# الدورة التدريبية: فنون التواصل المهني الفعال لتحقيق النجاح المؤسسي



09 - 13 نوفمبر 2026

جينف

5900 € (للشخص الواحد)

Ref: #PS8488_316775

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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.
- الموظفين الجدد الراغبين في تطوير مهاراتهم المهنية.
- الأفراد الذين يتعاملون مع جمهور متنوع.
- أعضاء الفرق والمشاريع متعددة التخصصات.
- المستشارين والباحثين عن تطوير مهاراتهم الشخصية.
- الموظفين الذين يتطلب عملهم التواصل الكتابي والشفهي المكثف.

## 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.
- جميع الأقسام التي تتطلب تعاوناً داخلياً أو خارجياً.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق مبادئ الاستماع الفعال لفهم الرسائل بدقة وتجنب سوء الفهم.
- استخدام مهارات التحدث الواضح والمؤثر في نقل الأفكار والمعلومات.

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات التواصل المهني الفعال والاستماع النشط.

- مقدمة شاملة عن أهمية التواصل الفعال في بيئة العمل.
- عناصر عملية التواصل الناجح ومكوناتها.
- معوقات التواصل الشائعة وكيفية التغلب عليها.
- تطوير مهارات الاستماع الفعال بتركيز وانتباه.
- تقنيات الاستماع النشط وتوضيح الفهم.
- التغذية الراجعة البناءة أثناء الاستماع.
- دور الأسئلة الذكية في تعزيز الفهم.

## الوحدة الثانية: فن التحدث الواضح والإقناع والتواصل غير اللفظي.

- مبادئ التحدث بوضوح وثقة وإيجاز.
- تنظيم الأفكار وتقديم المعلومات بشكل هيكلي.
- فنون الإقناع واستخدام الحجج المنطقية والعاطفية.
- فهم لغة الجسد وإشاراتها ودلالاتها.
- تطويع نبرة الصوت وإيقاعه لتحقيق التأثير المطلوب.
- التواصل البصري الفعال وقراءة تعابير الوجه.
- تطابق الرسالة اللفظية وغير اللفظية لتجنب التناقض.

## الوحدة الثالثة: مهارات التواصل الكتابي والرقمي وإدارة الاجتماعات.

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

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

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

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

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

## 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:

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

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

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