

فهم التواصل التجاري ation

مهارات الأعمال 1



ما هو الفرق بين الجملتين؟

Let's eat
Grandma!
Let's eat,
Grandma!
**Punctuation
saves lives.**



المخطط التفصيلي:

1. ما هو التواصل؟
2. لماذا يعد التواصل مهمًا؟
3. التواصل في المنظمات.
4. نموذج الاتصال الأساسي.
5. حواجز الاتصال.
6. الالتزام بالتواصل الأخلاقي.
7. التواصل الفعال.

1. ما هو التواصل؟

الاتصال هو عملية نقل المعلومات والمعنى بين المرسلين والمستقبلين باستخدام واحدة أو أكثر من الوسائط المكتوبة أو الشفهية أو المرئية أو الإلكترونية.

- العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعلومات والآراء والمواقف والمشاعر من شخص أو مجموعة إلى أخرى.



1. ما هو التواصل؟

قد يكون التواصل:

1. **متعمد**، مخطط بعناية ومدروس -
أي تقرير مكتوب.

2. **غير رسمي**، عفوي -أي عادي
محادثة .

3. **غير مقصود**، غير واع -أي غير لفظي
التواصل مثل لغة الجسد.



2. لماذا يعد التواصل مهمًا؟



كباب بن قاسم

المكونات

طريقة الطوص
نقطع الخضار
شرائح الباذنجان والفلفل الرومي
والطماط نصين
في سببخ ثاني نحت الخضار ونبخ
عليهم الزبد وعلى الشواريه
بعد ماينشوي نفرمهم
في تاوه نحت زبد
وجزء من الخضار اللى فرمناه
والحين الطوص جاهز

الطريقة

نقطع الفلفل الرومي صفار
في باجنه نخت اللحم مع البهارات والفلفل الرومي و البصل
المفروم
ونضفطه بالسببخ ونحطه بالشواريه لمدة عشر دقائق تقريبا
وماقبلهم كثير عشان مايفتكك
نحيب الخبز المفرد وندهنه باللبنة
ونخت الكباب ونلف الخبز ونقطعطه
وندهن الطوص عليه ويتبرين باليقدوسس والقسماط

وبالعافية عليكم
BINKASEM



2. لماذا يعد التواصل مهمًا؟

• إنه في كل مكان!

في حياتك المهنية:

• التواصل الفعال يتجنب سوء الفهم من خلال:

• تقديم أفكارك والتحدث بشكل مناسب مع

مجموعة واسعة من الناس.

• إظهار مفردات متنوعة وتخصيص لغتك لتناسب جمهورك.

