

مهارات التواصل

نبذة عن الدورة

في هذه الدورة ستتعلم كيفية التواصل الفعال، الاربعة محاور الاساسية لنجاح اي عملية تواصل، وكيفية استخدام تلك المحاور في فهم الاخر والتعبير عن الذات

منهج المادة

عرض الافكار

عملية التواصل

الناس

الرسالة

الوسط او السياق

الانصات

كيفية التأقلم في تلك المواقف مع الشخصيات المختلفة

المخرجات المتوقعة

- فهم انماط الشخصيات وكيفية التواصل معهم
- استخدام الـ 4 محاور لتقديم تواصل ناجح
- تعلم تأثير كل محور من تلك المحاور على عملية التواصل
- تطبيق التواصل الفعال في المواقف الصعبة
- تفادي الاخطاء المتكررة في عملية التواصل

أهمية التواصل

يحدث بشكل يومي ولا يمكن تفاديه

هو اساس فهم الآخرين والتعامل معهم

اجادته تؤدي الى جودة حياة وتفضيل من الآخرين



Ahmed Korayem

ما هو التواصل الفعال؟

التواصل كمهارة حياتية تزيد وتنمو مع الوقت

احجار اساس التواصل

الرسالة

الانسان

الانصات

الوسط او السياق

حجر الأساس الأول

الانسان

حجر الاساس الأول – الانسان

- ما الذي يريد الشخص معرفته او الاستماع اليه؟
- كيف يريد الشخص معرفة هذه المعلومة؟
- ما الذي سيصله وليس ما الذي ترغب في قوله
- من الذي سيكون موجود في المكان؟
- ما الذي لو عرفته سيغير ما يمكنني قوله؟
- ما تأثير كلامي على الشخص الان؟
- هل هو في حالة مزاجية تسمح له بتقبل الافكار؟
- هل الوسيلة التي اتواصل بها هي الانسب او الافضل في هذه الحالة؟

حجر الاساس الأول – الانسان

- يجب ان تكون مليء بالتعاطف
- اسال نفسك – What's in it for me:WIIFM
- ما الذي سيستفيده الشخص من تلك المعلومة؟
- ما دورك في الفريق؟

حجر الاساس الأول – الانسان

□ ما الذي اريد الشخص ان يفكر فيه؟

□ ما الذي اريد الشخص ان يحسه؟

□ ما الذي اريد الشخص ان يفعله؟

حجر الاساس الأول – الانسان

- صعوبات التواصل: الفلاتر الذهنية مثل
- حجم المعرفة
- القلق
- الرغبات المختلفة
- الثقافة
- العقيدة
- الشخصية
- اعمل على فهم فلاتر المرسل والمستقبل لضمان عملية تواصل ناجحة

حجر الأساس الثاني

الرسالة

حجر الاساس الثاني - الرسالة

- نسق الرسالة مع الهدف
- حدد الاداة الافضل
- حدد المعاد الافضل
- حدد الغرض من الوسيلة

حجر الاساس الثاني - الرسالة

□ الادوات المتاحة

□ ايميل

□ رسالة نصية

□ واتساب

□ مكالمات هاتفية

□ مقابلة

□ مذكرة

□ رسالة صوتية

□ لكل منهم مزاياه و عيوبه فاعمل على استخدام الاداة الانسب لغرضك

حجر الاساس الثاني - الرسالة

- تسلسل الرسالة
- هل الرسالة خبرية ام تذكيرية ام اقناعية؟
- استعمل الجمل الخبرية في التذكير
- استعمل الجمل الاقناعية في التفاوض

حجر الاساس الثاني - الرسالة

- ادم رأيك باسباب ودلائل من الشخص ومن الاخرين
- ما النتائج المرجوة؟
- الاستشهاد بالآخرين يقوي من رسالتك
- اطلب feedback
- اعد صياغة الكلام في حالة كان هناك فجوة في عملية التواصل

حجر الأساس الثالث

السياق

حجر الاساس الثالث - السياق

- المكان
- الوقت
- الحالة المزاجية
- عدد الاشخاص الموجودين
- الاهتمام بالحضور

حجر الاساس الثالث - السياق

- اختر المكان الامثل
- الوقت المناسب
- الحالة المزاجية التي تسمح بتقبل الافكار
- الاشخاص يجب ان يكونوا متشابهين لضمان استمرارية فهم الرسالة

حجر الأساس الرابع

الانصات

حجر الاساس الرابع - الانصات

- 55% من وقتنا استماع
- اسمع باذنك وعينك وعقلك
- انتبه الى المؤشرات الغير صوتية
- استعمل ايماءات وايجائات
- اعد تلخيص الجمل للشخص لضمان الفهم
- اعط الشخص الاهتمام بعينك و بلغة الجسد

حجر الاساس الرابع - الانصات

- انصت للتعاطف
- اسمع لكي تعلم ماذا يريد الشخص منك
- لا تسمع لكي ترد وتتجاهل جوهر الكلام
- استمع لكي تصل الى حل وليس لكي تلوم
- اهرب من اي عملية تواصل تتحول الى شجار او جدال
- اطلب ان تعيد التواصل في وقت لاحق

حجر الاساس الرابع - الانصات

- اعط للناس مساحة لكي لا يجاوبوا
- فضولك ليس اهم من الحدود التي يضعها الشخص لنفسه
- اسمع بعقلك وحل الكلام وليس فقط باذنك و عينك

الاربع محاور في بيئة العمل



محور الانسان في العمل

- ابتسم من قلبك
- الناس تقيم الرسالة بناء على من يقولها
- احرص على بناء علاقة قبل ان تطلب طلبك
- قف او اجلس بشكل جيد ومستقيم
- زد ثقتك في نفسك
- لا تزيد من توتر الشخص الذي تتحدث معه

محور الانسان في العمل

- تواصل مع الشخص عن طريق بناء قاعدة مشتركة
- كن دائما شخص ايجابي
- اسأل اسئلة مفتوحة وليس اسئلة اجابتها نعم و لا

محور الرسالة في العمل

- الاجتماعات مكلفة
- حدد الهدف من الاجتماع قبل بدايته
- الاجتماع لغرضه وليس لاغراض اخرى
- اعط لكل شخص فرصة في التواصل
- ابدأ بالفعل او بالهدف المطلوب

محور الرسالة في العمل

- الايميل الهدف منه التوثيق
- الاستاذ شفوي فارق الحياة – احرص على توثيق ما طلبته في ايميل
- الايميل ليس اداة حرب او سلام، هو فقط اداة تواصل

محور السياق في العمل

- نبرة الصوت او نبرة الكلام المكتوب
- استعمل كلمات من فضلك و بعد اذنك
- اسلوب التواصل اهم من الكلام

محور السياق في العمل

- هل الغرض من النتيجة ام الطريقة؟
- اجعل المطلوب في قوالب
- كن مرنا لاسلوب الشخص في فهم المعلومة او الرسالة
- اتبع الدائرة الذهبية (لماذا، ما هو، كيف)
- دائما اقنع الشخص بلماذا نفعل الشيء قبل كيفية عملها
- اجعل الشخص يظهر فهمه

Thank you

- Ahmed Korayem
- +14372252342
- aakorayem@gmail.com
- Stay awesome!