



المركز الوطني للمجتمع المدني



كفاءات + للتدريب و تطوير قدرات المجتمع المدني
منصة تكوين عن بعد خاصة بالمجتمع المدني

مهارات التواصل

المدربة سني رشيدة



برنامج دورة التدريب

1- مفهوم مهارات التواصل

2- أهمية مهارات التواصل

3- أنواع مهارات التواصل

4- مبادئ الإتصال الفعال

5- إستراتيجيات تطوير مهارات التواصل

1- مفهوم مهارات التواصل

تعرف مهارات التواصل بالقدرات التي تستخدم عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات حيث تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد التواصل المباشر أو التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكل طريقة مميزات ومهارات خاصة بها لا بد من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعّال.

تعريف التواصل

يقصد التواصل بعملية الفهم و المشاركة ما بين طرفين معينين كنظامين أو كيانين أو شخصين، ويكون احد الطرفين مرسلًا في وقت معين، والطرف الآخر مستقبل في وقت آخر، ويحدث تفاعل إيجابي فيما بينهم

عناصر التواصل

تتمثل عناصر التواصل عناصر أساسية :

أولاً : المرسل

هو الشخص/الجهة التي تحاول توصيل رسالة إلى طرف آخر و يكون هدف الرسالة أن يفعل أو يفهم شيئاً معيناً،

ثانياً:المتلقي

هو مستلم الرسالة و يجب عليه ترجمة الكلمات إلى أفكار و معالجتها و تحديد كيفية الرد على المرسل

ثالثاً: الرسالة

تتميز الرسالة الفعالة والتي يوجد فيها تطابق او اتفق ما بين الكلمات و المعنى ،

رابعاً: القناة

الوسيلة التي يستخدمها المرسل لإرسال الرسالة الى المتلقي ، و يعود اختيار القناة المناسبة إلى طبيعة الرسالة المراد إرسالها،

خامساً: ردود الفعل :

هي عملية تحديد ما اذا تم استلام الرسالة على نحو صحيح ، و يمكن ان تكون من طرف المرسل او المتلقي

سادساً : السياق

يجب اخذ بعين الاعتبار عوامل المنظومة البيئية كالعوامل الثقافية على سبيل المثال ،



2- أهمية مهارات التواصل

تساعد امتلاك مهارات التواصل الفعالة من تحقيق نواتج إيجابية على مستوى الجانب المهني او الشخصي للأفراد و كذا من جهة نظر الاعمال ، فالمعاملات و التعااملات الناجحة تكون ناتجة عادة التواصل الفعال لاسيما ما تعلق بتقديم أفكار ابتكارية و الكتابة بدقة و وضوح و العمل بشكل جيد ضمن فرق عمل عالية الأداء و التنسيق



PL
US

2- أهمية مهارات التواصل

المرونة في التعامل و سهولة توصيل المعلومات و الافكار

تقليل مكان الصراعات و النزاعات

القدرة على استيعاب المشاريع و تنسيقها

3-أنواع مهارات التواصل

أولاً : التواصل اللفظي

يعد أحد أنواع مهارات التواصل وهو الأكثر شيوعاً، ويتم التواصل في هذا النوع عن طريق استخدام الكلمات المعروفة لدى الطرفين، حيث يقوم المرسل بتوجيه رسالة معينة إلى المتلقي من خلال الكلام سواء الكلام المباشر صوتياً أو عن طريق الاتصالات الهاتفية او وسائل التواصل الحديثة الناتجة عن تطور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال

ومثال لهذا النوع من الاتصال هو التواصل الشائع بين الناس والذي يكون وجهاً لوجه، في الندوات والمؤتمرات أو التواصل الاجتماعي، أو التواصل عن بعد من خلال تقنيات التحاضر المرئي عن بعد أو وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

أولاً : التواصل اللفظي

مهارات التحدث أمام الجمهور تتطلب القدرة على التواصل مع الجمهور من خلال سرد قصة و توفير معلومات ذات صلة و خلق وعي حول الموضوعات الشائعة و تساعد هذه المهارة في التعامل مع المستثمرين المحتملين و المجتمعات

مهارات العرض تتطلب القدرة على تطوير و تقديم عروض تقديمية جذابة إلى الجماهير و متنوعة الامر الذي يساعد الأفراد في تنظيم هيكل العرض التقديمي و تصميم طريقة توصيل المعلومات إلى زملاء أو فريق العمل أو مديري الأعمال و غيرهم من المهنيين

3-أنواع مهارات التواصل

ثانيا : التواصل غير اللفظي

تشير إلى القدرة على فهم ما ينقله الآخرون من خلال لغة جسدهم ، و يفيد هذا النوع من المهارات في التفاعل بالطريقة المناسبة في المواقف المختلفة مثل الحفاظ على الاحترافية أثناء اجتماعات المنظمة

ثالثا: الاتصال الكتابي:

تعد أحد أشكال الاتصال الأساسية ، إذ يعد توصيل المعلومات كتابيا و صياغة التقارير و ارسال الرسائل و مراجعة المستندات المكتوبة من مهام العمل الشائعة التي تعتمد على مهارات الكتابة القوية ، بالإضافة إلى قدرة مراجعة الكتابة بحثا عن الأخطاء

3-أنواع مهارات التواصل

رابعاً :الاتصال المرئي

ويشمل جميع الاتصال السمعي البصري و الذي عرف تطورا كبيرا بفضل التقدم التكنولوجي في مجال التقنية السمعي البصري لاسيما استخدام تقنيات التحاضر المرئي عن بعد ، حيث عرفت هذه التقنية رواجاً كبيراً خلال الازمة الصحية الناتجة عن كوفيد 19. حيث من مميزات هذه الوسيلة ، هو تخفيض التكاليف لاسيما التنقل منها ، و الفعالية في التنظيم،

خامساً : مهارات التعاون

يعد التعاون الفعال ضروري للعمل مع الزملاء و دعم تحقيق اهداف العمل ، و يتطلب هذا الجانب **مهارات التواصل الفعال** ضمن فريق العمل و طرح الأسئلة اثناء اجتماعات الفريق و النظر في أفكار الآخرين و وجهات نظرهم و تشجيع المساهمات بهدف تطوير استراتيجيات ناجحة تساعد الشركة على تحقيق أهدافها

(تابع)

3-أنواع مهارات التواصل

سادسا : مهارات الاستماع الفعال

تتضمن مجموعة من السمات المختلفة التي تساعد المهنيين على تحسين الفهم و تعزيز علاقات العمل ، اذ ينجح المحترفون الذين يطرحون الأسئلة و يسعون على التفاهم المتبادل و يأخذون في الاعتبار أفكار الاخرين في بناء شبكات مهنية مفيدة ، و تتطلب هذه المهارة الانتباه إلى التفاصيل لتجنب سوء الاتصال ،

سابعا : المهارات الدبلوماسية

مجموعة من المهارات التي يمكن أن تعزز الطريقة التي يبني بها المحترفون العلاقات مع الزملاء و المشرفين و العملاء و غيرهم من المهنيين ، أن تتطلب اللباقة و الفهم لكيفية التعامل مع المواقف الصعبة و العصبية و التحديات من خلال التواصل،

4-مراحل وخطوات التواصل الفعال

تتمثل مبادئ الاتصال الفعال فيما يلي :

- 1- توجيه رسالة مُحددة:** يجب أن تكون الرسالة الموجهة إلى فريق العمل مُحددة، ليسهل عليهم فهمها وتنفيذها وفقاً للمطلوب.
- 2- توجيه رسالة واضحة:** إذ لا يمكن التواصل مع فريق عمل بكلمات قابلة للتأويل لأكثر من وجه، لذلك لا بد أن تكون الرسالة واضحة بشكل لا يدع مجال للشك في المقصد، و هذا توفيراً للوقت والجهد الذي يطلبه التعديل إن لم يُنفذت تم طلبه.
- 3- بيانات مُستندة إلى مراجع:** لا بد من الاهتمام عند مناقشة فريق العمل بخطة عمل أن تدعم الأهداف والمخططات بدراسات وبيانات واقعية.
- 4- الالتزام:** يُعد الالتزام من أهم مبادئ الاتصال الفعال في بيئة العمل، إذ يجب الالتزام التام بكل ما يتم الاتفاق عليه وبذلك يتم اكتساب مصداقية الفريق و العمل.
- 5- التناسق:** يجب أن تكون الرسالة متناسقة في جميع أركانها،
- 6- الاكتمال:** لا بد من التأكد أن الرسالة وصلت لفريق العمل كاملة، ولا يجب ترك مجال للمساءلة عن تفاصيل مُبهمة بالنسبة إلي فريق العمل ،
- 7- التهذيب و الدبلوماسية:** لا بد من تجنب عن استخدام الكلمات السلبية والمؤذية للآخرين عند التواصل مع الآخرين والحرص على الاحترام المتبادل لتحقيق الاتصال الفعال في بيئة العمل

مهارات التواصل الاجتماعي و أهميتها بالنسبة لمنظمات المجتمع المدني

مهارات التواصل الاجتماعي تعني القدرة على التواصل والتفاعل بشكل فعال وبناء العلاقات الاجتماعية الناجحة. هذه المهارات لها أهمية كبيرة في جميع جوانب الحياة، سواء في العلاقات الشخصية أو في المجال المهني. حيث يستوجب على منظمات المجتمع المدني بناء علاقات متينة مبنية على الثقة و المصداقية مع مختلف مكونات المواطنين ،

تتضمن مهارات التواصل الاجتماعي القدرة على التعبير عن الأفكار وفهم الآخرين بشكل صحيح. كما تشمل القدرة على الاستماع الفعال والتعامل مع التوتر وحل النزاعات بشكل بناء. تساعد هذه المهارات على بناء علاقات تعاونية و مثمرة، وتعزز فهم الآخرين وتعطي القدرة على التفاعل بشكل إيجابي في جميع المواقف.



5- استراتيجيات تطوير مهارات التواصل

هناك عدة طرق يمكن اتباعها لتطوير وتحسين مهارات التواصل الاجتماعي

أولاً، تطوير قدرات الاستماع الجيد: و هذا من خلال الاستماع بعناية إلى الآخرين ومحاولة فهم ما يراود قوله . و تجنب قطع الحديث و إظهار الاهتمام والتركيز الكامل على ما يقولون. يمكن أيضاً تحسين قدرات التواصل غير اللفظي، مثل لغة الجسد الإيجابية والمؤكددة والتي تعتبر حساسة لتعبيرات الوجه والملامح التي تعكس الاهتمام والاستماع.

ثانياً: تطوير مهارات التحدث بطريقة واثقة و واضحة: تعد الممارسة ضرورية لتحسين مهارات التواصل اللفظي و تحسين من نوعية التخاطب و تحسين المقدرة على التواصل مع الآخرين وتفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم

ثالثاً: تعلم تقنيات طرح الأسئلة و تطوير مهارة الاقناع: و التي تعد مفيدة في استكشاف وتحقيق أهداف التواصل. استخدم الأسئلة للحصول على معلومات إضافية وفهم أفضل للمواضيع التي تُناقش . واستخدم تقنيات الاقناع للتأثير على الآخرين وإيصال رؤيتك وأفكارك بشكل فعال

5. استراتيجيات تطوير مهارات التواصل

الخطوة	التفصيل
الاستماع الجيد	الاستماع بعناية وتركيز للآخرين و تجنب قطعهم
تحسين التواصل غير اللفظي	استخدم لغة الجسد للتواصل الفعال
تحسين مهارات التواصل اللفظي	تطوير القدرات على التحدث بثقة ووضوح
التواصل الفعال مع الآخرين	إظهار التفاهم مع الآخرين

5- استراتيجيات تطوير مهارات التواصل

الوصف	المصدر
توفر فرصًا للتواصل والتفاعل مع الآخرين، مما يسهم في بناء شبكة علاقات قوية.	منصات التواصل الاجتماعي
تسمح بالتواصل الآمن والخاص مع الأفراد	تطبيقات المراسلة المشفرة
تمكن من إجراء اجتماعات افتراضية والتواصل المباشر مع الآخرين.	تقنيات التحاضر المرئي عن بعد
تسهل تنظيم المشاريع وتبادل الملفات والمعلومات مع فريق العمل.	تطبيقات العمل التعاوني
توفر مصادر لتعلم وتحسين مهارات التواصل الاجتماعي.	الكتب والمقالات والندوات وورش العمل

خاتمة

تعد مهارات التواصل أساسية لنجاح منظمات المجتمع المدني. حيث تمكن هذه المهارات التواصل بشكل فعال وفهم احتياجات الآخرين والتعبير عن الأفكار و الإنشغالات بطريقة صحيحة. كل هذا سيسمح بنقلها بطريقة سليمة و موضوعية إلى صناع القرار و العمل على متابعة تنفيذها على أرض الواقع بفعالية و نجاعة و تحقيق مستويات و آثار مجتمعية مرتفعة للمواطن ،