

الأجندة

١٠:٣٠ - ٠٩:٠٠

الجلسة الأولى

١٠:٤٥ - ١٠:٣٠

استراحة

١٢:٠٠ - ١٠:٤٥

الجلسة الثانية

١٢:٣٠ - ١٢:٠٠

استراحة

٢:٠٠ - ١٢:٣٠

الجلسة الثالثة



محتويات البرنامج

2

أنواع الإتصال

1

مفهوم الإتصال

4

مهارات الإنصات

3

مهارات التحدث

الأهداف التدريبية للبرنامج



1

يعرف مفهوم وأهمية وأنواع وأهداف مهارات الاتصال

2

يكتسب مهارات تساعده في التغلب على معوقات الاتصال

3

يتعرف على مهارات التحدث وأنواعها وأهميتها

4

يكتسب مهارات التحدث وكيفية إتقانها

5

يتعرف على مراحل الإنصات وأنواعه

6

يطبق قواعد الإنصات الفعال

محتويات البرنامج

2

أنواع الإتصال

1

مفهوم الإتصال

4

مهارات الإنصات

3

مهارات التحدث

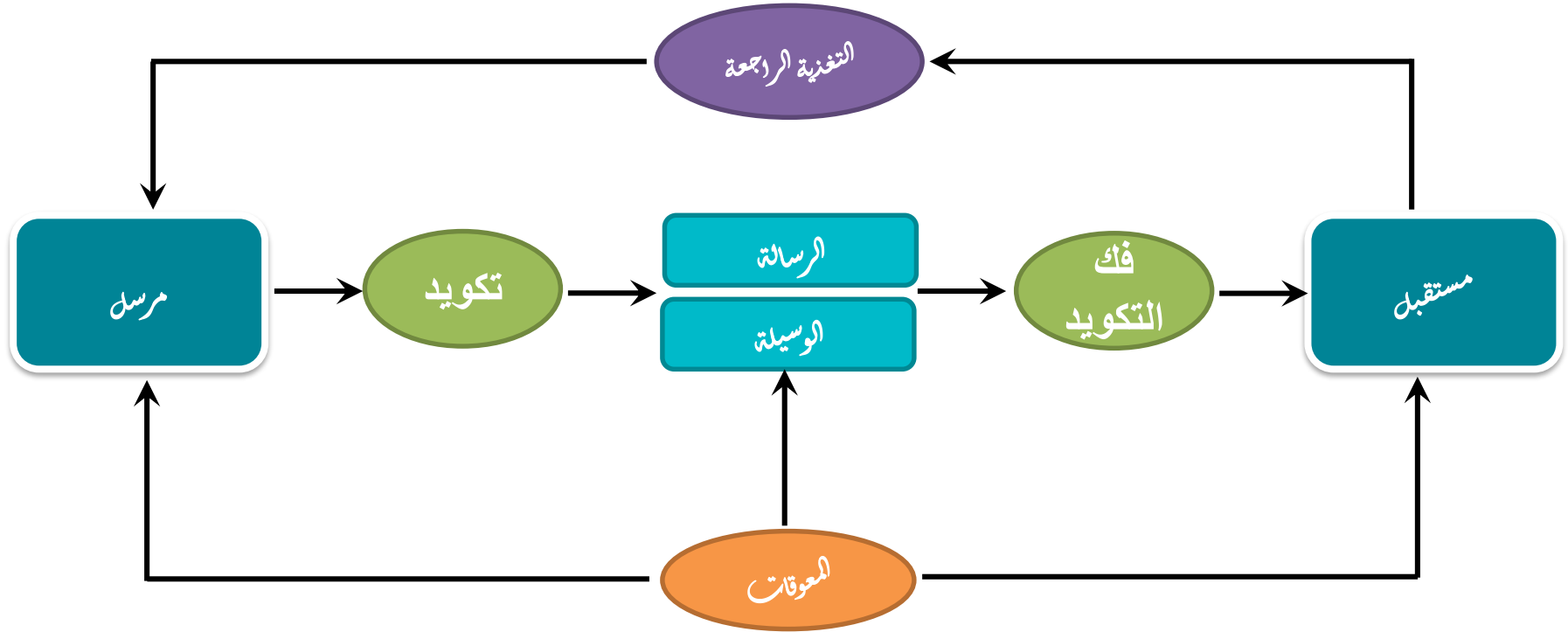
مفهوم الإتصال

ما هو الإتصال؟

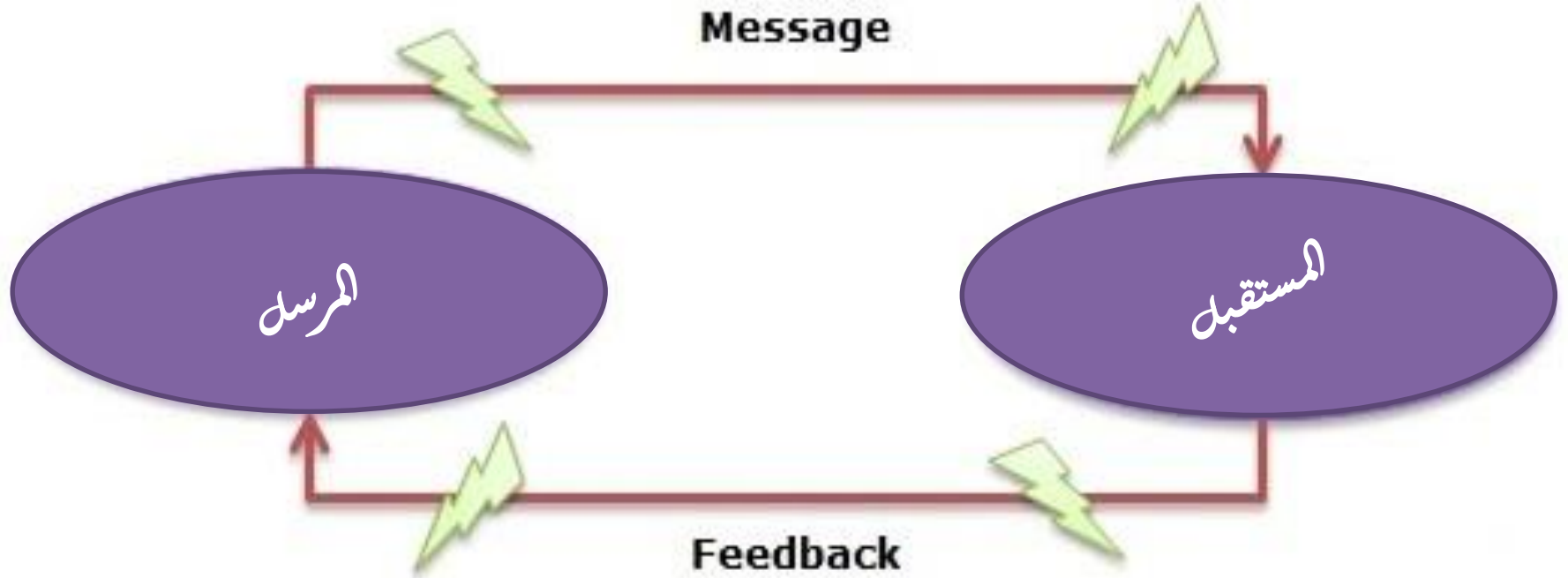


نقل وتبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر

عناصر عملية الإتصال



معوقات عملية الإتصال



معوقات عملية الإتصال



المرتبطة بالمرسل

01

الحالة النفسية للمرسل

02

الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المظلمة

03

الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة

04

عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال

05

التفاوت في السلطة الوظيفية

معوقات عملية الإتصال



المرتبطة بوسيلة الإتصال

01

الاختيار الخاطئ للوسيلة

02

الاستخدام الخاطئ للوسيلة

03

تعدد المستويات الإدارية

04

سوء وضعف وسيلة الاتصال

05

ازدحام واختناق قنوات الاتصال

معوقات عملية الإتصال

مرتبطة بمضمون الرسالة



معوقات عملية الإتصال

مرتبطة بالتغذية العكسية

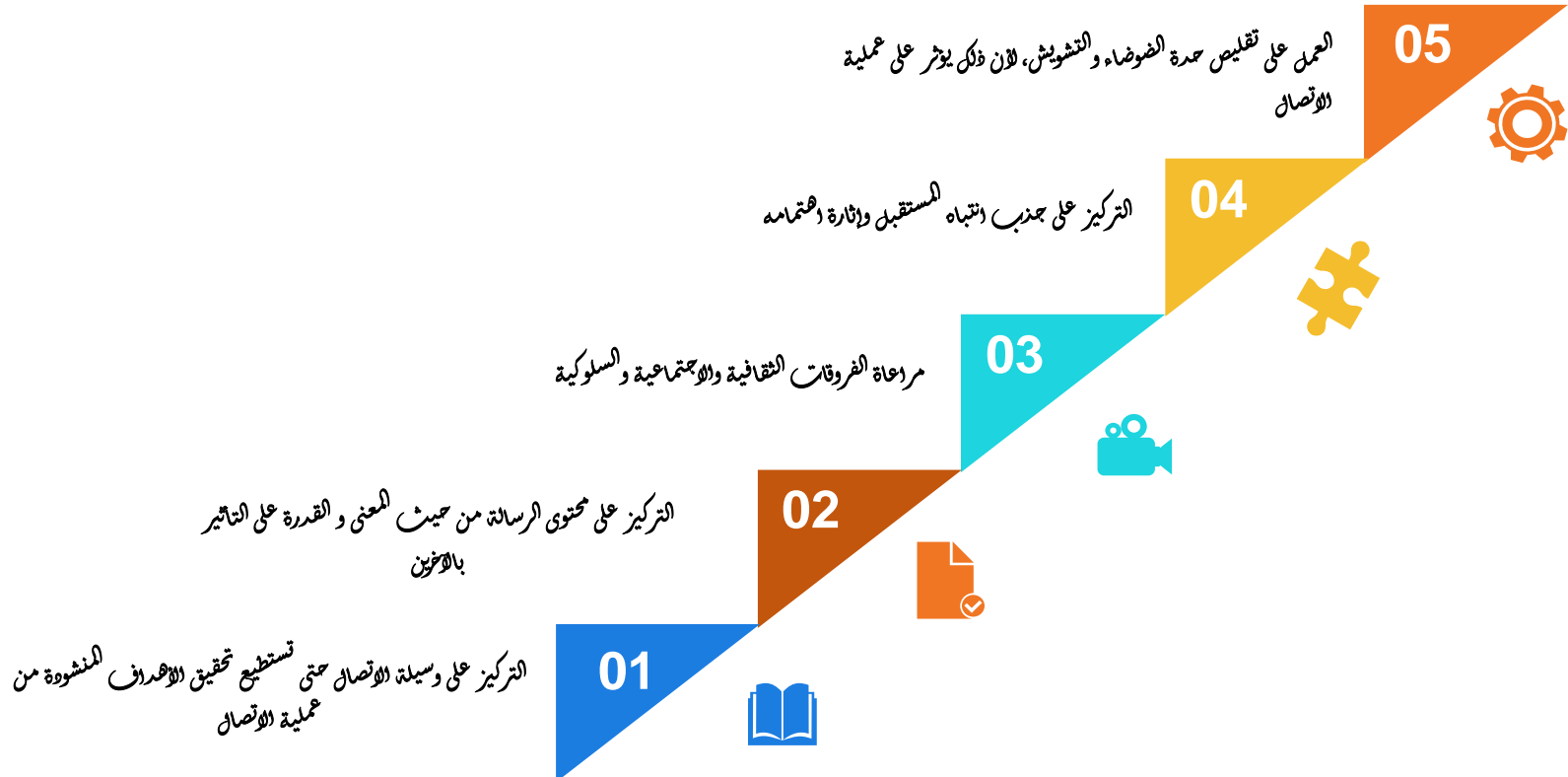
01 تركيز المرسل على الاهداف وون الاهتمام بدوافع ورغبات المستقبل

02 عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التعليمات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عندها

03 النظرة الفوقية لدى المرسل وعدم استعداده باخذ آراء الآخرين

04 عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية

أساليب التغلب علي معوقات الأتصال



نشاط (١)



نشاط جماعي

نشاط رقم (١)

أسلوب تنفيذ النشاط : ورش عمل - مشاركة

مدة النشاط : ٣٠ دقيقة

هدف النشاط : تعزيز التواصل والتغلب على المعوقات المحيطة

أدوات النشاط : مكان مناسب للحركة - حاجز رأسى- مجموعة أشكال هندسية بسيطة

آلية تنفيذ النشاط :

يتم تقسيم المتدربين إلى أكثر من مجموعة .

يتم توزيع المهام وتوضيح المسئوليات.

يتم اختيار احد المتدربين بكل مجموعة للقيام بوصف الشكل الهندسى لباقي مجموعته من خلف الحاجز.

يتم دراسة كيفية وصف الشكل المرسوم على الصورة من مجموعة لآخرى.

