



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

العمل الجماعي والتغذية

الراجعة



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

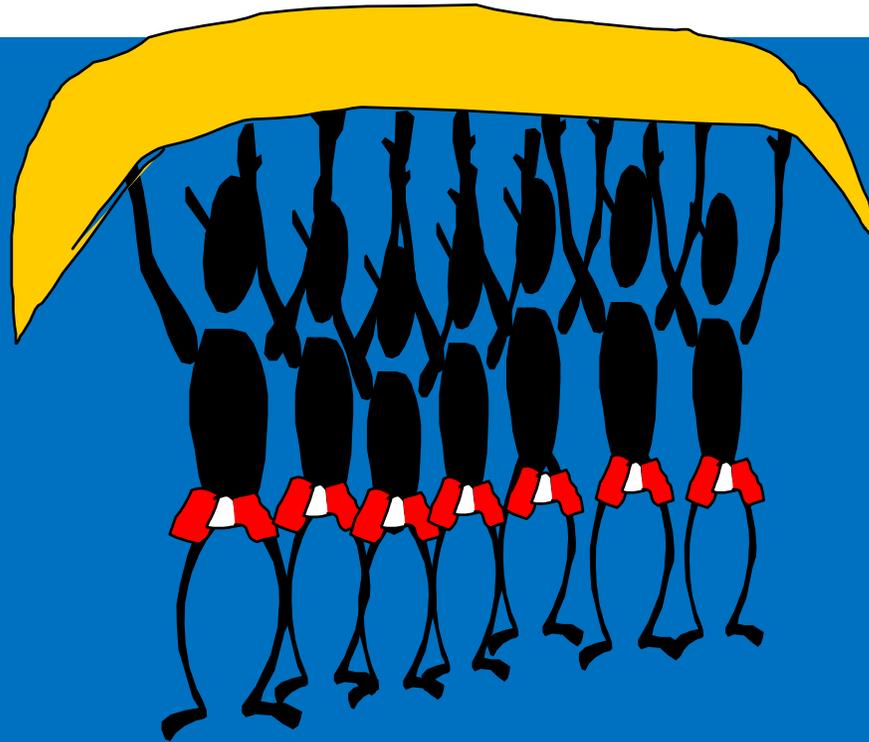


مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

سباق القوارب

يُحكى أنه في قديم الزمان كان هناك فريق عربي لسباق القوارب ...



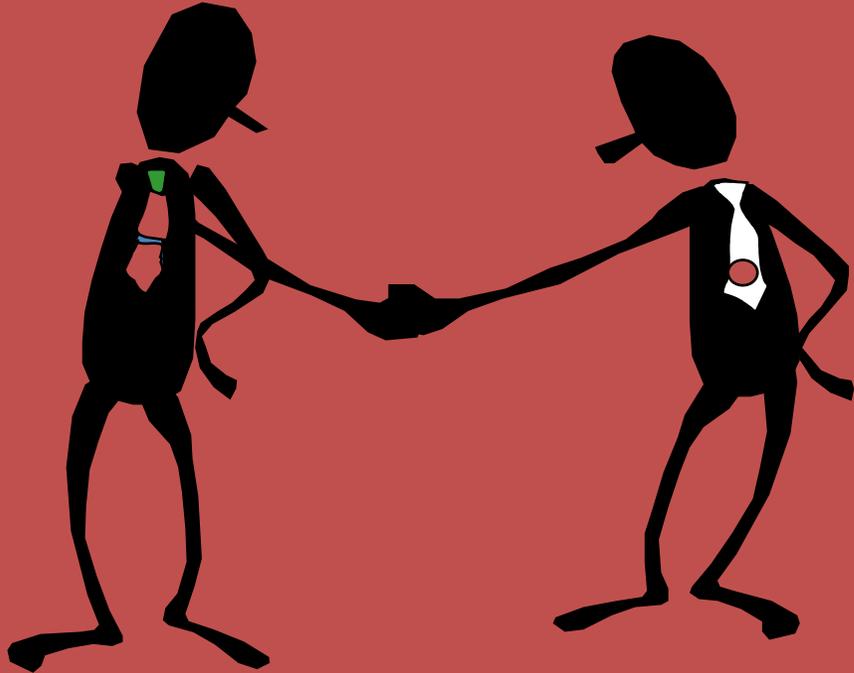


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



اتفق الفريق العربي والياباني على القيام

بسباق سنوي للتجديف على أن يتكون كل

فريق من ثمانية أشخاص.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

وللاستعداد بشكل جيد، عمل الفريقان جاهدان
للسباق. كانت تجهيزات الفريقين متشابهة... وعند
اليوم المحدد... فاز اليابانيون في السباق بفارق ميل
واحد.

