د. سايح فطيمة

الاتصال والتحرير الإداري

يعتمد العمل الإداري على مبادئ احترام السلم الإداري والمسؤلية والموضوعية والمجاملة والحذر، بالإضافة إلى واجب الوضوح والدقة هذه المبادئ تلزم الإداري استخدام أسلوب في تحرير الرسائل يتضمن صيغ تتطابق مع هذه الضوابط وبما يعكس ميكانيزمات الإدارة.

والاتصال أو تبادل المعلومات، أو توفير التسلية عن طريق الكلام أو الكتابة أو أية وسائل أخرى،[1] وربّما كانت أهم أنواعها هي الاتصالات الشخصية التي تحدث عندما يُعبِّر الناس لبعضهم البعض عن أفكارهم ورغباتهم. ويتصل الناس مع بعضهم البعض من خلال طرق عديدة، ومن ذلك: الكلام، وتحريك أياديهم، وحتى تعبيرات وجوههم. ويستخدم الناس المكالمات الهاتفية، والخطابات للاتصالات الشخصية.

مفهوم وتعريف الاتصال

لغة : مصطلح الاتصال في اللغة العربية من وصل يصل ويعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاء إليه. أما في اللغة الإنجليزية؛ فمصطلح Communication مشتقة من الاسم اللاتيني Communis ويعني Commun أي عام، شائع أو مألوف. ومن الفعل Communicare ويعني : تبادل أطراف الحديث بين شخصين أو أكثر، تباحث وتشاور، نقل وتبادل الرأي مع بعض. كما تعني: المعلومة المرسلة، الرسالة الشفهية أو الكتابية.. شبكة الاتصالات كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام، الكتابة أو الرموز والإيحاءات.

اصطلاحا: يمكن تعريف الإتصال على أنه: العملية التي بها يتفاعل المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة، فهو أن تستمع إلى غيرك وتفهمه، وذلك لكي يفهمك بشكل أفضل، فهو عملية تبادل بين طرفين ولكل طرف شيء ما يقدمه للآخر.

ويعرف الاتصال بأنه عملية، أداة وتقنية يتم من خلالها نقل، تبادل، إخبار ومشاركة معلومات، بيانات، أفكار وآراء، مفاهيم ومشاعر بين طرفين أو أكثر)فرد-فرد، فرد-مؤسسة، مؤسسة-مؤسسة،...(من أجل تحقيق أهداف جميع الأطراف المحددة، وذلك إما باستخدام اللغة اللفظية أو

غير اللفظية. ويتم بلوغ الهدف من العملية الاتصالية عندما يتم فهم محتوى والغاية من الرسالة بوضوح وان يستجاب لها بشكل إيجابي ضمن مزيج من عناصر العملية الاتصالية.

كلمة اتصال وفقا **لجورج لندبرج(George Lundberg)**تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

ويوجد تعريفات أخرى منها:

1. الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسائل معينة من مرسل إلى مستقبل.
2. الاتصال الجماهيري وهو الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين وتقوم بها المؤسسات أو الهيئات.
3. الاتصال هو انتقال المعلومات والأفكار.والاتجاهات والعواطف من شخص لأخر أو من جماعة إلى أخرى.
4. الاتصال هو عملية تعدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين ويكون ضروريا اعتباره تطبيقا لثلاث عناصر وهي العملية والوسيلة والهدف.
5. الاتصال عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة أو فكرة أو خبرة عبر قنوات اتصالية تتناسب مع مضمون الرسالة.

و" الاتصال هو عملية نقل وتبادل للمعلومات والأفكار والإرشادات والمهارات والميول والقيم من فرد إلى آخر، أو من فرد إلى حيوان أو من فرد إلى آلة أو من مجموعة من الأفراد إلى مجموعة اخرى أو من آلة إلى آلة أخرى، وذلك عن طريق وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال، بهدف توجيه أو تعديل أو تغيير سلوك الآخرين نحو الاتجاهات المرغوبة".

عناصر العملية الإتصالية

تتم العملية الاتصالية وفق مزيج من العناصر المحددة، فلكل طرف من العملية الاتصالية الديناميكية اتجاهين، فالمرسل طرف في عملية الاتصال يقابله المرسل إليه أو المستقبل كطرف ثاني يستقبل رسالة المرسل ويرجعها في شكل صدى أو تغذية راجعة Feedback ، كل هذه العناصر بالإضافة إلى أخرى متكاملة وضرورية لإتمام الاتصال، والتي نذكرها كالآتي :

أ- المرسل Sender, L'Émetteur (:

ويمثل الطرف الذي يقوم بعملية إرسال الرسالة عبر قناة الإتصال، وهو المصدر للمعلومة، الفكرة، التعليمة أو الأمر بقصد التأثير على سلوك المرسل إليه بشكل معين. وقد يكون تلفزيونا، محطة إذاعية، مرشدا دينيا، مؤسسة خاصة أو عم ومية، إدارة، سلطة عمومية أو هيأة حكومية، رئيس، مدير، قائد، موظف، وهو شخص يتكلم، يكتب أو يحاضر.

المرسل(المصدر):

نقطة بدء العملية الاتصالية، وقد يكون المرسل انسانا أو آلة فتبدأ العملية بإرسال رموز متعددة، وعي الرسالة التي توجه إلى المستقبل.

ب-الترميز، التشفير) Encoding, Encodage (: ويعني تحويل المعلومة أو الفكرة إلى مجموعة رموز وشيفرات يمكن صياغتها وتحويلها إلى كلمات، خرائط، بيانات إحصائية أو إيماءات أو أصوات، وتعتبر اللغة من أشهر الشفرات التي تستخدم في عملية التعبير. وتعد عملية صياغة وتركيب الرسالة أساس تحقيق الاتصال الفعال.

ث-الوسيلة، قناة الإتصال) The Channel, Canal (: وهي كل ما يستخدم في نقل الرسالة الإتصالية تشكل قنوات ووسائط تمر عبرها الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه، وقد تكون وسيلة الاتصال إما لفظية باستخدام وسائل وأساليب الإتصال الشفهي أو الكتابي و غير اللفظية)لغة الجسم Body Language .)

والوسيلة هي الواسطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وهناك أنواع عديدة من القنوات الإتصالية.

1. القناة اللفظية: نقل المعاني من رموز صوتية وجها لوجه أو مباشرة.
2. القناة الكتابية: وذلك حين يتم المعلمات كتابة.
3. قنوات تقنية: أشهرها التلفون، التلغراف، الانترفون، التلكس، الراديو والتلفزيون.
4. القنوات التصويرية: الملصقات، كتابات الحائط ولوحات الاعلانات.

ج- المرسل إليه، المستلم، المستقبل) The Receiver, le Récepteur (:

هو الطرف المستهدف من عملية الإتصال يستلم ويستقبل رسالة المرسل والتي يدركها من خلال حواسه المختلفة، حيث يقوم بفك رموز وشفرات الرسالة) Decoding, Décodage (وتحويلها إلى

أفكار ومعلومات واضحة ينتظمها ويحاول تفسيرها وإعطاء الترجمة الصحيحة لها. فكلما كان تفهم المستقبل لمحتويات الرسالة موافقا لأهداف ونوايا المرسل، كلما زاد ذلك من نجاح عملية الإتصال وإتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.

فالمستقبل(المرسل إليه) هو الشخص أو الجماعة أو الجمهور الذي توجه إليه الرسالة من المرسل بقصد مشاركتهم في خبرة أو توصيل المعلومات والآراء إليهم أو تعديل سلوكهم أو اتجاهاتهم.

ح- ترجمة الرسالة أو إستيعابها) Decoding, Décodage (: أي يتم إعادة ترجمة رموز الرسالة وفك شفراتها في شكل آراء وأفكار ومفاهيم ومشاعر...، حيث تعتمد إمكانية ترجمة الرسالة على قابلية المستلم في إستيعاب الرسالة، وقابلية إدراكه للمفاهيم والمعاني الواردة فيها والمقصود الصحيح منها.

والرسالة هي مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل إلى المستقبل بغية التأثير في سلوكه، والرسالة هي محتوى الاتصال وبالطبع تتعدد أنواع الرسائل بتعدد أنواع الاتصال وغاياته وأطرافه.

من شروط الرسالة:

_أن تصمم بحيث تجذب انتباه المستقبل

- الصياغة المناسبة للرسالة بحيث تتلاءم مع قدرة المستقبل على الفهم

- ينبغي أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل

خ- التغذية العكسية، الإستجابة، رجع الصدى) Feed-Back (:

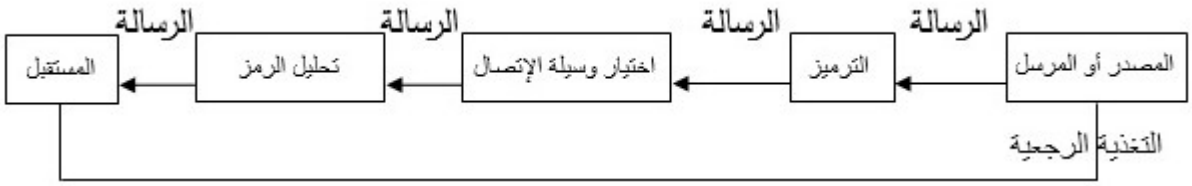
وهي ما يمكن تسميته رد الفعل الذي لدى المستقبل نتيجة عملية الإتصال. وهل حققت الرسالة التأثير المرجو والهدف المطلوب أم لا ؟ بمعنى هل تم تحقق المشاركة في الأفكار والمشاعر والتوجهات التي يود المرسل إبلاغها وتحققها؛أم أن المستقبِل فهم معنى آخر غير المقصود ؟ وهو ما يعتبر البعض مكمل ومتمم لدائرة الإتصال بين المرسل والمرسل إليه.

