

### لماذا يعتبر الاتصال الفعال مهماً في الحياة والعمل؟

تحقيق الأهداف الشخصية أو الجماعية وتعزيز الاستجابة

يعد الاتصال وسيلة تفاعل بين الأطراف المختلفة، والمبالغة في الاحترام والتقدير تعد اتصالاً فعالاً

وسيلة تفاعل لتنفيذ الممارسات الإدارية المختلفة

الاتصال ينتشر في الزمان والمكان فهو لا ينقطع ليلاً أو نهاراً فالإنسان يحتاجه ويستعمله في كل مكان وزمان

التواصل الحازم في المواقف التي تتطلب ذلك يعد تواصلاً إيجابياً فعالاً، مثل إنكار المنكر أو الغضب عند رؤية المنكر

الاتصال عملية دائمة ومستمرة لكونه جزءاً من الممارسة اليومية في أنشطة حياتنا المختلفة

إيصال أفكارنا للآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم

الاتصال متغير ومتجدد ولا يتوقف أو يجمد عند صورة، فهو دائم التجدد وأدواته ووسائله متطورة ووسائل التقنية الحديثة في مجال

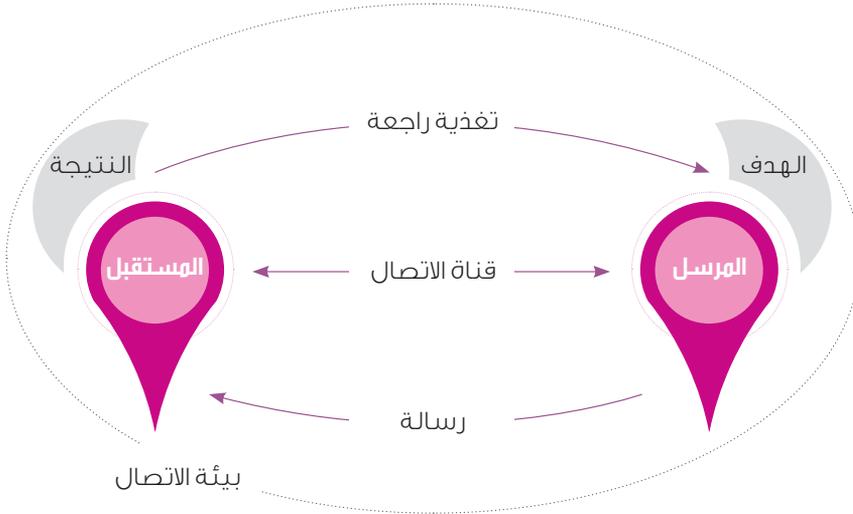
### فهم أهمية التواصل الفعال في الإدارة



#### تعريف

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات و الأفكار 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

### نموذج الاتصال



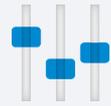
### إدارة العلاقات

نستطيع تحقيق نتائج قيمة من خلال إدارة العلاقات، وحسن التعامل معها وفق المبادئ والقيم المجتمعية التي نعيش بها، واحترام وتقدير بعض القيم الشخصية الأخرى



#### خلاصة

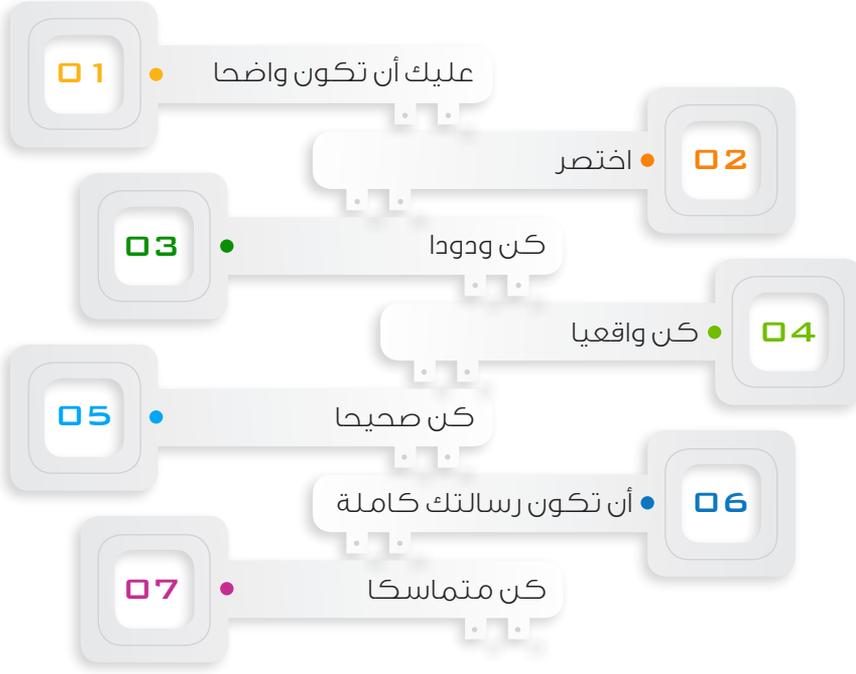
الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين لتحقيق هدف محدد



