

مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

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.

المحتويات

أسس الاتصال الفعال

- مفهوم الاتصال وأنواعه (صاعد، نازل، أفقي).
- معوقات التواصل وكيفية تحطيم الحواجز النفسية.
- 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 نبذة صوتك وحركات يدك للإقناع.
- فن الابتسامة والود في كسب تعاون الفريق.
- المساحات الشخصية واحترام الخصوصية في التواصل.

هندسة التواصل الداخلي في المؤسسة

- بناء قنوات تواصل مفتوحة بين الإدارة والموظفين.
- إدارة صندوق المقترحات 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 والواضحة.
- فن كتابة مذكرات العمل والتعاميم 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 تنتقد أداء الموظف دون أن تكسر معنوياته.
- إدارة الحوار في بيئات العمل المتنوعة.
- تحويل الطاقة السلبية في الخلافات إلى طاقة عمل إيجابية.

التواصل الرقمي وتحديات المستقبل

- إتيكيت التواصل عبر الواتساب والمجموعات المهنية.
- إدارة فرق العمل "عن بُعد" 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 كشرى أساسي 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 مهني.
- إتقان 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 "التغذية الراجعة" الإيجابي.

تفاصيل النشاط

التاريخ والمكان	26 - 30 يوليو 2026 (القاهرة)
	23 - 27 أغسطس 2026 (دبي)
	18 - 22 أكتوبر 2026 (دبي)
	13 - 17 ديسمبر 2026 (دبي)
التوقيت	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	اللغة العربية
التكلفة	\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر