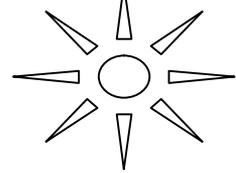


1

أولاً 

التقرير.. وسيلة فعالة



مقدمة:

أن الهدف الأساسي لكتابة التقارير هو نقل المعلومات، وفي بعض الحالات تستخدم التقارير كوسيلة لتقديم توصيات أو اقتراحات، وعلى ذلك فإنه يجب إتباع أسلوب في إعداد وكتابة التقارير يهدف إلى أن يكون التقرير:

- واضحاً: سهل فهمه واستيعابه.
- موجزاً: بما يكفي لخدمة الغرض منه.
- كاملاً: يغطي كافة جوانب الموضوع.
- دقيقاً: يحتوي على معلومات صحيحة.

ويعتبر التقرير المكتوب أحد أساليب الاتصال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في اختصاصه، كما يعتبر بصفة عامة ضمن أساليب الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو ما يطلق عليه Effective Human Communications والتي تتلخص في:

- المقابلات الشخصية Interviewing
- التقديم والعرض Presentation
- كتابة التقارير Report Writing
- الاجتماعات Meetings
- الاستقصاءات Questionnaires
- الملاحظة ودراسة العينات Observations
- الوثائق والمستندات Documents

وتهدف أي من هذه الأساليب إما إلى تجميع معلومات "Collect" أو إلى نقل وتوصيل معلومات "Tell"، أو الاثنين معا وهو ما يطلق عليه "الاتصال ذو الاتجاهين"، إلا أن التقرير يعتبر اتصال في اتجاه واحد حيث يتم من خلاله نقل وتوصيل معلومات وليس تجميع معلومات.

التقرير المكتوب والعرض الشفهي:

وحتى تزداد فعالية التقرير المكتوب كوسيلة للاتصال، فإنه غالباً ما يدعم بأسلوب آخر من أساليب الاتصال وهو التقديم والعرض، فمن الملاحظ في الحياة العملية أنه عادة ما يصاحب التقرير المكتوب عرض شفهي لمحتوياته يتم من خلاله التركيز على النقاط الأساسية في التقرير، مثل النتائج التي يتم التوصل إليها أو التوصيات والاقتراحات المطلوب الأخذ بها، ولا يغني العرض عن التقرير - إلا أنه يساعد على تحقيق المزايا التالية:

- 1- إمكانية الإجابة على الاستفسارات التي قد يحتاجها القارئ في وقت قصير.
- 2- التركيز على النقاط الأساسية وإمكان الإسهاب في شرحها وتوضيحها.
- 3- استخدام القدرات الشخصية في التأثير والإقناع بوجهة النظر كاتب التقرير.

- 4- استخدام وسائل الإيضاح السمعية والبصرية كأدوات للتشويق والإقناع.

ويجب أن يكون إجراء العرض الشفوي مسبقاً بتقديم وتوزيعه، وذلك حتى تعطي فرصة للقارئ للإطلاع عليه وتحديد أي استفسارات أو

إيضاحات يحتاجها من كانت التقرير وتكوين رأي في النتائج أو التوصيات تناقش أثناء العرض، ويراعي أن تكون الفترة بينها مناسبة للتعرف على ردود الفعل والاتجاهات العامة لدي القراء مما يسهل على الكاتب تجهيز الردود المناسبة للأسئلة المتوقعة، كما يتيح له فرصة استكمال بحث أي نقاط لم ترد في التقرير ويستشف حاجة القارئ إليها.

المهارة في كتابة التقارير:

قد يعتقد البعض أن كتابة التقارير من الأمور السهلة أو البسيطة، إلا أنها في الواقع عملية لها أصول علمية يجب أن تراعي، كما أنها تتطلب مهارات في كاتب التقرير تساعد في زيادة فعالية التقرير مثل:

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

ولا شك أن غياب هذه المهارات وعدم تنميتها لدي الأشخاص الذين تتطلب طبيعة عملهم كتابة تقارير كثيرة قد يؤدي إلى فشل الفرد في أداء عمله، فقد تكون الفكرة صائبة أو التوصية صحيحة أو الاقتراح في مكانه المناسب ويحقق الكثير من الفوائد للمنشأة، إلا أن عدم القدرة على التعبير السليم والمقنع قد يحول دون موافقة القارئ عليه والأخذ به.

ومن هنا تظهر أهمية الإعداد السليم للتقارير، ومراعاة المبادئ العلمية لكتابتها، واكتساب المهارات الفردية اللازمة لذلك حتى تتحقق له الفعالية والتأثير المطلوبين، وكلما زاد الاتجاه نحو إشباع احتياجات القارئ من التقرير وتوقعاته ومخاطبة اهتمامه، كلما زادت فرصة نجاح التقرير كوسيلة اتصال، فالقارئ عنصر أساسي ومهم يجب أن يدرس بعناية قبل البدء في إعداد التقرير، كما يجب أن تدرس ملاحظاته وردود فعله أثناء وبعد إعداد التقرير، ويمكن تصور هذه العلاقة كما في الشكل التالي:

