MERCURY

التعامل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارة التوقعات الاستراتيجية

21 – 25 مارس 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



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

MERCURY

التعامل الفعّال مع أصحاب المصلحة وإدارة التوقعات الاستراتيجية

المرجع: 121555_181564 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** 4600 Euro

المقدمة:

تُعد إدارة أصحاب المصلحة وإدارة توقعاتهم من أهم العوامل الحاسمة لنجاح المشاريع والمبادرات الاستراتيجية والتحولات المؤسسية، حيث لم يعد النجاح يعتمد على جودة التنفيذ فقط، بل أصبح مرتبطاً بقدرة القادة والمديرين على بناء علاقات فعالة ومستدامة مع الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالمشروع، وفهم مصالحهم وتوقعاتهم والتعامل معها باحترافية عالية. يركز هذا البرنامج التدريبي المتقدم على تطوير القدرات العملية للمشاركين في تحليل أصحاب المصلحة، وإدارة العلاقات الاستراتيجية، والتواصل المؤثر، واحتواء التحديات، وتحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة واحتياجات الأطراف المختلفة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء المشاريع ومدراء البرامج.
- القيادات التنفيذية والإدارية.
- مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام.
- مدراء العلاقات المؤسسية والشراكات.
- مسؤولو التحول والتطوير المؤسسي.
- فرق إدارة التغيير وإدارة المبادرات الاستراتيجية.
- الاستشاريون والمتخصصون في إدارة المشاريع والعمليات.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- تعزيز القدرة على تحديد وتحليل أصحاب المصلحة بصورة استراتيجية.
- تطوير مهارات بناء الثقة والعلاقات المهنية طويلة الأمد.
- تصميم استراتيجيات تواصل فعالة تتناسب مع اختلاف الفئات المستهدفة.
- إدارة التوقعات بطريقة احترافية تقلل من النزاعات وسوء الفهم.
- رفع كفاءة متابعة رضا أصحاب المصلحة وقياس مستويات الدعم والتأييد.
- تمكين المشاركين من التعامل مع المواقف الصعبة والتوقعات غير الواقعية.
- توظيف الأدوات والمنهجيات الحديثة في إدارة أصحاب المصلحة.
- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وتصنيفهم وفق معايير التأثير والاهتمام.
- تحليل توقعات ومصالح واحتياجات مختلف الأطراف المعنية.
- بناء استراتيجيات فعالة للتواصل وإدارة العلاقات المؤسسية.
- إدارة التوقعات منذ المراحل الأولى للمشروعات والمبادرات.
- التعامل مع النزاعات والخلافات باحترافية وموضوعية.
- تطوير خطط متابعة وتقييم لقياس رضا أصحاب المصلحة.
- استخدام الأدوات الحديثة لدعم عمليات التواصل والإدارة والمتابعة.

الكفاءات المستهدفة:

- التفكير الاستراتيجي.
- إدارة العلاقات المؤسسية.
- إدارة التغيير.
- التواصل والتفاوض.
- إدارة النزاعات والخلافات.
- اتخاذ القرار.
- إدارة المخاطر المرتبطة بأصحاب المصلحة.
- القيادة والتأثير.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، التحليل الاستراتيجي لأصحاب المصلحة وتحديد الأولويات:

- المفهوم الشامل لأصحاب المصلحة وأدوارهم في نجاح المبادرات.
- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين والمباشرين وغير المباشرين.
- تصنيف أصحاب المصلحة وفق مستوى التأثير ومستوى الاهتمام.
- بناء خرائط أصحاب المصلحة وربطها بالأهداف المؤسسية.
- تحليل المصالح والدوافع ومصادر النفوذ والتأثير.
- دراسة توقعات الأطراف المختلفة وتحديد فجوات التوقعات.
- تحديد أولويات التعامل والتواصل وفق الأهمية الاستراتيجية.

الوحدة الثانية، بناء العلاقات والثقة المؤسسية مع أصحاب المصلحة:

- أسس بناء العلاقات المهنية المستدامة.
- تطوير الثقة والاعتمادية المتبادلة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة.
- تطبيق مبادئ الشفافية والمصداقية في التواصل.
- تعزيز المشاركة والتعاون وصناعة الالتزام المشترك.
- إدارة الخلافات والنزاعات بصورة احترافية.
- استخدام مهارات التأثير والإقناع والتفاوض.
- بناء التحالفات والشراكات الاستراتيجية طويلة المدى.

الوحدة الثالثة، تصميم استراتيجيات التواصل وإدارة الرسائل:

- إعداد استراتيجية اتصال متكاملة لأصحاب المصلحة.
- اختيار قنوات التواصل المناسبة لكل فئة مستهدفة.
- تحديد دورية التواصل والتقارير والاجتماعات الدورية.
- تصميم الرسائل المؤثرة والموجهة وفق احتياجات كل طرف.
- إدارة الاجتماعات والعروض التقديمية مع الأطراف المؤثرة.
- التعامل مع المعلومات الحساسة والرسائل الحرجة.
- قياس فعالية الاتصال وتحسين قنوات التواصل باستمرار.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة، إدارة التوقعات والتعامل مع التحديات المعقدة:

- بناء توقعات واقعية منذ انطلاق المشروع أو المبادرة.
- توضيح نطاق العمل والحدود والمسؤوليات والصلاحيات.
- الاتفاق على مؤشرات النجاح والمعايير المرجعية.
- معالجة التوقعات المبالغ فيها أو غير الواقعية.
- إدارة أصحاب المصلحة ذوي السلوكيات الصعبة أو المقاومة.
- إدارة تأثير التغييرات التنظيمية والتشغيلية على الأطراف المعنية.
- احتواء الأزمات وتقليل الآثار السلبية على العلاقات المؤسسية.

الوحدة الخامسة، المتابعة والتقييم وأدوات دعم إدارة أصحاب المصلحة:

- قياس رضا أصحاب المصلحة ومؤشرات المشاركة والدعم.
- متابعة مستوى التقدم وإدارة التغييرات المستجدة.
- معالجة الملاحظات والشكاوى والاستفسارات بسرعة وكفاءة.
- استخدام مصفوفة أصحاب المصلحة لتحديث الأولويات.
- إعداد وتنفيذ خطط إدارة التواصل والمتابعة.
- توظيف أدوات إدارة المشاريع ولوحات المعلومات والتقارير التنفيذية.
- تطوير خطط التحسين المستمر واستدامة العلاقات المؤسسية.