

جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



تقنيات الاتصال

مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة ليسانس اتصال وعلاقات عامة



محاضرة رقم 4

تقنيات الاتصال المكتوبة
(الاجتماعات والمحادثات)

الدكتور اسعيداني سلامي
أستاذ محاضراً في الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال استراتيجي

أفريل 2024



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES

تقنيات الاتصال المكتوبة

أولاً. الاجتماعات

- تعريفها
- أنواعها
- أهميتها

ثانياً. أسلوب المحادثات

- مفهومه
- خطواته
- أنواعه

أولاً. أسلوب الاجتماعات كتقنية من تقنيات الاتصال المكتوبة:

أ. تعريف الاجتماعات

الاجتماع هو تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين. والإدارة الفعالة للاجتماع هي التي تجعله يحقق الأهداف المرجوة منه في أقل وقت ممكن ويرضى عنه غالبية المجتمعين. ولا شك أن وجود الاجتماعات في أي منشأة يساعد على تبادل الخبرات بين العاملين، وخلال الاجتماعات يتم تقديم أحدث المعلومات من أوثق المصادر للمسؤولين بشكل خاص وللعاملين بشكل عام. ويتيح الاجتماع الفرصة للجميع للمشاركة في اتخاذ القرارات، وبث الحماس في جميع المشاركين لتنفيذ القرارات وتحمل المسؤولية. كما أن المشاركة في الاجتماع تكرر روح الفريق مما يؤدي لنجاح الاجتماع. (صابر، 2014، ص52)

ب. أنواع الاجتماعات

1- الاجتماعات حسب النشاط: (هناد، 2015، ص302)

• اجتماعات تبادل المعلومات:

الغرض من هذه الاجتماعات هو تبادل المعلومات بين العاملين بصورة جماعية مما يوفر للمنشأة الوقت والجهد.

• اجتماعات البحث والدراسة:

الغاية من هذه الاجتماعات هي التباحث والتدارس من خلال ما يسمى بالعصف الذهني والفكري. ويمكن في هذه الاجتماعات تكوين أكثر من مجموعة عمل، وكل مجموعة تكلف ببحث ودراسة جانب جزئي من الموضوع العام.

• اجتماعات طارئة:

هي اجتماعات تدعو إليها حاجة طارئة غير متوقعة وغير متضمنة في خطط المنشأة. اجتماعات روتينية دورية: اجتماعات متضمنة في برنامج العمل في المنشأة.

• اجتماعات اتخاذ القرارات:

وهذه الاجتماعات تكون خاصة باتخاذ القرارات في القضايا المهمة.

• اجتماعات مظهرية شكلية احتفالية إعلامية:

وتسمى بالاجتماعات البروتوكولية، وهذا النوع يختلف عن الأنواع السابقة في أنه اجتماع غير منتج.

أنواع الاجتماعات

2- من حيث المدة:

• اجتماعات دورية:

وهي التي تُعقد بصورة دورية سواء كانت أسبوعية أو شهرية أو سنوية... إلخ، ويغلب عليها الطابع الرسمي،

ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.

• اجتماعات غير دورية:

وهي التي تُعقد كلما دعت الحاجة إليها لبحث مشكلات أو موضوعات طارئة، وليس هناك وقت محدد

لعقدتها.

3- من حيث الشكل:

• اجتماعات رسمية:

وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها لوائح وأنظمة محددة داخل المنشأة.

• اجتماعات غير رسمية:

وهي التي لا يحكم تكوينها لوائح أو أنظمة محددة، وتتسم بالمرونة والسهولة، ولا يوجد لها قواعد أو أصول

للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار.

ج. أهمية الاجتماعات

تُعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية، وتأتي أهميتها في دورها الحيوي كوسيلة اتصال فاعلة

سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى التنظيمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية: (شاهر، 2016،

ص201)

* التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة، وذلك من خلال

تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء، ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي، وكسب الكثير من خبرات

* التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية، وتتسم أحياناً بالتحيز والمصالح الشخصية.

* التنسيق بين أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنشأة الواحدة أو مع المنشآت الأخرى.

* إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة.

* إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين،

* تتيح في الوقت نفسه توصيل مطالب وشكاوى العاملين.

* رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

* ولكي يكون الاجتماع منتجاً ومثمراً، لابد من جودة الإعداد له، وحسن إدارته، ودقة متابعة نتائجه وقراراته.

د. عوامل نجاح الاجتماعات:

1- عوامل نجاح قبل الاجتماع

* استبعاد الاجتماع عندما لا يكون له حاجة، إذ أنه يصبح حينئذٍ مضيعة للوقت وإهداراً للجهود والإمكانات.

* يجب تحديد هدف الاجتماع بوضوح قبل الدعوة للاجتماع.

