

ملخص مهارات الاتصال
بديك د: معتمد حسين ايو زيد

اعداد الطالبة: ايو ووت

نسألكم خالص الدعاء

ممثل إلى الاتصالات والرسائل في منظمات الأعمال
عناصر المحاضرة

- تعريف الاتصال
- عملية الاتصال وعناصرها
- أنواع الاتصالات
- الإصغاء
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- معوقات الاتصال وسبل تحسين فاعليته

مقدمة:

• تعريف الاتصال :

• الاتصال هو :

- إرسال معلومات من طرف لأخر في المنظمة بما يؤدي إلى نتيجة معينة ، هي تغيير للسلوك أو تغيير للممارسات .
- تبادل الفهم المشترك من خلال استعمال الرموز
- الاتصال هو عملية نحاول من خلالها توصيل أفكارنا ، آرائنا ، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين
- فن إرسال المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر (المستقبل) وإحداث الإستجابة لديه . وقد تكون الاتصالات مكتوبة أو غير ذلك .

تعريف الاتصال في منظمات الأعمال

الاتصال في منظمات الأعمال هو "عملية إجتماعية تبادلية تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال والتأثير في تتصرف سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة ،"

عملية الاتصال

عملية الاتصال في الأصل بين طرفين يطلق عليهما المرسل والمستقبل وهما العناصر الأساسية في عملية الاتصال، والغرض من العملية نقل فكرة أو معلومة ، ويمكن توضيح ماسبق ذكره على النحو التالي :

- أ- المرسل : ويتمثل في الجهة التي تستهدف إيصال فكرة أو معلومة أو منتج ما إلى جمهور مستهدف في السوق .
- ب- المستقبل : وهو المستلم أو المستهدف من عملية الاتصال
- ج- الرسالة : وتمثل في محتوى عملية الاتصال .

العناصر الأخرى في عملية الاتصال

أ- الترميز : تضمن الرموز تحقيق الاتصال الفعال ، إضافة لعدم الإنحراف في المعنى ، ولوصول المعلومات للطرف الآخر بشكل صحيح

ب- قناة الاتصال : وهي الوسيلة التي يتم عبرها بث الرسالة ، مثل التلفاز والتليفون والجريدة

ج- فك الترميز : وهو تعبير عن الرموز والعبارات وإشارات

القابلة للفهم المشترك بين طرفي العملية المرسل

جامعة أمم قيسل والمستقبل

- د- الضوضاء : من الطبيعي أن تتعرض الرسالة مهما كان شكلها إلى درجة معينة من التشويش ، أو التأثير السلبي على المسار المطلوب من عملية الاتصال المستهدف
- هـ- التغذية الراجعة : وهي تمثل مقياس لمستوى أداء العملية الاتصالية ومدى تحقيق التفاعل والفهم المتبادل .



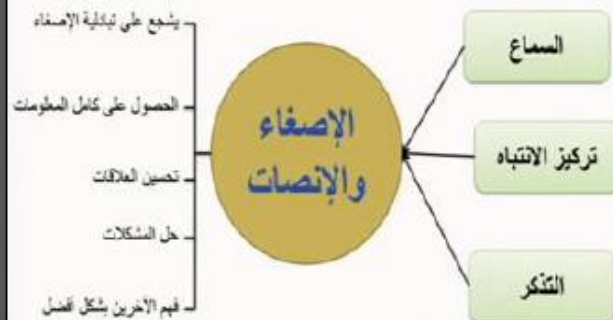
أنواع الاتصالات

تقسم انواع الاتصالات وفقاً للتقسيم التالي :

- ١- حسب الموضوع : أ- عملية ب- شخصية
- ٢- حسب قناة الاتصال : أ- رسمية ب- غير رسمية
- ٣- حسب اتجاهات المسار : أ- نزلة ب- صاعدة ج- أفقية
- ٤- حسب الوسيلة : أ- لفظية ب- كتابية ج- شفاهية

الإصغاء

مبررات/ فوائد الإصغاء الجيد



اختيار وسيلة الاتصال المناسبة

يتوقف إختيار وسيلة الاتصال على :

- ١- الغرض من الاتصال .
- ٢- موضوع الاتصال .
- ٣- طبيعة مستقبل الرسالة .
- ٤- الوقت المتاح لاستقبال الرسالة
- ٥- مدى انتشار مستقبل الرسالة
- ٦- تكلفة الاتصال

تحسين فاعلية الاتصال

دور المرسل

- ١- وضوح وشمولية الرسالة وترابط معلوماتها
- ٢- ترميز وترجمة الفكرة الذهنية الى رسالة واضحة سهلة الفهم والإستيعاب
- ٣- إختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- ٤- إختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة
- ٥- الصدق والنزاهة

دور المستقبل

- ١- الإنصات التام لمحتوى الرسالة
- ٢- التفهم لمشاعر المرسل
- ٣- تحليل وتفسير الرسالة بشكل صحيح وسليم
- ٤- الإنتباه إتجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل

وتحقيق خاصية الاعتبار/ التقدير في الرسالة يراعى الاسترشاد
بالأمر التالية:

- قم بالرد على أي رسالة فوراً دون تأخير.
- اقنع القارئ بأنك حقاً مهتم به وبمصلحته.
- عامل الذكور والإناث سواسية، واستخدم ضمائر الجمع التي تشير إلى الجنسين.
- استخدم كلمات حيادية تنطبق على الرجال والنساء.
- لا تكتب اسم الشخص بصورة صحيحة كما يكتبه.
- استخدم الألفب العلمية والوظيفية الصحيحة للمرسل اليهم.

٥.٣ التأكيد على الإيجابيات: من خلال إظهار الثقة فيما تتضمنه الرسالة، وتوقع النجاح بدلاً من الإخفاق.

ومن الطرق المستخدمة في التأكيد على معلومة معينة:

- التأكيد بواسطة موقع الكلمات في بداية ونهاية الرسالة.
- المساحة الأكبر للموضوع المرغوب التأكيد عليه.
- استخدام بنية قصيرة وبسيطة للجمل.
- استخدام الوسائل الفنية للتأكيد على معلومة معينة، مثل وضع خط تحتها، استخدام لون مغاير، ...

٦- الدقة/ الصحة: من خلال إيصال معلومات صحيحة، وتجنب المبالغة والمغالاة والتعميم، ناهيك عن اللغة السليمة المناسبة للرسالة (الاتقان التام في كتابة الرسالة).

٧- الكمال/ الشمول: وذلك في حالة استيفاء المتطلبات التالية:

✓ أن تتضمن الرسالة جميع الحقائق والمعلومات التي يحتاجها القارئ.

✓ تقديم أي معلومات إضافية يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على القارئ.

مقومات/ خصائص الرسالة الفعالة

3- الإيجاز: الذي يشير إلى تحويل الفكرة الذهنية إلى رسالة بأقل

عدد من الكلمات دون التناقض مع وجوب الكمال، ولبلوغ ذلك

ينبغي مراعاة الأمور التالية:

- ذكر الحقائق الهامة فقط.

- المباشرة في الطرح.

- تجنب التكرار غير الضروري.

4- الواقعية/ مخاطبة الحواس: فالرسالة يجب أن تكون واقعية ومحسوسة على مستويين، هما:

• على مستوى المعلومات التي تتضمنها الرسالة: (عرض المعلومات بشكل مباشر، ومحدد، وصریح، ولبق.

• على مستوى الأسلوب: استخدام أسماء ملموسة، استخدام أفعال دالة على إجراءات، استخدام صيغة المبني للمعلوم، وإضافة النعوت/ الظروف المكملة...

٥- بناء السمعة الحسنة: من خلال الوسائل التالية:

٥.١ الكتابة من وجهة نظر المرسل إليه (القارئ):

مقومات/ خصائص الرسالة الفعالة

لتحقيق اللباقة والكياسة يجب مراعاة الإشادات التالية:

- أكتب بأسلوب ودي، واستخدم أسلوب المحادثة.
- استخدم عبارات المودة والمجاملة (من فضلك، لو سمحت، شكراً، ...)
- عتبر عن اهتمامك واحترامك للقارئ.
- أكتب بشكل مباشر للقارئ المعني بحسب كل حالة.
- تجنب إظهار الغضب.

٥.٢ الكتابة من وجهة نظر المرسل إليه (القارئ):

٥.٣ الكتابة من وجهة نظر المرسل إليه (القارئ):

المحاضرة الثانية

أسس كتابة الرسائل الناجحة
عناصر المحاضرة

- مقدمة.
- خصائص الرسائل الفعالة.
- اختيار الكلمات بحكمة ودقة.
- تسهيل وصول وقراءة الرسالة.
- الأسلوب سهل القراءة.

مقدمة

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

- مقومات/ خصائص الرسالة الناجحة:
- اختيار الكلمات بحكمة ودقة لجعل الرسالة سهلة الفهم؛
- استخدام الأسلوب سهل القراءة.

مقومات/ خصائص الرسالة الفعالة

1- الوضوح: ويمكن بلوغ ذلك عبر مراعاة الأمور التالية:

- استخدام كلمات بسيطة ومألوفة ودقيقة.
- استخدام جمل وفقرات قصيرة.

2- تماسك وترابط الرسالة: وذلك من خلال:

- البنية اللغوية المتوازنة.
- استخدام كلمات الوصل للربط بين الأفكار والجمل بصورة سليمة.

- استخدام عناوين للأفكار الرئيسية.

- إعداد خطوط عريضة بالأفكار الهامة.

٧- **الكمال/ الشمول:** وذلك في حالة استيفاء المتطلبات التالية:

✓ أن تتضمن الرسالة جميع الحقائق والمعلومات التي يحتاجها القارئ.

✓ تقديم أي معلومات إضافية يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على القارئ.

✓ تتضمن الرسالة أجوبة لجميع التساؤلات التي قد تتبادر إلى ذهن القارئ.

✓ أن تتضمن الرسالة أي معلومات تسهم في بناء السمعة الحسنة لدى القارئ.

✓ الرسالة الكاملة: (تحقق النتائج المرجوة دون تحمل تكاليف إضافية لاستكمال النقص في رسائل لاحقة، بناء انطباع حسن لدى القارئ حول مصدر الرسالة، توفير نفقات كثيرة إذا ما قام المستلم بعمل خاطئ نتيجة النقص في المعلومة، ...).

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 بين الأفراد.

اختيار الكلمات بحكمة ودقة

ولأجل تقليص احتمالات سوء الاتصال، فيما يتعلق بكتابة الرسائل، وجب الأخذ في الاعتبار جملة جوانب، من أهمها:

■ **مبدأ التكيف:** أي اختيار الكلمات الملائمة للقارئ وفقاً لشخصيته وخلفيته العلمية ...؟

■ **مراعاة أهداف الرسالة:** الهدف الرئيس للرسالة (إعلام، شرح، تغيير ...)، والهدف الثانوي المتعلق بالعلاقات العامة (السمعة الجيدة، والنية الحسنة)، بمعنى أن نبذة الرسالة صادقة وواقعية ولبقة لتقال ثقة القارئ؛

اختيار الكلمات بحكمة ودقة

■ **نوعية الكلمات المختارة:** واقعية، محددة، بسيطة، مبنية للمعلوم، إيجابية، قصيرة، محدثة، مألوفة، مباشرة ...)

■ **التوفيق بين صيغة المبني للمعلوم والمجهول.**

■ **الميل نحو الإثبات أكثر من النفي:** (إخبار القارئ ما نستطيع فعله، لا ما لا نستطيع فعله).

■ **الموازنة بين الإسهاب والإيجاز.**

■ **تفضيل الكلمات المألوفة.**

تسهيل وصول وقراءة الرسالة

1- **موضوع الرسالة:** صياغته بشكل واضح وذو معنى ومشوق.

2- **بداية الرسالة:** واضحة وهادفة ومباشرة، تحدد الموضوع والغرض.

3- **وضع الاستنتاجات في بداية الرسالة أو نهايتها:** حسب اهتمامات القارئ، وموقفه من مصداقية المرسل.

4- **نهاية الرسالة:** وهي لا تقل أهمية عن بداية الرسالة. ومع إكمال الرسالة ينبغي أن تكون قد أكملت الموضوع الذي تناولته الرسالة، وأن تترك لدى القارئ انطباعاً إيجابياً قوياً عنك وعن منظمك، ويمكنك إنهاء الرسالة بأي مما يأتي:

تكرار النقاط الرئيسة في الرسالة.

تسهيل وصول وقراءة الرسالة

ويمكنك إنهاء الرسالة بأي مما يأتي:

- تكرار النقاط الرئيسة في الرسالة.
- ذكر النتائج المرجوة.
- اقتراح ما يجب فعله.
- اقتراح الخطوات التالية.

الأسلوب 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؛

الأسلوب سهل القراءة

وحتى تكون الرسالة فعالة وناجحة، يجب أن تتلائم مع:

- الهدف من الرسالة والعوامل الموقفية؛
- طبيعة المستقبل.

الحوث

عملية كتابة رسائل الأعمال

عناصر المحاضرة

- مقدمة
- تخطيط الرسالة
- جمع المعلومات
- تحليل وتنظيم المعلومات
- صياغة مسودة الرسالة
- مراجعة الرسالة وتنقيحها
- تدقيق تحرير الرسالة
- تقييم الاستجابة/ التغذية الراجعة

مقدمة

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...).

وكما 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 بخطوات عملية محددة.

١- تخطيط الرسالة

تعتبر هذه المرحلة (أولى خطوات كتابة الرسالة) والتي تسمى أيضاً مرحلة ما قبل الكتابة، ويحدد من خلالها جملة جوانب، هي:

- **تحديد الهدف من الرسالة:** (لماذا سنرسل الرسالة، ماذا نريد من القارئ، ما الذي نأمل تحقيقه؟)...

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

- **تحليل القارئ:** وفقاً لمبدأ التكيف، من خلال الأسئلة التالية:

من هو بالتحديد؟ ما هي خلفيته؟ معرفته بموضوع الرسالة، توقع رده فعله، توقعاته، ...؛

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

- **تحديد وتقرير الأفكار التي تتضمنها الرسالة** استناداً لذلك

٢- جمع المعلومات

جمع ما يلزم من حقائق وأرقام وإثباتات وأدلة بالاستعانة إما:

□ **بالمصادر الثانوية** ممثلة مثلاً في:

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

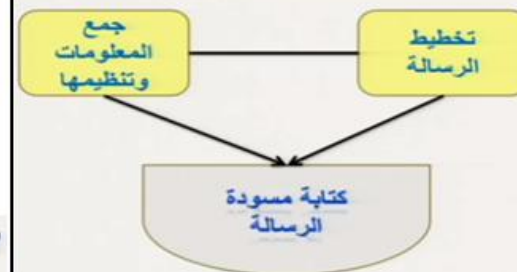
□ **أو بالمصادر الأولية:** إجراء الاستبيانات (استطلاع ميداني لاتجاهات السوق مثلاً)، أو المقابلات إن لزم الأمر.

٣- تحليل وتنظيم المعلومات

يتطلب تنظيم المعلومات :

- دراستها بشكل جيد لمعرفة مضامينها (إيجابية، سلبية، حيادية)
- معرفة الإثباتات والأدلة التي تتضمنها
- تحديد الأفكار المحورية المساندة

٤- الصياغة الأولية للرسالة/ المسودة



٥- مراجعة الرسالة وتنقيحها

ضماناً لفاعلية الرسالة وبلوغ أهدافها على النحو المرغوب، وجب مراجعتها والتأكد من مضمونها وجوانبها الشكلية المختلفة وفقاً 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؟
- هل المقدمة مقنعة؟
- **أن لا تحتل الرسالة تأويلات أخرى؟**

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 الإيجابية والسلبية في مكانها؟
- من حيث الأسلوب ونبرة الكتابة:

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

٦- تدقيق تحرير الرسالة

- بعد المراجعة والتعديل يجب إعادة الصياغة وكتابة الرسالة النهائية، ومن ثم القيام بتدقيق تحرير الرسالة لغوياً وكذا تدقيق الأسماء والعناوين والتواريخ والأرقام والصياغة والتنسيق ...

- وبصورة عامة يجب التأكد من أن الصياغة النهائية للرسالة ناجحة وفاعلة ومتكاملة من جميع الجوانب.

٧- تقييم الإستجابة/ التغذية الراجعة

