



# ainfct

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

## التواصل على مستوى المؤسسة والإدارات

### فكرة الدورة

أصبحت الاتصالات المؤسسية عنصراً قيادياً مؤثراً في بناء الثقة، وتوجيه فرق العمل، وإدارة الصورة الذهنية داخل المؤسسة وخارجها. ومع توسع قنوات التواصل وتزايد سرعة تداول المعلومات، لم يعد دور القيادة مقتصرًا على اتخاذ القرار، بل امتد إلى صياغة الرسائل، وتفسير الأولويات، وطمأنة أصحاب المصلحة، وتوحيد الفهم حول التوجهات المؤسسية. يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين القيادات من التعامل مع التواصل باعتباره ممارسة إدارية يومية ترتبط بالحوكمة، والثقافة المؤسسية، والتأثير الإيجابي في الأداء. ويتناول البرنامج مهارات بناء الرسالة القيادية، والتواصل مع الإدارات المختلفة، وإدارة الحوار الداخلي، والتعامل مع المواقف الحساسة، وتوظيف القنوات الرسمية وغير الرسمية بوعي مهني. كما يربط البرنامج بين التفكير الاستراتيجي والاتصال التنفيذي بما يساعد المشاركين على تقديم رسائل واضحة، متوازنة، ومناسبة للسياق. ويمنح البرنامج قيمة تطبيقية من خلال تحويل مفاهيم التواصل المؤسسي إلى ممارسات قيادية قابلة للاستخدام في الاجتماعات، والعروض، والمبادرات، والتغيير التنظيمي.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل دور القيادة في التواصل المؤسسي.
- صياغة رسائل قيادية واضحة ومؤثرة.
- إدارة الحوار بين المؤسسة والإدارات.
- تعزيز الثقة من خلال التواصل المتوازن.
- تطبيق أساليب التواصل في مواقف التغيير.
- تقييم فاعلية الرسائل والقنوات المؤسسية.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم القيادية بسياقات العمل.
- تمارين صياغة رسائل ومراجعتها جماعياً.
- محاكاة مواقف تواصل مع إدارات وأصحاب مصلحة.
- دراسة حالات مؤسسية مرتبطة بالتغيير والضغط.
- تغذية راجعة تطبيقية على الأداء الاتصالي للمشاركين.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن رفع جودة التواصل القيادي داخل المؤسسة من خلال:
- تحسين اتساق الرسائل بين المستويات الإدارية.
  - تعزيز الثقة بين القيادة والموظفين.
  - تقليل الالتباس في القرارات والمبادرات.
  - دعم ثقافة مؤسسية أكثر انفتاحاً.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير حضورهم الاتصالي القيادي من خلال:

- بناء رسائل قيادية دقيقة ومقنعة.
- إدارة النقاشات المؤسسية بثقة.
- اختيار القناة المناسبة للموقف.
- التعامل مع الاعتراضات بوعي مهني.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج القيادات والمسؤولين الذين يحتاجون إلى تطوير قدرتهم على التأثير الاتصالي داخل المؤسسة. كما يناسب من يتعاملون مع فرق وإدارات متعددة ويتطلب دورهم بناء رسائل واضحة ومتسقة.

- المديرون ورؤساء الأقسام والوحدات.
- القيادات الإشرافية والمتوسطة.
- مسؤولو الاتصال المؤسسي والعلاقات الداخلية.
- مديرو المشاريع والمبادرات المؤسسية.
- المرشحون لتولي أدوار قيادية.

### اليوم الأول: مدخل إلى التواصل المؤسسي للقيادات

- مفهوم التواصل المؤسسي ودوره في القيادة.
- الفرق بين الاتصال الإداري والتواصل القيادي.
- أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- العلاقة بين الرسالة والسمعة والثقة.
- أخطاء شائعة في التواصل القيادي.

