Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

إدارة الغضب والتميز في التعامل مع الآخرين

28 يوليو - 1 أغسطس 2025

لندن (المملكة المتحدة)

Landmark Office Space - Oxford

إدارة الغضب والتميز في التعامل مع الآخرين

رمز الدورة: PS168 تاريخ الإنعقاد: 28 يوليو - 1 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - Oxford - Space Office Landmark
رسوم الإشتراك: 5500 Euro

مقدمة

وفقا للتغيرات الدائمة والمستمرة في بيئة العمل الإداري ومحاولة المنظمات الإدارية تحقيق أهدافها يواجهها العديد من الأزمات والعقبات ويبرز من القضايا مايؤثر سلبا على مسار العمل والانتاج مما يؤخر الكفاءة في العمل, وتختلف حدتة هذه الازمات والاشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تتحرك بسرعة لتجاوزها وتلافيها وتؤلف السيناريو الإفتراضي للتعامل معها وعلاج الأساب 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 :

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- فهم كيف ترتبط الهياكل الفكرية بمشاعرنا وتؤثر على سلوكنا
- تقييم وتحليل الغضب في الشخص المقابل وكيفية التعامل معه
- تعلم وتطبيق فن التواصل الناجح لتجنب الغضب وأسبابه
- معرفة وتطبيق أحدث الأساليب الفعالة في إدارة الغضب
- زيادة الوعي العاطفي لتخفيض الغضب بشكل كبير والتعافي من المشاعر السلبية
- تعلم كيف نختبر الإجهاد وكيفية تحويله إلى عواطف مفيدة لاستعادة السيطرة على الشعور
- إدارة الأزمات في بيئة العمل اليومية واكتساب المهارات الضرورية للتعامل مع هذه الأزمات.
- مواجهة الضغوط الناتجة عن العمل والتعامل مع التوترات الناتجة خلال العمل.
- تجنب الغضب عن طريق ترسيخ حالات صحية مفيدة وواعية
- إتقان تقنيات عملية للقضاء على أي شعور من العواطف غير المرغوب فيها
- الحفاظ على رباطة الجأش عند التعامل مع الغضب أو أثناء التعرض للضغوط
- ممارسة أساليب الحد من الإجهاد

الجمهور المستهدف:

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

- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة .

المحاور العامة للبرنامج :

اليوم الأول :

- مفهوم الغضب

- تعريف الغضب
- درجات الغضب
- مظاهر الغضب
- أسباب العصبية والغضب

- التعامل مع غضب الآخرين:

- أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية تجنبه
- مهارات الحوار والتفاوض
- كيف تتعامل مع الشخص الغاضب
- كيفية امتصاص غضب الآخرين

اليوم الثاني :

- مفهوم الضغوط:

- تعريف الضغوط
- الضغوط كحالة إيجابية أيضاً
- أهمية دراسة ضغوط العمل
- ضغوط العمل وأنواعها ومسبباتها

اليوم الثالث :

- مصادر ضغوط العمل:

- الضغوط الخارجية
- الضغوط الداخلية
- قياس مستوى الضغوط

اليوم الرابع :

- الاستجابة للضغوط ونتائجها:

- كيفية الاستجابة للضغوط
- العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء
- تأثير الضغوط في الأفراد
- تأثير الضغوط في المؤسسة
- الآثار المتبادلة للضغوط بين العمل ونمط الحياة.

اليوم الخامس :

- إدارة ضغوط العمل:

- مفهوم إدارة الضغوط
- التعامل مع الضغوط وإدارتها على المستوى الفردي
- التعامل مع الضغوط وإدارتها على مستوى المؤسسة

- تطوير خطة تنفيذية لإدارة الضغوط:

- على المستوى الشخصي خطة خاصة بحياة الفرد العملية والشخصية
- على مستوى المنظمة خطة خاصة بالإدارة التي يعمل بها الفرد وزملاءه ورؤساءه الذين يعمل معهم