

جامعة وollo

قسم اللغة

العربية وآدابها



WOLLO UNIVERSITY

Department

of

Arabic

Language and Literature

مادة _____

اتصالات الأعمال _____

Business Communication

السنة الرابعة

الفترة الثانية

إعداد: أبو جويرية (كجلو ذكي)

2020/ 2019م

للعام الدراسي:

مفردات مادة اتصالات الأعمال
Business communication vocabulary

- 1- مدخل إلى اتصالات الأعمال --- Introduction to business communications
- 2- الاتصال والهيكل الإداري --- Communication and administrative structure
- 3- الاتصال التوظيفي --- Employment Communication
- 4- الاتصال والتكنولوجيا --- Communication and technology
- 5- الاتصال الشفوي --- oral communication
- 6- الاتصال المكتوب --- Written communication
- 7- رسائل الأعمال وكتابة التقارير --- Business letters and report writing
- 8- منهج دراسة قضية والتطبيق --- Case study method and application
- 9- مهارة التقديم --- Presentation skill
- 10- الاتصال الجماعي --- Group communication

الاتصال لغويا مأخوذ من كلمة وصل، يوصل، وصلا، إذ جعل الربط أو العلاقة بين شيئين. وأما اصطلاحيا، فيعنى به انتقال المعلومات، والحقائق، والأفكار، والآراء، والمشاعر، من طرف إلى طرف آخر.

يرجع أصل كلمة (اتصال) إلى الكلمة الانجليزية **communication** والتي بدورها أخذت من الكلمة اللاتينية **commnicare**، ويعنى بها: التشارك، والمشاركة، وجعل الأمر مشتركا. وهي عملية تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، والمقترحات، والخطط، وغيرها بين الأفراد أو المنظمات، من أجل الوصول إلى التفاهم المشترك فيما بينهم.

الاتصال من أساسيات العمل الإداري، ويمهد الطريق لتبادل المعلومات، والآراء، والأفكار، والاقتراحات، والخطط بين أقسام المنظمة.

دور الاتصال في الأعمال the role of communication in business

يستخدم مصطلح اتصالات الأعمال للدلالة على كل الرسائل التي ترسل وتستقبل في الإدارة ولتحقيق أغراض الأعمال الإدارية. ويشمل هذا الاتصال التواصل مع الأفراد، والمجتمع، والمنظمات. وعلى سبيل المثال، يتم توظيف الاتصال في تحريك العمل، وفي إدارة شؤون المؤسسة، وغيرها من الأمور الإدارية تحتم الاتصال.

يعتمد نجاح الأعمال وبأنواعها المختلفة، وبشكل واسع على الاتصالات الفعالة؛ وعلى اختيار القنوات المناسبة لنوعية الاتصال. ومن هنا تأخذ الاتصالات مكانتها الهامة في الشركات، وفي التسويق، ومكان التسويق، وفي داخل المنظمات، وبين مجموعة مختلفة من العاملين، وبين صاحب الشركة والعاملين فيها، وبين البائع والمشتري، وبين العميل أو الزبون ومقدم الخدمات، وبين الموظفين في المنظمة والصحافة، وغير ذلك من الأمثلة المألوفة في حياتنا اليومية.

ومن الواضح أن الاتصال في داخل المنظمة وخارجها، حتما يؤثر على أعمالها أو المنظمة أو الشركة نفسها بطريقة مباشرة وغير مباشرة. وبالمقابل إذا تم توظيف وترسيخ التواصل الفعال، وبالقنوات الاتصالية الفعالية، وفي نوعية معينة من التواصل، وبطريقة صحيحة وسليمة، يمكن أن يساعد في ترويج وتحقيق أهداف الشركة أو المنظمة. وبالعكس إذا لم يتم ذلك قد يضعها في ضوء ضعيف ربما قد يؤثر على أهدافها بصورة مباشرة.

دور الاتصال في المنظمات بمثابة دوران الدم في جسم الإنسان، حيث الغرض الرئيسي منه تفعيل التغيير وإيجاد التأثير العملي في المنظمة. المشاكل الرئيسية في المنظمات، تأتي من نقص إيجاد التواصل الفعال؛ وبسبب ضعف الاتصال تنبت المشاكل الإدارية المختلفة. كما أن معظم الأخطاء الإدارية غالبا ما تحدث نتيجة سوء الفهم بين ما يريد إرساله الطرف المرسل، وبين ما يفهمه الطرف المرسل إليه. ومن المعلوم أن المتحدث والمستمع هما شخصان مختلفان، ولكل منهما محدودية خاصة في الخلفية الثقافية والعلمية؛ وهذا مما يتسبب في تغيير الرسالة ومعانيها المقصود.

يتم تواصل العاملين داخل المنظمة فيما بينهم، ويقومون بذلك في إنجاز العمل الجماعي أو العمل نحو الهدف المشترك، وقد يكون هذا التواصل رسمي أو غير رسمي،

ويسمى هذا النوع من الاتصال، الاتصال الداخلي. ومن أنواع الاتصال الداخلي: اتصال وجه لوجه، والاتصال المكتوب، والمذكرات، والتقارير، والأوامر الإدارية، والفاكس، والاجتماعات، والمؤتمرات الفيديو، وغيرها.

أما حينما يتواصل العاملون في منظمة ما، مع أي أحد خارج المنظمة يسمى هذا الاتصال، الاتصال الخارجي. والجهة التي تكون طرفا خارج المنظمة قد تمثل المستهلك، أو العميل، أو وسائل الإعلام، أو المؤسسات الحكومية، أو عامة الناس، أو غير ذلك إذا الاتصال في منظمة الأعمال، هو سر نجاحها وبقائها؛ وبغض النظر عن حجمها وأهدافها، الاتصال بصفة عامة يساعد المنظمة في جمع شملها، سواء كان ذلك عبر الاتصال الخارجي أو الاتصال الداخلي، اللذان يعتمدان على مهارة العمل الجماعي، والتواصل العمودي والأفقي، مع كل من العملاء والزعماء.

مفهوم الاتصال The concept of communication

كما سبق، يمكن تعريف الاتصال بصفة عامة بأنه تبادل الأفكار، والمعلومات،، بين شخصين أو أكثر

1. وتعرف الجمعية الأمريكية للإدارة American Management Association

بأن الاتصال هو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المفهوم أو المعاني في رسالة معينة.

2. ويعرف Peter Little بأن الاتصال هو عملية يتم فيها نقل المعلومات بين الأفراد أو المنظمات، ويكون التفاهم هو المحصل النهائي من العملية.

3. ويعرف Newman & Summer Jr بأن الاتصال هو تبادل الأفكار، والحقائق، والآراء، والمشاعر، بين شخصين أو أكثر.

4. وحسب Keith Davis بأن الاتصال هو إجراءات تحويل المعلومات من شخص لآخر، لخلق والتفاهم فيما بينهم؛ وهو جسر مهم يربط الناس فيما بينهم.

5. ويعرف Louis A. Allen بأن الاتصال هو كل ما يقوم به شخص ما، ويفعله، حينما يحاول خلق إطار التفاهم في ذهن الآخرين؛ وهذا يحتاج إلى توظيف فن الإخبار، والاستماع، والتفاهم المستمر طوال فترة التواصل.

إذا الغرض الرئيسي من الاتصال هو إبلاغ المعلومات، والتوصل إلى نقطة الرأي المشترك، أو الانتقال إلى العمل المنشود.

أغراض الاتصال purposes of communication

الاتصال عامل من العوامل الأساسية التي تعطي المعنى للحياة البشرية. ولما أن مناحي الحياة كثيرة جداً، كذلك تتعد أغراض الاتصال معها. ومن الأغراض التي يستخدم فيها الاتصال:

لإعطاء الأوامر to give orders: يستخدم الاتصال في توجيه الأوامر، وتوصيلها إلى المستوى التالي، وفي عمل معين في الهرم الإداري.

لخلق الانسجام to creat hrmony: يوظف الاتصال في حالة تحتاج إلى الانسجام والتناغم بين أقسام المنظمة وفي فعاليتها المختلفة.

لإجراء التقييم to conduct an evaluation: يساعد الاتصال في إصدار الحكم على دور المدخلات والمخرجات في نظام معين، وفي تحديد المساهمين في ذلك، سواء كانت النتيجة إيجابية أو سلبية.

لنقل المعلومات to transfer information : الاتصال وسيلة نقل المعلومات عموديا، أو أفقيا، أو قطريا، ومن إدارة إلى إدارة أخرى في الهيكل الإداري. مثل: نقل معلومات اللوائح الإدارية.

للتوجيه for direction: يجرى الاتصال الشفهي والكتابي لغرض تقديم توجيه مشترك، أو عرض طلب خاص، أو توجيه شامل متسلسل يزل من فوق إلى تحت حسب الهرم الإداري.

للتعليم for education : يوظف الاتصال في التدريب والتعليم، فمثلا في الحفاظ على الأمن الشخصي، وتخفيف الحوادث والمخاطر في مكان الإنتاج، وفي التدريب على كيفية تخفيض التكلفة، وفي تسهيل إجراءات العمل.

للتأثير to influence: يتم التأثير والتأثر في عملية الاتصال، وامتلاك قدرة التأثير تساعد على قيادة الآخرين في الاتصال.

لبناء السمعة الجيدة to build a good reputation: استخدام الوسائل المتاحة في التواصل الخارجي لتوطيد العلاقات، وبناء السمعة الطيبة، والثقة المتبادلة، وفي تحقيق الأهداف، وتنفيذ العمل، ومواكبة التطورات، من الأساليب التي تقوم بها المنظمات للانخراط في المجتمع .

