

# فهرست

٥	المقدمة
٧	الفصل الأول: الإنسان
١٣	وسائل العلم عند الإنسان
١٦	الشخصية الإنسانية
٢٣	مقومات الشخصية
٢٤	السلوك
٢٦	مصادر السلوك الفردي
٢٧	العواطف
٢٩	الفصل الثاني: الاتصال والتواصل
٣١	مفهوم الاتصال
٣٢	الاتصال في الإسلام
٣٣	أهمية الاتصال
٣٣	أهداف الاتصال وأغراضه
٣٥	أفكار حول الاتصال
٣٧	وسائل الاتصال
٣٩	فعالية الاتصال
٤٠	عملية الاتصال
٤٩	كيفية إجراء عملية الاتصال
٥١	الاتصال في مواقف مشحونة
٥٢	معوقات الاتصال
٥٣	الفصل الثالث الاتصال مع الأفراد
٥٥	قواعد الاتصال مع الأفراد
٥٩	الاتصال مع المسؤول
٦١	الاتصال مع الزملاء (الأقران)
٦١	الاتصال مع المرؤوسين
٦٢	الاتصال مع المراجعين، الزبائن
٦٢	التعرف على الذات

٦٤	.....	أنماط الشخصية
٧٠	.....	تعبيرات إيجابية مؤثرة
٧١	.....	تعبيرات سلبية تؤثر على الاتصال
٧١	.....	تعبيرات يجب تجنبها عند التعامل مع المراجعين
٧٣	.....	تأثير الجماعة على الفرد
٧٥	.....	الفصل الرابع: مبادئ الإنصات
٧٧	.....	مفهوم الإنصات
٧٩	.....	تعلم فن الإنصات
٨٠	.....	التحقق من محتوى الرسالة
٨٣	.....	تدريبات على الإنصات
٨٤	.....	الفرق بين الاستماع والإنصات
٨٤	.....	فوائد الإنصات
٨٥	.....	مراحل عملية الإنصات
٨٦	.....	مواصفات المنصت
٨٧	.....	أهم مهارات الإنصات
٨٨	.....	كيف تكون منصتاً مميزاً
٨٩	.....	معوقات الإنصات
٩٠	.....	طرق التغلب على معوقات الإنصات
٩٣	.....	الفصل الخامس: الاتصال الكتابي والهاتفي والإلكتروني
٩٥	.....	إعداد الرسائل
٩٥	.....	محتويات الرسالة
٩٦	.....	خطوات كتابة الرسالة
٩٧	.....	تحليل محتوى الرسالة
٩٨	.....	اتخاذ إجراءات بناء على محتوى الرسالة
٩٨	.....	التقارير
٩٩	.....	أنواع التقارير
٩٩	.....	كتابة التقرير
١٠٤	.....	الاتصال الهاتفي
١٠٤	.....	أسس الاتصال عن طريق الهاتف
١٠٥	.....	إدارة الحديث عن طريق الهاتف
١٠٦	.....	الاتصال الإلكتروني
١٠٧	.....	أسس الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني
١٠٨	.....	الاتصال الجماهيري

١١٥	..... الفصل السادس: الاتصال والقيادة والاجتماعات
١١٧	..... تعريف القيادة
١١٧	..... مصادر قوة القيادة
١١٨	..... أساليب القيادة
١١٩	..... نظريات القيادة
١٢٠	..... الصفات التي يجب أن يتصف بها القائد
١٢١	..... مفهوم الاجتماع
١٢١	..... أنواع الاجتماع
١٢٢	..... دور القائد في الاجتماع
١٢٣	..... عناصر الاجتماع
١٢٥	..... مكونات الاجتماع
١٢٦	..... الاتصال في أثناء الاجتماع
١٣٠	..... المواجهة داخل الاجتماعات وأسلوب التعامل معها
١٣٢	..... أساسيات الاجتماع الناجح
١٣٥	..... الفصل السابع: الاتصال بين أعضاء الجماعة (الفريق)
١٣٧	..... مفهوم الجماعة (الفريق)
١٣٧	..... مرتكزات الجماعة (الفريق)
١٣٧	..... خصائص الجماعة
١٣٨	..... تشكيل الفريق (الجماعة) (بناء الجماعة)
١٤٠	..... أسباب قيام الجماعة
١٤١	..... كيف يؤدي الفريق (الجماعة) وظائفه
١٤٢	..... تأثير الجماعات على الأفراد
١٤٣	..... مقومات نجاح عمل الفريق
١٤٣	..... أثر عملية الاتصال على عملية الفريق
١٤٤	..... معايير الجماعة وتطورها
١٤٤	..... معايير يخضع الفرد لها بحسب نوع الجماعة
١٤٥	..... أعضاء الفريق وأدوارهم
١٤٦	..... أدوار المهمات الجماعية
١٤٨	..... أدوار لبناء المجموعة والمحافظة عليها
١٤٩	..... أدوار فردية وأتانية
١٥٠	..... الهيكل التنظيمي غير الرسمي
١٥٠	..... أنواع الجماعات غير الرسمية
١٥٠	..... خصائص الهيكل التنظيمي ووظائفه
١٥٢	..... الاتصال الفعال وعمل الفريق

١٧٧	ديناميكية الجماعة .....
١٧٨	نماذج من اتصال الفريق .....
١٧٩	<b>الفصل الثامن: الاتصال وحل المشكلات والصراعات</b> .....
١٨٠	تعريف الصراع .....
١٨١	مراحل الصراع .....
١٨٢	أسباب الصراع .....
١٨٣	وسائل تقليل الصراع داخل المؤسسة .....
١٨٤	أنواع الصراع .....
١٨٥	أثر الاتصال في عملية حل المشكلات .....
١٨٦	خطوات حل المشكلات .....
١٨٧	طرق حل الصراعات .....
١٨٨	التعامل مع المواقف الصعبة .....
١٨٩	إدارة الخلافات في الرأي .....
١٩٠	كيفية التعامل مع الخلافات .....
١٩١	<b>الفصل التاسع: الاتصال والمقابلات</b> .....
١٩٢	مفهوم المقابلات .....
١٩٣	كيف تستعد للمقابلة الشخصية .....
١٩٤	أسئلة المقابلة المعتادة والهدف منها .....
١٩٥	أساليب ضبط الذات .....
١٩٦	الضغط النفسي وضغط العمل .....
١٩٧	إرشادات تساعد على السيطرة على الإجهاد .....
١٩٨	<b>الفصل العاشر: الاتصال مع وسائل الإعلام</b> .....
١٩٩	مقدمة .....
٢٠٠	أسس المقابلة .....
٢٠١	الكتابة للصحف .....
٢٠٢	مقومات البيان الصحفي .....
٢٠٣	نماذج تدريبات على الاتصال (أسئلة متنوعة واستبيانات) .....
٢٢٧	المصادر والمراجع .....
٢٢٩	الفهرس .....