JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة السلوك الحازم والتنظيم الشخصي للسكرتارية

7 – 11 مارس 2027

مسقط

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة السلوك الحازم والتنظيم الشخصي للسكرتارية

**المرجع:** 25229_675 **التاريخ:** 7 – 11 مارس 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** GBP 5500

دورة السلوك الحازم والتنظيم الشخصي للسكرتارية دورة تدريبية مدتها أسبوع للسكرتارية التنفيذية والمساعدين الشخصيين، يبني فيها كل مشارك خطة السلوك والتنظيم الشخصي التي يعود بها إلى مكتبه. تعمل المكاتب التنفيذية اليوم وسط مقاطعات متواصلة وقنوات اتصال متعددة وتوقعات أعلى بالكتمان، فصار الهدوء والترتيب يحددان جودة خدمة القيادات. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في السلوك الحازم والتنظيم الشخصي.

## لماذا يهم السلوك الحازم والتنظيم الشخصي الآن

ثلاث قوى تعيد تشكيل مكتب السكرتارية اليوم. فالقيادات تفوض أكثر وتقرر أسرع، فتصل الطلبات من عدة أشخاص في وقت واحد وتتعارض. وتطمس الرسائل الفورية والتقويمات المشتركة والاجتماعات المرئية الحد بين العاجل والصاخب. ويتوقع المتصلون والزوار صوتا هادئا وحازما يحمي وقت المسؤول دون أن يسيء إلى أحد. السكرتير الذي يعتذر بلباقة ويحافظ على هدوئه ويرتب مساحة عمل يسهل البحث فيها يحمي سمعة المكتب، ومن يعجز عن ذلك يصبح نقطة اختناق. تستند الدورة إلى مصفوفة أيزنهاور للعاجل والمهم Eisenhower Matrix ونموذج DESC لصياغة الطلبات الحازمة وأسلوب 5S لتنظيم بيئة العمل.

## المستفيدون من السلوك الحازم والتنظيم الشخصي

- من يتولون حماية جدول مواعيد أحد كبار القياديين
- من يردون على المكالمة الأولى أو يستقبلون الزائر الأول
- من يوازنون بين طلبات عدة مديرين يتشاركون مكتب دعم واحدا
- من يحفظون المراسلات والملفات وأدوات المكتب جاهزة للاسترجاع الفوري
- من ينسقون الاجتماعات وترتيبات السفر

تستفيد فرق الدعم التي تخدم مجلس إدارة أو طابقا تنفيذيا أكثر من غيرها عندما يحضر عدة مساعدين معا.

## قدرات السلوك الحازم والتنظيم الشخصي

يغادر المشاركون قادرين على التمسك بموقفهم بلباقة وعلى إدارة مكتب يبقى مرتبا في أكثر الأيام ازدحاما.

- التمييز بين الردود السلبية والعدوانية والحازمة في المواقف الحية — النبرة التي يريدها المسؤول
- تطبيق نموذج DESC للاعتذار عن طلب أو إعادة التفاوض عليه — الزملاء المتنافسون على الساعة نفسها
- ضبط ردود الفعل تحت الضغط بأساليب التوقف وإعادة التأطير — المتصلون الغاضبون أو المتذمرون
- ترتيب الطلبات المتنافسة على مصفوفة أيزنهاور — القيادي صاحب الأولوية
- تصميم ترتيب المكتب والمجلدات الرقمية وفق أسلوب 5S — كل من يحتاج وثيقة على عجل
- بناء روتين شخصي للسلوك والتنظيم — المدير المباشر الذي يقيم جودة الدعم

## مصطلحات السلوك الحازم والتنظيم الشخصي الأساسية

- الحزم — التعبير عن الاحتياجات والحدود بوضوح مع احترام الطرف الآخر
- نموذج DESC — بنية من أربعة أجزاء للطلب تصف الموقف وتعبر عن أثره وتحدد التغيير المطلوب وتبين العواقب
- التنظيم الانفعالي الذاتي — ملاحظة رد الفعل تحت الضغط مبكرا واختيار استجابة متزنة
- مصفوفة أيزنهاور — شبكة تفرز المهام حسب الإلحاح والأهمية لتقرير ما ينفذ أو يجدول أو يفوض أو يلغى
- أسلوب 5S — روتين لتنظيم بيئة العمل يقوم على الفرز والترتيب والتنظيف والتوحيد والاستدامة
- أسلوب الأسطوانة المكررة — تكرار الرسالة الأساسية بهدوء حتى يقبل المتصل الملح الحد المرسوم

## السلوك الحازم والتنظيم الشخصي يوما بيوم

### اليوم 1: السكرتير الحازم

- الأنماط السلبية والعدوانية والحازمة — أي رد يحمي المسؤول
- جرد الحقوق الشخصية والحدود — أين يلزم التصريح بالحدود
- لغة الجسد ونبرة الصوت — كيف يرى الزوار الحزم
- عبارات المتكلم في التعاملات اليومية — طرح المخاوف دون لوم
- التقييم الذاتي لعادات الرد — أي الأنماط تتغير أولا

### اليوم 2: الاتزان تحت الضغط

- رسم خريطة مثيرات التوتر — أي اللحظات تستدعي ردودا متسرعة
- أساليب التوقف وإعادة التأطير — استعادة الهدوء قبل الرد
- تلقي النقد من المديرين — الفصل بين الملاحظة والشعور
- التعافي بعد موقف متوتر — استعادة التركيز للمهمة التالية
- عادات المرونة في الأيام الطويلة — الحفاظ على الطاقة طوال الأسبوع

### اليوم 3: المتصلون والزوار الصعبون

- أنماط سلوك المتصلين — اختيار عبارة الافتتاح المناسبة
- أسلوب الأسطوانة المكررة — التمسك بالحد مع المتصلين الملحين
- نصوص حراسة البوابة للمسؤول — من يصل إليه ومتى
- عبارات تهدئة الزوار الغاضبين — الحفاظ على هدوء الاستقبال
- ملاحظات المكالمات ورسائل التسليم — ما يحتاج القيادي معرفته

### اليوم 4: تنظيم المكتب واليوم

- مصفوفة أيزنهاور للعاجل والمهم — ترتيب طلبات المديرين المتنافسة
- نموذج DESC لإعادة التفاوض على المواعيد النهائية — الرفض دون ضرر
- ترتيب المكتب والمجلدات الرقمية وفق 5S — الوصول إلى أي ملف في ثوان
- تخصيص الكتل الزمنية وسجلات المقاطعة — حماية فترات التركيز
- قواعد البريد الوارد وقوائم المهام — إبقاء المتابعات ظاهرة

### اليوم 5: ممارسة خطة السلوك والتنظيم الشخصي

- لعب أدوار الرفض الحازم — اختبار نصوص اليوم 1 واليوم 4
- محاكاة سلسلة مكالمات صعبة — تطبيق حراسة البوابة والتهدئة
- تدقيق الزملاء لترتيب مكتب وفق 5S — الاتفاق على أعراف مكتبية مشتركة
- متتبع العادات لثلاثين يوما — قياس الردود الهادئة والمهام المنجزة
- خطة السلوك والتنظيم الشخصي — المسودة النهائية للنقاش مع المدير

## تطبيق السلوك الحازم والتنظيم الشخصي بعد الدورة

- تشغيل سجل مقاطعات لأسبوعين ثم إعادة بناء الجدول حول كتل تركيز مرتبة على مصفوفة أيزنهاور
- الاتفاق مع المسؤول والزملاء المساعدين على مجموعة نصوص DESC ونصوص حراسة البوابة

## أسئلة حول السلوك الحازم والتنظيم الشخصي

### ما مهارات السلوك الحازم والتنظيم الشخصي للسكرتارية ولماذا تهم الآن؟

هي القدرة على رسم الحدود بلباقة والحفاظ على الهدوء وإبقاء العمل مرتبا. وتهم الآن لأن القيادات تفوض أسرع وتتعدد القنوات، والسكرتير الهادئ المنظم يحمي وقت المسؤول وسمعة المكتب.

## من أكثر الأدوار استفادة من السلوك الحازم والتنظيم الشخصي؟

السكرتارية التنفيذية والمساعدون الشخصيون هم الأكثر استفادة، خاصة من يخدمون عدة مديرين، كما في مكتب تنفيذي بمستشفى أو أمانة مجلس إدارة في بنك.

## كيف تختلف دورة السلوك الحازم والتنظيم الشخصي عن دورة إدارة المكاتب؟

تركز على السلوك الشخصي والمكتب الفردي بدلا من تشغيل المكتب كله. أما دورات إدارة المكاتب فتغطي الموردين والميزانيات والمرافق.

## ماذا تعود به من تدريب السلوك الحازم والتنظيم الشخصي؟

تعود بخطة مكتوبة خاصة بك. تجمع نصوص الرفض وروتين التعامل مع التوتر وترتيب مكتب وفق 5S ونظاما مرتبا للمهام.

## السلوك الحازم والتنظيم الشخصي: الطريق إلى الأمام

توجه خطة السلوك والتنظيم الشخصي أولا قرار المساعد بشأن الطلبات التي يقبلها أو يعيد التفاوض عليها أو يحيلها في أسبوع مزدحم. يستخدمها المساعد يوميا ويعتمد عليها المدير المباشر في لقاءات المتابعة الفردية لجودة الدعم. وبعد الشهر الأول تستحق النصوص وترتيب المكتب مراجعة على ضوء سجل المقاطعات لمعرفة العادات التي صمدت تحت الضغط الفعلي.