



الوحدة الثالثة عشر

أعمل مع الآخرين وأحشد جهودهم

مخرجات التعلم

سوف تتعلم هنا :

- كيفية التواصل بشكل فعال في بيئة الأعمال
- كيفية تحديد واختيار أدوات التعاون والاتصال الرقمية.
- كيفية تطبيق تقنيات الجدل وتقديم الأدلة لحججك .



الصورة رقم 1: التعاون

معلومات اساسية



ستتعلم في هذه الوحدة طرقًا لتحافظ على سير أعمالك صديقة البيئة .



تحتوي هذه الوحدة على ثلاث تمارين .



الزمن المقدر لدراسة الوحدة ١٥ ساعة.



درجة النجاح لاجتياز اختبار هذه الوحدة هي ٦٦٪ فأكثر.



المحاضرون لديكم هم عامر وأحمد

إخلاء المسؤولية اشعار اخلاء المسؤولية عن الروابط التشعبية الخارجية

تم ادراج روابط لمواقع الكترونية خارجية في هذه الوحدة وذلك مراعاة لاحتياجات المستخدم وهذا لا يعني مصادقة أو موافقة Go4DiGREEN على أي من منتجات، أو خدمات، أو آراء الشركة، أو المنظمة، أو الافراد.

لا تتحمل Go4DiGREEN المسؤولية عن دقة، أو شرعية، أو محتوى المواقع الخارجية، أو الروابط الموجودة على هذه المواقع ويتحمل المستخدم المسؤولية كاملة عن استخدام الروابط الخارجية .

2020-1-AT01-KA226-VET-092693



المحتوى

0	مخرجات التعلم
0	معلومات اساسية
3	مرحباً بك في الوحدة الثالثة عشر
3	أهمية الاتصال الفعال وبعض التقنيات الأساسية
4	1- كن مستمعاً منتبهاً
5	2- كن واضحاً مع رسالتك
5	3- لغة جسدك مهمة
6	4- حاول الاسترخاء
6	5- كن بصرياً
6	6- أظهر التعاطف
7	7- الاكتمال
7	خاتمة
9	أدوات وتقنيات رقمية مناسبة في متناول اليد للعمليات التعاونية وجوانب تنوع الثقافة و الأجيال
10	بريد إلكتروني
11	رسالة فورية
11	المنتديات على الإنترنت
12	منصات الاجتماعات عبر الإنترنت
12	منصات التواصل
14	أدوات مشاركة الملفات
15	أدوات مشاركة التقويم



- 15.....أدوات تنسيق الأعمال.....
- 16.....فهم الفجوة الرقمية لاستخدام أدوات الاتصال والتعاون بكفاءة.....
- 17.....نصيحة عامة حول إمكانية الوصول.....
- 19.....الجدل الدليلي وتقديم الأدلة لحججك.....
- 19.....ما هي الحجة؟.....
- 20.....الجدل بشكل مقنع ومحترم.....
- 21.....الجدول: الجدول بشكل مقنع ومحترم.....
- 23.....المراجع قائمة.....
- 23.....قائمة الأشكال.....



مرحبًا بك في الوحدة الثالثة عشر

الجزء الأول من هذه الوحدة يدور حول التواصل مع الآخرين وبشكل أكثر تحديداً سوف نعرض عليك بعض التقنيات التي سوف تحتاجها لتكون ناجحاً في الأعمال التجارية و في جميع جوانب التفاعل مع الآخرين. في الجزء الثاني من هذه الوحدة ، سننظر في الأدوات والتقنيات الرقمية التي يمكن الوصول إليها لإستخدامها في العمليات التعاونية .سنلخص الأدوات الأكثر شيوعاً و سنصف مجالات تطبيقها . يتعلق الجزء الأخير من هذه الوحدة بتقنيات المناقشة .سوف نقدم لك مفهوماً بسيطاً يمكنك استخدامه لدعم حججك بناءً على الحقائق .

أهمية الاتصال الفعال وبعض التقنيات الأساسية



الصورة رقم 2 : مناقشة حول العمل التجاري

التواصل هو أحد الشفرات الأساسية للحياة ، ومن يتقنه يمكن أن يجعل الحياة سهلة نسبياً .التواصل الفعال في الأعمال يجعل الأمور تسير بسلاسة وتساعدنا على تجنب العديد من المضاعفات .



يمكن أن يسبب نقص التواصل الفعال العديد من المشاكل ويجعل حياتنا أكثر صعوبة. في الأعمال التجارية يؤدي الافتقار إلى التواصل الفعال إلى مشاكل مع زملائنا في العمل ويمكن أن يؤدي إلى فقدان الإنتاجية والربح ، لذلك فإن إتقان مهارات الاتصال الفعال أمر ضروري لنجاح أي عمل تجاري .
ولكن ما هي بعض مهارات الاتصال الأكثر فاعلية التي نحتاجها لتحقيق النجاح في الأعمال التجارية وجميع جوانب تفاعلنا مع الآخرين؟ فيما يلي بعض منها وفقاً لـ Instagantt :

١- كن مستمعاً منتبهاً

حتى لو بدا الأمر واضحاً ، فلا يزال من المهم الإشارة إلى أن الاستماع هو أحد العناصر الأساسية للتواصل الفعال

يفهم المستمعون النشطون الأشياء بشكل أفضل و يجرون محادثات متعمقة .



تذكر: في الوحدة الثالثة في فصل التعاطف مع الآخرين والاستماع الفعال - الآراء الأخرى كفرصة لأفكار جديدة تعاملت بشكل مكثف مع موضوع الاستماع النشط .

وهذا يعني أن المستمعين النشطين يفهمون ما يحاول الآخر قوله، حتى لو كان المتحدث أكثر فعالية في تواصلهم. هذا يعني أن المستمع الجيد يحاول فهم ما يقوله له الآخرون.

في بعض الأحيان، لا يستمع الناس، خاصة في مكان العمل، إلى ما يقوله الآخرون. إنهم يتجاهلون أو

لا يستمعون باهتمام كامل. كل هذا يسبب فقدان المعلومات القيمة ويقلل من جودة الاتصال الفعال، مما قد يضر ببيئة العمل.



علاوة على ذلك، يساعدك الاستماع النشط أيضًا على تحديد الحالة المزاجية الحالية للمتحدث، والنوايا الكامنة وراءه، والتي بدورها تساعد في بناء اتصال عميق مع المتحدث. وبناء الثقة بين أعضاء فريقك.

٢- كن واضحًا مع رسالتك

مهارة مهمة أخرى يجب أن تتعلمها لتكون متواصلًا فعالاً هي أن تكون رسالتك دقيقة ولا لبس فيها . يمكن لجمهورك أن يفهمك بشكل أفضل عندما تكون محددًا في رسالتك. كونك واضح و محدد في رسالتك يعني أيضًا تقديم تفاصيل واضحة حول المعلومات التي تقدمها، بما في ذلك الحقائق والأرقام.

علاوة على ذلك، يجب عليك أيضًا أن تكون واضحًا وصريح المعاني في رسالتك . تريد أن تكون رسالتك محددة جيدًا وواضحة حتى يتمكن الآخرون من فهمك بسرعة أفضل. الوضوح في الرسالة أمر بالغ الأهمية لأنه يضمن أن كل عضو في فريق العمل يمكنه فهمك دون أي مشاكل أو تفسيرات خاطئة. لكي تكون واضحًا في حديثك، استخدم كلمات بسيطة واستخدم صيغة الفاعل وكن واضحًا بشأن ما تريد.

٣- لغة جسدك مهمة

لغة الجسد لا تقل أهمية عن كلماتك. كيف تحرك يديك ووضعيتك وتعبيرات وجهك يمكن أن ترسل رسائل إيجابية أو سلبية إلى المستمع. على سبيل المثال، يمكن أن تحدد حركات اليد والوضعية ما إذا كنت واثقًا أو متوترًا، وسيؤثر ذلك على جودة التواصل ومقدار الجهد الذي يبذله المستمع لفهم رسالتك.

يمكن أن يؤدي استخدام التواصل غير اللفظي إلى بناء الثقة مع الآخرين وتحسين العلاقات وفعالية التواصل. يمكن أن تكون بعض الطرق لتحسين تواصلك غير اللفظي من خلال التعرف على إيماءات اليد والنعتمات والمواقف المختلفة. أيضًا، انتبه إلى لغة جسد الآخرين لتفسير الرسالة بشكل أفضل.



٤- حاول الاسترخاء

يمكن أن يؤثر القلق والتوتر على تواصلنا بشكل سلبي ويثبطنا. عندما نتوتر، نميل إلى اختيار المجموعة الخاطئة من الكلمات، مما يجعل من الصعب على الآخرين فهمنا. وبالتالي، فإن البقاء مسترخياً وخالياً من الإجهاد مهم جداً للتواصل الفعال.

عندما نكون مرتاحين وخاليين من الإجهاد، يمكننا التعبير عن أنفسنا بشكل أفضل وفهم ما يقوله الآخرون. كما أنه يساعدنا على تحديد موعد التزام الصمت أثناء المحادثة ومتى نشارك أفكارنا ونضيف إلى المناقشة.

٥- كن بصرياً

إن تقديم المعلومات التي تريد عرضها أمام جمهورك بشكل مرئي يساعدهم على تذكرها لفترة طويلة. وفقاً للدراسات، فإنه من في علم النفس البشري أن المعلومات التي يتم التعبير عنها بواسطة الصور تقوم بمعالجتها بشكل أسرع. هذا يعني أن الصور والأشكال المرئية هي وسيلة اتصال أكثر فاعلية وتساعد الآخرين على تذكر المعلومات لفترة أطول.

وكونك محاوراً فعالاً فإن الأمر يتعلق في الغالب بجعل أفكارك ونقاطك مفهومة بشكل واضح و رصين من قبل جمهورك وللقيام بذلك، نشجعك بشدة على اختيار الاستراتيجيات المناسبة لتقديم المعلومات مثل الاتصال المرئي. يعني الاتصال المرئي تمثيل المعلومات من خلال الرسوم البيانية والخرائط والصور والرسوم البيانية

٦- أظهر التعاطف

إظهار التعاطف يعني إظهار التفهم. هناك أوقات تتعارض فيها آرائك و وجهات نظرك مع آراء و وجهات نظر أعضاء آخرين في الفريق. لكن في مثل هذا الموقف، يجب ألا تغضب أو تحبط، بدلاً من ذلك، يجب أن تحترم رأيهم وتعجب بشجاعتهم وانفتاحهم. يمكنك فهم الأمر على أنه منافسة صحية بين أعضاء الفريق.





تذكر : في الوحدة ٣ في الفصل التعاطف مع الآخرين والاستماع الفعال - الآراء الأخرى كفرصة لأفكار جديدة قمت بالتعلم عن التعاطف

لإظهار وممارسة مستويات متقدمة من التفهم والتأكد من أن الآخرين يعتبرونك وسيلة تواصل فعالة وتنافسية استخدم عبارات مثل "أنا أعرف ما تحاول قوله ، لكن "..." أو "أسف ، لكنني أعتقد "..." من شأن عبارات كهذه أن تساعد الآخرين على معرفة أنك تهتم بأرائهم وترفع معنوياتهم .

٧- الإكمال

هذا يعني إكمال جملنا ونقاطنا أثناء التواصل مع الآخرين . أحياناً ينتشنت انتباه الناس أثناء شرح وجهات نظرهم ويبدأون في الحديث عن نقاط أخرى غير ذات صلة . هذا يمكن أن يربك المستمع ويجعل التواصل أقل فعالية . ومن ثم ، من المهم التركيز على كل نقطة ووجهة نظر تقوم بها وتأكد من قول جمل كاملة . أيضاً ، من الأفضل إكمال شرح وجهة نظر معينة حول مسألة ما قبل الانتقال إلى نقطة أخرى . بهذه الطريقة ، تتأكد من أن المستمع يفهم وأنك تقدم نقاطك بطريقة واضحة ومنظمة .

خاتمة

يمكنك اكتساب مهارات الاتصال المذكورة أعلاه و المصنفة في أفضل ١٠ مهارات اتصال فعالة . إن إتقان هذه المهارات ليس مهماً فقط لنجاح عملك ولكن أيضاً لتحسين التفاعلات اليومية مع الآخرين وتحسين علاقاتنا



التمرين ١

M 13_E 1 : الاتصال الفعال - أهم النقاط



افتح برنامج كتابة أو خذ ورقة . اكتب رقم الوحدة ورقم هذا التمرين رأس الصفحة.

ابحث عن ثلاثة مقاطع فيديو على اليوتيوب عن التواصل الفعال ، وشاهدها واكتب أهم النقاط من مقاطع الفيديو هذه . احتفظ بمقاطع الفيديو كمرجع عملي .

عند الانتهاء من التمرين ، قم بتسمية المستند الرقمي الخاص بك برقم هذا التمرين وحفظه في مجلد الوحدة ١٣ .
إذا قمت بالتمرين على الورق ، فالتقط صورًا قابلة للقراءة واحتفظ بها .



أدوات وتقنيات رقمية مناسبة في متناول اليد للعمليات التعاونية وجوانب تنوع الثقافة و الأجيال .



الصورة رقم 3 : مخطط تدفقي لأدوات التعاون

يتم نشر المزيد من المعلومات عبر الإنترنت أكثر من أي وقت مضى. نظرًا لوجودنا المتزايد عبر الإنترنت أصبح الاتصال عبر الإنترنت بنفس أهمية المحادثة وجهًا لوجه. يشير الاتصال عبر الإنترنت إلى كيفية استخدام الأشخاص للوسائط الرقمية للتفاعل والاتصال والمعاملات من أجل إرسال أو استرداد أو تلقي معلومات من أي نوع عبر الإنترنت. بمعنى آخر يشير الاتصال عبر الإنترنت إلى جميع الاتصالات التي تتم عبر الإنترنت. تختلف أنواع الاتصال عبر الإنترنت اختلافًا كبيرًا نظرًا لأن نمو الاتصال عبر الإنترنت سريع ويحل محل طرق الاتصال التقليدية بسرعة. استخدم الناس طرق اتصال مختلفة عبر الإنترنت خلال السنوات القليلة الماضية بينما كان البريد الإلكتروني سابقًا هو الوضع الأساسي للاتصال ، تستخدم اتصالات الإنترنت اليوم طرقًا مختلفة. قد يكون اختيار أفضل قنوات الاتصال لعملك مشكلة معقدة. هذا ضروري للتواصل المناسب مع فريقك والمستهلكين والشركاء .



تعد أدوات الاتصال المختلفة مناسبة لمختلف أنواع السمع. تتيح معرفة تفاصيل وخصائص أدوات الاتصال للفرد اختيار الأداة المناسبة للاتصال الداخلي التواصل بين فريق العمل و للاتصال الخارجي مع شركاء الأعمال والعلاء والجمهور كعملاء محتملين .

بريد إلكتروني

الاي ميل الذي يُعرف غالبًا بالبريد الإلكتروني ، هو أحد أقدم أشكال الاتصال عبر الإنترنت وأكثرها تقليدية ، يسمح للمستخدمين بتبادل النصوص والملفات والحصول على الأخبار ومن جميع أنحاء العالم .

البريد الإلكتروني رخيص الثمن وموثوق به ويدعم معظم المرفقات العادية بسهولة.

رسائل البريد الإلكتروني هي قنوات اتصال رسمية يمكن اعتبارها بديلاً للبريد التقليدي .

على الرغم من أن البريد الإلكتروني هو قناة اتصال أساسية وطويلة الأمد ، إلا أن توصيله يكون فورياً وغير موثوق به بالنسبة للرسائل التي يلعب فيها التوقيت عاملاً مهماً أو في المحادثات تتطلب إجراءات عاجلة .

- تتوفر أيضًا في بعض البلدان في أوروبا ألمانيا وإيطاليا وسويسرا وتستخدم نوعاً آخر من البريد الإلكتروني **بريد إلكتروني معتمد** . لا يمكن إرسال بريد إلكتروني معتمد إلا باستخدام حساب بريد إلكتروني معتمد خاص يقدمه موفر مسجل مثل Gmail أو Hotmail. عندما نتبادل رسائل البريد الإلكتروني ، سيشترك معنا مزود البريد الإلكتروني المعتمد إشعار إقبال المعاملة الناجحة أو الفاشلة . يعتبر هذا الإقبال ذا قيمة قانونية منذ ذلك الحين ويتضمن معلومات دقيقة حول وقت إرسال البريد الإلكتروني .

قد تكون خدمات البريد الإلكتروني أبطأ وأقل عملية من منصات الاتصال ، ولكن من المعروف أن بعضها مثل : Gmail و Thunderbird معروف بأنه في متناول اليد .

أمثلة لمنصات البريد الإلكتروني : Outlook و ProtonMail و Hotmail و Google Mail

Yandex و Zoho و Yahoo!



رسالة فورية

المراسلة الفورية هي ما يستخدمه معظمنا يوميًا ، حيث نقوم بتبادل المعلومات مباشرة إما عبر الرسائل المشفرة القصيرة SMS أو تطبيقات الهاتف المحمول مثل الواتساب .
تتمثل الميزة الرئيسية للرسائل الفورية عبر البريد الإلكتروني في أنها يمكن أن تكون طريقة سريعة وغير رسمية لفرق العمل والعملاء لتبادل المعلومات والتوضيح وما إلى ذلك.
اعتمادًا على التكنولوجيا والبرنامج قد يكون إرسال رسالة فورية سريعة مع استعلام بسيط أسهل من كتابة بريد إلكتروني قصير .تتطلب المراسلة الفورية أن يكون كلا الطرفين متاحًا ومستعدًا للتواصل بهذه الطريقة. سيحتاج كلاهما إلى قراءة الرسائل والرد عليها بسرعة نسبية ، الأمر الذي قد يمثل تحديًا للبعض .

أمثلة على أدوات المراسلة الفورية : Facebook و Signal و Telegram و WhatsApp و Viber و Messenger وغيرها .

