



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: فن الاتصال ومهارات التواصل الداخلي في بيئة العمل

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
CAC-1032	مراكش (المغرب)	قاعة فندقية	2025-03-09	2025-03-13	€ 3450	العربية - 25

### مقدمة 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.

### في نهاية الدورة التدريبية سوف تكون قادراً على

- عملية التواصل الداخلي
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والتخطيط
- التعامل مع أصعب المفاوضات صعبى المراس
- الورش العملية
- كيفية استخدام مخطط التفاوض
- التقييم الذاتي بعد التفاوض



- خطة وإجراء مفاوضات تقنية وغير تقنية
- كيف تكون تقنيا بصورة كبيرة
- التعامل مع المفاوضين صعب المراس
- « أفضل الممارسات » عند التحضير لأيّة 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

- مهارات الاتصال
- 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
- التعبير عن آرائك ، وأفكارك ، وطلباتك بثقة
- الاتصال المقنع – كسب موافقة الآخرين
- 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 في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden