الدورة التدريبية: القيادة بالذكاء العاطفي لمديري الإدارات البلدية والمؤسسات الخدمية لتحقيق أداء متميز



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #GOV3370_433221

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الإدارات البلدية والمؤسسات الخدمية، لم يعد النجاح يعتمد فقط على الكفاءة الفنية والإدارية، بل أصبح الذكاء العاطفي للقيادات عنصرًا حاسمًا في تحقيق الأداء المتميز. هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center مصممة خصيصًا لتزويد قيادات هذه المؤسسات بالمهارات اللازمة لفهم وإدارة عواطفهم وعواطف فرقهم والمواطنين، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات. سيتعلم المشاركون كيفية استخدام الذكاء العاطفي لتعزيز العمل الجماعي، وحل النزاعات بفعالية، واتخاذ قرارات مستنيرة. تعتمد الدورة على أحدث الأبحاث في علم النفس الإداري، بما في ذلك إسهامات الخبير الأكاديمي دانيال جولمان (Daniel Goleman)، الذي يعتبر من أبرز رواد هذا المجال ومؤلف كتاب Emotional Intelligence. يرى جولمان أن الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وفهمها وإدارتها. سيتمكن المشاركون من تطبيق هذه الأفكار لتعزيز قدراتهم القيادية وتحسين التفاعل مع الفرق والمجتمع، مما يضمن تحقيق أداء متميز ومستدام.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الإدارات البلدية.
- القيادات في المؤسسات الخدمية الحكومية.
- رؤساء الأقسام والمشرفون.
- المرشحون للمناصب الإدارية العليا.
- مسؤولو العلاقات العامة وخدمة المواطنين.
- المهنيون المعنيون بتطوير الأداء المؤسسي.
- الموظفون في أقسام التخطيط الاستراتيجي.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- البلديات والإدارات المحلية.
- المؤسسات الخدمية الحكومية.
- الشركات المملوكة للدولة.
- الجهات الرقابية والتنظيمية.
- القطاع العام بشكل عام.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات خدمة العملاء والمواطنين.
- إدارات الموارد البشرية.
- إدارات العمليات التشغيلية.
- إدارات العلاقات العامة والإعلام.
- إدارات التخطيط والتطوير.
- أقسام الإشراف والرقابة.
- إدارات المشاريع والمبادرات البلدية.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مكونات الذكاء العاطفي وتطبيقه في السياق الإداري.
- تطوير الوعي الذاتي وإدارة العواطف الشخصية.
- بناء مهارات التعاطف والتواصل الفعال.
- تحسين القدرة على حل النزاعات وإدارة التوتر.
- تحفيز الفرق وتعزيز العمل الجماعي والمشاركة.
- اتخاذ قرارات أكثر حكمة وتوازنًا.
- بناء ثقافة مؤسسية إيجابية وداعمة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center منهجية تدريبية تفاعلية وعملية تجمع بين أحدث النظريات والتطبيق المباشر. تبدأ كل وحدة بشرح مبسط للمفاهيم الأساسية للقيادة بالذكاء العاطفي، يليها تطبيق عملي من خلال دراسات حالة واقعية من بيئة العمل البلدي والخدمي. يشارك المتدربون في تمارين جماعية مصممة لتعزيز مهاراتهم في الوعي الذاتي والتعاطف وحل المشكلات. تتيح هذه التمارين للمشاركين تبادل الخبرات والتحديات التي يواجهونها في عملهم اليومي. يقدم المدربون الخبراء تغذية راجعة فورية وشخصية، مما يساعد كل قائد على فهم نقاط قوته ومجالات التحسين. هذه المنهجية تضمن أن المشاركين لا يكتسبون المعرفة النظرية فحسب، بل يطورون أيضًا القدرة على تطبيق هذه المهارات في مواقف حقيقية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء القيادي والإنتاجية على المدى الطويل.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الذكاء العاطفي في القيادة

- مقدمة إلى مفهوم الذكاء العاطفي.
- المكونات الخمسة للذكاء العاطفي.
- أهمية الذكاء العاطفي للقيادات البلدية.
- فهم تأثير العواطف على اتخاذ القرارات.
- دور الوعي الذاتي في القيادة.
- تحليل السلوكيات القيادية القائمة على الذكاء العاطفي.
- أدوات لتقييم الذكاء العاطفي.

الوحدة الثانية: الوعي الذاتي والإدارة الذاتية

- تقنيات لتطوير الوعي الذاتي.
- كيفية إدارة العواطف السلبية والإيجابية.
- المرونة العاطفية والتكيف مع التغيير.
- التعامل مع التوتر والضغوطات في بيئة العمل.
- ورشة عمل: تمارين تأمل لإدارة العواطف.
- الشفافية والنزاهة في القيادة.
- التحفيز الذاتي والقيادة التحويلية.

الوحدة الثالثة: الوعي الاجتماعي والتعاطف

- فهم مشاعر واحتياجات الآخرين.
- بناء مهارات الاستماع الفعال.
- التعاطف كأساس لخدمة المواطنين.
- قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- ورشة عمل: سيناريوهات تفاعلية للتعاطف.
- إدارة العلاقات مع الفرق والمواطنين.
- دور الذكاء العاطفي في بناء العلاقات الإيجابية.

الوحدة الرابعة: المهارات الاجتماعية والقيادة الفعالة

- استراتيجيات التواصل الفعال.
- حل النزاعات والتعامل مع الخلافات.
- بناء فرق عمل قوية ومتحفزة.
- التأثير والإقناع في سياق العمل البلدي.
- ورشة عمل: محاكاة لسيناريوهات التفاوض.
- توجيه وتدريب الموظفين لتحقيق الأهداف.
- القيادة الخدمية كنموذج تطبيقي.

الوحدة الخامسة: تطبيقات متقدمة للذكاء العاطفي

- دمج الذكاء العاطفي في إدارة الأداء.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للذكاء العاطفي.
- دراسة حالة: قيادة التحول في إحدى البلديات.
- أخلاقيات القيادة بالذكاء العاطفي.
- تحديات تطبيق الذكاء العاطفي في القطاع العام.
- وضع خطة عمل لتحسين الذكاء العاطفي.
- خطة عمل شخصية: تطبيق المهارات المكتسبة.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للقائد البلدي أن يحافظ على ذكائه العاطفي في مواجهة الانتقادات العامة المستمرة والضغوطات السياسية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على القيادة بالذكاء العاطفي في سياق الإدارات البلدية والمؤسسات الخدمية، وهو ما يمنحها قيمة فريدة. لا تقتصر الدورة على شرح المفاهيم النظرية فحسب، بل تركز بشكل مكثف على الأمثلة العملية ودراسات الحالة التي تحاكي التحديات اليومية التي تواجهها القيادات البلدية. تعتمد المنهجية على العمل الجماعي والتمارين التفاعلية، مما يمكن المشاركين من تطوير مهاراتهم بشكل مباشر وملموس. من خلال هذه الدورة، سيغادر المشاركون ولديهم القدرة على تحسين العلاقات مع موظفيهم والمواطنين، وحل المشكلات بشكل أكثر فعالية، واتخاذ قرارات مستنيرة حتى في أصعب الظروف. هذه الدورة هي استثمار حقيقي في تطوير القيادات التي تصنع فرقًا إيجابيًا ومستدامًا في مجتمعاتها.