JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي

15 – 19 مارس 2027
أمستردام

info@jupiterprime.uk
jupiterprime.uk
مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي

**المرجع:** 123135_3235 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** GBP 5600

استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري العمليات والمشرفين وقادة تحسين الأداء الذين يريدون تغيير ما يفعله الأفراد فعلا في مواقع العمل، ويخرج كل مشارك منها بمسودة خطة تحسين السلوك لفريق واحد. فالنتائج تتشكل من أفعال ملحوظة تتكرر في كل وردية، والمؤسسات التي توجه هذه الأفعال عن قصد تسد فجوات الأداء أسرع. وتضع جوبيتر برايم للتدريب استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي في قلب التحسين التطبيقي للأداء.

## لماذا تهم استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي الآن

قوتان تدفعان السلوك إلى صدارة العمل على الأداء. فالقوى العاملة الموزعة ونظام الورديات يجعلان الإشراف بالحضور المباشر أصعب، فيلزم ربط التوقعات بأفعال واضحة قابلة للعد. ويتوقع الموظفون كذلك تقديرا عادلا ومتكررا بدلا من أحكام سنوية. والمؤسسة التي تحسن التعامل مع ذلك تحصل على عمل أكثر أمانا وثباتا وموثوقية، أما التي تسيء التعامل معه فتعتمد على اللوم والحملات قصيرة الأجل. وتستند الدورة إلى تحليل السلوك التطبيقي وتسلسل المثير والسلوك والعاقبة، معروضا بلغة العمل اليومية.

## المستفيدون من استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي

- قادة العمليات المسؤولون عن الإنتاجية والجودة والموثوقية
- المشرفون الذين يحددون التوقعات اليومية ويراقبون العمل ويقدمون التغذية الراجعة في موقعها
- أخصائيو تحسين الأداء الذين يشخصون الفجوات ويصممون التدخلات التصحيحية
- منسقو السلامة والجودة الذين يتابعون السلوكيات الخطرة وسلوكيات الدقة
- شركاء الموارد البشرية الذين يصوغون أنظمة التقدير وروتين التوجيه واتفاقات الفرق

تستفيد وحدات التشغيل أكثر حين يحضر مدير ومشرفان وأخصائي تحسين معا.

## قدرات استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي

ينتقل المشاركون من وصف المواقف والاتجاهات إلى تحديد الأفعال التي تحرك المؤشر وعدها وإعادة تشكيلها.

- تحديد السلوكيات المستهدفة بدقة وربطها بنتيجة تشغيلية — المديرون المباشرون عند وضع الأولويات
- تحليل المثيرات والعواقب التي تحافظ على مستوى الأداء الحالي — المشرفون عند اختيار موضع التدخل
- تصميم أوراق الملاحظة والرسوم البيانية للسلوك التي تتتبع التغير — قادة التحسين عند الحكم على التقدم
- بناء روتين التغذية الراجعة والتقدير الذي يقوي الأفعال المرغوبة — أعضاء الفرق ومشرفوهم
- موازنة خيارات التدخل من حيث الجهد والعدالة والأثر المتوقع — رؤساء العمليات عند اعتماد التغييرات
- عرض حالة تحسين السلوك بأدلة من الميدان — الإدارة العليا عند توزيع الدعم

## مصطلحات استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي الأساسية

- السلوك المحدد بدقة — سلوك موصوف بوضوح يجعل مراقبين اثنين يتفقان على حدوثه وعدد مرات تكراره.
- المثير السابق — كل ما يسبق السلوك ويحفزه، مثل التعليمات أو قائمة التحقق أو الإشارة أو الهدف.
- العاقبة — ما يتبع السلوك فيجعل تكراره في المستقبل أكثر احتمالا أو أقل.
- التعزيز الإيجابي — إضافة شيء ذي قيمة بعد السلوك بحيث يتكرر السلوك أكثر.
- خط الأساس — معدل السلوك المقاس قبل أي تدخل، ويستخدم للحكم على التغير اللاحق.
- الرسم البياني للسلوك — رسم بسيط يعرض تكرار سلوك محدد أو نسبته عبر فترات متتالية.

## استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي يوما بيوم

### اليوم 1: الأداء من منظور السلوك

- التمييز بين النتائج والسلوكيات — أين يوجه المديرون انتباههم اليومي
- تحليل السلوك التطبيقي في العمل — تقديم الدليل على الافتراضات حول المواقف
- تحديد السلوكيات المستهدفة بدقة — الاتفاق على صورة العمل الجيد تماما
- تشخيص فجوة السلوك — الفصل بين مشكلات المهارة ومشكلات الدافعية
- سلسلة قيمة السلوكيات الرئيسية — اختيار الأفعال الأعلى أثرا تشغيليا

### اليوم 2: ما قبل السلوك وما بعده

- تدقيق المثيرات في التعليمات والإشارات — إزالة التوجيهات الغامضة أثناء الوردية
- مصفوفة تحليل العواقب — فهم سبب استمرار الاختصارات غير الآمنة
- العواقب الفورية مقابل المؤجلة — الحكم على النتائج التي توجه الفعل حقا
- آثار العقاب والإطفاء — موازنة التكاليف الخفية للتصحيح
- إعادة تصميم بيئة العمل — جعل الفعل المرغوب هو الفعل الأسهل

### اليوم 3: قياس ما يفعله الأفراد

- أساليب أخذ عينات الملاحظة — الموازنة بين الدقة ووقت المشرف
- تسجيل خط الأساس والاتفاق بين المراقبين — الوثوق بعدد مرات السلوك
- الرسوم البيانية للسلوك وقراءة الاتجاه — تقرير متى يكون التغير حقيقيا
- قوائم المراقبة الذاتية للفرق — تقاسم ملكية المقياس
- ربط أعداد السلوك بنتائج الوحدة — إثبات أهمية السلوك المحدد

### اليوم 4: التغذية الراجعة والتقدير وتصميم التدخل

- صيغ التغذية الراجعة على الأداء وتوقيتها — الاختيار بين الشفهية والبيانية والمعلنة
- أنظمة التقدير غير المالية — مواءمة المعززات مع تفضيلات الفريق
- تحديد الأهداف بمستهدفات سلوكية — رفع السقف دون إثارة الخوف
- اختيار حزمة التدخل — الجمع العادل بين التوجيهات والتغذية الراجعة والتقدير
- الأخلاقيات والموافقة في تغيير السلوك — صون الكرامة والثقة

### اليوم 5: ممارسة خطة تحسين السلوك

- مقارنة حالات من التصنيع والرعاية الصحية — اختبار أساليب الأيام السابقة
- تطبيق السلوكيات المحددة ومصفوفات العواقب على مشكلة حية — اختيار محور التركيز
- تطبيق خيارات القياس والرسم البياني — تخطيط مسار الأدلة
- استدامة التغيير عبر الورديات والفرق — سحب الدعم تدريجيا دون انتكاس
- صياغة خطة تحسين السلوك — عرض خطة فريق واحد للاعتماد

## تطبيق استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي بعد الدورة

- إجراء عد لخط الأساس لمدة أسبوعين لسلوك محدد واحد في فريق مختار وتسجيله على رسم بياني للسلوك.
- إطلاق روتين يومي للتغذية الراجعة والتقدير لهذا السلوك ومراجعة الرسم البياني أسبوعيا.

## أسئلة حول استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي

### ما استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي ولماذا تهم الآن؟

هي أساليب لتحسين الأداء عبر تغيير أفعال محددة وملحوظة في مكان العمل. وتهم الآن لأن الفرق الموزعة وتوقعات التقدير العادل تجعل المستهدفات السلوكية الدقيقة أنفع من مناشدة المواقف والاتجاهات.

## من الأكثر استفادة من استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي؟

مديرو العمليات والمشرفون وقادة تحسين الأداء هم الأكثر استفادة. فأنت تحدد التوقعات وتقرر العواقب يوميا، والطريقة المشتركة تحول تلك القرارات إلى تحسين متسق.

## بم تختلف استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي عن دورة الثقافة المؤسسية أو القيادة؟

تعمل على مستوى الأفعال المفردة القابلة للعد لا على مستوى القيم أو أسلوب القيادة. فهي تحدد ما يفعله الأفراد وتقيسه وتعيد تصميم المثيرات والعواقب حتى يتحرك المؤشر.

## ماذا تعود به من دورة استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي؟

تعود بمسودة خطة لفريق واحد. تحدد السلوك المستهدف وخط أساسه والمثيرات والعواقب المطلوب تغييرها والرسم البياني الذي يبين ثبات التغيير.

## استراتيجيات إدارة السلوك التنظيمي: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة تحسين السلوك وحدة التشغيل سلوكا واحدا متفقا عليه للتغيير والأدلة للحكم عليه. وأول قرار تدعمه هو اختيار السلوك الذي يستحق الاهتمام في هذا الربع. يستخدمها المشرفون يوميا والمديرون لتوزيع الدعم، وبعد الدورة الأولى من التطبيق يستحق تحليل العواقب نظرة ثانية.