

المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| 5 | توطئة..... |
| 7 | المحتويات..... |
| | الفصل الأول: |
| 13 | مفهوم الاتصال وآلياته..... |
| 15 | تقديم..... |
| 16 | أولاً: مفهوم الاتصال ومستلزماته..... |
| 16 | — تعريف الاتصال:..... |
| 19 | — مستلزمات الاتصال:..... |
| 20 | ثانياً: عملية الاتصال وعناصرها:..... |
| 22 | — الرسالة أو المعنى:..... |
| 22 | — التشفير:..... |
| 22 | — قناة أو وسيلة الاتصال:..... |
| 22 | — فك التشفير:..... |
| 23 | — الضوضاء:..... |
| 23 | — التغذية العكسية أو التغذية الراجعة..... |
| 26 | ثالثاً: نماذج الاتصال..... |
| 26 | — النموذج التقليدي..... |
| 31 | — نموذج الاتصال الرمزي..... |
| 34 | — النموذج الموقفى في الاتصال (نموذج الملاءمة)..... |

| | |
|-----|--|
| 35 | — نموذج الاتصال الإقناعي |
| 14 | رابعاً: ناقلات الاتصال: |
| 58 | أسئلة للمناقشة |
| | الفصل الثاني: |
| 85 | أنواع الاتصال ونظرياته الموقضية في المنظمات العامة |
| 87 | تقديم |
| 88 | أولاً: الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية |
| 89 | — الاتصالات الشفوية |
| 92 | — الاتصالات المكتوبة (التحريرية) |
| 94 | — الاتصالات الإلكترونية |
| 96 | — الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) |
| 98 | — الاتصالات البصرية |
| 100 | ثانياً: الاتصال وفق اتجاهاته |
| 100 | — الاتصالات الصاعدة |
| 102 | — الاتصالات النازلة: |
| 103 | — الاتصالات الأفقية |
| 105 | ثالثاً: الاتصالات غير الرسمية |
| 105 | — الاتصالات المنقودية |
| 107 | — الإدارة بالتجوال |
| 107 | — الاتصالات غير اللفظية |
| 107 | — السلسلة الاجتماعية |

- 108..... رابعاً: شبكات اتصال الضيق
- 108..... - شبكة الاتصال المركزية
- 109..... - شبكة الاتصال اللامركزية
- 111..... خامساً: الاتصالات الخارجية
- 113..... سادساً: نظريات الاتصال الموقفية
- 113..... - النظريات النقدية
- 115..... - النظريات الإمبريقية
- 121..... - نظرية الحتمية التكنولوجية
- 122..... - نظرية ترتيب الأولويات
- 122..... - نظرية دوامة الصمت
- 123..... - نظرية مولس الثقافية
- 125..... سابعاً: نظريات الاتصال الإنسانية / التفاعلية / الاجتماعية
- 125..... - نظرية التبادل
- 125..... - نظرية التفاعل
- 126..... - نظرية اتخاذ القرار
- 127..... - نظرية التعلم
- 127..... - نظرية المعلومات
- 128..... - نموذج المعلومات
- 129..... - النموذج النفساني الاجتماعي
- 131..... - نموذج الاتصال الجماهيري
- 133..... أسئلة للمناقشة

- 145..... معوقات الاتصال وأساليب معالجتها في المنظمات العامة
- 147..... تقديم
- 148..... أولاً: معوقات الاتصال وعقباته
- 149..... — المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمُرسل:
- 152..... — المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال
- 154..... — المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة
- 155..... — المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية.
- 156..... — معوقات مشتركة عامة
- 157..... ثانياً: أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال أو تدليلها
- 157..... — حلقة المُرسل:
- 159..... — حلقة الرسالة ومضمونها
- 160..... — حلقة وسيلة (قناة) الاتصال
- 162..... — حلقة التغذية العكسية
- 162..... — حلقة مُستقبل الرسالة
- 164..... — قائمة استرشادية حول تحسين فعالية الاتصال
- 167..... ثالثاً: استراتيجيات الاتصال الفعّال
- 169..... — إستراتيجية انشر وتأمل
- 169..... — إستراتيجية اخبر ورغب
- 169..... — إستراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع
- 170..... — إستراتيجية التقييد ثم التمييز
- 171..... أسئلة للمناقشة

الفصل الرابع:

- 189.... مهارات الاتصال في المنظمات العامة والمؤسسات الحكومية
- 191..... تقديم:
- 192..... أولاً: أجمل ما قيل حول الكتابة والتقارير الفعالة
- 194..... ثانياً: مفهوم التقارير والبعد الإداري لها
- 196..... ثالثاً: عناصر تعريف تقنية التقارير الإدارية
- 197..... رابعاً: أهمية التقارير الإدارية
- 202..... خامساً: أنواع التقارير ونماذجها
- 208..... سادساً: الاجتماعات واللجان
- 214..... سابعاً: تنظيم الاجتماعات واللجان
- 217..... ثامناً: إدارة الوقت:
- 220..... تاسعاً: مهارات إدارة الوقت
- 222..... عاشراً: الخُطْبُ الفعّالة
- 229..... المراجع
- 229..... أولاً: المراجع العربية
- 230..... ثانياً: المراجع الأجنبية