

الفصل التاسع

Communication

أشتمل هذا الفصل على:

-  Communication: Definitions.
-  Reasons of Communication.
-  Aims of communication.
-  Communication Elements.
-  Effective Sender.
-  Characteristic of Good Message.
-  Characteristic of Good communication Means.
-  Kinds of Receivers.
-  Kinds of communication.
-  Criteria for Good Communication.
-  Kinds of Information.
-  Good Information.
-  Effective Listening Skill.
-  Meeting Management Skill.

Communication: Definition

- Communication is the verbal and nonverbal exchange of information, including all the ways in which knowledge is transmitted and received.
- Communication is a symbolic process in which human beings act to exchange perceptions and knowledge.
- Communication is the process of transmitting meanings from sender to receiver.

What is meant by Communication?

.....

Reasons to Communication

We Communicate with others for many reasons such as:

- 1- To understand.
- 2- To have information.
- 3- To give information.
- 4- To seek opinion.
- 5- To give opinion.
- 6- To ask question.
- 7- To solve a problem.
- 8- To take a decision.

Complete:

- 9-

- 10-
- 11-
- 12-

Aims of Communication

Communication has many aims such as, realizing and achieving:

- 1- Information.
- 2- Convention or persuasion.
- 3- Work.
- 4- Coordination.
- 5- Cooperation.
- 6- Understanding.

Give others Aims:

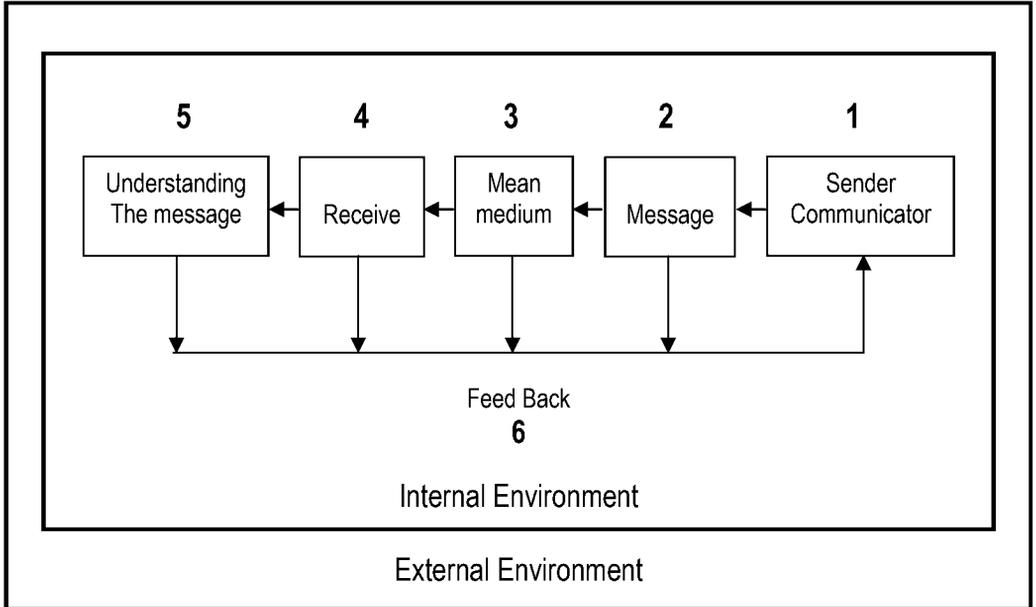
- 7-
- 8-
- 9-

Communication Elements

There are five essential Communication Elements:

- 1- the sender.
- 2- The message.
- 3- The medium/ mean.
- 4- The receiver.
- 5- The interpretation given to the message

Communication Elements



Effective Sender "Communicator"

Sender or Communicator should possess many Characteristics to be effective, such as:

- 1- Is positive and constructive.
- 2- Helps the receiver to understand.
- 3- Provides open, honest and accurate information.
- 4- Creates a social atmosphere.
- 5- Builds confidence.
- 6- Give opportunities to the receiver to discuss and participate.

- 7- Listens to the receiver.
- 8- Clarify the message to the receiver.
- 9- Is tolerant and flexible.
- 10- Treats the receiver with respect.
- 11- Insures all view are explored.

Complete (Give Other Characteristics):

- 12-
- 13-
- 14-

Characteristics of Good Message

- 1- Clear.
- 2- Relevant.
- 3- Direct.
- 4- Accurate.
- 5- Free from bias.
- 6- Complete.
- 7- Correct.
- 8- Consistent.
- 9- Concise.

Complete:

- 10-
- 11-
- 12-

Characteristics of Good Communication Means

- 1- suitable to the message.
- 2- suitable to the receiver.
- 3- Clear.
- 4- Attractive.
- 5- Speedy in introducing information.
- 6- Easy to use.
- 7- Cheap to build presentation.

Complete:

- 8-
- 9-
- 10-

Kinds of Receivers

- 1- Positive.
- 2- Aggressive.
- 3- Blocker.
- 4- Recognition seeker.
- 5- Self Confessor.
- 6- Silencer.
- 7- Locked mind.

Complete:

- 8-
- 9-
- 10-
- 11-

Kinds of Communication

There are many kinds of Communication such as:

- 1- Formal and Inform Communication.
- 2- External and Internal Communication.
- 3- Good, Gray and Bad Communication.
- 4- Vertical and Lateral Communication.
- 5- Direct and Indirect Communication.
- 6- Verbal and Non- Verbal Communication.
- 7- One way and two ways Communication.
- 8- Downward and upward Communication.

Each of these kinds can play an important role in conveying messages throughout the organization hierarchy.

Give Examples form your Owen Organization:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Criteria for Good Communication

Good Communication is:

- 1- Face to Face.
- 2- Clear.
- 3- Relevant.
- 4- Flexible.
- 5- Open.
- 6- Mutual trust.

- 7- Mutual respect.
- 8- Constructive.
- 9- Free from bias.

Complete:

- 10-
- 11-
- 12-
- 13-

Kinds of Information

- 1- External and Internal Information.
- 2- Managerial, Executive and Information.
- 3- Historical, Online "Current" and Predictive Information.
- 4- Quantitive and Qualitive Information.
- 5- Available, Possible and Non Available Information.
- 6- Good, Gray and Bad Information.

Complete:

- 7-
- 8-
- 9-

Good Information

Good Information is:

- 1- Accurate.
- 2- Complete.
- 3- Economical.

- 4- Flexible.
- 5- Reliable.
- 6- Relevant.
- 7- Clear.
- 8- Timely (Fresh + New)
- 9- Free from bias.
- 10- Verifiable.
- 11- Accessibility.
- 12- Comprehensiveness.

Complete:

- 13-
- 14-
- 15-
- 16-

Effective Listening Skill

To be an effective listener, you should:

- Stay focused—Keep external distractions to a minimum and work at paying attention to what the other person is saying.
- Receive words and emotions—The words another person uses are only part of the message. Be sure to capture the whole message by also paying attention to the gestures and emotions behind the words.
- Don't interrupt —interruptions disturb the communication process.
- Resist filtering—Try not to judge what the other person is saying based on who that person is or your own beliefs about the subject.
- Summarize the message—After you've heard what the other person has said, provide a brief summary to be sure you heard correctly.

Notes

.....
.....
.....
.....

