

العلاقات العامة في  
الازمات



ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

إصدار - 2019

رقم الايداع: 2009/3/1004

التحرير: هيئة تحرير  
تصميم الغلاف: نضال جمهور  
الصف والإخراج: سامي أبو سعدة  
الطبعة: مطبعة رشاد برس - بيروت

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

عمان-الأردن

All rights reserved.No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the publisher.

Amman-Jordan

اليازوري



دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان-العبدلي-مقابل مجلس النواب

تلفاكس: +962 6 4614185

هاتف: +962 6 4626626

الرمز البريدي: 11152

ص.ب: 520646

info@yazori.com

www.yazori.com

**العلاقات العامة**

**في الأزمات**

**الدكتور بشير العلاق**

# المحتويات

| الموضوع  | الصفحة |
|--|--------|
| الفصل الأول: مدخل موجز إلى العلاقات العامة .....               | 11     |
| تقديم .....  | 13     |
| ما هو الهدف الأسمى للعلاقات العامة؟ .....                      | 13     |
| ما هو المقصود بالجمهور الداخلي والجمهور الخارجي للمنظمة؟ ..... | 13     |
| ● الجمهور الداخلي: .....                                       | 13     |
| ● الجمهور الخارجي: .....                                       | 14     |
| تعريف العلاقات العامة .....                                    | 14     |
| القواسم المشتركة للتعريف السابقة الخاصة بالعلاقات العامة ..... | 15     |
| المبادئ الأساسية للعلاقات العامة .....                         | 15     |
| سمات العلاقات العامة .....                                     | 16     |
| أهداف العلاقات العامة .....                                    | 17     |
| وظائف العلاقات العامة .....                                    | 18     |
| أهمية العلاقات العامة .....                                    | 19     |
| أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة .....                          | 20     |
| العلاقات العامة والتنمية .....                                 | 22     |
| ما هو دور العلاقات العامة في ذلك؟ .....                        | 22     |
| دور العلاقات العامة في المنظمات العربية: .....                 | 23     |
| وسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة .....                  | 26     |
| أسئلة للمناقشة .....   | 31     |

|     |  |
|-----|--|
| 55  | الفصل الثاني: مفهوم الأزمة وتداعياتها                          |
| 57  | تقديم  |
| 57  | أولاً: مفهوم الأزمة:   |
| 60  | ثانياً: الأسباب المؤدية إلى نشوء الأزمات                       |
| 64  | ثالثاً: سمات الأزمة  |
| 66  | رابعاً: متطلبات احتواء الأزمات                                 |
| 67  | أسئلة للمناقشة   |
| 81  | الفصل الثالث: إدارة الأزمات                                    |
| 83  | تقديم  |
| 83  | أولاً: مفهوم إدارة الأزمة                                      |
| 84  | ثانياً: مراحل الأزمة   |
| 86  | ثالثاً: أساليب حل الأزمات والتعامل معها                        |
| 91  | رابعاً: الأزمات والحلول  |
| 97  | خامساً: فريق إدارة الأزمات                                     |
| 98  | صفات أعضاء الفريق  |
| 103 | سادساً: مباريات السوبر في إدارة الأزمات والمفاوضات             |
| 107 | أسئلة للمناقشة   |
| 123 | الفصل الرابع: دور جهاز العلاقات العامة في مجال التخطيط للأزمات |
| 125 | تقديم  |
| 125 | أولاً: أهمية التخطيط لظروف الأزمات                             |
| 129 | ثانياً: مقومات ومبادئ التخطيط لمواجهة الأزمات بشكل فاعل        |
| 136 | ثالثاً: خطوات التخطيط  |

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| 140..... | رابعاً: أنواع الخطط      |
| 151..... | أسئلة للمناقشة           |
| 165..... | المراجع                  |
| 165..... | أولاً: المراجع العربية   |
| 168..... | ثانياً: المراجع الأجنبية |