



ARAB COLLEGE OF
APPLIED SCIENCES



ERF:

محو الأمية
الموضوع رقم 1: أسس محو الأمية والتواصل الفعال

الكلية العربية للعلوم التطبيقية

المدة: 7 ساعات



Co-funded by
the European Union

بتمويل من الاتحاد الأوروبي. مع ذلك، فإن الآراء والوجهات النظر الواردة هنا هي آراء المؤلفين فقط، ولا تعكس بالضرورة آراء الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة (EACEA). ولا يتحمل الاتحاد الأوروبي ولا الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة أي مسؤولية عنها..

Project Consortium

Coordinator:



Partners:



Jordan Youth Innovation Forum
الملتقى الأردني للإبداع الشبابي

تفاصيل المشروع

العنوان: "التطوير المشترك، التجريب، والتحقق من صحة مناهج ومهارات ريادة الأعمال والمواد التدريبية للدول الثالثة"

الاختصار: (EMSA عقلية ومهارات ريادة للجميع)

رقم الاتفاقية: EMSA – ERASMUS-EDU-2022-CB-VET – 101092477

البرنامج: إيراسموس+ لبناء القدرات في مجال التعليم والتدريب المهني (VET)

دعوة تقديم المقترحات: ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

تاريخ البدء: 01.01.2023

تاريخ الانتهاء: 31.12.2025

محو الأمية

أهداف التدريب



الهدف الأساسي لهذا الورشة هو تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والكفاءات الأساسية في التواصل اللفظي، والتفكير النقدي، والاستخدام المسؤول للغة.

سيكتسب المشاركون فهماً عميقاً للتفاعلات اللفظية الأساسية، مثل المحادثة، والتفاوض، والعرض، والمناظرة، مع تعلم التمييز بين الأساليب اللغوية والسياقات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، سيعملون على تعزيز مهارات التفكير النقدي، مما يمكنهم من ابتكار وتقييم حلول بديلة للتحديات في السياقات المهنية والشخصية.

من خلال تمارين عملية وتطبيقات واقعية، سيفهم المشاركون تأثير اللغة على الديناميكيات الشخصية، وسيطورون ممارسات تواصل أكثر إيجابية ومسؤولية اجتماعية. ستمنحهم هذه التجربة العملية القدرة على تحسين مهارات التواصل اللفظي، والمساهمة في بيئات عمل أكثر شمولاً، والتعامل بثقة مع مختلف سيناريوهات التواصل.

من حيث المعرفة:

- ✓ فهم ووصف الأنواع الرئيسية للتفاعل اللفظي وخصائص الأساليب اللغوية المختلفة والسياقات، بما في ذلك الرسمية، وغير الرسمية، والتقنية، والإقناعية.
- ✓ تحديد الحلول المختلفة والبديلة للتحديات، مع تطبيق التفكير النقدي لتقييم مدى جدواها وفعاليتها.
- ✓ وصف تأثير نبذة الصوت، ولغة الجسد، والنوايا على فعالية التواصل والعلاقات الشخصية

محو الأمية
مخرجات التعلم

من حيث المهارات:

- ✓ تطبيق أنواع مختلفة من التفاعل اللفظي بفعالية في سياقات متنوعة، مثل إجراء المفاوضات أو تقديم العروض التقديمية.
- ✓ استخدام استراتيجيات التفكير النقدي لاستكشاف وتوليد حلول للتحديات الواقعية، مع الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة.
- ✓ تطوير وتطبيق استراتيجيات لاستخدام اللغة بشكل مسؤول وأخلاقي في سياقات مختلفة، مع التركيز على تحسين فعالية التواصل والذكاء العاطفي.

محو الأمية مخرجات التعلم

من حيث الكفاءات:

- ✓ تقييم واختيار الأساليب اللغوية والسياقات المناسبة لتعزيز وضوح وفعالية التواصل في مختلف التفاعلات اللفظية.
- ✓ إظهار القدرة على التقييم النقدي واختيار أنسب الحلول للتحديات، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثيرها المحتمل وقابليتها للتنفيذ.
- ✓ تقييم وتحسين ممارسات التواصل الشخصية لضمان كونها إيجابية، ومحترمة، ومسؤولة اجتماعياً، لا سيما في البيئات متعددة الثقافات وحالات حل النزاعات

محو الأمية
مخرجات التعلم

ERF: The European Reference Framework (Key Competences for Lifelong Learning)



تعريف كفاءة محو الأمية:

- كفاءة محو الأمية تعني القدرة على فهم وتفسير واستخدام اللغة المكتوبة والمنطوقة في سياقات متنوعة. وتشمل هذه القدرة على:
- القراءة والكتابة والاستماع والتحدث بوضوح ودقة.
 - التواصل بفعالية في البيئات الاجتماعية والأكاديمية والمهنية.
 - تحليل وتقييم المحتوى، مع تكييف استخدام اللغة ليتناسب مع مختلف الجماهير والمواقف.
 - الانخراط في التفكير النقدي، مما يساعد الأفراد على تقييم المعلومات وفهم معانيها بعمق.

ما هي الكفاءة في الإطار الأوروبي
المرجعي (ERF) التي يركز عليها
تدريبننا؟

خريطة مسار التدريب

أسس محو الأمية والتواصل الفعال

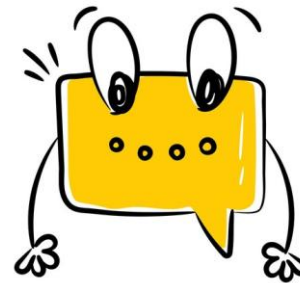


مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات

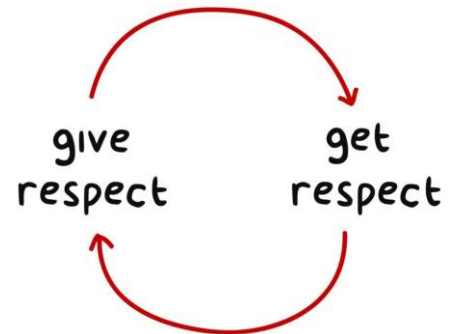


ديناميكيات اللغة والتواصل بين الثقافات

قواعد التدريب



Chat



BREAK TIME

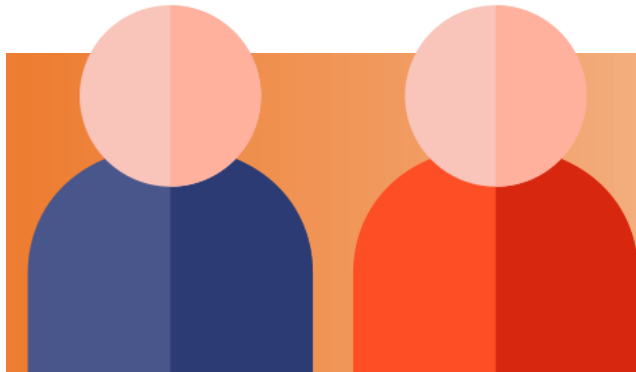


"حقیقتان وحلم"

" حقيقتان وحلم "



- يشارك كل مشارك حقيقتين وحلماً واحداً (بدلاً من كذبة، يذكر هدفاً مستقبلياً أو طموحاً).
- يحاول أفراد المجموعة تخمين أي من العبارات هي الحقيقتان وأيها هو الحلم.
- بعد إجراء التخمينات، يكشف المشاركون عن حلمه.



البعض!

مقدمه

"محو الأمية هو جسر من البؤس إلى الأمل."

— كوفي عنان

خريطة مسار التدريب



مقدمة في محو الأمية

محو الأمية

ما هو محو الأمية؟

محو الأمية هو القدرة على القراءة والكتابة والتواصل بفعالية. يشمل فهم واستخدام اللغة للتعبير عن الأفكار، والوصول إلى المعلومات، والتفاعل مع الآخرين. يُعد محو الأمية مهارة أساسية تمكن الأفراد من المشاركة الكاملة في المجتمع، سواء في التعليم أو العمل أو الحياة اليومية. كما يتضمن القدرة على التفكير النقدي، وتفسير المعلومات، وحل المشكلات.

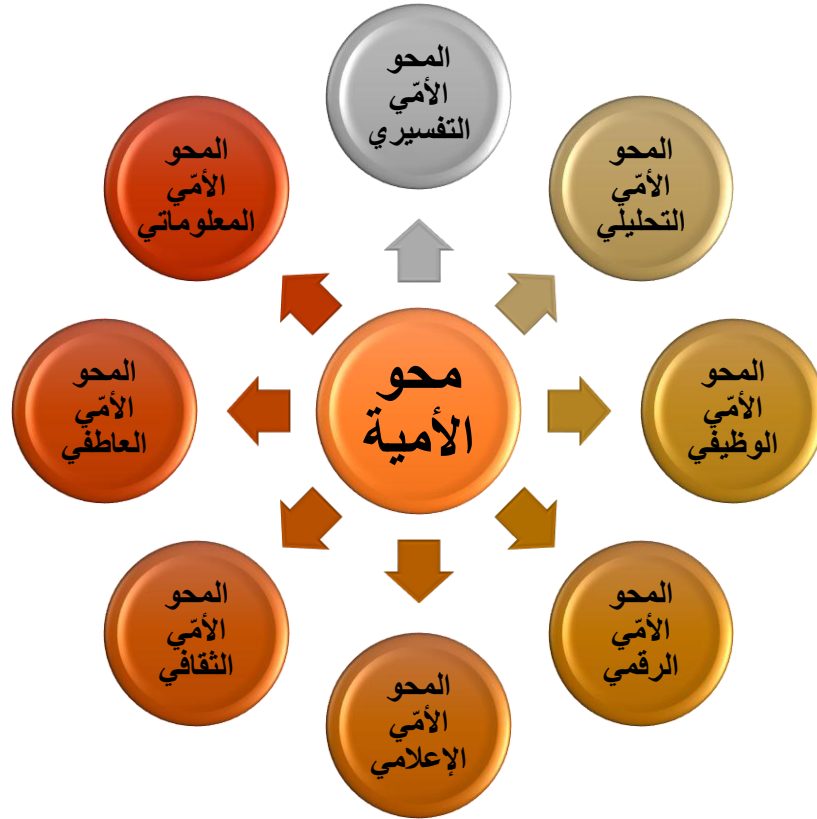
في عالم اليوم، يتجاوز محو الأمية القراءة والكتابة التقليدية ليشمل المهارات الرقمية، أي القدرة على استخدام التكنولوجيا والوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت. حيث أن تطوير مهارات محو الأمية القوية أمر ضروري للنمو الشخصي، والنجاح المهني، والمشاركة الفعالة في المجتمع العالمي.

محو الأمية

أنواع محو الأمية

محو الأمية هو مفهوم واسع ومتطور لا يقتصر فقط على القراءة والكتابة، بل يشمل مهارات متنوعة ضرورية للتفاعل مع العالم وفهمه بفعالية.

هناك أنواع مختلفة من محو الأمية، لكن في هذا التدريب، سنركز على بعض الأنواع الأساسية التي تعد ضرورية في مجتمع اليوم.



محو الأمية



- **محو الأمية التفسيرية:** القدرة على تفسير وفهم معاني النصوص، بما في ذلك قراءة ما بين السطور، وفهم الاستعارات، والسياق، والنبرة، والرسائل الضمنية.
- **محو الأمية التحليلية:** القدرة على تفكيك المعلومات المعقدة لتقييمها وفهمها بشكل دقيق.
- **محو الأمية الوظيفية:** استخدام القراءة والكتابة لأداء المهام اليومية العملية.
- **محو الأمية الثقافية:** فهم المعايير والقيم الثقافية لتعزيز التواصل الفعال داخل المجتمع.
- **محو الأمية الرقمية:** القدرة على التنقل في البيئة الرقمية، وتقييم المعلومات، وإنشائها باستخدام الأدوات الرقمية.
- **محو الأمية العاطفية:** القدرة على التعرف على العواطف والتعبير عنها بطريقة بناءة.
- **محو الأمية الإعلامية:** فهم كيفية إنشاء الرسائل الإعلامية وتأثيرها على الجمهور.
- **محو الأمية المعلوماتية:** القدرة على البحث عن المعلومات، وتقييمها، واستخدامها بفعالية.

محو الأمية

Defini

لماذا يعتبر محو الأمية مهماً؟

- يمكن الأفراد من المشاركة الكاملة في المجتمع.
- يعزز الفرص المهنية والتطور الشخصي.
- يحسن مهارات التواصل والتفكير النقدي.
- يدعم التعلم المستمر والتكيف مع عالم سريع التغير.



محو الأمية

أهمية تطوير مهارات محو الأمية بما يتجاوز القراءة والكتابة الأساسية

يهدف هذا التدريب إلى تعزيز أشكال متعددة من محو الأمية تتجاوز مجرد القراءة والكتابة، وذلك لإعداد المشاركين للتعامل مع تعقيدات التواصل في الحياة المهنية والشخصية. تركز الوحدات التدريبية على تطوير مهارات التفسير، والتحليل، والوظيفية، والثقافية، والرقمية، والعاطفية، والإعلامية، والمعلوماتية.

تساعد هذه المهارات المشاركين على أن يصبحوا متواصلين شاملين قادرين على فهم المعلومات وتقييمها والتفاعل معها بفعالية، والتواصل مع جماهير متنوعة في سياقات مختلفة.



