BLACKBIRD FOR TRAINING

التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات

25 – 29 April 2027

تونس (تونس)



التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات

المرجع: 209845_3255737 **التاريخ:** 25 – 29 April 2027 **المكان:** تونس (تونس) **الرسوم:** GBP 4200

مقدمة

تركز دورة التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات على بناء ممارسات فعالة للتواصل مع الأطراف الداخلية والخارجية ذات التأثير على القرارات والمشاريع والخدمات ونتائج العمل. تحتاج المؤسسات إلى إدارة هذه العلاقات من خلال تواصل واضح، وتخطيط منظم، وفهم دقيق للتوقعات، وقدرة على التعامل مع المصالح المختلفة بطريقة مهنية.

تقدم الدورة فهمًا عمليًا لكيفية تحديد أصحاب المصلحة، وتحليل احتياجاتهم، وإدارة قنوات التواصل معهم، وبناء علاقات عمل منتجة. كما تتناول التعامل مع المواقف الحساسة، وتعارض التوقعات، وفجوات التواصل، ومخاطر العلاقات التي قد تؤثر على الأداء المؤسسي أو نجاح المبادرات.

تمتد الدورة على أسبوع بتسلسل مترابط. تبدأ بأساسيات التواصل مع أصحاب المصلحة، ثم تنتقل إلى تحليل أصحاب المصلحة وتخطيط المشاركة، ثم تصميم الرسائل وقنوات التواصل، يلي ذلك إدارة العلاقات والتعامل مع الخلافات، وتنتهي بقياس فعالية التواصل والتحسين المستمر.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم مبادئ التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات.
- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وتأثيرهم على نتائج العمل.
- تحليل احتياجات أصحاب المصلحة وتوقعاتهم واهتماماتهم.
- إعداد خطط منظمة للتواصل والمشاركة.
- اختيار قنوات التواصل المناسبة لكل فئة من أصحاب المصلحة.
- صياغة رسائل واضحة تدعم الفهم والاتساق.
- إدارة التوقعات وتقليل فجوات التواصل.
- التعامل مع المحادثات الصعبة والمصالح المتعارضة.
- بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والوضوح.
- متابعة مستوى الرضا وفعالية المشاركة.
- إدارة المخاطر الناتجة عن ضعف التواصل أو العلاقات.
- [illegible] التواصل مع أصحاب المصلحة.



محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات التواصل مع أصحاب المصلحة.

- مفهوم التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات.
- الفرق بين التواصل والمشاركة وإدارة العلاقات.
- أنواع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- دور أصحاب المصلحة في المشاريع والعمليات والخدمات والقرارات.
- الأسباب الشائعة لفجوات التواصل وتحديات العلاقات.
- مسؤوليات المديرين 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 لديهم.
- 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 الهدف والجمهور والتوقيت.
- إدارة التواصل الرسمي وغير الرسمي.
- تنسيق التواصل بين الإدارات وفرق العمل.
- تطبيق عملي على إعداد خطة تواصل متكاملة.



اليوم الرابع: إدارة العلاقات والتعامل مع الخلافات.

- بناء الثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة.
- إدارة التوقعات أثناء التغيير والمشاريع والتحديثات 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.



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 واضحًا 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.

