

محاضرة ٨ العلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية

مقدمة :-

• لقد ظهر مفهوم العلاقات العامة حديثاً في مجال ادارة المؤسسات لان أي منظمة انما قد تنشأ وتتمو بهدف تحقيق أغراض معينه لسكان المجتمع وأداء وظيفة محددة نيابة عن المجتمع ، وعلى هذا الاساس اصبح لجمهور المؤسسة دورا في الاعتماد بوجودها وهم الذين يمنحون الدعم الذي تحتاجه المؤسسة وتؤيدها نظير ما تادية من اعمال وخدمات للمجتمع .

وإذا ظهرت الحاجة الى ضرورة وجود اتصال مستمر ومنظم بين المؤسسات وبين الجماهير هذا بالإضافة الى ان أي مؤسسة بحاجة الى التأكد من ان السياسات التي تتبعها المؤسسة تراعى العدالة والمساواة كما ان المؤسسة في حاجة الى معرفة احتياجات ورغبات الجمهور وان تثبت جديتها في تقديم الخدمات للجمهور .

وتعمل العلاقات العامة على احداث التكيف بين كل من المؤسسة والجماهير المتعاملة معها ، فالتكيف ضروري بين الافراد والجماعات لخلق مجتمع متجانس .

• ومما سبق ظهرت العلاقات العامة كوظيفة اساسية من وظائف الادارة الحديثة لتكون بمثابة همزة الوصل بين المؤسسات والجماهير لإنشاء علاقات ويجاد قنوات اتصال ذات اتجاه تبادلي بينهما .

ولا / مفهوم المنظمات الاجتماعية:

• الانسان منذ الخليقة عاش مع آخرين ومن هنا بدأت بروز العلاقات الاجتماعية التي تفاعلت مع بعضها البعض ، وساعدت علي ظهور نظم يتم تحقيقها من خلال منظمات تحميها ويبيها الناس ، ومن ثم اصبحت المنظمات الاجتماعية ضرورة وظاهرة اجتماعية لها كيان واساس من التطور فضلا عن كونها عملية اجتماعية .

• وتعد المنظمات نتاج مجتمعي بمعنى انها نتاج اصلا هو استجابته لحاجة او تحقيق هدف معين في المجتمع وبالتالي نشاطها جزء من قطاع يضم قطاعات اخري من نوعية خاصة تعمل في نشاطات مرتبطة وهذا القطاع بدوره جزء من المجتمع الكلي .

• تحدد المنظمات الاجتماعية : بانها مؤسسات انشأت خصيصاً لاشباع حاجات معينة والمساهمة في احداث التغيير المقصود لصالح المجتمعات

المنظمات الاجتماعية:

• وحدات اجتماعية او تجمعات انسانية مكونة لتحقيق اهداف ادارية علي نطاق واسع من خلال ترابط واتصال افراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية .

• ويمكن تحديد عناصر وخصائص المنظمات الاجتماعية وفقاً لما حدده معهد دراسة السياسة العامة فيما يلي :

١ - ان يتوافر للمنظمة شكل رسمي له صفة الاستمرارية الي حد ما .

٢ - ان تكون غير ربحية ، و يتبع في حالة الربح ان يوجه الي تطوير برامج وانشطة المنظمة ذاتها .

٣ - ان تكون المنظمة غير حكومية اي غير مرتبطة هيكلية بالحكومة ولكنها ممكن ان تستفيد من الحكومة مالياً او فنياً .

٤٠ - ان تكون ادراستها ذاتية

٥٠ - توافر قدر من المشاركة التطوعية سواء في ادارة المنظمة او في انشطتها - وبناء علي ذلك يُسم المفهوم بالواقعية الي درجة كبيرة و سُمح باحتواء الاختلافات بين دول العالم .

٦٠ - ان تكون للمنظمة فلسفة ونظام اساسي ولائحة داخلية تحدد اهدافها ونظام العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها .

مفهوم ادارة المنظمات الاجتماعية:

• يقصد بادارة المنظمات الاجتماعية بانها (طريقة وعملية يتم بها تحويل اهداف المؤسسة الي حقائق ملموسة عن طريق اقامة بناء تنظيم وباستخدام عمليات تيسر اداء العمل في تناسق وكذا توظيف الجهود للسير نحو تحقيق الهدف المنشود .

• وهي تعرف بانها عملية تامين وتحويل الموارد المجتمعية (البشرية - المادية) في برامجها المختلفة مع ضمان المشاركة النشطة بين كل من المجلس المسئول عن رسم السياسة في المنظمة والمدير المنفذ والموظفين الفنيين والجمهور او عملاء المنظمة وذلك بدرجات متفاوتة .

