JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة المساءلة في بيئة العمل والعواقب العادلة

23 – 27 أغسطس 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة المساءلة في بيئة العمل والعواقب العادلة

المرجع: 66676_1814 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 5300

المساءلة في بيئة العمل والعواقب العادلة دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمشرفين الذين يحولون التعهدات المتأخرة إلى أداء مستعاد، وتنتهي بإعداد دليل استعادة التعهدات لفريق كل مشارك. ومع توزع الفرق على المناوبات والمواقع والجداول الهجينة، يخسر المشرف الذي لا يحاسب أفراده بعدل النتائج والثقة معا. وقد صممت جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المساءلة في بيئة العمل لهذه اللحظة الميدانية.

لماذا تهم المساءلة في بيئة العمل الآن

ثلاث قوى تضع المساءلة في بيئة العمل في صدارة اهتمام المشرف: تقلص المستويات الإدارية بحيث يواجه قائد الفريق التأخر وحده أكثر من قبل، وقوى عاملة تتوقع الإنصاف والتوضيح بدل اللوم، وعملاء يشعرون بكل تسليم فائت. والمؤسسة التي تتعامل مع التعهدات المكسورة بطرق متفاوتة تولد الاستياء والانسحاب الصامت والتظلمات، أما التي تستجيب مبكرا وبتناسب وبالطريقة نفسها للجميع فتحفظ مصداقية معاييرها. وتستند الدورة إلى الأهداف الذكية SMART المحددة والقابلة للقياس والممكنة وذات الصلة والمقيدة بزمن، واللقاءات الفردية المنظمة، وحوارات التغذية الراجعة التي تفصل السلوك عن الشخص.

المستفيدون من المساءلة في بيئة العمل

- مشرفو المناوبات والخطوط الذين يوزعون المهام اليومية ويلاحظون التأخر أولا
- قادة الفرق المسؤولون عن الاتفاق على الأهداف ومتابعة التقدم في اللقاءات الفردية
- رؤساء الأقسام الذين يقررون متى يتحول التعهد الفائت إلى ملاحظة رسمية
- منسقو المشاريع الذين يعتمدون على زملاء لا يديرونهم مباشرة
- المشرفون المرقون حديثا الذين يقودون زملاء الأمس لأول مرة

تجني الطبقة الإشرافية الفائدة الكبرى حين يحضر عدد من قادتها معا ويعودون بسلم عواقب واحد متفق عليه، فيعامل أفراد الفرق المتجاورة بالطريقة نفسها.

قدرات المساءلة في بيئة العمل

ينتقل المشاركون من رد الفعل على كل حالة تأخر منفردة إلى استجابة متوقعة ومتناسبة يستطيع أفراد الفريق توقعها وتقبلها.

- صياغة التعهدات اتفاقات ذكية بمالكين محددين بالاسم — قرار المشرف في تحديد التوقعات
- تصميم إيقاع متابعة من اللقاءات وإشارات الإنذار المبكر — قادة الفرق ومرؤوسوهم المباشرون
- تطبيق سلم عواقب متدرج بثبات على الحالات المتشابهة — الإنصاف لكل فرد في الفريق
- إدارة حوار التعهد الفائت دون لوم أو تهرب — الموظف وعلاقة العمل
- التمييز بين فجوات القدرة والاختيار وأسباب المنظومة — المفاضلة بين التوجيه أو إعادة التصميم أو التصعيد
- بناء أعراف فريق للإبلاغ المبكر عن التأخر — الزملاء الذين يعتمدون على كل تسليم

مصطلحات المساءلة في بيئة العمل الأساسية

- التعهد — وعد محدد بمخرج ومالك وموعد نهائي اتفق عليه المشرف وعضو الفريق صراحة.
- إيقاع المتابعة — تسلسل ثابت من اللقاءات يستخدمه المشرف لرؤية التقدم قبل فوات الموعد النهائي.
- سلم العواقب — مجموعة استجابات متدرجة من التذكير إلى الإجراء الرسمي تطبق بالترتيب نفسه على الجميع.
- فرز الأسباب الجذرية — الفصل بين تعهد فائت سببه المهارة أو الدافعية أو المنظومة المحيطة قبل اختيار الاستجابة.
- إشارة الإنذار المبكر — علامة متفق عليها يرفعها المالك حين يصبح التعهد معرضا للتعثر قبل حلول موعده.
- اتفاق الاستعادة — تعهد معدل بعد الإخفاق يحدد المخرج المصحح والموعد الجديد والدعم المقدم.

