



## المحترفين الدورة التدريبية: التواصل الاستراتيجي والإدارة العلائقية لمدراء المكاتب

اغسطس - ٠٤ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣١

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #SA3624\_428661



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

جيمس ماكجريجور بيرنر من إتقان فنون التواصل الاستراتيجي التي تُعزز تم تصميم هذه الدورة الشاملة لتمكين مدراء المكاتب هو حجر الزاوية في بناء بيئات عمل في نظرياته القيادية، فإن (James MacGregor Burns) الكفاءة المؤسسية. كما أشار التواصل تدريبية متكاملة من الألف إلى الياء تشمل تحليل منتج. يقدم BIG BEN Training Center رحلة التواصل الفعال سيتعلم المشاركون كيفية متعدد الثقافات، وتطبيقات عملية لإدارة التوقعات دراسات حالة واقعية، ومحاكاة سيناريوهات عبر البريد الإلكتروني، وقيادة الاجتماعات توظيف الذكاء العاطفي في حل النزاعات، وصياغة رسائل عبر قنوات اتصال واضحة.

الإفغالية مقنعة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء المكاتب التنفيذيين
- مسؤولي الدعم الإداري
- منسقي العمليات الإدارية
- قادة الفرق الإشرافية

## القطاعات والصناعات المستهدفة



- المؤسسات المالية والبنوك
- قطاع الرعاية الصحية
- شركات الاتصالات والتقنية
- الهيئات الحكومية والوزارات

## الأقسام المؤسسة المستهدفة

- الإدارة التنفيذية
- الدعم الإداري واللوجستي
- العلاقات العامة
- إدارة المكاتب الأمامية

## أهداف الدورة التدريبية

أتقن المهارات التالية بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- المصادقية: توظيف استراتيجيات التواصل غير اللفظي لتعزيز
- إدارة ديناميكيات الفرق عبر التواصل الاستباقي
- صياغة تقارير إدارية واضحة ومختصرة
- قيادة اجتماعات فعالة باستخدام تقنيات التيسير

## منهجية الدورة التدريبية



من قطاعات تعليمي تفاعلي يجمع بين المحاضرات القصيرة، وتمارين تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على نموذج مؤسسية واقعية، مع تلقّي متنوعة. سيشارك المتدربون في جلسات عصف ذهني لتصميم لعب الأدوار، وتحليل دراسات حالة اجتماعات متعددة الثقافات، وتدريبات على تغذية راجعة فورية من مدربين معتمدين. تشمل الأنشطة حلول اتصالية للأزمات في مع الشخصيات الصعبة. يتم تكييف المحتوى وفق تحديات كتابة رسائل بريد إلكتروني مهنية، وتقنيات التعامل محاكاة شركات التقنية، الهيئات الحكومية أو ديناميكيات التواصل السريع في القطاعات المستهدفة مثل المتطلبات التنظيمية

## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الوحدة الأولى: أسس التواصل الاستراتيجي للمدراء

- ويفرّ تحليل نماذج التواصل الفعّال وفق نظرية شانون
- دور الذكاء العاطفي في إدارة العلاقات
- قراءة الإشارات غير اللفظية في السياقات المهنية
- تصميم خريطة أصحاب المصلحة
- دراسة حالة: أزمة تواصل في قطاع الصحة

### الوحدة الثانية: أدوات التواصل الكتابي والرقمي



- صياغة رسائل بريد إلكتروني واضحة ومقنعة
- كتابة محاضر الاجتماعات بمنهجية SMART
- إعداد تقارير إدارية مختصرة
- معايير التواصل عبر منصات العمل عن بُعد
- ورشة عمل: تحسين مسودة تقرير سنوي

### الوحدة الثالثة: إدارة التفاعلات المعقدة

- تقنيات التعامل مع الشخصيات الصعبة
- حل النزاعات عبر التواصل غير العنفي
- فن التغذية الراجعة البناءة
- إدارة المحادثات الهاتفية الاحترافية
- لعب أدوار: سيناريو تفاوض مع مورد

### الوحدة الرابعة: القيادة التواصلية في الاجتماعات

- تصميم جدول أعمال فعال
- تقنيات إدارة الوقت خلال الاجتماعات
- أدوار المشاركين ومسؤولياتهم
- تحويل الأفكار إلى قرارات تنفيذية
- محاكاة: قيادة اجتماع طارئ

### الوحدة الخامسة: التواصل في سياقات متعددة الثقافات

- فهم الفروق الثقافية في التواصل
- إدارة الفرق عن بُعد عبر الحدود
- توظيف التكنولوجيا في التواصل المؤسسي
- تصميم خطة تواصل استراتيجية سنوية
- ورشة: حل مشكلة تواصل عبر الثقافات



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ أم هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ أم كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

### الحكومي؟ أم هل يمكن تطبيق مهارات هذه الدورة في القطاع

الخاص، التواصل المؤسسي في الهيئات الحكومية والقطاع نعم، تم تصميم محتوى الدورة ليتناسب مع خصوصية

## سؤال للتأمل:

عمل متعددة الثقافات؟ فكيف تُقيّم فجوة النوايا بين المرسل والمستقبل في إذا كان التواصل الفعال يُقاس بتحقيق الأهداف، بيئة

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



منهجية قائمة على المحاكاة التحديات العملية التي يواجهها مدراء المكاتب تركز هذه الدورة على دمج النظرية الأكاديمية مع التواصل غير اللفظي في سياقات مثل إدارة الأزمات أو الواقعية، يتم تمكين المشاركين من تطبيق تقنيات يومياً. من خلال كتابة التقارير المؤثرة، نقدم أدوات قابلة للتطبيق فوراً مثل نماذج تحليل التفاوض مع الموردين. على عكس الدورات التقليدية، المحتوى ليتوافق مع المتطلبات التنظيمية وخرائط تفاعلية لإدارة ديناميكيات الفريق. الأهم هو أصحاب المصلحة، وإطارات متوافقة مع أنظمة القطاع الصحي أو المالي للقطاعات المستهدفة، كتصميم استراتيجيات تواصل تخصيص