



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: المدخل المتكامل لفنون التواصل والإبداع في تقنيات الاتصال الداخلي في المنظمات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
CAC-1033	أمستردام (هولندا)	قاعة فندقية	2025-04-07	2025-04-11	€ 5450	العربية - 25

## مقدمة عن الدورة التدريبية

تعتمد فعالية كثير من الإدارات على أنواع الاتصالات التنظيمية التي تستخدمها. إن استخدام الإدارة لأساليب متقدمة من الاتصالات الإدارية والتنظيمية يمكنه أن يسهم في تحقيق أهدافها، وذلك لأن هذه تساعد على توفير تدفق فعال للمعلومات. يري بعض الباحثين أن الشكل الأول للاتصال يبدأ داخل الفرد. فالإنسان يفكر في موضوعات كثيرة معظم الوقت ويقلب هذه الموضوعات علي جوانبها المختلفة ليصل إلي رأي معين قد يحتفظ به لنفسه أو ينقله إلي الآخرين.

## الهدف العام من الدورة التدريبية

- تأكيد أهمية العلاقات الإيجابية وبناء الإتصال مع الجماهير الداخلية.
- تدعيم القدرات الاتصالية والإقناعية للمتخصصين في الاتصال الداخلي بالعلاقات العامة.
- خلق الوعي والتقدير بأهداف المؤسسة وجماهيرها والسياسات والقرارات الخاصة بها لدى العاملين.
- العمل مع الجمهور الداخلي كفريق متكامل والتنسيق بين العاملين في الإدارات لبناء صورة ذهنية إيجابية للمنظمة.
- دراسة شكاوى واقتراحات ورغبات العاملين وتيسير سبل تقديمها للإدارة العليا.
- تقليل حدة الصراع أو سوء الفهم وإدارة الإختلافات بين الإدارة العليا والعاملين بالمؤسسة.
- تمكين المشاركين من الوصول إلى ذروة الإتصال الإقناعي.
- تعرف المشاركين على إستراتيجيات الإتصال الإقناعي ذات التأثير .



- تزويد المشاركين بالتعرف على الأساليب الحديثة لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- تنمية روح العمل الجماعي وزيادة تماسك المجموعات.
- تزويد المشاركين بمهارة تنمية قدرة الإتصالات لدى الموارد البشري.

## في نهاية الدورة التدريبية سوف تكون قادرا على

- عملية التواصل الداخلي
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والتخطيط
- التعامل مع أصعب المفاوضات صعب المراس
- كيفية استخدام مخطط التفاوض
- التقييم الذاتي بعد التفاوض
- خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية
- كيف تكون تقنيا بصورة كبيرة
- التعامل مع المفاوضات صعب المراس
- « أفضل الممارسات » عند التحضير لأية مفاوضات

## المستهدفون من الدورة التدريبية

- تستهدف الدورة التدريبية بصورة أساسية العاملين في المجالات التالية: المجال الإداري. المجال القيادي. المجال الإشرافي. مجال التدريب. الموارد البشرية. العلاقات العامة. الاتصال المؤسسي. الاتصال الحكومي. التوجيه المعنوي. وكالات العلاقات العامة.

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية



## آليات الثقافة التنظيمية

- مفهوم الثقافة التنظيمية.
- عناصر وأنواع الثقافة التنظيمية.
- سمات كفاءة وفعالية الثقافة التنظيمية.
- آليات خلق الثقافة التنظيمية والمحافظة عليها.
- المقومات الأساسية للثقافة التنظيمية الفعالة.
- الثقافة التنظيمية والأداء المعرفي كعيار من معايير الجودة والتميز.

## الإستراتيجيات الحديثة للإتصال التنظيمي

- المقومات الأساسية لنظام الإتصالات التنظيمية.
- الآليات المتقدمة لزيادة فعالية الإتصال التنظيمي.
- دور الإتصالات التنظيمية في تنمية شعور الإنتماء للمنظمة.
- تقنيات الإتصال التنظيمي في تحقيق الإستقرار الوظيفي وتحقيق الذات.
- المعوقات الأساسية لعملية الإتصال التنظيمي وطرق التغلب عليها.

## الإتجاهات الحديثة للإتصالات التنظيمية

- الإتصالات الأفقية مالها وما عليها.
- مزايا وعيوب الإتصالات الرأسية.
- الإتصالات التنظيمية لبناء شخصية متميزة للإدارة.
- الإتصالات التنظيمية ودورها في خلق ولاء العاملين للإدارة.
- المعاصرة ودورها في الإتصالات التنظيمية.

## أهمية الإتصالات التنظيمية في خلق بيئة العمل الفعالة



- معايير المناخ السليم الفعال لعمليات الإتصال.
- الأسس العامة لعمليات الإتصالات التنظيمية.
- الإتصالات المحورية كنوع فعال في الإتصالات التنظيمية.
- معايير التحسين المستمر لبيئة العمل.
- نظام «كايزن» الياباني في تنظيم بيئة العمل الجماعي.
- متطلبات المعلومات ودورها في تحسين نظم الإتصالات التنظيمية.

### مهارات الإتصال في مجموعات العمل داخل الإطار التنظيمي للمنظمة

- مهارات الإتصال بين أفراد الجماعة.
- القيادة الفعالة لفرق العمل.
- طرق إتخاذ القرارات الفعالة داخل المجموعات.
- الآليات المتطورة في إدارة ومواجهة النواع والصراعات بين أعضاء فرق العمل.
- السلوك الإتصالي داخل المجموعة.

### الاتصال ، التواصل الداخلي و التفاوض الفعال

- مهارات الاتصال في بيئة العمل
- الاتصال ما بين الأشخاص
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة
- كيفية حدوث خلل في التواصل وكيفية اصلاحه
- مهارات الاتصال غير اللفظية
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية
- الإشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها
- الاتصال بين الأشخاص



- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد – استخدامها لتعزيز وضعك
- استخدام صوتك لصالحك – النبرة ، السرعة ، والأسلوب
- تقديم العروض الشخصية – إحداث التأثير الصحيح
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها
- الاتصال الإيجابي والجازم
- أن تقول «نعم» وأنت تعلم أنك يجب أن تقول «لا»
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال
- المشاركة في الاجتماعات وكسب تعاون الآخرين
- استخدام اللغة الإيجابية الفعالة
- الاتصال المقنع والمؤثر – كسب موافقة الآخرين
- التعبير عن آرائك ، وأفكارك ، وطلباتك بثقة
- التأكد من أن اتصالك واضح ، ومحدد ، وسهل الفهم
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية
- تعزيز مهارات الاستجواب لديك
- المواقف الصعبة – التواصل المليء بالثقة
- خلق انطباع إيجابي
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخلافات
- الاستماع ومهارات التساؤل.
- الفرق بين السمع والاستماع
- تعلم مهارات الاستماع الفعال
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال
- استراتيجيات التفاوض



- كيف ومتى تتفاوض
- المفاوضات المرجلة ، غير الرسمية والرسمية
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات
- السيطرة على عواطفك
- الأنماط الفردية في التفاوض
- تخطيط التفاوض
- كيف تخطط لأي نوع من التفاوض
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية
- التعامل مع الغاضبين وحالات النزاع
- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه
- التعامل مع المتذمرين
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع
- معالجة حالات النزاع في التفاوض
- التعامل مع المفاوضين صعب المراس
- تحديد أنواع المفاوضين صعب المراس
- كيفية الحفاظ على الهدوء
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب المراس»
- استراتيجيات وتكتيكات التفاوض
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص
- مكافحة الحيل
- إدارة فريقك في عملية التفاوض
- حالات المآزق والجمود
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المآزق والجمود الماضية



- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة التدريبية





الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden