الـجمهوريــة الـجزائريـــة الديـمقراطيــة الشـعبيـــة

PEOPLE'S DEMOCRATIC REBUBLIC OF ALGERIA

وزارة التعلـيم الـعالـي والبحث العلـمي

***MINISTRY OF HIGHER EDUCATION* AND SCIENTIFIC RESEARCH**

جـامـعـــة محمـــد خيضـــر بسكـــــرة

MOHAMED KHIDER UNIVERSITY OF BISKRA

محاضرات فى مقياس

Technique de communication

تقنيات الاتصـــــال



الأستاذة د/ : ***سلامة أمينة***

قسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

الفئة المستهدفة: سنة اولى ليسانس تسيير التقنيات الحضرية

بقسم علوم الأرض والكون

Amina.slama@univ-biskra.dz

السنة الجامعية 2025/2024

فهرس المحتويات :

محتوى المادة.....ص 3
معلومات حول المقياس..... ص 4
جدول الأهداف.....ص 5
المتطلبات القبلية.....ص 6
طريقة التقييم.....
أنشطة التعليم والتعلم.....
مقدمة.....ص 8.
الهدف من الدراسة.....
I- الحصول على المعلومة :.....ص 8
1 – تبليغ الرسالة او المعلومة .....
1-1 تعريف الاتصال.....
1-2 عناصر عملية الاتصال .....ص 10
1 -3 خصائص عملية الاتصال .....ص 12
II - تجميع المعلومة او الرسالة.....ص 13
01 – أنواع الاتصال.....
02 - وظائف الاتصال :.....ص 15
03 – مبادئ الاتصال.....ص 16
III - استقبال المعلومة والاحتفاظ بها .....ص 16
1 - تقنيات الاتصال .....
IV - كيفية ايصال المعلومة وتقنيات العرض :.....ص 19
01 - أهم وسائل الاتصال :.....
V - مجموعة المناقشة .....ص 20
01 - اهم نظريــات الاتصال .....
02 - نماذج الاتصال ..... ص 23
الخاتمة .....ص 25
المراجع

محتوى المادة :

Unité d'enseignement	**UE. Méthodologique**
Matière 3	Technique de communication
Coefficient	**1**
Crédit	**1**

Objectifs de l'enseignement

Communication, signal, réception. Information et communication. Modes de communication

Connaissances préalables recommandées

Contenu de la matière :

01 - Introduction générale
02 – Comment s'informer
03 – Réunir un dossier
04 – Créativité
05 – Conservation de l'information
06 - Traitement de l'information
07 - Comment informer ?
08 – Technique de l'exposé
09 – Animation d'un groupe de discussion

Mode d'évaluation :

Examen 100%

-
  - ***معلومات حول المقياس***

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة

قسم علوم الأرض والكون

شعبة تسيير التقنيات الحضرية

المقياس :الاتصال

الفئة المستهدفة: سنة اولى ليسانس تسيير التقنيات الحضرية

الرصيد1 :، المعامل: 01

الحجم الساعي: 19.5 ساعة محاضرة (13 اسبوع بمعدل 1.5 ساعة كل اسبوع)

التوقيت: الاحد من 08ساو 00د الى 09سا و30د

الحجرة2-Atl :

معلومات حول الأستاذ:

أستاذة المحاضرة : الدكتورة سلامة أمينة

التواصل عبر amina.slama@univ-biskra.dz :

أوقات التواصل في المكتب: أيام الاثنين من الساعة 11سا الى 12 سا.

جدول اهداف المقياس :

الاهداف التعليمية الخاصة حسب تصنيف بلوم	الانشطة المخطط لها	التبرير او التعليل
المحور الاول : يهدف المحور الاول الى ابراز المكانة الهامة التي يحتلها الاتصال في حياة الانسان . ويكتسب الطالب من خلاله :	- فيديوهات وصور تشمل مفهوما للاتصال وكذا عناصره وأنواعه ومعوقاته - تمارين مختلفة	يتم قياس المعارف القبلية للطالب ثم تمكينه من خلال المحور الاول من فهم وإدراك واستيعاب ماهية الاتصال بصفة شاملة
سيتمكن الطلاب من هذا المستوى من استعادة المعلومات من الذاكرة (المكتسبات القبلية) ويقوم الطالب بالتعرف وحفظ التعريفات ومختلف الاراء المرتبطة بموضوع الاتصال.	تمرين بإجابة قصيرة ذو اجابة مختصرة تقديم اراء المفكرين. تقديم فيديو توضيحي	من خلال توضيح الرؤى، سيتمكن الطالب من استحضار ما لديه من مكتسبات قبلية تتعلق بالاتصال. **(المعرفة والتذكر)**
خلال هذا المستوى يقوم الطلاب ببناء وصلات جديدة في عقولهم ويقوم الطلاب بتحديد الخصائص الاساسية التي تسمح له بضبط مختلف المتغيرات والمفاهيم الخاصة بماهية الاتصال و انواعه	تمرين بإجابة قصيرة فيديو توضيحي	من خلال عرض ومناقشة خصائص العملية الاتصالية سيتمكن الطالب من ضرب امثلة عن انواع الاتصال **(الاستيعاب والفهم)**
يستخدم الطلاب مستوى التفكير المتخصص والدقيق لتحديد العناصر الاساسية ودراسة كل جزء في كيفية تبليغ الرسالة. يقوم الطالب بتحليل مختلف العناصر الاتصالية.(خصائص ، وظائف..) يستطيع الطالب التمييز بين مختلف انواع الاتصال والتفرقة في كل نوع على حدى.	تمارين متعددة الاختيارات QCM وفيديو وصور توضيحية	يتمكن الطالب من استخلاص واستنتاج نجاح العملية الاتصالية وما يعيقها. **(التحليل)**
كفاءة الاستيعاب والاستنتاج والخروج بالهدف المرجو	تمرين تحريري (اختبار)	تؤكد قياس قدرة الطالب على فهم اسس تبليغ الرسالة **(التقويم)**
المحور الثاني : يهدف المحور الثاني الى تطبيق كل ما سبق ذكره في المحور الاول	فيديوهات وصور تمارين	يتمكن الطالب من قياس محتوى المادة العلمية من خلال توسيع المعارف والنظريات
من خلال هذا المستوى سيمكن الطالب من المشاركة في ذكر وسائل الاتصال مع ابداءه للاهتمام بهذا العنصر. فيمارس ما تم تطبيقه في المحور الاول (انواع الاتصال) ليتحدث عنه ويطبقه في المحور الثاني (وسائل الاتصال)	تمارين متعددة الاختيارات QCM – امثلة – اسئلة شفوية -صور	يتمكن الطالب من المشاركة في المحاضرة من خلال طرح اسئلة غير مباشرة ليبدي الاستجابة والرغبة في الاجابة **(الاستجابة)**
قدرة الطالب في تفكيك النظريات الاتصالية الى اجزاء مختلفة مع ادراك اهداف ومقومات كل نظرية. كما يميز الطالب بين مختلف النظريات ويقوم بتحليل كل نظرية.	تمرين تحريري - فيديو + شرح	يتمكن الطالب من التمييز والتفريق بين مختلف النظريات ويقوم بتحليل كل نظرية ليستخلص احد النظريات التي سيتبناها في حياته **(التحليل)**
سيتمكن الطالب من دمج ما تم التعرف عليه من مكتسبات قبلية (مفاهيم الاتصال) لتكوين عنصر جديد وهو نماذج الاتصال.	تمرين تحريري + فيديو + و اشكال وصور	يصبح الطالب قادرا على التفريق بين كل نموذج وأخر ، وتبيان وفحص نقاط الضعف والقوة لكل نموذج **(التركيب)**
كفاءة الاستيعاب والاستنتاج والخروج بالهدف المرجو	تمرين تحريري (اختبار)	تؤكد قياس قدرة الطالب على فهم الهدف المرجو من تقنيات الاتصال **(التقويم)**

المتطلبات القبلية

لكي يستطيع الطالب استيعاب هذه المقياس بسهولة يجب ان يكون على دراية بـــــــ:

- مفاهيم أساسية حول الاتصال
- مفاهيم عامة حول الاعلام

اختبار المتطلبات القبلية :

اجراء اختبار بإجابات قصيرة سواء شفهي او كتابي بخصوص بعض المصطلحات والمفاهيم.

كما يمكن مراجع بعض الكتب والمقالات في حالة فشل في اختبار المتطلبات القبلية.

طريقة التقييم

التقييم النهائي من خلال:

- التقييم بواسطة امتحان كتابي حضوري في اخر السداسي يحتوي على كل ما تم التطرق اليه ومناقشته في المحاضرات، ويدخل في النقطة النهائية .

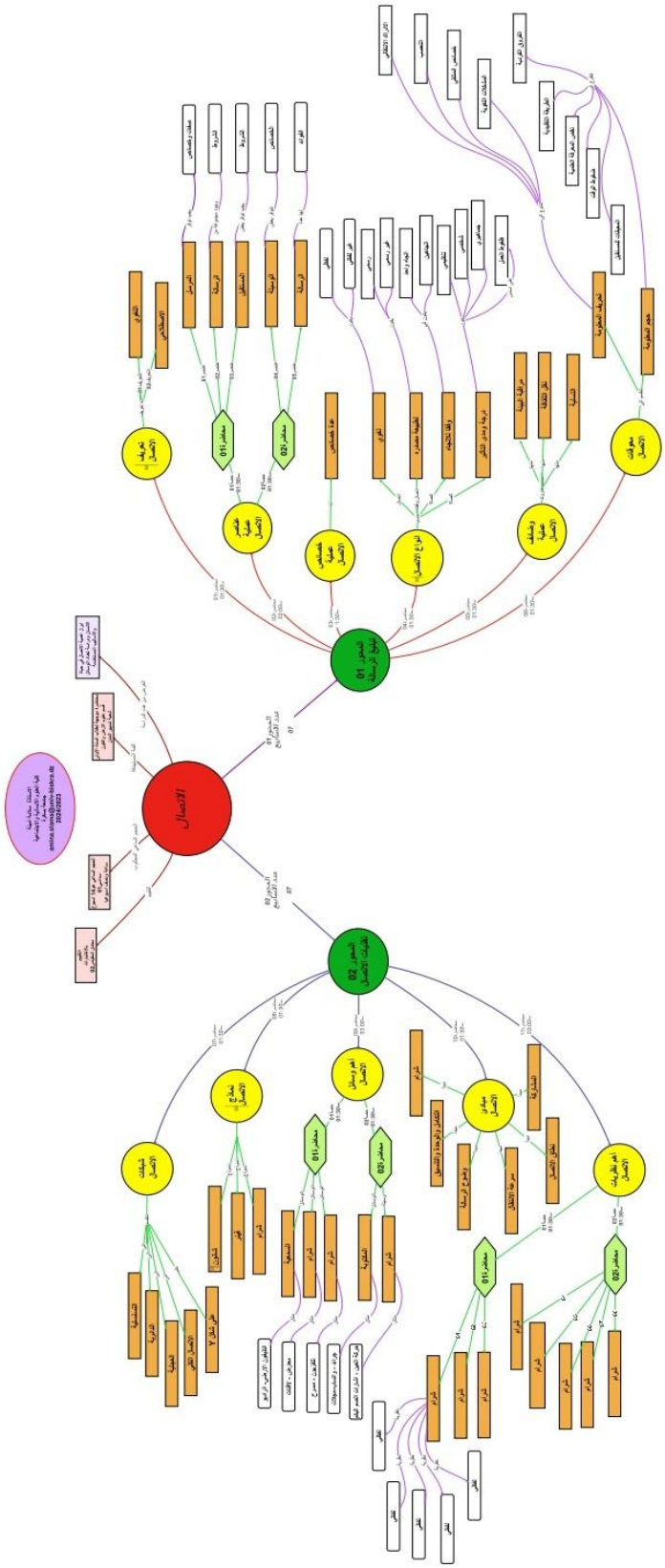
معدل النجاح في هذه المقياس يكون أكثر او يساوي 10 من 20.

كما يمكن الدخول الى الامتحان الاستدراكي للفئة المتحصلة على علامة اقل من : 20/10.

أنشطة التعليم والتعلم

لكي يستطيع الطالب استيعاب كل المفاهيم التي يتم التطرق اليها اثناء المحاضرات، والقدرة على القيام بكل نشاطات التعلم، ننتظر من الطلبة الحضور المستمر للمحاضرة وتدوين كل المعلومات واخذ رؤوس أقلام لكل ما تم مناقشته. بالإضافة الى النقاشات وطرح كل الأسئلة التي لم تتوصلوا الى الإجابة عنها، وتبادل الآراء ووجهات النظر وطرح الأمثلة حول المواضيع المطروحة .

الخريطة الذهنية :



مقدمـــــة :

شهد العالم اليوم العديد من التغييرات التي مست جميع المجالات الاجتماعية و الاقتصادية والثقافية والسياسية، ولا سيما الجانب التكنولوجي الذي بدوره يمس الجانب المعلوماتي. فنظرا لأهمية الاتصال في حياتنا اليومية، فانه لا يمكن للفرد ان يعيش بدون تواصل سواء كان مع الآخرين او مع نفسه، وألا يكون شخصا غي سوي.

فقد دعت الضرورة الى التطوير في تقنيات الاتصال لمواكبة التطورات الحديثة ومنافسة الدول المتقدمة وكذا لتسهيل وتسريع عملية توصيل المعلومة وإسماع الفكرة او الصوت. فتقدم الامم وتقدم حضاراتها يقاس بتقدم حداثة وقوة تقنياتها الاتصالية. فالاتصال هو عبارة على تفاعل نقل المعلومات من شخص لأخر عن طريق التفاعل لتحقيق هدف معين من خلال توفر مجموعة من العناصر لذلك حاولنا في هذه المحاضرة الى ابراز اهمية الاتصال من خلال عرض ماهيته وتقنياته عن طريق اتباع الخطة اللاحقة.

الهدف من الدراسة :

في حياتنا برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمن بعيد، فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها. ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الامم والحضارات. وقد اعتبر الكثير من الباحثين على ان الاتصال يعتبر المعيار المهم الذي يقاس به مدى رقي الأمم والحضارات، وما أحرزته من تقدم. ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الانسان في حياته للتواصل مع الآخرين ، وللتعبير عن الأفكار والآراء التي يحملها. فبالإضافة الى استخدامه الكلمة المنطوقة ، وجد وسائل أخرى استعان بها في تواصله مثل الرموز والإشارات وجعل منها وسيلة ولغة للتفاهم والتواصل مع الآخرين.

الكلمات المفتاحية : *الاتصال – التقنيات – الإشارة - الاستقبال*

I. **الحصول على المعلومة :** هنا ينبغي علينا دراسة ماهية الاتصال من خلال :

1- تبليغ الرسالة او المعلومة :

1-1 - تعريف الاتصال :

يختلف مفهوم الاتصال من تخصص لآخر . فعلماء الانتروبولوجيا يعرفونه على انه شبكة معقدة من المفاهيم الكاملة أو الجزئية بين أعضاء وحدات تختلف في حجمها وفي درجة تعقيدها ، وتتراوح هذه الوحدات من أسرة صغيرة أو شخص بينهما اتصال من نوع ما الى جماعة هائلة العدد بينهما وسائل اتصال ممكنة أو متاحة، وان هذه الشبكة المعقدة قد تبدو ظاهريا في شكل مؤسسات اجتماعية في صفتها الثابتة لكنها في الواقع ذات طبيعة اتصالية، وكل نموذج ثقافي وكل حركة وكل سلوك اجتماعي يتضمن اتصالا ضمنيا أو صريحا.

-أما الاتصال لغويا، في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر " وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية (انظر القاموس المحيط ، لسان العرب ، كلمة وصل ") ، أما قاموس اوكسفورد فعرفه بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام او الكتابة أو الإشارات) [1]

كما ان الاتصال في اللغة العربية، هو كلمة تشتق من الفعل الثلاثي " وصل" والمضارع منه " يصل" ويقال " وصل الشيء " أو " وصل الى الشيء وصولا " أي بلغه وانتهى.

-اما اصطلاحا فهناك تعاريف عدة للاتصال نورد منها :

- يعرفه " ALBERT HENRY" على انه المعنى من شخص لأخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوما ضمنيا للطرفين.
- كما يعتبر ميلر " G-MILLER" أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان أخر لو شخص أخر.
- يعرف " C-CHERRY" الاتصال بأنه استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أية وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث.
- كما يمكن تعريف الاتصال على انه تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة. وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وان التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام. ويجعل مفهوم الإعلام معبرا عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.
- ويعرف الاتصال أيضا بأنه العملية التي من خلالها تتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعته، أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين ، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو اقناعيا، أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.

- والاتصال داخل المؤسسة أو ما يعرف بالاتصال التنظيمي الذي يشمل كل العمليات التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين إطراف التنظيم جماعات وإفراد، سواء داخل التنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي، ولا يمكن ان نتصور مؤسسة بدون شبكة اتصال رسمية وحتى غير رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من اجل تحقيق أهداف معينة.
وعملية الاتصال جزء ضروري من عملية التفاعل التي تتم بين الأفراد داخل التنظيم حتى انه اعتبر ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة. ذلك أن نسبة كبيرة من وقت العمل تستغرق في عملية الاتصال بكل أشكاله.

ويعرفه كمال زيتون (1988) بانه عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة.

ويعرفه رضا البغدادي (1999) بانه عملية نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل خلال فترة من الزمن، والعملية ليس لها بداية او نهاية او تسلسل في الاحداث.

اما جمعية الادارة الامريكية فتعرف الاتصال على انه : أي سلوك يؤدي الى تبادل المعلومات .

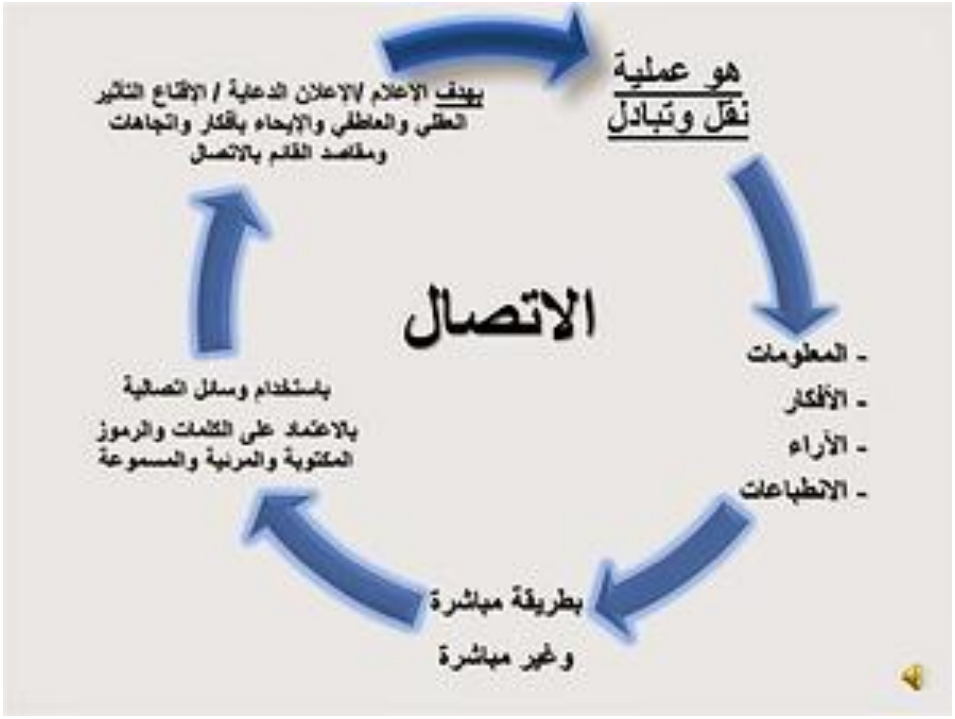
ويعرفه مصطفى محمود أبو بكر على انه : اطلاق المعلومات واصابة الهدف بها. وذلك بالتأكد من ان تلك المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها.[2]

كما يعرف الاتصال على انه : اتصال

أما الاتصال فنيا حسب ريكارد اندي (RICKARD INDY) عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي اي انه عملية مقصودة ، هادفة وذات عناصر محددة [3] وهي معاني شبيهة بالمعاني الاصطلاحية الأخرى كما سنرى فيما يلي :

يرى علم الاجتماع " تشارلز كولي " بان الاتصال " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.

اما عالم الاجتماع " تشارلز ر رايت" Ch R Wright "، فهو يرى بان الاتصال هو عملية نقل المعنى أو المغزى بين الافراد . أما " بيرلسون وستاينر" فقد عرفا الاتصال بأنه نقل المعلومات أو والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك. وقد وصف "روجرز وكنكايد " (Rogers , Kincaid) الاتصال بأنه العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك.أما الاتصال بالنسبة لـ "جورج لندبرج " فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شئ أخر يعمل كمنبه للسلوك...



2-1 -عناصر عملية الاتصال :

يمكننا التعرف على عناصر عملية الاتصال من خلال النقاط التالية :

❖ **- المرسل** : وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو المحور والمكون الرئيسي لعملية الاتصال، حيث انه المصدر الذي تنبثق منه الموضوعات الخاصة بالاتصال وقد يكون هذا الشخص متحدث بطريقة مباشرة او غير مباشرة عن طريق التلفاز او الراديو او من خلال الفيديو.

كما يعتبر مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال ، والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة.

كما يجب توفر مجموعة من الصفات والخصائص في المرسل (المعلم) منها :

ان يكون المرسل :

- متمكنا من تخصصه العلمي
- قادرا على التعبير الجيد عن الرسالة .
- ملما بأنواع قنوات الاتصال.
- ملما بخصائص من يتعامل معهم.
- قادرا على تحديد الهدف من رسالته .
- قادرا على الاستجابة والرد على التساؤلات.
- قادرا على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- قادرا على التعديل في رسالته او في عملية الاتصال بناء على التغذية الراجعة.

❖ **الرسالة** : وهي المحتوى الرئيسي الخاص بعملية الاتصال حيث انه يعبر عن مضمون عملية الاتصال . وقد تتضمن هذه الرسالة قرارات او اوامر او تشاور . والرسالة لها اشكال متعددة فقد تكون رسالة مكتوبة او شفهية.

وهي ايضا المحتوى او المعلومات والمفاهيم والمهارات التي يريد المرسل ارسالها الى المستقبلين لتعديل سلوكهم. ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية او غير اللفظية او بمزيج منهما وفقا لطبيعة المحتوى

كما توجد مجموعة من الشروط يجب ان يراعيها المرسل عند اعداد وإرسال رسالته منها :

- ان يكون محتوى الرسالة مناسبا لميول وحاجات الافراد.
- ان يكون محتوى الرسالة واضحا وصحيحا وعلميا وخاليا من التكرار والغموض.
- ان تتضمن الرسالة الشكل الجيد والمثير للانتباه.
- ان يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للأفراد المستقبلين للرسالة.

❖ **المستقبل** : وهو الطرف الثاني من عملية الاتصال ، وهو الشخص الذي تصل اليه الرسالة . اي انه الشخص الذي تصل اليه الاوامر او الافكار او المعلومات الخاصة بمحتوى ومضمون الرسالة.

كما تعرف كذلك على انها الشخص او الاشخاص التي تتلقى الرسالة ، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم المحتوى والتأثر به. حيث ان جميع عناصر الاتصال تعمل من اجل المستقبل.

كما انه يجب توفر بعض الشروط في المستقبل منها :

- تأهب المستقبل واستعداده لاستقبال الرسالة
- القدرة على الانصات للآخرين.
- الشعور بأهمية الرسالة.
- امتلاك الخبرة اللازمة لاستقبال الرسالة.
- تمكن المستقبل من اللغة اللفظية (شفهية او تحريرية) وغير لفظية (اشارات وحركات)
- امتلاك المستقبل لجميع السلوكات البشرية والقدرات العقلية والذهنية

❖ **الوسيلة** : وهي الطريقة او القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل. ومن امثلة ذلك نجد الكتب المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الانترنات. وتتكون قناة الاتصال من اكثر من اداة اتصال.

حيث تعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال .

كما يجب ان تتوفر في الوسيلة بعض الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها منها :

- ان تؤدي الى تحقيق الهدف منها كتقديم المعلومات او بعض المهارات.
- ان تشوق المستقبل وترغبه في الاطلاع والبحث وتساعده في استنباط الخبرات الجيدة.
- ان تربط الخبرات السابقة مع اللاحقة.
- ان تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة .
- ان تكون رخيصة التكاليف متينة الصنع وفعالة.

- ان تكون الوسيلة مناسبة ليستفاد منها في اكثر من مستوى.
- ان تتناسب الوسيلة مع التطور التكنولوجي والعلمي للمجتمع.
- ان تكون الوسيلة واقعية.

❖ **التغذية الراجعة : (Feedback)**

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة حيث يصبح في هذه الحالة مرسلا ايضا فتكتمل دائرة الاتصال الاولى ، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا. فالتغذية الراجعة قد تكون ايجابية (الموافقة والقبول مثل اجابتك صحيحة، برافو، تحريك الرأس، شكرا، تم الاستلام، علم..) فالتغذية الراجعة تمثل التفاعل و الاستمرارية بين عناصر الاتصال.

وللتغذية الراجعة فوائد كبيرة في الموقف التواصلي منها :

- تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المستقبلين من خلال الاستجابة.
- تؤكد على ان عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلا يصبح مستقبلا والعكس.

3-1 - خصائص عملية الاتصال :

للاتصال جملة من الخصائص أو الميزات ابرزها :

- الاتصال عملية هادفة : حيث ان الاتصال يرمي الى تحقيق هدف معين ومحدد، وهو ارسال المعلومات وفهمها من الطرف الاخر.
- الاتصال عملية ديناميكية : حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الاول يؤثر والأخر يتأثر. بل وقد يتبادل الطرفان الادوار بينهما.
- الاتصال عملية منظمة : فهي منظمة باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم.
- الاتصال عملية دائرية : فهو ليس عملية خطية تسير باتجاه واحد من المرسل الى المستقبل ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل الذي يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة.
- الاتصال عملية متنوعة : حيث ان الاتصال الانساني هو عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية (الشفهية، التحريرية) بل يتم ايضا استخدام اللغة الغير لفظية (الإشارات، الحركات والإيماءات)
- ان الاتصال يمكن ان يتم بعدة طرق وليس فقط بالطرق الكتابية او اللغوية، حيث يمكن أن يكون ابراز أحاسيس أو معاني ، تتم بواسطة سلوكات او اشارات معينة.
- ان الاتصال له مستقبل ومرسل، وهدف هذا الأخير في العملية هو التأثير على المستقبل.

- اذا خلا الاتصال من وجود معنى ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول ان هناك اتصالا. كما ان هناك ضرورة اتمام عملية الاستقبال للطرف الثاني كشرط لإتمام عملية الاتصال.
- يهدف الاتصال ايضا الى تحقيق التكامل والتفاهم بين المتصلين، وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المؤسسة الاقتصادية.

II - تجميع المعلومة او الرسالة :

01 - أنواع الاتصال

يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة المستخدمة فيه الى:

1-1- الاتصال اللغوي :

- الاتصال اللفظي (شفهي – كتابي)

يدخل ضمنه كل انواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي، ويكون هذا اللفظ منطوقا فيدركه المستقبل في حاسة السمع . وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الانساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز الى معاني محددة يلتقي عندها افراد المجتمع. وقد عكف فريق من العلماء في اللغة على دراسة دلالات الألفاظ وأسفرت جهودهم عن ظهور علم المعنى الذي يهدف الى تخليص الفكر الانساني من المغالطات اللغوية.فالاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية.

- الاتصال غير اللفظي : (اشارات – صور- رسوم – حركات..)

يدخل ضمن هذا التقسيم كل انواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة .

ويقسم بعض العلماء هذا الاتصال الى ثلاث لغات :

- لغة الاشارة وتتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة.
- لغة الحركة او الافعال وهي تضمن جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل الى الغير ما يريد من معاني او مشاعر.
- لغة الأشياء ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي.

2-1 - الاتصال وفقا للاتجاه : حيث يصنف كذلك الى نوعين

- اتصال في اتجاه واحد : وهو عندما تكون السرعة او النظام مطلوبين او رغب المرسل ألا تكتشف اخطاؤه او ان لا يستمع للنقد من المستقبلين.
- اتصال في اتجاهين : وهو لزيادة ثقة الافراد وقدرتهم على فهم الرسالة و الاثر الذي احدثته فيهم والسماح بإمكانية تعديل الرسالة ونقدها بما يخدم الهدف ومنها : المقابلات، الاجتماعات والندوات.....

3-1- الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير :

- الشخصي: مباشر وجها لوجه، ودون قنوات وسيطة .
- تنظيمي : وهو يأخذ شكل اجتماعات صنع القرار ، الندوات التوجيهية ، حفلات التكريم ، برامج التكوين والتدريب.
- الاتصال الجماهيري :هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول الى عدد كبير من الناس باستخدام وسيط مادي ،مستخدمة بما يعرف بالاتصال الجماهيري او وسائل الإعلام وهي تتزايد مع الزمن

4-1 - الاتصال وفقا لطبيعة مصدره :

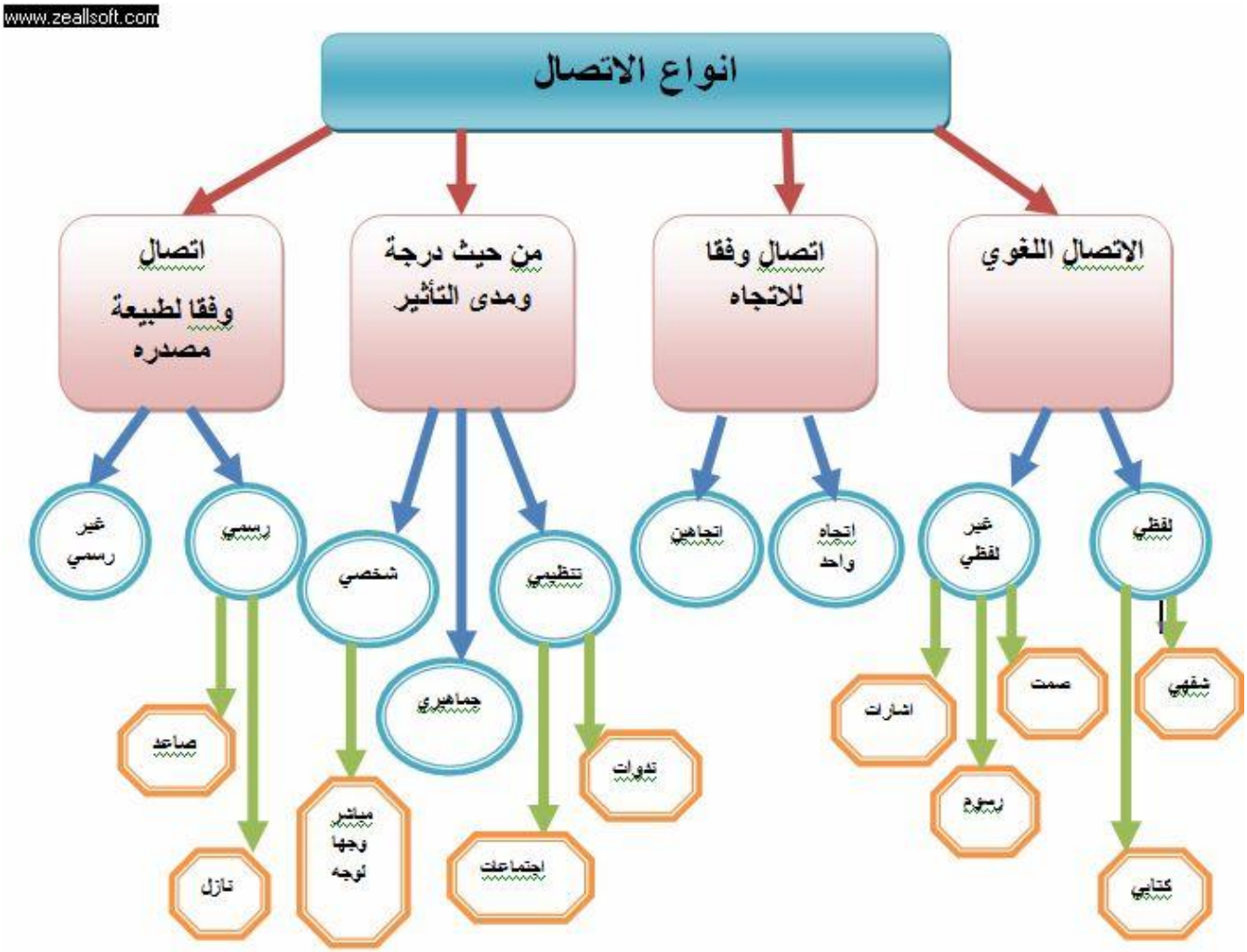
- الاتصال الرسمي : يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو اما صاعد او نازل او افقي.
- الاتصال غير الرسمي : يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية. وهو اما مكمل للاتصال الرسمي او معيق له.

ويوجد تصنيف أخر لإبراهيم ابو عرقوب ، حيث صنف الاتصال حسب درجة تأثيره الى خمسة انواع :

- الاتصال الذاتي : أو داخل الفرد وهو الذي يتم بين الفرد ونفسه ويكون مرسله الحواس ورسالته النبظات الالكتروكيماوية ووسيلته الجهاز العصبي المركزي وستقبله الدماغ.
- الاتصال الشخصي : او بين الأشخاص وهو الاتصال الذي يتم مباشرة وجها لوجه بين مرسل ومستقبل دون قنوات وسيطة.
- الاتصال التنظيمي : ويتمثل في مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة وهو اما رسمي (صاعد، نازل، افقي)
- الاتصال الجماهيري : وهو اتصال علني ومنظم يوجه عبر وسائل الاتصال الجماهيرية الى الجمهور العريض.

الاتصال بين الثقافات : يتم بين أعضاء ثقافات مختلفة بغية التفاهم ، او الغزو والهيمنة الثقافية . وغالبا ما تكون عن طريق قنوات فردية وجماعية ومنظمة وغير منظمة مثل السفراء او الملحقون الدبلوماسيون، التجار ، السياح، البعثات الدراسية او الرياضية....[4]

جدول يوضح انواع الاتصال



2– وظائف الاتصال :

حيث يعتبر هارولد لازويل من اوائل الباحثين في تناول وظائف وسائل الاتصال ودورها في المجتمع ومنها :

- **مراقبة البيئة** : وهي تقوم بالأساس على تزويد الناس بالمعلومات والأخبار سواء احوال الطقس او وضع عسكري خطر او انباء الاقتصاد القومي والعالمي او مؤشرات الحالة الاقتصادية. وقد تحتوي هذه الوظائف على وظائف سلبية كنشر الرعب والتحذير والحيرة للجمهور ، بحيث لا يعرفون ما الطبيعي او العادي او غير العادي في المجتمع.
- **نقل الثقافة** : والدور هنا يتم بنقل المعلومات والقيم للأجيال القادمة او الى القادمين الجدد، والوظيفة السلبية هنا عندما لا يتم نقل واقع بعض الجماعات لأنها اقلية ويتم التركيز على الثقافة الرئيسية دون الفرعية.

- **التسلية** : وهي من اكثر الوظائف وضوحا لوسائل الاتصال والجانب السلبي لها هو التشجيع على الهروب من الواقع. وتفسد الفن والذوق العام ، وتعرقل نمو الفنون الراقية وتبعد الناس عن قضاياهم ومشكلاتهم الحقيقة.

3 - مبادئ الاتصال :

يمكن ذكر مجموعة من المبادئ كما يلي :

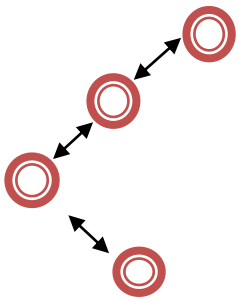
- وضوح الرسالة : وضوحها من حيث الألفاظ المستعملة والمصطلحات والتعابير اللغوية، وان تكون مختصرة ومباشرة مع وضوح الخط. ووضوحها لكل المستويات إذا كانت موجهة لمستويات مختلفة بحيث لا تحتمل الرسالة إلا مضمونا واحدا أو تأويلا واحدا، هو التأويل الذي يرمي إليه صاحب الرسالة وإلا حدث خلل في تطبيق المضمون.
- كفاية المعلومات : أن تكون المعلومات كافية بحيث أن كل ما هو وارد في الرسالة يغني الرسل إليه من أية زيادة.
- سرعة الانتقال : أو على الأقل أن تضمن انتقالها في الوقت المناسب وفي المكان المناسب وبالوسيلة المناسبة والى الجهة المناسبة.
- نطاق الاتصال : أن يكون مصدر الرسالة هو المصدر الحقيقي لها حتى تضمن الاستجابة والتنفيذ، فالرسالة تتضمن أوامر محددة يفترض أن تكون واردة من الرئيس إلى الإدارة العليا، وليس من أي موظف بسيط وإلا اعتبرت عديمة الأثر.
- مبدأ التكامل والوحدة والتنسيق : أن تحقق العملية الاتصالية جملة من الأهداف، باعتبار الاتصال وسيلة لتحقيق الأهداف وتدعيمها بطريقة فعالة من خلال تحقيقه للتكامل والانسجام بين قدرات مختلف الأقسام وتحقيق التنسيق اللازم.
- مبدأ المشاركة : أن تضمن العملية الاتصالية مبدأ المشاركة والتشاور بين مختلف الدرجات السلمية، حتى تضمن التأييد الضروري لنجاحها ولا تكون مفروضة على الجميع.

III - استقبال المعلومة والاحتفاظ بها :

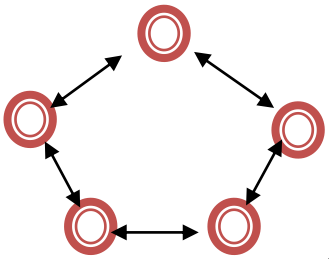
1 - تقنيات الاتصال

تمهيد

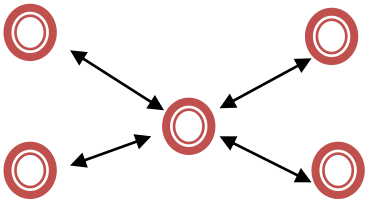
1-1 - شبكات الاتصال :



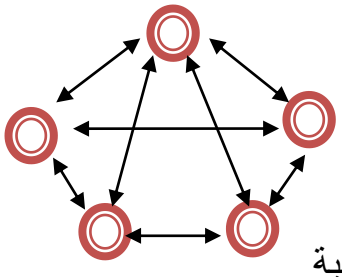
- **الشبكة التسلسلية** : ويكون جميع الاعضاء في خط واحد ، حيث لا يستطيع اي منهم الاتصال المباشر بفرد أخر أو بفردين، وكلما كانت الدرجات السلمية كثيرة كانت السلسلة طويلة وأصبحت بذلك العملية الاتصالية طويلة أيضا.



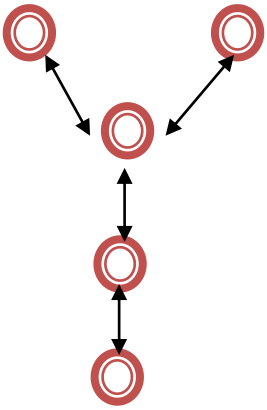
- **الشبكة الدائرية** : وهي الحالة التي يتم فيها اداء مهام معينة. فتمر على مجموعة من الأشخاص في شكل دائري، وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع ان يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال بالبقية بواسطة احد الافراد.



- **الشبكة العجلية أو الاتصال المركزي** : وهو النمط الذي يتيح لعضو واحد في المحور(الرئيس أو المشرف) ان يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ولا يستطيع اعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس.

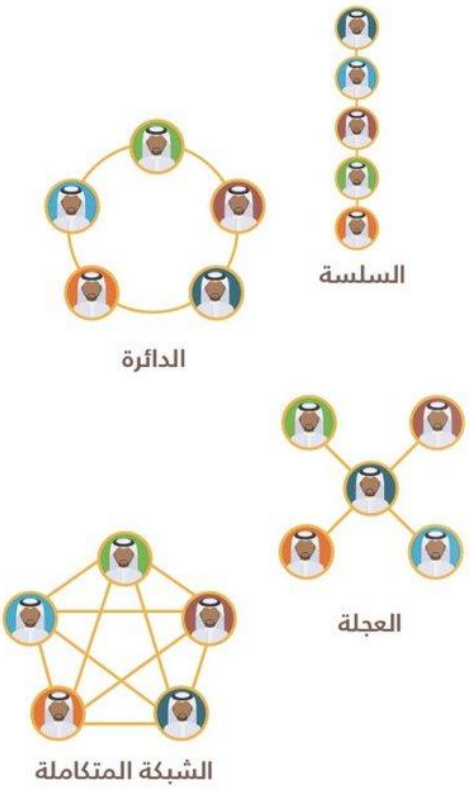


- **شبكة الاتصال الكلي** : حيث يتاح لكل افراد التنظيم او المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، حيث أنهم يتصلون جميعا بطريقة حرة وفي كل ألاتجاهات غير ان استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطئ في عملية توصيل المعلومات والى امكانية التحريف فيها.



- **الشبكة على شكل Y** : تتجسد من خلال وجود الرئيس في اعلى الشبكة والذي يتصل وينسق مع النائب ثم نائب أخر والذين يتصلون بدورهم مع المرؤوسين.