أهمية مهارات الإتصال

نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها

الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات

تفسير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها

إكساب الفرد مهارات ممتدة كالاستماع للطرف الآخر

إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر

المواءمة والتقريب بين وجهات النظر

تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد

اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة دون أن يكون هناك تعصب أو إجبار في الرأي

تسهيل الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات

محتويات البرنامج

2

أنواع الإتصال

1

مفهوم الإتصال

4

مهارات الإنصات

3

مهارات التحدث

أنواع الإتصال



الاتصال اللفظي

متطلبات الاتصال اللفظي



الاستماع الجيد للمتحدث

تقبل الرأي الآخر وعدم إطلاق الأحكام بشكل متسرع

التركيز على الهدف الرئيسي

تجنب المشنقات الخارجية

الموضوعية وعدم التفكير بالأسئلة التي ستطرح

عدم التوسع في الحديث عن نقطة معينة على حساب الآخرين

وضع جميع التحييزات جانباً؛ كتلك المرتبطة بالعرق أو السن

الاتصال اللفظي

معوقات الاتصال اللفظي

استخدام المصطلحات المعقدة

إيجاز صعوبة في التعبير عن المواضيع الحساسة

قلة الانتباه والتشتت وعدم التركيز مع المتحدث

الاختلافات في وجهات النظر

الاختلافات اللغوية وصعوبة فهم اللغات الأخرى

الإتصال الكتابي

متطلبات الإتصال الكتابي



01

يجب أن تكون العبارات واضحة
وخالية من الجمل المُعقدة

02

الإيجاز دون إسهاب

03

أن يكون كاملاً دون زيادة أو
نقصان

04

انتقاء العبارات والألفاظ المُهذبة

05

التأكد من صحة المعلومات
الواردة فيه

01

يستغرق وقتاً طويلاً

02

مكلف نوعاً ما

03

لا يُمكن الحفاظ فيه على السرية التامة

04

ليس فيه مجال للتوضيح الفوري

05

أقل مرونة ولا يُمكن تغييره بسرعة

06

غير فعال في حالة الطوارئ

معوقات الإتصال الكتابي



الإتصال السمعي

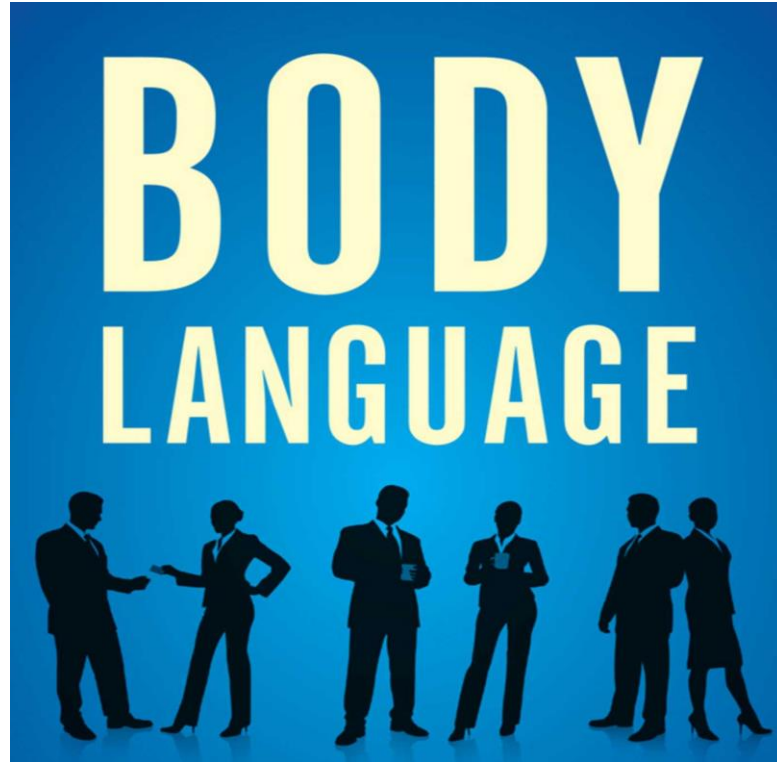
معوقات الإتصال السمعي

- محاولة الاستماع لى أكثر من محادثة
- عدم القدرة على جذب انتباه الآخرين
- عدم التركيز مع المتحدث و التشتت
- إصدار حكم مسبق على المتحدث
- المتحدث غير مؤهل للحديث
- الانغلاق على الذات وعدم تقبل الرأي الآخر

متطلبات الإتصال السمعي

- الاستماع بشكل جيد
- إعطاء الفرصة للمتحدث فى الكلام
- الصبر وعدم المقاطعة
- تجنب التحيز الشخصي
- الابتعاد عن المشنات
- التركيز على ما يقال

الاتصال غير اللفظي



• لغة الجسد

الاتصال غير اللفظي



- ويد على عدم الراحة والتوتر

الاتصال غير اللفظي



- دليل على عدم اتفائه
التام معك

الاتصال غير اللفظي



• ويد على الغضب

الاتصال غير اللفظي



- الشخص على اليمين "أقول ذلك من قلبي" اليد على القلب قد تشير إلى الإخلاص وما الشخص على اليسار "يا إلهي!" استجابة لضغط عصبي

الاتصال غير اللفظي

• إيماءات العين



الأتصال غير اللفظي

متطلبات الأتصال غير اللفظي

إعادة الأتنباه من المهارات الأساسية للتواصل بشكل فعال

التدرب على فهم ما هو المقصود من الإشارات غير اللفظية

معرفة ما تعنيه كل إشارة غير لفظية لاستخدامها بصورة صحيحة

تعلم كيفية تفسير الإشارات بصورة سريعة ودقيقة

يجب استخدام الإشارات غير اللفظية بصورة مستمرة لتحسين مهارة الأتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي

معوقات الاتصال غير اللفظي

النقص في فهم وسائل الاتصال غير اللفظية

عدم معرفة كيفية استخدام وسائل الاتصال غير اللفظية من حيث الزمان والمكان

الارتباك

التباعد بالشرح باستخدام وسائل الاتصال غير اللفظي

الإزعاج بصورة يتشتت فيها الانتباه

عدم القدرة على إيصال المعلومات بالشكل الصحيح بسبب المؤثرات العاطفية

الإتصال المرئي

ما هو الإتصال المرئي؟؟



ممارسة تمثيل المعلومات بيانياً لخلق
المعنى بكفاءة وفعالية



الإتصال المرئي

متطلبات الإتصال المرئي



التفاعل

استخدام الأيقونات والرسوم البيانية والتحركة

الوضوح

تدعيم المحتوى بالنصوص الكتابية

الإتصال المرئي

ضعف البنية التحتية



الافتقار إلى تقنيات الإتصال المرئية الحديثة



صعوبة الاضمام عبر وسائل إلكترونية أخرى



مشاركة البيانات الحساسة بطريقة خاطئة



نقص الخبرة في تكنولوجيا المعلومات عبر الإنترنت



يصعب تحقيق الاجتماعات التفاعلية

No connection

مشاركة الشاشة بطيئة ومتأخرة

معوقات الإتصال المرئي

أهداف عملية الإتصال



الفصل الثاني

مهارات التواصل الفعال

محتويات البرنامج

2

أنواع الإتصال

1

مفهوم الإتصال

4

مهارات الإنصات

3

مهارات التحدث

مهارات التحدث



مهارات التحدث

قواعد مهارات التحدث

١- أن يمتلك الشخص المهارات الاجتماعية

٢- أن يكون الحديث صغير وبسيط وهادئ ومحدد

٣- التغلب على الخجل وبناء الثقة

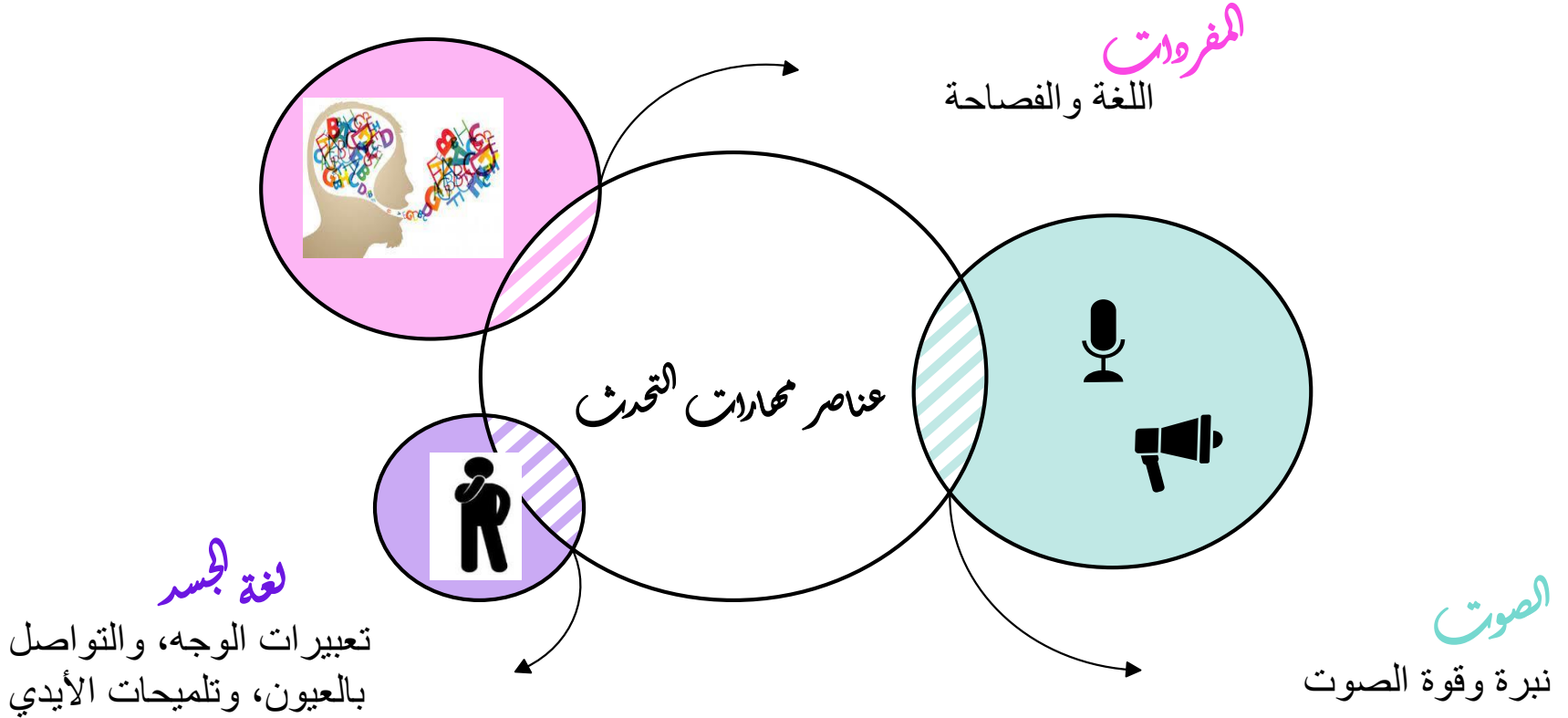
٤- إتقان فن الاتصال والمحادثة بكل بساطة وفعالية

مهارات التحدث

مفهوم مهارات التحدث

مهارات التحدث هي قدرة الأشخاص على التحدث في أي وقت وفي أي موقف

مهارات التحدث



مهارات التحدث

أهمية مهارات التحدث

الحصول على الموافقة

تطوير الميزة المهنية

تطوير الاتصالات الشاملة

امتلاك الخبرة

نشاط (٢)



نشاط جماعي

برنامج المسار الإداري للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي - الدرجة الثالثة - الإصدار الثاني

نشاط رقم (٢)

أسلوب تنفيذ النشاط : عصف ذهني + ورشة عمل

مدة النشاط : ٦٠ دقيقة

هدف النشاط : تعزيز توحيد المفاهيم من خلال التواصل البناء بين أعضاء الفريق

أدوات النشاط : مكان مناسب للحركة – حاجز رأسى- مجموعة كروت مصورة بسيطة

آلية تنفيذ النشاط :

يقوم المدرب بترتيب أجزاء الشكل ووضع الكروت المصورة في وضع مقلوب على المكتب

يتم تقسيم المهام وتوضيح المسؤوليات على المتدربين

يقوم كل عضو بالذهاب لمرة واحدة فقط لرؤية الشكل الهندسى / الكروت المصورة ونقل وصفه لأعضاء فريقه ورسم شكل شبيه له / أو اختيار الكارت المصور المناسب.

يتناوب باقى أعضاء الفريق على الذهاب لرؤية باقى الاشكال واستكمال الخطوة السابقة

مهارات التحدث

طرق اكتساب مهارات التحدث

التحكم في نغمة الصوت

01

استخدام مصطلحات مألوفة

02

أخذ فترات قليلة من الصمت، حتى لا يمل المستمع

03

لا تسرع في الحديث ولا تبطن

04

مهارات التحدث

طرق اكتساب مهارات التحدث

06

استخدام الجمل القصيرة والبعد عن
الكلمات المعقدة والصعبة

08

نطق الحروف والكلمات بطريقة صحيحة

المحارة والتدقيق في استخدام المفردات
اللغوية

05

التربط في الأفكار يعطي المتعة للمستمع

07

كيفية إتقان مهارات التحدث



الإيمان بما يقول، وذن يكون قدوة حسنة للمستمعين

تقبل الرئي المختلف

التقليد من الكلام وعدم الإطالة

كيفية إتقان مهارات التحدث



كيفية إتقان مهارات التحدث

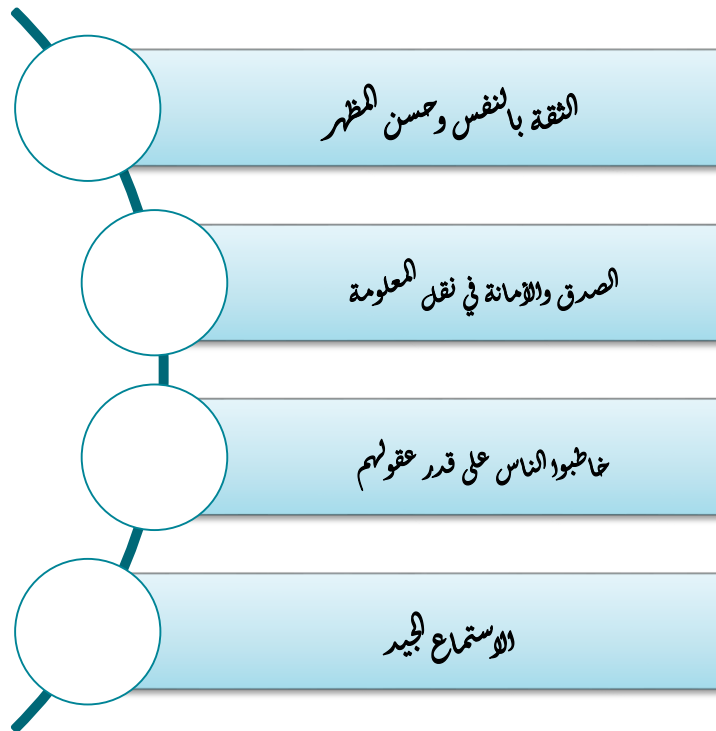


الإعداد والتخضير الجيد

إمتلاك مفردات لغوية

وضع هدف واضح من الحديث

كيفية إتقان مهارات التحدث



محتويات البرنامج

2

أنواع الإتصال

1

مفهوم الإتصال

4

مهارات الإنصات

3

مهارات التحدث

السمع والإنصات

الذي ينصت أكثر يستفيد أكثر

الإستماع عملية نتم بشكل تلقائي وما للإنصات فبمراحله

السمع والإنصات

الإنصات



تلقي المعلومة من مصدر آخر مع إعطائه كل الاهتمام والتركيز من أجل هدف محدد

الإصغاء



التركيز وتفاعل القلب والمشاعر

الاستماع



هو استقبال الشخص للأصوات من مصدر آخر بانتباه حتى يتمكن من فهم واستيعاب ما يقال له

السمع



حاسة التقاط الصوت (المستمع) عفويًا بقصد أو بدون قصد

شروط عملية الإنصات

02

فهم وتفسير وتحليل و تقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم عكسي، أو حكم مسبق عليهما، حيث أن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعيا وحذره، بالتالي تقل فرص الوضوح والصرحة في طرح الموضوع.

01

إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة، إشعاره بأهمية ما يقوله، والرغبة في الاستماع إليه، ويتم ذلك من خلال التشجيع اللفظي أو الغير اللفظي

مراحل عملية الإنصات



ثانياً مهارات الإنصات

أنواع الإنصات

١- الإنصات بهدف الحصول على المعلومات

٢- الإنصات النقدي

٣- الإنصات العاطفي

٤- الإنصات بهدف الاستمتاع

ثانيا مهارات الإنصات

قواعد الإنصات الفعال

إستمع باخلاص

01

لا تجهز الرد في نفسك ولا تستعجل الرد

02

اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك

03

بين للمتحدث أنك تستمع

04

ثانياً مهارات الإنصات

قواعد الإنصات الفعال

06

بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص
كلامه

08

حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث
النفسية

لو تقاطع أبدأ

05

لو تفسر كلام المتحدث من وجهة
نظرك أنت

07

نشاط (٣)



نشاط جماعي

نشاط رقم (٣)

أسلوب تنفيذ النشاط : مشاركة ولعب أدوار

مدة النشاط : ٢٠ دقيقة

هدف النشاط : تعزيز التعاون والثقة بين أفراد مجموعة العمل من خلال التواصل الفعال بينهم والانتصات الجيد

أدوات النشاط : مكان جلوس لفردين فى وضع معاكس – مجموعة صور لمكونات المحطات

آلية تنفيذ النشاط : يقسم الأفراد إلى مجموعات عمل وتقوم كل مجموعة بترشيح عضوين لتمثيلها

- ١- يجلس أحد العضوين فى الأمام والآخر خلفه تماماً فى وضع معاكس
- ٢- يتم إعطاء المتدرب الأمامى صورة لأحد مكونات محطة مياه مرشحة
- ٣- يقوم المتدرب الأمامى بوصف محتوى الصورة باستخدام كلمات تعبر عن وظيفة محتوى الصورة
- ٤- يجب على المتدرب الآخر تحديد الصورة ومكانها ضمن مراحل المعالجة بناء على وصف زميله

فوائد الإنصات

توفير الوقت

تجنب سوء التفاهم

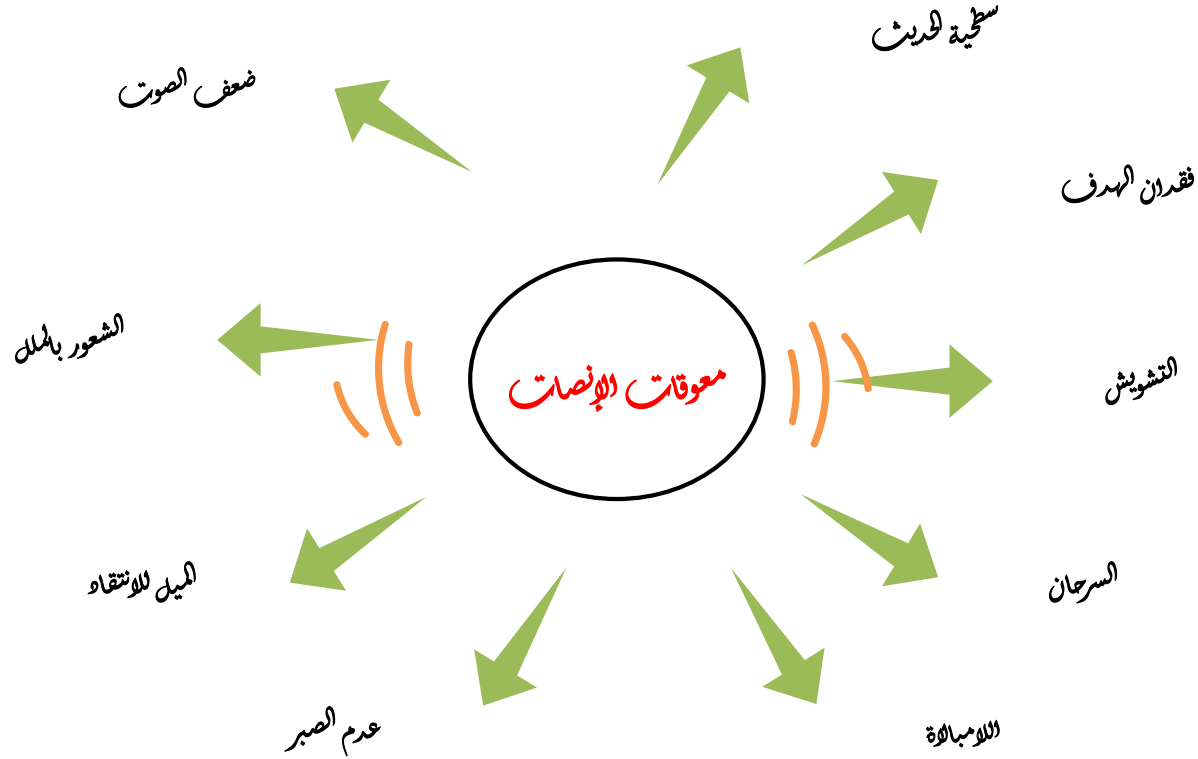
احترام الآخرين

تضافر الجهود

اتخاذ القرارات الصحيحة

تنمية القدرات العقلية

ثانياً مهارات الإنصات



شكرا لكم على حسن إصباتكم

