



an e egis company

بروجاكس للتدريب والتطوير  
Projacs Training and Development

# Excellence in Management - The Art of Emotional Intelligence, Stress, Crisis Management and Conflict Resolution

التميز والابداع في الادارة باستخدام الذكاء الحسي، ادارة  
ضغوط واجهاد العمل وحل الاختلافات وادارة الازمات

17 – 21 November 2019

Dubai / UAE

A Member of:



PROJACS ACADEMY



ProjacsAcademy.com



## Introduction

Emotional Intelligence (EI) is increasingly relevant to organizational development and developing people, because the EI principles provide a new way to understand and assess people's behaviours, management styles, attitudes, interpersonal skills, and potential. In addition, much research correlates high emotional intelligence with high performance in Leadership, Sales, Customer Relations, Recruitment and other vital factors in organisational success.

This workshop enables participants to develop their emotional intelligence whilst, at the same time, exploring ideas to take back to their organizations that will enable it to become more productive and focused in delivering organizational objectives. The workshop will cover practical tools to help develop a creatively agile company.

In addition the workshop will provide participants with techniques and strategies for dealing with stress, crisis and conflict.

Benefits to the individuals will include increased self awareness, more confidence and professional power, empathy and understanding with others, and richer more rewarding relationships. Benefits to the organization will include improved internal communication, more positive working relationships and the “buzz” that comes from working in a dynamic and creative organization.

## Objectives

By the end of this course practitioners shall learn to:

- Lead and communicate effectively in a wide range of situations
- Access their internal power
- Enjoy the challenges of work without stress
- Establish an effective work/life balance
- Build a network of strong relationships within and outside the organisation
- Use emotional intelligence to achieve specific goals
- Manage their internal state and control disruptive emotions
- Recognise signs of stress in self and others and take appropriate action
- Resolve conflict in an assertive style

- Use conflict constructively creating Win:Win outcomes

## Who Should Attend?

Managers and Senior Managers with 3 – 5 years experience leading others who hold, or aspire to Head of Department status.

## Course Outline

### Day 1:

#### Principles of Emotional Intelligence(EI)

- Neuroscience – our brain and us
- Whole Brain Thinking - IQ vs. EQ
- Emotionally intelligent organisations
- Business case evidence

### Day 2:

#### EI & Understanding Self

- Self awareness
- Personal strengths and development needs
- Recognising emotions in self and others
- Thinking/Feeling interaction

### Day 3:

#### EI & Self management

- Controlling disruptive emotions
- Self talk, intuition and decision making

- Personal goals and visioning
- Connecting to values

#### EI & Motivation

- Identifying internal drivers
- Personal Goals
- Positive thinking
- Neutralising negative thought

#### Day 4:

##### EI & Building relationships

- Empathy
- Reading Others and Perceiving Accurately
- Focused Listening
- Communicating with flexibility and authenticity
- Feedback

#### Day 5:

##### Managing Stress

- What is stress?
- How to recognise it in self and others
- Stress reduction in self
- Establishing a stress reduction policy
- Business case - benefits

##### Conflict Resolution

- Game theory – understanding motives
- Negotiation toolbox
- Assertiveness – finding Win:Win outcomes
- Establishing a team culture to support constructive conflict

## Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation slides and handouts
- Post-assessment

## Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, and case studies and highlight the techniques available to the participants.

## Schedule

**The course agenda will be as follows:**

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am   |
| • Coffee Break      | 10.00-10.15 am   |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break      | 12.15-12.45 pm   |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm   |
| • Course Ends       | 02.30 pm         |

## Course Fees\*

- **2,950USD**  
*\*VAT is Excluded If Applicable*

## مقدمة

إن المثل الصيني الذي يقول "ربما يمكنك أن تعيش أوقات ممتعة"، لم يعد مثل ملائم علي الإطلاق. فما حدث من ارتباك اقتصادي أدى إلي اضطراب سياسي والذي تسبب في حدوث قلق اجتماعي والذي تمخض عنه انهيار في المجتمع. وخلال هذه "الأوقات الممتعة"، نجد أنه ثمة بعض فحسب من العديد من نقاط التواصل والالتقاء تؤثر فينا جميعا هذه الأيام يوميا وتقريبا في كل مكان. لذلك، كيف نستجيب لذلك، كيف نحافظ علي استقرارنا، ايجابيتنا وتركيزنا وسط هذا الخل والاضطراب الواضحين لهذه الأحداث العنيفة.

ولكي تحافظ الشركات علي بقائها ونضالها خلال هذه الأزمة الاقتصادية، فإنه من الضروري أن يسود جو من الثقة، التناغم والتعاون في مكان العمل. وبينما نجد أن وجود تنوع في قوة العمل وتنوع في وجهات النظر هو أمر ينم عن تقدم ضخم في السوق العالمي، فإنه وفي أغلب الأحيان نفتقد الاتجاهات والمهارات والمناهج اللازمة للاستفادة من ذلك. لذا فإن فنون الذكاء العاطفي، إدارة الضغوط والأزمات وحسم الصراعات هي أمور حيوية للبقاء في الوجود.

## أهداف البرنامج

في نهاية هذه الدورة المتدربين سوف يتمكن المتدربون من:

- تحديد أنماط الضغوط ومستوياتها التي تتعرضون لها.
- تحويل الأفكار السلبية التي تستنزف الطاقة إلي أفكار ايجابية المخولة للقدرة.
- تنمية اتجاه ايجابي وحماية أنفسكم من التأثيرات السلبية والمرهقة.
- تقوية قدرتكم علي الاستجابة ومن ثم بناء الثقة لديكم في التعامل مع أشخاص ومواقف صعبة.
- تحويل الاعتراض إلي قبول وتحرير الطاقة الإبداعية.
- تعلم كيفية ابتداء/ الفوز بالنتائج
- تعلم إدارة انفعالاتكم/ مشاعركم
- التحول من الضحية إلي تغيير العميل.

## الحضور

- موظفو الإدارة العليا
- مديرو التسويق
- مديرو المبيعات
- مديرو العمليات
- المدير المالي
- مدير الموارد البشرية