المنتديات على الإنترنت

المنتديات ، مثل البريد الإلكتروني ، موجودة منذ بداية الإنترنت .المنتديات هي أماكن يمكن للأشخاص من خلالها مشاركة الرسائل والمناقشات .تتمثل الفروق الرئيسية بين المنتديات والرسائل الفورية في أن المنتديات عامة مفتوحة للجمهور ، وأن الاتصالات ليست في الوقت الفعلي .من خلال الملصقات والقراء المنتظمين ، تبني المنتديات مجتمعات قد تفيد عملك .يقوم العديد من الشركات والأفراد بالترويج لمواقعهم الإلكترونية من خلال التوقيعات ، والتي تتم إضافتها تلقائيًا إلى كل مشاركة يقومون بنشرها في المنتدى .

أمثلة على المنتديات عبر الإنترنت : Quora و Reddit وغيرها .



منصات الاجتماعات عبر الإنترنت

تُعرف المنصات التي تجمع الأشخاص معًا عبر الإنترنت باسم منصات الاجتماعات الافتراضية .

يشتمل هذه البرنامج عادةً على مؤتمرات الفيديو بالإضافة إلى خيارات مثل الدردشة والردود ومشاركة الشاشة. أصبحت منصات الاجتماعات عبر الإنترنت أكثر شيوعًا ، لأنها بدائل موثوقة للاجتماع المباشر حيث يمكنها ربط الأشخاص في اجتماع افتراضي في جميع أنحاء العالم بالإضافة إلى أنها يمكن أن تجمع الأشخاص معًا بشكل افتراضي إذا كان الموقف لا يسمح باجتماعات مباشرة بسبب ظروف قاهرة مثل الوباء

Zoom تعد واحدة من أكثر خدمات مؤتمرات الفيديو المتاحة استخداماً

لاحظ أن Zoom في حد ذاته لا يكفي لجعل مؤتمر الفيديو شاملاً لجميع أنواع الإعاقات . قد تحتاج إلى إضافة ميزات أخرى مثل الترجمة الفورية للغة الإشارة أو التسميات التوضيحية الحية وإرسال المستندات قبل الاجتماع .

أمثلة على منصات الاجتماعات عبر الإنترنت : **Jitsi و Google Meet و Webex و Zoom**

منصات التواصل

تعد منصات الاتصال مثل **Discord و Slack** أدوات مفيدة للتواصل في منظمة أو في مشروع . لسوء الحظ غير متاحة .

للتواصل بطريقة يسهل الوصول إليها ، استخدم خدمات البريد الإلكتروني بدلاً من ذلك .

بينما يسمح الاتصال للأشخاص ذوي الخلفيات والمعارف المختلفة بالتواصل ، فإن التعاون يسمح لشخصين أو أكثر بالعمل في نفس المشروع في وقت واحد من خلال أدوات رقمية مختلفة .

التواصل والتعاون عبر الإنترنت موجودان معًا بشكل طبيعي ، وتتداخل جوانبهما وكل مفهوم يعتمد على الآخر من ناحية و له ديناميكية فريدة من ناحية أخرى .



بدون التواصل ، سيكون التعاون مستحيلًا ، لكن التواصل لا يعني دائمًا التعاون .
تعتبر معظم أدوات التعاون أيضًا أدوات اتصال إلى حد كبير.
وتشمل هذه التقويمات المشتركة (تقويم جوجل) والمحادثات المباشرة ، واللوحات البيضاء (Miro) ، و مؤتمرات الفيديو (Zoom) ، و تطبيقات المراسلة الفورية (WhatsApp and Slack) .
التعاون هو جسر يربط العديد من أشكال الفكر والإبداع على نفس العمل أو الصفحة. كما التواصل يأتي التعاون بأشكال و نماذج مختلفة عديدة . يتيح التعاون عبر الإنترنت للأشخاص العمل والمساهمة معًا في تطوير المنتجات والخدمات والوثائق والعمليات .
التواصل والتعاون عبر الإنترنت يقتربان أكثر فأكثر من بعض و في كثير من الحالات يتداخلان و يندمجان .
يظهر هذا في الأدوات والحلول المختلفة عبر الإنترنت للتعاون والتواصل .
توفر العديد من الحلول عبر الإنترنت وظائف معقدة للتعاون والتواصل ، في حين أن البعض الآخر يقدم فقط التواصل والتعاون .
مثال على التمييز بين أدوات الاتصال والتعاون :

تواصل	تعاون
بريد إلكتروني	الملفات والمجلدات المشتركة
برامج المحادثة	منصات إدارة المشاريع
مؤتمر	تخطيط موارد المشاريع
منصة	(ERP) أنظمة



على الرغم من أن بعض المنصات توفر وظائف الاتصال والتعاون ، إلا أن العديد من الممارسين يستخدمون أدوات خاصة للتواصل والتعاون .

