BLACKBIRD FOR TRAINING

# التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارتهم والتواصل معهم

January 2027 22 – 18

كيب تاون (جنوب أفريقيا)



# التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارتهم والتواصل معهم

**المرجع:** 351613_3255786 **التاريخ:** 18 – 22 January 2027 **المكان:** كيب تاون (جنوب أفريقيا) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

تركز دورة التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارتهم والتواصل معهم على تطوير القدرة على التواصل الواضح والمنظم مع الأطراف المعنية، وإدارة توقعاتهم، وبناء التوافق حول الخطط المالية، التوقعات، الأولويات، المخاطر، والقرارات المرتبطة بالعمل.

في بيئات المالية والتخطيط، لا يقتصر التواصل مع أصحاب المصلحة على إرسال التقارير أو عرض الأرقام. بل يتطلب القدرة على شرح الافتراضات، توضيح الأثر المالي، التعامل مع الأسئلة، إدارة اختلاف التوقعات، وضمان فهم الأطراف المعنية لما تعنيه المعلومات بالنسبة للقرارات والإجراءات المطلوبة.

تم تصميم هذه الدورة لمدة أربعة أيام بتسلسل عملي يبدأ بتحديد أصحاب المصلحة وفهم احتياجاتهم، ثم ينتقل إلى صياغة الرسائل المالية بوضوح، وبعد ذلك يركز على إدارة التوقعات والمحادثات الصعبة، وصولاً إلى بناء إيقاع تواصل مستمر يعزز الثقة طويلة الأجل. وتمت مراعاة عنوان الدورة ومتطلباتها الأساسية حول التواصل مع أصحاب المصلحة.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين المرتبطين بالتخطيط المالي والتقارير والموافقات واتخاذ القرار.
- فهم أولويات أصحاب المصلحة ومخاوفهم ومستوى تأثيرهم واحتياجاتهم من المعلومات.
- توصيل الرسائل المالية والتخطيطية بطريقة واضحة ومنظمة.
- تحويل البيانات المالية المعقدة إلى معنى عملي مفهوم للأعمال.
- إدارة التوقعات المتعلقة بالموازنات والتوقعات الزمنية والافتراضات والمخاطر.
- بناء توافق أقوى بين المالية والتخطيط والإدارات وأصحاب القرار.
- إعداد تحديثات مختصرة للاجتماعات والتقارير والعروض والمناقشات التنفيذية.
- التعامل مع الاعتراضات والأسئلة وتعارض الأولويات بثقة واتزان.
- تحسين اتساق التواصل خلال دورات التخطيط والتقارير المتكررة.
- استخدام البيانات والسياق لدعم الرسالة دون تعقيد زائد.
- تعزيز الثقة من خلال المتابعة الاستباقية والتواصل الموثوق.
- إعداد خطط عمل للتواصل مع أصحاب المصلحة في أنشطة المالية والتخطيط المستمرة.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: تحديد أصحاب المصلحة وأولويات التواصل

- فهم دور التفاعل مع أصحاب المصلحة في أعمال المالية والتخطيط.
- تحديد الأطراف المعنية بالموازنات والتوقعات والتقارير والموافقات ومراجعات الأعمال.
- تصنيف أصحاب المصلحة حسب التأثير والاهتمام ودورهم في القرار واحتياجاتهم المعلوماتية.
- فهم ما يتوقعه كل طرف من تواصل المالية والتخطيط.
- اكتشاف الفجوة بين التفاصيل المالية الفنية والفهم العملي للأعمال.
- فصل الرسائل الأساسية عن التفاصيل الداعمة.
- بناء أهداف تواصل مختلفة حسب كل فئة من أصحاب المصلحة.
- استخدام خريطة أصحاب المصلحة لتقليل الالتباس والتأخير وتكرار التوضيحات.

### اليوم الثاني: وضوح الرسائل المالية وبناء طريقة العرض

- تحويل البيانات المالية إلى رسائل عملية واضحة.
- شرح الخطط والموازنات والتوقعات والانحرافات والافتراضات بطريقة مفهومة.
- بناء الرسالة حول السياق والنقطة الرئيسية والأثر والإجراء المطلوب.
- تكييف أسلوب التواصل حسب أصحاب القرار ورؤساء الإدارات والفرق التشغيلية والجهات الداعمة.
- استخدام الملخصات والجداول والعروض المختصرة لتحسين الفهم.
- عرض المخاطر والقيود دون خلق ارتباك غير ضروري.
- تجنب الأخطاء الشائعة في تحديثات المالية والتخطيط.
- إعداد ملاحظات اجتماعات ومذكرات قرار مختصرة وواضحة.

### اليوم الثالث: إدارة التوقعات والأسئلة والمحادثات الصعبة

- إدارة التوقعات المتعلقة بالمواعيد والمخرجات وتوفر البيانات والاعتماد على أطراف أخرى.
- توصيل التغيرات في التوقعات المالية أو افتراضات الموازنة أو أولويات التخطيط.
- التعامل مع أسئلة أصحاب المصلحة بوضوح ومنهجية.
- الرد على الاعتراضات دون دفاعية أو توتر.
- إدارة الخلاف عندما تتعارض متطلبات المالية مع توقعات العمل.
- شرح القيود والمخاطر والمفاضلات بطريقة متوازنة.
- بناء الثقة من خلال الشفافية والمتابعة المنتظمة.
- إبقاء المحادثات مركزة على الوقائع والأثر والخطوات التالية.



## اليوم الرابع: إيقاع التواصل وبناء الثقة طويلة الأجل

- بناء إيقاع تواصل واضح لدورات التخطيط المتكررة.
- إعداد خطط تواصل للأنشطة المالية الشهرية والربع سنوية والسنوية.
- استخدام سجلات الإجراءات وسجلات القرارات والمتابعة بطريقة فعالة.
- ضمان الاتساق بين التقارير والاجتماعات والرسائل والعروض.
- تحويل ملاحظات أصحاب المصلحة إلى تحسينات في التقارير والتخطيط.
- قياس فعالية التواصل من خلال مستوى التوافق وتقليل إعادة العمل وسرعة القرار.
- تعزيز الثقة طويلة الأجل من خلال الموثوقية والتحديثات الاستباقية.
- إعداد تحديثات تنفيذية دقيقة ومختصرة وموجهة للقرار.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تحسين وضوح التواصل عند عرض المعلومات المالية والتخطيطية.
- بناء ثقة أقوى مع أصحاب المصلحة من خلال تواصل منظم.
- تقليل سوء الفهم حول الموازنات والتوقعات والافتراضات والمخاطر.
- تحسين القدرة على إدارة التوقعات قبل تصاعد المشكلات.
- تعزيز التوافق بين المالية والتخطيط والإدارات المختلفة.
- تبسيط المعلومات المعقدة وجعلها أكثر فائدة لأصحاب القرار.
- التعامل مع الاعتراضات والأسئلة الصعبة بثقة أكبر.
- تحسين جودة الاجتماعات والتحديثات ومناقشات القرار.
- تقليل إعادة العمل الناتجة عن غموض الرسائل أو نقص الفهم.
- بناء انضباط أقوى في المتابعة بعد مناقشات أصحاب المصلحة.
- دعم قرارات أسرع وأفضل من خلال تواصل أوضح.
- تطوير إيقاع تواصل عملي لدورات التخطيط المتكررة.

## الخاتمة

تقدم دورة التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارتهم والتواصل معهم إطارًا عمليًا لتحسين التواصل مع الأطراف المعنية في بيئات المالية والتخطيط.

تبدأ الدورة بتحديد أصحاب المصلحة وفهم أولويات التواصل، ثم تنتقل إلى بناء رسائل مالية واضحة ومنظمة. وبعد ذلك تركز على إدارة التوقعات والأسئلة والمحادثات الصعبة، قبل أن تختتم ببناء إيقاع تواصل مستمر يدعم الثقة طويلة الأجل.



لا تتعامل الدورة مع التواصل باعتباره مجرد تبادل للمعلومات، بل باعتباره أداة إدارية تساعد على تحسين التوافق، تقليل سوء الفهم، دعم القرارات، وبناء ثقة أقوى بين الأطراف المعنية.

**بنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على التواصل مع أصحاب المصلحة بثقة، إدارة التوقعات، التعامل مع النقاشات المعقدة، وبناء تفاعل أقوى يدعم جودة التخطيط والتقارير والأداء المؤسسي.**