1. التفاعل اللفظي

- 1.1 تعريف ونظرة عامة عن التفاعل اللفظي
- 1.2 العوامل المؤثرة في التفاعل اللفظي
- 1.3 أنواع التفاعل اللفظي (المحادثة - التفاوض - العرض التقديمي - المناظرة)

التفاعل اللفظي



- **التفاعل اللفظي وأساليب اللغة** هما عنصران أساسيان في عملية التواصل، حيث يشكلان كيفية تبادل المعلومات، والتعبير عن المشاعر، وبناء العلاقات.
- **التفاعل اللفظي** يشير إلى تبادل الكلمات والأفكار والمفاهيم بين شخصين أو أكثر. وهو يعتمد على التواصل الشفهي ويتأثر بعدة عوامل، منها:

العوامل المؤثرة في التفاعل اللفظي

- **السياق:** تؤثر المناسبة أو البيئة أو الموقف الذي يتم فيه التفاعل على استخدام اللغة (مثل الاختلاف بين البيئات الرسمية وغير الرسمية).
- **الهدف:** يؤثر الغرض من المحادثة على نبرة الحوار ومحتواه (مثل إعطاء تعليمات، أو الدخول في مناظرة، أو سرد قصة).
- **المشاركون:** تؤثر العلاقة بين الأشخاص المشاركين في التفاعل (مثل الأصدقاء، الزملاء، أو الغرباء) على أسلوب استخدام اللغة.
- **الأعراف الثقافية:** لكل ثقافة أساليب تواصل مختلفة تشمل مستويات اللباقة، ومقدار المباشرة في الكلام، ولغة الجسد المصاحبة للتحدث.
- **الإشارات غير اللفظية:** رغم أن التفاعل اللفظي يعتمد على الكلمات، فإن نبرة الصوت، والتوقيفات، وارتفاع وانخفاض الصوت تلعب دوراً مهماً في إيصال الرسائل بفعالية .

التفاعل اللفظي

أنواع التفاعلات اللفظية:

تشمل أشكال التواصل الشفهي المختلفة التي يستخدمها الأفراد بناءً على السياق والغرض من المحادثة. تتطلب هذه التفاعلات أساليب لغوية ونهجاً مختلفاً لضمان التواصل الفعال وتحقيق الأهداف المرجوة.

فيما يلي أهم أنواع التفاعل اللفظي:



التفاعل اللفظي

المحادثة: تبادل غير رسمي للأفكار أو المعلومات بين شخصين أو أكثر.

○ تُستخدم في البيئات الاجتماعية، والمحادثات العفوية، والنقاشات اليومية.

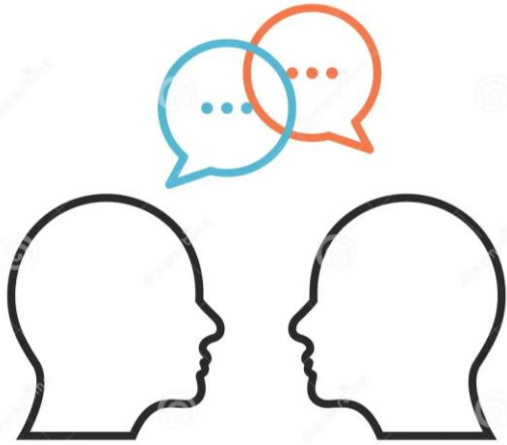
○ تركز على مشاركة الأفكار، وبناء الألفة، والحفاظ على العلاقات.

التفاوض: حوار رسمي بين طرفين أو أكثر بهدف التوصل إلى اتفاق أو حل وسط.

○ يُستخدم في الأعمال التجارية، وحل النزاعات، وسيناريوهات اتخاذ القرار.

○ يتطلب استخدام لغة إقناعية، والاستماع النشط، والتواصل الاستراتيجي لتحقيق حل

مربح لجميع الأطراف.



التفاعل اللفظي

العرض التقديمي: شكل من أشكال التواصل المنظم حيث يتحدث شخص أمام جمهور بهدف الإعلام أو الإقناع أو الإلهام.

○ يُستخدم عادة في البيئات المهنية، والتعليم، والفعاليات الخطابية العامة.

○ يتضمن استخدام لغة رسمية ووسائل بصرية لنقل الأفكار بوضوح وفعالية.

المناظرة: نقاش رسمي حيث يعرض شخصان أو أكثر وجهات نظر متعارضة حول موضوع محدد.

○ تُستخدم في السياقات الأكاديمية والقانونية والسياسية.

○ تتطلب استخدام الحجج المنطقية، والتفكير النقدي، والتواصل المحترم لتقديم الموقف بوضوح.



كيف نتحدث بطريقة تجذب انتباه الآخرين



تفكر

ما هي الأفكار الرئيسية التي لامستك وتأثرت بها؟

كيف يمكنك تطبيق هذه التقنيات في محادثتك أو عرضك التقديمي القادم؟

هل هناك أي "أخطاء في الحديث" تقع فيها؟ وكيف يمكنك تصحيحها؟

2. فهم أساليب اللغة والسياقات اللغوية

2.1 الأساليب اللغوية الرسمية، غير الرسمية، الاستشارية، الشخصية، والمجمدة

2.2 العوامل المؤثرة في اختيار أسلوب اللغة

2.3 تأثير اختيار الأسلوب اللغوي المناسب

2.4 تقييم سيناريوهات التواصل في الحياة الواقعية

فهم أساليب اللغة والسياقات اللغوية



اللغة أداة قوية يمكن أن تغيّر المعنى بناءً على كيفية استخدامها. تُطبق أساليب وسياقات لغوية مختلفة وفقًا للسياق، والجمهور، والغرض من التواصل.

أساليب اللغة تشير إلى الطرق المميزة التي يستخدم بها الأفراد اللغة، وتتأثر بخلفياتهم الشخصية، وشخصياتهم، والسياق الذي يتواصلون فيه. تشمل بعض الأساليب اللغوية الشائعة ما يلي:

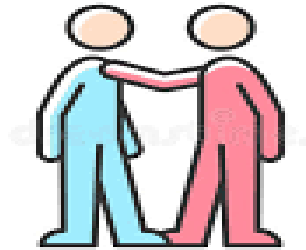
الأسلوب الرسمي:

يستخدم في البيئات المهنية أو الأكاديمية. يتبع قواعد نحوية صارمة ويتجنب استخدام العامية أو التعبيرات غير الرسمية.

مثال: "نرجو منكم التكرم بحضور الاجتماع."

أساليب اللغة والسياقات اللغوية

- الأسلوب الاستشاري: يستخدم غالبًا في البيئات المهنية أو شبه الرسمية حيث يتم تبادل المعلومات، لكنه أقل صرامة من الأسلوب الرسمي.
- مثال: "هل يمكنك توضيح هذه النقطة لي، من فضلك؟"



الأسلوب الشخصي:

يُستخدم في العلاقات القريبة والشخصية. قد يتضمن لغة خاصة، أو نكات داخلية، أو كلمات تحمل شحنة عاطفية.

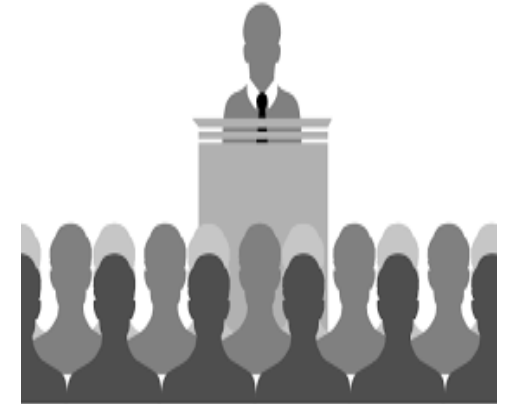
مثال: "أفتقدك كثيرًا."

أساليب اللغة والسياقات اللغوية

• الأسلوب المجمد:

لغة رسمية للغاية لا تتغير، تُستخدم غالبًا في المراسم أو السياقات القانونية.

• مثال: "أعلن رسميًا اختتام هذا الاجتماع."



الأسلوب غير الرسمي:

يُستخدم في المحادثات العفوية مع الأصدقاء أو العائلة. يتميز بالمرونة ويتضمن الاختصارات، والمصطلحات العامية، والتعبيرات الاصطلاحية.

• مثال: "مرحبًا، هل ستأتي إلى الحفلة؟"



العوامل المؤثرة في اختيار أسلوب اللغة



□ الجمهور :

يعتمد اختيار أسلوب اللغة على عمر المستمع، ودوره، ومستوى الألفة بين الطرفين.

□ الموقف :

يتكيف الأفراد مع أسلوبهم اللغوي ليناسب السياق، بالتنتقل بين الأسلوب الرسمي وغير الرسمي حسب الحاجة.

□ الخلفية الثقافية :

تتأثر أساليب اللغة بالقيم والمعايير الثقافية للمتحدث

تأثير اختيار الأسلوب اللغوي المناسب

اختيار الأسلوب اللغوي والسياق المناسب أمر ضروري لتحقيق أهداف التواصل. يمكن أن يؤدي استخدام النبرة أو مستوى الرسمية غير المناسب إلى سوء الفهم، أو عدم الاحترام، أو فقدان القدرة على التواصل الفعال مع الجمهور.

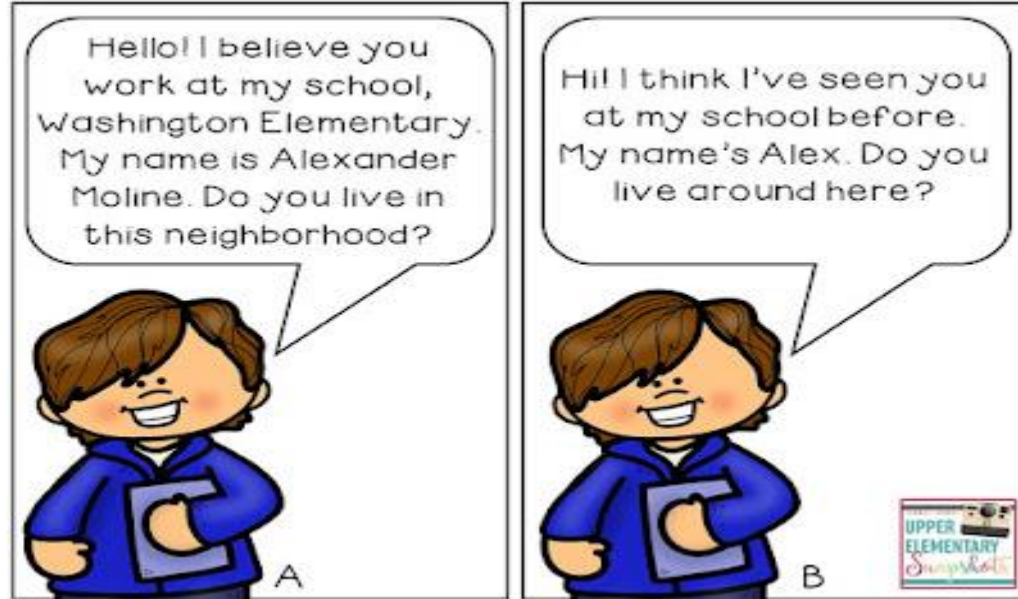


السياق اللغوي غير المناسب:

مثال: التحدث بطريقة غير رسمية خلال مقابلة عمل أو استخدام لغة رسمية مفرطة مع الأصدقاء المقربين قد يجعل التواصل يبدو غير طبيعي وغير مريح.

