



التنسيق والتواصل الإداري



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

| الكود    | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|----------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| CAC-1034 | فلورنسا (إيطاليا) | قاعة فندقية | 2024-11-11 | 2024-11-15 | € 5450 | 25          |

### 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 تساعد 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 كتابيًا (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 .
  - تطوير 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 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 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 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