



دورة مهارات التغذية الراجعة وحوارات العمل البناء



AGILE LEADERS
Training Center



دورة مهارات التغذية الراجعة وحوارات العمل البناءة

نظرة عامة

دورة مهارات التغذية الراجعة وحوارات العمل البناءة هي دورة لمدة أسبوع للمديرين وقادة الفرق والمهنيين، ويعود المشاركون منها بخطة حوار التغذية الراجعة والعمل. تطور الدورة حوارات مبنية على السلوك الملحوظ والإصغاء وضبط الانفعال وتخطيط العمل والمتابعة. ويمارس المشاركون تقديم التغذية الراجعة واستقبالها وتطبيقها في العمليات والخدمات والمشروعات. وتطور أجايل للتدريب مهارات التغذية الراجعة في العمل.

الفئة المستهدفة

- فرق مسؤولة عن توجيه أداء الموظفين وتطويرهم
- فرق مسؤولة عن تنسيق المشروعات والعمل المشترك
- فرق مسؤولة عن خدمة العملاء وتحسين الجودة
- فرق مسؤولة عن تطوير الأفراد وتجربة الموظف
- مهنيون مسؤولون عن استقبال التغذية الراجعة وتطبيقها

تفترض الدورة مشاركة الحاضرين في حوارات العمل، ولا تتناول الإجراءات التأديبية الرسمية أو الإرشاد العلاجي أو إدارة القضايا القانونية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي يعتمد أداؤها على الحوار الواضح والتحسين المنسق.

- الموارد البشرية والتعلم وعمليات الأفراد
- فرق المشروعات والهندسة وتقنية المعلومات
- خدمة العملاء والضيافة وعمليات التجزئة
- الإدارة الصحية والخدمات المهنية
- الجودة والتصنيع والعمليات اللوجستية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل مواقف التغذية الراجعة باستخدام الأدلة والسياق
- تطبيق نموذج SBI في حوارات التغذية الراجعة البناءة
- استخدام الإصغاء والأسئلة التوضيحية عند استقبال الملاحظات
- بناء خطط عمل تحدد المسؤوليات والدعم والمتابعة
- تقييم الاستجابات الانفعالية والافتراضات وخيارات التواصل
- تصميم ممارسات فريق تدعم التحسين المستمر

جدول الدورة

اليوم 1: أسس التغذية الراجعة والجاهزية

- خريطة غرض التغذية الراجعة ودورة التحسين
- أداة فرز الملاحظة والتفسير
- قائمة جاهزية الحوار وسياقه
- خريطة شروط الأمان النفسي للحوار
- مراجعة تحيزات التغذية الراجعة وافتراضاتها

اليوم 2: تقديم التغذية الراجعة البناءة

- نموذج SBI لصياغة الموقف والسلوك والأثر
- قالب رسالة تعزيز السلوك الإيجابي
- أداة بناء رسالة التغذية الراجعة التطويرية
- دليل الاستفسار عن النية والأثر
- مصفوفة قرار التوقيت والخصوصية وقناة الحوار



اليوم 3: استقبال التغذية الراجعة ومعالجتها

- منح الإصغاء وإعادة الصياغة
- خطة محفز الانفعال والتوقف قبل الاستجابة
- تسلسل الأسئلة التوضيحية
- شبكة تقييم الأدلة ووجهات النظر
- صياغة قبول الملاحظات وحدود الاستجابة

اليوم 4: تخطيط العمل وممارسات الفريق

- خطة عمل التغذية الراجعة في بيئة العمل
- ورقة هدف التحسين ومقياس النجاح
- اتفاق الدعم والموارد
- جدول لقاءات المتابعة
- لوحة ممارسات التغذية الراجعة للفريق

اليوم 5: ممارسة حوار التغذية الراجعة

- تمرين تشخيص الأدلة والافتراضات في حالة عمل
- تمرين تقديم حوار للتغذية الراجعة باستخدام SBI
- تمرين استقبال الملاحظات بالإصغاء والتوضيح
- تمرين بناء اتفاق العمل والمتابعة
- المشروع الختامي: خطة حوار التغذية الراجعة والعمل

التمارين التطبيقية

تستخدم الأنشطة المقترحة سيناريوهات من الخدمات والمشروعات والتصنيع والفرق المهنية.

- نشاط مقترح: فصل السلوك الملحوظ عن التفسير في حالة أداء
- نشاط مقترح: إجراء حوار ثنائي باستخدام SBI واستكشاف النية والأثر
- نشاط مقترح: إدارة استجابة انفعالية من خلال الإصغاء والتوضيح والتوقف المعتمد
- نشاط مقترح: إعداد خطة عمل تتضمن المقاييس والدعم والمسؤوليات والمتابعة



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة مهارات التغذية الراجعة وما متطلباتها؟

تناسب دورة مهارات التغذية الراجعة المديرين وقادة الفرق والمهنيين الذين يشاركون في حوارات العمل ويحتاجون إلى طريقة قابلة للتكرار لتقديم الملاحظات واستقبالها وتطبيقها.

كيف تختلف دورة مهارات التغذية الراجعة عن التدريب العام على التواصل؟

تركز دورة مهارات التغذية الراجعة على السلوك الملحوظ والأثر والإصغاء والاستجابات الانفعالية وإجراءات التحسين والمتابعة، بينما يتناول التدريب العام على التواصل مواقف شخصية ومهنية أوسع.

ما الذي يجعل حوار التغذية الراجعة البناءة مفيداً؟

يكون حوار التغذية الراجعة البناءة مفيداً عندما يأتي في الوقت المناسب ويستند إلى سلوك محدد وأدلة واضحة واحترام متبادل، وينتهي بفهم ودعم وخطوات متفق عليها.

كيف يستقبل المهنيون التغذية الراجعة دون دفاعية؟

يستقبل المهنيون التغذية الراجعة من خلال التوقف والإصغاء دون مقاطعة وطرح أسئلة توضيحية وفصل الأدلة عن التفسير واختيار الإجراءات التي تحسن العمل.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة حوار التغذية الراجعة والعمل التي تجمع الأدلة ورسالة SBI وأسئلة الإصغاء وخيارات الاستجابة وإجراءات التحسين والمتابعة، وتجعل الخطة التوقعات والمسؤوليات ظاهرة قبل الحوار وأثناءه وبعده، وتساعد الفرق على استبدال الأحكام الغامضة بمعلومات ملحوظة وحوار ثنائي وتحسين تجري متابعته.



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 إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أديس أبابا إثيوبيا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا	أكرا غانا
القاهرة مصر	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت
بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
بوكيت تايلاند	بورثو البرتغال	بورت لويس موريشيوس
جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا	تبليسي جورجيا
دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا
زيورخ سويسرا	زنجانر تنزانيا	روما إيطاليا
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر



مدن التدريب

عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان
فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم
لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا