

# معايير فريق العمل المتميز

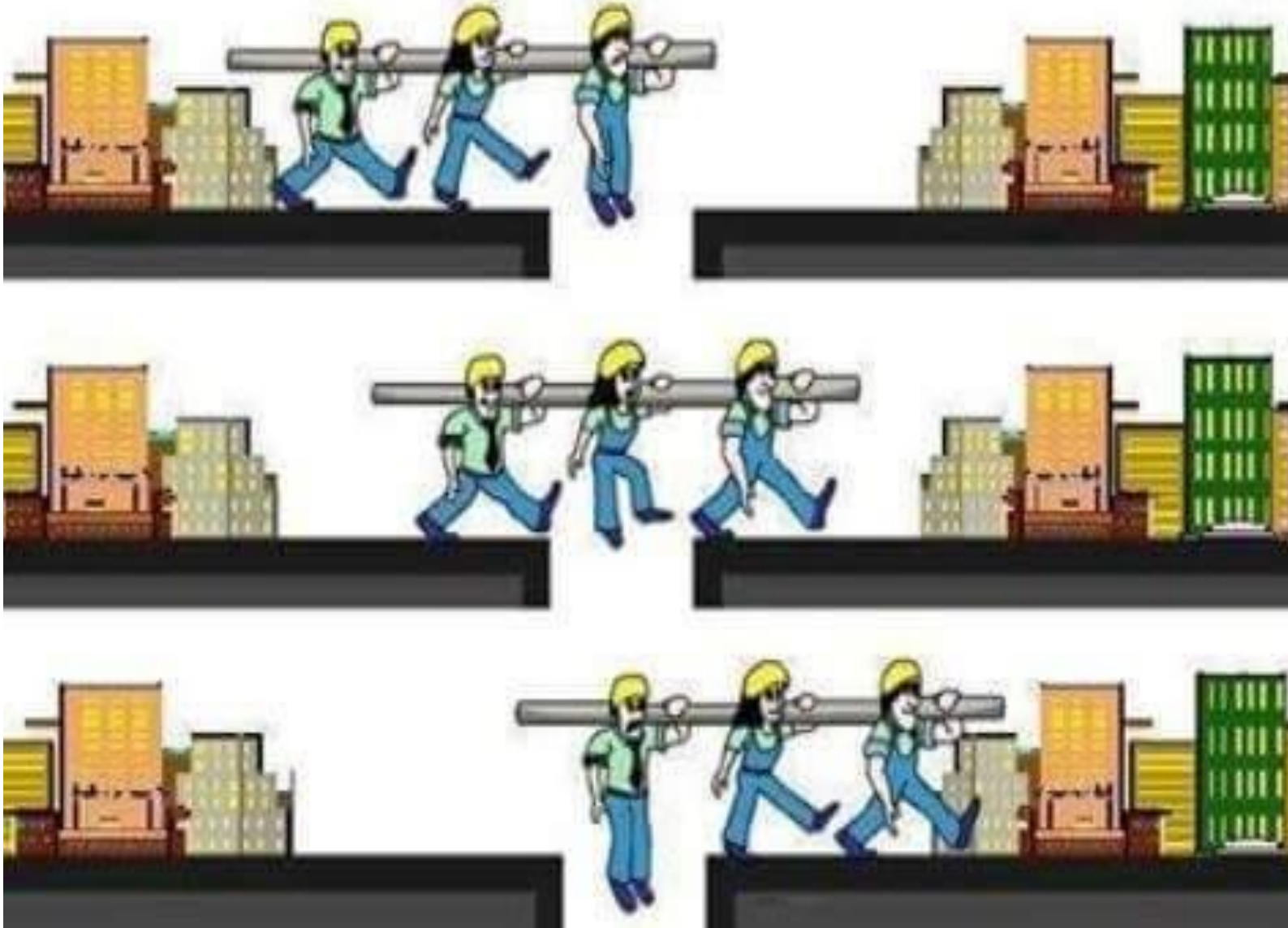


أن يتدرب المشاركون على  
معايير التميز لدى  
فريق العمل

# لماذا الفرق التنظيمية؟

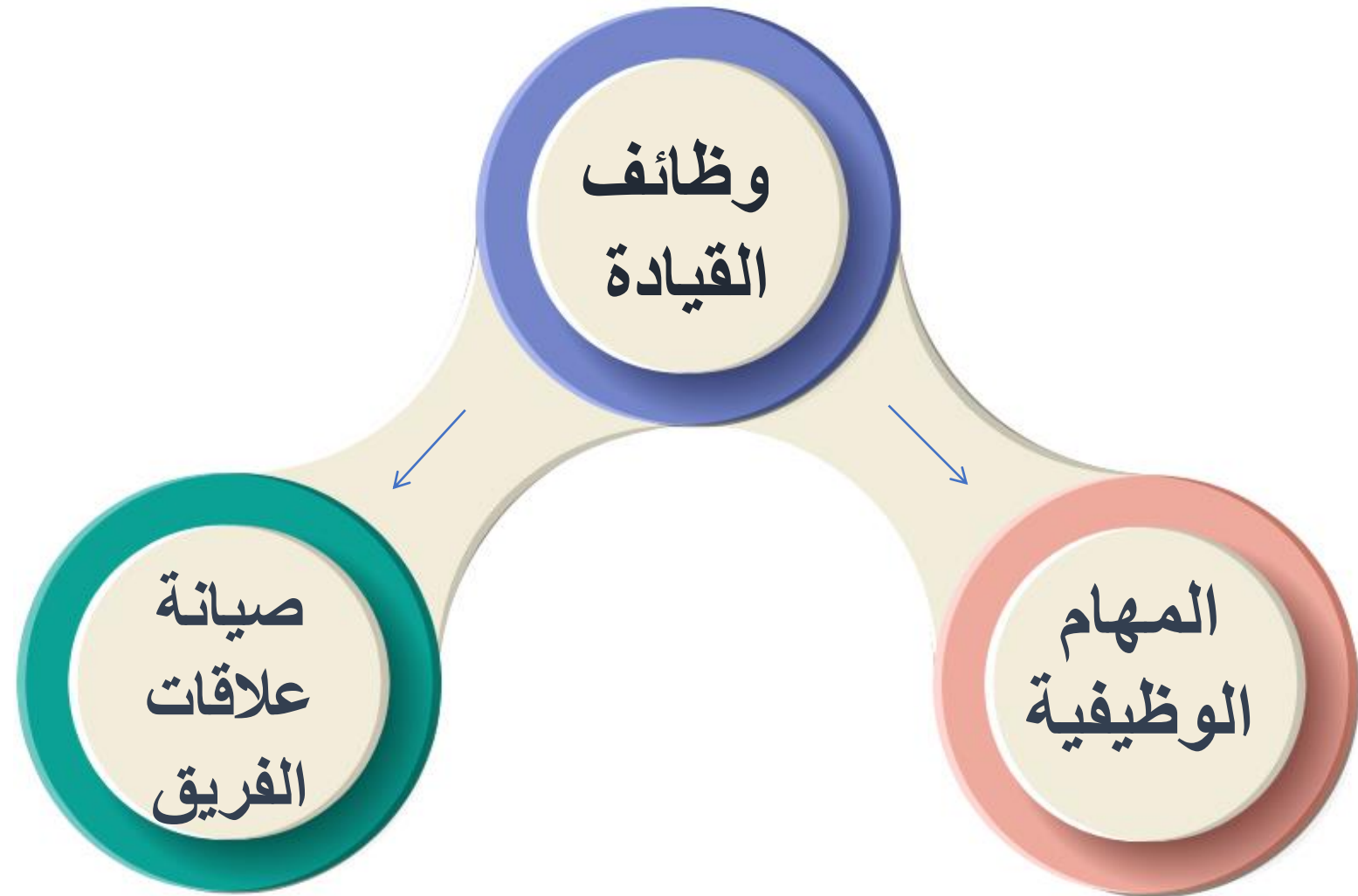


# Teamwork



صورة وتعليق

# الوظائف الجوهرية لقيادة الفريق



# الوظائف الجوهرية لقيادة الفريق

## ١. المهام الوظيفية

مساعدة  
المجموعة على  
تنفيذ مهمتها

إنجاز العمل

اتخاذ القرارات

حل المشكلات

التكيف مع  
التغيرات

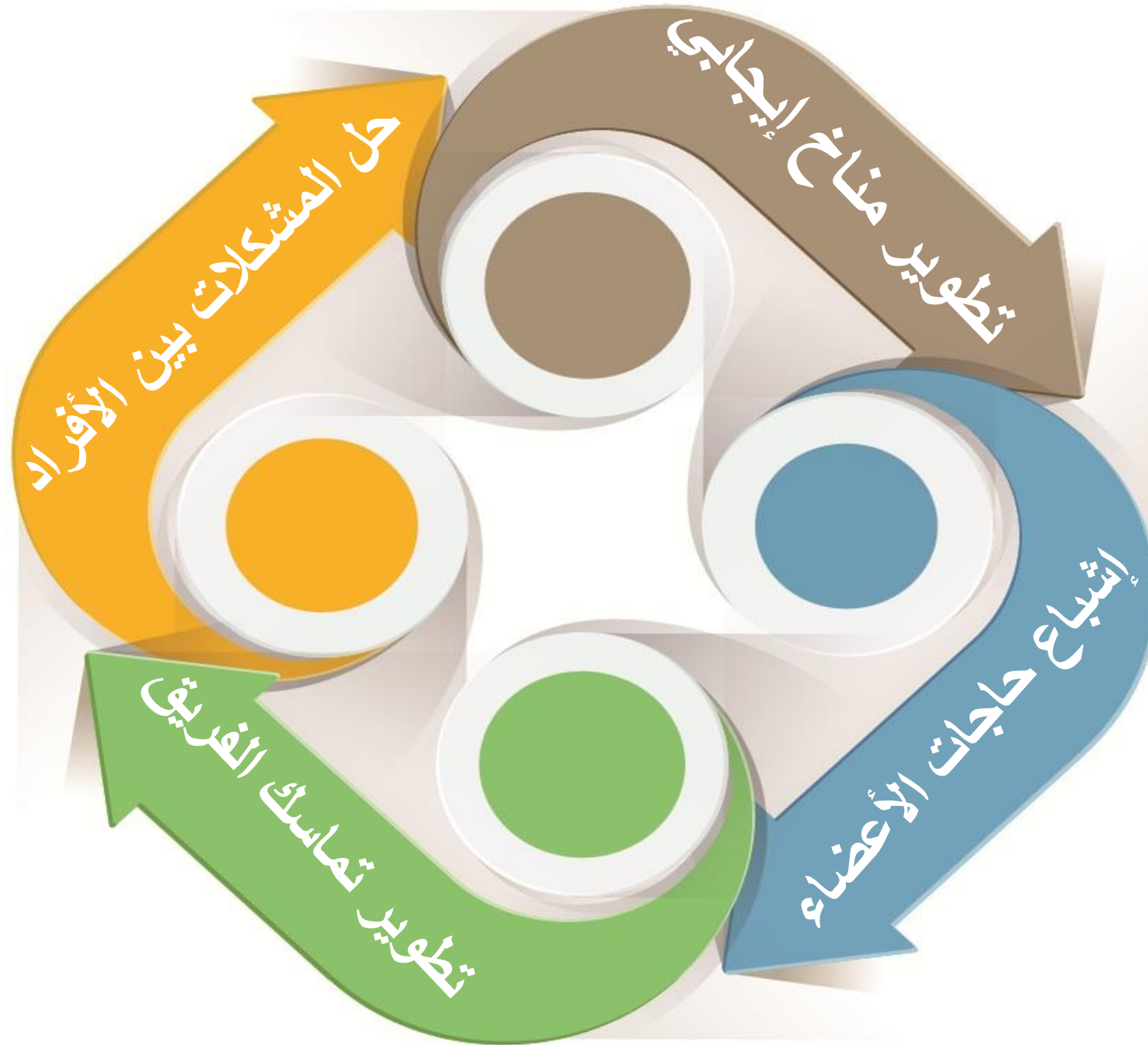
وضع الخطط

تحقيق  
الأهداف

# الوظائف الجوهرية لقيادة الفريق

المهام الوظيفية	دور قيادة الفريق
إنجاز العمل	توفير الدعم – التحفيز – التقييم – التغذية الراجعة – التوجيه
