



**دورة:**  
**إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة**

**18 - 22 أغسطس 2025**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة

رمز الدورة: RR13114 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الاشتراك: Euro 5500

### المقدمة:

تلعب العلاقات مع أصحاب المصلحة دورًا حاسمًا في استدامة ونجاح المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة. وتزداد أهمية هذه العلاقات في البيئات المعقدة والمتغيرة التي تتطلب تنسيقًا دقيقًا وتواصلًا فعالًا بين الأطراف المختلفة داخل المؤسسة وخارجها.

تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من امتلاك المهارات والمعرفة اللازمة لفهم احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، وتطوير علاقات قوية ومستدامة معهم بما يضمن التفاعل الإيجابي ويعزز من فرص النجاح المؤسسي. تغطي الدورة الجوانب النظرية والعملية لإدارة أصحاب المصلحة، مع التركيز على أدوات التحليل والتخطيط، ومهارات التواصل الاستراتيجي، وحل النزاعات، وبناء الثقة.

### أهداف البرنامج:

- التعرف على مفاهيم وأسس إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- تطوير مهارات تحليل وتصنيف أصحاب المصلحة وفقًا للتأثير والأهمية.
- تعزيز مهارات التواصل الشفهي والكتابي مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- وضع استراتيجيات وخطط للتعامل الفعال مع أصحاب المصلحة.
- التعامل مع الصراعات والتحديات التي قد تنشأ في العلاقة مع أصحاب المصلحة.

### الكفاءات المستهدفة:

- مهارات تواصل شفهي وكتابي متميزة مع الأطراف الداخلية والخارجية.
- الفهم المتقدم لتحليل بيئة أصحاب المصلحة.
- إدارة التوقعات والصراعات بطريقة احترافية.
- التخطيط الاستراتيجي لعلاقات طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة.
- التفكير النقدي وصنع القرار في ظل تعقيد العلاقات المؤسسية.

### الجمهور المستهدف:

- مدراء العلاقات العامة والتواصل المؤسسي.
- موظفو الاتصال والتنسيق مع الجهات الحكومية.
- مدراء المشاريع والبرامج.

- العاملون في إدارات التخطيط الاستراتيجي.
- منسقو الشراكات وممثلو الإدارات المعنية بأصحاب المصلحة.

## **المحاور:**

### **اليوم الأول:**

#### **أساسيات إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة**

- تعريف أصحاب المصلحة وأنواعهم.
- أهمية إدارة العلاقات معهم في السياق المؤسسي.
- الفرق بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- أدوارهم وتأثيرهم على المشاريع والقرارات.
- دراسات حالة تطبيقية.

### **اليوم الثاني:**

#### **تحليل أصحاب المصلحة وتصنيفهم**

- أدوات تحليل أصحاب المصلحة مصفوفة القوة/الاهتمام.
- تحديد الأولويات وفقًا لمدى التأثير والدعم.
- إنشاء خريطة أصحاب المصلحة.
- تمارين عملية لتطبيق التحليل على بيانات حقيقية.

### **اليوم الثالث:**

#### **استراتيجيات التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة**

- مهارات التواصل الشفهي والكتابي المؤثرة.
- إعداد الرسائل المؤسسية حسب فئات أصحاب المصلحة.
- اختيار قنوات الاتصال المناسبة لكل نوع.
- بناء الثقة وتعزيز الشفافية.
- محاكاة مواقف تواصلية واقعية.

### **اليوم الرابع:**

#### **إدارة التحديات والصراعات مع أصحاب المصلحة**

- تحليل أسباب التحديات والنزاعات.
- تقنيات إدارة الصراع والتفاوض المؤسسي.
- التعامل مع أصحاب المصلحة ذوي المواقف السلبية.
- أمثلة واقعية لحالات صراع تمت إدارتها بنجاح.
- دور الحياد والاحترافية في حل الخلافات.

### **اليوم الخامس:**

#### **التقييم المستمر وتحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة**

- مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة أصحاب المصلحة.
- أدوات قياس الرضا والمتابعة.
- تغذية راجعة مستمرة وتحسين مستدام.
- إعداد خطة عمل تطبيقية لإدارة العلاقات ضمن المؤسسة.
- تقديم مشاريع تطبيقية ختامية.