



Sales, Marketing and Customer Service

**إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في
خدمة المتعاملين**

Course Introduction

تُعتبر بيئة خدمة المتعاملين من أكثر البيئات الوظيفية التي تتطلب جهداً نفسياً وعاطفياً عالياً، حيث يتعرض الموظف يوميًا لمواقف ضاغطة، متعاملين غير راضين، شكاوى متكررة، وضغوط وقتية لإنهاء المعاملات بسرعة ودقة. كل ذلك يمكن أن يؤدي إلى إجهاد نفسي، فقدان الحماس، بل وأحيانًا الاحتراق الوظيفي.

هذا البرنامج العميق يهدف إلى تمكين المشاركين من فهم مصادر الضغوط بشكل علمي، وتقديم أدوات وتقنيات عملية للتعامل معها. لا يتوقف التدريب عند الجانب النفسي فقط، بل يشمل أيضًا أساليب تنظيم الوقت، إعادة الهيكلة الذهنية للمواقف، وبناء المرونة النفسية والذهنية للتفاعل باحتراف مع الضغوط اليومية.

Target Audience

موظفو خدمة المتعاملين والصف الأمامي

Learning Objectives

- فهم مصادر وأنواع الضغوط النفسية في بيئة خدمة المتعاملين.
- التعرّف على إشارات الإنهاك المبكر وكيفية الوقاية منه.
- تعلم تقنيات التنفس والتأمل العقلي للهدوء الفوري.
- تطوير القدرة على الفصل بين الانفعال المهني والحياة الشخصية.
- اكتساب استراتيجيات عقلية وسلوكية لإدارة الضغط اللحظي.
- التفاعل بذكاء عاطفي مع المواقف الصعبة والمتعاملين الغاضبين.

Course Outline

• DAY 01

فهم الضغوط في بيئة خدمة المتعاملين

- مقدمة عن طبيعة بيئة العمل في خدمة المتعاملين.
- ماهي الضغوط؟ أنواعها، مصادرها، ومؤشراتها المبكرة.
- الفرق بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي.
- الضغوط الناتجة عن التعامل مع المتعاملين الغاضبين أو غير المتعاونين.
- اختبار قياس مستوى التوتر الشخصي لدى المشاركين.
- تمرين جماعي: "رحلة في يوم عمل ضاغط" – مشاركة تجارب واقعية.

• Day 02

المهارات السلوكية لإدارة الضغوط اليومية

- مهارات التوازن النفسي خلال فترات الذروة.
- التحكم في الانفعالات والمحفزات السلبية.
- الذكاء العاطفي: كيف تساعدك المشاعر في إدارة الموقف؟
- التعامل مع العدائية والانفعالات السلبية لدى المتعاملين.
- (Pause-Breathe-Respond) تقنيات التهدئة الفورية.
- تمارين تفاعلية: تمثيل أدوار في مواقف ضاغطة.

• Day 03

أدوات عملية للتحكم في التوتر

- استراتيجيات إدارة الوقت في بيئة العمل الخدمي.
- للمواقف الصعبة Cognitive Reframing إعادة الهيكلة الذهنية.
- تمارين التنفس الواعي، الاسترخاء، التأمل الذهني.
- تقنيات "التفريغ النفسي" داخل بيئة العمل.
- بيئة العمل الصحية: كيف تؤثر على مستوى الضغط؟
- "تمرين عملي: تصميم "صندوق أدوات التوازن الذاتي".

• Day 04

التعافي من الضغط وبناء المرونة النفسية

- Burnout؟ كيف تتعامل مع الإرهاق والاحتراق الوظيفي؟
- أهمية الدعم الزملائي والتواصل الداخلي.
- بناء المرونة النفسية: تقبل، تكيف، تجاوز.

- مهارات الفصل بين الحياة المهنية والشخصية.
- خطة شخصية للتحكم في التوتر: ماذا ستغير من اليوم؟
- ورشة عمل ختامية: تصميم خطة التعافي الذاتي.
- تسليم الشهادات ومشاركة الانعكاسات الشخصية من المشاركين

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 16, 2025	June 19, 2025	4 days	3950.00 \$	UAE - Abu Dhabi
July 14, 2025	July 17, 2025	4 days	3950.00 \$	UAE - Dubai
Aug. 11, 2025	Aug. 14, 2025	4 days	3950.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 24, 2025	Nov. 27, 2025	4 days	3950.00 \$	UAE - Dubai