



دورة:

مهارات التواصل للعلاقات العامة وإدارة الصورة المؤسسية

**4 - 8 يناير 2027
برشلونة (اسبانيا)**

مهارات التواصل للعلاقات العامة وإدارة الصورة المؤسسية

رمز الدورة: PS13362 تاريخ الإنعقاد: 4 - 8 يناير 2027 دورة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الاشتراك: Euro 5775 □

المقدمة

في عالم مليء بالتحديات وسرعة التغير، لم يعد التواصل مهارة إضافية، بل أصبح من أهم عناصر نجاح المؤسسات وبناء صورتها الذهنية. فالعلاقات العامة تعتمد على قدرة المؤسسة وموظفيها في إيصال رسائل واضحة، بناء علاقات فعّالة مع الجمهور، الحفاظ على المصداقية، وإدارة الصورة العامة داخليًا وخارجيًا.

تم تصميم "برنامج مهارات التواصل للعلاقات العامة وإدارة الصورة المؤسسية" من قبل Center Training Horizon Global ليكون برنامجًا متكاملًا ومتخصصًا في تطوير مهارات التواصل الاحترافي، وصياغة الرسائل الإعلامية، وبناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة، وإدارة المواقف الصعبة والأزمات بمهارات عالية.

يقدم البرنامج مزيجًا فريدًا من الجانب المعرفي والمهارات العملية التي يحتاجها موظفو العلاقات العامة للنجاح في إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة وتعزيز حضورها الإيجابي أمام الجمهور.

الأهداف

بنهاية هذا البرنامج سيتمكن المشاركون من:

- فهم أساسيات ومفاهيم العلاقات العامة ودور التواصل فيها.
- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي لتعزيز التأثير والصورة الإيجابية.
- صياغة رسائل إعلامية فعّالة موجهة للجمهور المستهدف.
- بناء علاقات مهنية قوية مع العملاء والشركاء وأصحاب المصلحة.
- استخدام مهارات الإصغاء الفعّال في التعامل مع مختلف المواقف.
- تطبيق أساليب الإقناع والتفاوض في العلاقات العامة.
- إدارة المواقف الصعبة، وتخفيف النزاعات، والتعامل مع الجمهور الغاضب باحتراف.
- تعزيز مهارات الذكاء العاطفي عند التواصل في بيئات عمل مختلفة.
- إعداد خطط تواصل مناسبة لسيناريوهات العلاقات العامة والأزمات.

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج على منهجية تدريبية تفاعلية تشمل:

- عروض تقديمية تفاعلية بأسلوب بسيط وعملي.
- ورش عمل تطبيقية وتمارين جماعية.
- محاكاة مواقف وسيناريوهات واقعية في العلاقات العامة.

- تدريبات على مهارات الإقناع والتفاوض وصياغة الرسائل.
- دراسات حالة من بيئة العمل الفعلية.
- تقييم ذاتي وتغذية راجعة مهنية من المدرب.

الأثر المؤسسي

يساهم البرنامج في:

- تعزيز جودة التواصل الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- رفع مستوى الاحترافية في التعامل مع العملاء والإعلام.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن ضعف التواصل.
- تحسين السمعة المؤسسية وبناء صورة إيجابية لدى الجمهور.
- زيادة القدرة على إدارة الأزمات والمواقف الحساسة.
- تطوير أداء موظفي العلاقات العامة بما ينعكس على الخدمات المقدمة.
- بناء فرق عمل قادرة على التواصل الفعال واتخاذ قرارات صحيحة.

الفئة المستهدفة

- موظفو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- المتحدثون الرسميون وأعضاء فرق الإعلام.
- مسؤولو خدمة العملاء والتواصل مع الجمهور.
- المدراء والمشرفون ورؤساء الأقسام.
- العاملون في الجهات الحكومية والخاصة الذين يعتمد عملهم على التواصل.
- أي شخص يرغب بتطوير مهاراته في التواصل والعلاقات المهنية.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: أساسيات التواصل الاحترافي والصورة الذهنية

- مفهوم التواصل في العلاقات العامة ودوره الاستراتيجي.
- عناصر وأبعاد التواصل الفعال داخل وخارج المؤسسة.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي لغة الجسد - نبرة الصوت - الرسائل المؤثرة.
- مهارات بناء الانطباع الأول وصياغة الرسائل الأساسية Messages Key.

- تحليل أنماط الشخصيات MBTI/DISC وكيفية التعامل معها.
- تمارين تطبيقية للتواصل المؤثر.

اليوم الثاني: مهارات الإصغاء الفعّال وبناء الثقة مع الجمهور

- مفهوم الإصغاء الفعّال وأهميته في العلاقات العامة.
- فن توجيه الأسئلة وتحليل الرسائل.
- بناء الثقة والمصداقية مع الجمهور والعملاء.
- تواصل العلاقات العامة في البيئات متعددة الثقافات.
- الأخطاء الشائعة في التواصل وكيفية تجنبها.
- ورشة عملية: إدارة مقابلة أو اجتماع ببراعة.

اليوم الثالث: إدارة العلاقات وأصحاب المصلحة

- مقدمة عن العلاقات العامة الحديثة ودور إدارة العلاقات.
- استراتيجيات تحديد وبناء شبكة أصحاب المصلحة Map Stakeholder.
- إدارة العلاقات الداخلية Communication Internal لتعزيز التماسك.
- إدارة العلاقات الخارجية وبناء شراكات إيجابية.
- التواصل في فرق العمل التعاونية والافتراضية.
- تطبيق عملي: إعداد خريطة أصحاب المصلحة وخطة اتصال مرافقة.

اليوم الرابع: التأثير والإقناع وصياغة الرسائل الإعلامية

- الأساليب الحديثة في الإقناع والتأثير.
- كيف نبني رسالة إعلامية قوية ومقنعة؟
- إعداد المحتوى الإعلامي لمختلف المنصات بيانات - رسائل - بريد - محتوى رقمي.
- مهارات التفاوض والتعامل مع الاعتراضات.
- التعامل مع المواقف الصعبة والجمهور الغاضب.
- محاكاة عملية: مؤتمر صحفي أو جلسة إقناع أمام الجمهور.

اليوم الخامس: إدارة النزاعات والأزمات والذكاء العاطفي

- فهم النزاعات في بيئة العلاقات العامة ومصادرها.

- أدوات وتقنيات حل الخلافات بطرق احترافية.
- الذكاء العاطفي كمهارة أساسية في التواصل.
- التحكم بالمشاعر أثناء الضغط، وأساليب تهدئة الغضب والتوتر.
- أساسيات تواصل الأزمات وصياغة رسائل الطوارئ.
- إعداد خطة شخصية لتحسين مهارات التواصل والعلاقات العامة بعد التدريب.
- مشروع ختامي: خطة تواصل متكاملة لحالة دراسية.