



المهارات الشخصية وتطوير الذات

مهارات التواصل الفعالة في بيئة العمل

Course Introduction

نهدف من خلال هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بأهم العناصر المرتبطة بالتواصل مع الآخرين في بيئة العمل و تحقيق فعالية هذا التعامل وصقل مهاراتهم و تنميتها فيما يتعلق بعملية الإتصال.

ونناقش في هذا البرنامج التدريبي العديد من الوحدات المعرفية والمهارية الهامة في هذا المجال حيث نتناول المفهوم العام للسلوك الإنساني وصفاته ودوافعه ونتائجه، وتحليل السلوك الإنساني و سيكولوجياته، وكيفية السيطرة على العقلية في التعامل ومن ثم نناقش مهارات الإتصال (التعبير - الإنصات - التغذية العكسية)، ومنظومة التعامل مع الموظفين وتعزيز الانطباع الأول وكيفية تطوير الثقة بالنفس وتأثيرها على التواصل مع زملاء العمل و التأثير فيهم و إقناعهم بحزم مما يرفع من إنتاجية و أداء الموظف حتى يبدأ فى وضع خطة عمل مستقبلية لضمان استمرارية تطوير طرق التواصل والتأثير لديه في بيئة العمل.

Target Audience

كل المحترفين الذين يرغبون في تطوير مهارات التواصل الفعال لديهم •

Learning Objectives

- اكتشاف معني وطرق التواصل.
- اكتساب معارف عامة عن السلوك الإنساني وصفاته ودوافعه •

- تطوير مهارات الإصغاء النشط واستخدامها بكفاءة في عملية التواصل.
- فهم عوامل القوة الداخلية للتفكير وتأثيرها على التواصل.
- امتلاك القدرة على القراءة المتكاملة للغة الجسد.
- إتقان استخدام لغة الجسد في تعزيز الثقة بالنفس، والتعامل مع الشخصيات الصعبة.
- التدرب على مهارات الحزم واستخدامها في مختلف المواقف.
- التدرب على قوة التأثير في الآخرين إقناع مختلف أنواع الشخصيات.
- التدريب على الأدوات والأساليب التطبيقية لتحليل وتقييم أنماط الاتصال والتعامل مع الآخرين.
- تنمية المهارات السلوكية والشخصية للتعامل مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء.

Course Outline

• DAY 01

: الفعال الاتصال وفنون مدخل إلى مهارات

- خرافات حول التواصل في المؤسسات.
- أهمية التواصل الفعال.
- التواصل للحصول على النتائج.
- ماهي مبادئ التواصل مع الآخرين؟
- فهم عناصر وجوانب عملية التواصل.
- (Intrapersonal Communication) مهارات التواصل الداخلية.
- ماهي آداب التواصل؟
- قاعدة محرابين 7-38-55
- كيف تقوم ببناء العلاقات الجديدة داخل بيئة العمل؟
- معوقات التواصل الفعال وكيفية التغلب عليها.
- دراسة حالات.

:الإصغاء مهارات

- الفارق الجوهرى بين الاستماع و الإصغاء.
- أهمية الإصغاء فى عملية التواصل.
- **كيف تستمع بشكل نشط لتحقيق التفاهم المطلوب؟**
- **كيف تقوم بعملية إعادة الصياغة؟**
- خطر المقاطعات و عدم الاستماع الجيد.
- خطوات عملية فى تطوير مهارات الإصغاء.
- استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة.
- ماهي مشاكل الإنصات الشائعة؟ وكيف تتغلب عليها؟
- كيف يعمل نظام ترشيح المعلومات الداخلى؟
- كيف تتغلب على المرشحات الستة عند التواصل؟
- كيف تحسن من قدرتك على تذكر المعلومات؟
- تطبيق عملي (لعب أدوار).

:عوامل القوة الداخلية للتفكير وتأثيرها على التواصل

- **قيمة الذات.**
- **قبول الذات.**
- **المسؤولية الذاتية.**
- **الحد من المعتقدات.**

:تطوير مهارات لغة الجسد

- كيف تلعب لغة الجسد دورًا فعالًا فى تطوير القدرة على التواصل الفعال؟
- دليلك لقراءة فعالة للغة الجسد.
- قراءة حركات الرأس والعين.
- قراءة الحركات التفاعلية واللاإرادية.
- القراءة الدقيقة لتعبيرات الوجه وتفسيرها.

- قراءة طريقة الوقوف.
- قراءة وتفسير حركات اليد.
- ترجمة الإيماءات إلى كلمات.
- قراءة الإشارات غير اللفظية.
- إرسال الإشارات للآخرين.
- إشارات لغة الجسد الشائعة لدى المرأة مقابل الرجل والفوارق بينها.
- كيف تفسر الكذب والخداع عبر قراءة لغة الجسد؟
- قوة المظهر الخارجي.
- التواصل من خلال الألوان.
- تقييم مهارات لغة الجسد (تطبيق عملي).
- لغة الجسد وتعزيز الثقة بالنفس.
- استخدام لغة الجسد في التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- تطبيق عملي (لعب أدوار).

• Day 04

:مهارات الحزم المتقدمة والتغذية العكسية للتواصل الفعال

- فهم مهارة الحزم: التعريف والقيم.
- عناصر الأسلوب السلبي والعدواني والحازم.
- كيف تطور من مهارة الحزم لديك؟
- "الحزم في اتخاذ القرارات" تطبيق عملي.
- مهارات توصيل التغذية العكسية.
- كيفية استقبال ردود الأفعال وتقبل التعليقات والتغذية العكسية.

• Day 05

:أساليب التأثير والإلهام

- فهم أسلوب التأثير الخاص بنا.
- التقنيات المختلفة للتأثير وإلهام الآخرين.
- الاستخدام المناسب للتقنيات في حالات العمل المختلفة.
- أهمية الإثبات الاجتماعي والقبول.
- تكوين صداقات لقيادة وإلهام الآخرين.

- ° مساعدة الآخرين بالأمور التي لا يستطيعون القيام بها
- ° تكوين موقف للسلام والسعادة
- ° تطبيق عملي (لعب أدوار)

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Oct. 27, 2025	Oct. 31, 2025	5 days	4950.00 \$	Azerbaijan - Baku