

السكرتير التنفيذي

الحقيبة الأولى

الاتصال الفعال



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " الإتصال الفعال " لمتدربي برنامج " سكرتير تنفيذي " لمراكز التدريب المهني موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالإستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

يقضي الإنسان نسبة كبيرة من وقته في الاتصال مع الآخرين. ومنذ بدء البشرية ظل الإنسان يتبادل المعلومات بطرق مختلفة عبر وسائط وإشارات تتيحها السبل المتوفرة في كل عصر. ففي القدم كان الاتصال يتم عن قرب فقط ، أو باستخدام وسائل بدائية للاتصال لمسافات أبعد في حدود ما يمكن رؤيته وسماعه بالعين والأذن المجردتين مثل الدخان والمزامير. وفي الحقبة الأخيرة كان بإمكان الإنسان استخدام وسائل اتصال تتيح له نقل وتخزين المعلومات عبر الكرة الأرضية خلال أجزاء من الثانية مثل استخدام الهاتف والفاكس والتلفاز والإنترنت والحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة.

مع العلم بأن غالبية الأشخاص يعتقدون أنهم يقومون بالاتصال بطريقة جيدة إلا أن معظم الدراسات تشير إلى أن غالبية الأشخاص لا يتصلون بفعالية. والاتصال بفعالية يعني نقل المعلومة بأسهل الطرق ليستطيع المتلقي لها استيعابها وليس سماعها فقط.

اكتساب مهارة الاتصال بفعالية لن يساعدك في حياتك العامة فقط ، ولكنها مهارة أساسية في جميع مجالات الأعمال في الوقت الحاضر. نجاحك وتدرجك في الوظيفة سوف يكون ذو علاقة كبيرة بمدى مقدرتك على الاتصال بفعالية. ولك أن تعرف فقط أن مهارة الاتصال هي أكثر المهارات استخداما في العمل ، حيث إنك تقضي وقتك في العمل تتصل بالآخرين وتتبادل المعلومات معهم.

في وقتنا الحاضر معظم الوظائف تتطلب مهارات في القدرة على الاتصال الكتابي والشفوي والقدرة على الاتصال هاتفيا بفعالية. وبوجه عام كلما تقدم الشخص في السلم الوظيفي فإن حاجته إلى القدرات في الاتصال تزداد بدرجة كبيرة.



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الاتصال الفعال

مقدمة في الاتصال الفعال

الوحدة الأولى : مقدمة في الإتصال الفعال

اسم الوحدة: مقدمة في الإتصال الفعال

الجدارة: تحديد مفهوم الإتصال الفعال وأهميته.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

- ١ - تعريف الإتصال.
- ٢ - تحديد مفهوم الإتصال الفعال .
- ٣ - تحديد أساليب الإتصال .
- ٤ - استيعاب أهمية دراسة الإتصال الفعال.
- ٥ - تحليل دورة الإتصال.
- ٦ - تحديد اتجاهات الإتصال في المنشآت وتحديد ما يحمله كل اتجاه.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٠٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة:

● ملف عرض بوربوينت للوحدة.

● فيديو بروجكتور.

● سبورة وأقلام.

متطلبات التدريب: لا يوجد

مقدمة في الاتصال الفعال

تعريف الاتصال:

الاتصال هو عملية انتقال المعلومة بين شخص وآخر أو مجموعة أشخاص عبر كلمات أو علامات أو صور أو تصرفات. وتتم عملية الاتصال إراديا أو لا إراديا بقصد أو بغير قصد بحيث ينتج عنها إرسال رسالة لفظية أو غير لفظية تعبر عن أفكار أو مشاعر شخص إلى شخص أو مجموعة أشخاص. هذا مع العلم بأن الاتصال قد يكون بين الشخص ونفسه وذلك عن طريق التفكير والاستنتاجات.

والاتصال الفعال يتطلب أن نضع في الاعتبار أن خبرة الأشخاص في الحياة ومفاهيمهم للأشياء تختلف من شخص إلى آخر ، وأن لا نتوقع من الآخرين أن يتفوقوا معنا في كل شيء. والتعريف المبسط للاتصال الفعال هو القدرة على نقل المعلومات والأفكار والمفاهيم من شخص إلى شخص أو أشخاص واستيعابها من قبل المتلقي بالطريقة التي يعنيها المرسل.

أساليب الاتصال:

إذا أراد الإنسان أن ينقل فكرة أو مفهوم إلى شخص آخر فإنه يقوم بالاتصال بالشخص الآخر مستخدما أسلوبا أو مجموعة أساليب مختلفة من أساليب الاتصال التي يمكن تلخيصها في التالي:

❖ **الاتصال اللفظي:** وهو الاتصال الذي يستخدم اللغة كوسيط للاتصال ، وينقسم هذا النوع من أنواع الاتصال إلى نوعين:

- **الاتصال المكتوب:** وهو الاتصال الذي يتم باستخدام الكتابة كوسيط للاتصال.
 - **الاتصال الشفوي:** وهو الاتصال الذي يتم باستخدام اللغة شفويا عن طريق الكلمات المنطوقة.
- ❖ **الاتصال غير اللفظي:** ويتم هذا الاتصال عن طريق نقل المعلومات بوسائط أخرى غير اللغة (سواء كان ذلك إراديا أو لا إراديا) وذلك عن طريق عدة وسائط مثل تعابير الوجه ووضع الجسم وطريقة الجلوس وحركة اليدين واللمس أو ما يسمى بلغة الجسم.

أهمية دراسة الإتصال:

غالبية الأشخاص يعتقدون أنهم يتصلون مع الآخرين بشكل جيد ، ولكن معظم الدراسات تشير إلى أن غالبية الرؤساء غير راضين عن مستوى مرؤوسيههم فيما يتعلق بقدراتهم على الإتصال بفعالية. ويجب على كل شخص يتطلع إلى مستقبل شخصي ووظيفي أفضل أن يقوم بدراسة الإتصال للأسباب التالية:

- تشير الدراسات إلى أن الموظفين في المنشآت يقضون ٧٥٪ من وقتهم في عمليات اتصال مع الآخرين.
- جميع العاملين يحتاجون إلى مهارات الإتصال بغض النظر عن تخصصاتهم.
- جميع العلاقات الشخصية تحتاج إلى مهارة الإتصال.
- الإتصال هو الوسيلة لنقل المعلومة من شخص إلى آخر أياً كان نوع تلك المعلومة.
- الإتصال مهارة متنقلة تستخدمها طوال حياتك الخاصة والعملية وفي معظم لحظات حياتك.
- مهارات الإتصال الجيدة ترفع من مستوى الثقة في النفس.
- مهارات الإتصال الجيدة تجعلك تؤدي أعمالك الأخرى بفعالية.
- مهارتنا في الإتصال تؤثر كثيراً في الطريقة التي نفهم بها العالم من حولنا.
- معظم الأشخاص يعتقدون أن مهاراتهم في الإتصال أعلى من مهارتهم الحقيقية التي يتمتعون بها.
- مهما كان مستوى مهارتك في الإتصال فأنت تحتاج دوماً إلى تطويرها.

في دراسة أجرتها وكالة العمل الأمريكية لمدة ١٢ شهراً أطلق عليها "تقرير سكان" (SCAN Report¹) تم فيها مقابلة أصحاب الأعمال والموظفين في القطاع العام والمدراء والرسميين من الاتحادات المتخصصة والباحثين والاقتصاديين ، وتم التوصل فيها إلى أن أهم القدرات والمهارات الأساسية التي يجب على العاملين الإلمام بها والتزود بها هي:

- مهارات التنظيم والقيادة الفعالة.

¹ <http://www.academicinnovations.com/report.html>, as of 14/1/2002.

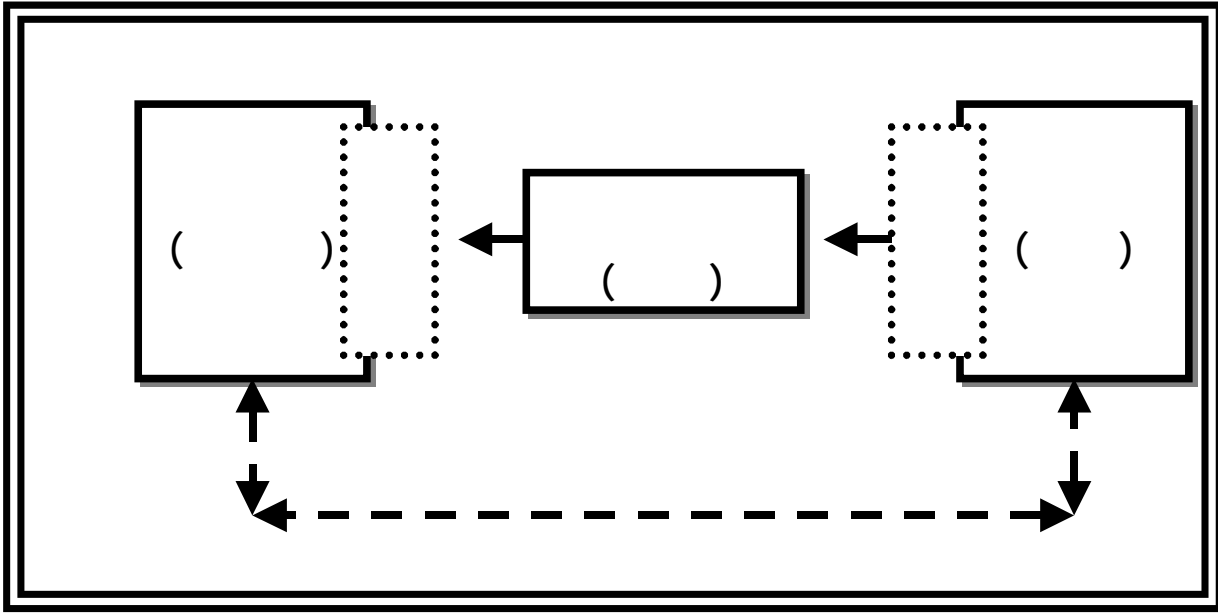
- مهارات التفاوض والعمل كأعضاء فرق ومهارات العلاقات الشخصية.
- تقييم الذات ، وتحديد الأهداف ، ومهارات التطوير الشخصي والتطوير المهني.
- مهارات الإتصال اللفظي ومهارات الاستماع الإيجابي.
- القدرة على القراءة والكتابة والاستيعاب.
- الإلمام بأفضل طرق التعلم.

ومن قراءة سريعة إلى القدرات والمهارات التي حددها تقرير سكان يتضح أن الإتصال الفعال نواة لبعضها وعنصرا أساسيا في تحقيق البعض الآخر. فعلى سبيل المثال ، كيف يتم التنظيم والقيادة الفعالة بدون اتصال شفوي واتصال كتابي فعال. أيضا مهارات التفاوض من المهارات الأساسية التي نحتاجها داخل المنظمات وخارجها ، وهل نتوقع وجود تفاوض بدون استخدام وسيط من وسائل الإتصال؟ وفي مجال العمل نؤدي معظم مهامنا بالتعاون مع زملائنا أو ضمن فريق عمل ، وللاتصال دور كبير لكي نستطيع العمل ضمن فرق العمل وفي تطوير علاقاتنا الشخصية.

وإذا كان تقرير سكان قد حدد مهارات ذات علاقة بالاتصال فإنه أيضا قد حدد مهارات مباشرة في الإتصال يحتاجها الإنسان للدخول إلى المجال العملي والتدرج فيه وهي القدرة على الإتصال لفظيا وكتابيا ، والقدرة على الاستماع الفعال والاستيعاب.

دورة الإتصال:

عملية الإتصال تتم في دورة غير محسوسة في الغالب ، وقد تستغرق هذه الدورة لحظات بسيطة أو حتى جزء من الثانية أحيانا. والمقصود بدورة الإتصال هي الخطوات التي تتم لإرسال المعلومة من شخص إلى آخر أو إلى مجموعة أشخاص. ويمكن تلخيص دورة الإتصال في الشكل (١):



شكل ١ : دورة الإتصال

الشكل (١) يوضح عناصر دورة الإتصال والتي تتكون من: المرسل والترميز والإدراك الحسي والقناة والرسالة والمستقبل وفك الترميز والمعلومات المرتدة ، وسنستعرض كل منها على حدة في التالي:

المرسل:

المرسل هو الشخص الذي ينوي أو يريد إرسال معلومة أو فكرة إلى شخص أو أشخاص آخرين (المستقبل).

الترميز:

عندما يريد المرسل إرسال رسالة إلى المستقبل فإنه لا شعوريا في الغالب يحولها إلى رموز في ذهنه قبل إرسالها إلى المستقبل ، وهذه المرحلة تسمى عملية الترميز. فعلى سبيل المثال يمكن أن تبدي رضاك عن فكرة طرحها زميل لك لفظيا بنطق كلمة "نعم" أو قد تبدي رضاك بطريقة غير لفظية عن طريق هز رأسك إلى الأسفل مبديا الموافقة أو عن طريق ابتسامة تعني الموافقة. عملية تحديد وصف المعلومات التي سترسلها في ذهنك ومن ثم اختيارك لطريقة إبداء الرضا (وليس القيام بالعملية) هي الترميز.

الإدراك الحسي :

الإدراك الحسي هو مفهوم الشخص حول فكرة معينة ، ومفهوم الأشخاص حول هذه الفكرة قد يكون متطابقا أو متقاربا أو متباعدا. فعلى سبيل المثال لو أبدى لك صديق بأن مرتب زميله متوسط فماذا يعني لك ذلك. هل يعني ذلك أن دخله ألفي ريال أم ثلاثة آلاف أم خمسة آلاف أم أكثر أم أقل؟ وهل تعني كلمة متوسط الشيء نفسه لكم جميعا؟ لذا يجب الأخذ في الاعتبار أن هنالك إدراكا حسيا للمرسل وللمستقبل ، وأن الإدراك الحسي لدى المرسل والمستقبل لا يكون متطابقا في غالب الأحوال. والإدراك الحسي يتأثر بمدى إلمام وخبرة الشخص في موضوع الرسالة وبمعتقداته وبالبيئة التي نشأ فيها وبالبيئة المحيطة به.

وقد يستعاض أحيانا بمسمى "الخارطة العقلية" (Mental Map) عن الإدراك الحسي وهما يعنيان الشيء نفسه تقريبا. فقبل إجراء أي اتصال يتكون لدى الإنسان خارطة عقلية ، والمقصود بالخارطة العقلية هو ما يتكون لدى الإنسان من مفهوم عام حول شيء معين أو فكرة عامة أو حدث معين. فعلى سبيل المثال لو أراد أحد زملائك إبلاغك بأن العنب الطائفي أفضل من العنب اللبناني فإنه ينقل لك تصوره أو ما تكون لديه من خبره حول العنب الطائفي والعنب اللبناني (خارطته العقلية حول العنب الطائفي والعنب اللبناني) وقد تتفق أو لا تتفق معه أنت وآخرون في هذا المفهوم.

القناة:

القناة هي الوسيط الذي يتم عن طريقه إرسال الاتصال. غالبا عندما تريد إرسال اتصال إلى شخص فإنك تختار القناة التي سترسلها عن طريقه سواء كان ذلك إراديا أو لا إراديا. بعد ترميز الاتصال في ذهن المرسل فإنه يرسل المعلومة عن طريق إحدى قنوات الاتصال التي يختارها وهي في الغالب عن طريق المحادثة الشفوية أو عن طريق كلمات مكتوبة في شكل خطاب مثلا أو عن طريق لغة الجسم التي سنتطرق إليها لاحقا.

الرسالة:

الرسالة هي المعلومات التي ترسل من المرسل إلى المستقبل عن طريق القناة التي تكون رموزا لفظية أو غير لفظية. وفي حياتنا العامة والعملية نقضي معظم وقتنا في إرسال رسائل غالبيتها بسيطة وبعضها معقد (مركب). خلال جلسة مع زميلك قد ترسل له مئات الرسائل عن طريق الكلمات

والعبارات والحركات التي تنقل له معلومات عن طريقها. ولكن في بعض الأحيان قد تتطلب الحالة إرسال رسائل مركبة. فعلى سبيل المثال لو أردت أن تطلب من رئيسك إدخال الحفظ الإلكتروني للوثائق والمعلومات في الإدارة التي تعمل بها فإن الرسالة هنا ستكون معقدة ، وقد تضطر إلى أن تكتب له خطاباً بدلاً من محادثته شفويا تشرح فيه مميزات الحفظ الإلكتروني والأجهزة التي يتطلبها النظام لأنك تريد نقل عدد من الرسائل عن طريق هذه القناة (الخطاب).

المستقبل:

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذين يتلقون المعلومة من المرسل ، وفي أحيان نادرة قد يكون المستقبل هو المرسل ، وذلك في حال التفكير والتحليل والقراءة.

فك الترميز:

فك الترميز هي العملية التي يقوم بها المستقبل لتحويل الكلمات والإشارات والرموز والتعابير التي تصل إليه من المرسل إلى أفكار. في الغالب عملية فك الترميز قد تستنتج من أكثر من عنصر واحد حتى وإن كان المرسل ينوي إرسال الرسالة عن طريق عنصر واحد فقط ، فعلى سبيل المثال لو حادثك شخص شفويا فإنك قد تفهم من تعابير وجهه ونبرات صوته أكثر من الكلمات التي ينطقها. ولو أرسل لك شخص خطابا في مجال عملك فإن كون الخطاب مطبوعا أو غير مطبوع وطريقة تنسيقه وحجم الأخطاء الإملائية به وأسلوبه قد تضيف أو تنقص من استيعابك للفكرة التي يرسلها عن طريق هذه الرسالة.

المعلومات المرتدة:

المعلومات المرتدة هي ردة فعل الشخص على الرسالة التي نقلتها له سواء كانت شفوية أو مكتوبة أو غير لفظية. على سبيل المثال عندما تلقي سؤالاً على شخص تسأله هل قام بعمل ما ، وأجابك "بنعم" بنبرة صوت حادة ووجه مقطب ، فإن فهمك لإجابته سيختلف لو أجابك على نفس السؤال "بنعم" مع ابتسامه مع العلم بأن كلمة نعم تعني نفس الشيء في كلا الحالتين. في هذه الحالة فإن نبرة الصوت وتقطيب الوجه هي معلومات مرتدة. مع العلم بأن المعلومات المرتدة تبدأ من المستقبل في الغالب ، إلا أنها تكون متبادلة بين المستقبل والمرسل مع استمرار الحديث أو الاتصال. والمعلومات المرتدة مهمة جدا في تحديد كيفية استمرار الحديث وتوجهاته.

اتجاهات الإتصال:

من أجل تنظيم الإتصال في المنشآت يتم تحديد اتجاهات الإتصال. والهدف من ذلك هو وجود عملية منظمة تحدد من يتصل بمن في الهرم الإداري. واتجاهات الإتصال المتعارف عليها هي:

١ - الإتصالات الرأسية الهابطة:

وهي الإتصالات الموجهة من مستويات إدارية عليا إلى مستويات إدارية أقل. فالإتصال الذي يبدأ من المدير العام إلى نائبه والإتصال الذي يبدأ من مدير الإدارة إلى موظفيه تعتبر إتصالات رأسية هابطة. والإتصالات الرأسية الهابطة تحمل في غالبها التوجيهات والأنظمة والإجراءات.

٢ - الإتصالات الرأسية الصاعدة:

وهي الإتصالات الموجهة من مستويات إدارية أقل إلى مستويات إدارية أعلى كالاتصال الذي يبدأ من نائب المدير العام إلى المدير العام أو الإتصال الذي يبدأ من موظف في إدارة ما إلى مديره. الإتصالات الرأسية الصاعدة غالبا ما تحمل طلبات أو إبلاغ عن مشاكل أو تقارير.

٣ - الإتصالات الأفقية:

وهي الإتصالات التي تتم على مستوى إداري واحد سواء كان هذا المستوى الإداري مرتفعا أو منخفضا في الهرم الإداري ، مثل اتصال نائب المدير العام لشؤون الأبحاث بنائب المدير العام لشؤون التخطيط ، أو اتصال مدير إدارة بمدير إدارة أخرى أو اتصال موظفين في إدارة واحدة ببعضهما ، جميعها تعتبر إتصالات أفقية. والإتصالات الأفقية غالبا ما تحمل تبادل المعلومات والتنسيق وحلول للمشاكل. ولأن الإتصالات الأفقية تتم بين موظفين في مستوى إداري متقارب فإنها تكون إقناعية أو استشارية أو تميل إلى الاقتراح أو تبادل المعلومات.

التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الأولى

تدريب رقم ١

أجب على الأسئلة التالية:

- ١ - عرف الإتصال؟
- ٢ - ما المقصود بالإتصال الفعال؟
- ٣ - هنالك عدة أساليب للإتصال ، حددها ، وعرف كلاً منها؟
- ٤ - كيف يقيم غالبية الأشخاص مستوى مهاراتهم في الإتصال؟

٥ - اذكر ثمانية أسباب تدعوك لدراسة الاتصال؟

٦ - ما هي دورة الاتصال ، وهل هي محسوسة أم غير محسوسة؟

٧ - أذكر عناصر دورة الاتصال ، وتكلم عن كل منها باختصار؟

٨ - أذكر اتجاهات الاتصال ، وماذا يحمل كل اتجاه؟

تدريب رقم ٢

افترض أنك استمعت إلى المحادثة التالية بين بندر وعبدالرحمن:

بندر: الجو جميل جدا ، ما رأيك بالخروج في نزهة برية نهاية هذا الأسبوع؟

عبدالرحمن: (ابتسامة من عبدالرحمن) نزهة إلى أين ولمدة كم؟

بندر: أعتقد أن الخرج مكان مناسب لنزهة لمدة يومين.

عبدالرحمن: الخرج؟ في هذا الجو الممطر ، أعتقد أن الصمان أنسب في هذا الوقت من العام.

بندر: نعم أعتقد أن الصمان أنسب. ولكن ليس لدي سيارة ذات دفع رباعي.

عبدالرحمن: هذه مهمتي ، سأستعير سيارة أخي أحمد ، بلغ جميع الأصدقاء لمن يود الخروج معنا.

بندر: إتفقنا.

المطلوب:

حدد المرسل والتميز والإدراك الحسي والقناة والرسالة والمستقبل وفك الترميز والمعلومات المرتدة في المحادثة السابقة بين بندر وعبدالرحمن؟

١ - المرسل:

٢ - الترميز:

٣ - الإدراك الحسي:

٤ - القناة:

٥ - الرسالة:

٦ - المستقبل:

٧ - فك الترميز:

٨ - المعلومات المرتدة:



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الاتصال الفعال

معوقات الاتصال وسبل التغلب عليها

اسم الوحدة: معوقات الاتصال وسبل التغلب عليها

الجدارة: تحديد معوقات الاتصال الفعال وسبل التغلب عليها.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

- ١ - تحديد عوائق الاتصال الفعال.
- ٢ - تحديد سبل التغلب على عوائق الاتصال الفعال.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٠٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة:

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

متطلبات التدريب: إنهاء الوحدة الأولى.

معوقات الاتصال الفعال

عوائق الاتصال هي الأشياء التي تحد من فعالية الاتصال. وبعض هذه العوائق كامنة في الرسالة أو القناة التي تم استخدامها أو المتصل أو المستقبل والبعض الآخر ناتج عن البيئة المحيطة بهم. ويمكن تحديد أهم الأشياء التي تحد من فعالية الاتصال في العوائق التالية:

اللغة:

يمكن النظر إلى اللغة كعائق من عوائق الاتصال من عدة محاور. فقدرات الأشخاص اللغوية ومستوى فصاحتهم تختلف من شخص إلى آخر. مع العلم بأن الفصاحة قد تكون جانبياً موهبة فإن القدرات اللغوية يمكن أن تكتسب عن طريق التعلم والخبرة. وفي وقتنا الحاضر الذي أصبح فيه العالم قرية واحدة ومع العولمة فإن تعلم لغة غير اللغة الأم (اللغة العربية) وخاصة اللغة الإنجليزية أصبح احتياجاً ضرورياً للسكرتير. إذ إن عدم القدرة على التحدث باللغات المستخدمة في المنشآت قد يكون عائقاً للسكرتير لإنجاز مهامه بفعالية.

كما يمكن أن تكون اللغة عائقاً للاتصال الفعال إذا أساء الشخص اختيار كلمات المناسبة لموضوع الاتصال، لأنه يؤثر على المعنى الذي تعطيه تلك الكلمات. فهناك كلمات تعني نفس الشيء ولكن وقعها يختلف من كلمة إلى أخرى. فعل سبيل المثال لو طلب منك شخص استلاف مبلغ من المال فإن قولك "لا أستطيع أن أقرضك المبلغ" يختلف عن قولك "أتمنى أن المبلغ متواجد عندي" أو فيما كان الشخص عزيز عليك وتعني ما تقول، فقد يكون ردك "لا يتوفر لدي المبلغ حالياً"، هل تريد أن أحاول استلاف المبلغ لك من أخي". من الطبيعي أن المعنى العام للإجابات الثلاثة السابقة متقارب، وهو أنك لا تستطيع إقرضه المبلغ، ولكن هل وقعها على المتلقي هو نفس الشيء؟

عوائق شخصية:

وتكون هذه العوائق متأصلة في الشخص مثل شخصيته العامة وأسلوب حديثه مع الآخرين. وقد تتعلق العوائق الشخصية بطريقة نطق الشخص للكلمات أو لهجته التي استمدتها من البيئة التي نشأ فيها أو عائدة إلى مستواه التعليمي.

عوائق تنظيمية:

في معظم المنشآت هنالك تدرج وظيفي ، بحيث يستطيع موظف ما مخاطبة موظفين محددين في المنشأة. فعلى سبيل المثال لو أراد خالد الموظف بإدارة شؤون الموظفين كتابة مقترح إلى نائب المدير العام لشؤون التدريب فإنه حسب التنظيم الإداري في المنشأة التي يعمل بها لا يستطيع مخاطبة نائب المدير العام لشؤون التدريب مباشرة. ولكن عليه كتابة المقترح لمديره المباشر الذي بدوره يرفعه إلى نائب المدير العام لشؤون التدريب إذا رأى ملاءمة ذلك.

عوائق علاقة:

الطريقة التي نفهم بها الاتصال تختلف من شخص إلى آخر حسب خبراتنا السابقة مع ذلك الشخص. فقد تفهم كلمات قالها شخص ما بناءً على علاقتك الشخصية مع ذلك الشخص ، بينما لو قال نفس تلك الكلمات شخص آخر لحملت معنا مختلفا. كما أن للعلاقة الشخصية أثراً كبيراً لتقبلنا للمعلومة من الشخص ومدى ثققتنا فيها.

عوائق اجتماعية أو ثقافية:

ما هو ملائم أو مقبول في مجتمع ما قد يكون غير ملائم أو مقبول في مجتمع آخر. كذلك الطريقة التي تفهم بها لغة وحركات الجسم تختلف من مجتمع إلى آخر. وبعض الكلمات لا تحمل نفس المعنى حتى وإن كانت من نفس اللغة في مجتمعات مختلفة ، وأحيانا حتى الكلمات لا تعطي نفس المعنى نظرا للفوارق الجغرافية أو الثقافية أو الاقتصادية ضمن ذلك المجتمع.

الضجيج:

قد يعني الضجيج ما تحمله هذه الكلمة من معنى حول الضجيج الصوتي ، وقد تحمل معنى حول الضجيج الذهني ، وهو عدم التركيز نظرا لمؤثرات خارجية أخرى مثل التفكير في مواضيع عدة أو الضغوط النفسية.

عوائق اقتصادية:

العوائق الاقتصادية هي كل ما يتعلق بما هو مالي مثل عدم القدرة على اختيار قنوات اتصال محددة نظرا لارتفاع تكلفتها المالية ، أو عدم توفر أجهزة اتصال حديثة نظرا لارتفاع تكاليفها.

عوائق ناشئة عن اختيار قناة الاتصال غير الملائمة:

اختيار قناة الاتصال يؤثر تأثيراً كبيراً في فعالية الاتصال خاصة في المجال العملي. فيجب عليك تحديد قناة الاتصال الملائمة بما يتلائم مع بيئة العمل التي تعمل بها. فعلى سبيل المثال بعض الأمور تتطلب توثيقاً حتى وإن كانت بسيطة. فلو أردت أن تطلب بعض الأوراق على سبيل المثال من مستودع المنشأة التي تعمل بها فإنه لا بد من تعبئة النموذج الخاص بذلك ، مع العلم بأنه يمكنك الاتصال هاتفياً بأمين المستودع وطلب الأوراق مباشرة. ولكن لو تم التعامل مع المستودع بالاتصال الهاتفي وبدون توثيق فكيف سيتم الجرد الدوري للمستودع؟

ومن جانب آخر فإن موضوع الاتصال قد يكون له دور في تحديد قناة الاتصال. فعلى سبيل المثال قد لا يكون من المناسب مناقشة موضوع معقد عبر الهاتف أو عن طريق الاتصال الكتابي ، لأن الاتصال وجها لوجه قد يكون الأنسب لشرح ذلك الموضوع وفهمه من قبل المستقبل.

عوائق تقنية:

عدم توفر وسائط الاتصال الحديثة ، أو توفرها مع عدم القدرة على تشغيلها أو عدم القدرة على الاستفادة من معظم وظائفها لسبب أو لآخر قد يحد من فعالية الاتصال. ومع التقدم العلمي تعددت الوسائط الحديثة في الاتصال التي بدأت بالآلة الكاتبة ثم التلكس ثم الحاسب الآلي ثم الفاكس ثم البريد الإلكتروني ، ولا نعلم ماذا يخبئ المستقبل لنا.

التغلب على معوقات الاتصال الفعال

من أجل أن يكون لديك القدرة على أداء عملك بطريقة جيدة تفتح لك مجالات أوسع في التدرج الوظيفي ، لا بد أن تتصل مع مدراءك وزملائك في العمل بفعالية. بالإضافة إلى تلبية معوقات الاتصال الفعال فإن العناصر أدناه المتبناة من (Communicating Better at Work²) ستمي مهارة اتصالك بفعالية أكبر وستساعدك على النجاح في حياتك العامة وحياتك العملية:

- اعلم أن الاتصال غالباً ذو اتجاهين: لأن الاتصال لا ينتهي عند تبليغ المعلومة. يجب أن تتأكد من أن المستقبل للمعلومة قد استوعبها.

² <http://www.thelouisvillechannel.com/sh/employment/stories/employment--570020010205-090243.html>, as of 16/2/2002.

- اخترقناة الاتصال الملائمة: الاتصال وجها لوجه هو أفضل أنواع الاتصال ، لأنه يتيح مجالاً للمعلومات المرتدة ومجالاً أوسع لتبادل المعلومات قبل انتهاء الاتصال ، مع العلم أنه قد لا يكون ملائماً أو ممكناً لجميع الحالات.
- تأكد من أن المعلومة التي أعطيها للمستقبل واضحة: اسأل نفسك عما إذا كان مستقبل المعلومة فهمها كما تريده أنت أن يفهمها. استخدم المعلومات المرتدة من متلقي المعلومات سواءً كانت لفظية أو غير لفظية بفعالية.
- كن مستمعاً نشطاً: المستمع النشط هو الشخص الذي لا يسمع فقط ، ولكن يستوعب معظم الأشياء التي استمع إليها. والاستماع النشط (الاستيعاب) عنصر مهم للاتصال بفعالية.
- اكسب ثقة الآخرين: دائماً لا تعطي إلا معلومات صحيحة وتستطيع توثيقها إذا احتجت إلى ذلك ، ولا تتعامل مع الإشاعات كمعلومات.
- الإعداد الجيد للاتصال: هنالك بعض الاتصالات التي قد تحتاج إلى الإعداد الجيد. فبعض الاتصالات تحتاج إلى جمع معلومات أو اختيار أسلوب ووسائط إلقاء ملائمة لحالتها وتوقيتها.
- اختيار الجو الملائم للاتصال: هنالك بعض الاتصالات التي قد تحتاج إلى توقيت مناسب. فعلى سبيل المثال هل تفضل أن تكتب مذكرة إلى رئيسك تطلب فيها تزويد المكتب بأجهزة حاسب آلي في بداية العام المالي أم في وسطه أم في نهايته؟ أو هل تطلب مقابلة رئيسك لمحدثته شفويًا في صباح يوم العمل أم في نهايته؟ من الطبيعي أن الإجابة على هذه الأسئلة تتطلب الإلمام بمعلومات قد تكون أحياناً متداخلة أو متعارضة مع بعضها.
- الاستفادة من المعلومات المرتدة: المعلومات المرتدة من المستمع مفيدة جداً لك لتحسن من مستوى فعالية اتصالاتك. فالمعلومات المرتدة قد تحدد لك مدى فهم المتلقي للرسالة التي أرسلتها أو مدى موافقته عليها. كما أن المعلومات المرتدة تعطيك المعايير لطريقة المواصلة في حديثك أو رسالتك ، فهي تحدد لك الحاجة إلى تأكيد المعلومة أو إعادتها بأساليب مختلفة لتسهيل فهمها من عدمه.

التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الثانية

تدريب ١

فيما يلي عدد من عوائق الاتصال. المطلوب تعريف كل عائق وإعطاء مثال عليه.

اللغة:

عوائق شخصية:

عوائق تنظيمية:

عوائق علاقة:

عوائق اجتماعية أو ثقافية:

الضجيج:

عوائق اقتصادية:

عوائق ناشئة عن الاستخدام غير الأنسب لقناة الاتصال:

عوائق تقنية:

تدريب ٢

حدد الطرق التي يمكن أن تتغلب بها على معوقات الاتصال الفعال وشرح المقصود بكل طريقة باختصار:

- ١

- ٢

- ٣

- ٤

- ٥

- ٦

- ٧

- ٨



الاتصال الفعال

الاتصال الشفوي والاتصال غير اللفظي

اسم الوحدة: الاتصال الشفوي والاتصال غير اللفظي

الجدارة: القدرة على الاتصال شفويا بفعالية وعلى توظيف الاتصال غير اللفظي بطريقة صحيحة في الاتصال.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

- ١ - تحديد مفهوم الاتصال اللفظي والمؤثرات التي تتداخل معه.
- ٢ - تحديد أفضل الأساليب لتوصيل المعلومة.
- ٣ - تحديد مفهوم الاختصار وقاعدته.
- ٤ - تعريف الإصغاء.
- ٥ - تحديد عوائق الاستماع الفعال.
- ٦ - تحديد مقومات مهارة الاستماع الفعال.
- ٧ - تعريف الاتصال غير اللفظي
- ٨ - إدراك معاني الحركات والإيماءات والبعد المسائي كأداة لتوصيل المعلومة.
- ٩ - استنتاج معاني من لغة الجسم.
- ١٠ - تحديد تأثير المظهر العام للمتحدث على توصيل المعلومة.
- ١١ - استيعاب تأثير مؤثرات النطق الصوتي.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٠٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة:

● ملف عرض بوربوينت للوحدة.

● فيديو بروجكتور.

● سبورة وأقلام.

متطلبات التدريب: تغطية الوحدة الأولى والثانية.

أولاً: الاتصال الشفوي

لقد تم سابقا الإشارة إلى أن الاتصال اللفظي يمكن أن يكون شفويا أو كتابيا. وحيث إن الاتصال الكتابي سيتم عرضه كمادة من مواد هذا البرنامج فإنه لن يتم التركيز عليه في هذه المادة وسيتم التركيز على الجانب الشفوي من الاتصال اللفظي. هذا مع العلم أن نسبة كبيرة مما سيتم استعراضه في هذه الوحدة ينطبق على الاتصال الشفوي والاتصال الكتابي في نفس الوقت.

افترض أنك تعمل وزميلك محمد في مشروع إعادة تنظيم الملفات في القسم الذي تعمل به والذي أخذ الكثير من الوقت والجهد منكم في الستة أشهر الأخيرة. محمد في الفترة الأخيرة لا ينجز العمل كما توقعت وقل مستوى أدائه عما كان عليه في المرحلة الأولى من المشروع. وددت إشعار محمد بالوضع فقلت له:

أنت: محمد ، إنتاجيتك قليلة في مشروع تنظيم الملفات ، ومستوى أدائك منخفض ،
ومليء بالأخطاء. أريد أن أعرف ما المشكلة؟

هل نقل حديثك السابق معلومات إلى محمد؟

ما هو وقع هذه المعلومات على محمد؟

ما هو إحساس محمد تجاهك؟

هل سيناقش محمد معك الموضوع أم سيدافع عن نفسه؟

هل هذا أفضل أسلوب اتصال لتوصيل معلومة تؤدي إلى نتائج إيجابية من قبل محمد؟

هنا يكمن الفرق بين الإتصال الفعال والإتصال غير الفعال. لكي توصل المعلومة السابقة إلى محمد بفعالية ، ماذا لو اتبعت النقاط التالية:

ركز على المعلومة ولا تركز على الشخص.

أنت: "محمد ، لاحظت في الفترة الأخيرة تأخر العمل في مشروع تنظيم ملفات الإدارة وانخفاض مستوى الأداء. ما ذا نستطيع أن نعمل سويا لكي نعيد سير العمل حسب الخطة الموضوعية وأن نزيد من حجم العمل المنجز؟"

استخدم أسئلة مفتوحة الإجابة لتساعد على استمرار الحديث.

أنت: "لقد كان مشروع تنظيم ملفات الإدارة يسير حسب الخطة المرسومة حتى الشهر الماضي. ما هي أسباب التغيير الذي حصل في رأيك؟"

استخدم أسئلة مغلقة الإجابة للبحث على الإجابات المحددة.

أنت: "حسب الوضع الحالي ، هل باعتقادك أننا نستطيع إنجاز المشروع خلال شهر كما خطط له؟"

استخدم النظر ولغة الجسم في حديثك. إن تشخيص النظر وتركيزه على المتحدث من لحظة إلى أخرى يوحي له بأنك مصغي لما يقول. كما أن بعدك وقربك المسافة من الشخص وتعابير الوجه كلها تؤثر في فعالية الإتصال.

وضح ما فهمته من المعلومات المرتدة من الشخص. بإمكانك إعطاء معلومات مرتدة توحى للشخص عن مدى استيعابك لما يقول ، وعن مدى موافقتك على ما يقول من عدمها. وبإمكانك توجيه أسئلة تفسيرية أو استفهامية للشخص.

لخص الموضوع. تلخيص الموضوع يعني إعادة صياغة المعاني التي قالها لك المتحدث في نفس القالب للتأكيد أو في قالب آخر للتحديد. فبعد مناقشتك للموضوع السابق

مع محمد واتفاقكم على نقاط متشعبة بإمكانك تحديد هذه النقاط بجمل
تحدد ما تم الاتفاق عليه بينك وبينه:

"أنت: إذا اتفقنا على أن مشكلة التأخير وانخفاض مستوى العمل في المشروع هو
بسبب عدم توفر الوقت الكافي لانشغالنا بأعمال أخرى ، وأنه يجب أن نقابل
المدير غدا لنطلب منه تفريرنا للعمل يومي الأحد والاثنين في هذا المشروع فقط"

اختر الكلمات الملائمة. أهم نقطة في اختيار الكلمات هي مدى وضوحها للمستقبل
(المتلقي). ووضوح الكلمة قد يختلف من شخص إلى آخر حسب عدة معايير
أهمها تخصصه ومستواه التعليمي وثقافته وعمره. بمعنى أن كلمة قد تكون
ملائمة لمتلقي ولكنها غير ملائمة لمتلقي آخر. لذا يجب أن تختار أوضح
الكلمات التي تنقل المعنى للمتلقي. وعندما يكون الخيار بين كلمة بسيطة
مفهومة للعامة وكلمة قد تتم عن مدى رقي مستواك الثقافي ولكنها قد تكون
غير مفهومة للمتلقي اختر الكلمات البسيطة. أما إذا كنت تعتقد أن القارئ لن
يفهم الكلمة فيجب عليك تفصيلها أو شرحها.

لا تستخدم الألفاظ المؤكدة التي لا تحمل نفس المعنى. إذا لم يكن لديك دليلا على
صحة التأكيد الذي تعنيه فلا تستخدم الألفاظ المؤكدة. فما يكون مؤكداً
بالنسبة لك قد يكون غير مؤكداً بالنسبة للآخرين. فعلى سبيل المثال لو كنت
أستاذاً وقال لك أحد الدارسين بأن الاختبار السابق كان صعباً جداً. فهل
بإمكانك أن تقول له "أنا متأكد بأن الاختبار كان بسيطاً". بالطبع ما يكون
بسيطاً في مفهوم الأستاذ قد لا يكون بسيطاً بالنسبة للدارسين. فلو افترضنا أن
معدل درجة الدارسين في ذلك الاختبار كان (٦٥) من (١٠٠) فإن هنالك دليلا
متناقضاً يدل على عدم صحة كلام الأستاذ. ولكن لو كان معدل درجة
الدارسين في ذلك الاختبار أكثر من (٩٠) بينما الدارس الذي سأل السؤال
كانت درجته (٦٠) فإنه بإمكان الأستاذ قول تلك الجملة لكونها تأكيداً
ولكن الأستاذ لديه دليل على صحة تأكيده ، فبإمكانه أن يقول مثلاً "معدل

الدارسين في ذلك الاختبار كان أكثر من (٩٠) ، تحتاج إلى الإعداد جيداً
للامتحان القادم يا علي".

ابتعد عن الألفاظ التي تسيء إلى المتلقي أو تقلل من قدره. هنالك بعض الألفاظ التي
تحط من المعنى أو تقلل من الشخص المعني بها ، مع العلم بأن هنالك ألفاظاً أخرى
تحمل نفس المعنى ولكنها تقدم صورة نموذجية عن المرسل وتحقق أهدافها. قارن
بين كل مجموعتين من الجمل التالية :

أخوك فهد رجل معاق. أخوك فهد رجل ذو احتياجات خاصة.

تم تعيينك على وظيفة فراش في إدارة المشتريات. تم تعيينك على وظيفة موظف خدمات في إدارة
المشتريات.

ابتعد عن الصيغ المبتذلة "الكليشيه". الصيغ المبتذلة أو ما يسمى بالكليشيه هي الصيغ التي
استخدمت بشكل مبتذل حتى أصبحت تستخدم في غير معناها ، أو حتى أصبح استخدامها يدل على أن
قائلها يردد ما يقوله الآخرون بدون التركيز على ما يعني.

ابتعد عن الألفاظ التي تتم عن العلو النفسي أو الحكم على تصرفات الآخرين أو الشك في أقوالهم.
بدون معرفة ظروف الشخص لا تحكم على أفعاله أو تصرفاته مقارنة بالطريقة التي كنت ستصرف بها
في نفس الموقف. كذلك ابتعد عن الألفاظ التي تتم عن علوك على الآخرين. فعلى سبيل المثال ليس من
الملائم قول الجمل التالية ، إذا لم يكن لديك حيثيات كاملة عن الموضوع والظروف التي حدثت بها
الحالة :

- أنا متفاجئ أنك قبلت هذا العرض.

- لا أستطيع فهم تصرفك حيال أخيك عبدالعزيز صباح هذا اليوم.

اختصر. ليس المقصود بالاختصار التقليل من الكلمات كيفما اتفق. ولكن المقصود ذلك
الاختصار الذي لا يخل بالمعنى. والاختصار الذي لا يخل بالمعنى يعتمد على قاعدتين. القاعدة الأولى هي
استبعاد المعلومات الزائدة. والمعلومات الزائدة هي المعلومات التي يستقيم المعنى بدونها وعندما تستبعد لا
تخل بالمعنى. أما القاعدة الثانية فهي عدم التكرار بدون هدف. هذا مع الأخذ في الاعتبار أن التكرار

بهدف جازئ إذا كان المقصود منه التأكيد ، أو تكرار معلومة بهدف الشرح والتفصيل ، إذا كان ذلك ضروريا لاستيعابها من قبل المتلقي.

مهارة الإصغاء

هل الاستماع كاف لتلقي المعلومات بطريقة فعالة؟ في المحاضرة السابقة على سبيل المثال استمعت إلى مئات من الكلمات ، لو طلب منك إعادة الكلمات التي استمعت إليها في تلك المحاضرة ، ما هي النسبة المئوية من الكلمات التي قيلت في المحاضرة والتي بإمكانك استعادتها الآن؟ على الرغم من أنك استمعت إليها جميعا قد لا تتعدى هذه النسبة ١٠٪ من الكلمات التي قيلت ولكنها بالتأكيد لن تصل إلى نسبة ٥٠٪ لغالبية الأشخاص. ولكن لو طلب منك شرح للمعاني والمفاهيم التي قيلت في المحاضرة السابقة فإنه بإمكانك استرجاع نسبة أكبر من الكلمات التي قيلت.

وهنا يكمن الفرق بين الاستماع والاستيعاب ، فإننا في الغالب نستمع إلى الكثير ونستوعب جزءاً مما سمعنا. والاستيعاب لا يتم فقط من الكلمات التي قيلت ولكن يضاف إلى ذلك لغة الجسم والجو والتوقيت الذي قيلت فيه هذه الكلمات وخبراتنا الشخصية والعملية عن موضوع الحديث.

ولكي نكون متحدثين جيدين لا بد أولاً أن نكون مستمعين جيدين ، والاستماع الجيد يعني الإصغاء الذي يؤدي إلى أكبر قدر من الاستيعاب. وغالبية الأشخاص لا يكونون مستمعين فعالين لوجود عوائق للاستماع الفعال. ويمكن تلخيص عوائق الاستماع الفعال بالعوائق التالية:

إصدار الحكم على موضوع الحديث قبل سماع ما سيقال حوله.

الأخذ بما نعتقده عن المتحدث شخصياً ، دون أخذ معنى حديثه.

امتلاك عقلية مغلقة غير قابلة للتغيير بالحقائق.

الاستماع فقط لما نحب سماعه.

الخوف من التغيير الذي سيحصل لنا.

ومهما كانت مهارة الاستماع لديك فإن هنالك مجال لتطويرها. ولتنمية مهارة الاستماع الفعال

لديك فإن عليك إتباع الخطوات التالية:

- لا تتكلم عند الاستماع وركز على الاستماع وضع نفسك مكان المتحدث.
- احكم على الرسالة التي تتلقاها وليس على قائل الرسالة.
- استوعب المعلومات والأفكار من الإتصال غير اللفظي بالإضافة إلى الإتصال اللفظي.
- حاول ألا تكون في موقع المدافع.
- شخص نظرك في المتحدث من لحظة إلى أخرى.
- كن حليماً.
- اسأل المتحدث عن النقاط التي لم تستوعبها ، أمانح المتحدث معلومات مرتدة توضح مدى استيعابك لما يقال.
- استخدم لغة الجسم وليس الكلمات فقط لتبادل المعلومات مع المتحدث.
- قاوم المؤثرات الأخرى لعدم الاستماع الجيد ، مثل تشتت الذهن والتفكير في مواضيع لا تمت لموضوع الحديث بصلة.
- اسأل الآخرين في حال تواجدهم عن مرئياتهم حول ما يقال.
- امنح بدائل وقارن بينها ، ولا ترفض فقط.
- خذ في الاعتبار أن الفرضيات لا تناسب جميع الحقائق.
- اكتب ملاحظات وناقشها في الوقت الملائم.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي

قد يكون من المفاجئ لك بأن الدراسات تشير إلى أن نسبة كبيرة من المعاني التي نحصل عليها هي من الاتصال غير اللفظي الذي يعطيه المتحدث خلال حديثه. ومعظم الباحثين مثل إلبرت مهربان³ مقتنعون بأن أكثر من ٩٠٪ من المعنى في محادثة ما يؤخذ من تعابير الوجه والمؤثرات غير اللفظية الأخرى و١٠٪ فقط تؤخذ من الكلمات المنطوقة. إلى حد أن بعض الأشخاص قد يقول شيئاً، ولكن لغة جسمه تقول شيئاً مناقضاً تماماً. والمتلقي للمعلومات يستوعبها من خليط من الرموز اللفظية وغير اللفظية التي تصل إليه من المرسل. والاتصال غير اللفظي يفهم من عدة جوانب منها لغة الجسم والتعامل العاطفي ونبرات الصوت واستخدام الوقت والمسافات ، والتالي تفصيل لأهمها:

- الحركات والإيماءات: حركات الجسم وخاصة اليدين والرأس تضيف إلى المعنى التي تعطيها الكلمات بالتأكيد عليها.
- البعد المسائي: مع العلم بأن البعد المسائي يختلف من ثقافة إلى أخرى ، إلا أنه يعطي انطبعا عاماً عن الأشخاص ومدى علاقتهم بالشخص الآخر ، ومدى ارتياحهم في الحديث.
- لغة الجسم: طريقة وقوف الشخص أو جلوسه تعطي معنى لحالة الشخص. فعلى سبيل المثال الانحناء إلى الأمام عند الجلوس على المقعد يعطي معنى مختلف عن الانحناء إلى الخلف قليلاً الذي يوحي بأن الشخص مرتاحاً. كما أن وضع القدمين واليدين عند الجلوس تعطي معاني مختلفة.
- تعابير الوجه: تعابير الوجه قد تكون إرادية مثل الابتسامة أو قد تكون غير إرادية مثل تغير لون الوجه عند حصول خبر مفاجئ على سبيل المثال أو عند الغضب. وتعابير الوجه قد توافق الرسالة المرسله ، أو قد تتعارض معها أحياناً.
- الثقافات والقيم: الاتصال اللفظي وغير اللفظي يعطيان معانٍ مختلفة أحياناً من مجتمع إلى آخر.
- المظهر العام للمتحدث: المظهر العام للمتحدث يعطيك مفهوم عام له ويكون لديك صورة ذهنية عنه. ويدخل في المظهر العام ملابس الشخص وطريقة لبسها. كما يدخل في المظهر العام

³ Albert Mehrabian. <http://www.wp.com/mehrab/bio.html>. As of 1/1/2002.

مستوى النظافة العامة ونظافة الملابس. كما أن عناية الشخص بشعره وأظافره على سبيل المثال تعطيك مفهوماً عاماً لذلك الشخص. فعلى سبيل المثال قد تكون صورة ذهنية عن مستوى الشخص التعليمي ومستوى ثقافته من مظهره العام قبل أن يتحدث ، مع العلم بأن هذه الصورة قد لا تكون متطابقة لما تصورته في الواقع أحياناً.

- طريقة النطق الصوتي: مستوى ارتفاع وانخفاض الصوت وطريقة النطق تضيف إلى المعنى وقد تتوافق أو تتعارض مع المعنى.

التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الثالثة

تدريب ١

أجب عن الأسئلة التالية:

١ - ما الفرق بين الاستماع والإصغاء؟

٢ - هل الإصغاء والاستماع الفعال والاستماع النشط مترادفات؟

٣ - ما هي الأسئلة المفتوحة وما هي الأسئلة المغلقة في الإتصال اللفظي ، ومتى يجب استخدام كل منهما؟

تدريب ٢

ما المقصود بكل من العبارات التالية في الإتصال اللفظي:

- ١ - اختر الكلمات الملائمة:
- ٢ - ركز على المعلومة ولا تركز على الشخص:
- ٣ - الألفاظ المؤكدة التي لا تحمل نفس المعنى:
- ٤ - الألفاظ التي تحط من القدر:
- ٥ - الصيغ المبتذلة:
- ٦ - امتلاك عقلية غير قابلة للتغير:
- ٧ - امنح بدائل وقارن بينها:
- ٨ - الفرضيات لا تناسب كل الحقائق:
- ٩ - كتابة الملاحظات ومناقشتها في الوقت الملائم:

تدريب ٣

يمكن أن يحدث الإتصال غير اللفظي عن طريق عدة طرق ، ناقش تأثير كل من وسائط الإتصال غير اللفظي التالية مع إعطاء أمثلة:

١ - الحركات والإيماءات:

٢ - البعد المسائي:

٣ - لغة الجسم:

٤ - تعابير الوجه:

٥ - الثقافات والقيم:

٦ - المظهر العام للمتحدث:

٧ - طريقة النطق الصوتي:



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الاتصال الفعال

الاتصال الهاتفي

اسم الوحدة: الاتصال الهاتفي.

الجدارة: القدرة على إجراء الاتصالات الهاتفية الواردة والصادرة والتعامل معها بفعالية.

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

١ - تحديد مفهوم الاتصالات الهاتفية وأهميتها في العمل.

٢ - الإعداد للاتصال الهاتفي.

٣ - إجراء الاتصالات الهاتفية الواردة.

٤ - فرز المكالمات الواردة.

٥ - تحويل المكالمات الهاتفية الواردة.

٦ - تسجيل الرسائل الهاتفية الآلية والكتابية.

٧ - التعامل مع المكالمات الخاصة.

٨ - إجراء الاتصالات الهاتفية الصادرة.

٩ - استخدام الأدلة الهاتفية بأنواعها المختلفة.

الوقت المتوقع للتدريب: ٣٠٠ دقيقة.

الوسائل المساعدة:

ملف عرض بوربوينت للوحدة.

فيديو بروجكتور.

سبورة وأقلام.

متطلبات التدريب: معمل إدارة مكتبية يحتوي على نظام للاتصالات الهاتفية.

الاتصال الهاتفي

إذا كان السكرتير يقضي معظم وقته في المكتب يتبادل المعلومات مع الرئيس وزملاء العمل والمراجعين ، فإن معظم هذه الاتصالات تتم عن طريق الهاتف سواءً كان يقوم باتصالات عبر الهاتف أو يستقبلها. لذا تعتبر مهارات التعامل مع الاتصالات الهاتفية من أهم المهارات التي يجب أن يتقنها السكرتير. مع العلم أن مهارات الاتصال الهاتفية مبنية أساساً على مهارات الاتصال الشفوي ، إلا أن البعد المسائي وافتقار عملية الاتصال وجها لوجه يجعل لها متطلبات خاصة لكي تتم بفعالية. حيث إن التعامل مع الأجهزة الهاتفية والاتصال اللفظي بالإضافة إلى التخطيط والتنظيم هي العناصر الأساسية للتعامل مع الاتصالات الهاتفية بفعالية. لذا يجب على السكرتير أن يقوم بتكوين شخصية هاتفية له وتقمصها عند إجراء المكالمات الهاتفية والرد عليها وعند تحويلها. والشخصية الهاتفية يمكن تكوينها عن طريق التعود على إجراءات محددة للقيام بالاتصالات الهاتفية.

ونظراً لغياب غالبية عوامل الاتصال غير اللفظي في الاتصال الهاتفي ، فإن الصوت يعتبر من أهم إن لم يكن الأهم في مكونات الشخصية الهاتفية. فعند الاتصال وجها لوجه فإن مستقبل الاتصال سوف يكون لديه القدرة على استيعاب رسالتك من لغة جسمك وحركات شفطيك بالإضافة إلى صوتك ومظهرك العام ، أما في الاتصال الهاتفي فإن العامل الوحيد تقريباً لاستيعابه لرسالتك هو صوتك. خذ في الاعتبار أن المستقبلين يفضلون في الغالب نبرات صوت هادئة ولا يفضلون نبرات الصوت الحادة. أما بالنسبة لمستوى ارتفاع الصوت فتحدث بصوت عادي وكأنك تتحدث إلى شخص معك في نفس الغرفة. ولكن يجب الأخذ في الاعتبار بأن هنالك بعض الأجهزة الهاتفية التي تحتوي على زر لتحديد مستوى الصوت ، مما يجعله أدنى أو أعلى من مستوى الصوت المنطوق. لذا تحكم في ضبط مستوى صوت هاتفك على الوضعية الملائمة ، مع رفعه أو خفضه إلى الوضعية الملائمة حسب المعلومات المرتدة من المرسل خلال مكالمتك. كما يجب الأخذ في الاعتبار أيضاً أن مستوى سماع الأشخاص ليس واحد ، ومنهم من يستخدم أجهزة استماع مساعدة كسماعات الأذن ، فكن مستعداً لتعديل مستوى صوتك حسب المعلومات المرتدة من المستمع حتى وإن لم يطلب منك ذلك. أحد العوامل الأخرى المؤثرة في مستوى صوت المتحدث هو قرب السماع من شفطي المتحدث ، حيث إنها إذا كانت قريبة جداً قد تجعل المستمع يتضجر من صوتك أو قد تمكن الأشخاص المتواجدين مع المستمع من سماع صوت مرسل المكالمة حتى وإن كان يتحدث بصوت عادي ، لذا يجب أن يكون البعد بين سماع الهاتف وشفطي المتحدث ما يعادل (5) سم تقريباً.

الإعداد للاتصال الهاتفي

الاستعداد الذهني للتعامل مع المحادثة الهاتفية يعتبر مكوناً أساسياً للشخصية الهاتفية. والاستعداد الذهني يعني أن تبعد جميع المؤثرات الأخرى خلال المكالمات وتتعامل معها فقط دون التعامل مع مهام أخرى في نفس الوقت. قد تجد أحياناً أن بعض الأشخاص على سبيل المثال يقومون بالتعامل مع الحاسب الآلي أو محادثة زميل آخر في نفس الوقت الذي يجرون فيه اتصالاً هاتفياً ، وهذا غير ملائم.

الاستعداد المادي للتعامل مع المكالمات الهاتفية يعتبر أيضاً مكوناً أساسياً للشخصية الهاتفية. والاستعداد المادي يعني اختيار أجهزة حديثة للاتصالات الهاتفية وتحديد مكان ملائم للهاتف في مكتبك ، ووجود سهولة الحصول على الأشياء المادية التي قد تحتاج إليها خلال المكالمات كالأدلة الهاتفية والأقلام ونماذج الرسائل الهاتفية. وأفضل مكان لوضع الهاتف هو من ناحية عكس اليد التي تكتب بها ، فإذا كنت تكتب باليد اليمنى فيفضل أن يكون الهاتف على الجهة اليسرى والعكس بالعكس. ويفضل أن يوضع الهاتف على محطة هاتفية (قاعدة) يوجد بها أماكن للأدلة الهاتفية والأقلام ونماذج المذكرات لكي يكون الحصول عليها سهلاً قبل أو خلال المكالمات الهاتفية.

إجراءات الاتصالات الهاتفية الواردة

يتلقى السكرتير في الغالب كماً هائلاً من المكالمات يوميا من داخل وخارج المنشأة التي يعمل بها. ومدى قدرة السكرتير على التعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة يعد عاملاً مؤثراً في كفاءته ورضاء رؤسائه عنه ، خاصة وأن المعلومات المرتدة حول مدى أدائه لهذه المهارة تكون سريعة جداً في الغالب الأحيان. فقد يقوم أحد عملاء المنشأة بإبلاغ رئيسك بعد أن يرد عليه بأنك تأخرت في الرد على المكالمات وتحويلها إلى مكتب الرئيس ، أو أن تحيتك كانت غير ملائمة ، أو أنه اتصل عدة مرات على مكتبه ولم يستطع التحدث إليه إلا هذه المرة. ويجب على السكرتير اتباع الإجراءات التالية لاستقبال المكالمات الهاتفية الواردة:

إجابة المكالمات الواردة:

يجب إجابة المكالمات الواردة في وقت يسير بحيث لا تتعدى رنة الهاتف الخامسة ، لأن هنالك نسبة من المتصلين سينهون المكالمات بعد هذا العدد من الرنات. وقبل أن ترفع سماعة الهاتف للإجابة على

المكالمة فإن عليك إيقاف العمل الذي تؤديه أو المحادثة الشفوية التي تجريها في المكتب وذلك لتركيز اهتمامك على المكالمات. لا ترفع السماعه حتى تتأكد أنك مستعد لاستقبال المكالمات ، ولا ترفعها بطريقة عاجلة جدا حيث إن ذلك سوف يسمع المتحدث على الطرف الآخر من الخط صوتا مزعجا.

إلقاء التحية:

في الغالب مستقبل المكالمات هو من يبدأ بالتحية لكي يشعر المتصل باستعداده لبدء المحادثة. مع العلم بأنه قد يكون للمنشأة تحية رسمية على موظفيها اتباعها ، إلا أن اختيار التحية متروك للموظف. ولكن هل هنالك تحايا ملائمة وتحايا غير ملائمة ، خاصة إذا كان مستقبل المكالمات لا يعرف المتصل قبل إلقاء التحية؟ هنالك تحايا مقبولة من كل الأشخاص تقريبا وهنالك تحايا قد تكون مقبولة من البعض وغير محبذة من البعض الآخر وهنالك تحايا تكون غير مقبولة من الغالبية في مجال العمل الرسمي. فعلى سبيل المثال فإن الغالبية سيقبلون بـ "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" أو "السلام عليكم" كتحايا ملائمة ، بينما سيكون هنالك نقاش حول مدى ملائمة "صباح الخير" أو "مساء الخير" أو "يوم سعيد" كتحايا ملائمة. كما أن كلمة "هلو" قد تكون تحية غير مقبولة من الغالبية ، مع العلم أن استخدامها شائع حاليا نظرا لكونها كلمة غير عربية.

التعريف بالنفس:

بعد أن يقوم مستقبل المكالمات بتقديم التحية عند الإجابة على الاتصال الهاتفي فإن عليه أن يعرف نفسه. وكما في التحية بعض المنشآت تحدد نمطا محددًا للتعريف. وعلى العموم فإن التعريف بالنفس قد يكون بطرق مختلفة كأن تذكر اسم وظيفتك واسم الإدارة التي تعمل بها مثل "السلام عليكم ، معك سكرتير نائب المدير العام لشؤون التدريب" أو قد تضيف اسمك إلى المثال السابق خاصة إذا كان هنالك أكثر من شخص يتوقع المتصل أن يجيب أحدهم على الهاتف مثل "السلام عليكم ، معك محمد عبدالرحمن ، سكرتير نائب المدير العام لشؤون التدريب". التعريف بالنفس يعطي تأكيدًا للمتصل أنه اتصل على الرقم الصحيح أو الإدارة أو الشخص المعني.

وكما أنه يطلب منك التعريف بنفسك فإنه كذلك يتوقع من المتصل أن يقوم بالتعريف بنفسه. وإذا لم يقوم المتصل بالتعريف بنفسه بعد أن تعرف بنفسك فإنه يجب عليك أن تطلب منه التعريف بنفسه بلباقة ، كأن تقول مثلا "من معي فضلا". ويجب عليك عدم تبادل المعلومات أو الاستمرار في حديث مع شخص لم يقم بالتعريف بنفسه بعد أن طلبت منه ذلك ، لأن ذلك قد يوقعك في مواقف محرجة أحيانا.

التعرف على الغرض من المكالمة:

بعد أن تتعرف على المتصل فإنه يجب عليك التعرف على الغرض من المكالمة ، وهل هي موجهة لك أو لمديرك أو لموظفين آخرين في الإدارة التي تعمل بها. والتعرف على الغرض من المكالمة قد يتم مباشرة من المتصل ، أو قد تقوم أنت بالاستيضاح غير المباشر من المتصل مثل قولك "ما هي الخدمة التي يمكن أن أقدمها لك".

التعامل مع المكالمة:

بعد أن يقوم السكرتير بتقديم التحية والتعريف بنفسه والتعرف على الغرض من المكالمة ، فإن عليه أن يتعامل مع المكالمة بفعالية. فهناك بعض المكالمات التي تكون موجهة لك شخصيا كسكرتير والبعض الآخر تكون موجهة إلى مديرك أو إلى شخص آخر في الإدارة التي تعمل بها. كما أن بعض الاتصالات الهاتفية قد تكون واردة بطريق الخطأ الناتج عن عدم معرفة المتصل بالإدارة أو الشخص المعني بمعالجة موضوعه. وعند التعامل مع المكالمات فإن عليك مراعاة النواحي التالية:

المكالمات التي تكون أنت المعني بها:

قدم الخدمة الملائمة للمتصل وتذكر أن المتصل سيأخذ انطبعا عنك شخصيا وعن المنشأة التي تعمل بها من خلال هذا الاتصال الهاتفي. فيما إذا كنت لا تستطيع تلبية طلب المتصل فعليك الرد بلباقة ومعرفة كيفية قول "لا" بدون أن تقولها حرفيا. كما يجب عليك إرشاد المتصل على من يستطيع تلبية طلبه إذا كان ذلك ممكنا.

فرز المكالمات:

المقصود بفرز المكالمات هو القدرة على تحديد أهمية الاتصال الهاتفي وتحديد المعني به. ولفرز المكالمات عليك التأكد أولا أن المتصل يعرف ماذا يريد بالضبط ، وهل إدارتك أو قسمك الذي تعمل به هي المختصة بمعالجة موضوع المحادثة. كما يجب عليك التأكد من أن الشخص الذي طلبه المتصل هو الشخص المعني. فعلى سبيل المثال معظم المتصلين يطلبون التحدث إلى المدراء لأنهم لا يعرفون الموظف المعني ، وعلى السكرتير أن يحدد هنا هل المدير هو المعني بالاتصال أو أنه يجب تحويل المكالمة إلى موظف آخر في الإدارة أو القسم. في حال كون الشخص المعني هو الشخص الذي طلبه المتحدث فإن على

السكرتير توجيه المكاملة له أما إذا كان المعني إدارة أخرى أو موظف آخر غير الذي طلبه المتصل فإن على السكرتير إبلاغ المتصل بالإدارة أو الموظف المعني وإبلاغ المتصل بأنه سيتم تحويل المكاملة إلى المعني.

ولكي يستطيع السكرتير تحويل المكالمات إلى المعنيين بفعالية فإنه يجب أن يكون لديه إلمام بمهام الموظفين واختصاصاتهم في الإدارة التي يعمل بها. ولكي يستطيع تحويل المكالمات إلى إدارات أخرى في المنشأة التي يعمل بها فإنه يجب أن يكون لديه دراية بالهيكل التنظيمي للمنشأة واختصاصات كل إدارة أو قسم بها. التالي أمثلة على فرز المكالمات:

لنفترض أنك تعمل سكرتيراً لمدير إدارة البرامج في كلية الأمير سلطان الأهلية ووردت إليك المكالمات التالية:

أولاً: مثال على مكاملة بسيطة:

أنت: السلام عليكم ، مدير مكتب البرامج بكلية الأمير سلطان الأهلية ، ما هي الخدمة التي أستطيع تقديمها لك؟

المتصل: معك طالب خريج ثانوية عامة ينوي الدراسة في كليتكم ، متى يبدأ التقديم على دبلوم الحاسب الآلي للكلية للفصل القادم؟

أنت: يبدأ التقديم على برنامج الحاسب الآلي في ٢/١٠ وحتى ٢/٢٩ ، وللتقديم يلزم إحضار صورة لشهادة الثانوية العامة وصورة للبطاقة الشخصية وأصولها للمطابقة ، وستعاد إليك الأصول بعد المطابقة مباشرة. كما أنه يوجد دليل يحدد شروط الالتحاق بالبرنامج وبإمكانك الحضور وأخذه من الكلية ، أو تزويدي بعنوانك البريدي وسأرسله لك اليوم.