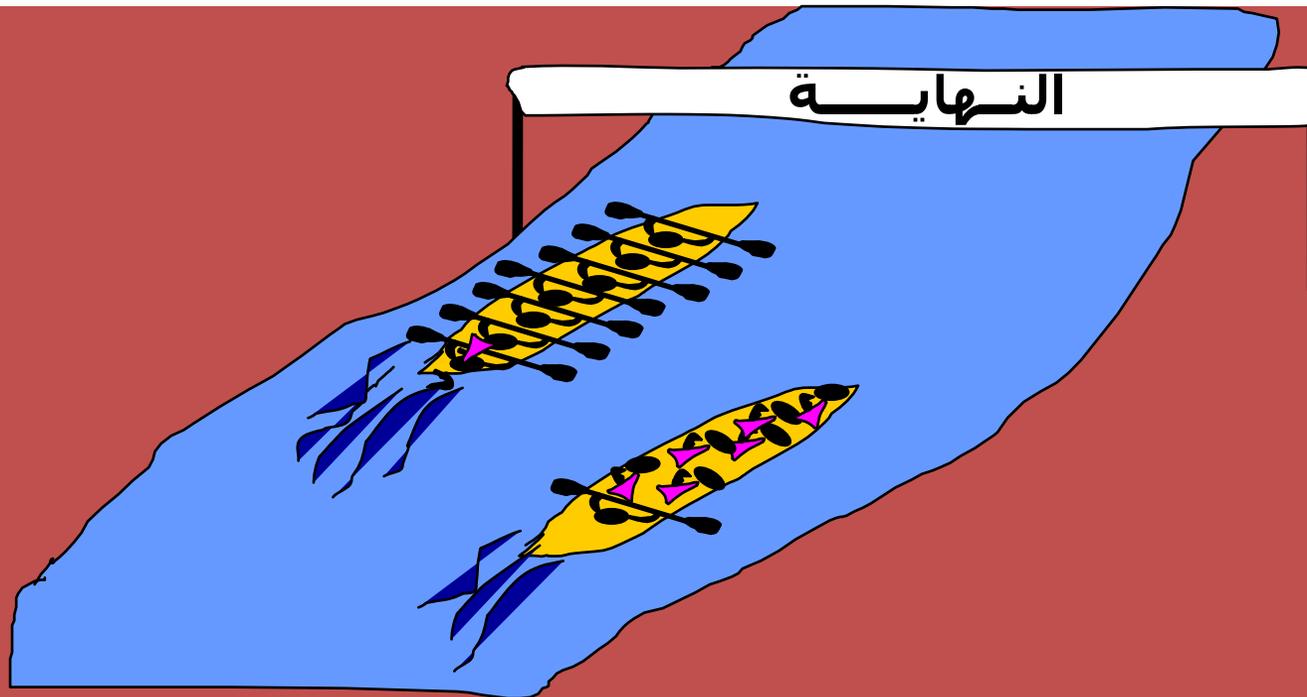


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



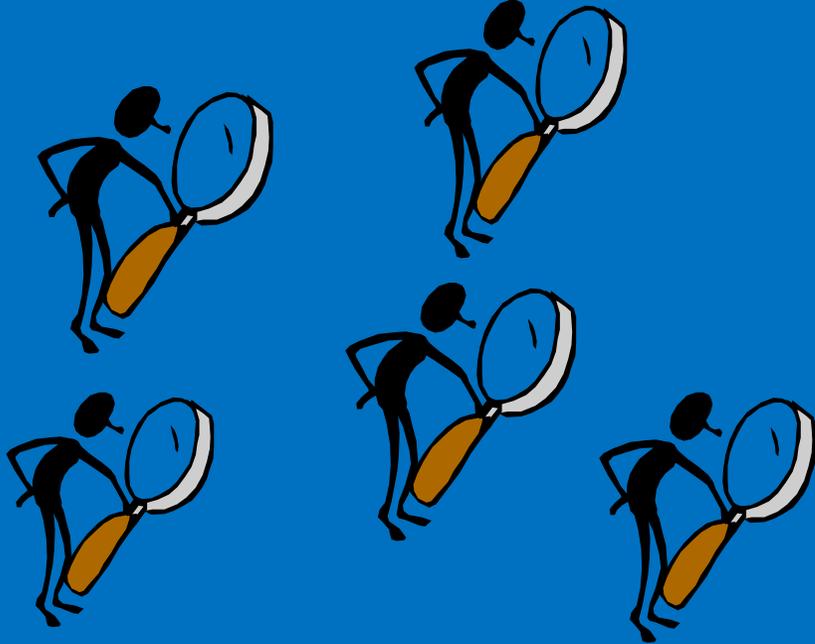


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



غضب الفريق العربي كثيره وانفعل وتعكر مزاجه مما جعل المدير

العام يقرر أنه يجب أن يفوز بالسباق في السنة القادمة... لذا قام

بتأسيس فريق من المحللين لملاحظة ومراقبة السباق وتقديم

الحلول المناسبة...



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

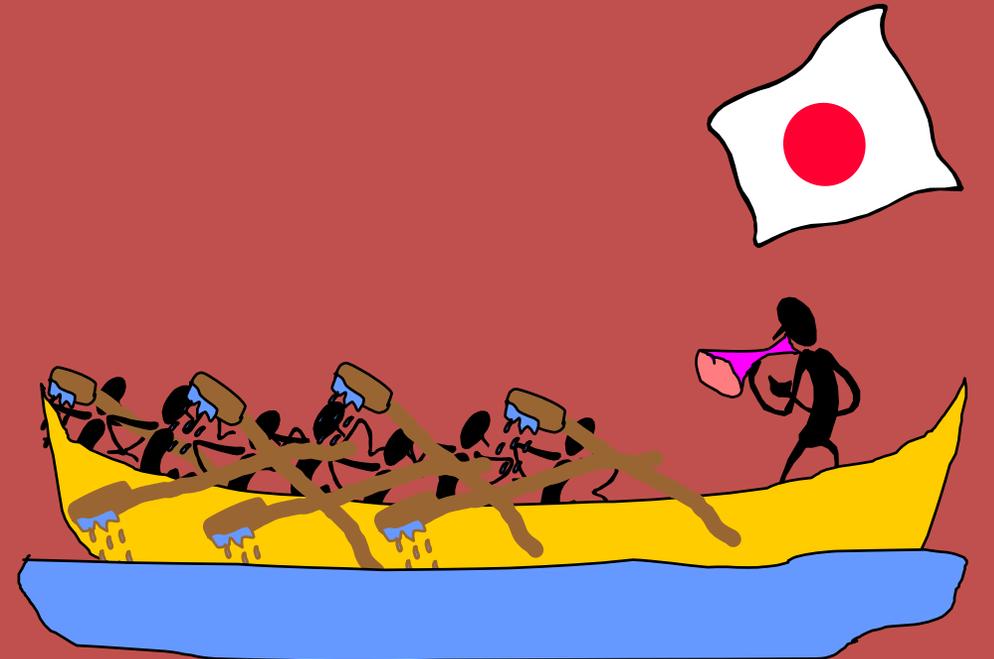


مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

وبعد تحاليل عديدة مفصلة اكتشف الفريق

أن اليابانيين كان لديهم 7 أشخاص

للتجديف وكابتن واحد.



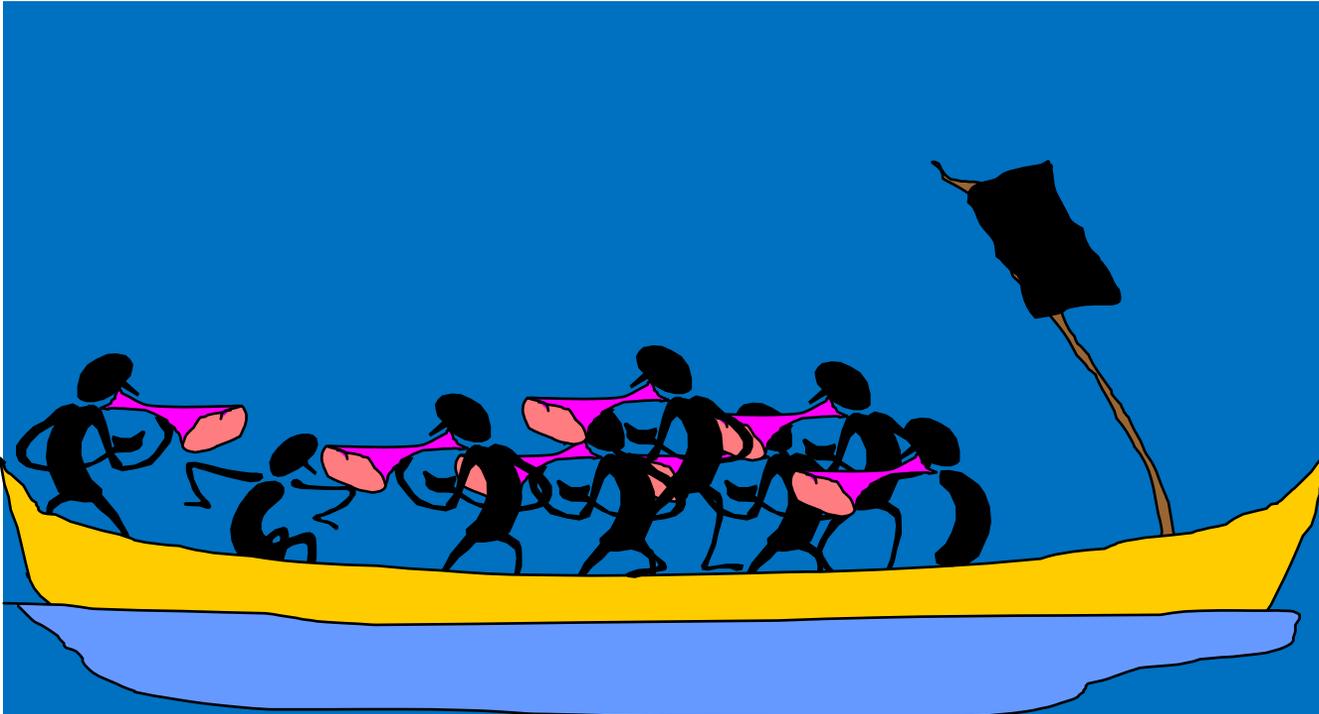


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



وكان لدى الفريق العربي 7

”كباتن“ وشخص واحد

يتولى عملية التجديف....

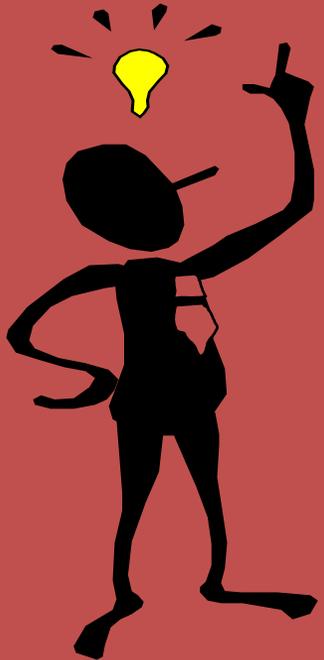


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



حينها أظهرت إدارة الفريق العربي حلاً حكيماً وغير متوقفاً

لمواجهة مثل هذا الموقف الحرج فقامت بالاستعانة بشركة

استشارات متخصصة لإعادة هيكلة الفريق العربي!!

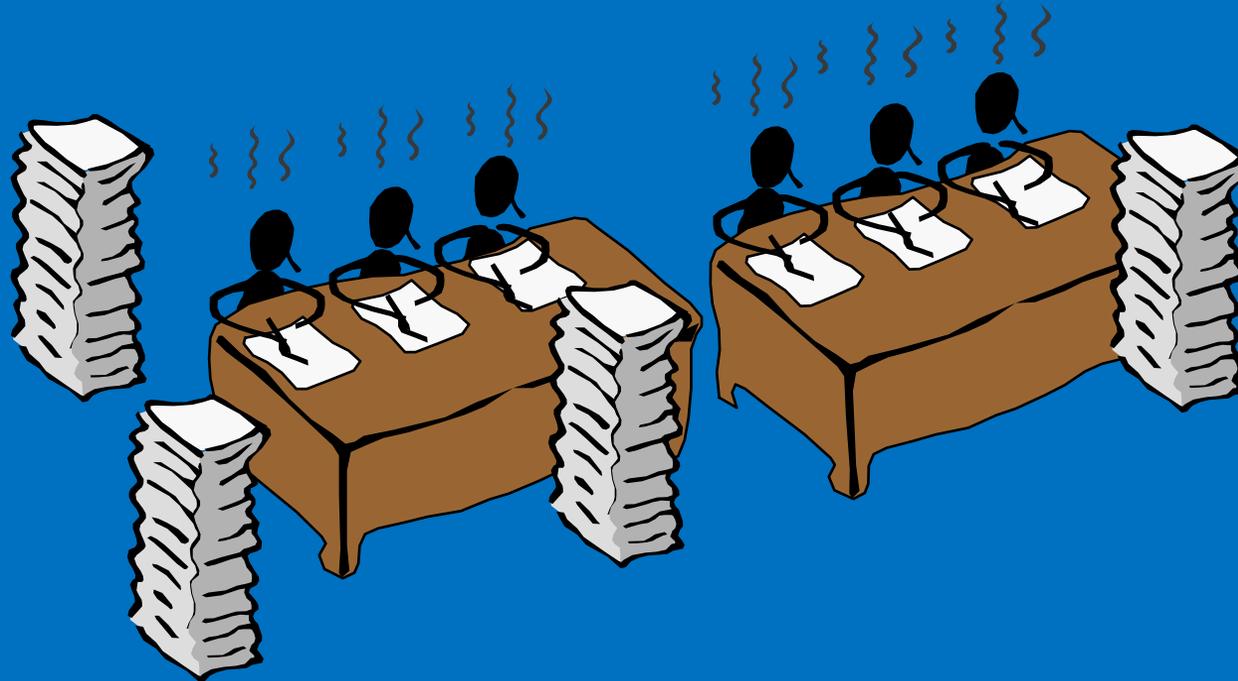


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

وبعد شهور عديدة توصل المستشارون إلى مكنم الخلل وهو وجود

عدد كبير من "الكباتن" وعدد قليل من الجدافين في الفريق العربي،

وتم تقديم الحل بناءً على هذا التحليل وهو ضرورة تغيير البنية

التحتية للفريق العربي.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

وبناءً عليه، تم اتخاذ القرار أنه سيكون هناك 4 "كباتن" في الفريق يقودهم

مديران بالإضافة إلى مدير رئيس أعلى ويكون هناك شخص واحد للتجديف،

وبالإضافة إلى ذلك تم اقتراح تطوير بيئة عمل الشخص المُجدّف، وتقديم

حوافز أكثر له!!!

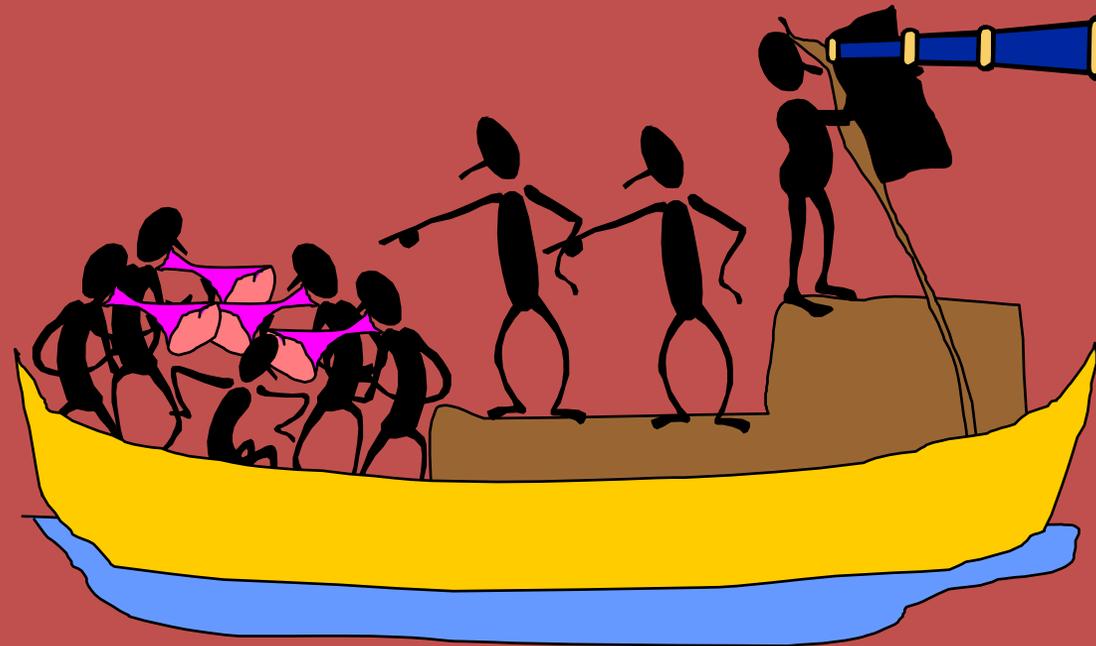


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسستہ الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



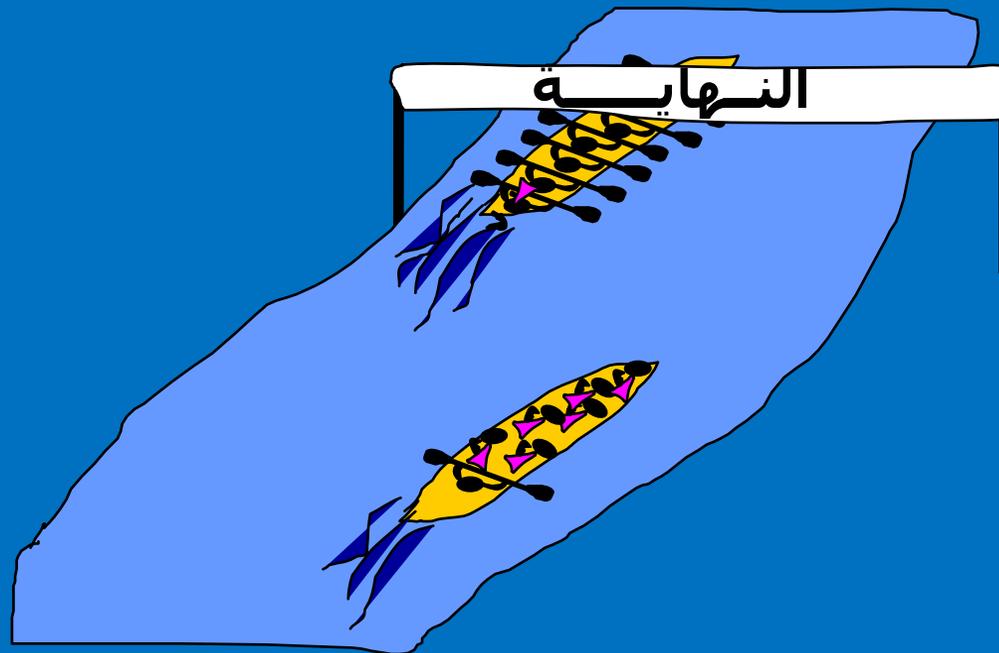


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

في السنة التالية فاز الفريق الياباني بفارق 2 ميل.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسست الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



قام الفريق العربي باستبدال الشخص المسؤول
عن التجديف فوراً
بسبب أدائه غير المرضي.



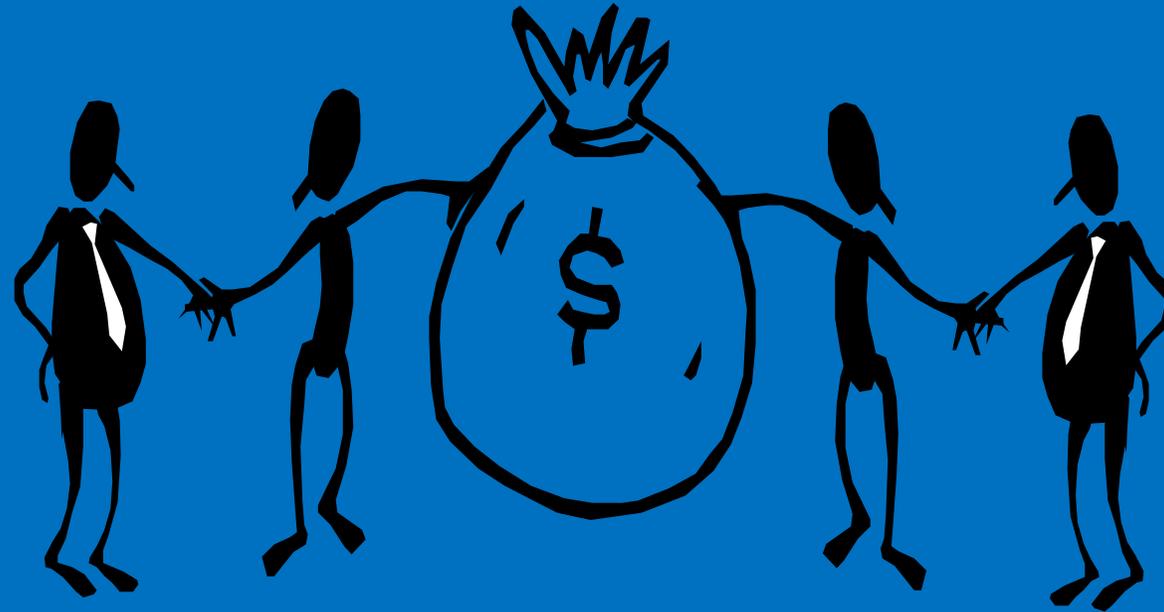
USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

وتم تقديم مكافأة تشجيعية للإدارة، نظراً للمستوى العالي الذي
أظهرته خلال مرحلة التحضير.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

قامت شركة الاستشارات بتحضير تحليل جديد أظهر أن
الاستراتيجية كانت جيدة والحوافز مناسبة ولكن الأدوات
المستخدمة تحتاج للتطوير.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



العمل والتعلم التعاوني



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

العمل والتعلم التعاوني

هو أسلوب تعلم يتم فيه تقسيم المشاركون إلى مجموعات صغيرة ويتراوح عدد أفراد كل

مجموعة من 2 إلى 6 أفراد ويتعاون المشاركون المجموعة الواحدة في تحقيق هدف أو مهمة

معيونة مشتركة حيث يستفيد كل مشارك في المجموعة من المشاركين الآخرين.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

ما هو دورك لتعزيز عملهم....

قبل الورشة:

- تخطيط جيد لصياغة وكيفية تطبيق المهمة مع مراعاة أنماط التعلم والتواصل المختلفة.
- إعداد عرض واضح للمهمة المطلوبة.
- التأكد من توفير جميع المساندة المطلوبة أو بدائل لها.
- التأكد من توفير المكان والزمن المناسب للتطبيق.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

خلال تطبيق المهمة:

- تقسيم المشاركون الى مجموعات تناسب عددهم وطبيعة المهمة.
- التأكد من فهم الجميع للمهمة المطلوبة.
- إعطاء المشاركون ضمن المجموعة أدوار تناسب مستويات مهاراتهم الحالية.
- كل عضو من أعضاء المجموعة مسؤول عن إنجاز الجزء الموكل إليه من المهمة.

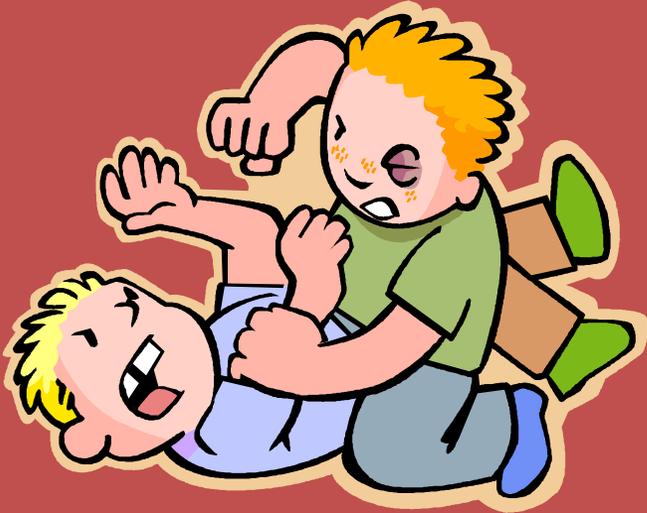


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



خلال تطبيق المهمة:

- التجول بين المجموعات وتقديم التوجيهات و الارشادات والتغذية الراجعة اللازمة.
- بناء الثقة بين أعضاء المجموعة.
- التأكد من تواصل واضح بين أعضاء المجموعة.
- التأكد من اتباع اساليب سليمة لحل النزاعات في حال ظهورها.
- تشجيع المشاركون على التنافس الايجابي مع نظرائهم في المجموعات الأخرى.

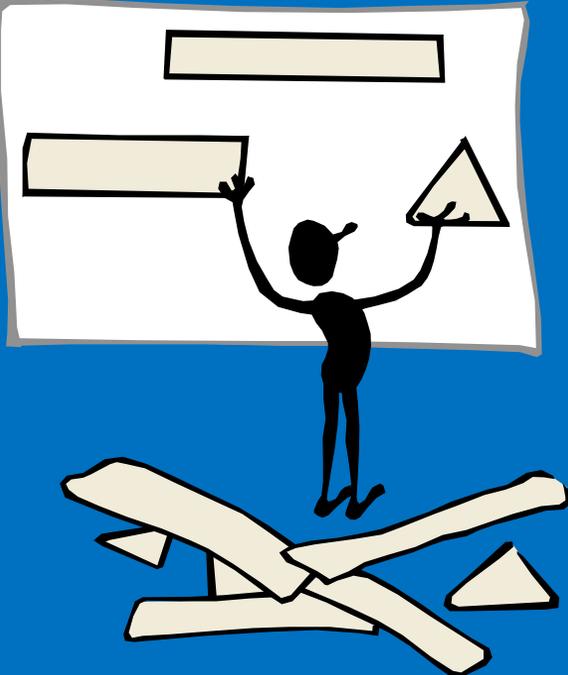


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



بعد إنهاء المهمة :

- إتاحة الفرصة لمشاهدة نتائج المهمة ومناقشتها.
- إتاحة الفرصة لتبادل التغذية الراجعة.
- التأكد من تحقق الأهداف من المهمة وربط النتائج بها.
- تقديم إغلاق مناسب للمهمة



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

هل نستطيع أن نحدد الآن دور

المشاركين؟؟



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

يتولى مسئولية إدارة المجموعة و التأكد من
المهمة التعليمية و توزيعها على أفراد المجموعة
طرح الأسئلة التوضيحية على المعلم

القائد

يتولى مسئولية تسجيل النتائج و إيصالها
للمعلم و لمشاركين الفصل شفاهة أو كتابة

المقرر

يسهل عمل المجموعة بتوزيع المواد و تهيئة
المقاعد و هو الوحيد المسموح له بالتجوال
داخل القاعة

مسؤول المواد



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

هو الذي يمتدح الاعمال الايجابية و يشجع على الانجاز
بشكل أفضل لإثارة دافعية زملائه

**المعزز
والمشجع**

هو الذي يتولى ضبط وقت تنفيذ المهمة و ينبه إلى
الوقت بشكل مستمر

الميقاتي

هو الذي يقرأ المواد المكتوبة سواء كانت متعلقة بوقاعة
المهمة أو معلومات اضافية تساعد على سرعة الانجاز

القارئ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

تذكر دائماً... معاً نحن أقوى!

T: Together

E: everyone

A: achieves

M: more

T E A M



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

بعض أنشطة التعلم التعاوني...

- لقاء الخبراء (لعبة الـ jigsaw)
- طريقة عمل يتم من خلالها تقسيم المشاركين إلى مجموعات لتعلم مفاهيم مختلفة، كل مجموعة مسؤولة عن مفهوم ومن ثم يُعاد تقسيم المجموعات بحيث تضم كل مجموعة فرداً خبيراً بالمفهوم ما ويتم تشارك الخبرات.
- حل المشكلات.
- يتم طرح الورشة على شكل مشكلة، ويتعاون المشاركون فيما بينهم في حل هذه المشكلة.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

- رواية القصص
- طريقة يتم من خلالها تشكيل مجموعات لإعادة رواية قصة معروفة أو كتابة قصة جديدة.
- العمل على المشاريع
- طريقة يتم من خلالها طرح الورشة على شكل مشروع حيث يقوم المشاركون بالتعاون من أجل إنجاز المنتج النهائي للمشروع.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

- لعب الأدوار
- طريقة يتم من خلالها تمثيل أدوار مخططة مسبقاً من قبل المشاركين حول موقف ما.
- الحوار والمناقشة والمناظرة
- أسلوب لطرح الورشة عن طريق مهمة للنقاش حيث تحاول كل مجموعة إقناع المجموعة الأخرى بوجهة نظرها.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



العمل ضمن فريق



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسست الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

لماذا لا نكون مثل الإوز؟



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION



- هل سبق ولاحظت الإوز مهاجراً إلى أماكن أكثر دفئاً عند حلول فصل الشتاء؟
- هل لاحظت أن سرب الإوز يتخذ شكل حرف "V"؟
- هل تعرف لماذا يتخذ الإوز هذا الشكل أثناء الطيران؟

