JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية

محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمشرفين الذين يعقدون اللقاءات الفردية الدورية ومراجعات الأداء السنوية، ويبني فيها كل مشارك دليل محادثات المتابعة لفريقه. فكثير من المؤسسات استبدلت التقييم السنوي الواحد بلقاءات متابعة متكررة، فصارت جودة كل محادثة قصيرة تؤثر في التقديرات والانخراط وبقاء الكفاءات. وتقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية الآن

يقود هذا الموضوع تحولان رئيسيان. فمناهج الأداء المستمر تطلب من المشرفين لقاءات متابعة قصيرة ومتكررة بدل مراجعة رسمية واحدة، والموظفون ينتظرون ملاحظات محددة وفي وقتها لا أحكاما سنوية عامة. ويأتي ضغط ثالث من العدالة، إذ إن التقديرات التي لا يمكن ربطها بمحادثات موثقة تفتح باب الاعتراض. فالمشرف الذي يصف السلوك الملاحظ وينظر إلى الأمام بالتغذية الأمامية ويوثق الإجراءات المتفق عليها يبني الثقة وتقديرات يمكن الدفاع عنها، أما من يعتمد على الذاكرة والانطباع العام فيثير ردود فعل دفاعية. وتستعير الدورة انضباط الكوتشينج من نموذج GROW، وممارسات الإصغاء من الكفاءات الأساسية للاتحاد الدولي للكوتشينج ICF Core Competencies، وتطبقهما على حديث الأداء اليومي.

المستفيدون من محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية

- المشرفون الذين يعقدون لقاءات فردية أسبوعية أو نصف شهرية مع موظفي الخطوط الأمامية
- قادة الفرق المطالبون بتبرير التقديرات في اجتماعات المعايرة
- قادة المناوبات الذين يصححون السلوك في موقع التشغيل مباشرة
- قادة المشاريع الذين يقدمون ملاحظات لأفراد لا يتبعونهم إداريا
- القادة المرقون حديثا الذين يديرون زملاء الأمس

وتكون الفائدة أكبر حين ترسل الإدارة الواحدة عددا من مشرفيها الذين يستخدمون سلم التقدير نفسه، فتصبح سجلات المتابعة لديهم قابلة للمقارنة.

قدرات محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية

يتمرن المشاركون على تحويل الملاحظة إلى تعليق محدد، ثم إلى طلب يتجه نحو المستقبل، ثم إلى خطوة تالية مسجلة.

- تصميم جدول أعمال متكرر للقاء المتابعة مع كل مرؤوس — الموظف والمشرف
- تطبيق صيغة الموقف والسلوك والأثر على الأحداث الملاحظة — متلقي الملاحظات
- بناء طلبات تغذية أمامية تركز على المهمة القادمة — نمو الموظف
- التواصل بهدوء أمام الإنكار واللوم والصمت — علاقة العمل
- تحديد الإجراءات المتفق عليها في سجل متابعة موجز — الموارد البشرية ولجان المعايرة
- مواءمة أدلة المحادثات مع سلم التقدير — قرارات نهاية العام العادلة

مصطلحات محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية الأساسية

- لقاء المتابعة — لقاء فردي قصير ومنتظم يركز على التقدم والعقبات والدعم المطلوب منذ اللقاء السابق.
- التغذية الأمامية — اقتراحات حول السلوك القادم بدل نقد ما مضى، تقدم لتحسين المحاولة التالية.
- الموقف والسلوك والأثر — صيغة للملاحظات تحدد متى وقع الأمر وما الذي لوحظ وما أثره.
- رد الفعل الدفاعي — إنكار أو تبرير أو هجوم مضاد أو انسحاب حين يشعر الموظف أن الملاحظة تهديد له.
- سجل المتابعة — مذكرة موجزة بالموضوعات التي نوقشت والإجراءات المتفق عليها ومسؤوليها، تحفظ للرجوع إليها.
- معايرة التقديرات — جلسة يقارن فيها القادة التقديرات بأدلة مشتركة ليبقى الحكم متسقا بين الفرق.

محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية يوما بيوم

اليوم 1: من التقييم السنوي إلى المتابعة المتكررة

- مناهج الأداء المستمر — استبدال المراجعة السنوية الواحدة
- مخطط إيقاع المتابعة — تحديد التكرار المناسب لكل مرؤوس
- رصد تحيز الحداثة وتأثير الهالة — حماية التقديرات من أخطاء الذاكرة
- مسح توقعات الموظفين — ما الذي ينتظره العاملون من اللقاءات الفردية
- نموذج جدول أعمال المتابعة — التقدم والعقبات والدعم والخطوات التالية

اليوم 2: الملاحظات على السلوك الملاحظ

- سجل الرصد — فصل ما شوهد عن تفسيره
- صيغة الموقف والسلوك والأثر — صياغة تعليقات محددة
- الملاحظات التعزيزية — تسمية السلوك الذي يستحق التكرار
- الملاحظات التصحيحية — طرح الفجوة دون وصم الشخص
- اختيار التوقيت والمكان — ملاحظات خاصة وسريعة ومتناسبة

اليوم 3: التغذية الأمامية والطلبات المتجهة نحو المستقبل

- صيغة طلب التغذية الأمامية — طلب أفكار للمحاولة القادمة
- أسئلة GROW في لقاءات المتابعة — إشراك الموظف في رسم خطته
- جولات التغذية الأمامية بين الأقران — جمع اقتراحات من الزملاء
- محفزات قائمة على نقاط القوة — البناء على ما ينجح فعلا
- صياغة الهدف التحفيزي — الاتفاق على تحد محدد قادم

اليوم 4: ردود الفعل الدفاعية وربط المحادثات بالتقدير

- خريطة أنماط الدفاعية — تمييز الإنكار واللوم والانسحاب
- عبارات التهدئة — إبقاء الحديث على السلوك لا على الشخص
- صيغة سجل المتابعة — توثيق الإجراءات والمسؤولين والمواعيد المتفق عليها
- مصفوفة الأدلة والتقدير — ربط المحادثات بسلم التقدير
- مذكرة التحضير للمعايرة — عرض التقديرات مدعومة بالأدلة المسجلة

اليوم 5: تطبيق دليل محادثات المتابعة

- محاكاة لقاء متابعة حي — إدارة جدول الأعمال بحضور مراقب
- تمرين الملاحظات مع ردود دفاعية — تطبيق التهدئة تحت الضغط
- صياغة طلبات التغذية الأمامية — تحضير طلب لكل مرؤوس
- مراجعة السجل والتقدير — اختبار الأدلة مقابل سلم التقدير
- دليل محادثات المتابعة — اعتماد جداول الأعمال والعبارات والسجلات

تطبيق محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية بعد الدورة

- عقد لقاء متابعة مع كل مرؤوس مباشر باستخدام نموذج جدول الأعمال، وحفظ كل سجل خلال يوم واحد.
- تقديم تعليق واحد بصيغة الموقف والسلوك والأثر وطلب تغذية أمامية واحد لكل فرد قبل جلسة المعايرة القادمة.

أسئلة حول محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية

ما محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية ولماذا تهم الآن؟

هي لقاءات فردية قصيرة ومنتظمة تجمع بين ملاحظات محددة واقتراحات تتجه نحو المستقبل. وتهم الآن لأن لقاءات المتابعة المتكررة تحل محل التقييم السنوي، وصارت التقديرات تعتمد على ما يسجله المشرف فيها.

من المستفيد الأكبر من محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية؟

المستفيد الأكبر هم المشرفون وقادة الفرق الذين يعقدون اللقاءات الفردية ويقترحون التقديرات. ففي سلسلة متاجر التجزئة أو شركة الخدمات الهندسية، هم من يجرون معظم محادثات الأداء التي يعيشها الموظفون.

كيف تختلف دورة محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية عن دورة أنظمة إدارة الأداء؟

تركز على المحادثة نفسها لا على تصميم النظام. فدورات أنظمة الأداء تتناول الدورات والنماذج والسياسات، أما هذه فتتمرن على ما يقوله المشرف ويسمعه ويسجله في كل لقاء متابعة.

ماذا تعود به من دورة محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية؟

تعود بمجموعة جداول أعمال للمتابعة، وعبارات للملاحظات والتغذية الأمامية، وجمل للتهدئة، وصيغة سجل مرتبطة بسلم التقدير لديك، جاهزة للقاءاتك الفردية القادمة.

محادثات متابعة الأداء والتغذية الأمامية: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل محادثات المتابعة المشرف مرجعا واحدا لجداول الأعمال والصياغة والسجلات. وأول استخدام له هو التخطيط للقاءات الأسبوع القادم، ويعتمد شركاء الموارد البشرية على سجلاته في جلسات المعايرة. وبعد أول دورة تقدير تستحق المراجعة مسألة تطابق الأدلة المسجلة مع التقديرات النهائية، وتعديل إيقاع المتابعة تبعا لذلك.