#### إحصائية

هنالك خمس طرق يتعرف علينا الناس بها: مظهرنا \_ أقوالنا \_ أفعالنا \_ كيف نقول \_ ما يقال عنا. لاحظ أن 60% منها يتعلق بمهارات التواصل

## المفاتيح السبعة للتواصل الفعال



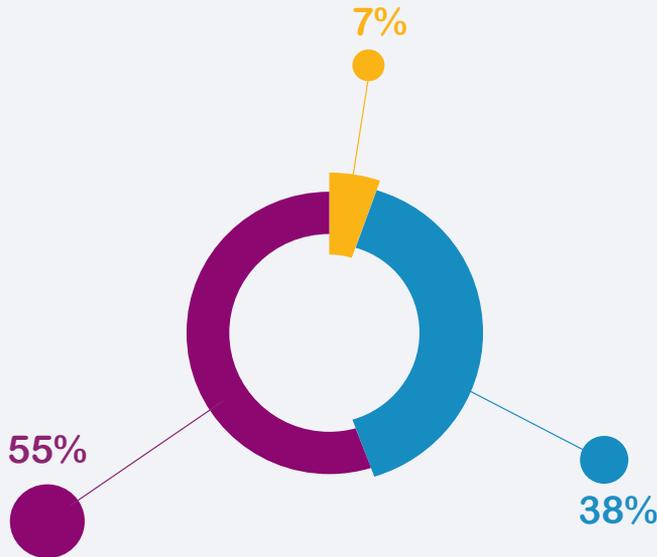
## أنواع الاتصال



## إحصائية



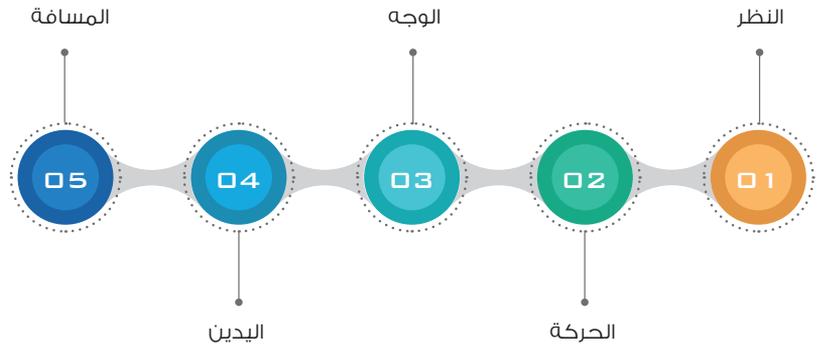
تؤثر الحركة في عملية الاتصال ولغة الجسد بمعدل 55%، بينما تؤثر نبرات الصوت وتغير سرعته والوقفات والبطء بنسبة 38%، ولا تؤثر الكلمات والمحتوى في رسالة التواصل سوى 7%



## مهارات جمع وتحليل المعلومات

- القدرة على الاختلاط بالآخرين وتبادل المعلومات معهم
- القراءة والاطلاع وتنمية الثقافة بالمكون الاجتماعي والعادات والتقاليد لزيادة القدرة على استقطاب المعلومات
- القراءة المتخصصة في مجال العمل ومجالات الاقتصاد والأمور المتعلقة بها
- التلقي من وسائل الإعلام والاستماع المتكرر للإذاعات المحلية والقنوات المحلية والعالمية لمعرفة أحدث المجريات محليا وعالميا
- تطوير مهارات القراءة المهنية المتخصصة
- الإلمام الجيد للمصطلحات ومعاني الكلمات الخاصة بمجالات العمل والبروتوكولات العامة للتواصل في المجال المهني

## عناصر لغة الجسد



## أهمية التواصل الكتابي في العمليات الإدارية للمنظمة

- ▶ التعرف على كيفية سير العمل داخل المنظمة
- ▶ معرفة احتياجات المستفيدين ومفترحاتهم
- ▶ مساعدة الإدارة على تحسين العمل
- ▶ تعتبر المواد المكتوبة من أهم مصادر المعلومات
- ▶ تساعد في توثيق المعلومات
- ▶ تساعد في وضع الخطط والأهداف
- ▶ تعتبر حجة قانونية في النزاعات والخلافات

## فوائد التواصل البصري والحفاظ عليه دون انقطاع



## تحسين مهارات التواصل في بيئة العمل

- ▶ فهم الثقافات والأعراف المحلية وبروتوكولات التواصل الاجتماعية، تساهم في تطوير مهارات التواصل
- ▶ التركيز على عناصر محددة في مهارات التواصل والعمل على تنميتها باستخدام استراتيجية التركيز خلال ٢١ يوم يقوم المدير بالتركيز على عنصر محدد في عملية التواصل
- ▶ والقيام بتحديد بدائل لتحقيق أهداف التواصل في عمليات الإرسال يساهم في تنمية مهارة التواصل لدى المدير، حيث يتحقق لاحقا من فاعلية البدائل وتحديد أكثر البدائل تأثيرا في عملية التواصل



#	نوع الاتصال	وصف الاتصال	تكتيكات الاتصال
١	الاتصال الصاعد	اتصال المرؤوسين برؤسائهم من مستويات الهرم الإداري الدنيا إلى مستويات الهرم الإداري العليا	الاتصال باحترام
٢	الاتصال النازل	اتصال الرؤساء بمرؤوسيههم من أعلى الهرم الإداري إلى مستويات الهرم الإداري الدنيا	الاتصال بتواضع
٣	الاتصال الأفقي	اتصال الموظفين في أي مستوى من مستويات الهرم الإداري بشكل أفقي (تواصل الموظفين مع زملائهم في نفس المستوى على الهرم الإداري)	الاتصال حر

## أنواع الاتصال الإداري

## تنمية مهارات الكتابة المهنية الفعالة

تنمية الرصيد المعرفي

ضبط الإملاء في الكتابة

ممارسة الكتابة

القراءة الأدبية باستمرار

قواعد النحو والاعراب

الإلتزام بعلامات الترقيم

قراءة مهنية متخصصة

إثراء الحصيلة اللفوية

## عناصر تحديد نقاط القوة والتسعين في مهارات التواصل

التفاعل والخلافات

الوقت ونتائج الأهداف

النقد وردود الفعل

فهم الأوامر

الكلمات والحافزية



## مقارنة بين الاتصال الكتابي وأنواع الاتصال الأخرى

الاتصال اللفظي	الاتصال الجسدي	الاتصال الكتابي
يقوي روح التعاون يزيل التوتر والضغط	يوضح ردود الفعل العكسية	يسهل الرجوع إلية لتحديد المسؤوليات
يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم	مؤثر في الروح المعنوية للموظفين فالأفعال صوتها أعلى من الكلمات	يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات و الآراء فهو يوفر الوقت والجهد	له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات و الثقافة العالية	يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من الموظفين



## مكونات المادة الكتابية

### درجة الرسمية في التواصل

- الالتزام ببروتوكولات التواصل العامة داخليا وخارجيا
- الاهتمام بالبداية بالتعريف وتحديد الغرض من عملية التواصل
- كتابة التاريخ ورقم المذكرة وعنوان الرسالة في التواصل الكتابي
- تدقيق النص ليكون خاليا من الكلمات الغير لائقة إداريا ومهنيا
- تدقيق النص إملأيا، والتحقق من سلامة الرسالة الشفوية لغويا
- اختيار المصطلحات المهنية ذات الدلالة المتعلقة بطبيعة العمل