

# السلوك الوظيفي المتميز وفن التعامل مع الاخرين

## المقدمة:

- تم تصميم هذه الدورة " السلوك الوظيفي المتميز وفن التعامل مع الاخرين " لتمكين المشاركين من فهم الجوانب الأساسية لأخلاقيات العمل وعلاقتها بالسلوك الوظيفي، وتهدف هذه الدورة التدريبية إلى بيان قواعد السلوك الوظيفي المتميز بما من شأنه إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك الموظفين أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية. وستقوم هذه الدورة بتعريف المشاركين على مفهوم وممارسات السلوك الوظيفي، المتميز والتعامل مع الاخرين وعلاقته بالثقافة المشتركة للمؤسسة .

## أهداف الدورة:

- المحافظة على سلوكيات الموظفين في جميع مواقف العمل.
- الجدارة بالثقة، والوثوق في الوفاء بجميع مسئوليات العمل .
- ممارسة العادات المتميزة والشخصية في العمل .
- التعرف على أهمية الإتجاهات الإيجابية والسلوك والتفكير الإيجابي.
- العمل على خلق علاقات مهنية مع الاخرين .
- التعرف على أهمية مهارات التواصل الجيدة.
- التعرف على قواعد ولوائح السلوك والأخلاق خلال العمل.
- فهم كيفية تكييف أساليب التواصل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين
- بناء شراكة مفتوحة وقائمة على الثقة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين
- تطوير إدارة العلاقات والمهارات الاجتماعية في مكان العمل

## محتوى البرنامج:

### السلوك:

- السلوك هو كل شيء
- أصول الطباع
- تشكيل الطباع
- إضافة القيمة لمؤسستك
- العلاقة بين السلوك والإبداع
- الذكاء مقابل الإبداع

### كيف تغير سلوكك:

- ردود الفعل التقليدية
- علم ردود الفعل
- منهج الخطوات السبع لتغيير السلوكيات

### العوامل التي تؤثر على السلوك:

- كيف تغير طريقة تفكيرك
- صفات التفكير السلبي
- مصادر الطاقة الإيجابية
- العثور على التوازن الصحيح
- علم النفس الإيجابي
- زيادة الإنتاجية بالشعور بالسعادة

### زيادة الفعالية الشخصية:

- معرفة نفسك
- لمحة عامة عن أداة السلوك DiSC
- الصفات السلوكية الأربعة في نموذج DiSC
- بناء العلاقات
- النظم التمثيلية التعليمية
- التواصل الفعال:
- مستويات التواصل والتعاريف
- الإصغاء الفعال مقابل الاستماع السلبي
- التعاطف كصفة أساسية
- السلوك الحازم
- متى تكون حازماً
- مكونات سلوك التواصل
- قيمة الإفادة بالرأي
- مبادئ توجيهية للحصول على رأي بناء

## التعامل مع المزعجين وصعبي المراس:

- كيفية تهدئة العميل المزعج.
- كيفية تقديم النقد باحترافية وفعالية.

## إدارة الصراع التنظيمي:

- مفهوم الصراع التنظيمي .
- الفرق بين التنافس والصراع .
- أهمية دراسة الصراع التنظيمي.
- مراحل الصراع
- التعامل مع الصراع:
- الاتجاه التقليدي في التعامل مع الصراع
- الاتجاه الحديث في التعامل مع الصراع
- مصادر الصراع
- مستوى الصراع الفردي
- مستوى الصراع بين الأفراد
- مستوى الصراع بين الفرد والجماعة
- مستوى الصراع بين الجماعات
- آثار الصراع الإيجابية والسلبية
- استراتيجيات لإدارة الصراع التنظيمي

## كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الأشخاص الذين يتحركون على كراسي متحركة.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الضربير أو الذي يعاني من مشاكل في النظر.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الأصم.
- وصف الآداب السلوكية لمراعاة التعامل مع الشخص الذي يعاني من مشاكل في النطق.

## برمجة ونمذجة المهارات:

- تحسين مستوى احترام الذات
- أثر التفكير السلبي
- خصائص الناس ذوي احترام الذات العالي
- استخدام لغة الجسد للتأثير على الآخرين
- حل النزاع
- الجانب الإيجابي من النزاع