أدوات المدير

خطط لحوار تغذية راجعة بناء

ملاحظة محددة، وسؤال مفتوح، وخطوة تالية متفق عليها.

خطوات + مثال + ورقة عمل

متى تستخدم الأداة؟

- **للمديرين**
  استعد قبل حوار تطوير خاص مع الموظف.

- **للمدربين**
  استخدم موقفا افتراضيا للممارسة الثنائية.

- **للزملاء**
  اسأل أولا إن كان الوقت مناسبا لمناقشة المهمة.

الإطار العملي

- **الموقف**
  حدد اللحظة المقصودة.

- **السلوك**
  صف ما لاحظته.

- **الأثر**
  اشرح الأثر دون افتراض النوايا.

- **الاستفسار**
  اسأل عن وجهة نظر الطرف الآخر.

ابدأ بهذه الخطوات

- **افصل الملاحظة عن الحكم**
  استبدل «مهمل» بوصف ما كان ناقصا في العمل.

- **جهز سؤالا مفتوحا**
  اسأل: «كيف رأيت ما حدث؟»

- **اختر الظروف المناسبة**
  وفر الوقت والخصوصية ومساحة للرد.

حول الفكرة إلى تطبيق

- **استمع قبل القرار**
  تحقق مما إذا كانت معلوماتك غير مكتملة.

- **اتفقوا على خطوة واحدة**
  حدد السلوك المطلوب والدعم اللازم.

- **اختم بموعد مراجعة**
  اتفقوا على مراجعة المحاولة القادمة معا.

مثال توضيحي

- **مثال توضيحي**

  «في تسليم العمل أمس، لم يتضمن الملف اسم مسؤول الخطوة التالية».

- **الأثر الملحوظ**

  «توقفت المتابعة حتى أوضحنا من سيتولى الرد».

- **السؤال والاتفاق**

  «كيف حدث ذلك؟» اتفقوا على تسمية المسؤول في التسليم القادم.

ورقة عمل قابلة لإعادة الاستخدام

الموقف المحدد

السلوك الملحوظ

الأثر الذي تستطيع شرحه

سؤالك ووجهة نظر الطرف الآخر

الخطوة والدعم وموعد المراجعة

خطوتك التالية

اختر مهمة واحدة.

استخدم الأداة.

راجع ما حدث.

تابع تبيان للحصول على ثلاث أدوات عملية للتطوير كل أسبوع.

أداة تعليمية من إعداد تبيان. الأمثلة توضيحية.

مرجع للاستزادة:

CCL: SBI and inquiry about intent