

دورة مهارات الاتصال الاستراتيجي للقيادات العليا





دورة مهارات الاتصال الاستراتيجي للقيادات العليا

ملخص البرنامج

الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي للقيادات العليا دورة تدريبية تمتد 10 أيام موجهة إلى المديرين وكبار المسؤولين على المستوى الاستراتيجي، وينتهي فيها كل مشارك بإعداد خطة اتصال شخصية لأكثر جماهيره تطلبا. فالقادة يقيمون بطريقة صياغتهم للقرارات وإصغائهم وتعاملهم مع الضغط وحضورهم في القاعة، غير أن قلة منهم طورت مهارات الاتصال المتقدمة هذه بصورة منهجية. ويبنى البرنامج هذه المهارات بالتدريج، من بناء الرسالة والإصغاء إلى الحضور والمحادثات الحاسمة ومجالس الإدارة والإعلام وإدارة التغيير. تقدم هذا البرنامج في الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تتعرض القرارات حين تكون رسائل القيادة غامضة، أو حين يخاطب القادة جمهورهم دون أن يصلوا إليه، أو حين تؤجل المحادثات الصعبة. وتفقد مجالس الإدارة ثقتها في المقترحات سيئة الصياغة، وتفقد الفرق اتجاهها حين يشرح التغيير بروايات متباينة. أما القادة الذين يبنون رسائلهم بإحكام ويقرؤون جمهورهم ويحافظون على اتزانهم تحت الضغط، فيختصرون دورة القرار ويحمون الثقة داخل المؤسسة وخارجها.

- سرعة القرار: الحد من إعادة العمل وتكرار الاجتماعات بعرض التوصيات في بنية تمكن القيادات من التصرف بناء عليها.
- ثقة أصحاب المصلحة: تعزيز الثقة لدى مجالس الإدارة والشركاء والرأي العام عبر رسائل متسقة وذات مصداقية.
- تبني التغيير: رفع درجة تقبل الأولويات الجديدة بشرح التغيير بوضوح والاستجابة للمخاوف مبكرا.

المبادئ والأساس المعرفي

- مبدأ الهرم Minto Pyramid Principle ونموذج SCQA لبناء الرسائل: ينظم أوراق مجلس الإدارة والإحاطات والتوصيات الشفهية في الجلستين 2 و 7.
- المراكز البلاغية لأرسطو Logos Pathos Ethos: توفر عدسة الموازنة بين المصداقية والعاطفة والدليل في الجلستين 1 و 4.
- مبادئ الإقناع لدى Cialdini: توجه التأثير الأخلاقي في الزملاء وأصحاب المصلحة الخارجيين في الجلسة 4.
- نافذة Johari لوعي الذات وأنماط Thomas-Kilmann لإدارة الخلاف: تدعمان الوعي الذاتي والتغذية الراجعة والاختيار في المحادثات الصعبة في الجلستين 5 و 6.



المشاركون المستهدفون

- التنفيذيون الذين يعرضون التوصيات على مجالس الإدارة أو الوزراء أو اللجان التنفيذية.
- القادة الذين يمثلون المؤسسة أمام الشركاء والجهات الرقابية القطاعية ووسائل الإعلام.
- رؤساء الإدارات الذين يقودون فرقاً كبيرة خلال التغيير وحالات عدم اليقين.
- القادة الذين يديرون محادثات حاسمة حول الأداء والخلاف والقرارات الصعبة.
- كبار المسؤولين الذين تقوم سلطاتهم على التأثير عبر حدود المؤسسة.

يخدم البرنامج المكاتب التنفيذية وإدارات الاتصال المؤسسي والعمليات والإدارة العامة في الجهات الحكومية وقطاعات الطاقة والمصارف والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواطن القوة ونقاط الضعف غير المرئية في أسلوبهم الاتصالي باستخدام تغذية راجعة منظمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء رسائل وتوصيات موجزة للقيادات العليا.
3. سيكون المشاركون قادرين على توظيف الإصغاء الفعال والأسئلة لكشف مخاوف أصحاب المصلحة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تكييف الصوت ولغة الجسد والحضور مع المواقف الرسمية وغير الرسمية.
5. سيكون المشاركون قادرين على إدارة المحادثات الحاسمة والمقابلات الإعلامية بآوازن.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة اتصال شخصية لجماهيرهم الرئيسية وأجندة التغيير لديهم.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس الاتصال الاستراتيجي

ما الذي يميز الاتصال على المستوى التنفيذي عن الاتصال الإداري اليومي؟

- الاتصال بوصفه وظيفة قيادية
- المصداقية والعاطفة والمنطق في المواقف القيادية
- تحليل الجمهور وخريطة أصحاب المصلحة
- التقييم الذاتي لأسلوب الاتصال
- تفسير نتائج التقييم متعدد المصادر



اليوم 2: بناء الرسائل للقيادات العليا

كيف تبني الرسالة ليستوعبها جمهور مشغول ويتصرف بناء عليها؟

- مبدأ الهرم وفق Minto Pyramid Principle
- صياغة التوصيات وفق نموذج SCQA
- بيت الرسائل الرئيسية والأدلة الداعمة
- تبسيط المحتوى المعقد والفني
- الملخصات التنفيذية ومذكرات الإحاطة

اليوم 3: الإصغاء وفن طرح الأسئلة

كيف يسمع القادة ما لا يقال صراحة؟

- مستويات الإصغاء الفعال
- الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والتأملية
- قراءة الإشارات غير اللفظية
- التلخيص والتحقق من الفهم
- الجولات الميدانية والحوار مع المستويات الأدنى

اليوم 4: الإقناع والتأثير الأخلاقي

كيف يكسب القائد الموافقة دون سلطة رسمية أو ضغط؟

- مبادئ الإقناع لدى Cialdini
- خريطة التأثير عبر حدود المؤسسة
- صياغة المقترحات حول مصالح أصحاب المصلحة
- التعامل مع الاعتراضات والتشكك
- الحدود الأخلاقية للتأثير

اليوم 5: الحضور القيادي

ما الذي يصنع الهوية والمصداقية في القاعة وعبر الشاشة؟



- الوقار والالتزان وإشارات الثقة
- الصوت وإيقاع الحديث والوقفات
- لغة الجسد واستخدام المساحة
- الحضور في الاجتماعات الافتراضية والهجينة
- نافذة Johari للتغذية الراجعة حول الحضور

اليوم 6: المحادثات الحاسمة

كيف تدار المحادثات الصعبة دون الإضرار بالعلاقات؟

- أنماط إدارة الخلاف وفق Thomas-Kilmann
- الإعداد لمحادثات الأداء والمساءلة
- إدارة الانفعالات تحت الضغط
- إبلاغ القرارات غير المرغوبة
- ترميم الثقة بعد الخلاف

اليوم 7: الاتصال مع مجالس الإدارة واللجان

كيف تعرض المقترحات بحيث يتمكن المجلس من اتخاذ القرار؟

- بنية ورقة مجلس الإدارة وطلب القرار
- عرض المخاطر وعدم اليقين
- التعامل مع أسئلة أعضاء المجلس الصعبة
- رئاسة الاجتماعات القيادية والمشاركة فيها
- تصوير البيانات للجمهور التنفيذي

اليوم 8: الاتصال الإعلامي والعام

كيف يتحدث القادة باسم المؤسسة أمام الرأي العام وفي الأزمات؟

- أساليب المقابلة الإعلامية والانتقال إلى الرسالة
- البيانات الأولية في الأزمات
- إعداد المتحدث الرسمي وانضباط الرسالة
- وسائل التواصل الاجتماعي ومخاطر السمعة
- الاعتبارات الثقافية عند مخاطبة جمهور دولي



اليوم 9: الاتصال في أثناء التغيير

كيف يشرح التغيير ليفهمه الناس ويعملوا به؟

- رواية التغيير ومسوغاته
- تخطيط تسلسل الرسائل عبر المستويات القيادية
- الاستجابة للمقاومة والشائعات
- قنوات التغذية الراجعة في الاتجاهين
- قياس فاعلية الاتصال

اليوم 10: تطبيق الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي

كيف تجمع المهارات في خطة لأكثر الجماهير تطلباً؟

- تطبيق تحليل الجمهور على أجندة أحد المشاركين
- التمرن على عرض توصية لمجلس الإدارة مع ملاحظات الزملاء
- مقابلة إعلامية محاكاة حول قضية قائمة
- أولويات التطوير الشخصي المستخلصة من التغذية الراجعة
- عرض خطة الاتصال الشخصية

المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة والتمرين المتكرر. يعد المشاركون رسائل حقيقية من أدوارهم ويلقونها، ويشاركون في محاكاة مسجلة لاجتماعات مجالس الإدارة والمقابلات الإعلامية والمحادثات الصعبة، ويتلقون تغذية راجعة منظمة من الزملاء والميسرين. وتختتم كل جلسة بدورة تطبيق تمهد لخطة الاتصال الشخصية في الجلسة 10.

- نشاط مقترح: إعادة صياغة مذكرة إحاطة وزارية وفق مبدأ الهرم.
- نشاط مقترح: مقابلة إعلامية مسجلة حول انقطاع خدمة في مصرف.
- نشاط مقترح: لعب أدوار محادثة أداء مع مدير مشروع في قطاع الطاقة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة اتصال شخصية تتضمن خريطة للجمهور، ورسائل رئيسية للأولويات الحالية، وخطة لتطوير الحضور والصوت، وملاحظات إعداد لمحادثة حاسمة واحدة، وتسلسل لرسائل التغيير، ليستخدمها مع فريقه التنفيذي ويراجعها مع مديره أو مديره المباشر.



الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي وكبار المسؤولين؟

نعم، فهي مصممة للقادة على المستوى الاستراتيجي ممن يتواصلون بالفعل مع مجالس الإدارة والفرق والجهات الخارجية، وتفترض خبرة إدارية تبني عليها مهارات الاتصال المتقدمة.

ما النماذج التي تقوم عليها دورة الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي؟

تستند إلى مبدأ الهرم Minto Pyramid Principle ونموذج SCQA لبناء الرسائل، والمرتكزات البلاغية لأرسطو، ومبادئ الإقناع لدى Cialdini، وناقدة Johari، وأنماط Thomas-Kilmann لإدارة الخلاف.

كيف تستخدم خطة الاتصال الشخصية الناتجة عن دورة الاتصال الاستراتيجي في العمل؟

تخرج بخطة تغطي جماهيرك ورسائلك وأهداف حضورك وتسلسل رسائل التغيير، وتوجه أوراقك القادمة لمجلس الإدارة وإحاطات فريقك ومحادثاتك الصعبة، ويمكنك مراجعتها مع مدرك.

ما الفرق بين دورة الاتصال الاستراتيجي والحضور القيادي ودورة مهارات العرض والتقديم؟

تغطي المهارات الاتصالية الكاملة للقائد، ومنها الإصغاء والتأثير والمحادثات الصعبة ومجالس الإدارة والإعلام والتغيير، لا تصميم الشرائح وأسلوب الإلقاء وحدهما.