JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات

13 – 17 ديسمبر 2026

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات

المرجع: 82857_2236 **التاريخ:** 13 – 17 ديسمبر 2026 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

دورة محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين والمديرين الذين يقدمون الملاحظات بانتظام عبر الورديات المتناوبة، ويخرج كل مشارك منها بدليل التغذية الراجعة للوردية ليطبقه في موقع العمل. فالتشغيل على مدار الساعة يعتمد على التسليم بين الورديات والتصحيح السريع، لذلك تحدد طريقة صياغة المشرف لرسالته مستوى السلامة والجودة واستبقاء الكوادر. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة.

لماذا تهم محادثات التغذية الراجعة الآن

تدفع ثلاث قوى محادثات التغذية الراجعة إلى مقدمة أولويات المشرف. فأنماط الورديات تترك وقتا قصيرا للتداخل، ولذلك تصل الرسالة التصحيحية غالبا خلال دقائق التسليم لا في اجتماع مخطط. كما تتوقع الطواقم الميدانية الأصغر سنا تقديرا متكررا ومحددا، وتغادر المواقع التي لا تسمع فيها سوى النقد. ويريد قادة العمليات تغييرا في السلوك يرونه في الجدول التالي لا مجرد نوايا حسنة. والطاقم الذي يسمع ملاحظات واضحة وفي وقتها يصحح الأخطاء مبكرا، أما الطاقم الذي يسمع عبارات قاسية فيخفي أخطاءه. وتستند الدورة إلى نماذج التغذية الراجعة القائمة على السلوك وممارسات الإنصات الفعال، مشروحة بلغة تشغيلية مباشرة.

المستفيدون من محادثات التغذية الراجعة

- قادة الورديات المسؤولون عن تصحيح السلوك غير الآمن أو المخالف للمعايير أثناء التشغيل
- المشرفون المباشرون الذين يديرون إحاطات بداية الوردية وتسليم نهايتها
- منسقو الطواقم الذين يقدرون الممارسات الجيدة ويحافظون على معنويات الطاقم عبر الجداول
- رواد الجودة والسلامة الذين يوجهون زملاءهم بعد عمليات التدقيق والحوادث الوشيكة
- المديرون المناوبون الذين يتعاملون مع الشكاوى المصعدة وفجوات الأداء المتكررة

تستفيد الطبقة الإشرافية في موقع واحد، بمختلف جداول التشغيل فيه، أكثر من غيرها حين يحضر عدد من أعضائها معا ويتفقون على لغة موحدة للملاحظات.

قدرات محادثات التغذية الراجعة

يتدرب المشاركون على تحويل سلوك يلاحظونه في موقع الوردية إلى رسالة قصيرة ومحددة يستطيع عضو الطاقم العمل بها قبل التسليم التالي.

- صياغة الملاحظة وأثرها والتغيير المطلوب في أقل من دقيقتين — أعضاء الطاقم في الورديات الجارية
- تطبيق عبارات التقدير التي تعزز سلوكا محددا — استبقاء الكوادر ومعنويات الطاقم
- تخطيط محادثة صعبة حول فجوة متكررة مع خطوة تالية متفق عليها — المديرون المناوبون وشركاء الموارد البشرية
- استخدام الإنصات العاكس لكشف السبب وراء الخطأ — قرارات تحديد الأسباب الجذرية
- إيصال الرسائل التصحيحية عبر التسليم ليرى الطاقم التالي استمرارية واضحة — المشرفون القادمون
- بناء روتين متابعة يتحقق من تغير السلوك — قادة العمليات الذين يرصدون التحسن

مصطلحات محادثات التغذية الراجعة الأساسية

- الملاحظة السلوكية — وصف واقعي لما قاله الشخص أو فعله، بعيدا عن الحكم على شخصيته أو دوافعه.
- عبارة الأثر — جملة تربط سلوكا ملاحظا بأثره على السلامة أو الجودة أو الزملاء أو العملاء.
- التغذية الراجعة المعززة — تقدير محدد لسلوك يريد المشرف تكراره، يقدم بعد حدوثه بوقت قصير.
- التغذية الراجعة التوجيهية — رسالة تسمي سلوكا غير مرغوب وتتفق على البديل الذي سيستخدمه عضو الطاقم.
- الإنصات العاكس — إعادة صياغة ما قاله المتحدث بكلماتك لتأكيد المعنى قبل الرد.
- فحص المتابعة — لحظة قصيرة مجدولة للملاحظة مجددا والتأكد من حدوث التغيير المتفق عليه.

محادثات التغذية الراجعة يوما بيوم

اليوم 1: التغذية الراجعة في موقع الوردية

- رسم إيقاع الوردية — المواضع الطبيعية للحظات تقديم الملاحظات
- استبيان توقعات الطاقم — ما يريد العاملون الميدانيون سماعه
- تحليل كلفة الصمت — الأخطاء التي تبقى دون تصحيح بين الجداول
- تدقيق عادات المشرف في الملاحظات — نقاط القوة الحالية والنقاط العمياء
- مؤشرات الأمان النفسي — مدى إفصاح الطواقم عن أخطائها بصراحة

اليوم 2: صياغة رسائل واضحة

- نموذج الملاحظة والأثر والطلب — رسائل قصيرة تغير السلوك
- فرز الحقائق عن الأحكام — إزالة الأوصاف من العبارات التصحيحية
- أداة بناء عبارات التقدير — تعزيز سلوكيات السلامة والجودة المحددة
- نص إحاطة الدقيقتين — رسائل بداية الوردية التي يتذكرها الطاقم
- صيغة مذكرة التسليم المكتوبة — نقل الملاحظات إلى الوردية القادمة

اليوم 3: الإنصات والحوار في الاتجاهين

- تمارين الإنصات العاكس — تأكيد المعنى قبل الرد
- سلم الأسئلة المفتوحة — كشف أسباب الأخطاء المتكررة
- قراءة الإشارات العاطفية — رصد الموقف الدفاعي مبكرا في المحادثة
- دعوة الملاحظات الصاعدة — الاستماع لمخاوف الطاقم حول الإشراف
- خريطة الأنماط الثقافية والعمرية — ضبط النبرة مع الطواقم المتنوعة

اليوم 4: المحادثات الصعبة والمتابعة

- مخطط المحادثة الصعبة — الفجوات المتكررة والخطوات التالية المتفق عليها
- عبارات تهدئة التوتر — التعامل مع الغضب أثناء الوردية الجارية
- دليل حدود التصعيد — متى تتحول الملاحظة إلى إجراء رسمي
- جدول فحوص المتابعة — التأكد من تغير السلوك عبر الجداول
- تصميم سجل الملاحظات — توثيق المحادثات بعدل واتساق

اليوم 5: ممارسة دليل التغذية الراجعة للوردية

- لعب أدوار تحت الملاحظة — تطبيق نموذج الرسالة على وقائع حقيقية
- جولات ممارسة الإنصات — تقييم الزملاء للردود العاكسة
- بروفة المحادثة الصعبة — تمرين موجه مع ملاحظات مراقب
- محاكاة التسليم — نقل الملاحظات بين القائد المغادر والقائد القادم
- دليل التغذية الراجعة للوردية — نصوص وجدول وسجل جاهزة للاستخدام

تطبيق محادثات التغذية الراجعة بعد الدورة

- تجربة نموذج الملاحظة والأثر والطلب لمدة أسبوعين في كل إحاطة بداية وردية، مع تسجيل كل رسالة والسلوك الذي تلاها.
- إجراء محادثة صعبة مخطط لها باستخدام المخطط، ثم إتمام فحصي متابعة في جداول لاحقة.

أسئلة حول محادثات التغذية الراجعة

ما محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات ولماذا تهم الآن؟

محادثات التغذية الراجعة تبادلات قصيرة ومحددة تسمي السلوك وأثره والتغيير المطلوب. وتزداد أهميتها لأن العمل بالورديات يترك وقتا قصيرا للتداخل، ولأن الطواقم تتوقع تقديرا متكررا إلى جانب تصحيح عادل وواضح.

من أكثر الأدوار استفادة من دورة محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات؟

قادة الورديات والمشرفون المباشرون والمديرون المناوبون هم الأكثر استفادة. وكل من يصحح سلوك العاملين الميدانيين أو يقدره أثناء التشغيل في قطاعات مثل التصنيع والرعاية في المستشفيات يستخدم هذه الأساليب يوميا.

كيف تختلف محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات عن دورات تقييم الأداء؟

دورات تقييم الأداء تتناول المراجعات الدورية وسلالم التقدير. أما محادثات التغذية الراجعة فتركز على تبادلات الوردية اللحظية: الإحاطات والتسليم والتصحيح الفوري وفحوص المتابعة التي تؤكد تغير السلوك.

ماذا تعود به من دورة محادثات التغذية الراجعة لمشرفي الورديات؟

تعود بمجموعة جاهزة من نصوص الرسائل ومخطط للمحادثة الصعبة وجدول للمتابعة وصيغة لسجل الملاحظات، مكيفة مع جدول ورديتك.

محادثات التغذية الراجعة: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل التغذية الراجعة للوردية كل مشارك نصوصا وجدول متابعة وصيغة سجل للاستخدام اليومي. وأول قرار يدعمه يكون في الإحاطة التالية، حين يختار المشرف سلوكا واحدا لتقديره وآخر لتوجيهه. ويتشاركه قادة الورديات والمديرون المناوبون عبر الجداول. وبعد شهر تستحق ردود الطاقم على دعوات الملاحظات الصاعدة مراجعة جديدة.