المتصل: شكرا ، سأحضر إلى الكلية للحصول على دليل البرنامج ، مع السلامة.

أنت: مع السلامة.

لاحظ في المثال السابق بأنك قمت بإجابة المتصل وتزويده بالمعلومات مباشرة لأنك كنت الشخص المعني والمعلومات متوفرة لديك. ولاحظ أيضا أنك قمت بتزويده بمعلومات إضافية ، لأنك ترى أن هذه

المعلومات ضرورية حتى وإن لم يطلبها المتصل. فلم تبلغه بتاريخ بداية التقديم فقط ، ولكنك أبلغته أيضا بتاريخ انتهاء التقديم ، وأبلغته بالوثائق الضرورية للتقديم وأن هنالك دليلا يحتوي على تفاصيل البرنامج إذا حبذ الحصول عليه. إضافة إلى ذلك تركت له الخيار بين الحضور للكلية للحصول على الدليل أو إرساله له بالبريد.

ثانيا: مثال على مكالمة تحتاج إلى اتخاذ قرار:

أنت: السلام عليكم ، مدير مكتب مدير البرامج بكلية الأمير سلطان الأهلية ، ما

هي الخدمة التي أستطيع تقديمها لك؟

المتصل: لي مبلغ مالي لدى الكلية وأريد استرجاعه؟

أنت: ممكن أعرف من يتحدث معي فضلا؟

المتصل: معك طالب سابق في الكلية ، كنت أدرس في برنامج الإلكترونيات وانسحبت

من البرنامج في الأسبوع الثاني.

أنت: أنت تتحدث إلى سكرتير مدير البرامج ، ومن يستطيع إفادتك عن استعادة

المبلغ هو المحاسب بإدارة القبول والتسجيل ، والذي يعد نموذج إعادة مبلغ لك

حسب ما نصت عليه لائحة القبول والتسجيل ، ثم تحيله إلى إدارة الشؤون المالية

ليتم صرفه لك حسب النظام. فضلا لحظة وسأحولك إلى المحاسب بإدارة

القبول والتسجيل.

المتصل: شكرا ، فضلا حول مكالمتي إلى المحاسب.

أنت: تقوم بتحويل المكالمة حسب إجراءات تحويل المكالمات ، التي سيتم التطرق

إليها لاحقا.

لاحظ في هذا المثال أن المتصل لم يقيم بتعريف نفسه ولم تواصل الحديث معه إلا بعد أن طلبت منه بطريقة لبقة أن يعرف بنفسه. كما أن موضوع الاتصال لا تختص به الإدارة التي تعمل بها فقامت بإبلاغه عن المختص وأعطيته نبذة موجزة عن الإجراءات ، ثم قامت بتحويل المكالمة إلى المختص في إدارة أخرى.

ولا حظ أيضا بأنه لو لم يكن لديك معرفة عامة بالأنظمة واللوائح وباختصاصات الإدارات المختلفة في المنشأ التي تعمل بها ، هل كان بإمكانك تحويل المكالمة إلى المختص؟

ثالثا: مثال على تحويل مكالمة:

أنت: السلام عليكم ، مدير مكتب مدير البرامج بكلية الأمير سلطان الأهلية ، ما هي الخدمة التي أستطيع تقديمها لك؟

المتصل: أريد التحدث إلى مدير البرامج؟

أنت: ممكن أعرف من يتحدث معي فضلا؟

المتصل: معك محمد عبدالعزيز ، طالب مستجد في الكلية.

أنت: ما هو موضوع اتصالك؟

المتصل: أريد نبذة عن سكن الدارسين الذي توفره الكلية.

أنت: مدير البرامج لن يكون بإمكانه إعطائك المعلومات المطلوبة نظرا لأنها ليست من اختصاصه وقد تكون المعلومات غير متوفرة لديه. سأحول مكالمتك إلى مسؤول الإسكان بإدارة الإسكان الزميل محمد فهد ، وهو أنسب شخص لتزويدك بالمعلومات حول الإسكان. هل تريد أن أحيل مكالمتك له الآن؟

المتصل: شكرا لخدمتك ، فضلا حول مكالمتي الآن.

أنت: تقوم بتحويل المكالمة حسب إجراءات تحويل المكالمات ، التي سيتم التطرق إليها لاحقا.

لاحظ في هذا المثال أن المتصل لم يقيم بتعريف نفسه ولم تواصل الحديث معه إلا بعد أن طلبت منه بطريقة لبقة أن يعرف بنفسه ، وأن المتصل لم يوضح الغرض من الاتصال فقامت باستيضاح الغرض من الاتصال. ولاحظ أن المتصل طلب معاذة مدير البرامج ، ولكن بعد إطلاعك على موضوع المكالمة استنتجت أنها ليست من اختصاص مديرك ، فقامت بفرزها إلى مكالمة يجب تحويلها إلى الموظف المختص

بعد تحديده بناء على معرفتك باختصاصات الإدارات والموظفين في جهة عملك. مع العلم بأن الموظف طلب التحدث إلى مديرك فإنك لم تحول المكالمات إلى مدير الإسكان ولكن قمت بإحالتها إلى مسؤول الإسكان بإدارة الإسكان لأنه هو الشخص المعني بشرح مزايا وشروط إسكان الدارسين للطلبة الراغبين للالتحاق به ، وليس مدير إدارة الإسكان.

تحويل المكالمات:

كسكرتير فإن نسبة كبيرة من المكالمات الواردة تتطلب تحويلها إلى مدير أو أحد الموظفين في الإدارة أو إلى إدارة أخرى أحيانا. كما أن بعض المدراء تكون جميع اتصالاتهم الهاتفية عبر السكرتير ، بحيث يقوم السكرتير بفرزها وتحويل المهم منها فقط إلى المدير ، على أن يقوم السكرتير بمعالجة مواضيع المكالمات التي له صلاحية بمعالجة موضوعها بدون تحويلها إلى المدير أو تحويل المكالمات إلى المختصين داخل الإدارة أو إلى مختصين في إدارات أخرى إذا لم يكن موضوع المكالمات من اختصاص الإدارة.

ولتحويل المكالمات الهاتفية يجب عليك أن تكون على معرفة بجهاز الهاتف الذي تستخدمه وعلى قدرة على توظيف المزايا المتوفرة في الجهاز ، خاصة وأن معظم الأجهزة الهاتفية المستخدمة حاليا في المكاتب تحمل عدد كبير من المزايا والوظائف التي لا يتم استخدامها بفعالية من قبل المستخدمين.

عندما تقرر في مرحلة فرز المكالمات تحويل المكالمات إلى مدير أو إلى موظف آخر فإن عليك القيام بالإجراءات التالية:

- إبلاغ المتصل بأنك ستقوم بتحويل المكالمات ، وإبلاغه بوظيفة أو اسم الشخص الذي ستحيل المكالمات إليه أو بهما معا وأخذ موافقته غير المباشرة على تحويل المكالمات.
- الضغط على زر تحويل المكالمات في الهاتف وإدخال الرقم المحولة له المكالمات.
- الانتظار حتى يقوم الموظف المحولة إليه المكالمات ، ومن ثم تحيته وتعريفه بنفسك وإبلاغه بأن هنالك مكالمات محالة إليه وإعطائه نبذة مختصرة عن المتصل وعن موضوع المكالمات.
- الانتظار حتى يعطي الموظف المحال إليه المكالمات الموافقة على إحالة المكالمات إليه

- إغلاق سماعة هاتفك وسيربط الخط مباشرة بين المتصل والموظف المحال إليه المكالمة في غالبية أنظمة الاتصال الهاتفي ، أو اتبع نظام الاتصال الهاتفي بجهة عملك لإنهاء دورك في المكالمة والتأكد من ربط المتصل بالموظف المحولة إليه المكالمة.

مثال على تحويل المكالمة إلى مديرك:

لنفترض أن جميع مكالمات مديرك تمر عبر هاتفك لفرزها وتحويل المهم منها فقط إلى المدير. بعد وصول مكالمة إليك من موظف في إدارة أخرى وبعد أن فرزتها كمكالمة يفترض تحويلها إلى المدير فإن عليك اتباع التالي:

أنت: سأحول مكالمتك إلى مدير البرامج حالا.

المتصل: شكرا لخدمتك ، فضلا حول مكالمتي الآن.

أنت: تقوم بضغط زر الإنترنتكوم مع مديرك ثم تبلغه بعد أن تحييه: هنالك مكالمة لك على الخط رقم (٢) من الموظف بإدارة المشتريات سعود ناصر يستفسر فيها عن إمكانية إلحاق موظفي الكلية في برامجها في الفترة المسائية.

مديرك: شكرا. ثم يقوم بالتقاط المكالمة على خط ٢.

أنت: تنتظر حتى يبدأ الحديث بين المتصل ومديرك ثم تقوم بإغلاق الخط.

يجب أن تأخذ في الاعتبار بأن مديرك أو الشخص المحولة إليه المكالمة لن يقبلها في بعض الأحيان أو يطلب تحويلها إلى موظف آخر. في هذه الحالة يجب عليك العودة إلى المتصل على خط الهاتف وإبلاغه برد الموظف المحول إليه المكالمة ومبرراته بلباقة ومن ثم اتباع إجراءات تحويل المكالمة إلى موظف آخر.

فترات الانتظار:

في بعض الأحيان قد يكون مع مديرك أو الموظف المراد تحويل المكالمة إليه خط هاتف آخر أو قد يكون في اجتماع ما أو مع زائر في المكتب ولا يريد تحويل المكالمات عليه خلال تلك الفترة أو قد لا يكون متواجد في المكتب نهائيا. إذا كانت فترة الانتظار المتوقعة قصيرة فيمكنك تخيير المتصل بين الانتظار على خط الهاتف أو ترك رسالة هاتفية. إذا فضل المتصل الانتظار على الخط فإن عليك إبلاغه عن الفترة المتوقعة للانتظار. وإذا زادت فترة الانتظار عن الفترة المتوقعة فإن عليك العودة إلى المتصل على خط الهاتف وإبلاغه عن الوضع بين فترة وأخرى حتى وأن تكرر ذلك لإشعاره بالاهتمام بمكالته.

وخلال فترة الانتظار يفضل أن يكون نظام الهاتف في الجهة التي تعمل بها يحول المستمع إلى نظام إعلامي يعطي نبذة عن الخدمات التي تقدمها الجهة ، أو تسجيلاً من القرآن الكريم ، كما أن بعض المنشآت تربط نظامها الهاتفي بإحدى الإذاعات التي تحتوي برامجها على مواضيع مفيدة. والهدف من ذلك هو تقليل شعور المتصل بطول فترة الانتظار ، وجعله يستفيد من وقت الانتظار.

تسجيل الرسائل الهاتفية

في كثير من الأحيان قد يكون الاتصال بمديرك أو أحد الموظفين غير ممكن وقت طلب الاتصال بسبب عدم تواجده أو كونه مشغولاً في اجتماع أو في عمل يتطلب التركيز التام واستبعاد المكالمات ، وقد تقترح على المتصل ترك رسالة هاتفية أو قد يطلب هو ذلك. والرسائل الهاتفية نوعان: الرسائل الهاتفية المكتوبة والرسائل الهاتفية المسجلة.

وعند عدم توفر الشخص المراد الاتصال به فعليك أن تقترح على المتصل ترك رسالة هاتفية وتخيره بين تحويل المتصل إلى البريد الصوتي للشخص المراد الاتصال به لكي يترك المتصل رسالة صوتية أو ترك رسالة هاتفية مكتوبة.

في حال اختيار المتصل ترك رسالة صوتية فإن عليك تحويله إلى صندوق بريد الشخص المراد الاتصال به. وغالباً ما يحتوي نظام البريد الصوتي في المنشآت على تعليمات لتسجيل المكالمات ومراجعتها وحفظها. كما يجب عليك إبلاغ المتصل بأنك ستقوم بتحويله إلى صندوق البريد الصوتي عند إجراء عملية التحويل.

في حال اختيار المتصل ترك رسالة مكتوبة فيجب أن يكون لديك نموذج رسالة صوتية تقوم بتعبئته. ونموذج الرسائل الصوتية نموذج مبسط سهل التعبئة يحتوي على حقول مثل: اسم المتصل وجهة عمله ورقم هاتفه ، تاريخ ووقت الاتصال ، موضوع الاتصال ، الإجراءات المطلوب اتخاذها ، وحقل للملاحظات (شكل ٢).

في حال عدم تفضيل المتصل ترك رسالة فإن عليك احترام وجهة نظره لأن هنالك نسبة كبيرة من المتصلين ستبلغك بأنهم سيقومون بالاتصال لاحقاً ولا يفضلون ترك رسالة هاتفية لسبب أو آخر.

نموذج رسالة هاتفية

من: سكرتير الإدارة
إلى:

التاريخ: / / ١٤٢ هـ الوقت: صباحاً مساءً

عندما كنت خارج المكتب
 عندما كنت مشغولاً

اتصل بكم هاتفياً:
السيد:
من:
رقم الهاتف:

اتصل بكم هاتفياً
 اتصل لأمر عاجل
 يرجى الاتصال به
 سيتصل مرة أخرى
.....

رسالة:
.....
.....
.....
.....

شكل ٢: نموذج رسالة هاتفية

التعامل مع المكالمات الخاصة:

يقصد بالمكالمات الخاصة المكالمات الواردة إلى رئيسك أو إلى أحد العاملين في الإدارة من أفراد عائلته أو من أصدقائه. كما يقصد بها كذلك المكالمات التي ترد في أوقات لا يجذب فيها المتصل به استقبالها مثل أوقات الاجتماعات ومقابلة الأشخاص المهمين.

وللتعامل مع المكالمات الخاصة فإن عليك أن تتفق مع مديرك مسبقاً على كيفية التعامل معها. ويقصد بذلك معرفة نوعيه المكالمات التي تحيلها إليه في كل حالة والمكالمات التي تحيلها إلى موظفين آخرين حتى وإن كانت موجهة له والمكالمات التي تأخذ رسائل هاتفية عنها والمكالمات التي تبلغ المتصل أن المدير أو الموظف سيقوم بالاتصال به لاحقاً للرد على المكالمة بعد أخذ رسالة هاتفية عنها.

الاتصالات الهاتفية الصادرة

معالجة الاتصالات الهاتفية الصادرة أحد المهام الرئيسية للسكرتير. حيث إنه يقوم بمعالجة مكالمات صادرة خاصة به ، وغالبية المدراء يطلبون من سكرتيرهم معالجة مكالماتهم الصادرة ، بحيث يقومون بإجراءات المكالمات الصادرة التي يودون إجرائها ومن ثم يتم تحويلها إلى المدير عند الاتصال بالشخص المعني. فعلى سبيل المثال قد يطلب منك مديرك الاتصال بمدير المبيعات بمنشأة ما وهو لا يعلم رقم هاتف هذه الشركة أو اسم الشخص الذي يريد الاتصال به. حيث إن عليك في هذه الحالة البحث عن رقم الهاتف المطلوب بطريقة سيتم التطرق إليها لاحقاً ، ومن ثم الاتصال بالمنشأة المعنية وتحديد اسم الشخص المعني ، ومن ثم الاتصال هاتفياً بالشخص به وإبلاغه بأن مديرك يريد إجراء اتصال هاتفي معه ومن ثم تحويل المكالمة إلى مديرك. إجراء المكالمات الصادرة يتطلب الاستعداد الجيد للمكالمة والتخطيط لها والتعامل معها وإنهاءها بطريقة جيدة.

الاستعداد لإجراء المكالمات الصادرة:

بدون الاستعداد جيداً لإجراء المكالمات الصادرة فإنك ستضيع وقتاً طويلاً في البحث عن الأرقام الهاتفية وإجراء المكالمات. وأحد أهم عناصر الاستعداد الجيد هو وجود نظام اتصال هاتفي جيد بحيث يتوفر في أجهزته أهم المزايا الحديثة في الاتصالات الهاتفية التي سيتم تفصيلها في موضوع أجهزة الاتصال الهاتفي. كما أن الأدلة الهاتفية عنصر مهم في الاستعداد لإجراء المكالمات الهاتفية ، وهناك أربعة أنواع رئيسية من أنواع الأدلة الهاتفية: الأدلة الهاتفية الإلكترونية والأدلة الهاتفية الورقية والأدلة الهاتفية العامة وخدمة الاستعلام الهاتفي الهاتفية.

النوع الأول من الأدلة الهاتفية هو الأدلة الهاتفية الإلكترونية والتي يتم تخزينها على وسائط إلكترونية مثل الحاسب الآلي أو أجهزة الاتصال الهاتفي ، وهي أيسر الأدلة الهاتفية استخداماً وأقلها تكلفة. وسهولة الاستخدام فيها يعود إلى سرعة الحصول على الرقم المخزن بها. فلا تحتاج إلى وقت طويل للبحث عن الدليل نفسه أو للبحث عن اسم أو وظيفة الشخص المراد البحث عن رقمه ، فما عليك

هو فقط إدخال اسم الشخص المراد البحث عن رقم هاتفه بواسطة الحاسب الآلي أو الضغط على أزرار بسيطة في وسيطة التخزين مثل الهاتف لكي يتم الحصول على الرقم في ثوان معدودة.

وأدلة الهاتف الإلكترونية هي أيضاً أرخص الأدلة الهاتفية تكلفة حيث إنها لا تحتاج إلى شراء أدلة ورقية لإدخال المعلومات بها ولا تحتاج إلى تغيير الأدلة الهاتفية بصفة دورية عند تلفها أو تحديثها ، كما أن تحديثها يتم ببسر حيث إنك لا تحتاج إلى إعادة كتابة الدليل أو ترتيبه لأن الوسيط الإلكتروني يغني عن ذلك وما عليك فقط هو استمرار تحديثه بإضافة الأرقام المستجدة. ومعظم المنشآت في وقتنا الحاضر تقوم بإعداد دليل هاتفي إلكتروني ضمن نظام الهاتف بها ليتم تخزينه على الحاسب الآلي ، بحيث يكون متاحاً لكل الموظفين. كما أن على السكرتير إعداد دليل هاتفي إلكتروني خاص به لتخزين أرقام الهواتف الخاصة به وبمديره ، بحيث يقوم بتحديث هذا الدليل بصفة مستمرة عند حصوله على أي رقم هاتف يتوقع أن يحتاجه في المستقبل. وعيوب الأدلة الهاتفية الإلكترونية هي أنها قد تحتاج إلى تكلفة مالية أعلى لإنشائها في بعض الأحيان ، والنتيجة مثلاً عن شراء تجهيزات الحاسب وبرامجه وتدريب الموظف على استخدامها. كما أن خطر ضياعها في لحظة بسيطة وارد كأي وسيط حفظ إلكتروني ، ويمكن التغلب على هذا العيب بحفظ نسخ احتياطية إلكترونية من الدليل وعن طريق طباعة نسخة ورقية منه للاحتفاظ بها في حال الحاجة إليها. ولكن هذه العيوب تعتبر جانبية مقارنة بمزايا أدلة الهاتف الإلكترونية.

النوع الثاني من الأدلة الهاتفية هو الأدلة الورقية. وهناك أنواع مختلفة منها مثل الأدلة الهاتفية التي يمكن شراء أبواك منها وتعبئة المعلومات بها وأبواك كروت العناوين التي تحتوي على العناوين وأرقام الهواتف ، والرولودوكس التي تتكون من بطاقات تدخل في حلقات معدنية وتوضع في وعاء خاص بها يوضع على المكتب بحيث يتم ترتيبها حسب نظام معين. والعيب الرئيسي في الأدلة الهاتفية الورقية أنها تحتاج إلى تغيير بسبب التلف أو التحديث ، وتغييرها مكلف خاصة من حيث الوقت الذي قد يستغرقه هذا التغيير والمجهود الذي يبذل في تصنيفها وترتيبها. كما أن البحث في الدليل الورقي يستغرق وقتاً أطول بسبب البحث عن الدليل بين الأوراق أو خلال البحث في الدليل نفسه.

النوع الثالث من الأدلة الهاتفية هي أدلة الهاتف العامة التي تصدرها شركات الهاتف أو المنشآت الإعلامية الدعائية وتوزع نسخ منها على المشتركين مجاناً في الغالب. فعلى سبيل المثال ستجد في الغالب أن الشركة التي توفر خدمة الهاتف في المدينة التي تعمل بها قد أصدرت دليلاً هاتفياً يحتوي على أوراق بيضاء وأوراق صفراء. حيث إن دليل الهاتف العام الذي يحتوي على أسماء المشتركين في الخدمة وأسماء

الجهات الحكومية والمنشآت يدرج في هذا الدليل مرتبا ترتيبا هجائيا. أما الجزء المحتوي على الأوراق الصفراء (قد يصدر في دليل مستقل أحيانا) فهو دليل دعائي يحتوي على أسماء المنشآت مصنفة حسب مجالات اختصاصها. ولا غنى للسكرتير عن استخدام الأدلة العامة في بعض الحالات حتى مع وجود أنواع أخرى من الأدلة ، وخاصة الصفحات الصفراء نظرا لأنها مصنفة حسب الاختصاص وبذلك تدلك على أسماء منشآت لا تعرفها عند الحاجة لذلك. فعلى سبيل المثال لو كنت أنت ومديرك لا تعرفان منشأة متخصصة في صيانة التكييف وطلب منك البحث عن شركة متخصصة في هذا المجال ، فبإمكانك عن طريق الصفحات الصفراء الذهاب إلى مجال اختصاص التكييف ثم البحث في ذلك الجزء عن مجموعة من أسماء وأرقام شركات في ذلك الاختصاص.

النوع الرابع من الأدلة الهاتفية هو خدمة الاستعلام الهاتفي والتي يتم الحصول عليها عن طريق الاتصال هاتفيا على رقم محدد ، مثل (٩٠٥) في المملكة العربية السعودية. بحيث تقوم بالاتصال هاتفيا على رقم خدمة الاستعلام الهاتفي ويجيبك موظف الاستعلام ومن ثم تسأله عن الرقم المطلوب ليقوم بالبحث عنه وتزويدك به. وخدمة الاستعلام الهاتفي هي المصدر الأخير الذي يمكن الحصول على الأرقام الهاتفية منه نظرا لارتفاع تكلفته المالية خاصة مع تكرار استخدامها بصفة مستمرة.

كما أن الاستعداد الجيد للاتصال الهاتفي بالإضافة إلى توفر أنظمة الاتصال الهاتفي الحديثة والأدلة الهاتفية يشتمل على عناصر أخرى مثل تحديد موضوع المكالمات وتحديد الشخص المراد الحديث إليه وتحضير المعلومات التي قد تحتاج إليها خلال المكالمات وتوقيت المكالمات وتخفيض تكلفة المكالمات ما أمكن.

قبل إجراء أي اتصال هاتفي عليك أن تحدد الغرض من المكالمات والمعلومات التي تريد الحصول عليها من المكالمات وذلك عن طريق كتابة ملاحظات على ورقة أو ذهنيا إذا كنت تستطيع تذكرها خلال المكالمات. كما أن عليك تحديد الإدارة أو الشخص الذي تريد الاتصال به ما أمكن قبل إجراء المكالمات. في بعض المكالمات قد تحتاج إلى تزويد المتصل به إلى معلومات محددة مثل أرقام هواتف أو أسماء أشخاص أو إجراءات محددة ، وتدوين هذه المعلومات على ورقة قبل إجراء الاتصال الهاتفي سيسهل عليك عملية تزويده بالمعلومات ويقلل من إمكانية نسيان بعضها خلال الحديث إليه.

توقيت المكالمات عامل مهم لإجراء الاتصال الهاتفي. وقد نعني بتوقيت المكالمات الجزء من اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة. فهناك مكالمات قد يكون من الأنسب إجراؤها في وقت محدد من اليوم أو

الأسبوع أو السنة. كما يجب على السكرتير العمل على تخفيض تكلفة الاتصالات الهاتفية في المنشأة التي يعمل بها خاصة إذا كان يجري عدد كبير من الاتصال الهاتفي بعيد المدى أو اتصالات هاتفية دولية ، ما لم يتعارض ذلك مع أهداف أخرى. ومعظم شركات الهاتف تحدد أسعاراً منخفضة لإجراء المكالمات الهاتفية في أوقات مختلفة من اليوم. فإذا كان توقيت المكالمة ليس عنصراً مهماً في عملية إجرائها فعلى السكرتير اختيار إجرائها في أوقات التخفيض إذا كان ذلك ممكناً. وجانب آخر في تخفيض المكالمة هو إمكانية إرسال المعلومات التفصيلية التي تستغرق وقتاً طويلاً في المكالمات ذات التكلفة العالية مثل المكالمات الدولية عن طريق وسائط اتصال أخرى ذات التكلفة الأقل مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس.

إجراء المكالمة الهاتفية الصادرة:

بعد أن تكون مستعد مادياً وذهنياً لإجراء المكالمة الهاتفية يمكنك القيام بها. وكما ذكرنا سابقاً يجب أن يكون الهاتف بعكس اليد التي تكتب بها لكي يتيح لك ذلك تسجيل المعلومات كتابياً بيسر وسهولة عند الحاجة إلى ذلك خلال المكالمة. ومن الأفضل إدخال رقم الهاتف قبل رفع السماعة إذا كان هاتفك يتيح ذلك ، ومن ثم رفع السماعة عند سماع الرنة الأولى وقبل أن يجيب مستقبل المكالمة ، لأن رفعها بعد أن يجيب مستقبل المكالمة قد يسمعه صوتاً مزعجاً ناتجاً من عملية رفع السماعة أو قد يجعلك غير مستعد لإجراء المكالمة مباشرة بعد إجابته. أما إذا كان الهاتف المتصل عليه مشغولاً فإن عليك ضغط زر متابعة المكالمات المشغولة إذا كانت هذه الميزة متوفرة في نظام الهاتف الذي تستخدمه.

وفي الغالب عندما يرد مجيب الهاتف عليك فإنه سيبدأ بالتحية ليشعرك بأنه مستعد لتلقي المكالمة ، وعليك بالرد عليه بتحية مثلها أو أحسن منها. أما إذا رفع السماعة بدون إلقاء التحية فإن عليك البدء بها. وبعد التحية عليك أن تعرفه بوظيفتك أو اسمك أو بهما معاً. وعليك قبل استمرار الحديث التعرف على الشخص الذي رد على المكالمة والتأكد من أنه الشخص المعني قبل الاستمرار في الحديث. أما إذا لم يكن الشخص الذي رد على المكالمة هو الشخص المعني فإن عليك طلب تحويل المكالمة له بلباقة.

في بعض الأحيان قد ترد عليك أجهزة رد آلية مما يتطلب منك معرفة رقم التحويلة أو البحث في دليل آلي مباشر أو التحويل على مأمور السنترال للوصول إلى الإدارة أو الشخص المطلوب. وأحياناً قد لا تجد الموظف المطلوب سواءً كانت المكالمة داخل المنشأة التي تعمل بها أو خارجها وقد يكون متاحاً لك ترك رسالة هاتفية مكتوبة أو مسجلة. وعند إعطاء الرسائل الهاتفية عليك إعطاء معلومات واضحة

وكاملة بها مثل وقت الاتصال والغرض منه واسمك ورقم هاتفك والإجراء المطلوب من متلقي الرسالة. كما أن بعض أنظمة تسجيل الرسائل الهاتفية تتيح لك سماع الرسالة الهاتفية التي سجلتها قبل تخزينها مما يتيح لك إمكانية إعادة تسجيلها إذا لم تكن واضحة أو ناقصة المعلومات أو إلغائها. وفي الغالب فإن ترك الرسائل الهاتفية المسجلة في حال عدم وجود الشخص المعني ضروري ، حيث إن بعض الأشخاص في حال انشغالهم أو عند حاجتهم إلى فرز المكالمات لا يردون على المكالمات الهاتفية إلا عند معرفتهم للمتصل والغرض من المكالمة ، وذلك لأن بعض أنظمة الاتصال الهاتفي تتيح لهم سماع الرسالة عند تسجيلها. لذا لا تستغرب عندما يجيبك شخص في وقت تسجيل الرسالة الهاتفية. كما أن بعض أنظمة الاتصال الهاتفي الحديثة ترسل الرسائل الهاتفية أو تشعر المعنيين بها مباشرة بعد الانتهاء من تسجيلها على هواتفهم الجوال أو في أماكن تواجدهم الأخرى.

إنهاء المكالمة الهاتفية الصادرة:

في الغالب ، في الاتصالات الهاتفية الواردة وفي الاتصالات الهاتفية الصادرة ، فإن مجري المكالمة هو من يقوم بإنهائها. ولكن قبل إنهاء المكالمة عليك بأن تشعر المتصل عليه بقرب انتهاء المكالمة مثل قولك "هذا يجيب على كل أسئلتني" أو "أقدر مساعدتك".

التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الرابعة

تدريب ١

أجب على الأسئلة التالية:

- ١ - اشرح أهمية الاتصال الهاتفي؟
- ٢ - لماذا تعتبر أهمية الاتصال هاتفيا بفعالية أهم بالنسبة للسكرتير مقارنة بالوظائف الأخرى؟
- ٣ - لماذا يعتبر الصوت من أهم مكونات الشخصية الهاتفية؟
- ٤ - ما هي نبرات ومستوى الصوت التي يفضلها المستمعون إلى الاتصال الهاتفي في الغالب وكيف تتحكم فيها؟
- ٥ - ما المقصود بالاستعداد الذهني للتعامل مع المحادثة الهاتفية ولماذا يعتبر مكونا أساسيا للشخصية الهاتفية؟
- ٦ - ما المقصود بالاستعداد المادي للتعامل مع المحادثة الهاتفية؟

تدريب ٢

أجب على الأسئلة التالية المتعلقة بإجراءات الاتصالات الهاتفية الواردة:

- ١ - ما هو عدد رنات الهاتف التي يجب عليك إجابة المكالمات الواردة قبلها؟
- ٢ - ماذا يجب عليك أن تعمله قبل رفع سماعة الهاتف للإجابة على مكالمة ما؟
- ٣ - لماذا يجب عدم رفع سماعة الهاتف بطريقة عاجلة جدا؟
- ٤ - من يجب أن يلقي التحية أولا المتصل أم مستقبل المكالمة؟
- ٥ - ما هي التحية التي يجب أن تستخدمها عند الرد على الاتصال الهاتفي مع تقديم أمثله؟
- ٦ - ما المقصود بالتعريف بالنفس في الاتصال الهاتفي؟
- ٧ - إذا لم يتم المتصل بالتعريف بنفسه فما الواجب عليك عمله؟
- ٨ - ما المقصود بالتعرف على الغرض من المكالمة؟

تدريب ٣

أجب على الأسئلة التالية فيما يتعلق بالتعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة:

- ١ - ما المقصود بفرز المكالمات؟ والى ماذا يجب فرزها؟
- ٢ - ما الذي يجب عليك معرفته قبل فرز المكالمات؟
- ٣ - لماذا يجب أن يكون لدى السكرتير دراية بالهيكل التنظيمي للمنشأة واختصاصات كل إدارة أو قسم بها؟
- ٤ - هل من الواجب على السكرتير تحويل أي مكالمة إلى الشخص الذي يطلبه؟
- ٥ - ما هي إجراءات تحويل المكالمات؟
- ٦ - كيف يتعامل السكرتير مع فترات الانتظار في الاتصال الهاتفي؟

تدريب ٤

أجب على الأسئلة التالية فيما يتعلق بالرسائل الهاتفية والمكالمات الخاصة:

- ١ - ما هي أنواع الرسائل الهاتفية؟
- ٢ - أيهما أفضل أن تطلب من المتصل ترك رسالة مكتوبة أو ترك رسالة في البريد الصوتي؟
- ٣ - إذا طلبت من المتصل ترك رسالة هاتفية وبلغك بأنه لا يفضل ترك رسالة هاتفية ، ما الواجب عليك عمله؟
- ٤ - ما هي الحقول التي يجب أن يحتوي عليها نموذج الرسائل الهاتفية المكتوبة؟
- ٥ - ما المقصود بالمكالمات الخاصة؟
- ٦ - كيف يجب عليك كسكرتير أن تتعامل مع المكالمات الخاصة؟

تدريب ٥

أجب على الأسئلة التالية فيما يتعلق بالتعامل مع المكالمات الهاتفية الصادرة:

- ١ - كيف يتم الاستعداد لإجراء المكالمات الهاتفية الصادرة؟
- ٢ - أذكر أربعة أنواع من الأدلة الهاتفية ، وأذكر مزايا وعيوب كل منها؟
- ٣ - لماذا يعتبر توقيت المكالمات عاملاً مهماً لإجراء الإتصال الهاتفي؟
- ٤ - ما هي إجراءات المكالمات الهاتفية الصادرة؟

٥ - عندما يرد شخص على مكالمة أجريتها ، ماذا يجب عليك التأكد منه قبل استمرار الحديث معه؟

٦ - من يقوم بإنهاء المكالمة في الغالب المتصل أو المستقبل ، وكيف يتم ذلك؟

٧ - ما هي المعلومات التي يجب أن تتضمنها أي رسالة هاتفية تتركها؟

٨ - كيف يتم مراجعة الاتصالات الهاتفية المسجلة قبل إنهاؤها؟

٩ - ما هي مزايا أنظمة الاتصالات الهاتفية الحديثة فيما يتعلق بالرسائل الهاتفية؟

أولاً: المراجع العربية

- إيميت ماكفرلاند (ترجمة محمد عبدالله جمعة عبيدالله و عبدالحميد رضا عبداللطيف). إجراءات السكرتارية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٩٩١م.
- سيد حجاج بدر و محمد فتحي المعداوي ، تطبيقات في الأعمال المكتبية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٧هـ.
- عبد الحكم عبدالغفار أحمد ، الاتصالات في الجهات الحكومية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٦هـ.
- عزام توفيق عزام ، الإجراءات الإدارية والتنظيمية في المؤسسات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، ١٩٨٦م.
- د. هلال محمد العسكر و إبراهيم محمد شحاته ، سلسلة أسئلة في الأعمال المكتبية. معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٠هـ.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Bird, Polly (1994). Tame That Phone: controlling the tyranny of the telephone. Pitman Publishing: Bolton, UK.
- Brinkman, Richard; and Kirschner Rick (1994). Dealing with People You Can't Stand: How to Bring Out the Best in People at Their Worst. McGraw-Hill Inc.: London, England.
- Dooley, Cheryl (2000). Telephone Technique : How to Communicate Effectively on the Telephone. Simon & Schuster Intl.
- Friedman, Nancy J. (2000). Telephone Skills from A to Z : The Telephone 'Doctor' Phone Book (Fifty-Minute Series Book). Crisp Publishing: CA, USA.
- Garner, Patricia A. (1992). Using the Office Telephone Effectively. Prentice-Hall, Inc.: Upper Saddle river, NJ. USA.
- Garner, Patricia A. (1984). The Office Telephone: A user Guide. Prentice-Hall, Inc.: Upper Saddle river, NJ. USA.
- Goldman, Ellen (1994). As Others See Us: Body Movement and the Art of Successful Communication. Gordon and Breach: Switzerland.
- Lahiff, James; and Penrose John M. (1997). Business Communication Strategies and Skills. Prentice Hall: Upper Saddle River, NJ, USA.
- Linkermer, Bobbi (1996). The Secretary's Secret Weapon: Arm Yourself for Success With Seven Essential Communication Skills. American Management Association: New York, NY.
- Ristelhueber, Robert (1997). Wanted: High-Tech Managers with Good Telephone Skills. Electronic Business: Nov. 1997 .
- Robertson, Arthur K. (1994). Listen for Success: A guide to Effective Listening. Irwin Professional Publishing: New York, NY.
- Rutter, D. R. (1987). Communicating by Telephone. Pergamon Press: Tokyo, Japan.
- Sobczak, Art (1996). Telephone Tips That SELL. Business by Phone: Omaha, NJ, USA.
- Sobczak, Art (1998). How to Sell More in Less Time, With No Rejection, Using Common Sense : Telephone Techniques. Business by Phone: Omaha, NJ, USA.
- Timm, Paul R., and Stead, James A. (1996). Communication Skills for Business and Professions. Prentice-Hall, Inc.: Upper Saddle river, NJ. USA.

ثالثاً : مراجع من الشبكة العالمية (الإنترنت)

- Albert Mehrabian. <http://www.wp.com/mehrab/bio.html>. As of 1/1/2002.
- <http://www.academicinnovations.com/report.html>, as of 14/1/2002. SCAN Report.
- <http://www.businessbyphone.com>, as of 18/1/2002. Business by Phone.
- http://www.conknet.com/~p_bliss/stw5.htm, as of 18/1/2002. Communication Skills: School to Work.
- <http://www.fiveoclockclub.com/articles/1998/04-98-Telephone.html>, as of 18/1/2002. How to Handle the Telephone: A Life Skill.
- <http://www.hcob.wmich.edu/bis/faculty/bowman/bowman.html>, as of 18/1/2002. The Communication Process.
- <http://www.hcob.wmich.edu/bis/faculty/bowman/bowman.html>, as of 18/1/2002. The Communication Process.
- <http://www.hcob.wmich.edu/bis/faculty/bowman/bowman.html>, as of 18/1/2002. The Communication Process.
- <http://www.hcob.wmich.edu/~bowman/mir.html>, as of 18/1/2002. Business Communications: Managing Information and Relationships.
- <http://www.phonepro.com>, as of 18/1/2002. How Can you Put Every Call on the Right Track.
- <http://www.thelouisvillechannel.com/sh/employment/stories/employment--570020010205-090243.html>, as of 16/2/2002. Communicating Better at Work.

حقيبة الاتصال الفعال

قائمة المحتويات

الموضوعات	رقم الصفحة
مقدمة	
الوحدة الأولى : مقدمة في الاتصال الفعال	
مقدمة في الاتصال الفعال	
تعريف الاتصال	
أساليب الاتصال	
أهمية دراسة الاتصال	
دورة الاتصال	
المرسل	
الترميز	
الإدراك الحسي	
الرسالة	
المستقبل	
فك الترميز	
المعلومات المرتدة	
اتجاهات الاتصال	
الاتصالات الرأسية الهابطة	
الاتصالات الرأسية الصاعدة	
الاتصالات الأفقية	
التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الأولى	
تدريب رقم	
تدريب رقم	
الوحدة الثانية : معوقات الاتصال وسبل التغلب عليها	
معوقات الاتصال الفعال	
اللغة	
عوائق شخصية	
عوائق تنظيمية	
عوائق علاقة	

عوائق اجتماعية أو ثقافية	الضجيج
عوائق اقتصادية	عوائق ناشئة عن إختيار قناة الاتصال غير الملائمة
عوائق تقنية	التغلب على معوقات الاتصال الفعال
التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الثانية	تدريب ١
تدريب ٢	

الوحدة الثالثة: الاتصال الشفوي والاتصال غير اللفظي

أولاً: الاتصال الشفوي	مهارة الإصغاء
ثانياً: الاتصال غير اللفظي	التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الثالثة
تدريب ١	تدريب ٢
تدريب ٣	

الوحدة الرابعة: الاتصال الهاتفي

الاتصال الهاتفي	الإعداد للاتصال الهاتفي
إجراءات الاتصالات الهاتفية الواردة	إجابة المكالمات الواردة
إلقاء التحية	التعريف بالنفس
التعرف على الغرض من المكالمة	التعامل مع المكالمة
المكالمات التي تكون أنت المعني بها	فرز المكالمات
تحويل المكالمات	فترات الانتظار
تسجيل الرسائل الهاتفية	

التعامل مع المكالمات الخاصة	
الاتصالات الهاتفية الصادرة	
الإستعداد لإجراء المكالمات الصادرة	
إجراء المكالمة الهاتفية الصادرة	
إنهاء المكالمة الهاتفية الصادرة	
التدريبات العملية والتمارين الخاصة بالوحدة الرابعة	
تدريب ١	
تدريب ٢	
تدريب ٣	
تدريب ٤	
تدريب ٥	
المراجع	
أولاً: المراجع العربية	
ثانياً: المراجع الأجنبية	
ثالثاً: مراجع من الشبكة العالمية (الإنترنت)	