

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج

# إدارة المواقف الصعبة مع الذكاء العاطفي

## مقدمة:

- إدارة المواقف الصعبة مع الذكاء العاطفي: كيفية تحويل السلبيات إلى إيجابيات ان هذا الموضوع قابل للتطبيق على الجميع، إن أن نكون في أفضل حالاتنا عندما نحتاج إلى أن نكون أكثر من اللازم يتطلب أن تكون لدينا الثقة والكفاءة في إدراك المشاكل المحتملة والتعامل معها قبل أن تتصاعد. التعامل مع الزملاء والعملاء والآخرين ذو المراس الصعبة، يتطلب أن نكون في أفضل حالاتنا تحت الضغط. مع الباقية والدبلوماسية والمهارة، والتي هي السمات المميزة لكفاءة الاتصالات والتواصل، من خلال هذه الدورة المكثفة والعملية، من المؤكد أنها ستعطيكم الأفكار والتقنيات لتحسين الذكاء العاطفي في العمل وإدارة المواقف الصعبة.

## أهداف الدورة:

### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- إتقان مهارة الذكاء العاطفي في العمل وإدارة المواقف الصعبة
- توظيف استراتيجيات متنوعة في إدارة المواقف الصعبة وحل مختلف النزاعات
- إدارة النزاعات في الفرق والمشاركة في حل مشكلات الفريق بفعالية
- استخدام مهارات التأثير المختلفة وتوظيفها بحسب اختلاف المواقف
- ممارسة الاستراتيجيات المختلفة للتأثير على الآخرين عاطفياً وعقلياً
- التعرف على أثر العواطف على السلوك البشري وحل النزاعات
- استخدام المبادئ الستة من الذكاء العاطفي (EI) في إدارة المواقف الصعبة
- تحليل وشرح أثر المواقف الصحيحة على المرونة وحل النزاعات



## الفئات المستهدفة:

- تستهدف هذه الدورة التدريبية جميع الأفراد والمهنيين والموظفين الذين يرغبون في تعزيز مستوى أدائهم الشخصي والمهني والمؤسسي عبر تبني أساليب فعالة في إدارة المواقف الصعبة وحل مختلف النزاعات.

## الفئات المستهدفة:

- المدراء والقادة ومسؤولو تطوير الأعمال، وجميع المهنيين الذين يشاركون في أنشطة التفاوض والتعاملات للأعمال في جميع مستويات المؤسسة.

## محتوى البرنامج:

### السلوك الإنساني ومحدداته:

- ماهية فهم السلوك الإنساني
- المفاهيم الأساسية للسلوك الإنساني
- الافتراضات البشرية للسلوك الإنساني
- أنت والآخريين
- نافذة على النفس البشرية
- الحوار الذاتي ومفهومه وأنواعه وأثاره

### الذكاء العاطفي:

- العلاقة بين الذكاء والعاطفة.
- الذكاء العاطفي (EQ) والذكاء الذهني والعقلي (IQ).
- مكونات الذكاء العاطفي.
- المهارات الأساسية والدقيقة للذكاء العاطفي.
- النماذج الأربعة للذكاء العاطفي.
- عادات الأشخاص الذين يمتلكون الذكاء العاطفي



- قياس الذكاء العاطفي.

## سيكولوجيات تعزيز وتنمية الذكاء العاطفي:

- مداخل تنمية الذكاء العاطفي
- برامج تطوير الذكاء العاطفي
- آليات تهذيب إنفعالات الأفراد
- التقنيات الحديثة لإكتساب مهارات الثقافة الإنفعالية

## الذكاء الإنفعالي في مواجهة وإدارة الصراعات:

- مفهوم الصراع (أنواعه و أبعاده).
- أنواع الصراع والنظريات الحديثة المفسرة للصراع.
- الذكاء العاطفي في إدارة الصراعات
- حالات عملية عن الذكاء العاطفي في مواجهة الضغوط.

## مهارة التعامل مع الرؤساء والمواقف الصعبة:

- الأنماط الإدارية للرؤساء
- نمط الرئيس من منظور الشبكة الإدارية
- الآثار التنظيمية للأنماط الإدارية للرؤساء
- استقصاء تعرف على نمط رئيسك الإداري
- أنت ورئيسك بل أنا ورئيسي

## مهارة التعامل مع المرؤوسين:

- دوافع العاملين
- مفهوم ومحددات التحفيز
- سبعة طرق للتحفيز
- مهارة التفويض والتمكين



## مهاره التعامل مع العملاء:

- أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم
- كيفية الرد على شكاوى العملاء
- استقصاء التميز في خدمة العملاء

## التعامل مع الأشخاص صعب المراس وخطوط العمل:

- خريطة التوافق والانسجام
- الأشخاص صعب المراس
- كيف تتعامل مع الأنماط التسعة للأشخاص صعب المراس
- كيف تتعامل مع ذوي الوجهين
- كيف تتعامل مع النزاعات التي تنشأ بين اثنين
- الوصفة الفعالة للاتصالات الناجحة
- أساليب مواجهة المواقف الصعبة
- الضغوط ومراعات العمل
- مفهوم الضغوط وأنواعها
- تأثير الضغوط على المديرين
- الضغوط الإدارية ومصادرها
- أساليب التعامل مع الضغوط
- الضغوط كأحد مصادر مراعات العمل

## كيف تبني حواراً مع الآخرين:

- ما أهمية العلاقات
- مسلمات قبل أن نبدأ
- إرشادات لتحسين علاقاتك وتطويرها
- دور الاتصالات في بناء الجسور
- بعض المبادئ التي تساعد في بناء جسور متينة



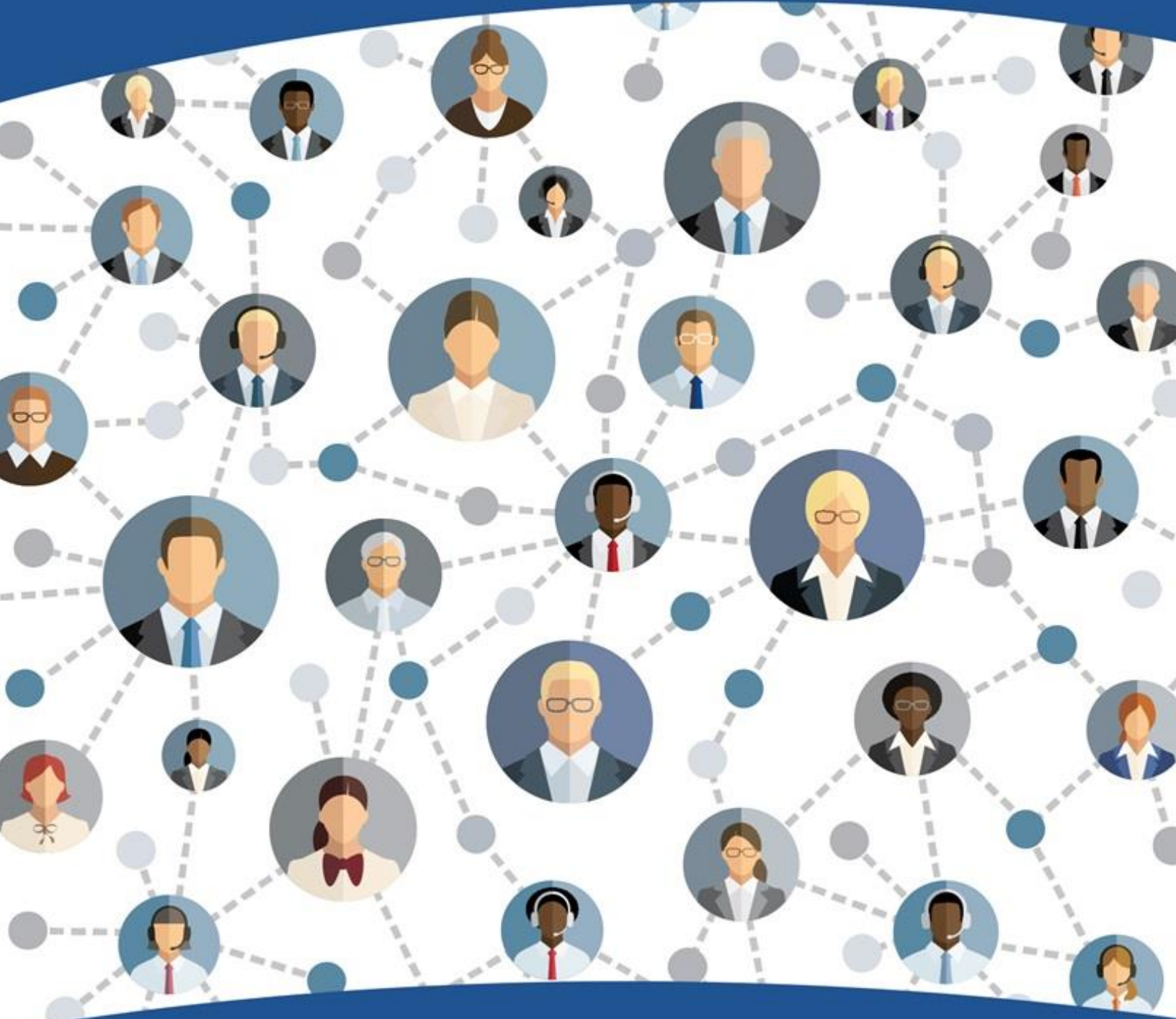
## التعامل مع الخلافات بإيجابية:

- الطرق الإيجابية والسلبية لمواجهة المشكلات
- النصائح مع النفس وتخطي الأزمة بأكملها
- المذاهب الأربعة لتسوية الخلافات (المذهب العدواني غير الحاسم، العدواني السلبي، المذهب الحاسم)
- إعداد خطة لوضع الحلول
- التفكير والتركيز على الحلول
- نموذج أهداف التسوية لتسوية الخلافات
- تنفيذ النموذج خطوة بخطوة
- دراسة حالة: رئيس العمل المتحمس بجنون
- دراسة حالة: مشكلة في الهيكل التنظيمي
- التعامل مع الضربات الدفاعية

## البرمجة اللغوية العصبية "NLP" كأساس لتنمية مهارات التعامل مع الآخرين:

- مفهوم وأهمية البرمجة اللغوية العصبية.
- مبادئ ودعائم البرمجة اللغوية العصبية.
- تكوين الخرائط الذهنية عند البشر
- مهارات صنع الألفة مع الآخرين
- نموذج الهدف لإنجاز الأعمال
- الإرساء وتعديل المشاعر والسلوك.
- الترسخ كأسلوب لتحسين الأداء
- الذكاء والبقاء الإداري

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج