JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة

المرجع: 75190_2041 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين والمهنيين الذين يقودون الآخرين وسط الضغوط والانتكاسات والعلاقات المتوترة، ويخرج كل مشارك منها بدليل شخصي لإصلاح الثقة. تحتاج المؤسسات اليوم إلى قادة يضبطون ردود أفعالهم، ويقرؤون مشاعر زملائهم بدقة، ويستعيدون المصداقية سريعا بعد وعد لم يتحقق أو قرار صعب. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة.

لماذا تهم القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة الآن

رفع العمل الهجين وتسارع إعادة الهيكلة وتوقع الموظفين للصراحة كلفة القائد الذي ينفعل تحت الضغط. يتذكر الموظفون تصرف المدير عند تفويت هدف ما طويلا بعد أن تتلاشى الأرقام. المؤسسة التي يضبط قادتها انفعالاتهم ويرممون العلاقات المتصدعة تحافظ على الجهد التطوعي وتستبقي الكفاءات، أما التي تتجاهل التصدعات فتشهد انسحابا صامتا وارتفاعا في معدلات المغادرة. تستند الدورة إلى نماذج الذكاء العاطفي المعروفة في الوعي الذاتي وضبط النفس والتعاطف والمهارة الاجتماعية، وإلى الأبحاث التي تدرس كيف تنكسر الثقة وكيف تستعاد.

المستفيدون من القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة

- المديرون المباشرون المسؤولون عن الروح المعنوية اليومية والتغذية الراجعة والمحادثات الفردية
- قادة المشاريع والعمليات الذين ينسقون جهود الأفراد تحت ضغط المواعيد النهائية
- شركاء الموارد البشرية الذين يتوسطون في العلاقات المتوترة بين المديرين والموظفين
- مشرفو خدمة العملاء الذين يستقبلون الشكاوى ويحتوون التوتر قبل انتقاله إلى الفريق

تستفيد المجموعات القيادية في القسم الواحد أكثر من غيرها عندما يحضر عدد من أعضائها معا، إذ تتفق على ممارسات مشتركة لترميم الثقة.

قدرات القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة

يحول المشاركون الوعي العاطفي إلى سلوك قيادي مقصود، فتصبح ردود الأفعال والمحادثات والاعتذارات اختيارات واعية لا انعكاسات تلقائية.

- تقييم المحفزات العاطفية الشخصية وأثرها في الآخرين — خيارات ضبط النفس في الاجتماعات المتوترة
- تطبيق أساليب تنظيم الانفعالات قبل المحادثات الصعبة — النبرة التي يضبطها القائد
- إظهار تعاطف يقر بالمشاعر دون التراجع عن القرار — الموظفون الذين يواجهون تغييرا غير مرغوب
- موازنة نوع خرق الثقة وحدته — مسار الإصلاح الذي يختاره القائد
- تصميم اعتذار صادق وتعهدات متابعة واضحة — الزملاء الذين اهتزت ثقتهم
- بناء عادات تعاف مرنة لمواجهة الضغط المستمر — ثبات سلوك القائد على مدى أشهر

مصطلحات القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة الأساسية

- المحفز العاطفي — موقف أو كلمة أو سلوك يثير رد فعل سريعا وقويا قبل أن يتدخل التفكير الواعي.
- اختطاف اللوزة الدماغية — اللحظة التي تتغلب فيها المشاعر الحادة على التفكير، فينتج رد فعل يندم عليه القائد لاحقا.
- إعادة التقييم المعرفي — إعادة تفسير الموقف بحيث يتغير أثره العاطفي قبل صدور أي استجابة.
- دقة التعاطف — القدرة على تحديد ما يفكر فيه الآخر وما يشعر به بصورة صحيحة من كلماته وإشاراته.
- خرق الثقة — حدث تنتهك فيه بوضوح توقعات شخص ما بشأن الكفاءة أو الموثوقية أو النزاهة.
- محاولة الإصلاح — أي قول أو فعل يعلن تحمل المسؤولية ويدعو الطرف الآخر إلى استعادة العلاقة.

القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة يوما بيوم

اليوم 1: الجانب العاطفي في قيادة الأفراد

- نموذج كفاءات الذكاء العاطفي — منطلق السلوك القيادي
- يوميات الوعي الذاتي — رصد الأنماط في ردود الأفعال الشخصية
- تمرين رسم خريطة المحفزات — المواقف التي تثير استجابات غير مفيدة
- العدوى العاطفية داخل الفرق — كيف ينتشر مزاج القائد
- تدقيق القيم وردود الأفعال — الفجوات بين النوايا والسلوك

اليوم 2: تنظيم الانفعالات تحت الضغط

- أسلوب التوقف والتسمية — تهدئة رد الفعل قبل الاستجابة
- ممارسة إعادة التقييم المعرفي — إعادة تأطير الانتكاسات والانتقادات
- إشارات الاستجابة للضغط — التعرف المبكر على المواجهة والهروب والتجمد
- عبارات الهدوء عند التصعيد — كلمات ثابتة حين ترتفع المخاطر
- طقوس التعافي بين الاجتماعات — استعادة الطاقة على امتداد يوم طويل

اليوم 3: التعاطف والتغذية الراجعة الصادقة عاطفيا

- سلم الإصغاء النشط — الانتقال من سماع الكلمات إلى فهم المعنى
- تمارين دقة التعاطف — قراءة المشاعر خلف الصمت ونبرة الصوت
- تغذية راجعة بصيغة الموقف والسلوك والأثر — تسمية النتائج دون لوم
- تلقي النقد بهدوء — التعامل مع ملاحظات الرؤساء والأقران
- إيصال الأخبار السيئة بوعي عاطفي — إعادة الهيكلة والرفض والتأجيل

اليوم 4: فهم الثقة المنكسرة وسبل إصلاحها

- خروقات الكفاءة والموثوقية والنزاهة — اختيار العلاج المناسب
- تقييم حدة الخرق — المفاضلة بين المعالجة السريعة والإصلاح العميق
- بنية الاعتذار رباعية الأجزاء — تحمل المسؤولية والأثر والتغيير والطلب
- متابعة تعهدات التنفيذ — إثبات الأقوال بأفعال ظاهرة
- إصلاح الثقة بين المجموعات — رأب الصدع بين الوحدات المتنافسة

اليوم 5: ممارسة دليل إصلاح الثقة

- لعب أدوار المحفزات والتنظيم — تطبيق أساليب اليوم الأول والثاني
- محاكاة التغذية الراجعة المتعاطفة — خلاف عند تسليم مناوبة في منشأة صحية
- عيادة حالات خرق الثقة — وعد ترقية لم ينفذ في متجر تجزئة
- خطة عادات المرونة الشخصية — الحفاظ على الهدوء خلال الربع القادم
- دليل إصلاح الثقة — استكمال الخطة الشخصية وعرضها

تطبيق القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة بعد الدورة

- تدوين سجل للمحفزات وتنظيم الانفعالات لمدة أربعة أسابيع، ومراجعة موقفين صعبين كل أسبوع مع زميل موثوق.
- قيادة محادثة إصلاح منظمة مع زميل اهتزت ثقته، باستخدام بنية الاعتذار رباعية الأجزاء ومتابعة التنفيذ.

أسئلة حول القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة

ما القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة ضبط انفعالاتك وقراءة الآخرين بدقة واستعادة المصداقية بعد أي خرق. وتهم الآن لأن التغيير المستمر يرهق علاقات العمل، والقادة الذين يرممونها بسرعة يحافظون على الحماس والكفاءات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة؟

يستفيد المديرون المباشرون وقادة المشاريع وشركاء الموارد البشرية ومشرفو خدمة العملاء أكثر من غيرهم. ومن يحتاج إلى إعادة بناء علاقة متوترة يستخدم الأساليب فورا.

كيف تختلف القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة عن دورة مناخ الفريق؟

تركز على مهارات القائد الفرد في تنظيم انفعالاته والتعاطف وإصلاح الثقة خلال أسبوع. أما الدورات الأطول المعنية بالفرق فتتناول تماسك المجموعة وتطوير الفريق بأكمله.

ماذا تعود به من القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة؟

تعود بدليل شخصي لإصلاح الثقة. يضم خريطة محفزاتك وأساليب التنظيم وعبارات التغذية الراجعة وبنية الاعتذار.

القيادة الذكية عاطفيا وإصلاح الثقة: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل إصلاح الثقة أولا طريقة تعامل القائد مع المحادثة المتوترة التالية أو التعهد الذي لم ينفذ. يستخدمه القائد بنفسه ويشارك خطوات الإصلاح مع مدير أو مرشد يدعم المتابعة. وبعد أول استخدام فعلي تستحق خريطة المحفزات المراجعة، لأن المواقف المثيرة للانفعال تتبدل غالبا حين يبدأ القائد بتنظيمها عن قصد.