

الباب السابع

(١) اشرح مفهوم عملية الاتصال موضحاً مكونات نظم الاتصالات ؟

مفهوم عمليات الاتصال :

هي ضرورة لكل مجتمع، استخدمها الإنسان الأول في معيشته وتعاملاته والدلالة على الجوع والعطش والخوف واستخدم بعد ذلك الرموز البصرية كالنقش بالرسم على الجدران، والرموز السمعية ككلمات الطبول، ثم الكتابة بالأبجدية والهجاء بالرموز اللفظية .
واللغة اللفظية هي التي تصوغ الفكر والتعايش والتفاهم، وتعتبر من أساسيات الاتصال وبدونها يصعب تطور الثقافة الإنسانية والتعايش الإنساني .

مكونات عمليات الاتصال :

يوجد عدد من المكونات لعمليات الاتصال، وهي :

- 1 المرسل : قد يكون فرداً أو مصدر مسموع (إذاعة - تليفون) ، أو مصدر مرئي (تلفاز)، أو مصدر بث حاسب (إنترنت) .
- 2 الرسالة : قد تكون كلمة : مسموعة - منطوقة - مرسومة - منظومة - مكتوبة - إشارة - رموز .
- 3 المستقبل : قد يكون فرداً (يسمع - يشاهد - يقرأ) أو جمهور .
- 4 الوسيلة : وسيلة نقل الرسالة من المرسل للمستقبل متعددة حسب الإمكانيات المتوفرة .

(٢) ما هي أهمية دور الاتصالات بين أطراف الوظائف الفنية ؟

تكمُن أهمية دور الاتصالات في أنها تعمل على :

- 1 تبادل المعلومات والبيانات من مختص لآخر .
- 2 تحفيز صغار المختصين .
- 3 تحقيق أهداف و برامج المؤسسة .
- 4 تعميق المشاركة في الأداء .
- 5 الحفاظ على العلاقات الإجتماعية والتعاون بين الأفراد .

(٣) ما هي أسس و إجراءات عملية الاتصالات ؟

أسس و إجراءات عملية الاتصال لها عناصر، هي :

- 1 الأفكار : المعلومات المراد توصيلها .
- 2 الرموز : قالب لتنظيم الفكرة (اللغة منطوقة أو مكتوبة) .
- 3 التحويل : هي اختيار وسيلة الاتصال المناسبة .
- 4 الاستقبال : هي وصول الرسالة للمستقبل كتابة أو شفاهة .
- 5 الترجمة : هي ترجمة وتفسير الرموز للمعنى المقصود من الرسالة .
- 6 الإستجابة : رد فعل المستقبل لمضمون الرسالة، و يلزم وجود معلومات مرتدة (التغذية المرتدة) للمرسل حتى تكون قناة الاتصال ذات اتجاهين .

ملحوظة : من الضروري أن يحصل المدير على المعلومات المناسبة للقيام بمهام عمله، أيضاً فإنه في حالة اتخاذ قرار سليم لابد من معرفة ردود أفعال من يعاونه، وبالتالي يقضي المدير جزءاً كبيراً من وقته في عملية الاتصالات بالأفراد والمختصين سواء كانوا زملاء أو رؤساء أو مروضين .

(٤) ما هي التغذية المرتدة ؟ و ما المتطلبات الواجب توافرها في التغذية المرتدة ؟

التغذية المرتدة : هي مدى استجابة المستقبل لرسالة المرسل من حيث إظهار أنه تم استقبال الإتصال و الإفادة لمدى فهمها .

المتطلبات الواجب توافرها في التغذية المرتدة :

- 1 يجب أن تكون الكلمات قصيرة و بسيطة .
- 2 يجب أن تأتي في الوقت المناسب .
- 3 يفضل أن تكون ذات وصف و بدون تقييم أو تعليق .
- 4 ضرورة إضافة معلومات للمرسل لحل الأسئلة المطروحة .

(٥) ما هي أهمية المعلومات لقنوات الإتصال المختلفة ؟

تكمُن أهمية المعلومات لقنوات الإتصال المختلفة أنه لا يوجد اتصال بدون معلومات، فالإتصالات هي عملية تدفق الأفكار و الرسائل و المعلومات بين طرفين هما المرسل والمستقبل لتحقيق غاية معينة (سواء كانت المعلومات مكتوبة أو منطوقة) .

(٦) هل استخدام نماذج لكتابة التقرير يُغنيانا عن تعلم كتابة التقارير ؟ (سؤال يطرح بلج)

- 1 هناك نماذج جاهزة لبعض التقارير و يقوم الكاتب بملا النموذج بالبيانات الصحيحة، فهذا لا يفي بكل التقارير وإن أُعْتُبِرَ أنه تقرير جيد في أحد المجالات فلا يكون في كل المجالات .
- 2 ولو كان هناك قصور في بناء النموذج، فهذا يعني إنتاج تقارير عديدة غير جيدة .
- 3 علاوة على ذلك فإنه لا يمكن أن تكون هناك نماذج لجميع أنواع التقارير .

أسئلة الباب السابع

- 1 اشرح مفهوم عملية الإتصال، موضحاً مكونات نظم الإتصالات ؟
 - 2 ما هي أهمية دور الإتصالات بين أطراف الوظائف الفنية ؟
 - 3 ما هي أسس و إجراءات عملية الإتصالات ؟
 - 4 ما هي التغذية المرتدة ؟ و ما المتطلبات الواجب توافرها في التغذية المرتدة ؟
 - 5 ما هي أهمية المعلومات لقنوات الإتصال المختلفة ؟
 - 6 ضع علامة (صح) أو علامة (خطأ) حسب فهمك لسياق هذا الباب :
- ✓ استخدام نماذج جاهزة لكتابة التقرير يُغنيانا عن تعلم كتابة التقارير () .
- ✓ الإتصالات عبارة عن عملية تدفق الأفكار و الرسائل و المعلومات بين طرفين هما المرسل والمستقبل لتحقيق غاية معينة () .

