

طراحی دوره آموزشی مهارت های ارتباط موثر با هوش مصنوعی (ChatGPT)

سرفصل ها

۱. مقدمه به مهارت های ارتباطی:

- اهمیت مهارت های ارتباطی در زندگی و کسب و کار
- ارتباطات موثر و نقش آن در موفقیت

۲. ارتباطات مکتوب:

- نوشتار موثر و قواعد ارتباط نوشتاری
- ایمیل های حرفه ای و اصول نوشتار ایمیل
- نگارش گزارش ها و سندهای تجاری

۳. ارتباطات شفاهی:

- مهارت های گفتاری و بهبود مهارت های گفتاری
- اصول ارائه های عمومی و استفاده از تکنیک های ارائه

۴. گوش دادن فعال:

- توانایی ها و تکنیک های گوش دادن فعال
- فهم عمیق و صحیح نیازهای مشتریان و همکاران

۵. مهارت های ارتباطی بین فردی:

- توانایی برقراری ارتباط و ساخت روابط موثر
- مدیریت درگیری ها و مشکلات ارتباطی

۶. مهارت های ارتباطی مدیریتی:

- رهبری موثر و ارتباط با تیم ها
- مذاکره و حل تعارض ها

۷. استفاده از فنون ارتباطی در محیط دیجیتال:

- ارتباطات موثر در فضای مجازی

- استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای ارتباطات تجاری
- ۸. مدیریت استرس در ارتباطات:
- مهارت‌های مدیریت استرس و اضطراب در ارتباطات
- روش‌های مقابله با وضعیت‌های تنش‌زا

عنوان پیشنهادی دوره آموزشی:

۱. **"ارتباط موثر در محیط کار: کلید موفقیت در همکاری و رشد شغلی"**
۲. "مهارت‌های گفتاری قدرتمند: چگونه با کلمات خود را به تاثیرگذار تبدیل کنیم"
۳. "گوش دادن فعال: هنر شنیدن و فهمیدن بدون پیش‌داوری"
۴. "مدیریت تعارض و مذاکره: کلید بهبود روابط کاری و حل مسائل به صورت موثر"
۵. "مهارت‌های ارتباطی رهبران: چگونه به عنوان رهبر ارتباطی موثر با تیم‌ها خود برقرار کنیم"
۶. "ارتباط موثر با مدیران: نکات کلیدی برای برقراری ارتباط مؤثر و ارائه پیشنهادات موثر به مدیران"

یک برنامه آموزشی جامع است که به شرکت‌کنندگان امکان می‌دهد مهارت‌های ارتباطی موثر را در محیط کاری تقویت کنند. این دوره طی ۴۰ ساعت آموزشی بر روی اصول و فنون ارتباط موثر تمرکز دارد و به شرکت‌کنندگان ابزارها و روش‌های عملی را برای برقراری ارتباط موثر و حل مسائل در محیط کاری ارائه می‌دهد.

در طول این دوره، شرکت‌کنندگان با مهارت‌های گفتاری و نوشتاری قوی آشنا می‌شوند. آن‌ها یاد می‌گیرند چگونه با استفاده از کلمات مناسب و اصول ارتباطی قوی، پیام‌های خود را به صورت مؤثر و جذاب ارائه دهند. همچنین، تکنیک‌های گوش دادن فعال را فرا می‌گیرند تا بتوانند درک عمیقی از نیازها و نگرانی‌های همکاران و مشتریان خود پیدا کنند.

این دوره همچنین به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند تا مهارت‌های مدیریت تعارض و مذاکره را تقویت کنند. آن‌ها یاد می‌گیرند چگونه با تعارضات روزمره در محیط کاری به خوبی مقابله کنند و به طور مؤثری مسائل را حل کنند. این مهارت‌ها نقش کلیدی در بهبود همکاری، افزایش بهره‌وری و ایجاد فضای کاری سالم و هماهنگی دارند.

در نهایت، این دوره می‌تواند به شرکت‌کنندگان در رشد شغلی و پیشرفت حرفه‌ای کمک کند. شرکت‌کنندگان فرصت‌های شغلی بیشتری را در محیط کاری خود به دست آورند و به عنوان اعضای مؤثری از تیم خود شناخته شوند.

به طور خلاصه این دوره به شرکت کنندگان کمک خواهد که:

- مهارت‌های ارتباطی خود را ارتقا داده و قابلیت برقراری ارتباط موثر با همکاران، مدیران و مشتریان را بهبود بخشند.
- مهارت‌های لازم برای ارائه پیام‌های قوی و جذاب به صورت گفتاری و نوشتاری را فرا خواهند گرفت.
- برای مدیریت تعارض‌ها در محیط کاری و حل مسائل به صورت مؤثر واقعی آشنا می‌کند.
- فرصت‌های شغلی بیشتری را به دست آورده و در محیط کاری بهبود و پیشرفت کنند.
- ارتباط نامناسب و ناکارآمد می‌تواند منجر به تعارضات و اشتباهات در محیط کاری شود. با حضور در این دوره، شرکت کنندگان مهارت‌های مورد نیاز برای پیشگیری از تعارضات و کاهش اشتباهات را فرا خواهند گرفت.
- بتوانند با ارتباط مؤثر، نیازها و خواسته‌های مشتریان را بهتر درک و برآورده کنند.
- ارتقای فرصت‌های شغلی: افرادی که بر مهارت‌های ارتباطی موثر تسلط دارند، اغلب بر فرصت‌های شغلی بیشتری در محیط کاری خود دسترسی دارند.

طرح درس

جلسه	موضوعات	زمان	فعالیت‌ها	موارد مهم
۱	مقدمه	۲ ساعت	معرفی دوره و اهداف آموزشی	بررسی اهمیت ارتباط موثر در محیط کاری
۲	اصول ارتباط موثر	۴ ساعت	اصول ارتباط موثر در محیط کاری	تمرینات کارگروهی در تقویت مهارت‌های گفتاری و نوشتاری
۳	مهارت‌های گفتاری	۶ ساعت	تکنیک‌های صحبت کردن و ارائه پیام	نمونه‌های عملی در گفتارهای مؤثر
۴	مهارت‌های نوشتاری	۴ ساعت	نکات کلیدی در نوشتن ایمیل‌های حرفه‌ای	تمرین نوشتن ایمیل‌های حرفه‌ای

۵	مهارت‌های گوش دادن	۴ساعت	تکنیک‌های گوش دادن فعال و درک عمیق	تمرینات تقویت مهارت گوش دادن فعال
۶	مدیریت تعارض و حل	۵ساعت	شناخت و مدیریت تعارضات در محیط کاری	راهکارهای حل مسائل در محیط کاری
۷	ارتباط موثر با مشتریان	۴ساعت	برقراری ارتباط موثر با مشتریان	تکنیک‌های مدیریت شکایات و نیازهای مشتریان
۸	ارتباط موثر در تیم و سازمان	۵ساعت	ارتباط موثر در تیم‌های کاری و سازمان	تمرینات تقویت همکاری در سازمان
۹	رشد شغلی و بهره‌وری	۴ساعت	ارتباط موثر و رشد شغلی	ارتباط موثر و افزایش بهره‌وری در محیط کاری
۱۰	خلاصه و ارزیابی	۲ساعت	مروری بر مطالب آموخته شده	ارزیابی پیشرفت شرکت کنندگان

تمرین فعالیت گوش دادن

۱. تمرین شنیدن و خلاصه‌سازی:

- گوش دادن به یک مکالمه یا سخنرانی و سپس خلاصه کردن مفاهیم کلیدی و اصلی آن.
- تمرین کردن در شنیدن پادکست‌ها و سپس خلاصه کردن محتوا و نکات مهم آنها.

۲. تمرین شنیدن فعال با تکرار:

- گوش دادن به یک صدای صوتی (مثلاً اخبار یا برنامه‌های آموزشی) و تلاش برای تکرار دقیق آن صدا.
- تمرین کردن در شنیدن و تکرار عبارات و جملات ساده و پیچیده.

۳. تمرین شنیدن فعال با تفسیر:

- گوش دادن به یک پادکست یا فایل صوتی و سپس تفسیر و توصیف محتوای آن به شخص دیگری.
- گوش دادن به یک موسیقی بدون کلام و تفسیر احساسات و تصاویری که در ذهن به وجود می‌آورد.

۴. تمرین شنیدن فعال با سوالات:

- گوش دادن به یک داستان یا پادکست و سپس ارسال سؤالاتی درباره محتوا به شخص دیگری و انتظار پاسخ آنها.
- تمرین کردن در گوش دادن و پاسخ به سؤالات در جلسات گروهی یا بحث‌های تیمی.

۵. تمرین شنیدن فعال با تمرکز:

- گوش دادن به محتوای صوتی و تمرکز بر تفصیل و جزئیات آن.
- تمرین کردن در شنیدن و تشخیص تفصیل و نکات ضمنی در گفتارها و مکالمات.

سوالات خودارزیابی

ضعیف	متوسط	خوب	سوال
			توانایی شما در تشخیص جزئیات در گفتارها چقدر است؟
			آیا می‌توانید مفاهیم کلیدی را از یک سخنرانی یا مکالمه استخراج کنید و خلاصه کنید؟

۱. سوالات مربوط به مهارت گوش دادن فعال:

- توانایی شما در تشخیص تفصیل و جزئیات در گفتارها چقدر است؟
- آیا می‌توانید مفاهیم کلیدی را از یک سخنرانی یا مکالمه استخراج کنید و خلاصه کنید؟
- چقدر تسلط دارید تا بتوانید پاسخی صحیح و دقیق به سؤالاتی درباره محتوای صوتی بدهید؟
- در هنگام گوش دادن به پادکست‌ها یا موسیقی، چقدر توانایی دارید تصاویر و احساسات را در ذهن تان تداعی کنید؟

۲. سوالات مربوط به مهارت‌های ارتباطی:

- چقدر توانایی دارید پیام‌های خود را به طور واضح و مفهومی منتقل کنید؟
- چگونه با موقعیت‌های تعارضی در محیط کار برخورد می‌کنید و تا چه حد مهارت در مدیریت تعارضات دارید؟
- آیا توانایی ایجاد و حفظ روابط موثر با همکاران و مشتریان را دارید؟
- در مکالمات گروهی یا جلسات تیمی، چقدر توانایی دارید به ایده‌ها و نظرات دیگران گوش دهید و به آنها پاسخ دهید؟

سوال	نمره (از ۱ تا ۱۰)
ارزیابی مدرس	
روش تدریس و ارائه مطالب	
تسلط و اطلاعات فنی مدرس	
توانایی انتقال مطالب و پاسخ به سوالات	
مدیریت زمان	
ارزیابی نحوه برگزاری و فضای آموزشی	
سازماندهی و زمان‌بندی دوره	

بخش ارزیابی مدرس:

۱. نرم‌افزار ارزیابی مدرس (از ۱ تا ۵)

- روش تدریس و ارائه مطالب:
- تسلط و اطلاعات فنی مدرس:
- توانایی انتقال مطالب و پاسخ به سوالات:
- تعامل و ارتباط با شرکت‌کنندگان:

بخش ارزیابی نحوه برگزاری و فضای آموزشی:

۱. نرم افزار ارزیابی نحوه برگزاری و فضای آموزشی (از ۱ تا ۵)

- سازماندهی و زمان بندی دوره:
- محتوا و ساختار دوره:
- استفاده از روش های تعاملی و عملی در آموزش:
- منابع و مواد آموزشی:

بخش ارزیابی محتوا و فعالیت ها:

۱. نرم افزار ارزیابی محتوا و فعالیت ها (از ۱ تا ۵)

- مطابقت محتوا با اهداف دوره:
- جذابیت و قابلیت فهم محتوا:
- تنوع فعالیت ها و تمرین ها:
- کاربردپذیری محتوا در محیط کار:

منابع تکمیلی و پیشنهادی

برای دوره آموزشی "ارتباط موثر در محیط کار: کلید موفقیت در همکاری و رشد شغلی"، می توانید از منابع تکمیلی زیر برای افزایش دانش و مهارت شرکت کنندگان استفاده کنید:

کتابها:

۱. "Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High" نوشته

Kerry Patterson و همکاران

۲. "Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most" نوشته

Douglas Stone و همکاران

۳. "Nonviolent Communication: A Language of Life" نوشته Marshall B.

Rosenberg

۴. Stephen R. Covey نوشته "The 7 Habits of Highly Effective People"

۵. Robert B. Cialdini نوشته "Influence: The Psychology of Persuasion"

دوره‌های آموزشی آنلاین:

۱. دوره "Effective Communication and Interpersonal Skills" از Coursera

۲. دوره "The Art of Communication: Become A Master Communicator" از Udemy

۳. دوره "Effective Communication Skills" از LinkedIn Learning

۴. دوره "Communication Skills for Beginners" از Skillshare

مقالات معتبر:

۱. "The Role of Active Listening in Effective Communication" نوشته Graham D. Bodie

۲. "Nonverbal Communication in the Workplace" نوشته John R. Aiello و Valerie K. Stivers

۳. "Effective Communication Strategies for Team Collaboration" نوشته Jennifer Bridges

پادکست‌ها:

۱. "The Art of Charm" با میزبانی Jordan Harbinger

۲. "TED Talks: Ideas Worth Spreading" از TED

۳. "The Science of Social Media" با میزبانی Buffer

فیلم‌های آموزشی:

۱. "Communication Skills - Deep Dive" از LinkedIn Learning

۲. "Effective Communication Skills Training Video" از Media Partners

توجه داشته باشید که لیست منابع فوق فقط نمونه‌ای از منابع موجود است و می‌توانید بر اساس نیازهای و محتوای دوره آموزشی خود، منابع دیگری را نیز جستجو کنید و استفاده کنید. همچنین، توصیه می‌شود قبل از استفاده از منابع، اعتبار و مطالب موجود در آنها را بررسی کنید.