

مركز تعلم تقود

الحقبة التدريبية الاحترافية

مهارة التعامل في بيئة العمل

وعي ذاتي • ذكاء عاطفي • تواصل • علاقات • مرونة ومسؤولية

الفئة	التنفيذ	المدة
موظفو الشركات والمعلمون والإداريون والمشرفون	أيام 3x ساعات 5 استراحة 20 دقيقة يوميًا	ساعة إجمالية 15 ساعة و 20 دقيقة فعلية 13

الإصدار الأول | 2026

بيانات الحقية وضبط الوثيقة

البيان	التفصيل
اسم البرنامج	مهارة التعامل في بيئة العمل
الجهة	مركز تعلم تفود
نوع الحقية	حضورية/افتراضية متزامنة، قابلة للتكيف
اللغة	العربية المهنية
المدة	أيام؛ 180 دقيقة يوميًا؛ 160 دقيقة تعلم فعلي +20 دقيقة استراحة 5
الإجمالي	دقيقة إجمالية؛ 800 دقيقة تدريب فعلي 900
حجم المجموعة المقترح	متدربًا؛ حتى 30 مع مساعد مدرب 12–24
منهجية التعلم	تعلم خبراتي للبالغين: خبرة-تأمل-مفهوم-تطبيق
حقوق الاستخدام	يستكمل المركز بيانات الترخيص والشعار ورقم الاعتماد قبل النشر

ملاحظة الترخيص | هذه الحقية مصممة بصيغة تشغيلية قابلة للتقديم والطباعة. لا تعني الإشارة إلى الكتب أو النماذج امتلاك حقوق أدوات الأصلي أو أي مادة محمية إلا بترخيص مستقل TKI تجارية محمية؛ لا يُستخدم اختبار

مقدمة البرنامج

السلوك المهني ليس مجموعة عبارات مثالية، بل قرارات صغيرة قابلة للملاحظة تتكرر تحت ضغط الوقت، وتباين الشخصيات، وغموض الأدوار. لذلك تنتقل هذه الحقية من معرفة الذات إلى تنظيم الانفعال، ثم إلى التواصل والحوار، فالعمل مع الآخرين وإدارة الخلاف، وأخيرًا إلى المرونة والمسؤولية. وتحويل التعلم إلى خطة سلوكية قابلة للقياس.

تعتمد الحقية على ممارسة السلوك داخل مواقف شبيهة بالعمل والتعليم، وعلى تغذية راجعة فورية ومقاييس أداء واضحة. الغاية ليست تصنيف الأشخاص أو الحكم عليهم، بل توسيع خياراتهم السلوكية وتحسين أثرهم في الآخرين والنتائج.

مبررات البرنامج

- تزايد العمل متعدد التخصصات والحاجة إلى التنسيق عبر أدوار وخلفيات مختلفة.
- ارتفاع كلفة سوء الفهم، وتأجيل المحادثات الصعبة، وردود الفعل الانفعالية.
- حاجة البيانات التعليمية والإدارية إلى الحزم باحترام، والتعاطف من دون التنازل عن المعايير.
- تسارع التغيير والرقمنة، ما يتطلب مرونة نفسية وسلوكية ومسؤولية عن التعلم.
- الحاجة إلى تحويل القيم المؤسسية إلى سلوكيات قابلة للملاحظة والقياس.

وصف البرنامج

برنامج تطبيقي مكثف مدته خمسة أيام يطور وعي المتدرب بمحفزاته وأنماطه، وقدرته على تنظيم انفعالاته، وفهم منظور الآخرين، وصياغة رسائل واضحة وحازمة، وبناء علاقات عمل آمنة، واختيار استجابة مناسبة للخلاف. ينتهي البرنامج بخطة تطوير سلوكي شخصية ذات مؤشرات وخط متابعة. يومًا 90.

الفئة المستهدفة والمتطلبات

- الموظفون والموظفات في القطاعين العام والخاص.
- المعلمون والمعلمات، الإداريون، المنسقون، المشرفون وقادة الفرق.
- المتطلبات: لا توجد متطلبات معرفية مسبقة؛ يفضل إحضار موقف عمل حقيقي غير سري، والاستعداد للمشاركة واحترام الخصوصية.

