

بسم الله الرحمن الرحيم

مهارات الاتصال الفعال

➤ الهدف العام

ان يكتسب المشاركون مهارات لانجاح التواصل والقدرة على التأثير الايجابي بالآخرين

➤ الأهداف التفصيلية

- ان يعرف المشاركون مفهوم الاتصال الفعال وعناصره
- ان يميز المشاركون المفاهيم الخاطئة عن الاتصال الفعال
- ان يحدد المشاركون مستويات وأنواع الاتصال الفعال ضمن سياق المقومات والمعوقات

➤ محاور الدورة

- مفهوم الاتصال الفعال والمفاهيم الخاطئة
- عناصر رئيسية لعملية الاتصال
- مستويات الاتصال الفعال وأنواعه
- مقومات ومعوقات الاتصال الفعال
- التعامل مع الانماط التسعة لأشخاص صعب المراس

لمحة عن المدربة:

أ. رانيا شحاده – لبنان

مدربة التطوير تطوير وتنمية المهارات الذاتية

ماجستير علم اجتماع تنموي

ماجستير علم نفس تربوي

ماجستير ادارة موارد بشرية

حاصلة على لقب افضل مدرب فب المجال التربوي لعام 2018

شاركت في العديد من المؤتمرات في لبنان والدول العربية

تنفيذ وتنسيق دورات متخصصة في المجال الاجتماعي النفسي والاداري .

فايس بوك: Rania Shehadi

انستغرام: rania_trainer

• المحور الاول: مفهوم الاتصال الفعال والمفاهيم الخاطئة

اولاً: مفهوم الاتصال وغايته

- ما الفرق بين الاتصال والتواصل؟

.....
- غاية العملية الاتصالية:

*

.....

*

.....

مفردات العملية الاتصالية

وسيلة ولغة تفاهم والتواصل مع الآخرين

▪ الكلمة المنطوقة

▪ الرموز والاشارات

▪ الصور والخرائط والرسومات التوضيحية

ثانياً: أهمية الاتصال الفعال

ثالثاً: حدد المفاهيم الخاطئة:

1. الاتصال لا يحل كافة المشكلات

2. الاتصال إيجابي دائماً

3. القليل من الاتصال أفضل من الكثير منه

4. الاتصال موهبة وقدرة طبيعية الفكرة الصحيحة

المحور الثاني: عناصر رئيسية لعملية الاتصال الفعال

اولاً: كيف تتم عملية الاتصال؟

الاتصال هو العملية التي تعتمد على رسالة او معلومات يرسلها المرسل الى المتلقي.

عملية انشاء المعاني ومشاركة الآخرين من خلال استخدام الرموز

- مكونات عملية الاتصال وأهميتها:

المكونات	أهميتها:
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

المحور الثالث : مستويات الاتصال الإداري الفعال وأنواعه

أولاً: اتجاهات الاتصال الإداري:

يجب أن ينص هيكل المنظمة على التواصل في ثلاثة اتجاهات

- إلى أسفل
- إلى أعلى
- أفقي

* تحدد هذه الاتجاهات الثلاثة الإطار الذي يتم من خلاله التواصل في المنظمة .

* إن فحص وتقييم كل اتجاه لفترة وجيزة يمكننا من:

- تقدير العوائق التي تحول دون التواصل التنظيمي الفعال
- تحديد وسائل التغلب عليها بشكل أفضل.

للمناقشة: ما أهمية كل مستوى؟ أيهما الأفضل؟؟

.....

.....

نماذج من الاتصال الفعال في المنظمة:

الاتصالات مع الزملاء	الاتصالات مع المرووسين	الاتصالات مع الرؤساء
----------------------	---------------------------	----------------------

• تزويد الرؤساء باستجابة المرء وسين لطلباتهم ، الرد على رسالة الرئيس. • إخبار الرؤساء بما تم تنفيذه ومدى تقدم العمل. • طلب المساعدة في حل مشكلة معينة. • تقديم مجموعة من الأفكار لتطوير العمل والأداء. • طلب توضيح تعليماتهم وأوامرهم.	• إصدار أوامر وتعليمات. • إقناعهم بطرق عمل جديدة. • لتقييم الأداء. • لمكافأتهم ، عقابهم ، تأنيبهم. • لتوضيح التعليمات والأوامر. • للتعرف عليهم كأفراد.	• لتنسيق الأعمال والمجهودات معهم. • لتقديم المساعدة والعون في حل مشكلة معينة. • لتزويدهم بمعلومات تساعد في أداء أعمالهم وتحسين الأداء. • للتعرف عليهم كأفراد.
--	---	--

