

المحاضرة الأولى ..

مدخل إلى الاتصالات والمراسلات في منظمات الأعمال

** تعريف الاتصال :

• **الإتصال هو :** إرسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي إلى نتيجة معينة ، هي تغيير للسلوك أو تغيير للممارسات .

i. تبادل الفهم المشترك من خلال إستعمال الرموز

ii. الإتصال هو عملية نحاول من خلالها توصيل أفكارنا ، آرائنا ، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين

iii. فن إرسال المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر (المستقبل) وإحداث الإستجابة لديه . وقد تكون الإتصالات مكتوبة أو غير ذلك .

تعريف الإتصال في منظمات الأعمال : الإتصال في منظمات الأعمال هو "عملية إجتماعية تبادلية * تتضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الإتصال والتأثير في

سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة ..

**عملية الإتصال: *

عملية الإتصال في الأصل بين طرفين يطلق عليهما المرسل والمستقبل وهما العنصر الأساسية في عملية الإتصال ، 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 الإتصال

ج- **الرسالة *** : ويتمثل في محتوى عملية الإتصال .

**العناصر الأخرى في عملية الإتصال:

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

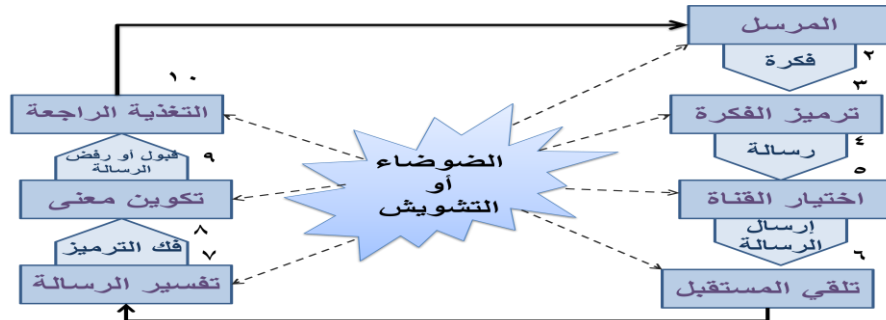
ب- **قناة الإتصال :** وهي الوسيلة التي يتم عبرها بث الرسالة ، مثل التلفاز والتليفون والجريدة

ج- **فك الترميز :** وهو تعبير عن الرموز والعبارات وإشارات القابلة للفهم المشترك بين طرفي العملية المرسل والمستقبل

د- **الضوضاء :** من الطبيعي أن تتعرض الرسالة مهما كان شكلها الى درجة معينة من التشويش ، أو التأثير السلبي على المسار المطلوب من عملية الإتصال

المستهدف

هـ- **التغذية الراجعة *** : وهي تمثل مقياس لمستوى أداء العملية الإتصالية ومدى تحقيق التفاعل والفهم المتبادل .



**أنواع الإتصالات: تقسم أنواع الإتصالات وفقاً للتقسيم التالي :

أ- **حسب الموضوع :** أ- عملياتية ب- شخصية

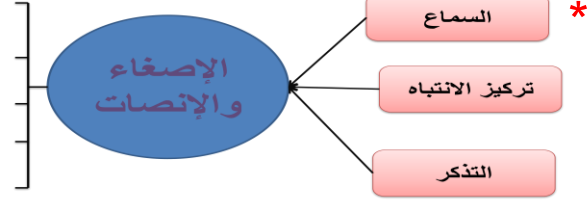
ب- **حسب قناة الإتصال :** أ- رسمية ب- غير رسمية

ت- **حسب اتجاهات المسار :** أ- نازلة ب- صاعدة ج- أفقية

ث- **حسب الوسيلة :** أ- لفظية ب- كتابية ج- شفاهية

الإصغاء

يشجع على تبادلية الإصغاء
الحصول على كامل المعلومات
تحسين العلاقات
حل المشكلات
فهم الآخرين بشكل أفضل



**إختيار وسيلة الإتصال المناسبة:

يتوقف إختيار وسيلة الإتصال على :

١. الغرض من الإتصال .
٢. موضوع الإتصال .
٣. طبيعة مستقبل الرسالة
٤. الوقت المتاح لإستقبال الرسالة
٥. مدى انتشار مستقبلي الرسالة
٦. تكلفة الإتصال

** معوقات الإتصال:

توجد العديد من المعوقات التي يمكن أن تحد من عملية الإتصال وهي :

١. معوقات تعود الى المرسل والمستقبل
٢. معوقات تعود إلى وسيلة الإتصال
٣. معوقات تعود إلى مضمون الرسالة
٤. معوقات تعود إلى الوسيلة المستخدمة

تحسين فاعلية الإتصال :

دور المرسل :

١. وضوح وشمولية الرسالة وتربط معلوماتها
٢. ترميز وترجمة الفكرة الذهنية الى رسالة واضحة سهلة الفهم والإستيعاب
٣. إختيار وسيلة الإتصال 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

تمت المحاضرة الأولى...

المحاضرة الثانية ..

اسس كتابة الرسائل الناجحة

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 وترباط 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.

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...

5- بناء السمعة الحسنة: من خلال الوسائل التالية:

١-٥ الكتابة من وجهة نظر المرسل إليه (القارئ):

لتحقيق اللباقة والكياسة يجب مراعاة الإشارات التالية:

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

- كن صادقاً. يجب أن تُقنع القارئ بأنك تعني ما تقول، وأن وراء هذه اللباقة والكياسة نوايا حسنة.

ولتحقيق خاصية الاعتبار / التقدير في الرسالة يراعى الاسترشاد بالأمور التالية:

- قم بالرد على أي رسالة فوراً دون تأخير.
 - اقنع القارئ بأنك حقاً مهتم به وبمصالحه.
 - عامل الذكور والإناث سواسية، واستخدم ضمائر الجمع التي تشير إلى الجنسين.
 - استخدم كلمات حيادية تنطبق على الرجال والنساء.
 - اكتب اسم الشخص بصورة صحيحة كما يكتبه.
 - استخدم الألقاب العلمية والوظيفية الصحيحة للمرسل إليهم.
- ٣-٥ 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 بُنية 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.
- ✓ تضمن 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 المرغوبة 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.

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 الرئيسي للرسالة (إعلام، شرح، تغيير ...)، والهدف الثانوي المتعلق بالعلاقات العامة (السمعة الجيدة، والنية الحسنة)، بمعنى أن نبرة الرسالة صادقة وواقعية ولبقة لتنال ثقة القارئ؛
- نوعية الكلمات المختارة: واقعية، محددة، بسيطة، مبنية للمعلوم، إيجابية، قصيرة، محادثة، مألوقة، 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: صباغته بشكل واضح وذا 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 منظمتك ويمكنك إنهاء الرسالة بأي مما يأتي:

- تكرار النقاط الرئيسة في الرسالة.

- ذكر النتائج المرغوبة.

- 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؛
- وحتى تكون الرسالة فعالة وناجحة، يجب أن تتلائم مع:

□ الهدف من الرسالة والعوامل الموقفية؛

□ طبيعة المستقبل.

علامة النجمة * أو اللون الأصفر من أسئلة الاختبارات السابقة

آتمنى لي ولكم التوفيق ..

تمت المحاضرة الثانية ...