ثانيا : اهداف المنظمات الاجتماعية:

١٠ - الاهداف الاجتماعية للمنظمات :

• وهي التي ترتبط بالجهود التنظيمية التي تبذلها والمتصفة بالشرعية في المجتمع وهي التي تضمن الدعم المادي والادبي للمنظمة من البيئة المحيطة بها علي اساس ان المجتمع عتبر بان هذه المنظمات تقدم له اشباعا لبعض الحاجات الاساسية ، وهي اهداف تتمثل في :-

• * اهداف خاصة بالمشاركين :

• وهي التي ترتبط بمن يشاركون في استمرار المنظمة في المجتمع ، وخاصة في مجال التمويل لان وضع سياسة النظم لا بد وان ترتبط بالضرورة بمن يساهم في بقائها وفي استمراريتها .

• * اهداف خاصة بالعملاء :

• وهي تلك الاهداف التي ترتبط بعملاء المنظمة او الجمهور التي تتلحق خدماتها ولا بد وان تكون هذه الاهداف مواكبة لاحتياجات هؤلاء الجمهور وتطلعاتها .

الاهداف الانتاجية:

• وتتمثل هذه الاهداف التي تصبغ طبيعة الانتاج المتخصص للمنظمة او بمعن اخر نوعية الخدمات التي توفرها للعملاء ، ويمكن ان تتكامل كل من هذه الاهداف الانتاجية والاهداف المتعلقة بالعملاء كلما كانت المنظمة لديها المرونة بما يسمح لها بالاستجابة السليمة لاحتياجات العملاء .

• * اهداف متعلقة بالنسق :

• وهي الاهداف التي تضمن للمنظمة تحقيق توازنها واستقرارها وهذه الاهداف قد تتضمن الموارد المالية او البشرية او التكامل بين الوحدات البنائية للمنظمة حتي لا تتعرض للازمات التي تهدد استقرارها واستمرارها في المجتمع .

ثالثا : الخصائص المميزة لادارة المنظمات الاجتماعية:

الادارة وظيفة اجتماعية:

• لقد ظهرت الادارة مع نشأة الحياه الاجتماعية ، ومع التقدم وتعقد امور الحياه البشرية زادت معها الحاجة الي عملية الادارة حيث تضاعفت حاجة البشر الي تنظيم الجهود وترتيب الاعمال وتحديد الاهداف وحشد الموارد لتحقيقها في كل امور وانشطة الحياه .

ولقد اصبح للإدارة دوراً بارزاً في العمل على تقدم المجتمعات من حيث كونها تسعى الى تحقيق الاستخدام الامثل للموارد والقوى المادية والبشرية المتاحة بالمجتمع وربما يعمل على تحقيق اهداف المجتمع نفسه في التقدم والرفاهية خاصة وان المشكلة الاساسية للدولة النامية تعاني من مشكلة ندرة الموارد اللازمة لإنتاج السلع والخدمات ، فضلاً عن ان الادارة اصبحت مسئولة عن اهداف المؤسسات الموجودة بالمجتمع ، كما تساعد على كيفية تحقيق هذه الاهداف ، والادارة تسعى الى تحديد الهياكل الوظيفية والاجراءات التنظيمية وكذلك كيفية المتابعة والتقويم وهايسعى الى حماية المؤسسات من الجنوح عن تحقيق اهدافها وعن تحقيق اهداف المجتمع من وجود هذه المؤسسات

الادارة عملية انسانية:

• الادارة مجموعة عمليات تتضمن مجموعة خطوات متتابعة ومتداخلة ومتبادلة التأثير والتاثر والتي تؤدي في النهاية الي تحقيق مجموعة من الاهداف وتمارس من خلال تفاعل الناس بعضهم ببعض لتحقيق اهداف لصالح البشر .

• الادارة تسع الي التأكيد علي العلاقات الانسانية ، وتوفير المزيد من الرخاء والرفاهية للمجتمع الانسان ومن اجل هذه الغايات الانسانية فان الادارة تسير وفقاً لمعايير وقواعد احكام انسانية، بالدرجة الاول كما انها تستخدم اساليب وطرق في الاداء تعتمد علي الطاقة الانسانية .

الادارة عملية مؤسسية:

• الادارة مجموعة عمليات تتم وتمارس من خلال مؤسسات علياً تُحدد نجاح الادارة بمدى فهمها للظواهر التنظيمية من حيث المتطلبات التنظيمية وسمات خصائص المؤسسة والعلاقات المتبادلة بين المعطيات البنائية والمتطلبات الوظيفية ولا يقتصر الامر على ضرورة فهم الظواهر التنظيمية السوية ولكن ايضاً الظواهر التنظيمية المرضية ، مثل تحول كل أنشطة المؤسسة الي وسيلة لخدمة مجرد بقائها فقط .

• الادارة ذات مجالات متعددة :

المؤسسات الاجتماعية بالمفهوم الواسع لكلمة اجتماعية ، تشمل جميع المؤسسات النوعية التي نعرفها في عالمنا المعاصر ويترتب علي ذلك ان ادارة المؤسسات الاجتماعية لن تقتصر علي مجال من مجالات الحياه دون الاخر ولهذا نجد الادارة تستخدم في جميع المجالات الانتاجية .

الادارة مسؤولة عن التغيير الاجتماعي :

من اهم وظائف الادارة التطوير والتجديد لاساليبها حتي يمكنها ان تحقق اهدافها ، وهذا يُطلب من الادارة ان تتراد افاق جديدة وتعمل علي خلق توقعات مستقبلية لاشباع الحاجات الجديدة والمتغيرة بصفة مستمرة ويُنم ذلك بواسطة الدراسات ولعل الانجازات التكنولوجية المستحدثة ما يؤكد نجاح النظام الاداري في تغيير بؤرة العصر والتكنولوجيا .

الادارة توفر القدرات الادارية و الفنية و الفكرية :

• تتطلب الادارة في ممارستها وادائها ضرورة اكتساب العديد من القدرات والمهارات في الرجل الاداري حتي يتمكن من ممارسة مختلف العمليات الادارية وممارسة هذه العمليات تتطلب قدرات ادارية متعددة مثل التنظيم والتخطيط والتنسيق والتوجيه والاشراف وتحديد الميزانية

• و يحتاج تحقيق اهداف الاعمال كجهد جماعي منذ اقدم العصور الي توفير عناصر الانتاج التي تتمثل في رؤوس الاموال والمواد الخام والموارد البشرية والعمل على تحقيق التآلف بينها لتحقيق العملية الانتاجية بالإضافة الي ضرورة توفير الاسواق اللازمة لاستيعاب ذلك الانتاج ، وسلامة اداء العملية الانتاجية يركز على الجهد الذهن للقوة البشرية القادرة على توفر عناصر الانتاج ومزجها وتوجيهها بالقدر الذي يحقق الكفاءة والربحية لمنظمات الاعمال وهو العمل الاداري .

واكتساب هذه القدرات الادارية يتأثر بالقدرات الفنية الخاصة والشخص الذي يتولي مسؤولية الادارة .

• ونجاح المدير الاداري لا يتوقف علي مدي المامه بالاصول العلمية للادارة او خبراته ومدي اتقانه للمهارات والقدرات الادارية ولكنه يعتمد كذلك علي فهمه واستيعابه لطبيعة العمل الذي تمارسه المؤسسة التي يتولي ادراتها

اربعاً : العلاقات العامة وادارة المنظمات الاجتماعية:

• لقد ادي التقدم الاقتصادي والاجتماعي والسياسي الي زيادة اعتماد الافراد علي بعضهم البعض ، وذلك لان الانسان بطبعه اجتماعي و يبشئ المودة والاحترام منه ويوجه الافراد الي الاعمال لاشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والروحية .

• ويعد توفير القدرات الادارية وممارستها امرا ضرورياً في العصر الحديث نتيجة نمو وتعقد المشكلات التي تواجه منشآت الاعمال باعتبار ان الادارة تمثل كافة الجهود الذهنية المحددة والمستثمرة والتي تسع الي تحقيق اهداف الاعمال عن طريق اتخاذ القرارات عما يجب ان تتم عن طريق الافراد من استخدام امثل للموارد البشرية والمادية والحصول علي افضل النتائج بما يشبع حاجات ورغبات الجماهير في الداخل والخارج

ومن اهم المبادئ الادارية مايلي:

١٠ - تعتبر الادارة نوعا من السلوك العام الذي يمارس بنفس الصورة الي حد كبير في الاعمال الصناعية والتجارية .

٢٠ - ان اخص وظائف الادارة هو توجيه عملية اتخاذ القرارات علي اكفا وجه ممكن .

٣٠ - ان الادارة مسؤولة عن تحقيق حاجات ورغبات الجماهير المنتمين اليها ، بمعن ان الادارة مهنة لها مسؤولية اجتماعية وعليها واجبات ومسؤوليات امام المساهمين ، وتجاه العامل والموظف ، والمستهلك والموزع والمورد .

- وقد افضت هذه المصالح المشتركة الي تنمية فلسفة او نشاط حديثٌ مثل وظيفة اساسية من وظائف الادارة والذي يُعرف بالعلاقات العامة
- ، فكانت المنظمات الاجتماعية والاقتصادية لسنوات طويلة تسعى الي كسب ثقة العاملين لها وتحسين علاقات العمل وزيادة فعالية العاملين .
- وبالرغم من ان العلاقات العامة ليست ظاهرة مالوفة في جميع المؤسسات التي ربما لا يضمن بعضها حتي افراد ممارسين في هذا المجال .
- وهناك جملة اسباب تقف وراء هذا الوضع وهي شئون بعض المسؤولين عن المؤسسات بعدم الحاجه الي متخصصين في حقل الاتصال وصغر حجم المؤسسة وقلة عدد العاملين فيها وتدني مستوي الاتصالات التي تمارسها المؤسسة مع الجماهير العامة وعدم تعرض المؤسسة لمشكلة يحتاج حلها الي نشاط ما في العلاقات العامة .
- الا ان هناك تنامي واضح الان الي حاجات المؤسسات والافراد الي متخصصين في حقل الاتصال لارساء دعائم علاقات متطورة من الثقة والاحترام مع الجماهير العامة من حولهم .
- غير ان الوضع السائد يشير ان لدي المؤسسات الكبرى في المجتمع عددا لا باس به من ممارس العلاقات العامة .
- ومن هنا فان جميع المؤسسات والشركات والنقابات الاخرى بكافة انواعها ، وكذلك الافراد من ذوي المواقع البارزة في المجتمع يستخدمون موظفين لديهم او يلجأون الي خبراء خارجين في الاتصال لانجاز أنشطة العلاقات العامة الخاصة بهم .
- ممارس العلاقات العامة الذين يتمتعون بمهارات مهنية متطورة هم وحدهم القادرون علي مساعدة هؤلاء الافراد والمؤسسات الحكومية والاهلية والشركات في تحقيق اهدافهم من خلال علاقات التوافق والتناغم مع الجماهير الداخلية .
- وتولي الادارة العلاقات العامة اهتماما بالغاً لا يقل عما توليه التسويق والتمويل والتصنيع والتسويق ، ومن ثم عمت ممارسة العلاقات العامة في المنظمات الصغرى والكبرى علي حد سواء .
- ولقد بدأت مكانه العلاقات العامة تنمو وتتقدم ، وعلي هذا اصبحت اخلاقيات خبير العلاقات العامة وكفائته في تحسن وارتقاء ، كما امكن تطوير الاساليب الفنية الحديثة تزيد اساسا من فعالية برامج العلاقات العامة .

المحاضرة التاسعة اجهزة العلاقات العامة بمؤسسات الخدمات والخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة

العلاقات العامة بوزارة التربية والتعليم

• اهداف المحاضرة :-

- اولاً : خصائص ومواصفات جهاز العلاقات العامة .
- - الاشكال التنظيمية للعلاقات العامة .
- - عوامل اختيار الشكل التنظيمي للجهاز .
- ثانياً : اساليب تنظيم جهاز العلاقات العامة .
- ثالثاً : خبير (ممارس العلاقات العامة)
- - واجبات ومسئوليات خبير العلاقات العامة
- - متطلبات وظيفه خبير العلاقات العامة .
- اجهزة العلاقات العامة بمؤسسات الخدمات الاجتماعية (نموذج تطبيقي) .

اولاً : خصائص ومواصفات جهاز العلاقات العامة

• - الاشكال التنظيمية للعلاقات العامة :

- يعتبر جهاز العلاقات العامة هو التنظيم الاداري لمجموعه من الاعمال والانشطة والذي يستهدف تحقيق فهم متبادل مشترك يؤدي الى التوافق بين منظمة ما وبين جماهيرها .
- وجهاز العلاقات العامة يشكل جزء من الجهاز التنظيمي للمؤسسة وليس هناك تكوين نموذجي واحد لتنظيم اعمال العلاقات العامة يناسب كل مؤسسة او شركة ولذا من الضروري عرض بعض الاشكال المستخدمة :-
- ١- اسناد اعمال العلاقات العامة كوظيفة اضافية الى احد مديري المؤسسة علاوة على عمله الاصلي .
 - ٢- اسناد اعمال العلاقات العامة الى مديري الادارات المختلفة كل حسب اختصاصه .
 - ٣- انشاء ادارة مستقلة لأعمال العلاقات العامة تقوم بالاشراف على جميع اوجه النشاط من تخطيط السياسات والبرامج .
 - ٤- انشاء لجنة العلاقات العامة تتكون من مديري الادارات التي تتصل بهيئات الجمهور المختلفة مع خبير العلاقات العامة .

• - عوامل اختيار الشكل التنظيمي للجهاز :-

- ١- حجم الجماهير التي تتعامل مع المؤسسة .
- ٢- طبيعة نشاط المؤسسة .

