



الكفاءة الإدارية والمكتبية

استراتيجيات الاتصال والتواصل الفعال في العمل المكتبي

Course Introduction

يشكل الاتصال الفعّال العمود الفقري لأي بيئة مكتبية ناجحة. سوء الفهم، التأخير في نقل المعلومات، أو ضعف المهارات الحوارية يمكن أن يؤدي إلى مشكلات تنظيمية وأخطاء متكررة.

يساعد هذا البرنامج التدريبي المشاركين على تطوير قدراتهم في الاتصال المكتبي بجميع أشكاله، بأسلوب عملي يركز على التطبيق، التفاعل، وتوظيف أحدث أدوات الاتصال المكتبي.

Target Audience

- موظفو السكرتارية ومساعدو المدراء التنفيذيين.
- موظفو المكاتب الأمامية (الاستقبال، خدمة العملاء).
- العاملون في أقسام المراسلات والمتابعة الإدارية.
- موظفو الدعم الإداري والتنسيق بين الإدارات.
- المهنيون الراغبون في تحسين أدائهم الاتصالي وتعزيز كفاءتهم في بيئة العمل المكتبية.

Learning Objectives

- تعزيز مهاراتهم في الاتصال الشفوي والكتابي ضمن السياق المكتبي.
- فهم الأنماط الشخصية في التواصل والتعامل معها بفعالية.
- إدارة المواقف التواصلية الصعبة بمرونة واحتراف.
- تطبيق أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة لرفع الكفاءة المكتبية.
- بناء شبكة تواصل مكتبية فعالة تدعم تدفق العمل وانسيابية المعلومات.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى الاتصال الفعّال في بيئة العمل المكتبية

- تعريف الاتصال ومكوناته الأساسية.
- أهمية الاتصال المكتبي في تحقيق الكفاءة التنظيمية.
- الفرق بين الاتصال الفعّال والاتصال التقليدي.
- ممارسات الاتصال الجيد في الحياة اليومية داخل المكتب.
- دراسة حالات واقعية عن فشل الاتصال وأثره.

أنماط الاتصال الرسمية وغير الرسمية في المكاتب

- أشكال الاتصال داخل الهياكل التنظيمية (أفقي، رأسي، قطري).
- التمييز بين الاتصال الرسمي (المذكرات، البريد الإلكتروني) وغير الرسمي (الردودشة، المكالمات الجانبية).
- تحديد القنوات المناسبة لكل نوع من الرسائل.
- تمرين تحليل نمط الاتصال في بيئة المشاركين الحالية.

• Day 02

مهارات الاستماع النشط كجزء أساسي من التواصل

- الفروق بين السماع والاستماع والإنصات.
- ممارسات الاستماع النشط: التفاعل، إعادة الصياغة، الملاحظة غير اللفظية.
- عوائق الاستماع في العمل المكتبي (المقاطعات، الضغوط، تعدد المهام).
- تطبيق عملي: محاكاة موقف يتطلب الاستماع في استقبال مكالمات أو اجتماع.

مهارات التعبير والتحدث بفعالية

- الوضوح والاختصار في التعبير المكتبي.
- التحكم في نبرة الصوت، وتجنّب الكلمات الغامضة أو المكررة.
- لغة الجسد والإيماءات الداعمة للكلام.
- تمارين تطبيقية: محاكاة احترافية مع مدير أو زميل.

• Day 03

الاتصال الكتابي - المراسلات الداخلية والخارجية

- خصائص الكتابة المكتبية الفعّالة (الوضوح - الدقة - الإيجاز - الرسمية).
- بنية الرسالة المكتبية والإيميل الاحترافي.
- صياغة رسائل الرد، الشكر، التنبيه، الدعوة للاجتماع.
- تطبيق عملي: كتابة وتحرير 3 نماذج مختلفة من رسائل البريد الإلكتروني.

الذكاء العاطفي في التواصل المكتبي

- التعرف على المشاعر والانفعالات وتأثيرها على التواصل.
- مهارات التعامل مع الزملاء ذوي الطباع الصعبة.
- التفهم والتعاطف والرد المتزن.
- سيناريوهات محاكاة التعامل مع شكوى أو حالة توتر.

• Day 04

إدارة المواقف الصعبة والتواصل تحت الضغط

- أسباب النزاعات التواصلية في المكاتب.
- مهارات تهدئة الحوار وإعادة توجيهه.
- تقنيات فضّ الاشتباك اللفظي والحفاظ على المهنية.
- تطبيق عملي: لعب أدوار في مواجهة موقف صعب.

أدوات الاتصال الرقمي والتقني في المكاتب

- Outlook – Teams – Slack – Zoom: أهم التطبيقات المكتبية للتواصل.
- قواعد إتيكيت المراسلات الفورية والاجتماعات الإلكترونية.
- (Google Workspace و Trello كـال) دمج أدوات التواصل مع أنظمة تنظيم العمل.
- تجربة تفاعلية: تنفيذ اجتماع إلكتروني وتحرير ملاحظاته.

• Day 05

التغذية الراجعة وتقييم الأداء الاتصالي

- مفهوم التغذية الراجعة البناءة.
- متى تقدم الملاحظات؟ وكيف تصيغها دون إساءة؟

- بناء ثقافة تواصل مفتوح داخل المكتب
- تطبيق عملي: لعب أدوار عن تقديم وتلقي تغذية راجعة حول عرض مكتبي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 8, 2025	Sept. 12, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Dec. 8, 2025	Dec. 12, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai