

مقدمة بحث عن الاتصال الكتابي

يعتبر الاتصال أحد الأدوات والطرق التي يستخدمها الناس من أجل تبادل ونقل المعلومات فيما بينهم، وفي كثير من الأحيان يعتبر الأشخاص الاتصال أمراً مفروغاً منه، فيقوم المتواصلون باستمرار بتبادل المعلومات، وذلك من خلال الكتابة أو الكلام أو أي طريقة أخرى، وبالتأكيد فإن أي اتصال يكون فيه طرفان، وهما طرف مُرسل الذي يقوم يرسل الرسالة أو المعلومة، وطرف مستقبل وهو من يستقبل المعلومة أو الفكرة، كما ويمكن إيجاز وسائل الاتصال بالاتصال اللفظي الذي يستخدم فيه الفرد الكلمات، والاتصال الكتابي الذي يعتمد على استخدام الفرد للكتابة لتخزين المعلومات.

ومن خلال بحثنا عن الاتصال الكتابي سندرُجُ بدايةً تعريف الاتصال بمفهومه الأعم، ثم مفهوم الاتصال الكتابي أحد أنواع الاتصالات بين الأشخاص، انتقالاتاً إلى الحديث عن أنواع الاتصال الكتابي، ومميزات هذا الاتصال، وسليبياته أو معوقاته، وكيفية التغلب على تلك السليبيات، انتهاءً بطريقة سير عملية الاتصال.

بحث عن الاتصال الكتابي

الاتصال هو وسيلة مستمرة ودائمة بين كافة الأفراد، ومن خلال بحثنا سنتعرف على مفهوم الاتصال ومفاهيمه بشكل سلس وبسيط على نحو الوثيرة الآتية:

مفهوم الاتصال

يمكن تعريف الاتصال على أنه انتقال وتبادل المعلومات والعواطف والاتجاهات من فرد لآخر أو من مجموعة لمجموعة أخرى، أو أنه ابتكار مجموعة من المعاني لخلق رسالة ذات معنى وإرسالها واستقبالها باستخدام عدة وسائل، وتكمن أهمية الاتصال في معرفة الطريقة المثلى لتقديم وتبادل المعلومات لا سيما في مجال الأعمال والإعدادات المهنية، وتتنوع أشكال الاتصال ما بين الاتصال اللفظي والاتصال الكتابي.

مفهوم الاتصال الكتابي

الاتصال أو التواصل الكتابي هو نوع من الرسائل التي تستخدم الكلمات المكتوبة، بحيث يتم نقل رسالة من خلال الكلمات أو الرموز المكتوبة، وهو الطريقة الأهم والأكثر فعالية للاتصال التجاري، ويحتاج الفرد إلى استخدام هذا الأسلوب عند تعامله مع مهمات تحتاج إلى تفصيل كالأرقام والحقائق، وتعد رسائل البريد الإلكتروني والمذكرات والتقارير والوثائق والخطابات والمجلات ووصف الوظائف وأدلة الموظفين التي يتم تبادلها في الشركات من أشكال التواصل المكتوب، وتكمن أهمية هذا الأسلوب تحديداً في مكان عمل الفرد حيث يستخدم الكتابة لتخزين المعلومات المهمة عن العمل والعودة لها عند الحاجة [1].

أنواع الاتصال الكتابي

يمكن تصنيف أنواع الاتصال الكتابي إلى نوعين رئيسيين، وهما:

الأنواع المستخدمة داخلياً للعمليات التجارية

يمكن تصنيف أنواع الاتصال الكتابي المستخدمة داخلياً للعمليات التجارية إلى الآتي:

- رسائل البريد الإلكتروني.
- رسائل فورية.
- كتيبات الوظيفة.
- المذكرات.
- التقارير.
- النشرات.

- وصفُ الوظيفة.

