



الاتصال والمساندة في بيئة الاعمال

04 – 08 اغسطس 2025م

دبي / الامارات العربية المتحدة

المقدمة

في عصر يتسم بالاعتماد المتبادل بين الأقسام والفرق، يعد الاتصال الفعال والمساندة الداخلية عنصرين حاسمين لنجاح أي منظمة. يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز مهارات التواصل وبناء بيئة عمل تعاونية تدعم الكفاءة والانسجام بين الموظفين، مما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسة ككل.

الاهداف

- تطوير مهارات التواصل الفعال (الشفهي، الكتابي، والرقمي) في سياق العمل.
- تعزيز ثقافة المساندة والتعاون بين الفرق والأقسام.
- فهم معوقات التواصل وكيفية تجنبها لضمان سلاسة تدفق المعلومات.
- تعلم أدوات وتقنيات لدعم الزملاء وبناء الثقة داخل الفريق.
- تطبيق استراتيجيات حل النزاعات والتعامل مع المواقف الصعبة باحترافية.

الفئة المستهدفة

- الموظفون في جميع المستويات (إدارية، فنية، دعم عملاء).
- فرق الدعم الفني وخدمة العملاء.
- مدراء الفرق وقادة الأقسام.
- أي فرد يساهم في التواصل الداخلي أو الخارجي للمؤسسة.

محتوى الدورة

اليوم الأول:

أساسيات الاتصال الفعال في بيئة العمل

- تعريف الاتصال وأنواعه (شفهي، كتابي، غير لفظي، رقمي).
- عناصر الاتصال الناجح (المرسل، المستقبل، الرسالة، قنوات التواصل).
- معوقات التواصل وكيفية التغلب عليها.
- ورشة عمل: تحليل حالات تواصل ناجحة وفاشلة في بيئة العمل.

اليوم الثاني:

التواصل الكتابي والرقمي في الأعمال

- كتابة الرسائل الإلكترونية والتقارير باحترافية.
- آداب التواصل عبر البريد الإلكتروني ومنصات العمل (مثل Teams ، Slack).
- التواصل بلغة واضحة ومختصرة.
- تمرين عملي: صياغة رسائل رسمية وغير رسمية.

اليوم الثالث:

المساندة والدعم بين الفرق

- مفهوم المساندة ودورها في تعزيز العمل الجماعي.
- مهارات الاستماع الفعال والتعاطف مع الزملاء.
- كيفية تقديم الدعم الفني والمعنوي في بيئة العمل.
- دراسة حالة: حل مشكلات التواصل بين الأقسام.

اليوم الرابع:

التعامل مع النزاعات والمواقف الصعبة

- أسباب النزاعات في بيئة العمل.
- استراتيجيات حل النزاعات (التفاوض، الوساطة).
- التواصل تحت الضغط (كيفية التعامل مع الشكاوى والتحديات).
- تمثيل أدوار: محاكاة مواقف نزاع وإيجاد حلول.

اليوم الخامس:

تطبيقات عملية وتقييم

- ورشة عمل شاملة: تصميم خطة تواصل لدعم فرق العمل.
- تقييم ذاتي لمهارات التواصل والمساندة.
- جلسة حوار مفتوح: أفضل الممارسات والتحديات في التواصل المؤسسي.
- اختتام البرنامج وتوزيع الشهادات.

محاور التدريب

المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل ايجس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشئ بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

- سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكبر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:
- 1- المحاضرة: ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
- 2- العرض الإيضاحي (Presentation): حيث يمكن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للمتدربين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
- 3- أساليب المشاركة (Interactive communication): حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
- 4- المناقشة و فرق الحوار: هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
- 5- الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study): وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
- 6- لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation): هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.
- 7- العصف الذهني (Brainstorming): هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

الجدول الزمني

الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:

- بداية الدورة
 - استراحة
 - استكمال الدورة
 - استراحة
 - استكمال الدورة
 - نهاية اليوم التدريبي
- 08:30 – 10:00 صباحاً
 - 10:00 – 10:15 صباحاً
 - 10:15 – 12:00 ظهراً
 - 12:00 – 12:15 مساءً
 - 12:15 – 14:00 مساءً
 - 14:00 – 14:00 مساءً

رسوم البرنامج

- 4,500 دولار أمريكي
- ❖ تطبق ضريبة القيمة المضافة في حال وجودها