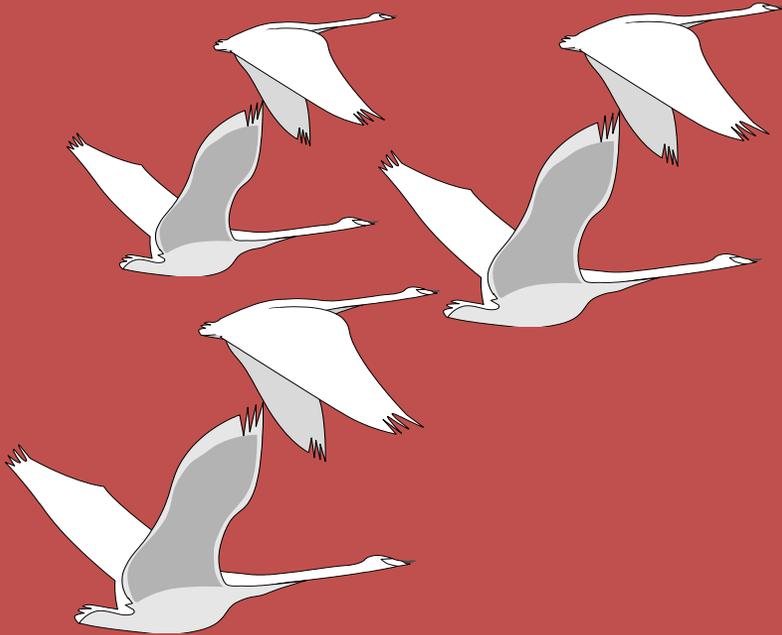


USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



بعض الحقائق والدروس المستفادة حول طيران

الإوز ضمن سرب!



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسست الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

الحقيقة الأولى:

- إن طيران الإوز على شكل حرف "V" يزيد من فعالية طيران السرب بنسبة 71% مقارنة بطير واحد يطير بشكل منفرد.
- خفقتان أجنحة الإوز يوئد قوّة وارتفاعاً للطيور التي تليها.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

الحقيقة الثانية:-



عند مغادرة إوزة السرب فإنها تشعر بمقاومة
الهواء وصعوبة الطيران وحيدة، فما تلبث أن
تعود إلى السرب بسرعة للاستفادة من الطاقة
العالية التي يقدمها السرب...



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

الحقيقة الثالثة:

عندما تشعر الإوزة التي تقود السرب بالتعب من الطيران فإنها تذهب إلى نهاية السرب لتقوم إوزة أخرى بتحمّل مسؤولية قيادة السرب...



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

الحقيقة الرابعة:

عند طيران الإوز ضمن سرب، فإن الإوز في الخلف يقوم بإصدار أصوات لتشجيع الطيور التي في المقدمة، وبهذه الطريقة تستطيع الاحتفاظ بنفس درجة السرعة...



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

الحقيقة الخامسة:

عندما تمرض إحدى الإوزات أو تتعرض لإصابة أو تتعب وتضطر إلى مغادرة السرب... تقوم اثنتان من الإوزات بمغادرة السرب وتطيران معها لمساعدتها وحمايتها، وتبقيا معها إلى أن تتمكن من الطيران مرة أخرى أو تموت...



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسست الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

$$2 + 2 = 5$$

عندما يتحرك أعضاء الفريق معاً، يُحققون نتائج أفضل من

تلك التي يحققونها إذا تحرك كل عضو بمفرده.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

معلومات مهمة

في دراسة قامت بها منظمة أمريكية للتعرف على أثر العمل ضمن فريق على الأفراد، والإدارة، والمنظمة ككل، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 76% أفادوا أن العمل ضمن فريق يؤدي إلى رفع معنويات أعضاء الفريق.
- 62% أفادوا أن العمل ضمن فريق أدى إلى رفع وتحسين معنويات الإدارة.
- 90% ذكروا أن العمل ضمن فريق أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 81% ذكروا أن العمل ضمن فريق أدى إلى تحسن واضح في الإنتاجية.

(مأخوذة عن أحمد عبندة، إدارة وبناء فرق العمل، 2007)



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

نحن بحاجة للعمل ضمن فريق ل.....

- تبادل الخبرات والمعارف.
- استغلال الوقت بشكل فعال.
- رفع الكفاءات البشرية في المؤسسة التربوية.
- تحقيق مخرجات أفضل من حيث الكم والنوع.
- توظيف جميع المهارات المتوفرة لحل المشكلات.



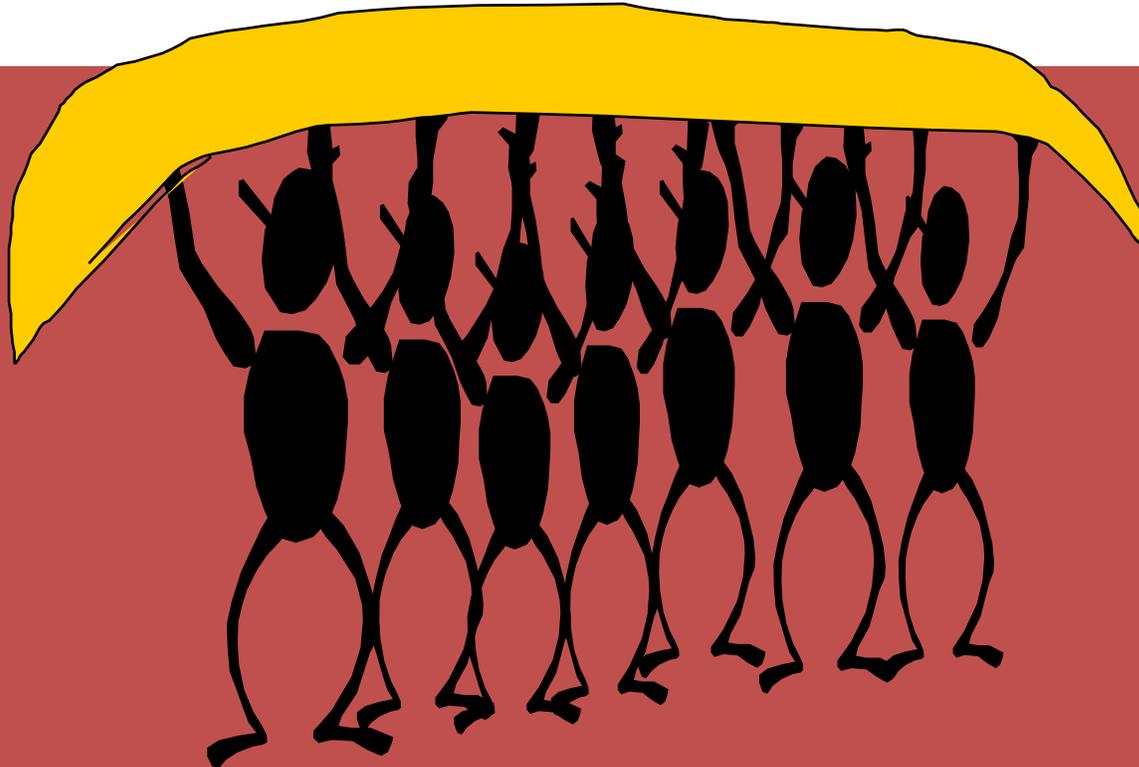
USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

مجموعة من الأفراد بأدوار مختلفة، يعملون مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

- يُراعي أعضاء الفريق خلال عملهم معاً أربع مجالات تُشبه بالآتي: الجسد والقلب والروح، والعقل.
- العناصر الأساسية للجسد تتعلق بإجراءات العمل مثل: العلاقات وبناء الروابط بين الأفراد، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات، وتنظيم العمل.
- العناصر الأساسية للقلب تتعلق بالعواطف والعلاقات الإنسانية بين أعضاء الفريق مثل: الانسجام، والتألف، والتعاون.
- العناصر الأساسية للعقل تتعلق بالقدرات والعمليات العقلية لأعضاء الفريق مثل: التوقعات، وتوافق الأفكار وارتباطها معاً.
- العناصر الأساسية للروح تتعلق بالأسس التي يعمل أعضاء الفريق بناءً عليها مثل: الهدف المشترك، والانتماء للفريق، والقيم، والرؤية.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

صفات أعضاء الفريق الناجح



- ملتزمون
- مرنون في التعامل
- يتحملون المسؤولية
- يتواصلون بشكل فاعل
- يدعمون بعضهم البعض
- موجّهون نحو تحقيق أهداف الفريق



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

مراحل بناء الفريق

تكوين الفريق

الخلافات

التوافق

تطوير الأداء

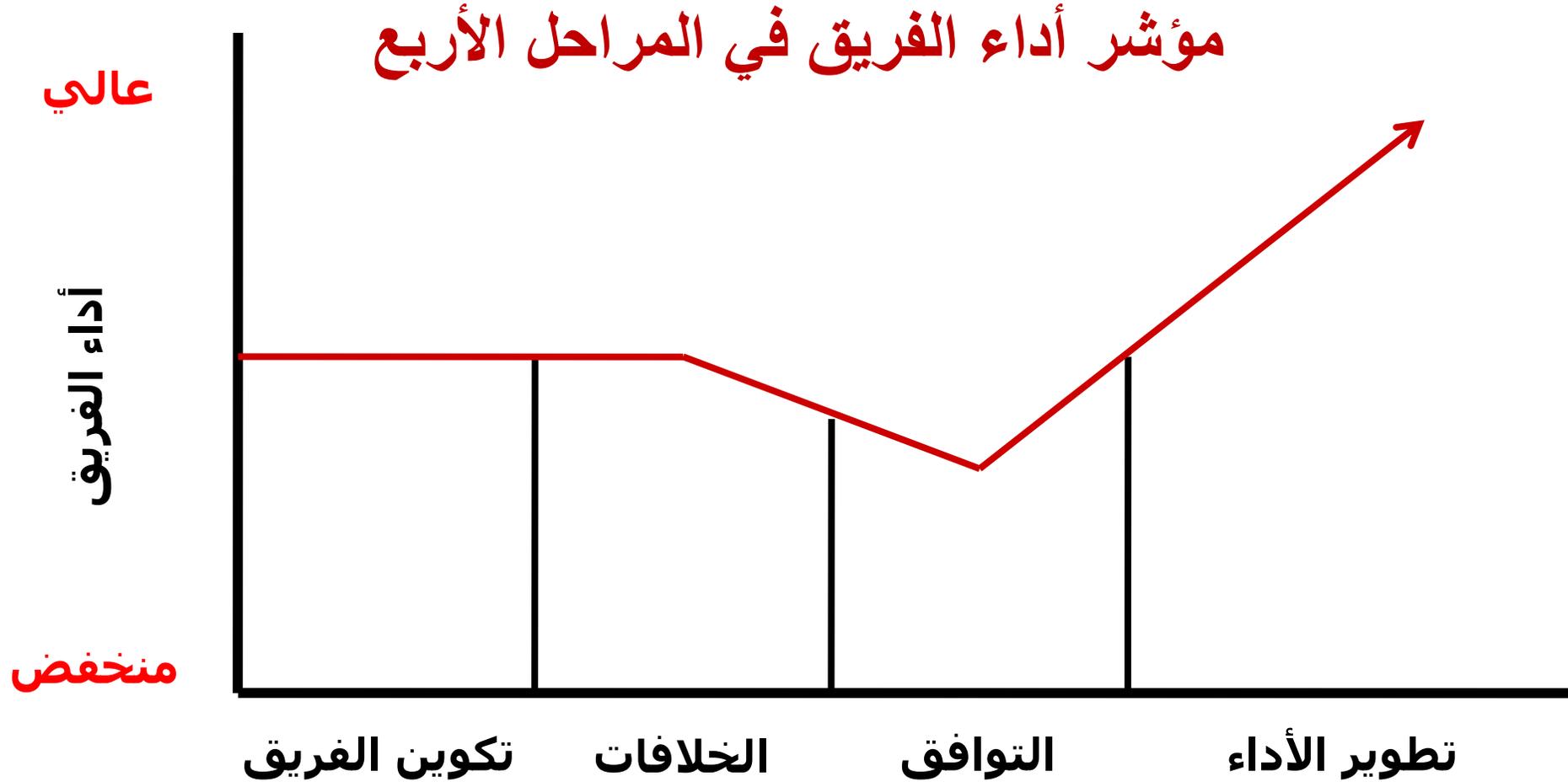




USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

سؤال مهم

ماذا يحتاج الفريق لينجح؟

عصف ذهني



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

نصائح

حدد المهمات أولاً وليس الأشخاص.
ماذا تحتاج؟ وماذا تريد أن تحقق؟

ثمّ

حدد الشخص المناسب للقيام بكل مهمة

ولا تنس

حدّد قائد الفريق.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

ميثاق الشرف

- يعمل المشاركون ضمن مجموعات.
- تكتب المجموعات القوانين والقيم التي يجب الالتزام بها للعمل كفريق واحد.
- تعرض المجموعات أعمالها.
- تتفق المجموعات على قائمة القوانين والقيم التي سيتم الالتزام بها كفريق وتُسجّلها على صحيفة أعمال وتثبتها على الجدار.
- يقوم المشاركون بالتوقيع على هذا الميثاق وأخذ صورة تذكارية.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

تقديم وتلقي التغذية الراجعة





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

ما هي التغذية الراجعة؟



هي المعلومات التي يزود بها الفرد حول أداءه
بغرض مساعدته على تثبيت السلوكيات
الصحيحة وتعديل السلوكيات الخاطئة.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

يجب أن تكون...

BOOST

Balanced = متوازنة

Observed = ملاحظة

Objective = موضوعية

Specific = محددة

Timely = بالوقت المناسب



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

تُحقّق التغذية الراجعة الجيدة اتصالاً جيداً إن اتصفت بالآتي:

- الوضوح.
- التأكيد على الإيجابيات.
- التركيز على سلوك الفرد بدلاً من الفرد نفسه.
- الإشارة إلى السلوك الذي يمكن تغييره.
- الوصف أكثر من التقويم وإصدار الأحكام.
- الدقة والتحديد.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION



ردود الفعل اتجاه
التغذية الراجعة



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

في بعض الأحيان عندما يعجز الأشخاص عن التقدم
بشكلٍ جيد يغضبون من أنفسهم بنفس القدر الذي
يغضبون به من مُقدّم التغذية الراجعة.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

احتمالات التعامل مع التغذية الراجعة

الانفعال



الإنكار



القبول



التبرير





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

يتم التعامل مع النقد من خلال 3 مراحل وتُعرف بالمبادئ الثلاثية:



الإجراء



التقويم



الإدراك



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

<p>تَقَبَّلْ كل الانتقادات على أنها موضوعية ومن ثم تقويم مصداقيتها.</p>	<p>المرحلة الأولى: الإدراك</p>
<p>التحقق من صحة النقد لتحديد ما إذا كان النقد صحيحاً أم لا. يجب أن تسأل:</p> <ul style="list-style-type: none">• هل سبق وسمعت هذا الشيء من آخرين؟• هل الناقد خبير في هذا المجال؟• هل للناقد معايير مقبولة؟• هل النقد فعلاً عني، أم أن الناقد منزعج من شيء آخر؟	<p>المرحلة الثانية: التقويم</p>
<p>قرر ماذا تريد أن تفعل النقد الموجه لك. (قد تحتاج لمعلومات إضافية للتأكد من صحة النقد)</p>	<p>المرحلة الثالثة: الإجراء</p>



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

الردود غير المناسبة

يُردّ معظم الأشخاص على النقد بشكل عشوائي، من خلال:

- **المواجهة (اتخاذ موقف دفاع):** عن طريق الاستهزاء والاستخفاف بالآخرين أو الشخط في وجه الناقد مما يؤدي إلى إفساد العلاقة مع الناقد.

- **لعب دور الضحية أو المظلوم :** كالابتعاد عن الناقد بشكل صامت، وهنا تفقد احترام الآخرين لك ولن تعرف أبداً الرسالة التي أراد الناقد أن يوجهها لك.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسست الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

أنك يجب أن تكون منفتحاً وتستمع لأي تغذية راجعة حتى لو كانت سلبية، ولكونك مدرباً

في موقع الموجه والداعم، فعليك أن تدرك أن المتدربين يترددون جداً عند تقديم التغذية

الراجعة أو النقد لك، ومن المهم أن تكون طريقة ردك إيجابية كونك قدوة للمتدربين لديك!



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

أنواع النقد ال 3:

معرفة أنواع النقد المختلفة تساعدك على تحديد إن كان عليك أخذ النقد بعين الاعتبار ونوع الإجراء المناسب الذي عليك أن تتخذه في كل حالة.

- النقد البناء (Valid)
- النقد غير البناء (Invalid)
- اختلاف الرأي (Difference in Opinion)



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

النقد البناء (Valid)

الأصعب للمعالجة لأنه علينا الاعتراف بأخطائنا، وللتعامل معه علينا أن نتذكر دائماً أننا جميعاً نرتكب الأخطاء.

أفضل طريقة للرد عند الحصول على نقد صحيح هي:

“أنت محق؟”

الاعتراف بأخطائك مهارة تسمح لك باتخاذ الإجراءات المناسبة لتعديل الأخطاء وتطوير نفسك.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

النقد غير البناء (Invalid)

يُعد النقد غير صحيح إذا:

- كان النقد المعطى مغلوطاً.
- كان عام جداً ولا يمكن الاستفادة منه.
- كان عن موقف حدث منذ فترة بعيدة ليس له علاقة بموقف اليوم.

أفضل طريقة للرد عند الحصول على نقد غير صحيح هي:
إعطاء إجابة مضللة وطلب أدلة محددة عن الموقف الذي انتقدت به.
بهذه الطريقة يهيئ للناقد أنك تستمع لنقده وأنت تأخذه بعين الاعتبار فتتجنب خلق جو عدائي.

تكرار بعض الردود المضللة مثل: "يمكن أن تكون محقاً" أو "ربما هناك بعض الحقيقة في كلامك" أو "الذي تقوله مفهوم" أثبتها دائماً بـ "هل تستطيع تقديم دليل محدد لي؟" أو ابتسم ابتسامة عريضة وتجاهل النقد بطريقة مؤدبة.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

اختلاف الرأي (Difference in Opinion)

- يكون بعض النقد نتيجة اختلاف رأي أو قيم. يستخدم هذا النوع من النقد أحياناً لتغطية مشاعر الغيرة أو عدم الأمان.
- أفضل طريقة للرد عند الحصول على نقد اختلاف الرأي هي:
- طلب تغذية راجعة محددة، فهذا يستنزف شكاوى الناقد ويكشف نواياه الحقيقية.
- إن الردود الشائعة لهذا النوع من النقد: "فسر لي ما الذي فعلته لأعدله" أو "بالتحديد ماذا أفعل بشكل مختلف بالمستقبل" أو "أنا لست متأكداً من وضوح شكواك"



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

نظرية الساندويتش



التعزيز

التعليمات

التشجيع



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

لعب أدوار في نظرية الساندويتش



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

نصائح ذهبية

• فم بوصف الواقع ولا تُوجّه الاتهامات، وكن مستمعاً فاعلاً في هذه المواقف،

فيجب أن توفر بيئة تواصل بدلاً من توجيه اللوم.

• تبنى حلولاً مشتركة لحل المشكلة، وقم بتوجيه الأسئلة ولا تتردد في إعادة

صياغة جملك لكي تتمكن من التواصل، واسأل مثلاً: "ما رأيك أنت؟ ما هو

الحل برأيك؟"



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

• حاول إظهار التعاطف والحساسية، وتجنب أن تكون محايداً أو بارد المشاعر، فإن محاولة التقليل من أهمية مشاعر الشخص الغاضب بقول الأشياء مثل “لا أدري لماذا تشعر هكذا” تزيد من الوضع سوءاً.

• استمع... ثم استمع... ثم استمع، وقلل الكلام من طرفك، ولا تُعطي نتائج نهائية، ولا تبدأ بقوة وكأنك تعرف كل شيء.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين
KING HUSSEIN FOUNDATION

• تبنى طرقاً واضحة وسهلة للوصول إلى أهدافك في النقاش

وعليك تجنب المراوغة والخداع.

• افرض جّواً من المساواة والاحترام، ولا تحاول التباهي بتفوقك

وتظهر مدى قوتك لأن ذلك سيؤدي إلى وضع الشخص الغاضب

بموقف المدافع عن نفسه.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



مؤسسة الملك الحسين

KING HUSSEIN FOUNDATION

شكراً لكم