



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
	€					CAC-1034

### الهدف من الدورة التدريبية

تنمية وصقل مهارات المشاركين الخاصة بعملية الإتصال و التي تمثل الجهاز العصبي و الحسي لكافة التعاملات الحياتية على أساس من المعرفة بمبادئ الإتصال وعناصره و معوقاته ووسائل التغلب عليها و تزويد المشاركين بسبل بناء نظم الإتصالات في كافة مجالات الحياة بما يحقق فعاليتهم وينمي كفاءتهم في مجال الاتصال ويسهم في رفع إنتاجيتهم .

### الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

تهدف هذه الحقبة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات التالية :

- أن يلم المشاركون بمفهوم التواصل الإنساني نظرياته وأبعاده ودوره في نجاح الفرد على المستوى الشخصي والاجتماعي والعملي .
- أن يكتسب المشاركون المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذاتها والآخرين في محيطها الاجتماعي والعملي .
- أن ينجح المشارك في تطبيق هذه المهارات في المواقف الحياتية المختلفة .
- أن يتعرف المشاركون بعملية الاتصال الإنساني من حيث مفهومها وأهميتها وعناصرها .
- أن يتعرف المشاركون على خصائص الاتصال و معوقاته و أنواعه المختلفة .
- إكساب المشاركين المهارات اللازمة التي تساعدهم على تقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق فعالية .
- إكساب المشاركين المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين .
- أن يتعرف المشاركون التعرف على أساليب القراءة و اكتساب مهاراتها .



- المساهمة في تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المشاركين .
- إكساب المشاركين مهارات الحوار والإقناع وتطوير مهاراتهم فيها .
- أن يتعرف المشاركون على أنماط ووسائل الاتصال في بيئة العمل واكتساب مهارات الاتصال بكفاءة داخل هذه البيئة .

## من المتوقع بعد دراسة المشاركين لهذه الحقبة التدريبية أن يصبح قادراً على أن

- يعرف مفهوم الاتصال وأهميته.
- يعرف عناصر الاتصال وأشكاله.
- يعرف مهارات المتحدث الجيد ويطبقها.
- يعرف مهارات المستمع الجيد ويطبقها.
- يحدد عوائق الاتصال الشفهي وكيفية التغلب عليها.
- يحدد عناصر الاتصال الكتابي وأهميته.
- يعرف مهارات الكاتب ويطبقها.
- يعرف مهارات القارئ ويطبقها.
- يتصل شفهيًا بكفاءة وفاعلية .
- يتصل كتابياً (التقارير والمذكرات) بكفاءة وفاعلية .
- أن يدرك أهمية استخدام العروض التقديمية والوسائل الإيضاحية في تدعيم عملية الإتصال الفعال .

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

### ماهية الإتصال و أنواعه :

- مفهوم الاتصال .
- أهمية الاتصال .
- عناصر عملية الاتصال .



- أشكال الاتصال .
- مبادئ الاتصال .
- وسائل الاتصال .
- علاقة الاتصال بالتدريس .

### الإتصال عملية ديناميكية :

- العوامل المؤثرة على عملية الإتصال سلباً و إيجاباً .
- أسس الإتصال الفعال .
- ترشيد سلوك العاملين في مجال الإتصال .
- طرق و أساليب تحديد مشكلات الإتصال .

### الإتصال الفعال :

- مقومات الإتصال الفعال .
- سلوكيات الاتصال الفعال .
- العلاقات التبادلية .
- أساليب تناول المواقف السلوكية .
- تطويع التبادلات المكتملة لتحقيق فعالية الإتصال .

### نماذج الاتصال :

- الاتصال كعملية .
- مفهوم نماذج الاتصال .
- تطور نماذج الاتصال .
- تحليل نموذج الاتصال .
- تطبيقات عملية على نموذج الاتصال .



## عوائق الإتصال :

- معوقات في المرسل :
  - في دوافع المرسل .
  - في فهم المرسل .
  - في ميول المرسل .
  - في إدراك المرسل .
- معوقات في الرسالة :
  - في هدف الرسالة .
  - في وضوح الرسالة .
  - في لغة الرسالة ( الملفوظة والغير ملفوظة ) .
- معوقات في الوسيلة :
  - نوعية وسيلة الاتصال .
  - مناسبة وسيلة الاتصال .
  - معايير استخدام وسيلة الاتصال .
- معوقات في المستقبل :
  - في دوافع المستقبل .
  - في فهم المستقبل .
  - في ميول المستقبل .
  - في إدراك المستقبل .
- معوقات في بيئة الإتصال :
  - مناسبة بيئة الاتصال .
  - السياق .
  - التشويش .
- معوقات في التغذية الراجعة :



- مفهوم التغذية الراجعة .
- آلية التغذية الراجعة .
- تقبل التغذية الراجعة .
- الاستفادة من التغذية الراجعة في التحسين .

### الاتصال الشفهي :

- مفهوم الاتصال الشفهي .
- عناصر الاتصال الشفهي .
- مفهوم التحدث .
- مهارات التحدث .
- مجالات التحدث الوظيفي والإبداعي.
- خصائص المتحدث الجيد.
- أنشطة للتدريب على التحدث.
- مفهوم الاستماع .
- أهمية الاستماع .
- خصائص المستمع .
- أنواع الاستماع .
- مهارات الاستماع .
- معوقات عملية الاستماع .
- استراتيجيات لتحسين الاستماع .
- عوائق الاتصال الشفهي .
- أساليب للتغلب على عوائق الاتصال الشفهي .

### الاتصال الغير لفظي :



- مفهوم الانطباع الأول .
- مفهوم الاتصال الغير لفظي .
- عناصر الاتصال الغير لفظي .
- مفهوم المعايرة .
- أهمية المعايرة .
- مهارات المعايرة .
- إستراتيجيات بناء الألفة .

### الاتصال الكتابي :

- مفهوم الاتصال الكتابي .
- عناصر الاتصال الكتابي .
- مفهوم الكتابة .
- أهمية الكتابة .
- مهارات الكاتب .
- استراتيجيات تحسين مهارات الكاتب .
- مفهوم القراءة وأهميتها .
- استراتيجيات تحسين مهارات القارئ .
- تطبيقات وأنشطة على الاتصال الكتابي .

### الاتصال الجماعي و الجماهيري :

- مفهوم الاتصال الجماعي .
- مفهوم الاتصال الجماهيري .
- مهارات الاتصال الجماعي .
- الاستماع الجماعي .



- التفاوض .
- النزاعات وطرق حلها .
- التوسط بين الفرقاء .
- تقديم واستقبال النقد البناء .
- إعطاء التعليمات .
- التعامل مع الفروق الفردية والاجتماعية والثقافية .
- طرح الأسئلة والإجابة عليها .
- كيف ومتى تقول "لا" .
- إجراء المقابلات الشخصية .
- العرض والإلقاء .
- مهارات التعامل مع وسائل الإعلام .
- مهارات صياغة التقارير الإعلامية.

## مهارات الحوار و الإقناع :

- الحوار :
  - مفهوم الحوار .
  - إستراتيجيات الحوار الفعال .
- التفاوض والإقناع :
  - مفهوم التفاوض .
  - مفهوم الإقناع .
  - طبيعة و أبعاد عملية التفاوض .
  - الطريق إلى الإقناع
  - أثر الإقناع
  - النماذج السلوكية لأنماط المفاوضين





- إستراتيجية هوف رانك للإقناع
- أساليب و إستراتيجيات التفاوض .

### الاتصال في بيئة العمل :

- مفهوم الاتصال الإداري .
- أهمية الاتصال في علم الإدارة .
- أشكال الاتصالات الإدارية .
- مهارات الاتصال ضمن فريق العمل .
- مهارات الاتصال ضمن بيئة الاجتماعات الإدارية .
- مهارات الكتابي ضمن بيئة العمل .
- مهارات حل المشكلات وإتخاذ القرارات .
- تطبيقات إدارية على مهارات الإتصال .

### وسائل الاتصال الحديثة :

- مفهوم الاتصال التقليدي .
- مفهوم الاتصال الحديث .
- مفهوم الإعلام .
- وسائل الاتصال التقليدي .
- وسائل الاتصال الحديثة .
- علاقة الاتصال والإعلام .
- مدخل إلى الإعلام التفاعلي .
- حرية الإعلام ومسؤولياته .
- علاقات الاتصال والعلاقات العامة .
- مفهوم الرأي العام .



- علاقة الاتصال والرأي العام .
- 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 وأجهزة 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 والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - 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