الحالة	النمط
مواقف بسيطة تتطلب قدراً عالياً من السرعة.	السلسلة ـ العجلة
مواقف معقدة تكون فيها المعلومات الضرورية لدى أكثر من شخص.	الدائرة ـ الشبكة المتكاملة
يناسب الاتصال بين العلماء أو المفكرين أو المهنيين.	الشبكة المتكاملة
سلطة القرار بيد شخص واحد فقط.	السلسلة ـ العجلة
استخدام هذا النمط في القرارات السريعة والحاسمة يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من فرصة اتخاذ القرار السليم والفعال.	الشبكة المتكاملة
في هذا النمط يتلقى العضو الأخير الرسائل معدلة عن طبيعتها في مصدرها الأول، كما لا يمكن التأكد من تلقيه للمعلومات الصحيحة.	السلسلة
غير مرن وتسوده الروح المعنوية المنخفضة لدى فريق العمل.	السلسلة ـ العجلة
مرن وتسوده الروح العالية إلا أنه بطيء ودقته منخفضة.	الدائرة
القيادة فيه واضحة بشكل محدد.	السلسلة ـ العجلة





IV - كيفية ايصال المعلومة وتقنيات العرض :

01 - اهم وسائل الاتصال :

هناك انواع مختلفة من الوسائل التي تساعدنا على اداء عملية الاتصال فيما بيننا وتتمثل في :

1-1- وسائل الاتصال السمعية : وهي تلك الوسائل التي يتم من خلالها الاتصال بشكل كلامي من خلال المكالمات الهاتفية منها التلفون الارضي ـ او المحمول او الجهاز اللاسلكي او الاتصال الذي يتم من خلال التطبيقات الحديثة مثل الواتساب أو الفايبر أو الماسنجر او حتى الاتصال الذي يتم من خلال الجلسات و المقابلات. و كما يوجد الراديو والبودكاست.






2.1- وسائل الاتصال البصرية : منها المعارض والنصب التذكارية والأعلام اللافتات وغير ذلك من الوسائل التي تعتمد على حاسة النظر وحدها.

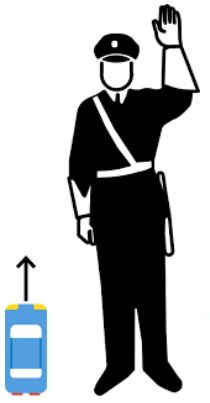





3.1 – الإشارات : وهي تلك الوسيلة التي يتم استخدامها من اجل تبادل المعلومات وذلك من خلال الاعتماد على الإشارات والتعبيرات فقط باستخدام حركة العين او اليدين مثلا. ومن الاخطاء او السلبيات في هذه الوسيلة هو الوقوع في عدم فهم الإشارات ، أو فهمها بشكل خاطئ.

مثال :



4.1 – وسائل الاتصال المكتوبة : وهي احد الطرق في تبادل المعلومات وذلك من خلال الكتابة فقط. والتي تتمثل في أولها الجرائد والمجلات ، الإعلانات ، الكتب... بالإضافة الى برامج

وتطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة مثل الرسائل التي يتم تبادلها في الفايسبوك أو الواتساب او غيرها من التطبيقات الاخرى. والتي بها ميزة تعديل الرسائل قبل ان يتم ارسالها.



5.1- وسائل الاتصال السمعية البصرية : هو جميع الوسائل التي تستخدم فيها الصوت والصورة والحركة. وتشمل السينما والتلفزيون (الإذاعة المرئية) والتسجيلات المرئية المسموعة (أشرطة الفيديو والأقراص المدمجة cd والأفلام السينمائية).كما انها تكون صوراً صناعية أو طبيعية مثل التلفاز والسينما والمسرح .*وسائل الاتصال* المباشر. و السمعي البصري هو كل وسيلة إعلام.[5]



V - مجموعة المناقشة

01 - اهم نظريــات الاتصال :

1.1 - نظرية المجتمع الجماهيري

تعد نظرية المجتمع الجماهيري من أوائل نظريات الاتصال، ظهرت في بداية القرن العشرين حيث تغيرت صورة المجتمع الذي كأن سائدا في القرن التاسع عشر: «مجتمع تقليدي يرتبط فيه الناس ارتباطا وثيقا إلى مجتمع يتميز بتعقيد أكبر حيث يتسم افراده بالعزلة والنفي عن الآخرين ويود انعدام المشاعر الشخصية عن التفاعل مع الآخرين حيث يتحررون فيه من الالتزامات الاجتماعية [6].

بعد الحرب العالمية الثانية بدأت تظهر الرغبة في إنشاء علم للاتصال مستقلاً عن باقي العلوم الإنسانية الأخرى (علم الاجتماع، علم النفس....) حيث انقسم الباحثين المهتمين بعلم الاتصال إلى مدرستين فكريتين كبيرتين للاتصال هما المدرسة الامبريقية والمدرسة النقدية.

2.1 -النظرية الامبريقية : المدرسة الامبريقية بقيادة ج. لازر سفيلد وهي تتميز بالمنهج الكمي والوظيفي والوصفي، وتهتم بالجانب الإداري لعملية الاتصال وتركز على وظائف الاتصال وعلى مساعدة رجال الأعمال على فرض نفوذهم وخدمة الثقافات المهيمنة وإهمالها للمحيط التاريخي والثقافي.[7]

قسم الباحثون وعلماء الاتصال النظريات الامبريقية إلى خمسة أنواع هي:

- نظرية التأثير المباشر (وتسمى نظرية الحقنة تحت الجلد أو نظرية الرصاصة السحرية

سادت هذه النظرية خلال العقود الأولى من القرن العشرين نظرة ترى أن لوسائل الاتصال الجماهيري نفوذا وقدرة على احداث التأثير بصورة مباشرة على أساس أن الرسالة تشكل عنصرا قويا في ذلك التأثير كم أن افراد الجمهور سلبيين في تعرضهم للوسائل وفي تعاملهم مع المضمون ولهم الاستعداد لتقبل الأفكار والمعاني بمجرد وصولها إليهم.[8]

❖ نظرية الاستخدامات والاشباعات (وتسمى نظرية الاستعمالات والرضا

تهتم هذه النظرية بدراسة الاتصال الجماهيري كدراسة وظيفية منظمة، وهي ترى أن الجماهير فعالة في انتقاء افرادها لرسائل ومضمون مفضل من وسائل الإعلام وهي جاءت كرد فعل لمفهوم قوة الإعلام الطاغية.

❖ نظرية انتشار الابتكارات

وهي تفترض أن تدفق الاتصال يتم على مراحل وهو يسمح بالمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال إذا انه يرى أن تدفق المعلومات ينساب عبر افراد عديدين وأن قنوات الاتصال تكون اكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات.[9]

❖ نظرية الإنماء الثقافي (وتسمى أيضا بالغرس الثقافي[

ظهرت هذه النظرية في أمريكا خلال عقد السبعينيات كمنظور جديد لدراسة اثر وسائل الاعلام.تقول هذه النظرية، أن مداومة التعرض للتلفاز ولفترات طويلة ومنتظمة تنمي لدى المشاهد اعتقادا بأن العالم الذي يراه على شاشة التلفاز ما هو إلا صورة من العالم الواقعي الذي يحياه، وهذه النظرية مرتبطة بالجهود التي طورها الباحث الأمريكي جورج جربنر.[10]

❖ نظرية التبعية (الاعتماد على وسائل الاعلام)

محور هذه النظرية أن الجمهور يعتمد على معلومات وسائل الإعلام ليحقق حاجاته ويحصل على أهداف معينه. والنقطة الهامة في هذه النظرية بأن وسائل الإعلام ستؤثر في الناس إلى درجة التي فيها يعتمدون على معلومات تلك الوسائل، وتركز هذه النظرية على العلاقات بين النظم – المعلومات الصغرى والمتوسطة والكبيرة ومكوناتها.

3.1 -النظرية النقدية : بقيادة مدرسة فرانكفورت الألمانية من امثال هور كايمر، وادرنو ، وماركيوز وفروم ، وهذه المدرسة تعطي الأولوية في تحليلهم للمحيط الثقافي والاجتماعي الذي تتم فيه عملية الاتصال وقد تأثرت بالفكر الماركسي وهم يعتمدون على البحث النظري المجرد الخالي من المعطيات الموضوعية وقد تفرعت هذه المدرسة إلى اتجاهات مختلفة منها أصحاب اتجاه الاقتصاد السياسي والاتجاه اللشمولي والاتجاه الثقافي النقدي والاتجاه الإمبريالي الثقافي.

4.1 -نظرية الحتمية التكنولوجية

ترجع هذه النظرية إلى جهود العالمان مارشال ماكلوهان وهاورد أنيس، حيث ركزا في تحليل عملية الاتصال على التكنولوجية المستعملة في وسيلة الاتصال التي تفرض هيمنتها في كل مرحلة تاريخية، حيث عرف ماكلوهان الوسيلة هي الرسالة "أن مضمون أي وسيلة هو دائما وسيلة أخرى"، حيث يرى أن مضمون الاتصال غير ذي علاقة بالتأثير، فالذي يجعل هناك فرقاً في حياة الناس انما هي الوسائل السائدة في عصر ما وليس مضمونها.

5.1 - نظرية ترتيب الأولويات (وضع الأجندة)

ترجع أصول هذه النظرية لبحوث ترتيب الأولويات إلى والتر ليبمان ،من خلال كتابه بعنوان الرأي العام حيث يرى ليبمان أن وسائل الإعلام تساعد في بناء الصورة الذهنية لدى الجماهير وفي كثير من الأحيان تقدم هذه الوسائل (بيئات زائفة) في عقول الجماهير وتعمل وسائل الإعلام على تكوين الرأي العام من خلال قضايا التي تهم المجتمع.

6.1 - نظرية دوامة الصمت

طورت هذه النظرية الباحثة الألمانية اليزابيث نويل –نيومان عام 1974، تعتمد هذه النظرية على افتراض رئيسي فحواه أن وسائل الإعلام حين تتبنى آراء أو اتجاهات معينة خلال فترة من الزمن، فأن معظم الافراد سوف يتحركون في الاتجاه الذي تدعمه وسائل الإعلام، وبالتالى يتكون الرأي العام بما يتسق مع الأفكار التي تدعمها وسائل الإعلام.

7.1 - نظرية مولس الثقافية

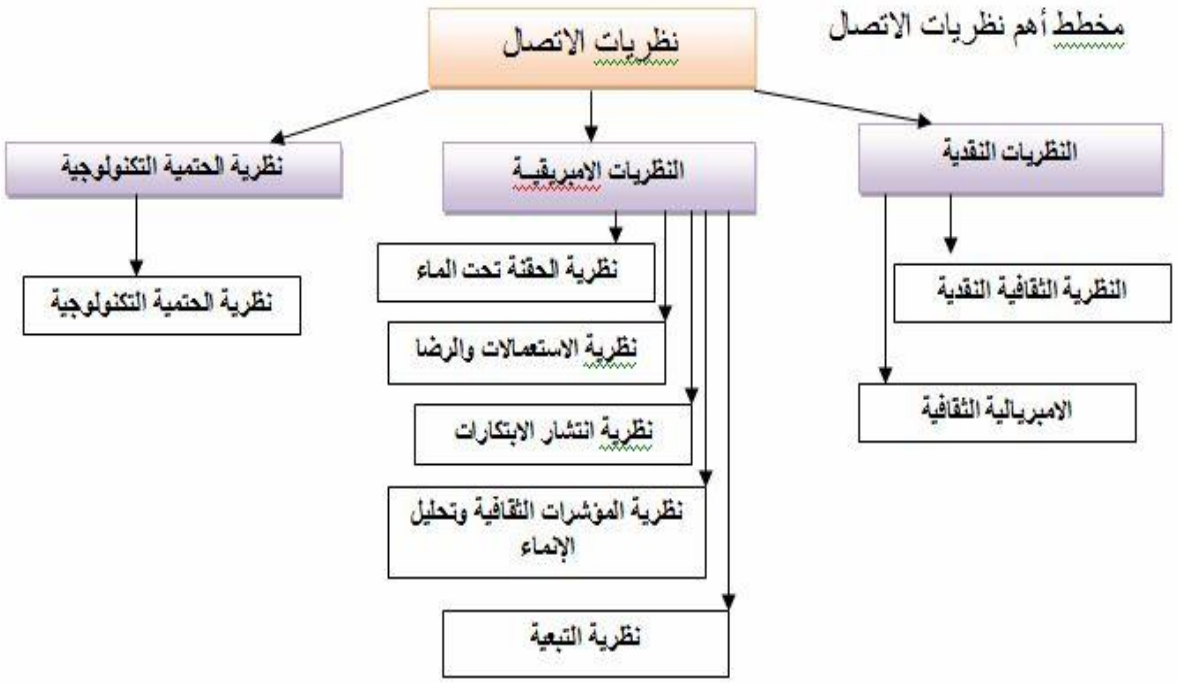
وهي تعود إلى أفكار أ. مولس ، التي تعد طرحاً متميزا حول العلاقة بين وسائل الاتصال والمجتمع ويرى صاحبها بأن وسائل الاتصال تحول الثقافة عن طريق ما يسميه (بالثقافيات) أو الفسيفساء الثقافية حيث تنتقل الثقافيات من المبدعون العلماء، الأدباء، الفنانون، الذين يخترعون الأفكار الجديدة المعبر عنها بالثقافيات تنتقل لاحقا لمختلف الجماعات وتشمل قائمة لا متناهية تبدأ بوصفة طبخ وتنتهي بأعقد الاكتشافات العلمية. ويمثل كل ذلك قاعدة جماهيرية حيث تلعب وسائل الاتصال دورا كبيرا في الثقافة الحديثة.

8.1 - نظرية فجوة المعرفة

تقوم هذه النظرية على فكرة التباين الموجود بين الافراد والجماعات في المعرفة ، وأثر التعرض لوسائل الاتصال الجماهيرية في زيادة أو خلق هذا التباين، وعرفت هذه النظرية من خلال الفروض التي وضعها تيتسينيور وزملاؤه. ويرون أن تزايد انسياب المعلومات في النظام الاجتماعي والاقتصادي الأعلى يميل إلى اكتساب المعلومات أكثر وبين الفئات ذات المستوى الأقل.[11]

مخطط يوضح اهم نظريات الاتصال

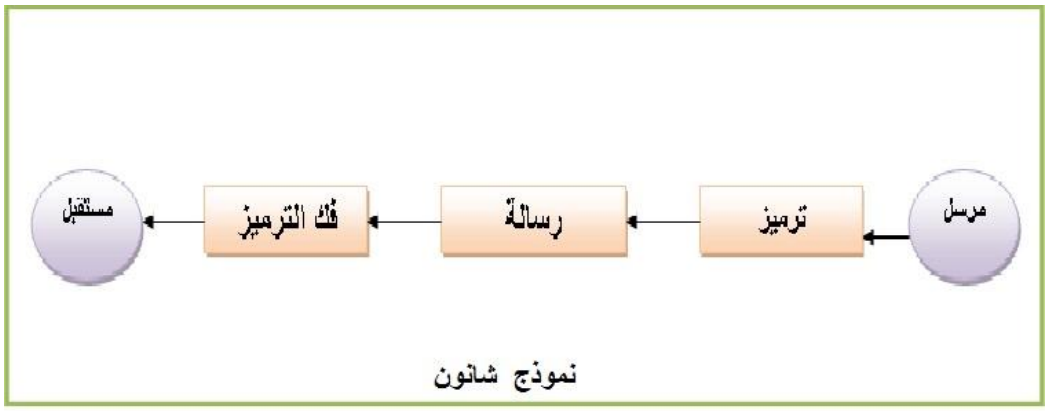
www.zeallsoft.com

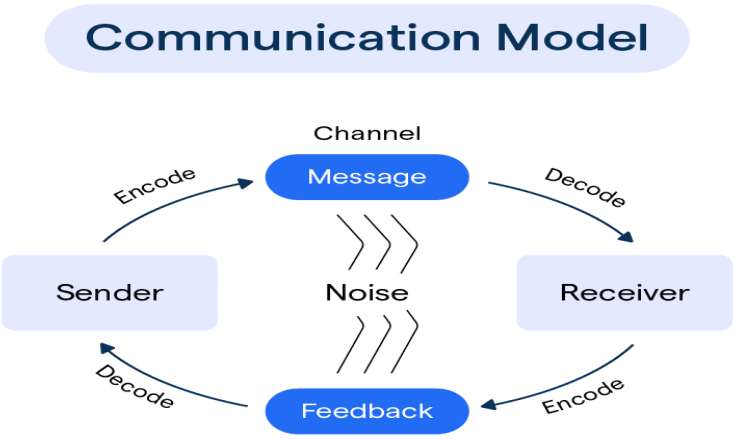


02 - نماذج الاتصال :

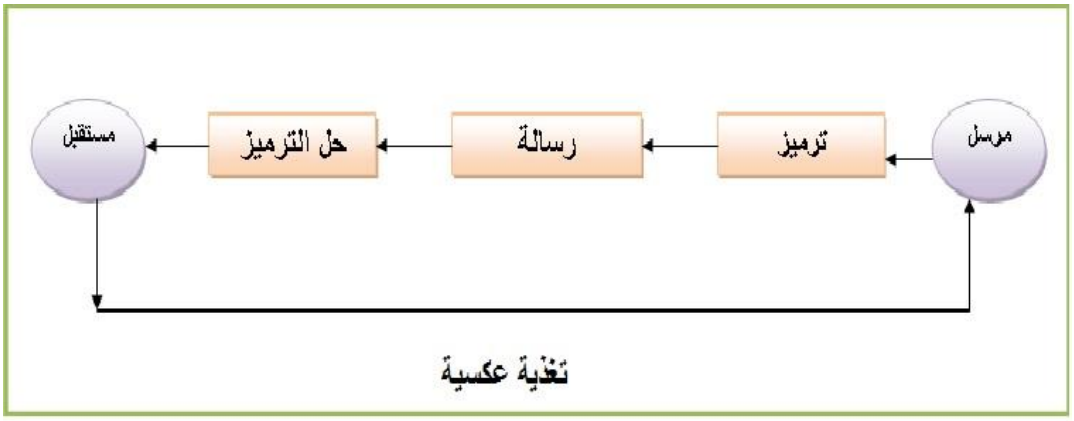
حيث قدم بعض المختصين نماذج للاتصال باعتباره ظاهرة ديناميكية تتكون من عدة عناصر مشتركة في أداء العملية الاتصالية ومن بينها نجد :

