

## البرنامج التدريبي: مهارات الاتصال الإداري

### Administrative Communication Skills

#### • وصف البرنامج:

الاتصال هو تبادل للمعلومات والحقائق والمعاني والمشاعر بين طرفين لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك، وهو فن إيجاد وإشاعة التفاهم سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات، على المستوى الشخصي لا يستطيع الفرد أن يعيش بمعزل عن المجتمع فحتى يشبع رغباته عليه الاتصال مع الناس وغالبا ما يعتمد نجاح الفرد على قدرته على الاتصال الناجح، وفي المؤسسات تشكل عملية الاتصال جوهر وأساس عمليات ووظائف المؤسسة، وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها إذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء.

ونظام الاتصال الفعّال في المؤسسة يساعد إلى حد كبير في اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة حيث أن نجاح عملية اتخاذ القرارات تعتمد على دقة المعلومات اللازمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب وهو ما يوفره الاتصال الفعّال.

#### • الهدف العام من البرنامج التدريبي

تعريف المتدرب بمفهوم الاتصال الفعال وآلياته ودوره في المساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة.

#### • الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

يتوقع من المتدرب في نهاية الدورة التدريبية أن:

- ١) يتذكر مفهوماً واحداً من مفاهيم الاتصال.
- ٢) يحدد عنصران أساسيان من عناصر الاتصال.
- ٣) يحدد أربعة مراحل من مراحل عملية الاتصال.
- ٤) يحدد عاملين من عوامل نجاح عملية الاتصال.
- ٥) يحدد اثنان من معوقات عملية الاتصال.
- ٦) يحدد اثنان من أنواع الاتصال الإداري.
- ٧) يحدد اثنان من طرق التواصل مع الرئيس بالعمل.
- ٨) يتذكر أربعة من وصايا لتحسين اتصالاتك مع رئيسك

#### • أدوات التدريب:

- برنامج zoom
- برنامج تحرير النصوص WORD

- حاسب الي / جوال
- خدمة النت.
- برنامج فتح ملفات PFD

#### • المتطلبات المعرفية للمتدرب:

- حد أدنى من المعرفة الإدارية، ومهارات التواصل والاتصال.
- يجيد الكتابة والقراءة.

#### • نوع التدريب:

- متزامن

#### • مدة البرنامج التدريبي:

- عدد الأيام (يوم واحد) ، عدد الساعات (٥ ساعات).

## • خطة البرنامج:

الموضوعات	الزمن بالدقائق	الأنشطة
ما هو الاتصال	10	
مراحل تطور الاتصال:	5	
المرحلة الأولى: عصر الإشارات والعلامات:	10	
المرحلة الثانية: عصر التخاطب واللغة:	10	
تمرين	15	اذكر مفهوم الاتصال الناجح
المرحلة الثالثة: عصر الكتابة:	10	
المرحلة الرابعة: عصر الطباعة:	10	
المرحلة الخامسة: عصر الاتصال الجماهيري	10	
المرحلة السادسة: عصر الاتصال التفاعلي	10	
تمرين	10	من وجهة نظرك ما هي وسائل الاتصال التي يمكن استحداثها في المستقبل؟
أهمية الاتصال الإداري	10	
مكونات الاتصال	5	
١- المرسل،	15	٢- الرسالة
٣- وسيلة الاتصال ،	15	٤- المستقبل، ٥- التغذية الراجعة
تمرين	10	عدد مكونات الاتصال وشرح واحد منها
العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال:	5	
١- عوامل فعالية المرسل،	15	٢- عوامل فعالية الرسالة،
٣- عوامل فعالية المستقبل		
استراحة	10	
نشاط:	10	سرد زميلك معلومات عن نفسه وأنت استمعت إليه جيداً، اذكر المعلومات التي سمعتها من صديقك للمجموعة؟
تصنيفات الاتصال الإداري:		
أ - الاتصال الرسمي،	15	ب- الاتصال غير الرسمي
أنواع الاتصال:		
أولاً: نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:	10	
ثانياً: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية	10	
أنماط الشخصية:		
١- البصري	15	٢- السمعي ٣- الحسي
أنواع الشخصيات:		
١- الشخصية العصبية،	15	٢- الشخصية البسيطة والودودة،
٣- الشخصية المخالفة أو المعارضة		
مهارات الاتصال الإداري الفعال:		
(١) مهارة الحديث، (٢) مهارات كتابية، (٣) مهارات الإصغاء.	15	
تمرين :	10	مقياس مهارة الاتصال ، اقرأ العبارات التالية سفهم ثم أجب بعلامة (صح) أو علامة (خطأ) وذلك لتتعرف على مستوى مهارة الاتصال لديك:
معوقات الاتصال الإداري	10	
تمرين اختبار تحليل الشخصية MBTI.	5	