



**دورة:**  
**المهارات المتقدمة في الإتصال والتواصل الفعال**

**14 - 18 يونيو 2027**  
**امستردام (هولندا)**

## المهارات المتقدمة في الإتصال والتواصل الفعال

رمز الدورة: PS13173 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة:

في عالم الأعمال الحديث، أصبح الاتصال والتواصل الفعال من أهم المهارات التي يحتاجها الموظفون والإداريون على مختلف مستوياتهم. فهذه المهارات لا تقتصر على تبادل المعلومات فحسب، بل تشمل القدرة على التأثير، الإقناع، بناء علاقات مهنية قوية، والتعامل مع مختلف أنماط الشخصيات في بيئات العمل المتنوعة. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وتعزيز الذكاء العاطفي في التفاعل مع الآخرين، واستخدام استراتيجيات متقدمة لضمان تحقيق الفعالية في التواصل داخل وخارج المؤسسة.

### أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق تقنيات متقدمة في التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- تحليل أنماط الشخصيات المختلفة وتكييف أسلوب التواصل وفقًا لها.
- تحسين مهارات الاستماع الفعال والتفاعل الإيجابي.
- إدارة المواقف الصعبة والصراعات من خلال التواصل البناء.
- تعزيز الكفاءة الاتصالية داخل فرق العمل وفي الاجتماعات المهنية.

### الكفاءات المستهدفة:

- مهارات التواصل المتقدمة
- الذكاء العاطفي في بيئة العمل
- فن التأثير والإقناع
- التعامل مع المواقف الصعبة
- العمل الجماعي وبناء العلاقات المهنية

### الفئة المستهدفة:

- مسؤولو الاتصال والعلاقات العامة
- موظفو خدمة العملاء والدعم
- المدراء والمشرفون
- مسؤولو الموارد البشرية

- أي شخص يسعى لتطوير مهاراته الاتصالية بشكل احترافي

## **المحاور:**

### **اليوم الأول:**

#### **أسس الاتصال والتواصل الفعّال**

- الفرق بين الاتصال والتواصل
- عناصر عملية الاتصال ومكوناتها
- معوقات الاتصال وسبل تجاوزها
- مبادئ الاتصال المؤثر والفعّال

### **اليوم الثاني:**

#### **الذكاء العاطفي ودوره في التواصل**

- فهم الذكاء العاطفي ومكوناته
- إدارة العواطف في بيئة العمل
- استخدام الذكاء العاطفي في تحسين جودة الاتصال
- التعاطف والوعي الذاتي في بناء علاقات إيجابية

### **اليوم الثالث:**

#### **مهارات الاستماع والتواصل غير اللفظي**

- مهارات الاستماع النشط والفعال
- إشارات الجسد وتعبيرات الوجه
- التناسق بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية
- قراءة لغة الجسد وفهم السياق

### **اليوم الرابع:**

#### **فنون التأثير والإقناع في بيئة العمل**

- استراتيجيات الإقناع والتأثير الفعّال
- بناء المصداقية والثقة
- التحكم بنبرة الصوت والتعبيرات لتوصيل الرسالة

- التعامل مع المقاومة والرفض في الحوار

### **اليوم الخامس:**

#### **الاتصال في المواقف الصعبة وإدارة الصراعات**

- مهارات التعامل مع المواقف الصعبة
- حل النزاعات من خلال الاتصال البناء
- إدارة الحوارات الشائكة بفعالية
- تطبيق عملي محاكاة حالات واقعية