



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# مهارات الاتصال وبناء الفرق وتقييم الاداء

## مقدمة:

- يتطلب تعقيد عالم الأعمال اليوم أن يكون المديرين والقادة قادرين على التواصل على مستويات متعددة . تعد مهارات التواصل الجيد ضرورية عندما يتعلق الأمر بالنجاح في عالم الأعمال. عندما يكون أعضاء المؤسسة او الشركة قادرين على العمل معًا بفعالية، فإن الفرص تنبع من القدرة على التواصل بشكل جيد. تحدد كيفية تفاعل الموظفين داخل المنظمة ما إذا كانت المشروعات ستعمل بسلاسة أو ستكون مليئة بالتحديات.
- ان فريق العمل والاتصالات الناجحة بين أعضائه بكل بساطة هي القوة الأساسية لنجاح أي مؤسسة إن الاكتشافات والأنجازات العظيمة تحتاج إلى تعاون الكثير البرنامج يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية. سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من: معرفة ماهية وأنواع الاتصال الفعال، اتقان المهارات السلوكية لفعالية التعامل مع الآخرين، معرفة معوقات الاتصال وطرق علاجها، اتقان مهارات الإقناع والتأثير الملائمة لكل فرد لتحقيق الاتصال الفعال في فرق العمل، بناء فرق العمل و تحقيق التوازن بين أعضاء الفريق وتطويره.

## أهداف الدورة:

### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- معرفة ماهية وأنواع الاتصال الفعال
- اتقان المهارات السلوكية لفعالية التعامل مع الآخرين
- معرفة معوقات الاتصال وطرق علاجها
- اتقان مهارات الإقناع والتأثير الملائمة لكل فرد لتحقيق الاتصال الفعال في فرق العمل
- بناء فرق العمل و تحقيق التوازن بين أعضاء الفريق وتطويره
- كيفية التعامل بشكل فعال مع التحديات مثل تقديم الأخبار التي لا تحظى بشعبية وزيادة تحفيز الفريق وكسب القلوب والعقول
- التواصل بثقة في أي بيئة ، من التواصل العفوي إلى الخطابات المهمة والمقترحات التي تحظى بالالتزام والتعاون
- إرسال رسائل قوية تؤدي إلى تنفيذ العمل بشكل سريع والتحكم في المشاعر عند مواجهة المقاومة والنزاعات
- زيادة التواصل الداخلي وإيصال رؤية ورسالة وقيم المؤسسة للموظفين

## الفئات المستهدفة:

- المدراء ومدراء الأقسام وقادة الفرق والمشرفين الراغبون في تعزيز مهارات القيادة والتواصل لتحقيق المزيد من النجاح في جميع مستويات المؤسسة.

## محتوى البرنامج:

### 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

### قوة النماذج البشرية في التأثير على الاتصال الفعال:

- نموذج ديفز للإتصال الفعال
- نموذج التغيير في الاتصال الفعال
- نموذج الإهتمامات الأساسية
- نموذج المعلومات في الاتصال الفعال
- نموذج التقييم للاتصال
- نموذج الدوافع في الاتصال

### آلية التحكم في عملية الإتصال:

- معرفة الأنماط التمثيلية
- لغة الجسد في الاتصال
- حركات العيون للاتصال الفعال
- معاني بعض الحركات في الاتصال

### التواصل من خلال فن الإقناع:

- طرق الإقناع
- أثر الإقناع ونماذج لتأثير الأربعة
- النماذج الثلاثة للمؤثرين في الاشخاص
- كيف تضيفي على الكلمات تأثيراً إضافياً
- قوة الكلمات في عشر خصائص
- التواصل من خلال التفاوض
- بناء الثقة بالنفس اولى خطوات التفاوض
- شروط التفاوض
- القضايا التفاوضية
- الموقف التفاوض

## إعداد وتنظيم الأفكار والرسائل:

- فهم الدور القيادي وعلاقته بالتواصل
- أهمية التواصل للقائد
- تنظيم الأفكار من خلال الخرائط الذهنية
- التقديم مقابل العروض
- أهمية العروض للقائد
- أساسيات فن الخطابة
- التعامل مع المهام والواجبات بشكل فعال
- التعامل مع مشكلات الأداء

## كسب المصداقية كقائد:

- تحديد خصائص القائد الموثوق به
- تأسيس مصداقيتك بحزم
- المصادر الخمس لقوة أي قائد
- بناء صورة مهنية إيجابية للقائد داخل المؤسسة
- تغيير نمط التواصل حسب أعضاء الفريق والحالة
- التحفيز من خلال التواصل
- انشاء بيئة الاشراك في العمل

## كسب قلوب وعقول الآخرين:

- اعرف موظفيك
- ادارة توقعات الموظفين
- بيع أفكارك للجمهور
- إنشاء رسالة مقنعة تثير العواطف الصحيحة
- إعادة كتابة الرسالة من السلبية إلى الإيجابية
- إعادة كتابة الرسالة من غير الموضوعية إلى الموضوعية
- تعديل رسالتك لتلبية احتياجات ورغبات وأسلوب الجمهور
- إيصال الأخبار السيئة أو الرسائل الغير محبوبة
- القيادة والتواصل خلال الأزمات

## بناء توافق الآراء والالتزام والتعاون:

- القيادة الأخلاقية
- المعضلات الأخلاقية التي يواجهها القائد
- تحديد التقنيات لبناء توافق الآراء
- وصف كيفية الحصول على الالتزام والتعاون من خلال مبادرات التغيير

## ديناميكيات الفريق:

- ماهو الفريق
- أسباب تكوين الفريق
- أسباب حقيقة لتكوين الفريق
- مزايا العم ضمن الفريق

## توحيد الفريق:

- النتائج السلوكية والعاطفية
- تحديد الاحتياجات السيكلوجية المشتركة
- المساهمة والكفاءة وتحقيق النتائج
- بناء الترابط والانسجام بين أعضاء الفريق

## أعضاء الفريق:

- أنماط أعضاء الفريق
- احتياجات أعضاء الفريق (فيلم تدريبي )
- خطة عمل لبناء الفريق
- المقابلة لأختيار أعضاء الفريق
- اجتماع الفريق
- تطبيق عملي

## القائد ونجاح الفريق:

- دور القائد في نجاح الفريق
- قادة الفريق وتوازن الفريق
- كيف تكون قائداً ناجحاً
- تطوير الفريق – كيف تكون قائدا مؤثرا
- مكافآت القائد
- تطبيق عملي

## التفويض وتقييم أداء أعضاء الفريق:

- فوائد التفويض في فرق العمل
- لماذا يفشل التفويض
- التكليف بالواجبات وكيف توزع الوظائف
- التعويض خطوة بخطوة
- كيف تقيم أعضاء فريقك (فيلم تدريبي )
- قائمة السلوك الخاص بتقييم الاداء

## تحفيز وتشجيع الفريق:

- التحفيز وتقييم الاداء
- التحفيز والمكافآت غير التقليدية
- كيف تشجع فريقك بشكل جيد
- ماذا يريد أعضاء الفريق
- إرشادات سلوكية لنجاح فرق العمل



المعهد العربي للتدريب في الخليج