



امتحان السداسي الأول

السؤال:

يعتبرُ التواصل جزء أساسي من حياتنا، فبفضله انتشرت المعرفة الإنسانية، وأصبحت مختلف المؤسسات والتنظيمات تهتم بتطوير أشكال التواصل بينها وبين الأفراد والمؤسسات الأخرى في المجتمع لتحسين صورتها وتحقيق أهدافها.

بناءً على ما سبق واستناداً لما درست عرف و اشرح ما يلي:

- ✍ الأشكال المختلفة للاتصال في المنظمة
- ✍ مفهوم العملية الاتصالية وعوائق صيرورتها.
- ✍ الشروط الأساسية لنجاح العملية الاتصالية
- ✍ مفهوم النموذج الاتصالي مع إعطاء مثال عن نموذج خطي للاتصال ونموذج تفاعلي للاتصال

الإجابة النموذجية

الأشكال المختلفة للاتصال: 6ن

• النوع الأول: اتصال رسمي:

هو الاتصال الذي يتم بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرق الرسمية المتفق عليها كاجتماعات الأمانة العامة للمنظمة بالمسؤولين 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 وذى معنى، هذا مع ضرورة استخدام عناوين للموضوعات لتسهيل فهمها وتتبعها.

■ **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 التغيرات 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 الشخصي (Interpersonal Communication)** : حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض.
- 2) **الاتصال الجمعي (Group Communication)** : تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون.
- 3) **الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication)** : يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام....

العملية الاتصالية وعوائقها: 6ن

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

فهم.

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 ففقرط 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 وانتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل.

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

١- التبسيط 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 الخاطئ: وضع فئات من الناس في قال واحد (التعميم)، 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.

الشروط الأساسية لنجاح العملية الاتصالية: (4ن)

شروط الاتصال:

يعد الاتصال عملية تفاعل يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات، وبالتالي لنجاح هذه العملية لابد من توافر شروط هامة، في مقدمتها:

- **الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحاً.

- **البساطة:** بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسط، خال من التعقيد بحيث يتسنى للرسالة المعلومات أن تصل إلى التلاميذ في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون أو العلم به.

- **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير إلى المطلوب، وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف إليه الاتصال.

- **عدم التعارض:** بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال.

- **الإيجاز:** أي البعد عن التطويل والإسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالملل والفتور.

- **التكامل:** أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.

- **الملاءمة:** بمعنى أن يكون الاتصال ملائماً من حيث طبيعة المستقبل للمعلومات ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ.

الجواب 4: مفهوم النموذج الاتصالي مع مثال عن نموذج خطي ونموذج

تفاعلي: (4ن)

النموذج هو أداة تصويرية تساعدنا على فهم عملية الاتصال، فنماذج الاتصال تشرح وتفسر عملية الاتصال وكيف تتم هذه العملية؟ (1ن)

مثال عن نموذج خطي مع إعطاء رسم توضيحي له (1.5ن)

مثال عن نموذج تفاعلي مع إعطاء رسم توضيحي له (1.5ن)