



التنسيق والتواصل الإداري



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2024-05-31	2024-05-27	قاعة فندقية	كوبنهاجن (الدنمارك)	CAC-1034

الهدف من البرنامج التدريبي

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 للبرنامج التدريبي

تهدف هذه الحقيبة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات التالية :

- أن يلم المشاركون بمفهوم التواصل الإنساني نظرياته وأبعاده ودوره في نجاح الفرد على المستوى الشخصي والاجتماعي والعملية .
- أن يكتسب المشاركون المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذاتها والآخرين في محيطها الاجتماعي والعملية .
- أن ينجح المشاركون 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 الحقيبة 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 للبرنامج التدريبي

- 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 المفاوضات
 - 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 البرنامج التدريبي



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 والمدرسين 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، 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