



ainfct

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

إدارة الغضب والتميز في التعامل مع الآخرين

فكرة الدورة

تتكرر مواقف الاستفزاز والضغط في العمل، وقد يتحول الغضب إلى قرارات متسارعة أو تواصل جارح يضعف الثقة ويشوّه الصورة المهنية. يركز هذا البرنامج على فهم آلية الغضب كإشارة نفسية وجسدية، ثم تحويلها إلى طاقة منضبطة تحفظ الاحترام وتدعم الإنجاز. يناقش البرنامج العلاقة بين التفكير والتفسير والانفعال، ويغطي أنماط الغضب الصامت والغضب الصاخب وما ينتج عنهما من سلوك اندفاعي أو انسحاب. يقدم AINFCT إطاراً محدداً لتحديد المحفزات الشخصية، ورصد الأفكار التلقائية، وبناء استجابات بديلة تعتمد على التهدئة الذاتية والتواصل الحازم. يتعلم المشاركون تقنيات تطبيقية لإيقاف التصعيد، وطلب مهلة محترمة، وإدارة الحوار عند الاختلاف، وتسوية النزاعات دون خسارة العلاقات أو تعطيل العمل. كما يتناول مهارات التعاطف وفهم منظور الآخر، وتقديم النقد والاعتذار وإصلاح العلاقة عند حدوث تجاوزات. يُبنى محتوى البرنامج حول مواقف شائعة مثل ضغط المواعيد، سوء الفهم، ونبرة الرسائل، مع خطط تطبيق فردية مرتبطة بمؤشرات سلوكية لمتابعة التحسن واستدامته. القيمة المضافة أن المتدرب يغادر بأدوات قابلة للتطبيق فوراً تدعم تعاوناً أكثر هدوءاً داخل الفريق.

أهداف الدورة

- رفع الوعي بمحفزات الغضب وأنماط الاستجابة

- اكتساب أدوات تهدئة سريعة وآمنة في المواقف الضاغطة
- تحسين التواصل عند الاختلاف وتجنب التصعيد
- تعزيز إدارة النزاع وبناء علاقات عمل محترمة
- تطوير خطة شخصية لاستدامة التحكم الانفعالي

منهجية الدورة

- نقاشات موجهة حول مواقف عمل واقعية
- تمارين تشخيص ذاتي لقياس محفزات الغضب
- محاكاة حوارات صعبة مع تغذية راجعة
- خطط تطبيق فردية ومراجعة تقدم

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة العلاقات والاتساق السلوكي في فرق العمل من خلال:
- خفض التوتر والخلافات المتكررة بين الزملاء
- تحسين الانضباط الانفعالي في المواقف الحرجة
- رفع كفاءة الاجتماعات والحوار مع أصحاب المصلحة
- تعزيز ثقافة الاحترام والمسؤولية عن السلوك

أثر الدورة على المتدربين

- يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أنماط الغضب الشخصية وتعديلها
- تنفيذ تهدئة ذاتية قبل ردود الفعل
- التواصل بثقة عند النقد أو الرفض
- اتخاذ قرارات أهدأ تحت الضغط

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

- يستهدف البرنامج الموظفين والقادة الذين يواجهون مواقف توتر متكررة تتطلب ضبط الانفعال. يناسب من يعملون في خدمات العملاء أو فرق متعددة التخصصات.
- قادة الفرق والمشرفون في الخطوط الأمامية
- موظفو خدمة العملاء وإدارة الشكاوى
- العاملون في بيئات عمل عالية الضغط
- الموظفون الراغبون في تحسين علاقاتهم المهنية

موضوعات الدورة

اليوم 1: فهم الغضب ومصادره

- تمييز الغضب عن الانفعال والعدوان والسلوك الاندفاعي
- تحديد محفزات الغضب الشخصية في العمل والحياة

- قراءة إشارات الجسد والأفكار المصاحبة للغضب
- تقييم أنماط الاستجابة: هجوم، انسحاب، تبرير
- صياغة أهداف سلوكية للتحكم دون كبت

اليوم 2: استراتيجيات التهدئة الذاتية

- تقنيات التنفس العميق وإعادة التوازن الفسيولوجي
- استخدام التوقف الذهني قبل الرد أو القرار
- إعادة صياغة الأفكار السلبية إلى بدائل واقعية
- إدارة البيئة: مساحة، وقت، محفزات، حدود
- خطة تدخل شخصية للحالات عالية التوتر

اليوم 3: التواصل عند الانفعال

- استخدام لغة أنا للتعبير عن المشاعر والاحتياجات
- تطبيق الاستماع النشط لتقليل سوء الفهم
- اختيار الكلمات والنبرة وفق الموقف والحساسية
- طلب مهلة محترمة عند تصاعد الانفعال
- تقديم تغذية راجعة بناءة دون اتهام

اليوم 4: التعامل مع الآخرين وحل النزاعات

- فهم أنماط الغضب لدى الآخرين وتوقع ردودهم
- إدارة الحوار في المواقف الحساسة دون تصعيد
- استخدام أساليب التفاوض القائمة على المصالح
- وضع حدود سلوكية واحترامها عند الخلاف
- حل الخلافات عبر خطوات واضحة واتفاقات متبعة

اليوم 5: التميز والاستدامة

- بناء عادات يومية للهدوء والتحكم الانفعالي
- تصميم مؤشرات شخصية لقياس التحسن السلوكي

- تطبيق استراتيجيات الاستباق للضغوط المتكررة
- التعامل مع الأخطاء والاعتذار وإصلاح العلاقة
- خطة تطوير فردية لاستمرار الأداء المتزن

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