



الكفاءة الإدارية والمكتبية

استراتيجيات إدارة الضغوط في بيئة العمل المكتبية

Course Introduction

تُعد بيئة العمل في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب من بين أكثر البيئات التي تتعرض لضغوط متواصلة، سواء من حيث تراكم المهام، أو ضغط الوقت، أو التفاعل مع الزملاء والمديرين والعملاء.

يساعد هذا البرنامج يساعد المشاركين على فهم أسباب الضغوط، وتعلم استراتيجيات فعالة للتعامل معها، وتحويلها إلى محفزات إيجابية، مما ينعكس على الأداء العام أثناء إتمام مهام العمل

Target Audience

- موظفو السكرتارية ومساعدو المدراء التنفيذيين.
- موظفو المكاتب الأمامية (الاستقبال، خدمة العملاء).
- العاملون في أقسام المراسلات والمتابعة الإدارية.
- موظفو الدعم الإداري والتنسيق بين الإدارات.
- المهنيون الراغبون في تحسين أدائهم الاتصالي وتعزيز كفاءتهم في بيئة العمل المكتبية.

Learning Objectives

- التعرف على مصادر الضغوط في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.
- استخدام استراتيجيات عملية للحد من التوتر والتعامل مع الضغوط اليومية.
- تحسين القدرة على إدارة الوقت والأولويات تحت الضغط.
- التعامل الفعّال مع المواقف الصعبة والزملاء المتوترين.
- تعزيز المرونة النفسية والتفكير الإيجابي في مواجهة الضغوط.

Course Outline

• DAY 01

: فهم الضغوط في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب

- مصادر الضغوط في مهام السكرتارية وإدارة المكاتب.
- الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية.
- مؤشرات الضغط (نفسية - جسدية - سلوكية).
- أثر الضغوط على جودة أداء أعمال السكرتارية.
- دراسة حالات.

: تحليل الذات في مواجهة الضغوط

- أنماط الشخصية وعلاقتها بطريقة التعامل مع التوتر.
- تحديد استجابتك الفطرية للضغوط.
- مهارات الوعي الذاتي والانتباه للتغيرات النفسية.
- "الفرق بين "الاستجابة" و"رد الفعل".
- كيف تدير مشاعرك دون قمعها أو تفجرها؟
- تطبيق عملي.

• Day 02

مهارات إدارة الوقت كأداة رئيسية لتقليل الضغط

- أسباب ضياع الوقت في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.
- "الفرق بين "الانشغال" و"الإنتاجية".
- أولويات العمل تحت الضغط - مصفوفة أيزنهاور.
- تقنيات التخطيط اليومي والواقعي.
- استخدام أدوات مثل التقويم الرقمي وتطبيقات المهام.
- تقسيم المهام الكبيرة إلى خطوات صغيرة قابلة للتنفيذ.
- تمرين عملي: إعادة جدولة أسبوع مضغوط.

التواصل الفعّال لتقليل التوتر:

- ضغوط التواصل اليومي مع المديرين والزملاء والعملاء.
- التواصل السلبي كمصدر ضغط متكرر.
- مهارات الإنصات لفهم المشكلة قبل الرد عليها.
- فن طلب المساعدة وتوضيح الحدود المهنية.
- التعامل مع الشخصيات المتوترة والتمسطة.
- بناء شبكة تواصل داعمة.
- تطبيق عملي: لعب أدوار.

• Day 03

تقنيات الاسترخاء والتنفس الواعي في العمل

- أثر التوتر البدني على التركيز والإنتاج.
- تمارين التنفس العميق وفك العضلات المشدودة.
- تقنيات الاسترخاء البصري والذهني.
- خلال ضغط العمل "Pause-Breathe-Respond" تطبيق مبدأ.
- تخصيص دقائق استراحة فعالة أثناء يوم العمل.
- استراتيجيات "الانسحاب المؤقت" لإعادة التوازن.
- تطبيق عملي.

تعزيز التفكير الإيجابي والمرونة النفسية

- المرونة النفسية: ما هي؟ وكيف تتكون؟
- تقنيات إعادة صياغة المواقف المزعجة.
- تحويل الضغط إلى فرصة للتعلم والنمو.
- بناء العبارات التحفيزية الذاتية.
- "تمرين: "ما الشيء الجيد في هذا الموقف؟"
- تأمل موجّه لتعزيز النظرة المتوازنة للأحداث.
- تطبيق عملي.

• Day 04

إدارة المهام المتعددة في أعمال السكرتارية

مفهوم المهام المتوازية: هل هو وهم؟

- مخاطر محاولة أداء أكثر من مهمة في وقت واحد
- استخدام أسلوب "المهام المتسلسلة" لتحسين التركيز
- - تحديد وقت مخصص لكل نوع من المهام (مكالمات - تقارير - بريد).
- جدول الطاقات: متى تعمل بتركيزك الأعلى؟
- تقنيات إدارة المقاطعات
- تطبيق عملي: تصميم روتين ذكي لتقليل الضغط الناتج عن المهام المتداخلة في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب

التعامل مع التوقعات المرتفعة والضغط الخارجي

- ضغوط الأداء العالي والمثالية
- التعامل مع التوقعات غير الواقعية من المدير أو الفريق
- وضع حدود مهنية واضحة
- كيف تقول "لا" بطريقة مهنية؟
- إدارة علاقة صحية مع المسؤولين المباشرين
- تطبيق عملي: لعب أدوار

• Day 05

بناء بيئة عمل داعمة وخالية من التوتر

- العناصر الرئيسية لبيئة العمل المريحة في أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب
- التصميم البيئي وتأثيره على الحالة الذهنية
- تقليل الضوضاء البصرية والذهنية
- ثقافة الفريق الإيجابية كمضاد للتوتر

- ° مبادرات بناء الدعم المتبادل بين الزملاء.
- ° ورشة عمل: تصميم خطة تطوير ذاتي للتحكم في الضغوط على المدى الطويل.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 21, 2025	Sept. 25, 2025	5 days	4250.00 \$	Bahrain - Manama
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai