

have a
dream



ERF:

الوعي والتعبير الثقافي
الموضوع رقم 3 : مهارات التواصل الفعال في السياقات بين
الثقافات

Have a Dream

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..

مجموعة المنظمات القائمة على البرنامج

MMC Mediterranean
Management Centre

المنسق الرئيسي للبرنامج:



المنظمات الشريكة:



Jordan Youth Innovation Forum
الملتقى الأردني للإبداع الشبابي

تفاصيل البرنامج

العنوان: "التطوير المشترك والتوجيه والتحقق من صحة مناهج ومواد التدريب الخاصة بعقلية ريادة الأعمال والمهارات الأساسية لدول العالم الثالث"

عقلية ريادة الأعمال والمهارات للجميع (EMSA)

رقم البرنامج: EMSA - Erasmus-EDU-2022-CB-VET - 101092477

نوع البرنامج: برنامج Erasmus + لبناء القدرات في مجال التعليم والتدريب المهني (VET)

دعوة لتقديم المقترحات: Erasmus-EDU-2022-CB-VET

تاريخ البدء: ٢٠٢٣ . ٠١ . ٠١

تاريخ الانتهاء: ٢٠٢٥ . ١٢ . ٣١

هدف التدريب

تهدف هذه الورشة إلى تعزيز فهم أعمق لأهمية الوعي الثقافي والتعبير عنه. من خلال استكشاف تعريفات التراث الثقافي وأهمية الحفاظ على التقاليد الثقافية، سيطور المشاركون وعياً متزايداً بالقيمة التي تجلبها الخلفيات الثقافية المتنوعة للمجتمع. سيكون التواصل بين الثقافات نقطة محورية في الورشة، وسيتعلم المشاركون عن الحواجز التي تعترض الحوار بين الثقافات ويكتشفون استراتيجيات لتعزيز التفاعلات المحترمة والهادفة عبر الحدود الثقافية. بحلول نهاية الورشة، سيكون لدى المشاركين:

- القدرة على التفاعل بشكل فعال مع أشخاص من خلفيات مختلفة.
- الشعور بالوكالة والثقة للمساهمة بشكل إيجابي في عالم أكثر شمولاً.
- فهم أوسع للقضايا العالمية والترابط بين الثقافات.
- مهارات الاتصال العملية للعمل بشكل فعال في بيئات متعددة الثقافات.
- المهارات اللازمة للتغلب على حواجز الاتصال الشائعة، وممارسة استراتيجيات حل النزاعات التي يمكن تطبيقها في سياقات ثقافية متنوعة.



من حيث المعرفة :

تعريف مبادئ التواصل بين الثقافات والتعرف على الاتصالات التجارية في المجتمعات الدولية وكيف تؤثر التكنولوجيا على الحوار بين الثقافات

من حيث المهارات :

تطبيق تقنيات الاتصال الفعالة والتغلب على حواجز الاتصال في المجتمعات الدولية

من حيث الكفاءة:

تنفيذ استراتيجيات للتغلب على حواجز التواصل في السياقات بين الثقافات، وضمان التفاهم المتبادل والاحترام في تفاعلاتهم

مهارات التواصل لفعال في السياقات بين الثقافات

نتائج التعلم

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



يتضمن الوعي الثقافي وكفاءة التعبير فهم واحترام كيفية نقل الأفكار والمعاني وتبادلها بشكل إبداعي عبر مختلف الثقافات من خلال أشكال فنية وممارسات ثقافية متنوعة. كما يتضمن الانخراط الفعال في فهم وتطوير وتوضيح أفكار الفرد وشعوره بالانتماء أو الدور في المجتمع عبر سياقات ومواقف مختلفة.

ما هي كفاءة ERF التي يتناولها
تدريينا؟

خريطة مسار التدريب (مستوى الكفاءة)

1

فهم تنوع أشكال التعبير الثقافي
وأهمية التراث الثقافي

2

التنوع الثقافي وكيفية ضمانه

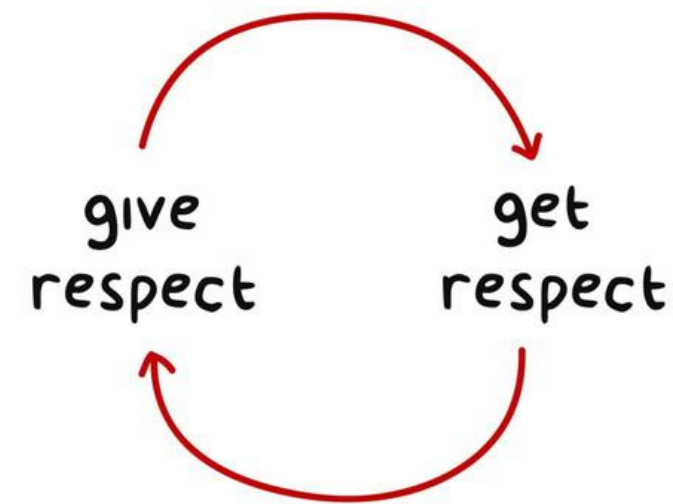
3

مهارات التواصل الفعال في
السياقات بين الثقافات

قواعد التدريب



المشاركة



**YOUR
OPINION
MATTERS**

“

Culture is the software of the mind
Geert Hofstede

”



نشاط كسر الجليد

أخبرنا بكلمتين تصفان ثقافتك

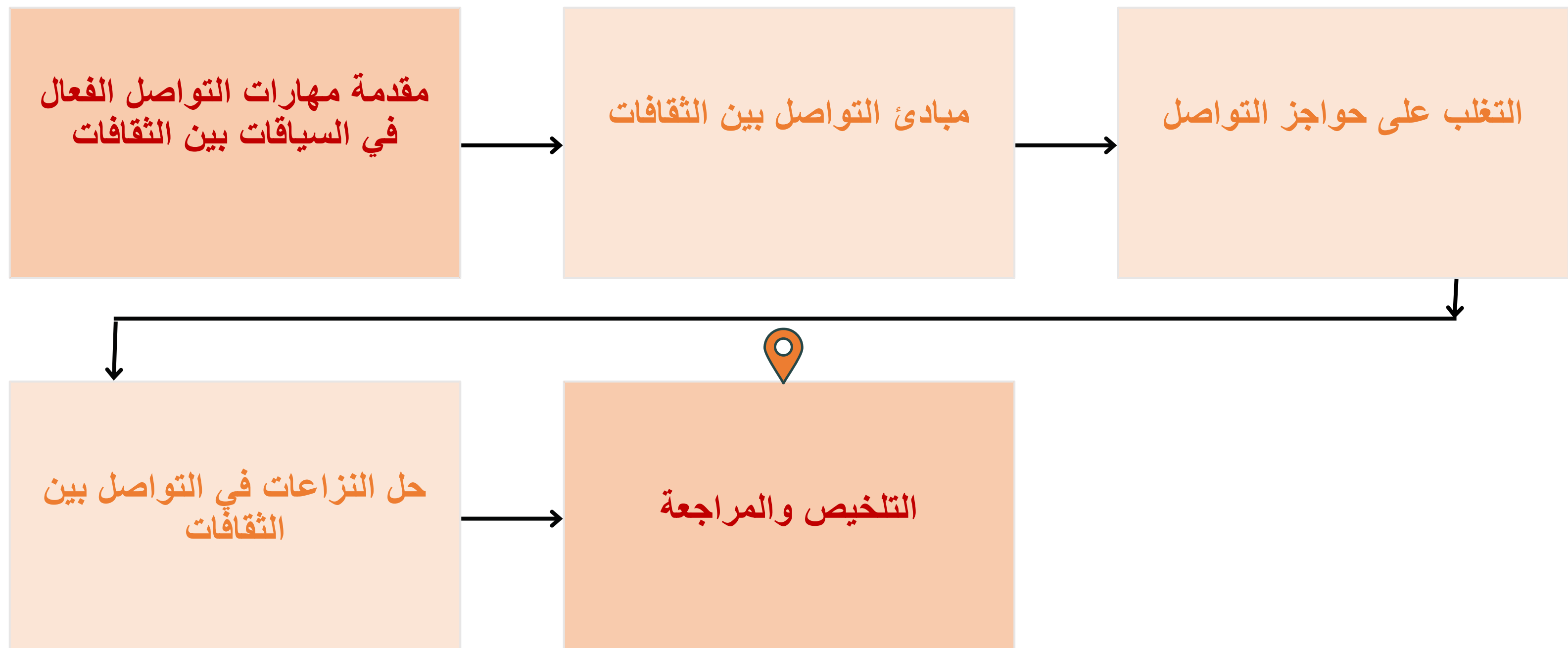


الأول الذي يعرفه الجميع



الثاني قليل من يعرفه

خريطة المسار التدريب



مقدمة في التواصل بين الثقافات

ما هو التواصل بين الثقافات؟

التواصل بين الثقافات هو القدرة على التعامل مع أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة. كما يتطلب الصبر والحساسية للاختلافات مثل اللغة والعادات وأنماط التفكير والمعايير الاجتماعية والسلوكيات.



