



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الذكاء العاطفي لنجاح مقر العمل

## مقدمة :

- يصف الذكاء الاجتماعي (Social intelligence) القدرة البشرية الحصرية على التنقل والتفاوض في العلاقات الاجتماعية المعقدة والبيئات المختلفة بفعالية ، سيسلط البرنامج التدريبي " الذكاء الاجتماعي والتواصل الإيجابي مع الآخرين " الضوء على تعريف المشاركين بمفهوم الذكاء الاجتماعي وأهميته، ومرتكزات دراسة الذكاء الاجتماعي، والتعريف بأنواع الذكاء الثمانية، بالإضافة إلى إدراك العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء العاطفي. والى مصادر برمجة العقل اللاواعي للذكاء الاجتماعي، ومفهوم مرشحات الإدراك الأساسية ودورها في فهم البيئة المحيطة ومراحل السيطرة الانفعالية، والتعريف بأهمية جودة التواصل المباشر مع الآخرين، وكيفية بناء الشخصية والتأثير في الغير، واستخدام مهارات العقل الباطن المتعلقة بالإقناع والتأثير في رأي الطرف الآخر، وأساليب طرق إيصال الأفكار والتواصل الفعال وتبصير المشاركين بمدى الارتباط بين مهارات الاتصال وفرق العمل وإدارة الوقت في خطوة هامة لصناعة دائرة اجتماعية عملية مركزها الوعي بفنون الذكاء الاجتماعي والاتصال الفعال، ثم ينتقل البرنامج بالمتدرب خطوة بعد الأخرى لتحقيق مكاسب حقيقية ملموسة من عملية الاتصال من خلال تدريبه على مهارتي الإقناع والتفاوض. .

## أهداف البرنامج:

- أن يتعرف المتدرب على تعريف الذكاء الاجتماعي .
- أن يدرك المتدرب الأبعاد الخمسة للذكاء الاجتماعي .
- أن يتعرف المتدرب على المظاهر الخاصة التي يبدو فيها الذكاء الاجتماعي .
- التغلب على معوقات التواصل .
- الربط بين التواصل وإدارة الاجتماعات والوقت .
- تحقيق التواصل الجيد بين افراد فريق العمل دعما للإنجاز .
- توظيف مهارات التواصل في الإقناع والتفاوض
- التعرف على العوامل المؤثرة في الاتصال
- تنمية مهارات الإصغاء والاتصال غير الشفهي
- تعلم و تطبيق فن التواصل الناجح لتجنب الغضب و مسبباته
- أن يتعرف المتدرب على مفهوم التأثير والإقناع
- أن يدرك المتدرب على أشهر قواعد التأثير في الناس
- أن يلم المتدرب بمهارات الاتصال بالآخرين
- تقنيات ومهارات للتعامل مع الأشخاص صعبى المراس
- تعريف المشاركين كيفية العمل على الوعي الذاتي ، والتنظيم الذاتي ، والتحفيز ، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.

## الفئات المستهدفة:

- الموظفون والمشرفون والمدراء الذين يسعون إلى تعزيز الذكاء الاجتماعي وتحسين مهارات التواصل داخل وخارج العمل

## محتوى البرنامج:

### الذكاء الاجتماعي:

- تعريف الذكاء الاجتماعي
- الأبعاد الخمسة للذكاء الاجتماعي
- مهارات لزيادة الذكاء الاجتماعي
- وسائل تنمية الذكاء الاجتماعي
- المظاهر الخاصة التي يبدو فيها الذكاء الاجتماعي

### التواصل الفعال:

- مقدمة في التواصل مع الآخرين
- مستويات التواصل والتعاريف
- وظائف التواصل
- المبادئ الأربع للتواصل مع الآخرين
- عناصر عملية التواصل
- جوانب عملية التواصل
- التواصل غير اللفظي
- بناء العلاقات
- كيف يحدث سوء التفاهم؟
- معوقات التواصل الفعال
- التغلب على معوقات التواصل
- قمع التواصل

### مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة:

- تحسين مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة: المبادئ التوجيهية
- تحليل النمو الشخصي Disc
- مراحل تطوير الفريق
- فن الإقناع
- مجالات تنمية مناطق النفوذ
- التواصل مع فرق من ثقافات مختلفة
- مفاهيم الإقناع العالمية: العملية

## الإنصات الفعال:

- السمع مقابل الإنصات
- الإنصات الفعال مقابل الإنصات غير الفعال
- نصائح لتحسين مهارات الإنصات الفعال
- الأوجه الثلاث للإنصات الفعال
- مهارات الإنصات الفعال
- استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة

## سلوكيات التواصل وإدارة النزاعات:

- السلوكيات السلبية والعدوانية والحازمة
- عناصر التواصل اللفظي وغير اللفظي
- إدارة النزاع
- أنواع النزاعات
- مصادر النزاعات
- أساليب إدارة النزاعات
- مهارات إدارة النزاع الأساسية
- تعلم قول كلمة "لا"
- المبادئ التوجيهية لاستخدام كلمة "لا"

## التواصل من خلال الذكاء الاجتماعي و فن الاقناع:

- طرق الإقناع
- أثر الإقناع ونماذج لتأثير الأربعة
- النماذج الثلاثة للمؤثرين في الاشخاص
- كيف تضيفي على الكلمات تأثيراً إضافياً
- قوة الكلمات في عشر خصائص
- التواصل من خلال التفاوض
- بناء الثقة بالنفس اولى خطوات التفاوض
- شروط التفاوض
- القضايا التفاوضية
- الموقف التفاوضي

## النقد والإفادة بالرأي بطريقة بناءة:

- أهمية الإفادة بالرأي
- الإفادة بالرأي بشكل إيجابي مقابل الإفادة بالرأي بشكل سلبي
- إعطاء النقد البناء
- التعامل مع النقد السلبي



المعهد العربي للتدريب في الخليج