



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

التواصل الإداري الفعال والذكاء العاطفي في إدارة المكاتب

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 09 - 13 / 11 / 2025.





مقدمة :

في بيئات العمل الحكومية الحديثة، يلعب التواصل الإداري الفعّال دورًا محوريًا في تحقيق الكفاءة، تنظيم العمل، والتنسيق بين مختلف الأقسام والإدارات. من ناحية أخرى، يُعد الذكاء العاطفي أداة حيوية لخلق بيئة عمل متوازنة، تعزيز العلاقات المهنية، وحل النزاعات بطرق بناءة. عندما يجتمع التواصل الإداري الفعّال مع الذكاء العاطفي، يتم تعزيز القيادة، تحسين اتخاذ القرارات، وزيادة الفعالية العامة للمكاتب الحكومية. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تطوير المهارات اللازمة لإدارة المكاتب بفعالية من خلال تحسين قدرات التواصل واستخدام الذكاء العاطفي في التفاعل مع الزملاء والرؤساء، مما يعزز إنتاجية العمل ويضمن توازن بيئة العمل.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم التواصل الإداري الفعّال وأهميته في بيئة العمل الحكومية.
- تطوير مهارات التواصل الشفوي والكتابي والإلكتروني.
- بناء علاقات إيجابية وتعاونية مع الزملاء والرؤساء والمواطنين.
- فهم مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته في إدارة المكاتب.
- تطوير الوعي الذاتي والقدرة على التعرف على العواطف وإدارتها.
- التواصل بفعالية في المواقف الصعبة وحل النزاعات.
- تطبيق مهارات التواصل الفعّال والذكاء العاطفي في بيئة العمل الحكومية.

محتويات الورشة:

اليوم التدريبي الأول:

التواصل الإداري الفعّال

- مفهوم التواصل الإداري الفعّال وأهميته في تحقيق أهداف المؤسسة.
- عناصر عملية التواصل الفعّال (المرسل، الرسالة، المستقبل، التغذية الراجعة).
- أنواع التواصل الإداري (الشفوي، الكتابي، الإلكتروني).
- عوائق التواصل وكيفية التغلب عليها.
- ورشة عمل: تحليل حالات تواصل إداري وتحديد نقاط القوة والضعف.



اليوم التدريبي الثاني:

مهارات التواصل الشفوي والكتابي

- مهارات الاستماع النشط والإنصات.
- التحدث بوضوح وثقة وإيجابية.
- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني والتقارير والمذكرات بشكل احترافي.
- ورشة عمل: ممارسة مهارات الاستماع والتحدث وكتابة رسائل بريد إلكتروني فعالة.

اليوم التدريبي الثالث:

الذكاء العاطفي في إدارة المكاتب

- مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته في بيئة العمل.
- عناصر الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات).
- التعرف على العواطف وفهم تأثيرها على السلوك والأداء.
- مهارات إدارة الانفعالات والتعامل مع الضغوط.
- ورشة عمل: تقييم الذكاء العاطفي للمشاركين وتحديد مجالات التطوير.

اليوم التدريبي الرابع:

بناء العلاقات الإيجابية وحل النزاعات

- أهمية بناء علاقات إيجابية وتعاونية في مكان العمل.
- مهارات التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- التواصل بفعالية في المواقف الصعبة.
- مهارات حل النزاعات والتوصل إلى حلول مرضية.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية صعبة وتطبيق مهارات حل النزاعات.



اليوم التدريبي الخامس:

تطبيق المهارات في بيئة العمل

- تطبيق مهارات التواصل الفعال والذكاء العاطفي في إدارة المكاتب الحكومية.
- تطوير خطة عمل لتحسين التواصل والإدارة في مكان العمل.
- تقييم البرنامج التدريبي وحلقة نقاش مفتوحة.
- إعداد خطط عمل فردية لتطبيق المعرفة المكتسبة.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.