التواصل بين الثقافات

يتشارك الناس في جميع أنحاء العالم العديد من السمات المشتركة، ولكن الاختلافات الثقافية هي التي تشكل كيفية تواصلنا. يتضمن التواصل الفعال مشاركة الأفكار والمعلومات من خلال الأساليب اللفظية وغير اللفظية، مما يجعل من المهم فهم الإشارات الاجتماعية ولغة الجسد وآداب السلوك.



التواصل بين الثقافات

يعد تطوير مهارات التواصل بين الثقافات أمرًا ضروريًا لتحقيق النجاح في البيئات متعددة الثقافات أو البيئات الدولية.

كما أن تشجيع الحوار المفتوح والتفاهم المتبادل بين الثقافات يعزز العلاقات.

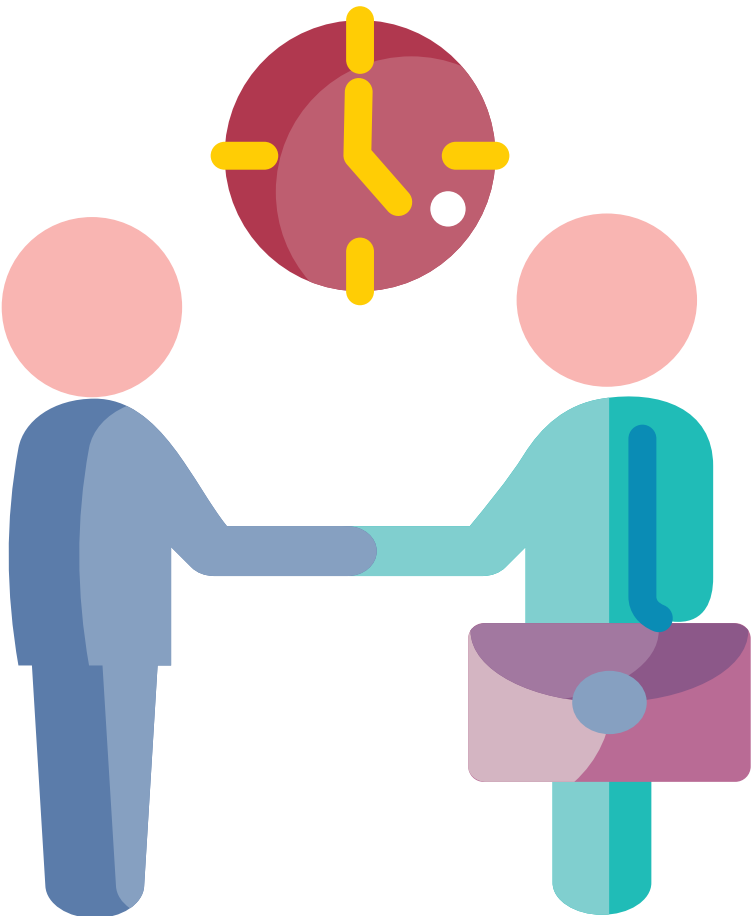


أمثلة على علاقات الثقافة في بيئة العمل

إن فهم واحترام المعايير الاجتماعية للثقافات المختلفة أمر ضروري لنجاح التفاعلات التجارية.

على سبيل المثال :

- يفضل الأمريكيون المحادثات القصيرة.
- يفضل البريطانيون إضافة دمج الفكاهة في الحديث.
- يميل الألمان إلى أن يكونوا مباشرين.
- وعلى عكس ذلك فإن الثقافة التايلاندية أكثر انفتاحاً على الأسئلة الشخصية، مثل السؤال عن الحالة الاجتماعية أو المهنة، والذي قد تعتبره الثقافات الغربية تدخلاً.



1-التواصل التجاري بين الثقافات
عالم VUCA
نموذج هوفبيستد (نموذج D-6)

مصطلح VUCA

- نشأ مصطلح VUCA من قبل الجيش الأمريكي في أواخر الثمانينيات لوصف بيئة ما بعد الحرب الباردة.
- مع مواجهة الجيش للتحديات في فهم واستجابة المواقف المتقلبة، الغير المؤكدة، المعقدة والغامضة، قدم مفهوم VUCA إطارًا لتحليل هذه الظروف الديناميكية والتكيف معها.
- مع مرور الوقت، تبنت مجتمعات الأعمال والقيادة مصطلح VUCA.
- اليوم، يُستخدم مصطلح VUCA على نطاق واسع لوصف المشهد المؤسسي الحديث، مما يساعد القادة والمؤسسات على التعامل مع عدم اليقين والتعقيد.

VUCA



VOLATILITY



UNCERTAINTY



COMPLEXITY



AMBIGUITY

VUCA

Uncertainty

y

- عدم اليقين يشير إلى عدم القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية.
- وفي بيئة يسودها عدم اليقين، يصبح من الصعب توقع ما سيحدث نظرًا لغياب البيانات الواضحة.



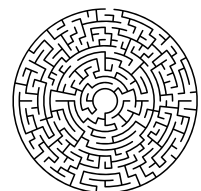
Volatility

- تشير التقلبات إلى السرعة والتغيرات غير المتوقعة التي تواجهها المؤسسة.
- فالتغيرات قد تكون سريعة وغير متوقعة،
- وتؤدي التقلبات إلى بيئة عمل صعبة.
- وفي ظل بيئة متقلبة، يصبح وجود رؤية واضحة ومتسقة أمرًا ضروريًا لتوجيه القرارات



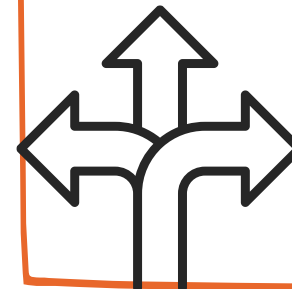
Ambiguity

- الغموض يشير إلى غياب الوضوح أو وجود رسائل متضاربة.
- ويحدث الغموض عندما تكون هناك صعوبة في فهم الموقف أو تفسيره بدقة.



Complexity

- التعقيد يشير إلى وجود عوامل أو قضايا أو قوى متعددة ومتراصة تجعل من الصعب الفهم أو التحليل.
- وفي المواقف المعقدة، قد تؤدي تغييرات بسيطة إلى نتائج غير متوقعة



مناقشة جماعية

هل نحن نعيش في عالم VUCA ؟ إذا نعم فكيف تفكر في مواجهته وإذا كانت الاجابة لا فما هو رأيك؟



VUCA

- نحن نعيش في عالم VUCA، الذي يتميز بالتقلب (Volatility)، وعدم اليقين (Uncertainty)، والتعقيد (Complexity)، والغموض (Ambiguity).
- تُسهم التطورات التكنولوجية السريعة، والتقلبات الاقتصادية، والتحوّلات الجيوسياسية في زيادة مستوى التقلب.
- ويحيط عدم اليقين بأحداث مثل تغيّر المناخ والقرارات السياسية.
- أما التعقيد فينشأ من الأنظمة المترابطة مثل سلاسل الإمداد العالمية.
- ويستمر الغموض نتيجة نقص المعلومات أو غموضها.
- لكن العيش في عالم VUCA لا يعني بالضرورة شيئاً سلبياً.
- فهو يفتح الأبواب أمام الابتكار والنمو والتقدم.
- ورغم التحديات التي يفرضها، فإنه يعزز من قدرتنا على التكيف والمرونة والنجاح في أوقات التغيير.
- ويساعدنا إطار VUCA على فهم الواقع المعقد الذي نعيشه، والتعامل معه، بل والاستفادة منه.

كيف يمكننا مواجهة عالم VUCA؟

- إبق على اطلاع وتواصل مع أصحاب المصلحة Stakeholders لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تعامل مع الأمر من خلال التواصل الواضح والعمل الجماعي، مع ضمان معالجة القضايا المعقدة بشكل تعاوني.
- شجع المرونة من خلال تعزيز فريق قادر على التكيف، وراغب في تجربة أساليب جديدة، وتعلم مهارات جديدة.

نموذج هوفستيد

- نموذج هوفستيد، أو نموذج الثقافة الوطنية ذي الأبعاد الستة، هو إطار عمل لفهم ثقافة بلد ما من خلال قيمها الأساسية.
- هذا النموذج طوره البروفيسور جيرت هوفستيد، يساعد المنظمات على تحسين التواصل والتعاون بين الثقافات المختلفة.
- وهو يقدم رؤى قيمة حول كيفية تأثير الاختلافات الثقافية على العلاقات التجارية.
- كل بُعد في النموذج يركز على جزء مختلف في الثقافة



نموذج هوفستيد

يتكون النموذج من 6 أبعاد:

- Power Distance (PDI)
- Individualism vs. Collectivism
- Masculinity vs. Femininity
- Uncertainty Avoidance
- Long-Term vs. Short-Term Orientation

- بُعد القوة
- الفردية مقابل الجماعية
- الذكورة مقابل الأنوثة
- تجنب عدم التيقن
- التوجه طويل الأمد مقابل التوجه قصير الأمد
- الإشباع مقابل التقييد

Power Distance

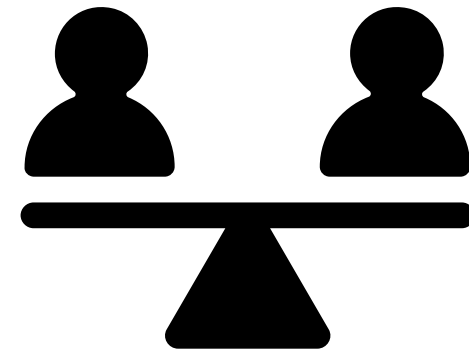
بُعد القوة



- يشير بُعد القوة إلى مدى توقع الناس للمساواة في المجتمع.
- في جميع الثقافات، توجد أشكال من التفاوت، ولكن السؤال الأساسي هو ما إذا كانت القوة موزعة بشكل متساوٍ نسبيًا (مسافة قوة منخفضة) أو مركزة بين عدد قليل من الأفراد (مسافة قوة عالية).

- تفاوت قوي بين مستويات القوة في المجتمع وينفرد القادة بالقوة وعلى الناس ان يحترمهم ويتبعوا القادة بدون اسئلة

مسافة قوة عالية



- يعتقد الناس بأن الكل سواسيه وعلى نفس القدر من القوة وبالتالي يستطيعون مشاركة افكارهم و اتخاذ القرارات معاً

مسافة قوة منخفضة

Individualism vs Collectivism

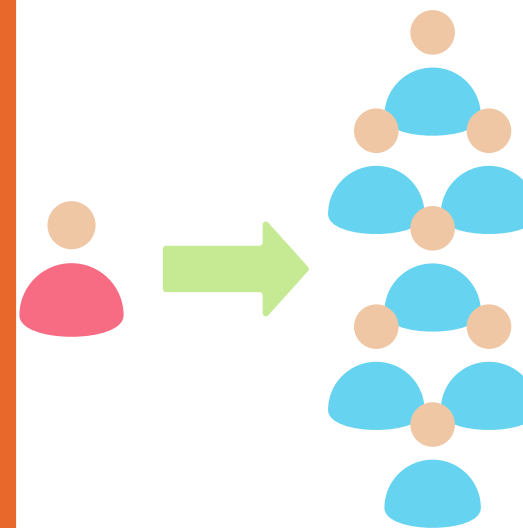
الفردية مقابل الجماعية



Individualism

- الفردية هي اهتمام الفرد بنفسه اولاً ويمكن اهتمامه بالعائلة المقربة كذلك.
- القيمة في التفكير في أنا قبل نحن
- يقدرون الحرية الفردية والاستقلال
- مثال:

USA



Collectivism

- الجماعية يقدر الناس أكثر الجماعة عن الفرد الواحد.
- يفكرون في الجماعة اولاً قبل المصلحة الشخصية
- يقدرون العمل الجماعي و الولاء للمجموعة.
- مثال:

China



Masculinity vs Femininity

الذكورة مقابل الأنوثة

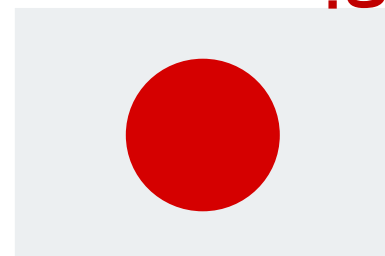


Masculinity ●

- تنظر الأبعاد الثقافية إلى القيم التي تفضلها كل ثقافة.
- تُقدّر الثقافة الذكورية التنافس، والإنجاز، والنجاح.
- ويُعتبر التصرف بقوة، والحزم، والتركيز على الأهداف من الصفات المهمة.

• مثال:

Japan



Femininity ●

- تُقدّر الثقافة الأنثوية الرعاية بالآخرين، وجودة الحياة، والتعاون.
- ويُعتبر اللطف، والتواضع، والتعاطف من الصفات الأساسية.
- مثال:

Sweden



Masculinity vs Femininity

الذكورة مقابل الأنوثة

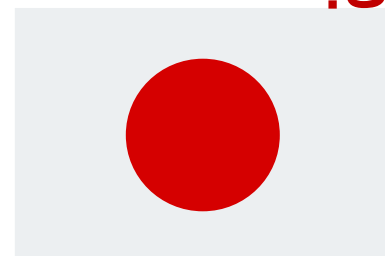


Masculinity ●

- تنظر الأبعاد الثقافية إلى القيم التي تفضلها كل ثقافة.
- تُقدّر الثقافة الذكورية التنافس، والإنجاز، والنجاح.
- ويُعتبر التصرف بقوة، والحزم، والتركيز على الأهداف من الصفات المهمة.

• مثال:

Japan



Femininity ●

- تُقدّر الثقافة الأنثوية الرعاية بالآخرين، وجودة الحياة، والتعاون.
- ويُعتبر اللطف، والتواضع، والتعاطف من الصفات الأساسية.
- مثال:

Sweden



Uncertainty Avoidance

تجنب عدم اليقين

- يستكشف هذا البعد الثقافي مدى تعامل المجتمع مع عدم اليقين والتغيرات الطارئة.

- يفضل الناس معرفة ما الذي سيحدث وما هو المخطط.
- يفضل الناس القواعد والهيكل الواضح لتجنب المفاجآت

اليونان



• مثال

تجنب عالي لعدم اليقين



- المجتمع لا يواجهه مشكله مع عدم فهم المستقبل.
- يواجهون عدم اليقين بارتياح وهم اكثر مرونة مع ذلك.

سنغافورة



تجنب منخفض لعدم اليقين

Long-Term vs Short-Term Orientation

التوجه طويل الأمد مقابل التوجه قصير الأمد

● التوجه طويل الأمد

- الثقافات المتوجهة لأهداف بعيدة المدى تضع خطط طويلة للمستقبل.
- يقدرون توفير المال والنجاح طويل الأمد.
- لا يستعجلون المكافآت
- مثال:

جنوب كوريا



● التوجه قصير الأمد

- تكون الثقافة متجهة للتكريز على الخطط القصيرة للحاضر والتركيز على المستقبل قصير المدى.
- تعتبر المكافآت او النتائج السريعة مهمة و يفضلون صرف الاموال في الوقت الحالي

● مثال

Nigeria



Indulgence vs Restraint

الإشباع مقابل التقييد



● الإشباع

- الحضارات المتجهه للإشباع تقدر أكثر الاستمتاع بالحياة.
- يقدرون إشباع الرغبات ويشعرون أكثر بالحرية والرضا مع صرف الاموال ف اي وقت.
- مثال:

المكسيك



● Restraint

- تقدر هذه الثقافة التحكم في الرغبات وتتبع معايير اجتماعية عالية.
- يركز الافراد على توفير الاموال و أن يكونوا عمليين أكثر.
- مثال:

روسيا



نشاط جماعي

عن طريق استخدام الخرائط الذهنية حاول ان تربط بين ال VUCA ونموذج الثقافة من هوفستيد في هذه الحالات

• أداره جائحة كورونا

• دخول شركة اوروبيه في السوق الافريقي



2-التغلب على حواجز التواصل

حواجز التواصل
كيف يمكننا التغلب عليها ؟
التكنولوجيا والتواصل بين الثقافات

حواجز الاتصال

- حواجز التواصل هي عقبات تعيق التواصل الفعال.
- يمكن أن تعطل هذه الحواجز تدفق المعلومات، مما يؤدي إلى سوء الفهم، والصراعات، وانخفاض الإنتاجية.
- فهم هذه الحواجز ضروري لتحسين مهارات التواصل وتعزيز العلاقات القوية.



حواجز الاتصال



- حواجز دلالية
- حواجز نفسية
- حواجز مادية
- حواجز ثقافية
- حواجز تنظيمية

حواجز دلالية

- تحدث هذه الحواجز عندما يكون لدى المرسل والمستقبل تفسيرات مختلفة للكلمات أو الرموز.



حواجز نفسية

- هذه هي عقبات عقلية أو عاطفية يمكن أن تمنع التواصل الفعال، مثل التوتر، والقلق، أو الأفكار المسبقة.



حواجز مادية

- هذه هي عقبات مادية يمكن أن تُعيق التواصل، مثل الضوضاء، والمسافة، أو الصعوبات التقنية.



حواجز ثقافية

- تظهر هذه الحواجز من اختلافات في القيم الثقافية، والمعتقدات، أو العادات.

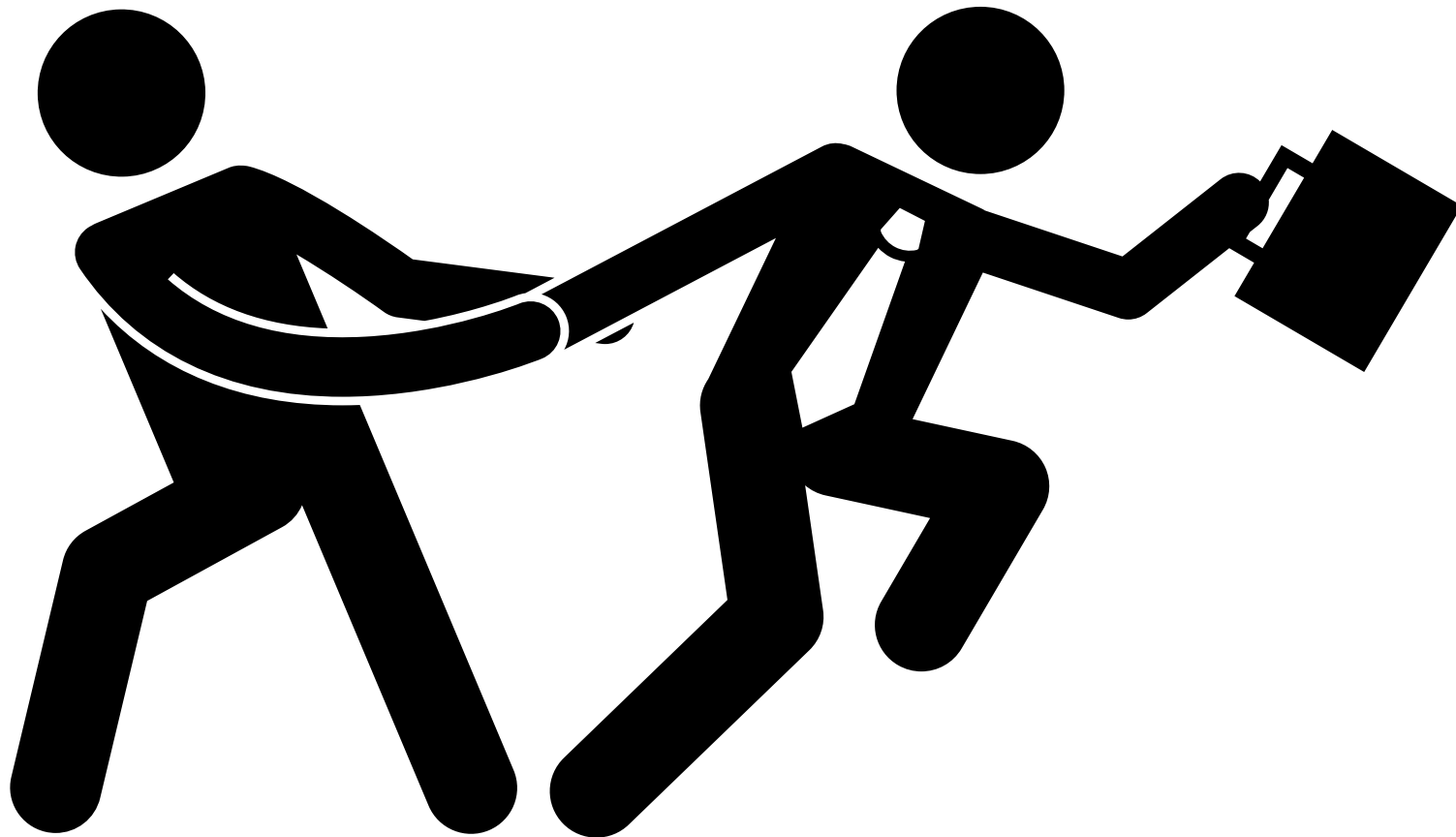


حواجز تنظيمية

• هذه عقبات هيكلية أو إجرائية

داخل المنظمة يمكن أن تعيق

التواصل.



دراسة حالة



حاجز التواصل بين عائشة وتوم

- كانت عائشة، مديرة تسويق من مصر، وتوم، مطور برمجيات من كندا، يتعاونان في مشروع لشركة تكنولوجيا عالمية. أدت خلفياتهما الثقافية المختلفة إلى عدة حواجز في التواصل أثرت على قدرتهما على العمل معًا بفعالية.

حاجز التواصل بين عائشة وتوم

- خلال اجتماع، استخدمت عائشة مصطلح "الموعد النهائي" للإشارة إلى جدول زمني مرن لمهام المشروع، بينما فسره توم على أنه موعد نهائي صارم. أدى هذا سوء الفهم إلى قيام توم بتحديد أولويات بعض المهام بشكل غير صحيح، مما تسبب في تأخيرات في المشروع.
- شعرت عائشة بالإرهاق بسبب بيئة العمل السريعة وبدأت تفترض أن تعليقات توم المباشرة كانت انتقادًا لقدراتها. أثر هذا التوتر على ثقتها ورغبتها في المشاركة في المناقشات، مما زاد من تعقيد تعاونهما.

حاجز التواصل بين عائشة وتوم

- كانت الشركة تفتقر إلى بروتوكولات تواصل محددة للمشاريع بين الأقسام. لحل هذه المشكلة، اقترحت عائشة وتوم عقد اجتماعات دورية للتحقق من التقدم واستخدام أدوات تعاون مثل برامج إدارة المشاريع. ساعد ذلك في ضمان أن يكون الجميع على نفس الصفحة فيما يتعلق بالتوقعات والمسؤوليات.
- كانت عائشة معتادة على نهج أكثر تركيزًا على العلاقات، حيث كانت تقدر الروابط الشخصية، بينما كان توم يفضل الكفاءة الموجهة نحو المهام. واعترافًا بهذا الاختلاف، اتفقا على تخصيص وقت لبناء علاقة جيدة، مما حسّن تواصلهما وفهما العام.

حواجز التواصل بين عائشة وتوم

- من خلال الوعي واتخاذ تدابير استباقية، تمكنت عائشة وتوم من تجاوز حواجز التواصل الخاصة بهما بنجاح. تحسنت تعاونهما بشكل كبير، مما أدى إلى إكمال المشروع بنجاح وزيادة فهمهما لكيفية تأثير الاختلافات الثقافية على العمل الجماعي.

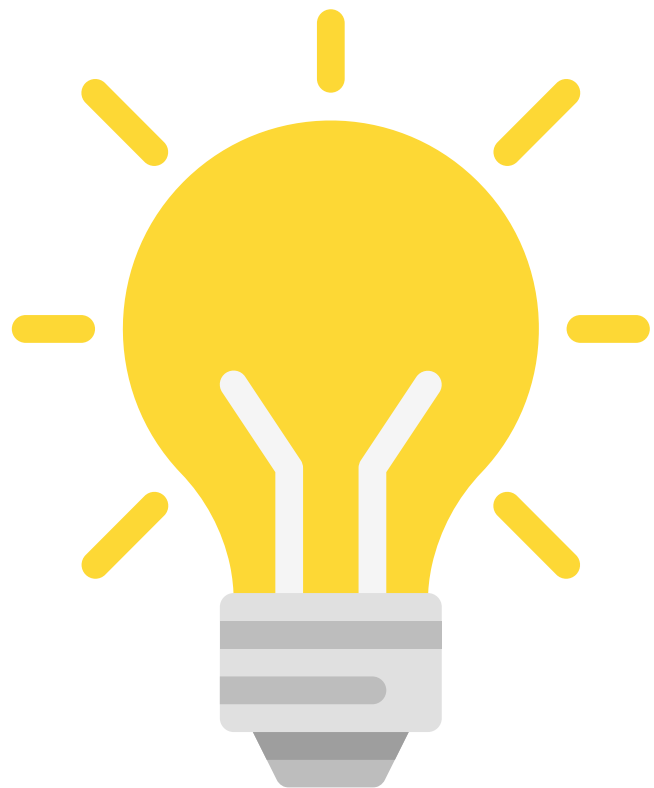
عصف ذهني

" التغلب على حواجز التواصل "



كيف يمكننا التغلب على حواجز الاتصال؟

- بدلاً من البحث عن حل محدد لكل حاجز تواصل، من الأكثر فعالية تطوير استراتيجية عامة للتعامل مع أي عقبات محتملة قد تظهر.



إستراتيجيات للتغلب على حواجز التواصل



- حافظ على هدوئك
- قم بإجراء بحثك
- اعثر على موقع جديد
- اكتسب الخبرة

حافظ على هدوءك

- من المهم البقاء هادئًا عند مواجهة صعوبات في التواصل. يمكن أن تؤدي زيادة القلق والإحباط فقط إلى تفاقم المحادثة المتوترة.



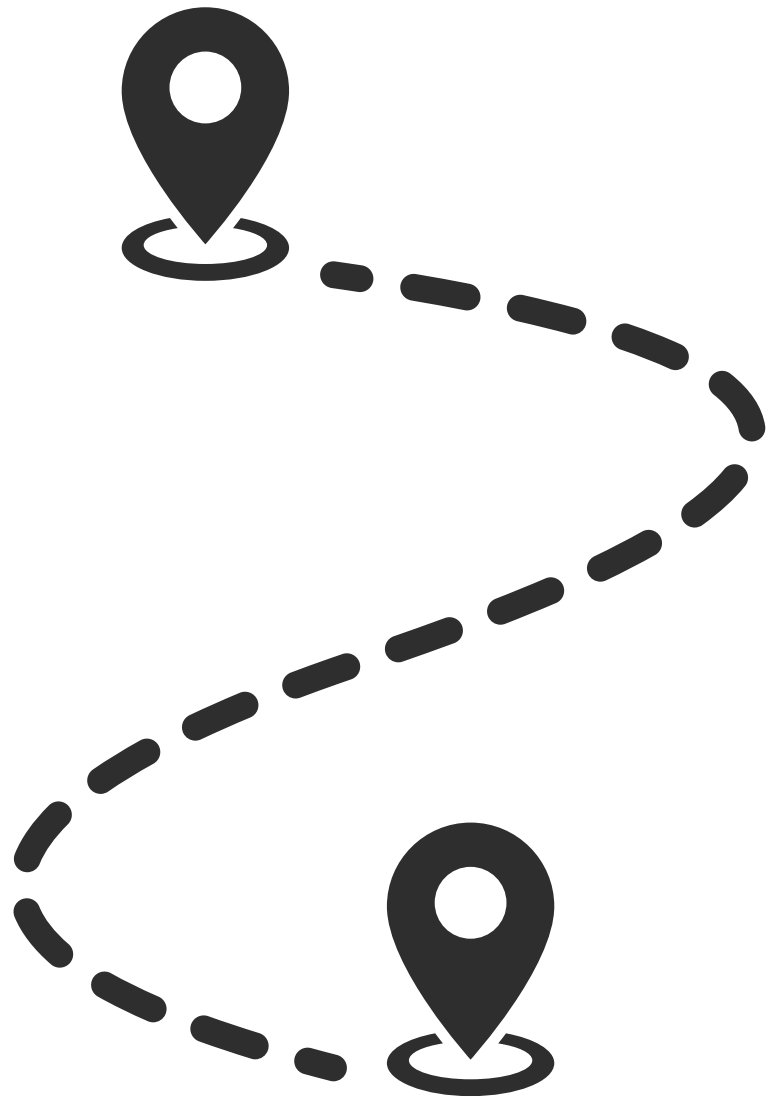
قم بإجراء بحثك

- من خلال إجراء البحوث والاستعداد للاختلافات الثقافية المحتملة، أو حواجز اللغة، أو التحديات الأخرى، يمكنك غالبًا منع مشكلات التواصل وتجنب الإحباط.



أعثر على موقع جديد

- في بعض الأحيان، قد يؤدي تغيير الموقع إلى تنشيط محادثة راکدة. تؤثر بيئتنا بشكل كبير على التواصل، لذا إذا لم يكن الوضع الحالي مناسبًا، ففكر في الانتقال إلى مكان مختلف. ينطبق هذا على التفاعلات الشخصية وعبر الإنترنت على حد سواء.



إكتسب الخبرة

- السر في أن تصبح متحدثًا أفضل هو أن تكون مستعدًا لأي موقف. أفضل طريقة لاكتساب هذه الخبرة هي الممارسة بانتظام من خلال الانخراط في محادثات مع أشخاص جدد. حاول التحدث إلى شخص تراه في الحافلة، أو الباريسستا، أو زميل جديد في العمل.



التكنولوجيا والتواصل بين الثقافات

لقد غيرت التكنولوجيا طريقة تواصلنا من خلال جعلها أسرع وأسهل. بينما تساعدنا على الاتصال بشكل أسرع، فإنها تؤثر أيضًا على كيفية تفاعلنا مع الآخرين على المستوى الشخصي. في هذا القسم، سنستعرض كيف تؤثر التكنولوجيا على التواصل، سواء من الجوانب الإيجابية أو السلبية، وكيفية تحقيق التوازن بين استخدام التكنولوجيا والتحدث وجهاً لوجه.



ما هي التأثيرات السلبية والإيجابية للتكنولوجيا على
مهارات التواصل؟

التأثيرات السلبية

الاعتماد على التكنولوجيا وتأثيره على التفاعلات الاجتماعية

- مع تزايد اندماج التكنولوجيا في حياتنا اليومية، ازداد اعتمادنا عليها في التواصل.
- وقد ساهم هذا الاعتماد في تراجع التفاعلات وجهًا لوجه، وانخفاض جودة علاقاتنا الاجتماعية بشكل عام.
- فالاعتماد المفرط على التكنولوجيا قد يؤدي إلى تحديات، خاصة عند تعطلها أو عدم توفرها، مما يؤثر على قدرتنا على التواصل بفعالية.

غياب العمق العاطفي وسوء الفهم في التواصل

- رغم أن التكنولوجيا جعلت التواصل أسرع وأكثر كفاءة، إلا أنها غالبًا ما تفتقر إلى العمق العاطفي.
- فالتفاعلات الرقمية تجعل من الصعب التعبير عن المشاعر والتفاصيل الدقيقة بشكل فعّال، مما قد يؤدي إلى سوء الفهم وخلل في التواصل.

انخفاض التواصل وجهًا لوجه وتبعاته

- أدى الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى تراجع التفاعلات المباشرة بين الأشخاص.
- وقد يساهم هذا الانخفاض في إضعاف المهارات الاجتماعية وصعوبة بناء علاقات أعمق مع الآخرين.
- كما قد يؤدي إلى تراجع مستوى التعاطف وانخفاض القدرة على فهم الإشارات غير اللفظية.

التأثيرات الإيجابية



الاتصال العالمي من خلال التكنولوجيا

- تُتيح لنا التكنولوجيا التواصل مع أشخاص من مختلف أنحاء العالم بطرق لم تكن ممكنة في السابق.
- وقد ساهم ذلك في تعزيز الفهم الثقافي العميق، وتنمية شعور أقوى بالتعاطف العالمي.

سهولة التواصل من خلال التكنولوجيا

- جعلت التكنولوجيا التواصل أسرع وأكثر سهولة من أي وقت مضى.
- أصبح بإمكاننا التواصل الفوري مع الآخرين، بغض النظر عن المسافات.
- وتُسهم هذه السهولة في الحفاظ على العلاقات البعيدة، وتُبقي روابطنا قوية مع الأصدقاء والعائلة مهما كانت المسافات التي تفصلنا.

تحسين التواصل من خلال التكنولوجيا

- ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في تطوير طرق تواصلنا، وفتحت آفاقًا جديدة للتواصل والاتصال.
- تتيح مكالمات الفيديو إجراء محادثات وجهًا لوجه مع أشخاص على بُعد مسافات شاسعة.
- كما تُمكن الرسائل الفورية من التواصل اللحظي مع أي شخص في أي مكان في العالم، مما يجعل التفاعل العالمي أكثر كفاءة وطابعًا شخصيًا.

مناقشة جماعية

ما هي تحديات وفوائد التكنولوجيا في التواصل بين الثقافات؟



3- حل النزاعات في التواصل بين الثقافات

إدارة سوء التواصل
إستراتيجيات التفاوض
بناء الثقة

إستراتيجيات التفاوض

تلعب الاختلافات الثقافية دورًا حاسمًا في نجاح المفاوضات.
فهم هذه الاختلافات أمر أساسي، خاصة في عالم اليوم المترابط حيث تتجاوز المعاملات التجارية والتعاون الحدود الدولية.

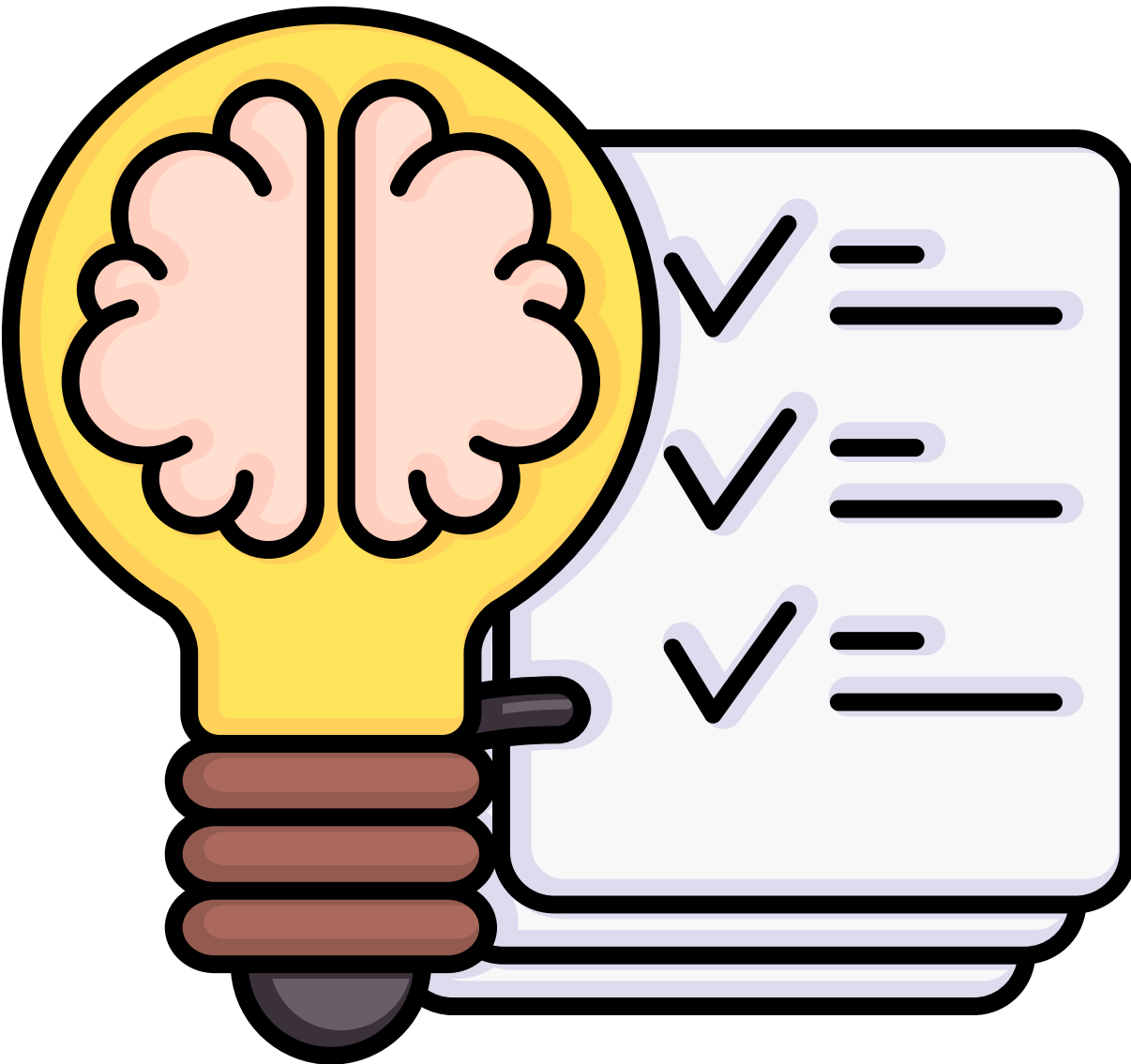


التواصل عبر الثقافات

تختلف أساليب التفاوض عبر الثقافات، من المباشرة والتصادية إلى غير المباشرة والتعاونية.

تفضل بعض الثقافات التواصل غير المباشر، بينما تفضل أخرى الصراحة.

من خلال فهم هذه الأساليب المختلفة، يمكن للمفاوضين تحسين مهاراتهم في التواصل وتكييف استراتيجياتهم وفقًا لذلك.



أسلوب التفاوض الأمريكي السرعة، التكلفة، الكفاءة

يقترب الأمريكيون من المفاوضات مع تركيز على السرعة والتكلفة والكفاءة. يسعون إلى تحقيق نتيجة رابحة للطرفين، حيث لا يعني كسب أحد الجانبين خسارة الآخر بالضرورة.

تُعتبر المعلومات أداة للتفاوض، ولكل جانب حدود يوافق على قبولها. الهدف هو العثور على أرضية مشتركة ضمن هذه الحدود.

يفضل الأمريكيون التركيز على المعاملة بدلاً من العلاقة، ويقدرّون خطط العمل الواضحة والموجزة.



أسلوب التفاوض الكندي مشاركة المعلومات وحل المشكلات

يركز المفاوضون الكنديون على تحقيق نتائج مربحة للجانبين.

فهم يعطون الأولوية لتبادل المعلومات وحل المشاكل للوصول إلى هذا الهدف. وعادة ما يكون نهجهم مهذباً ومباشراً وفعالاً، مع التركيز على الحقائق بدلاً من بناء العلاقات.



أسلوب التفاوض في الصين البيع الناعم والشراء الصعب

يتسم المفاوضون الصينيون بالمهارة والاستراتيجية.

فهم يفضلون المفاوضات الجماعية مع متحدث رسمي ويستخدمون نهجاً تدريجياً مع عروض أولية سخية.

وقد يذكرون أيضاً العلاقات الشخصية.



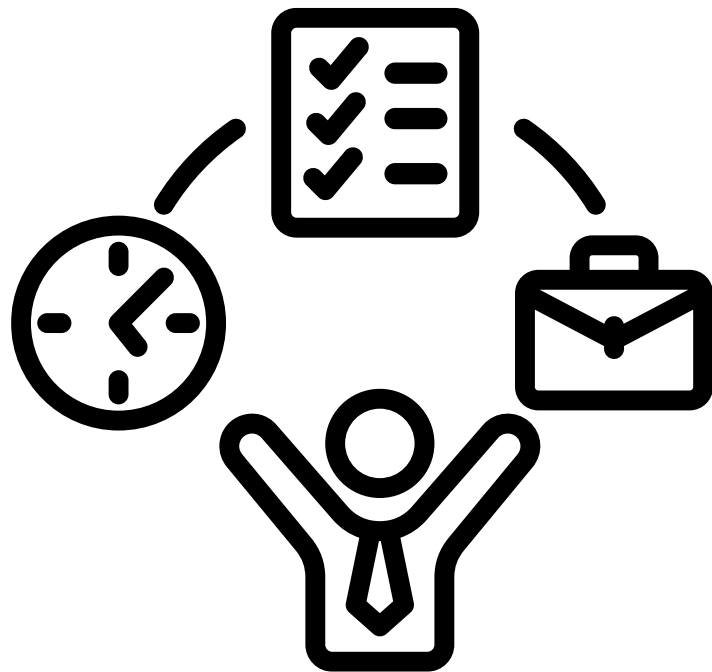
أسلوب التفاوض في النرويج التعاون والتوافق في الآراء

النرويج على النقيض تماماً تقريباً.

فالمفاوضات تعاونية، ومباشرة، وفعالة

فهم لا يستخدمون التكتيكات المتلاعبة مثل المناورات العالية والمنخفضة.

ويعطي النرويجيون الأولوية للتوافق في الآراء ويسعون إلى تحقيق نتائج مربحة للجميع.



أسلوب التفاوض في زامبيا المرونة والالتزام

يُعطى أسلوب التفاوض الزامبي الأولوية للمنفعة المتبادلة ويتميز بالتبادل ذهاباً وإياباً، وغالباً ما ينطوي على المساومة.

قد يطلب منك المفاوضون الزامبيون اقتراح سعر بدلاً من عرض سعر مباشر.
والهدف العام هو التوصل إلى اتفاق يرضي الطرفين.



بناء الثقة

بناء العلاقات القوية والثقة أمران ضروريان للتواصل الفعّال بين الثقافات.



يساعد إظهار الاهتمام الحقيقي والاستماع بعناية واحترام وجهات النظر المختلفة على بناء الثقة والاحترام المتبادل. وهذا يخلق بيئة عمل إيجابية حيث تُقدّر آراء الجميع.

لماذا يجب أن تهتم ببناء الثقة ؟



- يؤدي تدهور الثقة إلى تغييرات ملحوظة في التفاعلات.
- تعاني المنظمات ذات الثقة العالية من ضغط أقل بنسبة 74%، بينما تزيد البيئات ذات الثقة المنخفضة من الضغط للجميع.
- المديرون الذين يفتقرون إلى الثقة في فرقهم:
 - يحدّون من الاستقلالية والاعتماد على النفس.
 - يميلون إلى الإدارة الدقيقة ومراقبة المهام عن كثب.
- زملاء العمل الذين لا يثقون ببعضهم البعض:
 - يتجنبون التعاون والمساعدة.
 - يفوتون فرص التواصل الاجتماعي.
- إن بناء الثقة منذ البداية أمر ضروري.
- إن تراجع الثقة يمكن أن يضر بسمعتك وموثوقيتك.
- غالبًا ما يتم استبعاد الأفراد غير الموثوق بهم من صداقات مكان العمل
- في بيئة العمل عن بُعد، تعد مستويات الثقة العالية أمرًا بالغ الأهمية للتعاون الفعّال بين الفرق الافتراضية.

كيف نبني الثقة في بيئات متعددة الثقافات؟



• كن صادقًا:

بناء سمعة عدم الصدق يدمر الثقة بسرعة. كن صادقًا دائمًا، حتى لو شعرت بعدم الارتياح، لتجنب الوقوع في الكذب.

• إحترم التزاماتك:

يبدل الشخص الجدير بالثقة كل جهد ممكن للوفاء بالتزاماته. إذا قطعت وعدًا، فاحرص على الوفاء به، وتجنب قطع الوعود التي قد لا تستطيع الوفاء بها.



كيف نبني الثقة في بيئات متعددة الثقافات؟

• التواصل بفعالية:

يمكن أن تتضرر الثقة بسبب سوء الفهم، لذا حاول أن تتواصل بوضوح لتجنب الالتباسات. إذا لم يكن هناك شيء واضح خلال المحادثة، فلا تتردد في طرح الأسئلة للتوضيح. الاستماع مهم بقدر أهمية التحدث لذا اسمح للآخرين بالتحدث وأظهر اهتمامًا حقيقيًا من خلال الاستماع الفعلي.



كيف نبني الثقة في بيئات متعددة الثقافات؟

• كن مساعدًا:

الشخص الموثوق يساعد الآخرين بدافع اللطف، وليس لمصلحة شخصية. عندما تنتهي من مهامك، اعرض المساعدة على زملائك، أو قدم الدعم للموظفين الجدد الذين قد يحتاجون إلى إرشاد.



دراسة حالة

ماذا حدث في قمة كوبنهاجن للمناخ بين الوفيد الصيني والوفد الامريكي؟





مراجعة - ملخص وسؤال وجواب

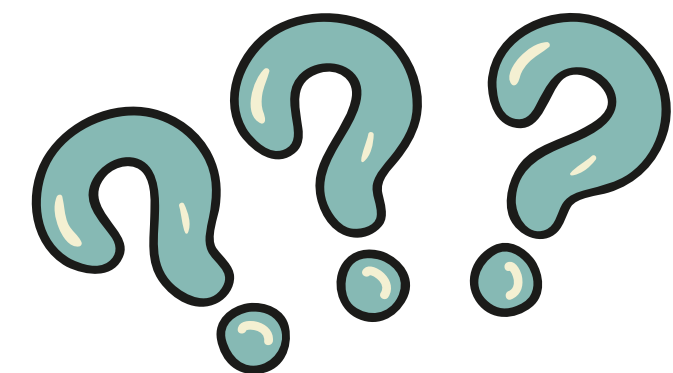
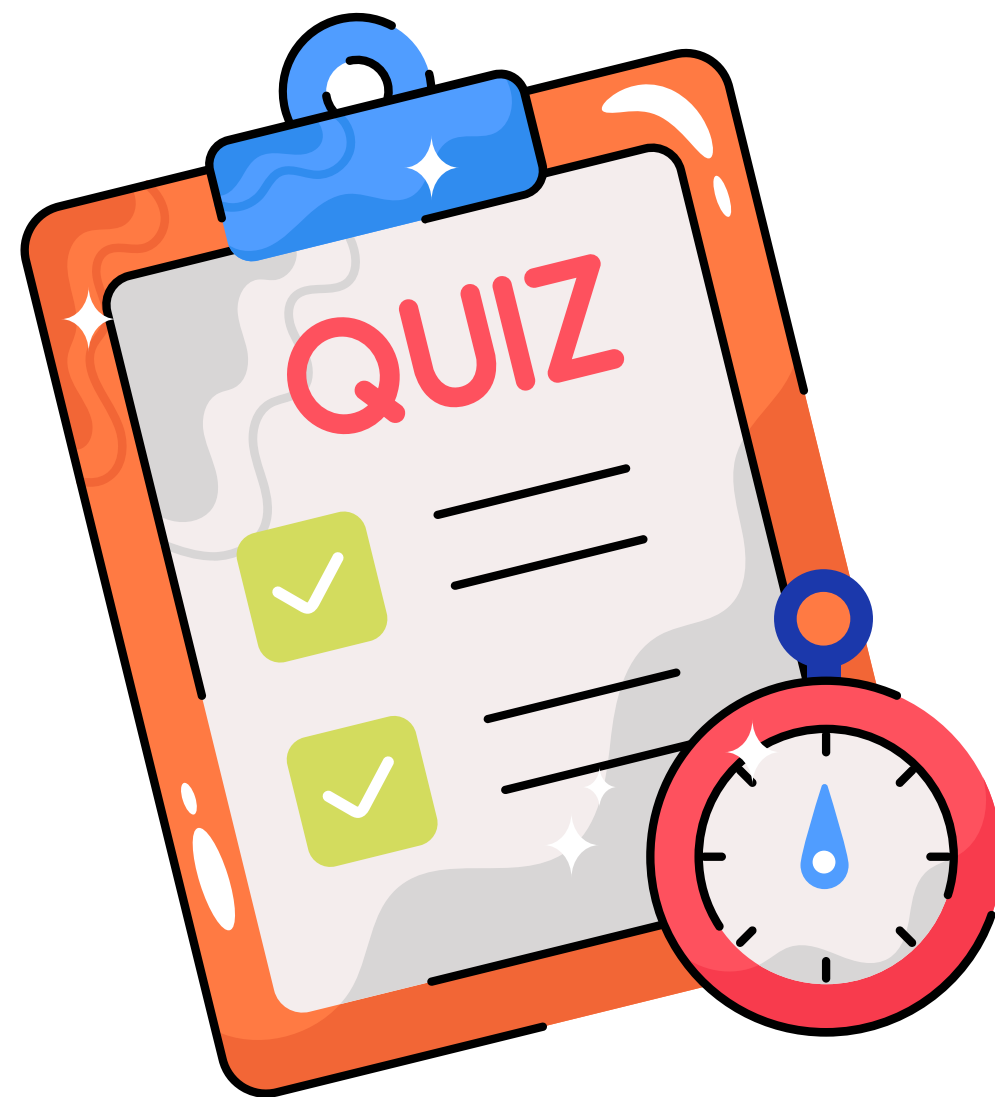
- التواصل بين الثقافات هو القدرة على التعامل مع الثقافات المتنوعة ويتطلب حساسية تجاه الاختلافات من أجل التفاعل الفعّال.
- هناك ثلاثة أمثلة على التواصل بين الثقافات: إدارة العلاقات التجارية، والأخطاء الإعلانية والعلاقات العامة والفعاليات الإعلامية.
- يصف مصطلح VUCA تعقيدات الحياة العصرية والشكوك التي تكتنفها التعقيدات والشكوك، وقد صاغه الجيش الأمريكي في الأصل ويستخدم الآن في مجال الأعمال التجارية للتنقل في بيئات لا يمكن التنبؤ بها.
- في عالم VUCA، يعد التواصل الفعال والتعاون والقدرة على التكيف من الأمور الأساسية لتعزيز فريق عمل مبتكر ومرن.
- نموذج هوفستيد هو إطار عمل طورته هوفستيد العظيم لفهم الثقافات الوطنية من خلال القيم الرئيسية، مما يساعد المؤسسات في تحسين التواصل والتعاون بين الثقافات.

- يتألف نموذج هوفستيد من ستة أبعاد لتحليل الاختلافات الثقافية: بُعد قوة ، والفردية مقابل الجماعية، والذكورة مقابل الأنوثة، وتجنب عدم التيقين، والتوجه طويل الأجل مقابل التوجه قصير الأجل، والإشباع مقابل التقييد.
- تعيق حواجز التواصل تدفق المعلومات، مما يسبب سوء الفهم والنزاعات.
- إن فهم الحواجز هو المفتاح لتحسين التواصل وتعزيز علاقات أقوى.
- فبدلاً من البحث عن حلول فردية لكل عائق من عوائق التواصل، من الأفضل صياغة إستراتيجية عامة لمعالجة التحديات المحتملة، والتي تشمل التزام الهدوء وإجراء الأبحاث وتغيير المواقع واكتساب الخبرة.
- تعزز التكنولوجيا من سرعة التواصل وسهولته ولكنها تؤثر على التفاعلات الشخصية، مما يتطلب تحقيق التوازن بين التواصل الرقمي والتواصل وجهاً لوجه.

- ويشمل تأثير التكنولوجيا على التواصل آثارًا سلبية مثل الاعتمادية والافتقار إلى العمق العاطفي وانخفاض التفاعلات وجهاً لوجه، بالإضافة إلى الجوانب الإيجابية مثل الإتصال العالمي والراحة وتعزيز التواصل.
- تنطوي إدارة سوء التواصل في السياقات بين الثقافات على فهم كيف يمكن أن تؤدي الاختلافات الثقافية في التواصل المباشر مقابل التواصل غير المباشر، والتواصل عالي السياق مقابل التواصل منخفض السياق، والتواصل الرسمي مقابل التواصل غير الرسمي، والزمن الأحادي مقابل الزمن المتعدد إلى حدوث نزاع.
- تؤثر الاختلافات الثقافية بشكل كبير على المفاوضات، حيث أن اختلاف الأساليب - من المباشر إلى غير المباشر - يتطلب من المفاوضين فهم وتكييف إستراتيجيات التواصل الخاصة بهم لتحقيق النجاح في سياق عالمي.
- تعتبر العلاقات القوية والثقة أمران حيويان للتواصل الفعال بين الثقافات، حيث أن انخفاض الثقة يزيد من التوتر ويعيق التعاون ويضر بالسمعة، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح العمل عن بُعد.



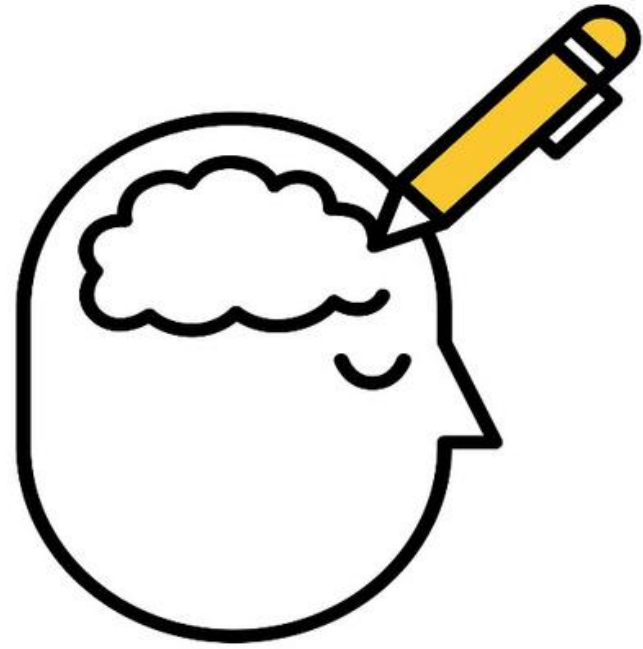
حان وقت التحقق من المعرفة!



- ما هو التواصل بين الثقافات، وهل يمكنكم تقديم أمثلة على مهارات التواصل الفعّال في سياقات التواصل بين الثقافات؟
- كيف يصف نموذج VUCA تعقيدات الحياة المعاصرة، ولماذا هو وثيق الصلة بالسياقات العسكرية والتجارية على حد سواء؟
- في نموذج VUCA، ما الذي ترمز إليه الأحرف V و U و C و A، وماذا يعني كل مصطلح؟
- كيف يساعد نموذج هوفستيد المؤسسات على فهم وتحسين التواصل بين الثقافات المختلفة؟
- ما هي الأبعاد الستة لنموذج هوفستيد، وكيف تؤثر على الاختلافات الثقافية؟
- ما هي أكثر عوائق التواصل شيوعاً، وكيف يمكننا التغلب عليها؟
- ما هو تأثير التكنولوجيا على التواصل، سواء الإيجابي أو السلبي، وكيف تؤثر على التفاعلات الشخصية؟
- كيف يمكن أن تؤدي الاختلافات الثقافية في أساليب التواصل إلى سوء الفهم في التفاعلات بين الثقافات؟
- ما هي الطرق التي تشكل بها الاختلافات الثقافية أساليب التفاوض، وكيف تختلف الأساليب بين دول مثل الولايات المتحدة وكندا والصين والنرويج وزامبيا؟
- ما أهمية الثقة في السياقات متعددة الثقافات، وما هي الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لبناء الثقة في بيئات متنوعة؟



هل لديك أي سؤال؟



ماذا الذي ستحتفظ به من
تدريب اليوم؟

تمرین و تقییم



قائمة المراجع

1. Management Consulted. (n.d.). What is the VUCA model? Retrieved October 22, 2024, from <https://managementconsulted.com/vuca-model/>
2. The Culture Factor. (n.d.). Intercultural management: What is the Hofstede model of national culture? Retrieved October 22, 2024, from <https://www.theculturefactor.com/intercultural-management#whatisthehofstedemodelofnationalculture>
3. Cherry, K. (2023, October 5). Hofstede's cultural dimensions theory. Verywell Mind. Retrieved from <https://www.verywellmind.com/hofstedes-cultural-dimensions-8583990>
4. Frost, R. (2023, September 22). The impact of technology on communication skills. Medium. Retrieved from <https://medium.com/@frostrombert2022/the-impact-of-technology-on-communication-skill-294f2a8f0078>
5. HiHello. (2023, August 22). Strategies to overcome communication barriers and communicate effectively. HiHello Blog. Retrieved from <https://www.hihello.com/blog/strategies-to-overcome-communication-barriers-and-communicate-effectively>
6. Barriers to Communication. (n.d.). Barriers to intercultural communication. Retrieved October 22, 2024, from <https://barrierstocommunication.com/barriers-to-intercultural-communication/#:~:text=Challenges%20in%20intercultural%20communication%20include,misinterpretations%20in%20diverse%20cultural%20interactions>
7. Indeed Career Guide. (n.d.). Communication barriers: Definition and examples. Retrieved October 22, 2024, from <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/communication-barriers>
8. Country Navigator. (n.d.). Negotiating across cultures. Retrieved October 22, 2024, from <https://www.countrynavigator.com/blog/negotiating-across-cultures>
9. BetterUp. (2023, June 14). How to build trust: An actionable guide to building trust in the workplace. BetterUp Blog. Retrieved from <https://www.betterup.com/blog/how-to-build-trust>

قائمة الموارد المقترحة للتعلم الموجه ذاتيًا

1. Kademy Group. (n.d.). The role of communications in a VUCA world. Retrieved October 22, 2024, from <https://kademygroup.com/blog/the-role-of-communications-in-a-vuca-world/>
2. RimaD2106. (2020, May 30). Communication in a VUCA world. Medium. Retrieved from <https://rimad2106.medium.com/communication-in-vuca-world-55d1957f9ce7>
3. Brett, J., Behfar, K., & Kern, M. C. (2006, November). Managing multicultural teams. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org/2006/11/managing-multicultural-teams>
4. Schönfelder, H. (2020, March 17). Are you experiencing miscommunication in multicultural teams? Medium, Idealo Tech Blog. Retrieved from <https://medium.com/idealo-tech-blog/are-you-experiencing-miscommunication-in-multicultural-teams-4d278f13c07e>
5. Indeed Career Guide. (n.d.). Types of communication: Definitions and examples. Retrieved October 22, 2024, from <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/types-of-communication>
6. Scotwork. (n.d.). How do cultural differences impact negotiation strategies? Retrieved October 22, 2024, from <https://www.scotwork.com/negotiation-insights/how-do-cultural-differences-impact-negotiation-strategies/#:~:text=Negotiation%20tactics%20can%20be%20influenced,talks%20to%20proceed%20more%20slowly>
7. Program on Negotiation, Harvard Law School. (2023, May 19). How to negotiate in cross-cultural situations. PON – Harvard University. Retrieved from <https://www.pon.harvard.edu/daily/leadership-skills-daily/how-to-negotiate-in-cross-cultural-situations/>
8. ASME. (2020, August). Communicating across cultures. American Society of Mechanical Engineers. Retrieved from <https://www.asme.org/topics-resources/content/communicating-across-cultures>
9. Program on Negotiation, Harvard Law School. (2023, August 7). 10 hardball tactics in negotiation. PON – Harvard University. Retrieved from <https://www.pon.harvard.edu/daily/batna/10-hardball-tactics-in-negotiation/>
10. Program on Negotiation, Harvard Law School. (2023, August 17). Unlocking cross-cultural differences in negotiation. PON – Harvard University. Retrieved from <https://www.pon.harvard.edu/daily/international-negotiation-daily/unlocking-cross-cultural-differences-in-negotiation-nb/>
11. MIC. (n.d.). Culture shock in the professional environment. Master of Advanced Studies in Intercultural Communication, Università

ENMMSA

Entrepreneurial Mindset and Key Skills for All

شكراً!



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.