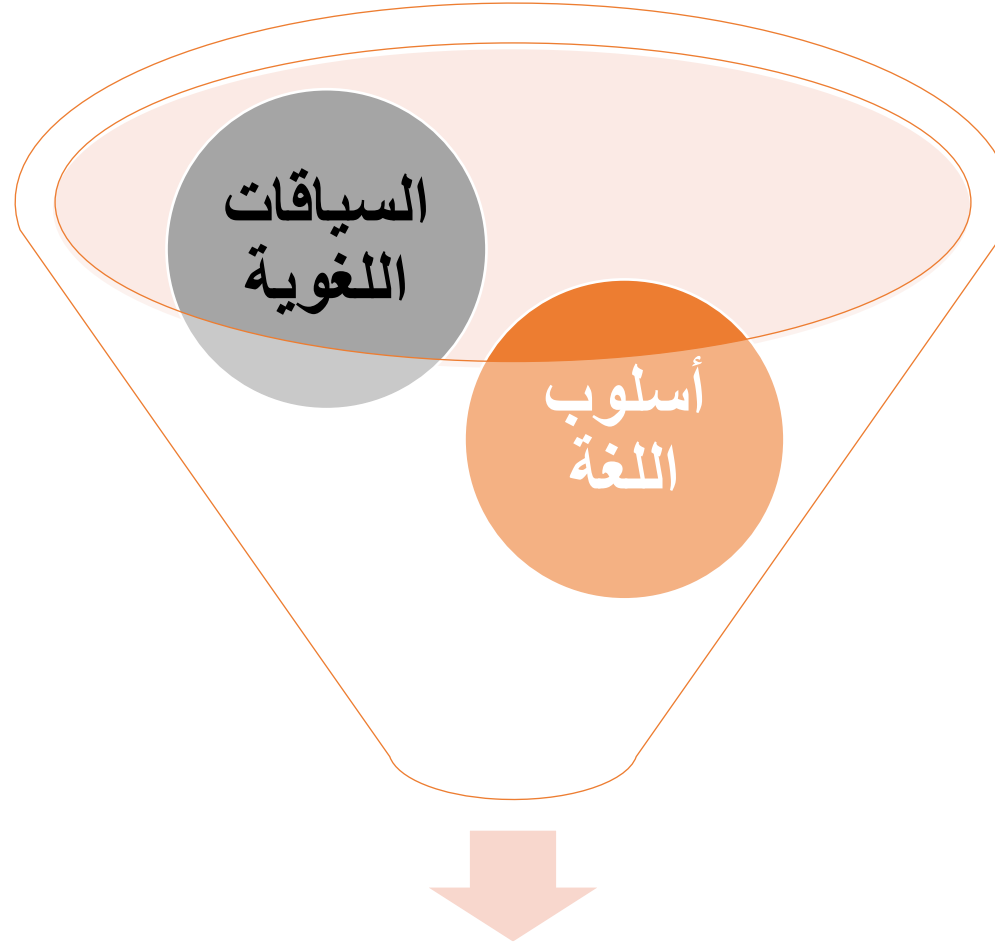
1

تأثير اختيار الأسلوب اللغوي المناسب



السياق اللغوي المناسب:

مثال: استخدام اللغة الرسمية في العرض التقديمي يعكس الاحترافية، بينما تعزز اللغة غير الرسمية في المحادثات الودية الشعور بالدفء والقرب.



إتقان أساليب اللغة والسياقات اللغوية المختلفة يتيح لك التواصل بفعالية في أي سياق،
مما يضمن فهم رسالتك واستقبالها بشكل جيد.

تقييم سيناريوهات التواصل في الحياة الواقعية



تقييم سيناريوهات التواصل في الحياة الواقعية

1. التغذية الراجعة الإدارية وحل المشكلات: المدير: "جون، شكرًا لك على كل الجهد الذي بذلته في المشروع. لاحظت أنك كنت استباقيًا جدًا في حل بعض التحديات التي واجهناها. ولكن، كانت هناك بعض الجوانب التي لم يتم الالتزام بالمواعيد النهائية فيها، كما تركزت بعض المستندات غير مكتملة. هل يمكننا مناقشة ما حدث؟" جون: "نعم، واجهت صعوبة في إدارة وقتي عندما ظهرت مهام غير متوقعة. ركزت على الطلبات الأكثر إلحاحًا ولم أتمكن من إنهاء بعض الوثائق في الوقت المحدد." المدير: "أتفهم ذلك. من الرائع أنك تعاملت مع المهام العاجلة، لكننا بحاجة أيضًا إلى ضمان الالتزام بالمواعيد النهائية وإكمال التوثيق لضمان تسليم المشروع بسلاسة. دعنا نعمل معًا على خطة لإدارة الوقت تساعدك في تحقيق التوازن بين الأمرين في المستقبل.

3. تحديث المشروع والتواصل مع العميل: جوليا: "صباح الخير جميعًا، شكرًا لحضوركم. يسعدني أن أطلعكم على تقدم مشروع إعادة تصميم الموقع الإلكتروني. لقد أكملنا التصميمات الأولية والمخططات، وأود أن أعرضها عليكم اليوم. ومع ذلك، واجهنا بعض التأخيرات في تطوير الواجهة الخلفية بسبب تحديات تقنية غير متوقعة." أحد أصحاب المصلحة (العميل): "هل يمكنك أن تعطينا فكرة أوضح عن التأخير وكيف سيؤثر على الجدول الزمني الإجمالي؟" جوليا: "بالطبع. نحن متأخرون حاليًا بحوالي أسبوعين عن الجدول الزمني. ولكن، قمنا بإضافة موارد إضافية لضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح. نحن واثقون من قدرتنا على تعويض الوقت الضائع والوفاء بالموعد النهائي المحدد."

2. التفاوض في سياق الأعمال: سارة (المشتري): "أحمد، منتجاتك ذات جودة عالية، ونود الاستمرار في الشراء منك. ومع ذلك، نحن نعمل بميزانية محدودة هذا الربع، وأتساءل عما إذا كان هناك أي مجال للتفاوض على الأسعار؟" أحمد (البائع): "أتفهم مخاوفك، سارة، لكن أسعارنا تنافسية بالفعل في السوق، كما أن تكلفة المواد مرتفعة. تخفيضها أكثر قد يؤثر على الجودة." سارة: "أقدر ذلك، والجودة مهمة جدًا بالنسبة لنا. ماذا لو التزمنا بعقد طويل الأجل مع طلبات متكررة؟ هل يمكن أن يساعد ذلك في تقديم خصم؟" أحمد: "هذا شيء يمكننا بالتأكيد النظر فيه. الالتزام طويل الأمد يساعدنا في التخطيط بشكل أفضل وتقليل التكاليف. يمكنني تقديم خصم بنسبة 5% إذا وافقت على عقد لمدة عام بطلبات شهرية."

4. مناقشة سياسة العمل عن بُعد: ليزا: "أعتقد أن سياسة العمل عن بُعد الجديدة للشركة منطقية. إنها تشجع المزيد من التعاون المباشر، وقد لاحظت أن إنتاجية الفريق تكون أعلى عندما نكون جميعًا في المكتب معًا." ديفيد: "لا أنفق مع ذلك. أعتقد أن السياسة مقيدة للغاية. ليس الجميع أكثر إنتاجية في المكتب. أعمل بشكل أفضل من المنزل بعيدًا عن إلهاء التنقل والمقاطعات المستمرة." ليزا: "لكن العمل في المكتب يساعد في بناء علاقات أقوى وتعزيز العمل الجماعي، وهو أمر ضروري لنجاحنا. ألا تعتقد أن هذا يفوق فوائد العمل من المنزل؟" ديفيد: "بناء العلاقات أمر مهم، لكن إعطاء الناس حرية اختيار البيئة التي يعملون فيها بشكل أكثر فاعلية لا يقل أهمية. أعتقد أن الشركة يجب أن تعتمد نموذج عمل هجين يسمح للموظفين بالاختيار."

تفكر

ما نوع التفاعل اللفظي المستخدم في هذا السيناريو؟ (محادثة، تفاوض، عرض تقديمي، أم مناظرة؟)

ما هو أسلوب اللغة الأكثر ملاءمة لهذا السيناريو؟ (رسمي، غير رسمي، إقناعي) ولماذا؟

ما مدى فعالية التواصل في هذا السيناريو؟ وما الذي يمكن تحسينه؟

كيف يؤثر كل من لغة الجسد أو نبرة الصوت على عملية التواصل؟

3. تطبيق التفاعل اللفظي في السياقات

3.1 ممارسة المحادثات والمفاوضات والعروض التقديمية

3.2 تقييم استخدام أنماط اللغة في التفاعلات

3.3 تحليل المفاوضات والعروض التقديمية في البيئات المهنية

3.4 تكيف أساليب اللغة مع السياقات المختلفة

تطبيق التفاعل اللفظي في السياقات

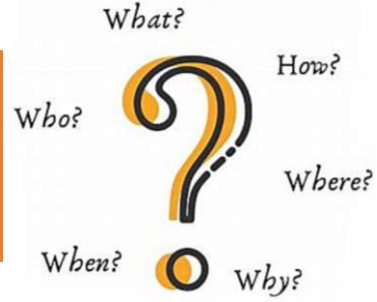


في هذا القسم، نركز على ثلاثة أنواع أساسية من التفاعلات اللفظية: المحادثات، المفاوضات، والعروض التقديمية. كل من هذه الأنواع يتطلب مهارات مميزة، وإتقانها أمر ضروري للتواصل الفعال سواء في البيئات الشخصية أو المهنية. دعونا نستكشف كل نوع منها، متبوعاً بتمارين عملية لتطبيق ما تعلمته.

ممارسة المحادثات

- **المحادثات** هي أكثر أشكال التفاعل اللفظي شيوعًا. سواء في البيئات غير الرسمية أو المهنية، فإن القدرة على التواصل بوضوح والاستماع النشط هي المفتاح لبناء العلاقات وضمان الفهم المتبادل.



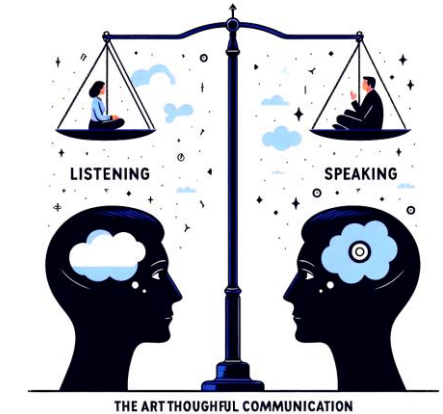


مهارات أساسية للممارسة

الاستماع النشط: أظهر أنك مشارك بالكامل في المحادثة من خلال الحفاظ على تواصل بصري، والإيماء بالرأس، وطرح أسئلة توضيحية.

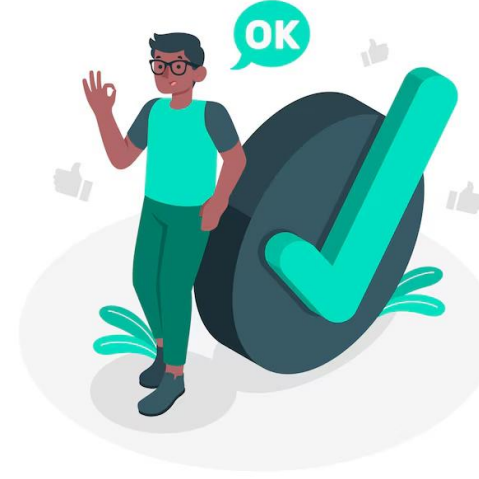


الأسئلة المفتوحة: شجع النقاشات العميقة من خلال طرح أسئلة تتطلب أكثر من مجرد إجابة بـ "نعم" أو "لا". مثال: "كيف تشعر حيال هذا المشروع؟" بدلاً من "هل يسير المشروع بشكل جيد؟"



تحقيق التوازن بين التحدث والاستماع: تجنب السيطرة على المحادثة، وامنح الشخص الآخر الوقت للتعبير عن أفكاره.

تقييم مهارات الاستماع النشط والتواصل



ممارسة التفاوض

● تقنيات التفاوض الناجح

التفاوض هو مناقشة رسمية تهدف إلى التوصل إلى اتفاق بين طرفين أو أكثر. سواء كان التفاوض حول عقد، أو راتب، أو تفاصيل مشروع، فإن القدرة على التفاوض بفعالية أمر بالغ الأهمية.



مهارات أساسية للممارسة

التحضير: قبل الدخول في مفاوضات، يجب أن تعرف أهدافك، وأهداف الطرف الآخر المحتملة، وما أنت مستعد للتنازل عنه.

التواصل الفعال: كن واضحًا وحازمًا بشأن احتياجاتك، مع الاستماع وأخذ وجهة نظر الطرف الآخر في الاعتبار.

إيجاد أرضية مشتركة: ابحث عن نقاط الاتفاق واستفد منها لإنشاء حل يحقق الفائدة للطرفين.



"في عالم الأعمال، لا تحصل على ما تستحقه، بل تحصل على ما تتفاوض عليه."

Dr Chester L. Karras

المراحل الخمس للتفاوض الناجح

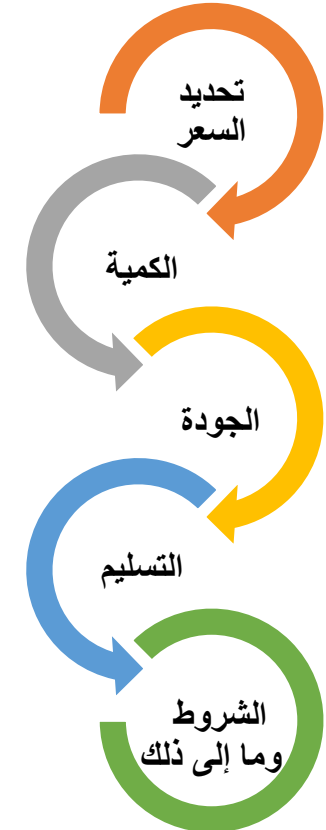
هنا سناقش المراحل الخمس للتفاوض الناجح كنقطة انطلاق لأصحاب الأعمال الصغيرة للتفكير في كيفية التفاوض.

1. التخطيط، كل شيء قابل للتفاوض.

قال أبراهام لينكولن:

"إذا كان لدي تسع ساعات لقطع شجرة، فسأقضي ست ساعات في شحذ فأسّي."

يجب أن تطور أفكارًا واضحة حول النتيجة المثالية، لكن كن مستعدًا لأن تكون مرئيًا. تصوّر النتيجة المثالية، دوّن الملاحظات، وخطط لهذه النتيجة على الورق.



المراحل الخمس للتفاوض الناجح

2. خلق بيئة ودية:

اجتمعوا في بيئة مريحة، مع إضاءة جيدة وهواء نقي وإمكانية الوصول إلى مرطبات مرضية. حاولوا خلق جو مريح بدلاً من إيقاع متسارع أو متوتر. حاولوا الجلوس حول طاولات مستديرة وتجنبوا اتخاذ أوضاع عدائية. إذا جلستم مقابل شخص ما، فهناك ميل للدخول في مواجهة، بينما يكون من الصعب المجادلة مع الشخص الجالس بجانبك. أخيرًا، حاولوا ترتيب الاجتماع في أرضكم الخاصة أو في مكان محايد. تجنبوا حضور المفاوضات في مقر الطرف الآخر قدر الإمكان.



المراحل الخمس للتفاوض الناجح

3. عبارات تحديد المواقع الافتتاحية :

كلا الطرفين يذكران ما يبحثان عنه.

✓ ابدأ بمصافحة قوية وودية.

✓ إقامة علاقات صداقة ومناخ ودي.

✓ هدفنا هو أن نكون متعاونين ورجال أعمال.

✓ تحرك تدريجيا، لا تتعجل.

✓ تناول الأسئلة الرئيسية :لماذا نحن هنا؟ ماذا نفعل؟ كم من الوقت لدينا؟

Shaking Hands Helps in Negotiations



المراحل الخمس للتفاوض الناجح

عبارات تحديد المواقع الافتتاحية :

كلا الطرفين يذكران ما يبحثان عنه.

- ✓ بمجرد إيجاد جو ودي وتعاوني، يقوم أحد الأطراف بتحديد موقفه.
- ✓ التخطيط لعرض قابل للدفاع عنه مع توقعات إيجابية.
- ✓ تعرف على كيفية تقديم العطاءات والرد على عرض الطرف الآخر.
- ✓ كن مستعدًا لتوضيح موقفك وطلب التوضيحات.
- ✓ قم بإعداد ردودك مسبقًا للتقدم نحو أرضية مشتركة.



"حينما يُفصح لي رجل عن نواياه ويكشف كل أوراقه، فإنني أتجه فوراً نحو ما يحتفظ به في جعبته"

اللورد ليزلي هور بيليشا



المراحل الخمس للتفاوض الناجح

4. المساومة: تبادل التنازلات بهدف المصالحة.

بعد جمع المعلومات، ابدأ بالتفاوض من خلال تبادل التنازلات واختبار الافتراضات. ركّز على القضايا الأساسية التي تحقق المكاسب للطرفين وتهدف إلى نتائج مرضية. تحلّى بالصبر وتجنب التعجل، وابتعد عن المواقف الصعبة. ساعد الطرف الآخر على الحفاظ على ماء وجهه من خلال تقديم التنازلات المناسبة في مقابل مكاسب مهمة. إذا واجهت عقبات، انتقل إلى النقاط المقبولة وكن مستعداً لتقديم عروض بديلة.

**"تكلم عندما تكون غاضباً وسوف
تتكلم بأفضل خطاب تتدم عليه على
الإطلاق".**

أمبروز بيرس.

المراحل الخمس للتفاوض الناجح

5. اتفاق:

يصل الطرفان إلى تسوية وقد يتعززان بمزيد من التعاون.

بمجرد إتمام الصفقة، حاول الوصول إلى اتفاق واضح يتضمن إعادة صياغة الشروط. قد يقترح البعض تقديم تنازل بسيط في نقطة أخيرة للسماح للطرف الآخر بالشعور بأنه حقق مكسباً ملموساً، مما يعزز من نجاح المفاوضات. إذا فشلت الصفقة، كن مستعداً لإعادة فتح المحادثات ببيانات جديدة. تجنب تقديم تنازلات في اللحظات الأخيرة؛ فالتكتيك الناجح يكون غالباً في الحفاظ على علاقة إيجابية تهيئ للتعاون المستقبلي.



ممارسة العروض التقديمية

تقديم عروض تقديمية مؤثرة

العروض التقديمية هي شكل منظم من أشكال الاتصال حيث يقدم شخص واحد معلومات أو مقترحات لجمهور معين . يمكن أن يكون هدف العرض التقديمي هو إعلام أو إقناع أو إلهام، مما يجعل من الضروري التواصل بوضوح وإشراك الجمهور.



المهارات الأساسية التي يجب ممارستها

البنية والوضوح: تأكد من أن عرضك التقديمي يحتوي على مقدمة ونص وخاتمة واضحة. تجنب تحميل الشرائح بالنصوص؛ ركز على توصيل النقاط الرئيسية.

ارتباط: استخدم التواصل البصري والإيماءات والوسائل البصرية لجذب انتباه الجمهور. اطرح أسئلة بلاغية أو اذكر قصصًا لجعل عرضك التقديمي أكثر قابلية للتفاعل.

الثقة والتسليم: تدرب على التحدث بثقة ووضوح، مع الانتباه إلى نبرة صوتك، وسرعتك، ولغة جسدك.



تقييم أسلوب اللغة في التفاعلات المختلفة

- عند تقييم أنماط اللغة في المحادثات، ضع العوامل التالية في الاعتبار:

- أين تجري المحادثة؟ هل هي اجتماع رسمي، دردشة غير رسمية، أم مناظرة؟

المحتوى



- من تخاطب؟ هل هم زملاء، أصدقاء، عملاء، أم أصحاب مصلحة؟

الجمهور



- ما هو هدف التفاعل؟ هل تقوم بإعلام، أو إقناع، أم أنك تجري محادثة عادية؟

الهدف



تحدي اللغة في السياق



تحليل المفاوضات والعروض التقديمية في البيئات المهنية

كلا من **المفاوضات والعروض التقديمية** هي مهارات التواصل الأساسية في البيئات المهنية. تركز المفاوضات على التوصل إلى اتفاقيات مفيدة للطرفين، في حين تركز العروض التقديمية على تقديم المعلومات أو المقترحات إلى الجمهور.



تحليل المفاوضات والعروض التقديمية في البيئات المهنية



لماذا هي مهمة؟

التفاوض الفعال يضمن أن كلا الطرفين يغادران العمل راضيين، مما يعزز العلاقات التجارية طويلة الأمد.

والعروض التقديمية الواضحة والمقنعة: قيادة عملية صنع القرار، والتأثير على أصحاب المصلحة، وتوصيل الرسائل الرئيسية بشكل فعال.

التعامل مع شكاوى العملاء

الموقف:

أنت ممثل خدمة عملاء في شركة للأجهزة المنزلية، وعليك التعامل مع شكاوى العملاء المختلفة بخصوص منتج معيب.

الهدف:

تكييف أسلوب اللغة بناءً على وسيلة الاتصال ونبرة العميل.



التعامل مع شكاوى العملاء

عميل يتصل بنبرة غاضبة لأن غسالتة الجديدة تعطلت بعد أسبوع واحد فقط من الاستخدام. يجب أن يكون الرد متعاطفًا، مطمئنًا، ومعلوماتيًا مع تقديم خطة واضحة لحل المشكلة.



