



# في بيئة العمل الدورة التدريبية: فن التواصل الفعّال لتعزيز الروابط المهنية وبناء الثقة

سبتمبر ٢٠٢٦ ١٨ - ١٤

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #IS1296\_554879



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

Stephen) الاحتراف في مجال التواصل المهني، مستندة إلى أبحاث تقدم الدورة التدريبية رحلة متكاملة من الصفر إلى بين النظريات الأكاديمية BIG BEN Training Center في التواصل التعاطفي. يدمج عالمية مثل دراسات ستيفن كوفي (Covey) بذكاء المعقدة. تركز الدورة على تحويل التحديات إلى فرص العملية لتعزيز الكفاءة التواصلية في بيئات العمل والتطبيقات العلاقات مع الزملاء عاطفي، وصياغة الرسائل المؤثرة. ستكتسب أدوات قابلة عبر إتقان الاستماع النشط، وإدارة الصراعات الوظيفي والعملاء، وبناء شبكات مهنية مستدامة تعزز النجاح للتطبيق فوراً لتحسين

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- القيادات الإدارية ورؤساء الأقسام
- الموظفون في قطاع خدمة العملاء
- حديثو التخرج والمتقدمون لسوق العمل
- فرق المبيعات والتسويق
- المهنيون في قطاع الموارد البشرية

## القطاعات والصناعات المستهدفة



- القطاع المالي والمصرفي
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات
- شركات التكنولوجيا والاتصالات
- المؤسسات التعليمية والجامعات
- الهيئات الحكومية والوزارات

## الأقسام المؤسسية المستهدفة

- إدارة الموارد البشرية وتطوير الموظفين
- أقسام العلاقات العامة والتواصل المؤسسي
- فرق خدمة العملاء والدعم الفني
- إدارات المبيعات والتسويق
- وحدات التدريب والتطوير الوظيفي

## أهداف الدورة التدريبية

أتقن المهارات التالية بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- التفاعلات المهنية تطبيق تقنيات الاستماع الفعال لتحسين جودة
- إدارة الخلافات الوظيفية بأساليب تواصل استباقية
- توظيف لغة الجسد في تعزيز الرسائل المهنية
- تصميم عروض تقديمية مؤثرة تدعم أهداف العمل
- الوظيفية بناء شبكات علاقات مهنية مستدامة تعزز الفرص

## منهجية الدورة التدريبية



حالة واقعية من قطاعات المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية، مع تجمع منهجية BIG BEN Training Center بين التواصل الصعبة، وجلسات تغذية راجعة متنوعة. يشمل البرنامج تمارين لعب الأدوار لمحاكاة التركيز على تحليل دراسات صغيرة لحل تحديات تواصل عملية، مع استخدام تقييمات فورية لصقل المهارات. يتم تقسيم المشاركين إلى فرق سيناريوهات لستيفن كوفي النقدي عبر مناقشة أمثلة من كتاب "العادات السبع قبلية وبعدي لقياس التطور. يعزز المدربون التفكير للناس الأكثر فعالية"

## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الوحدة الأولى: أسس التواصل المهني الفعّال

- فهم عناصر عملية التواصل الناجحة
- تحليل معوقات التواصل في البيئات المؤسسية
- دور الذكاء العاطفي في التفاعلات المهنية
- تمارين تطبيقية في التعبير الواضح
- تقييم أنماط التواصل الشخصية

### الوحدة الثانية: الاستماع الفعّال وإدارة الصراعات

- تقنيات الاستماع النشط وتطبيقاتها العملية
- تحويل الاعتراضات إلى فرص للحوار البناء
- استراتيجيات حل النزاعات بطرق غير تصادمية
- دراسة حالات صراعات وظيفية وحلولها
- تمارين لعب أدوار في إدارة الخلافات



## الوحدة الثالثة: التواصل غير اللفظي وتأثيرها

- قراءة إشارات لغة الجسد في الاجتماعات
- استخدام نبرة الصوت لتعزيز الرسالة
- تصميم العروض التقديمية المؤثرة
- تحسين مهارات تقديم الأفكار بلغة واضحة
- ورشة عمل في التعبير بلغة الجسد

## الوحدة الرابعة: التواصل مع العملاء والشركاء

- بناء علاقات ثقة مع العملاء الصعاب
- فن التعامل مع الشكاوى وتحويلها لفرص
- التواصل الفعال في الفرق متعددة الثقافات
- تطبيقات عملية في التفاوض المهني
- محاكاة اجتماعات عمل مع شركاء دوليين

## الوحدة الخامسة: تطوير شبكة العلاقات المهنية

- استراتيجيات بناء شبكات مهنية مستدامة
- توظيف منصات التواصل المهني بفعالية
- تصميم خطة تواصل شخصية للتطوير الوظيفي
- ورشة عمل في صياغة رسائل شبكية مؤثرة
- جلسة تقييم نهائية للتطبيقات العملية

## الأسئلة المتكررة

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

لا توجد شروط مسبقة



المدة إلى ٢٥٢٠- 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 :

التنظيمية إلى محركات للإبداع المؤسسي؟ هل يمكن للتواصل الفعال أن يحوّل الصراعات

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

العربية. تركز على خبراء مثل ستيفن كوفي والتطبيقات العملية المستمدة تميز الدورة بدمجها الفريد بين الإطار النظري مع تخصيص تمارين تفاعلية تناسب الثقافة تحليل سيناريوهات واقعية من قطاعات حيوية كالمصارف من تحديات البيئات المهنية تصمم خططاً تواصلية شخصية لكل مشارك، مدعومة بتغذية المؤسسية المحلية. لا تكتفي بتدريس المهارات، بل والصحة، تقديم أدوات مؤقنة، تحولاً جوهرياً في سلوكيات التواصل، بدلاً من مجرد راجعة فورية من مدربين متخصصين. يعزز هذا النهج