

الاتصال والتحرير الإداري

يعتمد العمل الإداري على مبادئ احترام السلم الإداري والمسؤولية 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 ميكانزمات الإدارة.

والاتصال أو تبادل المعلومات، أو توفير التسلية عن طريق الكلام أو الكتابة أو أية وسائل أخرى،¹ وربما كانت أهم أنواعها هي الاتصالات الشخصية التي تحدث عندما يُعبرُ 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.

اصطلاحاً: 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 لآخر 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 أخرى 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 الاتصالية

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 كالاتي :