

الملخص العلمي

١٤٣٤ هـ - ٢٠١٣ م

البرنامج التدريبي
مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين

المقدمة

المقدمة :

تسعى العمادة إلى أن يكون التطوير المستمر والإبداع والجودة جزءاً من ثقافة العمل اليومية وجزءاً لا يتجزأ من منظومة العمل المتكاملة في الجامعة تخطيطاً وتنفيذاً، وصولاً للتحقيق الأمثل لرؤية الجامعة ورسالتها.

وحرصاً منا على تحويل الطموحات والرؤى إلى واقع ملموس فقد أقامت العمادة خلال الفترة الماضية مجموعة من البرامج والدورات التدريبية التي استهدفت القيادات الأكاديمية والإدارية وأعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى الموظفين الإداريين وموظفي السكرتارية ومنسقي اللجان والمجالس.

وسعيّاً منا لأن يكون العمل المقدم على أكمل وجه وباحترافية متميزه فقد تم تصميم ملخصاً علمياً عملياً عن كل برنامج من البرامج التدريبية المقدمة وفق منهجية تدريبية واضحة كما هو موضح في طيات هذا التقرير.

عمادة الجودة وتطوير المهارات

٢

التعريف بالبرنامج التدريبي

التعريف بالبرنامج التدريبي :

- البرنامج التدريبي: مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين.

- المستهدفون بالدورة: الموظفون الإداريون بجامعة الجمعة.

- الهدف العام:

اكتساب المفهوم العلمي والمهارات العملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين وتحويل هذه المهارات إلى سلوكيات وعادات من خلال التجربة والتطبيق، ويساعد المتدرب على أن يكون قادراً على معرفة خلق الانطباعات الحسنة ومعرفة أنماط الشخصيات وكيفية التعامل معها وفق أنسب أساليب الاتصال والتعامل.

٣
ملخص
عام
لمادة
البرنامج

ملخص عام لمادة البرنامج:

مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين:

١. تعريف:

الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين لتحقيق هدف محدد.

أهمية الاتصال:

- تحقيق الأهداف الشخصية.

- تحقيق الأهداف الجماعية.

- التفاعلات الإدارية المختلفة.

- التحدث أمام رئيسك في العمل.

- التواصل مع الآخرين.

- إيصال أفكارنا للآخرين.

- طلب المساعدة من الآخرين.

- تربية الأبناء والجيل الجديد.

تاريخ الاتصال:

- عصر الإشارات والاتصال غير اللفظي.

- عصر التخاطب والاتصال اللفظي.

- عصر الكتابة والاتصال الغير شخصي.

- عصر الإعلام والاتصال الجماهيري.

- عصر الانترنت والاتصال التفاعلي.

أنواع الاتصال:

- اتصال شفهي.

- اتصال مكتوب.

- اتصال بدني.

- اتصال إلكتروني.

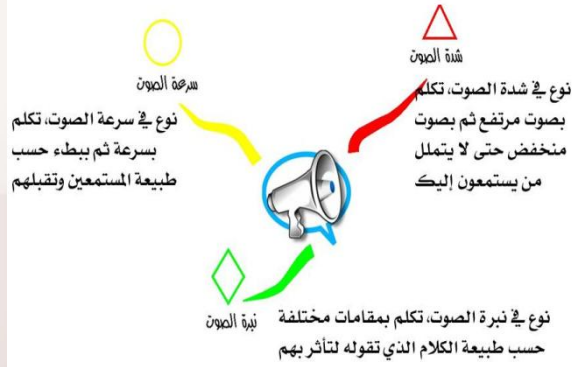
- اتصال مزيج.

- اتصال بيئي.

إيقاع الصوت وتأثير الكلمات :
قالوا " إن قدرتك على التواصل مع الغير
ستمحك قوة" أوبرا وينفري.

هناك خمس طرق يتعرف علينا الناس بها
مظهرنا - أقوالنا - أفعالنا - كيف نقول -
ما يقال عنا.

الصوتيات :



٣. الانطباع الأول وأهميته :

غالبًا ما يكون الانطباع الأول غير منصفًا
ولكنه مؤثر بشكل كبير في التعامل مع
الآخرين فمن المهم الانتباه لنظر الناس.

ويمكن تقسيم الاتصال إلى نوعين :



٢. مهارات الاتصال اللفظي

أساسيات ديل كانيجي للمتحدث المتميز :

- أن يكتسب حق التحدث في الموضوع
(الإلمام الكامل في الموضوع).

- أن تكون لديه مشاعر وقناعات عميقة
تجعل عينيه تلمعان وتجعل صوته يفيض
بالمشاعر والعواطف.

- أن تكون لديه قصص وموضوعات
وتشبيهات كثيرة توضح موضوعه ورسالته.

طريقتين لتعلم فن الاتصال.

أولا : طريقة التجربة والخطأ.

ثانيا : طريقة النمذجة.

٤. عناصر الاتصال:
- اتصالات رسمية: اتصالات النازلة - اتصالات صاعده - اتصالات الأفقية.
 - اتصالات غير رسمية.
 - ٥. معوقات الاتصال الفعال:
 - الضجيج.
 - المقاطعة.
 - الأفكار المسبقة.
 - حجم المعلومات.
 - عدم الاهتمام.
 - اللغة.
 - الوقت.
 - الالتباس.
 - اختلاف الخلفية الاجتماعية.
 - ٦. عناصر لغة الجسد:
 - النظر - تعبيرات الوجه - وضع الجسم وحركاته - ايماء اليدين - المسافة.

٧. مهارات الإنصات:
- هناك دراسة تقول أن ٧٥ % من العلاقات الانسانية يمكن بناؤها عن طريق مهاره الإنصات الجيد وأنا لا نستعمل إلا ٢٥ % من قدراتنا في الإنصات.
٨. معوقات الانصات الفعال:
- اللغة.
 - اختلاف دلالة الكلمات.
 - البيئه.
 - توقعات مسبقة عن المرسل أو الرسالة.
 - الإسهاب في الكلام.
 - اختلاف دائره الاهتمام.
 - ضعف حاسة السمع.
 - (الإنصات الجيد يشعر الملقى بالتقدير ويساعد على فهم الفكرة بشكل أسرع وجهد أقل).

٤

المصادر
والمراجع

المصادر والمراجع :

المرجع

كتاب فن التعامل مع الناس.

كتاب فن التواصل مع الآخرين.

كتاب مهارات التعامل مع الآخرين

والجمهور.

كتاب دليل المديرين إلى التعامل مع

الآخرين.

كتاب فن ومهارة التعامل مع الناس.

كتاب فن التعامل مع الزملاء .

المؤلف

د. ديل كارنيجي .

أ. محمد هاشم أبو القمبز .

أ.د. محمد عبد الغني هلال.

براندون توروبوف.

براندون توروبوف.

نورمان سي . هيل .

اللغة

إنجليزي / مترجم.

عربي.

عربي.

إنجليزي / مترجم.

إنجليزي / مترجم.

إنجليزي / مترجم.

0

منهجية التدريب

منهجية التدريب:




٣

إكساب المتدربين
المهارات من خلال
عملية التجربة
والتطبيق



٢

دمج المتدربين في
ورش عمل تساهم
في تغيير القناعات
السلبية



١

ترسيخ القناعات
لدى المتدربين بأن
التغيير و اكتساب
العادات ممكن



القياس
والمراجعة
والتحسين



تفعيل دور
التبادل المعرفي



متابعة المتدربين
وتوجيههم
وتحفيزهم بشكل
منتظم ومستمر



ر

الأساليب التدريبية

الأساليب التدريبية :

سعت العمادة إلى التنوع في تنفيذ البرامج التدريبية من خلال استخدام الأساليب

التدريبية المختلفة التالية :

ورش العمل.



المحاضرات العلمية.



الألعاب التدريبية.



المناقشة.



الاحصاءات.



العصف الذهني.



الصور المعبرة.



دراسة حالات.



التبادل المعرفي.



عروض الفيديو.





عمادة الجودة وتطوير المهارات
١٤٣٤ هـ - ٢٠١٣ م