



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# مهارات التواصل الشخصية المتقدمة

## مقدمة:

- تتضمن هذه الدورة التدريبية الديناميكية، في مجال التواصل بين الأشخاص مهارات اتصال متقدمة، مثل تحديد أساليب الاتصال والتواصل اللفظي وغير اللفظي. سوف تتعلم أيضا لتحديد مكونات الانطباع الأول، فضلا عن كيفية بناء علاقة وتعزيز علاقاتك الإيجابية. علاوة على ذلك، سوف تتعلم كيفية استخدام صياغة وتقديم ردود فعل إيجابية وبناءة وتقديم الأفكار والمفاوضات الفعالة.
- تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركين بأهم المحاور المتعلقة بمهارات الاتصال والتواصل، وإلمامهم بأهمية الاتصال الفعال والتعرف على مقوماته وعناصر العملية الاتصالية، كما تسهم في تمكين المشاركين من استخدام وسائل وأساليب الاتصال، والتعرف على أنماط الاتصال ونظرياته، مما يطور من مهارة المشارك في التحكم في عملية الاتصال، لتصحيح الأخطاء الاتصالية، وإدراك قوة النماذج البشرية في التأثير. الكفاءات الرئيسية التي تغطيها الدورة : التواصل مع الدبلوماسية واللباقة، وتقديمها إلى الإدارة العليا، وإدارة الصراع، والثقة، واستهداف رسائلك إلى جماهير مختلفة.

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تطبيق المهارات اللازمة للتواصل بشكل فعال
- تحسين القدرة على التواصل مع ثقافات مختلفة
- استعمال تقنيات الإنصات الفعال
- إدارة النزاعات مع الآخرين
- التعامل مع النقد والإفادة بالرأي بطريقة بناءة
- استخدام وسيلة الاتصال الملائمة للرسالة
- التعرف على العوامل المؤثرة في عملية الاقناع والتأثير على الآخرين.
- الاستخدام الفعال للاتصال اللفظي وغير اللفظي لإيصال الأفكار للآخرين .
- تطوير مهارة الاستماع ( الانصات) .
- قراءة لغة الجسد بشكل يساعد على فهم الرسالة بشكل واضح.
- تعزيز التفاهم بين الثقافات في بيئات العمل

## الفئات المستهدفة:

- الموظفون والمشرفون والمدراء الذين يسعون إلى تحسين مهارات التواصل داخل وخارج العمل.

## محتوى البرنامج:

### مدخل لمفهوم التواصل:

- التواصل الفعال
- مستويات واتجاهات التواصل
- معيقات وحواجز التواصل
- تعرف على نفسك وعلى الآخرين
- انواع التواصل
- مهارات الاستماع الفعال
- التحدث كـ "نجم / STAR "
- طرح الاسئلة
- اتقان فن المحادثة

### الاتصال وأساليبه:

- أساليب الاتصال
- أنماط الاتصال: الابتدائي
- أنماط الاتصال: الثانوية
- الاتصال اللفظي وغير اللفظي
- استخدام التواصل اللفظي

### استخدام الأساليب غير اللفظية الانطباع الأول وبناء علاقة:

- أهمية الانطباع الأول
- تحديد عناصر الانطباع الأول
- التواصل لبناء علاقة
- بناء علاقة وإقامة المصداقية
- بناء علاقات إيجابية
- طرح الأسئلة بناء العلاقات من خلال ردود الفعل

### أهمية تقديم ردود الفعل:

- استخدام إعادة صياغة
- تقديم ردود الفعل
- استخدام اللغة الإيجابية

## تجسير أساليب الاتصال:

- سد الفجوات في الاتصالات
- أن تكون مرنا دون المساس بهويتك
- أدوات للاستماع النشط:
- طرح أسئلة توضيحية
- تأكيد الرسالة
- تفسير الإشارات غير اللفظية:
- الترنيمة
- معدل الكلام
- الإيماءات
- تعابير الوجه
- الموقف
- الاتصال بالعين

## 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

## الإنصات الفعال:

- السمع مقابل الإنصات
- الإنصات الفعال مقابل الإنصات غير الفعال
- نصائح لتحسين مهارات الإنصات الفعال
- الأوجه الثلاث للإنصات الفعال
- مهارات الإنصات الفعال
- استخدام التقنيات المختلفة لطرح الأسئلة

## 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 الأساسية
- المبادئ التوجيهية لاستخدام كلمة "لا"

## النقد والإفادة بالرأي بطريقة بناءة:

- أهمية الإفادة بالرأي
- الإفادة بالرأي بشكل إيجابي مقابل الإفادة بالرأي بشكل سلبي
- إعطاء النقد البناء
- التعامل مع النقد السلبي



المعهد العربي للتدريب في الخليج