JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين

1 – 5 مارس 2027

برشلونة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين

المرجع: 70275_1911 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** GBP 5600

إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين الذين يتعاملون مع التأخر وقلة الاحترام ومخالفة التعليمات، ويخرج منها المشاركون بدليل الاستجابة للسلوك الوظيفي. فالهياكل الأقل تدرجا تضع قضايا السلوك على مكتب المشرف قبل أن تبلغ أي إجراء رسمي، لذا باتت الاستجابة المبكرة والعادلة والموثقة تحمي المعنويات والسلامة وسمعة المؤسسة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين.

لماذا تهم إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين الآن

تؤثر في هذا الموضوع اليوم فئتان. فالموظفون ينتظرون معاملة محترمة ومتسقة، ويلاحظون سريعا حين يتغاضى المشرف عن سوء سلوك زميل. ويحتاج اختصاصيو الموارد البشرية وعلاقات الموظفين إلى مشرفين يعالجون المسائل البسيطة بصورة ودية، ويحتفظون بسجلات صالحة للاستخدام حين يصبح التصعيد ضروريا. والمشرف الذي يستجيب مبكرا يبقي المعايير ظاهرة ويتجنب التظلمات، أما من يؤجل فيواجه الاستياء وترك العمل والنزاعات. وتستند الدورة إلى سلم الاستجابة المتدرج، وأسئلة التوجيه القائمة على الهدف والواقع والخيارات، واستخدام عقود السلوك المكتوبة.

المستفيدون من إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين

- مشرفو المناوبات الذين يحددون توقعات الانضباط في المواعيد والاستراحات وتسليم المناوبة
- رؤساء الأقسام الذين يعالجون الفظاظة المتكررة أو عدم التعاون بين أفراد الطاقم
- مشرفو المواقع والمتاجر الذين يطبقون قواعد السلامة ومعايير التعامل مع العملاء
- منسقو الأجنحة والوحدات الذين يصححون السلوك المؤثر في رعاية المرضى
- المشرفون الجدد الذين أصبحوا يصححون سلوك زملائهم السابقين

تجني مجموعات المشرفين من منشأة واحدة أكبر فائدة حين تحضر معا وتتفق على سلم استجابة موحد.

قدرات إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين

يتدرب المشاركون على تحويل الشكاوى الغامضة من الموقف إلى عبارات سلوكية محددة واستجابات متناسبة.

- تحديد السلوك المتوقع بعبارات قابلة للملاحظة — إحاطات الطاقم وتهيئة الموظفين الجدد
- تقييم الدوافع وراء الإخلال بالسلوك — الاختيار بين التوجيه والتصحيح
- إيصال المخاوف عبر حوار سلوكي منظم — الموظف المعني
- تصميم عقد سلوك بتعهدات قابلة للقياس ونقاط مراجعة — المشرف والموظف
- تطبيق سلم الاستجابة المتدرج باتساق — العدالة بين أفراد الطاقم
- بناء ملاحظات ملف تدعم الإحالة — الموارد البشرية وعلاقات الموظفين

مصطلحات إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين الأساسية

- معيار السلوك — وصف مكتوب للسلوك المقبول في العمل يستطيع المشرف ملاحظته والرجوع إليه.
- الحوار السلوكي — نقاش مخطط وخاص يسمي سلوكا محددا وأثره والتغيير المطلوب.
- عقد السلوك — اتفاق موقع يحدد السلوكيات التي سيظهرها الموظف والدعم المقدم ومواعيد المراجعة.
- سلم الاستجابة المتدرج — مجموعة خطوات تتصاعد من التذكير الودي إلى الإحالة الرسمية بما يتناسب مع المسألة.
- دافع التحفيز — حاجة مثل التقدير أو الاستقلالية أو الإنصاف تؤثر في تمسك الموظف بالمعيار.
- ملاحظة الملف — سجل قصير مؤرخ ووقائعي لحادثة أو حوار أو اتفاق يحتفظ به المشرف.

إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين يوما بيوم

اليوم 1: تحديد خط الأساس للسلوك

- معايير السلوك ومدونات التعامل — تحديد ما يطبقه المشرف
- السلطة الإشرافية الرسمية مقابل غير الرسمية — معرفة حدود الصلاحية
- التحيز والاتساق والعدالة المدركة — معاملة كل أفراد الطاقم بالمثل
- ضبط النفس لدى المشرف عند الاستفزاز — الحفاظ على الهدوء أمام التحدي
- إحاطة توقعات السلوك — إيصال المعايير إلى الطاقم كله

اليوم 2: تشخيص السلوك الصعب

- أنواع السلوك الصعب في العمل — التمييز بين الفظاظة والمقاومة والانسحاب
- قائمة فحص دوافع التحفيز — الاختيار بين التوجيه والتصحيح
- المحفزات الشخصية والجماعية وضغط المهام — كشف أسباب الإخلال بالسلوك
- تقييم الأثر على الزملاء والعملاء — تحديد درجة الاستعجال في الاستجابة
- ملاحظات ملف الحوادث — تسجيل الوقائع دون إبداء رأي

اليوم 3: إجراء الحوارات السلوكية

- بنية الحوار السلوكي — تسمية السلوك وأثره والتغيير المطلوب
- أسئلة التوجيه للهدف والواقع والخيارات عند ضعف الدافعية — الاتفاق على خطوات يتبناها الموظف
- التعامل مع الإنكار والبكاء والغضب — إبقاء الحوار في مساره
- أساليب التقدير والتعزيز الإيجابي — مكافأة التحسن دون تأخير
- حوارات الانتقال من زميل إلى مشرف — تصحيح سلوك الزملاء السابقين بمصداقية

اليوم 4: التعاقد والتصعيد

- تصميم عقد السلوك — تحديد التعهدات والدعم ونقاط المراجعة
- سلم الاستجابة المتدرج — مواءمة كل خطوة مع درجة الخطورة
- إيقاع اجتماعات المتابعة — الحكم على تغير السلوك فعلا
- معايير الإحالة إلى الموارد البشرية — تقرير توقيت التصعيد
- ترميم الطاقم بعد سوء السلوك — استعادة الثقة بين الزملاء

اليوم 5: التدرب على دليل الاستجابة للسلوك الوظيفي

- تشخيص حالة من صالة متجر — تطبيق قائمة فحص دوافع التحفيز
- محاكاة حوار سلوكي في وحدة سريرية — اختبار البنية وضبط النفس
- صياغة عقد سلوك لحالة واقعية — الاتفاق على نقاط المراجعة
- تمرين معايرة سلم الاستجابة — توحيد المشرفين على خطوات متناسبة
- دليل الاستجابة للسلوك الوظيفي — إتمام النصوص والنماذج ومسارات التصعيد

تطبيق إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين بعد الدورة

- إجراء حوار سلوكي منظم واحد حول مسألة قائمة في الطاقم وتوثيقه في ملاحظة ملف وقائعية.
- الاتفاق على عقد سلوك مع موظف تكرر منه السلوك نفسه، وعقد أول اجتماعين للمتابعة.

أسئلة حول إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين

ما إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين، ولماذا تهم الآن؟

هي مجموعة المهارات التي يستخدمها المشرف لتصحيح السلوك غير المقبول مبكرا وبعدالة. وتهم الآن لأن قضايا السلوك تصل إلى المشرف أولا، والاستجابة السريعة تمنع التظلمات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين؟

يستفيد أكثر مشرفو المناوبات ورؤساء الأقسام ومشرفو المواقع والمتاجر ومنسقو الوحدات والمشرفون الذين رقوا حديثا.

كيف تختلف إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين عن دورة في الإجراءات التأديبية؟

تركز على المرحلة الودية التي تسبق الإجراء الرسمي. فأنت تتدرب على الحوارات السلوكية وعقود السلوك والاستجابات المتناسبة، بينما تتناول دورات الإجراءات لاختصاصيي الموارد البشرية جلسات الاستماع والتحقيقات والتظلمات.

ماذا تعود به من إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين؟

تعود بدليل يضم نصوص الحوار ونموذج عقد السلوك وسلم الاستجابة وصيغ ملاحظات الملف.

إدارة السلوك الوظيفي وتغييره للمشرفين: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل الاستجابة للسلوك الوظيفي المشرف تسلسلا جاهزا للمسألة السلوكية التالية، يبدأ بقرار التوجيه أو التصحيح. ويستخدمه المشرفون يوميا، ويعتمد اختصاصيو علاقات الموظفين على سجلاته حين تتصاعد الحالة. وبعد أول استخدام له، يستحق المراجعة سؤال ما إذا كان سلم الاستجابة يطبق باتساق على كل أفراد الطاقم.