CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

الإسعافات النفسية الأولية لموظفي الخطوط الأمامية وخدمة الجمهور

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

الإسعافات النفسية الأولية لموظفي الخطوط الأمامية وخدمة الجمهور

نبذة عن البرنامج:

يزوّد البرنامج موظفي مراكز خدمة الجمهور والطوارئ والخطوط الأمامية بمهارات الاستجابة الأولية الآمنة عند مواجهة مراجع أو زميل يمر بضائقة نفسية حادة: التهدئة، والتواصل الإنساني، وتلبية الاحتياجات العاجلة، والربط بالجهات المختصة، مع حماية الموظف لنفسه. ويمكن أن يشمل البرنامج زيارات ميدانية وفق المتاح في المدينة المختارة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم مفهوم الإسعافات النفسية الأولية وحدودها.

ب. التعرّف على علامات الضائقة النفسية الحادة لدى المراجع أو الزميل.

ج. تطبيق خطوات استجابة أولية آمنة تقوم على التهدئة والإصغاء.

د. ربط الشخص بالدعم والجهات المختصة المناسبة.

هـ. حماية الموظف من الأثر النفسي للمواقف الصعبة.

الفئة المستهدفة:

أ. موظفو مراكز خدمة الجمهور ومراكز الاتصال

ب. العاملون في الاستقبال والطوارئ

ج. المشرفون على الخطوط الأمامية في الوزارات والبلديات والمنشآت الصحية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: الإسعافات النفسية الأولية: المفهوم والمبادئ**

أ. تعريف الإسعافات النفسية الأولية ودليل منظمة الصحة العالمية لها

ب. ما هي وما ليست: ليست علاجًا ولا استجوابًا

ج. مبادئ الأمان والهدوء والتواصل والكفاءة الذاتية والأمل

د. الفئات المستفيدة في الخطوط الأمامية

هـ. ورشة تطبيقية: تحديد مواقف عمل تستدعي الإسعاف النفسي الأولي

و. مخرَج اليوم: قائمة المواقف

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: علامات الضائقة النفسية الحادة**

أ. ردود الفعل الطبيعية تجاه المواقف الصادمة

ب. علامات الضائقة الحادة التي تحتاج تدخلًا

ج. علامات الخطر التي تستدعي إحالة عاجلة

د. الفروق الفردية والثقافية في التعبير

هـ. ورشة تطبيقية: تصنيف ردود فعل في حالات قصيرة

و. مخرَج اليوم: تصنيف ردود الفعل

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: خطوات الاستجابة الأولية**

أ. خطوات انظر واستمع واربط في الإسعاف النفسي

ب. توفير الأمان والاحتياجات الأساسية

ج. الاستماع دون ضغط على الشخص للحديث

د. تقديم المعلومات العملية والخيارات المتاحة

هـ. حالة عملية: تمثيل أدوار لاستجابة أولية لمراجع في ضائقة

و. مخرَج اليوم: تقييم الاستجابة

- **المحور الرابع: اليوم الرابع: التواصل في المواقف المتوترة والربط بالدعم**

أ. تهدئة الموقف بالصوت ولغة الجسد

ب. ما يقال وما يجب تجنبه من عبارات في المواقف المتوترة

ج. الربط بالأسرة والخدمات والجهات المختصة

د. التوثيق والإبلاغ وفق إجراءات الجهة عند الحاجة

هـ. ورشة تطبيقية: إعداد قائمة جهات الدعم والإحالة المحلية

و. مخرَج اليوم: دليل جهات الدعم

• المحور الخامس: اليوم الخامس: العناية بالذات بعد المواقف الصعبة

أ. أثر المواقف المتكررة على موظف الخط الأمامي
ب. استراتيجيات العناية بالذات والتعافي
ج. دعم الزملاء والإحاطة بعد الحوادث
د. متى يطلب الموظف المساعدة لنفسه
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة عناية ذاتية شخصية
و. مخرَج اليوم: خطة العناية الذاتية

مخرجات الدورة:

أ. بطاقة خطوات الاستجابة الأولية لموقع العمل.
ب. قائمة بجهات الدعم والإحالة المحلية.
ج. خطة شخصية للعناية بالذات بعد المواقف الصعبة.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.
CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

• جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا
• مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً
• معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	**الإسعافات النفسية الأولية لموظفي الخطوط الأمامية وخدمة الجمهور**	Course Title
لغة البرنامج	**العربية**	Course Language
مدة البرنامج	**5 أيام**	Duration
مكان الانعقاد	**مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه**	Venue
العرض المالي	**يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.**	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
إسطنبول، تركيا	30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كوالالمبور، ماليزيا	15 - 19 مارس 2027
جنيف، سويسرا	14 - 18 يونيو 2027
برشلونة، إسبانيا	27 سبتمبر - 01 أكتوبر 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	06 - 10 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام