

## المحاضرة السابعة

### طرق ومهارات التواصل

#### إعداد التقارير و المذكرات

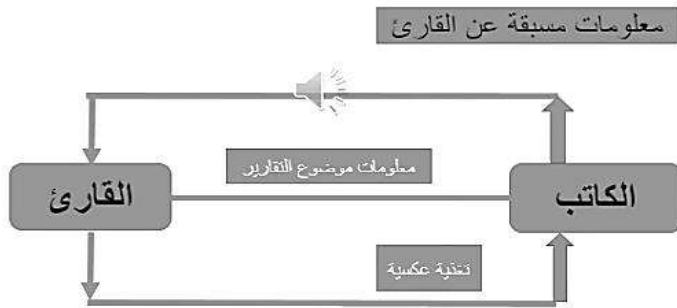
- الكتابة الإدارية ، التي تتعلق بكافة الشئون الإدارية والمالية والفنية بالمنظمات هي نوع من الإتصالات الإدارية المكتوبة لتوفير ونقل بيانات ومعلومات وحقائق دقيقة وموضوعية عن الخطط والسياسات.. وإجراءات ونظم عمل وغيرها من البيانات والمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية ومن ثم فإن هذا النوع من الاتصالات يعتبر بمثابة سجل وثائقي ، كما أنه يعطى الفرصة للتفكير وتحري الدقة بما قد لا يتوافر في الاتصالات عن طريق المقابلات الشخصية.
- ومن أهم أنواع الكتابة الإدارية :-

الرسالة ( الخطاب ) و المذكرات وهي تعتبر بمثابة نوع من انواع التقارير صغيرة الحجم والذي قد لا تتجاوز صفحة أو صفحتين.

#### التقارير

- هو لون من ألوان الكتابة الوظيفية يتضمن " عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين ، او مشكلة معينة ، ويتضمن تحليلاً منطقياً واقتراحات وتوجيهات تتمشي مع نتائج التحليل
- جب اتباع اسلوب كتابة التقارير يهدف الي ان يكون التقرير:-

يمكن تصور العلاقة بين الكاتب والقارئ في الشكل التالي:



- واضحاً ، يسهل فهمة وأستيعابة
- موجزاً ، بما يكفي لخدمة الغرض منه.
- كاملاً ، يغطي كافة جوانب الموضوع.
- دقيقاً ، يحتوي علي معلومات صحيحة

#### عناصر الإتصال بواسطة التقارير

- تشكل كتابة التقرير عملية إتصال تحريرية بين كاتب التقرير ويكون التقرير نفسه هو الرابطة التي تربط بين الطرفين وتقوم عملية الإتصال في هذه الحالة على نقل بعض المعلومات والأفكار والآراء بين كاتب التقرير وقارئه
- ويستخدم الكاتب في صياغة تقريره لغة معينة كاللغة العربية ويتضمن التقرير نفسه حديثاً عن بعض الموضوعات كسير العمل في قسم أو إدارة أو منظمة . وينتقل التقرير من كاتبه الى قارئه بواسطة القناة البصرية

## المكونات الأساسية لعملية الاتصال عن طريق التقرير

### 1- كاتب التقارير:

يجب ان يتصف كاتب التقرير بمجموعة من المهارات التي تمثل أهم العوامل المتعلقة بكاتب التقرير التي تؤثر على فعالية التقرير وهي : - مهارات الإتصال - الإتجاهات و الإدراك - مستوى المعرفة

### 2- قارئ التقارير :

إن العوامل المؤثرة على كاتب التقرير من حيث مهارات الاتصال والاتجاهات ومستوى المعرفة تؤثر أيضاً على قارئ التقرير ويجب على وجه التحديد أن تتوافر لدى قارئ التقرير مهارات الاتصال المتعلقة بالقراءة والتفكير والتفسير وغيرها والا فإنه لن يتمكن من إدراك المعاني التي يحاول الكاتب إرسالها في تقريره وكذلك من شأن إتجاهات القارئ نحو ذاته ونحو موضوع التقرير ونحو كاتبه ان تؤثر تأثيراً بالغاً على تفسيره للتقرير

### 3- محتوى التقرير:

التقرير هو المنتج المادى الفعلي للجهود التي يبذلها كاتب التقرير وتتكون محتويات التقرير من كلمات ورموزها لها معنى ودلاله لشخص ما وعادة ما يستخدم كاتب التقرير مصطلحات في شكل لغة أو علاقات أو رموز ويقوم المصطلح أو الرمز أو الكلمات المستخدمة بدور المعنى الذي يقصده الكاتب كما تحدد مدى فاعلية المعنى الذي يحصل عليه القارئ لذا ينبغي أن تكون المصطلحات والرموز والكلمات ملائمة لكل من الكاتب والقارئ وأن تعبر عن وجهة نظر الكاتب تعبيراً صحيحاً وأن لا تكثر في التقرير الشوائب التي تحد من فاعلية الإتصال

