JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال

24 – 28 أكتوبر 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال

المرجع: 104737_2741 **التاريخ:** 24 – 28 أكتوبر 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين والمحققين الداخليين ومختصي الموارد البشرية الذين يجرون مقابلات حساسة، يعد فيها كل مشارك سجل مصداقية المقابلة لحالة واقعية. فالتظلمات وبلاغات المخالفات وروايات الحوادث تصل إلى المديرين اليوم بوتيرة أعلى، والحكم المتسرع قد يلحق الضرر بالأفراد وبالمنظمة معا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال.

لماذا يهم الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال الآن

تشكل ثلاثة ضغوط هذا الموضوع اليوم. فالموظفون ينتظرون أن تسمع ادعاءاتهم بإنصاف وسرعة، فيواجه من يجري المقابلة حوارات مشحونة أكثر من ذي قبل. وما زالت الأفكار الشائعة عن كشف الكذب من لغة الجسد منتشرة، مع أن الإشارة الواحدة دليل ضعيف. كما أن القرارات التي تلي المقابلة تتعرض للطعن بصورة متزايدة، فلا بد من توثيق منطق كل استنتاج. والمنظمة التي يحافظ محاوروها على هدوئهم ويستندون إلى الأدلة تحمي الثقة وعدالة الإجراءات، أما التي تعتمد على الحدس فتعرض نفسها لنتائج خاطئة ونزاعات. وتستند الدورة إلى ممارسات المقابلة الاستقصائية وأساليب تنظيم الانفعال والتقييم المنهجي للأدلة.

المستفيدون من الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال

- المديرون المباشرون الذين يستمعون إلى الشكاوى والتظلمات وروايات القضايا التأديبية
- المحققون الداخليون الذين يجمعون الإفادات في المخالفات والاحتيال وحوادث السلامة
- شركاء الموارد البشرية الذين يرأسون جلسات الاستماع ويوازنون بين الروايات المتعارضة
- موظفو الامتثال والتدقيق الذين يستجوبون الزملاء بشأن المخالفات
- مسؤولو الأمن ومنع الخسائر الذين يقابلون الشهود بعد الحوادث

وتستفيد وحدات معالجة القضايا أكثر حين ترسل محاوريها ورؤساء جلسات الاستماع معا، فتتفق على معيار واحد لتقييم الروايات.

قدرات الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال

يتعلم المشاركون الثبات أمام العدائية أو الانهيار العاطفي مع اختبار ما يسمعونه في ضوء الأدلة لا الانطباع.

- تطبيق روتين التنفس والتسمية وإعادة التقييم للحفاظ على الهدوء في المقابلات المشحونة — جودة المقابلة
- تصميم خطة مقابلة بأسئلة مفتوحة وتسلسل للمحاور وتوقيت لكشف المعلومات — مسؤول القضية
- تقييم الخط السلوكي الأساسي اللفظي وغير اللفظي للمتحدث قبل الحكم على أي تغير — عدالة النتائج
- اختبار الرواية من حيث الاتساق الداخلي والتفاصيل وتطابقها مع الأدلة المستقلة — رئيس الجلسة
- موازنة التفسيرات البديلة للتوتر وفجوات الذاكرة والتناقضات — لجنة القرار
- صياغة استنتاج مسبب بشأن المصداقية في سجل مكتوب — التظلم والمراجعة

مصطلحات الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال الأساسية

- تنظيم الانفعال — الاستخدام المقصود لأساليب تضبط شدة مشاعر الشخص وطريقة التعبير عنها خلال حوار صعب.
- الخط السلوكي الأساسي — الطريقة المعتادة التي يتحدث بها الشخص ويتحرك في حديث محايد، وتتخذ مرجعا قبل قراءة أي تغير.
- أسئلة العبء الذهني — طلب سرد الأحداث بترتيب معكوس أو بتفاصيل إضافية أو من زاوية غير متوقعة ليصعب الاستمرار في رواية مختلقة.
- الكشف المرحلي عن الأدلة — حجب الوقائع المعروفة حتى يكمل الشخص روايته، ثم عرضها لاختبار اتساقها.
- التحيز التأكيدي — الميل إلى البحث عن المعلومات التي تدعم اعتقادا مسبقا عن الشخص أو الواقعة وتفضيلها.
- التعزيز بالأدلة — دليل مستقل كالسجلات أو أقوال شهود آخرين يؤيد نقطة محددة في الرواية أو ينقضها.

الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال يوما بيوم

اليوم 1: الانفعالات في الحوارات عالية المخاطر

- رسم خريطة المحفزات الانفعالية — ردود الفعل الشخصية أمام الغضب والبكاء والصمت
- علامات الاستثارة الجسدية — رصد التوتر قبل أن يوجه صياغة الأسئلة
- أساليب إعادة التقييم والتسمية — الحفاظ على صفاء الحكم أثناء المقابلة
- روتين التوقف والتنفس — استعادة السيطرة بعد العبارات العدائية
- الاستجابة لضيق الشخص المقابل — متى تستمر المقابلة أو تتوقف أو تحال

اليوم 2: التخطيط للمقابلة وافتتاحها

- نموذج خطة المقابلة — المحاور والوقائع المعروفة وترتيب كشفها
- افتتاح بناء الألفة — شرح الغرض والحقوق وطريقة تدوين الملاحظات
- مرحلة الاستدعاء الحر — ترك الرواية تتكشف دون مقاطعة
- أنواع الأسئلة المفتوحة والاستقصائية — تجنب الأسئلة الإيحائية والمغلقة
- ملاحظة الخط السلوكي الأساسي — موضوعات محايدة قبل الموضوعات الحساسة

اليوم 3: قراءة الإشارات واختبار الروايات

- تحليل المحتوى اللفظي — التفاصيل والمعقولية والتصحيحات التلقائية
- حدود الإشارات غير اللفظية — لماذا تضلل النظرات وكثرة الحركة المحاور
- أسئلة العبء الذهني — طلب الترتيب المعكوس والزوايا غير المتوقعة
- الكشف المرحلي عن الأدلة — توقيت عرض الوقائع لاختبار الاتساق
- أنماط أخطاء الذاكرة — التمييز بين الفجوات الصادقة والاختلاق

اليوم 4: الوصول إلى استنتاجات منصفة قائمة على الأدلة

- مصفوفة التناقضات — مقارنة الإفادات والسجلات وروايات الشهود
- اختبار الفرضيات البديلة — تفسيرات بريئة لعلامات تبدو مريبة
- فحص التحيزات — أثر التحيز التأكيدي والهالة والتشابه على الحكم
- ترجيح الأدلة المعززة — قوة المستندات والسجلات الإلكترونية والشهود
- صياغة نتيجة المصداقية — رجحان الاحتمالات بلغة واضحة

اليوم 5: التطبيق العملي لسجل مصداقية المقابلة

- محاكاة مقابلة مشحونة — تطبيق روتين الاتزان تحت الضغط
- تمرين الخط الأساسي والاستدعاء — تطبيق أساليب الافتتاح والاستدعاء الحر
- لعب أدوار كشف الأدلة — تطبيق توقيت الوقائع على رواية حية
- لجنة معايرة الأقران — مقارنة أحكام المصداقية في حالة واحدة
- سجل مصداقية المقابلة — إكمال الاستنتاج المسبب للقضية

تطبيق الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال بعد الدورة

- التحضير للمقابلة الحساسة التالية بنموذج الخطة وتسجيل الخط السلوكي الأساسي قبل طرح الادعاء.
- إعداد مصفوفة التناقضات لقضية مفتوحة مع زميل واختبار تفسيرين بديلين على الأقل قبل الاستنتاج.

أسئلة حول الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال

ما الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة الحفاظ على الهدوء في المقابلات الحساسة مع الحكم على الروايات في ضوء الأدلة. ويهم الآن لأن الادعاءات في بيئة العمل تصل إلى المديرين بكثرة، والاستنتاجات القائمة على الحدس أو خرافات لغة الجسد يسهل الطعن فيها.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال؟

يستفيد المديرون والمحققون الداخليون وشركاء الموارد البشرية وموظفو الامتثال ومسؤولو الأمن أكثر من غيرهم. وكل من يوازن بين روايات متعارضة في الرعاية الصحية أو التجزئة أو الخدمات المالية سيستخدم هذه الأساليب.

بم يختلف الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال عن دورة عامة في الذكاء العاطفي؟

يطبق تنظيم الانفعال في سياق واحد هو مقابلة تقصي الحقائق. فدورة الذكاء العاطفي العامة تبني الوعي الذاتي والعلاقات بوجه عام، أما هذه الدورة فتضيف أساليب السؤال وكشف الأدلة والحكم المنهجي على المصداقية.

ماذا تعود به من دورة الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال؟

تعود بسجل مصداقية مكتمل لحالة واقعية أو قريبة من الواقع، يضم خطة المقابلة ومصفوفة التناقضات ونتيجة مسببة.

الاتزان الانفعالي وتقييم مصداقية الأقوال: الطريق إلى الأمام

يغذي سجل مصداقية المقابلة أولا قرار ثبوت الادعاء أو عدم ثبوته أو حاجته إلى مزيد من التقصي. ويملكه المحاور، ويعتمد عليه رؤساء جلسات الاستماع ومراجعو التظلمات. وبعد أول استخدام له تستحق مراجعة فحص التحيزات، لأن الألفة مع القضية كثيرا ما تحول الانطباعات المبكرة إلى وقائع مفترضة.