BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة رضا الموظفين ومقابلات البقاء للمشرفين في الجهات الحكومية

20 – 24 سبتمبر 2027

كيب تاون (جنوب أفريقيا)

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

دورة رضا الموظفين ومقابلات البقاء للمشرفين في الجهات الحكومية

المرجع: 348853_3255691 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** كيب تاون (جنوب أفريقيا) **الرسوم:** GBP 4200

رضا الموظفين ومقابلات البقاء للمشرفين في الجهات الحكومية هو ممارسة يعقد فيها المشرفون محادثات فردية منظمة مع موظفيهم حول ما يبقيهم في العمل، ويقرؤون نتائج الرضا الخاصة بفريقهم، ويتفقون على إجراءات عملية. تمتد هذه الدورة أسبوع، وهي موجهة إلى المشرفين المباشرين والمشرفين في الإدارة الوسطى بالجهات الحكومية، ومخرجها النهائي خطة بقاء للفريق مبنية على دورة محاكاة لمقابلات البقاء.

مقدمة

تقوم الدورة على ممارستين. مقابلة البقاء محادثة مخططة يسأل فيها المشرف موظفا حاليا عما يدفعه إلى البقاء وما قد يدفعه إلى المغادرة، قبل أن تحدث الاستقالة. وخطة البقاء المشتركة توثق الإجراءات التي يتفق عليها المشرف والموظف مع مواعيد المتابعة. المستوى تطبيقي: يقود المشاركون فرقا فعلا ويريدون التعامل مع الرضا على مستوى الفريق بدلا من تصميم استبيانات على مستوى المؤسسة. ويعتمد التعلم على لعب الأدوار والتدرب على المقابلات وحالات من الخدمات الصحية والبلدية والإدارية.

أهداف الدورة

- تعريف الرضا الوظيفي والارتباط المهني والاحتفاظ بالموظفين وشرح أثر سلوك المشرف اليومي في كل منها
- التمييز بين مقابلات البقاء ومقابلات الخروج واختيار التوقيت والأسئلة المناسبة لكل منهما
- تفسير نتائج استبيان الرضا على مستوى الفريق وتحديد القضايا التي يستطيع المشرف معالجتها مباشرة
- تطبيق مقابلة بقاء منظمة بأسئلة مفتوحة وإصغاء فعال وتدوين دقيق للملاحظات
- المقارنة بين الإجراءات الواقعة ضمن صلاحية المشرف وتلك التي تحتاج موافقة الإدارة وتجنب وعود لا يمكن الوفاء بها
- تبرير الأولويات والمسؤولين ومواعيد المتابعة المسجلة في خطة البقاء المشتركة

الفئة المستهدفة

- المشرفون المباشرون في الوزارات والهيئات والبلديات المطالبون بتحديد مخاوف الموظفين التي تعالج أولا
- رؤساء الأقسام والوحدات الذين يقودون عدة فرق والمطالبون بالحكم على مواضع ضعف الرضا التي تنذر باستقالات
- قادة الفرق في الخدمات الصحية والبلدية والإدارية المطالبون باختيار طريقة الاستجابة لملاحظات الاستبيان
- المشرفون المرقون حديثا المطالبون باختيار روتين عملي لمحادثات فردية منتظمة
- شركاء الموارد البشرية الداعمون للمشرفين المطالبون بتقدير واقعية خطط البقاء ومتابعتها

محاور الدورة

اليوم 1: الرضا والارتباط ودور المشرف

- الرضا الوظيفي مقابل الارتباط المهني: القناعة بالوظيفة مقارنة بالالتصاق بها والحرص عليها
- محركات الرضا في العمل الحكومي: الأجر ووضوح المهام والتقدير وعبء العمل والنمو
- أثر المشرف في الاحتفاظ بالموظفين: لماذا يترك الموظفون مديرهم لا مؤسستهم غالبا
- وضوح الأدوار والأوصاف الوظيفية: إزالة مصدر شائع لعدم الرضا
- التقييم الذاتي للمشرف: مراجعة عادات المحادثات الفردية والتقدير الحالية

اليوم 2: قراءة نتائج رضا الفريق

- استبيان المؤسسة مقابل قياس نبض الفريق: مستويان لبيانات الرضا
- قراءة تقارير استبيان الفريق: الدرجات والاتجاهات والتعليقات ونسب الاستجابة
- قضايا ضمن السيطرة مقابل قضايا خارجها: فرز ما يستطيع المشرف تغييره
- مشاركة النتائج مع الفريق: جلسات نقاش تشجع الملاحظات الصريحة
- علامات الإنذار المبكر لعدم الرضا: الغياب والانسحاب والشكاوى وطلبات النقل

اليوم 3: التخطيط لمقابلات البقاء وإجراؤها

- مقابلة البقاء مقابل مقابلة الخروج: السؤال قبل الاستقالة لا بعدها
- التحضير لمقابلة البقاء: تحديد الموعد وشرح الغرض واستبيان الموظف المسبق
- أسئلة مقابلة البقاء الأساسية: ما الذي يبقيك وما الذي قد يدفعك إلى المغادرة
- الإصغاء الفعال وتدوين الملاحظات: التقاط المخاوف دون جدال أو دفاع
- التعامل مع الإجابات الصعبة: شكاوى الأجر وضغط العمل والإحباط المهني

