

التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات

19 – 23 يوليو 2027

مانشستر (المملكة المتحدة)

UK Traininig

PARTNER





مهاور الءورة

اليوم الأول: أساسيات التواصل مع أصحاب المصلحة.

- مفهوم التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات.
- الفرق بين التواصل والمشاركة وإدارة العلاقات.
- أنواع أصحاب المصلحة الداخليين والءارجيين.
- دور أصحاب المصلحة في المشاريع والعمليات والءدمات والقرارات.
- الأسباب الشائعة لفعوات التواصل وتحديات العلاقات.
- مسؤوليات المءيرين والفرق والمسؤولين عن التواصل.

اليوم الثاني: تحديد أصحاب المصلحة وتحليلهم.

- تحديد الفئات الرئيسية من أصحاب المصلحة.
- تقييم مستوى التأثير والاهتمام والاحتياجات والتوقعات.
- تصنيف أصحاب المصلحة حسب الأولوية ومستوى التأثير.
- فهم مخاوف أصحاب المصلحة وتفضيلات التواصل لءيهم.
- تحديد مخاطر المقاومة أو ضعف المشاركة.
- تطبيق عملي على إعداد خريطة تحليل أصحاب المصلحة.

اليوم الثالث: تخطيط التواصل وتصميم الرسائل.

- إعداد خطة تواصل مع أصحاب المصلحة.
- اختيار قنوات التواصل المناسبة لكل فئة.
- تصميم رسائل واضحة حسب الءرف والجمهور والتوقيت.
- إدارة التواصل الرسمي وغير الرسمي.
- تنسيق التواصل بين الإدارات وفرق العمل.
- تطبيق عملي على إعداد خطة تواصل متكاملة.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الرابع: إدارة العلاقات والتعامل مع الخلافات.

- بناء الثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة.
- إدارة التوقعات أثناء التغيير والمشاريع والتحديات التشغيلية.
- التعامل مع المحادثات الصعبة والملاحظات الحساسة.
- إدارة المصالح المتعارضة بين الفئات المختلفة.
- تعزيز التعاون وآليات المتابعة.
- تطبيق عملي على معالجة حالة خلاف مع أصحاب المصلحة.

اليوم الخامس: قياس المشاركة والتحسين المستمر.

- قياس رضا أصحاب المصلحة وفعالية التواصل.
- مراجعة نتائج التواصل ومستويات المشاركة.
- تحديد الفجوات في إدارة علاقات أصحاب المصلحة.
- إعداد إجراءات تحسين للتواصل المستقبلي.
- توثيق الدروس المستفادة وتحديث خطط المشاركة.
- تطبيق متكامل يربط بين التحليل والتخطيط وإدارة العلاقات والتحسين.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تحسين القدرة على التواصل بوضوح مع فئات مختلفة من أصحاب المصلحة.
- تعزيز تحليل أصحاب المصلحة وترتيب الأولويات.
- بناء خطط منظمة للتواصل والمشاركة.
- تقليل سوء الفهم الناتج عن الرسائل غير الواضحة.
- تحسين التنسيق بين الإدارات والفرق والأطراف الخارجية.
- إدارة التوقعات بطريقة أكثر فاعلية.
- التعامل مع المحادثات الصعبة بثقة أكبر.
- تقليل المخاطر المرتبطة بمقاومة أصحاب المصلحة.
- بناء علاقات مهنية أقوى قائمة على الثقة.
- تحسين رضا أصحاب المصلحة ومستوى مشاركتهم.
- دعم نجاح المشاريع والخدمات والمبادرات التشغيلية.
- تطوير أساليب عملية للتحسين المستمر في التواصل.

UK Traininig

PARTNER



الخاتمة

تقدم دورة التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات إطارًا عمليًا لإدارة التواصل والعلاقات مع الفئات المختلفة المؤثرة في العمل. تغطي الدورة المراحل الأساسية لإدارة أصحاب المصلحة، بدءًا من فهم أدوارهم، ثم تحديدهم وتحليلهم، وإعداد خطط التواصل، وإدارة العلاقات، والتعامل مع الخلافات، وقياس فعالية المشاركة.

يتبع البرنامج تسلسلاً واضحاً يساعد المشاركين على الانتقال من ممارسات التواصل العامة إلى منهجية منظمة لإدارة أصحاب المصلحة. كما يوضح كيفية فهم التوقعات، واختيار وسائل التواصل المناسبة، وصياغة رسائل واضحة، وبناء علاقات تدعم التعاون والاتساق بين الأطراف المعنية.

بنهاية الدورة، سيكون لدى المشاركين فهم عملي لكيفية إدارة التواصل مع أصحاب المصلحة في المشاريع والعمليات والخدمات والمبادرات المؤسسية. وتساعد الدورة على تحسين المشاركة، وتقوية العلاقات، وتقليل فجوات التواصل، ورفع مستوى التنسيق بين الأطراف الداخلية والخارجية.

UK Training

PARTNER