Active Listening

Active listening, is the ability to empathize." An attitude of empathy allows you to be aware of the other person's feeling. from his or her point of view. This form of listening involves showing the Other person that you understand what he or she has expressed. This is done by "mirroring back" to the speaker what he or she has said by:

- 1- Asking for clarification ("I don't understand what you mean")
- 2- Paraphrasing or restating the meaning of the words ("you mean-.-.")
- 3- Reflecting feelings ("Do you feel like...")
- 4- Summarizing the main ideas and feelings expressed by me speaker ("What I have heard you say so far is.-")

Hints For Effective Listening

- Become aware of your own listening habits.
- Stop talking. Let the other person talk. You can't listen while you talk.
- Know your biases. Listen with an open mind. Avoid judging. Your way may not be the only way.
- Avoid jumping to conclusions. Listen for total meaning. Hidden meanings often lie behind sarcasm, wit, and what the person leaves out. Pay attention to verbal and nonverbal communication.
- Empathize. Put yourself in the speaker's place.
- Reflect feelings. Involve yourself with what is being said.

- Ask timely questions- When you don't understand or you need clarification, ask question- But don't interrupt unless a question is meaningful.
- Use silence effectively. Don't be afraid of silent moments.
- Eliminate distractions. Shut windows, ask the person to speak louder, have your secretary hold your calls, and so on.

Meetings Management Skill

- Why Meetings Fail ?
- It's not necessary
- Meeting is unplanned
- No agenda
- Agenda not focused or prioritized
- Too many items on the agenda
- One item on the agenda monopolizes meeting
- No objectives
- Unclear or unimportant objectives . Purpose not defined or executed
- Meeting lacks focus
- Unprepared leader
- No clear leader
- Unprepared participants - not able to contribute
- Too many participants
- Wrong people present & right people absent
- Uninterested participants
- Decision makers not present

- Equipment not working
- Uncomfortable environment - too hot, cold, small
- Interruptions
- No-shows, latecomers, early leavers
- Lack of questions
- Repetition
- Poor time management
- Meeting does not start or end on time

المصادر والمراجع

أولاً : المصادر



ثانياً : المراجع العربية



ثالثاً : المراجع الأجنبية



أولاً : المصادر

- 1- القرآن الكريم
- 2- الأحاديث النبوية الشريفة

ثانياً : المراجع العربية

- 1- إبراهيم إمام : الإعلام والاتصال بالجمهير (القاهرة : مكتبة الأنجلو، ط2، 1975).
- 2- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (بيروت: مكتبة لبنان، 1993).
- 3- أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي (القاهرة : المؤلف، 2005).
- 4- أحمد سيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية (القاهرة: المؤلف، 2004).
- 5- أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية (الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000).
- 6- أحمد عطية الله: سيكولوجية الضحك (القاهرة: دار إحياء الكتب العربية، 1974).
- 7- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات (القاهرة: المكتب العربي الحديث، 1986).
- 8- السيد متولي العشراوي: «تقدير مستوى الإصغاء لدى بعض الأخصائيين المتعاملين مع بعض الحالات الفردية بالمجال التعليمي»، المؤتمر العلمي التاسع لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، الفيوم: 1996 .
- 9- الشركة السعودية لتنمية الكفاءات البشرية: البرنامج التدريبي: مهارات العناية بالعملاء (الرياض: HRD ، 2005).

- 10- الشركة السعودية لتنمية الكفاءات البشرية: البرنامج التدريبي: مهارات الاتصال الفعال (الرياض: HRD، 2005).
- 11- ألن بيز: لغة الجسم، كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم، ترجمة سمير شيخاتي (بيروت: دار الآفاق الجديدة، 1994).
- 12- أمين محمد أبو ريا: فن التعامل مع الآخرين (جدة: مركز التدريب بالغرفة التجارية الصناعية، 1993).
- 13- أمد يست: البرنامج التدريبي: مهارات الإدارة العليا (الجيزة: AMIDEAST، 2001).
- 14- انتصار يونس: السلوك الإنساني (القاهرة: دار المعارف، 1986).
- 15- إيناس زيادة: كيف تقرأ أفكار الآخرين وحركات الجسم، (بيروت: عالم الكتب، ط2، 1999).
- 16- برنت روبن: الاتصال والسلوك الإنساني، ترجمة قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم - كلية التربية بجامعة الملك سعود (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991).
- 17- بميك: البرنامج التدريبي: مهارات العرض والتقديم (الجيزة: مركز الخبرات الدولية المتكاملة، 2005).
- 18- بيتر كليتون: لغة الجسد، ترجمة دار الفاروق (الجيزة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2005).
- 19- توتاليتي: البرنامج التدريبي مهارات الاتصال الفعال (القاهرة: شركة الخبرات الدولية المتكاملة، 2005).
- 20- جوليوس فاست: «لغة الجسم»، مجلة كل الأسرة، العدد 85، الشارقة، الإمارات: 31 مايو 1995.

- 21- جون هاس: «لغة الجسد والحوار الصامت»، ترجمة محمد أحمد عبد الرحمن، مجلة الوعي الاجتماعي، جمعية توعية ورعاية الأحداث، العدد 15، دبي، الإمارات: 2000.
- 22- ج نيرنبرغ و هـ. كاليرو: كيف تحلل شخصية جليسيك من خلال حركاته (دمشق: دار الرشيد، 1998).
- 23- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، تعريب رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني (الرياض: دار المريخ، 2004).
- 24- حسن محمد خير الدين وآخرون: العلوم السلوكية (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1995).
- 25- حسين حريم: السلوك التنظيمي (عمان: دار زهران، 1997).
- 26- رشاد أحمد عبد اللطيف: الاتصال في الخدمة الاجتماعية (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1999).
- 27- رضوى فرغلي: «صورة الجسم وتقدير الذات وعلاقتها باضطرابات الأكل لدى الأطفال». مجلة الطفولة والتنمية، المجلس العربي للطفولة والتنمية. العدد 11، مجلة 3، القاهرة: خريف 2003.
- 28- سامي سعيد محمد جميل: «لغة الإشارة بين الواقع وتحديات القرن الحادي والعشرين». المؤتمر القومي السابع لاتحاد هيئات رعاية الفئات الخاصة والمعوقين، القاهرة: 10-8 ديسمبر 1998.
- 29- سامية فتحي عفيفي: دراسات في السلوك الإداري (القاهرة: كلية التجارة، جامعة حلوان، 2004).
- 30- سامية محمد جابر: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1983).

- 31- سامية لطفي وعزة علي : تاريخ وتطور الملابس عبر العصور (الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، ط2، 1992).
- 32- سعيد عبد العال: «أهمية الاتصال البصري بين كل أخصائي خدمة الفرد والعميل»، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد 34 و35، القاهرة: يونية 1992.
- 33- سمير أحمد عسكر: المدخل إلى إدارة الأعمال - اتجاه شرطي (القاهرة: دار النهضة العربية، 1983).
- 34- سميرة أحمد السيد وكمال يوسف اسكندر: «أسلوب مقترح لملاحظة وتسجيل أنماط السلوك غير اللفظي الشائعة لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية بدولة البحرين»، مجلة التربية المعاصرة، العدد 10، 1988.
- 35- سلسلة الإدارة المثلى : التواصل الفعال (بيروت: مكتبة لبنان، 2001).
- 36- سلسلة الإدارة المثلى : مهارات العرض والتأثير في السامعين (بيروت: مكتبة لبنان، 2001).
- 37- سونايت: البرمجة اللغوية العصبية في العمل (الرياض: مكتبة جرير، ط2، 2004).
- 38- سيد الهواري : الإدارة ، الأصول والأسس العلمية للقرن 21 (القاهرة: مكتبة عين شمس ، ط12، 2000).
- 39- شاكِر عبد الحميد: الفكاهة والضحك رؤية جديدة، سلسلة عالم المعرفة، الكويت: 2003.
- 40- شياء السيد سالم: الاتصالات التسويقية المتكاملة (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006).
- 41- صفوت محمد العالم: فنون العلاقات العامة (القاهرة: دار النهضة العربية، ط2، 2006).

- 42- عبد الستار إبراهيم ورضوى إبراهيم: علم النفس أسسه ومعالم دراسته (الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر، ط3، 2003).
- 43- عبد الفتاح الشربيني وأحمد فهمي جلال: أساسيات الإدارة (الجيزة: كلية التجارة، جامعة القاهرة، ط2، 1997).
- 44- عبد الله بن عبد الكريم السالم: «أهمية لغة الجسم في الاتصال مع الآخرين» مجلة الإدارة، المجلد 33، العددان 3، 4 القاهرة: يناير وإبريل 2001.
- 45- عبد المنعم حفني: موسوعة علم النفس التحليلي (القاهرة: مكتبة مدبولي، 1978).
- 46- عبد الهادي الجوهري: قاموس علم الاجتماع (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ط3، 1998).
- 47- عثمان لبيب فراج: «إعاقات الاتصال والتخاطب»، مجلة اتحاد هيئات رعاية الفئات الخاصة والمعوقين، العدد 54، السنة 15، القاهرة: يونية 1998.
- 48- على أحمد علي وروحية السيد: الاتصالات في المنشآت الكبيرة (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1995).
- 49- علي السلمي: السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة: مكتبة غريب، بدون تاريخ).
- 50- على محمد عبد الوهاب وآخرون: إدارة الموارد البشرية (القاهرة: كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2001).
- 51- فرانك سنيرغ: الإدارة بالضمير، ترجمة بيت الأفكار الدولية (الرياض: المؤمن للتوزيع، 1998).
- 52- كفاءات: البرنامج التدريبي: مهارات الاتصال الفعال (الرياض: كفاءات للتدريب والتوظيف والاستشارات، 2005).
- 53- كرستين تمبل: المخ البشري، ترجمة عاطف أحمد، سلسلة عالم المعرفة، الكويت: نوفمبر 2002.

- 54- ماجدة سيد عبید: الإعاقة السمعية (الرياض: دار الهدیان للنشر والتوزيع، 1992).
- 55- مأمون طربية: «الإشارة إعلاماً»، مجلة المنال، مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، العدد 157، الشارقة: نوفمبر 2001.
- 56- مجلة الشروق: «لغة اليد والأنامل»، العدد 316، الشارقة: 6-12 إبريل 1998.
- 57- مجلة المنال: «النظام اللمسي»، مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، العدد 172، الشارقة: مارس 2003.
- 58- محمد أبو العلا أحمد: علم النفس العام (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1996).
- 59- محمد أحمد هیکل: مهارات التعامل مع الناس (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006).
- 60- محمد بركة: «لغة التخاطب سر إلهي بين جميع المخلوقات»، جريدة الأهرام المصرية. القاهرة: 14 مارس 2003.
- 61- محمد سيد طنطاوي: أدب الحوار في الإسلام (القاهرة: وزارة التربية والتعليم، 2000).
- 62- محمد عاطف غيث وآخرون: قاموس علم الاجتماع (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1979).
- 63- محمد عبد الغني حسن: مهارات الاتصال (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، 1999).
- 64- محمد علي الخولي: الحياة مع لغتين (الكويت: دار الفلاح، 1990).
- 65- محمد كشاش: لغة العيون (بيروت: المكتبة العصرية للطباعة والنشر، 1999).
- 66- محمد محمد إبراهيم: الاتجاهات المعاصرة في منظومة الإدارة (القاهرة: مكتبة عين شمس، 2005).

- 67- محمد منير حجاب: العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007).
- 68- محمود عودة: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي (القاهرة: دار المعارف، 1971).
- 69- مدحت محمد أبو النصر: «الحواس لدى الإنسان»، مجلة المنال، مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، العدد 98، الشارقة: مايو 1996.
- 70- مدحت محمد أبو النصر: «وسائل الاتصال بين الكائنات»، مجلة المنال، مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، العدد 99، الشارقة: مايو 1996.
- 71- مدحت محمد أبو النصر: اكتشاف شخصيتك وتعرف على مهاراتك في الحياة والعمل (القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2002).
- 72- مدحت محمد أبو النصر: رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة (القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2002).
- 73- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الجمعيات الأهلية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2002).
- 74- مدحت محمد أبو النصر: فريق العمل في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).
- 75- مدحت محمد أبو النصر: الإعاقة الحسية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).
- 76- مدحت محمد أبو النصر: الإعاقة الجسمية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).
- 77- مدحت محمد أبو النصر: البرنامج التدريبي مهارات الاتصال الفعال (6 أكتوبر: الدار العربية للتنمية الصناعية والإدارية، 2005).
- 78- مدحت محمد أبو النصر: إدارة اجتماعات العمل بنجاح (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006).

- 79- مدحت محمد أبو النصر: مقدمة في البرمجة اللغوية العصبية (القاهرة : مجموعة النيل العربية، 2006).
- 80- مدحت محمد أبو النصر: لغة الجسم (القاهرة : مجموعة النيل العربية، 2006).
- 81- مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالحُب والمرح (القاهرة : إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2007).
- 82- مدحت محمد أبو النصر: مفهوم ومراحل وأخلاقيات مهنة التدريب (القاهرة : إيتراك للطباعة والنشر، 2007).
- 83- مدحت محمد أبو النصر: الاتجاهات المعاصرة في تنمية وإدارة الموارد البشرية (القاهرة : مجموعة النيل العربية، 2007).
- 84- مدحت محمد أبو النصر: تنمية الذكاء العاطفي / الوجداني (القاهرة : دار الفجر للطباعة والنشر والتوزيع، 2008).
- 85- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الذات (القاهرة : دار الفجر للطباعة والنشر والتوزيع، 2008).
- 86- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الوقت (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والبحوث والتسويق، 2008).
- 87- مدحت محمد أبو النصر: التفكير الابتكاري والإبداعي (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والبحوث والتسويق، 2008).
- 88- مدحت محمد أبو النصر: قيم وأخلاقيات العمل والإدارة (الجيزة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2008).
- 89- مريم إبراهيم حنا: «نحو أداة لقياس الاتصال اللفظي بين أخصائيي خدمة الفرد والعمل»، المؤتمر العلمي الثالث عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة: إبريل 2000.

- 90- منير البعلبكي: المورد، قاموس إنجليزي عربي (بيروت: دار العلم للملايين، 2007).
- 91- مهدي زويلف وعلى العضيلة: إدارة المنظمة، نظريات وسلوك (عمان: دار مجدلاوي، 1996).
- 92- مينا بديع عبد الملك: «الإرجونوميكا»، جريدة الأهرام المصرية، القاهرة، 2005).
- 93- ناصر محمد العديلي: إدارة السلوك التنظيمي (الرياض: مركز آفاق الإبداع الإداري والجودة، 1714هـ).
- 94- نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الوقت (عمان: دار مجدلاوي، 1991).
- 95- يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (القاهرة: الشركة المصرية العالمية للنشر - لونجمان، 1998).
- 96- يوسف أسعد: الشخصية المحبوبة (القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999).
- 97- يوسف القريوتي وآخرون: المدخل إلى التربية الخاصة (دبي: دار القلم، 1995).

ثالثاً: المراجع الأجنبية :

- 1- Alfred Kadushin: "interviewing", **Encyclopedia of Social Work**, N.Y.: N.A.S.W., 1995.
- 2- A. Mehrabian (ed.): **Nonverbal Communication** (Chicago: Aldine-Atherton, 1972).
- 3- Ava S. Bulter: **Team Think** (N.Y.: Mc Grow – Hill, 1999).
- 4- A. W. Siegman & S. Feldstein (eds.): **Multichannel Integrations of Nonverbal Behavior** (N.Y: Elbaum, 1985).
- 5- B.D. Ruben & R.W. Budd: **Human Communication Handbook** (N.Y.: Hayden, 1975).
- 6- B. Grayson & M.I. Stein: "Attracting Assault: Victims" Nonverbal Cues". **Journal of Communication**, No 31, 1981.

