BLACKBIRD FOR TRAINING

التواصل الفعّال، وأساليب التواصل، وممارسات العمل

November 2026 27 – 23

لوس أنجلوس (امريكا)



التواصل الفعّال، وأساليب التواصل، وممارسات العمل

المرجع: 356298_3255935 **التاريخ:** 23 – 27 November 2026 **المكان:** لوس أنجلوس (امريكا) **الرسوم:** GBP 5900

المقدمة

يُعد التواصل الفعّال من أهم الركائز التي تسهم في تحسين الأداء المهني، وتعزيز كفاءة القيادة، ورفع مستوى مشاركة الموظفين، وبناء علاقات مهنية مستقرة داخل المؤسسة وخارجها. فالتواصل الواضح والمنظم يساعد المؤسسات على تنسيق المسؤوليات، ودعم عملية اتخاذ القرار، وإدارة التوقعات، وتعزيز التعاون مع الموظفين والإدارات العليا والعملاء وأصحاب المصلحة.

وفي المقابل، قد يؤدي ضعف التواصل أو غموض الرسائل إلى سوء الفهم، وزيادة النزاعات، وتأخر إنجاز الأعمال، وانخفاض مستوى الثقة والتعاون بين الأطراف المختلفة.

صُممت دورة التواصل الفعّال، وأساليب التواصل، وممارسات العمل لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية التي تساعدهم على التواصل بوضوح وثقة واحترافية في مختلف المواقف المهنية. وتجمع الدورة بين مهارات التواصل الشفهي والكتابي وغير اللفظي والرقمي، والسلوك المهني، والبروتوكول الوظيفي، والتواصل القيادي، وإدارة الاجتماعات، وتقديم العروض، والإقناع والتأثير، والتغذية الراجعة، وإدارة المحادثات الصعبة والنزاعات.

وتناسب الدورة المديرين التنفيذيين، ومديري الإدارات، وقادة الفرق، والمشرفين، والموظفين والمتخصصين في الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة، بما في ذلك قطاعات النفط والغاز، والبنوك والخدمات المالية، والاتصالات، والموارد البشرية، وإدارة المشاريع، والتسويق، والمبيعات، وخدمة العملاء وغيرها من القطاعات المهنية.

كما تساعد المشاركين على تكييف أساليب التواصل وفقًا للجمهور والموقف والمستوى التنظيمي، مع تعزيز الوعي بالسلوك المهني والاختلافات الثقافية وأثرها في المصداقية والعلاقات المؤسسية. وتعتمد الدورة على التمارين التطبيقية، ودراسات الحالات، والمناقشات، والمحاكاة، بما يتيح للمشاركين تحويل المفاهيم إلى ممارسات قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:



- فهم مبادئ التواصل الفعّال ودورها في تحسين الأداء الفردي والمؤسسي.
- تحديد أبرز معوقات التواصل واختيار الأساليب المناسبة للتعامل معها.
- تكييف أسلوب التواصل وفقًا للجمهور والدور الوظيفي والموقف المهني.
- تطبيق تقنيات الاستماع الفعّال لتحسين الفهم وتقليل سوء التواصل.
- التواصل باحترافية مع الموظفين والزملاء والمديرين والتنفيذيين والعملاء.
- استخدام أساليب التواصل الشفهي والكتابي وغير اللفظي والرقمي بصورة فعّالة.
- تطبيق أفضل الممارسات في البريد الإلكتروني والمكالمات والاجتماعات والعروض والتفاعلات الافتراضية.
- إظهار السلوك المهني المناسب في مختلف المواقف الرسمية وغير الرسمية.
- إدارة الاجتماعات والنقاشات المهنية بطريقة منظمة ومنتجة.
- إعداد وتقديم عروض مهنية واضحة ومؤثرة.
- استخدام تقنيات الإقناع والتأثير لدعم القرارات وكسب تأييد أصحاب المصلحة.
- بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والاحترام والمصداقية.
- تقديم واستقبال التغذية الراجعة بصورة بنّاءة ومهنية.
- إدارة المحادثات الصعبة دون تصعيد التوتر أو الإضرار بعلاقات العمل.
- التعامل مع النزاعات المهنية من خلال الحوار المنظم وحل المشكلات بصورة تعاونية.
- إدراك أثر الاختلافات الثقافية في التواصل والسلوك المؤسسي.
- تطبيق أفضل الممارسات الدولية في السلوك المهني وممارسات العمل.
- تقييم أسلوب التواصل الشخصي وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تطبيق مهارات الدورة من خلال الأنشطة العملية والمواقف الواقعية.

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس التواصل الفعّال في بيئة العمل



- .التعرف على دور التواصل في تحسين الأداء الفردي والمؤسسي
- .تحليل عملية التواصل والعوامل المؤثرة في إرسال الرسائل واستقبالها وفهمها
- .استعراض قنوات التواصل الشفهي والكتابي وغير اللفظي والرقمي
- .تحديد العوائق الشخصية والثقافية والعاطفية والتنظيمية التي تؤثر في التواصل
- .التعرف على أنماط التواصل المختلفة في بيئة العمل
- .التمييز بين التواصل السلبي والعدواني والسلبي العدواني والحازم
- .تطبيق أساليب التواصل الواضح والمباشر والمناسب لاحتياجات الجمهور
- .اختيار قناة التواصل الأنسب وفقًا لطبيعة الموقف والرسالة
- .فهم أثر نبرة الصوت ولغة الجسد وتعبيرات الوجه والتواصل البصري
- .تكييف أسلوب التواصل وفقًا للأدوار الوظيفية ومستويات الصلاحية
- .تطبيق تقنيات الاستماع الفعّال لتعزيز الفهم والتعاون
- .استخدام الأسئلة والتوضيح وإعادة الصياغة والتلخيص بفاعلية
- .تحليل حالة عملية تتضمن غموضًا في التوقعات والمسؤوليات

اليوم الثاني: أساليب التواصل والسلوك المهني في بيئة العمل



- فهم العلاقة بين أساليب التواصل والمصداقية والاحترافية المهنية.
- تطبيق أفضل الممارسات في كتابة البريد الإلكتروني من حيث الهيكل والنبرة والاستجابة.
- صياغة عناوين واضحة ومقدمات مناسبة وطلبات مباشرة وخاتمة مهنية.
- إدارة النسخ والمرفقات وإعادة التوجيه والمعلومات السرية بصورة احترافية.
- تطبيق أساليب فعّالة للتواصل عبر الهاتف مع الأطراف الداخلية والخارجية.
- إدارة الاجتماعات الافتراضية وفقًا لمعايير السلوك المهني.
- استخدام منصات المراسلة المهنية بصورة مسؤولة وفعّالة.
- فهم مبادئ السلوك المهني في المواقف المختلفة.
- تطبيق أساليب التعارف والتحية واستخدام الألقاب وصيغ المخاطبة المناسبة.
- إظهار السلوك المهني أثناء الاجتماعات وزيارات العملاء والفعاليات الرسمية.
- التواصل بفاعلية مع القيادات التنفيذية وأصحاب المصلحة الرئيسيين.
- المحافظة على سرية المعلومات والبيانات الحساسة أثناء التواصل.
- التعرف على الأخطاء الشائعة في التواصل وتحليل آثارها المؤسسية.
- مقارنة نماذج التواصل المهني وغير المهني وتحليل نتائج كل منها.

اليوم الثالث: التواصل القيادي وإدارة الاجتماعات والعروض المهنية



- فهم دور التواصل في تعزيز فعالية القيادة.
- توصيل الأهداف والأولويات والمسؤوليات والتوقعات بوضوح.
- تكييف أسلوب التواصل القيادي وفقًا لاحتياجات الموظفين والمديرين والتنفيذيين.
- توصيل القرارات والتغييرات التنظيمية بطريقة واضحة ومهنية.
- التخطيط للاجتماعات من خلال تحديد الأهداف والمشاركين وجدول الأعمال والنتائج المتوقعة.
- افتتاح الاجتماعات وإدارتها بطريقة منظمة وفعّالة.
- تشجيع المشاركة مع الحفاظ على تركيز الاجتماع ومسار النقاش.
- التعامل مع المقاطعات والخلافات والصمت وهيمنة بعض المشاركين.
- استخدام الأسئلة الفعّالة لدعم النقاش واتخاذ القرارات.
- تلخيص نتائج الاجتماعات وتأكيد المسؤوليات وإجراءات المتابعة.
- تصميم العروض المهنية بما يتناسب مع احتياجات الجمهور والرسائل الرئيسية.
- استخدام الأدلة والأمثلة والعناصر المرئية بطريقة مناسبة.
- تقديم العروض بنبرة واضحة وسرعة مناسبة ولغة جسد احترافية.
- التعامل مع أسئلة الجمهور بثقة وفاعلية.
- تنفيذ محاكاة عملية لاجتماع مهني وعرض تقديمي.

