



# دورة تقنيات التواصل المهني الفعال في بيئة الأعمال



## دورة تقنيات التواصل المهني الفعال في بيئة الأعمال

المرجع: 162826\_829 التاريخ: 22 فبراير – 5 مارس 2027 المكان: بورتو الرسوم: Euro 10000

### 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 أجايل 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.