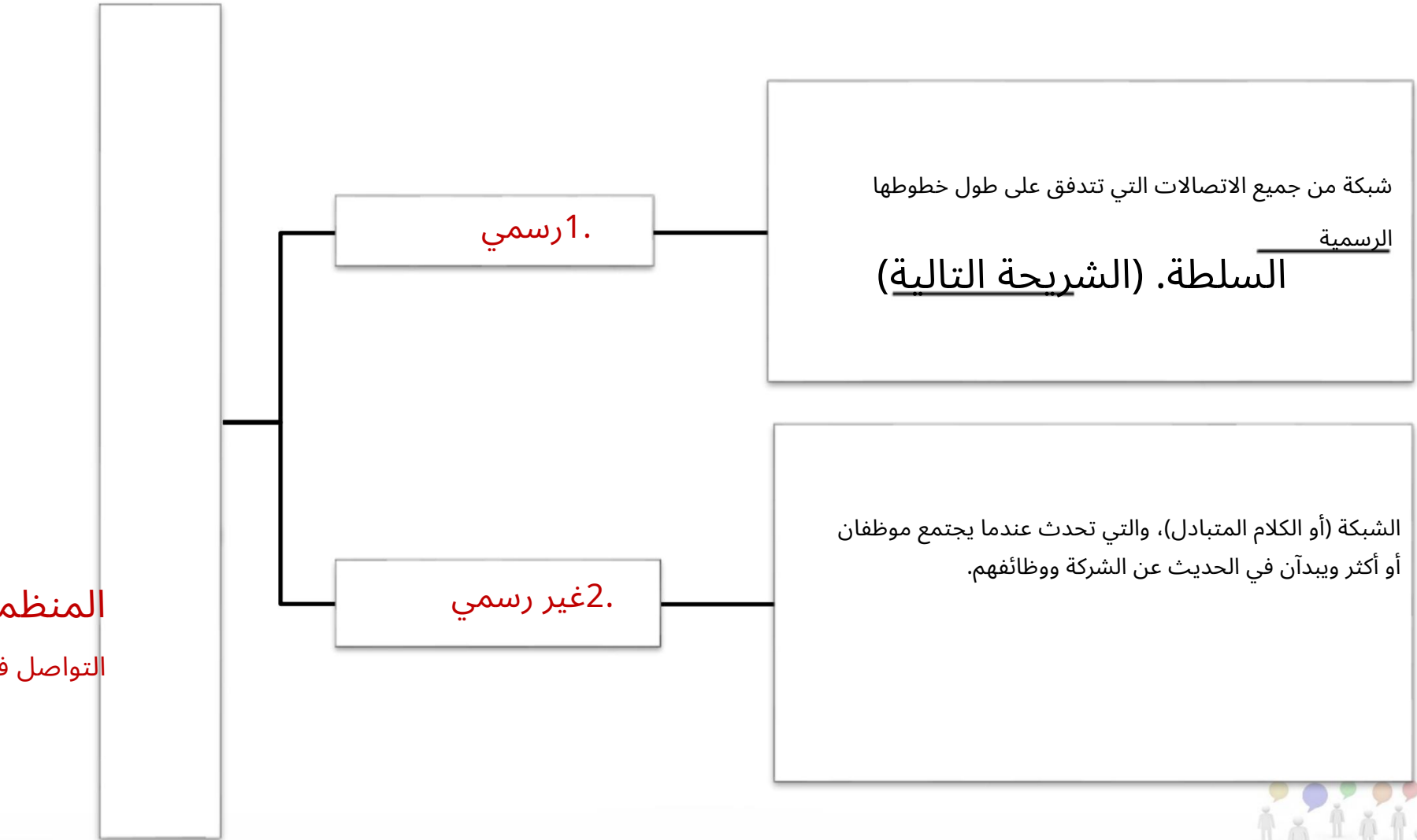
• الكتابة بوضوح ودقة.

• يساعدك على التعبير عن نفسك.

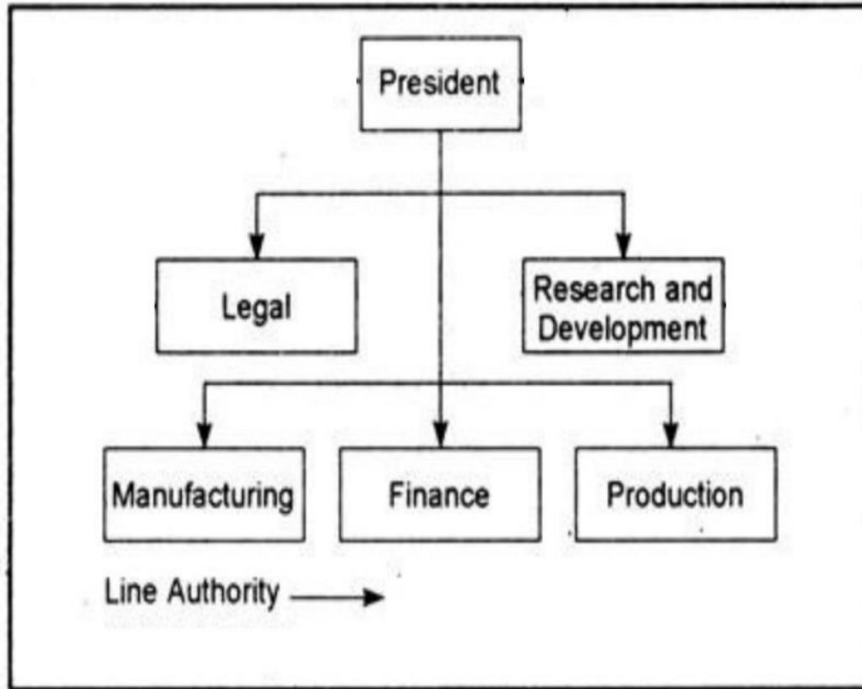
• يساعدنا على العمل في فرق والتواصل مع الناس.