وهو الإجابة يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها، فمن خلاله يستطيع المصدر أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أصلا أم لا، وان يفهم محتواها وهل احدثت الأثر أو التأثير المطلوب أم لا؟.

هـ_التشويش: ويتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل ويعيق عملية الإتصال عند كل عنصر، خطوة ومرحلة من المراحل السابقة.

قدم عالم الاجتماع الأمريكي(1902-1978) والذي درس تأثير أجهزة الإعلام على تكوين الرأي العام، **هارولد لاسويل** (Harold Dwight Lasswell) صيغة لتخطيط وتصميم الرسائل الاتصالية.

شكل 1.1 : عملية الاتصال



ولضمان فاعلية ونجاح الاتصال وليكون له أثر جلي واضح يجب مراعاة بعض العناصر المهمة ومن أمثلة ذلك:

- **الموضوعية:**

وتضمن للمستقبل فائدة معينة من التغذية المرتدة لأنها تجنبه الخطأ في الإنتاج أو الخسارة.

- **الفهم أو القدرة على الفهم:**

أحيانا قد يخطئ المشرف أو المدير الفهم خصوصا عندما يحاول المستخدم تفسير موقف معقد.

- **الهدف:**

يجب أن يكون هدف التغذية الراجعة محدد أو غير مبهم أو عام، وإلا سوف يظهر الكثير من التعقيدات التي تسبب الإحباط.

- **القبول:**

يجب أن لا تكون هناك مشكلة تحول دون مد المستقبل بمعلومات مفيدة وبناءة تساعده وتشجعه.

- **الدقة:**

إن التغذية الراجعة غير الدقيقة عادة ما تكون مضادة التأثير أو التسبب حساسية وتفاعلا نفسيا سلبيا و في نفس الوقت بعض المعلومات الدقيقة تكون مؤذية إذا كانت رسمية أو قاسية.

- **التوقيت:**

المتطلبات الأساسية هي التعليقات السريعة، والنقدية أو المعززة، إن التأخير في الرد يمكن أن يسبب انعدام الأمان والدهشة و الاضطراب والازدراء.

تعددت وتنوعت تقسيمات، أنماط وأنواع الإتصال وفق خمسة تصنيفات نذكرها كالآتي:

أ-طبقا لحجم وطبيعة المشتركين، ويضم : ذاتي، شخصي، جماعي وعام؛

ب- طبقا للوسيلة المستخدمة، ونجد : إتصال لفظي واتصال غير لفظي؛

ت- طبقا لخط سير الإتصال بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا، ويشمل : إتصال تصاعدي)الصاعد- من أسفل إلى أعلى(، تنازلي.)من أعلى

إلى أسفل(، وأفقي)بين الأقسام أو الموظفين في نفس المستوى(؛

ث- طبقا للرسمية ونجد : إتصال رسمي وغير رسمي؛

ج- طبقا لمجال الإتصال أو مضمونه، ومنها : اتصال زراعي، صناعي، اقتصادي، اداري، عسكري،...إلخ.

الفرق بين الاتصال اللفظي و غير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية.
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات.
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات.
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من النمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية.
يعتمد على حاسة السمع و النطق باللسان.	يعتمد على حاسة البصر و اللمس.

مفهوم الإتصال الإداري

يقصد بالإتصال الإداري والتنظيمي كل الوسائل والأدوات التي تستخدمها وتوظفها الإدارة أو أحد القائمين عليها من أجل توفير المعلومات والبيانات ونقلها وتبادلها، فهي وسيلة تخدم أغراض وأهداف الإدارة بصفة أساسية، كما أنها تسهل عمل المديرين والعاملين بها.

فالإتصالات الإدارية عملية تهتم بإيصال المعلومات والبيانات الهامة، الضرورية واللازمة والقرارات لجميع أفراد المنظمة عن طريق إرسال ومتابعة وصول هذه المعلومات وتذليل عقبات نجاحها باستخدام وسائل شفوية أو كتابية أو إلكترونية، بالإضافة إلى تقييد، حفظ ومتابعة أي إتصال خارج المنظمة وبالتالي ضمان المحافظة على طرق تدفق المعلومات بوسائل إتصالية منظمة ومنتظمة، موحدة ومتعارف عليها.