



دورة تدريبية

# مهارات الموظف المحترف في بيئة العمل

إعداد وتقديم د. دعاء الرفاعي

اليوم الأول - Day 1



# الدليل المرجعي Handout

## Scan QR Code

لتحميل الدليل المرجعي الكامل  
للدورة والمتابعة أثناء الشرح



+

أولاً:

# مقدمة سريعة



الدليل المرجعي للدورة



# لماذا ينجح البعض ويتعثر الآخرون رغم امتلاكهم نفس المؤهلات؟



## من هو الموظف المحترف؟



## تأثير المهارات الناعمة على التطور الوظيفي



\*بيانات تعكس مدى تقدير أصحاب العمل لهذه المهارات في عام 2024

# المهارات الناعمة vs المهارات الصلبة



## المهارات الناعمة (Soft Skills)

هي المهارات الشخصية والسلوكية التي تحدد كيف تتعامل مع العمل والزملاء. هي "وقود استمرارك" وتميزك.

- الذكاء العاطفي والمرونة
- حل النزاعات والتعاون
- إدارة الوقت بفاعلية



## المهارات الصلبة (Hard Skills)

هي المهارات التقنية والعملية المكتسبة من خلال التعليم والتدريب. هي "تذكرة دخولك" لسوق العمل.

- إتقان لغات البرمجة
- تحليل البيانات المحاسبية
- القدرة على العمل على الأنظمة

# ركائز التميز في بيئة العمل



### الإتيكيت والبروتوكول المهني

لغة الاحترام غير المنطوقة وقواعد  
الذوق المهني الراسخة.



### مهارات التواصل في بيئة العمل

فن الاستماع الفعّال ونقل الأفكار  
بوضوح واحترافية.



### الذكاء العاطفي

الوعي بالذات وإدارة الانفعالات بذكاء  
لبناء بيئة عمل إيجابية.



### التعامل مع ضغوط العمل

بناء المرونة النفسية وتحويل التوتر  
إلى دافع للإنجاز.



### إدارة الوقت وتنظيم المهام

العمل بذكاء وترتيب الأولويات  
لتحقيق أقصى إنتاجية.

## خارطة الطريق:

### اليوم الثاني

#### الكفاءة والإنتاجية والمرونة:

- ✓ إدارة الوقت وتنظيم المهام.
- ✓ التعامل مع ضغوط العمل.
- ✓ خطة عمل شخصية.

### اليوم الأول

#### الذكاء الوجداني وبناء البيئة الإيجابية:

- ✓ الذكاء العاطفي.
- ✓ مهارات التواصل في بيئة العمل.
- ✓ الإتيكيت والبروتوكول المهني.

+

المحور الأول

# الذكاء العاطفي



الدليل المرجعي للدورة



# المحور الأول: الذكاء العاطفي (EQ)

## التعريف

هو القدرة على قراءة "لوحة العدادات النفسية" لنفسك وللآخرين لاتخاذ القرارات الصحيحة.

## الأعمدة الرئيسة للذكاء العاطفي:

### إدارة الذات



التحكم في الانفعالات.

### الوعي بالذات



فهم مشاعرك ومحفزاتك.

### إدارة العلاقات

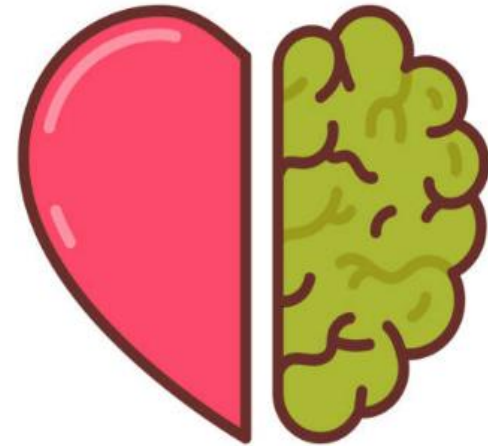


بناء جسور الثقة.

### الوعي الاجتماعي



فهم مشاعر الآخرين.



# العمود الأول: الوعي بالذات (Self-Awareness)

## المفهوم (حجر الأساس)

القدرة على قراءة مشاعرك لحظة بلحظة، وفهم "نقاط الاستفزاز" الخاصة بك، ومعرفة كيف تؤثر حالتك المزاجية على قراراتك وعلى من حولك.

## كيف أحققها عملياً؟

✓ **مراقبة الاستجابة الجسدية:** انتبه لزيادة ضربات القلب أو

توتر العضلات كإشارة إنذار مبكرة قبل فقدان السيطرة.

