سِعَة
Siaah
مركز سعة الأمل
للتدريب



الملخص التدريبي

مهارات التأهيل والتمكين الوظيفي

خلاصة مركّزة لأهم المفاهيم والأدوات، في صفحات قليلة ترافقك في عملك.

لماذا هذا البرنامج؟

إنّ امتلاك المعرفة والمهارات الفنية اللازمة لأداء المهام الوظيفية يمثّل جزءًا واحدًا فقط من التميّز في بيئة العمل؛ فإلى جانب هذه المهارات «الصلبة» يحتاج الموظف إلى مهارات «ناعمة» تمكّنه من العمل بفاعلية مع الآخرين. وأيًّا كان موقعك أو مؤسستك أو مجال عملك، فأنت تتعامل مع الناس باستمرار.

الهدف العام: تمكين المشاركين من توظيف المهارات الشخصية والذكاء العاطفي في بيئة العمل، من خلال تعزيز الوعي الذاتي والدافعية الداخلية، وتبنّي التواصل الفعّال، واستكشاف وجهات النظر المتنوعة، بما يُسهم في بناء علاقات مهنية إيجابية داخل المنظمة.

رحلة التعلّم في ثلاث محطات

01 المهارات الشخصية في بيئة العمل

تتناول هذه الوحدة المهارات الشخصية الأساسية التي يحتاجها كل موظف لينجح مع الآخرين: من التواصل والعمل بروح الفريق، إلى حل المشكلات وإدارة الوقت والالتزام بأخلاقيات العمل، وصولًا إلى المرونة والثقة بالنفس.

تعريف المهارات الشخصية • الاتصال • التعاون الجماعي • معالجة المشكلات • إدارة الوقت • الموقف وأخلاقيات العمل • القدرة على التكيّف والمرونة • الثقة بالنفس

02 التعلّم المستمر والذكاء العاطفي

تنتقل هذه الوحدة من المهارات الشخصية إلى محرّكها الداخلي: القدرة على التعلّم المستمر وبناء شبكة العلاقات المهنية، ثم الذكاء العاطفي بمكوّناته وأدوات ضبط الانفعال، ومهارات الاتصال الشفهي.

القدرة على التعلّم • الشبكات المهنية • مقدمة في الذكاء العاطفي • مكوّنات الذكاء العاطفي • أدوات السيطرة على الانفعال • مهارات الاتصال الشفهي

03 إدارة العلاقات وإحداث التأثير

تركّز هذه الوحدة على توظيف ما سبق في العلاقات المهنية: قراءة الرسائل غير اللفظية، وإدارة العلاقات، وتجاوز التحديات، وتطبيق ممارسات الأعمال، وإدراك مزايا الوعي العاطفي، وصولًا إلى إحداث تأثير إيجابي مستدام.

مهارات الاتصال غير اللفظي • إدارة العلاقات مع الآخرين • التغلّب على التحديات • تطبيق ممارسات الأعمال • مزايا الوعي العاطفي • إحداث التأثير

سِعَة
Siaah
مركز سعة الأمل
للتدريب

الوحدة الأولى

المهارات الشخصية في بيئة العمل

المهارات الصلبة تفتح لك باب الوظيفة، والمهارات الناعمة تُبقيك فيها وتدفعك للتقدّم.

1 تعريف المهارات الشخصية

المهارات الصلبة تفتح لك باب الوظيفة، والناعمة تُبقيك فيها وتدفعك للتقدّم.

المهارات الناعمة قابلة للتعلّم والتطوير بالممارسة والتغذية الراجعة.

2 الاتصال

الإصغاء الفعّال نصف الاتصال: أنصت لتفهم لا لتردّ.

اختر الوسيلة المناسبة للرسالة: ما هو حسّاس يُناقَش مباشرةً لا كتابيًّا.

3 التعاون الجماعي

وضوح الهدف والأدوار أساس الفريق الناجح.

الثقة تُبنى بالوفاء بالوعود الصغيرة قبل الكبيرة.

4 معالجة المشكلات

حدّد المشكلة بدقة، وافصل الأعراض عن الأسباب.

اجمع المعلومات، ثم ولّد أكثر من بديل.

5 إدارة الوقت

مهم وعاجل: أنجزه الآن.

مهم وغير عاجل: خطّط له وخصّص له وقتًا.

6 الموقف وأخلاقيات العمل

الالتزام بالمواعيد والوعود يعكس الاحترام والمسؤولية.

حفظ أسرار العمل وصون ممتلكاته من الأمانة المهنية.

7 القدرة على التكيّف والمرونة

تقبّل التغيير بوصفه جزءًا طبيعيًّا من بيئة العمل الحديثة.

ركّز على ما يمكنك التحكم فيه.

8 الثقة بالنفس

سجّل إنجازاتك الصغيرة، فهي وقود الثقة.

استبدل الحديث الذاتي السلبي بعبارات واقعية مشجّعة.

سِعَة
Siaah
مركز سعة الأمل للتدريب

صندوق الأدوات

من المشكلة إلى الحل... ومن الانشغال إلى الإنجاز

خطوات معالجة المشكلات

1. **حدّد**
   المشكلة بدقة، وافصل العَرَض عن السبب
2. **اجمع**
   المعلومات والحقائق ذات الصلة
3. **ولّد**
   أكثر من بديل للحل
4. **قيّم واختر**
   وفق معايير واضحة ثم نفّذ
5. **تابع**
   النتائج وتعلّم من التجربة

مصفوفة الأهمية والإلحاح

صنّف مهامك قبل أن تبدأ عملك:

مهم وعاجل
أنجِزه الآن: الأزمات والمواعيد النهائية.

مهم وغير عاجل
خطّط له وخصّص له وقتًا: التطوير والتعلّم وبناء العلاقات. هنا يُصنع الفرق.

عاجل وغير مهم
فوّضه إن أمكن: بعض المقاطعات والطلبات الروتينية.

غير مهم وغير عاجل
قلّله أو استبعده: المشتّتات ومضيعات الوقت.

ثلاث قيم تصنع سمعتك المهنية

الالتزام
الوفاء بالمواعيد والوعود يعكس الاحترام والمسؤولية.

الإتقان
أدِّ العمل كأنه يحمل اسمك.

المرونة
ركّز على ما يمكنك التحكم فيه، وتعلّم من التغيير.

الوحدة الثانية

التعلّم المستمر والذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرّف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وفهمها وإدارتها بطريقة تخدم أهدافنا وعلاقاتنا. وقد أسهم دانيال جولمان في نشر هذا المفهوم وبيان أثره في النجاح المهني.



تعلّم مدى الحياة

تبنَّ عقلية النمو، وتعلّم من الخطأ، وخصّص وقتًا منتظمًا للاطلاع في مجالك.

شبكتك المهنية

ابدأ بالعطاء، وحافظ على التواصل، وقدّم نفسك بإيجاز: من أنت، وماذا تقدّم، وإلى أين تطمح.

سِعَة
Siaah
مركز سعة الأمل
للتدريب

صندوق الأدوات

عندما يشتدّ الموقف...

انتقل من ردّ الفعل التلقائي إلى الاستجابة الواعية بأربع أدوات بسيطة:

1
التوقف المؤقت
خذ لحظة قبل الرد.

2
التنفّس العميق
شهيق هادئ، ثم زفير أطول.

3
تسمية الشعور
«أشعر الآن بالإحباط» تخفّف حدّته.

4
إعادة التأطير
ما الفرصة أو الدرس في هذا الموقف؟

رسالتك الشفهية في ثلاث خطوات

1
الخلاصة
ابدأ بالنتيجة أو الطلب

2
السبب
دليل أو مثال ملموس

3
المطلوب
الخطوة التالية بوضوح

مثال: «الخلاصة: نحتاج إلى مهلة إضافية لضمان الجودة. والسبب: اكتشفنا ملاحظتين في الاختبار النهائي. والمطلوب: اعتماد الموعد الجديد».

قبل أن تتحدث... تحقّق

لغة بسيطة
كلمات واضحة وأمثلة ملموسة بدل المصطلحات الغامضة.

نبرة متنوعة
توقّف عند النقاط المهمة ونوّع نبرة صوتك.

تأكيد الفهم
اختم بسؤال مفتوح: «ما الذي تحتاجه مني الآن؟»

الوحدة الثالثة

إدارة العلاقات وإحداث التأثير

1 مهارات الاتصال غير اللفظي

احرص على انسجام كلماتك مع لغة جسدك.

التواصل البصري المعتدل يعكس الاهتمام والثقة.

2 إدارة العلاقات مع الآخرين

أظهر التقدير بصدق وبشكل محدّد.

عند الخلاف: افصل الشخص عن المشكلة، وركّز على المصالح لا المواقف.

3 التغلّب على التحديات

حوّل الشكوى إلى طلب واضح.

ابحث عن أرضية مشتركة قبل نقاط الاختلاف.

4 تطبيق ممارسات الأعمال

في الاجتماعات: هدف واضح، ومشاركة متوازنة، ومهام موثّقة.

في المراسلات: عنوان دال، وفقرة أولى تحمل المطلوب.

5 مزايا الوعي العاطفي

يقلّل ردود الفعل المتسرّعة ويحسّن جودة القرار.

يعزّز الثقة والاحترام المتبادل.

6 إحداث التأثير

المصداقية: اتساق القول مع الفعل.

افهم ما يهم الطرف الآخر، واربط مقترحك به.

قُل... بدلًا من

~~«أنت دائمًا تتأخر»~~	← **«أشعر بالقلق عندما يتأخر التسليم؛ كيف نضمن الموعد القادم؟»**
~~«ليست مشكلتي»~~	← **«أفهم انزعاجك، دعنا نتفق على موعد تسليم واضح»**
~~«تقريرك ضعيف»~~	← **«أقدّر جهدك، وأقترح إضافة ملخص في البداية»**
~~«لا تقاطعني»~~	← **«أودّ أن أكمل فكرتي، ثم يسعدني سماع رأيك»**

مزايا الوعي العاطفي في العلاقات

1. **قرار أهدأ** — ردود فعل أقل تسرّعًا
2. **ثقة أعلى** — احترام متبادل
3. **تأثير أكبر** — قدرة على الإقناع
4. **بيئة صحية** — فرق متماسكة ومنتجة

سِـعَـة
Siaah
مركز سعة الأمل
للتدريب

أفكار ختامية

خمس رسائل تأخذها معك

- المهارات الناعمة هي ما يحوّل المعرفة الفنية إلى أثر حقيقي مع الناس.
- الذكاء العاطفي يبدأ بالوعي الذاتي، وينمو بالممارسة المستمرة.
- التواصل الفعّال -لفظيًا وغير لفظي- جسر العلاقات المهنية الناجحة.
- التأثير يُكتسب بالمصداقية والقدوة، لا بالمنصب وحده.
- التطوير رحلة مستمرة: اختر مهارة واحدة، ومارسها، وقِس تقدّمك.

سَعَةٌ فِي الْفِكْرِ، لُغَةٌ فِي التَّدْرِيبِ