JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي

7 – 11 ديسمبر 2026

ميونخ

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي

**المرجع:** 96212_2533 **التاريخ:** 7 – 11 ديسمبر 2026 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 5600

إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين المباشرين ومستشاري الموارد البشرية الذين يحتاجون إلى تحويل الملاحظات حول الإنتاجية أو التصرفات أو الاتجاهات السلبية إلى مسار تحسين عادل وموثق، وتنتهي بإعداد ملف حالة تحسين الأداء. فالتقصير الذي يترك دون معالجة يضعف معنويات الفريق وثقة العملاء ومصداقية المدير، بينما يفتح التصرف المتسرع باب التظلمات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي بأسلوب تطبيقي.

## لماذا تهم إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي الآن

تتشكل هذه الممارسة اليوم تحت ثلاث قوى. فالعمل الهجين ونظام الورديات يجعلان ملاحظة التصرفات مباشرة أصعب، فيحتاج المديرون إلى عادات أدق في جمع الأدلة. ويتوقع الموظفون معاملة شفافة ومحترمة، ويرفعون أي شعور بالظلم بسرعة إلى مستويات أعلى. وتريد القيادات العليا حل المشكلات مبكرا قبل أن تتحول إلى غياب أو نزاع أو استقالات.
والمؤسسة التي تعالج هذه الحالات جيدا تحمي إنتاجيتها وتحتفظ بالكفاءات، أما التي تعالجها بشكل سيئ فتواجه نتائج متضاربة ونزاعات وفقدانا للثقة. وتستند الدورة إلى دورة الأداء المعروفة: تحديد التوقعات ثم الملاحظة ثم التغذية الراجعة ثم الدعم ثم المراجعة.

## المستفيدون من إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي

- قادة الفرق الذين يضعون الأهداف اليومية ويتعين عليهم التحرك عند تراجع الإنتاجية
- المشرفون المسؤولون عن معايير السلوك في مواقع التشغيل أو مكاتب الخدمة
- مستشارو الموارد البشرية الذين يوجهون المديرين في حالات القدرة والانضباط
- المسؤولون حديثا عن تقييمات الأداء وقرارات فترة التجربة
- رؤساء الأقسام الذين يعتمدون نتائج التحسين وقرارات التصعيد

تستفيد فرق الإدارة المباشرة أكثر عندما تحضر مع شريكها في الموارد البشرية، إذ تعود بنهج موحد في الأدلة والتغذية الراجعة وتوثيق الحالات.

## قدرات إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي

يتدرب المشاركون على التمييز بين نقص المهارة ونقص الرغبة، وعلى اختيار استجابة متناسبة وموثقة لكل منهما.

- تحديد توقعات الدور ومعايير السلوك بصورة قابلة للقياس — أساس كل حكم لاحق
- تقييم الأدلة المرصودة مقابل تلك المعايير — قرار ثبوت وجود المشكلة
- تطبيق محادثات تغذية راجعة منظمة — فهم الموظف لما يجب أن يتغير
- التمييز بين قصور القدرة والمخالفة السلوكية والاتجاه السلبي — اختيار المسار المناسب
- تصميم خطة تحسين محددة المدة مع الدعم ونقاط المتابعة — لجنة المراجعة
- بناء سجل حالة متماسك يصمد أمام التدقيق — الموارد البشرية وجلسات التظلم

## مصطلحات إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي الأساسية

- قصور القدرة — نقص في الأداء سببه ضعف المهارة أو المعرفة أو الاستعداد وليس اختيارا متعمدا من الموظف.
- المخالفة السلوكية — تصرف يخرق قاعدة أو معيارا معروفا، ويعالج عبر المسار التأديبي في المؤسسة.
- الدليل السلوكي — ملاحظات محددة ومؤرخة لما قاله الشخص أو فعله، خالية من الآراء والأوصاف.
- خطة تحسين الأداء — اتفاق مكتوب محدد المدة يضع أهدافا ودعما ونقاط مراجعة للموظف.
- المرحلة غير الرسمية — محادثات مبكرة موثقة تسعى لحل المشكلة قبل بدء أي إجراء رسمي.
- ملف الحالة — السجل المنظم للتوقعات والأدلة والاجتماعات والدعم والنتائج لحالة تحسين واحدة.

## إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي يوما بيوم

### اليوم 1: التوقعات وجذور التقصير

- بطاقات الأدوار ومعايير الإنتاجية — تحديد صورة الأداء المطلوب
- مواثيق السلوك وأعراف الفريق — حدود التصرف المقبول
- تشخيص المهارة مقابل الرغبة — اختيار مسار الاستجابة الصحيح
- مقابلات تحليل الأسباب الجذرية — فصل العوامل الشخصية وعبء العمل والأنظمة
- مصفوفة مواءمة السياسات — مسارات القدرة والانضباط والتظلم

### اليوم 2: ملاحظة التصرفات وتسجيلها

- سجلات الملاحظة السلوكية — أدلة بدلا من الانطباعات
- صياغة الأمثلة المحددة — إزالة الأوصاف والافتراضات
- جداول اتجاهات الإنتاجية — رصد الأنماط عبر عدة أسابيع
- فحص التحيز في الأحكام — الاتساق بين أعضاء الفريق
- سجلات الحضور والانضباط بالمواعيد — متى تستدعي الأنماط تدخلا

## اليوم 3: محادثات تغذية راجعة تغير السلوك

- عبارات التغذية الراجعة المبنية على الملاحظة — رسائل واضحة دون لوم
- ورقة التخطيط للمحادثات الصعبة — توقع المقاومة والانفعال
- الإصغاء الفعال وطرح الأسئلة — كشف العوائق الخفية
- معالجة الاتجاه السلبي والتهكم — استعادة مناخ الفريق
- خطابات المرحلة غير الرسمية — توثيق الخطوات المتفق عليها

## اليوم 4: خطط التحسين والمسارات الرسمية

- أهداف تحسين قابلة للقياس — تغيير عادل وممكن خلال مدة محددة
- قوائم الدعم من إرشاد وتدريب وتسهيلات — إزالة العوائق
- نصوص اجتماعات المراجعة — الحكم على التقدم مقابل الأهداف
- التحضير لجلسة الاستماع الرسمية — المرافقة والإشعار والرئاسة المحايدة
- خيارات النتيجة والتظلم — التمديد أو النقل أو الجزاء

## اليوم 5: التطبيق العملي لملف حالة تحسين الأداء

- محاكاة حالة تراجع مبيعات في متجر تجزئة — تطبيق التشخيص والأدلة
- محاكاة حالة سلوكية في جناح مستشفى — تطبيق أساليب التغذية الراجعة
- مراجعة الأقران لخطط التحسين — اختبار العدالة والوضوح
- توزيع الأدوار بين المدير والمستشار — تحديد مسؤولية كل مرحلة
- ملف حالة تحسين الأداء — استكمال السجل النهائي

## تطبيق إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي بعد الدورة

- عقد جلسة لصياغة ميثاق السلوك مع الفريق وتسجيل الملاحظات مقابله لمدة أربعة أسابيع
- فتح ملف حالة فعلي لتحسين الأداء باستخدام سجل الأدلة وتوثيق التغذية الراجعة ونصوص المراجعة

## أسئلة حول إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي

### ما إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي ولماذا تهم الآن؟

هي المعالجة المنضبطة لملاحظات الإنتاجية والتصرفات والاتجاهات عبر توقعات واضحة وأدلة وتغذية راجعة وخطط تحسين. وتهم الآن لأن الفرق الموزعة وارتفاع توقعات العدالة يجعلان المعالجة الارتجالية غير المتسقة خطرا على المعنويات وعلى المؤسسة.

### من الأكثر استفادة من مهارات إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي؟

يستفيد أكثر المديرون المباشرون والمشرفون وقادة الفرق، ومعهم مستشارو الموارد البشرية الذين يوجهونهم. وكل من يضع الأهداف أو يلاحظ التصرفات اليومية أو يدير اجتماعات المراجعة سيستخدم هذه الأساليب خلال أسابيع من عودته.

### كيف تختلف دورة إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي عن دورة تصميم أنظمة الأداء؟

تعمل هذه الدورة على مستوى الحالة الفردية لا على مستوى نظام التقييم في المؤسسة كلها. فأنت تتدرب على المحادثات وسجلات الأدلة وخطط التحسين لموظف واحد، لا على سلالم التقدير أو المعايرة أو بنية النظام.

### ماذا تعود به من دورة إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي؟

تعود بنموذج ملف حالة مكتمل وسجل للملاحظة وأوراق تخطيط للتغذية الراجعة ونصوص لاجتماعات المراجعة. وتمكنك هذه الأدوات معا من فتح حالة التحسين وإدارتها وإغلاقها باتساق مع شريكك في الموارد البشرية.

### إدارة ضعف الأداء والسلوك الوظيفي: الطريق إلى الأمام

ملف حالة تحسين الأداء هو الأداة الأولى التي توضع موضع التنفيذ. فهو يوجه قرار إبقاء المشكلة في المرحلة غير الرسمية أو نقلها إلى خطة تحسين رسمية، ويستخدمه المدير المباشر ومستشار الموارد البشرية معا. وبعد أول استخدام له تستحق المراجعة طريقة جمع الأدلة المبكرة، ومدى سرعة التغذية الراجعة في تغيير النتيجة.