ثانيا: انواع الاتصال ، ما هو التعريف الاساسي للانواع التالية؟

■ الاتصال الذاتي:

■ الاتصال الشخصي:

■ الاتصال الجمعي

■ الاتصال الجماهيري:

■ الاتصال بين الثقافات (الثقافي):

المحور الرابع : معوقات ومقومات الاتصال الفعال

اولا: عوائق/ موانع الاتصال

(1) الإجهاد والانفعال خارج السيطرة:

(2) قلة التركيز:

(3) عدم وجود مهارات الانصات الفعال

- (4) لغة جسد غير متناسقة.
(5) لغة الجسد السلبية

ثانياً: مهارات / مقومات الاتصال

- مهارات الاتصال :

- * قدرة على التفكير والتعليل والترميز ولغة الجسد.
- * الاتجاهات نحو النفس ونحو الغير ونحو موضوع الاتصال.
- * مستوى المعرفة والإلمام بالموضوع.
- * الخبرات السابقة ، مشاكل العلاقات.
- * قيم اجتماعية وثقافية.
- * العلاقات الوظيفية ، فاصل المكان والدرجة.

- التواصل الفعال من خلال الحفاظ على الهدوء تحت الضغط:

ثالثاً: كيف تحقق فعالية الحديث ، اختر الإجابة الصحيحة:

- (1) توقف عن الكلام بين لحظة وأخرى أثناء الحوار حتى تعطي فرصة للمستمع للتعقيب على الرسالة.
- (2) راقب حركات وسكنات وجه المستمع جيداً حتى تتبين مدى فهمه للرسالة ودرجة إهتمامه بها.
- (3) أعطي إنطباعاً بأنك متعجل أو غير مهتم تعليقاته .
- (4) الإنشغال بأي شيء يؤثر على انسياب عملية الاتصال.
- (5) اختيار نبرة الصوت التي تناسب المسافة بينك وبين المستمع.
- (6) استخدام الألفاظ التي تحمل أكثر من معنى أو المصطلحات الفنية التي قد يجهلها المستمع.
- (7) استخدام مصطلحات أجنبية إذا لم يكن لها ضرورة أو لا يعرفها المستقبل.
- (8) تفهم الحالة النفسية للمستمع واعرف أن الموضوعية المطلقة هدف بعيد المنال وأن الاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية.
- (9) لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك.

رابعاً: مهارات الإقناع

يمكن تحقيق الإقناع من خلال :

.....

.....

.....

خامساً: قواعد عامة للحوار الإيجابي

- (1) الخطوة الأولى :
- (2) الخطوة الثانية :
- (3) الخطوة الثالثة :

المحور الخامس : الشخصيات صعبة المراس

من أنا؟	من أنا؟
• كثير الشكوك والتهديد • لا يمكن السيطرة عليه • رقيق المشاعر ، حساس جدا • يحمل النقد على محمل شخصي	• انسان بذيء يجيد فن المناورة والتلاعب • يرفع صوته ويصرخ ويكثر من التهديد والوعيد • يضرب بعنف الاشياء حوله • نافذ الصبر
• كيفية التعامل مع الشخصيات السابقة؟	

السلبي	كثير الشكوى	الملقي باللوم
•	•	•
• كيف تتعامل مع هؤلاء؟		

.....

القاتل الصامت	كيف تتعامل مع القاتل الصامت
• لا يشعر بقيمة نفسه • لا يكن أي تقدير لرأيه الخاص • او افكاره • يخشى ان يتورط في مشاكل • او متاعب • لا يتحدث عن رأيه أبدا عندما • تطلب أنت نته ذلك	• • •

المتعالم	كيف تتعامل مع المتعالم؟
• • •	• لا تحاول ان تصطدم به وانت • غير مستعد استعداداً تاماً • استمع إليه باهتمام • اشرح له وجهة النظر • الاخرى • كن مستعداً لقبول حل وسط • لكن لا تتفق معه فهدفك ان • تكسبه لصالحك.

البالون	كيف تتعامل مع البالون ؟
• يتصرف كما لو كان خبيراً • وعارفاً بالأمر ، في حين أنه • ليس كذلك • يريد أن يعجب به الآخرون • لانجازات ليس له فيها يد • يسعى كذلك بالكذب • والتصرف كما لو كان خبيراً	• • • •

تحياتي
أ. رانيا شحاده