CONCEPT

المساءلة في بيئة العمل: بناء عقلية الملكية وروح المسؤولية في فرق العمل

15 – 19 نوفمبر 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



المساءلة في بيئة العمل: بناء عقلية الملكية وروح المسؤولية في فرق العمل

المرجع: 703_18982 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تتراجع المساءلة في بيئة العمل حين يتوزع المخرج الواحد على عدة مالكين أو يبقى بلا مالك، وحين يغيب الوضوح في الاتفاقات حول من ينفذ وماذا ومتى، فتتحول المواعيد الفائتة إلى بحث عن مذنب بدل البحث عن حل. عندها تنشغل الفرق بملاحقة حالة المهام وتكرار الأخطاء ورفع قضايا كان يمكن حسمها داخل الفريق. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت المديرين وقادة الفرق والمهنيين من ترسيخ الملكية في العمل اليومي: التمييز بين المساءلة والمسؤولية واللوم، وتوزيع حقوق القرار بمصفوفتي RACI وDACI، وإدارة روتين المتابعة، وإجراء محادثات مساءلة مباشرة. ويعد المشاركون ميثاق المساءلة للفريق ونظام متابعة التنفيذ.

أهداف الدورة:

- التمييز بين المساءلة والمسؤولية واللوم وتحديد مواضع فجوات الملكية في العمل الحالي للفريق
- صياغة اتفاقات واضحة تحدد المالك والمخرج وموعد الإنجاز ونقطة المراجعة
- توزيع حقوق القرار وتعيين مالك مساءل واحد لكل مخرج باستخدام مصفوفتي RACI وDACI
- إدارة روتين المتابعة بلوحات تتبع مرئية واجتماعات أسبوعية قصيرة ومحفزات تصعيد واضحة
- إجراء محادثات المساءلة مع الزملاء وأعضاء الفريق حول المخرجات المتأخرة دون لوم
- تصميم ميثاق المساءلة للفريق ونظام متابعة التنفيذ وقياس سلوكيات الملكية بمرور الوقت

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تسليم مخرجات إدارة أو وحدة أو وظيفة
- قادة الفرق الذين يوزعون العمل ويحددون المواعيد ويتابعون المخرجات
- قادة المشاريع ومسارات العمل الذين ينسقون جهود مساهمين دون سلطة مباشرة عليهم
- شركاء أعمال الموارد البشرية ومديرو تطوير الأفراد الذين يوجهون المديرين المباشرين في محادثات الأداء
- كبار المهنيين الذين يملكون مخرجات مشتركة بين الإدارات ونقاط التسليم بينها

محاور الدورة:

اليوم 1: المساءلة والمسؤولية واللوم

- تعريف المساءلة: الإجابة عن النتائج وتقديم الحساب في العمل
- التمييز بين المساءلة والمسؤولية واللوم من خلال مواقف عمل واقعية
- التقييم الذاتي لعقلية الملكية الشخصية وسجل التأمل
- تدقيق فجوات الملكية: المهام اليتيمة والمالكون المتعددون والتسليم الصامت
- استبيان خط الأساس لمساءلة الفريق وخريطة حرارية للوضع الراهن

اليوم 2: حقوق القرار والاتفاقات والأمان النفسي

- بناء مصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات بمالك مساءل واحد لكل مخرج
- نموذج DACI: المحرك والمعتمد والمساهمون والمطلعون في قرارات الفريق
- صيغتا RACIS وPARIS لأدوار الدعم والمراجعة والاعتماد النهائي
- قالب اتفاق من ينفذ وماذا ومتى وتعريف الإنجاز
- شبكة Edmondson للأمان النفسي والمعايير العالية: مناطق اللامبالاة والراحة والقلق والتعلم

اليوم 3: روتين المتابعة ومحادثات المساءلة

- متتبع الوعود المرئي: تصميم لوحة كانبان وسجل الإجراءات
- جدول اجتماع المتابعة الأسبوعي القصير وأعراف حالة الأحمر والأصفر والأخضر
- هيكل محادثة المساءلة بين الزملاء: الملاحظة والأثر والطلب
- محادثة إعادة ضبط التوقعات مع عضو في الفريق
- تقدير الوفاء بالوعود وحلقات التغذية الراجعة على التسليم

اليوم 4: المخرجات الفائتة وقدوة القائد وثقافة الملكية

- فرز المخرج الفائت: الوضوح أو القدرة أو الطاقة الاستيعابية أو الاختيار
- المراجعة الخالية من اللوم وتحليل الأسئلة الخمسة لماذا للمواعيد المتأخرة
- سلم التصعيد وخيارات العواقب المتناسبة
- قدوة القائد في الملكية: الاعتراف بالأخطاء وإغلاق الحلقات المفتوحة
- مؤشرات ثقافة الملكية: نسبة الوعود المنجزة والإجراءات المتأخرة وبنود الاستبيان النبضي

اليوم 5: تدريب لعب الأدوار وميثاق المساءلة للفريق

- جولات لعب أدوار من قطاعات متعددة: محادثات مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين المباشرين
- صياغة ميثاق المساءلة للفريق: الأعراف وحقوق القرار والاتفاقات
- بناء نظام متابعة التنفيذ: المتتبع والإيقاع وقواعد التصعيد
- لوحة مؤشرات الملكية لدورة المراجعة الأولى
- عرض الميثاق وجلسة ملاحظات الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تشخيص فجوات الملكية
- رسم حقوق القرار
- صياغة الاتفاقات
- تتبع التنفيذ
- إدارة المحادثات الصعبة
- تيسير المراجعات الخالية من اللوم
- إدارة التصعيد
- قياس ثقافة الملكية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بميثاق المساءلة للفريق ونظام متابعة التنفيذ جاهزين للإطلاق مع فريقك
- التوقف عن ملاحقة تحديثات الحالة باستبدال التذكير المتكرر بمتتبع مرئي وإيقاع مراجعة ثابت
- معالجة موعد فائت مع زميل أو مرؤوس بهدوء دون الإضرار بالثقة أو ترك المشكلة تتفاقم
- التدرب على محادثات المساءلة مع مديرين من قطاعات ومنظمات أخرى وتلقي ملاحظات منظمة

الخاتمة:

تنمو الملكية في العمل من اتفاقات واضحة ومالك مساءل واحد لكل مخرج وروتين يجعل التقدم مرئيا للجميع. تنتقل الدورة من التمييز بين المساءلة والمسؤولية واللوم، مرورا بمصفوفتي RACI وDACI والأمان النفسي، إلى اجتماعات المتابعة والمحادثات المباشرة والتعامل مع المخرجات الفائتة دون لوم. ويحول اليوم الأخير هذا كله إلى تدريب بلعب الأدوار وإلى ميثاق المساءلة للفريق ونظام متابعة التنفيذ، يعود به كل مشارك لإطلاقه مع فريقه ومراجعته بعد الدورة الأولى.