التواصل

شهادة IC3 للثقافة الرقمية، المعيار العالمي 6 (GS6)

2 أهداف · Certiport IC3 Digital Literacy GS6

تفقد الرسائل الرقمية نبرة الصوت ولغة الجسد، فيسهل فهمها على غير وجهها. وإدارتها جيدًا تعني إزالة الغموض، وتكييف الرسالة والوسيلة مع الجمهور، والتفاعل بطرق تبني الفهم.

كل هدف ومهاراته الأساسية

5.1 أدِر الاتصالات الرقمية بين الأشخاص

عندما تكون الرسالة غير واضحة، اطرح سؤالًا محددًا بدلًا من التخمين: «هل تحتاج إلى التقرير صباح الجمعة أم في نهاية اليوم؟»

اختر الوسيلة بحسب الغرض: المحادثة للأسئلة السريعة، والبريد الإلكتروني للتوثيق والتفاصيل، والمكالمة أو الفيديو للموضوعات الحساسة أو المعقدة.

5.2 تواصل مع الآخرين لتحديد المشكلات وفهمها

صف المشكلة بالحقائق: ما الذي يحدث، وأين، ومنذ متى، وكم مرة، ومن المتأثر.

كن مهذبًا وصبورًا ومهنيًا، واستخدم القناة التي يفضّلها العميل ومستوى اللغة المناسب له.

أخطاء شائعة

- الكتابة بأحرف لاتينية كبيرة بالكامل تُقرأ كأنها صراخ.
- القفز إلى الحل قبل تحديد المشكلة يؤدي غالبًا إلى إصلاح الشيء الخطأ.

examdragon.com/ic3، ExamDragon. إعداد مستقل للاختبار، غير تابع لـ Certiport أو Pearson VUE ولا معتمد منهما.