JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الاتصال والذكاء العاطفي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الاتصال والذكاء العاطفي

الاتصال والذكاء العاطفي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين للمديرين وقادة الفرق الذين يتعاملون مع المحادثات الصعبة والخلافات وعلاقات أصحاب المصلحة المتطلبة، ويغادر كل مشارك ومعه دليل الاتصال بالذكاء العاطفي. فالفرق تعمل اليوم تحت ضغط وعبر ثقافات وشاشات، والقائد الذي يسيء قراءة المشاعر يخسر الثقة والكفاءات بسرعة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين تصنع محادثاتهم مناخ الفريق ونتائجه.

لماذا يهم الاتصال والذكاء العاطفي الآن

ثلاث قوى جعلت الاتصال القائم على الذكاء العاطفي أولوية إدارية. فالعمل الهجين والعمل عن بعد يحجبان كثيرا من الإشارات المرئية، فتساء قراءة النبرة وتتضخم الاحتكاكات الصغيرة. وتنوعت القوى العاملة في ثقافاتها وتوقعاتها، وصار الموظفون يحكمون على القادة بطريقة إنصاتهم وتقديمهم للتغذية الراجعة. كما يرفع التغيير وضغط العمل مستويات التوتر، فتصبح رباطة الجأش والتعاطف بأهمية الخبرة الفنية. والمؤسسات التي يتواصل مديروها بذكاء عاطفي تحافظ على انخراط موظفيها وتحل النزاعات مبكرا وتصل إلى نتائج تفاوضية أنجح، أما التي تهمله فتواجه العزوف ودوران الموظفين والخلافات المكلفة. وتستند الدورة إلى البحوث الراسخة في الذكاء العاطفي وممارسات الإنصات الفعال ومبادئ التفاوض القائم على المصالح.

المستفيدون من الاتصال والذكاء العاطفي

- المديرون الذين يجرون محادثات الأداء والتغيير والتغذية الراجعة مع فرقهم
- قادة الفرق الذين يحتوون التوترات ويحافظون على تعاون صحي تحت الضغط
- قادة المشاريع والحسابات الذين يتعاملون مع عملاء متطلبين وكبار أصحاب المصلحة
- رؤساء الأقسام الذين يفاوضون نظراءهم في الإدارات الأخرى على الموارد والأولويات
- شركاء الموارد البشرية وعلاقات الموظفين الذين يوجهون المديرين في الحالات الحساسة

تحقق فرق القيادة التي ترسل عدة مديرين معا أعلى فائدة، لأنها تستطيع الاتفاق على لغة مشتركة للتغذية الراجعة والخلاف والتقدير عند العودة.

قدرات الاتصال والذكاء العاطفي

ينتقل المشاركون من رد الفعل أمام اللحظات المشحونة عاطفيا إلى قراءتها وضبطها وتوجيهها عن قصد.

- تقييم المحفزات العاطفية الشخصية والنقاط العمياء في التواصل — المديرون المباشرون والموجهون
- تطبيق تقنيات ضبط الذات في الاجتماعات والردود المتوترة — الفرق والعملاء
- بناء الإنصات الفعال والاستجابات التعاطفية — الموظفون الذين يطرحون مخاوفهم
- إيصال تغذية راجعة حازمة وفق نماذج منظمة — قرارات الأداء والتطوير
- موازنة أساليب الخلاف وخيارات الوساطة — تماسك الفريق وثقة أصحاب المصلحة
- معايرة تحركات التفاوض وفق الإشارات العاطفية في القاعة — الاتفاقات التجارية والداخلية

مصطلحات الاتصال والذكاء العاطفي الأساسية

- الذكاء العاطفي — القدرة على إدراك المشاعر الذاتية وفهمها وإدارتها، وقراءة مشاعر الآخرين والتأثير فيها.
- ضبط الذات — إدارة الاندفاع وردود الفعل العاطفية بحيث تناسب الاستجابة الموقف لا مزاج اللحظة.
- الإنصات الفعال — منح الانتباه الكامل وعكس المحتوى والمشاعر وطرح الأسئلة للتأكد من الفهم قبل الرد.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة داخل الفريق بأن أفراده يستطيعون التعبير والاعتراف بالأخطاء دون خوف من العقاب.
- الحزم — التعبير عن الاحتياجات والآراء والحدود بوضوح واحترام دون سلبية أو عدوانية.
- العدوى العاطفية — انتقال المزاج من شخص إلى آخرين في المجموعة عبر النبرة وتعابير الوجه ولغة الجسد.

الاتصال والذكاء العاطفي يوما بيوم

اليوم 1: المشاعر في العمل وأثر المدير

- المناخ العاطفي والأمان النفسي — استعداد الفريق للتعبير عن رأيه
- العمل الهجين وغياب الإشارات المرئية — سوء قراءة الرسائل والنبرة
- مجالات كفاءات الذكاء العاطفي — أولويات التطوير الشخصي
- التقييم متعدد المصادر للأثر الشخصي — نقاط عمياء يراها الآخرون
- جرد المحفزات الشخصية — المواقف التي تفسد هدوء الحوار

اليوم 2: الوعي الذاتي في الاتصال

- تسمية المشاعر بدقة وتمييز درجاتها — قراءة صحيحة للحالة الداخلية
- خريطة القيم والافتراضات — الدوافع الخفية وراء ردود الفعل
- ملامح أساليب التواصل — التكيف مع الزملاء المباشرين وغير المباشرين
- التدوين التأملي بعد المحادثات المهمة — التعلم من الأنماط المتكررة
- إشارات الجسد عند تصاعد التوتر — إنذار مبكر قبل الانفعال

اليوم 3: ضبط الذات تحت الضغط

- تقنيات التوقف وإعادة التأطير — الاستجابة بدل رد الفعل
- فسيولوجيا الضغط وأساليب التنفس — رباطة الجأش في الاجتماعات المتوترة
- إعادة التقييم الذهني للاستفزاز — تفسير أهدأ للخلاف
- التحكم في الاندفاع عند الردود المكتوبة — تجنب رسائل يندم عليها
- روتين التعافي بعد المواقف الصعبة — طاقة قيادية مستدامة

اليوم 4: التعاطف والإنصات الفعال

- مستويات الإنصات من السطحي إلى التعاطفي — فهم أعمق
- إعادة الصياغة والتلخيص وعكس المشاعر — إظهار اهتمام حقيقي
- تمارين تبني منظور الآخر — رؤية القضايا بعيون أصحاب المصلحة
- تصميم الأسئلة المفتوحة والاستقصائية — كشف المخاوف مبكرا
- التعاطف دون إنقاذ — ردود داعمة مع بقاء المساءلة

اليوم 5: قراءة المشاعر في الاجتماعات والمفاوضات

- الإشارات غير اللفظية في الوجه والصوت والوقفة — قراءة القاعة لحظيا
- مزاج المجموعة وديناميات العدوى العاطفية — توجيه طاقة الاجتماع
- الصمت والانسحاب والاعتراض المكتوم — دعوة الآراء غير المعلنة
- الإشارات العاطفية على طاولة التفاوض — توقيت التنازلات والعروض
- الفروق الثقافية في إظهار المشاعر — الفرق والعملاء الدوليون

اليوم 6: الاتصال الحازم والتغذية الراجعة

- الأساليب السلبية والعدوانية والحازمة — اختيار ردود حازمة ومحترمة
- نموذج الموقف والسلوك والأثر للتغذية الراجعة — رسائل تطويرية محددة
- قول لا ورسم الحدود — حماية الأولويات دون إضرار
- تلقي النقد بلباقة — تهدئة النزعة الدفاعية لدى الذات
- لغة الثناء والتقدير — تعزيز السلوكيات المرغوبة

اليوم 7: المحادثات الصعبة

- شبكات التحضير للمحادثات الصعبة — الوقائع والمشاعر والهوية
- محادثات تدني الأداء ومخاوفه — توقعات واضحة مع حفظ الكرامة
- إبلاغ الفرق بالأخبار السيئة — صدق مع رحمة
- عبارات خفض التصعيد العاطفي — تبريد المواجهات
- اتفاقات المتابعة بعد المحادثات الصعبة — تعهدات تصمد

