



دورة تقنيات التواصل المهني الفعال في بيئة الأعمال



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تقنيات التواصل المهني الفعال في بيئة الأعمال

نظرة عامة

دورة تقنيات التواصل المهني الفعال في بيئة الأعمال هي دورة مدتها أسبوعين للمهنيين والمنسقين والمشرفين وقادة الفرق والمهام المواجهة للعملاء والمديرين، ويعود المشاركون منها بحقيبة أدوات التواصل في بيئة العمل. يمارس المشاركون تخطيط الرسائل وتكييفها مع الجمهور والاستماع الفعال والكتابة المهنية وإدارة الاجتماعات والعروض والتغذية الراجعة والحوارات الصعبة والتواصل مع أصحاب المصلحة. تحول الدورة التفاعلات المتفرقة إلى تبادل واضح وهادف عبر القنوات الحضورية والافتراضية. تطور أجيال للتدريب قدرات التواصل المهني التطبيقي.

الفئة المستهدفة

- المهام المسؤولة عن تنسيق المعلومات والقرارات والمواعيد ونقاط التسليم بين الفرق
- المهام الإشرافية المسؤولة عن التوجيه والتغذية الراجعة ورسائل الأداء
- المهام المواجهة للعملاء المسؤولة عن توضيح الاحتياجات وشرح الخيارات وتوثيق الاتفاقات
- مهام المشاريع والعمليات المسؤولة عن الاجتماعات والتحديثات والتصعيد والتواصل مع أصحاب المصلحة
- المهام الإدارية المسؤولة عن التأثير في القرارات ومواءمة المشاركين عبر الإدارات
- مهام الدعم المسؤولة عن الكتابة المهنية والعروض والتواصل الافتراضي

تفترض الدورة أن المشاركين يتواصلون بانتظام في العمل، وتستبعد تعليم اللغة وحملات العلاقات الإعلامية والإرشاد العلاجي وتسوية النزاعات الرسمية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها وضوح الرسائل وتنسيق القرارات وتوثيق الإجراءات في الخدمة والأداء.

- إدارات العمليات والمشاريع والشؤون الإدارية وتجربة العملاء
- إدارات الموارد البشرية والتعلم والتواصل الداخلي والخدمات المؤسسية
- إدارات المبيعات والحسابات والمشتريات وسلاسل الإمداد
- قطاعات الخدمات المالية والمهنية والتقنية والاتصالات
- قطاعات الصحة والتعليم والتصنيع والنقل والضيافة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أساليب تحليل الجمهور وتخطيط الرسائل
- استخدام تقنيات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة والاستيضاح
- بناء رسائل مهنية موجزة وسجلات للاجتماعات
- تحليل التواصل اللفظي وغير اللفظي والافتراضي والمشارك بين الإدارات
- تقييم العروض والتغذية الراجعة والحوارات الصعبة
- بناء خطة عمل للتواصل في بيئة العمل

جدول الدورة

اليوم 1: رسم عملية التواصل

- خريطة المرسل والرسالة والقناة والمتلقي
- لوحة غرض التواصل والنتيجة
- أداة تشخيص التشويش والافتراض والتحريف
- مصفوفة قرار اختيار القناة
- تقييم خط الأساس للتواصل

اليوم 2: تحليل الجمهور والسياق

- ملف احتياجات الجمهور وتوقعاته
- شبكة اهتمام أصحاب المصلحة وتأثيرهم
- مسح السياق والثقافة والقوة
- تقييم جاهزية المتلقي
- ورقة تخطيط تكييف الرسالة مع الجمهور



اليوم 3: تخطيط رسائل واضحة وهادفة

- إطار الغرض والجمهور والرسالة
- تسلسل الرسائل الرئيسية
- هيكل الموقف والخلفية والتقييم والتوصية
- قائمة فحص الوضوح والإيجاز والإجراء
- دليل اختيار النبرة ومستوى الخطاب

اليوم 4: الاستماع وطرح الأسئلة بفاعلية

- قائمة فحص سلوك الاستماع الفعال
- مجموعة الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاستقصائية والتوضيحية
- تقنية إعادة الصياغة والتلخيص
- تشخيص عوائق الاستماع
- حلقة تأكيد الفهم المشترك

اليوم 5: كتابة رسائل مهنية في العمل

- هيكل البريد الإلكتروني المرتكز على القارئ
- نمط الموضوع والافتتاح والإجراء والإغلاق
- قائمة فحص تحرير اللغة الواضحة
- سجل ملاحظات الاجتماع وقراراته
- شبكة مراجعة جودة الرسائل المكتوبة

