

الاتصال الكتابي

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

الاتصال الكتابي

- يعد الاتصال الكتابي مهارة من مهارات التواصل الهامة للتواصل مع الآخرين ويعتمد على الكمات المكتوبة من خلال عدة أشكال منها الخطاب الرسمي وغير الرسمي
- وهي عبارة عن ورقة (رسالة) من مرسل الى مستقبل والرد عليها هو استكمالاً للتغذية العكسية
- وقد تعددت الآراء بشأن المهارات الموضوعية الواجب توافرها في كاتب الرسالة , فالبعض أسماها أسسا والبعض أسماها شروطا ومهما كانت التسمية فإنها تشتمل على مايلي:
 1. الالمام التام باللغة
 2. الالمام التام بالموضوع
 3. الالمام التام بالغرض والغاية من الرسالة
 4. معرفة الجهة الموجه لها الرسالة
 5. الخبرة العلمية في كتابة الرسائل

أولا: الإلمام التام باللغة

- مما لا شك فيه أن كاتب الرسالة سيكون مؤهلا علميا وعمليا لكتابة الرسالة ولذلك من المفروض أن يكون كاتب الرسالة قادرا على الصياغة السليمة والتي تشتمل على:
 - تجنب أي خطأ إملائي (مثل الأخطاء في التاء المربوطة والمبسوطة والضاد والظاء , الألف بعد الواو, الهمزة , اللام الشمسية والقمرية) اللام الشمسية تكتب ولا تلفظ واللام القمرية تكتب وتلفظ , الشمس , القمر)
 - الأخطاء النحوية: يجب أن يكون كاتب الرسالة على دراية واسعة بقواعد اللغة العربية
 - الأخطاء العددية: تعتبر تحويل العدد الحسابي الى لفظ مكتوب من أهم الأخطاء الشائعة فنجد البعض يكتب (واحد دولار) لذلك لا بد ان نعرف :
1. العدد (1) والعدد (2) لا يذكر بعدهما فلا نقول واحد دولار وانما دولار واحد أو شخصين بدل (2) شخصا
 2. العدد (3) وحتى (10) لا بد من مخالفة المعدود
 3. العدد (11) والعدد (12) يتطابق بشأنهما المعدود (اثني عشرة كراسة)
 4. العدد (13) وحتى العدد (19) يخالف العدد الأول المعدود والعدد الثاني يوافق في حالة التذكير والتأنيث مثلا خمسة عشر طالبا
 5. العدد (20) حتى العدد (90) لا يتغير لتأنيث المعدود أو تذكيره مثلا ستون كتابا
 6. العدد (100) وحتى (1000) تطبق بشأنهما قاعدة عدم التغيير اللفظي مثلا ألف كرسي
- مع ضرورة المعرفة السليمة بعلامات الترقيم : وهي النقطة والفاصلة والفاصلة المنقوطة والنقطتان والشرطة (-) والقوسان () علامات التنصيص والحذف والاستفهام والتعجب

ثانيا :الالمام التام بموضوع الرسالة

- من الخطأ تكليف كاتب الرسالة بنسخها وطبعها وهو لا يعلم الموضوع الاصيلي وعلى كاتب الرسالة أن يعرف الموضوع الدقيق (طلب بضاعة , عرض بضاعة , تسوية حسابات , اعتذار , شكوى , طلب كتالوج....الخ)
- واذا أراد أن يتعمق في كتابة الرسالة عليه أن يعود الى الاضبارة الأصلية الخاصة بالشركة المرسل اليها فيكتب الرسالة وهو على علم أنه لن يخطئ الهدف منها
- ثالثا : الالمام التام بالغرض والغاية من الرسالة:
- يجب أن يعلم كاتب الرسالة ما هو الغرض والغاية المطلوبة من الرسالة ويجب أن تكون الرسالة معتمدة على الايجاز في القول والقوة والفعل
- رابعا : الخبرة بتحديد الجهة الموجهة لها الرسالة :هل الرسالة موجهة للمدير العام أو لمدير المبيعات حتى يتم ارسالها الى الجهة المحددة
- رابعا : الخبرة في كتابة الرسائل:
- وهو المعرفة بالشروط الشكلية لكتابة الرسالة من عبارات افتتاحية وختامية والبعد عن الاسهاب الذي يضع قيمة موضوع الرسالة
- هذه الأمور تعتبر أسس ومهارات لا بد من توافرها في كاتب الرسالة

الشروط الشكلية للرسالة التجارية

- الجمل الافتتاحية
- الجمل الختامية
- استعمال اللفظ المناسب
- عدم الغموض
- المجاملة
- مراعاة اتجاهات المرسل اليه
- الحقائق
- التخطيط المسبق للرسالة

الهيكل العام للرسالة التجارية

- مما تتكون الرسالة التجارية؟.
- تقسم الرسالة التجارية الى قسمين أساسيين:
 - الأجزاء الرئيسية
 - الأجزاء الثانوية
- أولا : الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية :

أولا : الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية

تنقسم الى مايلي حسب الترتيب :

1. الترويسة: تعرف الترويسة بأنها رأس الرسالة وهي دائما مطبوعة في أعلى الرسالة وتتكون من عدة أجزاء وتأخذ عدة أشكال وتتكون الترويسة من:
اسم المرسل , العنوان , الصفة القانونية , رقم ورمز , التاريخ
2. الموضوع
3. اسم المرسل اليه وعنوانه
4. الجملة الافتتاحية
5. محتوى الرسالة
6. الجملة الختامية
7. التوقيع
8. وسيلة التواصل

ثانيا : الأجزاء الثانوية للرسالة التجارية

➤ المرفقات

➤ النسخ

➤ رموز اسم كاتب الرسالة

• تمرين صفي على كتابة رسالة تجارية