MERCURY

فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير

31 يناير – 4 فبراير 2027

الدوحة (قطر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير

المرجع: 120476_174359 **التاريخ:** 31 يناير – 4 فبراير 2027 **المكان:** الدوحة (قطر) **الرسوم:** 5500 Euro

المقدمة:

تُعد فنون الاتصال المتقدم من أهم الركائز التي يقوم عليها نجاح القادة والمهنيين في بيئات العمل المعاصرة. وتأتي دورة فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير لتمنح المشاركين إطارًا متكاملاً يجمع بين مهارات الاتصال الفعال ومهارات الإقناع والتأثير في منظومة واحدة مترابطة. ويبدأ البرنامج من فهم الذات وأنماط التواصل الشخصية، ثم ينتقل إلى قراءة الآخرين وبناء رسائل واضحة ومؤثرة تناسب كل جمهور. كما يتناول التواصل اللفظي وغير اللفظي، وفنون العرض والتقديم، واستراتيجيات الاتصال الفعال في الاجتماعات والمراسلات المكتوبة. ويركّز على مهارات التفاوض والإقناع وإدارة الخلافات بأسلوب مهني يحافظ على العلاقات ويحقق النتائج. ويقدّم مركز ميركوري للتدريب هذا البرنامج وفق منهجية تطبيقية تربط المفاهيم بمواقف العمل الواقعية التي يواجهها المشاركون يوميًا. وبنهاية الدورة يمتلك المشارك أدوات التواصل الاحترافي التي تعزز حضوره وتأثيره داخل المؤسسة وخارجها.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المديرون والقادة في مختلف المستويات الإدارية.
- رؤساء الأقسام ومشرفو فرق العمل.
- موظفو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- مسؤولو المبيعات وخدمة العملاء.
- أخصائيو الموارد البشرية والتدريب.
- منسقو المشاريع وأعضاء فرق العمل المشتركة.
- المفاوضون وممثلو المؤسسات أمام الشركاء.
- المتحدثون الرسميون ومقدمو العروض.
- الموظفون المرشحون لمناصب قيادية.
- رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الناشئة.
- المستشارون والمدربون في مجالات الإدارة والتطوير.
- كل من يسعى إلى تطوير مهارات التواصل المهني والتأثير.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف عناصر عملية الاتصال ومراحلها الأساسية.
- شرح الفروق بين أنماط التواصل المختلفة.
- تحليل أسلوب التواصل الشخصي ونقاط قوته وضعفه.
- تطبيق مهارات الاستماع النشط في المواقف المهنية.
- تفسير إشارات لغة الجسد وتعابير الوجه بدقة.
- صياغة رسائل واضحة تناسب طبيعة الجمهور.
- توظيف الذكاء العاطفي في إدارة الحوارات الصعبة.
- تقديم الملاحظات البنّاءة وتلقيها بموضوعية.
- تصميم عروض تقديمية مقنعة ومنظمة.
- إدارة جلسات الأسئلة والأجوبة بثقة واتزان.
- استخدام أساليب الإقناع والتأثير المناسبة لكل موقف.
- تقييم مواقف الخلاف واختيار أسلوب المعالجة الأنسب.
- بناء الثقة مع الزملاء والشركاء من ثقافات متنوعة.
- تطوير خطة شخصية لتحسين مهارات الاتصال الإداري.
- قياس أثر التواصل على أداء الفريق ونتائجه.
- تطبيق مهارات التفاوض والإقناع للوصول إلى اتفاقات متوازنة.
- التمييز بين الحجج المنطقية والعاطفية واستخدام كل منهما بفاعلية.
- إدارة الاجتماعات بكفاءة وتوجيه النقاش نحو قرارات واضحة.
- صياغة مراسلات مكتوبة موجزة ودقيقة ومؤثرة.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- التخطيط المسبق للرسائل والاتصالات.
- الوعي الذاتي بأسلوب التواصل.
- الاستماع النشط والفهم العميق.
- قراءة لغة الجسد وتفسيرها.
- التحكم في نبرة الصوت والإلقاء.
- استخدام اللغة الإيجابية المؤثرة.
- الذكاء العاطفي في الحوار.
- تقديم العروض باحترافية.
- صياغة المراسلات المكتوبة بوضوح.
- إدارة الاجتماعات بفاعلية.
- مهارات التأثير في الآخرين.
- التفاوض القائم على المصالح.
- إدارة الخلافات وحلّها.
- التواصل عبر الثقافات المختلفة.
- بناء الثقة والعلاقات المهنية.
- طرح الأسئلة الذكية في الحوار.
- التكيف مع أنماط الشخصيات المختلفة.
- فنون التواصل مع الآخرين بثقة.
- التواصل الاحترافي مع الإدارة العليا.

دراسات حالة من الواقع العملي:

في تدريب فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير، سيطوّر المشاركين قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- تحليل اجتماع إداري فشل في تحقيق أهدافه.
- دراسة رسالة إلكترونية أثارت سوء فهم بين الأقسام.
- مراجعة عرض تقديمي لم يقنع الإدارة العليا.
- تقييم تفاوض متعثر مع مورد رئيسي.
- معالجة خلاف بين أعضاء فريق متعدد الثقافات.
- تحليل موقف مدير يقود تغييرًا يرفضه الموظفون.
- دراسة أسلوب تواصل قائد نجح في كسب الدعم.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أسس فنون الاتصال المتقدم والتواصل مع الذات:

- مفهوم الاتصال وعناصره الأساسية: المرسل والرسالة والوسيلة والمستقبل.
- نماذج عملية الاتصال وتطورها في بيئات العمل الحديثة.
- أنواع الاتصال الرسمي وغير الرسمي واستخدامات كل منهما.
- معوقات الاتصال الشخصية والتنظيمية وطرق تجاوزها.
- دور القناعات والقيم الشخصية في تشكيل طريقة التواصل.
- اكتشاف نمط التواصل الشخصي وأثره في العلاقات المهنية.
- الوعي الذاتي بوصفه أساس التواصل الاحترافي الناجح.
- إدارة الحوار الداخلي وتحويل الأفكار السلبية إلى دافع إيجابي.
- تقييم مهارات الاتصال الحالية وتحديد فجوات التطوير.
- أثر مهارات التواصل في نجاح القائد وتحقيق أهداف المؤسسة.
- استراتيجيات الاتصال الفعال في بيئات العمل سريعة التغير والضغط.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل اللفظي والذكاء العاطفي:

- الذكاء العاطفي ودوره في بناء تواصل متزن ومؤثر.
- أنماط الاتصال الحازم والسلبي والعدواني وآثار كل نمط.
- اختيار الكلمات المناسبة لطبيعة الموقف والجمهور.
- قوة نبرة الصوت وسرعة الإلقاء ووقفات التأكيد.
- اللغة الإيجابية مقابل اللغة السلبية وأثرهما في الاستجابة.
- فن طرح الأسئلة المفتوحة والمغلقة لاستكشاف الاحتياجات.
- الاستماع النشط ومستوياته من الانتباه إلى التعاطف.
- إعادة الصياغة والتلخيص للتأكد من دقة الفهم.
- تقديم الملاحظات البناءة وتلقيها دون دفاعية.
- إدارة المحادثات الحساسة والصعبة بهدوء وموضوعية.
- التكيف اللفظي مع أنماط الشخصيات المختلفة داخل فرق العمل.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: التواصل غير اللفظي ومهارات التواصل الفعال في العمل:

- نطاق الاتصال غير اللفظي وأهميته في نقل المعنى الحقيقي.
- قراءة لغة الجسد وتعابير الوجه وتفسير دلالاتها.
- الإيماءات ووضعية الجسد والتواصل البصري المؤثر.
- التوافق بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية لتعزيز المصداقية.
- المسافة الشخصية وأثرها في جودة التفاعل المهني.
- مهارات التواصل الفعال في العمل خلال الاجتماعات.
- إدارة النقاش وضبط الوقت وتوزيع فرص المشاركة.
- مبادئ كتابة المراسلات المهنية والتقارير الموجزة.
- الإيجاز والوضوح وتجنب الغموض في الرسائل المكتوبة.
- آداب التواصل عبر البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية.
- تطوير مهارات التواصل المهني في الاجتماعات الافتراضية والعمل عن بُعد.

الوحدة الرابعة: فنون العرض والتقديم المؤثر:

- تحليل الجمهور واحتياجاته وتوقعاته قبل البدء في إعداد العرض.
- تحديد هدف العرض ورسالته الرئيسية بوضوح.
- بناء هيكل منطقي للعرض: افتتاح وجوهر وخاتمة.
- اختيار ما يُقال وما يُحذف للحفاظ على التركيز.
- تصميم الوسائل البصرية الداعمة دون إرهاق الجمهور بالتفاصيل.
- توظيف القصص والأمثلة الواقعية لتعزيز التأثير.
- التحكم في القلق وبناء الثقة قبل التقديم.
- إدارة المسرح والحركة والصوت أثناء العرض.
- إدارة جلسات الأسئلة والأجوبة وتحويلها إلى فرصة.
- التعامل مع الأسئلة الصعبة والمعترضين باحترافية.
- تقييم العرض بعد التقديم واستخلاص الدروس للتحسين المستمر.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة: مهارات الإقناع والتأثير والتفاوض وإدارة الخلافات:

- مبادئ الإقناع والتأثير في الآخرين وأسسها النفسية.
- أسلوب الدفع مقابل أسلوب الجذب ومتى يُستخدم كل منهما.
- بناء المصداقية والثقة لدى الطرف الآخر منذ اللقاء الأول.
- الموازنة بين الأدلة والعاطفة والمنطق في الإقناع.
- مهارات التفاوض والإقناع القائم على المصالح المشتركة.
- فهم مصادر الخلاف وأنواعه ومراحل تصاعده داخل الفرق.
- أساليب إدارة الخلاف وتوقيت استخدام كل أسلوب.
- مهارات الاتصال الإداري مع الإدارة العليا بلغة المؤسسة.
- التواصل عبر الثقافات المختلفة واحترام التنوع.
- الاتصال والتأثير في بيئة العمل لبناء علاقات طويلة المدى.
- إعداد خطة شخصية عملية لتطوير مهارات التأثير والإقناع ومتابعة تنفيذها.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمنح دورة فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير المشاركين منظومة متكاملة تبدأ بفهم الذات وتنتهي بالقدرة على التأثير في الآخرين وقيادة الحوار. ويُوصى بتطبيق مهارات الاتصال الفعال والإقناع بشكل يومي في الاجتماعات والمراسلات والعروض لترسيخها وتحويلها إلى سلوك مهني ثابت. كما يُنصح بمراجعة خطة التطوير الشخصية دوريًا لقياس التقدم في الاتصال والتأثير في بيئة العمل.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير؟

لا تتطلب الدورة معرفة متخصصة مسبقة، ويكفي أن يمتلك المشارك خبرة عملية في بيئة مهنية تتضمن التعامل مع الزملاء أو العملاء أو الإدارة. ويُفضّل أن يحضر المشارك أمثلة من مواقف تواصل واجهها في عمله لربطها بمحتوى البرنامج.

بم تختلف دورة فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير عن تدريب مهارات الاتصال الأساسية؟

يركز تدريب مهارات التواصل الأساسية على المبادئ العامة، بينما تتجاوز هذه الدورة ذلك إلى مهارات الإقناع والتأثير والتفاوض وإدارة الخلافات وفنون العرض. كما تتعامل مع مواقف إدارية معقدة تتطلب قراءة الآخرين وتوجيه الحوار نحو نتائج محددة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

كيف تساعد دورة فنون الاتصال المتقدم في تطوير الأداء المهني؟

تساعد الدورة على تحسين وضوح الرسائل وتقليل سوء الفهم بين الأقسام، ورفع جودة الاجتماعات والعروض. كما تعزز قدرة المشارك على كسب الدعم لأفكاره وإدارة الخلافات بأسلوب يحافظ على العلاقات المهنية.

ما الذي اكتسبه من تدريب فنون الاتصال المتقدم، التواصل والإقناع والتأثير؟

يكتسب المشارك وعيًا بأسلوب تواصله الشخصي، ومهارات الاستماع النشط وقراءة لغة الجسد، وأدوات بناء عروض مقنعة. كما يكتسب استراتيجيات الاتصال الفعال في التفاوض وإدارة الخلافات والتواصل مع الإدارة العليا وفرق العمل متعددة الثقافات.

لمديرك

يُسهم هذا البرنامج من مركز ميركوري للتدريب في رفع كفاءة التواصل داخل الفريق، مما ينعكس على سرعة اتخاذ القرار وجودة التنسيق بين الأقسام. كما يعود الموظف بمهارات عملية في الإقناع والتفاوض وتمثيل المؤسسة باحترافية أمام العملاء والشركاء.