشخصية المطلوبة - خاصة تلك الخاصة بالمديرين المتوسطين وكبار المديرين - دورًا حاسمًا في تحديد ما إذا كانت الشركة جذابة للموظفين المحتملين أو الحاليين.

تقدم شركة كونسالتانت - نت مجموعة واسعة من الدورات التدريبية على المهارات الشخصية للعملاء الدوليين، على سبيل المثال من القطاعات المتخصصة في صناعة السيارات (بما في ذلك الشاحنات)، والبناء، والهندسة، والزراعة، والصناعات الدوائية. ويلعب المزيج الجيد من المهارات الشخصية والمعرفة المهنية والمهارات الفنية دورًا حاسمًا في إرضاء العملاء.

تُركز شركة كونسالتانت - نت دائمًا على توفير التدريب التفاعلي والموجه نحو التطبيق العملي. تُستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب، مثل دراسات الحالة التي تُطبّق من خلال تمثيل الأدوار مع تحليل الفيديو، حيث يشكل ثلاثة مشاركين فريقًا ويتناوبون على تمثيل أدوار مشغل الكاميرا، الموظف، والمدير.

تتيح التمارين والمناقشات الجماعية للمشاركين الفرصة لممارسة مهاراتهم في سياق الحياة الواقعية وتلقي الملاحظات. أحد الأمثلة على التدريب على المهارات الشخصية الذي تقدمه شركة كونسالتانت - نت هو ورشة عمل حول "التواصل الفعال والعمل الجماعي". في هذا التدريب، يتعلم المشاركون كيفية التواصل بفعالية وحل النزاعات والعمل معًا بتأثر لتحقيق أهدافهم المشتركة.

المهارات الشخصية العامة ذات الخصائص المتنوعة

من أن نفس الأسئلة تُطرح على الجميع، إلا أن هذه الأسئلة مفتوحة بما يكفي لتسمح بمجموعة واسعة من الإجابات المحتملة. إذ يمكن للمشاركين شرح وجهات نظرهم ووالإفصاح عن بعض الأشياء المتعلقة بأنفسهم. ويوفر هذا الكثير من المعلومات حول القيم والتوقعات التي تعتبر أساسية للمديرين في الشركة وأي منها تمارس فعليًا في الحياة اليومية.

تُظهر نتائج المقابلات عندئذٍ الأنماط السلوكية والموافق التي تُستخدم لتقييم كفاءة المديرين. وهذا يمكن شركة "دي إي إكس" للتدريب والاستشارات من تخصيص برامجها لتناسب البلد والشركة والمشاركين المعنيين.

ومع ذلك، فإن "التخصيص" يعني أيضًا أن المهارات القيادية الأساسية تظل دائمًا كما هي:

إذ يحتاج المديرين إلى المهارات الشخصية التي:

- تبني الثقة بين الناس
- تدعم دورهم كنماذج يُحتذى بها
- تعزز التواصل مع الموظفين والزلاء والرؤساء في العمل

الثقة، ووظيفة القدوة، والتواصل، والسلوك

تختلف كيفية بناء الثقة اختلافًا كبيرًا من بلد إلى آخر، وأحيانًا من منطقة إلى أخرى. ومع ذلك، في جميع الثقافات، أن تكون قدوة يعني أن تفعل نفس الأشياء التي تتوقع من موظفيك أن يفعلوها. وإن فعل أي شيء آخر يقوض الثقة. قبل كل شيء، أن تكون قدوة يعني أن تكون متسقًا، أي أن تمارس ما تعظ به. إذا كنت تتوقع الالتزام بالمواعيد، فعليك أن تكون دقيقًا بنفسك. في حالة وجود أسلوب إدارة أكثر استبدادًا، يجب عليك صياغة التعليمات بوضوح تام إذا كنت تتوقع اتباعها. إذا كنت تتبنى أسلوبًا إداريًا تعاونيًا وتريد من الموظفين المشاركة وتحمل المسؤولية، فعليك منحهم الحرية التي يحتاجونها وتقبل المخاطرة بأن الأمور قد لا تسير دائمًا كما هو مأمول. على أي حال، أن تكون قدوة لا يرتبط بأسلوب قيادة معين.

أدركت معظم الشركات الآن أن المديرين يحتاجون إلى مهارات قيادية معينة لتحقيق النجاح. ومع ذلك، في العديد من البلدان، ما تزال الترقبات إلى المناصب الإدارية تعتمد في كثير من الأحيان فقط على الخبرة والكفاءة المهنية. وغالبًا ما تأتي هذه العوامل في المرتبة الثانية بعد شبكات المعارف التي تنتمي إليها، أي العلاقات التي لديك. نتيجة تعيين المديرين بهذه الطريقة هي أن العديد منهم لا يحققون نجاحًا كبيرًا. ويصبح الموظفون غير منتجين أو حتى محبطين.

تلعب الاختلافات الثقافية دورًا رئيسيًا في تحديد المهارات القيادية المطلوبة بالضبط. طبقت شركة "دي إي إكس" للتدريب والاستشارات برامج تطوير الإدارة في عدة بلدان، بما في ذلك أستراليا والبرازيل وألمانيا والنمسا وسويسرا وأيرلندا وروسيا وسلوفاكيا وجمهورية التشيك والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية. ومن خلال هذه البرامج، أصبح من الواضح أن الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض بطرق مختلفة جدًا. فالأشخاص المختلفون يجدون مهارات مختلفة مهمة، ويعطون معاني مختلفة لنفس الكلمات، ويؤكدون على أنماط سلوكية مختلفة.

في ألمانيا والنمسا، على سبيل المثال، تعد الكفاءة المهنية عاملاً رئيسيًا لمصداقية المدير. وفي أستراليا، يُعتبر التفاعل الودي المبني على المساواة شرطًا أساسيًا لقبول المدير. أما في البرازيل، فإن الاهتمام بالحياة الخاصة والعاطفية للموظفين يعزز الثقة في المدير. ومن الضروري أن يؤخذ ذلك في الاعتبار عند تنفيذ البرامج للمديرين في مختلف البلدان.

الشيء الأكثر أهمية هو معرفة كيفية عمل ثقافة معينة بشكل عام. ومع ذلك، ليس فقط ثقافة البلد هي التي تؤثر على قيم الناس وإدراكاتهم وسلوكهم، بل الأهم من ذلك هو ثقافة الشركة. وهذا ينطبق بشكل خاص على المديرين، لأنهم - سواء كانوا في مواقع بارزة أو أقل وضوحًا - يمثلون شركاتهم.

المقابلات كأساس للبرامج المخصصة

عادة ما تجري شركة "دي إي إكس" للتدريب والاستشارات مقابلات شبه منظمة مع المشاركين قبل بدء البرنامج. "شبه منظمة" تعني أنه على الرغم



على الموقف، إذ يجب أن تكون مهتمًا بصدق بما يحفز الآخرين، وما يريدون قوله، أو لماذا لديهم رأي مختلف. إذا لم يكن هذا هو الحال، فإن حتى أفضل مهارات "الإصغاء الجيد" تكون عديمة الفائدة. فقط الاهتمام الحقيقي بتحقيق شيء للآخرين والرغبة في "أخذهم في الاعتبار" سيجعل المدير ناجحًا على المدى الطويل.

يشكل التواصل الجيد مع الموظفين، وبين الزملاء، ومع الرؤساء، الأساس لممارتي القيادة المتمثلة في "بناء الثقة" و "أن تكون قدوة". ما يعتبر "جيدًا" يختلف اختلافاً كبيراً ويتأثر بشكل كبير بالثقافة الوطنية وثقافة الشركة، مما يؤدي غالبًا إلى توقعات محددة جدًا حول كيفية التواصل.

ما يحتاجه جميع المديرين حقًا، بغض النظر عن الثقافة التي يعملون فيها، هو القدرة على فهم وجهات النظر الأخرى. وهذا يعتمد بشكل أساسي

عقليات ومهارات جديدة لمستقبل التدريب المهني

يحضر دورات القيادة الجماعية إما أفراد يعملون في أنظمة معقدة متعددة الأطراف، أو تقدم الجهة المسؤولة عن الدورة التدريبية التدريب والخبرة التقنية مباشرة في هذه الأنظمة من خلال المشاريع. يحدث هذا بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) المنصوص عليها في خطة الأمم المتحدة لعام 2030. على سبيل المثال، يعد التعليم والتدريب المهني الأولي والمستمر (المركّز على الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة) أحد أقدم الأنظمة متعددة الأطراف، لأنه يجمع بين الجهات الفاعلة من القطاع الخاص (الشركات ومنظمات أصحاب العمل) والقطاع العام (الوكالات الحكومية والمدارس) والمجتمع المدني (الطلاب والنقابات العمالية).

على الرغم من أن درجة تأثير أصحاب المصلحة تختلف من بلد إلى آخر، مما يؤثر بدوره على أداء نظام التعليم والتدريب المهني في كل بلد، إلا أن الهيكل الأساسي لهذه الأنظمة متشابه جدًا في معظم البلدان. وهذا يمكن معهد القيادة الجماعية من تقديم خبراته، التي تركز بشكل أساسي على زيادة الكفاءة من خلال تحسين الشراكات عند النقاط المشتركة، على مستوى العالم من خلال الدورات التدريبية المنهجية ودعم العمليات.

بالإضافة إلى مجموعة المهارات، يتطلب ذلك أيضًا عقلية تجعل الأساليب الجديدة قابلة للتطبيق، وذلك من خلال تقليل الاعتماد على الهياكل الهرمية التقليدية للسلطة والتحكم والمكانة. على المدى الطويل، يمكن للناس العمل بشكل أكثر كفاءة وفعالية في نظام أقل هرمية. وينطبق الشيء نفسه على المستوى الفردي والاجتماعي. ويعد الدعم المنهجي، مثل الدعم الذي يقدمه معهد القيادة الجماعية، ضروريًا لتحقيق النجاح الفعلي في المنظمات والشركات.

يتطلب عالم العمل المبني على التواصل المستمر والقائم على المعرفة والتقنيات المتقدمة عددًا متزايدًا من المهارات الشخصية مع زيادة فرص الاستعانة بمصادر خارجية للمهارات التقنية في الوقت نفسه. يمكن للمعرفة الأكثر قابلية للتكرار أن تُوكل معالجتها إلى تقنية الذكاء الاصطناعي أو غيرها من التقنيات في المستقبل. لم تعد عملية "حشو" الحقائق التي يمكن اختبارها إستراتيجية تعليمية سليمة وستفقد قيمتها ولن يُعتمد عليها في المستقبل. وينطبق الشيء نفسه على المهن التي تنطوي في الغالب على أنشطة موحدة. وبالإضافة إلى المهن الصناعية التقليدية، سيؤثر ذلك بشكل خاص على الأنشطة الإدارية والمحاسبية.

ومع ذلك، ستظل هناك حاجة ماسة إلى الخبرة المتخصصة. إذ ستشهد بعض القطاعات مثل الزراعة أو المهن الحرفية نهضة في سياق التحول نحو الاستدامة. وستظهر وظائف جديدة تتطلب المهارات الشخصية بشكل صريح. وفي هذا الصدد، سيندمج مفهوم المهارات التقنية والمهارات الشخصية بشكل متزايد.