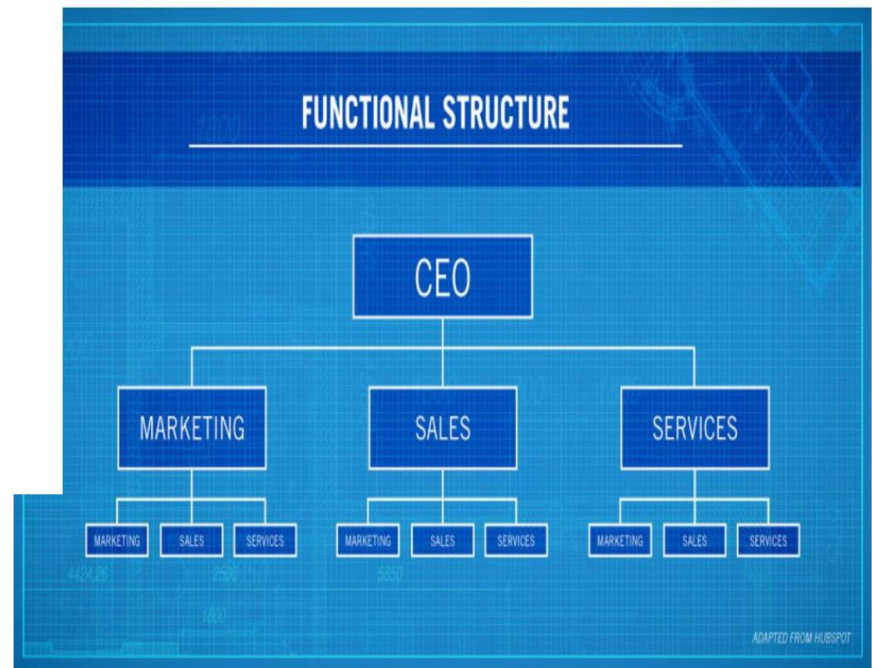
3. التواصل في المنظمات.



3. التواصل في المنظمات.



organization/how-to-make-e-an-organization-more-effective/7667
<https://www.businessmanagementideas.com/>



يمثل الهيكل التنظيمي خطوط السلطة.

3. التواصل في المنظمات

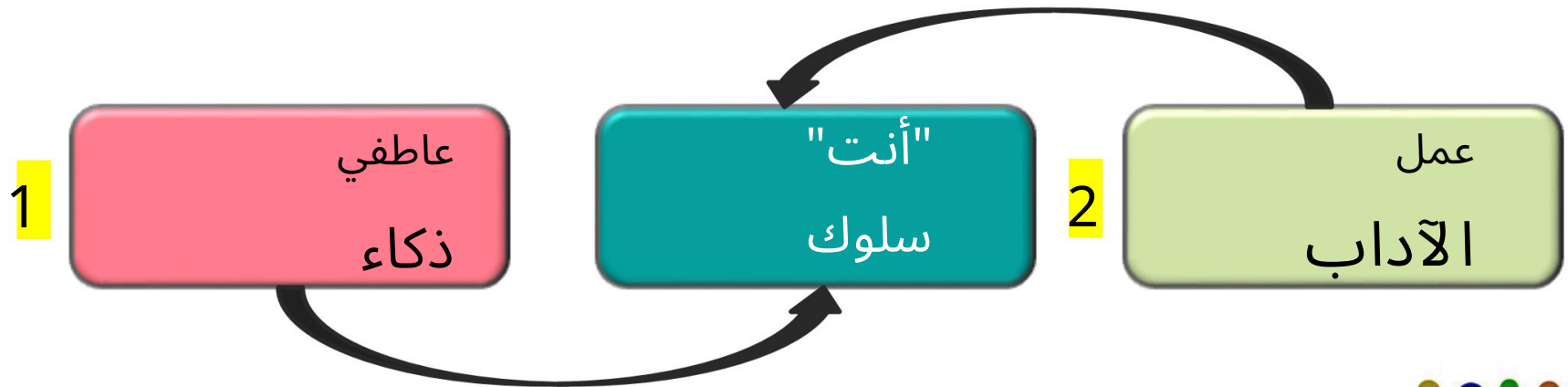
-اعتماد نهج يركز على الجمهور

إن اتباع نهج يركز على الجمهور يعني **التركيز على**

والاهتمام بجمهورك . هذا النهج

ويعرف أيضًا باسم تبني موقف **"أنت"** .

ويتضمن عنصرين رئيسيين:



3. التواصل في المنظمات

-اعتماد نهج يركز على الجمهور

إن التعامل مع احتياجات الآخرين يعد جزءاً أساسياً من (الذكاء العاطفي) ، والذي يعتبر على نطاق واسع سمة حيوية للمديرين والقادة الناجحين.

1. يتضمن الذكاء العاطفي ما يلي: • التعرف على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول جمهورك.

إذا كنت تخاطب أشخاصاً لا تعرفهم، فحاول أن تضع نفسك في مكانهم باستخدام المنطق السليم والخيال .



3. التواصل في المنظمات.

-اعتماد نهج يركز على الجمهور

كلما كان الأمر أسهل بجمهورك

في فالدن كانون، علم وفحة ياجتاهم

من الأسهل بالنسبة لهم الرد بشكل إيجابي.



3. التواصل في المنظمات

-اعتماد نهج يركز على الجمهور

أحد العناصر المهمة في التواصل الموجه للجمهور هو:

2. **الآداب** التي تعني القواعد السلوكية المتوقعة في موقف معين.

