

EuroMaTech

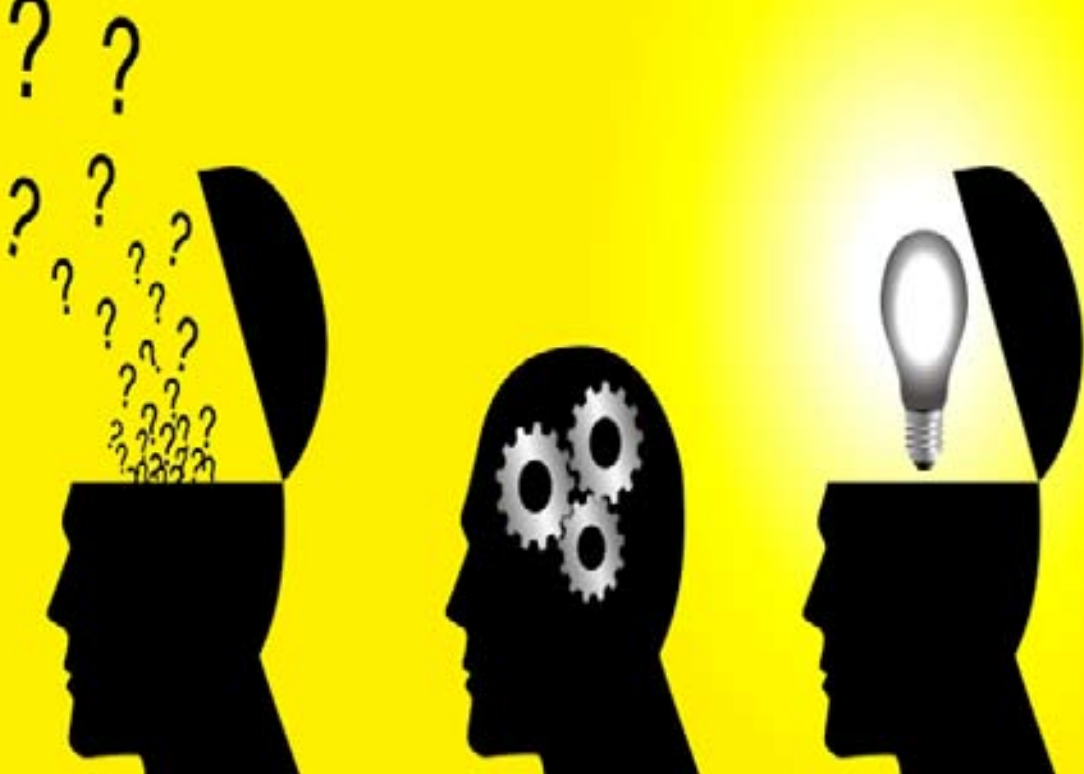
يوروماتيك للتدريب والإستشارات الإدارية  
تقدم  
برنامج تدريبي وورش عملية لمدة 5 أيام



# مهارات التعامل مع ضغوط العمل وحل المشكلات<sup>®</sup>

حسن التعامل مع التوتر وعدم التيقن والانتكاسات في بيئة العمل

<sup>®</sup> This programme is registered under EuroMaTech and is copyright© protected. Any usage or reproduction of the contents in any medium or format will result in we pursuing legal action against the user.



EuroMaTech is proud to be associated with the following accreditation bodies:

ISO 9001 : 2015 Certified



The PMI Registered Education Provider logo is a registered mark of the Project Management Institute, Inc

### المقدمة :

فالضغط هو مجموعة من قوى تعمل على الفرد، ووجود تلك القوى ظاهرة من خلال نتائجها، فالضغط مرتبط بانعدام التوازن والتكافؤ بين الجهد النفسي المبذول من جهة والمشكلة أو الحالة التي تتم معالجتها من جهة أخرى. فالصحة النفسية أو درجات الثبات النفسي هي الحالة التي يقوم بها الإنسان ببذل الطاقة النفسية أو الجهد النفسي الملائم لمعالجة أو استيعاب وضع ما بطريقة فعالة. فإذا انخفضت جداً ولفترة زمنية مستمرة درجة الثبات النفسي أو كمية الطاقة أو الجهد النفسي المستخدم انعدم رد الفعل وسيطرت السلبية وتم قبول النتائج دون رد فعل.

الضغوط وليدة بينتها، يحكمها قانون المكان والزمان وما يدور في إطارها من تطور ونشاط ونظم وقيم وعادات وتقاليد وتحديات فهي تصحبك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه وتلازمك حسب العمل الذي تقوم به. فالضغوط هي مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغيير، ففي عالم يبدو فيه التغيير الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في مكان العمل فلا غرابة أن يصبح العمل مصدراً رئيسياً للضغوط، وعلى ذلك فإن ضغط العمل هو ظاهرة نفسية للشعور بعدم الراحة الفكرية نتيجة :

إذن فالضغط النفسي حدث ملموس في حياتنا اليومية وعلينا التعامل معه أو مع نتائجه، والمطلوب هو تحقيق التوازن والمثالية في حالة الضغط النفسي، فانعدام أي نوع من الضغوط النفسية أو انعدام التوازن النفسي قد يؤدي إلى الملل وعدم الاكتراث وضعف الأداء.

- ♦ عدم القدرة على التغلب على المشاكل أو المصاعب التي تواجهها.
- ♦ عدم السيطرة على الوضع الراهن.
- ♦ عدم إمكانية التكهن الدقيق بالنتائج المستقبلية.

### الأهداف :

- ♦ علاقة نوعية ثقافة المؤسسة ودرجة تطورها بدرجة ضغوطات العمل
- ♦ استخدام تقنيات البرمجة اللغوية العصبية لتفهم ضغوطات العمل والتخلص منها
- ♦ التعامل مع المواقف الحرجة مع المدراء والعاملين والعملاء
- ♦ استخدام مهارات البرمجة اللغوية العصبية لتجاوز المواقف الحرجة ( إعادة التأطير - المهارات اللغوية - تقنية الألفة )

- ♦ تعريف ضغوطات العمل وأنواعها
- ♦ أسباب حدوث ضغوطات العمل
- ♦ علاقة المديرين بالضغوطات
- ♦ ردة فعل العاملين على الضغوطات ، و أثرها على العمل والإنتاجية
- ♦ الحلول الجذرية الجماعية للتخلص من ضغوطات العمل
- ♦ الانتقال من مفهوم الإدارة إلى مفهوم القيادة المرتكزة على مبادئ وعلاقتها بالتخلص من الضغوطات

### المحتويات الأساسية

#### الضغوط الناتجة عن الجانب التنظيمي :

- ♦ عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات .
- ♦ عدم توازن في توزيع السلطات .
- ♦ غياب المشاركة .
- ♦ عبء ساعات العمل .
- ♦ المركزية .
- ♦ عدم وضوح المسار الوظيفي .

#### الضغوط الرقابية :

- ♦ عدم وضوح المعايير الرقابية .
- ♦ عدم موضوعية المعايير الرقابية .
- ♦ الرقابة المشددة والمطولة.

#### الضغوط الناتجة عن طبيعة وظروف العمل :

- ♦ عدم ملائمة طبيعة العمل .
- ♦ عدم ملائمة مكان العمل .
- ♦ الصراع على الحوافز والترقيات .
- ♦ نوع الوظيفة ومتطلباتها

#### الضغوط الناتجة عن العلاقات :

- ♦ مع الرؤساء .
- ♦ مع المرؤوسين .
- ♦ مع الزملاء .
- ♦ مع المستفيدين .
- ♦ ضعف التعاون بين الزملاء .



# نموذج التسجيل

هناك ثلاثة طرق سهلة للتسجيل:

- ♦ اتصل بإدارة التدريب على الرقم ٤٥٧١٨٠٠ ٤ ٠٠٩٧١
- ♦ أرسل قسيمة التسجيل بعد ملئها على الفاكس التالي:
- ♦ أكمل قسيمة الحجز وأعدّها مرفقة بشيك إلى العنوان التالي:
- ♦ لتحجز مكاناً بشكل مؤقت.
- ♦ إدارة التدريب: ٤٥٧١٨٠١ ٤ ٠٠٩٧١
- ♦ يورو ماتيك للتدريب والاستشارات الإدارية، ص.ب: ٧٤٦٩٣ دبي، الإمارات العربية المتحدة

## الجدول اليومي

المحاضرات : ٩,٠٠ صباحاً - ٢,٣٠ بعد الظهر.  
الوجبات الخفيفة : الأولى ١٠,٣٠ - الثانية ١٢,٣٠  
وجبة الغداء : ٢,٣٠ - ٣,٣٠

## الشهادات

ستوزع شهادة حضور على جميع المشاركين الذين أتموا البرنامج.

## رسوم الاشتراك

### حجوزات الفنادق

لا تشتمل رسوم البرنامج على الإقامة.  
ولكن قامت شركة يورو ماتيك بالحصول على أسعار خاصة للمشاركين في المؤتمر بادر بالحجز السريع لتستفيد من الخصومات الخاصة.

٢٩٠٠ دولار أمريكي للشخص الواحد، دبي  
 ٣٥٠٠ دولار أمريكي للشخص الواحد (Overseas)

شاملة المواد التوجيهية، الوثائق، الغذاء، القهوة والشاي، والوجبات الخفيفة ووجبة الغداء خلال فترة إنعقاد البرنامج.

## استمارة الحجز

### يرجى تعبئة استمارة الحجز

١. يرجى تسجيلي في

(مهارات التعامل مع ضغوط العمل وحل المشكلات<sup>®</sup>)

حسن التعامل مع التوتر وعدم التيقن والانتكاسات في بيئة العمل

التاريخ : .....

إسم المشارك: .....

المؤسسة: ..... الوظيفة: ..... الإدارة : .....

العنوان: ..... ص.ب: ..... المدينة / البلد : .....

رقم الهاتف: ..... الفاكس : ..... البريد الإلكتروني: .....

## طريقة الدفع

مرفق طيه شيك باسم يورو ماتيك  نقداً

الرجاء ارسال الفاتورة كما يلي:

إسم الشخص المسؤول: ..... الوظيفة: ..... الإدارة : .....

المؤسسة: ..... رقم الهاتف: ..... الفاكس : .....

يرجى إرسال الاستمارة على العنوان التالي:

إدارة التدريب والتطوير  
يورو ماتيك للتدريب والاستشارات الإدارية  
ص.ب: ٧٤٦٩٣ دبي - الإمارات العربية المتحدة  
تليفون: ٤٥٧١٨٠٠ ٤ ٠٠٩٧١ - فاكس: ٤٥٧١٨٠١ ٤ ٠٠٩٧١  
www.euromatech.ae  
e.mail: booking@euromatech.ae

U.K. Office  
109 Mount Pleasant  
Liverpool, L3 5TF  
Tel: +44 151 709 7100  
Fax: +44 151 709 7181  
www.euromatech.com