السبب الرئيسي لذلك هو المرونة - يتمتع الممارسون بحرية اختيار الأداة الأنسب والأكثر كفاءة وفعالية للتعاون عبر الإنترنت وأداة مختلفة للتواصل .

مع تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات واحتياجات الأعمال ، زادت أدوات التعاون الرقمية والبرامج والمنصات بشكل كبير. العديد من الأشياء التي بدأت بوظائف بسيطة في البداية تطورت الآن بشكل غير عادي ، مما فتح الآفاق لفرص جديدة. هناك العديد من الأدوات التي يمكن للشركات الحصول عليها لدعم التعاون ، فيما يلي بعض الأدوات المستخدمة بشكل شائع في الأعمال :

أدوات مشاركة الملفات

توفر أدوات مشاركة الملفات الفرصة لأعضاء الفريق للعمل معاً على المستندات والمجلدات المشتركة .

تتكامل أدوات مشاركة الملفات بشكل متزايد مع البرامج الحالية لتطوير المحتوى مثل النص والرسومات ومعالجة الشرائح (على سبيل المثال One Drive كأداة لمشاركة الملفات من مايكروسوفت و تتيح مزامنة المعلومات).

علاوة على ذلك ، قد تحتوي أدوات مشاركة الملفات على أدواتها الخاصة لتطوير المحتوى (على سبيل المثال ، قامت أداة مشاركة الملفات Google Drive بدمج Google Docs لمعالجة النصوص و Google Sheets لمعالجة الجداول و Google Slides لإنشاء عروض التقديمية .

تعد أنظمة إدارة المستندات (DMS) و التي تسمى أيضاً مستودعات المستندات ، نوعاً آخر من أنظمة مشاركة الملفات . إنه بمثابة أرشيف رقمي أو مستودع للمستندات المهمة للأعمال .

Google Docs و Google Slides و Google Drive تتمتع بسهولة إمكانية الوصول و أكثر من ذلك لديها ميزات سهولة إمكانية الوصول تتيح إنشاء محتوى سهل الوصول .



سنناقش في الوحدة ١٤ استخدام أدوات تعاونية أخرى أثناء مؤتمرات الفيديو ، مثل ألواح الكتابة على الإنترنت مثل Kanboard وخدمات Google Drive service.

Kanboard غير متوافق مع التنقل باستخدام لوحة المفاتيح . في هذه الحالة ، سيتعين عليك أن تصف بصوت عالٍ ما تمت إضافته إلى السبورة البيضاء للمكفوفين وضعاف البصر و إكمال السبورة لهم .

أدوات مشاركة التقويم

يعمل التقويم المشترك على تبسيط جدولة المواعيد والاجتماعات من خلال التخلص من الحاجة إلى التشاور مع جميع المشاركين .يقوم الشخص الذي يخطط للحدث بتحديد فترة زمنية والتحقق من توفر الحاضرين الآخرين وغرفة الاجتماعات قبل إرسال دعوة .توفر هذه التقنيات الكثير من الوقت عندما يتعلق الأمر بتشجيع العمل الجماعي .

أدوات تنسيق الأعمال

تدعم هذه الأدوات الفريق في مراحل التخطيط والمراقبة وربطها من خلال إعطاء المعلومات . يمكن لأعضاء فريق المشروع استخدام البرنامج أو التطبيق أو النظام الأساسي لإعداد الفواتير وتتبع الميزانيات والتقدم وعرض مهامهم وتقييم المواعيد النهائية ومراجعة جداول الوقت السابقة . تسهل أدوات تنسيق الأعمال هذه إدارة العمليات ، والموارد ، والفرق ، والعملاء ، وما إلى ذلك . ويمكن أيضاً تسمية أدوات تنسيق الأعمال بأنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP systems) والتي تحظى بشعبية كبيرة بين الشركات واسعة النطاق ، فضلاً عن اكتسابها شعبية في الشركات الصغيرة الحجم .

أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هي برامج أو منصات تستخدمها الشركات للتعامل مع أنشطة الشركة اليومية مثل المحاسبة والمشتريات وإدارة المشاريع وإدارة المخاطر والامتثال وعمليات سلسلة التوريد .تتضمن حزمة الكاملة أيضاً برنامج إدارة أداء المؤسسة ، والذي يدعم التخطيط والميزنة والتنبؤ والإبلاغ عن النتائج المالية للمؤسسة .



