



مهارات الاتصال اللفظي الفعال



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 10 /14 – 11



مقدمة:

في بيئة العمل الحكومية الموجهة نحو التميز، وخاصة في مجالات تقديم الخدمات السيادية والتعامل مع الجمهور، يشكل الاتصال اللفظي الفعال الجسر الذي يربط بين كفاءة الإجراءات وسعادة المتعاملين. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد الكوادر الإدارية والميدانية بالأسس الضرورية للتحدث الاحترافي والتأثير الإيجابي، مع التركيز على مهارات التنسيق بين الأفراد والعمليات داخل المؤسسة. يسعى البرنامج إلى صقل الشخصية المهنية وتطوير أساليب التصرف السليم في المواقف المختلفة، مما يضمن بيئة عمل متناغمة قادرة على تجاوز معوقات الاتصال وتحقيق الريادة في التواصل المؤسسي.

أهداف الدورة:

- التعرف على طبيعة الاتصالات وأهميتها في البيئة الوظيفية.
- التمكن من التنسيق الفعال بين العمليات والأفراد داخل منظومة العمل.
- التعرف على قنوات الاتصال اللفظي ووسائله المختلفة واستخدامها بالشكل الأمثل.
- التمكن من التغلب على المعوقات المختلفة التي تعترض الاتصال اللفظي.
- امتلاك قدرة أعلى على التأثير في الآخرين والتعامل معهم بمهنية واحترافية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

أسس الاتصال الفعال

- مفهوم الاتصال وأهدافه الاستراتيجية.
- عناصر عملية الاتصال "نموذج الإرسال والاستقبال".
- التمييز بين وسائل الاتصال الكتابي واللفظي ومتى نستخدم كل منهما.
- قنوات الاتصال بين المجموعات وفرق العمل.
- معوقات الاتصال اللفظي وكيفية تحييد أثرها.
- آليات زيادة فعالية الاتصال المؤسسي.

اليوم الثاني:

مهارات الاتصال اللفظي

- مهارات التأثير والتواصل المقنع مع الآخرين.
- فنون التحدث وسمات المتحدث الناجح.
- مستلزمات الحديث المؤثر في بيئة العمل.
- مهارات إدارة النقاش والحديث مع المتعارضين.
- السلوكيات الحركية المصاحبة للحديث اللفظي.
- الأحاديث الحوارية وبناء التفاهات المشتركة.

اليوم الثالث:

وسائل دعم الاتصال اللفظي (لغة الجسد)

- الاتصال العاطفي وبناء الألفة مع المتعاملين والزملاء.
- حركات الرأس وتعبيرات الوجه وأثرها على وصول الرسالة.
- مهارات استخدام اليدين والأصابع في تدعيم الحديث.
- فن المصافحة ودلالاته في التواصل المهني.
- محظورات الاتصال غير اللفظي التي قد تعيق جودة الخدمة.

اليوم الرابع:

ورشة عمل تطبيقية على التواصل مع الآخرين

- تمارين واختبارات فردية لقياس مهارات التواصل.
- تمارين مجموعات صغيرة لمحاكاة العمليات الإدارية.
- مناقشات تفاعلية لتحليل مواقف التواصل الواقعية.
- عرض وتحليل فيديوهات تعليمية لنماذج تواصل ناجحة وفاشلة.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك القدرة على صياغة رسائل لفظية واضحة ومؤثرة تخدم أهداف العمل.
- إتقان مهارات التنسيق اللفظي لضمان سلاسة تنفيذ العمليات بين الإدارات.
- الكفاءة في تشخيص ومعالجة معوقات الاتصال التي قد تؤدي إلى تضارب المهام.
- التمكن من استخدام لغة الجسد كأداة داعمة للاتصال اللفظي لتعزيز الثقة مع الجمهور.
- الجاهزية للتعامل مع مختلف الشخصيات والأنماط، بما في ذلك المواقف التي تتسم بالتعارض.

الفئة المستهدفة:

- موظفو الخطوط الأمامية وسعادة المتعاملين، خاصة في الجهات المعنية بالهوية والجنسية.
- المشرفون ورؤساء الأقسام المعنيون بتنسيق العمليات اليومية بين الفرق.
- المنسقون الإداريون الذين يتطلب عملهم تواصلًا مستمرًا مع أطراف متعددة.
- الكوادر الحكومية الساعية لتطوير كارييرهم والتحدث والتأثير المهني.

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 أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)