### اليوم الثاني: بناء الرسالة القيادية المؤثرة

- عناصر الرسالة القيادية الفعالة.
- وضوح الهدف والسياق والجمهور.
- اختيار النبرة المناسبة للرسالة.
- تبسيط المعلومات دون الإخلال بالمضمون.
- صياغة رسائل تعزز الفهم والالتزام.

### اليوم الثالث: التواصل الداخلي بين المؤسسة والإدارات

- تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية.
- توحيد الرسائل بين الإدارات والفرق.
- دور الاجتماعات في بناء الفهم المشترك.
- التواصل مع الفرق متعددة التخصصات.
- معالجة فجوات التواصل الداخلي.

### اليوم الرابع: مهارات الحوار القيادي والإنصات المؤثر

- الإنصات بوصفه ممارسة قيادية.
- طرح الأسئلة التي تكشف الاحتياجات.
- إدارة الاختلافات في وجهات النظر.

• تقديم التغذية الراجعة بطريقة بناءة.

• تحويل الحوار إلى التزام عملي.

#### اليوم الخامس: الاتصال في بيئات التغيير والتحول

• دور القيادة في شرح دوافع التغيير.

• التعامل مع المقاومة والقلق التنظيمي.

• ربط الرسائل بالأولويات المؤسسية.

• تصميم تسلسل تواصل مناسب للتغيير.

• الحفاظ على الثقة أثناء التحول.

#### اليوم السادس: إدارة التواصل مع أصحاب المصلحة

• تحليل توقعات أصحاب المصلحة.

• تحديد الرسائل المناسبة لكل فئة.

• إدارة التوازن بين الشفافية والسرية.

• بناء علاقات مؤسسية طويلة الأمد.

• متابعة أثر التواصل على الثقة.

#### اليوم السابع: التواصل القيادي في المواقف الحساسة

• الاتصال عند الغموض أو الضغط.

• إدارة الرسائل في الظروف الطارئة.

• تجنب التسرع والتناقض في التصريحات.

• التعامل مع الأسئلة الصعبة.

• الحفاظ على الاتساق في المواقف الحرجة.

#### اليوم الثامن: قنوات التواصل المؤسسي وأدواته

• اختيار القناة وفق طبيعة الرسالة.

• المواءمة بين التواصل المباشر والرقمي.

• دور البريد والاجتماعات والمنصات الداخلية.

- ضبط استخدام القنوات غير الرسمية.
- قياس ملاءمة القناة للجمهور.

### اليوم التاسع: الحضور القيادي والعرض المؤسسي

- بناء حضور اتصالي يعكس الثقة.
- تقديم العروض القيادية بوضوح.
- استخدام القصص المؤسسية لدعم الرسالة.
- إدارة لغة الجسد ونبرة الصوت.
- تعزيز التأثير أثناء الاجتماعات الكبرى.

### اليوم العاشر: تطبيقات متقدمة و خطة تحسين التواصل

- تحليل حالات عملية في التواصل القيادي.
- تقييم رسائل واقعية وتطويرها.
- إعداد خطة تواصل قيادي قصيرة المدى.
- تحديد مؤشرات متابعة فاعلية التواصل.
- صياغة التزامات تطبيقية بعد البرنامج.

## course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج لمدة عشرة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات تدريبية يومياً. يخصص كل يوم لمحور رئيسي يبدأ بمدخل مفاهيمي موجز، ثم ينتقل إلى تطبيقات عملية، وتمارين تحليل، ونقاشات موجهة. يراعي الجدول التدرج من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات القيادية المتقدمة، مع تخصيص مساحة يومية للتغذية الراجعة وربط التعلم بواقع المشاركين.

## course\_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل المواقف الاتصالية، وإعداد مخرجات عملية قابلة للاستخدام في بيئة العمل. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT.

## course\_key\_competencies

- التواصل القيادي.
- صياغة الرسائل المؤسسية.
- إدارة الحوار الداخلي.
- تحليل أصحاب المصلحة.
- التواصل أثناء التغيير.
- الحضور والتأثير المؤسسي.

### 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