



## دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل



## دورة تقديم التغذية الراجعة وتلقيها في بيئة العمل

المرجع: 155292\_725 التاريخ: 19 - 23 يوليو 2027 المكان: القاهرة الرسوم: Euro 4100

### 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.