



# ainfct

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

## الإتصال والتواصل في إدارة جمعيات الملاك

### فكرة الدورة

تتطلب إدارة جمعيات الملاك مستوى عاليًا من الوضوح في الإتصال والتواصل، نظرًا لتعدد أصحاب المصلحة وتنوع توقعاتهم وارتباط القرارات اليومية بجودة الخدمات المشتركة ورضا الملاك. ويزداد احتياج مسؤولي الجمعيات إلى أدوات عملية تساعدهم على تبادل المعلومات، إدارة الاجتماعات، التعامل مع الشكاوى، وصياغة الرسائل المؤسسية بطريقة مهنية ومتوازنة. يقدم هذا البرنامج من AINFCT إطاراً تدريبياً متكاملًا لفهم طبيعة التواصل داخل جمعيات الملاك، وكيفية بناء قنوات اتصال منظمة بين مجلس الإدارة، الملاك، السكان، مزودي الخدمات، والجهات ذات العلاقة. كما يتناول مهارات الإصغاء، إدارة الحوار، إعداد المخاطبات، التعامل مع الخلافات، وتحسين صورة الجمعية لدى المستفيدين. تم تصميم البرنامج بأسلوب تطبيقي يساعد المشاركين على تحويل التواصل من ممارسة فردية متفرقة إلى عملية مؤسسية واضحة تدعم الثقة والالتزام والاستجابة الفعالة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم أدوار الاتصال داخل جمعيات الملاك.
- تنظيم قنوات التواصل مع الملاك والمستفيدين.
- صياغة رسائل واضحة ومهنية.
- إدارة الاجتماعات والحوار بفاعلية.
- التعامل مع الشكاوى والخلافات باحتراف.
- تعزيز الثقة والصورة المؤسسية للجمعية.

## منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية مرتبطة بواقع جمعيات الملاك.
- تمارين تطبيقية على صياغة الرسائل والمخاطبات.
- مناقشات جماعية حول مواقف تواصلية شائعة.
- تحليل حالات عملية في الاجتماعات والشكاوى.
- إعداد نموذج خطة تواصل قابلة للتطبيق.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تحسين فعالية جمعية الملاك من خلال:
- رفع مستوى الشفافية في التواصل المؤسسي.
  - تقليل سوء الفهم بين الأطراف المعنية.
  - تحسين الاستجابة للشكاوى والملاحظات.
  - دعم الثقة في قرارات الجمعية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- ممارسة تواصل مهني مع مختلف الأطراف.
- إدارة الرسائل والاجتماعات بثقة.
- التعامل مع المواقف الحساسة بهدوء.
- تطوير أسلوب تواصل مؤسسي منظم.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين والمسؤولين المرتبطين بإدارة جمعيات الملاك ممن يحتاجون إلى تطوير مهارات التواصل مع الملاك والسكان والأطراف ذات العلاقة. كما يفيد المشاركين في الأدوار الإدارية والخدمية التي تتطلب التعامل المباشر مع توقعات متعددة.

- أعضاء مجالس إدارة جمعيات الملاك.
- مدراء ومشرفو إدارة العقارات والمرافق المشتركة.
- مسؤولو خدمة الملاك والعلاقات مع السكان.
- الموظفون الإداريون في جمعيات الملاك.
- منسقي الاجتماعات والمراسلات والمتابعات.

### اليوم الأول: أساسيات الاتصال في بيئة جمعيات الملاك

- مفهوم الاتصال والتواصل في إدارة الجمعيات.
- الأطراف المعنية داخل جمعية الملاك وخارجها.
- الفروق بين التواصل الإداري والتواصل الخدمي.
- أثر التواصل على الثقة والالتزام والرضا.
- مشكلات التواصل الشائعة في الجمعيات وطرق الحد منها.

### اليوم الثاني: قنوات التواصل وإدارة المعلومات

- تحديد قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية.
- تنظيم تدفق المعلومات بين الإدارة والملاك والسكان.
- إعداد الإعلانات والتعاميم والمراسلات الإدارية.
- استخدام الوسائل الرقمية في التواصل مع المستفيدين.
- توثيق الرسائل والملاحظات والمتابعات التشغيلية.

### اليوم الثالث: مهارات الحوار والاجتماعات

- مهارات الإصغاء النشط وطرح الأسئلة المناسبة.
- إدارة النقاشات بين الملاك وأعضاء الإدارة.
- التحضير لاجتماعات جمعية الملاك وصياغة محاضرها.
- التعامل مع الاعتراضات والمدخلات المتكررة.
- ضبط لغة الحوار والمحافظة على الطابع المهني.

### اليوم الرابع: إدارة الشكاوى والخلافات التواصلية

- استقبال الشكاوى وتصنيفها وفق طبيعتها وأولويتها.
- التواصل مع أصحاب الشكاوى بطريقة واضحة ومتوازنة.
- الفصل بين الرأي الشخصي والمعلومة المؤسسية.

- إدارة الخلافات المتعلقة بالخدمات أو القرارات.
- بناء ردود مهنية تحافظ على العلاقة والثقة.

#### اليوم الخامس: تحسين الصورة الذهنية وبناء الثقة

- مفهوم الصورة الذهنية لجمعية الملاك.
- دور التواصل المنتظم في تعزيز الثقة.
- إعداد رسائل إيجابية حول الإنجازات والخدمات.
- قياس رضا الملاك عن جودة التواصل.
- إعداد خطة مبسطة لتحسين التواصل في الجمعية.

### course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن اليوم التدريبي مزيجاً من العرض التفاعلي، النقاش، التطبيقات العملية، وتحليل المواقف الواقعية المرتبطة بإدارة جمعيات الملاك. ويتم توزيع الأنشطة بما يضمن الانتقال من المفاهيم الأساسية إلى التطبيق العملي وإعداد نماذج تواصل قابلة للاستخدام.

### course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، تنفيذ التمارين التطبيقية، المشاركة في تحليل الحالات، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بالتواصل داخل جمعية الملاك. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات الحضور والمشاركة المعتمدة.

### course\_key\_competencies

- الاتصال المؤسسي.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- صياغة الرسائل.
- إدارة الاجتماعات.
- معالجة الشكاوى.
- بناء الثقة المؤسسية.

### 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