JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين

8 – 12 أغسطس 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين

المرجع: 1514_55942 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين والمديرين المباشرين وأعضاء الفرق ذوي الخبرة الذين يريدون امتلاك النتائج بدلا من تبريرها، وتنتهي بخطة موثوقية شخصية يطبقها كل مشارك عند عودته. فالهياكل الأخف تمنح المشرفين صلاحيات أوسع ورقابة أقل، لذا باتت العادات التي يقدمونها قدوة تحدد طابع المناوبات والوحدات بأكملها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين.

لماذا تهم عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين الآن

تشكل ثلاثة ضغوط عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين اليوم. فالهياكل الأقل تراتبية تزيل المستويات التي كانت تراجع كل مهمة، فيبقى المشرف وحده في اتخاذ القرار ومتابعته. ويراقب الموظفون كيف يتعامل مشرفهم مع موعد فائت فيقلدونه، سواء كان رد فعله تحملا للمسؤولية أم تبريرا. كما يتتبع العملاء والجهات الرقابية الإخفاقات إلى أفراد بعينهم أسرع من قبل. الوحدات التي يتحمل مشرفوها المسؤولية تتعافى من الهفوات مبكرا وتحافظ على ثقة الإدارات الأخرى، أما التي يقودها اللوم والدفاعية فتكرر الإخفاقات نفسها. وتستند الدورة إلى مفهوم مركز التحكم لدى Rotter، ومثلث الدراما لدى Karpman، ودائرة التأثير لدى Covey.

المستفيدون من عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين

- المشرفون الذين يوزعون المهام اليومية ويسألون عن مخرجات المناوبة أو الوحدة
- المديرون المباشرون الذين يحددون التوقعات ويتابعون الإجراءات الموعودة
- أعضاء الفرق الأقدم الذين ينوبون عن المشرف ويوجهون الزملاء الجدد
- المتخصصون الذين ينتقلون إلى أول دور لهم يمنحهم سلطة على آخرين

تستفيد مجموعات المشرفين من الموقع أو الإدارة نفسها أكثر عندما يحضر عدد منهم معا، إذ يستطيعون مساندة بعضهم في العادات التي يتبنونها.

قدرات عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين

يتدرب المشاركون على الانتقال من التبريرات الانفعالية إلى خيارات مدروسة حول ما يعدون به وما ينجزونه وما يصلحونه.

- تقييم مركز التحكم الشخصي وأنماط الاستجابة المعتادة للانتكاسات — قرارات التطوير الذاتي
- تطبيق لغة الاختيار بدلا من لغة الأعذار — الحوارات مع الموظفين والمديرين
- تحديد التعهدات بمالكها ومخرجها وموعد استحقاقها — توزيع المهام
- بناء نظام متابعة شخصي يكشف الوعود المتعثرة مبكرا — تسليم المناوبات
- إبلاغ التعهدات الفائتة فورا مع عرض للمعالجة — الزملاء والعملاء المتأثرون
- تصميم اتفاقات فريق بسيطة حول الوعود والملاحظات — وحدة المشرف نفسها

مصطلحات عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين الأساسية

- المسؤولية الشخصية — اختيار امتلاك الأفعال والنتائج وعواقبها، حتى حين تكون الظروف غير مثالية.
- مركز التحكم — مدى اعتقاد الشخص بأن النتائج تتوقف على أفعاله هو لا على قوى خارجية.
- مثلث الدراما — نموذج لأدوار غير مفيدة هي الضحية والمضطهد والمنقذ، ينزلق إليها الأفراد تحت الضغط.
- دائرة التأثير — مجموعة الأمور التي يستطيع الشخص التأثير فيها فعلا، تمييزا لها عما يقلقه فقط.
- التعهد الواضح — وعد يحدد من سيسلم ماذا وبأي معيار ومتى، ويتفق عليه الطرفان.
- محادثة المعالجة — حوار سريع وصريح بعد وعد فائت يعترف بالأثر ويتفق على تعهد جديد.

عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين يوما بيوم

اليوم 1: الملكية بوصفها خيارا إشرافيا

- التقييم الذاتي لمركز التحكم — التعرف على أنماط الاستجابة الشخصية
- دائرة الاهتمام ودائرة التأثير — توجيه الجهد حيث يحدث فرقا
- مثلث الدراما لدى Karpman — رصد أدوار الضحية واللائم والمنقذ
- تدقيق لغة الأعذار مقابل لغة الاختيار — إعادة صياغة التبريرات اليومية
- خريطة القدوة الإشرافية — معرفة العادات التي يقلدها الموظفون

اليوم 2: صياغة التعهدات الواضحة

- عناصر التعهد من المالك والمخرج والمعيار والموعد — تجنب الوعود الغامضة
- الرفض وإعادة التفاوض مبكرا — حماية المصداقية عند الضغط
- فحص السعة قبل الوعد — مطابقة عبء العمل مع الوقت المتاح
- التفويض مع ملكية واضحة — نقل المهام دون فقد المتابعة
- رسائل التأكيد — توثيق ما اتفق عليه ومن تعهد به

اليوم 3: أنظمة المتابعة حتى الإنجاز

- سجل التعهدات الشخصي — تتبع كل وعد مفتوح في مكان واحد
- طقس المراجعة الذاتية الأسبوعية — رصد التعثر قبل أن يصبح إخفاقا
- إشارات الإنذار المبكر — التنبيه إلى مخاطر التسليم في الوقت المناسب
- قوائم تحقق تسليم المناوبات — إبقاء المسؤولية واضحة عبر الجداول
- لوحات المهام المرئية — إظهار التقدم لأعضاء الوحدة

اليوم 4: الملاحظات والتعهدات الفائتة

- هيكل محادثة المعالجة — الاعتراف بالأثر وإعادة ضبط الوعود
- ملاحظات الموقف والسلوك والأثر — مناقشة الوعود الفائتة مع الموظفين
- تلقي الملاحظات دون دفاعية — تحويل النقد إلى تصحيح
- أسئلة التعلم بعد الحدث — استخلاص الدروس دون لوم
- اتفاق الوحدة على الوفاء بالوعود — وضع أعراف مشتركة للموثوقية

اليوم 5: ممارسة خطة الموثوقية الشخصية

- لعب أدوار تحويل اللغة — تطبيق لغة الاختيار من اليوم 1
- تمرين إعادة صياغة التعهدات — تطبيق عناصر التعهد من اليوم 2
- إعداد سجل التعهدات — تطبيق أنظمة المتابعة من اليوم 3
- التدرب على محادثة المعالجة — تطبيق هياكل الملاحظات من اليوم 4
- خطة الموثوقية الشخصية — تحديد العادات والمقاييس ومتابعة الزميل

تطبيق عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين بعد الدورة

- الاحتفاظ بسجل تعهدات شخصي لمدة أربعة أسابيع ومراجعته كل يوم خميس مع مشرف زميل.
- إدخال اتفاق قصير للوفاء بالوعود مع الوحدة ومراجعته في اجتماع الفريق التالي.

أسئلة حول عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين

ما عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين، ولماذا تهم الآن؟

هي عادة امتلاك النتائج وتقديم وعود واضحة ومعالجة الإخفاقات بسرعة. وتهم الآن لأن الهياكل الأقل تراتبية تمنح المشرفين صلاحيات أوسع، ولأن الموظفين يقلدون طريقة تعامل مشرفهم مع الانتكاسات.

من يستفيد أكثر من تدريب عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين؟

يستفيد أكثر المشرفون والمديرون المباشرون وأعضاء الفرق الأقدم، سواء أداروا مناوبات إنتاج أو متاجر تجزئة أو أجنحة مستشفيات، لأن موثوقيتهم تشكل طريقة عمل وحداتهم.

كيف يختلف تدريب عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين عن دورة ثقافة المساءلة في الفريق؟

يبدأ من خيارات المشرف الفردية ولغته وعادات المتابعة لديه. أما دورة ثقافة الفريق فتعمل أساسا على الاتفاقات المشتركة والأنظمة المؤسسية عبر المجموعة كلها.

ماذا تعود به من تدريب عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين؟

تعود بخطة موثوقية شخصية تضم العادات المختارة وسجل التعهدات وروتين المراجعة الذاتية الأسبوعية وترتيبا للمتابعة مع زميل.

عقلية المسؤولية الشخصية للمشرفين: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة الموثوقية الشخصية العادات التي سيمارسها المشرف وطريقة تسجيل الوعود وكيفية معالجة الهفوات. أول استخدام لها هو التوزيع التالي للعمل على الوحدة، ويتشاركها المشرف مع زميل ومع مديره المباشر. وبعد شهر تستحق المراجعة معرفة العادات التي صمدت تحت الضغط وتلك التي تحتاج روتينا أبسط.