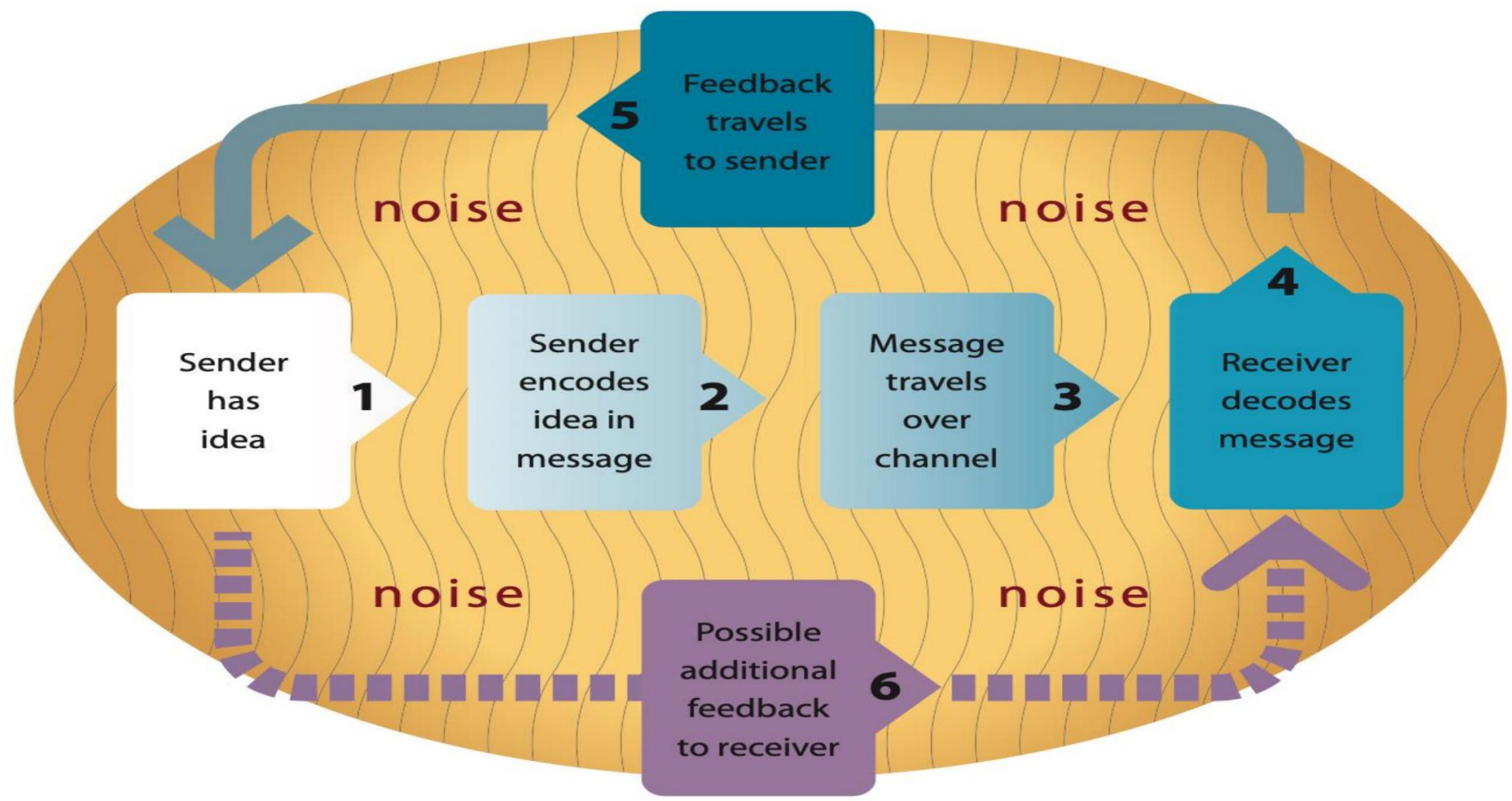


4. نموذج الاتصال الأساسي



4. نموذج الاتصال الأساسي

عملية الاتصال



Note: A more comprehensive model of the communication process is available in the instructor's PowerPoint program.

4. نموذج الاتصال الأساسي.



-عملية الاتصال

1. المرسل لديه فكرة

• قد تتأثر الأفكار بالحالة المزاجية وإطار العمل.
المرجع، الخلفية، الثقافة، التركيبة الجسدية، سياق الموقف، وعوامل أخرى.

• يكون النجاح ممكنًا عندما **يعرف** المرسل الهدف والاستجابة المتوقعة.



4. نموذج الاتصال الأساسي.

-عملية الاتصال



المرسل يشفر الفكرة

• الترميز - تحويل الفكرة إلى كلمات أو إيماءات تنقل المعنى.

• يستخدم المتواصلون المهرة كلمات مألوفة وملموسة لتجنب سوء الفهم.

• كن منتهيًا لمهارات الاتصال لدى المتلقي،
المواقف، والخلفية، والخبرات، والثقافة.



4. نموذج الاتصال الأساسي.



-عملية الاتصال

يختار المرسل القناة ويرسل
رسالة

2.القناة -الوسيط الذي يتم من خلاله

تنتقل الرسائل (عبر الكمبيوتر، الهاتف الذكي، الشبكات الاجتماعية،
الرسائل، التقارير، الصور، الكلمات المنطوقة، الفاكس، إلخ).



4. نموذج الاتصال الأساسي.

-عملية الاتصال



أنواع الوسائط:

رسالة مكتوبة، تقرير، مجلة الشركة
اجتماع، مقابلة، عرض تقديمي
المخططات والخرائط والرسوم البيانية
البريد الإلكتروني، الإنترنت، الهاتف
التلفزيون والراديو والصحف

مرئي

كتلة



4. نموذج الاتصال الأساسي

-عملية الاتصال



المستقبل يفك تشفير الرسالة

3.المتلقي -الفرد الذي من أجله

الرسالة المقصودة.

• فك التشفير -ترجمة الرسالة من رمزها
تحويل الشكل إلى معنى.



4. نموذج الاتصال الأساسي

-عملية الاتصال

- لا يتم التواصل إلا عندما يتمكن المستقبل من فك تشفير الرسالة بنجاح (يفهم المعنى المقصود منها).



4. نموذج الاتصال الأساسي

-عملية الاتصال

• يمكن أن يحدث اضطراب في عملية فك التشفير بسبب: • قلة الاهتمام، والتحيز ضد المرسل (الاضطرابات الداخلية).

• أصوات عالية وكلمات غير مقروءة (انقطاعات خارجية).

• كلمات غير مفهومة أو ردود أفعال عاطفية تجاه المصطلحات (العوائق الدلالية).



4. نموذج الاتصال الأساسي



-عملية الاتصال

إرجاع التعليقات إلى المرسل

4. التغذية الراجعة - الاستجابات اللفظية وغير اللفظية للمستقبل.



4. نموذج الاتصال الأساسي

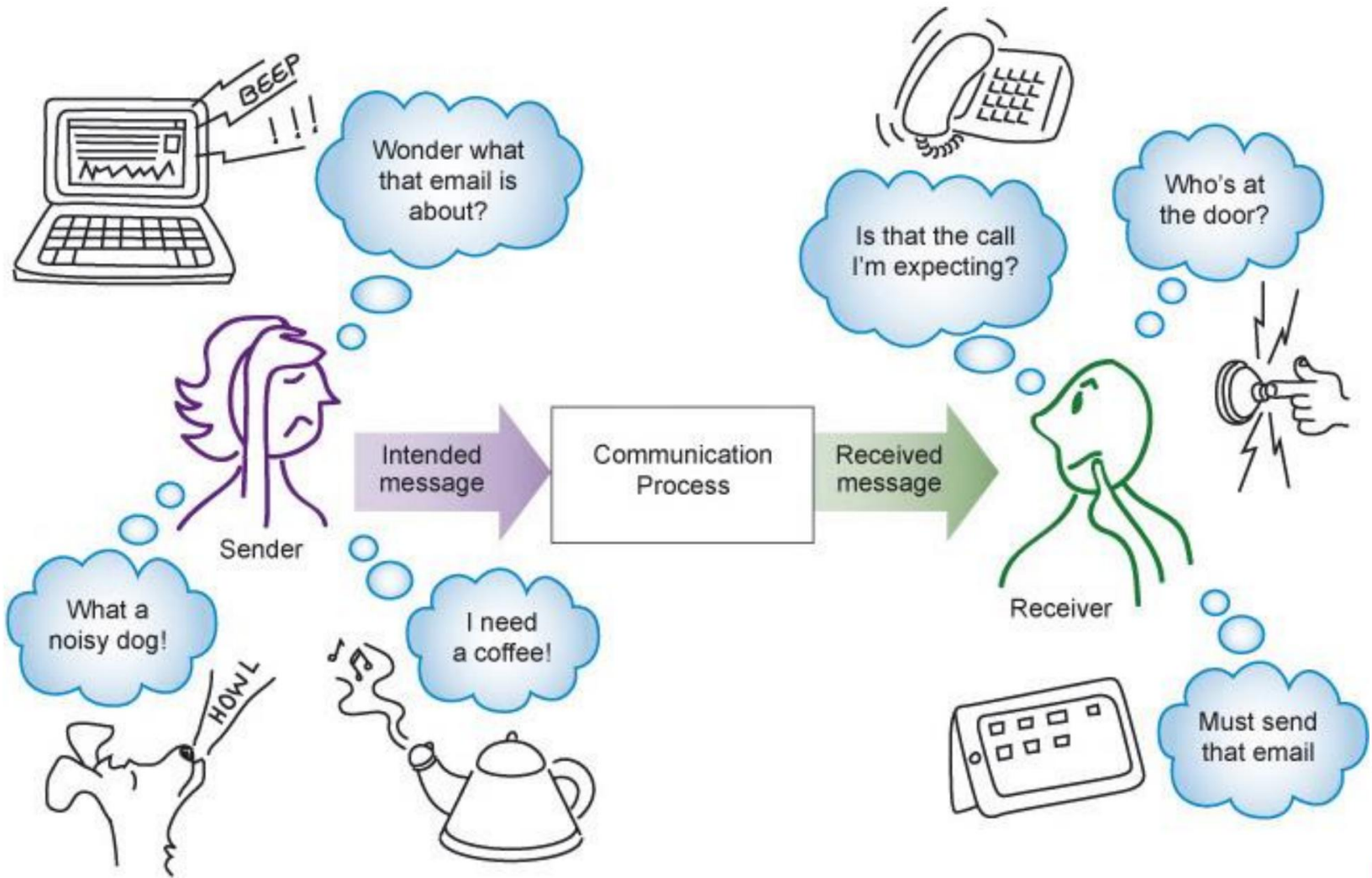
- عملية الاتصال

5. الضوضاء - أي شيء يقاطع نقل الرسالة في عملية الاتصال (إشارة إنترنت ضعيفة، تنسيق غير دقيق وأخطاء مطبعية، إزعاج يشعر به المتلقي عند التعامل مع الكثير من

(العديد من الرسائل، وما إلى ذلك)



5. حواجز الاتصال.



5. حواجز الاتصال.

1. الحواجز المادية للتواصل.

• الإعاقات مثل ضعف السمع أو البصر.

• الحالات الفسيولوجية مثل التعب والإجهاد أو

مرض.

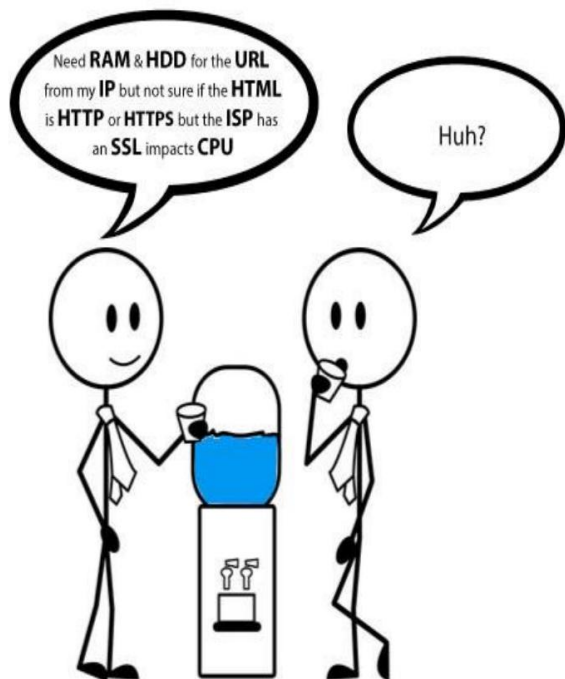
• مشاكل بيئية مثل مكان العمل الصاخب.

• مشاكل التكنولوجيا .



5. حواجز الاتصال.

2. الحواجز اللفظية للتواصل



• المصطلحات: اللغة التقنية في

المكان الخطأ/لغة "التباهي".

• اللهجة: نسخة من اللغة

يستخدم فقط في منطقة محلية.

