

الفهرس Contents

11	تقديم
13	الفصل 1 - علاقات العمل والتطور التاريخي للعلاقات الإنسانية
15	مقدمة
16	أولاً- مفاهيم ذات صلة
17	ثانياً- التطور التاريخي (من علاقات العمل إلى العلاقات الإنسانية داخل العمل)
29	ثالثاً- العلاقات الإنسانية داخل محيط الإدارة
33	رابعاً- العلاقات الإنسانية والفكر الإداري الحديث
35	خامساً- أهمية دراسة العلاقات الإنسانية والموارد البشرية
41	الفصل 2 - العلاقات الإنسانية داخل منظمات الأعمال
43	مقدمة
43	أولاً- مفهوم العلاقات الإنسانية
45	ثانياً- المفاهيم الخاطئة في العلاقات الإنسانية
48	ثالثاً- أسس العلاقات الإنسانية
49	رابعاً- العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الإنسانية الجيدة
55	خامساً- الجماعات والعلاقات الإنسانية
57	سادساً- العلاقات الإنسانية في منظمات الأعمال والروح المعنوية للجماعات
63	الفصل 3 - المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ضوء العلاقات الإنسانية
65	مقدمة
65	أولاً- الإدارة و المسؤولية الاجتماعية

70	ثانيًا- العلاقات الإنسانية التبادلية بين المنظمة وجمهور المتعاملين معها
72	ثالثًا- مجالات المسؤولية الاجتماعية
75	رابعًا- مدخل المسؤولية الاجتماعية
76	خامسًا- أخلاقيات الإدارة
81	الفصل 4 - رأس المال الاجتماعي
83	مقدمة
84	أولًا- مفهوم رأس المال الاجتماعي
86	ثانيًا- أهمية رأس المال الاجتماعي
87	ثالثًا- أبعاد رأس المال الاجتماعي
90	رابعًا- رأس المال الاجتماعي والتنمية المجتمعية
96	خامسًا- رأس المال الاجتماعي في المجتمعات النامية
103	الفصل 5 - القيادة التنظيمية وتفعيل العلاقات الإنسانية
105	مقدمة
105	أولًا- مفهوم القيادة
113	ثانيًا- أنماط القيادة
115	ثالثًا- نظريات القيادة
125	رابعًا- المهارات القيادية لتفعيل العلاقات داخل العمل
131	الفصل 6 - الصراع التنظيمي في ضوء العلاقات الداخلية
133	مقدمة
133	أولًا- مفهوم الصراع التنظيمي
	ثانيًا- التطور التاريخي لمفهوم الصراع التنظيمي (نظرة تاريخية)
144	ثالثًا- أنماط الصراع التنظيمي
152	رابعًا- أسباب الصراع
157	خامسًا- الآثار الإيجابية والسلبية للصراع



161	الفصل 7 - استراتيجيات إدارة الصراع داخل المنظمة
163	مقدمة
163	أولاً- مفهوم إدارة الصراع
167	ثانياً- استراتيجيات إدارة الصراع
173	ثالثاً- استراتيجيات التفاوض لحل الصراع داخل المنظمة
185	رابعاً- استراتيجيات القادة في إدارة صراعات التغيير
187	الفصل 8 - العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي
189	مقدمة
190	أولاً- مفهوم الرضا الوظيفي
193	ثانياً- أسس الرضا الوظيفي
195	ثالثاً- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
204	رابعاً- مبررات الاهتمام بالرضا الوظيفي
205	خامساً- مؤشرات الرضا الوظيفي
209	سادساً- قياس الرضا الوظيفي
213	الفصل 9 - العلاقات الإنسانية في المؤسسة التربوية
215	مقدمة
216	أولاً- النظريات السلوكية المرتبطة بالعلاقات الإنسانية في مجال الإدارة المدرسية
220	ثانياً- أنماط الإدارة المدرسية في ضوء العلاقات الإنسانية
223	ثالثاً- أسس العلاقات الإنسانية في المدرسة
224	رابعاً- العلاقات الإنسانية وتفعيل الدور الوظيفي للمعلم
237	خامساً- كيف تطور العلاقات الإنسانية في المدرسة؟
241	الفصل 10 . علم النفس العسكري
243	مقدمة
244	أولاً- مفهوم علم النفس العسكري
247	ثانياً- التدريب والممارسة
250	ثالثاً- القياس والتقييم في المؤسسة العسكرية

رابعًا- التوجيه المعنوي	263
خامسًا- العلاقات مع الأفراد الجدد والإعداد للحياة العسكرية.....	270
سادسًا- العلاقات الجماعية في المؤسسة العسكرية	274
الفصل 11 - الاتصال داخل المؤسسة (مدخل تكنولوجي).....	277
مقدمة	279
أولًا- فلسفة مفهوم الاتصال	280
ثانيًا- الاتصال الفعال داخل المؤسسة	286
ثالثًا- القواعد السلوكية للاتصال (بين الإيجابية والسلبية).....	289
رابعًا- استراتيجية الاتصال في المؤسسة	291
خامسًا- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.....	301
الفصل 12 - الاتصال الجماهيري في المؤسسات الاقتصادية والعلاقات العامة	313
مقدمة	315
أولًا- فلسفة مفهوم الجمهور	315
ثانيًا- المؤسسة الاقتصادية	324
ثالثًا- الاتصال الجماهيري في المؤسسة	333
رابعًا- العلاقات العامة	341
خامسًا- الشروط الواجب توافرها في اختصاصي العلاقات العامة.....	346
الفصل 13 . دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العلاقات العامة	
للمؤسسة.....	351
مقدمة	353
أولًا- الاتصال والعلاقات العامة	354
ثانيًا- أهمية العلاقات العامة في المؤسسة.....	361
ثالثًا- دور العلاقات العامة في تطوير المؤسسة.....	362
رابعًا- التكنولوجيا الحديثة والعلاقات العامة	367
خامسًا- العلاقات العامة الإلكترونية.....	370



العلاقات الإنسانية ومهارات الاتصال الفعال في المؤسسات

Human relationships and effective communication skills with institutions

الفصل 14 - تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأكيد العلاقة بين المنظمة والمجتمع 379

381	 مقدمة
382	 أولاً- وظائف الإعلام
386	 ثانياً- تكنولوجيا وسائل الإعلام وتأثيرها على المجتمعات
387	 ثالثاً- فلسفة الإعلام ونظريات الإعلام
391	 رابعاً- الجمهور والرأي العام في ضوء الاتصال
400	 خامساً- العلاقات العامة مع المجتمع المحلي
409	 قائمة المراجع
411	 أولاً- المراجع العربية
427	 ثانياً- المراجع الأجنبية
433	 ثالثاً- المراجع الإلكترونية
437	 ملحق (التطبيقات)