المساءلة في بيئة العمل يوما بيوم

اليوم 1: الملكية وكلفة التأخر

- رسم خريطة التأخر في تعهدات الفريق الأخيرة — مواضع انقطاع الملكية
- تشخيص ثقافة اللوم مقابل ثقافة الملكية — النبرة التي يضعها المشرف
- مخاطر التسليم بين المناوبات والعمل الهجين — تعهدات تضيع بين الفرق
- إشارات تصور الإنصاف — كيف تهدم الاستجابات المتفاوتة الثقة
- التدقيق الذاتي لمساءلة المشرف — عادات شخصية تبرر الإخفاق

اليوم 2: توقعات واضحة واتفاقات صريحة

- صياغة الأهداف الذكية SMART للمهام اليومية — كيف يبدو العمل المنجز
- مصفوفة توزيع المسؤوليات للعمل المشترك — مالك واحد محدد بالاسم
- تسلسل الأهداف من القسم إلى الفرد — مواءمة الأولويات
- أساليب تأكيد الاتفاق — انتزاع موافقة حقيقية لا موافقة مجاملة
- تصميم إشارات الإنذار المبكر — متى يجب على المالك رفع الخطر

اليوم 3: إجراءات المتابعة الدورية

- هيكل اللقاء الفردي للمتابعة — رصد الانحراف قبل فوات المواعيد
- لوحات التقدم المرئية لفرق المناوبات — حالة مشتركة دون ملاحقة
- فرز الأسباب الجذرية للتعهدات الفائتة — التوجيه أو إعادة التصميم أو التصعيد
- أعراف المساءلة بين الزملاء — طرح المخاوف بين الأقران مباشرة
- تقدير التعهدات المنجزة — تعزيز السلوك الجدير بالتكرار

اليوم 4: العواقب العادلة والحوارات الصعبة

- تصميم سلم العواقب المتدرج — استجابات متناسبة للإخفاق المتكرر
- فحوص الاتساق بين الحالات المتشابهة — تجنب ادعاءات المحاباة
- نموذج حوار التعهد الفائت — الوقائع والأثر والخطوة التالية
- التعامل مع الدفاعية والأعذار — إبقاء النقاش على النتائج
- التوثيق وحدود التصعيد — متى تنضم الموارد البشرية

اليوم 5: تطبيق دليل استعادة التعهدات

- إعادة صياغة اتفاق لهدف فريق قائم — تطبيق صياغة اليوم 2
- محاكاة لقاء متابعة مع فرز الأسباب الجذرية — تطبيق إجراءات اليوم 3
- معايرة سلم العواقب على حالتين — تطبيق اتساق اليوم 4
- لعب أدوار اتفاق الاستعادة — إعادة بناء الإنجاز بعد الإخفاق
- استكمال دليل استعادة التعهدات — تسلسل الإطلاق في الفريق

تطبيق المساءلة في بيئة العمل بعد الدورة

- إعادة صياغة أكثر ثلاثة تعهدات تأخرا في الفريق اتفاقات ذكية مع إشارات إنذار مبكر، ومراجعتها في اللقاء الفردي التالي.
- الاتفاق على سلم العواقب مع المشرفين الزملاء واختباره على أول تعهدين فائتين، ومقارنة الاستجابات من حيث الاتساق.

أسئلة حول المساءلة في بيئة العمل

ما المساءلة في بيئة العمل ولماذا تهم الآن؟

المساءلة في بيئة العمل هي عادة إبرام التعهدات المحددة ومتابعتها والوفاء بها، مع استجابات عادلة عند تعثرها. وتهم الآن لأن الهياكل الأكثر تسطحا والمناوبات الموزعة تحمل المشرفين عبئا أكبر من التسليمات الفائتة، والاستجابات المتفاوتة تهدم الثقة والأداء بسرعة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب المساءلة في بيئة العمل؟

مشرفو المناوبات وقادة الفرق ورؤساء الأقسام هم الأكثر استفادة، لأنهم يتفقون على التعهدات اليومية ويستجيبون أولا عند تعثرها. ويستفيد أيضا المشرفون المرقون حديثا الذين يقودون زملاء الأمس، إذ تحمي العواقب العادلة علاقات ما زالوا يعتمدون عليها.

كيف تختلف دورة المساءلة في بيئة العمل عن دورة عامة في إدارة الأداء؟

تركز دورة المساءلة في بيئة العمل على استجابة المشرف للتعهدات الفردية الفائتة من الاتفاق حتى الاستعادة. أما دورة إدارة الأداء العامة فتغطي دورات التقييم السنوي والتصنيفات وربط المكافآت، وهي خارج نطاق هذه الدورة.

ماذا تعود به من تدريب المساءلة في بيئة العمل والعواقب العادلة؟

تعود بدليل لفريقك يضم نماذج الاتفاقات وإيقاع المتابعة وسلم عواقب معايرا وتسلسل حوار الاستعادة. وهو جاهز لمشاركته مع المشرفين الزملاء ومع مديرك.

المساءلة في بيئة العمل: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل استعادة التعهدات المشرفين طريقة واحدة متفقا عليها لتحديد التعهدات ومتابعتها واستعادتها. وأول استخدام له هو تحديد الاستجابة للموعد الفائت التالي، ويتشاركه المشرفون الأقران لتبقى الاستجابات متقاربة. وبعد الحالات الأولى، تستحق مراجعة سلم العواقب للتحقق من أن درجاته بدت متناسبة لمن طبقت عليهم.