

# € TRAINING

إدارة الغضب والتعزيز في التعامل مع الآخرين

11 - 15 أغسطس 2024  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## إدارة الغضب والتهديز في التعامل مع الأخرين

رمز الدورة: O68 تاريخ الإ انعقاد: 11 - 15 أغسطس 2024 دولة الإ انعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 4400 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

وفقاً للتغيرات الدائمة والمستمرة في بيئة العمل الإداري ومحاولة المنظمات الإدارية تحقيق أهدافها يواجهها العديد من الأزمات والعقبات ويبرز من القضايا ما يؤثر سلباً على مسار العمل والإنتاج مما يؤخر الكفاءة في العمل، وتختلف حدة هذه الأزمات والأشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تتحرك بسرعة لتجاوزها وتلافيها وتؤلف السيناريو الافتراضي للتعامل معها وعلاج الأسباب التي قد تؤدي لها قبل وقوعها ولهذا يتم بشكل دائم تدريب العاملين على مهارات إدارة الأزمات والمشاكل وعلى الكفاءة في التعامل معها وبناء الثقة في النفس.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على أهمية الوقت وخصائصه.
- معرفة الأدوات والتقنيات التي تمكنهم من الاستفادة من وقتهم.
- التمكن من إدارة وقتهم بفعالية وكفاءة أعلى.
- التمكن من إدارة الأزمات التي تواجههم في بيئة العمل اليومية واكسابهم المهارات الضرورية للتعامل مع هذه الأزمات.
- التمكن من مواجهة الضغوط الناتجة عن العمل والتعامل مع التوترات التي تواجههم في إطار العمل.

### الفئات المستهدفة:

- موظفو السكرتارية والعلاقات العامة ومدراء المكاتب.
- المنسقون والمشرفون والذين تتطلب طبيعة عملهم إدارة الوقت بدقة.
- الوظائف التي لها احتكاك وتواصل مستمر مع المراجعين والرؤساء.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مدخل الى مفهوم وأهميه إدارة الوقت وخصائصه ومزاياه:

- كيفية السيطرة على مضيعات الوقت.
- الأدوات والتقنيات الحديثة في تقليل الوقت الضائع.
- قائمة ماكنزي وأنجستروم في إدارة الوقت.
- معيقات إدارة الوقت وطرق إدارتها والسيطره عليها.
- مصادر التوتر والقلق والضغط في بيئه العمل.

#### الوحدة الثانية:

#### مفهوم الأزمات والنكبات والفرق بينهما:

- خصائص الأزمات ومظاهرها المختلفة.
- أنواع الأزمات وأسبابها ومسبباتها.
- دورة حياة الأزمات وخصائص كل مرحلة من دورة حياتها.
- تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية في التخلص من الضغوط و التوتر.

- طرق استشعار الأزمات والسيطرة عليها والقضاء قبل ولادتها.

### **الوحدة الثالثة:**

#### **طرق وأساليب التعامل مع الازمات:**

- مفهوم التوتر وضغوط العمل وأسبابها.
- طرق وأساليب التعامل مع الألام والضغوط الناتجة عن العمل.
- أثر التدريب الداخلي في مواجهة ضغوط العمل.
- الوصايا السبع في ادارة الازمات ومواجهة الضغوط.

### **الوحدة الرابعة:**

#### **أسباب ضغوط العمل وآلية معالجتها:**

- تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية في التخلص من الضغوط والتوتر.
- طرق وأساليب التعامل مع الازمات.
- مفهوم التوتر وضغوط العمل وأسبابها.

### **الوحدة الخامسة:**

#### **طرق وأساليب التعامل مع الالام والضغوط الناتجة عن العمل:**

- أسباب ضغوط العمل وآلية معالجتها.