تلعب المهارات الشخصية دورًا حاسمًا عندما يتعلق الأمر بقيادة الأشخاص. في الوقت الحالي، تُدرّس هذه المهارات فقط على مستوى وظيفي معين أو درجة أقدمية معينة. ومع ذلك، سيكون من المفيد لجميع الموظفين الاستفادة من التعلم عن القيادة، والأفضل أن يبدأ هذا التعلم من خلال التعليم المدرسي أو أثناء فترة التدريب. يمكن للتدريب المناسب أن يمكن المشاركين من فهم رؤسائهم بشكل أفضل وبالتالي المساهمة في القيادة "بصورة غير رسمية".

يعكس اسم الشركة "معهد القيادة الجماعية" أيضًا مفهومها المركزي. يتعلق الأمر بقدرة الفرد – حتى بدون مسؤولية قيادية رسمية – على قيادة الآخرين وفي الوقت نفسه أن يكون مُقادًا بواسطة النظام الذي يحيط إليه (الفريق، المنظمة، أصحاب المصلحة). من ناحية، فإن هذا الفهم للنظام يساعد في تحسين الرؤية الشاملة للموقف. ومن ناحية أخرى، فإنه يحسن الكفاءة الذاتية والقدرة على العمل الجماعي، وهي مهارة أساسية لمواجهة مسألة الاستدامة الرئيسية.

معهد القيادة الجماعية
ذ.م.م غير الربحي



حل المشكلات المتعلقة بعملية التواصل

والمشاورات الجماعية للضحايا) فعالة للغاية في تطوير وجهات نظر جديدة وحل المشكلات المتعلقة بعملية التواصل وتقريب المشاركين من بعضهم البعض (مرة أخرى). وبهذه الطريقة، تصل المجموعات إلى صميم اهتماماتها وتحقق النتائج المرجوة من خلال التجربة. وبالتالي يصبح نجاح أو فشل التعاون واضحًا للجميع. ويتم التفكير العميق في الخبرة المكتسبة ونقلها إلى السياق المهني.

أصبح العمل عبر الحدود المكانية والزمنية والثقافية أمرًا شائعًا الآن للعديد من المنظمات والفرق، وهذا التطور مدفوع بزيادة العولمة الاقتصادية والمعايير التقنية العالية. وفي الوقت نفسه، تعتبر الطبيعة المتنوعة لمجموعات العمل والفرق واحدة من أكبر التحديات في المنافسة الدولية.

على سبيل المثال، كان التغيير الثقافي الذي سعت إليه مجموعة تأمين عالمية هو السبب وراء تنظيم حدث في هونغ كونغ حضرته جميع وحدات الأعمال. في سياق هذا الحدث، كُلفت شركة كليل إنترانس® بمهمة دعم إحدى الوحدات، وهي فريق متعدد الثقافات (من اسكتلندا وفرنسا وألمانيا والمملكة المتحدة وفنلندا)، في تحديد حالات سوء فهم محددة في مكان العمل (أطلقوا عليها اسم "المشكلات الواضحة التي يتجنب الناس مناقشتها")، ومعالجتها واستخدام النتائج لضمان تفاعل شفاف وبناء في المستقبل.

كان توضيح وجهات النظر حول الوضع والفريق والمناقشة المفتوحة والأهداف الجديدة والاتفاقيات التي يدعمها الجميع يعني أن الفريق كان قادرًا عقليًا وعاطفيًا على الانخراط علنًا في التغيير الثقافي القادم. وكان أحد الإنجازات الرئيسية هو الكفاءة الذاتية: مدى أهمية معالجة سوء الفهم والتوترات في مرحلة مبكرة وكيف يمكن لكل فرد أن يساهم في إعادة التركيز على الأمور الأساسية وعلى مهمة الفريق.

التطوير الإداري

عادة ما تركز برامج التطوير الإداري في شركة كليل إنترانس® على توضيح دور الفرد ومتطلبات القيادة المستقبلية. ويقدر المديرون بشكل خاص

منذ عام 2000، تدعم clearentrance® المنظمات وأفرادها حول العالم من خلال تطوير تلك المنظمات وتدريب الفرق لمساعدتهم على التكيف ذهنيًا مع التغييرات المستمرة التي نشهدها بطريقة مرحة ومرنة والعمل معًا بشكل بناء ومنتج على الرغم من كل التنوع.

التدريب الجماعي ودورات تدريب المدربين

يعد تدريب الفريق أحد النقاط المحورية في عمل الشركة. وغالبًا ما تُثار مشاكل التواصل التي لم تكن محلولة سابقًا، على سبيل المثال، من خلال عمليات التغيير المرتقبة، أو إعادة التنظيم، أو تشكيل الفرق الجديدة. بعض أسباب ذلك هي المسافة الافتراضية، أو التردد في التعبير عن الآراء علنًا، أو ببساطة عدم وجود حلول متاحة. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر كل فرد في الفريق بطريقة مختلفة - ولا نعني هنا اللغات الوطنية. على سبيل المثال، ما يفهمه الاقتصادي في مجال الأعمال من مصطلح "العملية" يختلف عن ما يفهمه المهندس من نفس الكلمة. المجالات المهنية المختلفة وحدها تجعل التواصل أمرًا صعبًا. يمكن حل هذه المشكلة - شريطة أن تكون جميع الأطراف المعنية على استعداد لبذل جهد أكبر للتواصل. يتطلب الابتكار الاحتكاك وجلسات تدريب جماعي للفريق تهدف إلى الوصول إلى فهم مشترك للمشكلة والأهداف والجهود اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

تهدف دورات تدريب المدربين إلى تمكين المتدربين من (إعادة) اكتشاف متعة التعلم. إذ يتعلم المدربون المحتملون ويدربون على جميع المهارات الضرورية التي يحتاجونها في هذا المجال - بالإضافة إلى الخبرة المتخصصة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، الوعي بالدور، والصورة الذاتية، وديناميكيات المجموعة، وطرق التدريس. في الوقت نفسه، يصبح المشاركون أيضًا على دراية بالاختلافات الثقافية والصور النمطية الخاصة بهم.

