[v1]

Introduction  
[p1]

الكمال لله وحده جملة بنسمعها كتير و بتتقالنا كتير و أكيد كلنا متفقين عليها وعشان كده ملقتش جملة أنسب منها ابدأ بيها كلامي. لأنها بتأكد أن أي بني آدم بيغلط و ان مفيش حد كامل و مفيش حد عارف كل حاجة، بس اللي بيفرق بني آدم عن التاني هو تقبله للغلط ده و تقبله فكرة انه بيغلط و رغبته في تصحيح الغلط و التطوير من نفسه و كمان انه يبقى مدرك ان اللي بيقوله الغلط ده مش دايما بيبقى عايز يقلل منه لأن الغلط ميقللش من صاحبه بالعكس ده حتى اسمه Feedback

Feedو

يعني تأكله او بمعنى اصح انك تديله حاجة مفيدة

والFeedback مش لازم دايما يبقى للكلام عن الخطأ لأ ده اوقات كتير بيبقى عشان تقول لحد

Bravoo انت عملت كويس كمل

ال Feedback ممكن يبقى مساعدة وفرصة منك علشان تغير حياة شخص كل ده هنعرفه وأكتر من خلال النقط دي في الكورس

نفهم ايه هي الملاحظات

نعرف أنواع الملاحظات

نفهم ايه هو النقد البناء

نعرف أنواع النقد البناء

ونشرح أنواع العقليات

ونعرف كمان فوائد النقد البناء

وإيه هي مزايا النقد البناء

ونشرح ازاي ندي نقد بناء

وحاجات تبعد عنها وقت ما تدي الملاحظات

المقارنة بين ما تقل وما لا تقل

شرح ال sandwich model

الحصول على ملاحظات من فريقك

معرفة خصائص النقد البناء

لأنك بتساعده ياخد باله من النقط اللي محتاج يطورها عنده واللي ممكن تبقى هي سبب تغيير حاجات كتير في حياته.

بس الاهم من كل ده بقى هو ازاي أدى لحد الFeedback

أو الملاحظات بطريقة صح تخليه يعرف فين غلطه بس من غير ما احسسه اني قصدي انتقده او اقلل منه بالعكس احسسه اني عايزه يحسن من نفسه و يحسن مستواه .  
في الكورس ده انا هقولك اللى محدش هيقولهولك خليك جاهز

و اللي هنتكلم عنه في الكورس ده عشان نعرف ايه هو الFeedback

و ايه انواعه و ازاي اقدر ادي لحد الملاحظات دي بطريقة صح و ايه العقليات اللي لازم انميها في فريقي عشان يتقبلوا الFeedback

ده و يشوفوه كوسيلة تطوير مش وسيلة انتقاد و اعرف ايه هو الConstructive feedback

أو الملاحظات البناءة

و ايه صفاته و انواعه و أهم مميزاته و الحاجات اللي المفروض اقولها واللي مقولهاش وانا بدي لحد الFeedback

وازاى اقدر انا كمان اخد Feedback من الموظفين اللي شغالين معايا وانسب طريقة اتعامل بيها مع نقدهم ليا

وأهم الخصائص والصفات اللي لازم تبقى موجودة في الFeedback ده عشان يبقى بناء ومفيد.

انا أحمد الشياطي

و هكون معاك في كورس

Giving constructive feedback

كيف تعطي النقد البناء

يلا بينا نبدأ الكورس.

[v2]

What is feedback

[P1]

كلنا محتاجين توجيه عشان نبقى احسن ونفضل في تطور دائم وساعات كمان بنبقى محتاجين حد يقولنا ان احنا ماشيين صح والمفروض نكمل في نفس الطريق اللي ماشيين في وهو ده اللي بيساعدنا فيه ال Feedback

و معنى الFeedback هو الملاحظات اللى بتديها لأي شخص بناء على وجهة نظرك فى تصرف أو أداء أو حتى في أبسط الحاجات حوالينا زي مثلا رأيك في أكلة وده نتيجة لتجربتك او ممكن يكون لأنك ليك سلطة أعلى أو حتى ان حد ياخد رأيك فى حاجة

و كمان بيساعدك انك توصل ل Evaluation

أو تقييم شامل و تصحيح لأداء شخص عشان يطور من اخطائه أو خلينا نقول عليها فرص التطور وممكن كمان يساعده يغير في طريقة شغله وساعات عشان يكمل يعمل الحاجات الصح ويستمر عليها.

الFeedback

ده عامل زي الأكل اللي بتديه لطفل عشان يكبر و الأكل ده يا يبقى أكل صحي يخليه يكبر صح و بقوة يا يبقى أكل غلط يخليه ضعيف عشان كدا دايما لازم يبقى في

مراجعات وملاحظات بس الاهم انها تتقال بالطريقة الصح اللى تخلى اللى قدامك يتقبلها حتى لو انت أكبر منه.

[P2]

و الFeedback أنواعه كتير مش نوع واحد بس و ممكن يبقى بطريقة Informal أو غير رسمية و ده ممكن بيتكرر كتير لأنه مش حاجة رسمية على قد ما هو حاجة تلقائية و بتيجي في دماغ اللي بيقولها في وقتها و في الغالب بتتقال في خلال الحدث أو الحاجة اللي بتتعمل.

أو بطريقة Formal او رسمية و دى بتبقى Systematic يعني جوه الSystem بتاع الشركة وحاجة أساسية الكل بيمشي عليها ومخطط لها و ليها مواعيد معينة

إذا كانت أسبوعية أو شهرية و بتكون مرجع مهم لمراقبة أدائك و تطورك على مدار الشهور أو السنين

و في نوع تاني زي الSummative feedback أو الملاحظات التلخيصية و ده بيقوم على أن التقييم يبقى بعد انتهاء كل مرحلة أو انتهاء تاسك معين و بيتم على أساس مقارنة شغلك بمعايير او اساسيات محددة و بيبقي مفصل بس على اساس جوانب الشغل بس

يعني مش هيديك تقييم على أسلوبك او طريقتك،لأ هيديك تقييم على شغلك و هيقولك نصايح على الاساس ده كمان .

[P3]

و كمان في ال peer feedback أو ملاحظات الزملاء اللي بتبقى من زمايلك في الشغل أو صحابك و هنا بيقولك ان مش لازم ال

Feedback

تبقى من مديرك بس و ان زميلك اللي شغال معاك كمان ممكن من واقع خبرته يديك تقييم و يقدر يساعدك فى شغلك و دي طريقة كويسة جدا بيستخدمها ناس كتير عشان يزودوا معلوماتهم وخبراتهم وترابطهم مع زمايلهم في الشغل بمشاركة المعلومات والآراء لتحسين الأداء.

و زي ما في إمكانية انك تدي و تاخد تقييم من زمايلك ف انت كمان ممكن تدي تقييم أو Feedback

لنفسك عن طريق نوع اسمه self feedback

الملاحظات الذاتية و هنا بقى بيقولك ان المفروض مديرك مش بس بيديك Feedback

لأ

ده المفروض كمان يعلمك ازاي تقيم نفسك من خلال انه يعلمك طريقة الشغل الصح و مهارات تانية زي ازاي تحط أهدافك الشخصية؟ وكمان مهارات تقييم الذات و عشان تنجح ف ده كمدير لازم كمان تحط أهداف واضحة يوصلولها و لازم يبقى في معايير واضحة للشغل يقدروا يقيموا نفسهم من خلالها. واخر حاجة بقى هي ال Constructive feedback

أو النقد البناء و دي اللي هنتكلم عنها بالتفصيل في الفيديوهات اللي جاية.

[V3]

What is constructive feedback

[P1]

اتكلمنا في الفيديو اللي فات على أنواع كتير من الFeedback

و وصلنا لأهم نوع و هو ال Constructive feedback النقد البناء وهو النوع المحدد جدا و اللي قائم على التركيز على المشاكل أو زي ما اتفقنا هنقول عليها فرص التطور اللي ممكن نحسنها وده بيبقى عن طريق الملاحظة الدقيقة

والنقد البناء ليه أربع أنواع أولهم ال Negative feedback أو الملاحظات السلبية و دي بتبقى تعليقات تصحيحية مركزة على الأخطاء اللي حصلت و مينفعش تتكرر

يعني بدل ما تقوله ان الشغل حلو و عجبك بس ممكن ناخد بالنا بعد كده من كذا و كذا لأ تقوله ان انت عملت كذا و كذا غلط و الشغل كان هيطلع أحسن لو مكنتش عملت الغلطات دي هنا انت ركزت له على أخطائه و الحاجات اللي انت مش عايزه يكررها تاني.

و بعد كدا عندنا ال Negative feedforward

ودي بتبقى ملاحظات سلبية بس للمستقبل وبنركز فيها على الحاجات السلبية اللي مش عايزنها تحصل في المستقبل و لازم نحاول نتجنبها وبنقدم لها حلول تخلينا نحسن ونستفيد من اللي حصل قبل كده بس في المستقبل.

الملاحظات السلبية بقول له فيها الغلط اللي عمله بس الملاحظات السلبية المستقبلية دي بعلمه فيها ازاي ميعملهاش تاني في المستقبل.

يعني مثلا هتقوله أن الشغل اللي طلعه كان حلو جدا بس ايه رأيك المرة اللي جاية نغير كذا وكذا هنا انت اديته ملاحظات وحاجات يعدلها في المستقبل عشان ميكررش غلطه تاني

[P2]

وعكسهم بقى عندنا ال Positive feedback أو الملاحظات الإيجابية

اللي بتركز على الحاجات اللي حصلت و حابب انها تكمل و تتكرر تاني، و هنا بقى بتقوله ان

الشغل كان حلو اوي وان عجبك أنه سلمك الشغل في ميعاده أو عجبك الديزاين اللي استخدمه وانه ياريت يفضل ماشي بالطريقة دي على طول

اما الPositive feedforward أو الملاحظات الايجابية للمستقبل

اللي بنركز فيها على الحاجات الايجابية اللي عايزنها تبقى موجودة في الأداء في المستقبل، يعني اقوله مثلا ان في التاسك اللي فات انا جربت الطريقة الجديدة دي وحابب ان الطريقة دي نكررها تاني كلنا في المستقبل أو ممكن اقوله ان هو عمل كذا في التاسك اللي فات كان حلو جدا وحابب انه يعمله تاني.

دي كلها طرق ممكن اقول بيها الملاحظات بتاعتي و ممكن اكون بستخدم اكتر من طريقة مع بعض على حسب الموقف اللي انا فيه

بس زي ما مهم ازاي هنقول ال Feedback

برضه مهم عقلية اللي هيسمع مني ال Feedback ده هل هيتقبله و لا لأ هل هيشوفه انه حاجة فعلا مفيدة ولا هيسمع الكلام من هنا و زي ما بيقولوا هيخرجه من الناحية التانية. و ده اللي هنتكلم عنه في الفيديو اللي جاي.

[V4]

Types of mindsets

[P1]

طريقة تقبل ال Feedback

بتفرق من عقلية لعقلية تانية كل واحد بيفكر بطريقة و بيشوف الحاجة من زاوية مختلفة، في اللي بيشوف اى حاجة تتقاله على أنها انتقاد، و في اللي بيشوفها على انها حاجة لازم يطورها وبيكون مستنيها، و في اللي مش بيركز في الكلام اصلا

و هنا انت دورك انك تعرف تفهم شخصية كل واحد فيهم و تنمي جوه فريقك العقليات اللي هتتقبل وتحول الشخص الغير مهتم او اللى بيتعامل مع الملاحظات انها نقد لعقلية متقبلة ومتفهمة Feedback

و هتشوفه انه حاجة مهمة و حاجة أسسها بناء الشخص و تحسينه مش انتقاده أو هدمه .

و العقليات انواع كتير جدا بس احنا هنختار اكتر عقليات هتفيدك في التعلم من الاخطاء و تقبل ال Feedback

و اولهم الLearning mindset

أو عقلية التعلم و طبعا لما شخص يبقى بيسعى للمعرفة بيبقى عنده سعة التعلم المستمر وان مفيش حد بيكبر و بيعمل حاجة وهو واقف في مكانه، صاحب عقلية التعلم دايما بيبقى مركز على هو عمل ايه صح و عمل ايه غلط ودايما بيبقى عايز يصحح من أخطائه و بيبقى عارف ازاي يسيطر على نفس المواقف لو اتحط فيها في المستقبل لأنه اتعلم منها في المرة الأولى دة غير انهم بيبقى عندهم سعة التعلم المستمر لأنهم مدركين ان دايما في جديد و ان محدش عارف كل حاجة و ان في كل يوم حاجة جديدة ممكن يتعلمها و معندوش مشكلة انك توجهه و تقوله يتعلم ايه و يطور ايه ده غير ان عندهم وعى ذاتي بإيه محتاجين يشتغلوا عليه و إيه عندهم كويس ف انت لازم تبقى سابقهم وتقولهم الملاحظات اللي هتساعدهم أول بأول

تنميتك لعقلية التعلم عندهم هتسهل عليهم فرصة انهم يبدأوا في مشوار نجاحهم و تحدياتهم و هما حاسين بأمان لأنهم مدركين أن حدوث أخطاء مش معناه الفشل و ان الاخطاء دي مش كارثة.

[P2]

تاني عقلية عندي هي ال Curious mindset أو العقلية الفضولية

العقلية الفضولية بيبقى دايما عندها تشجيع للناس اللي حواليها انها تتقبل إن الفشل في حاجة مش جريمة و ده اللي بيخلي الناس لما بتغلط تبطل تاخد وضع الدفاع والتبرير للغلط اللي حصل و يبدأوا يشغلوا الجانب المبدع منهم عشان يدوروا بيه على حلول ويبدأوا يبصوا على المشاكل دي بفضول و اسئلة كتير عشان توصلهم لسبب الغلط ده زي إيه اللي حصل و ايه اللي ساهم ف اننا نوصل لهنا و ايه اللي ممكن نغيره عشان ده ميتكررش تاني و هكذا

و بعدين يرجعوا تاني للغلط و يتعاملوا معاه بثقة و من غير لوم و انت كمان دورك كمدير أو قائد انك تعرفهم ان غلطهم ده مش هيكلفهم ثقتك، واحترامك ليهم عشان دي حاجة بتأثر على فريقك نفسياً. و انت لازم تخلي بالك انهم نفسياً مطمنين عشان يقدروا يبدعوا أكتر و يشتغلوا أحسن.

آخر عقلية هنتكلم عنها هي Growth mindset أو عقلية النمو

الناس اللي بتفكر بالعقلية دي مؤمنين بالتغير والتحويل لأنهم عارفين ان مفيش نمو من غير تغيير و التغيير ده بيبقى نابع من التطور

و بيبقوا مؤمنين بنفسهم و بالناس اللي شغالة معاهم عن إمكانياتهم في التغير والنمو على عكس الأشخاص اللي عندهم العقلية الثابتة أو ال

Fixed mindset

ده غير انهم بيبقوا متأكدين انهم هيتحسنوا بإستمرار و معندهمش مشكلة انهم يساعدوا بعض في التغيير و التحسين من نفسهم ده.

عارفينكويس نقط قوتهم ونقط قوة الفريق اللي شغال معاهم عشان يعرفوا يدعموهم و يكونوا مؤمنين بقدرة نفسهم وقدرة اللي حواليهم، و اللي بيساعدهم في التغلب على أي تحديات تواجههم، وده اللي بيعزز بينهم التعليم المشترك و قدرتهم على انهم يتغلبواالأهداف الصعبة.

و طبعا ده بيوصلنا أن الأشخاص دي هتتقبل أي Feedback هيتقال لها و عندهم دايما كل الاستعداد للتحسين و التطوير.

ودي كانت العقليات اللي لازم تشتغل عليها وتنميها في فريقك، وطبعا مش هننسى الناس اللي عندها صعوبة في قبول النقد واللي هنطبق عليهم كل الخطوات اللي جاية عشان النقد يبقى بشكل مناسب وبناء، ويقدروا يقبلوه يفهموا وجهة نظرك وتفهم وجهة نظرهم.

[V5]

Create continuous development and encourage growth

[P1]

اتكلمنا في الفيديو اللي فات عن أنواع العقليات اللي لازم تنميها في فريقك او اللي لازم تبقى عندك . دلوقتي بقى خلينا نتكلم عن طرق تشجيع فريقك على التطور و النمو في حاجات ممكن تبقى صغيرة و متاخدش بالك منها بس تأثيرها على بيئة العمل كبير

خلينا نبدأ ب

أولا، التشجيع على الأسئلة الصعبة

أي تغيير بيبدأ بالفضول والرغبة في أن الشخص يسأل اسئلة مش بتتسأل ، و الاسئلة دي في أغلب الوقت بتبقى مهمة و محتاجة تفكير و ممكن توصلنا اننا نعمل حاجات بشكل أحسن لازم تدي لفريقك المساحة انه يفكر ويسأل مينفعش يبقى زي الآلة المتبرمجة بيعمل اللي بيتقال له و بس من غير ما يسأل ليه؟ أو يفكر احنا ليه مينفعش نعمل ده بشكل احسن مثلا؟ وجود سياسة زي دي في الشغل بيمهد كتير للتطوير و برضه بيمهد لوجود سياسة الFeedback

ثانيا،كافئ الشخص الشغوف

الشغف حاجة مهمة جدا لازم تلاحظها و تكافئها وانت شغال، وعودهم على التشجيع و الحماس وحاول تبني جواهم تقبل وحب التغيير ولازم تبقى ملاحظ كل واحد فعلا شغوف من جواه لده و بيحاول انه يعمله و تكافئه على ده. وتاخد بالك مين اللى مش متحمس او عنده الشغف بالحاجة اللى بيعملها وحاول تعرف السبب اللى مخليه كدة وابدأ شجعه عشان يحس بالتقدير ويقدر يديك أكتر و هو من جواه مبسوط من ده .

[P2]

ثالثا،احتفل بالنجاح

حسس الناس اللي شغاله معاك و بيتقبلوا كلامك و بيطوروا يغيروا من نفسهم وانك واخد بالك من كل حاجة بيعملوها و ملاحظ كل الحلو ده و بين لهم ده عن طريق الFeedback وكلمهم عن مدى تطورهم وتقدمهم سواء التقدم ده كان فى السلوك أو فى الشغل نفسه

و كمان احتفل بيهم و بكل نجاح صغير بيعملوه أو بتعملوه كلكو.

رابعا، تقبل وجود أخطاء محتاجة تتعدل

أعرف وعرف فريقك إن مش كل شجرة بتزرعها لازم تاخد منها ثمار و مش كل المخاطر اللي بتحط نفسك فيها هتنجح فيها بس الأكيد إنك هتتعلم هتتعلم حاجة جديدة في كل مرة بتحاول فيها وفي كل مرة بتبدأ حاجة جديدة و لو استفدت في كل الدروس دي اكيد هتوصل للى انت عايزه في المستقبل و عشان كدا خليني اقولك اننا مش هنسميه فشل لأن الفشل مش انك تغلط الفشل هو انك تقف مكانك وتبطل تحاول

زي لاعبين البوكس والمصارعة بيخسروا لما بيستسلموا ومبيقوموش وعشان كده طول ما انت بتحاول انت مفشلتش ف احنا هنسميه درس جديد و حاجة هنستفاد منها في المحاولة اللي جاية وهنا بقى هيتقبلوا منك الFeedback عشان هيبقوا متأكدين انك بتعلمهم و عايزهم أحسن مش بتحسسهم أنهم عملوا جريمة.

ودايما افتكر وفكرهم We only fail if we stop trying

يعني احنا بنفشل بس لو بطلنا نحاول.

كده نبقى اتكلمنا في اربع نقط عن ازاي تقدر تخلي الفريق بتاعك فى تطور مستمر و خلينا نكمل في الفيديو اللي جاي.

[V6]

Creating continuous development 2

[P1]

في الفيديو اللي فات اتكلمنا عن أربع خطوات تساعدك في انك تخلي فريقك يتطور وينمو بشكل مستمر وكانوا

أولا،التشجيع على الأسئلة الصعبة

ثانيا،كافئ الشخص الشغوف

ثالثا،احتفل بالنجاح

رابعا، تقبل الفشل

ودلوقتي بقى هنكمل من رقم خمسة شارك رؤيتك أو Share your vision

مينفعش فريقك ميبقاش عارف انت بتفكر في ايه او عايز توصل لإيه لازم يبقى في نقطة واضحة كلكوا بتتجهوا ليها و عايزين توصلوا لها و ده هيوفر طاقة و مجهود عشان هيبقوا عارفين هما بيوجهوا الطاقة والمجهود دول فين وده طبعا هيسهل عليك حاجات كتير في ال

Feedback لأن المفروض كده كل واحد عارف دوره وكلكو بتتحركوا في اتجاه واحد.

وده اللي على أساسه هتعرف تقيم وتدي ملاحظات للشخص ده ويبقى متفهم الصورة بشكل واضح وكامل.

سادسا، القيادة الفعالة

القائد لازم يبقى عارف ان البيئة الصحية في الشغل مش حاجة بيسعى ليها موظفين الHR او الموارد البشرية اللي أهم حاجة عندهم توظيف الموظفين ومتابعة سلوكياتهم وأدائهم في الشغل

لأ ده لازم يبقى مدرك أن القائد الحقيقي هو اللي يعرف يبقى Role model و في نفس الوقت Coach

خليك دايما وسطهم راقب كل حاجة بنفسك اعرف كل واحد بيعمل ايه بيفكر ازاي بيحب ايه مبيحبش ايه افهم شخصياتهم اعرف ايه اللي بيحمسهم وايه اللي بيحبطهم والقائد لازم يبقى عارف ازاي يقود السفينة وهو متأكد انها مش رايحة في اتجاه غلط بسبب الرياح.

ومهم كمان إنك كقائد تعمل اللي بتقوله

Walk the talk متقولش لفريقك يعمل ايه فرج فريقك يعمل ايه وازاي ينفذه خليك مثال وعامل للتغيير مش بس كلام

Lead the way don't show عشان الأفعال صوتها أعلى من الكلام و تقدر تتفرج على كورسات اكتر عن القيادة في مكتبة زدني [P2]

سابعا،إسمع

رحب بكل الملاحظات والنقد البناء و غير اللي محتاج يتغير عشان زي ما هم بيسمعوك و بيتقبلوا منك الملاحظات لازم انت كمان تسمعهم . معروف في مهارات التواصل إن السمع الفعال و الفهم للكلام و الاهتمام بيه اهم من انك تتكلم.

ثامنا، الثقة

الثقة بتديهم الحرية في الإبداع والابتكار وتطوير أفكار جديدة و طبعا ده بيبقى معاه الشعور بالمسؤولية اتجاه الشغل.

حريتهم في التفكير دي بتساعدهم أنهم يدخلوا مخاطر من غير خوف انهم يتحكم عليهم لو غلطوا . و لازم تبقى عارف ان التواصل الجيد اللي بنسمع فيه بعض وبنحترم وجهة نظر بعض، وأن الشفافية اللي هي الوضوح والصدق في الكلام في التعامل هما مفاتيح الثقة.

تاسعا، بيئة التعلم طبعا زي ما قولنا قبل كده عشان تقدر تكون فريق عارف أهمية ال Feedback و عارف يتعامل معاه ازاي لازم تبني جواهم حب التعلم والمعرفة. بكدة نكون اخدنا تسعة خطوات لتنمية وتطور الفريق.اتمنى تقدر تطبقها على الفريق اسرع وقت ممكن.

[V7]

What do you benefit from feedback

[P1]

خلينا دلوقتي نعرف ايه اصلا بقى فوائد الملاحظات أو الFeedback

لو انت قائد خليك مدرك أن ال Feedback بتقوي و بتطور الفريق عن طريق كذا حاجة

أولا تحسين التواصل

الملاحظات البناءة هتساعدك تفتح نقاشات وحوارات مفتوحة بينك وبين موظفينك و هتبدأو انتو الاتنين تحسوا براحة أكبر في تقديم التعليقات والملاحظات الصادقة و اللي هيخلق بينكوا شعور بالثقة المتبادلة و ده من خلال انك تخلي في ارتياح و انفتاح في التواصل بينكوا و ردود الفعل وطبعا ده هيخليك تفهمهم بشكل احسن و هيخليهم هما كمان يفهموك أكتر و يفهموا وجهة نظرك.

ثانيا هي انك توضح توقعاتك.

لما بتدي للموظفين Feedback فأنت بتعرفهم فرص تطورهم والحاجات اللي عايزهم يحسنوها طبعا ده بجانب الحاجات الحلوة و الحاجات اللي طوروها بس التعليق عن الحاجات اللي محتاجة تتعدل و النقاش فيها و الوصول لحلول ده هيخليهم يفهموا انت عايز ايه و هيخليهم يفهموا توقعاتك و انت مستني منهم ايه و دايما خلي بالك من وضوح الكلام اللي بتقوله عشان يقدروا ينفذوه

[p2]

ثالثا بعد كده عندي زيادة الترابط

التعليقات و الملاحظات اللي بتقولها بتحسس الموظفين انهم مهمين و انك ملاحظ و واخد بالك من اللي بيعملوه و كمان بيحسوا انك بتدعمهم و بتساعدهم في انهم يحسنوا من أدائهم و ده طبعا اللي بيوصلهم الإحساس بالترابط مع الشركة .

وقبل ما ندخل في ازاي ادي Constructive feedback خلينا نعرف امتى المفروض ادي الFeedback

و ايه الفرق بين ال Feedback أو الملاحظات و الانتقاد السلبي و ازاي اخد بالي في الكلام انه ميبقاش على هيئة هجوم.

