

A photograph showing a group of people in a professional setting, likely a workshop or training session. They are gathered around a wooden table, looking at various circular icons representing different concepts like technology, data, and communication. A large yellow sign on the table prominently displays the word "MANAGEMENT".

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير





دورة: فن الاتصال ومهارات التواصل الداخلي في بيئة العمل

الكلود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
CAC-1032	هونغ كونغ	قاعة فندقية	2026-09-14	2026-09-18	25	€ 5450	العربية -

مقدمة الدورة التدريبية

- تأكيد أهمية العلاقات الإيجابية وبناء الاتصال 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 وتسهيل سبل تقديمها للإدارة العليا.
- تقليل حدة الصراع أو سوء الفهم وإدارة الاختلافات 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 المفاوضين صعبي 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 صعبي المراس
- «أفضل الممارسات» عند التحضير لأية مفاوضات

المستهدفو 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. التوجيهي. 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 اللغوية
- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللغوية لآخرين
- البحث عن القرائن والمعانى الخفية
- الإشارات غير اللغوية الدولية التي قد تواجهها
- الاتصال بين الأشخاص
- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد - استخدامها لتعزيز وضعك
- استخدام صوتك لصالحك - النبرة ، والسرعة ، 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 المجتمعات 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

• التواصيل المليء بالثقة

• خلق انطباع إيجابي

• توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة

• كسب تعاون الآخرين وتهيئة 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 المرتجلة ،غير الرسمية والرسمية
- الاختلافات الثقافية في المفاوضات
- السيطرة على عواطفك
- الأنماط الفردية في التفاوض
- خطيط 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 وتجنبه
- التعامل مع المتدمرین
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع
- معالجة حالات النزاع في التفاوض
- التعامل مع المفاوضين صعبي المراس
- تحديد أنواع المفاوضين صعبي المراس
- كيفية الحفاظ على الهدوء
- خطة للتعامل مع أي مفاوضن «صعب المراس»
- استراتيجيات وتكنيکات التفاوض
- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص
- مكافحة الحيل
- إدارة فريقك في عملية التفاوض
- حالات المازق والجمود
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المازق 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 بعرض تقديمي (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 الس堪динافية للتدريب والتطوير



Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991

Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : <https://scandinavianacademy.net>

location : Sweden - Norrköping - Timmervägen 100 | P.O.BOX : 60359