CONCEPT

مهارات التواصل الفعال في بيئة العمل: الإنصات والتواصل الحازم والتغذية الراجعة

7 – 11 نوفمبر 2027

الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد



مهارات التواصل الفعال في بيئة العمل: الإنصات والتواصل الحازم والتغذية الراجعة

المرجع: 14_14674 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد **الرسوم:** SAR 20000

مقدمة:

يؤدي ضعف مهارات التواصل الفعال في بيئة العمل إلى هدر يومي للوقت في المنظمات: طلبات تفهم على غير وجهها، وتغذية راجعة تؤجل أو تقدم بأسلوب جارح، ومعلومات تضيع عند تسليم المهام بين الإدارات، ورسائل بريد إلكتروني تثير أسئلة أكثر مما تجيب. تبني كور كونسبت في هذه الدورة مهارات التواصل الشفهي والكتابي التي يحتاجها المهنيون مع الزملاء والعملاء الداخليين والفرق الأخرى. يتدرب المشاركون على الإنصات الفعال والطلب الحازم والتغذية الراجعة بين الزملاء وتسليم المهام المنظم والحوارات الصعبة والرسائل الواضحة والاجتماعات الافتراضية عبر لعب أدوار مع ملاحظات المراقبين، ويغادر كل مشارك بحقيبة التواصل الشخصية من نصوص ونماذج وقوائم تحقق جربها خلال الأسبوع.

أهداف الدورة:

- تقييم عادات التواصل الشخصية وتحديد العوائق التي تسبب سوء الفهم في تعاملات العمل اليومية
- تطبيق أساليب الإنصات الفعال وطرح الأسئلة وإعادة الصياغة للتأكد من الفهم قبل تنفيذ أي طلب
- التعبير عن الاحتياجات والاعتراض ورفض الطلبات بحزم باستخدام نموذج DESC وصف الموقف والتعبير والتحديد والنتائج دون الإضرار بعلاقات العمل
- تقديم التغذية الراجعة للزملاء وتلقيها بنموذج Situation-Behavior-Impact الموقف والسلوك والأثر وتحويلها إلى إجراءات متابعة متفق عليها
- تنظيم الطلبات وتسليم المهام والتصعيد بين الإدارات بنموذج SBAR الموقف والخلفية والتقييم والتوصية، وكتابة رسائل بريد وتقارير قصيرة واضحة
- إدارة الحوارات الصعبة مع الزملاء والتواصل بفاعلية في الاجتماعات الافتراضية وقنوات المحادثة

الفئة المستهدفة:

- المهنيون والمتخصصون الذين ينسقون العمل يوميا مع زملائهم داخل إداراتهم ومع الإدارات الأخرى
- موظفو الشؤون الإدارية والدعم المسؤولون عن الطلبات والمراسلات وتدفق المعلومات للعملاء الداخليين
- الموظفون الفنيون الذين يشرحون أعمالهم وحالة المهام والمشكلات لزملاء من غير المتخصصين
- المشرفون في الخط الأول وأعضاء الفرق ذوو الخبرة المسؤولون عن التنسيق اليومي داخل الفريق
- موظفو المشاريع والعمليات الذين ينقلون العمل والمعلومات والمشكلات بين المناوبات أو الفرق أو الوظائف

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس التواصل والأسلوب الشخصي

- نموذج عملية التواصل في العمل: المرسل والرسالة والقناة والمستقبل وحلقة التغذية الراجعة
- تدقيق عوائق التواصل في تعاملات العمل اليومية
- التقييم الذاتي لأسلوب التواصل الشخصي
- قائمة ملاحظة الإشارات اللفظية والصوتية وغير اللفظية
- مصفوفة اختيار قناة التواصل: المقابلة المباشرة والهاتف والبريد الإلكتروني والمحادثة

اليوم 2: نماذج الإنصات وطرح الأسئلة والتواصل الحازم

- مستويات الإنصات الفعال وأسلوب إعادة الصياغة
- تسلسل الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والتوضيحية
- شبكة المقارنة بين السلوك السلبي والعدواني والحازم
- نموذج DESC: الوصف والتعبير والتحديد والنتائج
- الاعتذار عن الطلبات والتفاوض على المواعيد مع الزملاء بعبارات حازمة

اليوم 3: التغذية الراجعة وتسليم المهام والتواصل بين الإدارات

- نموذج Situation-Behavior-Impact للتغذية الراجعة بين الزملاء
- تلقي التغذية الراجعة: الاستيضاح والإقرار والاتفاق على الإجراءات
- بنية SBAR للطلبات وتسليم المهام والتصعيد
- موجز طلب العميل الداخلي وقائمة التحقق من القبول
- نموذج ملخص الاجتماعات بين الإدارات وسجل الإجراءات

اليوم 4: الحوارات الصعبة والكتابة المهنية والتواصل الافتراضي

- ورقة التحضير للحوار الصعب: الحقائق والمشاعر والنتيجة المرغوبة
- إدارة الانفعالات وعبارات التهدئة في الخلافات بين الزملاء
- بنية البريد الإلكتروني المهني: سطر الموضوع والغرض أولا والطلب الواضح
- نموذج التقرير القصير وتحديث الحالة بتقديم الخلاصة أولا
- ميثاق آداب الاجتماعات الافتراضية وقواعد قنوات المحادثة

اليوم 5: التطبيق بلعب الأدوار وحقيبة التواصل الشخصية

- جولات لعب أدوار لمواقف الطلب والرفض الحازم مع استمارة المراقب
- لعب أدوار: حوار تغذية راجعة بين الزملاء بنموذج SBI
- لعب أدوار: تسليم مهام وتصعيد بين الإدارات بنموذج SBAR
- ورشة إعادة كتابة رسائل البريد الإلكتروني مع معيار مراجعة الزملاء
- إعداد حقيبة التواصل الشخصية وخطة تطبيق لثلاثين يوما

المهارات التي ستكتسبها:

- الإنصات الفعال
- التواصل الحازم
- التغذية الراجعة البناءة بين الزملاء
- التواصل المنظم عند تسليم المهام
- تهدئة الخلافات
- كتابة البريد الإلكتروني المهني
- آداب التعاون الافتراضي

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقليل الوقت المهدر في تصحيح سوء الفهم وملاحقة الطلبات غير الواضحة وإعادة كتابة الرسائل
- طرح المخاوف والاعتراض على الزملاء بهدوء بعبارات تم التدرب عليها وقابلة للاستخدام في يوم العمل التالي
- التدرب على حوارات حقيقية من واقع عملك في لعب أدوار يقيمه الزملاء والمراقبون
- العودة بحقيبة التواصل الشخصية من نصوص ونماذج وقوائم تحقق جاهزة للاستخدام مع فريقك

الخاتمة:

ينجح التواصل في العمل حين يفهم المستمع، ويتضح الطلب، وتصمد العلاقة أمام الخلاف. تنتقل هذه الدورة من العادات الشخصية وعوائق التواصل، مرورا بنماذج الإنصات والتواصل الحازم والتغذية الراجعة، إلى تسليم المهام والحوارات الصعبة ورسائل البريد الإلكتروني والاجتماعات الافتراضية. ويضع اليوم الأخير كل أسلوب موضع التطبيق في لعب أدوار مع ملاحظات المراقبين، لتمنح حقيبة التواصل الشخصية التي يعدها المشاركون نصوصا ونماذج مجربة للحوارات والرسائل التي يتعاملون معها كل يوم.