



**دورة:**

**مهارات التواصل وإدارة العلاقات | البرنامج المتكامل**

**6 - 10 سبتمبر 2026  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)**

## مهارات التواصل وإدارة العلاقات | البرنامج المتكامل

رمز الدورة: PS13357 تاريخ الإنعقاد: 6 - 10 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 5200

### المقدمة:

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت مهارات التواصل الفعّال وإدارة العلاقات المهنية حجر الأساس لنجاح الأفراد والمؤسسات على حد سواء. فالتواصل ليس مجرد تبادل للمعلومات، بل هو القدرة على التأثير، بناء الثقة، تعزيز الروابط المهنية، وتحقيق تعاون فعّال ينعكس على الأداء العام. كما أن إدارة العلاقات تشكل عماد بناء شبكات احترافية مستدامة، وتعزيز صورة المؤسسة لدى عملائها وشركائها وأصحاب المصلحة.

تم تصميم "برنامج مهارات التواصل وإدارة العلاقات" من قبل Center Training Horizon Global ليكون برنامجاً شاملاً وعصرياً يُمكن المشاركين من تطوير مهاراتهم في التواصل اللفظي وغير اللفظي، وتطوير مهارات التعامل مع مختلف الشخصيات، وبناء علاقات مهنية فعّالة قائمة على الاحترام والتأثير المتبادل. يجمع البرنامج بين الجانب المعرفي والتطبيقي لضمان قدرة المشاركين على تطبيق المهارات المكتسبة فوراً في بيئة العمل.

### الأهداف:

#### بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي في المواقف المهنية المختلفة.
- استخدام مهارات الإصغاء الفعّال وفهم أنماط التواصل بين الأفراد.
- تعزيز القدرة على بناء علاقات مهنية قوية ومستدامة مع الزملاء وأصحاب المصلحة.
- تطبيق أساليب التأثير والإقناع في المواقف العملية.
- إدارة النزاعات والعلاقات الصعبة باحترافية.
- تطوير الذكاء العاطفي لتحسين التواصل والعلاقات المهنية.
- تعزيز مهارات التفاوض والتعامل مع ضغوط العمل بشكل إيجابي.

### منهجية التدريب:

#### يعتمد البرنامج على منهجية تعليمية تفاعلية لضمان تحقيق أفضل استفادة، وتشمل:

- عروض تقديمية تفاعلية.
- ورش عمل تطبيقية وتمارين جماعية.
- محاكاة مواقف واقعية في بيئة العمل.
- دراسات حالة عملية.
- نقاشات مفتوحة وتبادل تجارب بين المشاركين.
- تقييم ذاتي وتغذية راجعة فورية.

## الأثر المؤسسي:

يساهم البرنامج في تحقيق تأثير مباشر على المؤسسة من خلال:

- رفع كفاءة التواصل بين الفرق والإدارات المختلفة.
- تعزيز بيئة عمل إيجابية قائمة على الاحترام والتعاون.
- تحسين علاقات المؤسسة مع العملاء والشركاء وأصحاب المصلحة.
- تقليل المشكلات الناتجة عن سوء الفهم أو ضعف التواصل.
- رفع كفاءة الموظفين في حل الخلافات واتخاذ القرارات.
- دعم الأداء المؤسسي عبر تعزيز مهارات التأثير وبناء العلاقات.

## الفئة المستهدفة:

- المدراء والمشرفون ورؤساء الأقسام.
- موظفو العلاقات العامة وخدمة العملاء والاتصال المؤسسي.
- العاملون في القطاعات الدبلوماسية والحكومية.
- موظفو الخطوط الأمامية وممثلو الشركات.
- جميع المهنيين الراغبين في تطوير مهارات التواصل وإدارة العلاقات المهنية.

## المحاور التدريبية:

**اليوم الأول: أساسيات التواصل وفهم أنماط الشخصيات**

- مفهوم وأهمية مهارات التواصل في بيئة العمل الحديثة.
- عناصر وأسس التواصل الفعال.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التعرف على أنماط الشخصيات DISC أو MBTI وكيفية التواصل مع كل نمط.
- تمارين تفاعلية لفهم الفروقات الفردية في التواصل.

**اليوم الثاني: مهارات الإصغاء الفعال وبناء الثقة**

- مفهوم الإصغاء الفعال ومراحله.
- العوامل المعيقة للتواصل الجيد وكيفية التغلب عليها.

- بناء الثقة في العلاقات المهنية.
- أدوات تحسين التواصل في البيئات متعددة الثقافات.
- تطبيقات عملية على الاستماع الفعّال وتحليل الرسائل.

### **اليوم الثالث: إدارة العلاقات وبناء شبكات مهنية فعّالة**

- مفهوم إدارة العلاقات المهنية وأهميتها.
- بناء شبكات علاقات داخل المؤسسة وخارجها.
- مهارات إدارة أصحاب المصلحة Management Stakeholder.
- العلاقات في بيئات العمل التعاونية والافتراضية.
- تمارين تطبيقية للتواصل وبناء العلاقات المستدامة.

### **اليوم الرابع: التأثير والإقناع والتفاوض**

- أساليب الإقناع الحديثة في بيئة العمل.
- أدوات التأثير الإيجابي والتأثير العاطفي.
- مبادئ التفاوض والتعامل مع الاعتراضات.
- كيفية إدارة المواقف الصعبة أثناء التواصل.
- محاكاة عملية لجلسات تفاوض واقعية.

### **اليوم الخامس: إدارة النزاعات والذكاء العاطفي في التواصل**

- فهم طبيعة النزاعات ومصادرها.
- استراتيجيات حل المشكلات وإدارة الخلافات.
- تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي في التواصل وإدارة العلاقات.
- السيطرة على المشاعر في المواقف الصاعقة.
- إعداد خطة شخصية لتحسين مهارات التواصل وإدارة العلاقات بعد التدريب.