



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## استخدام الذكاء العاطفي في تحقيق الأداء المتميز

### فكرة الدورة

تتزايد أهمية الذكاء العاطفي في بيئات العمل المعاصرة مع ارتفاع مستوى التفاعل بين الفرق، وتنوع أنماط الشخصية، وتسارع متطلبات الأداء. ولم تعد الكفاءة المهنية مرتبطة بالمعرفة الفنية فقط، بل أصبحت تعتمد بدرجة كبيرة على قدرة الفرد على فهم ذاته، وإدارة انفعالاته، وبناء علاقات مهنية مؤثرة، والتعامل مع المواقف الضاغطة بحكمة واتزان.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من توظيف الذكاء العاطفي في تحسين التواصل، تعزيز التعاون، إدارة الخلافات، ودعم الأداء الفردي والجماعي. كما يساعد البرنامج على تحويل الوعي العاطفي إلى سلوك عملي يظهر في جودة التفاعل، وضبط ردود الفعل، وتحفيز الآخرين، وبناء بيئة عمل أكثر احتراماً وإنتاجية. يقدم البرنامج محتوى تطبيقياً متوازناً يناسب المستوى المتوسط، ويمنح المشاركين أدوات قابلة للاستخدام المباشر في مواقف العمل اليومية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مكونات الذكاء العاطفي في العمل.

- تطوير الوعي الذاتي والسلوكي.
- إدارة الانفعالات في المواقف المهنية.
- تحسين التواصل مع أنماط مختلفة.
- توظيف التعاطف في بناء العلاقات.
- دعم الأداء من خلال التأثير الإيجابي.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم الأساسية مع أمثلة عملية.
- تمارين فردية لقياس الوعي الذاتي والسلوكي.
- محاكاة مواقف مهنية تتطلب ضبطاً عاطفياً.
- نقاشات جماعية حول التواصل والخلافات المهنية.
- خطط تطبيق شخصية قابلة للمتابعة بعد البرنامج.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة الأداء المؤسسي من خلال:
- تحسين مناخ التواصل داخل الفرق.
  - تقليل التوترات الناتجة عن سوء الفهم.
  - دعم ثقافة التعاون والاحترام.
  - رفع جودة التفاعل مع أصحاب المصلحة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- زيادة الوعي بالذات وبالآخرين.
- ضبط الانفعالات تحت ضغط العمل.
- بناء علاقات مهنية أكثر نضجاً.
- التأثير بإيجابية في محيط العمل.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج الموظفين والإداريين الذين يتعاملون يومياً مع فرق وزملاء وأطراف مختلفة. كما يفيد من يرغبون في تحسين حضورهم المهني وقدرتهم على التأثير الإيجابي.

- الموظفون الإداريون في مختلف الوحدات.
- المشرفون ورؤساء الفرق الجدد.
- منسقو الأعمال ومساعدو المديرين.
- موظفو خدمة العملاء والدعم الداخلي.
- المرشحون لأدوار قيادية مستقبلية.

### اليوم الأول: مدخل إلى الذكاء العاطفي في بيئة العمل

- مفهوم الذكاء العاطفي ودوره في الأداء المهني.
- الفرق بين الكفاءة المعرفية والكفاءة العاطفية.
- مكونات الذكاء العاطفي الأساسية في العمل.
- أثر المشاعر على السلوك والقرارات اليومية.
- مؤشرات النضج العاطفي في المواقف الإدارية.

### اليوم الثاني: الوعي الذاتي وإدارة الانفعالات

- قراءة أنماط الاستجابة الشخصية في المواقف المختلفة.
- التعرف على محفزات الانفعال والضغط المهني.
- أساليب ضبط ردود الفعل قبل التصعيد.
- التوازن بين الصراحة المهنية والالتزان السلوكي.
- بناء عادات يومية لتعزيز الهدوء والتركيز.

### اليوم الثالث: التعاطف والتواصل المؤثر

- مفهوم التعاطف المهني وحدوده العملية.
- الاستماع الفعال وفهم الرسائل غير المباشرة.
- استخدام لغة إيجابية في المواقف الحساسة.
- التعامل مع اختلافات الشخصية وأساليب العمل.
- تعزيز الثقة من خلال وضوح التواصل واحترام الآخرين.

### اليوم الرابع: إدارة العلاقات والخلافات المهنية

- مصادر الخلاف في بيئات العمل المتنوعة.
- دور الذكاء العاطفي في تهدئة التوترات.
- أساليب الحوار عند اختلاف الآراء والمصالح.

- تحويل الخلاف إلى فرصة لتحسين التعاون.
- بناء علاقات عمل قائمة على الاحترام والمسؤولية.

### اليوم الخامس: الذكاء العاطفي وتحقيق الأداء المتميز

- ربط السلوك العاطفي بمؤشرات الأداء الفردي.
- تحفيز الذات والمحافظة على الطاقة المهنية.
- التأثير الإيجابي في الفريق دون سلطة مباشرة.
- تطبيقات عملية على مواقف عمل يومية.
- خطة شخصية لتطوير الذكاء العاطفي بعد البرنامج.

## course\_daily\_schedule

- يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً.
- تتضمن الجلسات شرحاً مركزاً، تطبيقات عملية، وتمارين تفاعلية.
- يُخصص جزء من كل يوم لمناقشة مواقف واقعية من بيئة العمل.
- تُختتم الأيام التدريبية بمراجعة تطبيقية وخطوات تطوير شخصية.

## course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين، وتطبيق المفاهيم على مواقف عملية مرتبطة بالعمل. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

- الوعي الذاتي.
- ضبط الانفعالات.
- التعاطف المهني.
- التواصل المؤثر.
- إدارة العلاقات.
- التأثير الإيجابي.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com