اليوم 4: من المحادثة إلى خطة البقاء

- إجراءات المشرف مقابل قرارات الإدارة: الفصل بين ما يمكن الوعد به وما لا يمكن
- خطة البقاء المشتركة: الإجراءات والمسؤولون ومواعيد المتابعة المتفق عليها مع الموظف
- المراجعة مع الإدارة والموارد البشرية: تصعيد القضايا التي تتجاوز صلاحية المشرف
- إجراءات التقدير والتطوير: استجابات منخفضة التكلفة ضمن قيود القطاع العام
- روتين المتابعة: رصد التقدم وإبقاء التعهدات ظاهرة للموظفين

اليوم 5: تطبيق عملي في مقابلات البقاء وخطة الفريق

- خطة البقاء الفردية مقابل خطة الفريق: دمج الإجراءات الشخصية في أولويات الفريق
- لعب أدوار لمقابلة البقاء: تطبيق الأسئلة والإصغاء والتدوين على حالة
- الربط بين الاستبيان والمقابلات: وصل نتائج استبيان الفريق بنتائج المقابلات
- عرض الخطة على الإدارة: الطلبات والقيود والأثر المتوقع في الرضا
- خطة البقاء للفريق: استكمال الأولويات والمسؤولين وتقويم المتابعة

المهارات التي ستكتسبها

- تحليل محركات الرضا
- تفسير استبيانات الفريق
- أسئلة مقابلات البقاء
- الإصغاء الفعال
- إدارة التوقعات
- تصميم خطط البقاء
- تقدير الحاجة إلى التصعيد
- تخطيط التقدير

لماذا تحضر هذه الدورة

- من معرفة أسباب عدم الرضا في مقابلة الخروج إلى سماع المخاوف والموظف ما زال في عمله
- من استلام تقارير الاستبيان وحفظها إلى فرز النتائج إلى قضايا يستطيع المشرف تغييرها وأخرى لا يستطيع
- من الطمأنة العامة إلى تعهدات محصورة فيما يستطيع المشرف والإدارة تنفيذه فعلا
- من أحاديث عابرة غير منتظمة إلى خطة بقاء للفريق بمسؤولين وتقويم متابعة

الخاتمة

العمل على الرضا بقيادة المشرف يعني التعامل مع مشاعر الموظفين تجاه وظائفهم في المستوى الذي تتشكل فيه أغلب تلك المشاعر، وهو الفريق. توضح الدورة ثلاثة فروق: الرضا الوظيفي مقابل الارتباط المهني، ومقابلات البقاء مقابل مقابلات الخروج، والإجراءات التي يستطيع المشرف الوعد بها مقابل القرارات التي تحتاج الإدارة. وهي مناسبة للمشرفين ورؤساء الوحدات في الجهات الحكومية الذين يريدون أسبوع عملية في المحادثات وخطط البقاء، بدلا من دورة في تصميم قياس الرضا على مستوى المؤسسة.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هي مقابلات البقاء ورضا الموظفين للمشرفين في الجهات الحكومية؟

هي محادثات فردية مخططة يسأل فيها المشرف في الجهة العامة موظفيه عما يبقيهم في وظائفهم وما قد يدفعهم إلى المغادرة، ثم يتفق معهم على إجراءات عملية في خطة بقاء.

ما الفرق بين مقابلة البقاء ومقابلة الخروج في رضا الموظفين الحكوميين؟

تسأل مقابلة الخروج الموظف المغادر عن أسباب رحيله حين يكون الوقت قد فات للاحتفاظ به، أما مقابلة البقاء فتطرح أسئلة مشابهة على موظف حالي بينما لا يزال التصرف ممكنا.

ما المنهج الذي تتبعه دورة رضا الموظفين للمشرفين في الجهات الحكومية؟

تتبع الدورة منهج مقابلات البقاء، يسبقها استبيان قصير للموظف وتتبعها خطة بقاء مشتركة بمسؤولين ومواعيد، مع قراءة نتائج استبيانات الرضا على مستوى الفريق.

هل تناسب دورة مقابلات البقاء ورضا الموظفين المشرف المرقى حديثا؟

نعم، فالمشرف المرقى حديثا يكتسب روتينا جاهزا للمحادثات الفردية ومجموعة أسئلة وإرشادات حول ما يمكن الوعد به، وهو ما يساعده على بناء ثقة الفريق مبكرا.

ماذا ينتج المشاركون في دورة رضا الموظفين للمشرفين في الجهات الحكومية؟

ينتج المشاركون خطة بقاء للفريق من دورة محاكاة لمقابلات البقاء، تجمع المخاوف الفردية ونتائج استبيان الفريق في أولويات ومسؤولين وتقويم للمتابعة.