

# إشراك أصحاب المصلحة والتواصل في المشروع

31 يناير – 4 فبراير 2027

عن بعد





## إشراك أصحاب المصلحة والتواصل في المشروع

المرجع: 3488\_1410 التاريخ: 31 يناير – 4 فبراير 2027 المكان: عن بعد الرسوم: GBP 1700

### ملخص البرنامج

غالبًا ما تتعثر المبادرات ليس بسبب عوائق فنية، بل نتيجة لعدم مواءمة الأطراف الفاعلة، أو فشل وصول الرسائل الحيوية إلى صناع القرار، أو ترك الأولويات المتضاربة دون معالجة منظمة. يركز برنامج إشراك أصحاب المصلحة والتواصل في المشروع على تحويل التفاعلات المشتتة إلى بنية تواصل منهجية تعزز الثقة المتبادلة. يتدرج المشاركون عبر مصفوفات تحليل أصحاب المصلحة، وتصميم قنوات التواصل، والتفاوض التكتيكي، وإدارة العلاقات عالية الحساسية ضمن بيئات العمل المعقدة. تقدم هذا البرنامج مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

تواجه المؤسسات التي تتجاهل التفاعل المنضبط مع الأطراف المعنية مخاطر زحف النطاق، وتعطل اعتمادات المراحل الرئيسية، وتصادد الخلافات الداخلية. يساهم وضع بروتوكولات منهجية للحوار وتحقيق مواءمة مجموعات المصالح في حماية الأهداف الاستراتيجية، وكسب دعم القيادة، ومنع سوء الفهم من تعطيل مسارات العمل الحيوية.

- تسريع دورة الاعتمادات: تسريع التوقيع على مخرجات المراحل عبر التنبؤ بالاعتراضات وتوفير قنوات توافق شفافة.
- ضبط التوقعات: الحد من نزاعات نطاق العمل من خلال ترسيم دقيق للحدود وتبادل موثق للمعلومات.
- معالجة النزاعات: احتواء المعارضة في مراحلها المبكرة بالحل التعاوني للمشكلات والتفاوض القائم على المصالح.
- ترسيخ الثقة: تقوية المصداقية مع الرعاة ولجان التوجيه عبر تقارير دورية متسقة وصادقة.

### المبادئ والأساس المعرفي

- دليل PMI PMBOK Guide 7th Edition: يوجه مجالات الأداء الخاصة بإشراك أصحاب المصلحة وإدارة التواصل.
- نموذج البروز Mitchell, Agle, and Wood Salience Model: يحدد أولويات الأطراف الفاعلة عبر فحص عناصر القوة والشرعية والإلحاح.
- معيار ISO 21502:2020: يوجه ممارسات الحوكمة المتكاملة وتوزيع المعلومات والتعاون مع الأطراف المعنية.
- إطار عمل هارفارد للتفاوض Harvard Negotiation Project Framework: يؤسس للتفاوض المبني على مبادئ وترسيم الحدود وحل النزاعات.



## المشاركون المستهدفون

- الممارسون المكلفون بتنسيق توقعات الأطراف المتعددة ولجان التوجيه وعلاقات الرعاية.
- منسقو الإدارات الوظيفية المسؤولون عن صياغة الرسائل المشتركة ومواءمة الجداول وإعداد تقارير الحالة.
- قادة المبادرات الباحثون عن منهجيات رصينة لإدارة المطالب المتعارضة والمحادثات الحساسة.
- ميسرو التغيير المعنيون بدعم التبنّي والحد من المقاومة وإدامة الحوار الفعال بين الفرق.

يفيد المحتوى منسقي المبادرات في مشاريع البنية التحتية والأنظمة الرقمية والخدمات المشتركة ومسارات التحول المؤسسي.

## مخرجات التعلم

1. بناء مصفوفات تحليل أصحاب المصلحة لتقييم مستويات التأثير والتوجهات والأثر عبر مختلف الأطراف.
2. تنفيذ تصميم قنوات التواصل لمواءمة تكرار الرسائل ووسائطها ومحتواها مع متطلبات المعنيين.
3. تطبيق استراتيجيات التفاوض القائم على المصالح لحل التوترات المتعلقة بالجدول الزمني والنطاق والموارد.
4. ممارسة إدارة العلاقات عالية الحساسية لنزع فتيل التوتر وحماية زخم المبادرة.
5. صياغة بروتوكولات تواصل شفافة لنقل التباينات والانحرافات التشغيلية إلى الرعاية التنفيذي بصراحة.
6. تطبيق إطار متكامل لإدارة التواصل في المشروع يتوافق مع البيئة التشغيلية للمؤسسة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: تحديد أصحاب المصلحة والتحليل بالمصفوفات

كيف يجري حصر مصالح الأطراف المتعددة وترتيب أولوياتها ومعالجتها بصورة منهجية؟

- نموذج البروز لأصحاب المصلحة: تخطيط القوة والشرعية والإلحاح
- بناء مصفوفات تحليل أصحاب المصلحة متعددة المتغيرات
- تقييم الأجندات غير المعلنة والديناميكيات المؤسسية وشبكات التأثير غير الرسمية
- تتبع توجهات الأطراف الفاعلة وتحولات مواقفها عبر دورة حياة المبادرة
- إرساء المصفوفة المرجعية لتحقيق مواءمة مجموعات المصالح المستمرة

### اليوم 2: تصميم قنوات التواصل وبروتوكولات الرسائل

كيف تنشئ فرق المبادرات مسارات معلومات تنقل الحقائق دون التسبب في إجهاد إدراكي؟



- التصميم الاستراتيجي لقنوات التواصل: تحديد الوسيط والنبذة وتواتر النشر
- إعداد ميثاق متكامل لإدارة التواصل في المشروع
- بنية توزيع المعلومات: آليات الدفع والسحب والتفاعل المباشر
- صياغة أطر رسائل مخصصة لمجالس الحوكمة وفرق التنفيذ والمستفيدين
- تقليل العبء الإدراكي والحد من الاحتكاك في إعداد تقارير المتابعة

### اليوم 3: التفاوض التعاوني والمفاضلات في النطاق

كيف يمكن التوفيق بين المطالب المتضاربة للأطراف المعنية للوصول إلى توافق مستدام؟

- مبادئ التفاوض القائم على مبادئ: فصل الأشخاص عن القضايا الموضوعية
- إدارة الأولويات المتنافسة عبر الاعتماديات المشتركة بين الإدارات
- صياغة مصفوفة المفاضلات: التوازن بين قيود الجودة والميزانية والمراحل الزمنية
- تجاوز الجمود التفاوضي عبر ابتكار حلول مرنة ومعايير تقييم موضوعية
- تثبيت التعهدات وتوثيق الالتزامات مع الأطراف المتحفظة

### اليوم 4: إدارة العلاقات عالية الحساسية والرسائل الحرجة

كيف تنقل الفرق الأخبار غير المواتية وتدير المقاومة الصريحة تحت وطأة الضغوط؟

- أطر إدارة العلاقات عالية الحساسية في البيئات المتغيرة وغير الواضحة
- إبلاغ الرعاة بالانحرافات السلبية وتجاوز التكاليف والتأخيرات بموضوعية وشفافية
- توفير الأمان النفسي وتقنيات نزع فتيل التوتر في الاجتماعات الصدامية
- التعامل البناء مع الاعتراضات المعقدة والمقاومة المتجذرة
- أدلة التواصل في الأزمات: سرعة الاستجابة وتحديد المسؤوليات وضبط اتساق الرسائل

### اليوم 5: حوكمة المشاركة وبناء التوافق والتطبيق الختامي

كيف تتم استدامة استراتيجيات بناء العلاقات وتقييم فاعليتها عبر مراحل المبادرة؟

- مأسسة حلقات التغذية الراجعة وإجراءات الرصد المستمر لتوجهات المعنيين
- مقاييس مواعمة الأطراف المعنية: قياس مستويات الثقة ومدى نفاذ الرسائل
- بناء التحالفات العابرة للإدارات وتأسيس شبكات الداعمين الداخليين
- دمج مسارات المشاركة ضمن إجراءات الضمان والتشغيل الدورية
- العرض الختامي: مناقشة وثيقة متكاملة لإشراك أصحاب المصلحة وخطة التواصل



## المنهجية

يعتمد البرنامج على التيسير التفاعلي ومحاكاة السيناريوهات ومختبرات التطبيق العملي. يحل المشاركون معضلات تنظيمية واقعية، ويطبقون تقنيات التفاوض في مواقف معقدة، ويختبرون بنية الرسائل ضد سيناريوهات الممانعة التنفيذية.

- نشاط مقترح: إعداد مصفوفة تحليل موسعة لمبادرة تواجه ممانعة داخلية نشطة.
- نشاط مقترح: محاكاة إحاطة تنفيذية لنقل إشعارات بتأخر المراحل الرئيسية تحت قيود زمنية محددة.
- نشاط مقترح: تصميم مصفوفة تواصل متكاملة تربط خمس وحدات تنظيمية متباينة الأهداف.

## المخرج الختامي

يختتم كل مشارك البرنامج بتطوير دليل تطبيقي لإشراك أصحاب المصلحة والتواصل. تتضمن هذه الوثيقة مصفوفة تحليل مكتملة، ومعمارية قنوات تواصل مخصصة، وبروتوكول لنقل الأخبار الحرجة، ومسار عمل للتفاوض القائم على المصالح قابل للتطبيق المباشر في بيئة العمل.

## الأسئلة الشائعة

### كيف يختلف هذا البرنامج عن برامج الإدارة العامة؟

يركز هذا المحتوى تحديدًا على المعضلات العلائقية والسياسية والتواصلية في المبادرات العابرة للإدارات، بدلا من تناول النظريات القيادية العامة أو تقنيات ضبط الجداول الزمنية المجردة.

### هل أساليب التواصل المطروحة ملائمة لبيئات العمل سريعة التغير؟

نعم، فقد صممت أطر اختيار القنوات وبروتوكولات الرسائل الحرجة لرفع سرعة تدفق المعلومات والتخلص من الإجراءات البيروقراطية غير المجدية في إعداد التقارير.

### هل يكتسب المشاركون أدوات محددة للتعامل مع الأطراف المعارضة؟

يركز اليوم 4 بصورة مباشرة على أساليب نزع فتيل التوتر، وتعزيز الأمان النفسي، والتقنيات المنهجية لإدارة الخلافات الحادة في بيئات العمل المشحونة.

### هل يمكن تطبيق النماذج المطورة خلال الجلسات في المبادرات الحالية مباشرة؟

نعم، فجميع المصفوفات وبروتوكولات الرسائل وقواعد التفاوض تصاغ بطريقة عملية تتيح نقلها وتطبيقها فوراً في المهام والمشاريع القائمة للمشاركين.