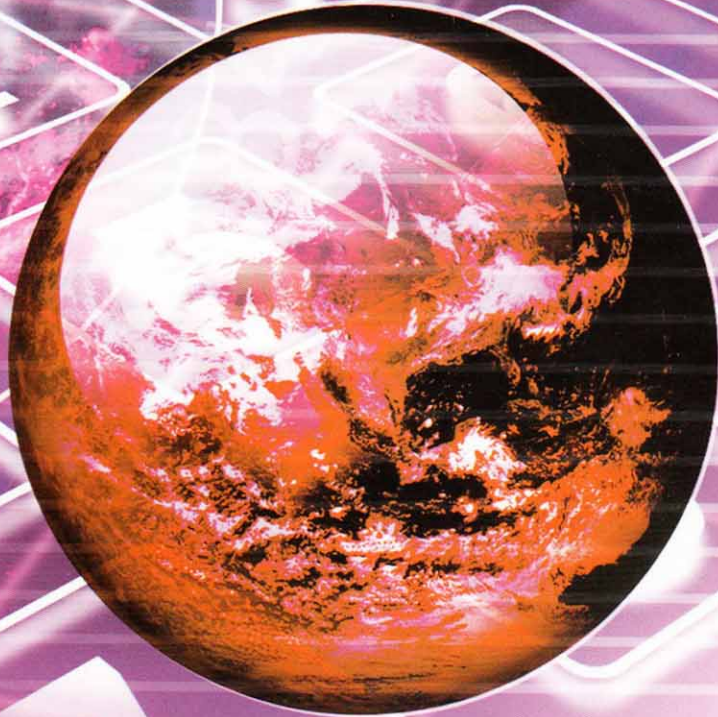


اساسيات الاتصال

نماذج ومهارات

الدكتور
بشير العلق

الأستاذ الدكتور
حميد الطائي



محتويات الكتاب

| | |
|----|--|
| 5 | الإهداء |
| 7 | محتويات الكتاب |
| 13 | مقدمة |
| 15 | الفصل الأول: مفهوم الاتصال ووسائله وعناصره ونماذجه |
| 17 | تقديم |
| 17 | أولاً: مفهوم الاتصال ومستلزماته |
| 17 | 1- تعريف الاتصال: |
| 19 | 2- مستلزمات الاتصال: |
| 21 | ثانياً: عملية الاتصال وعناصرها: |
| 23 | 1- الرسالة أو المعنى: |
| 23 | 2- التشفير: |
| 23 | 3- قناة أو وسيلة الاتصال: |
| 23 | 4- فك التشفير: |
| 24 | 5- الضوضاء: |
| 24 | 6- التغذية العكسية أو التغذية الراجعة |

- 27..... ثالثاً: نماذج الاتصال
- 27..... 1- النموذج التقليدي
- 32..... 2- نموذج الاتصال الرمزي
- 34..... 3- النموذج الموقفي في ألتصال (نموذج الملاءمة)
- 35..... 4- نموذج الاتصال الإقناعي
- 42..... هوامش الفصل الأول
- 43..... الفصل الثاني: أنواع الاتصال وشبكاتة
- 45..... تقديم
- 45..... أولاً: الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية
- 45..... 1- الاتصالات الشفوية
- 48..... 2- الاتصالات المكتوبة (التحريرية)
- 50..... 3- الاتصالات الإلكترونية
- 52..... 4- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)
- 54..... 5- الاتصالات البصرية
- 56..... ثانياً: الاتصال وفق اتجاهاته
- 56..... 1- الاتصالات الصاعدة
- 58..... 2- الاتصالات النازلة:

- 3- الاتصالات الأفقية 59
- ثالثاً: الاتصالات غير الرسمية 61
- 1- الاتصالات العنقودية 61
- 2- الإدارة بالتجوال 63
- 3- الاتصالات غير اللفظية 63
- 4- السلسلة الاجتماعية 63
- رابعاً: شبكات اتصال الفريق 54
- 1- شبكة الاتصال المركزية 54
- 2- شبكة الاتصال اللامركزية 65
- خامساً: الاتصالات الخارجية 67
- هوامش الفصل الثاني 69
- الفصل الثالث: معوقات الاتصال وأساليب وإستراتيجيات التغلب عليها أو
تذليلها 71
- تقديم 73
- أولاً: معوقات الاتصال وعقبته 73
- 1- المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمُرسل: 74
- 2- المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال 77

- 3- المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة 79
- 4- المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية 80
- 5- معوقات مشتركة عامة 81
- ثانياً: أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال أو تذليلها 82
- 1- حلقة المرسل: 82
- 2- حلقة الرسالة ومضمونها 84
- 3- حلقة وسيلة (قناة) الاتصال 85
- 4- حلقة التغذية العكسية 86
- 5- حلقة مستقبل الرسالة 87
- 6- قائمة استرشادية حول تحسين فعالية الاتصال 88
- ثالثاً: استراتيجيات الاتصال الفعال 91
- 1- إستراتيجية انشر وتأمل 92
- 2- إستراتيجية اخبر ورغب 93
- 3- إستراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع 93
- 4- إستراتيجية التقييد ثم التعزيز 94
- هوامش الفصل الثالث 95
- الفصل الرابع: مهارات الاتصال 97
- تقديم 99

| | |
|-----|--|
| 100 | أولاً: مهارات الاتصال الفعال |
| 101 | ثانياً: المهارات الأساسية المطلوبة لعملية الاتصال: |
| 101 | أولاً: مهارة التفكير: |
| 104 | ثانياً: مهارات التحدث: |
| 111 | ثالثاً: مهارات الاستماع: |
| 117 | رابعاً: مهارات الاتصال غير اللفظي: |
| 118 | 1- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام: |
| 118 | 2- الاتصال بالنظرات: |
| 118 | 3- الحركة الصامتة: |
| 119 | 4- استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات: |
| 121 | خامساً: مهارة الإقناع |
| 121 | 1- التجارب الميدانية: |
| 121 | 2- القصة: |
| 121 | 3- الأمثال: |
| 122 | 4- البرهان والحجج: |
| 122 | 5- التعابير الطبيعية للمعلم أو المرابي: |
| 125 | هوامش الفصل الرابع |

- 127 الفصل الخامس: دراسة حالة تطبيقية
- 129 دراسة حالة (1) أنواع العملاء
- 140 أسئلة للمناقشة
- 141 دراسة حالة (2) (أساسيات العمل الفندقية)
- 148 أسئلة للمناقشة
- 149 دراسة حالة (3)
- 163 أسئلة للمناقشة
- دراسة حالة رقم (4) جوانب الاتصال الملموسة وغير الملموسة في مجال خدمات
السطر 165
- 170 أسئلة للمناقشة