مبادئ السلامة النفسية والأخلاقية

- حق المرور: يجوز للمتدرب عدم مشاركة قصة شخصية.
- نناقش السلوك والأثر لا قيمة الشخص أو هويته.
- الأمثلة الواقعية: نزع منها الأسماء والبيانات السرية.
- لا تُستخدم استبانات الحقيقة للتشخيص النفسي أو لقرارات التوظيف والترقية.
- المدرب يوقف السخرية والوصم ويعيد الحوار إلى معايير الاحترام والتعلم.

الهدف العام

الهدف العام | إنهائية البرنامج، يطبق المتدرب مجموعة متكاملة من المهارات السلوكية لإدارة ذاته وانفعالاته وتواصله وعلاقاته وخلافته. وتكيفه، ويبرهن ذلك في مواقف محاكاة وخطة تطوير شخصية بدرجة لا تقل عن 80% وفق معايير الأداء.

(SMART) الأهداف التفصيلية القابلة للقياس

#	الهدف القابل للقياس	موعد التحقق	نيل الإتيان
1	يحدد ثلاثة محفزات سلوكية شخصية ونمطين متكررين وأثر كل منهما بدقة في ورقة الوعي الذاتي	اليوم 1	%ورقة عمل مكتملة 80≥
2	يميز بين الملاحظة والتفسير والحكم في 4 من 5 أمثلة	اليوم 1	اختبار مواقف
3	يطبق دورة تنظيم الانفعال في سيناريو ضغط، محققًا 4 من 5 معايير	اليوم 2	محاكاة +قائمة رصد
4	يصوغ استجابة تعاطفية تتضمن تسمية منظور وسؤال تحقق وحدًا مهنيًا	اليوم 2	%تمثيل دور 80≥
5	يستخدم الاستماع الذشط والتلخيص والسؤال المفتوح في محادثة مدتها 4 دقائق	اليوم 3	رصد الأقران
6	يصوغ رسالة حازمة بنموذج "موقف-سلوك-أثر-طلب في حالتين	اليوم 3	ورقة ورسالة شفوية
7	يقدم تغذية راجعة محددة وقابلة للتنفيذ ويحافظ على الأمان الحواري	اليوم 3	مصغر Rubric
8	يحدد أدوار الفريق واتفاقات العمل ويقترح سلوكين يدعمان الأمان النفسي	اليوم 4	ميثاق فريق

نيل الإقآن	معد التحق	الهدف القابل للقياس	#
تحليل حالات	اليوم 4	يختار نهج الخلاف الملائم وفق أهمية النتيجة والعلاقة والوقت في 4 من 5 حالات	9
تمثيل دور	اليوم 4	يدير موقفًا صعبًا باستخدام تهذئة وحدود وخطوة تالية موثقة	10
بطاقة تطبيق	اليوم 5	يعيد تأطير خطأ أو تغير بمنظور نمو ويقترح تجربة تعلم قصيرة	11
%مشروع نهائي 80≥	اليوم 5	يبني خطة 30/60/90 يومًا تتضمن سلوكين ومؤشرات وأدلة ودعماً ومراجعات	12

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 1

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
اختبار نقاش	اختبار فردي	يستكمل 15 بنذا ويحدد توقعًا	افتتاح وقياس قبلي	10
شرح تفاعلي	فرز بطاقات قبيل للملاحظة؟	يميز السلوك عن النية والصفة	السلوك المهني	20
تأمل فردي/ثنائي	مراة السلوك	يحدد قيمًا ومحفزات ونقاط قوة	الوعي بالذات	25
حالة مصغرة	مواقف: اندفاع/انسحاب/مجازاة/حزم	يحلل ميله تحت الضغط دون تصنيف جامد	أنماط السلوك	25
—	—	—	استراحة	20
تطبيق موجّه	إعادة كتابة 5 أحكام	يفصل الملاحظة عن القصة	سلسلة الموقف—التفسير—الاستجابة	30
عمل مجموعات	بوصلة القيم	يربط قيمة بسلوكين وأدلة	السلوك والقيم المهنية	25
تعلم بالأقران	ورقة خريطة السلوك +بطاقة خروج	يبني خريطة نمط شخصية	تكامل وتقييم تكويني	25

اليوم 1: الوعي بالذات والسلوك المهني وفهم أنماط السلوك

نتيجة اليوم: يحدد ثلاثة محفزات سلوكية شخصية ونمطين متكررين وأثر كل منهما بدقة في ورقة الوعي الذاتي

السلوك المهني: من النية إلى الأثر

السلوك هو فعل أو قول يمكن ملاحظته في سياق محدد؛ أما الصفة فهي استنتاج واسع. قد تكون النية حسنة لكن الأثر مريبًا: موظف يريد السرعة فيقاطع، أو معلم يريد الانضباط فيستخدم نبرة تُغلق الحوار. الاحتراف يبدأ بتحمل مسؤولية الأثر مع توضيح النية، ثم تعديل السلوك. استخدم صيغة: ...عندما حدث... لاحظت... وكان الأثر... وسأفعل لاحقًا

رسالة تدريبية | قاعدة: صف ما التقطته كاميرا، لا ما تخمنه عن الشخصية

الوعي بالذات

يتكون الوعي العملي من معرفة القيم، والمحفزات، والإشارات الجسدية، والأفكار التلقائية، والأنماط تحت الضغط. لا يكفي أن يقول الشخص «أنا عصبي»؛ بل يحدد: عند غموض المسؤولية يرتفع توترني إلى 7/10، أسرع كلامي وأكرر التعليمات، فيشعر الآخر بعدم الثقة. هذا الوصف يفتح باب الاختيار.

رسالة تدريبية | مثال تعليمي: تأخر تسليم الدرجات قد يفعل قيمة العدالة؛ الاستجابة المهنية هي الاستيضاح والاتفاق، لا الاتهام.

فهم الأنماط دون صناديق

الأنماط أوصاف احتمالية وليست هويات ثابتة. من الأنماط الشائعة تحت الضغط: الاندفاع والسيطرة، الانسحاب والصمت، المجازاة لتجنب التوتر، والتحليل المفرط. كل نمط قد يكون مفيداً في سياق وضاراً في آخر. السؤال الناضج: بما الذي يتطلبه الموقف، وما الخيار الإضافي الذي أحتهجه؟

رسالة تدريبية | تجنب استخدام أنماط غير مرخصة كاختبارات توظيف أو أحكام ثابتة.

الملاحظة والتفسير والاستجابة

بين الحدث والاستجابة قصة ذهنية. لم يرد على رسالتي «ملاحظة»؛ «لا يحترمني» (تفسير)؛ «سأجاهله» (استجابة). اختبر القصة بثلاثة أسئلة: بما الحقائق؟ ما التفسيرات البديلة؟ ما السؤال الذي يجمع معلومات؟ هذه الوقفة تقلل التحيز وتزيد دقة القرار.

رسالة تدريبية | الرسالة: الفضول المهني ليس ضعفاً؛ إنه فحص للواقع قبل التصرف.

أمثلة تطبيقية

- شركة: مدير يصف الموظف بأنه «غير مبادر». «يعاد الوصف إلى: في آخر ثلاث مهام انتظر التوجيه ولم يقترح خطوة تالية».
- تعليم: مشرفة تفسر صمت معلمة على أنه رفض؛ تسأل عن المعلومات والوقت قبل الحكم.

أسئلة نقاش

١. متى تتحول نقطة القوة إلى إفراط؟
٢. ما الفرق بين مسؤولية الأثر ولوم الذات؟
٣. أي حكم تستطيع تحويله إلى ملاحظة؟

ورقة 1 — خريطة السلوك

تعليمات | اكتب موقفًا غير سري، صف السلوك لا الشخص، ثم راجع الإجابة مع شريك تعلم. الزمن: 15 دقيقة

موقف محدد: _____

الملاحظة (كاميرا): _____

التفسير التلقائي: _____

الانفعال/الشدة: _____

السلوك: _____

الأثر على النتيجة/العلاقة: _____

خيار بديل صغير: _____

.....

.....

.....

ورقة 2 — القيم والمحفزات

تعليمات | اكتب موقفًا غير سري، صف السلوك لا الشخص، ثم راجع الإجابة مع شريك تعلم. الزمن: 12 دقيقة

____ ثلاث قيم مهنية: 1 ____ 2 ____ 3 ____

سلوك يثبت كل قيمة: _____

موقف يهددها: _____

إشارة مبكرة في جسدي/تفكيرِي: _____

استجابة مهنية مقصودة: _____

.....
.....
.....

حالة 1: تقرير متأخر

أرسل سالم تقريرًا ناقصًا للمرة الثانية. كتبت له مديرته في مجموعة عامة: «أنت لا تتحمل المسؤولية». «صمت سالم ثم أرسل دفاعًا طويلًا

مهمة المجموعة | حدد الملاحظة والتفسير والانفعال. أعد صياغة التغذية الراجعة حازمة وخاصة. اتفق على دليل متابعة

قرار المجموعة ودليله

.....

.....

.....