



# العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية

الأستاذة الدكتورة  
زكنية عبد القادر خليل



رقم التصنيف : 302.3

المؤلف ومن هو في حكمه : زكنية عبد القادر خليل

عنوان الكتاب : العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية

رقم الإيداع : 2020/11/4749

الواصفات : التفاعي الاجتماعي/ العلاقات العامة/ الاتصال

الجماهيري/ الرأي العام/ الخدمة الاجتماعية

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

### حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على أشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2023م - 1444هـ



### عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059  
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640  
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

# العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية

الأستاذة الدكتورة  
زكنية عبد القادر خليل



## الفهرس

المقدمة..... 13

### الفصل الأول

#### مدخل لدراسة العلاقات العامة

الأهداف التعليمية..... 17

مقدمة..... 18

أولاً: العلاقات العامة التنظيمية..... 18

ثانياً: العلاقات العامة (العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي)..... 19

(العوامل التي مهدت إلى ظهور العلاقات العامة في الإدارة، مفهوم العلاقات

العامة الخارجية، خصائص العلاقات العامة، أهداف العلاقات العامة

الخارجية، أهمية العلاقات العامة، فلسفة العلاقات العامة، مبادئ العلاقات

العامة، اختصاصات العلاقات العامة الخارجية)..... 20-27

ثالثاً: العلاقات الإنسانية (العلاقات الداخلية)..... 28

رابعاً: العلاقة بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية..... 36

خامساً: الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية..... 37

الخلاصة..... 41

مراجع الفصل الأول..... 42

أسئلة وتدريبات الفصل الأول..... 44

## الفصل الثاني

### العلاقة بين العلاقات العامة والعلوم الأخرى

47	الأهداف التعليمية.....
47	مقدمة.....
48	أولاً: العلاقة بين العلاقات العامة وعلم الاجتماع.....
49	ثانياً: العلاقة بين العلاقات العامة وعلم النفس.....
50	ثالثاً: العلاقة بين العلاقات العامة والإعلام.....
52	رابعاً: العلاقة بين العلاقات العامة والإعلان.....
53	خامساً: العلاقة بين العلاقات العامة والدعاية.....
55	سادساً: العلاقة بين العلاقات العامة والبحث العلمي.....
56	سابعاً: العلاقة بين العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية.....
67	الخلاصة.....
68	مراجع الفصل الثاني.....
69	أسئلة وتدرجات الفصل الثاني.....

## الفصل الثالث

### وظائف وبرامج العلاقات العامة

73	الأهداف التعليمية.....
74	مقدمة.....
74	أولاً: مسؤوليات العلاقات العامة.....
77	ثانياً: وظائف العلاقات العامة.....
79	ثالثاً: تنظيم العلاقات العامة.....
81	رابعاً: وضع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
85	خامساً: الخطة الإجرائية لتنظيم العلاقات العامة.....
86	سادساً: تخطيط برامج العلاقات العامة.....

87	.....	سابعاً: أنواع برامج العلاقات العامة
89	.....	ثامناً: تقويم برامج العلاقات العامة
96	.....	الخلاصة
97	.....	مراجع الفصل الثالث
99	.....	أسئلة وتدريبات الفصل الثالث

## الفصل الرابع

### مجالات العلاقات العامة

103	.....	الأهداف التعليمية
103	.....	مقدمة
104	.....	أولاً: تصنيف مجالات العلاقات العامة
105	.....	ثانياً: العلاقات العامة في الأحزاب السياسية
109	.....	ثالثاً: العلاقات العامة في الوزارات والدوائر الحكومية
120	.....	رابعاً: العلاقات العامة في المؤسسات العامة
126	.....	خامساً: العلاقات العامة في القطاع الخاص
128	.....	الخلاصة
129	.....	مراجع الفصل الرابع
130	.....	أسئلة وتدريبات الفصل الرابع

## الفصل الخامس

### الجمهور والرأي العام

133	.....	الأهداف التعليمية
134	.....	مقدمة
134	.....	أولاً: تعريف الجمهور
135	.....	ثانياً: خصائص الجماهير

135	.....	ثالثاً: أنواع الجمهور
137	.....	رابعاً: الحشد الجماهيري
139	.....	خامساً: تعريف الرأي العام
142	.....	سادساً: خصائص الرأي العام
143	.....	سابعاً: أنواع الرأي العام
145	.....	ثامناً: مبادئ الرأي العام
145	.....	تاسعاً: عناصر الرأي العام
146	.....	عاشراً: مراحل تكوين الرأي العام
147	.....	حادي عشر: وظائف الرأي العام على مستوى الأفراد والمجتمع
148	.....	ثاني عشر: العوامل المؤثرة في الرأي العام
150	.....	ثالث عشر: قياس الرأي العام
154	.....	الخلاصة
156	.....	مراجع الفصل الخامس
159	.....	أسئلة وتدرّبات الفصل الخامس

## الفصل السادس

### الإعلام والعلاقات العامة

163	.....	الأهداف التعليمية
164	.....	مقدمة
164	.....	أولاً: مفهوم الإعلام
165	.....	ثانياً: خصائص الإعلام
166	.....	ثالثاً: أهداف الإعلام
167	.....	رابعاً: وظائف الإعلام
168	.....	خامساً: النظريات المفسرة للإعلام
176	.....	سادساً: وسائل الإعلام
179	.....	سابعاً: الإعلام والدعاية

181	.....	ثامناً: الإعلام والشائعات
184	.....	تاسعاً: الإعلام والعلاقات العامة
184	.....	الخلاصة
185	.....	مراجع الفصل السادس
188	.....	أسئلة وتدريبات الفصل السادس

## الفصل السابع

### الاتصال في العلاقات العامة

191	.....	الأهداف التعليمية
192	.....	مقدمة
192	.....	أولاً: مفهوم الاتصال
197	.....	ثانياً: خصائص العملية الاتصالية
199	.....	ثالثاً: أهمية الاتصال
200	.....	رابعاً: نظريات الاتصال
206	.....	خامساً: عناصر الاتصال
210	.....	سادساً: القواعد الاتصالية
211	.....	سابعاً: مستلزمات الاتصال الفعال
212	.....	ثامناً: أنواع الاتصال
217	.....	تاسعاً: أنماط الاتصال في العلاقات العامة
230	.....	الخلاصة
232	.....	مراجع الفصل السابع
238	.....	أسئلة وتدريبات الفصل السابع

## الفصل الثامن

### العلاقات العامة والتعامل مع الأزمات

241	الأهداف التعليمية.....
242	مقدمة .....
242	أولاً: مفهوم الأزمة.....
243	ثانياً: خصائص الأزمة.....
244	ثالثاً: أبعاد الأزمة .....
244	رابعاً: عوامل نشوء الأزمة.....
245	خامساً: أنواع الأزمات .....
248	سادساً: مراحل نشوء الأزمة .....
248	سابعاً: جهود العلاقات العامة في إدارة الأزمات .....
251	ثامناً: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات .....
254	تاسعاً: مراحل إعداد الخطة للتعامل مع الأزمات .....
255	عاشراً: سيناريوهات الأزمة .....
257	حادي عشر: الاستراتيجيات الحديثة للتعامل مع الأزمات.....
260	الخلاصة .....
261	مراجع الفصل الثامن.....
263	أسئلة وتدريبات الفصل الثامن .....

## الفصل التاسع

### الأخصائي الاجتماعي والعمل مع إدارة العلاقات العامة

267	الأهداف التعليمية.....
268	مقدمة .....
269	أولاً: تعريف الأخصائي الاجتماعي .....
270	ثانياً: الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.....

275	.....	ثالثاً: الأسس المهنية التي يتضمنها الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي
285	.....	رابعاً: مستويات الأخصائي الاجتماعي
286	.....	خامساً: المسؤوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي
287	.....	ساساً: أدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال العلاقات العامة
297	.....	الخلاصة
298	.....	مراجع الفصل التاسع
300	.....	أسئلة وتدريبات الفصل التاسع