

مقدمة

في ظل التغيرات المستمرة والتطورات المتسارعة في بيئات العمل الإدارية، تواجه المؤسسات تحديات متكررة قد تعيق تحقيق أهدافها، وتؤثر سلباً على سير العمليات الإنتاجية ومستوى الكفاءة. وتتنوع هذه التحديات من حيث نوعها وحدتها باختلاف مسبباتها وسياقاتها، ما يجعل من الضروري أن تتحلى المؤسسات الحديثة بالمرونة والجاهزية للتعامل معها بفعالية. لذلك، بات من المهم تدريب الموظفين على مهارات إدارة المشكلات والطوارئ، والارتقاء بقدراتهم على إدارة الانفعالات وبناء الثقة بالنفس لمواجهة الضغوط والعمل باحترافية.

أهداف البرنامج

مع نهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدراك العلاقة بين الأفكار والانفعالات والسلوكيات وأثرها على التفاعل اليومي.
- فهم أساليب تحليل الغضب لدى الآخرين والتفاعل معه بمرونة.
- تعلم مهارات التواصل الفعال وتطبيقها للحد من مسببات التوتر.
- التعرف على أحدث الاستراتيجيات للتحكم في الغضب وإدارته بوعي.
- تعزيز الذكاء العاطفي لتقليل التأثير بالمشاعر السلبية والتعافي منها بسرعة.
- التعرف على كيفية تحويل الضغط النفسي إلى طاقة إيجابية تساعد على التحكم بالانفعالات.
- التدرب على إدارة الأزمات اليومية في بيئة العمل بكفاءة.
- التفاعل الإيجابي مع الضغوط والتقلبات المهنية اليومية.
- تبني عادات ذهنية صحية تقلل من فرص الانفعال الزائد.
- استخدام تقنيات فعالة للحد من المشاعر السلبية المزجة.
- الحفاظ على الهدوء والالتزان في مواجهة التوتر أو الغضب.
- تطبيق أساليب فعالة لتقليل آثار الإجهاد المهني.

الجمهور المستهدف

- موظفو العلاقات العامة والسكرتارية ومدراء المكاتب.
- المشرفون والمنسقون ممن تتطلب وظائفهم دقة في تنظيم الوقت.
- الموظفون الذين يتعاملون باستمرار الجمهور المستهدف مع الجمهور أو الإدارة العليا.
- كل من يسعى لتعزيز مهاراته في التواصل وإدارة الانفعالات في بيئة العمل.

المحاور العامة للبرنامج

الوحدة الأولى

مفهوم الغضب:

- تعريف الغضب
- درجات الغضب وأنواعه
- مظاهره وسلوكياته المرتبطة
- الأسباب المؤدية للعصبية والانفعال

التعامل مع غضب الآخرين:

- الأسباب المحتملة للغضب أثناء المحادثة وكيفية تلافيها
- تنمية مهارات الحوار والإقناع
- طرق التعامل مع الأشخاص المنفعليين
- استراتيجيات تهدئة المواقف وامتصاص الغضب

الوحدة الثانية

مفهوم الضغوط:

- تعريف الضغوط النفسية والمهنية
- الضغوط كعامل إيجابي في بعض الحالات
- أهمية التعرف على ضغوط العمل والتعامل معها
- أنواع الضغوط المهنية ومصادرها

الوحدة الثالثة

مصادر ضغوط العمل:

- الضغوط الناشئة من البيئة الخارجية
- الضغوط الناتجة من البيئة الداخلية للمؤسسة
- أدوات وأساليب قياس درجة التوتر والضغط المهني

الوحدة الرابعة

الاستجابة للضغوط ونتائجها:

- كيفية التعامل مع الضغوط عند وقوعها
- العلاقة بين التوتر ومستوى الإنتاجية
- الأثر النفسي للضغوط على الموظف
- تداعيات الضغوط على المؤسسة ككل
- التداخل بين متطلبات العمل ونمط الحياة الشخصية

الوحدة الخامسة

إدارة ضغوط العمل:

- التعريف بإدارة الضغوط كمهارة مهنية
- تقنيات السيطرة على الضغوط على المستوى الفردي
- أساليب إدارة التوتر في بيئة العمل المؤسسي

إعداد خطة تنفيذية لإدارة الضغوط:

- خطة عملية لإدارة الضغوط على الصعيد الشخصي والمهني
- خطة تنظيمية لتحسين بيئة العمل بالتعاون مع الزملاء والمدراء