

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

لائحة السلوك الفردي والجماعي بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة الأحساء

الإدارة العامة للتعليم بمحافظة الأحساء	
الوثيقة :	لائحة السلوك الفردي والجماعي بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة الأحساء
الإصدار :	2
التاريخ :	1436

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتهمٍ لوطنه

الرؤية

الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتهمٍ لوطنه

الرسالة

تقديم خدمات تربية وتعليمية بكفاءة وفاعلية للمستفيدين من التعليم العام،
بالاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، والشراكة المجتمعية، تحقيقاً للتنمية
المستدامة

القيم

المواطنة - الاحترام - العدل - الإتيان - السلامة

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المحتوى

١	فريق العمل	4
٢	كلمة المدير العام	5
٣	مقدمة	6
٤	أهداف اللائحة	7
٥	مصطلحات اللائحة	7
٦	السلوكيات الفردية	8
٧	سلوك الموظف تجاه زملائه	9
٨	سلوك الموظف تجاه المستفيدين	9
٩	سلوك الموظف تجاه الرئيس المباشر	9
١٠	سلوك المسئول تجاه الموظفين والزملاء	10
١١	سلوكيات الحوار	10
١٢	سلوكيات الاجتماعات	11
١٣	الروابط الاجتماعية	12
١٤	سلوكيات الولاء الوظيفي	13
١٥	سلوكيات العمل الجماعي	13
١٦	الدافعية	13

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

فريق العمل

العمل	الاسم	الرقم
مدير الشؤون الإدارية والمالية	محمد بن عبدالعزيز المرخي	١
مدير التعايم الأجنبي والأهلي	خالد بن إبراهيم النورشي	٢
الشؤون الإدارية والمالية	إبراهيم بن سعد الجميلة	٣
الشؤون الإدارية والمالية	حسنام بن سعد السعد	٤

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

٢

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

كلمة مدير عام التربية والتعليم



الحمد لله رب العالمين ، و الصلاة و السلام على نبينا محمد بن عبد الله و على آله و صحبه و سلم أجمعين ، أما بعد :
فإن ميدان التربية و التعليم من أشرف الميادين العملية و الحياتية ، و العاملون فيه مسؤولون
عن ترسيخ القيم الأصيلة و الأخلاقيات النبيلة من خلال ترجمتها إلى سلوكيات إيجابية
مطبقة في أساليب العمل ، لذا من أكبر التحديات للعاملين في هذا الميدان أن يكونوا نماذج رائعة
في السلوكيات الوظيفية .

و من خصائص الإدارة الناجحة وضع القواعد و الأطر المناسبة لتحديد سلوكيات الموظف مع نفسه و داخل الجماعة ،
ونجاح الإدارة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه، وبجانب هذه الأهمية يجب أن نعتز بصعوبة إدارة السلوك
الإنساني، وذلك لتحديد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية، و لعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من ناحية أخرى .
إن لائحة السلوك الفردي و الجماعي ترسي مفاهيم مهمة في السلوكيات ، و تتناول أبعاداً اجتماعية و نفسية و مهنية تجعل
الموظف أكثر إنتاجية ، و تجعل بيئة العمل جاذبة و منتجة .

مدير عام التربية والتعليم بمحافظة الأحساء (بنين)
أحمد بن محمد بالغنيم

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء



رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

مقدمة

يعد العنصر البشري من أهم الموارد الحقيقية المؤثرة في كفاءة المنظمة وفعاليتها ، لأنه العنصر المؤثر في باقي عناصر العملية الإنتاجية .
ومما لا شك فيه أن هناك تأثيراً متبادلاً بين السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي ، فإداء الفرد هو محصلة لقدرته على أداء العمل ورغبته فيه ، لذا فقد زاد الاهتمام في الفترة الأخيرة بدراسة العلوم السلوكية لما تقدمه من مساهمات تساعد الإدارة المعاصرة على تفهم السلوك الإنساني الفردي والجماعي وعلى رسم السياسات وتحديد الأدوات التي يمكن أن تؤثر في هذا السلوك وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية . لذا فإن الإدارة أصبحت عملية إنسانية تقوم على التفاعل بين الأفراد والمنظمة التي يعملون فيها حيث يجب ألا تغفل الإدارة الجانب الإنساني في خططها وقراراتها ، ووضع قواعد وتنظيمات تضبط هذا التعامل .

فريق العمل

6

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المادة الأولى : (أهداف اللاتحة)

تهدف اللاتحة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- 1- تحديد السلوكيات الفردية و الجماعية التي تخص الموظف في مجال العمل .
- 2- الحد من الممارسات و السلوكيات الخاطئة في مجال العمل .
- 3- صياغة الإطار الذي يحدد كيفية تطبيق قيم الإدارة في الأعمال اليومية .
- 4- تعزيز الانتماء الوظيفي لدى الموظفين .

المادة الثانية : (مصطلحات اللاتحة) :

1- السلوك الإنساني :-

السلوك الإنساني هو مجموعة الأنشطة المتعددة التي يقوم بها الإنسان في حياته لكي يتكيف مع متطلبات البيئة والحياة المحيطة به وهذه الأنشطة هي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية .

ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من فعل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات .

- 2- السلوك الفردي هو : السلوك الخاص بفرد معين .
- 3- السلوك الجماعي هو : السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره من الجماعة .
- 4- السلوك تجاه الزملاء هو : السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره من الزملاء .
- 5- السلوك تجاه المستفيدين هو : السلوك الذي يتمثل في علاقة الموظف مع المستفيدين الذين يقدم لهم الخدمة .
- 6- سلوك المسئول تجاه الموظفين هو: السلوك الذي يتمثل في علاقة المدير مع الموظفين .
- 7- السلوك تجاه المدير المباشر هو: السلوك الذي يتمثل في علاقة الموظف مع المدير المباشر .

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

7

رؤيتنا : الريادة في بناء جيل واع خلاقٍ منتهمٍ لوطنه

المادة الثالثة : (السلوكيات الفردية) :

- يتحلى الموظف بالسلوكيات الفردية التالية:
- 1- يكون قدوة صالحة في أقواله و أفعاله و سلوكياته .
 - 2- يقوم بتخصيص جميع أوقات الدوام للقيام بالمهام و الأعمال المستدة إليه، و لا يوكل أياً منها إلى غيره ، و لا يكتفي بالحضور و الانصراف دون أن يؤدي العمل .
 - 3- يتصف بالأخلاق الحسنة من أمانة و صدق و تواضع و صبر و حلم و عدل ، و يكون سليم الفكر ، و واثقاً من نفسه ، و متزناً .
 - 4- يبتعد عن مواطن الزلل و الشبهات غير الأخلاقية ، و كل ما يخالف العرف و العادات و التقاليد و آداب السلوك ، و يحافظ على سمعته داخل العمل و خارجه .
 - 5- يعتني بمظهره الخارجي بشكل مناسب و بدون تكلف أو مبالغة ، مع الحرص على إظهار الابتسامة و السعادة عند استقبال المستفيدين أو تقديم الخدمات لهم .
 - 6- يحافظ على سرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم عمله ، و يمتنع عن التصريح أو التلميح عن أسماء الشخصيات أو المدارس التي تصدر عنهم سلوكيات أو مواقف خاطئة إلا إذا اقتضت ضروريات المصلحة التعليمية ذكرها .
 - 7- يتحرر عن أي شكل من أشكال التفرقة القائمة على اللون أو الجنس أو القبيلة أو القدرات و الخصائص الجسمية و العقلية .
 - 8- يلتزم بتبادل المعلومات داخل المجموعة على أساس من الاحترام المتبادل و النزاهة في العمل تحت أي ضغطٍ و تقدير الاختلافات بين الأفراد .
 - 9- يسعى دائماً من أجل التمييز بشكل مستمر .

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المادة الرابعة : سلوك الموظف تجاه زملائه :

- 1- يحترم آراء زملائه و يقدر وجهات نظرهم و يتباحث معهم من أجل الوصول إلى الحقائق .
- 2- يوجه النقد إلى العمل و الأداء و ليس إلى الأشخاص .
- 3- يبتعد عن التجريح و الغلظة و التهويل .
- 4- يكون الموظف علاقات طيبة مع زملائه .
- 5- يعمل مع الزملاء بروح الفريق الواحد .

المادة الخامسة : سلوك الموظف تجاه المستفيدين :

- 1- يلتزم بالوعود للمستفيدين .
- 2- يصغي للمستفيد للتفهم بدقة ووضوح لما يريد.
- 3- يلبي احتياجات المستفيد على الوجه الأمثل.
- 4- يتسم بالصراحة وإبلاغ المستفيد في حالة عدم القدرة على الوفاء بالوعد.

المادة السادسة (سلوك الموظف تجاه الرئيس المباشر) :

- 1- اتباع تعليمات المدير المباشر لضمان جودة تنفيذ العمل .
- 2- ضرورة الحوار الصريح مع المديرين المباشرين في حالة وجود أسباب ملحة لعدم تنفيذ الأوامر الصادرة عنهم .
- 3- إطلاع المديرين المباشرين في حالة وجود مشاكل صغيرة أو كبيرة تعود على المنظمة بالأذى ، لكي يتسنى معالجة الوضع .