اليوم 6: تيسير الاجتماعات والتواصل الافتراضي

- قالب غرض الاجتماع وجدول أعماله
- بروتوكول المشاركة وتبادل الأدوار
- دليل آداب القنوات الافتراضية
- سجل القرار والمالك والموعد
- متابعة تنفيذ مخرجات الاجتماع



اليوم 7: عرض الأفكار بهيكل واضح

- مسار الجمهور والمشكلة والاستجابة للعرض
- تسلسل الافتتاح والأدلة والإغلاق
- قائمة فحص اختيار الدعم البصري
- شبكة تدريب الصوت والسرعة والتوقف
- منهج الاستجابة للأسئلة والأجوبة

اليوم 8: تقديم التغذية الراجعة وإدارة التوتر

- نموذج الموقف والسلوك والأثر للتغذية الراجعة
- أداة الفصل بين الملاحظة والتفسير
- لوحة إعداد الحوار الصعب
- منهج الحوار القائم على المصالح
- بنك عبارات خفض التصعيد

اليوم 9: التأثير في أصحاب المصلحة والفرق

- خريطة مسارات التواصل مع أصحاب المصلحة
- نمط الدليل والأثر والطلب للتأثير
- اتفاق التسليم المشترك بين الإدارات
- شجرة قرار رسالة التصعيد
- قالب خطة عمل التواصل

اليوم 10: ممارسة التواصل المتكامل

- تمرين: تشخيص تفاعل غير متوافق في العمل
- تمرين: إعادة كتابة رسالة قرار وتقديمها
- تمرين: تيسير اجتماع وتسجيل الإجراءات
- تمرين: إجراء حوارات التغذية الراجعة وأصحاب المصلحة
- التطبيق الختامي: حقيبة أدوات التواصل في بيئة العمل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على مواقف في الخدمة والمشاريع والعمليات وإدارة الأفراد.



- نشاط مقترح: تحليل جمهور واختيار قناة وتخطيط رسالة رئيسة واختبار وضوحها والإجراء المطلوب.
- نشاط مقترح: ممارسة الاستماع الفعال والأسئلة الاستقصائية وإعادة الصياغة وتأكيد الفهم في حوار مع عميل أو فريق.
- نشاط مقترح: صياغة بريد وتيسير اجتماع افتراضي وعرض توصية وتوثيق القرارات والمالكين.
- نشاط مقترح: إعداد حوار للتغذية الراجعة أو موقف صعب وتنفيذه ثم بناء خطة عمل للتواصل.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة التواصل المهني الفعال، وما الذي تفترضه؟

تناسب المهنيين الذين يكتبون أو يجتمعون أو يعرضون أو ينسقون أو يشرفون أو يخدمون العملاء، وتفترض تواصلًا منتظمًا في العمل ولا تتطلب تدريبًا رسميًا سابقًا في التواصل.

كيف يختلف التواصل المهني الفعال عن التدريب على العلاقات العامة؟

يركز التواصل المهني الفعال على التفاعلات اليومية داخل المؤسسة ومع أصحاب المصلحة، بينما يركز التدريب على العلاقات العامة عادةً على السمعة الخارجية والإعلام والحملات والجمهور العام.

كيف تصبح رسائل الأعمال أوضح دون فقد التفاصيل المهمة؟

تصبح رسائل الأعمال أوضح بتحديد الغرض وتقديم النقطة الرئيسية وترتيب الحقائق الداعمة واستخدام لغة مباشرة وتحديد الإجراء المطلوب وتأكيد المسؤولية والتوقيت.

ما الذي يحسن الاستماع الفعال أثناء حوارات العمل؟

يتحسن الاستماع الفعال بإبعاد المشتتات وملاحظة الإشارات اللفظية وغير اللفظية وطرح أسئلة هادفة وإعادة صياغة المعنى واختبار الافتراضات وتأكيد الإجراءات المتفق عليها.

كيف تعد الحوارات الصعبة في بيئة العمل؟

تعد الحوارات الصعبة بالبداية بملاحظات متحققة وغرض واضح ومصالح متوقعة ولغة محايدة وأسئلة للاستماع وخيارات للاستجابة وحدود وخطوة تالية موثقة.



الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة أدوات التواصل في بيئة العمل التي تضم ملفات الجمهور وخطط الرسائل وفحوص الكتابة وسجلات الاجتماعات وهياكل العروض وأدلة التغذية الراجعة ولوحات الحوار وخطة عمل. تغير الحقيبة التواصل من تفاعلات ارتجالية إلى ممارسة مخططة تركز على الجمهور. وتدعم قرارات أوضح وتنسيقاً أقوى ومتابعة قابلة للتتبع.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية