

## اسم المقرر

مهارات الاتصال  
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

# المحاضرة الرابعة

## عملية كتابة رسائل الاعمال



# عناصر المحاضرة

- مقدمة
- تخطيط الرسالة
- جمع المعلومات
- تحليل وتنظيم المعلومات
- صياغة مسودة الرسالة
- المراجعة
- تدقيق تحرير الرسالة
- تقييم الاستجابة



تعد مراسلات الأعمال من أكثر الطرق شيوعاً للاحتكاك والاتصال بمنظمات الأعمال من قبل فئات مختلفة من الناس (عملاء، موردون، مساهمون، اتحادات نقابية، هيئات حكومية مختلفة...).

وكلما استجابت الرسالة للمعايير المطلوبة كلما أدت مهمتها بنجاح وإلا كانت لها انعكاساتها السلبية على الجهد والوقت والتكلفة والسمعة الطيبة.

علماً أن كتابة رسائل الأعمال الناجحة ليست بالشأن السهل وإنما وجب الالتزام فيها بجملة من المعايير موضوع هذه المحاضرة.



# تخطيط الرسالة

تتضمن هذه المرحلة (أولى خطوات كتابة الرسالة) والتي تسمى أيضا مرحلة ما قبل الكتابة، تحديد جملة جوانب هي:

- تحديد الهدف من الرسالة (لماذا سنرسل الرسالة، ماذا نريد من القارئ، ماذا نامل تحقيقه؟...)

مثلا إقناع القارئ بشراء سلعة ما أو قبول سياسة ما كهدف رئيس دون إهمال الهدف الثانوي المتمثل في بناء سمعة المنظمة؛

- تحليل القارئ: وفقا لمبدأ التكيف، من خلال الأسئلة التالية: من هو بالتحديد؟ ما هي خلفيته؟ معرفته بموضوع الرسالة، توقع رد فعله، توقعاته،...؛

- تحليل الموقف: الاعتبارات الموقفية التي تؤثر على رد فعل القارئ (أي العوامل الظرفية كالظروف الاقتصادية في البلاد، توقيت الرسالة، ...؛

تحديد وتقرير الافكار التي تتضمنها الرسالة استنادا لذلك.



# جمع المعلومات

جمع ما يلزم من حقائق وارقام واثباتات وادلة بالاستعانة إما:  
□ بالمصادر الثانوية ممثلة مثلا في:

- المراسلات السابقة،
- العقود والاتفاقيات،
- الكتيبات والنشرات،
- التقارير...؛

□ أو بالمصادر الأولية: اجراء الاستبيانات (استطلاع ميداني  
لاتجاهات السوق مثلا) او المقابلات ان لزم الامر.



# تحليل وتنظيم المعلومات

## يتطلب تنظيم المعلومات:

- دراستها بشكل جيد لمعرفة مضامينها (إيجابية، سلبية، حيادية)
- معرفة الاثباتات والأدلة التي تتضمنها
- تحديد الأفكار المحورية والمساعدة
- تحديد ترتيبها المنطقي، علما أن هناك أسلوبان لذلك:



١-الأسلوب المباشر: بموجبه تنظم المعلومات بشكل مباشر حيث تبدأ الرسالة بذكر الهدف والموضوع الأساسي، ومن ثم تتناول التفاصيل (أي الدخول في الموضوع رأساً من البداية)

يستخدم في حالات:

- الاخبار السارة؛

- توقع رد فعل ايجابي؛

- كون الرسالة محايدة.

■ من أمثلة استخدام هذا الأسلوب : رسائل الاستفسار، أوامر الشراء، الموافقة على طلب من المستقبل.



**ب-الأسلوب غير المباشر/الاستقرائي:** يبدأ الرسالة بمقدمة تمهيدية أو تعليق محايد أو عبارة تتضمن فائدة للمستقبل ثم تعرض التوضيحات والتفصيلات ليلي ذلك ذكر هدف الرسالة.

**يستخدم هذا الأسلوب في حالات:**

- الأخبار السيئة؛
- توقع رد فعل سلبي من المستقبل؛
- الرسائل الإقناعية التي تود إقناع المستقبل مثلاً بشراء سلعة أو قبول سياسة معينة.