اول حاجة هي امتى الوقت اللي بختار اقول فيه ال Feedback

مهم جدا خليك عارف ان التعليقات و الملاحظات المستمرة بتدي للموظفين راحة عشان بيبقى في باب نقاش مفتوح عن ادائهم وشغلهم بس خلي بالك انك تقول الملاحظات دي في وقتها يعني تقوله في نفس اليوم اللي حصل في الحاجة مش بعدها بأسبوع مثلا عشان رد الفعل يكون بناء اكتر و ميبقاش خلاص وقته عدا أو الموقف اتنسى و مبقاش حاضر في عقلهم و بكده هتلاحظ ان حل المشاكل بقى أسهل عليه و عليك .

الحالة النفسية للموظف مهمة جدا لما بنيجي ندى ملاحظات عشان في وقت الشخص مبيبقاش قادر انه يسمع أو يتقبل أي رأي بذات لو كنت بتديله ملاحظات على اخطاء عملها وهو ممكن يكون لسه متضايق و متوتر انه عملها.

وخلي بالك انه لو ال Feedback

طويل بسبب غلط كبير لازم تديله وقت يهدى ويجمع اللي عمله ويعرف غلطه فين وتحدد ميعاد لاجتماع انت وهو بس تبقى محضر فيه اللي عايز تقوله وتبلغه قبلها عشان يكون مستعد.

و انت بتدي Feedback

خلي بالك ان في حاجات ممكن تحوله من Feedback

لملاحظات يستفاد منه لانتقاد.

طب و ايه بقى الفرق بين ال

Feedback و الانتقاد ده الانتقاد بيركز و بيوضح عدم الرضا والموافقة على تصرفات أو سلوكيات شخص

على عكس الملاحظاتاللي بيبقى فيه تعليقات بناءة و اللي برضه ممكن تبقى بتتكلم عن أخطاء حصلت أو أخطاء خايف انها تحصل في المستقبل إلا أنه النقاش بيبقى مبني على فكرة التحسين و المدير أو القائد بيبقى بيسلط الضوء على الموظف عمل ايه صح و هو لاحظة بعدين يقوله كان ممكن يحسن ايه يعني بدل ما بيقوله انت عملت كذا غلط ممكن يقوله ان الشغل كان حلو بس ايه رأيك نحسن كذا

و هو ده الفرق من انك تحسسه انك مقدر مجهوده و شغله و عايز تساعده يبقى احسن و انك تنتقده و تحسسه بعدم التقدير.

[V8]

Ways to give constructive feedback

[P1]

تعالى بقى في الفيديو ده نبدأ بإيه الطرق او الحاجات اللي لازم تاخد بالك منها عشان الFeedback بتاعك يبقى بناء ومحدش يتعامل معاه على انه أخطاء كبيرة وملهاش حل .

أولا ركز على الملاحظة مش الاستنتاج.

يعني لازم التعليقات اللي هتقولها تبقى عن حاجة انت لاحظتها بنفسك و شايف انك لازم تعلق عليها و مينفعش تبقى حاجة انت استنتجتها أو توقعتها او حتى حد قالك عليها لأن مينفعش الFeedback اللي هتقوله يبقى فيه غلطات أو حاجات مش أكيدة و ممكن تبقى محصلتش لان دة هيقلل منك جدا و هيثبت انك مش مركز.

التعليق والملاحظات مسؤولية وكتير من الناس بتبقى مستنية ال Feedback بتاعك عنه

تانى حاجة انك توصف اللي لاحظته بمعنى انك توصف للشخص اللي بتديله ال Feedback

الموقف اللي حصل بظبط عشان يبقى عارفه كويس و يفتكر هو عمل ايه و بعدين بين له رد فعلك و تأثير تصرفه عليك و على الناس اللي حواليه. وفي مثال لطريقة وأسلوب ممكن يساعدك اسمه الCAR وده اختصار ل

CONTEXT

ACTION

RESULT

السياق أو الحدث

الفعل

النتيجة

وهنا انت هتحكي له موقف حصل معاك شخصيا وتقوله عملت فيه ايه وكان نتيجة ده ايه

خليني اوضحلك اكتر هنقول دلوقتي ان في واحد من موظفينك كان عنده Presentation ومعملش فيها كويس وجه وقت ال Feedback

هتبدأ انت تقوله انت عارف ان انا في اول Presentation ليا اتوترت جدا وكان باين عليا التوتر ده ومكنش احسن حاجة وده بسبب انى كان عندي مشكلة اني اتكلم قدام عدد كبير من الناس فقررت في المره اللي بعدها اني اتكلم في أول الPresentation

واقولهم اني اسف على اللي حصل المره اللي فاتت واعرفهم اني عندي نوع من انواع الرهبة في اني اتكلم قدام ناس كتير والنتيجة كانت اني كسبت تعاطف الناس وخلتهم يشجعوني اكتر وده اللي خلاني احس بارتياح واتكلم بطريقة احسن وتوتري يقل وكانت الى حد ما المره دي احسن بكتير من اللي قبلها ومن ساعتها فضلت اتمرن على الكلام قدام الناس لحد ما بقيت دلوقتي معنديش مشكلة في الحته دي.

هنا انت قولتله ان دي حاجة بتحصل وعرفته كانت ايه المشكلة أو فرصة التطور اللي محتاج يشتغل عليها واديته مثال انت اتصرفت ازاي وكانت ايه نتيجة تصرفك ده.

[P2]

تالت حاجة ركز على اللي هينفع يتغير

لازم التعليق البناء اللي هتقوله ده يبقى عن حاجة ف ايد اللي هيتقال له يعني يبقى عن حاجة تحت سيطرته و يقدر يغيرها مش حاجة خارجة عن سيطرته يعني متديلوش Feedback انه اتأخر في تسليم الشغل عشان الكهربا كانت فاصلة والأجهزة مكنتش شغالة طب ما التأخير ده حاجة مش في ايده ولا في أيده ان الكهربا قطعت الموضوع كان خارج عن سيطرته.

رابع حاجة انك تعرف غرض ال Feedback يعني لازم تبقى محدد انت عايز تتكلم في ايه بظبط و ايه المهم اللي لازم توصله للي بتديله ال feedback

خامس حاجة ركز على السلوك مش الشخص

لازم الكلام و التعليقات اللي هتقولها تبقى مبنية على الأفعال اللي حصلت من الشخص ده و ميكونش تعليق على الشخص نفسه يعني متقولوش انت كداب بدل كداب ممكن تقوله انه في الموقف ده مقالش اللي حصل. اتكلم عن موقف مش عن صفة شخصية فيه.

سادس حاجة اديله فرصة الرد بعد ما تقوله ال Feedback و ايه اللي عجبك و ايه اللي لازم يتغير لازم تديله فرصة يرد ممكن يبقى عنده تبرير ممكن يبقى عنده ظروف معينة ممكن يبقى لي وجهة نظر مختلفة الكلام لازم يكون في اتجاهين و مينفعش يبقى في اتجاه واحد

Two Way Conversation رايح و جاي عشان يبقى في تواصل احسن و تفهموا بعض احسن.

[P3]

سابع حاجة ركز في ازاي هنصلح

يعني لو دلوقتي حصل غلط او حاجة مش عجباك و لازم تتصلح متقولوش عليها وتسيبوا كده لأ اتكلم معاه في ازاي هنصلح ده و اديله أفكار و حلول و حاجات ممكن تساعده و تسهل عليه انه يصلح الوضع أو الحاجة الغلط دي وده شبيه بطريقة الملاحظات المستقبلية

أو ال feedforward.

ثامن حاجة اتعامل بتقدير واحترام اللى قدامك و أتاكد و انت بتديله الFeedback

انك تبينله انك محترم مجهوده وواخد بالك منه كويس حتى لو كان في حاجة ناقصة او لو كان في غلط انك تحسسه ان مجهوده متشاف ومتقدر هيديله دفعة كبيرة انه يحسن من نفسه ويشتغل اكتر وده كمان مترتب على النقطة اللي جاية و هي انك تسلط الضوء على انجازاته و الحاجات الكويسة اللي عملها و اللي حابب انه يكررها و ده برضه عشان يحس ان كل اللي بيعمله متشاف مش الوحش بس اللي انت اخدت بالك منه عشان ده هيديله احساس كبير بالإحباط انه مهما عمل محدش هيلاحظ مجهوده.

بس ده مش معناه انك هتبقى بتعلق على الحاجات الحلوة وبس

وده اللى هيوصلنا لنقطة ال Balance

اوزن بين الحلو و اللي ممكن يتحسن يعني متخليش الكلام كله وحش ف يحس ان الحلو مش متشاف ولا الكلام كله حلو ف يحس انه مش بيغلط او ان غلطه مش متشاف.

يعني ممكن تقوله حاجتين حلوين وحاجتين محتاجين يتحسنوا وبين له الحلو ووضحله اللي محتاج يتحسن

وخلي بالك انك متزودش في اللي محتاج يتحسن عشان هيبعد تفكيره عن الحلو اصلا وبرضه خلي بالك انه لو عنده 10 نقط محتاجين يتحسنوا انك متقولهمش مره واحدة عشان هو هيتشتت ومش هيعرف يبدأ منين.

[V9]   
Things to take care of while giving feedback  
[P1]

خلينا دلوقتي نتكلم عن حاجات لازم تاخد بالك منها وانت بتتعامل مع الموظف او بتتكلم معاه عن أخطاءه

أولا نبرة الصوت

نبرة الصوت اللي بتتكلم بيها مهمة جدا و بتفرق يعني مينفعش تقوله الFeedback بنبرة فيها ضحك او هزار عشان هو كده مش هيوصله ان ده Professional عشان كده لازم نبرة صوتك تبقى Professional

و جدية وده مش معناه انك تتكلم بطريقة ناشفة أو قاسية لأ حاول ان نبرتك توصله انك جد بس مش انك متضايق.

و وانت بتاخد بالك من نبرة صوتك خلي بالك من

رقم اتنين و هو كلامك

انت لازم تركز على ايه ينفع يتقال و ايه مينفعش يتقال يعنى مينفعش يطلع منك أي لفظ مش مسموح بيه حتى لو هزار عشان اغلب الموظفين بيبقوا عارفين هما عملوا ايه غلط ف الكلمة اللي مش كويسة منك هتحرجهم بس و مش هتفيدك ف حاجة ف بلاش كلام زي شغلك الفترة دي بقى وحش جدا او انت مش شايف شغلك ليه هو المرتب اللي انت بتاخده ده ليه وغيره من الكلام اللي بيبقى جارح لصاحبه.

و ندخل على رقم تلاتة أتكلم بالحقائق مش المشاعر

متتكلمش عن انت حاسس ايه متدخلش احساسك في الموضوع اصلا يعني متقولش انا حاسس ان التصرف ده هيؤدي لكذا لأ قول انت بناءً عن واحد و اتنين في كذا غلط او محتاج يتعدل و كمان متخليش مشاعرك تجاه موظف تؤثر على تعليقاتك عليه أو ردود أفعالك

رقم اربعة خليك محدد مينفعش تيجي تقول Feedback

انت مش مرتبه و محدد انت هتقول ايه بظبط ف تبدأ تقول كلام ملخبط ومش مفهوم أو عشوائي فالشخص اللي بتقول له الكلام ده ميفهمش انت عايز ايه بظبط أو يتوه منك.

و خليك Direct

و انت بتقول التعليقات بتاعتك يعني متلفش وتدور في الكلام عشان ده مش بيحسن من الكلام العكس ده بيخفي معنى الكلام.

رقم خمسة Keep it private

مينفعش تدي لحد Feedback

قدام حد تاني لأنه ممكن يتسبب في إحراج الموظف عشان كده معروف ان التعليقات دي حاجة شخصية بينك و بينه محدش تاني لي علاقة بيها ولكن ميمنعش انك ممكن تشكره أو تقوله كلمة حلوة عن شغله قدام زمايله عشان تحمسه اكتر وتحمسهم هما كمان انهم يعملوا احسن عشان يبقوا زيه وافتكر دايما

Praise in public criticize in private

وممكن تسمع عن الموضوع ده اكتر في كتاب

One minute manager على منصة زدني

[P2]

سادسا متستناش المراجعة الربع سنوية

ردود الأفعال والتعليقات للموظفين بعد ما الحاجة تحصل على طول بيبقى لي تأثير كبير على الأداء و الشغل بيوصل لأعلى مستوى لما الموظفين بياخدوا ال Feedback أسبوعيا او يوميا وخلي بالك انك لو معملتش كدا ف المشاكل بتضاعف و بتكتر ف بتيجي وقت المراجعة الربع سنوية اللى هى كل 3 شهور دي تلاقي مشاكل كتير مش محلولة و طبعا ده بيقلل من الإنتاج في الشغل و اعرف كمان ان تأخيرك على التعليق بينسي الموظف الموقف اللي حصل و الغلط اللي عمله ف لما تيجي تتكلم معاه فيه مش هيبقى بنفس الفاعلية .

سابعا لخص اللي اتقال

في آخر النقاش و بعد ما سمعك و سمعته و خلصتوا الكلام . لخص له بقى انت عايزه يعمل ايه و مستني منه يحسن ايه و مبسوط منه في ايه وكل ده في نقط محددة وواضحة.

ثامنا Follow up

تابع الموظف بعد ال Feedback اتأكد انه بيعمل اللي انتوا اتفقتوا عليه و هل بدأ يصحح أخطاءه؟ هل الحلول اللي انت اقترحتها نجحت؟ هل هو فهم انت كنت عايز ايه؟ كل الحاجات دي مهمة بتضمن لك شغل احسن و بتحسس الموظف انك معاه خطوة بخطوة.

تاسعا ابتسم

خليك بشوش في حالات الFeedback بس بتوازن وخلى بالك ان في حالات التصحيح او الاخطاء وشك يكون عادي يعني مش مبتسم ومش مكشر

عاشرا اختار التوقيت

بعد أي حدث بيحصل ايه افضل وقت تديله في ال Feedback لازم يكون هو مهيأ نفسيا ومينفعش يكون عنده أزمه مأثرة عليه نفسيا أو يكون متأثر بأدائه عاطفيا وبرضه مينفعش يكون في ميعاد غلط يعني مينفعش اتصل بيه الساعة 12 بليل واقوله هديك Feedback هو اكيد مش هيركز معاك ولا هيسمعك اصلا.

[P3]

رقم حداشر Emotional intelligence

وانت بتدي لحد Feedback خلي بالك ان في حاجات ساعات مبنبقاش واخدين بالنا منها لانها مش ملموسة او كبيرة زي مثلا ال

Emotional intelligence أو الذكاء العاطفي

لازم تبقى عارف امتى تظهر مشاعرك وامتى تداريها لازم تبقى قادر تحس وتمييز إذا كان الشخص اللي قدامك ده كويس؟ قادر يسمع منك كلام؟ هو ده فعلا الوقت المناسب للكلام ده؟ والاهم انك لازم تبقى عارف ازاي تظهر تعاطفك معاه في بعض المواقف وامتى تبقى حازم.

اخر حاجة

طلع الكلام من الشخص اللي قدامك واستخدم أسئلة ذكية تخليه يقول هو الكلام اللي انت عايز تقوله له يعني قوله مثلا من رأيك شايف ايه نقط القوة والحاجات الحلوة اللي عملتها في آخر تاسك وشايف ممكن نطور ايه؟

ولو لقيته بعيد عن اللي انت عايز تقوله اسأله أسئلة قريبة من الموضوع زي مثلا كان ايه رأيك في ميعاد التسليم؟ وخليه هو اللي يتكلم ويقول وخلي بالك ان لازم يبقى معاكوا نوت بوك انتوا الاتنين بتسجلوا فيها كل اللي بيتقال عشان تتأكد انه وصله كل حاجة وانت تبقى فاكر انتوا اتكلمتوا فى ايه وتعرف بعد كده تقييمه.

[V10]  
Compare between two different situations

[P1]

و في يوم جديد في الشركة دخل مستر مراد على الموظفين بتوعه وهو شكله متعصب بسبب انه فضل طول الليل شغال على تقارير و أداء الموظفين في التلت شهور اللي فاتوا و بدأ يكلمهم بنبرة حادة ومن غير اي خصوصية لكل واحد .

أحمد انت شغلك حلو بس مع احترامي ليك انت مش ملاحظ انك ساكت على طول وملكش رأي حتى في اجتماعاتنا

وانا بصراحة شايف ان دي حاجة متنفعش حتى في تقارير الاجتماعات اللي فاتت انت مكنش ليك اي صوت ف حاول تشتغل على نفسك اكتر وانتي يا سارة ممكن اعرف انتي ليه دايما متأخرة على الشغل؟ دي مواعيد ثابتة و المفروض

تبقي عارفاها كويس و انا متأكد ان مفيش مبرر لتأخيرك ده اكتر من مره.

و مي بالنسبة لانك بتفضلي في الشغل لوقت متأخر انا مقدر ده جدا بس حاولي تنظمي وقتك اكتر من كده

[p2]

خليكي زي علي مثلا بس في تنظيم الوقت بس عشان يا على قد ما انت شاطر في تنظيم وقتك الا انك مش بتركز على جودة الشغل و المحتوى اللي بتبعتوا في الاخر وطبعا بفضل انا طول الليل سهران بعدل على شغلك ف انا لو مكانك على الأقل هراجع على شغلي قبل ما ابعته. وبكل عصبية ونبرة مليانه غضب من محمد و تصرفاته قالهو انت يا محمد مع احترامي ليك بس انا شايف انك بتشتغل من دماغك ومش بتهتم للملاحظات اللي انا او اي حد من المشرفين عليك بنقولها هل انت شايف انك عارف اكتر مننا؟ لو شايف كده احب

اقولك انك متعرفش حاجة و تصرفك مش مقبول احنا هنا كلنا بنشتغل على نظام واحد ومش مسموح لحد انه يغيره ف لو عايز تنجح في شغلك نفذ الكلام اللي بيتقالك.

انا حابب اسألك عن رأيك في طريقة ال Feedback

هنا

هل هي صح ولا غلط؟

[V11]  
Compare between two different situations

[P1]

لو اجابتك على السؤال كانت أن الطريقة غلط ف انا عايزك تجيب ورقة وقلم وترجع تكتبلي كل الغلطات اللي انت شايف انها مكنش ينفع تحصل ولو اخترت ان الطريقة دي كانت صح يبقى اكيد مخدتش بالك من الاخطاء اللي حصلت فتقدر ترجع للفيديو تاني وتشوف بنفسك

Ways to give constructive feedback

وتتفرج عليه بتركيز اكتر بعدين ترجع للفيديو تاني وتكتب الاخطاء اللي حصلت فيه. طب تعالى كده نشوف لو كان إداهم نفس التعليقات على نفس المشاكل بس بطريقة مختلفة.

و ف نفس اليوم

الجديد في الشركة دخل مستر مراد على الموظفين بتوعه بإبتسامة على وشه و بدل

ما يدخل على مكتبه دخل عليهم على طول و كده عرفوا الموظفين ان ده معاد ال Feedback

الاسبوعي اللي مستر مراد مابيفوتوش وهنا دخل مستر مراد على أحمد اللي بقاله اسبوع كل يوم بيشوفوا قاعد بيشتغل من غير ما يتكلم أو يتعامل مع حد مستر مراد في الاول كان فاكر ان احمد بس مش واخد على الناس و المكان بس الواضح ان احمد عنده مشكلة في

التواصل. بدأ مستر مراد يقول له ازيك يا احمد انا سمعت كلام كتير حلو عن شغلك الفترة اللي فاتت من زمايلك وانا كمان ملاحظ ده و حابب اشكرك على مجهودك ده بس انا كمان ملاحظ انك ساكت طول الوقت حتى خلال اجتماعات التيم و انا كنت حابب اسمع

منك لو كنت بتواجه أي مشكلة مع اي حد و بعد ما سمعه قاله ايه رأيك انك تخلي في تواصل بينك وبين الناس اللي شغال معاهم و خليك عارف ان مفيش مشكلة في انك تغلط المهم انك تحاول واحنا هنا كلنا موجودين عشان نساعدك.

[P2]

و اول ما خلص كلامه مع احمد لاحظ سارة و هي داخلة عليه متأخرة ساعة كاملة عن معادها و بقالها فترة طويلة على نفس الوضع وراح مستر مراد لسارة و بدأ ب صباح الخير يا سارة انا كنت لسه براجع تقارير الشهر ده و عايز اقولك ان شغلك متحسن كتير وباين في مجهودك الفترة اللي فاتت دي بس انا كنت حاسس انك ممكن تعملي حاجات اكتر و بضغط أقل فى

اليوم لو جيتي الشغل في معادك. و بمجرد ما خلص كلام مع سارة بدأ يلاحظ مي اللي كان باين عليها التوتر بقالها اسبوع بسبب التاسك

الجديد وواضح ان الدنيا مش ماشية معاها احسن حاجة راح لها مستر مراد و قالها مي انا ملاحظ انك الايام دي بتفضلي قاعدة في المكتب لوقت متأخر ممكن تقوليلي انتي شغالة على ايه بظبط كمديرك انا طبعا احب اشوفكوا كلكوا بتشتغلوا عشان توصلوا

لأهدافكم بس انا دايما بقول ان لازم يبقى في توازن بين الشغل و الحياة الشخصية و ده برضه اللي بيخليني اقولكوا تشتغلوا اكتر على تحديد الأهداف والأولويات و صدقيني ده هيساعدك كتير.

خلص مستر مراد مع مي و راح لعلي اللي فى العادي بيخلص التاسك اللي بياخد اسبوع في يومين و ده طبعا مع فرق جودة الشغل و قاله علي انا ملاحظ انك عندك مهارات في ادارة الوقت كويسة جدا وبتقدر تخلص شغلك في وقت أسرع من باقي زمايلك و نادر جدا لما بتتأخر في تسليم شغلك بس انا حابب اشوفك بتركز اكتر على محتوى وجودة الشغل يعني مثلا الشغل اللي بعتهولي امبارح كان ناقصه حاجات رئيسية و مهمة بالرغم انك قدمته قبل معاده بساعتين إلا انه اخد منى وقت زيادة في تصحيح الاخطاء اللي فيه ف ممكن عشان

نتجنب الغلط ده انك تحاول تاخد 15 دقيقة تراجع فيها الشغل تاني قبل ما تبعتهولي و هنا جه دور محمد

اللي مستر مراد حقيقي كان متضايق منه بقاله فتره بسبب انه بيتجاهل الكلام اللي بيتقاله و بينفذ بس اللي في دماغه وده بيوقعهم في مشاكل ممكن تكون بسيطة بس ملهاش لازمة انها تحصل وبدأ يتكلم معاه بكل حذر انه ميظهرش مشاعره دي في كلامه معاه و

قاله محمد طبعا انت اكيد عارف ان بصفتي المدير ومن أهم واجباتي و مهامي اني أحافظ على النظام في كل حاجة ف الشغل حتى الموظفين بس برضه انا ببقى معتمد عليكوا في انكوا تحافظوا معايا على بيئة الشغل و ان كلنا نبقى ماشيين في اتجاه واحد انا مقدر ومحترم حقيقة أن كل واحد ليه طريقته و اسلوبه في الشغل بس في نفس الوقت عايز اطلب منك انك متستهونش بالتعليقات اللي بتجيلك بالذات من الاشخاص اللي اكبر منك خبرة لاننا بنبقى عايزين نساعدكوا تطلعوا شغلكوا بأحسن شكل ممكن اتمنى تحترم

كلامي ده و تساعدني انمى السلوك الإيجابي في الشغل.

[V12]

Dos and don'ts

[P1]

أظن الفرق بين طريقتين الكلام كان واضح جدا وقدر يوريك ان الكلام ممكن يبقى معناه واحد لأنه كان نفس المواقف ونفس التعليقات بس بطريقة مختلفة حولت الكلام من أنه يبقى تعليقات بناءة تساعده انه يطور من نفسه لانتقاد واضح يهدم ثقته بنفسه

تعالى انا وانت نتكلم في الاخطاء اللي انت اكيد اخدت بالك منها لو بدأنا من أول المشهد هنلاقي اول غلطة هي العصبية واللي نتجت عن تأخيره في المراجعة تقارير الأداء و انه كان اعصابه مشدوده ومقدرش يسيطر على رد فعله وفصل مشاعره عن الشغل ومن هنا برضه نتج نبرة الصوت الحادة اللي كلها عتاب ولوم موجه لكل موظف اكنه عامل عمله مكنش في فرصة للرد أو النقاش بينه وبين الموظفين ده غير انه حتى مكنش في نصيحة تساعد على تخطي الغلطات اللي حصلت وده اللي وصل كلامه انه ميبقاش في اهتمام بالتقدم واللي هيحصل قدام وبس كان بيركز على الغلط اللي حصل و نيجي كمان لعدم اهتمامه بخصوصية كل موظف وكلمهم كلهم قدام بعض وده اكيد سبب لهم احراج ولو بصينا كده على طريقة كلامه مع محمد هنلاحظ أنه مفرقش بين مشاعره وشغله وكامه بطريقة حادة جدا واللي يوصلنا لاخر نقطة وهي أن الكلام كله كان نقد واضح ومش تعليقات بناءة.

[P2]

ولو رکزنا هنلاقي كلمات اتقالت زي مع احترامي ما كلنا عارفين ان اللي بيجي بعد جملة مع احترامي بيبقى في تقليل للشخص

ولو عايز تنجح و مين قال ان النجاح ليه طريقة واحدة؟

انت لازم هو برضه مين اللي قال انه لازم؟

انا لو مكانك بس أنت مش مكانه خليك زي لأ مفيش حد نسخه من حد وكل واحد لي طريقته.

انا متأكد ان وايه اللي اكدلك؟ تخيل شكلك كده قدام الشخص بعد الجملة دي وانت غلطان.

انت مش عارف انت بتعمل ايه. جملة كلها احباط مع ان الشخص ممكن يكون بس كان لي وجهة نظر مختلفة.

