

أولاً-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 الأسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات.
- الاتصالات الصاعدة وتنتم من أسفل إلى أعلى أي من طرف العمال إلى المدير وتنتم عادة شرح الصعوبات في التنفيذ واللاحظات والآراء.

2- الاتصالات الأفقية: وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد والجماعات في المستويات المقابلة (مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسيين بعضهم ببعض)، ويعزز هذا النوع العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة من تنسيق وتبادل للمعلومات وحل المشكلات.

ثانياً-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.

وتنتم عملية استرجاع المعلومات في المنظمة باستخدام الطرق التالية:

أ - الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر (وجهه) 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 المرؤوس

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

ثالثا: الاتصال التفاعلي: 2,5

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

رابعا: الترويج الذكي: 2ن

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

الجواب الثاني:

العلاقة بين الاتصال وال العلاقات 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 بالجماهير سواء الداخلية أو الخارجية بكل ما تنطوي عليه عملية الاتصال بالجماهير من ديناميات وطرق وأساليب. وعلى قدر نجاح خطة العلاقات العامة في اختيار طرق ووسائل الاتصال المناسبة للنوعيات المختلفة للجماهير 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 وجماهيرها 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 و موقفها من المنظمة، للوصول إلى مؤشرات دقيقة عن رغبات الجمهور و موافقه من نتاجات 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 و نتاجاتها بما يساعد على تعريف البيئة ب إسهاماتها، و توعية جمهورها بأفضل صيغ الانتفاع الجيد من نتاجاتها. و يمكن صياغة هذه المحاور في المعادلة التالية: