



## دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل

### نظرة عامة

دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية للمديرين والموظفين، ويعود المشاركون منها بحقيبة أدوات محادثات التغذية الراجعة. يعد المشاركون الأدلة، ويفصلون الملاحظة عن الحكم، ويستخدمون طريقة الموقف والسلوك والأثر، ويختارون التوقيت والقناة، ويقدمون تغذية تعزيزية وتصحيحية، وينصتون للردود، ويتعاملون مع الدفاعية، ويطلبون التغذية الراجعة، ويتفقون على الإجراءات والمتابعة. تحول الدورة التعليقات الغامضة إلى حوار مفيد. تطور أجايل للتدريب مهارات التغذية الراجعة في العمل.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن مناقشة الأداء والسلوك في بيئة العمل
- الفرق المسؤولة عن الإشراف على الموظفين والمساهمين في المشاريع
- الفرق المسؤولة عن دعم قدرات إدارة الأفراد
- الفرق المسؤولة عن تعاون الزملاء والعمل بين الإدارات
- الفرق المسؤولة عن طلب التغذية الراجعة التطويرية وتطبيقها

تفترض الدورة مشاركة الحاضرين في محادثات الأداء في العمل، وتستبعد الإجراءات التأديبية الرسمية وقرارات التعويض وتصميم نظام التقييم الكامل وشهادات التوجيه.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها الحوار في الوقت المناسب على الأداء والتعاون.

- الموارد البشرية والتعلم وإدارة الأفراد
- العمليات وإدارة المشاريع والخدمات المهنية
- فرق التقنية والمالية والتصنيع
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الموجهة للجمهور
- المبيعات والتسويق وخدمة العملاء



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل غرض التغذية الراجعة وأدلتها وسياقها
- تطبيق هياكل التغذية الراجعة القائمة على السلوك
- استخدام الإنصات والاستفسار عند تلقي الردود
- تشخيص الدفاعية والحفاظ على الحوار
- بناء اتفاقات محددة للإجراء والمتابعة
- تقييم التغذية الراجعة المتلقاة قبل تطبيقها

## جدول الدورة

### اليوم 1: غرض التغذية الراجعة وأدلتها

- شبكة اختيار غرض التغذية الراجعة
- اختبار فصل الملاحظة عن التفسير
- ورقة التقاط أدلة السلوك
- مصفوفة قرار التوقيت والقناة
- فحص العدالة والفائدة

### اليوم 2: تقديم تغذية راجعة واضحة

- هيكل الموقف والسلوك والأثر للتغذية الراجعة
- أداة بناء رسالة التغذية التعزيزية
- خطة محادثة التغذية التصحيحية
- دليل جودة عبارة الأثر
- نص افتتاح المحادثة وطلب الإذن



### اليوم 3: الحوار والاستجابات العاطفية

- حلقة استجابة الإنصات الفعال
- أسئلة الاستفسار عن القصد والأثر
- خريطة إشارات الدفاعية والاستجابة لها
- وقفة المحادثة الواعية بالمشاعر
- طريقة مراجعة الخلاف والأدلة

### اليوم 4: التلقي والمتابعة

- مجموعة أسئلة طلب التغذية الراجعة
- إطار التأمل عند تلقي التغذية الراجعة
- مرشح الإشارات المفيدة والتشويش
- اتفاق إجراء لتغيير السلوك
- متتبع متابعة التغذية الراجعة

### اليوم 5: ممارسة التغذية الراجعة في العمل

- تمرين: إعداد الأدلة واختيار التوقيت
- تمرين: تقديم تغذية تعزيزية وتصحيحية
- تمرين: التعامل مع استجابة دفاعية
- تمرين: طلب التغذية الراجعة وتلقيها وتوضيحها
- المشروع الختامي: حقيبة أدوات محادثات التغذية الراجعة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من المشاريع والعمليات والرعاية الصحية والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة عبارات حكمية في صورة سلوك قابل للملاحظة ودليل على الأثر.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة تعزيزية وأخرى تصحيحية حول موقف العمل نفسه.
- نشاط مقترح: الاستجابة للإنكار أو الانفعال أو الخلاف مع الحفاظ على فائدة الحوار.
- نشاط مقترح: تحويل تغذية راجعة متلقاة إلى سلوك واحد قابل للاختبار وموعد متابعة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المديرين وقادة الفرق وقادة المشاريع ومختصي الموارد البشرية والموظفين، وتفترض المشاركة في محادثات أداء أو سلوك داخل العمل.

### كيف تختلف التغذية الراجعة في بيئة العمل عن تقييم الأداء الرسمي؟

التغذية الراجعة حوار في الوقت المناسب حول سلوك محدد وأثره وإجراء متفق عليه، بينما تقييم الأداء عملية مؤسسية أوسع قد تشمل الدرجات والتوثيق والأهداف والأجر أو قرارات الترقية.

### ما الذي يجعل التغذية الراجعة في العمل بناءة؟

تكون التغذية بناءة عندما يكون غرضها واضحا، وتستخدم دليلا حديثا قابلا للملاحظة، وتشرح الأثر دون افتراض القصد، وتدعو إلى سماع منظور الآخر، وتحدد إجراء مفيدا، وتشمل المتابعة.

### كيف يستجيب الموظف عندما تبدو التغذية الراجعة غير عادلة؟

يمكن للموظف التوقف وطلب موقف وسلوك محددين، وفصل الحقائق عن التفسير، وتلخيص ما سمعه، وشرح السياق المفقود، وطلب المعيار المتوقع، والاتفاق على كيفية مراجعة الأدلة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة أدوات محادثات التغذية الراجعة، وتضم فحوص الغرض وأوراق الأدلة وهياكل الرسائل ومطالبات الإنصات وخرائط الاستجابة واتفاقات الإجراء وضوابط المتابعة. تحول الحقيبة التغذية الراجعة من تقييم غامض إلى حوار محدد. وتدعم التغذية التعزيزية والتصحيحية والمطلوبة من دون أن تحل محل إجراءات الموارد البشرية الرسمية.



## فئات الدورات التدريبية

|                                                  |                                                            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة      | الأعمال الزراعية والأمن الغذائي                            |
| دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات               | دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال                     |
| دورات إدارة المرافق والعقارات                    | دورات إدارة الرعاية الصحية                                 |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات | دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية |
| دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات     | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                        |
| دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات     | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة        |
| دورات التعليم وتطوير التعلم                      | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات        |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال           | دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة                      |
| دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ            | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                           |
| دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة  | دورات الصحة والسلامة والأمن المهني                         |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية | دورات الضيافة والسياحة                                     |
| دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف                  | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                        |
| دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة      | دورات في مجالات القيادة والإدارة                           |



## فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



## مدن التدريب

|                                                |                                        |                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>أكرا</b><br>غانا                            | <b>أثينا</b><br>اليونان                | <b>أبوظبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة   |
| <b>الدار البيضاء</b><br>المغرب                 | <b>استنبول</b><br>تركيا                | <b>أمستردام</b><br>هولندا                   |
| <b>الكويت</b><br>الكويت                        | <b>القاهرة</b><br>مصر                  | <b>الدوحة</b><br>قطر                        |
| <b>باكو</b><br>أذربيجان                        | <b>باريس</b><br>فرنسا                  | <b>المنامة</b><br>مملكة البحرين             |
| <b>براغ</b><br>جمهورية التشيك                  | <b>بانكوك</b><br>تايلند                | <b>بالي</b><br>جمهورية إندونيسيا            |
| <b>بورت لويس</b><br>موريشيوس                   | <b>برلين</b><br>ألمانيا                | <b>برشلونة</b><br>إسبانيا                   |
| <b>تبليسي</b><br>جورجيا                        | <b>بوكيت</b><br>تايلند                 | <b>بورتو</b><br>البرتغال                    |
| <b>جنيف</b><br>سويسرا                          | <b>جاكرتا</b><br>جمهورية إندونيسيا     | <b>تورنتو</b><br>كندا                       |
| <b>روما</b><br>إيطاليا                         | <b>دبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة | <b>جوهانسبرغ</b><br>جنوب إفريقيا            |
| <b>سان دييغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية | <b>زيورخ</b><br>سويسرا                 | <b>زنبار</b><br>تنزانيا                     |
| <b>شم الشيخ</b><br>مصر                         | <b>سيول</b><br>كوريا الجنوبية          | <b>سنغافورة</b><br>سنغافورة                 |
| <b>طشقند</b><br>أوزبكستان                      | <b>طرابزون</b><br>تركيا                | <b>شيكاغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية |



## مدن التدريب

|                              |                                          |                                              |
|------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>عن بعد</b><br>منصة زووم   | <b>عمان</b><br>المملكة الأردنية الهاشمية | <b>طوكيو</b><br>اليابان                      |
| <b>كوالالمبور</b><br>ماليزيا | <b>فيينا</b><br>النمسا                   | <b>فرانكفورت</b><br>ألمانيا                  |
| <b>لشبونة</b><br>البرتغال    | <b>لانكاوي</b><br>ماليزيا                | <b>كيب تاون</b><br>جنوب إفريقيا              |
| <b>مدريد</b><br>إسبانيا      | <b>ماريبا</b><br>إسبانيا                 | <b>لندن</b><br>المملكة المتحدة               |
| <b>ميلان</b><br>إيطاليا      | <b>مونترو</b><br>سويسرا                  | <b>مسقط</b><br>سلطنة عمان                    |
| <b>نيس</b><br>فرنسا          | <b>نيروبي</b><br>كينيا                   | <b>ميونخ</b><br>ألمانيا                      |
|                              |                                          | <b>نيويورك</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية |