



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

| الكود    | المدينة | الفندق      | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|----------|---------|-------------|---------------|---------------|--------|----------------------|
| CAC-1034 | تونس    | قاعة فندقية | 2027-01-18    | 2027-01-22    | € 3450 | العربية - 25         |

### 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 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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال 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