

الأستاذة : عبادي إيمان

مقياس: تقنيات الاتصال

السنة: الثالثة ليسانس

تخصص: اتصال

أعمال موجهة

الأفواج: 10 – 11

المجموعة: 01

يعتبر مقياس تقنيات الاتصال من أهم المقاييس التي تدرس في الجامعة، يهدف تدريس هذا المقياس إلى إكساب الطالب التقنيات الأساسية التي يحتاجها في عملية اتصاله سواء في حياته اليومية وفي حياته التعليمية وكذا المهنية، كما أن اكتساب الطالب لتقنيات الاتصال تمكنه من بناء علاقات مع غيره من الأفراد.

#### ملاحظة:

إن تقديم الدرس في الحصة الواحدة يكون من خلال تكليف الطلبة بالقيام ببحث حول الدرس، ويكون ذلك بالدمج بين طريقة الإلقاء وطريقة المناقشة، إضافة إلى طريقة التطبيق وإعطاء نماذج واقعية، وفي نهاية كل حصة نقوم بوضع ملخص لما درسناه في الحصة ولما استنتجناه من العرض ليخرج الطلبة في نهاية العام بملف من الدروس متكامل.

للإشارة فإنه عند بداية كل حصة نراجع الأفكار العامة للدرس السابق لتثبيت معلوماتها في أذهان الطلبة.

#### برنامج المادة:

1. تقنيات التعريف بالمؤسسة: مجلة المؤسسة، الكتيبات، المطويات، الأبواب المفتوحة، الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
2. تقنيات الاتصال المكتوب: عرض الحال، التقرير، التعليم، التعليم المصلحية، البيان الصحفي.
3. تقنيات الاتصال الشفوي: توليد الأفكار (العصف الذهني)، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات، المقابلة (مقابلة التوظيف)، المؤتمر الصحفي.
4. تقنيات الإصغاء

## 1. تقنيات التعريف بالمؤسسة

تعد المؤسسة ذلك التنظيم الاجتماعي وذلك النظام المفتوح الذي يحتوي على موارد مادية وبشرية تقوم بتقديم خدمة أو إنتاج سلعة، وتعتمد على أساليب إدارية من أجل تحقيق هدفها بضمان بقائها واستمراريتها، وتعتمد المؤسسة على مجموعة من التقنيات الاتصالية للتعريف بنشاطاتها ومنتجاتها أو خدماتها لجمهورها، ومن بين هذه التقنيات نجد:

### أ. المطويات:

هي تقنية اتصالية مكتوبة تطوى عادةً بالتساوي إلى نصفين أو ثلاثة، تستخدم للتعريف بالمؤسسة (تاريخها، طبيعة نشاطها، منتجاتها أو خدماتها)، ويمكن الإطلاع على صفحاتها في وقت قصير.

تصمم المطويات باستخدام عناصر الفن التشكيلي البصري من ألوان وصور وأشكال وكتابة، حيث نجد مطويات تعتمد على الصور والكتابات في غلافها الخارجي وفي صفحاتها الداخلية، كما نجد مطويات تعتمد على الصور والأشكال والكتابات في غلافها الداخلي والخارجي.

توزع المطويات بشكل واسع على الزائرين لمؤسسة ما (كالطلبة المتربصين مثلاً)، كما توزع في التظاهرات العلمية والمعارض والأبواب المفتوحة التي تنظمها المؤسسة. يمكن أن تصدر بلغة واحدة أو بلغتين عربية وفرنسية أو عربية وإنجليزية.

### نموذج عن مطويات للتعريف بشركة سونلغاز



02



01

المطوية رقم 01 هي مطوية مشكلة من نصفين تحتوي على عدة أشكال تتضمن أسماء الشركات التابعة لمجمع سونلغاز وفروعها عبر التراب الوطني، وعلاماتها التجارية.

المطوية رقم 02 هي مطوية مشكلة من نصفين تتضمن تاريخ شركة سونلغاز، الأحداث المهمة في حياة الشركة، كما تتضمن المطوية الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.

### نموذج عن مطوية وزعت في ملتقى علمي بالجامعة



03

المطوية رقم 03 هي مطوية مشكلة من ثلاثة أجزاء خاصة بملتقى وطني انعقد بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 حول "الإعلام وقضايا المرأة" حيث وزعت هذه المطوية على الحاضرين للملتقى (أساتذة، طلبة، جامعيين، إداريين، صحفيين)، تتضمن المطوية عنوان الملتقى، دياحة الملتقى، أهدافه ومحاوره، وكذا هيئة تنظيم الملتقى، ولجنة التحكيم العلمية، واللجنة التنظيمية، كما تتضمن المطوية برنامج الملتقى (الجلسات والورشات وأسماء المشاركين في الملتقى).

### ب. مجلة المؤسسة:

هي تقنية من تقنيات الاتصال المكتوب تصدرها المؤسسة إما بصورة دورية قد تكون شهرية أو فصلية أو سنوية أو في مناسبات معينة وتهدف من خلالها تعريف الجمهور بالمؤسسة ونشاطاتها وفعاليتها ومشاريعها. ونجد ثلاث أنواع من المجلات هي:

1. مجلة المؤسسة الداخلية الموجهة للجمهور الداخلي للمؤسسة (العمال).

2. مجلة المؤسسة الخارجية وهي موجهة للجمهور الخارجي وتشمل مواضيع تثير اهتمام الجمهور وتلي رغباته، وتهدف هذه المجالات لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتدعيم سمعتها.