اليوم 8: إدارة الخلاف وإصلاح العلاقات

- أساليب التعامل مع الخلاف من التجنب إلى التعاون — الملاءمة للموقف
- خريطة المصالح خلف المواقف — الوصول إلى اتفاقات عملية
- خطوات الوساطة بين أعضاء الفريق — استعادة علاقات العمل
- تسلسلات الاعتذار وترميم الثقة — إعادة بناء المصداقية المتضررة
- خرائط العلاقات مع أصحاب المصلحة — ترتيب أولويات الاستثمار العاطفي

اليوم 9: المهارات الاجتماعية والتأثير

- بناء الألفة مع كبار المسؤولين والأطراف الخارجية — علاقات موثوقة
- الإقناع بالمناشدة العاطفية والمنطقية — كسب التأييد
- محادثات التوجيه بالأسئلة — تنمية قدرات الفريق
- صناعة المناخ العاطفي بصفتك قائد فريق — حالات من الرعاية الصحية والهندسة
- التأثير دون سلطة عبر الإدارات — التعاون على أهداف مشتركة

اليوم 10: ممارسة دليل الاتصال بالذكاء العاطفي

- جرد المحفزات واستراتيجيات الضبط — خطة رباطة الجأش الشخصية
- نصوص الإنصات والتغذية الراجعة — تطبيق التعاطف والحزم
- تدريب على محادثة صعبة بحضور مراقبين — تقييم حي للمهارة
- إجراءات العلاقات مع أصحاب المصلحة — أولويات الإصلاح والاستثمار
- دليل الاتصال بالذكاء العاطفي — مراجعة الزملاء والتعهد

تطبيق الاتصال والذكاء العاطفي بعد الدورة

- إجراء محادثة صعبة مخطط لها باستخدام شبكة التحضير وعبارات خفض التصعيد التي تمت ممارستها في الدورة، ثم مراجعتها مع زميل موثوق.
- تقديم نموذج الموقف والسلوك والأثر في اجتماع للفريق واستخدامه لرسائل التقدير والتحسين لمدة شهر.

أسئلة حول الاتصال والذكاء العاطفي

ما الاتصال والذكاء العاطفي، ولماذا يهم الآن؟

الاتصال والذكاء العاطفي هو مهارة إدراك المشاعر وإدارتها، لديك ولدى الآخرين، للإنصات وتقديم التغذية الراجعة وحل الخلافات جيدا. ويهم الآن لأن العمل الهجين وتنوع الفرق والتغيير المستمر تجعل سوء قراءة المشاعر مكلفا.

من أكثر الأدوار استفادة من دورة الاتصال والذكاء العاطفي؟

المديرون وقادة الفرق الذين يتعاملون مع المحادثات الصعبة هم الأكثر استفادة. ويستخدم القادة في قطاعات مثل الرعاية الصحية والهندسة والتجزئة والخدمات المالية هذه المهارات يوميا مع الموظفين والمرضى والعملاء والشركاء تحت الضغط.

بماذا تختلف دورة الاتصال والذكاء العاطفي عن دورة عامة في مهارات الاتصال؟

تتعمق إلى ما تحت الأساليب نحو المشاعر التي تحركها. فتعمل على المحفزات وضبط الذات والتعاطف وقراءة الإشارات العاطفية في الاجتماعات والمفاوضات، وهي جوانب تمر عليها دورات مهارات الاتصال العامة سريعا.

ماذا ستعود به من دورة الاتصال والذكاء العاطفي؟

ستعود بدليل شخصي يضم جرد محفزاتك واستراتيجيات الضبط ونصوص الإنصات والتغذية الراجعة ومحادثة صعبة متدربا عليها وإجراءات للعلاقات مع أصحاب المصلحة تبدأ بها في الأسبوع التالي.

الاتصال والذكاء العاطفي: الطريق إلى الأمام

يسجل دليل الاتصال بالذكاء العاطفي محفزات كل مشارك وأساليب ضبطه ونصوص تغذيته الراجعة وأولويات علاقاته. وأول استخدام له يكون في المحادثة الصعبة أو المفاوضة المتوترة التالية، حيث يوجه التحضير والنبرة. ويستطيع المديرون المباشرون والموجهون استخدامه في نقاشات التطوير. وبعد أسابيع من الممارسة يستحق جرد المحفزات نظرة جديدة مع ظهور أنماط مختلفة.