### 4- إرجاع الأثر :

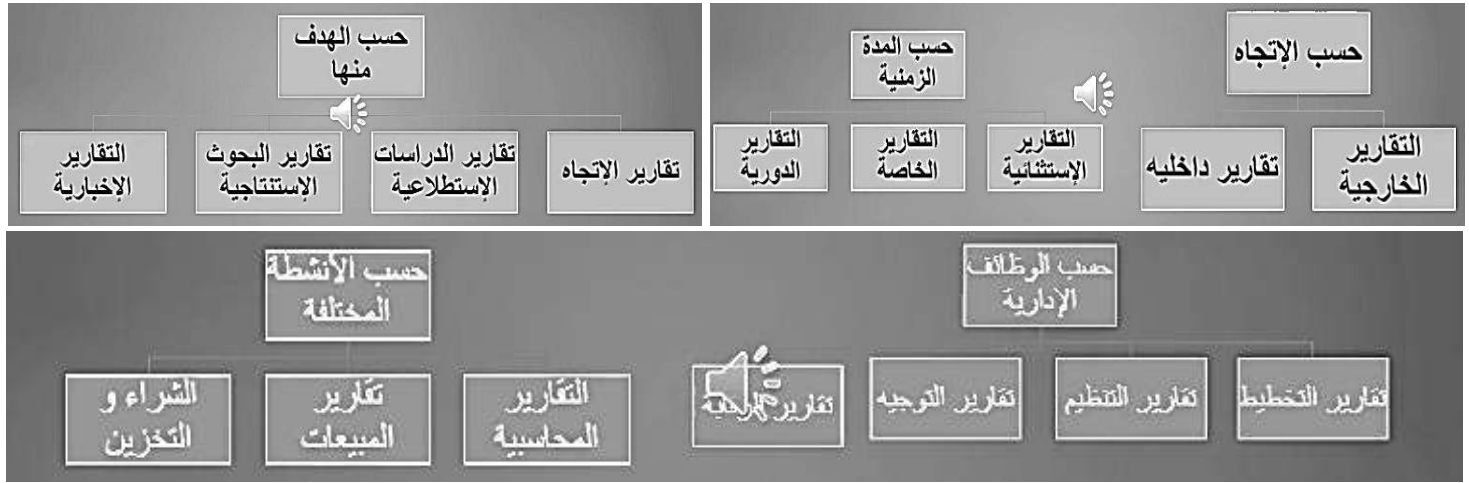
إن إرجاع الأثر هو الاستجابة التي تسمح لكاتب التقرير بأن يدرك أثر التقرير على قارئه . وقد يكون إرجاع الأثر على شكل توجيه رسالة لفظية ، شفوية أو مكتوبة لتقييم التقرير سلباً أو إيجاباً وقد يكتفى في إرجاع الأثر باستخدام تعبيرات الوجه الا أن أفضل إرجاعات الأثر على التقارير هي تلك التي تتخذ شكل ملاحظات مكتوبة ومعللة تعليلاً كافياً مما يتيح الفرصة لكاتب التقرير التأكد من وصول المعنى الذي يستهدفه الى القارئ وأن يعيد النظر عند الحاجة في بعض النقاط الواردة في التقرير

## الأهداف كتابة التقرير

للتقارير أهمية في توثيق العمل و تقييمه ووصفه وتنظيمه ، لأنها بيان مكتوب يصف حالة أو نشاطاً أو مشروعاً أو تجربة ما ، والهدف منها تحقيق أغراض معينة لاتخاذ قرارات معينة أو متابعة حالات ومراحل مشروع ما بغية تعديله أو تطوير مساره وبواسطة التقارير نحدد المشكلة أو الأمور التي ينبغي علينا معالجتها وعرضها ، وما لم تكن الأمور محددة فمن الصعب إدراك الأهداف أو متابعة القراءة في خطة العمل واستيعاب المستقبل للخطوة التالية ، وتعد من أنواع الرسائل الإدارية



## أنواع التقارير



## التقرير وسيلة إتصال فاعلة

التقارير لها أهمية خاصة بين هذه الوسائل ويرجع ذلك للأسباب التالية :-

- أ- تعتبر التقارير مصدرا دائما ووعاء للمعلومات يمكن الرجوع إليها في أي وقت.
- ب- تساعد التقارير أكثر من وسائل الاتصال الأخرى على فهم واستيعاب المعلومات والحقائق
- ج- تعتبر التقارير القاعدة الأساسية التي تتخذ القرارات بناء طربال
- د- تتميز التقارير بالاعتدال في تكلفة أعدادها بالمقارنة ببعض أساليب الاتصال الأخرى

وعلى ذلك فإن التقرير المكتوب يعتبر من أهم وسائل الاتصال بمنظمات الأعمال والتي من أمثلتها :-

- 1- المقابلات الشخصية
- 2- المحادثات الهاتفية
- 3- الاجتماعات
- 4- التقديم والعرض الشفهي
- 5- الاستبيان
- 6- أجهزة الحاسب الآلي
- 7- أجهزة الفاكس والتلكس

## الهيكل العام للتقارير

|  |               |
|--|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>صفحة الغلاف.</li> <li>عنوان التقرير.</li> <li>صفحة المحتويات.</li> <li>المقدمة (الأهداف، المجال)</li> </ul> | بداية التقرير |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>عرض المعلومات والحقائق.</li> <li>الجدول.</li> <li>الرسوم البيانية.</li> <li>الدراسة والتحليل.</li> </ul>    | صلب التقرير   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>النتائج.</li> <li>التوصيات.</li> <li>الملاحق.</li> <li>ملخص</li> </ul>                                      | خاتمة التقرير |

## المهارة في كتابة التقرير

مهارات كاتب التقرير تساعد على زيادة فعالية التقرير مثل :-

- 1- القدرة على التفكير المنطقي
- 2- القدرة على الاستنتاج والربط بين الأمور
- 3- القدرة على التفسير وتبسيط الأفكار
- 4- القدرة على التعبير والصياغة واختيار الألفاظ والتعبيرات المناسبة
- 5- التمكن من قواعد اللغة والإملاء