3. مجلة موجهة للجمهورين الداخلي والخارجي.

## نموذج لمجلة صادرة عن مجمع سونلغاز "مجلة أصداء ECHOS"



مجلة أصداء هي مجلة شهرية مكتوبة تصدر عن مجمع سونلغاز بلغتين العربية والفرنسية، تتناول المجلة مواضيع حول حياة المجمع ككل (مشاريعه، إنجازاته، الملتقيات التي ينظمها، تنقلات الرئيس المدير العام للمجمع)، كما تحتوي المطوية على البريد الإلكتروني للمجمع وكذا أرقام الهاتف والفاكس.

## ج. الأبواب المفتوحة:

تعد الأبواب المفتوحة فرصة تلتقي فيها المؤسسة باختلاف أنواعها (خدمية، تربية، إنتاجية، اقتصادية... الخ) مع زبائنها في فضاء واحد للتعريف بخدماتها أو منتجاتها، وذلك من خلال تخصيص أروقة وورشات لتقريب الخدمات من الجمهور وتعزيز حس التواصل، وتوطيد العلاقة مع الجمهور المبنية على الاحترام والثقة المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها.

## نموذج عن الأبواب المفتوحة على شركات مجمع سونلغاز



### د. الموقع الإلكتروني للمؤسسة:

الموقع الإلكتروني للمؤسسة هو صفحة إلكترونية تتيح لزبائن المؤسسة أو مستهلكي منتجاتها الوصول إلى أكبر كم من المعلومات حول أهم المستجدات في نشاطاتها وإنجازاتها ومشاريعها وقوانين تنظيم سوقها وعروضها.

نموذج عن الموقع الإلكتروني لإحدى الشركات الجزائرية وهي الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية



للشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية موقع إلكتروني [www.sntf.dz](http://www.sntf.dz) وهو موقع موجه للجمهور الخارجي تعرض فيه لمحة تاريخية عنها وكذا عن مهامها ونشاطاتها، إضافة إلى الأرقام الأساسية الخاصة بها. كما ينشر الموقع كل المعلومات المتعلقة بقطاع النقل ( أوقات الرحلات عبر القطار، تأخير الرحلات ... )



## 2. تقنيات الاتصال المكتوب

فيما يتعلق بتقنية التقرير، عرض الحال، التعليم والتعلّمة المصلحية تم التطرق لها قبل العطلة.

### ■ إعداد البيان الصحفي:

يعد البيان الصحفي تقنية من تقنيات الاتصال المكتوبة التي تعتمد على المؤسسة في اتصالها مع وسائل الإعلام، وهو وثيقة قصيرة تحتوي على معلومات موجزة حول موضوع معين (حدث معين، منتج أو خدمة جديدة، أزمة معينة...)، ويجب البيان على الأسئلة الأساسية الخمسة: من؟ ماذا؟ لمن؟ بأي قناة؟ بأي أثر؟ كيف؟ لماذا؟ ويجب أن يكون واضحاً ومؤرخاً ويتم إرسال البيان إلى الصحفيين المعنيين بذلك الموضوع لمساعدتهم في إيجاد كل المعلومات التي يحتاجونها لكتابة خبر عن المؤسسة، لذلك ينصح بوضع قائمة للصحفيين وعناوين بريدهم الإلكتروني لإرسال البيان، وبمجرد إرسال البيان الصحفي يجب أن تكون المؤسسة مستعدة لردود وسائل الإعلام.

## نموذج عن بيان صحفي حول انحراف قطار لنقل المسافرين نوفمبر 2014

التاريخ: 2014/11/05

مديرية الاتصال

الساعة: التاسعة صباحاً

بيان رقم: 01.

ماذا حدث: انحراف قطار لنقل المسافرين كان قادما من محطة آغا باتجاه الثنية.

أين وقع الحادث: وقع الحادث على الخط الرابط بين الجزائر والثنية " محطة حسين داي بالعاصمة "

متى وقع الحادث: وقع الحادث على الساعة الثامنة وعشر دقائق

(اليوم، التاريخ، الساعة) .....

كيف وقع الحادث: انحراف قطار لنقل المسافرين رقم 33 العامل على الخط الرابط بين الجزائر والثنية، الذي كان يحمل على متنه حوالي 428 مسافرا، وعند وصوله إلى محطة حسين داي قام الأعوان المختصين بتسيير ومراقبة سير القطارات بتحويله إلى الخط 3 على مستوى هذه المحطة، حتى يسمحوا للقطار الذي كان خلفه بالمرور، وهو القطار الذي كان متجها صبيحة الرابع من نوفمبر نحو مدينة وهران. وكان القطار قد انطلق من محطة آغا على الساعة السابعة وثمانية دقائق ليتوقف بمحطة الورشات بيلكور على الساعة الثامنة ودقيقة، ثم استأنف رحلته بعد دقيقة ليصل عن المربع 401 في الساعة الثامنة وخمس دقائق وانحرف عند تلك النقطة في حدود الساعة 8<sup>سا</sup> و 10 د عن خط سيره قبل أن يبلغ محطة حسين داي بحوالي 150 متر، في وقت كان فيه سائق القطار يسير بسرعة 108 كم في الساعة فوق الخط المنحرف.

لماذا وقع الحادث: أسباب الحادث تبقى مجهولة، نتركها للأخصائيين فالأمر يتطلب دراية بأسباب الحوادث والتحريرات تكون بطرق علمية سليمة.

الوضع الحالي في ضوء الحقائق:

قررت الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية snmf توقيف حركة النقل بالسكك الحديدية بين الجزائر، وهران، قسنطينة، وعنابة.

عدد القتلى أو المصابين:

57 جريح ، 10 ضحايا أصيبوا بحالة من الخوف والفرع غير مصابين بجروح، حالة وفاة واحدة.

(لا تذكر الأسماء إلا بعد إخطار أقرب الناس للمصاب أو المتوفي)

التأثير على العاملين: خلق الحادث هلعاً كبيراً لدى العاملين بالمؤسسة.

سير التحقيق، من الذي يقوم به: مختصين تقنيين في أمن السكة الحديدية.

الأجهزة التي أخطرت، والموجودة في المواقع: الدرك الوطني، الأمن الوطني، الحماية المدنية، وزير النقل، الوزير الأول.

معلومات إضافية: .....

إسم الشخص المرسل وتوقيعه



مديرية الاتصال

الهاتف: 021 .. .. / الفاكس: 021 .. ..

مثال : <http://www.sntf.dz/presse/presse@sntf.dz>

### 3. تقنيات الاتصال الشفوي

#### أ. توليد الأفكار (العصف الذهني):

تداعي الأفكار هو تقنية تساعد على توليد العديد الأفكار وإيجاد حلول متنوعة لمشكلة معينة، وينتج العصف الذهني من التفاعل الذهني بين أعضاء فريق العمل في المؤسسة، حيث يقوم على جمع عدد كبير من الأفكار من الأفراد المشاركين في الاجتماع وتدوينها بدون تسجيل أسمائهم - حيث يرحب بكل الأفكار دون انتقادها لأن انتقادها سيعرقل تداعي الأفكار- ثم تحليلها وترتيبها وفق نسق معين والمفاضلة بينها وصولاً لاختيار أفضلها لحل المشاكل القائمة واتخاذ القرار الصائب بأنها، ويتراوح عدد المشاركين في ما بين 6-16 شخص.

للعصف الذهني استخدامات كثيرة حيث نجده يستخدم في حل المشكلات، يستخدم في حل الأزمات، كما يستخدم في التدريس كوسيلة لتبادل الأفكار بين الطلبة والأستاذ، و يستخدم كذلك في مجالات الإدارة.

#### مثال تطبيقي لتوظيف تقنية العصف الذهني في حل المشكلات في المؤسسة

##### الموضوع : ضعف الاتصال الداخلي في المؤسسة

ما هي الحلول الناجعة لمعالجة مشكل ضعف الاتصال الداخلي في المؤسسة ؟

- ✓ - إشراك القائمين بالاتصال في عملية اتخاذ القرارات
- ✓ - تخصيص ميزانية خاصة لمديرية الاتصال بالمؤسسة
- ✗ - العمل بنجاح مع الزبائن أو المستهلكين
- ✓ - السماح للعمال من إبداء رأيهم حول مسائل العمل
- ✓ - توفير كافة وسائل الاتصال المكتوبة والشفوية وخاصة الإلكترونية لتسهيل العمل
- ✗ - تدعيم ولاء العملاء للمؤسسة
- ✓ - وضع صندوق للشكاوي والإنصات لشكاوي العمال
- ✓ - وضع إستراتيجية اتصالية داخلية للمؤسسة

يكتب رئيس الجلسة (المدير العام للمؤسسة أو أي مسؤول إداري) كل هذه الأفكار على السبورة أولاً بأول دون تسجيل أسماء من يطرحها، وبعدها ينتهي الأعضاء (المرؤوسين) من طرح أكبر كمية من الأفكار تقيم تلك الأفكار.

##### الحلول الناجعة لمعالجة مشكل ضعف الاتصال الداخلي في المؤسسة هي:

- إشراك القائمين بالاتصال في عملية اتخاذ القرارات
- تخصيص ميزانية خاصة لمديرية الاتصال بالمؤسسة
- وضع صندوق للشكاوي والإنصات لشكاوي العمال
- السماح للعمال من إبداء رأيهم حول مسائل العمل
- وضع إستراتيجية اتصالية داخلية للمؤسسة
- توفير كافة وسائل الاتصال المكتوبة والشفوية وخاصة الإلكترونية لتسهيل العمل



## مثال تطبيقي لتوظيف تقنية العصف الذهني في حل الأزمات

### الأزمة: أزمة السكن

ما هي الحلول المقترحة لحل أزمة السكن ؟

- الإسراع بفرض غرامات على الأراضي المحتلة والمحجوبة عن الانتفاع العام.
  - بيع أراضي تابعة للدولة بأسعار معقولة للمواطنين.
  - تحويل أكبر قدر ممكن من الأراضي المستردة لأملاك الدولة إلى وزارة السكن.
  - اعتماد الدولة سياسة كراء المسكن دون تملكه.
  - تمويل تكاليف إنشاء الوحدات السكنية المخطط لها من متحصلات الغرامات المفروضة على الأراضي المحتلة.
  - فرض عقوبات وغرامات مالية على كل شخص مستفيد من سكن سابقا ولم يستغله.
  - ... الخ.
- كل فرد مشارك في جلسة العصف الذهني يكتب فكرته على ورقة دون أن يسجل اسمه، وعندما يتم الانتهاء من طرح أكبر كمية من الأفكار تقيم تلك الأفكار.

## مثال تطبيقي لتوظيف تقنية العصف الذهني في التدريس

في مقياس اتصال الأزمات لطلبة السنة أولى ماستر تخصص قيادة وتسيير الأزمات يطرح الأستاذ موضوعا ما مثل : " أسباب وقوع الأزمات " ثم يطلب في جلسة العصف الذهني من الطلبة تقديم أفكار حول ذلك الموضوع، ثم يقترح هؤلاء مجموعة من الأفكار:

- |  |   |
|--|---|
| ✓ - انتشار الشائعات                    | ✓ - العشوائية في اتخاذ القرارات         |
| ✓ - تعارض المصالح                      | ✗ - ضعف الاتصال بين الرئيس والمرؤوس     |
| ✓ - الفساد الإداري                     | ✓ - سوء العلاقة مع وسائل الإعلام        |
| ✗ - المركزية والانفراد باتخاذ القرارات | ✗ - سيطرة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة |

يكتب الأستاذ كل هذه الأفكار على السبورة أولا بأول دون تسجيل أسماء من يطرحها، وعندما ينتهي الطلبة من طرح أكبر كمية من الأفكار تقيم تلك الأفكار.

تتمثل أسباب وقوع الأزمات في :

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| - انتشار الشائعات              | - العشوائية في اتخاذ القرارات |
| - تعارض المصالح                | - الفساد الإداري              |
| - سوء العلاقة مع وسائل الإعلام |                               |

## ب. المحادثة

المحادثة هي تقنية من تقنيات الاتصال الشفوي التي تستخدم بكثرة، فالناس يستخدمون الكلام أكثر من الكتابة سواء في حياتهم اليومية أو في حياتهم العملية، والمحادثة هي مناقصة حرة تلقائية تجرى بين فردين حول موضوع معين ويمكن أن تتم وجها لوجه أو بواسطة الهاتف أو بواسطة الأجهزة اللاسلكية أو تتم عن بعد باستخدام التكنولوجيات الحديثة.

تعد المحادثة تقنية مؤثرة جداً لأنها تظهر جيداً التعبيرات والإيماءات على وجه الشخص المتحدث، كما تمكن المتحدث من معرفة رد فعل واستجابة الطرف الآخر وفهمه سواء من خلال ملامح وجهه أو من خلال العبارات التي يستخدمها.

وتعتبر المحادثة تقنية من تقنيات الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو بين العاملين في المؤسسة فيما بينهم. كما تعد المحادثة من التقنيات الأساسية التي يسعى الطالب لإتقانها، وتعتبر المحادثة كذلك من طرق التعليم والتعلم وذلك باستخدام السؤال والجواب لإكساب الطلبة المعارف ومحاولة إثارة تفكيرهم، وفي هذا السياق نجد محادثة حوارية والتي تتم بين شخصين (بين الأستاذ وطلبتة، بين الرئيس والمرؤوس) بواسطة السؤال والجواب، كما نجد النقاش أو المناظرة والتي ينقسم فيها أعضاء المناظرة إلى قسمين بحيث يتبنى كل واحد منهما وجهة نظر مخالفة أو معارضة لوجهة نظر القسم الثاني حول موضوع معين، إضافة إلى محادثة المساعدة أو المشورة لمساعدة الطرف الثاني للوصول إلى حل لمشكلته مثلاً.

### مثال تطبيقي لمحادثة حوارية بين الأستاذ وممثل الطلبة

#### موضوع المحادثة: تلقي الدروس عبر الانترنت

الأستاذ في محادثة حوارية مع ممثل الطلبة، حيث يتحجج ممثل الطلبة بأن الطلبة غير راضين على طريقة الدروس عبر الخط باعتبار أنها طريقة غير ناجحة لأن إمكانية الاتصال بالانترنت غير متاح لكل الطلبة، كما أنه يوجد نوع من الشك في التعامل مع هذه الدروس، إضافة إلى ذلك ليس كل الطلبة يلتزمون بموعدهم لإنجاز المهام المطلوبة منهم، هنا يحاول الأستاذ أن يقنعه بأسلوبه الخاص بأهمية التعليم عبر الخط (الانترنت) وبضرورة مواكبة التطور التكنولوجي، بحيث يخبرهم بأنها أول تجربة لكنها ليست بالصعوبة التي يتوقعونها.

ممثل الطلبة: .....

الأستاذ: .....

ممثل الطلبة: .....

الأستاذ: .....

### مثال تطبيقي لمحادثة (مناظرة)

يستخدم الأستاذ هذه الطريقة في مهارة المحادثة حول موضوع ما مثل " التعليم عن بعد " ، فيقسم الطلبة إلى مجموعتين، مجموعة تؤيد التعليم عن بعد، ومجموعة أخرى ترفضه، وباقي الطلبة يكتبون الملاحظات.

## مثال تطبيقي لمحادثة مساعدة أو مشورة

الطالب: تحية طيبة أستاذ .  
الأستاذ: أهلاً .  
الطالب: أستاذ من فضلك هل يمكن أن أتحدث معك ؟  
الأستاذ: نعم بالطبع تفضل .  
الطالب: أنا طالب ماستر وبصدد تحضير مذكرة تخرج وأبحث عن أستاذ مشرف، فهل يمكنك أن تقترح علي أستاذ يمكن أن يشرف علي مذكرتي ؟  
الأستاذ: نعم. لكن أخبرني أولاً ما هو تخصصك لأوجهك للأستاذ الذي يمكن أن يشرف عليك ويساعدك.  
الطالب: تخصصي هو اتصال تنظيمي .  
الأستاذ: جيد إذن أقترح عليك الأستاذ ع/م باعتبار أنه متخصص في مجال الاتصال يمكن أن يشرف عليك ويساعدك كثيراً في مذكرتك.  
الطالب: شكراً أستاذ لكن كيف يمكنني أن أتصل بالأستاذ ع/م ؟  
الأستاذ: ابحث عن اسمه في جدول التوقيت تجده معلق في قاعة الأساتذة أو منشور في موقع الكلية.  
الطالب: شكراً جزيلاً أستاذ علي مساعدتك.  
الأستاذ: العفو لا شكر علي واجب.

## ج. إدارة الاجتماعات

تعتبر الاجتماعات أحد تقنيات الاتصال الشفوية الهامة في المؤسسات على اختلاف أنواعها، والتي تتطلب وجود شخصين أو أكثر في مكان معين وذلك لمتابعة العمل وتبادل وجهات نظر مختلفة بخصوص مسألة معينة أو مشكل موضوع للنقاش والتوصل لقرارات تتسم بالعمق والصدق والموضوعية.

الاجتماع هو أساس صناعة القرار وكلما كانت إدارتها أفضل كلما كان القرار أجود. عادةً ما تدار الاجتماعات بين المدير ورؤساء الأقسام والمصالح في المؤسسة وذلك من أجل التخطيط لأعمال المؤسسة، وقد تكون الاجتماعات أسبوعية، شهرية، سنوية، مناسباتية.

### ■ أنواع الاجتماعات:

1. اجتماعات لإعطاء معلومات: وتتمثل في عرض تقارير العمل، الإعلام بقرارات معينة ... الخ.
2. اجتماعات للحصول على معلومات: وهي عبارة عن اجتماعات دورية تتمثل في متابعة الرئيس مثلاً لحال مشروع ما ودرجة تقدمه، أو متابعة الأعمال.
3. اجتماعات لاتخاذ قرارات معينة: وهي اجتماعات إما عادية تعقد للتخطيط لمستقبل المؤسسة مثلاً، أو اجتماعات طارئة تعقد لحل مشكلة أو صراع أو أزمة معينة.

وهناك أنواع أخرى من الاجتماعات، حيث نجد اجتماعات رسمية، اجتماعات غير رسمية، اجتماعات عامة، اجتماعات خاصة، اجتماعات عادية، اجتماعات طارئة.

#### ■ فريق عمل الاجتماع:

تدار الاجتماعات بواسطة فريق عمل يتكون من:

- رئيس الاجتماع: والذي يتعين عليه إدارة فعاليات الاجتماع وضمان سيره بسلاسة وإتمامه بنجاح.
- منسق الاجتماع: وهو المكلف بإرسال الدعوات والتأكد من وجود كل التجهيزات، وتذكير الأعضاء بالوقت المتبقي.
- أمين سر الاجتماع: وهو المكلف بتحرير محضر الاجتماع.
- أعضاء الاجتماع: والواجب عليهم الحضور في الوقت والمشاركة الفعالة.

#### ■ كيفية التحضير للاجتماع:

1. تحضير الأهداف: بحيث يكون الهدف واقعياً ومقبولاً.
2. اختيار المشاركين في الاجتماع: والذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الاجتماع.
3. تحديد موعد الاجتماع: بحيث يكون الموعد مكتوباً ويصل إلى الأعضاء قبل الاجتماع لفترة كافية.
4. تحديد وتهيئة مكان الاجتماع: يجب أن يكون مكان الاجتماع معلوماً لدى الأعضاء مع ضرورة توفير الأدوات اللازمة أثناء مجريات الاجتماع.
5. وضع خطة الاجتماع التي تحتوي على العناصر الأساسية التي ستم مناقشتها في الاجتماع وذلك بالرجوع إلى الأعضاء ومشاورتهم مع تحديد الوقت المخصص لكل عنصر.

#### د. المقابلة

المقابلة هي تقنية من تقنيات الاتصال الشفوي تقوم على لقاء أو محادثة بين فردين واحد هو القائم بإجراء المقابلة والآخر هو الشخص الذي تتم مقابلته، وتكون المحادثة حول مواضيع مختلفة وذلك باعتماد طريقة "الأسئلة والأجوبة".

يمكن أن تكون المقابلة في عدة مجالات، حيث يمكن أن تكون بين رئيس ومرؤوس، أو بين صحفي وشخصية بارزة، أو بين باحث ومبحوث (عند إعداد بحث علمي)، حيث يتم إعداد سلسلة من الأسئلة تكون بمثابة دليل للمقابلة.

## ■ أنواع المقابلات:

1. **مقابلات شخصية:** وهي محادثة تتم وجهاً لوجه لتبادل الأفكار ومناقشتها للوصول إلى نتيجة إيجابية.
2. **مقابلات جماعية:** تتم في كل من الندوات أو الاجتماعات ونجدها بكثرة في المؤسسة، حيث يفتح المجال أمام العمال للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم حول موضوع معين.
3. **مقابلات هاتفية:** هي عبارة عن تبادل شفهي بين شخصين أو أكثر عبر الهاتف، تُعتمد بكثرة مع المترشحين للتوظيف.
4. **مقابلات توظيف.**

كما نجد أنواع أخرى من المقابلات تتمثل في:

1. **مقابلة توجيهية (محددة):** في هذا النوع من المقابلات يطرح القائم بالمقابلة أسئلة تكون محددة الاتجاه (قصيرة أو مغلقة).
2. **مقابلة غير توجيهية:** في هذا النوع من المقابلات تُترك للشخص الذي تتم مقابلته حرية التعبير والإجابة على الأسئلة التي طرحها عليه القائم بالمقابلة.
3. **مقابلة شبه التوجيهية:** يطرح المحاور أسئلة وفقاً لبروتوكول تم التخطيط له مسبقاً لأنه يبحث عن معلومات دقيقة ومحددة لضمان التعبير السليم للفرد وتجنبه الشعور بأنه عالق في الأسئلة.

## ■ مقابلة التوظيف:

مقابلة التوظيف هي محادثة خاصة بين الفرد المرشح للعمل والشخص الذي فتح منصب التوظيف، وتسمى أيضاً مقابلة عمل أو مقابلة تحفيزية. هذه المقابلة تشبه الامتحان، ويمكن إجراؤها وجهاً لوجه أو عن بعد. تتطلب هذه المقابلة وجود سيرة ذاتية للمرشح للتوظيف -والتي يجب أن تكون منظمة ومرتبطة ومكتوبة بلغة واضحة وسليمة- ورسالة تحفيز (طلب خطي)، حيث يعمل الشخص الذي فتح المنصب بالتأكد من المعلومات الموجودة على السيرة الذاتية للباحثين عن عمل، والتأكد من مدى مطابقة ملف المرشح للمنصب المفتوح، ومن العديد من المترشحين يتم اختيار بعضهم فقط لإجراء المقابلة (حوار معمق)، والتي تنتهي بوظيفة لشخص واحد فقط.

## ■ كيفية اجتياز مقابلة التوظيف:

- يجب على المترشح للوظيفة أن يستعد جيداً للمقابلة وذلك بجمع المعلومات عن المؤسسة التي تقدمت لها بوظيفة وأخذ انطباع عنها (متى أنشأت، من أنشأها، ما هي أهدافها، ما هي رؤيتها، ما هي الخدمة التي تقدمها، بماذا تهتم... الخ)، وكذا معلومات عن الجديد في المنصب الذي تم فتحه.
- يجب أن يأخذ المترشح لطلب الوظيفة سيرته الذاتية مكتوبة عند ذهابه لاجتياز المقابلة.
- الاهتمام بالمظهر الخارجي: يجب أن يكون مظهر المترشح لائق، نظيف. (هنا حسب نوعية وطبيعة المؤسسة التي تقدمنا للعمل بها)
- الوصول قبل الوقت بربع ساعة مثلاً لرؤية المكان والتعود عليه وعلى الأشخاص المتواجدين هناك.
- التحية والسلام عند الدخول لاجتياز المقابلة.
- جلوس مستقيم والاندفاع للأمام، وعدم تشبيك الأصابع وعدم وضع رجل فوق رجل، والتواصل بالأعين.
- الاستعداد النفسي والذهني، يجب أن يكون المترشح لطلب الوظيفة على ثقة بنفسه عند دخوله لاجتياز المقابلة، كما يجب أن ينتبه ويركز على الأسئلة التي يطرحها عليهم مسؤول التوظيف ويجب بتأني وبكل ثقة.
- يجب أن يكون الصوت واضحاً ومسموعاً.
- الابتسامة في وقتها مهمة جداً .



## ■ بعض الأسئلة المتكررة في مقابلة التوظيف :

هناك نوعين من الأسئلة: أسئلة عامة تكون بالتعريف عن نفسك في المجال العملي وأسئلة خاصة بمجال العمل.

- عرف بنفسك.
  - هل عملت من قبل؟
  - ما هي الوظيفة التي كنت تشغلها؟
  - ما هي نقاط قوتك؟
  - ما هي أكبر نقاط ضعفك؟ ( محاولة الإجابة بشكل ذكي )
  - كيف تتعامل مع المواقف الصعبة؟
  - لماذا أنت مهتم بالعمل في هذه المؤسسة؟
  - لماذا نختارك أنت لنوظفك عن باقي المترشحين؟ (هنا يجب أن يركز الفرد على مميزاته)
  - ما الجديد الذي يمكن أن تضيفه للمؤسسة إذا تم توظيفك؟
  - ما هي طموحاتك؟
  - كم تتوقع أن يكون راتبك الشهري؟
- كما أن هناك أسئلة تخصصية يمكن أن تطرح على الفرد في تخصصه الإعلامي أو الطبي ....  
هذه الأسئلة يرد عليها الفرد بحكم معرفته.
- في آخر المقابلة يمكن أن يقول لك مسؤول التوظيف هل لديك أسئلة (هنا يجب أن تسألهم أسئلة تبين جديتك في العمل).

## هـ. المؤتمر الصحفي

يعد المؤتمر الصحفي تقنية مثالية من تقنيات الاتصال الإقناعي يجري إعداده من قبل هيئة أو مؤسسة عامة أو خاصة لاطلاع الصحفيين بوسائل الإعلام المختلفة على أحداث هامة أو التعرف على التغييرات الملحوظة التي طرأت على المؤسسة حول منتج رئيسي جديد، أو حدث كبير في تاريخ المؤسسة، والهدف من ذلك هو نشر المعلومات للصالح العام وعلى نطاق واسع.

يتطلب تنظيم مؤتمر صحفي اختيار التاريخ والساعة المناسبين، واختيار المكان المناسب والذي يجب أن يكون مريحاً ومهيئاً لاستقبال العدد المتوقع من الصحفيين -وعادة ما تكون في مطعم أو صالة في فندق أو قاعة للمؤسسة نفسها - إضافة إلى دعوة الصحفيين من خلال رسالة دعوة بسيطة تخبر الصحفي بما يكفي لدفعه للحضور وتذكيره بالدعوة قبل 48 ساعة وفي صباح أو عشية المؤتمر، كما يجب اختيار المتحدثين الجيدين.

#### 4. تقنيات الإصغاء

" إذا أردت أن تكون إنساناً ناجحاً عليك أن تتحدث نصف ما تصغي "

" المتحدث الجيد مستمع جيد ومن لا يحسن الإصغاء لا يحسن الحديث "

تعتبر تقنية الإصغاء من التقنيات المهمة لنجاح العملية الاتصالية سواء بين الأفراد في حياتهم اليومية أو بين الأفراد في أماكن عملهم، فالإصغاء يساعد الفرد على إزالة الحواجز بينه وبين الشخص الآخر وفهم ما في عقول الآخرين وإقناعهم، كما أن الإصغاء ينمي التركيز عند الفرد ويشعر الآخر بأهميته، لذلك يجب على الفرد أن يدرب نفسه على الإصغاء لوجهات النظر الأخرى ووجهات نظر المخالفين له.

##### ■ أنواع الإصغاء:

للإصغاء أنواع هي:

- الإصغاء بغرض التعاطف. (قصة أو حدث)
  - الإصغاء بغرض الاستمتاع وللترفيه.
  - الإصغاء بغرض الاستيعاب.
- كما أن هناك إصغاء سلمي بمعنى أن التواصل يكون بصري والذهن شارد، وإصغاء منطقي وهو متابعة قراءة لغة جسد المتحرك، بمعنى الإصغاء بالأذن وقراءة في لغة الجسد.

##### ■ سيرورة الإصغاء الجيد:

- إعطاء الشخص الآخر الأهمية الكاملة.
- عدم إصدار أحكام مسبقة على الشخص الآخر قبل أن يتحدث وعدم مقاطعته بل الاستماع للنهاية.
- الإصغاء يتطلب الانتباه للرسائل اللفظية وغير اللفظية.
- الإصغاء يتطلب التركيز لفهم وليس للرد.
- الإصغاء للكلمات الرئيسية والمفردات المستخدمة.
- التزام الهدوء للفهم أكثر.

إن تقنية الإصغاء هي من التقنيات الأساسية التي يجب أن تكون لدى كل عامل أو مسؤول إداري في المؤسسة، فالمسؤول الإداري الذي يهيئ الجو المناسب لمروسيه للتعبير عن آرائهم ومشاكلهم ويحاول الإصغاء والاستماع لهم والتخفيف من حدة وتوترهم وإيجاد حل لمشاكلهم هو مسؤول يحترمه ويقدره الآخرون.

وفي هذا السياق هناك دراسة يابانية تشير إلى أن الموظفين الذين لديهم مستويات أقل من الإجهاد النفسي الوظيفي لديهم مشرفين يقومون دورياً بممارسة الإصغاء الفعال معهم.

## تمارين تدريبية في مقياس تقنيات الاتصال:

س 1. ما الفرق بين التقرير الإداري وعرض الحال ؟

س 2. قبل بداية السنة الدراسية بأيام (بالتحديد في شهر أوت) قررت بعض المؤسسات التربوية الخاصة في الجزائر إعطاء فرصة للتلاميذ التعرف على هذه المؤسسات ومرافقها ومعلميها ونشاطاتها العلمية.

### المطلوب:

- من بين تقنيات التعريف بالمؤسسة التي درستها ما هي التقنية الاتصالية التي تراها مناسبة للتعريف بهذه المؤسسات التربوية ؟ ( مع التعليل)

س 3. في إطار اتخاذ تدابير الحماية والوقاية من تفشي وباء فيروس كورونا وللحفاظ على سلامة المواطنين الجزائريين المستعملين للقطارات أعلنت الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية عن تقليص عدد رحلات قطارات الخطوط الطويلة ذهاباً وإياباً بداية من يوم 20 مارس 2020، وتمثل هذه الخطوط في الجزائر وهران، والجزائر وبجاية، الجزائر وتقرت، الجزائر وعنابة، وهران وبيشار.

باعتمادك مكلف بالاتصال على مستوى الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية sntf كلفت بكتابة بيان صحفي حول هذا الموضوع وذلك لإرساله لوسائل الإعلام الجزائرية.

- بناءً على المعطيات السابقة وبنائاً على ما درست اكتب بيان صحفي.

س 4. ما هي قواعد العصف الذهني ؟

س 5. من العناصر المهمة لافتتاح اجتماع هو أن يبدأ في وقته المحدد ثم استعراض جدول الأعمال وأهداف الاجتماع ثم عرض المبادئ والقواعد الأساسية للاجتماع. فما هي هذه القواعد الأساسية ؟

س 6. تعاني الاجتماعات من مشكلتين رئيسيتين أذكرهما.

س 7. في أي نوع من الظروف تلجأ المؤسسة إلى عقد مؤتمر صحفي ؟

س 8. نظراً للتذبذبات في الإمدادات بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر العاصمة عقد السيد م/ب ممثلاً عن شركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر sda مؤتمراً صحفياً صبيحة هذا اليوم للحديث عن أسباب هذه التذبذبات وعن القضايا التي تخص قطاع الطاقة.

أ. اقترح ثلاث عناوين لهذا المؤتمر الصحفي.

ب. اقترح أربعة أسئلة مناسبة لطرحها في هذا المؤتمر الصحفي.

س9. ضع علامة ✓ في الخانة المناسبة من الجدول التالي:

لا	نعم	طرق الاتصال
		تصغي للطرف الآخر حتى لو كنت تعارض رأيه
		تقاطع الطرف الآخر إذا لم تقنعك وجهة نظره
		تستمع فقط إلى ما تريد الاستماع إليه من حديث وتتجاهل الباقي
		تنظر إلى الطرف الآخر وهو يتحدث
		توحي للطرف الآخر بأنك تصغي له مع أنك لا تفعل ذلك
		تنصت إلى كل الرسالة التي يوصلها الطرف الآخر إليك سواء لفظية أو غير لفظية

### الأجوبة النموذجية:

ج 1. يجرر التقرير بنفس طريقة عرض الحال لكنه يختلف معه من حيث أنه لا يتضمن توصيات أو مقترحات أو آراء شخصية، بل يكفي محرره بسرد الواقع فقط بكل موضوعية والتزام الحياد.

ج 2. التقنية الاتصالية المناسبة للتعريف بالمؤسسات التربوية ومرافقها ومعلميها ونشاطاتها العلمية هي **الأبواب المفتوحة** وذلك من خلال تحديد مدة أسبوع أو أقل وهي مدة كافية نوعاً ما للتعريف بمرافقها وكل ما يخصها.

من بين الأسباب التي تجعل الأبواب المفتوحة تقنية مناسبة للتعريف بهذه المؤسسات هي:

- أنها تمكن من استقطاب عدد كبير من التلاميذ وأولياءهم خاصة إذا سمعوا عن هذه الأبواب في وسائل الإعلام.
- أنها مناسبة يلتقي فيها التلاميذ من مختلف الأطوار التعليمية.
- أنها تمكن من إيصال المعلومات التوجيهية الصحيحة للتلاميذ.
- أنها فرصة تمكن التلاميذ من التواصل مع أعضاء هيئة التدريس في تلك المؤسسات التربوية والأخذ بتوجيهاتهم.
- أنها تمكن تلاميذ من طرح أسئلة توجيهية وتقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم.

الجزائر في 20.03.2020

مديرية الاتصال

الساعة: 08.30

بيان رقم: 01

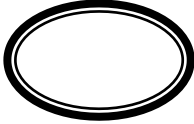
### بيان صحفي

بتاريخ 20 ماري 2020 قررت الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية تقليص عدد رحلات قطارات الخطوط الطويلة ذهاباً وإياباً، ويتعلق الأمر بخطوطها الرابطة بين الجزائر وهران، الجزائر وبجاية، الجزائر وتقرت، الجزائر وعنابة، وهران وبشار.

يأتي هذا القرار في إطار الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية التي اتخذتها الشركة للتقليل من تفشي وباء فيروس كورونا وللحفاظ على سلامة المواطنين الجزائريين المستعملين للقطارات.

الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية تدعو كافة المواطنين إلى توحي الحذر والحيطه والالتزام بالتدابير اللازمة للوقائية من عدوى فيروس كورونا .

إيمان عبادي



مديرية الاتصال

الهاتف: 021 .. .. / الفاكس: 021 .. ..

مثال : <http://www.sntf.dz/pressepresse@sntf.dz>

ج 4. تتمثل قواعد العصف الذهني في:

- الكم أهم من الكيف حيث يجب أن تولد المجموعة أكبر عدد من الأفكار والحلول في موضوع ما.
- الترحيب بكل الأفكار
- عدم مدح أو نقد أي فكرة وإنما تقبل كل الأفكار وكتابتها.
- كل فرد يكتب فكرة واحدة على الورقة لا أكثر.

ج 5. القواعد الأساسية للاجتماع هي المبادئ التي يتفق عليها أفراد الجماعة ليكون الاجتماع إيجابياً وبناءً،

إضافة إلى طرح الموضوع على التصويت من طرف الجماعة و اتخاذ القرار بمجرد أن النقاش قد توقف.

ج 6. تعاني الاجتماعات من مشكلتين رئيسيتين هما كثرة الجدل والتي تستغرق الوقت وعدم انتهاء جدول الأعمال.

ج7. الظروف التي تلجأ فيها المؤسسة إلى عقد مؤتمر صحفي هي:

- في حالة وقوع المؤسسة في مشكلة أو في أزمة.
- في حالة الإبلاغ عن إعلانات مهمة.
- في حالة وجود مناسبة.

ج 8.

أ. العناوين المقترحة:

- المشاكل المعيقة لأداء الشبكة العامة لتوليد الطاقة الكهربائية في الجزائر.
- مستجدات قطاع الطاقة الكهربائية في الجزائر.
- الجهود المبذولة من طرف مجمع سونلغاز للقضاء على التذبذبات في التزويد بالطاقة الكهربائية.

ب. الأسئلة المقترحة:

- ما هي أسباب التذبذب في التزويد بالطاقة الكهربائية في الجزائر؟
- ما هي الإجراءات التي ستخضعونها للقضاء على الانقطاعات المتكررة للطاقة الكهربائية؟
- ما هي المخططات المستقبلية التي سيتم وضعها للحد من مشكل الانقطاعات الكهربائية؟
- هل توجد مشاريع شراكة بين شركة سونلغاز وشركات أجنبية في مجال الطاقة؟

ملاحظة: يمكن اقتراح عناوين وأسئلة أخرى.

ج 9.

- |        |        |
|--------|--------|
| 1. نعم | 4. نعم |
| 2. لا  | 5. لا  |
| 3. لا  | 6. نعم |

ملاحظة:

يرجى من الطلبة المرشحين لتقديم بحث في المقياس إرسال بحوثهم إلى البريد الإلكتروني التالي: [imen171992@hotmail.fr](mailto:imen171992@hotmail.fr)