JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة المساءلة الرحيمة لقادة الفرق والمديرين

28 فبراير – 4 مارس 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة المساءلة الرحيمة لقادة الفرق والمديرين

**المرجع:** 95918_2526 **التاريخ:** 28 فبراير – 4 مارس 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

المساءلة الرحيمة لقادة الفرق والمديرين دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمديرين في المستوى الأوسط الذين يحاسبون العاملين على معايير واضحة ويعاملونهم في الوقت نفسه برعاية صادقة، وتنتهي بإعداد كل مشارك اتفاقية التوقعات والرعاية للفريق. فجداول العمل المرنة وضغط الأعباء وارتفاع توقعات الرفاه جعلت الإشراف الحازم الإنساني اختبارا يوميا لمصداقية القائد. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة المساءلة الرحيمة هذه.

## لماذا تهم المساءلة الرحيمة الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط على مكتب كل مشرف. فالموظفون ينتظرون من مديريهم أن يلاحظوا الإجهاد ويستجيبوا له، بينما تنتظر القيادة العليا أن تبقى المواعيد والجودة ثابتة. والمشرف الذي يميل إلى اللين وحده يترك المعايير تتراجع ويحبط الزملاء المنضبطين، والمشرف الذي يميل إلى الضغط وحده يخسر الثقة والجهد الطوعي والكفاءات. وتستند الدورة إلى أساليب عملية في تحديد التوقعات والاستقصاء التأملي والملاحظات الصريحة وربط المهام بالغاية، تطبق معا لا بوصفها تقنيات منفصلة.

## المستفيدون من المساءلة الرحيمة

- قادة الطواقم التشغيلية الذين يحددون أهداف المناوبات ويتعاملون مع التعهدات الفائتة
- المشرفون على الكوادر المتخصصة الذين يوازنون بين الخبرة والاستقلالية ومعايير الإنجاز
- المديرون في المستوى الأوسط الذين يوجهون مشرفي الخط الأول في المواقف الصعبة مع الموظفين
- قادة المشاريع الذين يحاسبون المساهمين على المراحل دون سلطة إدارية مباشرة
- شركاء الموارد البشرية الذين يساندون المشرفين في حالات الأداء الحساسة

تحقق الطبقة الإشرافية في إدارة واحدة أكبر فائدة حين يحضر عدد من أعضائها معا ويتفقون على معيار مشترك للمتابعة الحازمة الرحيمة.

## قدرات المساءلة الرحيمة

يغادر المشاركون وهم قادرون على قرن التوقع الواضح باستجابة إنسانية عند عدم تحققه، وعلى ربط الواجبات اليومية بسبب يدركه الزملاء.

- تحديد توقعات قابلة للملاحظة وعواقب متفق عليها — لعضو الفريق ومشرفه
- تطبيق الاستقصاء التأملي لكشف الضغوط وراء التعهد الفائت — لقرار المتابعة
- تصميم محادثة أداء صريحة تحفظ الكرامة — للموظف وشريك الموارد البشرية
- موازنة خيارات الدعم مع المعايير التي لا يجوز أن تتراجع — لرئيس الإدارة
- إيصال الغاية من المهام الروتينية بلغة بسيطة — لموظفي الصف الأمامي
- بناء إيقاع متابعة يرصد التعهدات المتفق عليها — لمجموعة القيادة الأوسع

## مصطلحات المساءلة الرحيمة الأساسية

- المساءلة الرحيمة — محاسبة الشخص على معيار متفق عليه مع إظهار اهتمام حقيقي بظروفه ونموه.
- عقد التوقعات — اتفاق مكتوب قصير يحدد شكل العمل الجيد وموعده والدعم المتاح.
- الاستقصاء التأملي — طرح أسئلة مفتوحة وإعادة صياغة الإجابات لفهم الموقف قبل الحكم على القصور.
- الصراحة — قول ما لا ينجح بوضوح وفي وقت مبكر دون لوم ودون تلطيف الحقائق.
- خط الرؤية — الصلة الظاهرة بين مهمة الشخص اليومية والنتيجة التي تخدمها للعملاء أو الزملاء.
- إيقاع المتابعة — مراجعة منتظمة ومتوقعة للتعهدات تحل محل التدخلات المفاجئة.

## المساءلة الرحيمة يوما بيوم

### اليوم 1: التوازن بين الرعاية والمعايير

- شبكة الدفء والحزم — تشخيص النمط الإشرافي المعتاد لديك
- تحليل كلفة التراخي — أثر القصور المتسامح معه على الموظفين المنضبطين
- رسم العقد النفسي — ما يتوقعه الموظفون فيما يتجاوز الوصف الوظيفي
- تدقيق التواصل في العمل المرن والمناوبات — أين تضيع إشارات الإنذار المبكر
- بيان الموقف القيادي الشخصي — اختيار الصورة التي تريد أن تعرف بها

### اليوم 2: توقعات واضحة واتفاقات مكتوبة

- صياغة المعايير القابلة للملاحظة — تحويل الرغبات المبهمة إلى نتائج قابلة للتحقق
- نموذج عقد التوقعات — الاتفاق على المواعيد والجودة والدعم المتاح
- تصميم سلم العواقب — استجابات متناسبة مع القصور المتكرر
- توضيح حدود الدور — الفصل بين الصعوبات الشخصية وملكية المهمة
- أسلوب تأكيد التعهد — التحقق من الفهم المشترك قبل بدء العمل

## اليوم 3: الاستقصاء قبل الحكم

- تسلسل الأسئلة التأملية — كشف أسباب عبء العمل أو المهارة أو الدافعية
- ممارسة إعادة الصياغة والتلخيص — إظهار أن وجهة نظر الشخص سمعت
- تمرين تبديل زاوية النظر — رؤية القصور بعيني الموظف
- ورقة فرز الأسباب الجذرية — الاختيار بين التوجيه أو الموارد أو التصعيد
- مسارات الإحالة للرفاه — متى يسلم المشرف مهمة الدعم لجهة أخرى

## اليوم 4: المحادثات الصريحة والمعنى

- هيكل الملاحظات الحافظ للكرامة — تسمية الوقائع والأثر والخطوات التالية
- التعامل مع ردود الفعل العاطفية — الثبات أمام الدموع أو الغضب أو الصمت
- سرد خط الرؤية — ربط المهام الروتينية بنتائج العملاء
- تقدير يعزز المعايير — الثناء على جهد مرتبط بنتائج متفق عليها
- تخطيط إيقاع المتابعة — لقاءات أسبوعية تحل محل التدخلات المفاجئة

## اليوم 5: ممارسة اتفاقية التوقعات والرعاية للفريق

- حالة جدول المناوبات الصحية — تطبيق خطوات الاستقصاء والعواقب معا
- حالة مستودع الخدمات اللوجستية — التدرب على محادثة صريحة تحت ضغط الوقت
- جولة الملاحظة بين الأقران — تقييم التوازن بين الدفء والوضوح والمتابعة
- صياغة بيان غاية الفريق — ربط كل دور بسبب مشترك
- اتفاقية التوقعات والرعاية للفريق — المسودة النهائية لوحدتك

## تطبيق المساءلة الرحيمة بعد الدورة

- الاتفاق على عقود توقعات مكتوبة مع عضوين في الفريق تراجعت معاييرهما مؤخرا، باستخدام سلم العواقب.
- عقد أربعة لقاءات متابعة أسبوعية مع الوحدة، يبدأ كل منها بسؤال تأملي واحد قبل مراجعة التعهدات.

## أسئلة حول المساءلة الرحيمة

### ما المساءلة الرحيمة ولماذا تهم الآن؟

المساءلة الرحيمة هي محاسبة الأشخاص على معايير متفق عليها مع الاستجابة لظروفهم برعاية. وتهم الآن لأن المشرفين عالقون بين اللطف ومتطلبات الإنجاز، ويحتاجون إلى أساليب تخدم الجانبين معا.

## من يستفيد أكثر من دورة المساءلة الرحيمة لقادة الفرق؟

يستفيد أكثر قادة الفرق والمديرون في المستوى الأوسط الذين يشرفون على آخرين مباشرة. ويطبق قادة الطواقم والمشرفون المتخصصون وقادة المشاريع وشركاء الموارد البشرية الأساليب على مواقف حقيقية مع الموظفين.

## كيف تختلف المساءلة الرحيمة عن دورة عامة في الذكاء العاطفي؟

تختلف بربط الرعاية بمعايير وعواقب صريحة. فالدورة العامة في الذكاء العاطفي تبني الوعي الذاتي والإنصات، أما هذا الموضوع فيضيف عقود التوقعات وسلم العواقب وإيقاع المتابعة.

## ماذا تعود به من دورة المساءلة الرحيمة؟

تعود بمسودة اتفاق لفريقك تحدد التوقعات والعواقب ومسارات الدعم. كما تعود بهيكل محادثة تدربت عليه وإيقاع لقاءات أسبوعية جاهز للاستخدام.

## المساءلة الرحيمة: الطريق إلى الأمام

تمنح اتفاقية التوقعات والرعاية للفريق كل مشرف مرجعا مشتركا لشكل العمل الجيد وطريقة التعامل مع القصور. وأول استخدام لها هو الاتفاق على المعايير مع الفريق، ويعتمد عليها الموظفون والمشرفون وشركاء الموارد البشرية. وبعد أول حالة صعبة، تستحق مراجعة كيف شعر الموظف فعلا بالتوازن بين الرعاية والحزم.