



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



محاضرات مقدمة في مقياس:

## تقنيات الاتصال

مقدمة لطلبة السنة الثالثة اتصال وعلاقات عامة

اعداد الدكتورة: بكار أمينة

أستاذ مساعد -ب-

[b.amira04@yahoo.com](mailto:b.amira04@yahoo.com)

أُرسلت المحاضرة الأولى بتاريخ:

السنة الجامعية 2020-2021

## المحاضرة رقم 01: مفاهيم أساسية حول الاتصال.

-تعريف الاتصال، أهمية الاتصال، عناصر الاتصال، أنواع الاتصال، أشكال الاتصال-

### مفهوم الاتصال

أ- مفهوم الاتصال:

- من الناحية اللغوية:

اتصل بالشيء -بمعناه التام- ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه.

كما يورد: اتصل به بخبر بمعنى أعلمه، ويُقال كان على اتصال به أي على علاقة به، ارتباط وصله به، كما يرد بمعنى التصاق، تقارب وتشارك، كما يعرف قاموس روبر الصغير: بمعنى: "أن يكون على علاقة مع..."، في حين عرفها القاموس بأنها "وصل الشيء بالشيء وصلًا" بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف ما أو غرض ما.

- من الناحية الاصطلاحية:

لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظريته ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك إلى طبيعة حقل كل من يتناول هذا اللفظ، فهناك من تناوله على أنه "عملية نقل المعلومات من طرف لآخر"، كما يعرفه أحد الباحثين بأنه "تبادل المعلومات بين شخص أو أكثر"، وذلك عن طريق "خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه". ويعرفه أندروي سيزلاقي، مارك جي والاس بأنه "العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات".

. وإختلف كتاب الإدارة العامة حول تعريف الإتصال فيعرفه إندرسون بأنه، "النقل والإستلام مع الفهم للخواطر والتعليمات والمعلومات."، ويعرفه نجرو بأنه "العملية التي تجعل أفكار الشخص و مشاعره معروفة للآخرين". ويعرفه فليبيو "بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكره بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب". ويعرف البعض من الفقه المصري الإتصال بكونه "العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات".، ويشير البعض الآخر إلى أن الإتصال "يعني تبادل الأفكار و البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري".

## عناصر العملية الاتصالية

ب- عناصر العملية الاتصالية:

### • العناصر الأساسية:

أ/ المرسل (القائم بالاتصال): وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال ويكون مصدر الرسالة وهذا يحدث عادة في الاتصال الشخصي والاتصال الوسيط والتفاعلي ، وقد لا يكون المرسل هو مصدر الرسالة بل يكون ناقلا لها وهذا ما يحدث عادة في الاتصال الجماهيري ، وفي حالات أخرى يكون المرسل المباشر مجرد وسيط ينقل الرسالة كما جاءته من مصادر أخرى وهذا يحدث كثيرا في وسائل الإعلام الرسمية ، وقد تمر الرسالة عبر سلسلة من الأشخاص (حراس البوابة) تتعرض عند كل واحد منهم إلى عدد من التعديلات والإضافات، وهذا يعني أن كل واحد من هؤلاء يساهم في تكوين الرسالة .

ب/ المستقبل (المتلقي): أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث ، ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي ويفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة وإنما يقوم بعمليات تنقيح وتنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته ، كما يتأثر بالعوامل الانتقائية وتشمل: التعرض الانتقائي ، والإدراك الانتقائي، والاحتفاظ بالمعلومات بشكل انتقائي ، وكل ما يقال عن المرسل قد ينطبق أيضا على المتلقي ، فهما متماثلان إلى حد كبير ، وفي الاتصال المواجهي (الشخصي) كثيرا ما يتبادل المرسل والمتلقي الأدوار، والرسائل التي تصدر عن أحدهما تحددها الرسائل التي يتلقاها ، وفي الاتصال التفاعلي يظهر تبادل الأدوار واضحا بين طرفي الاتصال .

