



دورات التنسيق والاتصال الإداري

دورة: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الداخلي في المؤسسات

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	عدد الساعات	السعر
1034	الدوحة (قطر)	قاعة فندقية	2026-02-01	2026-02-05	25	EUR 3450

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

ماهية الاتصال وأنواعه :

- مفهوم الاتصال .
- أهمية الاتصال .
- عناصر عملية الاتصال .
- أشكال الاتصال .
- مبادئ الاتصال .
- وسائل الاتصال .
- علاقة الاتصال بالتدريس .

الاتصال عملية ديناميكية :

- العوامل المؤثرة على عملية الاتصال سلباً و إيجاباً .
- أسس الاتصال الفعال .
- ترشيد سلوك العاملين في مجال الاتصال .
- طرق وأساليب تحديد مشكلات الاتصال .

الاتصال الفعال :



- مقومات الإتصال الفعال .
- سلوكيات الاتصال الفعال .
- العلاقات التبادلية .
- أساليب تناول المواقف السلوكية .
- تطويق التبادلات المكملة 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 المجتمعات الإدارية .
- مهارات الكتابي ضمن بيئة العمل .
- مهارات حل المشكلات وإتخاذ القرارات .
- تطبيقات إدارية على مهارات الاتصال .

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 وال العلاقات العامة .
- مفهوم الرأي العام .
- علاقة الاتصال والرأي العام .
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة التدريبية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد 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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.