



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -



السنة الثالثة ليسانس

كلية الآداب واللغات

قسم اللغة الإنجليزية

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مقياس

مدخل إلى علوم الاتصال

أستاذة المقياس: سمية زراري

السنة الجامعية

2023 - 2022

النقطة	الإجابة	السؤال
02 ن	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر وظائف عملية الاتصال مع الشرح: تتعدد وظائف الاتصال ولعل من أهمها ما يلي:</li> </ul> <p>- <b>وظيفة إعلامية:</b> تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة، والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب.</p>	<p><b>السند:</b> يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية لها أهمية كبرى وواضحة بالنسبة لجميع</p>
02 ن	<p>- <b>وظيفة انضباطية:</b> تستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين: تحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز سلطة، اقتصار المعلومات والرسائل والمعنى الصادر عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.</p>	<p>استخدامات الإنسان في الحياة اليومية، وفي أبسط حالاته وأكثرها انتشارا يعتمد على اللقاء المباشر بين طرفين: المرسل والمستقبل ويتم الاتصال بينهما عن طريق استخدام اللغة، الرموز والإشارات، والتي تعتبر جميعها وسيلة اتصال وتبادل الأفكار.</p>
02 ن	<p>- <b>وظيفة إقناعية:</b> العمل الإقناعي يختلف في الجودة والنوعية عن العمل الروتيني القائم على التنفيذ وتطور الفكر الإداري أكد على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.</p> <p>- <b>وظيفة إبداعية:</b> الإبداع هو إنشاء ووضع أفكار جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنظمة، إلا أن هذه الوظيفة أقل ممارسة مقارنة مع وظائف الاتصال الأخرى، وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة التي تبديها مختلف أطراف الاتصال التنظيمي، فالروتين والنمطية والتقنين تعتبر من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع علاوة على تصلب المواقف والاتجاهات وخاصة عندما يتطلب الإبداع بذل مجهود كبير لتبني الأفكار والأنماط السلوكية الجديدة، حيث كلما كان المجهود أكبر كلما كانت المقاومة للتغيير أقوى، ويرتبط بالإبداع بعدان هاما يجسدان وظيفته الأساسية: يتمثل البعد الأول في عملية تقديم الأفكار والمقترحات والمشاريع والمخططات الجديدة، والبعد الثاني يتمثل في تطبيق البعد الأول. والاتصال هنا يلعب دور في وضع برنامج يهدف إلى التخفيف من عملية المقاومة وإقناع جميع الأطراف بتبني الإبداعات الجديدة في التنظيم وتهيئة جو نفسي يسمح للأفراد باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل.</p>	<p>على اللقاء المباشر بين طرفين: المرسل والمستقبل ويتم الاتصال بينهما عن طريق استخدام اللغة، الرموز والإشارات، والتي تعتبر جميعها وسيلة اتصال وتبادل الأفكار.</p>
02 ن	<p>- <b>وظيفة رقابية:</b> يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي ارتباطا وثيقا، حيث تحاول المنظمات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات الأفراد من خلال الهيكل التنظيمي باستخدام قنوات الاتصال الرسمي.</p> <p>- <b>الوظيفة الترفيهية والتثقيفية:</b> يلعب الاتصال دورا في الترويح عن منتسبي المنظمة وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن النفوس، كما يساهم الاتصال في نقل التراث الثقافي من جيل إلى جيل داخل المنظمة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مهارات الاتصال الفعال حسب مدرسة العلاقات الانسانية:</li> </ul>	<p><b>التعليمة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اذكر مع الشرح وظائف عملية الاتصال؟</li> <li>• لخصت مدرسة العلاقات الانسانية مهارات الاتصال الفعال في مجموعة من</li> </ul>

العناصر

الأساسية،

اذكرها مع تقديم

شرح لكل

عنصر منها

على حدى؟

**1/ اللباقة:**

قدرة المتصل على التحدث وإبراز تعبيراته وقدراته والتمتع بكل إمكانيات الذوق الرفيع في التعامل.

**3/ الاختيار:**

اختيار الكلمات المناسبة، اختيار الوقت المناسب للتحدث، اختيار الأسئلة والعروض اختيار تحويل الرغبات والحاجات إلى قرار لشراء

**5/ السلوك:**

تحدث بأسلوب راق وبكلمات رشيقة تجنب السلوك القلق والمرتبك، الهدوء المتزن.

**7/ الإطار المرتب:**

الترتيب المنطقي للكلام، الإتيان، بالعبارات الرشيقة بمتل، وعبارات متصلة وغير ركيكة، وذات معان ودلالات واضحة وهادفة وبوقت قصير.

**2/ الإنصات:**

ضرورة الانصات أو الاستماع إلى الطرف الآخر والاستفادة القصوى مما يقوله ويرغب به.

**4/ التفكير:**

فكر جيدا قبل التحدث، ابتكر أفكارا خلاقا، حاول أن تعرف ما يدور في ذهن الطرف الآخر.

**6/ التوقيت:**

حدد تماما متى ستتحدث، (قد يكون السكوت أفضل)، ابحت عن إشارة، ابتساما، حكمة طيبة يرتاح لها الطرف الآخر.

**8/ التفاعل:**

ضرورة التفاعل مع الآخرين وإشعارهم بأنك مهتم بهم وتلبية حاجاتهم وترغب صادقا في حل مش اكلهم في أقل تكلفة ممكنة (من حيث الوقت والمال) أشعرهم بالتفاعل الصادق وبشكل مستمر.

10 ن

بحيث

1.25

ن

لكل