



إتقان العلاقة ومهارات التعامل مع أصحاب المصلحة والتوقعات



## إتقان العلاقة ومهارات التعامل مع أصحاب المصلحة والتوقعات

### المقدمة

يُعد التعامل مع أصحاب المصلحة أحد أكثر المهارات المؤسسية حساسية وتأثيراً في نجاح أي جهة أو مشروع، فالعلاقة بين الموظف وأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لا تُبنى بالصدفة، بل تحتاج إلى منهجية واضحة، ومهارات تواصل دقيقة، وقدرة على قراءة التوقعات وإدارتها بحرفية.

تأتي هذه الدورة التدريبية المتقدمة لتزود المشاركين بالندوات والمهارات العملية اللازمة للتعامل مع أصحاب المصلحة بمهنية عالية، وبناء علاقات مؤسسية مستدامة قائمة على الثقة والتواصل المؤثر، مع التركيز على الجانب التطبيقي اليومي الذي يواجهه الموظف في عمله، بعيداً عن الطرح النظري المجرد أو المنظور الإداري القيادي.

هذه الدورة مصممة خصيصاً للموظفين التنفيذيين والفنيين العاملين بشكل مباشر مع أصحاب المصلحة، وليست موجهة للمدراء أو صناع القرار الاستراتيجي.

### الفئات المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء والعلاقات المؤسسية.
- منسقي المشاريع والمنسقين الميدانيين.
- موظفو التواصل المؤسسي والعلاقات العامة.
- موظفو إدارة الحسابات.
- الموظفون الفنيون الذين يتعاملون بشكل مباشر مع شركاء العمل والجهات الخارجية.
- موظفو الدعم الإداري المكلفون بمتابعة طلبات أصحاب المصلحة.
- الموظفون الجدد المرشحو للعمل في بيئة تتطلب تواصلاً مستمراً مع أطراف متعددة.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد فئات أصحاب المصلحة وتصنيفهم بدقة وفق أدوات عملية معتمدة.
- تطبيق أساليب فعالة لبناء علاقات مؤسسية قائمة على الثقة والاحترافية.
- استخدام مهارات التواصل المؤثر في التعامل اليومي مع أصحاب المصلحة المختلفين.
- التمييز بين توقعات أصحاب المصلحة الواقعية وغير الواقعية والتعامل معها بهرونة.
- تطبيق أدوات عملية لمراقبة التوقعات وتوثيقها ومتابعتها بشكل دوري.
- التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والاعتراضات دون التأثير على جودة العلاقة.
- توظيف أدوات قياس رضا أصحاب المصلحة وتحسين طرق التعامل معهم باستمرار.

### الكفاءات المستهدفة

- التواصل الفعال والإقناع.
- متابعة العلاقات المؤسسية.
- الذكاء العاطفي في بيئة العمل.
- التفاوض وحل النزاعات.
- التنظيم والمتابعة الدقيقة.
- التكيف مع أنماط الشخصيات المختلفة.
- الاستماع الفعال وقراءة الاحتياجات غير المعلنة.

### محتوى الدورة

### الوحدة الأولى: أساسيات التعامل مع أصحاب المصلحة وبناء العلاقات المؤسسية الفعالة:

- مفهوم أصحاب المصلحة وأنواعهم الداخليين والخارجيين.
- الفرق بين صاحب المصلحة والعميل والشريك المؤسسي.
- تصنيف أصحاب المصلحة حسب درجة التأثير ودرجة الاهتمام.
- مصفوفة القوة والاهتمام كأداة عملية لترتيب الأولويات.
- تحليل أصحاب المصلحة وخطوات إعداده بشكل عملي.
- مراحل بناء العلاقة المؤسسية من التعارف إلى الشراكة المستدامة.
- عناصر الثقة المؤسسية وكيفية ترسيخها في التعاملات اليومية.
- النخطء الشائعة التي تُضعف العلاقة مع أصحاب المصلحة.
- أخلاقيات وحدود التعامل المهني مع أصحاب المصلحة.
- توثيق بيانات ومعلومات أصحاب المصلحة وتحديثها بشكل دوري.

### الوحدة الثانية: التواصل المؤثر مع أصحاب المصلحة:

- مبادئ التواصل الفعال في البيئة المؤسسية.
- تحديد قناة التواصل المناسبة لكل فئة من أصحاب المصلحة.
- مهارات الإقناع وبناء الحجة المنطقية.
- أساليب التأثير الإيجابي دون ضغط أو إلحاح.
- الاستماع الفعال وأثره في فهم احتياجات الطرف الآخر.
- قراءة لغة الجسد ونبرة الصوت في اللقاءات المباشرة.
- صياغة الرسائل المكتوبة الرسمية بوضوح ومهنية.
- التواصل في المواقف الحساسة أو المشحونة عاطفياً.
- الاجتهادات الفردية مع أصحاب المصلحة بفعالية.
- التكيف مع أنماط الشخصيات المختلفة عند التواصل.

### الوحدة الثالثة: التعامل الفعال مع أصحاب المصلحة وهرافية التوقعات:

- مفهوم توقعات أصحاب المصلحة وكيفية استكشافها منذ البداية.
- الفرق بين التوقع المعلن والتوقع الضمني غير المصرح به.
- أدوات توثيق التوقعات ومتابعتها بشكل منظم.
- معالجة الفجوة بين التوقعات والواقع الفعلي للإنجاز.
- أسلوب إعادة ضبط التوقعات دون الإضرار بالعلاقة.
- التعامل مع التوقعات غير الواقعية بأسلوب مهني وحازم.
- إعداد تقارير المتابعة والتحديث الدوري لأصحاب المصلحة.
- توقيت التواصل الاستباقي لتفادي المفاجآت السلبية.
- تحديد المؤشرات المبكرة لتغير توقعات صاحب المصلحة.

### الوحدة الرابعة: حل النزاعات والمواقف الصعبة مع أصحاب المصلحة:

- تحديد مصادر النزاع الشائعة في العلاقة المؤسسية.
- مراحل تصاعد الخلاف وكيفية اكتشافها مبكراً.
- استراتيجيات حل النزاعات وأساليبها المختلفة.
- مهارات التفاوض النسائية عند التعامل مع أصحاب المصلحة.
- التعامل مع أصحاب المصلحة المعارضين أو المقاومين للتغيير.
- أسلوب استقبال الشكاوى ومعالجتها دون تصعيد.
- ضبط النفس والذكاء العاطفي في المواقف الضاغطة.
- تحويل المواقف السلبية إلى فرص لتعزيز الثقة.
- حدود التصعيد الإداري ومتى يجب اللجوء إليه.

### الوحدة الخامسة: قياس وتطوير فعالية العلاقات مع أصحاب المصلحة:

- مؤشرات النداء الرئيسية لقياس رضا أصحاب المصلحة.



- أدوات جمع التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة.
- تصميم استبيانات رضا بسيطة وفعالة.
- تحليل نتائج التقييم واستخلاص نقاط التحسين.
- إعداد خطط تحسين مستهدفة للتعامل مع أصحاب المصلحة.
- توثيق الدروس المستفادة من كل تجربة تعامل.
- بناء سجل تراكمي للعلاقة مع كل صاحب مصلحة.
- عادات يومية للحفاظ على جودة العلاقة على المدى الطويل.