

المقدمة:

يعتمد نجاح أي مؤسسة بشكل كبير على قدرة أعضائها في التواصل الفعال مع بعضهم البعض باستخدام أساليب وقنوات متنوعة. إن الطريقة التي نتفاعل بها مع الآخرين وكيفية رؤية الآخرين لنا تعتبر من العوامل الحاسمة التي تحدد فرصنا في تحقيق أهدافنا. يعد التواصل الفعال من أقوى المهارات التي تساعد في تحقيق الأهداف سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي. ستساعدك هذه الدورة على تطوير المهارات التي تحتاجها لتحديد أهدافك بوضوح، وتصنيف جمهورك المستهدف، وتوصيل رسالتك بشكل فعال لضمان تحقيق أفضل النتائج. كما ستساعدك الدورة على فهم الثقافات المختلفة، وتعلم كيفية إدارة الصراع لتحسين جودة العلاقات وزيادة الإنتاجية.

الفئات المستهدفة:

الموظفون والمشرفون.

المديرون الجدد.

المديرون الذين يسعون لتحسين مهاراتهم في التواصل داخل المؤسسة وخارجها.

أي شخص يطمح في تحسين مهاراته المهنية والشخصية في مجال التواصل داخل المنظمة.

الأفراد الذين يشعرون بالحاجة لهذه الدورة ويرغبون في تطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

تطبيق المهارات الأساسية للتواصل بشكل فعال مع الآخرين.

تحسين القدرة على التواصل مع أفراد من ثقافات مختلفة.

استخدام تقنيات الإنصات الفعال.

اكتساب القدرة على إدارة النزاعات بطريقة بناءة.
تعلم كيفية التعامل مع النقد بشكل إيجابي والتعبير عن الآراء بطريقة بناءة.

الكفاءات المستهدفة:

التواصل اللفظي وغير اللفظي.
التأثير على الآخرين من خلال أساليب التواصل المناسبة.
القدرة على التعبير عن النفس بأسلوب حازم.
الإنصات الفعال.
بناء العلاقات بشكل مستدام.
تحسين التواصل والإفادة بالرأي.
اكتساب مهارات إدارة النزاع.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: التواصل الفعال
مقدمة عن التواصل مع الآخرين.
تعريف مستويات التواصل المختلفة.
وظائف التواصل وأهدافه.

استعراض المبادئ الأربع الأساسية للتواصل مع الآخرين.

تحليل عناصر عملية التواصل.

كيفية التعامل مع جوانب عملية التواصل.

التواصل غير اللفظي وأثره في التفاعل.

بناء العلاقات وكيفية تعزيزها من خلال التواصل.

فهم أسباب سوء الفهم وكيفية تجنبها.

معوقات التواصل الفعال وكيفية التغلب عليها.

التعرف على قمع التواصل وكيفية معالجته.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة

كيفية تحسين مهارات التواصل مع الثقافات المختلفة من خلال المبادئ التوجيهية المناسبة.

تحليل النمو الشخصي باستخدام أداة Disc.

مراحل تطوير الفريق وكيفية تعزيز العمل الجماعي بين الأفراد من خلفيات ثقافية متنوعة.

فن الإقناع وكيفية تطبيقه في سياقات متعددة.

مجالات تنمية مناطق النفوذ في بيئات العمل.

استراتيجيات التواصل مع فرق من ثقافات مختلفة.

مفاهيم الإقناع العالمية وتطبيقاتها.

الوحدة الثالثة: الإنصات الفعال

التمييز بين السمع والإنصات.

كيف يمكن للإنصات الفعال أن يكون أكثر فائدة من الإنصات غير الفعال.

نصائح لتحسين مهارات الإنصات الفعال.

الأوجه الثلاث للإنصات الفعال.

المهارات الأساسية للإنصات الفعّال.

استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة.

الفرق بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة وكيفية استخدامها.

الأسئلة السابرة وأثرها في تعزيز الحوار.

عقبات الأسئلة الموجهة وكيفية التغلب عليها.

الوحدة الرابعة: سلوكيات التواصل وإدارة النزاعات

استكشاف السلوكيات السلبية والعدوانية والحازمة في التواصل.

تحليل عناصر التواصل اللفظي وغير اللفظي.

كيفية إدارة النزاع داخل فرق العمل.

أنواع النزاعات والمواقف التي قد تطرأ.

مصادر النزاعات وكيفية التعامل معها.

استعراض أساليب إدارة النزاعات المختلفة.

المهارات الأساسية في إدارة النزاع.

تعلم كيفية قول كلمة "لا" بطريقة محترمة.

المبادئ التوجيهية لاستخدام كلمة "لا" بشكل مناسب.

الوحدة الخامسة: النقد والإفادة بالرأي بطريقة بناءة

أهمية الإفادة بالرأي وأثرها على تحسين بيئة العمل.

كيفية تقديم الإفادة بالرأي بشكل إيجابي مقارنة بالإفادة السلبية.

كيفية إعطاء النقد البناء دون التأثير السلبي على العلاقة.

كيفية التعامل مع النقد السلبي وتطوير مهارات التغلب عليه.

الختام:

تهدف هذه الدورة إلى تعزيز مهارات التواصل الفعّال مع الآخرين، بما يشمل التفاعل مع أفراد من ثقافات مختلفة، وتحسين القدرة على إدارة النزاعات، والتعامل مع النقد بطريقة بناءة. من خلال اكتساب هذه المهارات، سيتمكن المشاركون من تحسين جودة العلاقات داخل بيئة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.