CONCEPT

إدارة ضغوط العمل والمرونة الشخصية: الحفاظ على الأداء تحت الضغط

24 – 28 مايو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



إدارة ضغوط العمل والمرونة الشخصية: الحفاظ على الأداء تحت الضغط

المرجع: 78_9145 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تظهر ضغوط العمل غير المدارة في صورة أخطاء وغياب وتوتر في التعامل ومواعيد فائتة واستقالات، قبل أن يسميها أحد ضغطا نفسيا بوقت طويل. والمنشآت التي تترك إدارة ضغوط العمل للصدفة تخسر أداءها في اللحظة التي يبلغ فيها حجم العمل ذروته أو تقع فيها الحوادث. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت الموظفين والمشرفين منهجا عمليا غير علاجي لرصد العلامات المبكرة للإجهاد، وتطبيق أساليب التكيف والتعافي، ووضع حدود قابلة للتطبيق، والحفاظ على الفاعلية تحت الضغط. ويخوض المشاركون محاكاة لمواقف الضغط ليخرجوا بخطة شخصية للمرونة وإدارة الضغط خاصة بأدوارهم.

أهداف الدورة:

- تحديد المصادر الرئيسية للضغط في الدور الوظيفي، والعلامات المبكرة الجسدية والانفعالية والسلوكية للإجهاد لدى الموظف وزملائه
- شرح استجابة الجسم للضغط والعلاقة بين الضغط والأداء بلغة مبسطة، واستخدامهما للحكم على اللحظة التي يصبح فيها الضغط ضارا
- تطبيق أساليب عملية للتكيف والتهدئة والتعافي أثناء فترات العمل المرهقة وبعدها
- التفاوض مع المديرين والزملاء على حجم العمل والأولويات والحدود لإبقاء المتطلبات ضمن مستوى يمكن الاستمرار عليه
- الحفاظ على وضوح التفكير وثبات الأداء في فترات ذروة العمل وظروف الحوادث، وتقديم الدعم الأولي للزملاء الواقعين تحت الإجهاد
- إعداد خطة شخصية للمرونة وإدارة الضغط تتضمن العادات والمحفزات وجهات الدعم ونقاط المراجعة

الفئة المستهدفة:

- الموظفون المهنيون والإداريون الذين يتعاملون مع أحجام عمل كبيرة أو مواعيد ضيقة أو مقاطعات متكررة
- المشرفون المباشرون المسؤولون عن إبقاء الفريق منتجا خلال فترات الذروة
- موظفو خدمة العملاء والواجهات الأمامية الذين يتعاملون مع عملاء أو مراجعين صعبي المراس
- موظفو العمليات وغرف التحكم والورديات الذين يعملون خلال الحوادث والأحداث غير المخطط لها
- موظفو المشاريع والتنسيق الذين يوازنون بين طلبات متنافسة من أطراف متعددة
- الموظفون العائدون إلى أدوار مرهقة والراغبون في منهج منظم للحفاظ على طاقتهم

محاور الدورة:

اليوم 1: ضغوط العمل وإشارات الإجهاد والخط المرجعي الشخصي

- الفرق بين الضغط الطبيعي والإجهاد: تعريفات عملية ومسار تدرج الضغط
- رسم خريطة مصادر ضغوط العمل بنموذج Job Demands-Resources متطلبات العمل وموارده
- قائمة فحص العلامات المبكرة: الجسدية والانفعالية والذهنية والسلوكية
- تمرين دلو الضغط Stress Bucket: المدخلات والسعة ومنافذ التصريف
- التقييم الذاتي لمستوى الضغط الحالي وسجل المحفزات الشخصية

اليوم 2: استجابة الضغط ونماذج المرونة

- استجابة الجسم للضغط بلغة مبسطة: المواجهة والهروب والتجمد
- منحنى Yerkes-Dodson للعلاقة بين الضغط والأداء ومنطقة التحدي الصحي
- النموذج التبادلي ل Lazarus and Folkman: تقدير الموقف واختيار أسلوب التكيف
- عوامل المخاطر النفسية الاجتماعية في العمل وفق ISO 45003 وإرشادات WHO للصحة النفسية في العمل
- المرونة قدرة قابلة للتعلم: العوامل الوقائية ودورات التعافي

اليوم 3: مهارات التكيف والتعافي ووضع الحدود

- أساليب التهدئة الفورية: التنفس المنظم وتمارين التركيز على اللحظة
- إعادة صياغة الأفكار بسجل أفكار قائم على الكوتشينج
- الاستراحات القصيرة وفترات التعافي وأبعاد الطاقة في نموذج Energy Project
- نص حوار حجم العمل: إعادة التفاوض على المتطلبات والاعتذار بصورة بناءة
- الحدود الرقمية: قواعد الإشعارات والتواصل بعد ساعات العمل وطقوس الانفصال

اليوم 4: الحفاظ على الأداء في الضغط الممتد والحوادث

- عادات النوم والتغذية والحركة في فترات الورديات وذروة العمل
- صفاء الذهن أثناء الحوادث: التوقف التكتيكي وبطاقة فرز الأولويات
- رسم شبكة الدعم: الزملاء والموجهون ومسارات المساعدة المهنية
- دعم زميل تحت الإجهاد: خطوات الاستماع والدعم والتوجيه على نهج Mental Health First Aid
- متى لا تكفي المساعدة الذاتية ومتى يجب الإحالة

اليوم 5: محاكاة مواقف الضغط وخطة المرونة الشخصية

- محاكاة تزاحم المواعيد: طلبات متنافسة مع وقت يتقلص
- محاكاة تصعيد خدمة: التعامل مع عميل صعب تحت المتابعة
- محاكاة حادث تشغيلي: الحفاظ على التركيز طوال وردية طويلة
- صياغة الخطة الشخصية للمرونة وإدارة الضغط
- مراجعة الخطة مع زميل المرونة وإعداد متتبع العادات لثلاثين يوما

المهارات التي ستكتسبها:

- رصد إشارات الإجهاد
- تقدير مستوى الضغط
- أساليب التهدئة والتعافي
- إعادة الصياغة المعرفية
- التفاوض على حدود حجم العمل
- إدارة الطاقة والنوم
- دعم الزملاء وتوجيههم
- الاتزان تحت الضغط

لماذا تحضر هذه الدورة:

- الخروج بخطة شخصية للمرونة وإدارة الضغط مبنية على محفزاتك وعاداتك وجهات الدعم الخاصة بك
- التدرب على الحفاظ على الفاعلية في محاكاة واقعية للمواعيد الضيقة وتصعيد الخدمة والحوادث قبل مواجهتها في العمل
- امتلاك صياغات جاهزة لحوارات حجم العمل والحدود مع المديرين والزملاء
- التعرف إلى كيفية حفاظ موظفين من الرعاية الصحية والطاقة والمالية والخدمة العامة والخدمات اللوجستية على أدائهم في فترات الذروة

الخاتمة:

إدارة ضغوط العمل مجموعة من المهارات العملية التي يمكن تعلمها والتدرب عليها والمحافظة عليها. تنتقل الدورة من رسم مصادر الضغط وعلاماته المبكرة، إلى نماذج مبسطة لاستجابة الضغط والمرونة، ثم مهارات التكيف والتعافي والحدود والدعم، وصولا إلى الحفاظ على الفاعلية في أحمال العمل الممتدة والحوادث. ويطبق اليوم الأخير هذه المهارات في محاكاة لمواقف الضغط، ليخرج المشاركون بخطة شخصية للمرونة وإدارة الضغط يراجعونها مع زميل المرونة بعد عودتهم إلى العمل.