* لابد من تحديد زمان ومكان الاجتماع بوضوح لا لبس فيه، وينبغي مراعاة أن يكون ذلك مناسباً لأغلبية المشاركين في الاجتماع.

* يجب إعداد جدول أعمال الاجتماع قبل الاجتماع بوقت كافٍ ويكون إعداده من قبل لجنة تحضيرية خاصة بذلك أو يكون من قبل الجهة المسؤولة عن الاجتماع والداعية له.

* من لوازم نجاح الاجتماع إبلاغ المشاركين بهدف الاجتماع وجدول أعماله وزمانه ومكانه وما قد يطلب من بعضهم

بصورة خاصة، ويكون ذلك قبل الاجتماع بوقت كافٍ يمكنهم خلاله الاستعداد للاجتماع، ويقدر وقت كل اجتماع بما يناسبه.

* يلزم الجهة التي تعد للاجتماع أن تجهز له ما يحتاج إليه من مستلزمات وأجهزة عرض وملفات معلومات ووسائل نقل وأماكن نوم إن طال الاجتماع ونحو ذلك.

* لنجاح الاجتماع لابد أن يُعد المسؤول عن إدارته خطة لذلك.

* ينبغي لكل مشارك في الاجتماع أن يُعد نفسه بدنياً ونفسياً وفكرياً ومعلوماتياً للاجتماع، وأن يستعرض نفسيات المشاركين في الاجتماع وكيف سيتعامل معهم.

2-عوامل النجاح أثناء الاجتماع (غنيم، 2018، ص61)

- التزام الجميع بالحضور في الوقت والمكان المحددين سلفاً.
- الحضور للاجتماع بنشاط وحيوية، وألا يكون مرهقاً.
- السلام على الجميع عند الحضور وتحيتهم.
- التعريف بالحضور إن لم يسبق بينهم تعارف، وبيان مهمة كل واحد في الاجتماع.
- اختيار مسؤول الاجتماع ومقرره إن لم يسبق بيان ذلك.
- تذكير الحاضرين بجدول الأعمال وترتيبه في العرض وزمن كل فقرة من الجدول إن أمكن ذلك.
- تحديد نهاية الاجتماع ليكون الجميع على بينة من أمرهم.
- إتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في الحوار والنقاش بالعدل والسوية.
- عدم الخروج من أي فقرة من فقرات جدول الأعمال قبل اتخاذ قرار محدد وواضح فيها، وتسجيل ذلك أولاً بأول، ولا بد أن تكون القرارات بالإجماع أو الأغلبية من الحاضرين أو حسب لوائح ونظم المنشأة.
- لفت نظر أي عضو يخرج في حديثه عن موضوع الاجتماع أو يعود للحديث فيه بعد اتخاذ قرار فيه أو يسيء إلى غيره، وليكن هذا التذكير بأدب ولطف في التعبير.
- في نهاية الاجتماع تُعلن القرارات والنتائج التي تم التوصل إليها، وما يخص كل عضو منها.
- إنهاء الاجتماع في وقته المحدد، وعدم تمديده إلا لضرورة أو بموافقة الحاضرين.
- فترة استراحة قصيرة (10 دقائق) بعد ساعة من الاجتماع.
- سير الاجتماع مسؤولية كل المجتمعين وليس القائد ولهذا تقاس جودة الاجتماعات بجودة المشاركين.

3-عوامل النجاح بعد الاجتماع

- تزويد كل عضو بما يخصه من قرارات الاجتماع.
 - تبليغ الجهات التي لم تحضر الاجتماع بما يجب عليها تنفيذه من قراراته.
 - حسن توديع المشاركين في الاجتماع.
 - وضع خطة لتنفيذ قرارات الاجتماع، ومتابعة ذلك، وتقويم مدى التقدم نحو تحقيق هدف الاجتماع.
- و. متى يمكن استخدام الاجتماعات كوسيلة من وسائل الاتصال على صور مختلفة؟

1 - اجتماع المنشأة أو الاجتماع الكبير

وفيه يجتمع جميع العاملين في المنشأة لتلقى المعلومات من إحدى القيادات الإدارية كالمدير العام أو رئيس مجلس الإدارة ، ومن أمثلة هذا النوع من الاجتماعات الاجتماع السنوي الذي يوضح فيه للعاملين إنجازات المنشأة والأهداف المطلوب تحقيقها خلال العام أو الأعوام القادمة ، ويعطى هذا الاجتماع صورة واضحة للعاملين عن نشاط المنشأة ومدى تقدمها في تحقيقها لأهدافها ، ومن أمثلته أيضا الاجتماعات الكبيرة الخاصة بمناقشة المشاكل والأحداث إلهامه أو التي تستخدم للقضاء على الشائعات ، واجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة . ويتوقف نجاح الاجتماع الكبير على اختيار الوقت المناسب لانعقاده، وعلى مهارة الإدارة في تقديم المعلومات ومدى صحتها، وعلى اتجاه العاملين نحو الاجتماع. (صابر، 2014، ص71)

2 - اجتماعات حل المشكلات داخل المنشأة

حيث يجتمع العاملون في إدارة معينه أو في تخصص معين داخل المنشأة لتدارس المشكلات التي تواجههم وطرح تصوراتهم لحلها.

