**1-وسائل الإتصال:**

وهي عبارة عن الوسائل والأساليب التي يتم من خلالها نقل المعلومات والأراء والأفكار من المرسل إليى المستقبل، وتختلف طبيعة ونوع وسيلة الإتصال حسب الجمهور المستهدف وكيفية تحقيقها للهدف المطلوب في النهاية.

* 1. **وسائل الإتصال المباشر**:

وتتم عن طريق الإتصال الشفوي لا المكتوب، عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمُسْتَقْبِل، ويستخدم هذا الأسلوب في الموضوعات التي تحتاج إلى شرح وتفسير.

* **الاجتماعات**: وهي عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر لكي يتناقشوا في موضوع في جلسة رسمية و تعد هذه الوسيلة من الوسائل الهامة في الاتصالات الشفوية بين الإدارة والموظفين وتكون في شكل اجتماعات أسبوعية أو شهرية او دورية، تجمع الموظفين ورؤسائهم لمناقشة المسائل المتصلة بتأهيل الموظفين للعمل، وتسمح الاجتماعات بالاستفادة من الخبرة وأقدمية أعضاء الهيكل التنظيمي.
* **الندوات**: تعد إحدى وسائل الإتصال التي تهدف إلى تحقيق التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين

أو بين الخبراء وبين العاملين في المؤسسة حيث يتم نقاش موضوع يشكل صعوبة في معالجته على المستوى الفردي، وتنتهي الندوة بتوصيات بعد مناقشات حرة والإجابة على الأسئلة المطروحة.

* **المقابلات الشخصية**: وهي إحدى وسائل الإتصال الشخصي المهمة والمباشرة، وتتم بين شخصين اثنين أو أكثر؛ حيث يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مشكلة معينة، من أجل تحقيق قدر كبير من التفاهم المستمر وتبادل الخبرات، ومن أهم المقابلات الشخصية مقابلات التوظيف، مقابلات النصح والإرشاد، مقابلات التأديب، مقابلات ترك الخدمة.
* **الزيارات الميدانية**: تعتبر الزيارات إحدى وسائل الإتصال المباشر المهمة للتعرف على مواقع المشروعات التي تم تحقيقها أو التخطيط لتنفيذها، وهي من أقوى الوسائل في ايصال المعلومة والوصول للهدف.
* **المكالمات الهاتفية:**يعد الإتصال الهاتفي من أساليب الاتصال في المؤسسات الكبيرة ويستخدم في الأمور المستعجلة، وهي نوع من الإتصال الشفهي الذي يحقق السرعة والمرونة في تمرير المعلومات وحل المشاكل التي تعترض سير العمل، وكذا تدعيم العلاقة بين الإدارة والعاملين.
	1. **وسائل الإتصال غير المباشر:**

**من أهم وسائل الإتصال غير المباشر ما يأتي:**

* **الإتصال الكتابي: يعتمد هذا الإتصال على الكلمات والعبارات والمصطلحات المكتوبة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى الرسل إليه، من أجل نقل المعلومات والبيانات، ولكي يحقق هذا النوع من الاتصال الهدف منه يجب أن تتسم الكلمات المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة. وتتمثل في الرسائل الإدارية والتقارير، الأوامر والقرارات الإدارية، المذكرات والشكاوى.**
* **الإتصال السمعي: ويتم هذا الإتصال عن طريق حاسة السمع، وتتمثل في الخطب في المحافل**

**والاجتماعات والمحاضرات والندوات والإذاعة، وهو وسيلة اعلامية ناجحة وذلك لاتساع مجالاتها.**

* **الإتصال البصري:**وهنا يكون التعامل مع ما يشاهده الأفراد عن شيء ما، فالإتصال اللفظي لا يمكن أن يتم إلا بالتوافق مع الإتصال اللفظي، فالتعابير التي تظهر على الوجه أثناء التحدث والتواصل البصري يزيد من وضوح الرسالة المنقولة من المرسل إلى المرسل إليه، كما أنه يشمل الإتصال بالإشارات أو الملصقات أو لوحات الإعلانات.
* **الإتصال السمعي البصري:** وهو يتمثل في نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه عن طريق الصوت والصورة معا، والتي يمكن أن تظهر على شاشات التلفاز أو السينما أو بواسطة أجهزة الفيديو
* **الإتصال الإلكتروني:** والذي يتم عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة كالبريد الإلكتروني وخدمة Sms…إلخ.

**المحور الثاني مدخل إلى التحرير الإداري**

يعتمد النشاط الإداري عموما والإتصال بوجه خاص في الإدارات والمؤسسات العمومية على الوسائل الكتابية والدعائم الورقية بشكل أساسي

**1-مفهوم التحرير الإداري:**

التحرير لغة من حرر يحرر تحريرا أ ي كتب، وتحرير الكتابة أي إقامة حروفها وإصلاح السقط منها(الخطأ)، وتحرير الحساب اثباته مستويا لا غلث فيه ولا سقط ولا محو[[1]](#footnote-2). أي إعطاء الحرية للتعبير أي الإنشاء والكتابة.

**اصطلاحا:** مجموعة الوثائق التي تكتبها وتنشئها الإدارة بواسطة موظفيها، وفق صيغ ومواصفات خصوصية، تستجيب لطبيعة النشاط الإداري،وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الادارية الأخرى.

أو هو جميع المراسلات والعقود والوثائق الإدارية، تحرر وترسل إلى المصالح العمومية أو إلى الأشخاص الطبيعيين في شكل رسائل أو جداول إرسال أو برقيات أو مذكرات أو مناشير أو تقارير أو محاضر ، وعليه فإن كل تحرير إداري يقتضي قبل كل شيء معرفة كافية لللغة التي يتم بها التحرير ومن جهة أخرى فإنه يتطلب بصفة عامة:

**-**الوضوح في التعبير والأفكار؛

-التنسيق المنطقي للمعاني والاستدلالات؛

-الأسلوب الصحيح والدقيق في التحرير؛

**2-شروط التحرير الإداري:**يراعى في التحرير الإداري عدة شروط أهمها:

**2-1 الشروط المتعلقة بالمضمون:**

* **الأسلوب وخصائصه:** لا يعتبر الأسلوب الإداري اسلوبا خاصا، لأن اللغة التي تستعملها الإدارة ليست لغة مميزة، فهي تستعمل مجموعة من الكلمات والعبارات المتداولة، والتي ينبغي على المحرر الإداري استعمالها للتعبير عن أفكاره حتى يفهمه الغير بسهولة، ولذا يجب على المحرر استعمال لغة صحيحة وسليمة؛ وأن يراعي تحقيق الخصائص الآتية:

**-الوضوح:** يجب أن تكون الرسالة الإدارية واضحة ومفهومة من طرف المرسل إليه.

**-البساطة:** وهي استعمال مصطلحات فنية بسيطة وواضحة وأن يتجنب التكلف والغموض لكي يضمن تبليغ مضمون الرسالة.

**-الإيجاز:**وهو التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ تماشيا مع القول السائد خير الكلام ما قل ودل، فالأسلوب الجيد هو الذي يكون بعيدا عن الحشو، وعلى أساس ان يكون معبرا عن المعنى المقصود دون الإخلال بالفكرة.

**-الدقة:**وهي أن يحرص المحرر على استعمال مفردات وكلمات وصيغ لا تقبل أي تأويل أو افتراض، فيجب على المحرر الإداري معرفة القانون الإداري أو المالي، أو التجاري مثلا حتى يحسن استعمالها.

**-الموضوعية:** يتوجب على المحرر الإداري تجنب الإنقياد إلى المؤثرات الذاتية أو الخارجية، والتجرد من الأحكام المسبقة أو الإنحياز لجهة معينة، فينبغي أن يترفع عن الصيغ العاطفية أو العبارات الإنفعالية وكل ما من شأنه أن يُخِل بمبدأ التجرد والحيادية، ويستحسن في هذا السياق استعمال أفعال مبنية للمجهول، ولغة خطاب تتسم بالتناسق وتبرز الصفة الوظيفية للمحرر لا صفته الشخصية.

**-احترام السلم الإداري**:هو التنظيم الهرمي السائد داخل المؤسسات، الذي يضمن عدة مستويات من الأعلى إلى الأسفل، تحركه السلطة الرئاسية والتي تربط الرئيس بمرؤوسيه، ويجب امتثال المرؤوسين إلى أوامر وتوجيهات وتعليمات الرؤساء على مختلف المستويات السُلَّمية.

فأسلوب المخاطبة أو التحرير يختلف عندما يخاطب الرئيس مرؤوسيه حيث يأمرهم، يفرض عليهم، يدعوهم، يلفت انتباههم، أما المرؤوس عندما يحرر لرئيسه فإنه: يعرض، يقترح، يرجو، يفيد، يرسل، يقدم.

**-المجاملة:** هي الشكل الاحترامي للمراسلة الإدارية من خلال عبارات مهذبة، والتي تؤدي إلى ترك أثر طيب في نفسية المرسل إليه بغض النظر عن طبيعة الرد (ايجابي أو سلبي)، بحيث يجب على المحرر الإداري التحلي باللباقة وانتقاء الألفاظ والعبارات الإيجابية، ومن مقتضيات المجاملة صيغ مثل: يشرفني، يسعدني، يؤسفني، كما يدخل في ميزة المجاملة عدم ذكر مصدر المعلومة، وذلك من خلال الاعتماد على صيغة المجهول:

* لقد لفت انتباهي؛
* عُرضت علي رسالة.....
* أبلغني بعض المتعاملين أو بعض الموظفين؛
* عرض علي تقرير يثبت من خلاله....

