



# ainfct

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

## الذكاء العاطفي والإدارة الفعالة لعلاقات العمل

### فكرة الدورة

تتزايد أهمية الذكاء العاطفي في بيئات العمل الحديثة مع تنوع فرق العمل، وتسارع التغيير، وتنامي الحاجة إلى علاقات مهنية تقوم على الفهم المتبادل، وضبط الانفعالات، والتواصل المسؤول. فقد أصبحت القدرة على قراءة المواقف الإنسانية وإدارة التوتر والخلافات جزءاً أساسياً من كفاءة الموظف الإداري، وليست مجرد مهارة شخصية منفصلة عن الأداء المؤسسي.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم مكونات الذكاء العاطفي وتطبيقها في إدارة علاقات العمل اليومية، من خلال ربط الوعي الذاتي، وإدارة المشاعر، والتعاطف، والتواصل البناء، والتأثير المهني بمواقف عملية داخل المؤسسة. كما يساعد البرنامج على تحسين جودة التفاعل بين الزملاء والرؤساء والعملاء الداخليين، بما يدعم بيئة عمل أكثر ثقة وتعاوناً. ويقدم البرنامج قيمة تطبيقية متوازنة تساعد المشاركين على تحويل المفاهيم السلوكية إلى ممارسات مهنية قابلة للاستخدام.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد مكونات الذكاء العاطفي في بيئة العمل.
- تحليل أثر المشاعر على السلوك المهني.
- تطبيق أساليب فعالة لإدارة التوتر.
- تعزيز التعاطف في علاقات العمل.
- استخدام التواصل البنّاء في المواقف الصعبة.
- تحسين جودة العلاقات المهنية اليومية.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم السلوكية بمواقف العمل.
- تمارين فردية لقياس الوعي الذاتي والانفعالي.
- دراسات حالة حول الخلافات والعلاقات المهنية.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات العملية.
- تطبيقات قصيرة لبناء خطط تحسين شخصية.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة العلاقات المؤسسية من خلال:
- رفع مستوى التعاون بين فرق العمل.
  - تقليل التوترات والخلافات التشغيلية.
  - تحسين جودة الاتصال الداخلي.
  - دعم ثقافة مهنية أكثر إيجابية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أنماطهم الانفعالية بوضوح.
- إدارة ردود الفعل تحت الضغط.
- بناء علاقات عمل أكثر نضجاً.
- التعامل بثقة مع المواقف الحساسة.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

- يناسب هذا البرنامج العاملين في البيئات الإدارية التي تتطلب تواصلًا مستمرًا وتعاونًا يوميًا. ويستفيد منه المشاركون الراغبون في تطوير قدرتهم على إدارة علاقات العمل بوعي واتزان.
- الموظفون الإداريون في مختلف الوحدات التنظيمية.
  - المشرفون وقادة فرق العمل.
  - مسؤولو التواصل الداخلي وخدمة المستفيدين.
  - الموظفون المعنيون بالتنسيق بين الإدارات.
  - الراغبون في تطوير مهارات التعامل المهني.

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

- مفهوم الذكاء العاطفي ودوره في الأداء الإداري.
- الفرق بين الذكاء المعرفي والذكاء العاطفي.
- المكونات الأساسية للوعي الذاتي وال ضبط الذاتي.
- أثر المشاعر على القرارات والتصرفات المهنية.
- مؤشرات النضج العاطفي في علاقات العمل.

### اليوم الثاني: الوعي الذاتي وفهم الأنماط السلوكية

- تحليل مصادر الانفعال في بيئة العمل.
- فهم القيم الشخصية وتأثيرها على التواصل.
- التعرف على المحفزات العاطفية المتكررة.
- التمييز بين الاستجابة الواعية ورد الفعل التلقائي.
- استخدام التأمل المهني لتحسين السلوك اليومي.

### اليوم الثالث: إدارة المشاعر والتوتر المهني

- أساليب ضبط الانفعال في المواقف الضاغطة.
- إدارة التوتر المرتبط بالمواعيد والأولويات.
- التعامل مع النقد والملاحظات المهنية.
- الحفاظ على الاتزان أثناء الخلافات.
- تحويل الضغط إلى دافع لتحسين الأداء.

### اليوم الرابع: التعاطف والتواصل البنّاء

- مفهوم التعاطف المهني وحدوده العملية.
- مهارات الإصغاء الفعال وفهم الرسائل غير المباشرة.
- اختيار لغة مناسبة للمواقف الحساسة.

- بناء الثقة من خلال التواصل الواضح.
- تجنب سوء الفهم في التفاعل اليومي.

#### اليوم الخامس: إدارة علاقات العمل والتأثير الإيجابي

- تحليل أصحاب العلاقة داخل بيئة العمل.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة بأسلوب مهني.
- بناء علاقات قائمة على الاحترام والمسؤولية.
- استخدام التأثير الإيجابي دون فرض أو تصعيد.
- إعداد خطة شخصية لتحسين العلاقات المهنية.

#### course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يتضمن كل يوم عرضاً للمفاهيم الرئيسية، ومناقشات تطبيقية، وتمارين قصيرة، وتحليل مواقف عملية مرتبطة بعلاقات العمل. يتم توزيع الوقت بما يضمن التوازن بين الشرح، والتفاعل، والتطبيق، والمراجعة اليومية.

#### course\_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في المناقشات والتمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية، وإعداد خطة تحسين شخصية في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة عن AINFCT.

#### course\_key\_competencies

- الوعي الذاتي.
- إدارة الانفعالات.
- التواصل البناء.
- التعاطف المهني.
- إدارة الخلافات.
- بناء علاقات العمل.

### 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