JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في الذكاء العاطفي للنجاح المهني

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في الذكاء العاطفي للنجاح المهني

الذكاء العاطفي للنجاح المهني دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين للمهنيين ذوي الخبرة والمديرين وموظفي التعامل مع العملاء، يعد فيها كل مشارك ملف الذكاء العاطفي وخطة التطوير الشخصي استنادا إلى التقييم الذاتي وآراء الزملاء. فالعمل الهجين والتواصل المستمر مع العملاء وتزايد ضغوط العمل جعلت المهارة الفنية وحدها غير كافية لاستدامة المسار المهني. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمهنيين الذين تتوقف نتائجهم على تعاملهم مع المشاعر في العمل.

## لماذا يهم الذكاء العاطفي للنجاح المهني الآن

ثلاثة ضغوط تشكل الذكاء العاطفي في بيئة العمل اليوم. فالفرق الهجينة والعاملة عن بعد تفقد كثيرا من الإشارات المباشرة التي كان الناس يقرؤون بها المزاج والنوايا. والعملاء والمرضى يتوقعون التعاطف إلى جانب الخبرة، من المصارف والاستشارات إلى الرعاية الصحية والضيافة. وعبء العمل المتواصل يرفع التوتر والاحتراق الوظيفي، فتحدد ردود الفعل تحت الضغط بقاء العلاقات أو انهيارها. المؤسسات التي يتعرف أفرادها على المشاعر وينظمونها تحافظ على الثقة وتعالج الخلافات مبكرا وتحتفظ بالكفاءات، أما التي تتجاهلها فتشهد نزاعات متصاعدة وشكاوى ودورانا وظيفيا. وتستند الدورة إلى نموذج المجالات الأربعة: الوعي الذاتي وإدارة الذات والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات، مدعوما بالتغذية الراجعة متعددة المصادر 360 درجة ومحادثات التوجيه المنظمة.

## المستفيدون من الذكاء العاطفي للنجاح المهني

- مهنيون تقوم مصداقيتهم على الحكم الهادئ في النقاشات المتوترة
- مديرون مسؤولون عن الروح المعنوية والتغذية الراجعة والمحادثات الصعبة مع الموظفين
- موظفو التعامل مع العملاء الذين يمتصون الإحباط ويعيدون بناء ثقة العميل
- مختصون يحتاجون إلى التأثير في الزملاء دون سلطة رسمية
- منسقو المشاريع والخدمات الذين يتوسطون بين الإدارات المتنافسة

تستفيد وحدة الخدمة أو علاقات العملاء أكثر حين يحضر عدد من موظفي الخطوط الأمامية مع مديرهم معا، فيعودون بلغة مشتركة لتسمية المشاعر وتهدئة الشكاوى وتقديم التغذية الراجعة.

## قدرات الذكاء العاطفي للنجاح المهني

تنتقل القدرات من قراءة الأنماط العاطفية الذاتية إلى التأثير في مشاعر الآخرين واستجاباتهم داخل علاقات العمل الضاغطة.

- تقييم الأنماط العاطفية والمحفزات والنقاط العمياء بالتقييم الذاتي والتغذية الراجعة 360 درجة — المشارك ومديره المباشر
- تطبيق أساليب التنظيم العاطفي كإعادة التقييم والتوقف والتنفس تحت الضغط — الزملاء والعملاء في المواقف المتوترة
- إيصال التعاطف عبر الإصغاء الفعال وإعادة الصياغة وعبارات التأييد — العملاء والمرضى والشركاء الداخليون
- بناء الألفة والثقة عبر الثقافات والأجيال وقنوات العمل الهجين — الزملاء من الإدارات المختلفة
- تصميم استجابات للنزاع تفصل المواقف المعلنة عن المصالح الكامنة — أطراف الخلاف والوسطاء
- تحديد خطة تطوير بعادات وشركاء ممارسة ومؤشرات تقدم — المرشد أو المدير المباشر

## مصطلحات الذكاء العاطفي للنجاح المهني الأساسية

- الذكاء العاطفي — القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية وفهمها وإدارتها، وعلى إدراك مشاعر الآخرين والتأثير فيها.
- الوعي الذاتي — الإدراك الدقيق للمشاعر ونقاط القوة والحدود الشخصية وأثرها في السلوك وفي الآخرين.
- التنظيم الذاتي — القدرة على ضبط الاندفاعات والمشاعر المربكة حتى تناسب الاستجابة الموقف لا المزاج.
- التعاطف — استشعار مشاعر الآخر ومنظوره وفهمهما، وإظهار هذا الفهم بالكلمات والأفعال.
- المحفز العاطفي — موقف أو كلمة أو سلوك يثير رد فعل تلقائيا قويا، يرتبط غالبا بالقيم أو بتجارب سابقة.
- التغذية الراجعة 360 درجة — آراء منظمة حول السلوك تجمع من المدير والأقران والمرؤوسين وأحيانا العملاء، وتقارن بالتقييم الذاتي.

## الذكاء العاطفي للنجاح المهني يوما بيوم

### اليوم 1: المشاعر والأداء وبيئة العمل الحديثة

- المشاعر وجودة القرار — كيف تشكل الأحاسيس الحكم في العمل
- نموذج المجالات الأربعة للذكاء العاطفي — الكفاءات الشخصية والاجتماعية
- إشارات العمل الهجين — قراءة المشاعر بإشارات أقل
- العمل العاطفي في وظائف الخدمة — الكلفة الخفية للتعامل مع العملاء
- التقييم الذاتي للذكاء العاطفي — درجات الأساس والملاحظات الأولى

## اليوم 2: الوعي الذاتي والأنماط الشخصية

- بناء مفردات المشاعر — تسمية الأحاسيس بدقة
- رسم خريطة المحفزات — المواقف التي تثير ردود فعل تلقائية
- توضيح القيم — ربط ردود الفعل بما يهم شخصيا
- مفكرة إشارات الجسد — العلامات الجسدية قبل التصاعد العاطفي
- رسم النقاط العمياء — السلوكيات المعروفة والمخفية وغير المرئية

## اليوم 3: التنظيم الذاتي تحت الضغط

- إعادة التقييم المعرفي — إعادة تأطير الأحداث لتغيير الاستجابة
- أسلوب التوقف والاختيار — مسافة بين المثير ورد الفعل
- أساليب التنفس والتهدئة — تخفيف استجابة التوتر
- ضبط الاندفاع في البريد والمحادثات — تجنب الردود المؤسفة
- روتين الاستعادة — استرجاع الهدوء بعد الانتكاسات

## اليوم 4: التوتر والمرونة النفسية والعافية

- دورة الاستجابة للتوتر — مراحل الإنذار والمقاومة والإنهاك
- علامات الاحتراق الوظيفي — الإنهاك والتشاؤم وتراجع الفاعلية
- عادات المرونة النفسية — النوم والحركة وفترات الاستراحة
- التفاؤل وأسلوب التفسير — قراءة الانتكاسات بصورة بناءة
- الحدود الشخصية — الرفض دون الإضرار بالعلاقات

## اليوم 5: الدافعية والحافز الداخلي

- مصادر الدافعية الداخلية — الاستقلالية والإتقان والغاية
- تحديد الأهداف بارتباط عاطفي — أهداف ذات معنى
- تأجيل الإشباع — التركيز على النتائج بعيدة المدى
- لغة عقلية النمو — الاستجابة للتغذية الراجعة والإخفاق
- إدارة الطاقة — مواءمة المهام الصعبة مع أوقات الذروة

## اليوم 6: التعاطف والوعي الاجتماعي

- مستويات الإصغاء الفعال — سماع المحتوى والشعور والقصد
- قراءة الإشارات غير اللفظية — الوجه والصوت ووضعية الجسد
- تبني المنظور — رؤية الموقف بعين الزميل والعميل
- الفروق الثقافية في التعبير العاطفي — تجنب سوء التفسير
- الوعي التنظيمي — استشعار المزاج والتوازنات والأعراف غير المعلنة

## اليوم 7: بناء العلاقات والتأثير

- أساليب بناء الألفة — الأرضية المشتركة ومجاراة الإيقاع
- مكونات الثقة — المصداقية والموثوقية وصدق النية
- التغذية الراجعة الذكية عاطفيا — الموقف والسلوك والأثر
- التأثير دون سلطة — مخاطبة المصالح والمشاعر
- محادثات بناء الشبكات — علاقات عبر الإدارات

## اليوم 8: المحادثات المشحونة عاطفيا والنزاعات

- مقياس أساليب النزاع — المنافسة والتجنب والمجاراة والتعاون
- حل المشكلات القائم على المصالح — المواقف مقابل الاحتياجات الكامنة
- عبارات التهدئة — تهدئة العملاء والزملاء الغاضبين
- تلقي النقد — الإصغاء دون دفاعية
- إصلاح العلاقات المتضررة — الاعتذار وإعادة بناء الثقة

## اليوم 9: الذكاء العاطفي في خدمة العملاء والفرق

- محادثات استعادة الخدمة — تحويل الشكاوى إلى ولاء
- التعاطف في المبيعات والاستشارات — فهم مخاوف المشتري
- المناخ العاطفي للفريق — عدوى المزاج والأعراف المشتركة
- محادثات التوجيه بين الأقران — أسئلة تبني البصيرة
- الذكاء العاطفي في الاجتماعات الافتراضية — الكاميرا والمحادثة والصمت

## اليوم 10: تطبيق ملف الذكاء العاطفي وخطة التطوير الشخصي

- مناقشة نتائج التغذية الراجعة 360 درجة — تطبيق أساليب الوعي الذاتي
- محاكاة الضغط — تطبيق أساليب التنظيم العاطفي مباشرة
- لعب أدوار مع عميل صعب — تطبيق التعاطف والتهدئة
- ثلاثيات التوجيه بين الأقران — تطبيق التغذية الراجعة والإصغاء
- ملف الذكاء العاطفي وخطة التطوير الشخصي — النسخة النهائية مع شركاء الممارسة

## تطبيق الذكاء العاطفي للنجاح المهني بعد الدورة

- تدوين مفكرة للمحفزات والاستجابات مدة أربعة أسابيع ومراجعة الأنماط المتكررة مع زميل موثوق أو مرشد
- استخدام صيغة الموقف والسلوك والأثر في محادثة مشحونة عاطفيا كل أسبوع وتسجيل ما تغير

## أسئلة حول الذكاء العاطفي للنجاح المهني

### ما الذكاء العاطفي للنجاح المهني ولماذا يهم الآن؟

هو القدرة على التعرف على مشاعرك وإدارتها وعلى قراءة مشاعر الآخرين والتأثير فيها في العمل. ويهم الآن لأن العمل الهجين ومتطلبات العملاء والتوتر المتواصل جعلت العلاقات ورباطة الجأش حاسمة في الأداء والمسار المهني.

### من الأدوار الأكثر استفادة من الذكاء العاطفي للنجاح المهني؟

يستفيد أكثر المديرون المسؤولون عن التغذية الراجعة والروح المعنوية، وموظفو التعامل مع العملاء، والمهنيون الذين يؤثرون دون سلطة رسمية. كما يستفيد المنسقون الذين يتوسطون بين الإدارات.

### كيف تختلف دورة الذكاء العاطفي للنجاح المهني المتقدمة عن الدورة التمهيدية؟

تشرح الدورة التمهيدية مفهوم الذكاء العاطفي. أما الدورة المتقدمة فتعتمد على التقييم الذاتي والتغذية الراجعة 360 درجة ومحاكاة الضغط ولعب الأدوار ليغير المشاركون عادات محددة في علاقات عمل حقيقية.

### ماذا تعود به من دورة الذكاء العاطفي للنجاح المهني؟

تعود بملف شخصي للذكاء العاطفي وخريطة لمحفزاتك وأساليب تنظيم وتهدئة تدربت عليها، وخطة تطوير تتضمن عادات وشركاء ممارسة ومؤشرات تقدم.

## الذكاء العاطفي للنجاح المهني: الطريق إلى الأمام

يفيد ملف الذكاء العاطفي وخطة التطوير الشخصي أولا في اختيار عادتين أو ثلاث يمارسها المشارك خلال الشهر التالي. ويستخدمه المشارك ومديره المباشر وشريك ممارسة يختاره لمتابعة التقدم في محادثات حقيقية. وبعد ربع سنة تستحق التغذية الراجعة 360 درجة التكرار، إذ تكشف تقديرات الزملاء إن كان التغير في رباطة الجأش والتعاطف ظاهرا للآخرين.