

محاضرات وجدة تقنيات الاتصال لطلبة السنة الثالثة، مجموعة 3 ، قسم الاتصال

مقدمة من طرف أستاذة الوجدة: الدكتورة بن لعلام

المحاضرة الثالثة: تقنية التقرير

Le rapport

1- تعريف التقرير

التقرير هو وثيقة إدارية هامة تستخدم لوصف أو تحليل مشكلة مطروحة أو عمل مُنجز أو حادثة، وبذلك يتبين أن للتقرير استخدامات مختلفة ويهدف إلى إيصال المعلومات حول المواضيع المشار إليها من المرؤوس إلى الرئيس أو من مصلحة إلى أخرى لذلك فهو يصنف ضمن الوثائق الإعلامية العامة في المؤسسة.

التقرير هو عبارة عن مستند في شكل بيان كامل لحقيقة حدث معين ويتم توجيهه دائما إلى الرئيس أو المسؤول، يتم استخدامه وتحريره لربط الجهة أو السلطة المسؤولة بحقيقة حدث مهم وخطير وغالبا ما يحتوي على عناصر لحل المشكلة التي يتناولها التقرير الذي يُعد الشكل الأكثر تفضيلا للتعبير المكتوب في اللغة الإدارية.

ويؤكد Pierre Jardillier في السياق نفسه على أن التقرير في المقام الأول هو وثيقة من المعلومات والمقترحات.

يُحرر التقرير في الغالب بطلب أو توجيه من الجهة الأعلى رتبة إداريا للحصول على معلومات كافية تسمح باتخاذ قرارات وتدابير، وهو ما يستدعي حث المُحرر الذي يكون قد اطلع على الحادثة أو القضية موضوع التقرير على تقديم اقتراحات تتعلق بكيفية التعامل مع الموضوع وقد يكتفي المُحرر بعرض الواقع بشكل موضوعي دون اقتحام رأيه الشخصي غير أن تدخله أو جادة في عرض الوقائع واستخلاص النتائج تتوقف على نوعية التقرير والأهداف المرجوة منه.

2- خصائص التقرير

أ- من حيث المضمون

- يركز التقرير على معلومات مفصلة وواقية مع إمكانية تقديم الحلول للموضوع أو الحادثة المطروحة في نص التقرير .
- هو وثيقة استعراضية لوقائع تساعد المسؤول من اتخاذ القرار النهائي حول قضية معينة.
- يجب أن يكون تحرير التقرير بأسلوب مباشر دقيق.
- يشتمل التقرير على عدد صفحات معتبرة تتراوح ما بين 10 و 15 صفحة أو أكثر في بعض الأحيان حسب أهمية الموضوع.
- يجب أن تكون لغة التقرير الإداري واضحة ومحترمة لأنه موجه إلى الرئيس.

ب- من حيث الشكل أي العناصر المادية للتقرير

- الرأسية l'entête.

- تُكتب عبارة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية في أعلى ووسط الصفحة وبأحرف واضحة وبارزة لإضفاء الطابع الرسمي على الوثيقة الإدارية.
- **الطابع** وهو يشير إلى اسم الإدارة المُرسلة في أعلى وعلى يمين الصفحة ويشمل بيانات خاصة بالمصلحة المرسله بدقة مما يساعد المرسل إليه على معرفة مصدر الوثيقة (المراسلة) وعنوانها ويراعي في الطابع ذكر الجهة الوصية كالولاية مثلا أو بلدية معينة.
- **الرقم التسلسلي** يرقم التقرير وفقا لتسلسل البريد الصادر ويكتب الرقم مباشرة في أسفل الطابع مع إمكانية إضافة الحروف الأولى من لقب واسم محرره حتى يتسنى معرفة المرسل وتحديد المسؤولية والرقم التسلسلي يسهل عملية الرجوع للتقرير عند الضرورة.
- تحديد صفة مُحرر التقرير والمرسل إليه ويُقصد بذلك صفة مُحرر التقرير أي المنصب الوظيفي الذي يخول له كتابة التقرير وتوجيهه إلى المرسل إليه وهو المعني بموضوع التقرير .
- موضوع التقرير ويعتبر بمثابة العنوان الرئيسي له، لكونه يُلخص مضمونها في كلمات موجزة ودالة ودقيقة.

وفي نهاية التقرير لا بد على مُحرر التقرير أن يذكر المكان والتاريخ الذي يكتسي أهمية كبيرة من الناحية الإدارية والقانونية على اعتبار أن التقرير وثيقة رسمية للمعلومات كما يتعين عليه أيضا إبراز صفة الوظيفية وتوقيعه.

3- خطة التقرير الإداري: يتكون عموما من ثلاثة أجزاء رئيسية مترابطة فيما بينها وهي:

- المقدمة: طرح جدي لموضوع التقرير وتُبرز عناصره الأساسية، فمن الضروري عند قراءة المقدمة أن يفهم المرسل إليه بوضوح سبب التقرير لمعرفة ما يجب فعله أو القرارات التي ينبغي اتخاذها.

- عرض موضوع التقرير في هذا الجزء يقوم محرر التقرير بتقديم وعرض مختلف التفاصيل والتحليلات المرتبطة بالموضوع ويكون هذا الجزء طويلا لأنه يتضمن كل التفسيرات والحجج التي من شأنها إعلام وإقناع المرسل إليه ودفعه إلى اتخاذ القرارات اللازمة.

كما يجب على المُحرر العودة إلى المصادر المادية والنصوص واللوائح للاستناد والبناء عليها.

- الخاتمة: قد تتضمن مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات النهائية مع إبراز الشكل المحدد لها لتسهيل تطبيقها عمليا، غير أن القرار النهائي يبقى في يد المسؤول.

أهداف التقرير

إن الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال التقارير كثيرة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- عرض وضعية معينة أي بيان كامل لحقيقة حادث معين.

- جمع واستقصاء معلومات عن قضية معينة لأن كتابته قد تتم بناءً على طلب من الرئيس الذي يهدف إلى جمع المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب وهذا لن يتحقق دون إعطائه جميع عناصر الموضوع ومن جهة أخرى يمكن كتابة التقرير بمبادرة من الموظف بهدف لفت انتباه مسؤوله إلى مشكلة معينة مرتبطة بحادث معين لدفعه إلى اتخاذ القرار.

من الواضح بأن التقرير تكتسي أهمية كبيرة بالنسبة لكل المؤسسات حيث تسهل عملية التنسيق وتزيد من كفاءة التخطيط التي تستند بقوة على المعلومات الدقيقة وهذا ما تقدمه التقارير.

المحاضرة الرابعة: تقنية التعليم الإداري التعريف، الخصائص، الأهمية

تعريف التعليم:

التعليم الإداري هي مراسلة إدارية داخلية، ووسيلة اتصالية داخلية يتم إرسالها وتوجيهها من الرئيس إلى المرؤوسين، أي أنها نصا إداريا داخليا يُصدره الرئيس إلى مرؤوسيه في صيغة توجيهات إلزامية وتوضيحية بمناسبة تنفيذ نص قانوني أو الشروع في إنجاز عمل معين، يهدف إلى توحيد قراءة وتأويل النص المعني، للوصول إلى ضبط طريقة عمل موحدة، ومواجهة إشكالات تعترض تنفيذ النص أو إنجاز العمل.

من الواضح أن التعليم هي وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطة عليا أي من الرئيس إلى المرؤوس، وهي جملة من التوجيهات والأوامر التي يتم نشرها على نطاق واسع في كل مصالح المؤسسة ومستوياتها الإدارية وتظل سارية المفعول إلى حين تعديلها أو إلغائها.

ومهما بُذل من جهد في صياغة النصوص التشريعية والتنظيمية، لا يمكن لهذه الأخيرة أن تحصي أو تنتبأ بكل الحالات التي قد تطرأ عند تنفيذها، لذلك تلجأ الإدارة إلى:

- **البساطة:** وهي أن يستعمل المحرر الإداري مصطلحات بسيطة وواضحة، وأن يتجنب التكلف والغموض لكي يضمن تبليغ المضمون.

- **الإيجاز:** وهو التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ، فالأسلوب الجيد هو الأسلوب الذي يكون بعيدا عن الحشو على أساس أن يكون معبرا عن المعنى المقصود دون إخلال بالفكرة وبعبارة أوضح الأسلوب الجيد هو الذي لا يضاف إليه شيء.

- **الدقة:** وهي تقتضي على أن يحرص المحرر على استعمال المفردات والكلمات والصيغ في معناها الحقيقي الذي لا يقبل أي تأويل أو افتراض، والإدارة قد تستخدم مصطلحات من القانون الإداري أو المالي أو التجاري مثلا، ففي هذه الحالة يجب على المحرر الإداري معرفتها بدقة حتى يُحسن استعمالها، ويكون بذلك مدركا لمدلولاتها حتى لا تكون محل تساؤلات تحول دون معرفة القصد منها.

- **الموضوعية:** ينبغي على المحرر الإداري أن يتجنب الاعتبارات الشخصية في المراسلات الإدارية وأن يضع نصب عينيه أن النص الذي يُحرره سيُعرض على توقيع سلطة إدارية وأن كل نص صادر من إدارة أو عن أفراد في هذا الشأن، ينبغي أن يلتزم بالموضوعية أي توخي أسلوب محايد لا يعبر

عن أية عاطفة شخصية ولا على أي انفعال مهما كانت براءته، بما في ذلك عبارات الشكر والامتنان المبالغ فيها.

التعليمية لا بد وأن تحرر بطريقة واضحة ومنطقية وبلغت بسيطة وموضوعية، تتجنب الفقرات الطويلة وهو ما يضمن توحيد قراءة وتأويل نص التعليمية لأنها موجهة للجميع.

- عناصر التقديم المادي للتعليمية

1- الدمغية (الرأسية): تكتب عبارة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية في أعلى ووسط الصفحة بأحرف بارزة لإضفاء الطابع الرسمي عليها.

2- الطابع: ويقصد بها اسم الإدارة المرسله أي الهيئة التي تصدر منها ويتكون من كل العناصر التي تساعد المرسل إليه على معرفة مصدر التعليمية وعنوانها.

3- الرقم التسلسلي: يسجل على التعليمية رقم بعد إمضائها ويكتب هذا الرقم مباشرة أسفل الطابع مع إضافة الحروف الأولى للإدارة، وكذا اسم محررها لتحديد المسؤوليات.

4- المكان والتاريخ: عنصران مهمان وعادة ما يدونان في أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى ويتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة.

5- عنوان وموضوع التعليمية: يعتبر الموضوع بمثابة العنوان الرئيسي للتعليمية لأنه يلخص مضمونها حتى يفهم المرسل إليه فحواها قبل قراءة التفاصيل لذلك يجب أن يكون واضحاً ودقيقاً ومعبراً عن كل حيثيات التعليمية.

6- المراجع: هي السند الذي ترجع إليه الإدارة عند الضرورة، وتتضمن رقم التعليمية وتاريخ صدورها، مع العلم أن المرجع قد يكون نصوص تشريعية أو تنظيمية من أجل إضفاء الصبغة القانونية على مضمون التعليمية.

7- التوقيع أو الإمضاء: تنتهي كل الوثائق الإدارية وعلى رأسها التعليمية بتوقيع المرسل وبيان صفته الوظيفية وإسمه الشخصي، وقد يتولى التوقيع شخصاً مفوضاً نيابة عن الرئيس الإداري أو صاحب السلطة القانوني، في هذه الحالة يتعين على الموقع بالنيابة إضافة عبارة التفويض وذكر الصفة الوظيفية للمفوض.

وتُسجل هذه المعلومات والتوقيع وختم الإدارة أسفل الرسالة إلى اليسار، ويكون التوقيع باليد والغاية من ذلك تحميل الموقع تبعات الرسالة وما يترتب عنها من التزامات قانونية.

نموذج عن تعليمية

تعليمية وزارية خاصة بتطبيق مرسوم تنفيذي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائر في 03 أوت 2015

وزارة التربية الوطنية

الأمانة العامة

الرقم:

تعليمية وزارية خاصة بتطبيق المرسوم التنفيذي رقم 285/1 المؤرخ في 24 سبتمبر 2014 المحدد للأماكن العمومية التي يُمنع فيها تعاطي التبغ وكيفيات تطبيق هذا المنع.

موجهة إلى:

- السيد/ مفتش أكاديمية الجزائر
- السيدات والسادة/ مديري التربية للولايات
- السيدات والسادة/ المفتشين لجميع المستويات
- السيدات والسادة/ مديري المؤسسات التعليمية

المراجع:

- 1- الأمر رقم 85-05 المؤرخ في 16 فيفري 1985 المتعلق بحماية الصحة.
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 285/01 المؤرخ في 24 سبتمبر 2014 المحدد للأماكن العمومية التي يُمنع فيها تعاطي التبغ.

تطبيقا لنصوص المراجع أعلاه، يشرفني أن أطلب منكم السهر على تطبيق ما يلي:

- 1/ منع تعاطي التبغ على جميع التلاميذ في كل مستويات داخل المدارس.
- 2/ منع تعاطي التبغ على كل المستخدمين التربويين والإداريين في المؤسسات التربوية.
- 3/ على رؤساء المؤسسات التعليمية إيجاد أماكن معزولة للمدخنين.
- 4/ تطبيق المادة 10 من الفصل الثالث للمرسوم التنفيذي رقم 285-01 المؤرخ في 24 سبتمبر 2014 المذكور أعلاه، على كل مستخدم مخالف لهذه التعليمات.

الأمين العام

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

المحاضرة الخامسة: تقنية الاجتماعات.

التعريف، الأهمية، الوظائف

الاجتماعات

تعريفها:

تعتبر الاجتماعات من الظواهر التي غالبا ما تصادف الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية، سواء كان هذا الفرد موظفا بسيطا أو إطارا مسيرا في مؤسسة ما اقتصادية كانت أو تعليمية أو خدماتية فالاجتماعات وسيلة فعالة لإشراك المجموعة في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات لإتاحتها للجميع. يُعد الاجتماع من الوسائل الرئيسية في مختلف المؤسسات والمنشآت مهما كان نوعها وطبيعتها وحجمها، والاجتماعات عامة هي اجتماع مجموعة من المسؤولين لتبادل الآراء والخبرات بهدف مناقشة ودراسة موضوع معين للوصول إلى قرارات نهائية بشأنه، كما تعتبر وسيلة لتوصيل المعلومات والبيانات بين الأفراد في مختلف المستويات الإدارية.

"يعرف الاجتماع على أنه لقاء بين مجموعة من الأشخاص، لديهم أهداف مشتركة، يرتبطون فيما بينهم بعلاقات سيكولوجية ومهنية ظاهرة، ويجتمعون معا لمناقشة موضوع مشترك من أجل الوصول إلى قرارات معينة حول هذا الموضوع.

كما يُعرف على أنه تبادل للمعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر لهم أفكار فاعلة من أجل إنجاز نتائج محددة"

- مراحل الاجتماع

يمر الاجتماع بثلاثة مراحل أساسية لا بد من الإعداد الجيد لها حتى يضمن تحقيق أهدافه وهي:

1- مرحلة ما قبل الاجتماع: ويُطلق عليها أيضا اسم مرحلة التخطيط أو الإعداد للاجتماع، وتتضمن مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار وتمثل فيما يلي:

أ- تحديد الهدف من الاجتماع ومدى الحاجة إليه أي قبل عقد الاجتماع لا بد من تحديد الغرض من عقده أو الدعوة إليه فمثلا:

- وجود معلومات جديدة يجب إبلاغها للموظفين

- توحيد المفاهيم اتجاه موقف أو مشكلة معينة تواجهها المؤسسة.

- ضرورة اتخاذ قرارات في مصلحة المؤسسة.

2- مرحلة أثناء الاجتماع:

وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة انعقاد الاجتماع ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة فترات وهي:

أ- في بداية الاجتماع أو ما يطلق عليه افتتاح الاجتماع

ب- خلال الاجتماع أو ما يطلق عليها مرحلة المناقشات

ج- نهاية الاجتماع أو ما يطلق عليه ختام الاجتماع فلا بد من مراجعة الخطوات العملية التي اتفق عليها.

3- مرحلة ما بعد الاجتماع:

أو ما يطلق عليه باسم المتابعة والتقييم وتهدف هذه المرحلة إلى التأكد من أن ما تم اتخاذه من قرارات قد تم تنفيذها حسب الخطط الموضوعية وتتضمن هذه المرحلة خطوات فرعية كما يلي:

أ- إعداد وقائع محضر الاجتماع.

ب- إعداد جدول الأعمال للاجتماع القادم

ج- تحديد الأشخاص المسؤولين عن متابعة الاجتماع

أهمية الاجتماع كتقنية اتصالية في المؤسسات

- تتيح الاجتماعات الفرصة للمشاركين فيها للتعبير عن آرائهم أيا كانت وظيفتهم المهنية.

- تفرز الاجتماعات وجهات نظر مختلفة مفيدة لأصحاب القرار في المؤسسة، حيث تساعدهم على وضع السياسات المناسبة والوصول إلى اتخاذ القرارات المفيدة للمؤسسة بهدف تحقيق أهدافها.

- تتيح الاجتماعات الفرصة للأفراد في مختلف المستويات الإدارية للالتقاء والتعارف وتبادل وجهات النظر وتكوين صداقات عمل تكون مفيدة للمؤسسة.

- تساعد الاجتماعات في تسهيل الموافقة على قرارات معينة والمشاركة في تحمل المسؤولية.

المحور الثالث: تقنيات الاتصال الشفوية في المؤسسة، التعريف، الأهمية، الوظائف

المحاضرة السادسة: تقنية المقابلة

تعتمد كل المؤسسات مهما كان حجمها وطبيعتها إلى جانب تقنيات الاتصال المكتوبة على التقنيات الشفوية التي تتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلام المنطوق. يحتل الاتصال الشفهي مكانة هامة وحيوية في حياة المؤسسة ونجاحه يتوقف بدرجة كبيرة على القدرة على الإنصات ثم القدرة على الكلام، وفي هذا السياق يؤكد الباحث الأمريكي Pault. Rankin على ان الاتصال الشفوي يحتل نسبة 45% من حالات الاتصال الموجودة داخل المؤسسة، وهذا معناه أن الفاعلين فيها يمارسون الاتصال الشفوي بدرجة كبيرة ونجاحه متوقف ومرتببط بمدى القدرة على الإنصات حتى يحقق الاتصال في المؤسسة هدفه الأساسي".

وفي السياق ذاته فقد أكد نفس الباحث أن عملية الاتصال الشفوية قد تتعرض إلى التشويه والتغيير وإلى سوء الفهم والاستيعاب السيء أثناء انسيابها ووصولها إلى المستقبل، فقد تتباين الرسائل والأفكار والمعاني المرسلة شفويا من قبل المرسل عن تلك التي فهمها المستقبل أو المتلقي ويعود ذلك لأسباب كثيرة، وهذه الأسباب تؤثر في عملية الاتصال، ومن النادر أن يحدث توافق وتطابق بين ما قصده المرسل وما فهمه المستقبل وتعود هذه الحالة إلى جملة المعوقات التنظيمية والنفسية والاجتماعية وحتى الفنية.

1- المقابلة:

تعريفها:

تعتبر المقابلة إحدى التقنيات الفعالة في عمليات الاتصال وجوانبها المختلفة، وفي ميادين الحياة اليومية العملية، وتعتبر وسيلة ناجحة وفعالة ومدعمة لمن يتقن استخدامها، لأن من مهام الإدارة الحديثة هي المقدرة على القيام بعمل مقابلات ناجحة مع الأفراد الذين يعملون في إطار المنظمة.

- مراحل مقابلة التوظيف

* قبل المقابلة

وهي أول وأهم خطوات الاستعداد لمقابلة التوظيف بجمع المعلومات الكافية والضرورية عن مجموعة من العناصر المرتبطة بالوظيفة.

* أثناء المقابلة

التقييم الذاتي: لا بد من تقييم نفسك على ضوء المعلومات التي جمعتها عن الوظيفة الشاغرة بهدف:

- ربط مهاراتك وخبرتك بالمهارات المطلوبة في الوظيفة.
- تحضير المستندات المطلوبة، لا بد على المترشح إحضار كل الوثائق المطلوبة منه.

* بعد المقابلة:

1- المتابعة:

من المفيد أن تحتفظ بملاحظات للفترة الزمانية اللازمة لجهة التوظيف لإخطارك عن اختبار لك للمقابلة فقد يستغرق ساعات أو أيام محدودة وقد يمتد لعدة أسابيع.

2- تقييم الأداء والاستفادة من الأخطاء:

قد تخضع خلال عملية بحثك عن الوظيفة المناسبة لعدة مقابلات توظيف في جهات مختلفة.

2- مقابلة الترقية:

تعددت التعاريف المقدمة لهذا المفهوم، فمن الناحية اللغوية، فالترقية مشتقة من كلمة ترقى أي انتقل من حال إلى حال آخر، أي انتقل من درجة إلى درجة أعلى منها بمعنى الارتقاء والصعود.

أما من الناحية الإدارية، فالترقية تعني تكليف بمهمة من الوظيفة الموجودة فيها إلى وظيفة أعلى من حيث المسؤولية والسلطة من المستوى الأدنى إلى الأعلى.

ومن الناحية الاقتصادية فتعني زيادة في الجوانب المادية، أي الراتب الشهري والمنح.

أهمية مقابلة الترقية

إن أهمية الترقية على مستوى المنظمة والدولة حقيقة مؤكدة وضرورة ملحة لضمان تحقيق الأهداف.

3- مقابلة الشكوى

تكون عبارة عن مقابلة بين مقدم الشكوى والجهة الرسمية المُستقبلة لها.

وتتضمن هذه المقابلة شكاوي الموظفين وتُعبّر عن جملة من المشاكل والتوترات الموجودة داخل المؤسسة.