



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## مهارات التواصل وإدارة العلاقات

### فكرة الدورة

يركز هذا البرنامج على بناء تواصل مهني يعزز العلاقات ويحد من سوء الفهم بين الأفراد والفرق وأصحاب المصلحة. يبدأ المشاركون بتفكيك عناصر الرسالة الفعالة: الهدف، الجمهور، السياق، والنبرة، ثم يتدربون على الاستماع التحليلي والأسئلة التي تكشف الفجوات وتمنع الافتراضات. يتناول البرنامج لغة الجسد وإدارة الانطباع الأول، وكيفية التعامل مع الاختلافات الثقافية أثناء التعاون المهني، بما يحافظ على الاحترام ويزيد القبول. ينتقل المحتوى إلى التواصل الكتابي والرقمي عبر البريد والتقارير ومحاضر الاجتماعات، مع تنظيم الرسائل، وضبط الأولويات، وتوثيق القرارات والمتابعات، وتطبيق قواعد الخصوصية والسرية عند تبادل المعلومات. يقدم AINFCT إطاراً لتخطيط خريطة العلاقات وتحديد نقاط التأثير وبناء الثقة عبر الاتساق والالتزام، كما يعالج إدارة العلاقات الصعبة من خلال تغذية راجعة بناءة، وتهدئة التوتر بأسئلة مفتوحة، وتفاوض يركز على الحلول المشتركة وتحديد الالتزامات. يختتم البرنامج بخطة متابعة شخصية ومؤشرات بسيطة لقياس جودة العلاقة، بما يدعم تعاوناً مستمراً ينعكس على سرعة التنسيق ودقة التنفيذ. ويرسخ أساليب تواصل تحافظ على السمعة المهنية وتدعم الاستمرارية مع مختلف الأطراف.

### أهداف الدورة

- تشخيص نمط التواصل الشخصي وتحديد نقاط التحسين.
- صياغة رسائل مهنية تناسب الجمهور والقناة.
- تطبيق استماع نشط يقلل سوء الفهم.
- بناء ثقة عبر الاتساق واحترام الالتزامات.
- إدارة خلافات تواصلية بحلول مشتركة ومتوازنة.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية قصيرة تركز على المفاهيم الأساسية.
- تمارين محاكاة لمواقف تواصل متكررة.
- تحليل حالات واقعية وصياغة بدائل استجابة.
- تغذية راجعة فورية على الأداء الفردي.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة التعاون المؤسسي من خلال:
- تقليل أخطاء التسليم الناتجة عن سوء التواصل.
- رفع سرعة التنسيق بين الأقسام وأصحاب المصلحة.
- تحسين إدارة الشكاوى والخلافات قبل تصاعدها.
- تعزيز صورة المؤسسة عبر تواصل مهني متسق.

## أثر الدورة على المتدربين

- يساعد البرنامج المشاركين على:
- التعبير عن الرأي بثقة وبنبرة مناسبة.
- كتابة مراسلات وتقارير مختصرة تسهل المتابعة.
- إدارة محادثات صعبة بتغذية راجعة بناءة.
- توسيع شبكة علاقات داعمة للتعاون والنتائج.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

- يستفيد من البرنامج كل من تتطلب مهامه تنسيقاً مستمراً مع الآخرين ويحتاج إلى رفع جودة الرسائل والمتابعات. يناسب البرنامج الأدوار التي تعتمد على العلاقات والتواصل اليومي.
- المشرفون ومنسقو الفرق متعددة التخصصات.
- موظفو خدمة العملاء وإدارة الشكاوى.
- العاملون في المشتريات والمبيعات وإدارة العقود.
- الموظفون الجدد الراغبون بتثبيت أسس تواصل مهنية.

## موضوعات الدورة

## اليوم الأول: أسس التواصل الفعال

- نماذج التواصل وأثرها على الأداء الفردي.
- تحليل أساليب الاستماع وتحديد فجوات الفهم.
- صياغة الرسائل المهنية عبر القنوات الشفوية.
- اختيار لغة الجسد المناسبة للمواقف الرسمية.
- تجنب عوائق التواصل الشائعة ومعالجتها فوراً.

## اليوم الثاني: التواصل الكتابي والرقمي

- كتابة بريد مهني مختصر يحدد المطلوب والمسؤوليات.
- تنظيم التقارير والملخصات بأسلوب متسق.
- إدارة الاجتماعات الافتراضية وتوثيق القرارات والمتابعات.
- اختيار النبرة المناسبة للرسائل الحساسة.
- تطبيق قواعد الخصوصية والسرية في التواصل الرقمي.

## اليوم الثالث: بناء العلاقات المهنية

- خرائط أصحاب المصلحة وتحديد قنوات التأثير.
- تطوير الثقة عبر الاتساق والالتزام بالمواعيد.
- إدارة الانطباع الأول وتقديم الذات باحتراف.
- شبكات العلاقات الداخلية وتعزيز التعاون بين الأقسام.
- التعامل مع الاختلافات الثقافية أثناء التعاون المهني.

## اليوم الرابع: إدارة العلاقات الصعبة وحل الخلاف

- تحديد مصادر الخلاف قبل تصاعد التوتر.
- استخدام أسئلة مفتوحة لخفض الدفاعية.
- تقديم تغذية راجعة بناءة دون إرباك الطرف الآخر.
- التفاوض على حلول مشتركة وتوثيق الالتزامات.
- إدارة العلاقات مع العملاء الداخليين بوضوح.

## اليوم الخامس: المحافظة على العلاقات والمتابعة

- تصميم خطة متابعة تعزز الاستجابة والاستمرارية.
- قياس جودة العلاقة بمؤشرات سلوك وتواصل.
- إدارة التوقعات وتحديثات الحالة بانتظام.
- تطوير مهارات الإقناع وفق اهتمامات الطرف الآخر.
- بناء عادات تواصل داعمة لفريق متماسك.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com