

مهارات الاتصال والتواصل

المقدمة

عرف الاتصال: بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الناس من خلال التخاطب، أو الكتابة، أو لغة الجسد، بحيث يخلق ذلك تصور مشترك بين الأفراد، ويحدث تغيير في السلوكيات، ويسهل الحصول على المعلومات، والمعارف المختلفة، ويشمل هذا المفهوم إرسال المحتوى واستقباله وفهمه بالطريقة التي قصد بها تماماً

الاهداف

- يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين من حيث الاتصال الفعال وتزويدهم بالمفاهيم العملية والسلوكية وكيفية استخدامها في التعامل مع الآخرين والتعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، مكوناته ، مواقفه وفهم وتطبيق أسلوب " العلاقات التبادلية في الاتصال مع الآخرين " إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين والتعرف على المفهوم العام للسلوك الإنساني وداعمه وأنماطه وتحليله لتحسين مهارات التعامل مع الآخرين وفهم الشخصية الإنسانية والتعرف على أسلوبك عند الخلاف وإعداد خطة لتطوير أسلوب التعامل مع الآخرين.

الكافاءات

- مفهوم الاتصال
- الشخصية الانسانية
- أهمية الاتصال
- أنواع الاتصال

المستهدفون

- جميع الموظفين بكافة مواقعهم

المحتوى

مفهوم الاتصال

- الاتصال ، مفهومه ، وأنواعه ، مكوناته .
- معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها .
- الاستماع مكوناته ، ومهارات تنمية الإصغاء الجيد .
- أسلوب تحليل العلاقات التبادلية في الاتصال
- السلوك الإنساني أنواعه ، ودراوشه
- الشخصية الانسانية
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك الإنساني أنواعه ، ودراوشه .
- الشخصية الإنسانية وعلاقتها بالتعامل مع الآخرين .
- أسلوبك عند الخلاف وكيفية إدارة الخلاف .
- تطبيقات عملية لكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الناس

أهمية الاتصال

- إدراك أهمية الاتصال في العملية الإدارية وعلاقات العمل
- تفهم أثر العملية الإدراكية في فعالية الاتصال .
- الفهم الصحيح لمكونات عملية التمييز بين اتجاهات الاتصال ومقومات كل منها من خلال تطبيقات عملية الاتصال ومقومات الاتصال الفعال

أنواع الاتصال

- التعريف على أنواع الاتصال و مجالات استخدام كل منها من خلال تطبيقات عملية
- التعرف على شبكات الاتصال وفعالية كل منها من خلال تطبيقات عملية .
- استخدام أساليب فعالة للتحدث مع الآخرين ، وإدارة أحاديث العمل ، وإجراء المقابلات .
 - تنمية مهارات الاستماع والاتصال .
 - التفسير الصحيح لمدلولات الاتصالات غير اللفظية.
- التعرف على معوقات الاتصال وأساليب التغلب عليها.
- استخدام أساليب فعالة لإقناع ومعالجة الاعتراضات .
- التدريب على الاتصال الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر ، والمساهمة في بناء مناخ فعال للاتصالات مع الآخرين.
- استخدام أساليب ومهارات العلاقات التبادلية لتنمية مهارات اتصاله بالآخرين
- الاستخدام السليم لأسلوب إرجاع الأثر والنقد البناء .