

أستاذ المقياس : د. نظيرة فركوس

المستوى: سنة ثانية ماستير ، اتصال و علاقات عامة

السنة الجامعية: 2022/2021

السداسي: الأول

الإجابة النموذجية لقياس: الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

أولا : اجب عن الأسئلة الآتية وفقا لما جاء في النص المتناول حول " الوظيفة الاتصالية للغة والمنظمات " (9ن)

* وفقا للتصور البيروقراطي و مدرسة العلاقات الإنسانية، المنظمة عبارة عن كيان منتج لنوعين من الأنشطة . ما هي ؟ (2ن)

أنشطة موجهة نحو تحقيق غايات وأنشطة موجهة نحو تكريس نظام اجتماعي

* يوافق هذين النشاطين نوعين من أنواع الأفعال الاتصالية ما هي ؟ (2ن)

أفعال اتصالية علائقية وأفعال اتصالية وظيفية .

* من الصعوبة بمكان الفصل بين الاتصال الرسمي و غير رسمي . وضح ذلك بمثال ؟ (2ن)

إن حل مشكل تقني في الوسط المهني على سبيل المثال يتسم بالطابع الرسمي ، مع ذلك فإن حله عادة ما يلزم صاحبه الدخول في شبكة من العلاقات غير الرسمية مع مجموعة الزملاء ذات الكفاءة .

* ورد في النص مثال لأحد الرؤساء الذي توجه لمرؤوسيه بطلب إحضار ملف لأحد المتعاملين ، فاستجاب لطلبه بلفظ " نعم سيدي "

أ- ما طبيعة اللغة الاتصالية التي استخدمها الرئيس ؟ (1ن)

استخدم لغة الأمر (تحمل طابعا سلطويا)

ب- ما تفسير اختلاف مستوى اللغة بين الرئيس و مرؤوسه ؟ (1ن)

اختلاف في المرتبة الوظيفية بين الرئيس و المرؤوس

ج- ما تفسير انصياع المرؤوس لرئيسه بالرغم من فوقية أسلوب الكلام الذي توجه به هذا الأخير للمرؤوس ؟ (1ن)

إلزامية أداء النشاط تستدعي من المرؤوس الامتثال لجل التعليمات والأوامر التي يتلقاها من رئيسه .

ثانيا : أجب عن الأسئلة الآتية : (11 ن)

* من جملة العقبات التي تؤثر على شكل تواصل الأفراد مع الغير داخل التنظيم " إدراكه الانتقائي " لما يتعرض له من رسائل . ما المقصود بذلك ؟ (2 ن)
أثناء العملية الاتصالية يعتمد المستقبل إلى إنتقاء ما يشاهد ويسمع من الرسالة الاتصالية وفقا لجملة من خصائصه الشخصية كحاجاته وخبراته وأصوله و...ولدى تؤوله للرسالة يضي مصالحه الشخصية عليها .

* من خصائص الثقافة التنظيمية " ايلاء أهمية لمجموعة العمل " و التحلي " بالسمة الكفاحية " ما المقصود بذلك ؟ (2 ن)
من أهم ما يميز الثقافة التنظيمية لأي منظمة درجة الأهمية التي توليها القيادة للنشاطات التي تستدعي العمل الجماعي لا الفردي ، والتي تحدد لنا في الآن ذاته درجة اندماج العامل في الوسط المهني وإحساسه بالانتماء والرغبة في الدفاع عن مصالح التنظيم .

* إلى ماذا تستند السلطة التقليدية و ما طبيعة النظام الذي تدعمه داخل المنظمة ؟ (2 ن)

تستند إلى قدسية التقاليد والطقوس التي تمجدها المؤسسة (الولاء ، خلود الماضي ، احترام النظام وعدم انتهاكه) وتدعم النظام الاجتماعي وتقده .

* تعتبر نظرية " y " نظرية تفاؤلية مقارنة بنظرية " x " لماذا ؟ (1 ن)

تفترض نظرية x أن العامل بطبيعته كسول ولا يحبذ العمل و عديم المسؤولية ويفضل أن ينقاد ولا تهمه أهداف المؤسسة . الأمر الذي يستوجب متابعته ومراقبته وتوجيهه ، فيما ترى نظرية y أن العامل لديه من القدرات والكفاءة ما يجعله فاعلا مسؤولا يعول عليه في قيادة المؤسسة نحو تحقيق أهدافها والتي يحرص على تحقيقها بالنظر لإحساسه بالانتماء إليها .

* يرى بعض الباحثين أن الطابع الاحترافي للمؤسسة يلزم أفرادها التكتم على بعض المعلومات ، ما حجتهم في ذلك ؟ (2 ن)

- الحفاظ على الطابع السري للعمل – تجنب الغوغاء وتناقل الإشاعات التي تؤثر سلبا على مسار إنجاز الأعمال – هدر الوقت والجهد جراء الوقت الضائع في الكلام المتناقل في المكاتب والأروقة .

* ما فائدة تشكيل نظام للاتصال بين أفراد الجماعة غير رسمية داخل المؤسسة ؟ (2 ن)

وجود نظام للاتصال بين أعضاء الجماعة ، يعمل على إعلامهم و تبصيرهم بمختلف الأحداث و القضايا التي لها صلة بتماسك الجماعة .