الحقيقة انت دايما المفروض تكون بتقول الحقيقة ف مينفعش تقوله كلمة زي دي.

وفي حاجة مهمة كمان لازم ناخد بالنا منها وهي التوقيت.

لو اخدت بالك في التجربة الأولى اتقال ان الموظفين عارفين ان ده معاد ال Feedback يعني كانوا مستنين ومحضرين نفسهم انهم يسمعوا يعني كانت حاجة هما عايزنها ودي تسمى بال Solicited feedback

أو ردود الأفعال المطلوبة لكن في التجربة التانية هما اصلا مش متعودين على معاد محدد لل Feedback

ف مكنوش متوقعين ولا مستنين و دي بقى ال Unsolicited feedback

أو ردود الأفعال الغير مطلوبة.

[V13]

Sandwich feedback  
[P1]

اتكلمنا وبينا الفرق الانتقاد والنقد البناء في الفيديو اللي فات خلينا دلوقتي نتكلم عن طريقة ممكن تساعدك وتسهل عليك ال

Feedback وهي ال Sandwich feedback.

الطريقة دي عبارة عن انك بتدخل الوحش جوه الحلو عشان تأثيره يبقى اخف على اللي بيتقاله يعني بضبط فكرة الساندوتش واللي هنعتبر فيه أن العيش هو التعليقات الايجابية اللى هتسهل في بلع اللي جواه اللي هو التعليقات السلبية فاكر في اول الكورس لما قولتلك ان ال Feedback

هو زي الاكل اللى بتأكله لطفل صغير عشان يكبر ؟

طب احنا هنا هنعتبر انك عايز تدي دوا للطفل ده ف هنخبيه وسط الاكل عشان ياخده وياخد منه الفايدة اللي محتاجها بس من غير ما يحس او نضايقه ف يرفضه.

طب ايه فايدة الطريقة دي؟

اولا

تخفيف أثر النقد

مفيش حد فينا بيحب يسمع الانتقادات بس كمان في ناس مش بترتاح في انها تقول الانتقادات دي عشان كده الطريقة دي بتبقى سهلة على الطرفين لانها بتحط الانتقادات دي وسط الحاجات الايجابية فبتخفف من تأثيرها على اللي بيقولها واللي بيسمعها.

وده بيوصلنا لاتنين و هي السهولة في انك تدي الFeedback

وعشان زي ما قولنا النقد بيبقى محرج في بعض الاحيان ف احنا هنا بنحطه بين الحلو عشان ميحسش بيه.

[P2]

ثانيا بيساعدك تنهي ال Meeting

بشكل ايجابي وده طبعا بسبب انك بتنهي الكلام مع الموظف بالايجابيات مش بالسلبيات فبيخلي آخر الميتنج يخلص بايجابية ومن غير ما يكون في حد متضايق.

وطبعا ده هيوصلنا لاخر حاجة وهي مساعدة الموظفين على زيادة تقبلهم للنقد ولأن كلنا بنغلط وكلنا معرضين للنقد ف الطريقة دي هتساعد في تقبل النقد اكتر.

بس خلي بالك خلي السلبيات أو النقد اللي انت عايز تقوله واضح في وسط الكلام واكتبه وخليه هو كمان يكتبه عشان تتأكد انه فهم اللي انت عايز تقوله لان ساعات السلبيات مبتبقاش واضحة للي بيسمع لانها متغطيه بالايجابيات ف اتأكد ان الكلام خفيف بس واضح.

متقولش الكلام الحلو بعدين تقوله بس.عشان هو كده بينسى كل الحلو اللي قولته وهيركز بس على الكلام اللي بيتقال بعد بس عشان هو عارف انه هيبقى نقد وكده نبقى معملناش حاجة.

وأهم حاجة وقولناها قبل كده وعشان تقدر تستخدم الطريقة دي لازم تكتب وتحضر النقط اللي هتتكلم فيها إذا كانت الايجابية او السلبية.

[V14]

Applying

[p1]

مصطفي انهاردة عنده Presentation

مهمة جدا في الشغل وبقاله اسبوع بيحضر فيها وبيحدد هيقول ايه بظبط لأنها قدام مستثمرين مهمين جدا والشركة عايزة تتعامل معاهم الفترة اللي جاية.

بس للاسف اللي حصل كان أن مصطفى اتوتر جدا و التوتر بان عليه وهو بيتكلم والكل لاحظ ده بس ده ميمنعش ان برضه مجهوده في التحضير وال Powerpoint

المعروض كان واضح وسهل وشامل كل النقط المهمة.

وانت كده كمدير قدامك طريقتين

اول واحدة انك تستناه يهدى لان اكيد ده مش الوقت المناسب لل Feedback

وهو اكيد عارف هو عمل ايه وعارف انت هتقوله ايه ف اديله وقته لانه مش هيتقبل أي نقد دلوقتي

بعد كده ممكن تسأله ايه رأيه في اللي عمله وهو شايف كانت ايه نقط القوة والنقط اللي محتاجه تطوير وسيبه يتكلم ويقولك في الوقت ده هتبقى انت اكيد محضر نوت بوك وكاتب فيها كل النقط اللي عايز تقوله عليها بعد كده ابدأ بنقط القوة اللي كانت في ال

presentation زي كان التحضير كان حلو اوي وال Powerpoint

كانت كويسة واذكر كل حاجة كانت حلوة بالنسبالك بعدين قوله بقى انه ممكن بس يبقى يتمرن اكتر انه ميتوترش ويعرف ازاي يداري توتره وهكذا و في الاخر ترجع تفكره بالحلو تاني بعد ما تكون اتأكدت انه عرف اللي محتاج يطوره.

وفي بقى الطريقة التانية اللي هتستنى الناس تمشي وبعدين تجيبة وهو اصلا متضايق ومش مستعد يسمع حاجة وتقوله انه كان لازم يحضر اكتر وانك كنت معتمد عليه وانه ازاي يتوتر بالشكل ده وتحسسه انه مأثر وان مجهوده كله ضاع . طبعا ده هيحبطه ويخليه يقول لنفسه انه Presenter فاشل.

انت بقى تحب تبقي انهي مدير؟ اللي احبط موظفه ولا اللي شجع موظفه وخلاه يحس انه يقدر.

[V15]

Getting feedback from your team

[p1]

زي ما قولنا في الفيديوهات اللي فاتت انك لازم تسمع الموظفين ولازم الكلام يبقى

2way

يعني رايح جاي مش رايح بس وده اللي هيوصلنا لل Two way feedback

اللي بتدي بيها الموظف ان هو كمان يقول تعليقاته وملاحظاته.

طب تتصرف ازاي بقى وموظف بيقولك Feedback خصوصا لو كان Negative feedback وازاي اصلا اخليه يقولي ال

Feedback

ده اول حاجة

تظهر اهتمامك

أفضل طريقة للحصول على تعليقات صريحة من فريقك هي خلق ثقافة التواصل المفتوح والصادق.

وعشان تعمل كده ابدأ بإظهار اهتمام حقيقي ب هما بيعملوا ايه وايه اللي ممكن يكون عاملهم مشاكل و اسئلهم اسئله تسهل عليهم الكلام زي

ايه اخبار الشغل؟

كل حاجة ماشية كويس؟

في مشكلة بتواجهك دلوقتي؟

في حاجة موقفاك انك توصل للي انت عايزه في الشغل؟

و من هنا ابدأ اديله اسئلة عنك انت زي

طب انا اقدر اساعدك في ايه؟

كان في حاجة ممكن اعملها احسن عشان تدعمك؟

محتاج مني ايه؟

ممكن اعمل ايه بطريقة مختلفة المرة اللي جاية عشان افيدك اكتر؟

ثانيا ركز على الحاجات اللي مش بتتقال

بمعنى ان في حاجات غير الكلام تقدر توصلك المعنى اللي انت عايزه بس مش بتتقال.

بصلهم و انت بتكلمهم وركز شوف شايف ايه بيحاولوا ميبوصوش في عينك وانت بتتكلم ؟

وشهم متضايق؟ دي ممكن تبقى حاجات عادية وانت بتقولهم حاجة مش حبنها او كده او ممكن يتوتر وانت بتديلة التاسك ويبقى معناه انه مكنش متوقع ده او ان التاسك ممكن يبقى صعب بالنسبة لي كل ريأكشن بيتعمل وكل حركة بيبقى ليها معنى.

ولازم انت تبقى مركز في كل ده عشان تعرف رد فعلهم على كلامك.

[P2]

ثالثا أسألهم عن ال Feedback

سؤالك عن ال Feedback ورغبتك انك تعرف تعليقات الناس اللي شغال معاهم بتبين شجعتك واهتمامك باللي بتعمله.

اسأل مديرك المباشر او اتكلم مع مديرين زيك في طريقة ادارتهم وطبعا ميمنعش انك تسأل موظفينك بطريقة غير مباشرة زي ما قولنا في اول نقطة.

رابعا تجنب الدفاع

متدافعش عن نفسك أو عن الموقف في الرد او تدي مبررات اسمع منهم وتقبل الموضوع وقول انك هتحاول تتصرف في النقطة دي بس متبقاش طريقة دفاع حادة. يعني مثلا لو احمد جه قالك انه متضايق ان سارة مخلصتش جزئها زي ما هم اتفقوا عليه لو رديت بطريقة دفاع حادة هتقوله ان هو ميعرفش ايه اللي بيحصل وره في الكواليس ف مينفعش يحكم وبكده انت ضمنت ان احمد مش هيجي يقولك على اي تعليق تاني وممكن ترد عليه برد احسن زي انا فاهم اللي بتقوله واللي مضايقك بس الرئيس التنفيذي للشركة قرر شوية تغييرات في اللحظة الاخيرة وده اللي خلى سارة تغيير الخطة.

خامسا تقبل اخطائك

من الطرق اللي هتخليك تكسب ثقة وحب موظفيك هو تقبل غلطك او انك قصرت في حاجة عشان اول كلمة قلناها في الكورس هي ان مفيش حد كامل ف مفيش مشكلة تتأسف على غلط عملته او حاجة اثرت على حد.

[V16]

Characteristics of constructive feedback

[P1]

تعالى دلوقتي بقى نراجع الكلام اللي قولناه واحنا بنقول الخصائص أو ال Characteristics

بتاعت ال Constructive feedback

اول حاجة

مخصصة لكل شخص

زي ما قولنا ان ال Feedback

بتبقى شخصية لكل واحد و ده اللي بيحسس الشخص ده بالاهتمام وانك عايز تعلمه حاجة مش انك بتقارنه بحد

تاني حاجة موجهه للهدف

المساعدة اللي تقدمها لهم بتساعدهم يفهموا اللي انت عايزه اكتر وايه المطلوب والمتوقع منهم وده طبعا بساعدهم انهم يبقوا عارفين ومركزين على أهداف الشغل عشان الكل يبقى ماشى فى اتجاه واحد.

تالت حاجة متوقعه وتوقيتها مناسب زي ما قولنا ان الوقت مهم جدا في ال

Feedback لازم اختار التوقيت المناسب اللي الموظف فيه مستعد يسمع الكلام اللي هقولهوله وبلاش استني واحنا خلاص في نص الطريق عشان اقوله تعليقي ده.

رابع حاجة بتركز على السلوك

التعليق بتاعي لازم يبقى مركز على اللي موظف بيعمله مش على شخصيته

يعني اقوله انت في نسيت الجزء ده في الشغل لكن مقولوش انت عندك مشكلة في التركيز او انت مهمل.

خامس حاجة إيجابية ومشجعة

واللي بيجي من التوازن في انك تقول نقط قوة ونقط تطور والتشجيع على التطور والتحسين مع اقتراحات عملية ودايما ابدء بالكلام والنقط الايجابية.

سادس حاجة تعاونية

وده اللي بيحصل لما بتسمع الموظف وبتخليه هو يقولك هو شايف هو عمل ايه صح و ايه محتاج يتطور ولو عنده حلول او خطط مستقبلية للوضع ده.

سابع واقعيه ومش معممة

وده بيجي بناء على ان التعليقات بتبقى عن أداء كل فرد لوحده واللي هو فعلا عمله ف بيبقى في اقتراحات مخصصة لكل موقف على حسب نقط الضعف والقوة.

تامن حاجة سهلة في التقبل

يعني سهل تتفهم لانك بتديله التعليقات أول بأول فبتديله كل تعليق لوحده ومش تعليقات كتير مع بعض فممكن ينسى أو ميفهمش.

تاسع حاجة مكتوبة عشان تقدر تفتكرها

لازم تسجل كل النقط والملاحظات اللي هتتكلم فيها

عاشر حاجة مركز على التغيير ومش التقييم

اكتشف الطريقة اللي هتساعدك على انك تحافظ على نقط القوة وتحسين الضعف وتسهيل الحلول للمشاكل دى.

رقم حداشر الاحترام والتقدير

وده اللي بيجي من الخصوصية الشخصية وانت بتدي ال

Feedback ومن غير ما تحسسه انك بتحكم عليه

رقم اتناشر متبادلة

اسمع منه برضه وجهة نظره واسئله لو في حاجة حابب يعلق عليها.

رقم تلاتاشر اعرف وحدد إدراكه

وده بأنك تتأكد هو فهم الغرض ورا ال Feedback

ده ولا لأ و حاول تخليه يعيد كلامك او اللي فهمه بس بطريقته عشان تتأكد من اللي وصله.

رقم اربعتاشر المتابعة

تابع وشوف الموظف فعلا عمل اللي انت قولته ولا لأ وشوف طور من نفسه ولا لسا في مشكلة.

رقم خمستاشر و اخر حاجة انك تعزز فكرة أن الكلام لمصلحته

قوله دايما ان الكلام اللي بتقوله ده عشانه هو قبل ما يبقى عشان الشغل وان لمصلحته وأنك مهتم انك تشوفه احسن ومستواه في الشغل احسن وعرفه انك بتقوله اللي محدش غيرك هيقوله عليه.

[V17]

Conclusion

[P1]

خليني في آخر الكلام اقولك ان برغم التطور اللي احنا في إلا أن سياسة ال Feedback

لسا مش موجودة عند ناس كتير ولسا في ناس كتير مش بتتقبلها ولا بتسمع للكلام اللي بيتقلها عشان شايفين ان انت بس عايز تقلل منها ومن اللي بتعمله عشان كده انا حابب اقولك ابدأ بنفسك و بفريقك عرفهم الفرق بين النقد الايجابي و الانتقاد السلبي عرفهم انك مهتم بمصلحتهم مش بس مصلحة الشغل لان كده كده مصلحتهم من مصلحة الشغل وان نجاحهم او تطورهم هيدل على نجاحك انت كمان وزي ما قولنا اهتم بعقلياتهم وبطريقة تفكيرهم نمي وسطهم ثقافة التعلم المستمر وتقبل الآراء والتغيير. اسمعهم واعرف بيفكروا في ايه خليهم يقولولك اللي بيضايقهم وتقبله اعترف بغلطك لو غلطت عشان هما كمان يعترفوا بغلظهم لما يغلطوا او زي ما قولنا خليهم يعرفوا ان دايما في فرص للتطور خليك قدوة ليهم مش بس بتقول كلام مبتعملش بيه اديهم كلام ايجابي وابدء بيه عشان متحسسهمش بالاحباط اوزن كلامك بين الايجابي والسلبي وحدد النقط اللي اتكلمتوا فيها عشان دايما تبقى واضح وتتأكد انك مقولتش كلام مش مفهوم او مش هيتعمل بيه.

و هنكون عرفنا وفهمنا مع بعض

ايه هو معنى الملاحظات

وعرفنا ايه هي أنواع الملاحظات

ونفهم ايه هو النقد البناء

وكمان هنكون عرفنا أنواع النقد البناء

وشرحنا أنواع العقليات

وكمان ايه هي فوائد النقد البناء

وعرفنا مزايا النقد البناء

وشرحنا كيفية إعطاء نقد بناء

وعرفنا حاجات تحذرها أثناء إعطاء الملاحظات

حالتين مختلفتين بين ما عليك أن تفعله والعكس

المقارنة بين ما تقل وما لا تقل

شرحنا ال sandwich model

الحصول على ملاحظات من فريقك

معرفة من خصائص النقد البناء

بوصولك لهنا انك حاليا عندك علم بإيه هو ال Feedback

وايه وأهميته وأنواعه ويعني ايه ردود الفعل البناءة أو ال Constructive feedback

و انواعها وايه الطريقة الصحيحة اللي ندي بيها ال Constructive feedback

والعقليات اللي لازم تنميها في فريقك عشان يتقبلوا التعليقات دي

وازاي تخلق بيئة عمل قابلة للنمو والتطوير

وايه الفايدة من ال Constructive feedback

والفرق بينها وبين الانتقاد واتكلمنا عن حاجات تقولها و حاجات متقولهاش

وجمعنا الحاجات دي في خصائص ال Constructive feedback

واتكلمنا عن الـ Sandwich feedback

وازاي نطبقها واخر حاجة كانت نعمل ايه عشان ناخد Feedback من التييم بتاعنا وازاي نرد ونتعامل معاه. وزي ما قولتلك ابدأ بنفسك وغير من بيئة الشغل اللي حواليك وخليك دايما فاكر We only fail if we stop trying