

مهارات التواصل لمساعد التنفيذ في الحكومة



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة

التواصل الفعّال هو حجر الأساس لنجاح أي بيئة مهنية، خاصةً لمساعدتي التنفيذ في القطاع الحكومي. يلعب مساعدي التنفيذ دوراً فريداً وحيوياً في إدارة التواصل، وتسهيل المهام، وضمان سير العمل بسلاسة داخل المكاتب الحكومية. من الضروري فهم أن امتلاك المهارات التواصلية الصحيحة يمكن أن يعزز بشكل كبير قدرة المساعدين على إدارة المهام بكفاءة، وتوصيل الرسائل بدقة، والحفاظ على المهنية عبر جميع أشكال الاتصال. تم تصميم هذه الدورة لمدة 01 أيام لتزويد مساعدي التنفيذ في المكاتب الحكومية بالأدوات اللازمة لتحسين مهاراتهم التواصلية، مما يضمن الوضوح والمهنية والفعالية في كل تفاعل.

أهداف دورة مهارات التواصل لمساعدتي التنفيذ في الحكومة

- تطوير وتحسين مهاراتهم في التواصل الشفهي وغير الشفهي والكتابي بما يتناسب مع القطاع الحكومي.
- فهم أهمية الدبلوماسية والسرية في الاتصالات الحكومية.
- تعزيز مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة لإدارة التفاعلات والعلاقات بشكل فعّال.
- إدارة التواصل الشخصي في المواقف الصعبة بلباقة ومهنية.
- تقديم تقارير وعروض تقديمية ومذكرات واضحة وموجزة وذات تأثير.
- تطبيق تقنيات حل النزاعات والتعامل مع المواقف الصعبة بثقة.
- تعزيز مهارات إدارة الوقت والتنظيم مما يسمح بتبسيط عمليات التواصل.
- استخدام تقنيات البريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية المتقدمة للحفاظ على المعايير المهنية.



- بناء علاقات قوية من خلال التواصل الاستراتيجي والتعاطفي مع المسؤولين الحكوميين وأصحاب المصلحة الخارجيين.

- زيادة الثقة في التحدث أمام الجمهور وتقديم العروض في سياق حكومي.

منهجية الدورة

تُقدّم الدورة من خلال محاضرات تفاعلية، تمثيل أدوار، دراسات حالة، مناقشات جماعية، وتمارين عملية لضمان فهم شامل للمهارات المقدمة.

الفئات المستهدفة

- مساعدي التنفيذ في الأدوار الحكومية.

- كبار المهنيين الإداريين.

- مديري المكاتب والمنسقين الذين يعملون مع مسؤولين رفيعي المستوى.

محتوى دورة مهارات التواصل لمساعدى التنفيذ في الحكومة

اليوم الأول: مقدمة في التواصل المهني في الحكومة

- نظرة عامة على دور مساعد التنفيذ في التواصل.

- فهم الأنواع المختلفة من التواصل الشفهي، غير الشفهي، الكتابي .

- أهمية التواصل في الأدوار الحكومية.



اليوم الثاني: مهارات التواصل الشفهي

- تطوير التواصل الشفهي الواضح والموجز.
- تقنيات الاستماع النشط لفهم أفضل والاستجابة الفعّالة.
- إدارة النبذة والسرعة والوضوح في المحادثات الشفهية.

اليوم الثالث: التواصل غير الشفهي

- أهمية لغة الجسد وتعابير الوجه في البيئات المهنية.
- بناء العلاقات من خلال الإشارات غير اللفظية.
- تجنب الإشارات غير اللفظية السلبية.

اليوم الرابع: التواصل الكتابي في القطاع الحكومي

- كتابة رسائل إلكترونية وتقارير ومذكرات احترافية وواضحة.
- تنظيم المستندات لتحقيق أقصى تأثير.
- الأخطاء الشائعة في الكتابة وكيفية تجنبها.

اليوم الخامس: السرية والدبلوماسية في التواصل

- التعامل مع المعلومات الحساسة بسرية.
- استراتيجيات التواصل الدبلوماسي.



- الآثار القانونية للسرية في الحكومة.

اليوم السادس: حل النزاعات والمحادثات الصعبة

- تقنيات للتعامل مع المحادثات الصعبة بمهنية.

- استراتيجيات حل النزاعات في بيئة المكاتب الحكومية.

- التعامل مع الشخصيات والمواقف الصعبة.

اليوم السابع: التحدث أمام الجمهور وتقديم العروض

- بناء الثقة للتحدث أمام الجمهور.

- تنظيم وتقديم عروض تقديمية قوية.

- التغلب على قلق التحدث أمام الجمهور.

اليوم الثامن: إدارة الوقت وتنظيم التواصل

- تبسيط عمليات التواصل لتحقيق الكفاءة.

- إدارة الوقت وتحميل العمل لضمان التواصل في الوقت المناسب والواضح.

- تحديد أولويات المهام والمراسلات بفعالية.



اليوم التاسع: التواصل عبر البريد الإلكتروني والهاتف المتقدم

- أفضل الممارسات في التواصل عبر البريد الإلكتروني.
- آداب الهاتف المهنية في البيئة الحكومية.
- التعامل مع المحادثات الهاتفية الصعبة.

اليوم العاشر: بناء العلاقات من خلال التواصل الفعّال

- إنشاء علاقات قوية مع المسؤولين الحكوميين وأصحاب المصلحة الخارجيين.
- استراتيجيات التواصل التعاطفي.
- دور التواصل في القيادة والتأثير.

الخاتمة

عند إتمام هذه الدورة بنجاح، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لتحسين تقنيات التواصل الخاصة بهم، وتعزيز كفاءة العمل، وإدارة العلاقات الشخصية بثقة. تقدم هذه الدورة من قبل مركز جينتكس للتدريب، وستساعد المشاركين على أن يصبحوا أكثر فعالية في أدوارهم، مما يضمن أنهم يتواصلون بوضوح ومهنية وتأثير في مناصبهم الحكومية.