✓ **التدوين العكسي:** في نهاية اليوم، تذكر موقفاً أغضبك

واكتب: ماذا شعرت؟ ولماذا؟ وكيف كانت استجابتك؟



## العمود الثاني: إدارة الذات (Self-Management)



### المفهوم (قوة الفرملة)

بعد أن وعيت بمشاعرك، يأتي دور التحكم في الانفعالات المندفعة، والتكيف مع تغييرات بيئة العمل، وتوجيه الطاقة نحو الحلول بدلاً من الشكوى.

### كيف أحققها عملياً؟

- ✓ قاعدة الـ 6 ثوانٍ: انتظر قليلاً قبل الرد المستفز لنقل التحكم إلى مركز التفكير العقلاني بالدماغ.
- ✓ إعادة التأطير (Reframing): تغيير نظرتك للموقف؛ فبدلاً من "المدير يضغط عليّ"، قل "هذه فرصة لاختبار قدراتي".

## العمود الثالث: الوعي الاجتماعي (Social Awareness)

### المفهوم (قراءة الغرفة)

القدرة على التقاط الإشارات غير اللفظية، وفهم الديناميكيات الخفية بين الزملاء، وإظهار التعاطف الحقيقي مع ظروفهم.

### ❁ كيف أحققها عملياً؟

- ✓ **الاستماع النشط:** استمع لتفهم رسالة زميلك، وليس لتجهز الرد أو تدافع عن نفسك.
- ✓ **مراقبة لغة الجسد:** ركز على نبرة الصوت، التواصل البصري، وطريقة الجلوس؛ فهي تخبرك بما لا تقوله الكلمات.



## العمود الرابع: إدارة العلاقات (Relationship Management)



### المفهوم (قمة الهرم)

استخدام وعيك بنفسك وبالآخرين لبناء جسور ثقة قوية، إدارة النزاعات بهدوء، والتأثير الإيجابي في الفريق.

### كيف أحققها عملياً؟

- ✓ **قاعدة الساندوتش:** عند التقييم أو النقد، ابدأ بمدح نقطة إيجابية، ثم قدم التعديل المطلوب، واختم بكلمة تشجيعية.
- ✓ **الاعتراف بالخطأ كقوة:** الاعتذار الواضح يرفع من رصيد احترامك ومصداقيتك لدى الإدارة والزملاء ولا يقلل منك.

# أدوات عملية للذكاء العاطفي

## إعادة التّأطير (Reframing)



**بدلاً من:** "المدير يضغط علي بمهام تعجيزية".  
**قل:** "هذه فرصة لاختبار قدرتي على ترتيب الأولويات".

## قاعدة الـ 6 ثوانٍ



قبل الرد على رسالة مستفزة، انتظر 6 ثوانٍ. هذا التأخير ينقل التحكم من مركز الانفعالات إلى مركز التفكير العقلاني.

**قاعدة الساندوتش في التقييم:** ابدأ بنقطة إيجابية ← ثم التعديل المطلوب بمهنية ← واختم بكلمة تشجيعية.

## مثال تطبيقي (موقف من بيئة العمل)

**الموقف:** قام مديرک بتوجيه نقد لاذع لعملك أمام بعض الزملاء في اجتماع القسم. **كيف ستتصرف؟**



**رد الفعل الاحترافي (ذكاء عاطفي مرتفع):**

- ✓ **الخطوة الأولى:** فصل المشاعر الشخصية عن الرسالة المهنية (هو ينتقد المهمة وليس شخصي).
- ✓ **الخطوة الثانية:** الرد بهدوء واختصار لاحتواء الموقف: "ملاحظات حضرتك محل تقدير".
- ✓ **الخطوة الثالثة:** طلب اجتماع ثنائي لاحقاً لمناقشة تفاصيل التعديلات المطلوبة بمهنية تامة



**رد الفعل التلقائي**

**(ذكاء عاطفي منخفض)**

- اتخاذ موقف دفاعي هجومي، أو الصمت التام والشعور بالإحباط والانسحاب بقية اليوم.

## تقييم ذاتي سريع (Self-Check)

أجب بنعم أو لا، لتعرف أين تقف:



هل تتقبل النقد المهني دون أن تعتبره هجوماً شخصياً؟	<input type="checkbox"/>
هل يمكنك ملاحظة انزعاج زميلك في <u>العمل</u> حتى لو لم يتحدث؟	<input type="checkbox"/>
هل تفكر في عواقب كلماتك وتتريث قبل التحدث وقت الغضب؟	<input type="checkbox"/>
هل تعتذر بوضوح عندما تدرك أنك أخطأت في حق زميل؟	<input type="checkbox"/>

(إذا كانت إجاباتك بـ "نعم" هي الأغلبية، فأنت تسير بخطى ثابتة نحو الاحترافية العاطفية)

+

المحور الثاني:

# مهارات التواصل في بيئة العمل



الدليل المرجعي للدورة



# المحور الثاني: مهارات التواصل الفعال

## التعريف

التواصل هو "نظام التشغيل (OS) لبيئة العمل. نجاح المهام يعتمد على دقة استقبال وإرسال الرسائل.

## التواصل الاحترافي يعتمد على أربع ركائز أساسية

2. لغة الجسد

1. الاستماع النشط

4. المحادثات الصعبة

3. التواصل الرقمي



# 1. الاستماع النشط: بوابتك للفهم

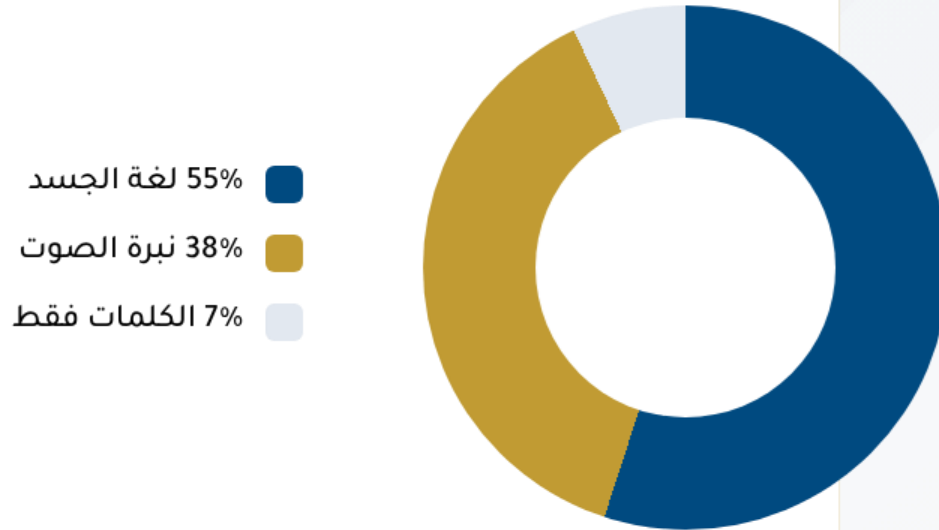
”نحن نمتلك أذنين وفماً واحداً،  
لنستمع ضعف ما نتكلم.“

**تجنب المقاطعة:** اترك الطرف الآخر ينهي فكرته تماماً.

**إعادة الصياغة:** لخص ما سمعته لتأكيد الفهم الصحيح.

**التفاعل بالجسد:** هز الرأس والتواصل البصري المريح.

## 2. لغة الجسد: قاعدة (7 - 38 - 55)



**”تأكد أن جسدك ونبرة صوتك لا تكذب كلماتك في المواقف الصعبة.“**

### 3. التواصل الرقمي (البريد والرسائل)

#### الرسائل النصية



احترام أوقات الراحة، عدم الشخصية، والوضوح التام في الطلب.

#### البريد الإلكتروني



عنوان مباشر، لغة رسمية، وقاعدة السطر الأول للمطلوب فوراً.

**نصيحة:** لا تكتب بريداً أو رسالة وأنت في قمة غضبك؛ اتركها ساعة ثم أعد كتابتها.

# بروتوكول المراسلات الرقمية

العنصر	الممارسة الاحترافية (افعل)	الممارسة غير الاحترافية (تجنب)
عنوان الرسالة	واضح، مختصر، ويصف المحتوى بدقة	فارغ أو غير واضح
المحتوى	مباشر، نقاط محددة، تدقيق إملائي	مطول جداً، أخطاء إملائية كثيرة
الوقت	خلال ساعات العمل الرسمية	أوقات متأخرة أو أيام الإجازات
التوقيع	يحتوي على الاسم والمنصب والاتصال	بدون توقيع أو معلومات ناقصة

## 4. إدارة المحادثات الصعبة

### استخدام رسائل "أنا" بدلاً من "أنت"

#### التركيز على "الحل"

ابحث عن المشكلة وكيفية معالجتها مستقبلاً بدلاً من الغرق في لوم الشخص على ما فات.

**خطأ (هجومي):** "أنت تتأخر دائماً في تسليم تقاريرك وتعطلنا!"  
**احترافي (بناء):** "أنا أواجه صعوبة في إنجاز مهامي عندما تتأخر التقارير، كيف ننسق بشكل أفضل؟"



# خلاصة المحور الثاني: التواصل الفعال



يعتبر التواصل الشريان التاجي لأي بيئة عمل ناجحة.