ج/ الرسالة: هي الفكرة أو المعلومة أو الطلب الذي يريد المرسل إيصاله للمتلقي ، وهي مضمون العملية الاتصالية ، والإنسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل معظمها بقصد ، وهناك رسائل يتعرض لها بالمصادفة، وكلما كان هناك تفاعل وفهم مشترك بين المرسل والمتلقي ، وكلما استطاع المتلقي أن يستوقف المرسل لمزيد من الفهم : كلما اكتسبت الرسالة فعالية أكبر .

والمتلقي هو الذي يتخذ قرار التعرض أو عدم التعرض للرسالة، فهو الذي يقرر هل ينصت إلى الخطيب أو يتجاهله، وهل يستمع إلى المذيع أو يغلقه ، .... وكل هذه التصرفات تعتبر رسائل لمراقبي السلوك الاتصالي .  
وهناك عوامل كثيرة تؤثر في قرار المتلقي، وفي مدى وكيفية تعرضه للرسائل الاتصالية، بعضها نابع من المتلقي نفسه، وبعضها ناتج عن مؤثرات خارجية مرتبطة بالمرسل أو الرسالة أو بيئة الاتصال نفسها .

د/ الوسيلة: يمكن أن تصل الرسائل للمتلقين عبر وسائل متعددة، فالرسائل الشخصية تستقبل عن طريق الحواس

مثل: السمع والنظر والشم واللمس والتذوق، كما تستقبل عن طريق وسائل الاتصال الفردية كالرسائل البريدية والإلكترونية والهاتف والفاكس، أما الرسائل العامة فتصل إلى المتلقي عبر وسائل الاتصال الجماهيرية من الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون والإنترنت. وبعض الوسائل أكثر فعالية من غيرها، وتؤثر طبيعة اختيار الوسيلة في الرسائل المنقولة بحيث تزيد أو تقلل من فعاليتها، والأفراد يفضلون قنوات على أخرى، وحينما يريد المصدر توجيه الرسائل عليه أن يتخذ قراراً بشأن الوسيلة التي يستخدمها، ويتوقف اختيار الوسيلة على قدرات المتلقي والمصدر وطبيعة الرسالة.

#### • العناصر الثانوية:

رغم أن هذه العناصر جزء من مكونات الاتصال إلا إنها ليست عنصراً أساسياً للعملية الاتصالية، فالعملية الاتصال يمكن أن تتم حتى لو فقد واحد أو أكثر من هذه العناصر، بل إن ساهم في إضعاف الاتصال فيسعى المرسل إلى التخلص منها، وهذه العناصر هي:

أ/ الخبرة المشتركة: كل فرد يحمل مجموعة من العقائد والأخلاق والتقاليد والخبرات والمعارف والدلالات اللغوية واللغة غير اللفظية وكلما كان هناك توافق بين المرسل والمتلقي في هذه الأمور كانت فرص التفاهم بينهما أكبر، وعملية الاتصال بينهما أقرب إلى النجاح، ولهذا كون الاتصال بين الأقارب والأصدقاء وأبناء المجتمع الواحد والدين الواحد أكثر فاعلية.

ب/ التشويش (عوائق الاتصال): هو أي عائق يحول دون إتمام عملية الاتصال على الوجه الأكمل سواء في مرحلة الإرسال أو الاستقبال، وهو عكس الخبرة المشتركة فكلما زاد التشويش ضعفت فرصة نجاح العملية الاتصالية وللتشويش ثلاثة مصادر رئيسة هي:

- التشويش الفني: أي تداخل في - بقصد أو بغير قصد- يطرأ على إرسال الإشارة في رحلتها من المرسل إلى المتلقي، مثل: وجود عيوب في صوت المرسل، أو استخدام ترددات غير مناسبة في الإرسال، أو خلل في شبكة الاتصال جهاز الحاسوب.
- التشويش الدلالي: وهو العوامل المتعلقة باستخدام اللغة، وتحديد معاني الكلمات والتعبيرات المختلفة، ويعتد التشويش الدلالي من أبرز مسببات فشل الرسالة الاتصالية في تحقيق هدفها، ويحدث التشويش الدلالي حين يخطئ المرسل في استخدام اللغة المناسبة التي تعبر بدقة عن الفكرة التي يريد توصيلها إلى المتلقي، كما يحدث حين يخطئ المتلقي في فهم ما حاول المرسل قوله أو كتابته، فالناس يحملون معاني مختلفة للكلمات والتعبيرات حتى لو كانوا يستخدمون اللغة نفسها، نتيجة لاختلاف الثقافة والبيئة الاجتماعية واللهجات.
- التشويش النفسي والثقافي: يحدث التشويش نتيجة مؤثر نفسي مثل: انشغال المتلقي بموضوع آخر أثناء تلقيه الرسالة أو استغراقه في التفكير، كما ينتج عن مؤثر جسماني مثل ضعف حاسة السمع أو البصر عند المتلقي أو الصداع والألم.

والخبرة المشتركة بين أطراف العملية الاتصالية هي -كما مر- أحد العناصر التي تسهم في إنجاح أو إفشال الاتصال، ولذلك يكون ضعفها من أهم مصادر التشويش، ويظهر ضعفها من خلال الأبعاد التالية:

- اختلاف الدين والقيم الأخلاقية، والعادات والتقاليد الاجتماعية.
- اختلاف مستويات الفهم والإدراك.
- اختلاف المستويات الثقافية.
- ضعف الثقة في المرسل والخبرات السلبية عنه.

ويمكن التغلب على التشويش من خلال تكرار الرسالة بأساليب مختلفة ووسائل اتصال متعددة .

**ج/رجع الصدى والأثر :** ويقصد بجمع الصدى ردة الفعل التي تحدثها الرسالة لدى المتلقي ، والمرسل بأمس الحاجة إلى معرفة صدى رسالته لدى المتلقي حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها أم فشلت في ذلك . وينظر إلى رجع الصدى من خلال ثلاث طرق هي:

- قد يكون رجع الصدى إيجابياً أو سلبياً ، ويشجع الصدى الايجابي المصدر على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .
- رجع الصدى قد يكون فورياً ، كما في الاتصال الشخصي والجمعي ، وقد يكون متأخراً كما في الاتصال الجماهيري .
- يمكن أن يكون مباشراً حراً يصل من المتلقي إلى المرسل مباشرة وبدون عوائق أو تنقية ، وقد يكون مقيداً بحراس البوابة الإعلامية ، ويستغرق ذلك وقتاً أطول حتى يحقق أهدافه ، ويعد الافتقار إلى رد الفعل الحر المباشر والفوري أحد عيوب وسائل الاتصال الجماهيرية التقليدية .

ويتيح الصدى عدة فوائد لكل من المرسل والمتلقي على السواء ، فهو يتيح للمرسل فرصه قياس مدى فهم الرسالة واستيعابها، ويتيح للمتلقي التأثير في عملية الاتصال .

الأثر هو الهدف الذي يسعى المرسل لتحقيقه، فإذا تحقق تكون عملية الاتصال قد نجحت، ويختلف الأثر باختلاف هدف المرسل ويمكن أن يأخذ الأثر الأشكال التالية :

- 1/ يكون الهدف مجرد إيصال معلومة أو خبر ويتحقق الأثر إذا علم أن المعلومة وصلت المتلقي وأنه فهمها كما أراد.
- 2/ يكون الهدف تغيير رأي أو موقف سياسي أو اجتماعي وهذا هدف أصعب من الأول ، فقد تصل الرسالة إلى المتلقي ويفهمها، لكنه لا يقبل ما تحاول إقناعه به .
- 3/ يكون الهدف تبني سلوك أو خلق معين كترك التدخين أو الحد من السرعة ، وإحداث هذا الأثر أصعب لأن المتلقي قد يقتنع بصواب الفكرة لكنه لا يستطيع أو لا يرغب في تحويل قناعته إلى سلوك يلتزم به .
- 4/ يكون الهدف تغيير دين المتلقي وعقيدته وهذا أصعب الأهداف على الإطلاق، وهو هدف دعاة الإسلام وهدف المنصرين.