**ملاحظة:** في كلا الأسلوبين لا بد من إعطاء أهمية خاصة لبداية ونهاية الرسالة، حيث أنه كما يقال: «**الانطباع الأول دائم**» ، «**نتذكر بشكل افضل ما نقرأه او نسمعه اخيراً**»



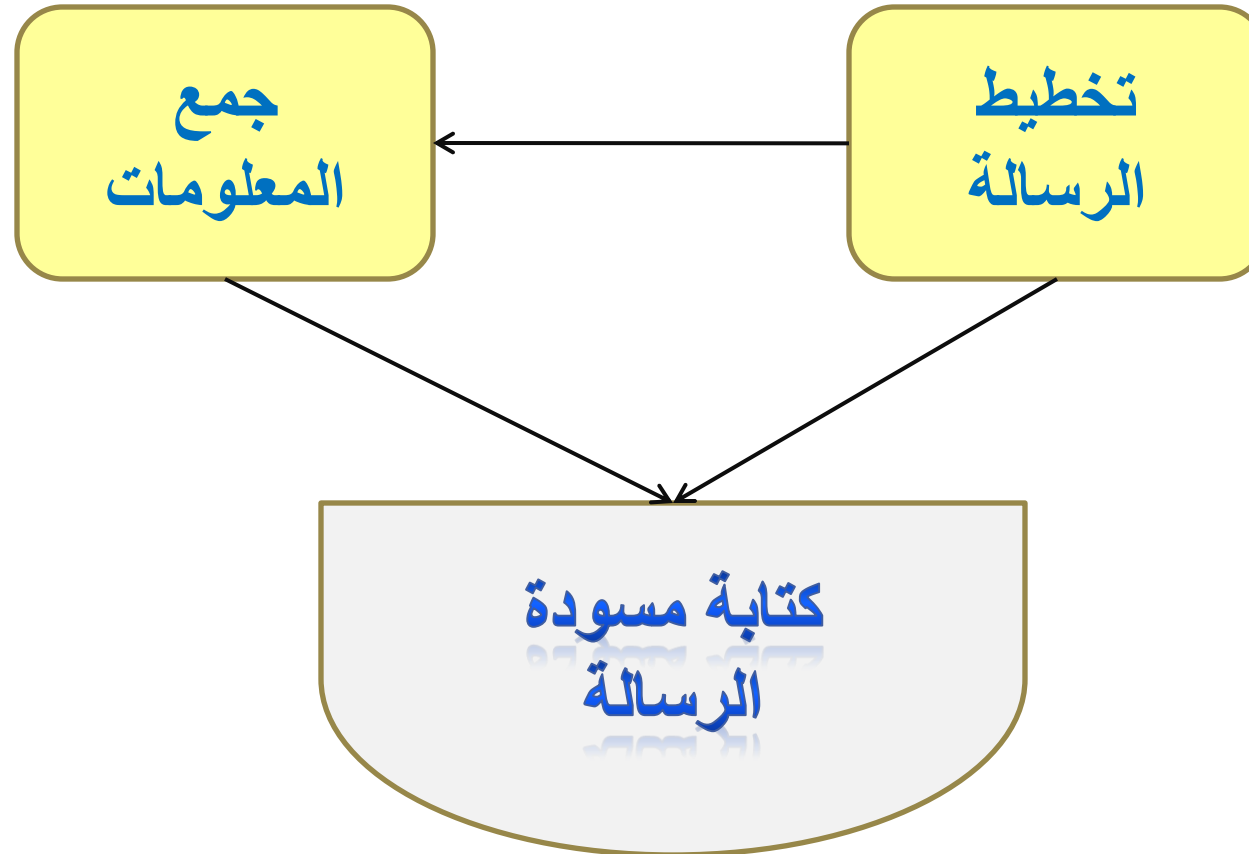
## الفقرة الختامية: يجب ان تكون قوية، واضحة ومؤدبة، تترك انطباعا جيدا:

- ان يكون الاجراء المطلوب من القارئ واضحا وكاملا؛
- تضمين الفقرة الختامية فكرة ايجابية؛
- تكون موجزة وسليمة لغويا؛
- الاشارة الى ما يمكن تحقيقه من ايجابيات.

□ الرسالة الجيدة تبدأ بفقرة افتتاحية أو مقدمة ثم الفقرة أو الفقرات الوسطى المتضمنة للتفاصيل والتوضيحات والاثباتات وغيرها وأخير الفقرة الختامية أو الخلاصة، على أن تنساب الأفكار بسلاسة وترتيب وترابط.



# الصياغة الأولية للرسالة



# مراجعة الرسالة

ضمانا لفاعلية الرسالة وبلوغ أهدافها على النحو المرغوب وجب مراجعتها والتأكد من مضمونها وجوانبها الشكلية المختلفة وفقا للجوانب التالية:

- من حيث المضمون والوضوح؛
- من حيث التنظيم والتنسيق؛
- من حيث الأسلوب ونبرة الكتابة.



# ١- من حيث المضمون والوضوح:

- هل الأهداف واضحة؟
- هل الرسالة شاملة لجميع المعلومات؟
- هل الجمل واضحة؟
- هل الكلمات مناسبة؟
- هل تم قول المقصود بالضبط؟
- ألا تحتمل الرسالة تأويلات أخرى؟
- هل المقدمة مقنعة؟



## ٢- من حيث التنظيم والتنسيق:

- هل تم اختيار خطة فاعلة؟
- هل صممت الرسالة على نحو يسهل قراءتها؟
- هل التصميم ركز على النقاط الأساسية؟
- هل تم وضع النقاط الايجابية والسلبية في مكانها؟



### ٣- من حيث الأسلوب ونبرة الكتابة:

- هل الرسالة سهلة القراءة؟
- هل الرسالة ودية لبقة ومؤدبة؟
- هل تم استخدام صيغة المخاطب بشكل فعال؟
- اقرأ رسالتك كما لو كنت المستقبل. ما هو شعورك كقارئ للرسالة؟

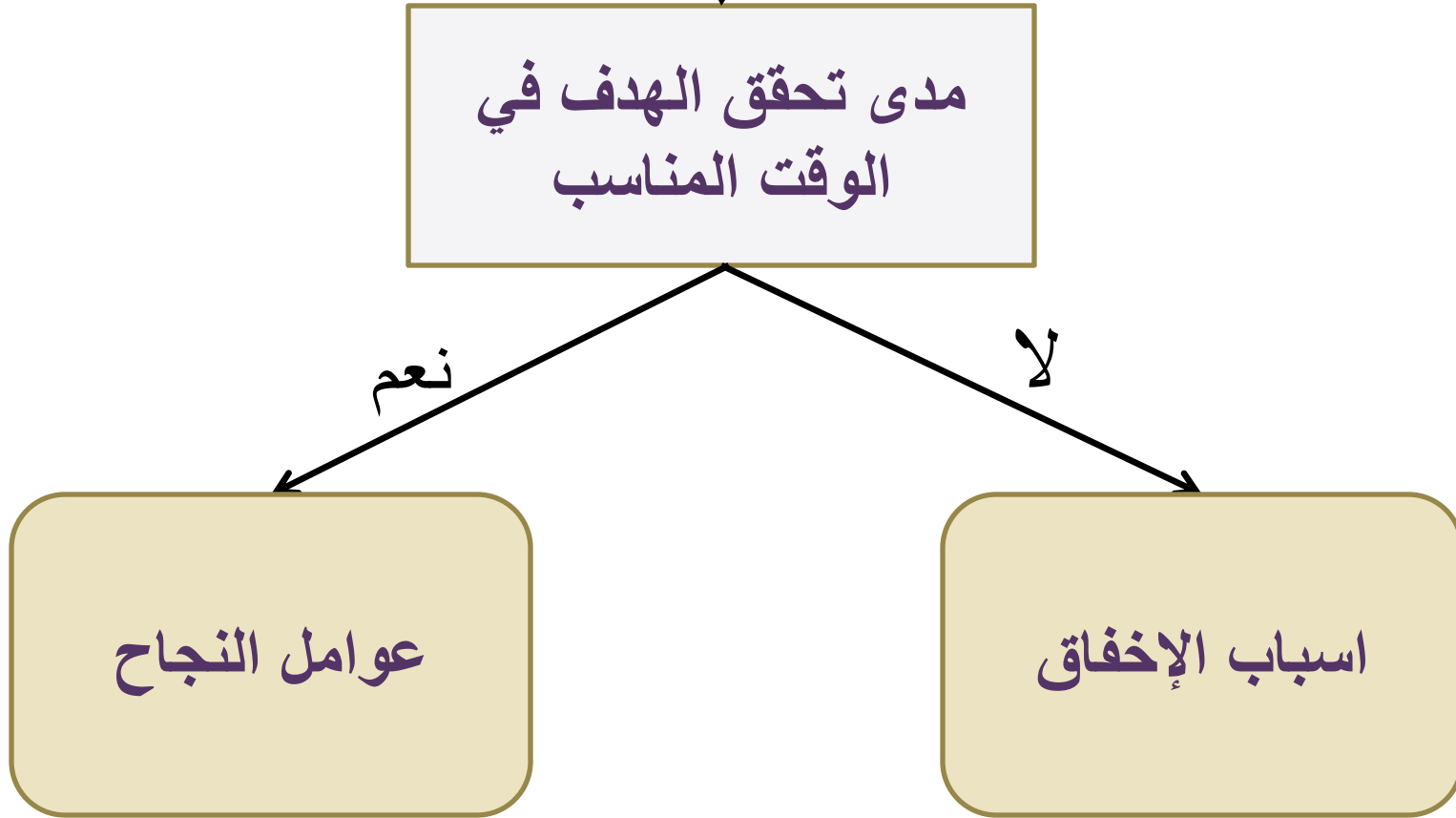


# تدقيق تحرير الرسالة

- بعد المراجعة والتعديل يجب إعادة الصياغة وكتابة الرسالة النهائية ومن ثم القيام بتدقيق تحرير الرسالة لغويا وكذا تدقيق الأسماء والعناوين والتواريخ والأرقام...
- وبصورة عامة يجب التأكد من أن الصياغة النهائية للرسالة ناجحة وفاعلة ومتكاملة من جميع الجوانب.



# تقييم الاستجابة بعد التسليم





مَشْرِقٌ  
بِحَمْدِ اللَّهِ

