

## مهارات الاتصال والتفاعل مع الجمهور لمواجهة الضغوط المهنية والنفسية للعاملين في غرف العمليات

### أ. أهداف البرنامج:

- تنمية وتحسين مهارات الاتصال والتفاعل مع الجمهور لدى المتدربين لمواجهة الضغوط الوظيفية.
- اكتساب المتدرب مهارات الاتصال الفعال مع الجمهور.
- التعرف على الأنماط الشخصية المختلفة للجمهور.
- التحكم في إدارة الانفعالات الذاتية في المواقف المختلفة.
- التمكن من إدارة ضغوط العمل والوقت.

### ب. محتوى البرنامج:

- مفهوم وأهمية الاتصال ومبادئه ومهاراته ومعوقاته.
- الأنماط الشخصية والاتصالات.
- الضغوط وفريق العمل والضغوط النفسية والعواطف.
- الذكاء الوجداني وأهميته في الاتصال الفعال.
- أهمية الكفاءة في العمل لمقاومة الضغوط.
- الولاء والانتماء للمؤسسة الأمنية.

### ج. الفئة المستهدفة:

- العاملون في غرف العمليات من الدوريات الأمنية.

### د. مدة البرنامج:

- ١٢ ساعة.