

## مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

### المحتويات

### لمن هذا النشاط

- مدراء الإدارات.

- رؤساء الأقسام.

- سكرتارية الإدارة التنفيذية.

- موظفو الموارد البشرية.

- منسقو المشاريع.

- موظفو العلاقات العامة.

- موظفو خدمة العملاء.

- مدراء مكاتب كبار المسؤولين.

- سكرتارية هذه المكاتب.

- الموظفون الجدد.

### أسس الاتصال الفعال

- مفهوم الاتصال وأنواعه (صاعد، نازل، أفقى).
- معوقات التواصل وكيفية تحطيم الحاجز النفسي.
- مهارات السؤال الذكي للحصول على معلومات دقيقة.
- أخلاقيات التواصل في بيئة العمل.

### لغة الجسد والذكاء العاطفي

- قراءة إشارات لغة الجسد لدى الآخرين وفهم مشاعرهم.
- كيف تستخدم نبرة صوتك وحركات يدك للإفهام.
- فن الابتسامة واللود في كسب تعاون الفريق.
- المساحات الشخصية واحترام الخصوصية في التواصل.

### هندسة التواصل الداخلي في المؤسسة

- بناء قنوات تواصل مفتوحة بين الإدارة والموظفين.
- إدارة صندوق المقترنات والشكاوى بفاعلية.
- دور التواصل في تعزيز الانتماء والولاء المؤسسي.
- التعامل مع "المقاومة" عند إبلاغ الموظفين بقرارات جديدة.

### المراسلات والتقارير الإدارية

- قواعد كتابة الإيميلات الرسمية المختصرة الواضحة.
- فن كتابة مذكرات العمل والتعميم الداخلية.
- تحويل البيانات والأرقام المعقدة إلى تقارير سهلة الفهم.
- أرشفة وتنظيم المراسلات لسهولة الرجوع إليها.

### إدارة النزاعات والحوار البناء

- لماذا تحدث الخلافات في العمل؟ وكيف نتوقعها؟
- مهارة "التفاوض الداخلي" للوصول لحلول ترضي الجميع.
- كيف تتقىد أداء الموظف دون أن تكسر معنوياته.
- إدارة الحوار في بيئات العمل المتنوعة.
- تحويل الطاقة السلبية في الخلافات إلى طاقة عمل إيجابية.

### ال التواصل الرقمي وتحديات المستقبل

- إتيكيت التواصل عبر الواتساب والمجموعات المهنية.
- إدارة فرق العمل "عن بعد" والحفاظ على ترابطهم.
- أدوات التكنولوجيا التي تسهل تبادل المعلومات والملفات.
- حماية سرية المعلومات والبيانات أثناء التواصل.

### الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم أهمية التواصل كشريان أساسى لنجاح أي مؤسسة.

- اكتساب مهارة "الإنصات الذكي" لفهم ما وراء الكلمات.

- القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح وثقة دون خجل أو تردد.

- تعلم كيفية صياغة الرسائل الداخلية (إيميلات، تقارير) بأسلوب مهنى.

- إنقاذ مهارات لغة الجسد لتعزيز المصداقية والتأثير.

- كيفية إدارة الخلافات وتقريب وجهات النظر بين الزملاء.

- تقليل الإشاعات في العمل عبر بناء قنوات تواصل رسمية وشفافة.

- تحفيز الموظفين من خلال نظام "الالتغذية الراجعة" الإيجابي.

### تفاصيل النشاط

التاريخ والمكان

26 - 30 يوليو 2026 (القاهرة)

27 - 23 أغسطس 2026 (دبي)

22 - 18 أكتوبر 2026 (دبي)

13 - 17 ديسمبر 2026 (دبي)

التوقيت

9:00 صباحاً إلى 2:00 ظهراً

لغة النشاط

اللغة العربية

التكلفة

التكلفة

\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر