



## التدريبية: فنون التواصل المهني الفعال لتحقيق النجاح المؤسسي الدورة

يونيو ٢٠٢٦ - ٢٢

باكو - \*

للشخص الواحد) € ٥٠٠٠

Ref: #PS8488\_221257





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

غير الواضحة أو أي بيئة عمل مهنية. تواجه المؤسسات تحديات مستمرة تعد مهارات التواصل الفعال حجر الزاوية للنجاح في التدريبية في إتقان فنون التواصل المهني انهيار قنوات التواصل بين الأفراد والإدارات. تقدم ناتجة عن سوء الفهم أو الرسائل الدورة لتمكين المشاركين حلاً شاملاً وعملياً لهذه BIG BEN Training Center الفعال لتحقيق النجاح المؤسسي من الدورة المستويات داخل المؤسسة وخارجها. ستغطي من امتلاك أدوات التواصل بثقة ووضوح وفعالية مع التحديات. تم تصميم هذه وكتابة المراسلات من الاستماع الفعال والتحدث المقنع وصولاً إلى فهم الدورة طيفاً واسعاً من المهارات الأساسية، بدءاً بجميع ستستفيد من الرؤى المستنيرة لأكاديميين المهنية والتواصل في سياقات رقمية ومتعددة لغة الجسد وإدارة النزاعات Training Center مجال الاستماع والتواصل المؤثر. يقدم BIG BEN بارزين مثل جوليان تريج (Julian Treasure) في الثقافات. لتحسين التعاون وزيادة الإنتاجية وتعزيز بيئة المشاركين بالمهارات العملية التي يمكن تطبيقها الفريدة لتزويد هذه الدورة التواصل الفعال سيكتسب المشاركون فهماً عميقاً لكيفية تأثير عمل إيجابية وبناء علاقات عمل قوية ومستدامة. فوراً الوظيفي الفردي بشكل مباشر على تحقيق الأهداف المؤسسية والنجاح



## ل: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- المدراء والقيادات الإدارية بكافة مستوياتهم
- موظفي خدمة العملاء ومراكز الاتصال
- فرق المبيعات والتسويق والعلاقات العامة
- موظفي الموارد البشرية والتطوير التنظيمي
- المهنيين في القطاعات الحكومية والخاصة
- المهنية: الموظفين الجدد الراغبين في تطوير مهاراتهم
- الأفراد الذين يتعاملون مع جمهور متنوع
- أعضاء الفرق والمشاريع متعددة التخصصات
- المستشارين والباحثين عن تطوير مهاراتهم الشخصية
- والشهفي المكثف: الموظفين الذين يتطلب عملهم التواصل الكتابي

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي والتأمين
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات والعيادات
- قطاع التجزئة والخدمات اللوجستية
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- قطاع التعليم والتدريب
- قطاع الطاقة والصناعات التحويلية
- قطاع الضيافة والفنادق
- الهيئات الحكومية والوزارات والإدارات العامة
- الشركات العائلية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- المنظمات غير الربحية والجمعيات



## الأقسام المؤسسية المستهدفة :

- الإدارة العليا والقيادة التنفيذية
- إدارة الموارد البشرية والتطوير الوظيفي
- إدارة خدمة العملاء والدعم الفني
- إدارة المبيعات والتسويق والمبيعات
- إدارة المشتريات وسلسلة التوريد
- إدارة المشاريع وفرق العمل
- إدارة العلاقات العامة والاتصالات المؤسسية
- الإدارات الفنية والهندسية
- الإدارات المالية والإدارية
- خارجياً؛ جميع الأقسام التي تتطلب تعاوناً داخلياً أو

## أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية ؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- وتجنب سوء الفهم ؛ تطبيق مبادئ الاستماع الفعال لفهم الرسائل بدقة
- الأفكار والمعلومات ؛ استخدام مهارات التحدث الواضح والمؤثر في نقل
- الرسالة الشفهية ؛ توظيف لغة الجسد والتواصل غير اللفظي لتعزيز
- بوضوح واحترافية ؛ كتابة رسائل البريد الإلكتروني والتقارير المهنية
- المرجوة ؛ إدارة وتيسير الاجتماعات بفعالية لتحقيق الأهداف
- البناء ؛ تطبيق استراتيجيات حل النزاعات من خلال التواصل
- إيجابية ؛ استخدام فنون الإقناع والتفاوض لتحقيق نتائج
- تقديم وتلقي الملاحظات البناءة بشكل فعال ؛
- التواصل بثقة مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ؛
- الثقافات ؛ التكيف مع أنماط التواصل المختلفة في بيئات متعددة
- التفاعلات ؛ استخدام مهارات الذكاء العاطفي لتحسين جودة
- التواصل تحت الضغط وفي المواقف الصعبة بفعالية ؛
- المتبادل ؛ بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والاحترام
- المنصات ؛ توظيف استراتيجيات التواصل الرقمي المناسبة لمختلف
- الأفكار ؛ تطبيق مهارات العرض والتقديم المهنية لتوصيل

## منهجية الدورة التدريبية ؛



التفاعلية والتطبيق التواصل المهني الفعال لتحقيق النجاح المؤسسي على تعتمد منهجية الدورة التدريبية في إتقان فنون حول جلسات تفاعلية حية تشجع النقاش المفتوح العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. يتمحور مزيج متكامل من الأساليب المثلثي. واقعية مستمدة من تحديات التواصل الشائعة في بيئات وتبادل الخبرات. سيتعرض المشاركون لدراسات حالة التدريب المشاركون مهارات الاستماع، تشكل تمارين لعب الأدوار (Role-playing) ركيزة العمل المختلفة، لتحليلها ومناقشة الحلول سيناريوهات محاكاة قريبة من الواقع. تشمل المنهجية التحدث، الإقناع، التفاوض، وحل النزاعات في أساسية، حيث سيمارس المدرب المؤهل وزملائه وإدارة اجتماعات ناجحة. سيتلقى كل مشارك تغذية أيضاً ورش عمل جماعية لتصميم رسائل اتصال فعالة العملية لترسيخ المهارات. يحرص BIG BEN لتحسين الأداء. سيوظف المدربون تقنيات التعلم النشط راجعة فورية ومحددة من اللفظي في وداعمة تشجع على التجربة والتعلم من الأخطاء. يتم على توفير بيئة تدريبية آمنة Training Center والتطبيقات المشاركون من نقل مهارات جميع الأنشطة لتعميق الفهم. تهدف هذه المنهجية دمج عناصر الذكاء العاطفي والتواصل غير اليومية لتحقيق تأثير ملموس التواصل الفعال المكتسبة مباشرة إلى سياقات عملهم الشاملة إلى تمكين



## التدريبية) : خريطة المحتوى التدريبي (معاور الءورة

### والاسءماع النشط : الءورة الأولى: أساسيات الءواصل المهني الفعال

- العمل : مقدمة شاملة عن أهمية الءواصل الفعال في بيئة
- عناصر عملية الءواصل الناجح ومكوناتها :
- معوقات الءواصل الشائعة وكيفية التغلب عليها :
- تطوير مهارات الءستماع الفعال بءركيز وانءباه :
- تقنيات الءستماع النشط وءوضيح الفهم :
- الءغذية الراجعة البناءة أثناء الءستماع :
- ءور الأسئلة الءكية في ءعزيز الفهم :

### والءواصل غير اللفظي : الءورة الءانية: فن الءءءء الواضء والإقناع

- مبادئ الءءءء بوضوح وءقة وإجاز :
- ءنظيم الأفكار وءقءيم المعلومات بشكل هيكلبي :
- فنون الإقناع واءءءءام الءجج المنطقية والءاطفية :
- فهم لغة الجسء وإشاراءها وءلالاءها :
- ءطوبع نبرة الصوء وإيقاعه لءءقيق الءأثير المطلوب :
- الءواصل البصري الفعال وقراءة ءعاببر الوجه :
- الءناقض : ءءابق الرسالة اللفظية وغير اللفظية لءءنءب

