دورة مهارات التغذية الراجعة وحوارات العمل البناء

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة مهارات التغذية الراجعة وحوارات العمل البناءة

المرجع: 225848_1673 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: استقبال التغذية الراجعة ومعالجتها

- منهج 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 المتعمد
- نشاط مقترح: إعداد خطة عمل تتضمن المقاييس والدعم والمسؤوليات والمتابعة

AGILE LEADERS
Training Center

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 مفيدا؟

يكون حوار التغذية الراجعة البناءة مفيدا 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.