اليوم الرابع: الإقناع والتأثير والتغذية الراجعة وبناء العلاقات



- .التمييز بين الإقناع والتأثير والتفاوض واستخدام السلطة
- .تحديد مصالح أصحاب المصلحة واهتماماتهم وأولوياتهم وتوقعاتهم
- .بناء رسائل مقنعة تستند إلى الأدلة والقيمة المهنية
- .تقديم التوصيات بطريقة واضحة ومركزة على دعم اتخاذ القرار
- .تكييف أساليب التأثير وفقًا للشخصيات والمستويات التنظيمية المختلفة
- .التواصل مع القيادات التنفيذية بصورة موجزة ومباشرة
- .تعزيز المصداقية من خلال الاتساق والموثوقية والسلوك المهني
- .تطوير علاقات مهنية إيجابية مع الزملاء والعملاء وأصحاب المصلحة
- .تعزيز العلاقات المهنية مع المحافظة على الحدود المناسبة
- .تقديم تغذية راجعة بنّاءة تستند إلى سلوك محدد وأثر واضح وقابل للملاحظة
- .استقبال التغذية الراجعة بصورة مهنية وتجنب المواقف الدفاعية
- .إدارة مناقشات الأداء بعدالة ووضوح
- .التعامل مع مقاومة أصحاب المصلحة واعتراضاتهم بطريقة مهنية
- .تطبيق تقنيات التفاوض والتأثير في المواقف العملية
- .تنفيذ تمرين تطبيقي يتضمن تقديم مقترح، والتعامل مع اعتراض، والوصول إلى اتفاق

اليوم الخامس: المحادثات الصعبة وإدارة النزاعات والتطبيق العملي



- تحديد الأسباب الشائعة للمحادثات الصعبة في بيئة العمل.
- الاستعداد للمناقشات الحساسة من خلال جمع المعلومات وتحديد النتائج المطلوبة.
- بدء المحادثات الصعبة باستخدام لغة مهنية ومحايدة.
- إدارة المشاعر أثناء النقاشات المتوترة والمواجهات المهنية.
- التمييز بين الحقائق والافتراضات والتصورات والآراء الشخصية.
- استخدام الاستماع الفعّال لفهم المخاوف والحد من سوء الفهم.
- التعامل مع السلوك الدفاعي والغضب واللوم والصمت والتجنب.
- تطبيق منهجيات منظمة لإدارة النزاعات المهنية وحلها.
- تحديد المصالح المشتركة وتطوير حلول عملية ومقبولة.
- إدارة الخلافات بين الموظفين والفرق والمديرين والعملاء.
- مناقشة مشكلات الأداء وعدم تحقيق التوقعات بطريقة مهنية.
- توثيق الاتفاقات والمسؤوليات وإجراءات المتابعة.
- تطبيق الوعي الثقافي في المواقف الحساسة.
- المشاركة في محاكاة واقعية لنزاع مهني.
- مراجعة المبادئ الأساسية للتواصل الفعّال وممارسات العمل.
- تنفيذ تقييم عملي نهائي قائم على دراسة حالة مهنية.
- إعداد خطة شخصية لتطوير مهارات التواصل وتحسين الأداء.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟

تمنح هذه الدورة المشاركين مجموعة متكاملة من المهارات العملية التي يمكن تطبيقها مباشرة في المواقف اليومية، ومن أبرز فوائدها:



- تحسين وضوح وفعالية التواصل في بيئة العمل.
- تعزيز القدرة على التواصل مع الموظفين والمديرين والتنفيذيين والعملاء.
- تطوير أساليب أكثر احترافية في البريد الإلكتروني والمكالمات والاجتماعات الافتراضية.
- تحسين مهارات الاستماع وطرح الأسئلة والتوضيح.
- إدارة الاجتماعات والنقاشات بطريقة أكثر تنظيمًا وإنتاجية.
- تقديم عروض مهنية أكثر وضوحًا وتأثيرًا.
- تعزيز مهارات الإقناع والتأثير والتفاوض.
- بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والاحترام والمصداقية.
- تحسين القدرة على تقديم التغذية الراجعة واستقبالها.
- التعامل مع المحادثات الصعبة بدرجة أعلى من الثقة والاحترافية.
- إدارة النزاعات المهنية من خلال الحوار المنظم والحلول التعاونية.
- زيادة الوعي بممارسات العمل الدولية والسلوك المهني.
- تقليل سوء الفهم الناتج عن غموض الرسائل أو اختيار قناة التواصل غير المناسبة.
- اكتساب أدوات وتقنيات عملية يمكن استخدامها في المواقف المهنية اليومية.

الخاتمة

توفر دورة التواصل الفعّال، وأساليب التواصل، وممارسات العمل إطارًا متكاملاً ومنظمًا لتطوير مهارات التواصل المهني في مختلف المواقف والمستويات التنظيمية. وتركز الدورة على المهارات الأساسية التي يحتاج إليها المهنيون للتعامل بفعالية مع الموظفين والزملاء والمديرين والتنفيذيين والعملاء وأصحاب المصلحة.

ويتناول البرنامج أسس التواصل الفعّال، بما في ذلك أنماط التواصل، والاستماع الفعّال، وطرح الأسئلة، والتوضيح، وإعادة الصياغة، وتكييف الرسائل وفقًا لطبيعة الجمهور والموقف. كما يوضح أثر التواصل الشفهي والكتابي وغير اللفظي والرقمي في مستوى الفهم والمصداقية المهنية وجودة العلاقات داخل المؤسسة.

ويركز البرنامج كذلك على أساليب التواصل وممارسات العمل، من خلال تناول المعايير المهنية المتعلقة بالبريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، والاجتماعات الافتراضية، والتفاعلات الرسمية، ومنصات المراسلة، والتواصل مع العملاء والقيادات التنفيذية. كما يتضمن البروتوكول المهني، والمحافظة على السرية، والوعي الثقافي، والسلوك المناسب في مختلف بيئات العمل.

وتغطي الدورة أيضًا التواصل القيادي، وإدارة الاجتماعات، وإعداد العروض المهنية، والإقناع والتأثير، والتغذية الراجعة، وبناء العلاقات المهنية. ويكتسب المشاركون من خلال هذه المحاور القدرة على توصيل الأولويات بوضوح، وإدارة النقاشات، وتقديم التوصيات، والتعامل مع الأسئلة والاعتراضات، ودعم عملية اتخاذ القرار.

وفي الجزء الأخير، يركز البرنامج على المحادثات الصعبة وإدارة النزاعات المهنية، حيث يتعلم المشاركون كيفية الاستعداد للمناقشات الحساسة، وإدارة ردود الفعل العاطفية، والتمييز بين الحقائق والافتراضات، والتعامل مع الخلافات، والوصول إلى حلول عملية وتعاونية.



ومن خلال المحاكاة ودراسات الحالات والتمارين التطبيقية، يتمكن المشاركون من ممارسة المهارات المكتسبة في مواقف تحاكي الواقع المهني. وبنهاية الدورة، يمتلك المشاركون مجموعة متكاملة من الأدوات والتقنيات التي يمكن توظيفها في الاجتماعات والعروض ومناقشات الأداء والتعامل مع العملاء وإدارة العلاقات والأنشطة اليومية.

FAQ الأسئلة الشائعة

من يجب أن يحضر هذه الدورة؟

المديرون، والمشرفون، وقادة الفرق، والتنفيذيون، والمهنيون، والموظفون الراغبون في تطوير مهارات التواصل في بيئة العمل.

هل الدورة عملية؟

نعم. تتضمن الدورة تمارين تطبيقية، ودراسات حالات، ومناقشات، ومحاكاة، ومواقف واقعية من بيئة العمل.

هل تشمل الدورة التواصل القيادي؟

نعم. تتناول التواصل القيادي، وإدارة الاجتماعات، والعروض المهنية، والتواصل مع أصحاب المصلحة، والإقناع، والتغذية الراجعة.

هل سأتعلّم كيفية التعامل مع المحادثات الصعبة؟

نعم. يتعلم المشاركون أساليب عملية لإدارة المناقشات الحساسة والخلافات والنزاعات في بيئة العمل.

هل تشمل الدورة البريد الإلكتروني والتواصل الافتراضي؟

نعم. تشمل الدورة كتابة البريد الإلكتروني المهني، والتواصل الهاتفي، والاجتماعات الافتراضية، والتواصل الرقمي.

هل يمكن تخصيص الدورة؟

نعم. يمكن تكييف محتوى الدورة وفقًا لقطاع المؤسسة، وتحديات التواصل لديها، واحتياجات بيئة العمل.