لتقديم موظف جديد to introduce a new employee: التحاق موظف أو عامل جديد بمنظمة ما، يحتاج إلى تعريفه على المنظمة، وثقافتها، ولوائحها، وأهدافها، وقوانينها. **للأخرى:** اتخاذ القرارات يحتاج إلى معلومات تنتقل عبر التواصل، وفي هذا ينبغي تزييد كل عامل بمعلومات كافية تساعد على إنجاز العمل واتخاذ القرار السليم.

دائرة أو إجراءات الاتصال circulation of communication

يتم الاتصال في واقع فيه طرف يرسل الرسالة أو ينقل المعلومات التي يود إرسالها أو نقلها، وطرف آخر يستقبل المعلومات التي يقصد إرسالها إليه، حيث مستقبل الرسالة قد يفهم الرسالة أو المعلومات المرسله كاملة أو جزء منها. والمستقبل يعطي الرد أو التغذية الراجعة (المرتدة) للرسالة بإدراكها تماما.

تتكامل دائرة الاتصال من انتقال أفكار المرسل إلى المستقبل . وتبدأ عملية الاتصال حينما يريد المرسل إرسال الحقائق، والأفكار، والآراء، والمعلومات إلى المستقبل. وهذه الأشياء التي يود إرسالها المرسل لها معنى.

عناصر الاتصال elements of communication

عناصر الاتصال تأتي من الدائرة المتكاملة في عملية التواصل بين المرسل والمستقبل، وتحتوي على ما يلي:

- 1- المرسل أو الناشر Sender: المرسل يرسل الرسالة، وبهذا يغير سلوك المستقبل.
 - 2- الرسالة Message: وهي عبارة عن فكرة، وحقائق، وآراء، ومقترحات، في ذهن المرسل.
 - 3- ترميز الرسالة Coding: تحويل الرسالة إلى كلمات وعلامات يقتنع بها المرسل في توصيل المعنى المطلوب للرسالة.
 - 4- قناة الاتصال Channel: وهي الوسائل التي تمر بها الرسالة، وتربط المرسل بالمرسل إليه.
 - 5- المستقبل Receiver: وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة، الذي بدوره لا تتم العملية الاتصالية.
 - 6- فك الرموز Decoding: وهي عملية تحويل وترجمة الرسالة المرمزة إلى معاني مفهومة.
 - 7- التغذية الراجعة أو المرتدة أو المعكوسة Feedback: وهو التفاعل أو الجواب من قبل المستقبل في إجراءات التبادل للمعلومات.
 - 8- سوء الفهم Brain drain (mis understanding): وهي حالة انقطاع دائرة الاتصال في مرحلة ما، بسبب سوء الفهم الذي يمكن حصوله، نتيجة الخطأ في اختبار القناة من قبل المرسل، أو بسبب عدم الترميز الصحيح للرسالة.
- 2- الاتصال والهيكل الإداري Communication and administrative structure

أنواع الاتصال

سبق تقسيم الاتصالات إلى الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية.

الاتصالات الخارجية هي الاتصالات التي تتم مع الجهات الأخرى خارج المنظمة. مثل: الاتصالات مع الشركات، أو المنظمات الأخرى، أو المؤسسات الحكومية، أو المستهلك، أو عامة الناس أو غيرها.

وأما **الاتصالات الداخلية** هي نوع من الاتصالات التي تحصل في داخل المنظمة نفسها. الاتصالات الداخلية وبدورها تنقسم إلى قسمين: الاتصالات الرسمية أو الإدارية، والاتصالات غير الرسمية أو الأخرى.

الاتصال الرسمي formal communication

الاتصال الرسمي يتم داخل المنظمة بطريقة قانونية ومعروفة لدى الجميع رسمياً، ولهذا النوع من الاتصال إيجابيات وسلبيات الاتصال الرسمي: the positive and negative sides of formal communication

ومن الإيجابيات: the positive sides of formal communication

- 1- يمر الاتصال الرسمي عن طريق جهة معنية في المنظمة، وبهذا يحقق الاتصال الرسمي تحديد المسؤولية والمسئول المكلف في التنفيذ.

- 2- يساعد الاتصال الرسمي في توطيد العلاقات بين المسئول المباشر والتابعين له في الهيكل الإداري.
- 3- يصون الاتصال الرسمي الحفاظ على اتساق المعلومات.
- 4- تنتقل المعلومات في الاتصال الرسمي بطريقة منتظمة، وتكون جديرة بالثقة.
- 5- ويمكن معرفة مصدر المعلومات في الاتصال الرسمي، وهذا يخلق التناغم بين الموظفين في قبولها وتنفيذها بمستوى ونمط متقارب جدا.

وأما سلبيات الاتصال الرسمي: **the negative sides of formal communication**

- 1- يزيد الاتصال الرسمي عبء العمل على المدراء وبمستوياتهم المختلفة، لأن الاتصال الرسمي يتم عن طريق مسئول الأقسام.
- 2- يؤدي الاتصال الرسمي إلى حدوث ثغرة الاتصال بين المسئولين وبين العاملين الذي يعملون في المستوى التنفيذي أو الإنتاجي مثلاً.
- 3- يتبع الاتصال الرسمي المدرج الهرمي في الإدارة، مما يؤدي إلى هدر الوقت وضياع الزمن.

وللاتصال الرسمي أشكال عديدة، ومنها:

اتصال عمودي نازل Downward Communication: تنتقل المعلومات في هذا النوع من الاتصال الرسمي، من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى في الهرم الإداري. مثل: الأوامر، طلبات الأفراد، دوريات، ومادة اللوائح. ومن فوائد هذا النوع من الاتصال: يساعد في توضيح خطط المنظمة، والبرامج، والإجراءات، وأساليب العمل، والمتطلبات في تنفيذ عمل ما. وكذلك تتحدد فيه المتوقعات الإدارية من الرؤوسين، كما يساعد في متابعة سير العمل بالتغذية الرجعية، وتقديم الدوافع المناسبة للقائمين بها. وأما النقصان التي تصاحب هذا النوع من الاتصال: أحيانا قد تتحرف المعلومات أثناء تنقل من مستوى معين إلى آخر، غياب مسئول مباشر عن الموضوع يؤجل نقل المعلومات مما يؤخر الرسالة، وفي التوزيع غير العادل في العمل، قد يزيد هذا النوع من الاتصال إلى عدم الرضا بسبب زيادة العمل على البعض والتخفيف عند الآخرين. ولتجاوز هذه القصور، ينبغي إبلاغ المدراء بمعلومات كافية، وأن يكونوا واضحين في تقدير الاتصال، وكذلك تفيض بعض الأعمال لتقصير الخط التواصل، وتحويل المعلومات المطلوبة إلى الشخص الصحيح والمناسب لإفادته بها.

اتصال عمودي طالع Upward Communication: وهو نوع من أشكال الاتصالات الرسمية، وتنتقل فيه المعلومات من الأسفل إلى الأعلى في الهرم الإداري، من الرؤوسين إلى الرئيس، وبالعكس الاتصال العمودي النازل. ومن فوائد هذا النوع من الاتصال: يساعد في تقديم التغذية الرجعية للمسؤولين، يخلق التناغم بين الرئيس والرؤوسين. ومن قصور هذا النوع من الاتصال: قد يعتبر الموظفون النقد المباشر كإشارة إلى ضعفهم الشخصي، قد

يعتبر بعض المدراء تجاوز الصالحية في العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، وهناك احتمالية كبيرة في تحريف الرسالة. ومن أساليب الاتصالات العمودية الطالعة: إيجاد حل لمشكلة المرؤوسين بالحوار، حل الشكوى عبر صندوق الاقتراحات، لقاء رؤساء الأقسام والمرؤوسين في مناسبات خارج مكان العمل حيث يمكنهم من التعبير عن مشاعرهم ورغباتهم بحرية. ومن أساليب تقليل قصور هذا النوع من الاتصال: مبادرة المدراء في التقارب مع المرؤوسين، تقصير خط التواصل بقدر ما أمكن، تعويض مظلمة الموظف في الحين.

الاتصال الأفقي Horizontal or Lateral Communication: وهذا النوع من أشكال الاتصال الرسمي يتم الاتصال فيه بين الأشخاص أو أقسام المنظمة، الذين هم في نفس المستوى الإداري. ومن فوائده: ينمي حفظ الأمانة والثقة المتبادلة بين الموظفين في نفس المستوى في الأقسام المختلفة، إيجاد التناسق بين الأقسام ضمن المنظمة. ومن سلبياته: أحيانا يخلق التنافس بين الموظفين العاملين في أقسام مختلفة، وقد يشير إلى التجاذب والتباعد بين العاملين في أقسام مختلفة، وأيضا قد يشير إلى الانحياز بسبب الدين، والطبقة الاجتماعية، وغيرها.

ومن أنواع الاتصالات الأفقية: مناقشة وجه لوجه التي يمكن فيها تقليل سوء الفهم وتفعيل الاتصال بالتغذية الرجعية المباشرة.

الاتصالات الهاتفية في حالة الانشغال بالعمل أو التباعد للمناقشة وجها لوجه. الاجتماعات الدورية التي يجتمع فيها كل الأعضاء أسبوعيا أو شهريا أو سنويا لمناقشة قضية محددة مسبقا. المذكرات، وهي نوع من أشكال الاتصالات الرسمية، التي تنتقل المعلومات بها من إدارة إلى إدارة أخرى ضمن أقسام المنظمة الواحدة.

الاتفاقيات Consensus: وهي نوع من أشكال الاتصالات الرسمية، وتعتبر خطوة من خطوات حل المشاكل الإدارية. مثل: أن تبرم الاتفاقية بين عدد من العاملين غير راضين عن حالة العمل وبين الإدارة المعنية بالعمل. الاتفاقيات تشمل المشاورة، المدير التنفيذ مثلا يأخذ المشكلة بالاعتبار ويحللها للفهم، يجمع المعلومات والحقائق الإضافية، يحاول إيجاد حلول وبدائل متنوعة، يلتقي بالأفراد ويدعو للاجتماع، يستمع إلى آراء كل الأعضاء، ويوضح لهم المشكلة ثم يصل بهم إلى الحل. ومن فوائدها: تتم المناقشة بعد التشاور بين الأعضاء والقناعة بتسهيل الأمور، يخلق التناغم بين الأعضاء وفي حالة الاختلاف تتم المناقشة بحذر للوصول إلى الحل. ومن قصورها: قد يجبر العضو لقبول رأي ليس من توجهه، أحيانا قد تنشأ تصور عدم اهتمام المدراء بمشكلة العمال.

الاتصال غير الرسمي informal communication

يرجع أسباب اتصالات غير الرسمية إلى الوقائع التي ترتبط بالموظفين، مثل: الوقوع في الشك من قبل الموظفين بسبب الظروف التي تمر بها المنظمة التي يعملون بها، وعدم ثقة الموظفين بأنفسهم الذي يؤدي إلى فجوة التحكم في المعلومات وتطويعها، وبعض المسؤولين الذين يتربصون بالموظفين ويشيعون بينهم بشعور التهميش. الاتصال غير الرسمي تنتقل فيه المعلومات والرسائل بالأنماط التالية:

التسلسل الأحادي أو المنفرد Single Chain: وفي هذا النوع من التسلسل في نقل المعلومات أو الرسائل، يخبر شخص (أ) شيئا ما لشخص (ب) وشخص (ب) بدوره يخبر

لشخص (ج) وهكذا يستمر التسلسل. وتنتقل المعلومات من فرد إلى فرد بالتسلسل الأحادي، وفي هذا النوع من الاتصال تبقى الرسالة سرية وهكذا يتم تناقلها بالسرية التامة.

التسلسل النجمي Star Chain: وفي هذا النوع من التسلسل في تناقل المعلومات، شخص ما يتحدث ويخبر أي أحد وعدد من الناس عن المعلومات التي تحصل عليها. وهذا التسلسل في إبلاغ الرسالة أو المعلومات يستخدم في تناقل المعلومات الجذابة غير مرتبطة بالعمل، وأحيانا تسمى "قيل وقال" أو إشاعات.

التسلسل العنقودي Cluster Chain: وفي هذا النوع يخبر شخص (أ) شيئا ما لعدد محدد من الأشخاص الذين بدوره ينقلون الرسالة إلى عدد من الأشخاص المحدودين، وهكذا يستمر الحال بدور هؤلاء أيضا.

التسلسل الاحتمالي Probability Chain: وفي التسلسل الاحتمالي لتناقل الرسالة أو المعلومات، تتم إجراءات التناقل عشوائيا وفق قوانين الاحتمالية في نقل المعلومات أو عدم نقلها، وهكذا يستمر الدور في المراحل بعد المرحلة الأولى في إبلاغ الخبر أو المعلومات.

ومن إيجابيات الاتصالات غير الرسمية: the positive sides of informal communication

- 1- في الاتصالات غير الرسمية تنتقل المعلومات بصورة أسرع بكثير من الأشكال الرسمية، والسبب أن المجموعة التي تنقل المعلومات تعتمد على قراراتها الشخصية في القبول والرفض أو النقل وعدم النقل.
- 2- يساعد الاتصال غير الرسمي قنوات الاتصال الرسمية.
- 3- التغذية الراجعة سرعان ما تظهر في هذا النوع من الاتصال غير الرسمي.
- 4- الاتصال غير الرسمي يخلق التناغم والسرية بين أعضاء المجموعة الناقلة للمعلومات.
- 5- الاتصال غير الرسمي يعطي العاملين فرصة التعبير عن شعورهم الخاص بحرية، وبدون خوف العواقب من قبل المسؤولين.

وأما سلبيات الاتصالات غير الرسمية: sides of informal communication the negative

- 1- هناك احتمالات كبيرة في إمكانية تحريف المعلومات.
- 2- وهذا أحيانا يجعل المعلومات غير مكتملة.

، فيمكن تقسم الاتصال إلى الاتصال اللفظي Verbal Communication

والاتصال غير اللفظي Non-verbal Communication.

الاتصال اللفظي، هو الاتصال الذي فيه حالة استخدام التعبيرات اللفظية في إرسال المعلومات إلى المستقبل. والاتصال اللفظي يكون على نوعين، ولكل من هذين النوعين مزايا وعيوب:

الاتصال الشفوي: وهو الاتصال الذي يتم فيه تبادل الرسائل والمعلومات بالكلمات المنطوقة. والاتصال الشفوي يحدث حينما يمكن الاتصال وجه لوجه أو عبر الوسائل الاتصالية.

الاتصال المكتوب: وهو الاتصال الذي يتم عبر النصوص المكتوبة، وهو نوع من الاتصال تنتقل الرسائل أو المعلومات بالعبارات والكلمات المكتوبة، والفاكس، والتلغراف، والبريد الإلكتروني وغيرها.

وأما **الاتصال غير اللفظي**، الاتصالات غير اللفظية ويطلق عادة على عملية الاتصال التي تتم فيها إرسال المعلومات بدون استخدام العبارات بالكلمات، بل يمكن أن يتم الاتصال في هذا النوع من التواصل بالإيماءات، ولغة الجسد، وعبارات الوجه، ولغة العيون، والملبس، والرموز، ونقاء الصوت، والشعور، وأسلوب الكلام، والنغم، والنبر، والإيقاع الصوتي.

حواجز الاتصال barriers of communication

هناك مجموعة من الحواجز التي تعيق عملية الاتصال بطريقة طبيعية وفعالة، ومن هذه الحواجز:

1- **الخطأ في اختيار الوسائل the wrong choice of means**. ومن المعلوم أن لكل نوع من أنواع التواصل هناك وسائل تناسبه؛ وعدم استخدام الوسائل المناسبة تعتبر من أكبر الحواجز للاتصال.

2- **الحواجز المادية material barriers**. ومن الحواجز المادية التي تعيق التواصل: الضوضاء، والتشويش، والموجات الإلكترونية التي تؤثر على الهاتف أو السماعة، وعدم وضوح الخط للنص المكتوب، وسوء التصوير للملفات، وقت الاتصال والمسافة بين المرسل والمستقبل.

3- **حاجز المعنى meaning Barrier**: ويشمل هذا الحاجز معاني المفردات، والترادف والمشارك اللفظي، ودلالة الألفاظ، ومعاني الصريحة والضمنية، أوامر غير واضحة، وغيرها من يتسبب لتعدد المعاني واحتمالية الكل وبدون تحديد المعنى المقصود.

4- **حواجز النفسي الاجتماعي Socio-Psychological**: وفي هذه الحواجز يتأثر الاتصال بالأراء، والاتجاهات، والمشاعر، وبعدم المرونة، وبحساسية الانتماء، وبمصدر المعلومات ومكانتها؛ وبالأخطاء في نقل المعلومات، وبقدرة التذكر وغيرها.

مبادئ الاتصال الفعال principles of effective communication

وضع المقترحات الشاملة لمبادئ الاتصال الفعال يكون من الصعب، ولكن يمكن إتباع التوجيهات التالية لتحقيق الاتصال الفعال:

- 1- وضوح الرسالة Clarity of message
- 2- السرعة Speed
- 3- تحقق ثنائية الاتجاه Two-way process بالتغذية المرتدة
- 4- مصداقية Reliability المصدر
- 5- الرسالة الكاملة Completeness تمنع التخمين
- 6- أن تحتوي الرسالة على محتوى Content مقنعة للمستقبل
- 7- الدقة Accuracy في اختيار الوسائل
- 8- تقدير حالة وقدرة capacity المستقبل
- 9- الاحتفاظ على السرية Secrecy

10- الاقتصادية Economy في الاتصال بقدر ما أمكن، ولكن لا ينبغي أن يكون ذلك على حساب الاتصال الفعال.

إطار الاتصال الفعال the frame of effective communication

صيانة وتطوير نظام الاتصال في الإدارة، هي من أهم ما يقوم بها المدراء، وفيما يلي صفة تميز نظام الاتصال الفعال:

- 1- الاتصال الفعال ذو اتجاه ثنائي
 - 2- وضوح الرسالة في ذهن المرسل قبل إرسالها، وأن تكون مفهومة عند المستقبل كذلك
 - 3- الثقة المتبادلة Mutual trust بين المرسل والمستقبل
 - 4- إرسال الرسالة في وقتها Timely، المعلومات القديمة أحسن من عدمها كليا
 - 5- ثبات الرسالة واتساقها Consistency مع القوانين واللوائح الإدارية
 - 6- العلاقة الجيدة Good relation بين المرسل والمستقبل
 - 7- التغذية الراجعة Feedback
 - 8- المرونة Flexibility مع قليل من المقاومة للتكيف مع المتغيرات
- سبع نصائح في الاتصالات المكتوبة seven advices in written communication

- 1- الوضوح Clarity: يشمل وضوح الفكرة، والعبارات المستخدمة، وتبسيط الأمور، وإزالة الغموض
- 2- كاملة الرسالة Completeness وذلك بالإجابة على الأسئلة التي تحتوى على التساؤلات: من، وماذا، ومتى، وأين، ولماذا؟
- 3- الإيجاز conciseness وذلك بحصر الحقائق ذات الصلة فقط، وعدم التكرار، وتنظيم الرسالة.
- 4- مراعاة شعور الطرف الآخر في اختيار العبارات
- 5- الاحترام Courtesy المتبادل، والمجاملة، واللفظ، والرد على الرسائل مباشرة، والشكر، وعدم استخدام العبارات توحى بالغضب
- 6- الصحة Correctness من حيث الحقائق والزمن والأسلوب
- 7- واقعية الرسالة، وينبغي استخدام الحقائق والأرقام المحددة، وعدم المبالغة في كل شيء يرد في الرسالة.

سبع نصائح للاتصالات الشفوية seven advices in oral communication

- ومن النصائح التي تقدم لمن يقوم بالاتصال الملفوظ ما يلي:
- 1- الوضوح Clear في الرسالة التي يود المرسل إيصالها إلى المستقبل
 - 2- الإيجاز Concise وذلك بدون إخلال في المعنى، وإطالة يدعو إلى الملل، وبدون تكرار في المعلومات.
 - 3- الكمال Completeness للرسالة، ويمكن ذلك بالإجابة على التساؤلات المألوفة: من، وماذا؟ ومتى، ...
 - 4- صحة Correctness المعلومات من حيث الحقائق والوقت والأسلوب والمصدر
 - 5- الواقعية Concreteness في المعلومات والحقائق في الرسالة المرسل، وهذا ينبغي أن يكون بدون مبالغة في المعلومات وبدون تأثير على الأفراد، والمجتمع، والثقافة بإثارة غير محمودة.

6- الاحترام Courtesy المتبادل في استخدام الكلمات، وتقديم الشكر، والاعتذار،

وعدم استخدام التعبيرات التي توحى بالتهميش الإثني والقبلي وغيرها

7- الصراحة Candid و عدم التمييز والانفتاحية بقدر ما أمكن في الرسالة المرسله.

3- الاتصال التوظيفي أو التعيني employment or recruitment communication

رسالة طلب الوظيفة job request letter

تقدم رسالة طلب الوظيفة عادة إلى مكاتب الحكومية ومؤسسات الأعمال، بغية الحصول على منصب من المناصب أو عمل من الأعمال في مكان شاغر تم الإعلان عنه.

رسائل الطلب إما تكون رسالة تقدم بعد إعلان المكان الشاغر على وسائل الإعلام، أو قد تكون بمبادرة من مقدم الطلب وبدون إعلان مسبق. ومن هنا يمكن تقسم رسالة الطلب إلى نوعين: نوع فيه التماس ونوع ليس فيها التماس.

هيكل رسالة طلب الوظيفة the structure of the job application letter

تحتوي رسالة طلب الوظيفة بصفة عامة على الأشياء التالية:

- 1- تاريخ التقديم وعنوان المتقدم Date of submission and address of applicant
- 2- الاسم والعنوان الكامل للجهة المعنية بالتوظيف. The full name and address of the agency concerned with employment
- 3- التحية (greeting) Salutation
- 4- محتويات الطلب: Contents of the application:
 - فقرة المدخل أو المقدمة
 - تفاصيل الطلب المقدم في فقرة أو فقرتين
 - الفقرة الختامية للطلب
- 5- عبارة الختام closing phrase
- 5- توقيع مقدم الطلب
- 6- Signature of the applicant

محتويات رسالة طلب الوظيفة Contents of the job application letter

الفقرة الأولى أو مدخل الطلب ينبغي أن يكون جذاباً للقارئ،

الفقرة الثانية وما بعدها، يقدم فيها صاحب الطلب شرح تفاصيل النقاط المهمة التي أشار إليها في الفقرة الأولى. وتحتوي هذه الفقرة على بيانات المتقدم، مثل: المؤهلة العلمية، والخبرات العملية، والعمر، والحالة الاجتماعية، واللغات التي يعرفها، أسماء وعناوين الأشخاص المرجعية. وفي هذه الفقرة لا تكتب أشياء غير مهمة، مثل: مشاكل الأسرية، والتكاليف الشهرية، وأشياء مناوئة للجهة التي يعمل فيها المتقدم حالياً؛ وخاصة إذا كان هناك احتمالية الحصول على العمل الجديد عالية جداً.

وفي الفقرة الأخيرة، ينبغي أن يشير المتقدم بأنه في حالة التحاقه بالمنظمة التي قدم إليها الطلب، سيقدم أفضل الخدمات، كما سيقوم بواجباته إلى أبعد ما يتوقع منه.

تلميحات عامة في كتابة الرسالة General hints for writing a letter

- يكتب مقدم الطلب عنوانه ورقم تلفونه فوق الصفحة بالركن اليميني للرسالة

- توحيد مظهر الفقرات واستخدام نمط معين مهم جدا، مثل: ضبط الهوامش، وتوحيد نمط الفراغ.
- يكتب مقدم الطلب رسالته بخط اليد – إذا طلب ذلك في الإعلان
- تفتتح الرسالة بتحديد الجهة المعنية التي يقدم إليها الطلب وفق الإعلان، وإذا كان الطلب يقدم للشركة، تستخدم عبارة "السادة"، وإذا كان الطلب يقدم للأفراد تستخدم عبارة "السيد"، كما تختتم الرسالة بعبارة مكملية، مثل: المخلص/ ...
- الوثائق والشهادات الأصلية لا تلحق مع الطلب، وإنما النسخة المصورة منها تقدم في البداية، ثم تحضر النسخة الأصلية في يوم المقابلة.

السيرة الذاتية Biography

السيرة الذاتية عبارة عن تقديم ملخص عن الخلفية الشخصية، والخبرة العملية، والمؤهلة العلمية، وخطة تصورية عن كيفية القيام بالأعمال المطلوبة.

أغراض السيرة الذاتية purposes of biography

- تستخدم السيرة الذاتية لتحديد المرشحين في مكان شاغر تم الاعلان عنه مسبقا
- إتاحة فرصة التواصل بين أصحاب العمل وطالب العمل، حيث يكتب التلفون وعنوان التواصل فيها

محتويات السيرة الذاتية

- تستهدف السيرة الذاتية لتقديم المعلومات المطلوبة، أو المعلومات التي يود إعطائها المقدم. ولهذا ليس هناك نمط أو شكل محدد متفق عليه في كيفية إعداد السيرة الذاتية. ومهما كان شكل السيرة الذاتية ونمطها، فينبغي أن تحتوي على ما يلي:
- 1- الاسم، والعنوان، ورقم التلفون، والبريد الإلكتروني، ورقم الفاكس وغير ذلك مما يسهل التواصل عند الحاجة لتواصل مع مقدم الطلب.
- 2- الإشارة إلى أهداف الموظف عامة وأهداف العمل المطلوب بصفة خاصة.
- 3- يوضح مقدم السيرة الذاتية مؤهلاته العلمية من حيث الجامعة أو المعهد الذي تخرج منها، الولاية والمدينة أو العاصمة التي توجد فيها الجامعة، مستوى الشهادة (بكالوريوس/ دبلوم) التي نالها
- 4- يشرح مقدم السيرة الذاتية المسؤوليات المهمة التي قام بها، العلم والمهارات التي كان يتطلبها الأعمال التي قام بها مسبقا.
- 5- التعبير عن الرغبة الشخصية بطريقة واضحة، سواء كانت رغبة خاصة أو رغبة ذات الصلة بعمل معين.
- 6- يقدم تفاصيل الشخصية عن مقدم السيرة الذاتية أو المرشح، وتشمل على الاسم، واسم الأم، وتاريخ ولادته، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والعنوان. إذا كان هناك عناوين:

- عنوان التواصل والعنوان الثابت، فعنوان التواصل ينبغي الإشارة إليه في أعلى السيرة الذاتية، وأما العنوان الثابت يذكر ضمن التفاصيل الشخصية.
- 7- الاثبات، ويؤكد المرشح أم مقدم السيرة الذاتية بأن كل ورد فيها حقيقة وصحيحة، وسيكون هو مسؤولاً عن أي خطأ فيها، كما يتم توقيعه في نهاية الطلب، مع كتابة التاريخ والمكان.
- 8- شخصيات مرجعية، يسرد المرشح أو مقدم السيرة الذاتية، أسماء وعناوين الأشخاص الذين يتخذهم كمرجع، وخاصة إذا طلب ذلك، ويقدم ذلك ضمن السيرة الذاتية.

نصائح إعداد السيرة الذاتية المؤثرة

- 1- دائماً ضع أولاً الأشياء المهمة، ورتب المعلومات حسب الأهمية ضمن كل الأشياء الواردة في السيرة الذاتية، مع إعطاء الاعتبار اللازمة للجهة التي تقوم إليها.
 - 2- إبراز المهارات، والانجازات، ومستوى المسؤولية التي قام بها المقدم
 - 3- ترتيب الأشياء الواردة في السيرة الذاتية معكوسة، بمعنى حينما تسرد المعلومات حسب التاريخ، أحدث الأمور تذكر أولاً ثم هكذا تلي التي بعدها في الحصول.
 - 4- ينبغي أن تكون محتوى السيرة الذاتية فيها الدقة المتناهية والمصادقية.
 - 5- الإشارة إلى أي شيء متميز يملكه المقدم، وفي نفس الوقت يساعده ذلك في رفع قيمته لدى الجهة التي يقدم إليها السيرة الذاتية.
 - 6- استخدام الخط الواضح مع الحجم أو النبط المقروء؛ ولا ينبغي أن يكون حجم الخط صغيراً أو كبيراً أكثر من اللازم، ويمكن أن يكون النبط الافتراضي 12.
 - 7- افتراضياً لا ينبغي أن تتجاوز السيرة الذاتية صفحتان أو ثلاث صفحات، وغالباً ما تكون قصيرة، وخاصة إذا كان المقدم تخرج من الجامعة قريباً.
 - 8- ينبغي إبعاد وإزالة المختصرات من السيرة الذاتية.
 - 9- سرد شخصيات مرجعية، إذا طلب ذلك.
- وبتوضيح ملخص يمكن تقديم السيرة الذاتية الملخصة التي تحتوي على: الاسم، والعنوان، والهدف، وملخص الخبرات، والمهارة الأساسية مارسها المقدم في الإدارة، المؤهلة والتخصص، والمشاريع التي قام بها، والدورات التي أقامها أو شارك فيها، والتعليم العام، ومهارة الحاسب الآلي، والمحصلات الأخرى، والبحوث المنشورة، والرسائل المقدمة، والسمنارات، والمؤتمرات، وغيرها.

شخصيات المرجعيةReferences

الشخصيات المرجعية، عبارة عن شخصيات بارزة أو متخصصة، أو مشهورة، لها استعدادية لإعطاء المعلومات اللازمة عن الشخص الذي يتخذهم مرجعاً في تعريفه. وفي عملية توظيف أو تعيين موظف جديد في منظمة ما، الاختبار والمقابلة تساعد الجهة الموظفة في تحديد المرشح المناسب للعمل، ولكن قبل ما يتم التعيين وترسل الأوامر الرسمية للتوظيف، قد تحتاج الجهة الموظفة إلى المعلومات عن المرشح من حيث المصادقية، والأمانة، والفتنة في المنصب المطلوب، والحقائق الأخرى تثبت أن المرشح مناسباً للمكان الشاغر. ولهذا مقدمو طلبات الوظيفة أو العمل عامة ما يطالبون بأسماء

الأشخاص الذين يرغبون تحمل المسؤولية في إعطاء المعلومات عنهم، وحينما يتم التواصل مع شخصيات مرجعية ينبغي تذكر النقاط التالية:

- 1- استخدام العبارات المهذبة معهم
- 2- ينبغي أن تكون الرسالة التي ترسل إليهم فيها طلب المعلومات في شيء معين عن مقدم الطلب لتعيين.
- 3- الاحتفاظ على سرية المعلومات التي يعطيها الشخص المرجعي، كما ينبغي الإشارة إلى ذلك في التواصل معه.
- 4- استخدم الغلاف الخاص من قبل الشخصية المرجعية، إن وجد ذلك، في إعطاء المعلومات عن المرشح، حافظا على مصداقية المعلومات.
- 5- ينبغي التأكيد للشخص المرجعي أن المعلومات التي قدمها عن المرشح سيتم التعامل معها سرياً.

المناقشات الجماعية group discussions

المناقشة أحد الأساليب العلمية التي تنمي الإبداع.

أركان المناقشة الجماعية تشمل: The pillars of the group discussion include:

- 1- **التفاعل Interaction:** ومن أساسيات المناقش الجماعية التفاعل الذي يتم بين أعضاء (members) المناقشة، حيث يتواصلون شفويا، ويناقشون بعضهم البعض مع الاهتمام والاحترام.
- 2- **أعضاء المجموعة Group Members:** المناقشة الجماعية تكون فعالة حينما تتكون من القائد والتابعين له (أعضاء). يقوم القائد أو رئيس الجلسة بتلخيص الحقائق والمعلومات الواردة، وينسق الجلسة، ويثير طرح الأفكار، ويوجه المجموعة إلى التوافق في حل المشكلة. وأعضاء المناقشة يرتبطون بعضهم البعض لأهمية دور كل واحد منهم في المناقشة.
- 3- **المشاركة Involvement:** يعتمد نجاح وفعالية المناقشة على المشاركة الفعالة التي يقوم بها كل عضو مشارك في المناقشة..
- 4- **الرغبة البينية أو التجاذب Interpersonal desirability:** ومن الأشياء التي تتصف بها المناقشة التجاذب والسلوكيات التي تعرف الأعضاء على بعضهم البعض؛ ومع استمرار تبادل الآراء، والأفكار، والمشاكل، والحلول تتطور العلاقة ويتم الانسجام بينهم.
- 5- **التمسك بالقوانين:** وفي المناقشة الجماعية هناك دوافع الإلتباع والتمسك بالقوانين والعرف السائد، وتتبع المقاييس المعتادة في المناقشة، وغالبا هناك ما يكون عرف الضغط لإتباعها.
- 6- **الاختلافات:** الاختلاف والصدام الفكري، وعدم الاتفاق، سمات تتصف بها أي مناقشة جماعية جادة في العطاء والأخذ الفكري. وهذا مما يثير أفكار أعضاء المناقشة في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المختلفة.

اعتبارات المناقشة الجماعية

Considerations for group discussion

ومن اعتبارات المناقشة الجماعية ما يلي:

- 1- أهداف المناقشة الجماعية (تقييم سلوكيات الأعضاء، إثبات الشخصية، قدرة الأخذ والعطاء الفكري، الفطنة، ومهارة القيادة، ...)
- 2- أغراض المناقشة (التعليم الجماعي، التفكير المشترك، حل المشاكل، اتخاذ القرار، ..)
- 3- عدد المشاركين في المناقشة (مناسبة العدد للمناقشة (5-9)، مشاركة الأغلبية، ...)
- 4- قاعة المناقشة (بيئة مناسبة، رؤية الأعضاء بعضهم لبعض، إعلان الموضوع مسبقاً، أو إعطاء 10 دقائق لفهم موضوع المناقشة)
- 5- المراقب ودوره (متابعة سير المناقشة، ملاحظة سلوكيات الأعضاء)

مهارات المناقشة Discussion skills

المشاركة الفعالة في المناقشة الجماعية تحتاج إلى مهارة الكلام والاستماع. ومن

مهارات المتكلم: skills of the speaker

- 1- امتلاك الخلفية الكافية عن موضوع المناقشة الذي يمكن من التوضيح، والاستنباط، والمقارنة، والشرح، والتصور، والتلخيص وغيرها.
- 2- الصوت الذي يجذب المستمعين إلى متابعة المتكلم
- 3- يراعي المتحدث الإيقاع الصوتي والتنغيم والنبر
- 4- الهدوء والتوازن في طرح الرأي واستقبال أفكار الآخرين.
- 5- استخدام لغة الجسد المتوازنة وعدم كثرة الحركات الجسدية أو إظهار القلق والتوتر والخجل والحرص، وغيرها

مهارات المستمع: Listener skills

- 1- المناقشة الفعالة تحتاج إلى المتابعة الصادقة أو الاستماع الجيد
- 2- التركيز على الموضوع.
- 3- المناقشة الفعالة تعطي الاعتبار للتوجهات والآراء المتوقعة، وينبغي ترجمة هذه الآراء والاتجاهات بطريقة عقلانية وموضوعية
- 4- ينبغي تحليل الأمور الواردة بالتفصيل ومعرفة التعميم والتفسير فيها، وهذا قد يتم بالمقارنة بين المعلومات الحديثة والقديمة
- 5- المستمع الجيد يحافظ على كيفية استخدام لغة الجسد.

المقابلة Interview

المقابلة يعني بها لقاء شخصين وجها لوجه، والهدف من اللقاء هو الحصول على توجه أو آراء أو أفكار بعضهم البعض. والمقابلة اتصال ثنائي الاتجاه التي يتم فيها التفاعل بين المقابل Interviewer والمقابل Interviewee. ومن أنواع المقابلة:

- 1- مقابلة التعريفية Promotion
- 2- مقابلة التقييم Assessment

- 3- مقابلة المغادرة Exit
- 4- مقابلة حل المشكلة Problem
- 5- مقابلة فيها ضغط Stress
- 6- مقابلة الاختيار Selection

تجهيزات المقابل

المقابل يتجهز للمقابلة بكل ما يتعلق بشخصيته، ولا يكتفي بالمعلومات والعلم المطلوب عنه فقط، بل يجهز نفسه من حيث المظهر الخارجي والاستعداد النفسي والعقلي.

ومن استعداد المظهر الخارجي

- 1- يتجهز المقابل بالمظهر الخارجي حيث يلبي اللبس الملائم (البذلة)، ويرتب شعره، ويلبس حذاء مناسباً
- 2- الحالة والشكل و الطريقة التي يقف أو يمشي أو يجلس بها المقابل تعطي إشارات كافية عن صاحبه
- 3- ومن مبادئ المقابلة معرفة المقابل أسلوب إلقاء التحية المناسبة لذلك اليوم المحدد للمقابلة.

ومن المبادئ المعروفة في المقابلة:

- عدم المبادرة بمصافحة اليد إلا إذا بادر المقابل
- عدم الجلوس بدون إذن، وإذا لم يتم الإذن بإمكان المقابل أن يسأل المقابل للجلوس
- ينبغي الانتباه حينما يسحب الكرسي للجلوس، وأن يكون بدون إصدار صوت مزعج، كما ينبغي أن يجلس المقابل متمكناً بهيئة مناسبة للجلوس
- إذا كان المقابل يحمل حقيبة كبيرة، يضع الحقيبة جنب الكرسي الذي يجلس عليه، وأما إذا كانت حقيبة صغيرة، ويمكن أن يضعها على رجليه
- عدم وضع مرفق اليدين على المنضدة، كما ينبغي وضع اليدين بطريقة مناسبة أثناء المقابلة
- ينبغي الحفاظ على الحالة والشكل المريح أثناء المقابلة.
- بعد الانتهاء من المقابلة ينبغي شكر المقابل والتعني بالخير

ومن الاستعداد العقلي:

- 1- ينصح مراجعة المعلومات الحديثة في مجال التخصص، وكذلك في البيانات الشخصية الواردة في السيرة الذاتية لإعطاء المعلومات اللازمة والخاصة
- 2- متابعة الأحداث الجارية في البلد والعالم، وقد يسأل عنها في المقابلة؛ ولهذا متابعة الصحف والمذيع والقنوات الفضائية، والمحطات التليفزيونية المحلية، من الأشياء التي تساعد كثيراً من هذا الجانب.
- 3- حصول المقابل على معلومات الكافية عن المنظمة التي تجرى له المقابلة، مثل: من هو صاحب الشركة أو المنظمة، ومن هم اللجنة العمومية، وما منتجات أو خدمات التي تقدمها الشركة، وغير ذلك من المعلومات التي ترتبط بالمنظمة التي قدم المرشح إليها طلبه. ويمكن الحصول على هذه المعلومات من الانترنت، أو التقرير السنوي للمنظمة.

ومن الاستعداد النفسي: psychological readiness

- 1- الصدق والصراحة في الإجابة على أسئلة المقابلة، وعدم الصدق عامة يضع على المقابل تأثيرا غير جيد، ويفضل قبول عدم القدرة على الجواب بدلا من التخمين.
- 2- عدم قدرة مناقشة موضوع ما قد يضع المقابل بعدم الرضا عن المرشح، ولهذا ينبغي قراءة بعض المعلومات وممارسة ذلك مع الأصحاب قبل المقابلة
- 3- الراتب من الأمور التي يتم فيها المناقشة في المقابلة، وللوصول على الاتفاق في هذا الموضوع ينبغي التسامح وعدم الضغط، دون تراجع وبلا خوف.
- 4- ينبغي أن يجد المرشح معلومات كافية عن طبيعة العمل، وساعات العمل، والمخصصات الإدارية، والتوقعات المستقبلية، وغير ذلك قبل ما يغادر مكان المقابلة.

ما ينبغي فعله وما لا ينبغي فعله في المقابلة افعل

- متابعة مقدمة الأسئلة وتجهيز كيفية الجواب أو ربما طلب توضيح الأمر أكثر
- كن واثقا في إظهار الجانب القوي عندك، وبطريقة طبيعية وحقيقية وصادقة، كما تقدم أمثلة تأكد وتوضح محصلاتك الإيجابية في المجال
- توقع أن المقابل يسألك عن مهاراتك التي كانت لها صلة باختيارك، وإذا كان المنصب يحتاج العلم التطبيق أو النظري، فسيقدم لك السؤال عن ذلك
- حاول ترك أثر يؤكد بأنك راغب في العمل وما ستقدمه لك الجهة التي توظفك
- تعوض الإشارة دائما بأنك راغب في العمل الذي تجر المقابلة من أجله، ولا تغلق باب الفرصة المتاحة أمامك
- اسأل بوضوح إذا كان هناك فرصة متاحة
- انتهز الفرصة المتاحة وأضف شيئا على رغبتك

لا تفعل

- لا تجيب على الأسئلة بنعم أو لا فقط، بل جاوب عليها بطريقة جاذبة مع التوضيح ومساندة جوابك بالأمثلة ذات الصلة أو الخبرة.
- لا تجاوب بطريقة فيها غموض، وعمومية، وخجل، بل تذكر دائما أنت فقط من تقدم نفسك للمقابل حتى يختارك
- عدم الجواب الزائد، وقد يثير المقابل أسئلة سياسية أو اقتصادية، وفي هذه الحالة الأفضل هو الاختفاء بالمطلوب وتوضيح ذلك بإيجاز دون زيادة
- لا تعلق على مكان العمل السابق سلبيا
- لا تتحدث عن الراتب، وأيام الإجازة، والفوائد في المقابلة الأولى، ولكن ينبغي أن تعرف سوق العمل، وتحديد الراتب المتوقع
- عدم الكذب والجواب على الأسئلة المطروحة بشفافية، ومع تقريب الجواب إلى النقطة المطلوبة بقدر ما أمكن
- لا تركز على السلبيات، وركز على الايجابيات والنتائج والمخرجات والتعلم عن الخبرة.
- ومن العوامل المتكررة أثناء المقابلة التي غالبا ما تؤدي إلى الإخفاق فيها:

- عدم أخذ القرار في تحمل المسؤولية
- عدم الرغبة والإصرار
- عدم الاستعداد في الحصول على معلومات المنظمة المقصودة وأعمالها
- عدم قدرة التعبير الواضح، والأخطاء الإملائية، وعدم الهدوء والتوازن
- عدم الحصول على تخطيط وأهداف الجهة الموظفة
- عدم التخصص العلمي وقلة النضج والاحترام
- تقديم عوامل غير ملائمة مثل الاعتذار عن النسبة الدراسية الضعيفة
- الغضب والإثارة والخطورة
- المبالغة في مطالبة المال
- التفكير المبني على "ماذا أنا أستفيد"
- الفشل في السؤال عن المنظمة أو طبيعة العمل

4- الاتصال والتكنولوجيا communication and technology

شبكات الاتصال networks

كلمة الشبكة تعني أي شيء فيه تقاطع بشكل متشابك، ويوجد فيها عدد من الخطوط المتشابكة التي تتقاطع فيما بينها. وحينما نربط فكرة الشبكة بالكمبيوتر فتعني وصل عدد من الحواسيب الآلي في داخل منظمة ما أو مع حواسيب أخرى في خارجها. شبكة الحاسب الآلي وهي نقطة التقاء لعدد من قنوات الاتصال فيما بينها. تشبيك عدد من الحواسيب مع الأجهزة الطرفية توجد في عدد من الأماكن المختلفة، ولغرض لنقل المعلومات المطلوبة، تعتبر من مقاييس الأعمال الحديثة.

التشابك بين قنوات مختلفة وبين عدد من الحواسيب، يعرف باتصال الحاسوب المتشابك. شبكة الحواسيب توفر عدد من القنوات، ولهذا تمثل نظام التشغيل المتفاعل. المنظمات الحديثة والمعقدة، تملك مراكز البث المتفاعلة والمتشابكة في الأماكن المختلفة، مما يسهل ويمثل وجود شبكة قوية فيها.

أبعاد وفوائد شبكة network dimensions benefits

يساعد التشبيك في تأسيس الاتصال خارج المنظمة، ونظام التشبيك يسهل عملية نشر المعلومات بسرعة ودقة

ومن فوائد الشبكة: تنتقل البيانات بين الحواسيب بسهولة ودقة، السهولة والسرعة في الحصول على المعلومات تساعد في زيادة الإنتاج، تقل تكلفة القوى العاملة في الإدارة، إكساب الوقت والجهد في توفير التواصل وجه لوجه، تسهل إبلاغ تغيرات القوانين واللوائح إلى كل موظف في أماكن مختلفة.

انترانيت

نجد نوعين من الشبكة بصفة عامة، وهي الشبكة المحلية Intranet والشبكة العالمية Internet.

انترانيت شبكة تربط فيما هو داخل المنظمة، وهي نوع من الشبكة المحددة. الشبكة المحلية المدارة بطريقة سليمة، يتم عبرها نقل المعلومات المطلوبة إلى الأشخاص المعنيين داخل

المنظمة، وفيها محدودية وخصوصية الاستخدام على حاسوب معين. الشبكة المحلية موقع داخلي يستخدم في نشر المعلومات والبيانات المرتبطة بالعمل. وتبحث اليوم كل منظمات الأعمال عن طريق تطوير وتحسين التواصل بين العاملين في المنظمة. فاستخدام هذا النوع من التواصل حل عملي لتوزيع الموارد وتقليل التكلفة المباشرة.

ومن فوائد الشبكة المحلية: تخفيض تكلفة التواصل بنسبة 60%، زيادة الإنتاجية وفعالية الموظفين، توفر استرجاع المعلومات المطلوبة في أي وقت ومكان، تساعد في تحويل الأعمال اليدوية إلى الأعمال الإلكترونية، مما يسهل عملية التواصل الفعال في الأعمال، تزيل حواجز التواصل بتوفير التواصل الداخلي للأفراد والمجموعة، لتبادل العلم والمعلومات.

انترنت

وأما النوع الآخر من أنواع الشبكة، فهي الشبكة العالمية **Internet**، ويطلق عليها البعض اسم الشبكة العنكبوتية، أو الانترنت، أو الشبكة العالمية للمعلومات، أو النيت. الشبكة العالمية عبارة عن عدد من الكمبيوترات المتشبكة مع عدد من الشبكات الصغيرة الأخرى التي توجد منتشرة حول العالم وفي بقاء مختلفة. الانترنت نافذة مدخل إلى التواصل السريع التي يوفرها الحاسب الآلي؛ ولهذا هي نظام الترابط بين مجموعة من الحواسيب، التي يوجد فيها تواصل ثنائي الاتجاه، وتضع العالم على شاشة مستخدم الكمبيوتر. والمبادئ الأساسية في الانترنت أن يتواجد المرسل والمستقبل في نفس الوقت على خط نظام الانترنت.

ولتوضيح دور الانترنت ببساطة، فهي مثل نظام التلفون الذي يستخدم حول العالم للتواصل، عبر برمجيات مختلفة تخدم تشغيل التواصل. والانترنت أيضا بنفس الطريقة هو التواصل بين عدد من الحواسيب المتشبكة. فنجاح المنتجات في السوق تعتمد على الجودة وقدرة المنافسة والمبيعات في سوق العالم؛ وفي الدخول إلى السوق، يحتاج الأمر إلى إفادة العملاء أو الزبائن توفر المنتجات المعينة، وتحديد المواصفات، والسعر، والخدمات، وغيرها وهذا مما يفرض استخدام الانترنت حتما.

ومن فوائد الانترنت: إرسال واستقبال الرسائل عبر الإنترنت في كل أنحاء العالم، الاطلاع على المعلومات المخزونة على الكمبيوتر عند الحاجة، قراءة الصحف والمجلات، والدوريات؛ إمكانية تنزيل المقالات والأشياء الأخرى نميل إليها في توجهاتنا، استخدام البنك الإلكتروني، إدارة الوقت باستخدام الانترنت في البيع والشراء، فرض تحديث الشركات بالتكنولوجيات المتطورة.

البريد الإلكتروني E-mail

البريد الإلكتروني E-mail هو نظام إلكتروني فيه التواصل بين المستخدم الذي يرسل الرسالة وبين المستقل الذي يستقبل الرسالة عبر شبكة الحاسب الآلي وروابط الاتصالات الأخرى. والرسالة قد تحتوى على التحية، أو نصوص مكتوبة، أو الرسم، أو الصورة، أو تسجيل فيديو، أو تسجيل صوتي. البريد الإلكتروني مثل البريد العادي، حيث يتواصل الناس حتى في حالة غياب الطرف المستقبل للرسالة، بمعنى يمكن إرسال الإيميل في أي وقت وإلى أي مكان، وكذلك المستقل للرسالة يمكن أن يقرأها متى شاء، وبدون انتظار كل منهما للآخر.

ومن فوائد البريد الإلكتروني: يمكن إرسال واستقبال الرسائل من طرف عنده عنوان البريد الإلكتروني، يتم في إيميل إرسال الرسائل فورا والسرعة تكون عالية جدا، لا يحتاج التواصل عبر البريد الإلكتروني تواجد طرف المستقل للرسالة ويمكنه الاطلاع عليها في قائمة الواردات متى شاء، تصل الرسائل مباشرة إلى إيميل الشخص المقصود وفي قائمة الواردات، ونسبا السرية عالية للرسائل، التواصل عبر الإيميل رخيص التكلفة كما يمكن الاستغناء به من الطباعة والمذكرات، ويمكن إرسال واستقبال الرسائل بغض النظر عن اختلاف الأوقات حول العالم، يمكن إرسال رسالة معينة لعدد من الأشخاص وفي نفس الوقت.

آداب وقواعد استخدام البريد الإلكتروني rules and ethics for using e-mail

- 1- الرد على الرسائل مباشرة
- 2- استخدام عبارات واضحة مع تقسم المعلومات في سطور وفي كل سطر موضوع معين
- 3- استخدام فقرة قصيرة تجذب القارئ
- 4- الإيجاز وكمالية الرسالة والابتعاد عن التشتيت
- 5- تجنب استخدام اللغات غير مناسبة وغير مسرة
- 6- تفادي إضافة عدد من الملحقات مع الرسالة الواحدة
- 7- اكتب دائما الاسم الشخصي إذا كان نظام الإيميل يسمح بذلك، لأن هذا الاسم يعرفك على الآخرين أكثر من اسمك في البريد الإلكتروني
- 8- قراءة وتصحيح الرسالة قبل الإرسال
- 9- التأكد من صحة الإملاء وخلو الرسالة من الأخطاء اللغوية

خدمة الرسائل القصيرة (SMS) Short Message Service

خدمة الرسائل القصيرة (SMS) Short Message Service هي خدمة إرسال واستقبال رسالة نصية من وإلى الهواتف الجوال أو الهواتف .
مؤتمر هاتف

مؤتمر هاتف Teleconferencing هو اتصال إلكتروني بين شخصين أو أكثر من موقعين مختلفين أو أكثر. وبتعريف بسيط أنه اتصال هاتفي صار مألوفاً منذ سنوات، حيث توجد سماعات عند كل طرفي الاتصال، كما يمكن زيادة عدد المتواصلين. وفي حالة استخدام التواصل ثنائي الاتجاه، يمكن أن يتحدث كل مشارك مع المشاركين الآخرين. وأما في حالة الاتجاه الأحادي، الرسالة اللفظية ترسل إلى عدد من الأطراف وفي نفس الوقت. ومن فوائد مؤتمر هاتف: سهولة الاستخدام، يمكن توفيره ببساطة، ومن السهل المشاركة من أي خط تلفوني في العالم، تجهيز قاعة مؤتمر هاتف يأخذ زمنا قصيرا، يكسب الجهد والوقت والزمناً. وأما القصور الواضحة في مؤتمر عبر الهاتف أنه لا يستطيع أن يغني عن التفاعل بين الناس وجها لوجه، حيث يفضلون ذلك، بمعنى أنه لا يستطيع أن يخدم الهدف الحقيقي المطلوب مثل اللقاء الطبيعي كما ينبغي.

مؤتمر فيديو

مؤتمر فيديو Videoconferencing يعقد بين شخصين أو أكثر وبين موقعين أو أكثر في آن واحد، وفي مؤتمر فيديو يمكن أن يرى ويستمتع المستخدمون بعضهم بعضا وفي نفس الوقت. وفي التفاعل الكامل بين طرفي المستخدمين يتم تقريبا الانسجام مثل اللقاء وجها لوجه في الاجتماع. بناء على مستوى التكنولوجيا المستخدمة، يمكن ربط موقعين بتفاعل كامل، أو بث الفيديو عبر قنوات البث إلى مواقع كثيرة التي يمكن منها الاتصال عبر الهاتف بالعكس. ومع توفر نظام مناسب وأدوات ملازمة، يمكن ربط موقعين يسمع وينظر المستخدمون بعضهم بعضا، مثل الاجتماعات العادية.

ومن فوائد مؤتمر فيديو: يخدم دور اللقاء وجها لوجه، الاتصال فيه آني، يتجاوز حواجز المسافة والمكان، يكسب تكلفة السفر، يكسب وقت عقد الاجتماع، يسهل نقل المعرفة بين الأماكن المختلفة. ومن السلبيات: الشخص الذي يريد المشاركة في مؤتمر فيديو يحتاج إلى كمبيوتر ومعدات وبرمجيات. ولما أن الكمبيوتر ليس مثل الهاتف المتنقل، يؤثر على نقل مكان المؤتمر من مكان إلى مكان آخر. سرية مؤتمر فيديو غالبا ليست مضمونة.

5- الاتصال الشفوي oral communication

الاتصال الشفوي هو الاتصال الذي يكون فيه تبادل المعلومات أو الرسالة باستخدام العبارات الملفوظة. وقد يتم هذا النوع من التواصل وجها لوجه أو عبر الأجهزة الميكانيكية. وحتما أن هاذين النوعين من الاتصال مهمان في المنظمة، حيث تعقد القمة والمناقشة الجماعية، والمقابلة الشخصية، وتجري السمنارات، عبر اللقاء المباشر وجها لوجه. ومن جانب آخر، الأجهزة الميكانيكية، تلعب دورا مهما في اتصالات الأعمال الحديثة، مثل: التلفون، والموبايل، والبريد الإلكتروني.

ولل اتصال الشفوي فوائد ومحددات، ومن فوائده: السرعة في نقل المعلومات، حيث لا يستغرق وقت كثير بين الإرسال والاستقبال؛ وإمكانية الاهتمام بالمستقبل من قبل المرسل، وبدل لا مثيل له من كتابة مسودة أو رسالة ربما قد لا يطلع عليها المستقبل. ويساعد في كسب الوقت في حالة تحتاج إلى اتخاذ قرار مباشر وآني. ويمكن التواصل مع عدد من الأشخاص في آن واحد وفي نفس الوقت بدلا من الاتصال المكتوب مما يخفض التكلفة ويكسب المال. ويوفر التغذية الرجعية الآنية، في الإجابة على الأسئلة أو في تصحيح الأخطاء الشفهية تشكل عدم الفهم لدى المتلقي. وإمكانية استخدام الإشارات والإيماءات غير اللفظية التي تساعد في فهم الرسالة. ويكون أكثر فعالية في الاتصال الجماعي في اللقاءات والاجتماعات وغيرها.

ورغم الفوائد الكثيرة للاتصال الشفوي، فهناك محددات أو سلبيات في الاتصال الشفوي. ومنها: الاتصال الشفوي مؤقت وينعدم فيه التوثيق والتأكد منه، إذا لم يتم التسجيل. وبسبب محدودية قوة الذاكرة عند الإنسان، لا يناسب الاتصال الشفوي للرسائل الطويلة. مكلف ومضيق للوقت في حالة تباعد طرفي الاتصال، أو بينهم مسافة طويلة. ولا يناسب في الأمور التي فيها الخلاف أو الجدل. لا يمكن الإرسال المستمر بسبب الانتظار لرد المستقبل للرسالة. الاتصال الشفوي معرض لتشويش والضجة وغيرها من الأمر التي تتدخل بين المرسل والمستقبل. الرسائل الشفهية ليست جديرة بالقانونية إلا إذا تم تسجيلها وحفظها.

ولطرفي الاتصال، المرسل والمستقبل دور كبير في نجاح عملية الاتصال بينهما، فهناك أساليب مختلفة يقوم بها المرسل لنجاح الاتصال، كما أن المستقبل يحتاج إلى تقييم الرسالة وإعطاء التعلق الايجابي، وملاحظات التحسين، ونقد بناء دون الهجوم على شخصية المرسل. وفي الاتصال الشفوي يمكن اقتراح الآتي للمستقبلي الرسالة لتقديم الرجعية المرتدة كتابة أو شفويا:

- توضيح الأمور بدل الحكم
- إعطاء معلومات كافية ومحدودة للمتكلم
- الايجابية في طرح الرأي، البدء بمقترح إيجابي ثم التدرج في تقديم الرأي، وإنهاء الطرح في فكرة إيجابية.
- التشجيع وتقديم اقتراح محدد لتحسينه بدلا من إخبار الخطأ والزلة.
- الإحساس أو الشعور بالآخرين، واستخدام عبارات إيجابية
- الواقعية في إخبار المتكلم عن الأمور التي يمكن تغييرها

مبادئ الاتصال الشفوي الفعال principles of effective oral communication

ولفعالية الاتصال الشفوي، ينبغي أن يراعي المتكلم لغة الجسد، والإيماءات، وأسلوب التقديم، والزمن، والمكان، وغيرها. والمستمع كذلك فعليه بذل الجهد والاهتمام برسالة المتكلم ليفهمها. وفي مهارة الاتصال الاستماع مهم جدا، وكل ما ارتفع منصب في الهيكل الإداري كلما تزيد مسؤولية الاستماع.

الاستماع قدرة الفهم وإعطاء الرد الفعال في الاتصال الشفوي، واستماع عملية يمكن القيام بها أو عدمها قصدا أو بدون قصد، ويبدأ باستعداديه المستقبل والاهتمام بما سيقول المتكلم. وللإستماع إجراءات وخطوات يمر بها. وهي:

الخطوة الأولى: مرحلة يتسعد فيها المستمع لما سيقوله المتكلم، بحيث يستطيع ترديد ما قاله. الخطوة الثانية: مرحلة تعتمد على الخلفية اللغوية، والعلم، والخبرة للمستمع، وإذا لم يستطع المستمع ترجمة الكلمات بالمعنى الصحيح والرسالة تفهم بالخطأ.

الخطوة الثالثة: مرحلة يقرر فيه المتكلم ماذا يفعل من المعلومات المستقبلية، والحكم الذي يتخذه المستقبل في تقييم ما يستمعه مهمة في إجراءات الاستماع.

الخطوة الرابعة: رد المستقبل للرسالة قد يكون بالعبارات أو بلغة الجسد، وهذا الرد يساعد المتكلم في معرفة فهم الرسالة لدى المستقبل.

توجيهات للاستماع الفعال: guidance for effective listening

1- ينبغي النظر إلى عين المتكلم، وإذا كان المستمع لا ينظر إلى المتكلم فيعني ذلك أنه لا يستمع إليه.

2- أن يظهر المستمع عرض جسدي تؤكد رغبته في الاستماع بالإشارات غير اللفظية، مثل: تحريك الرأس لنعم، وتعبيرات الوجه المناسبة، التجاوب مع المتكلم وغيرها.

3- الابتعاد عن إيماءات توحى بعدم الاستماع، مثل: النظر إلى ساعة أحد ما، أو ترتيب الأوراق، أو التلاعب بالقلم، أو قراءة الجرائد.

- 4- المستمع الفعال دائما يسأل سؤال، ويطلب توضيح الأمور، وهذا يؤكد للمتكلم متابعة المستمع.
- 5- أن يضع المستمع نفسه في مكان المتكلم، حيث لا يتظاهر بالاستماع وإنما يستمع بالفعل، وبهذا يسهل على المتكلم إرسال الرسالة.
- 6- المستمع الجيد يتدخل في حديث المتكلم بعد ما انتهائه منه، كما لا يطالبه بشروط
- 7- الاستماع بصبر وحتى إذا كان أسلوب المتكلم غير جاذب، لأنه ينبغي أن يسمع
- 8- عدم الانحياز الشخصي تجاه المتكلم، أو التحامل عليه بسبب رأيه أو اتجاهه.
- 9- ملاحظة الإيماءات غير اللفظية، مثل: نبرة الصوت، إيماءات الجسد، حيث هذه الأشياء تعبر عن صدق ورأي المتكلم.
- 11- الابتعاد عن الاستماع الكاذب، حيث معظم المستمعين يميلون إلى هذا النوع من الاستماع. وهؤلاء يحاولون أن يبدووا مستمعين جيدين في النظر إلى المتكلم، وهم ليسوا كذلك، وبهذا تفوتهم معلومات ونقاط مهمة.

الاتصال غير اللفظي

الاتصال اللفظي يتم بمساعدة العبارات، وأما الاتصال غير اللفظي يدل على الاتصال غير لفظي في الاتصال. الاتصال غير اللفظي يعتمد على قدرة الملاحظة، مستقبل الاتصال ينبغي أن يكون في حالة يرى، ويسمع، وحتى يحس المتصل. ويكون أيضا في حالة يرى وجه المتصل بوضوح، وإيماءاته، ولبسه، وشكله، وكذلك يسمع صوته جيدا. ولما أن الاتصال غير اللفظي يكون بالملاحظات، وقد يكون مقصودا أو غير مقصود، وحينما يحاول المتصل إرسال رسالة لمجموعة معينة عبر إيماءة، إشارة أو غير ذلك من لغة الجسد. وأما الاتصال غير اللفظي غير مقصود، حينما تترجم الإيماءات، والإشارات، بالمستقبل، ورغم أن ذلك لا يحصل عن قصد. الجسم الرقيق، واللبس قد يكون له ترجمة معينة تدل على عدم الاهتمام، رغم أن المتصل جاد في ذلك.

ومن فوائد الاتصال غير اللفظي، توضيح أفكار مرتبطة بالجغرافية، والخرائط، والرسم، وغيرها حيث المستقبل يفهم الأمور بصفة عامة وكمية من البيانات. وفي إشارات المرور الاتصال غير اللفظي مهم جدا. وطبيعيا أن البشر عادة سرعان ما يستجيبون للألوان والصورة والصوت ثم أي نوع من اللغة. يساعد في التعليم باستخدام الرموز غير اللفظية.

لغة الجسد

لغة الجسد معناه التغيرات التي تحصل على حالة الجسد وتحركاته، التي تعبر عن إحساس أو فكرة صاحبها. ومعظمها اللاإرادية وغير طوعية وكثير من الناس لا يحذر عن لغة الجسد، ولكن لها تأثير قوي على الآخرين. ولغة الجسد تقسم إلى لغة الجسد فيها وعي ولغة التي ليس فيها وعي.

أ/ لغة الجسد غير مقيدة بوعي صاحبها، مثل: الوراثة البيولوجية، العادة المكتسبة، العادات الثقافية. والوراثة البيولوجية كشكل البدن، ولون الجلد، وبعد الأمور التي تجعل الشخص يكون بإيماءات وتعبيرات وشكل معين. وبالإضافة نحاول تطويع جسمنا مع البيئة التي نعيش فيها إذا لم نجد ذلك مناسبا لها. السلوك المعتاد: بعد الحركات والعبارات تكتسب كعادة، في عملية التكيف مع البيئة، وقد تنشأ من المنصب الذي يحتاج إلى حركات وتصرفات، وطريقة كلام، وغيرها من عادات المنص. العادات الثقافية مثل: عدم الجلوس

أمام الكبار بربط الرجلين، وعدم النظر إلى من هو أكبر منا عينا لعين، من محددات الثقافية المحددة. عادة استقبال الضيوف، وتعريفهم على الآخرين، والسلوك الاجتماعي بعض من هذه التصرفات.

ب/ الحركات فيها وعي، والشكل، ونغم الصوت، تستخدم تعمدًا، وخاصة الممثلين أو المسرحيين يدرّبون عليها، المتصل الماهر، يكون مقدما جيدا يوظف استخدام لغة الجسد الواعية.

لا أحد يستطيع التحكم كليا على لغة الجسد، ولكن يمكن زيادة الوعي في تحسن التصرف وتطويع الشكل والحركات والصوت. وإذا زاد إحساسنا تجاه لغة جسدنا، فتزيد قدرتنا في قراءة لغة الجسد عند الآخرين. ومنها:

مظهر خارجي:

الهيئة العامة الخارجية تعتمد على عدة أمور، ومن العاملين المهمين اللذان يساهمان في المظهر الخارجي، النظافة والهندام. الاهتمام بالبدن، والظفر، والرجلين، والشعر، تعبر عن القياسية المتفق عليه. والشخص الذي لا يبالي في هذه الأشياء حتما يترك أثر غير جيد،

لأن الهيئة لها دور كبير لخلق التأثير الأول.

تعبيرات الوجه:

لغة العيون:

الابتسام:

هيئة الوقوف:

إيماءات:

اللبس والحلية:

طاقة الجسم:

الوقت المحدد:

المسافة البينية:

الجانب غير اللفظي في الاتصال اللفظي يسمى لغة الإيماءات Paragraph Language، وتشمل وضوح الصوت، أساليب توظيف الصوت، الأصوات التي نطقها بدون كلمة، وغيرها، وينبغي استخدامها بطريقة سليمة والاهتمام بصوت ونبرات المتكلم.

ففي الصوت هناك نقاء، الارتفاع والانخفاض، الحاد والضعيف، السرعة، النطق السليم والصحيح، اللهجة، النبر، التنغيم، وغيرها من طبيعة الصوت تأثر على التواصل الشفوي. ومن جانب غير اللفظي في التواصل الشفوي اللون، والصورة، والرسم، والخريطة، وإشارات، وعلامات، وغيرها.

6- الاتصال المكتوب

7- رسائل الأعمال وكتابة التقارير

8- منهج دراسة قضية والتطبيق

9- مهارة التقديم

10- الاتصال الجماعي