



**دورة:**  
**التميز في الأداء ومهارات التعامل مع الآخرين**

**26 - 30 يوليو 2027**  
**لندن (المملكة المتحدة)**

## التميز في الأداء ومهارات التعامل مع الآخرين

رمز الدورة: PS13341 تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 يوليو 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الاشتراك: Euro 5775

### المقدمة:

في بيئة العمل الحديثة التي تتسم بالتنافسية العالية والتغير المستمر، لم يعد الأداء المتميز مجرد خيار، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتحقيق النجاح الفردي والمؤسسي. التميز في الأداء يعتمد على مزيج متكامل من الكفاءات المهنية، والذكاء العاطفي، ومهارات التواصل والتعامل مع الآخرين. فالقدرة على فهم الذات، وإدارة المشاعر، والتفاعل الإيجابي مع الزملاء والعملاء هي أساس بناء فرق عمل فعالة ومناخ عمل منتج.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من تطوير سلوكيات أداء متميزة قائمة على المبادرة، الإيجابية، وتحقيق النتائج، مع اكتساب مهارات التواصل الفعال، وحل النزاعات، والتعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة بأسلوب احترافي. تم تصميم هذا البرنامج من قبل Center Training Horizon Global لضمان تقديم محتوى علمي وعملي متكامل يعزز من قدرة القادة والموظفين على تحقيق التفوق في الأداء وبناء علاقات عمل ناجحة ومستدامة.

### أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفهوم وأبعاد التميز في الأداء الوظيفي وكيفية تطبيقه في بيئة العمل.
- تحليل أنماط السلوك الشخصي وتأثيرها في التعامل مع الآخرين.
- اكتساب مهارات التواصل الفعال والإقناع والتأثير الإيجابي في الآخرين.
- إدارة الخلافات والتوترات بأسلوب بناء يعزز بيئة العمل الإيجابية.
- تطوير مهارات الذكاء العاطفي لتعزيز العلاقات المهنية الناجحة.
- تطبيق استراتيجيات التحفيز الذاتي ورفع الكفاءة الإنتاجية.
- تنمية روح التعاون والعمل الجماعي ضمن فرق العمل متعددة الخلفيات.

### الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة الشخصية إدارة الذات والوقت.
- الكفاءة التواصلية الإصغاء، الإقناع، بناء الثقة.
- الذكاء العاطفي والاجتماعي.
- مهارات القيادة والتعاون.
- كفاءة حل المشكلات واتخاذ القرار.
- التحفيز الذاتي والمرونة في بيئة العمل.

## الفئة المستهدفة:

- القيادات الإدارية في المستويات المتوسطة والعليا.
- مدراء الأقسام والمشرفون.
- موظفو العلاقات العامة وخدمة العملاء.
- أعضاء فرق العمل الساعين إلى تطوير مهاراتهم السلوكية والمهنية.
- جميع الموظفين الراغبين في تحقيق التميز في الأداء وتحسين التواصل داخل بيئة العمل.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مفهوم التميز وأبعاده في بيئة العمل

- مقدمة عن التميز وأهميته في الأداء الفردي والمؤسسي.
- الفرق بين الأداء الجيد والأداء المتميز.
- معايير ومؤشرات التميز في العمل.
- تحليل الفجوة بين الأداء الحالي والمستهدف.
- بناء ثقافة التميز المستدامة داخل المؤسسة.

### اليوم الثاني: الذكاء العاطفي كأساس للتعامل مع الآخرين

- مفهوم الذكاء العاطفي ومكوناته الخمسة.
- فهم الذات وضبط الانفعالات.
- التعاطف وفهم مشاعر الآخرين.
- العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية الأداء.
- تمارين عملية لاكتساب مهارات الذكاء العاطفي في العمل.

### اليوم الثالث: مهارات الاتصال والتأثير في بيئة العمل

- عناصر الاتصال الفعال اللفظي وغير اللفظي.
- مهارة الإصغاء الفعال وفهم الرسائل الضمنية.
- التواصل الإيجابي وبناء الثقة المتبادلة.
- مهارات الإقناع والتأثير في الآخرين.
- التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة.

#### **اليوم الرابع: إدارة الخلافات وبناء علاقات عمل إيجابية**

- مصادر وأنواع الخلافات في بيئة العمل.
- استراتيجيات حل النزاعات بأسلوب احترافي.
- مهارات التفاوض وحل المشكلات المشتركة.
- تحويل الصراعات إلى فرص للتطوير.
- تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي.

#### **اليوم الخامس: التحفيز الذاتي والتميز المستمر**

- فهم الدوافع الداخلية والخارجية للأداء المتميز.
- استراتيجيات التحفيز الذاتي وتعزيز الإنتاجية.
- بناء خطة تطوير ذاتي مستدامة.
- كيفية المحافظة على العلاقات الإيجابية على المدى الطويل.
- جلسة ختامية: تطبيق عملي وخطة شخصية للتميز في الأداء.