"أنا أسف جدًا لسماع المشكلة التي واجهتها مع غسالتك الجديدة. أفهم مدى الإحباط الذي تشعر به، خاصة بعد أسبوع واحد فقط من الاستخدام. أؤكد لك أننا سنقوم بحل هذه المشكلة في أسرع وقت ممكن. يمكنني مساعدتك في تحديد موعد للإصلاح في أقرب وقت يناسبك، وسنتأكد من معالجة كل شيء."

التعامل مع شكاوى العملاء

عزيزي [اسم العميل]،
آمل أن تصلك هذه الرسالة وأنت بخير. أرغب في المتابعة معك بخصوص المشكلة الأخيرة في غسالتك. لقد قمنا بتحديد موعد لزيارة الفني في [تاريخ] لحل المشكلة. أقدر صبرك وتعاونك خلال هذه العملية، وأنا واثق من أننا سنتمكن من حل هذه المشكلة بسرعة. إذا كان لديك أي أسئلة أو استفسارات إضافية، لا تتردد في التواصل معنا.

تحياتي، [اسمك]

يجب عليك كتابة رسالة بريد إلكتروني للمتابعة بعد تحديد موعد إصلاح.
يجب أن يكون البريد الإلكتروني رسميًا، مهذبًا، ويُظهر التقدير لصبر العميل.



ملخص المراجعة والأسئلة والأجوبة

✓ أنواع التفاعل اللفظي:

- محادثة
- التفاوض
- عرض تقديمي
- مناظرة

✓ أنماط اللغة والسجلات:

- رسمي
- غير رسمي
- مقنع:
- إصطلاحي

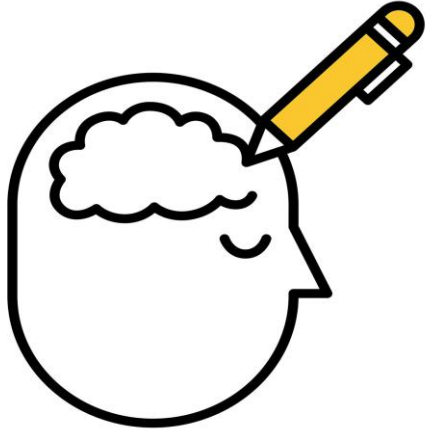
✓ أهمية التكيف:

- يؤدي تكيف أسلوب اللغة بناءً على السياق والجمهور والغرض إلى تعزيز فعالية التواصل.
- يسمح تعديل السجل بالتفاعل بشكل أفضل مع الجماهير المتنوعة، بدءًا من المناقشات غير الرسمية بين الأقران وحتى العروض التقديمية الرسمية.

- س: 1 ما هي الفروقات الأساسية بين المحادثة والمناظرة في التفاعلات اللفظية؟
- س: 2 كيف يختلف استخدام اللغة الرسمية عن اللغة غير الرسمية؟
- س: 3 لماذا من المهم تكييف أسلوب لغتك بناءً على السياق والجمهور؟
- س: 4 ما هو دور اللغة الإقناعية في البيئة المهنية؟
- س: 5 كيف يمكنك ضمان التواصل الفعال أثناء العرض التقديمي؟
- س: 6 ما هي أهم الاستراتيجيات للمفاوضات الناجحة؟
- س: 7 كيف يؤثر التواصل غير اللفظي على المفاوضات والعروض التقديمية؟
- س: 8 ما هي بعض العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها عند التحضير لعرض تقديمي رسمي؟
- س: 9 كيف يمكنك بناء التفاهم والثقة في المفاوضات؟
- س: 10 كيف يساعد الاستماع النشط على تحسين التواصل في المحادثات غير الرسمية والتفاعلات الرسمية؟



هل لديك أي أسئلة؟



ماذا ستحتفظ به من
تدريب اليوم؟

تمرین تقسیم



قائمة المراجع

الكتب:

- جي، جيه بي . (2022) مقدمة في تحليل الخطاب :النظرية والمنهج (الطبعة الخامسة .(روتليدج.
- هيث، إس بي . (2021)الكلمات في العمل واللعب :ثلاثة عقود في الحياة الأسرية والمجتمعية .مطبعة جامعة كامبريدج.

التقارير والمجلات:

- اليونسكو . (2021)تقرير اليوم الدولي لمحو الأمية .منشورات اليونسكو.
- الرابطة الدولية لمحو الأمية . (2020)تقرير ما هو الجديد في مجال محو الأمية.
- الصندوق الوطني لمحو الأمية . (2024)تقرير محو الأمية في المملكة المتحدة.

قائمة الموارد المقترحة للتعلم الذاتي

المواقع والمنصات:

- كورسيرا - تقدم مجموعة واسعة من الدورات التدريبية حول مهارات الاتصال والتفاوض والعرض التقديمي.
- LinkedIn Learning - يوفر دورات التطوير المهني، بما في ذلك تكييف أنماط اللغة وتحسين التواصل اللفظي.
- MindTools - موارد عملية لتعزيز مهارات التواصل والقيادة والتفاوض.

بودكاست:

- "رجال الاتصالات" - بودكاست يركز على تحسين مهارات التواصل في البيئات المهنية والشخصية.
- "التفاوض على أي شيء" - يقدم نصائح حول استراتيجيات التفاوض لمحترفي الأعمال.
- "فن السحر" - يقدم رؤى حول إتقان التواصل اللفظي وغير اللفظي.

قائمة الموارد المقترحة للتعلم الذاتي

أدوات الإبداع:

- ميرو - منصة السبورة التعاونية عبر الإنترنت، مثالية لتبادل الأفكار وتصور الأفكار في الاجتماعات.
- Trello - أداة لإدارة المهام تساعد في هيكلة العروض التقديمية والتحضير للمفاوضات.
- Canva - أداة تصميم رسومي تتيح للمستخدمين إنشاء عروض تقديمية احترافية بسهولة.

الدورات التدريبية عبر الإنترنت:

- "التواصل الفعال في مجال الأعمال" من كورسيرا - يركز على تحسين مهارات التواصل المهني www.coursera.org.
- "مهارات التفاوض: استراتيجيات لزيادة التأثير" من - Udemy دورة مصممة لمساعدة المحترفين على تحسين تقنيات التفاوض الخاصة بهم www.udemy.com.
- "مهارات العرض التقديمي: كتابة الخطب والشرائح والتقديم" بواسطة - LinkedIn Learning يقدم نصائح عملية لتقديم عروض تقديمية مؤثرة www.linkedin.com/learning.



Entrepreneurial Mindset and Key Skills for All

شكرًا لك!



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.