

دورة الذكاء العاطفي وإعادة التأطير الإبداعي للعمل الشرطي

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الذكاء العاطفي وإعادة التأطير الإبداعي للعمل الشرطي

المرجع: 259732_2183 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة الذكاء العاطفي وإعادة التأطير الإبداعي للعمل الشرطي دورة متوسطة لمدة أسبوع للمشرفين وفرق الدوريات والتحقيق وغرف العمليات والشرطة المجتمعية، ويعود المشاركون منها بملف ممارسة التفاعل الشرطي الذكي عاطفيا. تربط الدورة الوعي الذاتي والتنظيم الانفعالي والتعاطف والاستماع وإعادة التأطير والتواصل لخفض التصعيد والتأمل ومرونة الفريق. تدعم الدورة الاستجابات المتزنة دون أن تحل محل التدريب التكتيكي أو العلاجي. تقدم أجايل للتدريب ممارسات الذكاء العاطفي للعمل الشرطي.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن الإشراف الشرطي والقيادة الميدانية
- الفرق المسؤولة عن الدوريات والاستجابة والتعامل مع الجمهور
- الفرق المسؤولة عن التحقيق والمحادثات الصعبة
- الفرق المسؤولة عن اتصالات غرف العمليات وتنسيق الحوادث
- الفرق المسؤولة عن الشرطة المجتمعية والثقة العامة

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع مواقف إنسانية ضاغطة في السلامة العامة، ولا تتناول تكتيكات استخدام القوة أو التشخيص أو العلاج النفسي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة التواصل الذكي عاطفيا في العمل الشرطي وبيئات السلامة العامة ذات الصلة.

- وحدات الدوريات والاستجابة والشرطة المجتمعية
- فرق التحقيق والحجز وإدارة الاتصالات
- غرف العمليات ومراكز اتصال الطوارئ
- إدارات التدريب والقيادة والمعايير المهنية
- مؤسسات السلامة المجتمعية والخدمة العامة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل المحفزات الانفعالية واستجابات الضغط.
- تطبيق التنظيم الذاتي في التفاعلات الصعبة.
- استخدام الاستماع النشط والتعاطف لجمع المعلومات.
- بناء تفسيرات بديلة عبر إعادة التأطير الإبداعي.
- تقييم خيارات التواصل ونتائج التفاعل.
- بناء ملف ممارسة التفاعل الشرطي الذكي عاطفيا.

جدول الدورة

اليوم 1: التعرف على الديناميكيات الانفعالية

- خريطة المحفزات والاستجابات الانفعالية
- قائمة فحص إشارات الضغط والانتباه
- سجل التأمل في الوعي الذاتي
- تسلسل الانفعال والفكرة والسلوك
- خطة الاستعداد للتنظيم الذاتي

اليوم 2: التنظيم والتواصل

- روتين التوقف والتنفس والاستجابة
- مسح التواصل اللفظي وغير اللفظي
- تسلسل مهارات الاستماع النشط
- دليل الأسئلة المفتوحة وإعادة الصياغة
- ممارسة التعاطف وتسمية الانفعالات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: إعادة تأطير المواقف والمنظورات

- شبكة تحدي التفسير الأولي
- مجموعة أسئلة إعادة التأطير الإبداعي
- خريطة التفسيرات والخيارات البديلة
- قائمة فحص تبني المنظور الواعي بالتحيز
- دورة راقب وفسر واختر وتفاعل وتأمل WISER

اليوم 4: إدارة النزاع ودعم الفريق

- بطاقة تخطيط التواصل لخفض التصعيد
- هيكل محادثة إدارة النزاع
- فحص تواصل العدالة الإجرائية
- دليل الاستخلاص بين الزملاء والتغذية الراجعة
- خطة مرونة الفريق والتعافي

اليوم 5: تطبيق الذكاء العاطفي في العمل الشرطي

- تمرين: تنظيم استجابة ناتجة عن محفز
- تمرين: تطبيق الاستماع والتعاطف تحت الضغط
- تمرين: إعادة تأطير تفاعل ملتبس
- تمرين: مراجعة نتائج التواصل والقرار
- المشروع الختامي: إكمال ملف ممارسة التفاعل الشرطي الذكي عاطفيا

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستندة إلى حالات في الدوريات والتحقيق وغرف العمليات والتفاعل المجتمعي.

- نشاط مقترح: تحديد إشارات الضغط واختيار روتين استجابة مضبوطة.
- نشاط مقترح: استخدام الاستماع وإعادة الصياغة وتسمية الانفعالات في محادثة صعبة.
- نشاط مقترح: اختبار تفسير أولي مقابل تفسيرات بديلة.
- نشاط مقترح: مراجعة تفاعل من حيث التواصل والإنصاف والتعلم.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الذكاء العاطفي للعمل الشرطي؟

تناسب دورة الذكاء العاطفي العاملين في السلامة العامة الذين يديرون تفاعلات ضاغطة أو يشرفون على الفرق أو يتواصلون مع أشخاص في حالات نزاع أو ضيق.

كيف يدعم الذكاء العاطفي التواصل الشرطي؟

يدعم الذكاء العاطفي التواصل عبر الوعي بالانفعالات وضبط الاستجابة والتعاطف والاستماع والانتباه إلى أثر الكلمات والنبرة والسلوك في التفاعل.

ما إعادة التأطير الإبداعي في العمل الشرطي؟

إعادة التأطير الإبداعي ممارسة منضبطة لاختبار التفسير الأولي والنظر في تفسيرات بديلة واختيار استجابة تواصل تلائم الأدلة ومتطلبات السلامة.

هل يضمن التواصل لخفض التصعيد نتيجة محددة؟

لا يضمن التواصل لخفض التصعيد نتيجة محددة، لكنه يوفر أساليب لجمع المعلومات وصنع الخيارات وتعديل التواصل مع اتباع إجراءات السلامة المعمول بها.

كيف يمارس اتخاذ القرار التأملي بعد التفاعلات الشرطية؟

يراجع اتخاذ القرار التأملي الإشارات الانفعالية والافتراضات وخيارات التواصل والمعلومات والنتائج والدروس، ثم يحدد تعديلا عمليا للمواقف اللاحقة.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف ممارسة التفاعل الشرطي الذكي عاطفيا الذي يربط المحفزات والتنظيم والاستماع والتعاطف وإعادة التأطير والتواصل والتأمل. يجعل الملف خيارات التفاعل ونقاط التعلم مرئية. كما يدعم الهدوء والتغذية الراجعة والتواصل المتكيف دون أن يحل محل التوجيه التكتيكي أو القانوني أو العلاجي.