التوجه نحو الأساليب العملية والتجريبية

تركز شركة كليل إنترانس® على استخدام أساليب عملية وتجريبية. يمكن أن تكون الأساليب الإبداعية (مثل الألعاب والتمارين التفاعلية الجماعية

شركة كلير إنترانس® (clear entrance®)
للخدمات الاستشارية والتدريب والتغيير



جاء أحد العملاء من شركة دولية إلى شركة كلير إنترانس® للحصول على تدريب بهدف تحسين ذكائه العاطفي. وكان قد فشل في إنشاء مركز تقييم، وهو شرط أساسي للحصول على منصب أعلى. أظهرت ملاحظات المراقبين أن فشله كان أقل ارتباطًا بكفاءته المهنية، بل كان سلوكه في التواصل هو "العقبة الرئيسية". وقيل إنه يظهر نقصًا في التعاطف في تقييمات الموظفين، ويركز بشكل مفرط على الحقائق وموقفه الشخصي. من خلال التدريب، طور العميل وعيًا بأفعاله وكيفية تأثيرها على الآخرين، وتعلم التعرف على عواطفه وقبولها، وطور طرقًا جديدة للتواصل من أجل التواصل مع موظفيه مع البقاء في الوقت نفسه صادقًا مع نفسه وقيمه الثقافية.

تبادل الخبرات، بالإضافة إلى فرصة التفكير في القرارات وأفعالهم في مواقف محددة ومشاركة وجهات النظر و/أو الحلول الجديدة مع زملائهم.

يمكن أن توفر مهارات التدريب دعمًا قيمًا في التعامل مع العديد من التحديات القيادية. تتمثل إحدى المهام الأساسية في القيادة اليوم في التخلي عن المبادرة الشخصية والمسؤولية الشخصية والتنظيم الذاتي وتعزيزها - وهي أشياء لا تحظى بتقدير كبير في التدريب فحسب، بل يمكن أيضًا الترويج لها بشكل جيد للغاية من خلال هذا النوع من التدريب.

تعد جلسات التدريب الفردية الشخصية أيضًا جزءًا من الخدمات التي تقدمها شركة كلير إنترانس® لدعم الأشخاص في المناصب القيادية. تشمل القضايا التي يتم تناولها، على سبيل المثال، تقييم دور الفرد القيادي أو أسئلة محددة للغاية تتعلق بالتعاون مع الموظفين والفرق.

التدريب على المهارات الشخصية في العالم الافتراضي

الافتراضي عبر XR Trainer جاهز للاستخدام الفوري دون الحاجة إلى أي أعمال تطوير مكلفة. لا يتسم هذا الحل بالكفاءة والفعالية من حيث التكلفة فحسب، بل إنه تفاعلي للغاية ويقدم تجارب تدريبية واقعية. ولقد بدأت الشركات الدولية باستخدام XR Trainer بالفعل. يعني النهج متعدد اللغات والتوافق عبر الأنظمة الأساسية أنه يمكن للشركات بسهولة توفير البرنامج لعدد غير محدود من الموظفين بغض النظر عن موقعهم الحالي، ويمكن استخدام البرنامج مع سماعة الواقع الافتراضي أو على جهاز الكمبيوتر أو باستخدام الهاتف الذكي أثناء التنقل. وتؤكد الدراسات العلمية وقصص نجاح العملاء على فعالية هذا الحل.

تُظهر دراسة حديثة في صناعة توريد السيارات كيف يمكن استخدام التكنولوجيا الغامرة وهذا البرنامج لجعل تدريب الموظفين على الكفاءة الثقافية في المشاريع الدولية أكثر كفاءة واستدامة. وقد أفاد الموظفون عن وجود تحسن في مستوى الدافع والالتزام. بالتزامن مع تحليلات التعلم، والتي تشمل قياس وتحليل البيانات المتعلقة بالمتعلمين والسياقات التي يتعلمون فيها، يمكن تقديم مساعدة فردية ومخصصة للمتعلمين. في المستقبل، ستكون خوارزميات الذكاء الاصطناعي قادرة على دعم احتياجات التعلم وتفضيلاته.

سيكون لدى العوالم الافتراضية للتعلم في الميتافيرس القدرة على تغيير التعلم المؤسسي بشكل جذري في المستقبل. إذ يمكن أن يؤدي الانتقال إلى مساحات التعلم الافتراضية إلى تحسين نتائج التعلم والفهم وتطوير المهارات بشكل كبير. يمكن استخدام العوالم الافتراضية للتدريب على المهارات الشخصية ليس فقط لتعزيز الفهم الثقافي المتبادل، ولكن أيضًا للمساعدة في خلق بيئة عمل أكثر تكاملاً وكفاءة. مع استمرار تطور التكنولوجيا وقبولها على نطاق أوسع في عالم الأعمال، سيلعب الميتافيرس بلا شك دورًا متزايد الأهمية في التعليم المستمر في المستقبل.

في عصر العولمة والتقنيات الرقمية، تفتح فرص جديدة ومبتكرة أمام الشركات. تعد مساحات التعلم الافتراضية – المعروفة باسم العوالم الافتراضية أو "الميتافيرس" – اتجاهًا واعدًا يعيد تشكيل طرق تعلم الموظفين وتدريبهم.