1.2 - نموذج شانون : من النماذج الأولى نجد Shannon قد قدم نموذجا للاتصال ومبنى نظرية حول المعلومة ونموذجه يتمون من مرسل، مستقبل، قناة ورمز ورسالة وهو خطي بسيط :

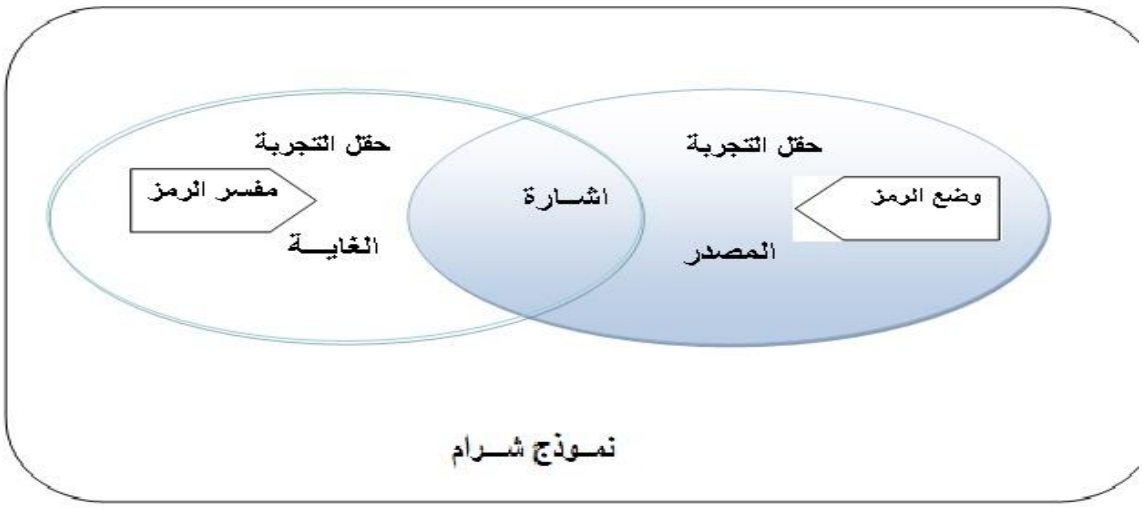


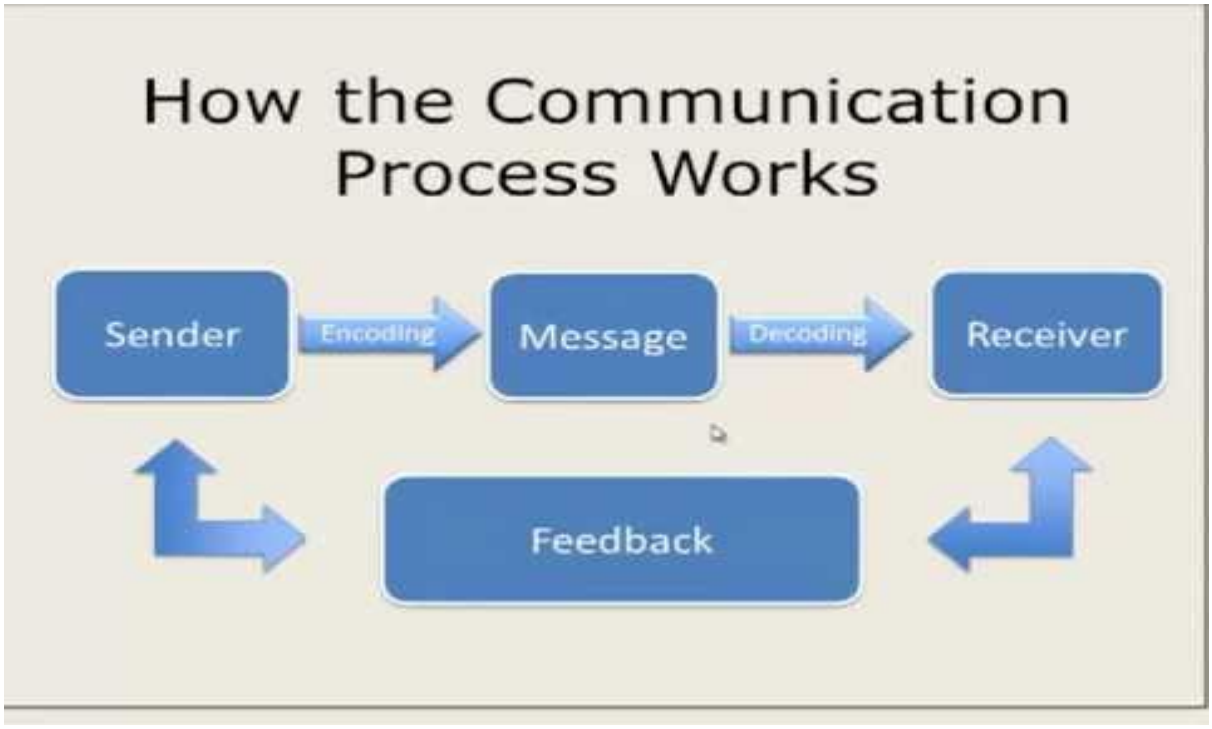


2.2 - نموذج فينر : في نفس الفترة قام Wienner بتعديل هذا النموذج الخطي لشانون بإضافة عناصر الضبط : التغذية العكسية، وهي ارتداد المعلومات عن الرسالة تعتبر الرسالة جديدة معاكسة للأولى. وقد أعطيت في هذا النموذج أهمية لتأثير المعلومات ولعملية التعديل في متابعة عملية ما. فإصدار رسالة تنتج ردود فعل المستقبل التي تعمل أثارها العائدة على التأثير في المرسل الذي يعدل رسالته انطلاقا من تلك المعلومات المرتدة.



3.2 - نموذج شرام : يوضح أن لكل من طرفي الاتصال إطار من المراجع يستخدمها في تحديد المعاني للإشارات المرسلة والمستقبلة، ويعتمد هذا الإطار على مجموعة من الاعتبارات التي ترتبط بتكوين قدرة الفرد وظروف محيطه، وتختلف الإطارات المرجعية للأفراد تبعا لاختلاف تلك الاعتبارات.





الخاتمة :

نظرا للأهمية البالغة التي يتصف بها موضوع الاتصال ، فهو محور الحياة للإنسان . فلا وجود للتكامل والتجانس بين البشر بدون وجود العملية الاتصالية ، بل تعدى هذا العنصر الزمان والمكان .فتطورت الامم وتقدمت بفضل تطورها في مجالات الاتصال ، ولذلك استدعت الضرورة الى تدعيم الاتصال وتطويره.

المراجع :

1- ابو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الإنساني، دار محمد لاوي للنشر الأردن، 1993،ص 17

2 - مصطفى محمود ابو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية الإسكندرية، د ط ، 2007، ص 40.

3 - مصطفى الحجازي ، الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية، دار الطليعة للنشر والتوزيع بيروت، 1982، ص18.

4 - فضيل دليو ، الاتصال- مفاهيمه- نظرياته – وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة ،2003، ص ص 20-21.

5 - سمعي_بصري https://ar.wikipedia.org/wiki/

6 - عماد مكاوي حسن، نظريات الاعلام، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط 1، 2007 ص 129.

7 - فضيل دليو ، الاتصال- مفاهيمه- نظرياته – وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة 2003، ص27.

8 - الهبتي هادي نعمان، الاتصال الجماهيري المنظور الجديد، دار الشؤون الثقافية ، ط1 2006، ص 78.

9 - حسين السيد، ليلى، د. عماد مكاوي، حسن.، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ص ص 254-266.

10 - خليل أبو اصبع، صالح، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار المجدلاوي لنشر والتوزيع، ط5، 2006، ص162.

11 - حسن كامل، محمود، مبادى علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع ط1، 2003، ص283.