

اسم المقرر

مهارات الاتصال
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الثالثة

اسس كتابة المراسلات الناجحة



عناصر المحاضرة

- مقدمة
- خصائص الرسالة الفعالة
- اختيار الكلمات بحكمة ودقة
- تسهيل وصول وقراءة الرسالة



يناقش هذا الفصل أسس ومبادئ كتابة رسائل الأعمال الناجحة، قصد تحقيق الأهداف المسطرة، وتركز هذه المبادئ والأسس على ثلاثة مجالات رئيسية، هي:

- مقومات وخصائص الرسالة الناجحة؛
- اختيار الكلمات بحكمة ودقة؛
- استخدام الأسلوب سهل القراءة.



أولاً: خصائص الرسالة الفعالة

1 - الوضوح:

- استخدام الكلمات البسيطة والمألوفة والدقيقة
- استخدام الجمل والفقرات القصيرة

2- ترابط وتماسك الرسالة من خلال:

- البنية اللغوية المتوازنة
- استخدام كلمات الوصل
- استخدام العناوين للأفكار الرئيسية
- إعداد الخطوط العريضة للأفكار الهامة



3 - الإيجاز:

- ذكر الحقائق الهامة فقط
- المباشرة في الطرح
- عدم التكرار

4- الواقعية ومخاطبة الحواس

- على مستوى المعلومات التي تتضمنها الرسالة (عرض بشكل مباشر ومحدد وصریح ولبق
- على مستوى الأسلوب: استخدام الاسماء الملموسة، استخدام الافعال الدالة على الاجراء، استخدام صيغة المبني للمعلوم، اضافة النعوت المكملة...



5 - بناء السمعة الحسنة من خلال:

- الكتابة من وجهة نظر المرسل إليه
- اللباقة والاعتبار
- التأكيد على الايجابيات
- الفائدة للقارئ

6 - الدقة والمصداقية

7- الكمال والشمول



ثانيا: اختيار الكلمات بحكمة ودقة

- إن المعنى الحقيقي لما نكتبه ليس في الكلمات نفسها، وإنما في عقل الكاتب؛ ولتحقيق الاتصال الناجح، يجب أن تمثل كلمات الرسالة نفس الشيء والمعنى في عقل كل من المرسل والمستقبل، وهي مهمة صعبة لتفاوت الإدراك.
- ولأجل تقليص احتمالات سوء الاتصال، فيما يتعلق بكتابة الرسائل، وجب الأخذ في الاعتبار لجملة جوانب من أهمها:



- مبدأ التكيف اي اختيار الكلمات الملائمة للقارئ وشخصيته وخلفيته العلمية..؛
- مراعاة اهداف الرسالة ، الهدف الرئيس للرسالة(اعلام، شرح، تغيير...)،والهدف الثانوي المتعلق بهدف العلاقات العامة(السمعة الجيدة والنية الحسنة)،بنبرة يجب أن تنال ثقة القارئ؛
- نوعية الكلمات المختارة: واقعية، محددة، بسيطة، مبنية للمعلوم، ايجابية، قصيرة، محايدة، مألوفة، مباشرة...
- التوفيق بين المبني للمعلوم والمجهول
- الميل نحو الاثبات اكثر من النفي(إخبار القارئ ما نستطيع فعله لا ما لا نستطيع فعله)
- الموازنة بين الاسهاب والايجاز
- تفضيل الكلمات المألوفة



ثالثاً: تسهيل توصيل و قراءة الرسالة:

- 1 - الموضوع: صياغته بشكل واضح ومشوق
- 2 - بداية الرسالة: واضحة ومباشرة تحدد الموضوع والغرض
- 3 - وضع الاستنتاجات في البداية او النهاية حسب اهتمامات القارئ، وموقفه من مصداقية المرسل،
- 4 - نهاية الرسالة: يجب ان تكون ذات اثر قوي، ويمكن إنهاؤها بأي مما يلي:
 - تكرار النقاط الرئيسية
 - ذكر النتائج المرغوبة
 - اقتراح ما يجب فعله
 - اقتراح الخطوات التالية



5 – العناوين : خاصة في الرسائل الطويلة قد تحتوي على رئيسية وفرعية وثانوية وهي ذات دلالة واضحة على محتوى الرسالة وبالتالي يجب أن تراعي:

- توضح العلاقة بين الافكار؛
- المعنى والدلالة الواضحة للعناوين؛
- توازي العناوين وتناسب حجمها وترقيمها.

6 – الوسائل الفنية، من ألوان وسطور ومسافات بيضاء وتعميق للخط وغيرها مما يلفت انتباه القارئ وينبهه ، ولكن دون مغالاة تفقد الرسالة أهميتها وتربك القارئ بكثرتها.



الاسلوب سهل القراءة

- يشمل أسلوب الكتابة عدة عناصر: التنظيم والترتيب وبنية الجملة وطولها وبنية الفقرة وطولها واختيار الكلمات؛
- يشير الأسلوب إلى الطريقة التي يعرض من خلالها الكاتب أفكاره؛
- الأسلوب سهل القراءة يساعد القارئ على فهم ما كتب من خلال قراءة الرسالة مرة واحدة بتمعن ولكن بسرعة؛
- يجب مراعاة أن رسائل الأعمال تستهدف الحصول على رد فعل واستجابة القارئ وليس على إعجابه بأسلوب القراءة؛
- لأجل أسلوب سهل القراءة يتميز بالوضوح والفعالية، وجب الأخذ في الاعتبار لما يلي:



- تكيف الرسالة لتتلاءم مع القارئ؛
- استخدام المسافات البيضاء؛
- جعل الجمل والفقرات قصيرة وواضحة وبسيطة؛
- تجنب الحشو والتفاصيل غير الضرورية؛
- كل جملة أو فقرة تتضمن فكرة واحدة؛
- الحرص على ترابط الافكار؛
- استخدام النبرة واللهجة غير الرسمية وغير الجافة؛
- تنويع الكلمات لتشويق القارئ وإثارة اهتمامه؛
- اللغة السليمة (احترام قواعد اللغة).





مَشْرِقٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