### وإءارة الءءماعاء : الءورة الءالءة: مهارات الءواصل الكءاببي والرقمبي



- كتابة رسائل البريد الإلكتروني المهنية الفعالة ١
- واحترافية ١ صياغة التقارير والمذكرات الداخلية بوضوح
- مبادئ التواصل الفعال عبر منصات التواصل الرقمي ١
- تخطيط وإعداد جدول أعمال اجتماع فعال ١
- الاجتماعات ١ إدارة ديناميكيات المجموعة وتيسير النقاش خلال
- تقنيات إدارة الوقت والتحكم في مسار الاجتماع ١
- توثيق نتائج الاجتماعات ومتابعة تنفيذ القرارات ١

## والذكاء العاطفي ١ الوحدة الرابعة: حل النزاعات والتواصل الصعب

- فهم مصادر النزاعات في بيئة العمل ١
- نماذج وتقنيات حل النزاعات بالتواصل البناء ١
- مهارات التفاوض للوصول إلى حلول مقبولة ١
- التواصل في المواقف الصعبة أو تحت الضغط ١
- الذكاء العاطفي ١ إدارة المشاعر والتحكم في ردود الفعل باستخدام
- تقديم الملاحظات الصعبة بطريقة بناءة ومحترمة ١
- استقبال الملاحظات النقدية بفعالية وموضوعية ١

## الثقافات والعرض والتقديم ١ الوحدة الخامسة: التواصل في الفرق وبيئات متعددة

- مبادئ التواصل الفعال ضمن فرق العمل ١
- دور التواصل في بناء الثقة والتعاون داخل الفريق ١
- المختلفة ١ التحديات والفرص في التواصل عبر الثقافات
- التواصل ١ تطوير الوعي الثقافي واحترام الاختلافات في أنماط
- الجمهور ١ مهارات العرض والتقديم المهنية والتأثير في
- استخدام الوسائل البصرية المساندة بفعالية ١
- التعامل مع الأسئلة والاعتراضات بثقة خلال العروض ١
- تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق مهارات التواصل ١



## الأسئلة المتكررة :

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة!

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل :

متعددة التخصصات، أن تؤثر، بشكل غير متوقع أحياناً، على ديناميكيات كيف يمكن للفروق الفردية في أنماط التواصل الشخصي الأعضاء؟ حتى في ظل وجود مهارات تواصل فردية متقدمة لدى القوة واتخاذ القرار داخل الفرق

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



الذي Training Center المهني الفعال لتحقيق النجاح المؤسسي من BIG BEN تميز الدورة التدريبية في إتقان فنون التواصل سياقات العمل الواقعية. لا تكتفي الدورة بتقديم يتجاوز النظريات ليركز على التطبيق المباشر في تصميمها العملي الشامل بذلك تحديات التواصل من العاطفي وفهم الثقافات وإدارة النزاعات مع مهارات مهارات منعزلة، بل تدمج بذكاء عناصر الذكاء لعب الأدوار في سيناريوهات محاكاة صعبة، جذورها. يعتمد التميز على منهجية تفاعلية مكثفة التواصل الأساسية، معالجة تحدياً التي فورية ومحددة تسمح للمشارك بقياس تطوره لحظياً. ودراسات حالة حية من قطاعات متنوعة، وتغذية راجعة تشمل تقديم الملاحظات الصعبة، والتكيفاً مع يواجهها المحترفون يومياً: التواصل تحت الضغط، حل يركز المحتوى على المواقف الأكثر مستنيرة تستند إلى أبحاث حديثة في التواصل المؤسسي، أنماط متباينة. يقدم BIG BEN Training Center رؤى الخلافات، في بيئة تدريبية للنجاح طويل الأمد. هذه التركيبة الفريدة من العمق مع التأكيد على بناء علاقات مهنية مستدامة كأساس التواصل إلى فرص لتعزيز التع داعمه هي ما يمنح المشاركين المهارات والثقة لتحويل الأكاديمي والتطبيق العملي المكثفاً تحديات

اون ودفع النتائج المؤسسية!