وكلما كان الأثر الذي يرغب في تحقيقه صعباً ، كانت الوسائل والأساليب التي يجب أن يستخدمها أكثر تنوعاً وفاعلية والمهارات التي يجب أن يمتلكها أكثر ، وكان الجهد الذي يجب أن يبذله أقوى

## أنواع الاتصال

تتم الاتصالات وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية بالمؤسسة من خلال أنواع مختلفة، ولكل نوع من هذه الاتصالات قنوات خاصة. لذا سنحاول التطرق إلى أهمها وذلك على النحو التالي:

### أولا: الاتصال الداخلي

وهو الاتصال الذي يتم داخل نطاق التنظيم سواء كان ذلك بين أقسامه وفروعه المختلفة، أو بين العاملين به، وفي مختلف المستويات. ويمكن تقسيمه إلى نوعين: الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

**1- الاتصال الرسمي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل التنظيم (المؤسسة) حسب ما تقرره اللوائح التنظيمية، وقد تكون داخلية وخارجية. باعتبارها قنوات رسمية يجب إتباعها وهي تحدد المسؤوليات والواجبات وكافة التعليمات والإجراءات. والاتصال الرسمي يحدث عن طريق الموثيق والمنشورات والقرارات والأوامر الكتابية، فهو يتخذ نمطا منظما تسير وتتموزع عليه حركة المعلومات واللوائح التي هي من وضع المؤسسة. فهي تتخذ خطوطا مسطرة حسب التسلسل والتوزيع الرسمي للوظائف والأدوار بالمؤسسة. حيث أن فعالية الاتصال الرسمي تستند إلى عدة عوامل:

- أن تكون قنوات الاتصال واضحة ومنظمة عند جميع العاملين.
- دقة المعلومات وصحتها والعمل على تفادي المعلومات الخاطئة.
- وجوب التقيد بسلم الهرم الإداري أو السلطوي.
- وجوب استمرارية تدفق المعلومات.

وهناك ثلاث قنوات لهذه الاتصالات وهي:

أ. **الاتصال النازل:** ويمثل أداة رئيسية في نقل الأوامر والتوجيهات والتعليمات من الرؤساء والمشرفين إلى المرؤوسين والعمال، وذلك من خلال تدرج السلطة حسب الهرم التنظيمي. وتعتبر الأكثر استخداما وتعتبر عن الرسائل التي تتبع من الإدارة العليا وتنقل إلى المستويات الأدنى، بغية توضيح أهداف المؤسسة وسياستها ويتضمن هذا الاتصال ما يلي:

- إصدار الأوامر والتعليمات بشأن الوظيفة التي يؤديها المرؤوسين، كالتعيين والترقية والتوظيف.
- توجيهات وشرح جزئيات العمل، والعمل على التنسيق بين الأعمال المختلفة، وتحديد المسؤوليات وتنظيم العلاقات فيما بينهم.
- الأهداف والقرارات والسياسات المطلوب تنفيذها. وكذا الاستفسارات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين.
- لإبلاغ المرؤوسين بمستوى أدائهم، ومدى تقدمهم ونقاط الضعف في الأداء.

ب. **الاتصال الصاعد:** وهي الاتصالات من أسفل المستويات الإدارية إلى أعلاها، وهي تتضمن المعلومات التي تستدعي التدخل لحل المشكلات التي تعترض التنفيذ. وعن طريقها يمكن توفير المعلومات والبيانات أمام المسؤولين في المستويات العليا. كتقديم تقارير ومراسلات متعلقة بالعمل، والمذكرات المكتوبة واللقاءات وجها لوجه والاجتماعات. أي أنها تتيح حرية الاتصال والتواصل مع المستويات العليا. ويتضمن الاتصال الصاعد ما يلي:

- تقديم تقارير عن الأداء وظروف العمل.
- تقديم الشكاوي وطلب المساعدة والتعليمات التي يحتاجها العمال.
- تقديم تقارير إيجابية أو سلبية عن الآخرين.
- طلب توضيحات واستفسارات في أداء العمل.

ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بدرجة معينة من الثقة بينهم وبين المسؤول واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وصندوق الاقتراحات.

ج. **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الوحدات التنظيمية المتكافئة في التدرج الهرمي بالمؤسسة، وهذا البعد يعتبر أمرا حيويا لنجاح هذه الأخيرة. إذ عن طريقه يتم التنسيق بين مختلف الوحدات، حيث يتم تبادل المعلومات والبيانات والآراء ووجهات النظر حول المسائل المشتركة بينها.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية تحدث بين الأفراد، ومن خصائصه السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات. وتتوقف فعالية هذه الاتجاهات الثلاث للاتصال الرسمي على عدة عوامل هامة وهي:

- وجود قنوات اتصال واضحة ومنظمة. وصلاحياتها للعمل وفعاليتها في نقل المعلومات.
- استخدام خط السلطة وعدم تحطي الرؤساء أثناء الاتصال بالمستويات الأقل.
- عدم توقف قنوات الاتصال بسبب تغييب بعض الرؤساء أو خلو المناصب التي يشغلونها.
- أن تتم الاتصالات في إطار رسمي بمعنى أن تصدر التعليمات من الشخص المسؤول.

#### ثانيا: الاتصال الخارجي

ويتمثل في كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة أو العاملين فيها بمؤسسات أخرى أو مع زبائنها أو مع المتعاملين معها. ويمكن أن تأخذ هذه الاتصالات صيغ وأشكال مختلفة. حيث تمتد عمليات الاتصال من المستهلكين إلى الوسطاء والأجهزة الحكومية ذات العلاقة بطبيعة أنشطة المؤسسة، والاتصالات الخارجية تأخذ أشكال وأنواع وصور مختلفة وهي: العلاقات العامة، العلاقات مع الصحافة، الإشهار في الإعلام، الملصقات، السبونسورينغ.... الخ.



## أشكال الاتصال

### 1- نمط اتصال على شكل سلسلة:

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو فردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يملكون مراكز مهمة (ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في المنتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر). ويمثل هذا النمط من الاتصال إمكانية الرئيس بالاتصال بالمرؤوسين (مساعديه) حيث أن كل مساعد يستطيع أن يتصل بشخص واحد، ويصلح هذا النوع من الاتصال في المنظمات الصغيرة الحجم، حيث يستطيع الرئيس أو المدير الاتصال بمساعديه أو مرؤوسيه بصورة مباشرة، وسريعة حينما يكون عددهم محدودا عادة.

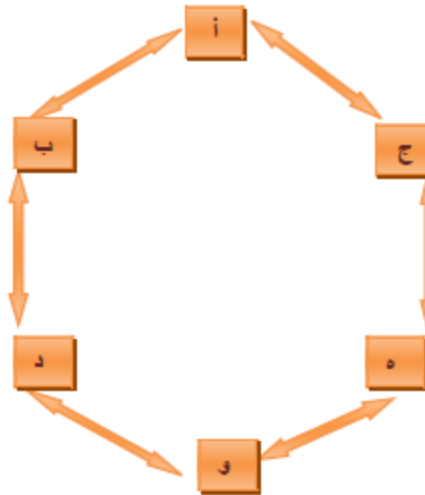
#### شبكة اتصال على شكل سلسلة



### 2- نمط اتصال على شكل دائرة:

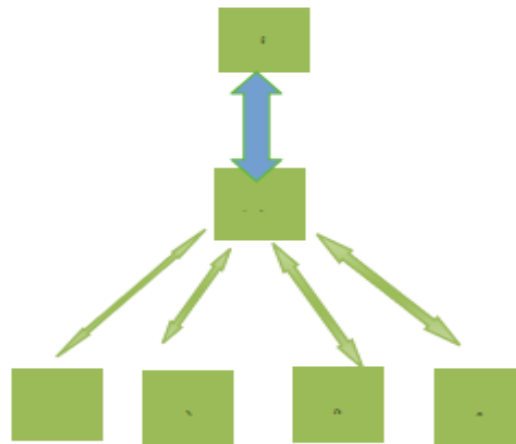
ويطلق على هذا الاتصال بشبه التام -الكامل- وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا. ويمثل شبكة الاتصال شبه الكامل، حيث يستطيع الرئيس أن يتصل بمساعدين اثنين، ولكل مساعد شخص يتصل به، وهؤلاء أيضا قادرون على الاتصال مع بعضهم، وتعد هذه الشبكة من الشبكات الأكثر ديمقراطية حيث ليس هناك قائد معين مع تساوي جميع الأعضاء في المكانة اللامركزية والروح المعنوية العالية.