**-المسؤولية:** وهي من أهم الأسس للإدارة؛فالوثائق والمحررات الإدارية يقوم بها أشخاص لهم اختصاص في ذلك؛ فيجب على المُحَرِر التحلي بروح المسؤولية عند الكتابة، فيعبر بتحفظ عند اتخاذ القرارات التي لا تدخل في نطاق اختصاصه، كذلك يجب عليه التدقيق والتحقيق قبل كتابة أي مُحَرَر إداري(وثائق ادارية).

* **ترتيب الأفكار والاستدلالات عند التحرير:** يسعى المُحَرر الإداري إلى جمع معطيات الموضوع المطروح، وكذا المسائل التي تتضمن في تقديره على بعض الفوائد التي قد يستغلها أثناء التحرير كقيامه بالتحريات غن اكتشاف حقائق في قضية من القضايا.
* **تصميم المراسلة:** ينبغي على المحرر الإداري (المرسل) إعداد وتصميم مناسب للمراسلة، ويحتوي التصميم على:

**-مقدمة:** ويجب أن تكون موجزة كما أنها تقتضي ذكر النقاط الرئيسية التي ستعالج في العرض.

**-العرض:** وهو صلب الموضوع وصياغته تكتسي أهمية بالغة، إذ يجب ترتيب أفكاره (المُحَرِر الإداري) واستدلالاته وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لاقناع الجهة المعنية بمبررات مؤكدة.

**-الخاتمة:** وهي النهاية المنطقية لعمل المُحَرِر الإداري ونتيجة لما تضمنه العرض، فقد تكون مثلا على شكل اتخاذ قرار أو تكون على شكل اقتراح معين أو طلب أو رجاء....

**2-2الشروط المتعلقة بالشكل**: تراعى النقاط الآتية في الجانب الشكلي:

* **وحدوية الموضوع**: وهي أن تتناول المراسلة الإدارية موضوعا واحدا وأن تحرر على وجه واحد من الورقة، لضمان عدم التباس الأمر على المرسل إليه؛ وفهم مضمون الرسالة بشكل جيد.
* **احترام السلم الإداري:** يجب احترام السلم الإداري حسب ما تقتضيه الإدارة المعنية.
* **قياس الورق المستعمل:** ينبغي أن تحرر الرسالة الإدارية على ورق مقياسه كالآتي:

**-**مقياس $27×21$، -مقياس $29×21$، -مقياس $31×21$، شريطة أن تتضمن كل مراسلة نوعا واحد من هذه المقاييس دون الجمع بينها، ويستحسن استعمال المقياس الأول وذلك لتداوله وكثرة استعماله في الإدارة.

* **ترك الهوامش:** يجب ترك الهوامش من جميع الجهات للورقة كما هو مبين في الشكل الآتي:



تتكون الرسالة الإدارية من حيث الشكل على:

**1-الدمغة**: وتتكون من :

* 1. **شعار الدولة:** وهو الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ويكتب في سطر واحد أعلى المراسلة الإدارية
	2. **الطابع والعنوان:** وهو البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المعنية، وتظهر في الزاوية العليا للجهة اليمنى، ويتكون غالبا من النقاط الآتية:

**-**اسم الوزارة أو الولاية

**-**اسم المديرية أو القسم أو القسم أو الدائرة أو المصلحة

اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة

مثال ذلك:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي

مديرية برمجة البحث والتقييم والاستشراف

**2-رقم التسجيل:** ويراعى فيه العناصر الآتية:

-الرقم التسلسلي الصادر

-رمز المصلحة

-السنة التي صدرت فيها المراسلة. ومثال ذلك: رقم 018/ ن م ب ع/2023

**3-المكان والتاريخ:** هما عنصران مهمان في المراسلات الإدارية، ويدون أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى، ومثال ذلك: الجلفة في 10 نوفمبر 2023.

وإذا كانت المراسلة في شكل جدول ارسال او قوائم او كشوف فيكتب التاريخ والمكان أسفل الوثيقة.

**4-بيان المرسل:**وهو البيانات التي تسمح بمعرفة المصلحة أو الشخص صاحب الرسالة، ويجب أن تكون مجردة من أي صفة أخرى، ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة أسفل التاريخ.

**5-المرسل إليه:** وهو البيانات التي تسمح بمعرفة الطرف الذي وجهت إليه الوثيقة الإدارية ويكون كذلك في الجهة اليسرى أسفل المرسل.

**6-السلم الإداري:** غالبا ما ترسل الرسالة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية، فلا يمكن لأي أحد تجاوز رئيسه المباشر، وتختصر العبارة : ع/ط: عن طريق، ت/ب: تحت إشراف.

1. محمد بن مكرم ابن منظور، مرجع سابق، ج4، ص184. [↑](#footnote-ref-2)