



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# مهارات التواصل مع الآخرين

## لمحة عامة

- يعتمد النجاح المؤسسي على قدرة أعضاء الفريق على التواصل مع بعضهم البعض باستخدام وسائل وقنوات متعددة. ويحدد تفاعلنا مع الآخرين كيف يفهمنا الناس وتعد هذه التفاعلات فرصة لتحقيق أهدافنا المخطط لها. إن التواصل الفعال من أقوى المهارات التي تساعد على تحقيق الأهداف، سواء كان ذلك على المستوى الشخصي أو المستوى المؤسسي. ستساعدك هذه الدورة التدريبية على تطوير المهارات التي تحتاجها للتركيز على هدفك وتصنيف جمهورك وتطوير رسالتك بكل وضوح للحصول على نتيجة مثالية. إن القدرة على إيجاد بيئة مناسبة للنقاش المفتوح والحوار المستمر أمر مهم لنجاح التواصل، لذلك تشمل هذه الدورة التدريبية على مهارات التواصل التي تساعدك على التعامل مع الثقافات المختلفة والمتنوعة وإدارة النزاعات من أجل تحسين نوعية العلاقات والإنتاجية.

## المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على استبيانات التحليل الذاتي التي تمكّن المشاركين من معرفة وإدراك الطريقة المفضل لهم للتواصل مع الآخرين. بالإضافة إلى ذلك سيتم استخدام دراسات الحالة ومناقشات الطاولة المستديرة وتمارين لعب الأدوار للتأكد من أن محتويات الدورة واضحة وجاهزة للتنفيذ.

## 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

## الفئات المستهدفة

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

## محاورة الدورة

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

### 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

### 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
- الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- الأسئلة السابرة
- عقبات الأسئلة الموجهة

## 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
- تعلّم قول كلمة "لا"
- 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