

المقدمة:

يُعد التواصل الداخلي في المؤسسات ركيزة أساسية لرفع الكفاءة وتحقيق الإنتاجية المستدامة، لا سيّما في بيئات العمل متعددة الإدارات والفرق. فالتواصل المؤسسي لا يقتصر فقط على تبادل المعلومات، بل يشمل أيضًا بناء ثقافة تعاونية تُسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. من هذا المنطلق، تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من تطوير المهارات اللازمة لإرساء سياسات فعالة تضمن انسيابية المعلومات وتعزيز التعاون والتكامل بين الإدارات.

الفئات المستهدفة:

- المدراء التنفيذيون ومديرو الإدارات.
- المشرفون والمسؤولون عن التنسيق بين الأقسام.
- أخصائيو الموارد البشرية وخدمة العملاء والعمليات.
- جميع الموظفين الذين يتعاملون مع فرق وأقسام مختلفة ضمن المؤسسة.
- كل من يسعى إلى تطوير قدراته في مجال التواصل المؤسسي وتحسين أدائه في بيئة العمل متعددة الفرق.

الأهداف التدريبية:

بنهاية البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أطر وأنماط التواصل المؤسسي الفعال بين الإدارات المختلفة.
- تطبيق أفضل الممارسات في خدمة العملاء الداخليين وتعزيز التعاون الداخلي.
- تبني نهج استباقي لتبسيط الإجراءات والتدفقات الإدارية.
- استخدام نماذج بناء الفرق لخلق بيئة عمل متناغمة داخل المؤسسة.
- تحليل أسباب حواجز التواصل المؤسسي والعمل على إزالتها بشكل عملي.
- وضع خطة استراتيجية لتعزيز مستوى التواصل الداخلي وتحسين الأداء الإداري.

الكفاءات المستهدفة:

- تعزيز العلاقات بين الأفراد والإدارات.
- اكتساب مهارات التعاون والعمل الجماعي.
- تحسين القدرة على التفاعل الواعي وفهم الدوافع السلوكية.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال الشفهي والكتابي.
- بناء التزام داخلي قوي يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: التواصل المؤسسي الفعال

- تعريف التواصل الإداري بين الأقسام والإدارات.

- أنماط وتوجهات التواصل داخل المؤسسة.
- الفرق بين التواصل الرسمي وغير الرسمي وتأثير كل منهما.
- دور قنوات المعلومات غير الرسمية وتأثيرها على بيئة العمل.
- أثر الثقافة المؤسسية على أداء الموظفين والمؤسسة ككل.
- تصنيفات مستويات الثقافة المؤسسية وأدوات قياسها.
- فهم القيم والمواقف المؤسسية المشتركة.
- أبرز معوقات التواصل المؤسسي وسبل التغلب عليها.

الوحدة الثانية: خدمة العملاء الداخليين

- تحديد مفهوم العملاء الداخليين وأهميتهم في المنظومة الإدارية.
- تعزيز جودة الخدمة الداخلية كعامل أساسي في سلسلة الأداء والربحية.
- فهم تحديات "عقلية الصوامع" في بيئة العمل وتحليل أثرها.
- عناصر الخدمة المتميزة داخل المؤسسة.
- بناء علاقات مهنية قائمة على الاحترام والتعاون بين الأقسام.
- التعامل مع شكاوى العملاء الداخليين بأسلوب احترافي ومهني.

الوحدة الثالثة: تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات

- مؤشرات التعقيد في الإجراءات الداخلية.
- منهجيات تبسيط الأعمال وتحديد نقاط التحسين.
- المراحل العملية لتبسيط سير العمل الداخلي.
- جمع وتحليل البيانات اللازمة لدعم قرارات التبسيط.
- استخدام هياكل تقسيم العمل لتحسين الكفاءة التشغيلية.

الوحدة الرابعة: بناء فرق العمل داخل الإدارات

- إزالة الحواجز النفسية والثقافية التي تعزز عقلية "التعارض".
- تشكيل فرق متعددة الإدارات وتحقيق التوافق بينها.
- السمات الرئيسية للفرق الناجحة.
- تنمية تماسك الفريق والانتماء المهني.
- تطبيق نماذج بناء الفريق لتعزيز التعاون والتكامل.
- الانتقال من بيئة العمل الفردية إلى بيئة عمل جماعية عالية الأداء.

الوحدة الخامسة: إدارة النزاعات والمشاكل بين الإدارات

- التعرف على طبيعة المشكلات الشائعة بين الأقسام.
- استخدام أدوات وتقنيات فعالة لحل المشكلات.

- تحليل أنواع النزاعات المؤسسية وتحديد أسبابها.
- استثمار النزاعات الإيجابية لتحسين الأداء الجماعي.
- تقييم أثر النزاعات على أداء الفرق والإدارات.
- اعتماد استراتيجيات فعالة لإدارة النزاعات وتحويلها إلى فرص.

الوحدة السادسة: كفاءة وفعالية التواصل المؤسسي

- تعزيز فعالية التواصل المؤسسي في مختلف المستويات الإدارية.
- اختيار قنوات وأدوات الاتصال الأنسب لكل موقف أو رسالة.
- فهم مستوى "ثراء المعلومات" في القنوات المختلفة وتوظيفها بالشكل الأمثل.
- التخلص من المعلومات غير الضرورية التي تشتت الانتباه وتقلل الكفاءة.
- التعرف على مؤشرات ضعف التواصل والعمل على تحسينه باستمرار.