• العامية: التعبيرات غير الرسمية التي

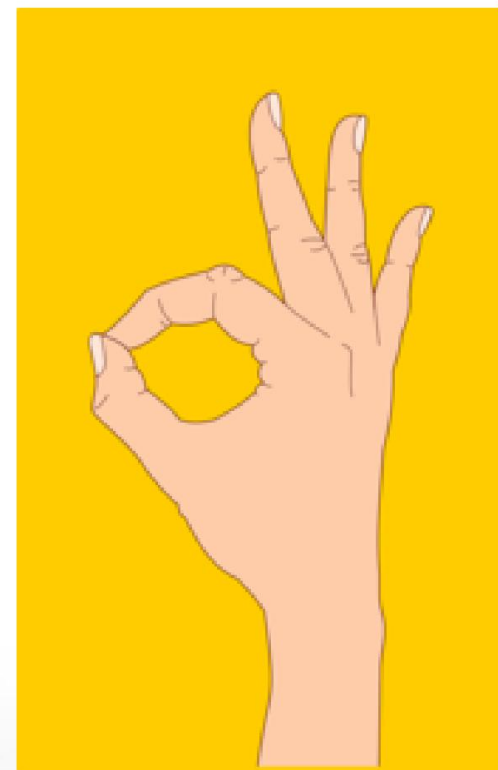
لا ينبغي استخدامها في الرسمية



5. حواجز الاتصال.

3. الحواجز غير اللفظية للتواصل.

- إرسال رسائل غير لفظية خاطئة
- علامات، ربما من خلال العصبية
- أو سوء تفسير غير اللفظي
- لغة ثقافة أخرى.



5. حواجز الاتصال.

4. الحواجز السلوكية.

- تفسير الرسالة بشكل خاطئ بسبب الصور النمطية أو الأحكام المسبقة.



6. الالتزام بالتواصل الأخلاقي.

التعريف: الأخلاق هي المبادئ المقبولة للسلوك التي تحكم السلوك داخل المجتمع.

قد يشمل التواصل غير الأخلاقي ما يلي:

1. الانتحال.

2. حذف المعلومات الأساسية.

3. الاقتباس الخاطئ الانتقائي.

4. تمثيل الأرقام بشكل خاطئ.

5. تشويه الصورة.

6. عدم احترام متطلبات الخصوصية أو أمن المعلومات.



7. التواصل الفعال.

مبادئ الاتصال الفعال

1. ضع في اعتبارك المتلقي.

2. فكر في أهدافك وخطط لها رسالة.

3. حدد الوسيلة الصحيحة .

4. استخدم لغة بسيطة وواضحة.

5. استخدم نبرة مناسبة .



7. مبادئ التواصل الفعال

مبادئ الاتصال الفعال

6. تقديم المعلومات في الوقت المناسب و
مكان.

7. قم بإزالة كل "الضوضاء".

8. كمستقبل، انتبه جيدًا للرسالة (استمع).

9. كن منفتحًا على المعلومات.

10. الرد بالطريقة الصحيحة.



معلومة:

ضع في اعتبارك

90% من المعلومات التي تنتقل إلى الدماغ هي بصرية.

(هايرلي، 2000)

يتم معالجة الصور المرئية في الدماغ أسرع بـ 60000 مرة من النص!

(شركة 3M، 2001)

الناس يتذكرون:

10% مما يسمعون .

20% مما يقرؤونه .

80% مما يرونه ويفعلونه.

(إدغار ديل)



شكرًا لك

أي سؤال؟



قائمة المراجع

• مجهول (٢٠١٠) مبادئ الإدارة. [كتاب إلكتروني] جامعة مينيسوتا
وكالات النشر: 491-530
front-matter/publisher-information/

<https://open.lib.umn.edu/principlesmanagement/> [تم الوصول إليه في ١٢ يناير ٢٠٢١].

• بوفي، سي. وثيل، جيه. (2016) أساسيات اتصالات الأعمال، دليل تزليج
النهج القائم على. ١١ الطبعة السابعة. بيرسون، ص. 47-76.

• غافي، م. ولوي، د. (2011) اتصالات الأعمال: العملية والتحليل
المنتج. الطبعة السابعة. سينجيج، ص. 13-37.