الأنواع المستخدمة بشكل عام مع عملاء أو شركات أخرى

يمكنُ تصنيفُ أنواع الاتصال الكتابي المستخدمة بشكل عام مع عملاء أو شركات أُخرى إلى الآتي:

- رسائل البريد.
- رسائل الفاكس.
- رسائل البرقيات.
- الاقترحات والإعلانات.
- العقود.
- النشرات الإخبارية.
- الكتيبات.
- البطاقات البريدية.
- الإعلانات.

مميزات الاتصال الكتابي

يعتمدُ الأشخاص على نوع الاتصال الكتابي عندما تكونُ المعلومات المراد نقلها طويلة وتتضمن بعض المصطلحات المعقدة التي لا يمكن تفسيرها شفهيًا، ومنُ مميزات الاتصال الكتابي ما يأتي[2]:

- تكونُ وثائق الاتصال الكتابي بمثابة سجل دائم، مما يسهلُ التحقق منها والرجوع إليها في أي وقت.
- يساعدُ الاتصال الكتابي في إعطاء الفرد المدة اللازمة والمُناسبة للتفكير والردّ الأمثل.
- يقدّم الاتصال الكتابي عرض دقيق وواضح وخالي من أي تشويه.
- يساعدُ الاتصال الكتابي على جعل الاتصال أكثر فعالية لأنه موثوقًا.
- تعتبرُ الوثائق المكتوبة من أنسب الطرق لإرسال البيانات الإحصائية والرسوم البيانية والصور وغيرها.
- يساعد الاتصال الكتابي الجيد في خلق النوايا الحسنة بين المرسل والمستقبل وتعزيز الأعمال والعلاقات التجارية.
- يساعد الاتصال الكتابي في تفويض السلطة إلى المرؤوس، فمن المستحيل تفويض سلطة دون سند مكتوب.
- تساعد الأوامر المكتوبة على توزيع العمل وتوزيع الوظائف وغيرها من الأمور الإدارية على التقليل من الغموض وتسهيل عملية تثبيت المسؤولية.

سلبيات الاتصال الكتابي

كما هو الحال في مختلف أنواع الاتصال للتواصل الكتابي بعض السلبيات، أبرزها ما يأتي:

- قد تحتوي وثائق أو رسائل الاتصال الكتابي على بعض الأخطاء الإملائية، وهذا شيءٌ سلبي بالتأكيد، خاصةً إن كان الأمر متعلقًا بوظيفة أو غيرها.

- يتطلبُ الاتصال الكتابي مهارات كتابية ولغوية جيّدة، بحيث تُكتب الوثيقة أو الرسالة بجزالة ووضوح دون أيّ غموض أو كلمات غير مفهومة أو يوجد بها أيّ أخطاء إملائية.
- قد لا يدرك بعض الأفراد كيفية جعل الهدف هو محور الرسالة، فيركّز على محاور فرعية بدلاً من الأساسية، وبالتالي فإنّه لن يوصل المقصد بالطريقة الأمثل.
- يعتبرُ الاتصال الكتابي أحد أنواع الاتصال المكلفة مادياً بالنسبة لبقية أنواع الاتصال الأخرى، بحيث أنّه قد يحتاجُ إلى قرطاسية أو طباعة أو مُستلزمات أخرى.
- لا يوفرُ الاتصال الكتابي إمكانية رد سريعة وفورية للرسائل خاصّة إنّ فصلت بين المُرسِل والمُستقبل مسافات وأماكن شاسعة، في حين أنّ بعض الرسائل تتطلبُ استجابة فورية.
- لا يمكنُ للاتصال الكتابي الحفاظ على السرية بشكل دائم وموثوق.
- لا تُوجدُ في الاتصال الكتابي علاقة مباشرة بين الكاتب والقارئ، وهذا يؤدي إلى الافتقار للتوضيح السريع والتصحيح.
- يمكن أن يحدث سوء فهم في الاتصال الكتابي عندما يسيء متلقي الرسالة فهم نية الكاتب، حيث إن بعض الكلمات قد تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين في سياقات مختلفة.

كيفية التغلب على سلبات الاتصال الكتابي

يمكنُ التغلب على سلبات الاتصال الكتابي من خلال اتباع عدّة خطوات أو وسائل على النحو الآتي:

- عند الانتهاء من كتابة الرسائل يجبُ تدقيقها والتأكد من خلوها من أيّ أخطاء إملائية، وفي بداية الأمر قد تستغرقُ هذه العملية منك وقتاً طويلاً لكن سرعان ما تصبحُ أسهل وأيسر.
- الانتباه إلى منهجية الشخص المُستقبل، وأُسهه في الحوار، من أجل تجنب أي سوء فهم قد يحدث، واستخدام الكلمات السلسة غير المُعقدة، لمعرفة تفسيرها للمُستقبل.
- التدقيق على بعض الجوانب المهمّة من الرسالة أو الوثيقة، والتي تُشكّلُ فرقاً أساسياً وواضحاً عند الانتباه لها، مثل ترتيب الكلام في شكل نُقطي أو عمودي، وتحديد النقاط المهمّة، وإيضاح العنوان بترويسة مُميّزة.
- مراجعة ما تمّ كتابته، هل فعلياً تمّ التركيزُ على الهدف المطلوب، هل أدت الرسالة الغرض التي كُتبت من أجله، وما يأتي في تلك المقاصد.

طريقة سير عملية الاتصال الكتابي

تبدأ عملية الاتصال أيّاً كانت بشكلٍ فعلي عندما تتمحورُ فكرة أو عنوان في عقل الشخص، بحيث يرتبّه بالشكل الصحيح لإرساله إلى الشخص أو الجهة المعنية، فيقومُ المُرسِل بكتابة الرسالة بشكل مفهوم وواضح ولسلس لترجمة الأفكار من العقل إلى الورقة إلى المُستقبل الذي سيقومُ بقراءة الرسالة وتفسيرها وفهمها وأداء المطلوب منها، ويكونُ ذلك عبر وسيط مناسب كرسائل البريد الإلكتروني أو البرقيات أو الرسائل الفورية مثلاً، وتتميزُ هذه العملية من الاتصال بأنّ محتواها مُرتب وواضح حيث يأتي بعد تفكير مُثري، وبأنّها تأخذُ الوقت الكافي للرد والإرسال، غير أنّ محتوى الاتصال المكتوب يجب أن يجيب على الأسئلة الأساسية المطروحة مثل من وماذا ومتى وأين، وأن يكون المحتوى ذو صلة بموضوع الاتصال، ونقل حقائق وأرقام محددة وأفعال نشطة، مع أهمية أن تكون الرسالة سهلة القراءة وتتضمن الأمثلة والمساعدات البصرية عند الحاجة.

خاتمة بحث عن الاتصال الكتابي

الاتصال هو وسيلةٌ يستخدمها الأشخاص في نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، ويوجدُ له عدّة أنواع من الاتصال اللفظي والذي يحدث عند الانخراط في حديث مع شخص ما سواءً وجه لوجه أو عبر مُحادثة هاتف أو مُحادثة فيديو أو غيرها، بحيث يشمل استخدام اللغة والخطاب والمُفردات والأصوات، وهو من الأساليب الفعّالة للتعبير عن المشاعر والانفعالات،

والإتصال الكتابي الذي يُستخدم لمشاركة الآخرين المعرفة من خلال الكتب، والمدونات، والمذكرات، وأكثر أنواعه شيوعاً في الوقت الحالي هو البريد الإلكتروني والردشات، ووجب التنويه إلى أنه من المهم عند اتباع هذا النوع من الإتصال فأنه يجبُ امتلاك مهارات الكتابة الجيدة، بالإضافة الى دراسة محتوى الرسالة بشكل جيد، حيث أنها تعكس عادة توجّهات وأفكار مرسله.