حل المشكلات	تقديم الخبرات – تأطير المشكلات – طرح أسئلة عميقة – التشاور
وضع الخطط	تحديد منهجية التخطيط – التحفيز للتخطيط – المتابعة – توحيد التصورات
تحقيق الأهداف	توضيح الأهداف – تحديد الرؤية – تقييم التحقق –
التكيف مع التغييرات	قيادة التغيير – تهيئة الجو للتغيير – توفير متطلبات التغيير – استشراف التغيير
اتخاذ القرارات	الشورى – توضيح القرارات – العدالة –





## الوظائف الجوهرية لقيادة الفريق

٢. صيانة علاقات  
الفريق

المحافظة على تماسك  
المجموعة  
وقيامها بوظيفتها



# معايير تميز فريق العمل

ما الذي يجعل الفريق متميزا ؟

وما القاسم المشترك بين الفرق الممتازة ؟

وما نوع القيادة التي توجد في الفرق الممتازة ؟

# معايير تميز فريق العمل

أولاً: هدف  
واضح وسام

ثانياً: النتائج  
المدفوعة  
بالهيكلية

ثالثاً: أعضاء  
فريق أكفاء

رابعاً: التزام  
موحد

خامساً: مناخ  
تعاوني

سادساً: معايير  
للتميز

سابعاً: الدعم  
والتقدير  
الخارجيان

ثامناً: قيادة ذات  
مبادئ

## أولاً: هدف واضح وسامٍ

وضوح أهداف الفريق يمكن من تحديد مدى تحققها.

الفشل يهدد المجموعات المكلفة بمهام غامضة.

كون الأهداف محفزة وتسمح بالمشاركة يقنع أعضاء الفريق بقيمتها وأهميتها.

الانشغال بالاهتمامات الشخصية أو قضايا السلطة تسبب الفشل للفريق.

## ثانياً: النتائج المدفوعة بالهيكلية

تحتاج الفرق إلى إيجاد أفضل بناء هيكلي من أجل تحقيق أهدافها؛  
فالفرق أو مجموعات  
العمل تتعامل مع محتويات عمل مختلفة.

## ثانياً: النتائج المدفوعة بالهيكلية

### فريق حل المشكلات

- كقوى العمل التنفيذية بحاجة إلى هيكلية تركز على الثقة حتى تمنحهم الرغبة والقدرة على المساهمة

### الفرق المبدعة

- كفرق الدعاية بحاجة إلى الاستقلالية ليكون لديهم الرغبة في المخاطرة والتحرر من الرقابة

### الفرق التكتيكية

- كفرق غرفة الطوارئ بحاجة لتأكيد الوضوح ليعرف الجميع ماذا يتعين عليهم فعله وفي أي وقت

## ثالثاً: أعضاء فريق أكفاء

- تتضمن كفاءة الفريق مجموعة من النقاط من أهمها:
  - عدد الأعضاء مناسباً ومتنوعاً، ليتمكنوا من إنجاز المهام الموكلة إليهم.
  - مزودين بالمعلومات الكافية والتعليم والتدريب يكونوا قادرين على تنفيذ المهام بنجاح.
- القدرات الفنية لمعرفة كيف يشتركون في العمل الجماعي وإلى أن يتواصلوا بفعالية بعضهم مع بعض.



## رابعاً: التزام موحد

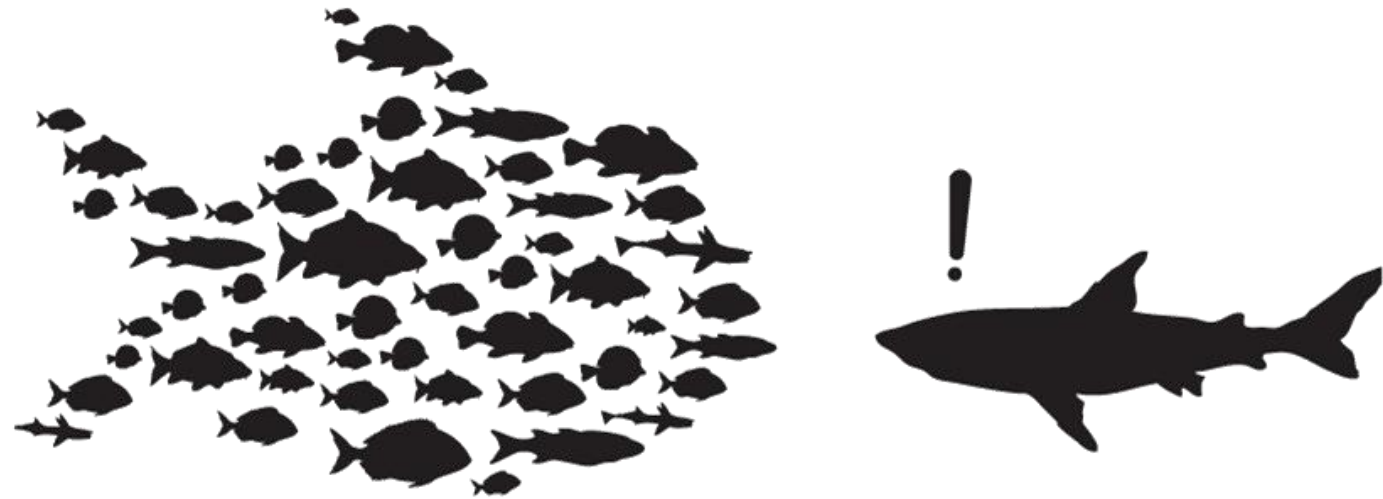
الفرق لا تتكون بالمصادفة بل يتم تصميمها وتطويرها بعناية خاصة.

طورت الفرق المتميزة شعوراً بالوحدة الواحدة أو الهوية الواحدة.

يمكن رفع روح الفريق باستمرار من خلال إشراك الأعضاء في جميع الجوانب المتعلقة بالعملية.

## خامساً: مناخ تعاوني

الثقة التي تستند إلى الأمانة والانفتاح والتماسك والاحترام ضرورية لبناء مناخ تعاوني يمكن الأعضاء من أن يركزوا على المشكلات، وأن يكونوا منفتحين بعضهم مع بعض، وأن ينصت كل منهم إلى الآخر، ويشعروا بالحرية حين يقومون بأعمالهم، وأن تكون لديهم الرغبة في التعويض فيما بينهم.



ما تعليقك على الصورة من خلال النص السابق؟

## سادساً: معايير التميز

تأمل المقطع التالي من قصة حفر الخندق، ثم بين معايير التميز التي اتفق عليها في القصة، ووضح دور القائد في تطبيق معايير التميز.

"قبل رسول الله صلى الله عليه وسلم مشورة سلمان الفارسي رضي الله بحفر الخندق، فوكل إلى كل عشرة رجال أن يحفروا من الخندق أربعين ذراعاً، وقام المسلمون بجد ونشاط يحفرون الخندق، ورسول الله صلى الله عليه وسلم يحثهم ويساهمهم في عملهم هذا.

وعن جابر قال: إنا يوم خندق نحفر، فعرضت كذبة شديدة، فجاءوا النبي صلى الله عليه وسلم فقالوا: هذه كذبة عرضت في الخندق. فقال: (أنا نازل)، ثم قام وبطنه معصوب بحجر - ولبتنا ثلاثة لا نذوق ذواقاً - فأخذ النبي صلى الله عليه وسلم المِعْوَل، فضربه فعاد كثيباً أهيل أو أهيم، أي صار رملاً لا يتماسك."

## سابعاً: الدعم والتقدير الخارجيان

أفضل الأهداف وأفضل الأعضاء وأقوى التزام تنظيمي لا يفيد إذا لم يتوافر المال الكافي أو الأدوات أو المواد من أجل القيام بهذه الأهداف.

في دراسة أجريت في عام ١٩٩٧، توصل هيات Hyatt ورودي Ruddy إلى أن وجود نظام لدعم مجموعات العمل (التوجه الواضح والمعلومات والبيانات والموارد، والمكافآت، والتدريب) إنما يمكن المجموعة من أن تصبح أكثر فعالية وتحقق الأهداف المرسومة، والفرق المدعومة خارجياً من خلال ربط المكافآت بالأداء الجماعي للفريق وليس الفردي؛ فإن تلك الفرق تستطيع أن تحقق التميز.

