

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -  
كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة



قسم رياضيات وإعلام آلي  
سنة أولى ماستر تخصص رؤية اصطناعية  
مقياس مدخل إلى الاتصال

امتحان السداسي الأول

السؤال:

يُعتبرُ التواصل جزء أساسي من حياتنا، فالتواصل بجميع أنواعه يُشكلُ الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً، ويتمُّ ذلك عن طريق عمليات اتصالية تهدفُ لتحقيق مجموعة من الوظائف، وقد تتعرض هذه العملية الاتصالية لجملةٍ من العوائق ينبغي تجاوزها لتحقيق الفعالية الاتصالية.  
بناءً على ما سبق واستناداً لما درست عرف وشرح ما يلي:

☞ الأشكال المختلفة للاتصال

☞ الوظائف الأساسية للاتصال

☞ مفهوم العملية الاتصالية وعوائق صيرورتها.

بالتوفيق  
إن شاء الله

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -  
كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة



قسم رياضيات وإعلام آلي  
سنة أولى ماستر تخصص رؤية اصطناعية  
مقياس مدخل إلى الاتصال

امتحان السداسي الأول

السؤال:

يُعتبرُ التواصل جزء أساسي من حياتنا، فالتواصل بجميع أنواعه يُشكلُ الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً، ويتمُّ ذلك عن طريق عمليات اتصالية تهدفُ لتحقيق مجموعة من الوظائف، وقد تتعرض هذه العملية الاتصالية لجملةٍ من العوائق ينبغي تجاوزها لتحقيق الفعالية الاتصالية.  
بناءً على ما سبق واستناداً لما درست عرف وشرح ما يلي:

☞ الأشكال المختلفة للاتصال

☞ الوظائف الأساسية للاتصال

☞ مفهوم العملية الاتصالية وعوائق صيرورتها.

بالتوفيق  
إن شاء الله

## الإجابة النموذجية

### الأشكال المختلفة للاتصال: 8

#### • النوع الأول: اتصال رسمي:

هو الاتصال الذي يتم بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرق الرسمية المتفق عليها كاجتماعات الأمانة العامة للمنظمة بالمستولين التنفيذيين، أو تداول التقارير والمذكرات المكتوبة. وتتم الاتصالات الرسمية من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات أساسية هي:

- الاتصالات الهابطة: ( **Down words communication** ) : حيث تنساب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين.
- الاتصالات الصاعدة: ( **Upwards communication** ) : وأغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا، وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة، عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها كلما أدى ذلك إلى كفاية المنظمة وزيادة إنتاجيتها.
- الاتصالات الأفقية: ( **Horizontal communication** ) : يأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارات والأقسام داخل المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.

#### • النوع الثاني: اتصال غير رسمي:

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد أساساً على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيراً للوقت في جمع المعلومات.

#### في حين يقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

- **الاتصال التصاعدي:** ويكون من أسفل إلى أعلى ( من فروع المنظمة إلى الإدارة العليا). وهناك العديد من أنواع الاتصال إلى اعلي منها، التقارير، وهي نوع هام من الاتصال في كل منشأة ويكون من الصعب إدارة المنشأة بدونها ويمكن التفكير في التقرير كمعلومات قائمة على أساس الحقائق وموجهة لأشخاص لغرض محدد وتستخدم التقارير للاتصال بالمديرين وبالعملاء وتكون بخصوص موضوعات ذات طبيعة فنية أو تشغيلية. ويجب أن يسبق التقارير الفعالة تفكيراً واضحاً وتخطيطاً دقيقاً،

وإن كتابة التقرير من واقع هيكل معد بدقة والتفصيل تعتبر أمراً مفيداً للغاية، وإذا لم يتمكن الفرد من وضع الخطوط العريضة لمواده وبياناته ومعلوماته فإنه لن يتمكن من تكوينها على شكل كامل وذو معنى، هذا مع ضرورة استخدام عناوين للموضوعات لتسهيل فهمها وتبويبها.

