

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية السنة الثالثة تنظيم سياسي وإداري

الإجابة النموذجية لمقياس الاتصال والعلاقات العامة

الجواب الاول: شرح المصطلحات 10 ن

أولا-الاتصالات الرسمية:3ن

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية (داخل المؤسسة) وقد تكون خارجية (مع مؤسسات أخرى) وهي بصفة عامة إلى نوعين:

1- الاتصالات العمودية: وتنقسم بدورها إلى نازلة وصاعدة

- الاتصالات النازلة وهي التي تكون من أعلى الهرم إلى الاسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات.
- الاتصالات الصاعدة وتتم من أسفل إلى الأعلى أي من طرف العمال إلى المدير وتتضمن عادة شرح الصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء.

2- الاتصالات الأفقية: وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الافراد

والجماعات في المستويات المتقابلة (مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين بعضهم ببعض)، ويعزز هذا النوع العلاقات التعاونية بين المستويات الادارية المختلفة من تنسيق وتبادل للمعلومات وحل للمشكلات.

ثانيا-التغذية الراجعة أو العكسية: 2,5

تلعب عملية استرجاع الأثر/ المعلومات الدور الأساسي في تعريف مرسل الرسالة بالأثر الذي نتج عنها لدى مستقبلها ومدى استجابته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الذي حدده المرسل أصلا.

وتتم عملية استرجاع المعلومات في المنظمة باستخدام الطرق التالية:

أ - الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر (وجهها لوجه) الذي يتم بين المدير والأطراف الأخرى في التنظيم . وعادة يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسل الرسالة ومستقبلها . وقد يتمكن المرسل من استرجاع المعلومات من خلال مظاهر معينة لمستقبل الرسالة مثل التعبير عن عدم الرضا العام من محتويات الرسالة أو يلمس سوء فهم الرسالة من المروؤوس

ب - استرجاع غير مباشر للمعلومات ومن أمثلة الوسائل غير المباشرة أن يلاحظ المدير الظواهر التي توضح له عدم فاعلية عملية الاتصال مثل:

- الانخفاض الملحوظ في الكفاية الإنتاجية
- الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين
- الزيادة الملحوظة في معدلات دوران العمل
- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المدير

ثالثاً: الاتصال التفاعلي: 2,5

والاتصال التفاعلي يعني المشاركة الديمقراطية المفتوحة عبر الوسائط الالكترونية مثل حلقات النقاش المباشر والمناقشات الحية في غرف المحادثة ومواقع تبادل الرسائل البريد الالكتروني، أما جوهر التفاعلية للوسيط الالكتروني فيتبلور بمدى دعمه لعمليات الاتصال متعدد الاتجاهات، ومن هنا تتحدد التفاعلية وعلاقتها بالاتصال

رابعاً: الترويج الذكي: 2ن

بدلاً من الاعتماد على الإعلانات المباشرة، تستخدم العلاقات العامة القصص للترويج للعلامة التجارية، لخلق ردود فعل عاطفية للمشتريين وبناء علاقات معهم من خلال توجيه القصص عبر وسائل متعددة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة وجهاً لوجه

الجواب الثاني:

العلاقة بين الاتصال والعلاقات العامة: 4ن

الاتصال هو جوهر عملية العلاقات العامة والوظيفة الأساسية فيها وهي أيضا الوظيفة الأم. وذلك تأسيسا على أن العلاقات العامة هي أساسا عملية اتصال بال جماهير سواء الداخلية أو الخارجية بكل ما تنطوي عليه عملية الاتصال بال جماهير من ديناميات وطرق وأساليب. وعلى قدر نجاح خطة العلاقات العامة في اختيار طرق ووسائل الاتصال المناسبة للنوعيات المختلفة لل جماهير الداخلية والخارجية للمنظمة، وفي اختيار نوع وكمية الرسائل الاتصالية على قدر ذلك يتوقف نجاح برنامج العلاقات العامة.

كما تعد وظيفة الاتصال إحدى وظائف العلاقات العامة شأنها شأن الوظائف الأخرى، فالوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة تقوم أساسا على إقامة جسر للتواصل بين المنظمة و جماهيرها سواء كان ذلك على مستوى جمهورها الداخلي أو جمهورها الخارجي.

الجواب الثالث: 6ن

العلاقات العامة = الاستعلام السليم + التنسيق الجيد + الاعلام الصادق

- **الاستعلام السليم:** عن حاجات البيئة وموقفها من المنظمة، للوصول إلى مؤشرات دقيقة عن رغبات الجمهور ومواقفه من نتائج المنظمة (السلع أو الخدمات أو الأفكار)
- **التنسيق الجيد مع إدارة المنظمة:** والمشاركة في رسم سياستها الإدارية وصولا إلى الحد الأعلى الممكن من إشباع حاجات البيئة.
- **الاعلام الصادق:** عن سياسات المنظمة ونتائجها بما يساعد على تعريف البيئة بإسهاماتها، وتوعية جمهورها بأفضل صيغ الانتفاع الجيد من نتائجها. ويمكن صياغة هذه المحاور في المعادلة التالية: