JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إدارة الانفعالات وحل المشكلات لقادة الفرق

21 – 25 يونيو 2027

روما

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إدارة الانفعالات وحل المشكلات لقادة الفرق

**المرجع:** 122378_3217 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** GBP 6200

دورة إدارة الانفعالات وحل المشكلات لقادة الفرق دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمشرفين ورؤساء الأقسام الذين يعالجون مشكلات العمل تحت ضغط مرتفع، ويخرج منها كل مشارك بدليل شخصي لمعالجة المشكلات. فتسارع دورات القرار وإرهاق الفرق والتغير المستمر جعلت ردود فعل القائد العاطفية تحدد مدى دقة تعريف المشكلات وجودة حلها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة الانفعالات وحل المشكلات.

## لماذا تهم إدارة الانفعالات وحل المشكلات الآن

تتشكل طريقة تعامل القادة مع المشكلات الصعبة اليوم تحت تأثير قوتين رئيسيتين. فقد ضاقت المهل وازداد حجم العمل، فيصل الإحباط والقلق قبل أن تتضح الحقائق. كما أصبحت الفرق أكثر تنوعا وتعمل أحيانا عن بعد، مما يجعل قراءة التوتر أصعب وتصعيده أسهل. القائد الهادئ يحدد المشكلة الحقيقية ويحافظ على الحوار ويختار حلولا تصمد، أما القائد الذي يتفاعل لحظيا فيلوم أو يتسرع أو يتجمد، فتعود المشكلة ذاتها. وتستند الدورة إلى مبادئ راسخة في الوعي العاطفي والبحث المنظم عن السبب الجذري وتقييم الخيارات بالأدلة.

## المستفيدون من إدارة الانفعالات وحل المشكلات

- القادة المسؤولون عن فرق الخطوط الأمامية التي تستقبل الشكاوى والأعطال والطلبات العاجلة يوميا
- المشرفون المسؤولون عن تسليم المناوبات واستعادة الخدمة وخلافات الموظفين
- رؤساء الأقسام الذين يديرون اجتماعات المشكلات ويحافظون على نقاش منتج
- منسقو المشاريع والعمليات الذين يعالجون التعارض بين الجداول والموارد والجودة
- المختصون الذين ينتقلون إلى أول دور قيادي ويتحملون قرارات تمس غيرهم

وتستفيد أكثر فرق القيادة في إدارة واحدة أو خط خدمة واحد، إذ تتفق على أسلوب مشترك لمعالجة المشكلات.

## قدرات إدارة الانفعالات وحل المشكلات

يتدرب المشاركون على التوقف قبل رد الفعل، وفصل المشاعر عن الوقائع، ونقل النقاش المتعثر نحو خيار سليم.

- رصد العلامات المبكرة للغضب والقلق والدفاعية لدى النفس والآخرين — لاختيار لحظة إيقاف النقاش
- تطبيق أساليب التهدئة وإعادة التأطير تحت الضغط — للحفاظ على اجتماع مشكلات بناء
- صياغة بيان مشكلة يفصل الأعراض عن الأسباب — لتوجيه الجهد نحو القضية الحقيقية
- توليد الخيارات وموازنتها وفق معايير متفق عليها — لاختيار حل يدعمه الرعاة
- إيصال القرارات الصعبة بتعاطف ووضوح — للحفاظ على ثقة الموظفين المتأثرين
- بناء روتين مراجعة يلتقط دروس الانتكاسات — لمنع تكرار الإخفاقات بين المناوبات

## مصطلحات إدارة الانفعالات وحل المشكلات الأساسية

- المثير الانفعالي — حدث أو ملاحظة تستدعي رد فعل تلقائيا قويا.
- تنظيم الانفعالات — ملاحظة الشعور وتسميته وتعديله ليدعم الحكم السليم.
- إعادة التأطير المعرفي — تفسير الانتكاسة من زاوية أخرى لتظهر خيارات جديدة.
- بيان المشكلة — وصف موجز قائم على الوقائع للفجوة بين ما يحدث وما يجب أن يحدث.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي يمنع إزالتها تكرار المشكلة.
- معايير القرار — المقاييس المتفق عليها مثل التكلفة والمخاطر والوقت وأثر القرار على الموظفين لمقارنة الحلول.

## إدارة الانفعالات وحل المشكلات يوما بيوم

### اليوم 1: الانفعالات في العمل وأثرها في الحكم

- رسم خريطة المثيرات الانفعالية — رصد المواقف التي تشوه حكم القائد
- علامات الاستجابة للضغط — معرفة لحظة تراجع جودة التفكير
- سجل المشاعر مقابل الوقائع — فصل التفسير عن الأحداث الملحوظة
- قراءة مزاج الفريق — استشعار التوتر قبل تحوله إلى صراع
- ملف ردود الفعل الشخصية — تحديد الاستجابات المعتادة تحت الضغط

### اليوم 2: تنظيم ردود الفعل في المواقف الحية

- أسلوب التوقف والتسمية — تهدئة ردود الفعل في المحادثات المتوترة
- تمارين إعادة التأطير المعرفي — تحويل الانتكاسات إلى خطوات تالية عملية
- روتين التنفس والتركيز — استعادة الانتباه قبل القرارات الحرجة
- لغة خفض التصعيد — تخفيف حدة الشكاوى والنزاعات
- التعافي بعد النقد — الرد على اللوم دون دفاعية

## اليوم 3: تعريف المشكلات بوضوح وهدوء

- كتابة بيان المشكلة — الاتفاق على ما يسير بشكل خاطئ تحديدا
- الفصل بين العرض والسبب — توجيه الجهد نحو الحالات الكامنة
- أسلوب السؤال المتكرر عن السبب — تتبع العطل حتى مصدره
- مخطط السبب والأثر — تجميع العوامل المساهمة للنقاش
- قائمة جمع الأدلة — اختبار الافتراضات قبل التصرف

## اليوم 4: توليد الخيارات واختيار الحلول

- التوليد المنظم للأفكار — توسيع الخيارات إلى ما بعد الإجابة الأولى
- مصفوفة المعايير المرجحة — مقارنة الحلول من حيث التكلفة والمخاطر والأثر
- المراجعة الاستباقية للإخفاق — توقع كيف قد يفشل الحل المختار
- تيسير القرار الجماعي — بلوغ الاتفاق دون إسكات الرأي المخالف
- نص إبلاغ القرار — شرح الخيارات للموظفين المتأثرين

## اليوم 5: ممارسة دليل معالجة المشكلات

- محاكاة حالة حية — تطبيق أساليب التنظيم على إخفاق في الخدمة
- التدرب على جلسة السبب الجذري — قيادة الفريق خلال عطل متكرر
- تمرين الاختيار وفق المعايير — اختيار حل لتأخر في التصنيع
- روتين استخلاص دروس الانتكاسة — التقاط الدروس دون توجيه اللوم
- دليل معالجة المشكلات — تجميع الأساليب الشخصية للاستخدام اليومي

## تطبيق إدارة الانفعالات وحل المشكلات بعد الدورة

- إدارة جلسة هادئة للسبب الجذري مع الفريق حول مشكلة متكررة واحدة، باستخدام بيان مشكلة مكتوب ومخطط السبب والأثر.
- الاحتفاظ بسجل المشاعر مقابل الوقائع لمدة أسبوعين في المواقف المتوترة، ثم تعديل روتين التوقف.

## أسئلة حول إدارة الانفعالات وحل المشكلات

### ما إدارة الانفعالات وحل المشكلات ولماذا تهم الآن؟

هي مهارة الحفاظ على الهدوء أثناء تعريف مشكلات العمل وحلها. فالقادة الذين ينظمون انفعالاتهم يصوغون القضايا بدقة ويختارون حلولا تدوم.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب إدارة الانفعالات وحل المشكلات؟

يستفيد أكثر قادة الفرق والمشرفون ورؤساء الأقسام، لأن ردود أفعالهم تحدد مدى هدوء فرقهم في معالجة المشكلات الصعبة.

### كيف تختلف إدارة الانفعالات وحل المشكلات عن دورة عامة في الذكاء العاطفي؟

تربط هذه الدورة تنظيم الانفعالات مباشرة بتعريف المشكلة واختيار الحل. أما الدورة العامة في الذكاء العاطفي فتتناول الوعي الذاتي والعلاقات على نطاق واسع، بينما تطبقها هذه الدورة على الأعطال والشكاوى والقرارات الحية التي يعالجها قائد الفريق.

### ماذا تعود به من تدريب إدارة الانفعالات وحل المشكلات؟

تعود بدليل شخصي لمعالجة المشكلات، يضم خريطة المثيرات وأساليب التهدئة ونموذج بيان المشكلة ومصفوفة المعايير.

### إدارة الانفعالات وحل المشكلات: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل معالجة المشكلات أولا طريقة افتتاح القائد لاجتماع المشكلات المتوتر التالي: التوقف وتسمية القضية والاتفاق على المعايير قبل النقاش. ويستخدمه قادة الفرق مع موظفيهم في المستشفيات ومراكز الاتصال ومواقع الإنتاج على حد سواء. وبعد أول استخدام، تجدر مراجعة خريطة المثيرات، لأن المواقف التي تربك القائد تتغير مع نمو الدور والفريق.