■ **الاتصال التنازلي:** يتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية في المنشأة (من أعلى إلى أسفل من الإدارة العليا لأعضاء المنظمة). ويعرف هذا الاتصال عادة بالتوجيهات والتي تنطوي القواعد والأوامر والتعليمات والتوجيه وهو مثل أي نوع آخر من الاتصال هو أداة لنقل المعنى بين شخصين أو أكثر، والغرض من التوجيه.

■ **الاتصال الأفقي:** ويكون الاتصال الأفقي من قسم لقسم في نفس مستواه ( مثل الاتصال بين رؤساء اللجان المختلفة للمنظمة).

### ويقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

⊗ **الاتصال المكتوب:** وتتميز بأنها اتصالات دقيقة، يمكن حفظها.

⊗ **الاتصال الشفوي:** وتتميز بأنها اتصالات مرنة - يمكن من الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات.

### ويقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

#### (أ) الاتصال اللفظي:

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية.

#### (ب) الاتصال غير اللفظي:

يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات

الجسدية أو التعبيرات الصوتية لنقل رسائلهم. وينقسم الاتصال غير اللفظي إلى قسمين هما: مهارات

الاتصال غير اللفظي البصرية، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية.

### ◀ ويقسمه البعض الآخر إلى:

1-الاتصال الذاتي ( *Intrapersonal Communication* ) : يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا

2) الاتصال الشخصي ( *Interpersonal Communication* ) : حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض.

3) الاتصال الجمعي ( *Group Communication* ) : تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون.

4) الاتصال الجماهيري ( *Mass Media Communication* ) : يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل

الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام....

## الوظائف الأساسية للاتصال: 6

قام كل من سكوت ومتشيل بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل المنظمة، عن طريق: توجيه الاتصال، والأغراض التي يخدمها الاتصال، والمسائل النظرية، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين للاتصال، وأن النتائج كانت كما هو موضح في الجدول التالي.

الوظيفة	التوجه	الأهداف	مجال التركيز والبحث
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة، والتعزيز ونظرية التوقع، وتعديل السلوك.
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

## العملية الاتصالية وعوائقها: 6

هي التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، و هي نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف . وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها.

### القسم الأول: عوائق من جانب المرسل: تتمثل عوائق من جانب المرسل في الآتي:

#### ١- الغموض: ويشمل ما يلي:

- الغموض اللغوي: التحدث بلغة أو لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي.
- الغموض التقني: التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل.
- غموض المعنى: إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية.
- الغموض الثقافي: تختلف معاني الكلمات والإشارات من ثقافة لأخرى، مما قد يولد سوء

٢- عدم الملائمة: ويشمل ما يلي:

- عدم ملائمة الرسالة للسياق: مثل شخص يقول نكتة في عزاء.
- عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية: مثل شخص يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين.

٣- الفوضى: تؤثر الفوضى على فهم الرسالة، فالفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها، فعدم ارتباط أقسام الرسالة مع بعضهم.

٤- حال المرسل: يؤثر حالة المرسل في التواصل ففرط الانفعال: مثل الشرود، والتشتت والارتباك يؤثر في التواصل.

٥- الاستطراد: يؤثر الاستطراد في التواصل، فعندما نتحدث في موضوع ما ثم نبدأ بالإسهاب ونكثر من المواضيع الجانبية ثم نبدأ في موضوع وننتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل.

### القسم الثاني: عوائق من جانب المستقبل: تشمل عوائق من جانب المستقبل في الآتي:

١- التسيط المخل: اختزال الشخصية في نمط معين ( طيب، شرير )، فنبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً، فعند اتصالنا بالشخص الطيب نعتقد بأن جميع تصرفاته مقبولة، والشخص الشرير نعتقد بأن جميع تصرفاته شريرة ولا يصدر منه شيء مقبول.

٢- التعميم الخاطي: وضع فئات من الناس في قال واحد ( التعميط )، كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء.

٣- الاستدلال الزائف: استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق ( الشكل، المكانة، الجاذبية..)، كالتأثر بالشكل إذا رأينا شخص تظهر عليه علامات الوقار والصلاح والتقوى فيحكم عليه بناء على ذلك والعكس صحيح.

٤- الأحكام المسبقة: تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة وفهمها، فعندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نلقاها.