



المهارات الشخصية وتطوير الذات

**مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل**

## Course Introduction

في بيئة العمل الحديثة التي تتسم بالتغير السريع وتعدد الثقافات والتخصصات، أصبح التواصل الفعّال، مهارة حاسمة للنجاح الفردي والجماعي على حد سواء. فالطريقة التي نتواصل بها – سواء شفهيًا كتابيًا، أو غير لفظيًا – تؤثر بشكل مباشر على كفاءة فرق العمل، جودة العلاقات الوظيفية، رضا العملاء، ومستوى الإنجاز المهني.

تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من تطوير مهارات الاتصال الفعّال في مختلف السياقات المهنية، من خلال فهم ديناميكيات التواصل البشري، وتحسين قدراتهم على التعبير عن الأفكار والمواقف بوضوح وثقة، وبناء علاقات قائمة على الاحترام والتفاهم المتبادل. كما تركّز الدورة على تنمية مهارات الاستماع النشط، إدارة الحوار، تقديم الملاحظات البناءة، والتعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة.

لا تكتفي الدورة بطرح المفاهيم النظرية، بل تعتمد على مزيج من الأنشطة التفاعلية، التمارين التطبيقية، وتمثيل الأدوار الواقعية، بما يساعد على نقل المهارات من الإطار التدريبي إلى سلوك فعلي في بيئة العمل. إنها رحلة تطويرية تُمكن الموظف من أن يكون أكثر تأثيرًا، ووعيًا، ومرونة في التواصل اليومي.

## Target Audience

- الموظفون في جميع المستويات الذين يسعون لتعزيز تواصلهم المهني.
- المدراء والمشرفون وأعضاء فرق العمل.
- موظفو خدمة العملاء، الموارد البشرية، العلاقات العامة.
- الأفراد المهتمون بتطوير ذكائهم التواصلي وزيادة تأثيرهم الإيجابي.

## Learning Objectives

- فهم الأسس النفسية والسلوكية لعملية الاتصال الفعّال في بيئة العمل.
- التمييز بين أنماط التواصل والتكيف مع مختلف أساليب الشخصيات.

- تحسين مهارات التعبير الشفهي والكتابي لنقل الرسائل بوضوح ودقة.
- استخدام أدوات الاستماع النشط لبناء الثقة وتحقيق التفاهم.
- التعامل مع المواقف الصعبة وحل النزاعات من خلال التواصل البناء.
- تطوير مهارات العرض والتحدث أمام المجموعات باحترافية وثقة.
- دعم بيئة عمل إيجابية من خلال تعزيز التفاهم، الاحترام، والتعاون بين الفرق.

## Course Outline

### • DAY 01

#### أساسيات الاتصال الفعّال

- مدخل إلى علم الاتصال البشري ودوره في بيئة العمل.
- عناصر الاتصال وأنواعه (اللفظي، غير اللفظي، الكتابي، البصري).
- معوقات الاتصال: مصادرها، آثارها، واستراتيجيات تجاوزها.
- الاستماع النشط: المفهوم، المهارات، الممارسات التطبيقية.
- فهم أنماط الشخصيات والتواصل بذكاء عاطفي.
- نشاط جماعي: تحليل حالات تواصل ناجحة وأخرى غير فعّالة.

### • Day 02

#### مهارات التعبير والتأثير

- تطوير المهارات الشفوية: الحوار، الإقناع، العرض، والتعبير عن الآراء.
- الكتابة المهنية: إعداد المراسلات، البريد الإلكتروني، الملاحظات الرسمية.
- لغة الجسد ونبرة الصوت وتأثيرها على الرسائل المرسلة.
- تقديم الملاحظات البناءة والتعامل مع التغذية الراجعة.
- تمارين فردية وجماعية على التواصل في المواقف اليومية.
- محاكاة مواقف واقعية داخل بيئة العمل وتحليل طرق التفاعل.

### • Day 03

#### التواصل القيادي والتعامل مع التحديات

- التواصل في ظل التوتر والضغط المهنية.
- مهارات إدارة الحوار في النزاعات والتفاهم مع الأطراف الصعبة.
- بناء الثقة وتحفيز فرق العمل بالتواصل الإيجابي.
- التحدث أمام الجمهور وبناء الرسائل الملهمة.

# Confirmed Sessions

| FROM          | TO            | DURATION | FEES       | LOCATION        |
|---------------|---------------|----------|------------|-----------------|
| Sept. 1, 2025 | Sept. 3, 2025 | 3 days   | 3250.00 \$ | UAE - Abu Dhabi |
| Dec. 22, 2025 | Dec. 24, 2025 | 3 days   | 3250.00 \$ | UAE - Dubai     |