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



07 - 11 ديسمبر 2026

ميلان

5900 € (للشخص الواحد)

Ref: #IS1296_317328

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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 وتأثيره

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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