



# ainfct

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

## مهارات التواصل الإقناعية وفنون التميز في التعامل مع الآخرين

### فكرة الدورة

تتزايد أهمية التواصل المؤسسي في بيئات العمل الحديثة مع تعدد أصحاب المصلحة وتسارع قنوات التفاعل الداخلية والخارجية. ولم يعد التواصل الفعال مقتصرًا على نقل المعلومات، بل أصبح أداة للتأثير وبناء الثقة وإدارة الانطباعات المهنية وتعزيز جودة التعامل مع الآخرين. يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تطوير مهارات التواصل الإقناعية بأسلوب عملي يناسب المشاركين في الأدوار الإدارية متوسطة الخبرة، من خلال فهم عناصر الرسالة المؤثرة، والإنصات الفعال، وقراءة أنماط المتلقين، وتوظيف لغة الجسد ونبرة الصوت في المواقف المهنية. كما يتناول البرنامج فنون التعامل الراقي مع الزملاء والعملاء وأصحاب العلاقة، وإدارة المواقف الصعبة والحوار المهني بثقة واتزان. ويمنح البرنامج المشاركين إطارًا تطبيقيًا يساعدهم على تحويل التواصل اليومي إلى ممارسة مهنية أكثر وضوحًا وتأثيرًا وانسجامًا مع أهداف المؤسسة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق أساليب الإقناع في المواقف المهنية.

- تحسين وضوح الرسائل الشفوية والمكتوبة.
- توظيف الإنصات الفعّال في الحوار.
- إدارة الاعتراضات باحتراف واتزان.
- تعزيز التمييز في التعامل اليومي.
- بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية موجزة مدعومة بأمثلة من بيئة العمل.
- تمارين فردية وجماعية لبناء الرسائل الإقناعية.
- محاكاة مواقف تواصل وحوارات مهنية واقعية.
- تحليل حالات عملية مرتبطة بالتعامل مع الآخرين.
- تغذية راجعة تطبيقية لتحسين الأداء الاتصالي.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز فعالية التواصل المؤسسي من خلال:
- رفع جودة التواصل الداخلي بين الفرق.
  - تعزيز صورة المؤسسة أمام أصحاب العلاقة.
  - تقليل سوء الفهم في بيئة العمل.
  - دعم ثقافة التعامل المهني الراقي.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- صياغة رسائل مقنعة ومناسبة للسياق.
- التعامل مع أنماط شخصية متنوعة.
- إدارة الحوار بثقة ومرونة.
- تحسين حضوره المهني في التفاعل.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الأدوار الإدارية التي تتطلب تواصلًا يوميًا مع فرق العمل وأصحاب العلاقة. كما يفيد من يرغبون في تحسين تأثيرهم المهني وجودة تعاملهم مع الآخرين.

- الموظفون الإداريون متوسطو الخبرة.
- منسقو الاتصال والعلاقات المؤسسية.
- المشرفون ورؤساء الفرق.
- موظفو خدمة العملاء والمكاتب الأمامية.
- المهنيون المرشحون لأدوار قيادية.

### اليوم الأول: أساسيات التواصل المؤسسي المؤثر

- مفهوم التواصل المؤسسي ودوره في بيئة العمل.
- عناصر الرسالة الاتصالية الفعّالة.
- الفرق بين الإبلاغ والتأثير والإقناع.
- معوقات التواصل الشائعة في المواقف الإدارية.
- مبادئ الوضوح والاختصار والملاءمة في الرسائل.

### اليوم الثاني: مهارات الإقناع وبناء التأثير

- مداخل الإقناع المهنية وأخلاقيات استخدامها.
- تحليل احتياجات المتلقي وتوقعاته.
- بناء الحجة المقنعة باستخدام منطق واضح.
- استخدام الأمثلة والبيانات لدعم الرسالة.
- التعامل مع الاعتراضات والأسئلة الصعبة.

### اليوم الثالث: الإنصات الفعّال والتفاعل الإيجابي

- مستويات الإنصات وأثرها على جودة الحوار.
- مهارات طرح الأسئلة المهنية المفتوحة.
- إظهار الاهتمام دون مقاطعة أو افتراض.
- فهم الإشارات اللفظية وغير اللفظية.
- تحويل الخلافات إلى فرص للفهم المشترك.

### اليوم الرابع: فنون التميز في التعامل مع الآخرين

- قواعد التعامل المهني الراقي في بيئة العمل.
- فهم أنماط الشخصيات وأساليب التواصل المناسبة.
- إدارة الانطباع الأول والحضور المهني.

- التواصل مع العملاء والزملاء وأصحاب العلاقة.
- التعامل مع الضغط والمواقف الحساسة باتزان.

#### اليوم الخامس: تطبيقات عملية في التواصل والإقناع

- محاكاة مواقف تواصل إدارية واقعية.
- تقديم رسائل إقناعية قصيرة أمام المجموعة.
- تحليل حالات سوء تواصل وتصحيحها.
- بناء خطة تطوير شخصية للتواصل المهني.
- تغذية راجعة ختامية حول الأداء والتحسين.

### course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يوازن الجدول اليومي بين العرض المعرفي المختصر، والمناقشات التفاعلية، والتمارين التطبيقية، ومحاكاة المواقف العملية. ويُخصص جزء من كل يوم لمراجعة المفاهيم الرئيسية وربطها بسياقات العمل الفعلية للمشاركين.

### course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل القاعة، وتنفيذ التمارين العملية، والمشاركة في محاكاة مواقف التواصل والإقناع، إضافة إلى نشاط تطبيقي ختامي يوضح مستوى اكتساب المهارات. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

### course\_key\_competencies

• التواصل المؤسسي الفعّال

• الإقناع المهني

• الإنصات الفعّال

• إدارة الحوار

• التميز في التعامل

• الحضور المهني

### 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