وسيلعب الميتافيرس دورًا رائدًا في مستقبل بيئة العمل من خلال تقديم أساليب تعلم مبتكرة ومخصصة وفعالة. إن التحول النموذجي الناتج في التعليم لديه القدرة على حل التحديات الرئيسية. كمساحة تعليمية جديدة في بيئة العمل 4.0، يوفر الميتافيرس فرصة لجعل التدريب أكثر كفاءة وقابلية للتطوير من خلال تجاوز القيود المكانية التقليدية والحاجة للحضور الفعلي. في هذه البيئات الافتراضية، يمكن للموظفين التفاعل مع صور رمزية تحاكي الواقع في سيناريوهات حقيقية والتدريب على مواجهة التحديات الثقافية. تمكن التقنيات الغامرة الموظفين من أن يشعروا بأنهم حقيقيون في البيئة الافتراضية. هذا الشعور بالواقعية في العالم الافتراضي يساعد في انتقال المعرفة. كما أن التغلب على قيود الوقت والمكان يجعل من الممكن تحقيق تدريب فعال وقابل للتطوير لمجموعة كبيرة من الموظفين.

وتجدر الإشارة إلى أن إمكانية تعزيز مهارات الموظفين في التعامل مع الثقافات المختلفة مسألة تستحق الاهتمام. في عالم معولم، تعتبر المهارات الشخصية مثل التواصل والقيادة والعمل الجماعي ضرورية للغاية. ولا يمكن التقليل من أهمية المهارات الشخصية السائدة في الوقت الحاضر. ففي بيئة عمل متزايدة الترابط، تصبح هذه المهارات أكثر أهمية. إذ يحتاج الموظفون العاملون في جميع أنحاء العالم إلى فهم الاختلافات الثقافية والتعامل معها من أجل تحقيق النجاح.

على الرغم من الفوائد العديدة للميتافيرس، يجب تصميمه بعناية ليكون مكان عمل ومنصة تدريب مستمرة تلبى مصالح جميع الأطراف المعنية. هناك بالفعل مناهج مبتكرة تتعامل مع هذا التحدي بمسؤولية. ينطبق هذا، على سبيل المثال، على الحل البرمجي كخدمة (SaaS) المسمى XR Trainer من شركة straightlabs المتخصصة في التدريب على المهارات الشخصية في بيئة الميتافيرس الغامرة. وهذا التدريب

straightlabs GmbH & Co. KG



*Bildungswerk der Baden-
Württembergischen
Wirtschaft e. V.*



التدريب داخل الشركة نقطة انطلاق للتوظيف

كانت نتائج المجموعة الأولى إيجابية بشكل مستمر، حيث تم تعيين 78 من أصل 80 مشاركاً في وظائف وفقاً لاستطلاع الشركة. في أكتوبر 2022، أطلقت قرى الأطفال SOS في نيجيريا ومؤسسة Biwe برنامج تدريب في مجال المبيعات في ولاية إيدو كجزء من مشروع شراكة التوجيه المهني والتوظيف (CoJoP)، بتمويل من الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) عبر شركة GIZ GmbH.

حتى تاريخه، شارك 360 شاباً في برنامج تدريبي مدته أسبوع واحد حول المهارات متعددة التخصصات (بما في ذلك المهارات الشخصية) في مجال المبيعات/التسويق. وبحلول ديسمبر 2022، بدأ 150 منهم تدريباً لمدة أربعة أشهر في إحدى الشركات. لزيادة تطوير وتعزيز كفاءاتهم، بما في ذلك المهارات الشخصية، حضروا دورة تدريبية على المبيعات يوم واحد في الأسبوع خلال مرحلة التدريب، وتضمنت هذه الدورة مواضيع مثل الإصغاء الجيد، والمزيج التسويقي، وتطوير المواد باستخدام مبدأ مراحل ما قبل اتخاذ قرار الشراء (AIDA)، واستخدام الهاتف كأداة مبيعات، وعملية المبيعات المنظمة، وهيكله الحلول باستخدام مصفوفة الدقة.

تنتمي الشركات التي أكمل فيها المشاركون تدريبهم إلى قطاعات مختلفة للغاية: مثل بيع المنتجات العضوية، والأدوية، والأزياء، والاستشارات، وكالات العلامات التجارية والتسويق، وكذلك الزراعة. وكان الهدف من ذلك هو أن توظيف الشركات المشاركين بعد انتهاء فترة التدريب.

تشير النجاحات في مختلف البلدان مع إلقاء نظرة على إعلانات الوظائف في جميع أنحاء العالم إلى أن برامج التدريب في مجال المبيعات التي تأخذ المهارات الشخصية في الاعتبار، إلى جانب فترات التدريب العملي، يمكن أن تساعد في توظيف الأشخاص في وظائف في بلدان مختلفة.

وفقاً لدراسة عالمية أجرتها مؤسسة Bildungswerk der Baden-Württembergischen Wirtschaft (Biwe)، فإن عدم نجاح المبيعات يمثل عقبة رئيسية أمام نمو الشركات في جميع أنحاء العالم. وبالتالي فإن المؤهلات القابلة للتطبيق عبر قطاعات متعددة في مجالي المبيعات والتسويق لديها القدرة على خلق وظائف إضافية في العديد من الأماكن. لهذا السبب، تنظم مؤسسة Biwe دورات تدريبية في مجالي المبيعات والتسويق تهدف إلى تطوير المهارات المنهجية والاجتماعية للمشاركين.

منذ عام 2017، تدعم مؤسسة Biwe قرى الأطفال SOS رواندا (بتمويل من الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية BMZ، عبر شركة sequa د.م.م غير الربحية)، كجزء من شراكة التدريب المهني في الاستفادة من مصادر جديدة للدخل لتمويل مهمتها المتمثلة في منح الأطفال المحتاجين منزلاً يشعرون فيه بالأمان، وتمكينهم من تشكيل مستقبلهم وتقوية بنية الأسر. في هذا السياق، تم تدريب موظفي الشركات الرواندية على المبيعات لأول مرة في مركز التدريب المهني لقرى الأطفال SOS في كيغالي في يومي 19 و 20 فبراير 2020.

الموظفين المؤهلين في مجال المبيعات نادرون في رواندا كما هو الحال في ألمانيا. يعتبر هذا النقص عقبة حاسمة تواجه الشركات، ولكنه أيضاً فرصة للمهنيين الشباب والموظفين الذين خدموا لفترة طويلة على حد سواء لتطوير مسيرتهم المهنية من خلال اكتساب مؤهلات إضافية. وتقدم مؤسسة Biwe دعماً يعتمد على الاحتياجات في أشكال متنوعة لتلبية هذه المتطلبات.

بناءً على هذه التجربة، بدأ الشركاء في التعاون على تنظيم دورات تدريبية في مجال المبيعات في رواندا، ودمجوا هذه الدورات مع فرص تدريب عملي في شركات مناسبة. وقد حدث ذلك كجزء من المبادرة الخاصة للحكومة الألمانية "العمل اللائق من أجل انتقال عادل"، والتي تم تمويلها مرة أخرى من قبل الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) عبر شركة sequa د.م.م غير الربحية.

فهم المهارات الشخصية وتدريبها في سياقات ثقافية مختلفة

يمكن استخلاص المهارات اللازمة (وكذلك الموقف والعقلية) بشكل ناجح ومستدام، ومن ثم إيصالها إلى المشاركين.

دور الثقافة في تحديد الاستخدام "الصحيح" للمهارات الشخصية

حتى المهارات الشخصية الأساسية تحتاج إلى فحص دقيق في سياق ثقافي ومناقشتها على الأقل أثناء تعليمها. القاعدة الأساسية في تقديم التعليقات، على سبيل المثال، هي أن تكون بناءة وإيجابية وتقديرية. ومع ذلك، إذا كان النقد مغلقًا بالإطراء والمديح لدرجة أنه لا يمكن التعرف عليه على أنه نقد، كما هو شائع في بعض الثقافات، فإن الجوانب الإيجابية فقط هي التي تبقى في النهاية، مما يحول دون وجود أي نوع من النقد الذاتي.

قد يتأثر النقد المحترم بين الأقران أيضًا بقواعد سلوك أخرى متجذرة بعمق في ثقافة معينة. هذا هو الحال، على سبيل المثال، في المجتمعات التي يعتبر فيها الأكبر سنًا، بسبب عمره، أو الشخص الأعلى مرتبة، بسبب مستواه الهرمي، على الأرجح أكثر صراحةً من الأشخاص الأصغر سنًا أو المرؤوسين، وبشكل عام، لا يُسمح بانتقاده على الإطلاق.

إدارة الوقت هي أيضًا مهارة شخصية وتلعب دورًا مهمًا في العديد من المشاريع. إذ تحتاج إلى الالتزام بالمواعيد النهائية لتقديم التقارير، ووضع الجداول الزمنية وخطط الأنشطة، وتنفيذها بفعالية، وما إلى ذلك. ومع ذلك، لا فائدة تذكر من تعليم طرق إدارة الوقت لمجموعة مختارة من الأشخاص في بلد يعتمد فيه التواصل بشكل أساسي على اللقاءات الشخصية، ومن شأن الاختناقات المرورية المستمرة أن تحكم على أي جدول زمني بالفشل حتى قبل إنشائه.

لهذا السبب، يولي مقدمو التدريب مثل شركة أبليكاشيو للتدريب والاستشارات اهتمامًا دائمًا للتمييز بين مفهومي "فعل الشيء الصحيح" و "فعل شيء صحيح" عند تدريس المهارات الشخصية. يمكن فقط لمقدمي التدريب الذين يفهمون ويقبلون دور الوساطة الخاص بهم في سياق ثقافي محدد مساعدة المشاركين في الدورة على تولي أدوار جديدة بنجاح.

يجب أن توفر المهارات الشخصية للموظفين والمديرين القدرة على تطبيق خبراتهم التقنية بنجاح. ولتحقيق ذلك، يجب تكييف المهارات الشخصية – وبالطبع الطريقة التي تُدرّس بها – مع السياق والبلد والمستخدمين المستقبليين وثقافتهم. ما يجعل الأشخاص ناجحين في ألمانيا – سواء كانوا مهندسين، أو متخصصين في تكنولوجيا المعلومات، أو مقدمي رعاية، أو نجارين – يمكن أن يجعل شخصًا آخر ناجحًا في مكان آخر في العالم، ولكن ليس بنفس الطريقة تمامًا. من الضروري التقديم والتفاوض والاستماع والتخطيط في كل مكان تقريبًا، ولكن الوصفة نفسها لا تؤدي دائمًا إلى النجاح.

وبالتالي، فإن التدريب على المهارات الشخصية ليس منتجًا يمكن أخذه وبيعه كما هو في بلدان أخرى. من المهم معرفة ومراعاة ليس فقط المجموعة المستهدفة ومعرفتها الحالية، ولكن أيضًا سياقها وخصائصها الثقافية. وتعتمد الدورات التدريبية المخصصة التي تقدمها شركة أبليكاشيو للتدريب والاستشارات على هذا النوع من الخبرة.

تدريب المشرفين في منغوليا

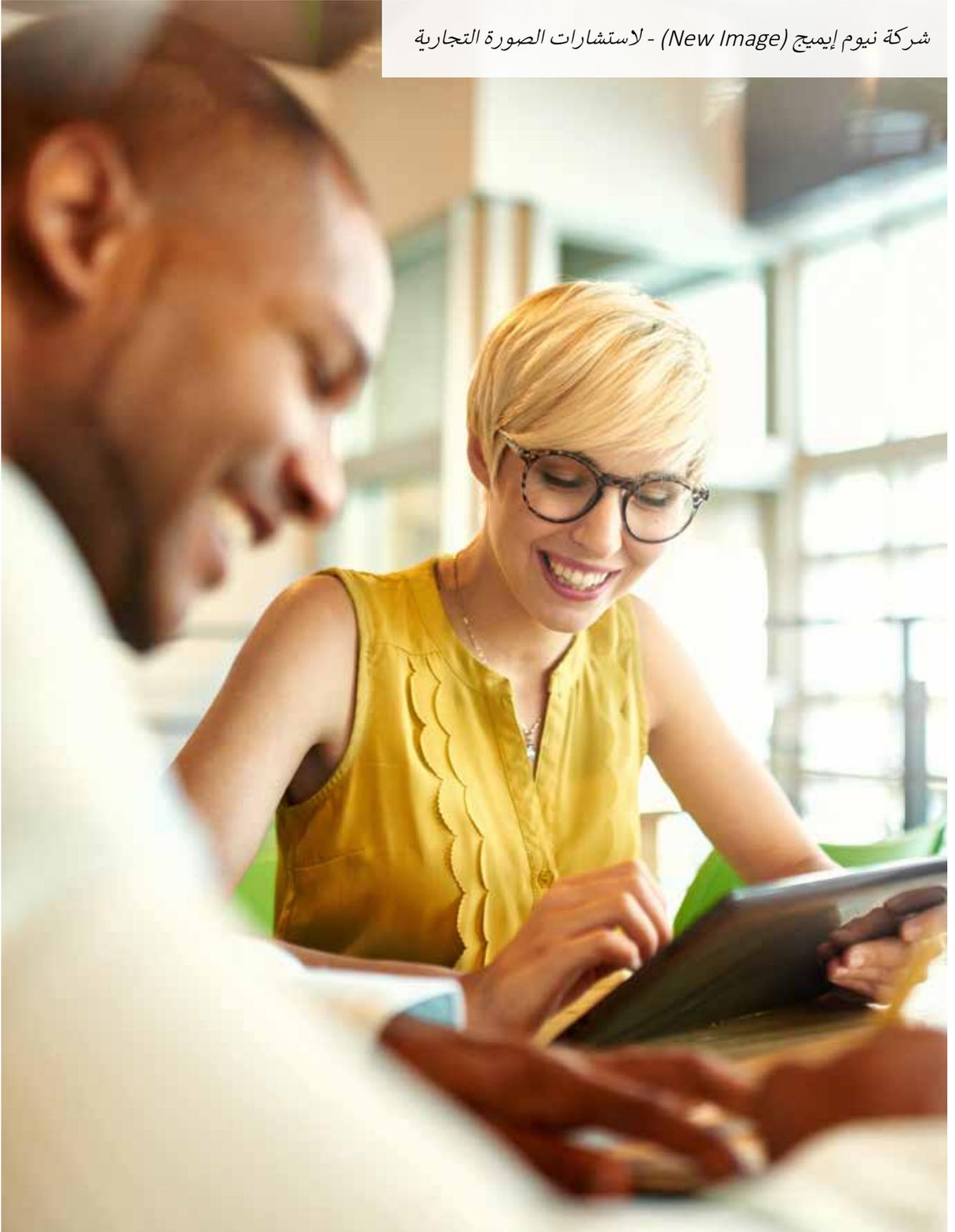
يوضح مثال من منغوليا أن اللغة قد لا تمثل التحدي الوحيد في برامج التدريب المتقدمة. فحتى التعريفات والمفاهيم الأساسية يمكن أن تؤدي إلى غموض يحتاج إلى توضيح. دربت شركة أبليكاشيو المشرفين المحليين في هذا المجال نيابة عن الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ). وكان من المتوقع أن يساهم الأفراد المشاركون في تخطيط وتنسيق الإجراءات في مشاريع التنمية التابعة للوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ).

ومع ذلك، قبل أن يتمكن المشرفون من تعلم المهارات الشخصية المنهجية والاجتماعية ذات الصلة، مثل مهارات العرض التقديمي والتواصل والتقييم البناء وأساليب الإشراف، كان من الضروري أولاً تقديم تعريفات مفصلة للمصطلحات. مصطلح "مشرف" موجود بالفعل في اللغة المنغولية، لكنه يُستخدم فقط للإشارة إلى مقدم البرامج التلفزيونية. لم يتمكن أي من المشاركين في الدورة التدريبية من فهم معنى مصطلحي "الوسيط" و"المرشد" المشتقين من اللاتينية. وكان يجب أولاً "تحميل" المصطلح وتزويده بمعنى جديد في المناقشات المكثفة. فقط بعد ذلك

شركة أبليكا شيو (APPLICATIO) ذ.م.م للتدريب والاستشارات



شركة نيوم إيماج (New Image) - لاستشارات الصورة التجارية



التركيز المتزايد للتعليم المستمر للبالغين على المهارات الشخصية

والتدريب، والتوجيه والاستشارات دورًا كبيرًا هنا. وتعمل العديد من الشركات أيضًا على تدريب عملائها، وبالتالي لا تكتفي فقط بتقديم خدمة جيدة، بل تعزز أيضًا "العلاقة" معهم.

سيركز التعليم المستمر للبالغين في الشركات في المستقبل على المهارات الشخصية، مثل تطوير الشخصية، وفهم الطبيعة البشرية، واستراتيجيات القيادة، وإدارة الذات. وتُظهر التجربة أن الموظفين ذوي المزاج السيئ وغير السعداء ليسوا مزعجين فحسب، بل يضررون أيضًا بالأعمال التجارية.