- 7- Charles Darwin: **The Expression of the Emotions in Man and Animals** (London: John Murray, 1872).
- 8- Christine Temple : **The Brain** (England: Penguin, 1993).
- 9- David R. & Others: **Organization Behavior and The Practice Management** (Illinois: Scott, Foresman & Co. 1973).
- 10- D. Krieger: **Living the Therapeutic Touch** (N.Y.: Dodd, Mead, 3rd ed. 2004).
- 11- Don W. Stacks et. al.: **An Introduction to Communication Theory** (N.Y.: Harvourt Brace Jovanofich College Publications, 1991).
- 12- Edward T. Hall: **The Silent Language** (N.Y.: Doubleday, 1959).
- 13- Edward T. Hall: **The Silent Language** (N.Y.: Anchor Books, 1973).
- 14- Edward T. Hall: **Beyond Culture** (N.Y.: Anchor Books, 1977).
- 15- Edward T. Hall: **The Silent Language** (N.Y.: Anchor Books, 4th . ed., 1999).
- 16- E. Goffman: **Behavior in Public Places** (N.Y.: Ferr Press, 1963).
- 17- E. H. Hess: **The Tell-Tale Eye** (N.Y.: Van Nostrand Reinhold, 1975).
- 18- Elizabeth Perrot: **Teaching** (London: Longman, 1982).
- 19- Gail Mayers & Mayers: **The Dynamics of Human Communication** (N.Y.: MC Grow Hill, 1992).
- 20- G. A. Miller: **Language and Communication** (N.Y.: Mc Grow Hill, 2002).
- 21- G. K. Davis: **Instructional Technique** (N.Y.: Mc Grow Hill, 1981).
- 22- Gordon Walles: **How to Communicate?** (London: MC-Grow Hill, 1978).
- 23- Jack R. Gibb: "Defensive Communication", **Journal of Communication**, 11, No. 13, Sept. 1961.
- 24- James A. Stoner: **Management** (N. J.: Prentice – Hall, Inc., 2nd. Ed., 1982).
- 25- James Kuffman & Daniel Halhan: **Exceptional Children, Introduction to Special Education** (N.Y.: Englewood, 2nd. Ed., 1982).
- 26- Jennifer Joy – Matthews & Others: **Human Resource Development** (London: Kogan Page, 3rd. ed., 2007).
- 27- J.K. Burgoon D.B. Buller & W.G. Woodall: **Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue** (N.Y.: Harper & Raw, 1989).
- 28- John Woods: **Business Letters** (M.A., U.S.A.: Adams Media, 1999).

- 29- J. Ruesch & W. Kees: **Nonverbal Communication, Notes on the Visual Perception of Human Relations** (Berkeley: University of California Press, 1956).
- 30- Julius Fast : **Body Language** (N.Y.: M. Evans, 1970).
- 31- Julius Fast : **Body Language** (N.Y.: MJF Books, 5th. ed., 2000).
- 32- Kahlhen Sanford: **Leading With Love** (Francisco: Vashon Press, 1999).
- 33- K.R. Krupar: **Communication Games** (N.Y.: Free Press, 1973).
- 34- Laraine E. Flemming:L **Reading for Thinking** (N.Y.: Houghton Mifflin Co., 5th. ed., 2006).
- 35- Lee Richardson (edr.): **Dimensions of Communication** (N.Y.: Meredith Corporation, 4th. ed., 2000).
- 36- M. Argyle: **Bodily Communication** (London: Methuen, 2nd. Ed., 1988).
- 37- Mark L. Knapp & Judith A. Hall: **Nonverbal Communication in Human Interaction** (U.S.A.: Holt, Rinehart & Winston. Inc., 4th. ed., 1997).
- 38- Max Siporin : **Introduction to Social Work** (N.Y. : Macmillan Publication Co., Inc., 1975).
- 39- M. B. Myers & Others: "Coping Ability of Women Who Become Victims of Rape", **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, No. 52, 1984.
- 40- M.E. Lee & Others: Cultural Influences on Nonverbal Behavior in Applied Behavior in Applied Settings", in R.S. Feldman (ed.): **Applications of Nonverbal Behavioral**.
- 41- M. F. A. Montague: **Touching, The Human Significance of the Skin** (N.Y.: Springer – Verlag, 2004).
- 42- M. Hecht & Ohters: "Nonverbal Behavior of Young Abused and Neglected Children", **Communication Education Journal**, No. 35, 1986.
- 43- Michael Mann (edr.): **Macmillan Student Encyclopedia of Sociology** (London: Macmillan Press, 1987).
- 44- M. L. Knapp, J.J. Cody & K. Kreardon: "Nonverbal Signals", in C.R. Berger & S.H. Chaffe (eds.): **Hand Book of Communication Science** (Beverly Hills, A: Sage, 1987).
- 45- M.L. Patterson: **Nonverbal Behavior: A Functional Approach** (N.Y.: Springer Verlag, 1983).

- 46- M.L. Patterson: "Nonverbal Exchange: Past, Present and Future", **Journal of Nonverbal Behavior**, No.8, 1984.
- 47- M.R. Key (ed.): **The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication** (The Hague: Mouton, 1980).
- 48- M. Von Cranach & I. Vine: **Social Communication and Movement** (N.Y.: Academic Press, 1978).
- 49- M. Wiener & A. Mehrabian: **Language Within Language** (N.Y.: Appleton Century Crofts, 1968).
- 50- P. Ekman, W.V. Friesen & P. Ellsworth: **Emotion in the Human Face** (N.Y.: Pergaman Press, 1972).
- 51- P. Ekman & W.W. Friesen: **Unmasking the Face** (N.Y.: Prentice Hall, 1975).
- 52- P. Ekman: **The Face of Man** (Carland: STPM Press, 1980).
- 53- Peter Cliton: **Body Language** (London: Hamlyn, 2003).
- 54- Philip Salder: **Strategic Management** (London: Kogan Page, 2nd. ed., 2003).
- 55- P. Marsh: **Eye to Eye: How People Interact** (M.A.: Salem House 1988).
- 56- P. Noller: **Nonverbal Communication and Marital Interaction** (N.Y.: Pergaman, 1998).
- 57- R. Heslin & M.L. Patterson: **Nonverbal Behavior and Social Psychology** (N.Y.: Pergman, 1982).
- 58- R. Hindel: **Non-Verbal Communication** (Cambridge: Cambridge University Press, 1972).
- 59- R.L. Birdwhistell: **Introduction to Kinesics** (Michigan: University Microfilms, 1952).
- 60- R.L. Birdwhistell: **Kinesics and Context** (Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1970).
- 61- Robert Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington, Dc: NASW Press, 4th. ed., 1999).
- 62- Robert Adnner & Moris Wolf: **Effective Communication in Business** (Cincinnati: South Western Publications, 1976).
- 63- S.H. Peskin: "Nonverbal Communication in the Courtroom", **Trial Diplomacy Journal**, No. 3, 1980.

- 64- Sou Night: **NLP at Work** (London: Nicholas Brealey Publishing, 2nd. ed., 1995).
- 65- Waiter E. Oliu et. al.: **Effective Communication in Business** (N.Y.: St. Martin's Press, 1992).
- 66- Waston: **Media Communication** (N.Y.: Mc Grew Hill Book Company, Inc., 2002).
- 67- Werner Severin & James Tankard: **Communication Theories** (N.Y.: Longman, 4th. ed., 2003).
- 68- W.T. Singleton, P. Spurgeon & R.B. Stammers (eds.): **The Analysis of Social Skill** (N.Y.: Pergaman, 1980).