



المهارات الشخصية وتطوير الذات

السلوك الوظيفي وفن التعامل مع الآخرين

Course Introduction

من خلال هذا البرنامج التدريبي، سنساعد المشاركين على التعرف على قواعد وآليات السلوك الوظيفي المتميز، وفهم واجباتهم وحقوقهم كموظفين داخل المؤسسات، وكيفية تطوير مسؤولياتهم نحو عملهم بشكل فعال ومستدام.

سنتناول أيضًا استراتيجيات التواصل الفعال والتعامل الاحترافي مع الزملاء والرؤساء والمديرين، حيث سيتعلم المشاركون كيفية بناء علاقات إيجابية ومثمرة داخل بيئة العمل.

كما سنركز على أهمية التعاون والعمل الجماعي، وتدريب المشاركين على تطوير مهاراتهم في حل المشكلات وإدارة النزاعات، وتعزيز مرونتهم في تحمل المسؤوليات المتعددة.

Target Audience

- جميع المحترفين باختلاف درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية

Learning Objectives

- التعرف على مفهوم السلوك المهني الفعال وأبرز القيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن يحرص الموظف على تطبيقها.
- الاطلاع على واجبات وحقوق الموظف داخل المؤسسات.
- فهم استراتيجيات تطوير مسؤوليتهم تجاه عملهم.
- فهم كيفية التمكن من إدراك التوقعات التي يجب عليهم تليتها.
- التعرف على أصول وبروتوكولات السلوك الأخلاقي في مكان العمل.
- إتقان مهارات التواصل الفعالة.
- التعرف على كيفية التعامل الاحترافي مع الزملاء والرؤساء والمديرين.
- "إتقان المستويات الثلاثة للمحادثة" النقاش - تبادل الأفكار - تبادل الخبرات الشخصية.
- فهم أهمية التعاون والعمل الجماعي مع الآخرين في تعزيز ثقافة مسؤولية الموظف.

- التعرف على استراتيجيات تحقيق التفاعل بين أفراد الفريق.
- تطوير القدرة على حل المشكلات وإدارة النزاعات.
- فهم كيفية جعلهم أكثر مرونة لتحمل مسؤولية المهام المتعددة التي يقومون بها.

Course Outline

• DAY 01

التعرف على أخلاقيات العمل:

- ماهو مفهوم السلوك المهني؟
- نطاق تطبيق قواعد السلوك المهني
- ماهي القيم الأخلاقية الأساسية في الحياة المهنية؟
- ماهي أبرز القيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن يحرص الموظف على تطبيقها؟
- الاجتهاد والكفاءة
- النزاهة والصدق والأمانة
- الشفافية والعدالة والمساواة
- الريادة والمبادرة
- وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة في الحكومة الاتحادية
- دراسة حالات وتطبيق عملي

• Day 02

واجبات وحقوق الموظف:

- الالتزام بالخدمة وبالاستمرارية في القيام بالواجبات العامة
- الالتزام بالاحترام واللباقة تجاه الرؤساء والزملاء والعمامة
- واجب التحفظ المهني والسرية
- التزام الموظف العام بطاعة الرؤساء
- حقوق الموظف المادية والمهنية
- التطوير الوظيفي والتدريب
- واجبات الموظف وسلوكه الوظيفي

- محظورات يمنع الموظف من القيام بها

:تعزير مسؤولية الموظف

- ماهو مفهوم "مسؤولية الموظف"؟
- ماهي الأهمية الشخصية والمؤسسية لتعزيز ثقافة مسؤولية الموظف؟
- كيف تفهم مسؤوليات عملك بشكل متكامل؟
- ماهي أبرز الجوانب التي يجب أن تُدركها بخصوص مسؤولياتك؟
- كيف تفهم دورك في الفريق؟
- كيف تتمكن من إدراك التوقعات التي يجب عليك تلبيةها؟
- استراتيجيات تطوير الشعور بالمسؤولية.
- كيف تكون على دراية كاملة بأصول وبروتوكولات السلوك الأخلاقي في مكان العمل؟
- أهمية تعزيز الولاء الوظيفي.

• Day 03

:إتقان مهارات التواصل الفعالة

- معوقات التواصل الفعال داخل المؤسسات.
- قواعد المصافحة والتقديم والتعارف.
- صفات الشخص الواثق من نفسه.
- الانطباع الاول (كيف تجعل النظرة الاولى لصالحك).
- الصورة الذهنية (كيف تحمي سمعتك وسمعة مؤسستك).
- ما هي حواجز الاتصال؟ اللغة - الثقافة - الزمان - المكان.
- الوصايا العشر للاستماع الجيد.
- إتقان المستويات الثلاثة للمحادثة: النقاش - تبادل الأفكار - تبادل الخبرات الشخصية.
- الحديث مع الآخرين (الأخطاء الفادحة في الحديث).
- كيفية التعامل مع الرؤساء والمدبرين

• Day 04

:امتلاك القدرة على العمل الجماعي

- ماهي أهمية التعاون والعمل الجماعي مع الآخرين في تعزيز ثقافة مسؤولية الموظف؟
- ماهي مواصفات الشخص المتعاون؟
- ماهي السلوكيات التي تساعد أو تعوق القدرة على العمل الجماعي؟
- استراتيجيات تحقيق التفاعل بين أفراد الفريق.
- كيف تطور من قدرة الموظف على العمل الجماعي؟
- تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق.
- التعبير عن اتجاهات إيجابية نحو المؤسسة والإدارة والعمل.
- التنافس الإيجابي بين فريق العمل.
- التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد.
- التواصل جيدًا لتجنب الوقوع في سوء الفهم.
- التمتع بروح المبادرة والقيام بأكثر مما ينتظره الآخرون.
- احترام وقت واستقلالية كل عامل من الفريق.
- دراسة حالات.

• Day 05

:التميز في حل المشكلات وإدارة النزاعات وضغوط العمل

- ماهي طبيعة المشكلات التي قد تواجه الموظف خلال عمله؟
- ماهي مراحل تطور المشكلة؟
- ماهي الطرق المختلفة التي يستجيب بها الناس للنزاعات؟
- كيف تفيدك إدارتك للنزاعات في تكوين بيئة عمل إيجابية؟
- ماهي منهجيات واستراتيجيات حل المشكلات؟
- كيف تبتكر حلول مُبدعة للمشكلات؟
- كيف تطور من قدرة الموظف على اتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلات؟
- استخدام التفكير النقدي كعامل مساعد في حل المشكلات.
- كيف تستخدم مهارات التفاوض الفعال في حل المشكلات؟
- مسببات التوتر وضغوطات العمل.
- العائد من إدارة الوقت على تقليل ضغوط العمل.
- كيف تجعل الموظف أكثر مرونة لتحمل مسؤولية المهام المتعددة التي يقوم بها.
- تطبيق عملي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEEES	LOCATION
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Oct. 27, 2025	Oct. 31, 2025	5 days	5950.00 \$	Switzerland - Zurich