3 - اجتماعات حل المشكلات مع المتعاملين

والتي تعقد حينما تواجه المنشأة بعض المشكلات مع بعض فئات المتعاملين معها أو الجمهور الخارجي كالموردين أو الموزعين أو المستهلكين، ويكون الهدف من الاجتماع التعرف على مواطن المشكلات وأسبابها واقتراح الحلول المناسبة لمواجهتها.

4 - اجتماعات مواجهة المشكلات الطارئة أو الاستثنائية

والتي تعقد حينما تواجه المنشأة مشكلة طارئة تتطلب السرعة في دراستها من جانب عدد من المسؤولين بالمنشأة إذا كانت مشكلة داخلية، أو بالاستعانة أيضا بمجموعة من الخبراء المتخصصين أو المتعاملين مع المنشأة إذا كان تأثير المشكلة سيمتد إلى النطاق الخارجي للمنشأة، ويكون الهدف من الاجتماع طرح جوانب المشكلة واستطلاع الرأي بشأن إمكانية مواجهتها ووضع الحلول المناسبة لها. (هناد، 2015، ص311)

وتتخذ هذه الاجتماعات عدة أشكال كالاتحاد الموسع أو الجماهيري، أو اجتماعات المائدة المستديرة حينما يكون عدد أعضاء الاجتماع محدوداً وموضوع المناقشة محدود أيضاً، أو مناقشات المتخصصين إذا كانت القضية متشعبة وتتطلب إبداء آراء أكثر من طرف.

5 - اللقاءات الاجتماعية

وهي الاجتماعات التي تتم خارج نطاق العمل سواء بين العاملين في المنشأة أو مع بعض فئات المتعاملين معها، وتعتبر من الأساليب الفعالة في حل كثير من مشاكل العمل كما تعتبر أحد أساليب الاتصال غير الرسمي، ومن أمثلتها النشاط الاجتماعي كالرحلات واللقاء في النادي أو الحفل السنوي ومما لاشك فيه أن زيادة اللقاءات الاجتماعية تعمل على زيادة الروابط بين العاملين وتذويب الفوارق بينهم وبين رجال الإدارة، كما أنها تهيئ الفرصة لحل بعض المشكلات التي قد يستعصي حلها في محيط العمل.

ومن مسئولية رئيس الاجتماع العناصر التالية:

* الإشراف على الإعداد وتحديد موعد الاجتماع.

* اعتماد جدول الأعمال.

* إدارة المناقشات.

* الإشراف على التصويت على المقترحات.

* اعتماد محاضر الجلسات

المشكلة	الأسباب	أساليب التعامل
* قيام أحد المشاركين بالتدخل من خلال سؤال أو تعليق ليس لهما علاقة بموضوع المناقشة	- عدم وضوح أهداف الاجتماع - وجود توتر أو ضغط	- إعادة توضيح الأهداف - التنبيه إلى ضرورة الالتفاف نحو مواضيع النقاش
* حوار جانبي بين عضوين من المشاركين	- إثارة أمر ما خلال المناقشة أدى إلى ذلك - الشعور بالملل وعدم الاهتمام من المشاركين - طول مدة الاجتماع.	- صمت الرئيس للحظات. - عمل شيء ما كتقليب الأوراق للحصول على الصمت. -الطلب من المتحاورين بعرض أفكارهما على المشاركين بلباقة
الجدل بين المشاركين	- تحمس الأعضاء للموضوع المطروح. - اعتبار المشاركين الاجتماع فرصة طيبة للتعبير عن خواتمهم وأفكارهم - التعصب للآراء ووجود شحناء بين بعض المتحاورين.	- التركيز على مبدأ ليس مهما معرفة من هو على صواب ومن هو على خطأ وإنما معرفة الصواب. - التوقف واسترعاء الانتباه إلى أهداف الاجتماع وضرورة المشي قدما لتحقيقها
سيطرة واحد من المشاركين أو اثنين على الاجتماع	-توافر سرعة البديهة لدى هؤلاء - رغبتهم في مساعدة الرئيس على تحقيق أهداف الاجتماع - الرغبة في جذب انتباه رئيس الاجتماع أو الأعضاء.	- المقاطعة بلباقة كأن يقول الرئيس : استفدنا جدا من كلامك ولا أريد مقاطعتك و لكن لضيق الوقت فلنباشر بالاستماع لوجهات نظر الآخرين.- -تكليف العضو المسيطر ببعض المهام الإجرائية كوثيق ما يناقش في الاجتماع
توتر الأعضاء ورغبتهم في المغادرة	-طول مدة الاجتماع أو تجاوزه للوقت المحدد له. -عدم فعالية الاجتماع و شعور الأعضاء بذلك و بتضييع أوقاتهم	-تحديد اهتمام المشاركين من خلال سرد قصة أو طرفة. -إنهاء الجلسة وأخذ استراحة. -إنهاء الاجتماع إذا كاف عدد المتوترين كبيرا .

الاجتماعات سلاح ذو حدين، إذ يمكن أن تكون مضيعة للوقت والخصام وسوء العلاقات، أو وسيلة جيدة لإشراك المجموعة في العمل. كذلك فإن كثرة الاجتماعات واللجان الفرعية ظاهرة غير صحية في المنشأة. لذا ينبغي السعي الصادق والمحاولة الجادة الفاعلة من المشاركين للالتزام بالتوصيات وتنفيذ القرارات. وبالطبع سيتطلب الأمر متابعة بعد الاجتماع والحرص على توفير معلومات تعد بمثابة تغذية راجعة (Feedback) حول الوضع بعد الاجتماع. (غنيم، 2018، ص70)

ثانياً. أسلوب المحادثات كتقنية من تقنيات الاتصال

أ. مفهوم أسلوب المحادثة:

هي شكل من الأشكال التواصلية التي تجمع بين متحدثين أو أكثر وهذا تكون المحادثة عبارة عن تفاعل شفهي وخطاب وحوار في الوقت نفسه، كما أن هناك من يعتبرها أنها نشاط لغوي بين مشاركين اثنين في الفعل على الأقل، كما أنها تعني تفاعل وتبادل الكلام بين شخصين أو أكثر

- ومنه نجد أن المحادثة هي الحوار، المخاطبة والتخاطب الذي يحدث بين مشاركين اثنين أو أكثر، مع التناوب في

الأدوار بين عناصر التخاطب

ب. مبادئ وأسس المحادثة:

- الطلاقة والدقة في الحديث

- النطق والنظام الصوتي السليم في الحديث

- التمهّل في الحديث والإلقاء

- لغة الاشارات والرموز (الاتصال والتواصل الغير لفظي واستخدامه أثناء المحادثة كتحريك الحاجبين، احمرار

الوجه، تشبيك الأصابع، رفع الأيدي... الخ كلها لها معاني ودلالات تؤثر على فعالية المحادثة بين الطرفين)

ج. خطوات عملية المحادثة:

تمر عملية المحادثة بالخطوات الأساسية الآتية:

- افتتاحية المحادثة: ويتم فيها تحديد المشاركين في المحادثة، تأكيد الاستعداد للتواصل، إلقاء التحية بالكلام وحتى المصافحة، كما أنها تتم بعبارات (أهلا بك، صباح الخير، طاب يومك...) أو بعبارات أخرى مثل (هل أنت من منطقة كذا؟ هل تريد المساعدة؟) إذ انه لا يليق الدخول في موضوع المحادثة دون مدخل أو افتتاحية والتي تختلف وتتنوع بتنوع الموضوع والأطراف المشاركة في المحادثة (غنيم، 2018، ص75)

- التغذية المتقدمة

أي إعطاء فكرة عامة عن موضوع الحديث، والزمن الذي يستغرقه.

- العمل :

يمثل بؤرة المحادثة، أي الهدف الذي يقصده المتحدث من حديثه، وتعد هذه الخطوة أطول خطوات المحادثة من حيث الزمن، وفي هذه المرحلة تحدث أنواع التفاعلات بين المتحدث والمستمعين كافة

- التغذية الراجعة:

عكس التغذية المتقدمة، تنعطف المحادثة التي تمت بتوصيل المراد من الحديث، أي أن العمل قد تم، والهدف من الحديث قد أنجز، وينتظر المتحدث تعليقات المستمعين أو مقترحاتهم أو اتخاذ القرارات.

- الختام:

ويكون بصيغ مختلفة توجي بإنهاء المحادثة كاستخدام عبارات مثل: هكذا إذن، عندي موعد الآن، نلتقي ثانية، أو إبداء الرغبة في إنهاء الحديث كالنظر إلى الساعة، أو إحداث حركات تدل على العجلة... الخ، كما قد يكون الختام يتضمن عبارات تدل على تحديد موعد آخر مستقبلا لمواصلة الحديث. (هناد، 2015، ص316)

4- أنواع المحادثات:

- المحادثة الحوارية
- المحادثة التعليمية
- المحادثة التدريسية ... الخ