

دورة فن الاتصال والتعامل مع الأخرين



للمدربة والمستشارة الأسرية
باسمة الضويعر



فن الاتصال والتأثير على الآخرين

المدربة :باسمة خليل الضويمر

الاتفاقيات



الحضور والانصراف
في الوقت المحدد



التفاعل مع المجموعة



تنفيذ جميع التمارين



تقبل قرارات المدرب



الحب بين المجموعات



الابتسامة طوال الوقت



تقبل جميع
الآراء بصدر رحب



المحمول مغلق



المحافظة على الانضباط



حسن الظن
والثقة المتبادلة

ما هو الاتصال؟



الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين ويقضي الموظف في المتوسط ٧٥% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد الذين يعملون في الاتصال الجماهيري

مراحل تطور الاتصال

مراحل تطور الاتصال

المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات

المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة

المرحلة الثالثة : عصر الكتابة

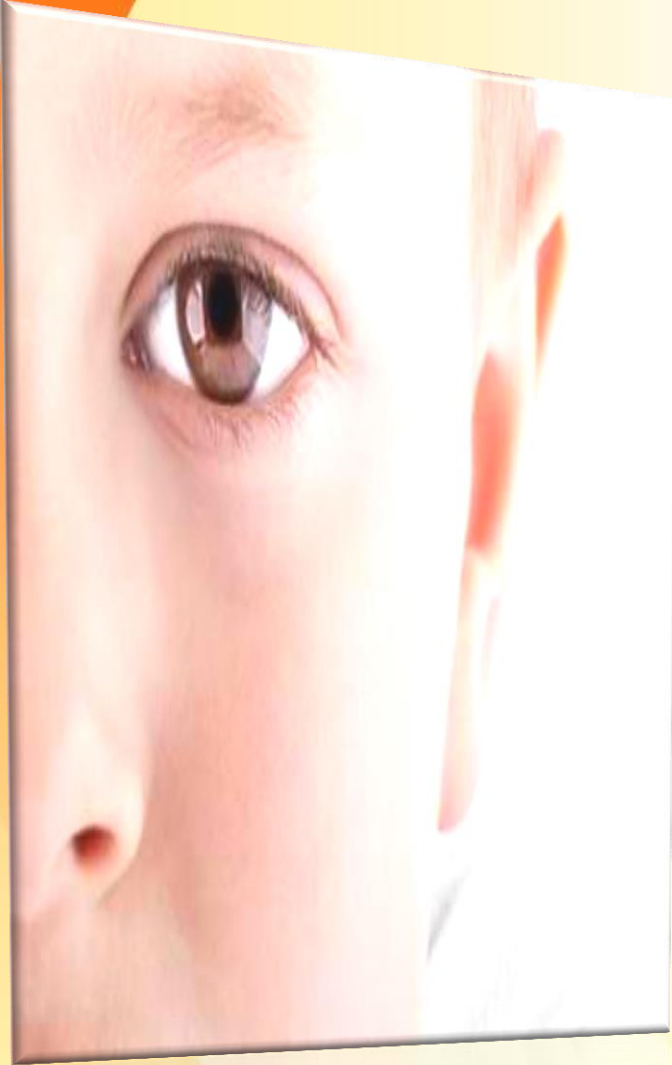
مراحل تطور الاتصال

المرحلة الرابعة : عصر الطباعة

المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري

المرحلة السادسة : عصر الاتصال التفاعلي

أنماط الناس من جهة استقبالهم
للمعلومات والتعبير عن آرائهم



هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى . أنظر . يظهر . مشهد . وضوح . لمعان . ملاحظة . مراقبة . منظر . ألوان . ظلام . ظلال . شروق

السمعي



هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه
في استقبال المعلومات وفي رؤية
العالم من حوله هو السمع، هذا
الشخص يحب الاستماع كثيراً وله
مقدرة فائقة على الاستماع دون
مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ
والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز
على نبرات صوته عند الكلام كما
أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية
كثيراً



هذا الشخص ينصب اهتمامه
الرئيسي على الشعور والأحاسيس،
وإذا حكى لك عن تجربة معينة
سيحكىها لك من خلال ما شعر به
وما أحس به، ولذلك فإن قراراته
مبنية على المشاعر والعواطف
المستنبطة من التجربة

استقصاء سلوكي في المجموعات

أهمية الاتصال الفعال

أهمية الاتصال الفعال

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات

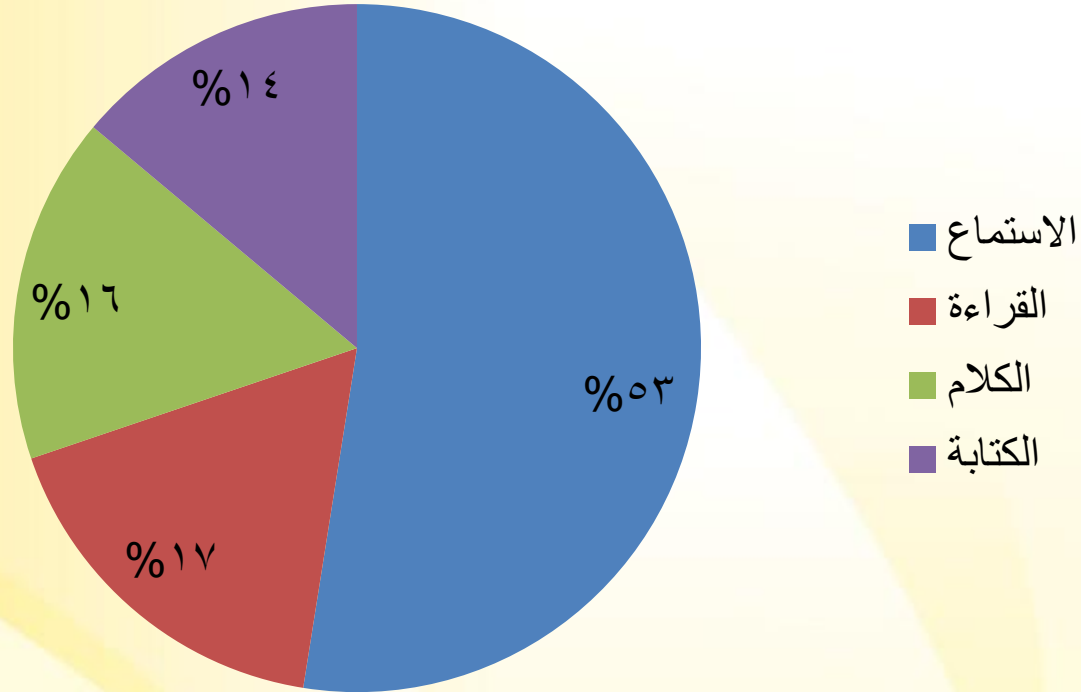
أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠% و ٨٠% من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال ، نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال

أهمية الاتصال الفعال

جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الاتصال ، لأن
الفشل في هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على
شخصيتك ، أوصفه عدم القدرة على الإعداد الجيد مما يؤدي
إلى ضعف الإنصات

احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخرون ، فلا
تعطيها لأحد فإذا فعلت فربما تكون في آخر معلومات تحصل
عليها من ذلك الشخص

إننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال



المدير الناجح والاتصال الفعال



يستطيع المدير أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانه ونفوذ وتأثير قوي، فالاتصال الجيد يساعده الحصول على النتائج التي يرغبها كقائد مؤثر ومن الحقائق التي لا يغفلها المديرون في هذا الصدد أن الـ ٥٠٠ كلمة الأكثر شيوعاً في اللغة الإنجليزية لها ١٤٠٠٠ تعريف بالمعجم ويعني ذلك أن متوسط معاني كل كلمة يصل إلى ٢٨ معنى ، فأيا المعاني تقصد حينما تتطرق بالكلمة؟
إذاً عليك تدرك أهمية ما يلي

كيف تكون مديراً ناجحاً

الاتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء

عليك التفاعل مع كل شخص في عملك

قلة الوقت المتاح ليس عذرا

في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين

كيف تكون مديراً ناجحاً

تبسط صياغة الرسالة التي تسمعها

كلما حققنا مقداراً كبير من التفهم للآخرين زاد نجاحنا

الكلمات ما هي إلا رموز وليست حقائق واقعة

الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية

كيف يمكن تطوير علاقة
المدير بالعاملين في
مؤسسته ؟



يجب ان تكون أهداف المدير تتسق مع توجيهات العاملين
في المؤسسة

1

القدرة على استثارة العزم وشحذ العمل نحو الجهود
المضاعفة نحو تحقيق الأهداف للمؤسسة

2

المدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف
المستقبل يقنع الآخرين بها الخطة الإجرائية المنفذة لها

3

القدرة على دفع الآخرين إلى مستويات القمة بوصفه
القائد القدوة الذي يدفعهم نحو النجاح

4

قواعد أساسية للاتصال الفعال

1 الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك

2 تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية

3 اختلط بالموظفين واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك

4 لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى

مهارات الاتصال الفعال

مهارة التعبير



وهي تساعد على التواصل مع الآخرين عن طريق الكتابة،
لغة الجسد، او الاشارات

مهارة الاستماع



وهي تستخدم لاستقبال الرسائل من الآخرين وتساعد على معرفة ما يشعروا به او يفكروا فيه اثناء الحوار

مهارة ادارة عملية الاتصال



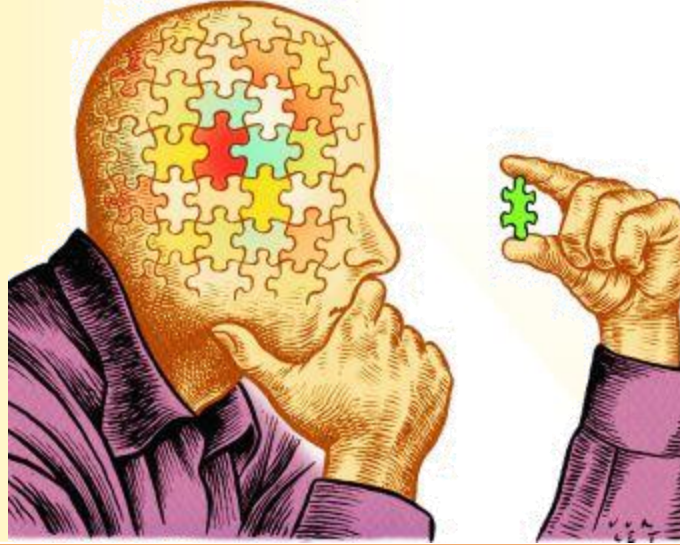
وهى القدرة على تحديد المعلومات المطلوب ايصالها
فى الرسالة وتطوير ادوات الاتصال وتطويرها لاتمام
اتصال ناجح

مهارة التاكيد على الذات



وهي تجعل المتحدث محافظا على حقوقه وافكاره دون
التصارع مع الاخرين للمحافظة على حقوقهم وهي تختلف
عن العدوانية التي تحافظ على المصلحة الذاتية لاقصى درجة
دون النظر لمصلحة الاخرين

مهارة التعامل مع النقد



ان اول انطباع هو الالهة اما يزيد من حدة النقاش
او يطفة فقرة المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء
ومنطقية على نقاط النقد

مهارات الاتصال الفعال

المباشرة

يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى
تجذب الحاضرون من أول لحظة

الوضوح

لا يجب استخدام المفردات الصعبة او المبهمة او التى تحمل
معنيين حتى لا تربك المستمع او تفقده الاهتمام بما تقول

أدب السلوك والاسلوب

وهو يساعد المستمع ان يشعر بالراحة والاعجاب بالمتحدث
مما يسهل اقناعه بالرسالة التي تريد ايصالها اليه كما
يشجعه على الاستفسار او ابداء الرأى مما يؤدى الي اتمام
التواصل بنجاح

استخدام اسلوب "انا"

الاشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك ان هذا راىك الشخصى
وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها كما لا يجعل المستمع
يشعر انه مهاجم او مستهدف

الفهم

يجب ان تستمع الى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا
تشرذ بعيدا بذهنك وركز على مايقوله المتحدث حتى يمكنك
ان تتحاور معه وان تتجاوب مع ما يقول وتثبت له انك
تحاول فهم وجهة نظرة وليس بالضرورة ان توافقه

استخدام لغة واضحة

لا يستطيع الحاضرون فهمها لأن هذا يفقدهم التواصل
مع ما تقول

التفكير الايجابى

يجب ان تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس
وتجعلهم يتجاوبوا مع ما تقول ،والاهم ان تحافظ على هذه
الروح حتى نهاية الحديث

توقع ردود الافعال

يجب التحضير الجيد للمقابلة حتى تستطيع مواجهة ردود
الافعال المتوقعة عند اثاره الموضوع ويفضل ان تعد اكثر من
سيناريو حتى تتصرف بسرعة

الصبر

إذا ما تعجلت الأمور واحبط سريعا فان قدرتك على التواصل
ستتأثر وتفقد قدرتك على توصيل الرسالة المطلوبة

اسخدم الوسائل التعليمية

مثل الصور، الفيديو الخرائط التوضيحية .. الخ التي
تساعد على شد انتباه الحاضرين وتعمق فهمهم

استقصاء الاتصالات الشخصية بين الناس

التمارين

أعط مثالا من واقع حياتك، أو خبراتك يوضح أهمية
عملية إرجاع الأثر أو التغذية المرتدة (الراجعة)

.....

.....

.....

.....

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟ اذكر موقفاً يؤيد كلامك

.....

.....

.....

.....

قم بكتابة وصف تفصيلي أمين لحالاتك المزاجية الآن

.....

.....

.....

.....

أنواع الاتصال

من حيث اللغة المستخدمة

اتصال لفظي



ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال ، أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل ، ولا يجب أن ننسى أن الاتصال اللفظي يجمع بجانب الالفاظ المنطوقة الرموز الصوتية ، فعبرة " أهلا وسهلا " قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عن معناها الأصلي

الاتصال غير اللفظي



ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع
الاتصال التي تعتمد على اللغة غير
اللفظية، مثل :

✓ لغة الإشارة

✓ لغة الحركة والأفعال

✓ لغة الأشياء

من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية

الاتصال الذاتي



وهو الاتصال الذى يحدث داخل الفرد ،
أو بين الفرد ونفسه .. أى أنه الاتصال
الذى يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن
أفكاره وتجاربه ومدركاته

الاتصال الشخصي



وهو الاتصال المباشر ، أو الاتصال المواجهي ، حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس ، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر ، في موضوع مشترك ، ويتيح أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة ، مما يتيح فرصة أمام القائم بالاتصال لتعديل رسالته ، لتصبح أكثر فاعلية وتأثير

الاتصال الجمعي



وهو يحدث بين مجموعة من الأفراد
مثل أفراد الأسرة زملاء الدراسة
أو العمل ، حيث يتاح المشاركة للجميع
في الموقف الاتصالي

الاتصال العام



ويعنى وجود الرد مع مجموعة كبيرة
من الأفراد ، كما هو الحال فى الندوات
والمحاضرات والمسارح

الاتصال الجماهيري

Communications



وهو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية ، وهو يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ، ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال ، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة ، ويسرعة فائقة ، مع مقدرة على خلق رأى عام

الاتصال الوسطى



وهو يحتل مكانا وسطا بين
الاتصال المواجهى ، والاتصال
الجماهيرى ، وهو يشمل الاتصال
السلكى من نقطة إلى أخرى ،
مثل الهاتف والتلكس

نماذج الاتصال

النموذج الخطي

النموذج الخطي

ومن الممكن أن نتخذ نموذج أرسطو كنموذج دال عليه حيث يرى أن البلاغة وكان يعنى بها الاتصال هى البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة ، وقد قسم دراسته تحت العناوين التالية :

- | | |
|---|---------------------|
| ✓ | الخطيب (المرسل) |
| ✓ | الخطبة (الرسالة) |
| ✓ | المستمع (المتلقي) |



النموذج التفاعلي

النموذج التفاعلي



ثانيا: النموذج التفاعلي:
ومن الممكن أن نتخذ نموذج روس
كنموذج دال عليه ، حيث يعتمد على
ستة عناصر أساسية هي :

- | | |
|-----------|---|
| المرسل | ✓ |
| الرسالة | ✓ |
| الوسيلة | ✓ |
| المتلقي | ✓ |
| رجع الصدى | ✓ |
| السياق | ✓ |

مكونات الاتصال

المُرْسِل أو المُصَدِّر

ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

الرسالة موضوع الاتصال

وسيلة الاتصال

المرسل أو المصدر

المرسل أو المصدر

يتحدد مصدر الاتصال أو مُرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم

ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

يهدف المرسل لأي رسالة إلى تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بينه وبين مستقبل الرسالة لتحقيق هدف محدد وبالتالي فهناك ضرورة لترجمة أفكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل إلى شكل منظم

الرسالة

الرسالة

الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها عوامل فاعلية الاتصال إن عملية الاتصال لا تحدث في فراغ

عوامل فعالية المصدر



✓ المصداقية: وهى المصداقية التى يكتسبها المصدر من خلال التدريب، والخبرة بالموضوع

✓ الجاذبية: وتتحقق عندما يكون القائم بالاتصال قريبا من الجمهور من الناحية النفسية والاجتماعية

✓ السلطة : فهو يملك الثواب والعقاب ، ويهتم بالحصول على الموافقة للرسائل التى يقدمها

عوامل فعالية الرسالة



ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الرسالة ، سهولة استيعابها ويرتبط بها خمس متغيرات اسلوبية هي :

- ✓ القابلية للاستماع ، أو القراءة
- ✓ أن تتضمن الرسالة اهتمامات المتلقى ومصالحه
- ✓ الواقعية
- ✓ القابلية للتحقق
- ✓ الاستمالة (العاطفية - العقلية - التخويف)

اذكر أمثلة واقعية على: الاستمالة العاطفية

.....

.....

.....

.....

اذكر أمثلة واقعية على: الاستمالة العقلية

.....

.....

.....

.....

اذكر أمثلة واقعية على: استمالة التخويف

.....

.....

.....

.....

عوامل فعالية الوسائل الإعلامية



إذ تعتبر الوسائل الحية المسموعة والمرئية أكثر تأثيرا من غيرها في تغيير الاتجاهات ، يتبعها الوسائل الشفوية (المسموعة) ، ثم الوسائل المكتوبة (المقروءة)

عوامل فعالية المتلقي

حيث يرتبط نجاح الاتصال بمدى معرفتنا بنوعية الجمهور الذي يستقبل الرسالة ، وقد صنف " دينيس هوويت " جمهور المتلقين إلى نوعين رئيسيين هما:

- ✓ الجمهور العنيد
- ✓ الجمهور الحساس

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟
اذكر موقفاً يؤيد كلامك

.....

.....

.....

.....

خطوات عملية الاتصال

الخطوة الأولى حدد المشكلة

- ✓ ما هي الظروف التي أوجدت لديك تلك الحاجة الملحة إلى أن (تتكلم) ؟؟
- ✓ ما هي الحاجات التي ينبغي الوفاء بها ؟
- ✓ من هم المستقبلون ؟ وما عددهم ؟ هل هم متجانسون في مصالحهم واهتماماتهم ؟
- ✓ أم متنوعوا المصالح والاهتمامات ؟ هل لديهم معرفة طيبة وصحيحة بالمشكلة أم لديهم معرفة بها ولكنها ناقصة أو خاطئة أو مضللة ؟ هل هم معادون أم منصفون أم غير مدركين بالمشكلة على الإطلاق ؟ هل هم يتصرفون على نحو خاطئ أم هم لا يقومون بأى تصرف على الإطلاق ؟
- ✓ ما هي طبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل ؟ وما مدى قدرة المرسل على أن يطلب من المستقبلين تخصيص بعض وقتهم له ؟ إن التوصل إلى إجابات دقيقة لتلك الأسئلة المترابطة سوف يحدد إلى مدى بعيد الشكل النهائى لمجهود الاتصال ومدى كفاءته وفاعليته.

الخطوة الثانية حدد الهدف الأساسي من الاتصال

- ✓ هل هو مجرد توصيل معلومة ؟ أم تحفيز وتنبيه الفكر؟
- ✓ هل يسعى المرسل إلى إقناع المستقبل أو المستقبلين بعقيدة معينة ؟ أم أنه يحاول أن يقتنع المستقبل أو المستقبلين بالتصرف على نحو ما بواسطة الأمر المباشر؟
- أم بالإقناع ؟ (إذا كان المرسل يستخدم الإقناع فإن الاتصال يصبح جزءاً من عملية البيع) وبالتالي ما هو الفعل أو التصرف المرغوب؟

الخطوة الثالثة قم بإعداد الصيغة النهائية للرسالة

- ✓ اجمع المعلومات المتصلة بالموضوع.
- ✓ ضع الأفكار العامة للمشروع.
- ✓ قم بإعداد مسودة الرسالة.
- ✓ هل هي خالية من الثغرات ؟ هل تساعد حقاً على حل المشكلة .

الخطوة الرابعة اجعل الرسالة ملائمة للمستقبلية

- ✓ من هم المستقبلون.
- ✓ ما هي طبيعة اهتماماتهم ؟
- ✓ هل هم جميعاً مهتمون بالأمر بنفس الدرجة ؟
- ✓ هل من الضروري تغليف الرسالة بمظهر جذاب أو مقبول ؟
- ✓ إذا كانت الرسالة تتطلب استجابة من نوع ما ، فما هي أسهل وسيلة يستجيب بها المستقبل ؟

الخطوة الخامسة أقم العلاقة ووطدها

- ✓ انتق الوسيلة أو وسائل الاتصال الأكثر ملائمة للهدف من بين وسائل الاتصال المتاحة
- ✓ ضع الرسالة فى الصورة الأكثر ملائمة
- ✓ ومن السهل على المرسل أن يستسلم لإغراءات وسائل الاتصال وسحرها باستخدام وسائل التمايل لذاتها وخاصة حينما يكون هدف الرسالة غامضاً ولكن يجب ألا يغيب عن أذهاننا ، أن وسائل الاتصال وأساليبها الفنية ما هى إلا أدوات يستعان بها لتوصيل الرسالة وبالتالي يجب ألا تستحوذ تلك الأساليب على اهتمامنا إلا بالقدر الذى يتناسب مع دورها هذا .

الخطوة السادسة قم بقياس النتائج

- ✓ هل الرسالة وصلت ، وفهمت ؟
- ✓ هل أحدثت الأثر المطلوب ؟

تمرین عملی

وسيلة الاتصال

وسيلة الاتصال



ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها. ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيعمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها

الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه

الاتصال بواسطة التليفون

الاتصالات غير الرسمية

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها

الاتصال من خلال الاجتماعات

الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة

تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص

وسائل الاتصال

هناك نوعان من وسائل الاتصال، النوع الرسمي والنوع غير الرسمي، والنوع الأخير هو الذي تستخدمه جماعات التنظيمات غير الرسمية في المنشأة وهو يتمتع على درجة عالية من التصديق من جانب أعضاء هذه الجماعات

أما وسائل الاتصال الرسمي فتتضمن بالإضافة إلى المسالك التنظيمية المحددة العديد من الوسائل منها الآتي

- ١- المقابلات الخاصة.
- ٢- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم.
- ٣- الاجتماعات العامة.
- ٤- المؤتمرات.
- ٥- المكالمات التليفونية.
- ٦- المجلات والجرائد الداخلية (التي تصدرها الشركة).
- ٧- التقرير السنوي للموظفين.
- ٨- الخطابات البريدية المباشرة.
- ٩- الملصقات على الحائط.
- ١٠- النشرات الدورية.
- ١١- النشرات الخاصة.

تصنيف الاتصال

الاتصال المتجه إلى أسفل

1

الاتصال المتجه إلى أعلى

2

الاتصال الشفهي

3

الاتصال الكتابي

4

تمرين عملي

قم بكتابة طلب لمديرك لطلب إجازتك السنوية ، لحاجتك للراحة ، مع علمك بأن الوقت غير مناسب حيث أن الشركة تمر بموسم رواج

.....

.....

.....

.....

لكي تجعل اتصالك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي

يجب أن تأخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة
تبادلية إنسانية

1

حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكن أن
يفسر بها الطرف الآخر

2

قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التي تثير اهتمام
الطرف الآخر

3

يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب
مفاهيمه للأشياء

4

لكي تجعل اتصالك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي

تذكر أن لغة المشاعر والاحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعاً من لغة العقل

5

عليك أن تعطى الطرف الثانى وقتاً كافياً للاشتراك فى الحوار

6

حول أن تتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر

7

ليكن كلامك فى حدود العلاقة التى تربطك بالطرف الآخر ولا تتعد هذه الحدود

8

مهارات خاصة في الاتصال الفعال -مهارات الحديث

استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهل وغير
رسمي

1

استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع
بالمعلومات الفنية

2

أحسن استخدام الدعاية لتخفيف حالة القلق ولا تسرف في
استخدامها

3

راعى عامل السرعة فى الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل
اعتدل فى السرعة فى الكلام

4

مهارات خاصة في الاتصال الفعال -مهارات كتابية

هناك عدد من العوامل التي يجب مراعاتها لزيادة مهارة الكتابة وهذه العوامل هي :

هل هذا الخطاب ضروري حقيقة ؟

1

هل هذا الخطاب كافى ؟

2

هل هذا الخطاب فعال ؟

3

قسم الخطابات والرسائل إلى أربع مجموعات

مجموعة خاصة بالمعلومات الروتينية أو رسائل الأخبار

1

رسائل الرفض أو الإخبار السيئة

2

رسائل الإقناع والتحرير

3

رسائل خاصة بالمشاركة في ممارسة أعمال معينة

4

مهارات الإصغاء

فيما يلي بعض الإرشادات المفيدة عند التخاطب وجهاً لوجه

قف عن الكلام فلا تستطيع الإصغاء وأنت تتكلم

1

ضع المتكلم في وضع مريح وطبيعي وبالتالي يمكن
مساعدة المتحدث على الكلام بحرية

2

أشعر المتكلم برغبتك في السماع وذلك من خلال المتابعة
باهتمام

3

تحرر من الذهول والارتباك وذلك بضبط تصرفاتك وعدم
الانصراف إلى أشياء أخرى

4

تمرین

ملتقاكم في دورات اخرى