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

9

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المادة السابعة : (سلوكيات المسئول تجاه الموظفين والزملاء) :

- 1- يعمل على الاحترام والانفتاح والشجاعة وتقبل المسؤولية وتضويص بعض الصلاحيات ومنح الموظفين مساحةً ثقافية من حرية الرأي .
- 2- يلتزم بتكافؤ الفرص بين الموظفين ومعاملة الموظفين صافهاً يتحملون مسؤولية أعمالهم .
- 3- يتيح الفرص للتأهيل من خلال التدريب الاحترافي وتقديم الفرص للموظفين لتحسين مؤهلاتهم .
- 4- ينقل المعلومات والاتصال هيبما بين المديرين والموظفين لتحفيز على العمل وخلق شفافية لبناء ثقافة الاتصال الفعال .
- 5- يظهر أعلى درجة النزاهة والمسئولية عند تعامله مع الموظفين أو المستفيدين .
- 6- عدم ممارسة الضغوط على الآخرين لإجبارهم على التصرف بطريقة غير أخلاقية .
- 7- يسهم في خلق بيئة عمل تشجع العاملين على التعبير عن مشكلاتهم والحصول على المساعدة عندما يواجهون موقفاً قد يؤدي الى التبل من القيم .
- 8- يقوم بمشاركة زملائه في أفراحهم وأحزانهم وأمراضهم وكافة مناسباتهم الخاصة

المادة الثامنة : (سلوكيات الحوار) :

- يتحلى الموظف بأدبيات الحوار التالية :
- 1- يحسن المقصد والإخلاص لله تعالى .
 - 2- يلتزم القول الحسن ويتجنب منهج التحدي والإفحام .
 - 3- يحسن الاستماع وأدب الإصصات وتجنب المقاطعة .
 - 4- يقدر المتحاور و يحترمه .
 - 5- يحصر الحوار في الموضوع المحدد للنقاش .

١٠

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

- ٦ يوجز في الحوار .
- ٧ يتواضع بالقول والفعل ويتجنب ما يبدل على العجب والغرور .
- ٨ يتحلى بالموضوعية .
- ٩ يبدأ بمواضيع الاتفاق والسلامة والبداهيات .
- ١٠ يبتعد عن الدخول في الجوانب الشخصية .

المادة التاسعة : (سلوكيات الاجتماعات) :

- يتحلى الموظف بأدبيات الاجتماعات التالية :
- ١ بدء الاجتماع وانهاؤه في الموعد المحدد .
 - ٢ الالتزام بجدول الاجتماعات المحدد .
 - ٣ حفظ النظام في الجلسات ومنع التداخل في النقاش بين الأعضاء دون إذن .
 - ٤ عدم فرض الآراء على الآخرين .
 - ٥ عدم الدخول في المناقشات الجانبية أثناء الاجتماع .
 - ٦ التزام المتحدث بالوقت المحدد للكلام .
 - ٧ الاعتذار عن الاجتماع في حالة عدم التمكن من الحضور قبل البدء بالاجتماع بوقت كاف .
 - ٨ تجنب مقاطعة المتحدث .

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

11

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المادة العاشرة : (الروابط الاجتماعية) :

- يُفَوِّى الموظف الروابط الاجتماعية مع منسوبي الإدارة من خلال :
- 1- حضور الحفلات و المهرجانات أثناء أوقات العمل الرسمي و خارجها .
 - 2- المشاركة في الرحلات الترفيهية .
 - 3- حضور المناسبات الخاصة لأعضاء الجهاز .
 - 4- عيادة المرضى و الأطمئنان عليهم .
 - 5- تقديم الدعم المعنوي أو المادي وقت الأزمات .
 - 6- الابتعاد عن الممارسات التي تسبب التنازع داخل العمل بين الأفراد كتنشر الإشاعات و النميمة و الغيبة .
 - 7- التركيز على نقاط الاتفاق .

رؤيتنا : الريادة في بناء جيلٍ واعٍ خلاقٍ منتمٍ لوطنه

المادة العاشرة عشرة / سلوكيات الولاء الوظيفي :

- يعمل الموظف على زيادة الولاء الوظيفي لإدارتنا من خلال :
- 1-التقيد بالأنظمة و التعليمات .
 - 2-العمل من أجل المصلحة العامة و المصلحة التعليمية .
 - 3-احترام السلطة القيادية .
 - 4-الحفاظ على أسرار العمل .
 - 5-الجد و الإخلاص في العمل لتحقيق أفضل قدر من الإنتاجية .
 - 6-التمثيل الجيد لإدارتنا في المناسبات و الفعاليات و المؤتمرات .
 - 7-رسم صورة إيجابية لإدارتنا عند المستفيدين .

المادة الثانية عشرة / سلوكيات العمل الجماعي :

- يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال :
- 1-المشاركة الفاعلة في اللجان .
 - 2-استخدام أسلوب فريق العمل .
 - 3-إشراك العاملين في صنع القرارات .
 - 4-تفعيل مبدأ الشورى .
 - 5-تحقيق التكامل مع الإدارات الأخرى .

المادة الثالثة عشرة / الدافعية :

- يعتني القائد بإثارة الدافعية إلى العمل عند العاملين من خلال :
- 1-استخدام أشكال التحفيز المختلفة سواء كانت معنوية أو مادية .
 - 2-تفهم الاحتياجات الوظيفية .
 - 3-إشعار العاملين بالاهتمام و الرعاية .
 - 4-توفير بيئة عمل منظمة تسمح بتطبيق الأفكار الجديدة .

نعمل بذكاء .. للتميز في الأداء

١٣