CONCEPT

إدارة الغضب وضبط الانفعالات في بيئة العمل

2 – 6 أغسطس 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



إدارة الغضب وضبط الانفعالات في بيئة العمل

المرجع: 779_19817 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تبرز أهمية إدارة الغضب في بيئة العمل عندما تهدم نوبة انفعال واحدة في اجتماع أو رسالة بريد حادة أو باب يغلق بعنف ثقة بنيت على مدى أشهر، وتفتح باب التظلمات وتدفع الكفاءات إلى المغادرة. وقلما يتعلم الموظف كيف يتصاعد غضبه أو كيف يعيد توجيهه قبل أن ينفلت. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للموظفين والمشرفين وقادة الفرق منهجا عمليا غير علاجي لقراءة إشارات الغضب الشخصية وتهدئة الأفكار الساخنة والتعبير عن الإحباط بحزم وإصلاح علاقات العمل. ويغادر كل مشارك بخطة شخصية لإدارة الغضب وضبط النفس.

أهداف الدورة:

- تحديد مثيرات الغضب الشخصية والإشارات الجسدية والفكرية والسلوكية التي تنذر بتصاعد الانفعال في العمل
- شرح دورة الغضب وأثر الاستثارة الجسدية في الحكم بلغة مبسطة وتحديد النقطة التي ينجح فيها التدخل
- تطبيق تقنيات الاسترخاء والانسحاب المؤقت والوعي الجسدي لخفض الاستثارة قبل الرد على الاستفزاز
- مراجعة الأفكار الساخنة وإعادة صياغتها بأسلوب إعادة البناء الإدراكي حتى لا تتحول المضايقات الصغيرة إلى مواجهات
- التعبير عن الاختلاف والنقد والإحباط بحزم ودون عدائية وجها لوجه وفي الاجتماعات والمراسلات المكتوبة
- إصلاح علاقة عمل بعد نوبة انفعال وإعداد خطة شخصية لإدارة الغضب وضبط النفس

الفئة المستهدفة:

- الموظفون الذين تفرض أدوارهم مواعيد ضيقة أو موارد مشتركة أو مقاطعات متكررة تثير الإحباط
- المشرفون المباشرون الذين يحتاجون إلى ضبط أعصابهم أثناء تصحيح الأخطاء وتوزيع المهام
- قادة الفرق الذين يديرون الاجتماعات ويعالجون خلافات الزملاء ويحددون المناخ الانفعالي للمجموعة
- المختصون الفنيون والمهنيون الذين يتلقون ملاحظات ناقدة على أعمالهم ويريدون الرد بهدوء
- موظفو الشؤون الإدارية والتنسيق الذين يوازنون بين طلبات متزاحمة من عدة عملاء داخليين

محاور الدورة:

اليوم 1: فهم الغضب في العمل: المثيرات والتكاليف والمستوى الشخصي الحالي

- الغضب والانزعاج والعدائية: تعريفات عملية والتمييز بين الغضب البناء والغضب الهدام
- خريطة تكاليف الغضب في العمل: تضرر الثقة والتظلمات والأخطاء وتسرب الموظفين
- جرد مثيرات الغضب الشخصية: الأشخاص والمواقف والشعور بالظلم والأهداف المعطلة
- مذكرة إشارات الغضب: العلامات الجسدية والفكرية والسلوكية المسجلة خلال أسبوع عمل
- التقييم الذاتي لمستوى الانفعال: التكرار والشدة والمدة وأسلوب التعبير

اليوم 2: كيف يتصاعد الغضب: دورة الغضب والاستثارة وأنماط التفكير

- نموذج دورة الغضب عبر الجوانب المعرفية والجسدية الوجدانية والسلوكية
- الاستثارة الفسيولوجية وضبط الاندفاع: لماذا يضيق الحكم عند ذروة الغضب
- أنماط الأفكار الساخنة: اللوم وقراءة النوايا وعبارات يجب وتضخيم العواقب
- مراجعة خرافة التنفيس: لماذا يزيد التفريغ الانفعالي الغضب بدلا من تخفيفه
- خريطة نقاط التدخل: أين تكسر الدورة قبل نوبة الانفعال وأثناءها وبعدها

اليوم 3: مهارات التهدئة: الاسترخاء وإعادة البناء الإدراكي والتعبير الحازم

- أدوات خفض الاستثارة: التنفس البطيء وإرخاء العضلات وقواعد الانسحاب المؤقت المنظم
- التثبيت بالوعي الجسدي: تمرين باطن القدمين وتسمية الأحاسيس
- ورقة عمل إعادة البناء الإدراكي: اختبار الأدلة وصياغة أفكار بديلة متوازنة
- مقارنة الأساليب السلبي والحازم والعدواني بأمثلة من بيئة العمل
- صيغة التعبير الحازم: رسائل أنا والطلبات المحددة والنبرة المحترمة

اليوم 4: الحالات الصعبة: الاستفزاز والنقد والضغط والاجتماعات والبريد الإلكتروني

- الرد على الاستفزاز والملاحظات الشخصية: أسلوبا التضبيب والأسطوانة المشروخة
- تلقي النقد غير المنصف دون هجوم مضاد: تسلسل التوقف ثم الاستيضاح ثم الرد
- ضغط المواعيد وتزاحم الأولويات: مثيرات الإحباط والتفاوض على الطلبات
- الغضب في اجتماعات الفريق: سيناريوهات المقاطعة ونسبة الفضل للنفس والخلاف العلني
- بؤر الاشتعال في البريد والمحادثات: قاعدة تأجيل المسودة وفحص النبرة وإعادة كتابة رسالة منفعلة

اليوم 5: لعب أدوار الاستفزاز وخطة ضبط النفس الشخصية

- لعب أدوار استفزاز متدرج مع تقييم المراقب للإشارات والتغذية الراجعة
- حوار إصلاح العلاقة: الاعتراف وصياغة الاعتذار وخطوات إعادة البناء
- سيناريوهات الانتكاس: التعرف إلى أنماط الزلل وإجراءات التعافي
- صياغة خطة شخصية لإدارة الغضب وضبط النفس: المثيرات والإشارات والاستجابات المختارة
- مراجعة مع شريك المتابعة وإعداد سجل تتبع الانفعال لمدة أربعة أسابيع

المهارات التي ستكتسبها:

- رصد إشارات الغضب
- تحليل المثيرات
- خفض الاستثارة
- إعادة صياغة الأفكار الساخنة
- التعبير الحازم
- الاتزان أمام النقد
- ضبط نبرة الكتابة
- إصلاح العلاقات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة شخصية لإدارة الغضب وضبط النفس مبنية على مثيراتك وإشاراتك واستجاباتك المختارة
- التدرب على الحفاظ على هدوئك في مواقف استفزاز ونقد واجتماعات واقعية مع تغذية راجعة من مراقبين
- امتلاك صياغات جاهزة للطلبات الحازمة والردود الهادئة على الملاحظات غير المنصفة والاعتذار بعد الزلل
- مقارنة مواقف الاشتعال وأساليب التهدئة مع زملاء من العمليات والمالية والرعاية الصحية والهندسة والخدمة العامة

الخاتمة:

الغضب في العمل أمر طبيعي، والفارق الحقيقي هو ملاحظته مبكرا واختيار طريقة الرد. تبدأ الدورة بتحديد المثيرات الشخصية وتكاليف فقدان الأعصاب، ثم تنتقل إلى دورة الغضب والاستثارة وأنماط الأفكار الساخنة، ومنها إلى الاسترخاء وإعادة البناء الإدراكي والتعبير الحازم، وصولا إلى الاستفزاز والنقد غير المنصف وضغط المواعيد والاجتماعات والبريد الإلكتروني. ويخصص اليوم الأخير للعب أدوار متدرج وإصلاح العلاقات، وينتهي بخطة شخصية لإدارة الغضب وضبط النفس مع سجل متابعة للأسابيع التالية للدورة.