

## مهارات الاتصالات الداخلية وتأكيد فاعليتها



نعني به هو ذلك التغيير المخطط الذي يقصد تحسين فعالية الادارة ، وتنمية إمكانية مواجهة المشاكل التي تواجه هذه الادارة. وهو خطة طويلة المدى لتحسين أداء الادارة في طريقة حلها للمشاكل وتجديدها وتغييرها لمهاراتها الإدارية ، وتعتمد هذه الخطة على مجهود تعاوني بين الإداريين، وعلى الأخذ في الحسبان البيئة التي تعمل فيها الادارة ، وعلى التدخل من طرف خارجي ، وعلى التطبيق العلمي للعلوم السلوكية.

المشاركون:

العاملات والعاملين في مختلف المجالات وخاصة شاغلي الوظائف الادارية مثل:

• المساعدات والمساعدين الاداريين والمسؤولين عن مكاتب مديرائهم

- **موظفات وموظفي الاستقبال، عاملات وعاملين البدالة ، موظفات وموظفي خدمة العملاء والمبيعات، وكل من يقتضي عمله تمثيل مؤسسته من خلال الهاتف**

**محتويات البرنامج:**

**الاتصال الإداري:**

- **مفهوم عملية الاتصال**
- **تعريفات مختلفة للاتصال**
- **عناصر عملية الاتصال**
- **مراحل عملية الاتصال**
- **اختيار وسيلة الاتصال المناسبة**
- **ترويد المرسل باللغوية العكسية**

**عوامل نجاح عملية الاتصال:**

- **عوامل تتعلق بالمرسل**
- **عوامل تتعلق بالمستقبل**

**الاتصال الإداري:**

- فحص مستمر لنمو أو تدهور الادارة والفرص المحيطة بها.
- تطوير أساليب الادارة في علاجها للمشاكل التي تواجهها.
- زيادة الثقة والإحترام والتفاعل بين أفراد الادارة.
- زيادة حماس وقدرة أفراد الادارة في مواجهة مشاكلهم وفي انخياطهم الذاتي.
- تطوير قيادات قادرة على الإبداع الإداري وراغبة فيه.
- زيادة قدرة الادارة على الحفاظ على أصالة الصفات المميزة لأفراد وجموعات وإدارات وعمل وانتاج الادارة.
- بناء مناخ محابي للتطوير والإبداع.

**أساليب التدريب:**

- **المحاضرة القصيرة**
- **النقاش و الحوار**

- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00971504646499   
info@britishtc.org   
www.britishtc.org 