



دورة:
مهارات الاتصال والتغذية الراجعة الفعالة

2 - 6 أغسطس 2027
باكو

مهارات الاتصال والتغذية الراجعة الفعالة

رمز الدورة: PS13146 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 أغسطس 2027 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 5775 □

المقدمة:

الاتصال الفعّال هو العمود الفقري لأي منظمة ناجحة، والتغذية الراجعة البناءة تمثل إحدى ركائزه الأساسية التي تُسهم في تطوير الأفراد وتحسين الأداء المؤسسي. فالقدرة على التعبير بوضوح، الاستماع بفهم، والتفاعل مع الآخرين بثقة، هي مهارات ضرورية للقيادة، وإدارة الفرق، والتعامل مع مختلف الشخصيات والمواقف.

وفي بيئة العمل الديناميكية، تتزايد الحاجة إلى ممارسة مهارات الاتصال بذكاء عاطفي، وفهم السياقات الثقافية والنفسية، بالإضافة إلى تقديم التغذية الراجعة بأسلوب يشجع على التحسين لا الإحباط. ولهذا فإن هذه الدورة تهدف إلى تمكين المشاركين من استخدام الاتصال كأداة استراتيجية لتوجيه الأفراد، تحسين بيئة العمل، وتعزيز العلاقات المهنية.

أهداف البرنامج:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ وأسس الاتصال الفعّال داخل بيئة العمل.
- تطوير مهارات الاستماع النشط والتعبير الإيجابي.
- تقديم وتلقي التغذية الراجعة بطريقة بناءة.
- التعامل مع المواقف الصعبة ومهارات الإقناع والتأثير.
- تحسين التفاعل داخل الفرق وتعزيز الأداء المهني.

الكفاءات المستهدفة:

- الاتصال الفعّال والإنصات النشط
- الذكاء العاطفي في بيئة العمل
- مهارات تقديم وتلقي التغذية الراجعة
- إدارة الحوارات والمواقف الصعبة
- التأثير الإيجابي والتحفيز

الجمهور المستهدف:

- القادة والمشرفون ورؤساء الأقسام
- موظفو الموارد البشرية والتدريب
- مسؤولو خدمة العملاء والتواصل الداخلي

- أعضاء فرق العمل المختلفة
- كل من يسعى لتطوير مهاراته الاتصالية والمهنية

المحاور التدريبية

اليوم الأول: مدخل إلى الاتصال الفعّال

- تعريف الاتصال وأنواعه في بيئة العمل
- عناصر الاتصال ومهارات المرسل والمستقبل
- معوقات الاتصال وكيفية تجاوزها
- أهمية اللغة اللفظية وغير اللفظية
- اختبار تشخيصي: أسلوبك في التواصل

اليوم الثاني: مهارات الاستماع والتفاعل الإيجابي

- مفهوم الاستماع النشط وأدواته
- الفرق بين السماع والاستماع الفعّال
- إشارات الإنصات الجيد لغة الجسد - الردود
- بناء الثقة من خلال الإصغاء
- تطبيقات عملية وتمارين تفاعلية

اليوم الثالث: تقديم التغذية الراجعة بفعالية

- ما هي التغذية الراجعة؟ ولماذا هي ضرورية؟
- التوقيت والأسلوب المناسب للتغذية الراجعة
- التغذية الراجعة الإيجابية مقابل السلبية
- نموذج "SBI" و"Forward FEED" في تقديم التغذية
- تمارين تطبيقية في تقديم تغذية راجعة واقعية

اليوم الرابع: تلقي التغذية الراجعة والتعامل مع النقد

- مهارات تقبل الملاحظات والنقد البناء
- الفصل بين الرسالة والشخص المرسل
- التحكم في المشاعر أثناء الملاحظات

- تحويل النقد إلى فرصة للتحسين
- حوارات تدريبية play-Role

اليوم الخامس: الاتصال الفعّال في المواقف الصعبة

- التعامل مع الأنماط الصعبة من الأشخاص
- مهارات الإقناع والتفاوض في بيئة العمل
- إدارة النزاعات وحل المشكلات بالاتصال الإيجابي
- تصميم خطة شخصية لتطوير مهارات الاتصال
- مراجعة وتقييم عام وختام الدورة