

مهارات التواصل

أهداف البرنامج:

عند إنتهاء البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير المهارات اللازمة لكي يصبحوا أفضل في مجال التواصل.
- تحليل المبادئ الأساسية التي تحكم التخاطب والسلوك البشري لدى الثقافات المختلفة.
- تفهم العناصر الشفهية وغير الشفهية لعملية التواصل.
- التعرف على الأساليب المختلفة لتحسين مهارات الإصغاء.
- استخدام طرق فعالة للتعامل مع حالات الخلاف في العمل.
- تعلم كيفية توجيه النقد للآخرين وتلقي النقد بطريقة بناءة.

ملخص البرنامج

سلوكيات التواصل وإدارة الخلافات	عملية التواصل الفعال
<ul style="list-style-type: none">• الأسلوب الجازم مقابل الأسلوب السلبي• الأسلوب الجازم مقابل الأسلوب العدواني• عناصر سلوكيات التواصل اللفظي وغير اللفظي• إدارة الخلافات• الخلافات البناءة والخلافات الهدامة• أساليب إدارة الخلافات• المهارات الأساسية لإدارة الخلافات• التعامل مع صعبى المراس• التعامل مع الأشخاص الغاضبين	<ul style="list-style-type: none">• التعريفات ومستويات التواصل• أنماط التواصل• مبادئ التواصل• وظائف عملية التواصل• عوائق التواصل الفعال• التغلب على عوائق التواصل• تحليل التواصل اللفظي• التواصل الأحادي مقابل التواصل الثنائي
النقد البناء والتقييم	التواصل عبر الثقافات / التواصل مع الثقافات المختلفة
<ul style="list-style-type: none">• أهمية التقييم• التقييم السلبي مقابل التقييم الإيجابي• إرشادات لتقديم تقييم بناء• تقبل النقد• كيف توجه النقد• كيف تتلقى النقد• استخدام أساليب وقائية لتفادي النقد	<ul style="list-style-type: none">• الاختلافات الثقافية في العالم• المهارات المطلوبة لإيصال الأفكار بفعالية• التواصل عبر الثقافات / التواصل مع الثقافات المختلفة• إرشادات لتحسين التواصل عبر الثقافات• التعامل مع المشوشات والإلهاءات• فن الإقناع

إتقان مهارات الإنصات

- تقييم ذاتي لمهارات الإنصات
- تحليل عادات الإنصات
- الإنصات الفعّال مقابل الإنصات الشكلي
- ملاحظات لتطوير مهارات الإنصات الفعال
- تأثير الانطباع على التواصل
- استعمال أساليب توجيه أسئلة مختلفة
- أنواع وفوائد الاستقصاء الفعّال