JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الذكاء العاطفي للنجاح في بيئة العمل

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الذكاء العاطفي للنجاح في بيئة العمل

دورة الذكاء العاطفي للنجاح في بيئة العمل دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين والمهنيين الذين يريدون قراءة الانفعالات بدقة وضبط ردود أفعالهم وإرساء علاقات عمل متينة تحت وطأة المهل، وتنتهي بإعداد خطة تطوير الذكاء العاطفي الشخصية. فالعمل الهجين وتسارع التغيير والهياكل الأقل هرمية جعلت طريقة تعامل الأفراد مع الانفعالات أهم من السلطة الرسمية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لفرق الإشراف والخدمة.

لماذا يهم الذكاء العاطفي الآن

تشكل ثلاث قوى الذكاء العاطفي في المكتب اليوم: فرق موزعة تتواصل عبر الشاشات فتفقد كثيرا من إشارات الوجه، وتغيير متواصل يرفع مستويات التوتر، وزملاء ينتظرون من المدير أن يصغي قبل أن يوجه. والمنظمة التي يحسن أفرادها ملاحظة الانفعالات والتعامل معها تحافظ على الثقة أثناء إعادة الهيكلة، وتعالج الخلافات قبل تصاعدها، وتحتفظ بالكفاءات. وتستند الدورة إلى النموذج الخماسي للذكاء العاطفي الذي يضم الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والدافعية والتقمص الوجداني والمهارة الاجتماعية، وإلى نماذج تقدير الأعباء العملية.

المستفيدون من الذكاء العاطفي

- من يقودون فرقا صغيرة ويحددون المناخ الوجداني للاجتماعات اليومية واللقاءات الفردية
- المهنيون الذين يديرون علاقات صعبة مع المراجعين أو المرضى ويمتصون الإحباط نيابة عن المنظمة
- المتخصصون الذين يقنعون زملاءهم عبر الإدارات دون سلطة رسمية
- المنسقون الذين يخففون التوتر بين الإدارات في أوقات المواعيد النهائية أو التغيير
- الموظفون المقبلون على أول دور إشرافي ويريدون ردود أفعال أكثر ثباتا تحت المراقبة

تستفيد الإدارة التي تمر باندماج أو بتغيير في أنظمتها أكثر حين يحضر عدد من أفرادها معا ويتفقون على لغة مشتركة لتسمية الانفعالات.

قدرات الذكاء العاطفي

ينتقل المشاركون من ملاحظة أنماطهم الانفعالية إلى التأثير في مزاج الحوارات والفرق التي يتعاملون معها.

- تقييم الأنماط الانفعالية الشخصية والنقاط العمياء — لاختيار العادات التي تتغير أولا
- تطبيق تقنيات التوقف وإعادة التأطير على محفزات التوتر — لاتخاذ قرارات هادئة تحت ضيق المهل
- تفسير الإشارات الانفعالية اللفظية وغير اللفظية لدى الزملاء — لتحديد وقت الاستفسار أو الدعم أو التراجع
- مواءمة الدافعية الشخصية مع أهداف الدور — لمواصلة الجهد رغم الانتكاسات
- إيصال الرسائل الصعبة بتفهم وجداني ووضوح — لحماية الثقة مع الموظفين والمراجعين
- إرساء خطة لتطوير الذكاء العاطفي بعادات قابلة للقياس — للاتفاق على الدعم مع المدير المباشر

مصطلحات الذكاء العاطفي الأساسية

- الذكاء العاطفي — القدرة على التعرف على الانفعالات وفهمها وإدارتها لدى الذات والآخرين لتوجيه التفكير والسلوك.
- الوعي الذاتي — إدراك دقيق لانفعالات الفرد ونقاط قوته وحدوده وأثرها في الآخرين.
- التنظيم الذاتي — القدرة على ضبط الاندفاع والمزاج بحيث تناسب ردود الفعل الموقف لا الشعور.
- التقمص الوجداني — استشعار ما يشعر به الآخرون وسببه، ومراعاة منظورهم قبل الرد.
- اختطاف اللوزة الدماغية — رد فعل انفعالي مفاجئ يتغلب على التفكير المتأني عند الإحساس بتهديد.
- محفز التوتر — حدث أو سلوك أو ظرف محدد يطلق لدى الشخص استجابة انفعالية قوية بشكل متكرر.

الذكاء العاطفي يوما بيوم

اليوم 1: الانفعالات والأداء في المكتب

- النموذج الخماسي للذكاء العاطفي — أين يحقق جهد التطوير الشخصي عائده
- أبحاث الانفعالات وجودة القرار — كيف تؤثر الانفعالات في الأحكام المهنية
- مسح المناخ الوجداني في المكتب — قراءة مزاج الفريق
- فقدان الإشارات في البيئة الهجينة — تكييف الإشارات للتواصل عبر الشاشات
- استبيان التقييم الذاتي للذكاء العاطفي — تحديد ملف مرجعي شخصي

اليوم 2: الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي

- يوميات الانفعالات وممارسة التسمية — تسمية الانفعالات قبل التصرف وفقها
- رسم خريطة محفزات التوتر — رصد بؤر التوتر المتكررة في المكتب
- تقنيات التعافي من اختطاف اللوزة الدماغية — استعادة الهدوء في اللحظات الحادة
- تقنية إعادة التأطير المعرفي — استبدال التفسيرات غير المفيدة للأحداث
- جرد القيم ونقاط القوة — ربط السلوك بالمبادئ الشخصية

اليوم 3: الدافعية والمرونة النفسية

- محركات الدافعية الداخلية — مواصلة الجهد دون مكافآت خارجية
- التفاؤل ونمط التفسير — الاستجابة المثمرة للانتكاسات
- نموذج تقدير الأعباء — التمييز بين التهديد والتحدي الممكن إدارته
- روتين الطاقة والتعافي — الوقاية من الاحتراق الوظيفي في الأدوار الصعبة
- سلم التمسك بالأهداف — تحويل النوايا إلى عادات يومية

اليوم 4: التقمص الوجداني والمهارة الاجتماعية

- مستويات الإصغاء الفعال — سماع الشعور خلف الكلمات
- قراءة الإشارات غير اللفظية — تفسير النبرة والوضعية والإيقاع
- تمرين تبني منظور الآخر — فهم زملاء يواجهون ضغوطا مختلفة
- إطار الحوارات المشحونة انفعاليا — إيصال الرسائل الصعبة باحترام
- تقنيات إرساء الألفة والتأثير — كسب التعاون دون سلطة رسمية

اليوم 5: ممارسة خطة تطوير الذكاء العاطفي

- محاكاة حالة من الرعاية الصحية والخدمات البنكية للأفراد — تطبيق المجالات الخمسة
- تدريب الاستجابة للمثيرات — اختبار تقنيات التنظيم تحت وطأة المهل
- تغذية راجعة من الأقران حول التقمص الوجداني والإصغاء — صقل عادات المهارة الاجتماعية
- تصميم شبكة الدعم وشريك المساءلة — إبقاء التقدم مرئيا
- خطة تطوير الذكاء العاطفي — استكمال الأهداف والعادات ونقاط المراجعة

تطبيق الذكاء العاطفي بعد الدورة

- تدوين يوميات الانفعالات لمدة أربعة أسابيع مع تسجيل كل محفز توتر وتقنية التوقف أو إعادة التأطير المستخدمة.
- إجراء حوار مشحون انفعاليا مع أحد أعضاء الفريق أو المراجعين باستخدام إطار الحوارات المشحونة.

أسئلة حول الذكاء العاطفي

ما الذكاء العاطفي للنجاح في بيئة العمل ولماذا يهم الآن؟

هو مهارة التعرف على الانفعالات وإدارتها لديك ولدى الآخرين في المكتب. ويهم الآن لأن الفرق الهجينة والتغيير المستمر وارتفاع توقعات الموظفين من المديرين تجعل الحكم الوجداني مهما بقدر المهارة الفنية للثقة والاحتفاظ بالكفاءات والقرارات الهادئة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الذكاء العاطفي؟

يستفيد أكثر قادة الفرق والمهنيون المتعاملون مع المراجعين والمتخصصون الذين يؤثرون دون سلطة. ويستفيد كذلك كل من يتولى إيصال الأخبار الصعبة.

بم تختلف دورة الذكاء العاطفي هذه عن دورة متقدمة أطول؟

هذه دورة أساسية مدتها أسبوع تركز على عادات العمل اليومية. أما الدورة المتقدمة الأطول فتخصص أياما إضافية للتأثير وخدمة المراجعين والرفاه بعمق، بينما تركز هذه على المجالات الخمسة وخطة شخصية عملية تبدأ بها فورا.

ماذا تعود به من الذكاء العاطفي للنجاح في بيئة العمل؟

تعود بخطة شخصية تضم عادات مختارة، وخريطة لمحفزات التوتر لديك، وتقنيات مجربة للتنظيم والإصغاء والحوارات الصعبة.

الذكاء العاطفي: الطريق إلى الأمام

تحول خطة تطوير الذكاء العاطفي ما اكتسبه المشارك في الدورة إلى عادات أسبوعية واضحة يمكن متابعتها. وأول قرار تساعد عليه هو تحديد محفز التوتر أو العلاقة المهنية التي يبدأ بها العمل، ويستخدمها المشارك مع مديره المباشر أو شريك المساءلة الذي يختاره. وبعد الشهر الأول تستحق العودة إلى الملف المرجعي للتقييم الذاتي لمعرفة المجالات التي تحسنت وتلك التي تحتاج إلى جهد إضافي.