تنشئ هذه الأنظمة جسورًا بين عمليات الشركة وتسمح للبيانات بالانتقال عبر الوحدات المختلفة .
تعد أنظمة تخطيط موارد المؤسسات ضرورية الآن لإدارة آلاف الشركات من مختلف الأحجام والقطاعات. يعد نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP ضروريًا لهذه الشركات فهو يمثل القوة التي تحافظ على عمل الشركة. بعض أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الأكثر شيوعًا المستخدمة في الشركات الكبيرة هي Microsoft Dynamics أو Oracle Peoplesoft أو SAP .

ولكن هناك أيضًا أنظمة ERP مناسبة للشركات الصغيرة . تحتوي بعض حلول الشركات الصغيرة على إصدار مجاني أو مفتوح المصدر على سبيل المثال WebERP, ERPNext, Bitrix24 وغيرها .

فهم الفجوة الرقمية لاستخدام أدوات الاتصال والتعاون بكفاءة

على الرغم من أن استخدام القنوات عبر الإنترنت والقنوات التعاونية يتوسع بسرعة كبيرة ، إلا أن هناك فجوة رقمية ، وأصبحت قضية أكثر وأكثر خطورة في العالم الرقمي .وفقًا للأمم المتحدة ، لا يزال 3.7 مليار شخص خارج الإنترنت .يتأثر الناس من جميع مجالات الحياة بالفجوة الرقمية .هذه مشكلة متعددة الأبعاد ، لكن هناك معياران أساسيان يميزانها :الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة والوصول إلى أدوات جديدة بالثقة .
يتأثر الكثير من الأشخاص المتأثرين بالفجوة الرقمية بكليهما .

تظهر الفجوة الرقمية في العديد من الأعمال بما في ذلك المتاجر والمطاعم وشركات السلع الاستهلاكية .
إنه موجود في جميع الأعمال ،من الرعاية الصحية والتعليم إلى التصنيع والرياضة والترفيه والخدمات المهنية يمكن أن تؤثر هذه الفجوة على ثقافة العمل من الداخل وتؤثر على تدفق الإيرادات .في هذا السياق يجب على الشركات الرقمية بناء جسور للتغلب على الفجوة الرقمية .يجب أن تبذل الشركة الجهود في هذا الاتجاه ويجب أن يكون الهدف هو توفير تغطية القناة المثلى للعملاء والشركاء ، حتى أولئك الذين ليس لديهم وصول رقمي أو مقيد

يتضمن ذلك الإقرار بأن بعض العملاء يستخدمون بشكل متزايد الوسائط الرقمية والاجتماعية مع الحفاظ في الوقت نفسه على القنوات التقليدية .



بالإضافة إلى ذلك ، من المهم معرفة وفهم جمهورك ، لذا فإن وجود مزيج من القنوات لا يعني دائماً توفير كل القنوات . بدلاً من ذلك ، فإنه يعني توفير المزيج الأمثل للعملاء الحاليين والعملاء الجدد .

نصيحة عامة حول إمكانية الوصول

في بعض الأحيان يكون من الصعب أو من المستحيل التوقف عن استخدام أداة رقمية لا تتمتع بسهولة إمكانية الوصول على سبيل المثال ، لأنه لا يوجد بديل . يمكنك التغلب على المشكلة باستخدام أدوات أخرى أو ممارسات شاملة في هذه الحالات. هذا هو الحال عند استخدام رسائل البريد الإلكتروني بدلاً من منصات الاتصال أو عندما تصف بصوت عالٍ ما هو موجود على السبورة البيضاء .



تمرين ٢

M 13_E 2 : أدوات اتصال مختلفة - مجموعات مستهدفة مختلفة



افتح برنامج كتابة أو خذ ورقة . اكتب رقم الوحدة ورقم هذا التمرين في رأس الصفحة.

راجع قائمة أدوات الاتصال المذكورة أعلاه وقم بما يلي :

ضع قائمة بالأدوات التي تستخدمها بالفعل .

لاحظ الأدوات التي تستخدمها للتواصل مع من الأصدقاء والعائلة والزملاء والسلطات ولماذا تعتقد أن استخدام كل أداة مناسب للتواصل مع أشخاص مختلفين في حياتك .

عند الانتهاء من التمرين ، قم بتسمية المستند الرقمي الخاص بك برقم هذا التمرين وحفظه في مجلد الوحدة ١٣ .
إذا قمت بالتمرين على الورق ، فالتقط صورًا قابلة للقراءة واحتفظ بها .



الجدل الدليلي وتقديم الأدلة لحججك



الصورة رقم 4 : تقنيات الجدل

ما هي الحجة؟

للبدء بفهم واضح لماهية الحجة في سياقنا ، وفقاً لقاموس كامبريدج ، فإن الحجة هي "سبب أو أسباب تدعم أو تعارض فكرة أو اقتراحًا ، أو عملية شرح هذه الأسباب "

لا تبدو الحجج دائمًا جيدة من الخارج ؛ يدخل الناس أحيانًا في مناقشات ساخنة حيث يمكن أن يكون هناك الكثير من التوتر. كما أنهم يلجأون أحيانًا إلى قول أشياء كاذبة ومعاملة بعضهم البعض دون احترام. لقد رأينا جميعًا مثل هذه المواقف. في خضم هذه المواقف ، نميل إلى أن نكون دفاعيين ونجعل نقاطنا تبدو قوية وأفضل حتى نتمكن من كسب المناقشة. لكن هذا يختلف عن الطريقة المحترمة والمقنعة التي يجب أن نتحدث بها بالحجج.



الجدل بشكل مقنع و محترم

يتم تقديم الحجج المقنعة بطريقة منطقية ومنظمة ومدعومة بالحقائق والأدلة والمصادر. في الحجج المقنعة نريد أن نمح الشخص /الأشخاص الذين أمامنا فرصة للوصول إلى نفس النتيجة التي توصلنا إليها من خلال استخدام المنطق والحقائق. سيتوقع منك جمهورك أن تعاملهم باحترام وأن تقدم حججك بطريقة لا تجعلها دفاعية



هذه الاستراتيجية الخطابية المكونة من ثلاثة أجزاء مفيدة لأنها تجعل الإدعاء صريحًا ، وتوضح العلاقة بين الإدعاء و المعطيات وتسمح للمستمع باتباع تفكير المتحدث. قد تكون لديك فكرة أو فكرة جيدة ، ولكن من المهم دائمًا أن تتذكر أن المستمع قد يكون مهتمًا أيضًا. غالبًا ما يتناول التبرير السؤال المتأصل وغير المعلن غالبًا " لماذا هذه البيانات مهمة جدًا لموضوعك " ؟ ويساعدك على توضيح العلاقات بين المعلومات لجمهورك . من الممكن أن يساعدك هذا النموذج في التعبير عن ذلك للجمهور.



الجدول : الجدل بشكل مقنع و محترم

العنصر	وصف	مثال
الادعاء	بيان إيمانك أو صدقك	من المهم أن تبدأ عملاً صديقاً للبيئة ومستداماً
المعطيات	أسبابك الداعمة للمطالبة	تساهم الشركات في٪ من التلوث العالمي
التبرير	تقوم بالربط بين المطالبة والأسباب الداعمة لديك	تضع العديد من البلدان الأنظمة على الشركات وتدفع باتجاه المزيد من الأنظمة الخضراء



تمرين 3

M 13_E 3 : استخدام الحجج المحترمة المقنعة



افتح برنامج كتابة أو خذ ورقة .اكتب رقم الوحدة ورقم هذا التمرين رأس الصفحة.

ابحث عن ثلاثة أمثلة للجدل تصف فيها المجالات التالية

- إدعاء
- معطيات
- تديرير

عند الانتهاء من التمرين ، قم بتسمية المستند الرقمي الخاص بك برقم هذا التمرين وحفظه في مجلد الوحدة ١٣ .
إذا قمت بالتمرين على الورق ، فالتقط صورًا قابلة للقراءة واحتفظ بها .

تهانينا!

لقد انتهيت من الوحدة الثالثة عشر و الآن بإمكانك إجراء الاختبار على منصة Moodle لاختبار معلوماتك و التقدم للحصول على الشهادة من ECQA .



المراجع قائمة

Cambridge Dictionary. "ARGUMENT | Meaning in the Cambridge English Dictionary." *Cambridge.org*, 22 Jan. 2020, dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument.

eCampusOntario. "Making an Argument." *Ecampusontario.pressbooks.pub*, 3 Apr. 2018, ecampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/making-an-argument/. Accessed 26 Apr. 2022.

"Top 10 Skills for Effective Communication." *Instagantt.com*, instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication.

قائمة الأشكال

- 0.....الصورة رقم 1: التعاون
- 3.....الصورة رقم 2 : مناقشة حول العمل التجاري
- 9.....الصورة رقم 3 : مخطط تدفقي لأدوات التعاون
- 19.....الصورة رقم 4 : تقنيات الجدول