الموظف المحترف يتميز بـ:

✓ **الوضوح:** إيصال المعلومة بأقل قدر من الكلمات.

✓ **الاستماع النشط:** فهم المقصد قبل الرد.

✓ **لغة الجسد:** الحفاظ على هدوء واحترافية الحضور.

✓ **الذكاء الرقمي:** اختيار المنصة المناسبة للرسالة.

# مثال تطبيقي (موقف من بيئة العمل)

**الموقف:** أنت تعرض تقريراً أو فكرة في اجتماع القسم، وهناك زميل يقاطعك باستمرار قبل أن تكمل جملتك لي طرح رأيه أو يعدل على كلامك. **كيف ستتصرف؟**



### التصرف الاحترافي (تواصل حازم وفعال):

- ✓ الحفاظ على نبرة صوت هادئة جداً وثابتة.
- ✓ استخدام لغة جسد إيجابية (مثل الإشارة بكف اليد المفتوح نحوه).
- ✓ **استخدام رسالة حازمة ومهذبة:** "دكتور فلان، أنا مقدر جداً حماسك وإضافتك، تسمحلي بس أكمل النقطة دي للآخر وبعدها نسمع رأي حضرتك بالتفصيل؟". **(هنا أنت حافظت على حقك في الكلام، ولم تحرجه، وأدرت الحوار باحترافية).**



### التصرف الخاطئ (تواصل سلبي أو هجومي):

- إما الانسحاب والصمت التام وترك الساحة له، أو الانفعال ورفع الصوت وقول: "لو سمحت لا تقاطعني أنا لسه لم أنتهي من كلامي!" مما يخلق توتراً في الغرفة.

## تقييم ذاتي سريع (Self-Check)

أجب بنعم أو لا، لتعرف مدى قوة مهارات تواصلك:



هل تستمع لزميلك بهدف "الفهم" وليس بهدف "تجهيز الرد" أثناء حديثه؟

هل تنتبه لنبرة صوتك ولغة جسدك وتتأكد أنها تتطابق مع كلماتك في المواقف الصعبة؟

هل تراجع رسائلك النصية ورسائل البريد الإلكتروني وتتأكد من خلوها من الانفعالات قبل إرسالها؟

عند الاختلاف في الرأي، هل تركز على "المشكلة" وتستخدم رسائل "أنا" بدلاً من توجيه اللوم المباشر بكلمة "أنت"؟

إذا كانت إجاباتك بـ "نعم" هي الأغلبية، فأنت تمتلك أدوات تواصل احترافية ومؤثرة.

+

المحور الثالث

# الإتيكيت والبروتوكول المهني



الدليل المرجعي للدورة



# المحور الثالث: الإتيكيت والبروتوكول المهني

## التعريف

“لغة الاحترام غير المنطوقة”

## أهم أربع ركائز أساسية

- بروتوكول الألقاب والتدرج الوظيفي.
- إتيكيت الاجتماعات الرسمية.
- احترام المساحة الشخصية والحدود.
- إتيكيت الاختلاف وتقديم الملاحظات.



# 1. بروتوكول الألقاب والتدرج الوظيفي



## فصل الزمالة

الاحترام الرسمي داخل العمل واجب  
مهما كانت قوة الصداقة خارجه



## التسلسل الإداري

احترام الهيكل التنظيمي والبدء بالمدير  
المباشر في أي طلب



## الألقاب العلمية

خط أحمر في (أستاذ/دكتور) استخدام  
البيئة الأكاديمية والرسمية

## 2. إتيكيت الاجتماعات الرسمية

### التطبيق الاحترافي

### القاعدة

الوصول قبل الموعد بـ 5 دقائق هو "الوصول في الموعد".

قاعدة الـ 5 دقائق

الهاتف على الصامت ومقلوب الوجه: الانشغال به إخلال بالاحترام.

الحضور الذهني

الاستماع النشط وتجنب الأحاديث الجانبية أثناء حديث الآخرين.

المشاركة الفعّالة



### 3. احترام المساحة الشخصية والحدود

#### إتيكيت الصوت والروائح

تجنب الأحاديث الجانبية المرتفعة أو الأظعمة ذات الروائح النفاذة.



#### الاستئذان قبل الدخول

اطرق الباب دائماً وانتظر إشارة الدخول حتى لو كان الباب مفتوحاً.



"مساحة العمل ملك للجميع، واحترام خصوصية الزملاء واجب مهني."

## 4. إتيكيت الاختلاف وتقديم الملاحظات



الاحترام أولاً

**امدح في العلن .. ووقّوم في السر**

النصيحة أمام الآخرين فضيحة: احرص على الخصوصية عند النقد.

**التركيز على "الحل" لا الشخص**

استخدم عبارات: "أنا أتفهم وجهة نظرك، وأقترح كذا.." بدلاً من "كلامك خطأ".

## ملخص المحور الثالث



### امتدح في العلن

القاعدة الذهبية: امدح الإنجازات أمام الجميع، وقوم الأخطاء في مكتب مغلق وسرية تامة.



### قاعدة الـ 5 دقائق

الوصول قبل الموعد بـ 5 دقائق هو "الوصول في الموعد"، والوصول بالضبط هو "تأخير".



### الألقاب الرسمية

استخدم الألقاب (دكتور، أستاذ) في الاجتماعات حتى لو كانت هناك زمالة خارج العمل.

**احترام المساحة:** اطرق الباب وانتظر الإذن حتى لو كان مفتوحاً. لا تقتحم شاشة حاسوب زميلك بعينيك.



## مثال تطبيقي (موقف من بيئة العمل)

**الموقف:** أنت تعمل على مهمة عاجلة تتطلب تركيزاً شديداً (مثل رصد درجات أو كتابة بحث)، وزميل لك معتاد على الدخول لمكتبك فجأة لفتح أحاديث جانبية غير مهمة تضيع وقتك. **كيف ستصرف؟**



### التصرف الاحترافي (✓):

✓ رسم حدود بتهذيب وحزم.  
✓ رجب به بابتسامة سريعة وقل: "يا أهلاً دكتور فلان، منورني والله!  
أنا بس مضغوط جداً في تسليم النتيجة خلال ساعة ولازم أركز.  
ما رأيك نتقابل في استراحة القهوة الساعة 12 ونتناقش  
براحتنا؟". (أنت هنا حافظت على العلاقة الجيدة، وفي نفس  
الوقت حافظت على وقتك ومساحتك).



### التصرف الخاطئ (✗):

تجاهله تماماً والرد عليه ببرود  
ووجه عابس، أو الاستسلام  
لحديثه ومجاملته على حساب  
تأخير عملك وزيادة ضغطك  
النفسي

## تقييم ذاتي سريع (Self-Check)

أجب بنعم أو لا، لتقييم التزامك بالبروتوكول المهني:



<input type="checkbox"/> هل تحرص دائماً على استخدام الألقاب الرسمية لزملائك ورؤسائك في المراسلات والاجتماعات؟
<input type="checkbox"/> هل تتجنب تصفح هاتفك المحمول نهائياً أثناء تحدث الآخرين في الاجتماعات؟
<input type="checkbox"/> هل تدرك أهمية "المساحة الذهنية" لزميلك، وتتجنب مقاطعته بأحاديث جانبية في أوقات تركيزه العالي وضغوط تسليمه للمهام؟
<input type="checkbox"/> هل تستأذن قبل استخدام أدوات مكتب زميلك أو التدخل في مساحته الشخصية؟
<input type="checkbox"/> عند وجود اختلاف في وجهات النظر، هل تنجح تماماً في فصل "المشكلة المهنية" عن "العلاقة الشخصية" دون تحويل الأمر لعداء أو شخصنة؟
<input type="checkbox"/> هل توجه ملاحظتك أو نقدك لزملائك في جلسات خاصة بدلاً من إحراجهم أمام الجميع؟

# ملخص اليوم الأول

خلاصة ما توصلنا إليه اليوم:



## الإتيكيت والبروتوكول المهني

- الألقاب والتدرج الوظيفي.
- الاجتماعات الرسمية.
- الحدود الشخصية.
- الاختلاف وتقديم النقد.

المحور 3



## مهارات التواصل في بيئة العمل

- الاستماع النشط.
- لغة الجسد.
- التواصل الرقمي.
- المحادثات الصعبة.

المحور 2



## الذكاء العاطفي

- الوعي بالنفس.
- إدارة النفس.
- الوعي الاجتماعي.
- إدارة العلاقات.

المحور 1



+

الشهادات الأكاديمية قد تمنحك تذكرة الدخول إلى عالم الوظيفة، ولكن تنمية مهاراتك المهنية هي التي تصنع لك مقعداً دائماً في القمة.

شكراً  
لحديث الـدكتور  
إعداد وتقديم: د. دعاء الرفاعي

+

إعداد وتقديم: د. دعاء الرفاعي

الكلية التطبيقية بالمجاردة

دورة مهارات الموظف المحترف في بيئة العمل



+