



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# مهارات التواصل وإدارة العلاقات

## لمحة عامة

- تعد مهارات بناء وإدارة العلاقات والتواصل الصحيح والفعال جزءاً أساسياً من نجاح أي مؤسسة أو فرد. ولهاتين الكفاءتين التأسيسيتين ضرورة حاسمة لصحة المؤسسات والافراد وازدهارهما. في هذه الدورة التدريبية، ننظر إلى تلك الكفاءتين من خلال نهج عملي لبناء شبكة علاقات طويلة المدى. تقدم هذه الدورة أساساً قوياً لبناء العلاقات والتواصل مع الآخرين بالطريقة الصحيحة، من تنظيم الأفكار وتحليلها وتوصيلها إلى بناء علاقات ناجحة وهادفة. يحصل المشاركون على فرصة لاكتشاف العديد من المواهب وتطبيقها قبل العودة إلى عملهم. كما سيتعرفوا أيضاً على تأثير أصحاب العلاقات في تعزيز الترابط والوظيفي والحياتي بالإضافة إلى فتح قنوات التواصل والتسريع في تدفق المعلومات داخل المؤسسة والفوز بدعم الأشخاص وتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة.

## المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على المشاركة الفعالة كنشاط أساسي استناداً إلى مختلف سيناريوهات الأعمال ودراسة الحالات للتعرف على المعلومات والمهارات الحاسمة المتعلقة بالتواصل وإدارة العلاقات. تستخدم الدورة مزيج من التقنيات التفاعلية مثل العروض التقديمية المختصرة من قبل المشاركين ولعب الأدوار والتمارين الفردية والجماعية والتقييمات الشخصية .

## أهداف الدورة

- فهم دور الثقة في بناء علاقات ناجحة
- تحديد وتحليل وإشراك أصحاب المصلحة - مصفوفة السلطة / الفائدة
- التعرف على دور السياق عند التواصل وبناء العلاقات مع الآخرين
- إيجاد وتحديد واقتناص الفرص لبناء الروابط التي تحقق العلاقات الطويلة الامد والنتائج المرضية للجانبين
- تطوير وإدارة ورعاية العلاقات - الانتقال من العلاقات السطحية إلى العلاقات الصحية والتحويلية
- توسيع آفاق النجاح والتأثير لشبكات التواصل واستغلالها بالطريقة الصحيحة

## الفئات المستهدفة

- القادة والمدراء والمشرفون وكل أولئك الذين يحرصون على تطوير مهاراتهم في بناء العلاقات والقدرة على التواصل الصحيح في عصر أصبحت فيه بناء العلاقات الصحيحة والصحية من التحديات اليومية. هذه الدورة ضرورية لأولئك الذين يقدرون ويريدون العمل مع الأشخاص والتعاون معهم من خلال علاقات العمل المتينة والبعيدة عن التسلط والشك، ويرغبون في الوصول الى فوائد عظيمة ناتجة عن بناء العلاقات ذات الثقة العالية والتفهم المنطقي والاقناع الصحيح.

## محاورة الدورة

- بناء العلاقات المبنية الثقة
- التأثير على الآخرين
- الاصغاء
- التواصل مع الآخرين
- التفكير الإبداعي وحل المشكلات
- تقديم الأفكار
- تطوير وبناء الافكار والمواضيع العملية المقنعة
- التفكير بطريقة الريح المتبادل
- التأثير في الآخرين
- تلقي وتقبل وجهات النظر المختلفة

## بناء العلاقات وعامل الثقة

- مقدمة في العلاقات الشخصية والانسانية
- من الجيد الى السيئ وثم القبيح
- الحاجة الى بناء العلاقات وشبكات التواصل
- التفكير في ما وراء الذات
- التحديات في العادات الحديثة
- لماذا الثقة أمر مهم؟
- العلاقات الايجابية مقابل العلاقات الاجبارية
- نافذة جوهاري
- ما الذي يؤثر في العلاقات والشبكات؟

## بناء العلاقات والتواصل

- العناصر الثلاثة للتواصل
- أهمية مساعدة الاخرين في اعداد وتنظيم الأفكار
- لماذا الأسلوب الحازم؟ - الايجابيات والسلبيات
- صندوق بوتاري
- بناء العلاقات في العمل
- عامل الطبع الخلق والودّي والإيجابي في بناء العلاقات

## ما يتعلق بالقلوب والعقول

- التعامل مع أصحاب المصلحة
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة الخاصة بك
- الاقناع والقدرة على توصيل وتفعيل أفكارك
- كيف نكوّن الرسالة المقنعة والمؤثرة
- الموائمة ما بين الرسالة واحتياجات وأسلوب أصحاب المصلحة
- التواصل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة
- التواصل حول المواضيع الصعبة

## بناء العلاقات والتأثير عليها

- القوة والتأثير
- ديل كارنيجي والوعي الذاتي
- ما هي مصلحتنا (WIIFU) مقابل ما هي مصلحتي (WIIFM)
- إيجاد الفرص لبناء علاقات عمل قوية وصحية
- دور السياق في بناء علاقة ناجحة
- الحصول على الآراء ووجهات النظر المختلفة وأساليب التعامل معها
- الاستثمار في العلاقات
- الانتقال من العلاقات السطحية إلى العلاقات التحويلية والتأثيرية
- نصائح حول بناء العلاقات الايجابية
- التعامل والتفاعل مع العلاقات الصعبة
- كيفية فك الارتباط مع العلاقات الغير مجدية

## شبكات التواصل الناجحة

- أسباب بناء شبكات التواصل
- فوائد بناء شبكات التواصل
- الأشياء التي يجب تذكرها عند بناء شبكات التواصل
- نصائح مهمة عند بناء شبكات التواصل الخاصة بك
- فعّالية شبكات التواصل المهنية واهميتها
- كيفية توسيع شبكات التواصل



المعهد العربي للتدريب في الخليج