مهارات التواصل والذكاء الاجتماعي لمدراء المكاتب

الإمارات العربية المتحدة - دبي

15 – 19/ 11 / 2026

مقدمة:

في قلب منظومة العمل القيادي، لا يعد التواصل مجرد تبادل للمعلومات، بل هو "الجهاز العصبي" الذي يضمن رشاقة المؤسسة وسيادتها الإدارية. إن مهارات التواصل والذكاء الاجتماعي لمدراء المكاتب في العصر الحديث تتجاوز اللباقة التقليدية لتصبح "هندسة للتأثير" وقدرة على تصفير البيروقراطية السلوكية التي تعيق تدفق القرارات. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين مدراء المكاتب من أدوات الذكاء العاطفي الرقمي، وفنون التفاوض السيادي، وإدارة الانطباع الأول، مما يحول مدير المكتب إلى "جسر ثقة" محصن بالنزاهة والمصداقية الدولية، ويدعم التميز المؤسسي وفق أعلى معايير الوضوح والشفافية.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم الذكاء الاجتماعي وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية الاتصالية.
- اكتساب مهارات القراءة الاستباقية للغة الجسد (الحضورية والرقمية) لدعم اتخاذ القرار القيادي.
- تطبيق أطر الحوكمة السلوكية لضمان نزاهة التمثيل المؤسسي في كافة قنوات التواصل.
- إتقان فن "التواصل غير المتزامن" لتقليل الهدر الزمني وضمان انسيابية المهام.
- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتعزيز "التعاطف المهني" وفهم احتياجات أصحاب المصلحة.
- تعزيز السيادة الشخصية عبر بناء بصمة رقمية قيادية تتسم بالوقار والمصداقية.
- بناء منظومة "الرقابة الذاتية على الخطاب" لضمان الوضوح ومنع سوء الفهم الإداري.
- تطوير مهارات إدارة النزاعات في بيئات العمل الهجينة بأسلوب دبلوماسي ونزيه.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "الذكاء الاجتماعي" إلى "رأس مال إداري" يدعم الريادة الوطنية.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الذكاء الاجتماعي وتصفير البيروقراطية السلوكية

هندسة التأثير وتصفير الحواجز النفسية في التواصل

- مفهوم "الذكاء الاجتماعي السيادي": كيف تبني جسور الثقة في ثوانٍ معدودة؟
- مواءمة لغة المكتب مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: حذف "الغموض الإجرائي" في الحديث.
- تحليل العلاقة بين "الأمان النفسي" و"سرعة الإنجاز": التواصل كأداة لتمكين الفريق.
- تمرين "رادار الاستماع النشط": تحديد معوقات الفهم في بيئة العمل وتصميم مسارات وضوح فورية.

النزاهة والمصداقية في "إدارة الانطباع القيادي"

- دور مدير المكتب في حماية "الهيبة المؤسسية" عبر التواصل النزيه والشفاف.
- سيكولوجية الثقة: بناء المصداقية الدولية من خلال مواءمة الأفعال مع الأقوال.
- إدارة "تضارب المصالح في التواصل": النزاهة في إيصال الرسائل الحساسة لأصحاب المصلحة.
- صياغة "ميثاق التواصل الأخلاقي" للمكتب لضمان توافق الحوار مع القيم المهنية الأصيلة.

اليوم الثاني:

السيادة في "الذكاء العاطفي الرقمي" والاتصال الهجين

تسخير التقنيات لتعزيز "أنسنة التواصل الرقمي"

- مهارات "الإتيكيت الرقمي :(Netiquette) "كيف تعكس وقار القائد في المراسلات الفورية؟
- حوكمة "المدخلات العاطفية": استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل نبرة الرسائل وضمان الحياد.
- مفهوم "السيادة على الانتباه": تصفير الضجيج الرقمي عبر التواصل الموجه والمركز.
- ورشة عمل: تصميم "بروتوكول التواصل الهجين" يضمن تماسك الفريق ونزاهة المعلومة المتداولة.

الخصوصية والأمان في "الفضاءات الاجتماعية المفتوحة"

- أخلاقيات التعامل مع أسرار المكتب في قنوات الاتصال غير الرسمية والسيادة المعلوماتية.
- الأمان السلوكي كمتطلب قيادي: حماية "سمعة المكتب" من الانزلاقات اللفظية الرقمية.
- تطبيق تقنيات "الإفصاح الاستباقي" لتعزيز الشفافية وتصفير مخاطر الشائعات الإدارية.
- تمرين تقني: محاكاة إدارة "مجموعة عمل رقمية" تضمن النزاهة والرشاقة والوضوح التام.

اليوم الثالث:

هندسة "التفاوض السيادي" والحياد في الإقناع

النزاهة في الإقناع: كيف تكتسب الدعم للمبادرات الرشيقة؟

- أخلاقيات "التفاوض من أجل المصلحة العامة": الموازنة بين المرونة والثبات على المبادئ.
- الرقابة الأخلاقية على "فنون التأثير": ضمان عدم استخدام التضليل لتحقيق مكاسب إدارية.
- تطبيق قاعدة "المنفعة المتبادلة": كيف تصفّر المقاومة للتغيير عبر الذكاء الاجتماعي؟
- حساب "معامل الرشاقة التفاوضية" لتقليل زمن حسم القرارات البينية بنزاهة وشفافية.

حوكمة المسؤولية في "الوساطة الإدارية"

- المسؤولية المهنية لمدير المكتب عند نقل "التوجيهات القيادية": ضمان الدقة والأمانة.
- إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة الصعبين: الأخلاقيات المرتبطة بضبط النفس والوقار.
- بناء أنظمة "التحقق من الفهم (Feedback Loops) "كالتزام لضمان عدم غياب الحس البشري.
- تمرين محاكاة: إدارة جلسة "حل نزاع إداري" يتطلب حياداً مطلقاً وذكاءً اجتماعياً فائقاً.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في الأزمات الاتصالية

إدارة تضارب المصالح والسمعة في المواقف الحرجة

- أخلاقيات التواصل أثناء الأزمات: الموازنة بين السرعة وبين الوقار والسيادة والنزاهة.
- الرقابة على "البصمة الرقمية" للفريق وأثرها على حيادية المؤسسة في الأوقات الصعبة.
- بناء نظام "الإبلاغ الأخلاقي الرقمي": أتمتة رصد الانحرافات السلوكية لضمان الشفافية.
- التدقيق الأخلاقي في سلاسل توريد "المعلومات والبيانات" لضمان خلوها من الممارسات المضللة.

أخلاقيات الاستجابة للحوادث التي تمس الثقة المؤسسية

- المسؤولية في التبليغ عن أي "سوء تواصل" قد يهدد أمن السمعة أو السيادة الإدارية.
- أخلاقيات إدارة "الاعتذار المؤسسي": كيف تستعيد الثقة بصدق وشفافية ودون تزييف.
- فن التواصل الأخلاقي مع وسائل الإعلام والجمهور: حماية القائد بوضوح ومصداقية.
- بناء خطة "التعافي الاتصالي": إجراءات استعادة وقار المكتب بعد وقوع أخطاء سلوكية كبرى.

اليوم الخامس:

خارطة الطريق وصناعة "المواصل القدوة": من اللباقة التقليدية إلى هندسة التأثير السيادي الشامل

هندسة "النبض الاستراتيجي" والرشاقة السيادية في التواصل والذكاء الاجتماعي

- مصفوفة النبض اللحظي للتأثير والذكاء الاجتماعي: تصميم نظام رصد سيادي يعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحويل الإشارات السلوكية، مثل نبرة الصوت ولغة الجسد الرقمية وردود الأفعال، إلى نبضات استراتيجية تظهر لمدير المكتب فوراً. يهدف النظام إلى تصفير زمن سوء الفهم وضمان مواءمة الخطاب مع تطلعات أصحاب المصلحة بنزاهة ومصداقية تامة، بعيداً عن التخمينات التي قد تعطل سرعة الإنجاز.
- بروتوكول الرشاقة السيادية لإدارة الأزمات الاتصالية: هندسة مسار قرار صفري الإجراءات يسمح للمكتب التنفيذي باتخاذ تدابير تصحيحية أو ردود فعل دبلوماسية آلياً وفوراً عند رصد نبضة استراتيجية تشير إلى توتر في التواصل أو خلل في السمعة. يضمن البروتوكول حصانة الصورة الذهنية للقيادة دون قيود بيروقراطية قد تزيد من أثر الأزمات في البيئات عالية الضغط.
- حوكمة النزاهة في الإقناع والسيادة الاتصالية: وضع ضوابط أخلاقية تضمن ملكية المؤسسة لرسائلها، وتفعيل ميثاق الصدق الاجتماعي لضمان خلو التواصل من أي تضليل أو انحياز رقمي. يشمل ذلك حماية السيادة الشخصية للقائد والوضوح التام أمام صانع القرار بشأن مستويات الثقة والمصداقية لدى الجمهور والشركاء.
- مختبر هندسة الحصانة ضد التشتت السلوكي: تمرين محاكاة متقدم لاختبار قدرة مدير المكتب على إدارة نبضة نزاع مركب في بيئة هجينة، وكيفية تفعيل بروتوكولات الذكاء العاطفي الرقمي والتعافي الفوري لحماية وقار المؤسسة والسيادة المعلوماتية الشاملة.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة سلوكية" تضمن نزاهة التواصل والتمثيل المؤسسي بنسبة 100.%
- القدرة على هندسة مسارات تواصل رشيقة تصفّر زمن الفهم وتتوافق مع متطلبات الريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الخطاب الرقمي لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز.
- بناء سجل "ممارسات فضلى" في إدارة العلاقات السيادية يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن.
- تحقيق جاهزية كاملة للمكتب والقائد للمنافسة في فئات "التميز الاتصالي والحوكمة والنزاهة."

الفئة المستهدفة:

- مدراء المكاتب التنفيذية والسكرتارية الخاصة للقيادات العليا في الجهات السيادية.
- رؤساء أقسام الاتصال الحكومي وفرق "تصفير البيروقراطية" والتميز المؤسسي.
- مسؤولو العلاقات العامة والبروتوكول المعنيون ببناء الصورة الذهنية للمؤسسة.
- الكوادر الإدارية الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "المواصل السيادي المحترف."
- منسقو المشاريع والبرامج في المكاتب رفيعة المستوى والقطاعات الاستراتيجية.

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أوالخاص.(Expert Panels)
- المختبرات التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)