



مهارات التواصل مع الأخرين



مهارات التواصل مع الآخرين

المقدمة:

يعتهد نجاح أي مؤسسة على قدرة أعضاء الفريق على التواصل مع بعضهم البعض باستخدام طرق وقنوات متعددة. تحدد تفاعلاتنا مع الآخرين وكيف ينظر الناس إلينا، وهذه التفاعلات هي فرص لتحقيق أهداف برنامجنا. يعد التواصل الفعال من أقوى المهارات للمساعدة في تحقيق أهدافك، سواء على مستوى الفرد أو الشركة، ستساعدك هذه الدورة على تطوير المهارات التي تحتاجها للتركيز على أهدافك، وتصنيف جمهورك، وإيصال رسالتك بوضوح من أجل أفضل النتائج. ثقافات مختلفة ومختلفة وإدارة الصراع لتحسين جودة العلاقة والإنتاجية.

الفئات المستهدفة:

- الموظفون والمشرفون.
- المديرين الجدد.
- الهدراء الذين يسعون إلى تحسين مهارات التواصل داخل وخارج العمل.
- أي شخص يرغب في رؤية تحسن كبير في مهاراته المهنية والشخصية في الاتصال على مستوى داخل المنظمة وتعلم مهارات الاتصال الجديدة وتطبيقها في مكان العمل.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- القدرة على تطبيق المهارات اللازمة للتواصل بشكل فعال.
- تحسين القدرة على التواصل مع ثقافات مختلفة.
- استعمال تقنيات الإنصات الفعال.
- القدرة على إدارة النزاعات مع الآخرين.
- القدرة على التعامل مع النقد والإفادة بالرأي بطريقة بناءة.

الكفاءات المستهدفة:

- التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التأثير على الآخرين.
- الحزم.
- الإنصات الفعال.
- بناء العلاقات.
- التواصل والإفادة بالرأي.
- إدارة النزاع.

محتوى الدورة الوحدة الأولى، التواصل الفعال:

- مقدمة في التواصل مع الآخرين
- مستويات التواصل والتعاريف
- وظائف التواصل
- المبادئ الأربع للتواصل مع الآخرين
- عناصر عملية التواصل
- جوانب عملية التواصل
- التواصل غير اللفظي
- بناء العلاقات
- كيف يحدث سوء التفاهم؟
- معوقات التواصل الفعال
- التغلب على معوقات التواصل
- قمع التواصل

الوحدة الثانية، مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة:

- تحسين مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة: المبادئ التوجيهية
- تحليل النمو الشخصي DISC
- مراحل تطوير الفريق
- فن الإقناع
- مجالات تنمية مناطق النفوذ
- التواصل مع فرق من ثقافات مختلفة
- مراحل نمو الفريق
- مفاهيم الإقناع العالمية - العملية

الوحدة الثالثة، الإنصات الفعال:

- السمع مقابل الإنصات
- الإنصات الفعال مقابل الإنصات غير الفعال
- نصائح لتحسين مهارات الإنصات الفعال
- النوجه الثلاث للإنصات الفعال
- مهارات الإنصات الفعال
- استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة
- الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- الأسئلة السابرة
- عقبات الأسئلة الموجهة

الوحدة الرابعة، سلوكيات التواصل وإدارة النزاعات:

- السلوكيات السلبية والعدوانية والحازمة
- عناصر التواصل اللفظي وغير اللفظي
- إدارة النزاع
- أنواع النزاعات
- مصادر النزاعات
- أساليب إدارة النزاعات
- مهارات إدارة النزاع النسائية
- تعلم قول كلمة "لا"
- المبادئ التوجيهية لاستخدام كلمة "لا"



الوحدة الخاوصة، النقد والإفادة بالرأي بطررقة بناءة:

- أهمة الإفادة بالرأي
- الإفادة بالرأي بشكل إجابي مقابل الإفادة بالرأي بشكل سلبي
- إعطاء النقد البناء
- التعامل مع النقد السلبي