JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية للمديرين

28 يونيو – 2 يوليو 2027

مدريد

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية للمديرين

المرجع: 92732_2453 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** GBP 5600

القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين وقادة الفرق الذين يريدون صون الكرامة ومراعاة الاحتياجات الفردية مع الحفاظ على معايير الأداء، ويخرج المشاركون منها بميثاق الرعاية وعبء العمل للفريق. فالإجهاد وطلبات العمل المرن والانسحاب الصامت تصل اليوم إلى مكتب المدير قبل أن تصل إلى الموارد البشرية. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية الآن

تتشكل هذه القيادة اليوم تحت ثلاث قوى: موظفون ينتظرون من مديريهم أن يلحظوا الإجهاد مبكرا، وترتيبات عمل مرنة وهجينة تجعل توزيع الأعباء أصعب رؤية، وقيادات عليا ما زالت تطلب إنجازا وفق أهداف ثابتة. المدير الذي يحسن التعامل مع ذلك يكتشف الحمل الزائد قبل أن يتحول إلى غياب مرضي، ويتفق على تعديلات تحفظ المعايير. أما من يسيء التعامل معه فيتأرجح بين التجاهل والإنقاذ، فيخسر الثقة والإنتاج معا. تستند الدورة إلى مبدأ الأمان النفسي وإلى ممارسات يومية في الإشراف المحترم الذي يراعي احتياجات كل فرد.

المستفيدون من القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية

- مديرون مباشرون يعقدون لقاءات فردية منتظمة ويحددون الأهداف الشخصية
- قادة فرق يوزعون المناوبات أو الحالات أو المهام على المجموعة
- مشرفون يتلقون طلبات ساعات مرنة أو مهام معدلة
- قادة مشاريع يوازنون بين ذروة المواعيد النهائية وطاقة الأفراد
- مديرون حديثو الترقية يتعاملون لأول مرة مع إفصاحات شخصية

تكبر الفائدة حين يحضر عدة مديرين من القسم نفسه معا، إذ تتبع عدالة توزيع الأعباء وعادات لقاءات الاطمئنان عندها معيارا واحدا مشتركا.

قدرات القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية

يتدرب المشاركون على أساليب الإصغاء وتوزيع المهام عبر حالات من أجنحة المستشفيات ومكاتب الخدمات المهنية.

- تطبيق لقاء اطمئنان منظم يفصل الرعاية عن تقييم الأداء — الموظف ومديره
- تقدير توزيع الأعباء داخل الفريق عبر خريطة أحمال مرئية — قرارات التوزيع العادل
- تصميم خيارات عمل مرن تحافظ على معايير الخدمة والإنتاج — رؤساء الأقسام
- إدارة محادثة رعاية تحترم الكرامة وتحدد خطوات تالية واضحة — الفرد وشركاء الموارد البشرية
- الموازنة بين التعديلات الفردية وعدالة الفريق والسوابق — الزملاء والقيادات العليا
- بناء مؤشرات إنذار مبكر للإجهاد ضمن الروتين الأسبوعي — الصحة المهنية والإدارة المباشرة

مصطلحات القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية الأساسية

- لقاء الاطمئنان — حديث قصير ومنتظم عن قدرة الشخص على التكيف، يبقى منفصلا عن تقدير الأداء.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن الأفراد يستطيعون طرح المخاوف والاعتراف بالأخطاء وطلب العون دون إحراج.
- التعديل المعقول — تغيير في المهام أو الساعات أو بيئة العمل يتيح للشخص مواصلة الإسهام رغم قيد صحي أو حياتي.
- خريطة الأحمال — عرض مرئي للمهام والساعات والمواعيد لكل فرد يكشف الحمل الزائد والطاقة غير المستغلة.
- الإصغاء الفعال — الانتباه إلى الكلمات والنبرة والصمت، ثم عكس المعنى قبل تقديم أي حل.
- الكرامة في العمل — معاملة كل شخص باحترام في النبرة والخصوصية والقرارات مهما كان دوره أو إنتاجه.

القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية يوما بيوم

اليوم 1: الجانب الإنساني من الأداء

- نموذج التوازن بين الرعاية والمعايير — الحفاظ على التوقعات مع ملاحظة الإجهاد
- مسح مناخ الأمان النفسي — المواضع التي يصمت فيها أعضاء الفريق
- مبادئ الكرامة في العمل — خيارات النبرة والخصوصية والمعاملة العادلة
- تأمل الوعي الذاتي للمدير — التعرف على المحفزات الشخصية تحت الضغط
- قائمة مؤشرات الإجهاد — رصد العلامات المبكرة قبل ارتفاع الغياب

اليوم 2: الإصغاء ولقاءات الاطمئنان

- تمرين الإصغاء الفعال — عكس المعنى قبل اقتراح الحلول
- هيكل لقاء الاطمئنان — فصل حديث الرعاية عن حديث التقييم
- بنك الأسئلة المفتوحة — دعوة إلى إجابات صادقة دون تطفل
- دليل حدود السرية — ما يحتفظ به المدير وما يشاركه أو يحيله
- خريطة مسارات الإحالة — متى يشرك الموارد البشرية أو الصحة المهنية

اليوم 3: محادثات الرعاية والاحتياجات الفردية

- إطار محادثة الرعاية — الافتتاح والاستكشاف والاتفاق على الخطوات التالية
- الاستجابة للإفصاح الشخصي — التعامل مع الفقد أو المرض أو الضغوط الأسرية
- خيارات التعديل المعقول — مواءمة التغييرات مع متطلبات الدور
- حوار العودة إلى العمل — إعادة بناء الثقة بعد غياب طويل
- معالجة قصور الأداء برحمة — سد الفجوات دون لوم

اليوم 4: تصميم العمل المرن وعدالة توزيع الأعباء

- شبكة خيارات الترتيبات المرنة — الساعات والموقع وتبادل المهام
- خريطة الأحمال — رؤية الحمل الزائد والطاقة غير المستغلة معا
- قواعد التوزيع العادل — تدوير المهام غير المرغوبة ومهام الذروة
- اختبار العدالة بين الفرد والفريق — تجنب السوابق الخفية
- أعراف وقت التعافي — حماية الاستراحات والإجازات والتواصل خارج الدوام

اليوم 5: تطبيق ميثاق الرعاية وعبء العمل للفريق

- جولات لعب أدوار لقاءات الاطمئنان — تطبيق هيكل اليوم 2 على حالات حية
- تمرين محادثة الرعاية — اختبار إطار اليوم 3 تحت الضغط
- إعادة بناء خريطة أحمال الفريق — تطبيق قواعد التوزيع من اليوم 4
- ملاحظات الزملاء على قرارات التعديل — الدفاع عن العدالة أمام الآخرين
- إتمام ميثاق الرعاية وعبء العمل للفريق — اللقاءات والتوزيع والتعافي

تطبيق القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية بعد الدورة

- عقد جولة أولى من لقاءات الاطمئنان مع كل مرؤوس مباشر وتسجيل المحاور العامة دون التفاصيل الشخصية.
- رسم خريطة أحمال للفريق وإعادة توزيع مهام الدورين الأكثر إثقالا ثم مشاركة قواعد التوزيع.

أسئلة حول القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية

ما القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية، ولماذا تهم الآن؟

هي عادات قيادية تلحظ إجهاد الأفراد واحتياجاتهم مع إبقاء المعايير واضحة. وتهم الآن لأن العمل المرن يخفي الحمل الزائد، ولأن الموظفين ينتظرون من المدير أن يتصرف مبكرا وباحترام.

ما الأدوار الأكثر استفادة من القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية؟

المديرون المباشرون وقادة الفرق هم الأكثر استفادة. فهم يعقدون اللقاءات الفردية ويوزعون المهام ويتلقون الإفصاحات الشخصية، فتحدد خياراتهم اليومية مدى شعور الفريق بالرعاية والعدالة.

كيف تختلف دورة القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية عن دورة تخطيط أعباء العمل؟

تركز على المحادثات والكرامة والتعديلات الفردية لا على نماذج الطاقة وحدها. فدورات تخطيط الأعباء تقيس حجم الطلب، أما هنا فيرتبط عدل التوزيع بالإصغاء ومحادثات الرعاية وأعراف التعافي.

ماذا تعود به من دورة القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية؟

تعود بميثاق للفريق جاهز للاستخدام. يحدد إيقاع لقاءات الاطمئنان وخطوات محادثة الرعاية وقواعد التوزيع العادل وأعراف التعافي، فيعرف الفريق ما يتوقعه منك.

القيادة المتمحورة حول الإنسان ومحادثات الرعاية: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق الرعاية وعبء العمل للفريق أولا طريقة توزيع مهام الشهر التالي ومهام الذروة. يستخدمه المديرون في اللقاءات الفردية واجتماعات الفريق، ويستعين به شركاء الموارد البشرية لتنسيق الدعم. وبعد الدورة الأولى من لقاءات الاطمئنان تستحق مراجعة التوازن بين التعديلات الفردية وعدالة الفريق، للتأكد من أنه ما زال مقبولا لدى الجميع.