



التنسيق والتواصل الإداري



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود    | المدينة | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|----------|---------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| CAC-1032 | تونس    | قاعة فندقية | 2024-06-03 | 2024-06-07 | € 3450 | 25          |

### مقدمة البرنامج التدريبي

- 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 الاختلافات بين الإدارة العليا والعاملين بالمؤسسة.

### في نهاية البرنامج التدريبي سوف تكون قادرا على

- عملية التواصل الداخلي
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة
- كيفية التواصل بشكل لا شفهي
- عملية التفاوض والتخطيط
- التعامل مع أصعب المفاوضين صعب 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 لأية مفاوضات



## المحتوى العلمي للبرنامج التدريبي

- 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 ، 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 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 الاستجابات لديك
- المواقف الصعبة
- التواصل المليء بالثقة
- خلق انطباع إيجابي
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة
- كسب تعاون الآخرين وتهئية 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
- 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 مفاوضات «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 البرنامج التدريبي



### لمن هذا البرنامج التدريبي؟

يستهدف البرنامج التدريبي 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.



## 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 تطوّرهم.
- **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 وسائل 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 والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة إتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة إتمام 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، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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