

Course Name

# إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770



## 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.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Target Audience

موظفو خدمة المتعاملين والصف الأمامي

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Learning Objectives

- ✓ فهم مصادر وأنواع الضغوط النفسية في بيئة خدمة المتعاملين.
- ✓ التعرف على إشارات الإنهاك المبكر وكيفية الوقاية منه.
- ✓ تعلّم 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.

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ 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"

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ 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

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

## إدارة الضغوط والتحكم في التوتر في خدمة المتعاملين

### Confirmed Sessions

| FROM          | TO            | DURATION | FEES       | LOCATION        |
|---------------|---------------|----------|------------|-----------------|
| June 22, 2026 | June 25, 2026 | 4 days   | 3950.00 \$ | UAE , Abu Dhabi |
| July 20, 2026 | July 23, 2026 | 4 days   | 3950.00 \$ | UAE , Dubai     |
| Nov. 30, 2026 | Dec. 3, 2026  | 4 days   | 3950.00 \$ | UAE , Dubai     |
| Jan. 18, 2027 | Jan. 21, 2027 | 4 days   | 3950.00 \$ | UAE , Dubai     |

ABU DHABI: +971 2 449 6000  
ABU DHABI: +971 50 412 3294  
DUBAI: +971 4 888 6787  
KSA: +966 56 416 0617  
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

[info@boostuae.com](mailto:info@boostuae.com) [info@boostorg.com](mailto:info@boostorg.com)

Generated by BoostLab •