

مركز تعلم تقود

الحقبة التدريبية

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 الحقبة وضبط الوثيقة

البيان	التفصيل
اسم البرنامج	مهارة التعامل في بيئة العمل
الجهة	مركز تعلم تفود
نوع الحقبة	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

الهدف العام

الهدف العام |إنهاء البرنامج، يطبق المتدرب مجموعة متكاملة من المهارات السلوكية لإدارة ذاته وانفعالاته وتواصله وعلاقاته وخلافاته 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	دليل الإقناع
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 عاطفية تتضمن تسمية منظور وسؤال تحقق وحدًا مهنيًا	اليوم 2	%تمثيل دور 80≥
5	يستخدم الاستماع النشط والتلخيص والسؤال المفتوح في محادثة مدتها 4 دقائق	اليوم 3	رصد الأقران
6	يصوغ رسالة حازمة بنموذج بموقف-سلوك-أثر-طلب في حالتين	اليوم 3	ورقة رسالة شفوية

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

الخطة الزمنية الإجمالية

اليوم	المحور	تعلم فعلي	استراحة	الإجمالي (دقيقة)
1	الوعي بالذات والسلوك المهني وفهم الأنماط	160	20	180
2	الذكاء العاطفي وإدارة الانفعالات والتعاطف	160	20	180
3	التواصل والاستماع والحزم والتغذية الراجعة	160	20	180
4	العمل الجماعي والعلاقات والخلاف والمواقف الصعبة	160	20	180
5	المرونة والتكيف والمسؤولية والخطة السلوكية	160	20	180
الإجمالي	خمسة أيام	800	100	900

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 1

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
اختبار/نقاش	اختبار فردي	يستكمل 15 بندًا ويحدد توقعًا	افتتاح وقياس قبلي	10
شرح تفاعلي	فرز بطاقات: يقابل 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/مجاراة/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

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
عمل مجموعات	بوصله القيم	يربط قيمة بسلوكين وأدلة	السلوك والقيم المهنية	25
تعلم بالأقران	ورقة خريطة السلوك +بطاقة خروج	يبنى خريطة نمط شخصية	تكامل وتقييم تكويني	25

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 2

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
نقاش	ترموتر الانفعال	يستدعي نموذج اليوم السابق	استرجاع وتهيئة	15
شرح/أمثلة	خريطة كفاءة	يفسر مكوناته وحدوده	ماهية الذكاء العاطفي	25
تأمل موجه	تتبع الجسد-الفكرة-الحاجة	يسمي الانفعال وشدته ومؤثراته	الوعي الانفعالي	30
ممارسة فردية	مختبر 90 ثانية	يستخدم الوقفة والتنفس والتسمية	تنظيم الانفعال 1	20
—	—	—	استراحة	20
حالة/تدريب	IF-THEN دائرة السيطرة وخطة	يختار إعادة تقييم واستجابة مقصودة	تنظيم الانفعال 2	30
ثنائي	ثلاثة مناظير	يفرق التعاطف عن الموافقة والإنفاذ	التعاطف ومنظور الآخر	25
محاكاة	تمثيل دور: موظف/معلم/منزاع	يصوغ فهاً وسؤال تحقق وحداً	التعاطف مع الحدود	20
تقييم أداء	سيناريو ضغط +بطاقة خروج	يطبق الدورة كاملة	تكامل وتقييم	15

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 3

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
لعبة	الرسم بالتعليمات	يحدد عائق تواصل	تهيئة	10
شرح/حالة	تشخيص سوء فهم	يميز الرسالة والقناة والتشويش	نموذج التواصل	25
ثنائي	استماع 4-2-1	يستخدم حضوراً وسؤالاً وتلخيصاً	الاستماع الفعال	30
تطبيق	تحويل 6 أسئلة	يصوغ أسئلة مفتوحة وطلبات محددة	الأسئلة والوضوح	25
—	—	—	استراحة	20
نمذجة/تدريب	مختبر الرسائل الحازمة	يصوغ موقف-سلوك-أثر-طلب	الحزم	30
تمثيل دور	ثلاثيات: مرسل/متلق/مراقب	يقدم ملاحظة محددة قابلة للتنفيذ	التغذية الراجعة	25
تقييم تكويني	بطاقة محادثة	يحافظ على غرض مشترك خطوة تالية	المحادثة الصعبة	15

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 4

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
لعبة	تحدي ترتيب صامت	يستكشف الاعتماد المتبادل	تهيئة	10
شرح/تحليل	تشخيص فريق	يميز المهمة والعلاقة والعملية	فعالية الفريق	25
نقاش موجه	جولة بمسؤول بلا لوم	يقترح سلوكين للتحديث والتعلم	الثقة والأمان النفسي	25
مجموعات	ميثاق فريق	يبنى خريطة أصحاب علاقة واتفاقات	بناء العلاقات والحدود	30
—	—	—	استراحة	20
حالات	مصفوفة الحزم/التعاون	يختار النهج وفق السياق	أنماط التعامل مع الخلاف	30
محاكاة	تمثيل دور متدرج	يستخدم تهينة وحدودًا وتصعيدًا مناسبًا	المواقف الصعبة	25
تغذية أقران	عيادة موقف +خروج	يعد خطة محاكاة خلاف	التكامل	15

الخطة اليومية التفصيلية — اليوم 5

الأسلوب	النشاط	الهدف القابل للقياس	المحور/المحتوى	دقيقة
نشاط حركي	خط التغيير	يرصد استجابته للتغيير	تهيئة	10
شرح/تطبيق	خريطة ما أتحكم به	يميز القبول عن الاستسلام	المرونة والتكيف	25
حالات	ليس بعد	يعيد صياغة عثرة إلى فرصة تجربة	عقلية النمو	25
تدريب	لغة المسؤولية	يحول اللوم إلى ملكية وخطوة	المسؤولية والسلوك الإيجابي	25
—	—	—	استراحة	20
ورشة	تصميم تجربة 14 يومًا	يصمم محفزًا وسلوكًا ودليلاً	العادات السلوكية	25
مشروع	مشروع فردي +مراجعة ثنائية	يبنى خطة مكتملة المؤشرات والدعم	خطة 30/60/90	35
تقييم	اختبار/عرض دقيقة	يحقق 80% ويعلن التزامًا	تقييم بعدي وإغلاق	15