## سابعاً: الدعم والتقدير الخارجي



## ثامناً: قيادة ذات مبادئ

الجميع يخضع للتقييم والقائد يتقبل التقييم من الأتباع	وجود نظام تقييم ومساءلة
تعزيز مبدأ الثقة والتعاون واستثمار طاقات الفريق	التفويض والتمكين الفعال
تطوير الفريق وتحسين الأداء، وتنمية التزام القائد تجاه الفريق	تقديم التغذية الراجعة للفريق
الكل يخطئ ويتحمل نتيجة خطأه، وشفافية في التعامل، واستثمار الأخطاء في التعلم	الاعتراف بالخطأ من القائد

القادة الفاعلون لديهم التزام شخصي بأهداف الفرق.  
يمنحون الأعضاء الفرصة لاكتشاف مواهبهم قدر الإمكان.  
تقاسم القادة عن التصدي للأداء غير المناسب يضعف الفريق.



## مقياس فاعلية فريق العمل

تأمل المقياس التالي، ثم اذكر الفوائد التي ستعود على فريق العمل بعد تطبيق هذا المقياس.

### آلية تطبيق المقياس:

طلب من أعضاء الفريق تعبئة الاستبانة ومن ثم يتم تجميع درجاتهم واستخراج متوسطها الحسابي الذي يمثل المجموعة، وفي الوقت نفسه يقوم قائد الفريق بتعبئة الاستبانة ومقارنته مع درجات الأعضاء من أجل تشخيص مواطن الضعف الرئيسة إن وجدت، ثم يقوم الفريق مع القائد بتحديد الخطوات التصحيحية وتحسين مواطن الضعف.

# مقياس فاعلية فريق العمل

المقياس:

حدد شعورك حيال كل عبارة من العبارات فيما إذا كانت صحيحة أو غير صحيحة بالنسبة لفريقك باستخدام المقياس الآتي علماً بأن:

(١) = خطأ، و(٢) = خطأ أكثر منه صحيح، و(٣) = صحيح أكثر منه خطأ، و(٤) = صحيح.

تأمل النقاط التي حصلت على درجات منخفضة، ثم حاول معالجتها

# مقياس فاعلية فريق العمل

٤	٣	٢	١	العبارة
				١ هناك حاجة محددة بوضوح – هدف يتعين تحقيقه أو غاية يتعين خدمتها – تبرر وجود فريقنا (هدف سام وواضح).
				٢ لدينا منهجية محددة لمراقبة أداء الفرد، وتقديم تغذية عكسية (هيكلية مدفوعة بالنتائج).
				٣ يمتلك أعضاء الفريق المهارات والقدرات الأساسية لتحقيق أهداف الفريق (أعضاء فريق متمكنون).
				٣ تحقيق هدف فريقنا له الأولوية على أي هدف فردي آخر (التزام موحد).
				٤ إننا يثق بعضنا ببعض تماما من أجل المشاركة في المعلومات والتصورات والتغذية العكسية (مناخ تعاوني).
				٥ يمارس فريقنا الضغط على ذاته من أجل تحسين الأداء (معايير التميز)

# مقياس فاعلية فريق العمل

العبارة					
٤	٣	٢	١		
				يمنح فريقنا الموارد التي يحتاجها من أجل أداء المهمة ( الدعم الخارجي / التقدير).	٦
				يمنحني قائد الفريق الاستقلالية الضرورية من أجل تحقيق النتائج (قيادة ذات مبادئ).	٧
				قائدنا لديه الرغبة في مواجهة وحل القضايا ذات الأداء غير المناسب من قبل أعضاء الفريق (قيادة ذات مبادئ).	٨
				قائدنا منفتح على الأفكار والمعلومات الجديدة من أعضاء الفريق (قيادة ذات مبادئ).	٩
				قائدنا مؤثر في الحصول على مساندة الإدارة والإعلام ومجلس المنظمة.. الخ للجهود التي يبذلها الفريق (القيادة ذات المبادئ).	١٠

# ماذا أقرأ في فريق العمل؟