أهمية الذكاء العاطفي كأداة أساسية في بناء المسار المهني وفي عالم الأعمال

تحول "الشعور الداخلي"، الذي غالبًا ما كان موضع سخريّة في عالم الأعمال قبل 30 عامًا، إلى أداة قيمة تُعرف الآن بالذكاء العاطفي. وعلى الرغم من أن الجميع يمتلكون هذا الذكاء العاطفي، إلا أن العديد من الناس لا يستخدمون هذا المورد القيم، أو يستخدمونه نادرًا. لا يزال العديد من الناس يعيشون وفقًا لمبدأ أنه يجب أن يكونوا أقوياء وهادئين دائمًا وألّا يظهر أي مشاعر في عالم الأعمال.

يخلق هذا المبدأ تحديات خاصة للمديرين، إذ يحصلون على ملاحظات أقل حول سلوكهم، مما يؤدي إلى صورة غير نقدية عن أنفسهم ونقص في الوعي الذاتي والمسؤولية الشخصية. يعتمد النجاح في التواصل والتفاعل على معرفة الشخص بنفسه والانطباق الذي يتركه عند الآخرين أو كيف قد يظهر أمامهم. بناءً على ذلك، تقدم شركة نيوم إيميج برامج تدريبية فعالة لتحقيق هذا الغرض.

تُدرب شركة نيوم إيميج® موظفي الشركات الكبيرة والمتوسطة، والعيادات، والفنادق على جودة الخدمة، والتواصل، وتقديم الذات بشكل إيجابي، وقواعد اللباس في العمل، وكيفية التعامل بشكل فعال في سياقات تتعلق بالثقافة العربية - سواء في بلدهم أو خارجه.

يُنظر إلى المهارات الشخصية في هذه المجالات على أنها مفتاح التعامل مع القضايا التي يعاني منها الكثير من الناس لسنوات في عالم العمل. وعلى الرغم من امتلاكهم لمستوى عالٍ من الكفاءة المهنية، والمؤهلات التعليمية الجيدة إلى الجيدة جدًا، والعديد من الدورات التدريبية، إلا أنهم لا يحرزون تقدمًا يُذكر في مسيرتهم المهنية. وعندما يتعلق الأمر بالترقية المنتظرة أو المنصب الشاغر، يتم اختيار آخرين غالبًا ما يكونون أقل تأهيلًا.

والسبب وراء ذلك هو أن المزيد من أصحاب العمل والمدرّبين يشكّون ليس فقط من انخفاض الدافع ونقص القدرة على التحمل بين الموظفين، ولكن قبل كل شيء من أوجه القصور في السلوك الاجتماعي، والأخلاق الحميدة، والسلوكيات الأساسية مثل اللباقة والالتزام بالمواعيد واللباقة والنظافة والمظهر الجيد.

في نهاية المطاف، ينطوي هذا على ما نشير إليه باسم "الفضائل القديمة" والقيم المرتبطة بها. إذ يشهد الناس اليوم تحولًا في القيم، وتغييرًا في المعايير والمفاهيم المثالية الاجتماعية والفردية. لكن الصفات مثل الموثوقية والإنسانية والفكاهة والود لا تزال تعتبر أكثر جدارة بالثقة وبالتالي تجعل الناس أكثر نجاحًا. وهذا يدل على أن المهارات الشخصية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على كيفية تقييم الآخرين لنا، سواء بشكل إيجابي أو سلبي، وقد تكون عاملاً مؤثرًا في النجاح أو الفشل.

الموارد البشرية كمهمة مؤسسية

تعتبر ترقية وتأهيل "الموارد البشرية" مهمة مركزية للشركات. ويلعب التدريب المستمر، وإعادة التدريب، وإعادة الإدماج، والتوظيف الخارجي،



حسّن قدرتك التنافسية استثمر في قوتك العاملة

اكتشف شبكتنا التي تضم أكثر من 200 مزود
تدريب ألماني من ذوي الخبرة لتقديم خدمات
مصممة خصيصًا في:

- ← تصميم المنهج
- ← تدريب المدربين
- ← الأدوات التعليمية
- ← تحسين البنية التحتية للتدريب



www.imove-germany.de

دمغة الناشر

الناشر:

المعهد الاتحادي للتعليم والتدريب المهني (BIBB)
iMOVE: تدريب - صنع في ألمانيا

إدارة المشروع:

سيلفيا نيديك

نص:

سيلفيا نيديك مع مساهمات من منظمات مميزة

الصور:

iStock.com/Cecilie_Arcurs، الغلاف؛ iStock.com/ipopba الصفحات 3، 4-5؛
iStock.com/andreswd، الصفحات 3، 9؛ iStock.com/FatCamera الصفحات 3، 11 (أعلى الصفحة)؛
iStock.com/Erdark، الصفحة 11 (أسفل الصفحة)؛ iStock.com/JLco - Julia Amaral،
الصفحات 3، 13؛ iStock.com/Antonio_Diaz، الصفحة 15 (أعلى الصفحة)،
iStock.com/Inside Creative House، الصفحة 15 (أسفل الصفحة)؛
iStock.com/PeopleImages؛ (أعلى الصفحة)؛ iStock.com/،
الصفحات 3، 16 (أعلى الصفحة)؛ iStock.com/PixelsEffect، الصفحات 3، 19؛
iStock.com/julief514، الصفحة 20؛ iStock.com/boonchoke الصفحة 22.

صور أخرى: المنظمات المساهمة

التصميم:

أندريا ويندلر

طباعة:

باربرا بودريش فيرلاغ

أغسطس 2024، iMOVE ©. جميع الحقوق محفوظة.

تحظى iMOVE برعاية الوزارة الاتحادية للتعليم والبحث.

iMOVE مسؤولة عن محتويات هذا المنشور.

ISBN 978-3-96208-496-7 (النسخة الرقمية)

ISBN 978-3-96208-497-4 (النسخة المطبوعة)

يُرجى طلب منشورات iMOVE بإرسال بريد إلكتروني إلى

.info@imove-germany.de



iMOVE[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry
of Education
and Research

bibb Bundesinstitut für
Berufsbildung