شبكة اتصال على شكل دائرة



3- نمط اتصال على شكل عنقود: وهذا يمكن شخصا واحدا من الاتصال ( المدير أو مساعد المدير) بأربعة أشخاص آخرين، إلا أنه لا يمكن لأي من هؤلاء الأربعة من الاتصال ببعضهم بعضا بصورة مباشرة، فالمدير نفسه لا يمكنه الاتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يعتبر عنق الزجاجة في فعالية الاتصال. كما هو موضح في الشكل التالي:

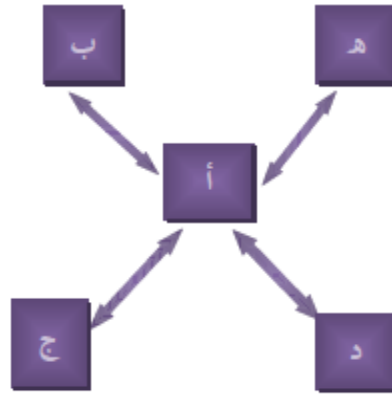
شبكة اتصال على شكل عنقود



## -4 نمط اتصال على شكل عجلة:

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المدير) الذي يقع في مركز العجلة ويكون في الغالب المسؤول ويتحكم بعملية الاتصال بأكملها ولا يستطيع أي من الأعضاء الآخرين الاتصال بغيره من المشتركين إلا عن طريق ذلك الشخص (المسؤول). واستخدام هذا الأسلوب يجعل تدفق المعلومات وسلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير. ويتمثل هذا النوع من الاتصال في إصدار الأوامر والتوجيهات، ويكون في اتجاه واحد ولا يمكن لباقي الأفراد الاتصال فيما بينهم مباشرة إلا عن طريق الوسيط الموجود في المحور كما هو موضح في الشكل الموالي:

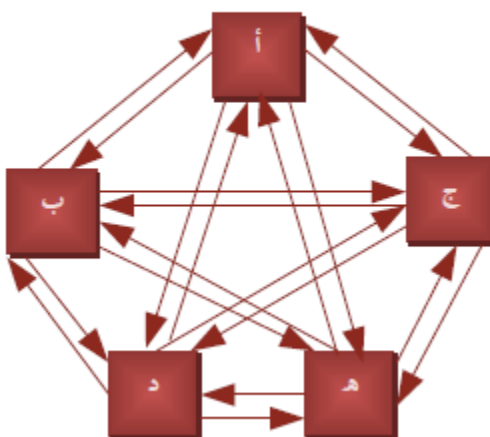
شبكة اتصال على شكل عجلة



5- نمط اتصال على شكل نجمة: في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن هذا الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات. وهو النمط المثالي حيث يفترض أن جميع المشتركين يتمتعون بقوة متساوية في الاتصال مع باقي الأعضاء وأن المعلومات المتوفرة لأي منهم تتوفر لجميع الأعضاء الآخرين، ولذا فإن هذا النمط يمثل الديمقراطية المطلقة في المنظمة وأكثر فاعلية في تحقيق الأهداف قياساً بأنماط الاتصال الأخرى.

ففي هذا النمط يتصل أعضاء المجموعة مع بعضهم دون قيود، بحيث تحدث خطوط اتصالات متعددة بشكل مباشر بين المرؤوسين ب ج د هـ مع المسؤول الأعلى المباشر أ (الرئيس/ المدير) أو يشكل غير مباشر، وتكون بذلك شبكة الاتصال تربط بين جميع أفراد المجموعة كما هو موضح في الشكل التالي:

شبكة اتصال على شكل نجمة



#### قائمة المراجع:

- 1- أبو اصبع خليل: العلاقات العامة والاتصال الانساني، الأردن، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004.
- 2- أبو سمرة محمد: الاتصال الاداري والاعلامي، عمان، دار أسامة، 2009.
- 3- احدادن زهير: مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
- 4- البارودي منال: العصف الذهني وفن صناعة الأفكار، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
- 5- بخوش أحمد: الاتصال والعمولة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008.