- ٣- امكانيات موارد المؤسسة .
- ٤- مدى اقتناع وادراك القائمين على المؤسسة باهمية العلاقات العامة ودورها في توطيد الصلات والروابط بين المؤسسة وال جماهير .
- اساليب تنظيم جهاز العلاقات العامة
- ١- التنظيم الاتصالي :-
- وهذا الاسلوب من التنظيم مبني على اساس الاتصالات والعلاقات لفئات الجمهور المختلفة التي يتعامل معها جهاز العلاقات العامة سواء من حيث النوع والثقافة والطبقات الاجتماعية .
- ٢- التنظيم الوظيفي :
- وهذا الاسلوب مبني على اساس تقسيم أنشطة العلاقات العامة بحسب انواعها وفي هذه الحالة ينظم جهاز العلاقات العامة
- الى وحدات تختص كل منها بنوع معين من النشاط حيث تكون اعمال الصحافة والاذاعة في وحدة ادارية .
- ٣- التنظيم الوظيفي الاتصالي :
- وهذا الاسلوب يقوم على اساس الجمع بين الاسلوبين السابقين حيث انه يوزع العمل على وحدات جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة او الهيئة وفقا لنوع الجمهور (داخلي وخارجي)
- وهناك مجموعه من الاعتبارات هي التي تحدد اسلوب التنظيم الافضل لجهاز العلاقات العامة :-
- ١- ان يسمح هذا التنظيم بالتعامل مع النوعين من الجماهير الداخلية والخارجية .
- ٢- ان يسمح هذا التنظيم بممارسة جميع وظائف العلاقات العامة سواء المرتبط منها بجماهير المؤسسة او الهيئة لوقوف على ارائها واتجاهاتها
- ٣- يجب ان تراعي تناسب هذا الاسلوب التنظيمي مع ظروف المؤسسة او الهيئة وامكانياتها سواء المادية او البشرية .
- ٤- يجب مراعاة عدم المغالاة في تقسيمات جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة او الهيئة حتى لا يعوق اداء الجهاز لوظيفته
- خبير (ممارس) العلاقات العامة :-
- تحديد ممارس (خبير) العلاقات العامة يستلزم منا تحديد طبيعة وواجبات الوظيفة ومتطلبات هذه الوظيفة من صفات وقدرات مختلفة :
- ١- طبيعة واجبات وظيفة العلاقات العامة :

المجال الوظيفي لخبير العلاقات العامة ذو طبيعة رحبة وذلك في حدود المسئوليات والواجبات :-

- يعاون ويسدي المشورة الى ادارة المؤسسة والهيئة .
- يبني ويقيم صلات طيبة بين المؤسسة او الهيئة ومختلف وسائل الاعلام الجماهيرية كالصحف والاذاعة والتلفزيون
- يعاون الاجهزة الفنية والادارية في المؤسسة في اعداد وصياغة النشرات الصحفية والخطب و الكلمات .
- معاونه ادارة المؤسسة على اعداد التقرير السنوي في نطاق المضمون والاسلوب والاخراج .
- يعمل في تعاون وثيق مع اجهزة العلاقات العامة في المؤسسات والهيئات بقصد تنسيق الجهود وحتى تتماشى العلاقات العامة مع اهداف المؤسسة .
- ٢- المتطلبات الوظيفية في خبير العلاقات العامة
 - - خبرات تعليمية وثقافية .
 - - الصفات الشخصية .
 - - الميول والقدرات .
 - - الصفات البدنية .
 - - القيم الاخلاقية لخبير العلاقات العامة .
- تعتبر وزارة التربية والتعليم من اول الوزارات التي انشأت ادارة للشئون العامة فيها ، .
- ولم يمضي وقت طويل حتي اصبحت هذه الوزارة تملك احد الاجهزة الضخمة في ميدان العلاقات العامة (ادارة الشئون العامة) : تختص بما يلي :
- * ايجاد ثقة وتعاون متبادل بين الوزارة ومصالحها المختلفة وبينها وبين الجمهور عن طريق اعطاء الجمهور فكرة واضحة وسليمة عن اهداف الوزارة والوسائل التي تتبعها لتحقيق هذه الاهداف ، وعن ماهية مشروعاتها القريبة والبعيدة وصلة هذه المشروعات بسياسة الدولة واثرها علي مستقبل البلد .
- * نقل صدي الاماني والرغبات الشعبية العامة في شئون التربية والتعليم، وابلاغ صوت الراي العام في هذه الشئون علي المسئولين في الوزارة .
- * توفير قسط من الرعاية لموظفي وزارة التربية والتعليم في النواحي الصحية والاجتماعية والثقافية ، وتامين اسباب راحتهم في عملهم وفي عطلاتهم وفي حياتهم الخاصة والعامة .

واجبات الادارة العامة لشئون الافراد :

- ١- توثيق الصلات بين الوزارة والشعب بكل وسائل التعريف المتاحة لتنمية الثقة وتحقيق التعاون .
- ٢- دعم الصلة بين الوزارة وسائر الوزارات والمصالح والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية .

- ٣- انشاء وعي تعليمي في البلاد يحمل علي الايمان بالعلم وتقدير مهمة المدرسة .
- ٤- بث روح القومية بن طلاب المدارس وطلبتها ليؤمنو بمستقبل بلادهم .
- ٥- رفع الرح المعنوية لموظفي الوزارة والمحافظة عليها وتامين حياتهم
- ٦- بحث الشكاوي والرغبات العامة التي تتصل باعمال الوزارة بشتي فروعها لازالة اسباب الشكاوي

• **اختصاصات ادارة الاستعلامات :**

• هي حلقة الاتصال بين وزارة التربية والتعليم وسائر الوزارات والمصالح والمؤسسات ذات الصلة بشئون التربية والتعليم ، فتبادلها الراي بكل ما يتعلق بهذه الشئون ، وهي التي تزود الهيئات التعليمية والثقافية الاجنبية في الجمهورية .

• وتتفرع هذه الاداره الي قسمين :

• * **قسم العلاقات الداخلية .**

• * **قسم العلاقات الخارجية .**

• القسم الاول : يختص بالمسائل الداخلية في نطاق الوزارة وفروعها ويختص بالاتي :

• - رسم الخطط الرئيسية للارشاد والتوجيه بين الطلبة والمعلمين والموظفين وتنمية وعيهم وتوثيق الصلة بينهم .

• * تهيئة الاتصال بين الادارة وسائر الادارات والفروع بوزارة التربية والتعليم ، فعليه تنسيق العلاقات وتحقيق اسباب التعاون بينهما .

• * توجيه ممثلي الادارة في المناطق والفروع وتلقي تقاريرهم .

• * جمع المعلومات والاحصاءات في الوزارة وفروعها .

• * الرد علي استفسارات موظفي الوزارة ومدرسيها .

• * تنظيم المقابلات بين الموظفين في مواعيد العمل الرسمية .

• **اما العلاقات العامة الخارجية فتختص بما يلي :**

• * العلاقات بين الوزارة والشعب .

• * تحقيق اهداف الادارة في خارج البلاد ، بالثة للثقافة العربية فالتعاون مع الادارة العامة للثقافة ومع الملحقين الثقافيين ومع الازارة الثقافية في جامعة الدول العربية .

• * الدعاية للثقافة العربية في الخارج بكل ما يملك من وسائل

اعلام ، والتعريف ومن بينها اقتراح عقد المؤتمرات وتنظيم المواسم الثقافية .

• الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة :

- ** اوجه التلاقي بين الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة :
- ١- الاتفاق في الهدف .
- ٢- الاتفاق في القيم والمبادئ .
- ٣- الاتفاق في وحدة العمل .
- ٤- الاتفاق في الاستناد الي قاعدة علمية .
- ٥- الاتفاق في استخدام نفس الاساليب والوسائل في العمل .
- ٦- الاتفاق في العمليات التي تستخدم مع الجمهور
- **دور الاخصائي الاجتماعي كاداري في برامج العلاقات العامة :**
- يمكن تحديد دور الاخصائي الاجتماعي كاداري في برامج العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية :
- ١- بحث ودراسة المشكلات المرتبطة بعلاقات الجماهير بالادارة سواء الجمهور العام او الجمهور الداخلي او مجموع العاملين في المؤسسة واعلام الجماهير بالحقائق .
- ٢- العمل علي تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة .
- ٣- اقتراح التعديلات التي تؤدي الي تنسيق العمل بين الاقسام المختلفة في المؤسسة وتحديد وسائل واساليب الاتصال المناسبة .
- ٤- توصيل راي الجمهور الداخلي للمسؤولين عن طريق حوث قياس الراي العام وقياس الاتجاهات .
- ٥- توصيل راي المسؤولين الي الجمهور الداخلي لاستخدام وسائل الاتصال المتعددة .
- ٦- تدعيم الاتصالات الفعالة مع الاجهزة والادارات ذات الصلة بالقائد الاداري وتبادل المعلومات القائمة علي الارقام الصحيحة .
- ٧- اعلام الجمهور الداخلي بكل الحقائق المتصلة ببرامج الادارة .
- ويجب علي الاخصائي في العلاقات العامة ان يراعي ما يلي في ممارسه دوره : -
- - التاكد من صحة الاخبار والمعلومات التي يقوم بتوصيلها فلا بد ان تكون مصادر الاخبار والمعلومات موضع ثقة حتي يمكن اقناع الجماهير .
- - يجب ان تكون الاخبار والمعلومات معقولة ولا تتعارض مع خبراته وتوقعاته الشخصية وهذا يقتضي من الاخصائي خبرة واسعة واتصالات كثيرة ومعرفة بالمجتمع .
- - التاكد من ان تكون الرسالة الاعلامية واضحة للجماهير والمؤسسة حتي تزداد الفاعلية .
- - التاكد من ان الرسالة الاعلامية لا تتعارض مع القيم الاخلاقية وتقاليد المجتمع

المحاضرة العاشرة نظرية العلاقات العامة

اهداف المحاضرة :-

- - مراجعه العلاقات العامة مفهوم ووظائف واهداف .
- - التعرف على نظريات العلاقات العامة .
- - مواصفات مسئول العلاقات العامة
- - مهام مسئول العلاقات العامة .
- - اسئلة عن المحاضرة .

مقدمة :

- قبل الحديث عن نظرية العلاقات العامة لابد ان تسترجع مااهداف العلاقات العامة ونشاتها وفلسفتها ووظائفها
- حتى نستطيع فهم نظريات العلاقات العامة .

اولا : مفهوم العلاقات العامة :

يُمكنا تصور مفهوم العلاقات العامة public relations من واقع التعريفات الكثيرة التي ذكرها الباحثون المتخصصون في مجال العلاقات العامة (باحثون – جهات – منظمات معنية)

معهد العلاقات العامة البريطاني يعرفها : الجهود الاددرية المخططة والمستمرة التي تهدف الي تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها

جمعية العلاقات العامة الامريكية : بانها نشاط (صناعة – هيئة – مهن – حكومة)

في انشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها العملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام ومن هنا نؤكد علي ان العلاقات العامة لا تقتصر علي علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية بل تمتد لتشمل جماهيرها الداخلية .

العلاقات العامة كعلم سلوكي و اجتماعي تطبيقي

• يرّي (روبنسون robinson) : تتضمن الوظائف التالية : -

- * - قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها علاق بالمنشأة .
 - * - مساعدة الادارة في تحديد الاهداف المتعلقة بزيادة تفهم الجماهير للمنشأة وتقبلها لمنتجات المنشأة وخطتها وسياساتها وموظفيها .
 - * - تحقيق التوازن بين اهداف المنشأة وبين مصالح وحاجات واهداف الجماهير المختلفة .
 - * - تصميم وتنفيذ وتقييم البرامج بهدف اكتساب تفهم الجماهير وقبولها .
- ويُضح من كافة التعريفات السابقة ان العلاقات العامة تؤدي بصفة مستمرة وبطريقة مخططة

هدف العلاقات العامة : انشاء تفاهم مشترك بين المنشأة و جماهيرها

- اما غاية العلاقات العامة الأساسية : تحسين الصورة الذهنية للمنشأة امام الجماهير
- وتبني هذه الصور الذهنية الجيدة علي اساس تنفيذ برامج جيدة للعلاقات العامة تقوم علي اساس الامانة والصدق من خلال التفاهم المتبادل بين المنشأة و جماهيرها .
- مسئولية العلاقات العامة ليست هي مسئولية مدير او موظف العلاقات العامة وحدهم بل يقوم بممارستها كافة موظف الشركة سواء في دائرة التسويق ، او دائر الانتاج

*- العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المنشأة وبيئتها الخارجية

المنظمات

- كانت المنظمات في القرون الماضية تسع الي استغلال العامل بدون النظر الي انسانيته ، فكانت تقوم بتشغيل العامل لساعات طويلة من العمل وتهضم حقوقه واستمر عدم الاهتمام بالجانب الانساني حتي بداية ظهور حركة العلاقات الانسانية علي يد (مايو) حيث توصل الي وجود علاقة بين رضا العامل وبين انتاجيته وخلص الي ان الانسان هو اهم عناصر الانتاج وهو الخلية الاساسية التي تتكون منها المنشأة .
- والعلاقات العامة في فلسفتها الاجتماعية تنفق مع النظرة الانسانية للعاملين وتعترف في نفس الوقت بقيمة الفرد وأهمية الجماهير .

الحاجة الماسة لوجود اخصائيين

- اصبحت هناك حاجة ماسة لوجود اخصائيين لممارسة الانشطة الخاصة بالعلاقات العامة الهامة بهدف المحافظة عل العلاقات الطيبة مع جماهير المنشأة
- العلاقات العامة قائمة علي اساس كسب ثقة الجمهور وتأيدة وذلك يطبق علي الاجهزة الحكومية والمؤسسات العامة والبلدية ، كما يطبق علي الشركات والمؤسسات الخاصة . فممارسة الاجهزة الحكومية لدورها في اصدار القوانين والانظمة لا تكف وحدها دون قيام العلاقات العامة التابعة بمهام الشرح والتفسير للمواطنين بهدف ضمان استجابتهم لهذه القوانين
- بالاضافة الي ذلك نجد ان اقسام العلاقات العامة في كثير من الدوائر الحكومية تقوم بمهمة الارشاد والتوجيه للمواطنين في قضايا تتعلق بمصالحهم .

نشأة وتطور العلاقات العامة:

ان العلاقات العامة :

كنشاط هي قديمة قدم البشر فقد مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون لإفراد المجتمع الذي يعيش فيه. وعلى مر التاريخ فقد تفهم القادة و الزعماء مدى أهمية التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم حيث كان الأسلوب القديم في العلاقات هو أسلوب الخطابة و المناقشة والحوار..

ما العلاقات في العصر الحديث فانه يمكن القول انها نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية .

في بداية القرن العشرين على يد رندها Ivy lee الذي بدأ حياته كصحفي ثم تحول الى عمل مستشار للعلاقات العامة في احدى مؤسسات صناعة الفحم

وقد ساهم في وضع مبادئ للعلاقات العامة وربطها بالانزعات الانسانية خاصة .. كان يحاول ان يفسر خدمات المنشأة الى جماهيرها المختلفة من زاوية الصحية والاقتصادية والاجتماعية ..

ولقد اثار الاضراب الذي حصل في منجم كولورادو الذي ملكة Rockefeller

” Rockefeller حيث قام ”لي“ باقناع ” بزيارة الموقع و التحدث مع العمال في جو ودي و الذي قام فعلا بزيارة الموقع وناقش الامور معهم مما ادى الى تحسين صورة الشركة في ذهن العمال (كان له الفضل الكبير في تحسين الصورة في ذهنهم)

وقد نجح بالفعل في تغيير فكرة الجمهور عنه في اظهار صورة له في الصحافة وهو يلعب الجولف و يداعب الاطفال و يمنح الهبات للمحتاجين

Edward bernays

هو يعد من ابرز الشخصيات التي كان لها دور كبير في بلورة افكار العلاقات العامة بعد Lee

حيث قام بتأليف عدة كتب في العلاقات العامة وكان اول من قام بتدريس العلاقات العامة كمادة تدريسية في جامعة ننيويورك .

وقد اهتم في مؤلفاته بمصالح الجماهير وضرورة تزويدها بالمعلومات الصادقة و الصحيحة كما قام بتركيز على المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة

أهداف العلاقات العامة

- ١ - أول هدف للعلاقات العامة أنها وظيفة من الوظائف الإدارية .
- ٢ - تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياستها ومنتجاتها من السلع والخدمات.
- ٣- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
- ٤ - المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة التي تعرقل العمل فيها
- ٥ - الحصول على تأييد الجماهير ورضاها.
- ٦- نصح وارشاد الادارة في اتخاذ القرارات

مبادئ العلاقات العامة:

- ١- المسؤولية الاجتماعية: ان النظريات الادارية الحديثة تؤمن بان المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتتأثر به، ولذلك فإن هناك مسؤولية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه.
- ٢- احترام رأي الفرد: يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة الفرد لاحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون، وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع (فالإيمان بالشيء هو دافع للاهتمام به)
- ٢- عدم اخفاء المعلومات عن الجمهور : ان نظام اخفاء المعلومات عن الجمهور تثير الشك وتفسح المجال للشائعات المغرضة ..
- ٤- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة.
- ٥- اتباع الاساليب العلمية في البحوث: ان من اهم وظائف العلاقات العامة اجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجماهير المنظمة.
- ٦- العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية: إن تحقيق المنظمة لأهدافها يتعلق بمعرفة الموظفين بأهداف المنظمة وبالدور المطلوب منهم في هذا المجال

نظريات العلاقات العامة:

• نظرية النظم:

- تعتبر منطق النظم أساس لدراسة أي تنظيم، وهي تقوم على تحليل المتغيرات وتأثيراتها المتبادلة، فالنظم البشرية تحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة ببعضها، وبالتالي منهج التحليل انتقل إلى مستوى أعلى مما كان عليه في النظرية الكلاسيكية والسلوكية إذ تعتمد على أجزاء يرتبط بعضها ببعض
- الفرد (المسؤول) تعالج هذه النظرية حوافز الفرد واتجاهاته وميوله واتجاهاته وبصفة عامة سيكولوجيته وهي كل الشخصية الذي يحضر معه في المنظمة.

• - الهيكل التنظيمي أو الترتيب الرسمي وما يتبعه من مناصب.

• - أنماط العلاقات بين المجموعات أي العلاقات غير الرسمية المتبادلة وما ينتج عنها من تفاعل.

• - تكنولوجيا العمل ومتطلباتها، فوسائل العمل يجب أن تتماشى مع احتياجات العاملين الفسيولوجية والسيكولوجية.

نظرية التكيف والتوافق

- وتعتمد على مدى توافق الفرد مع البيئة التي عمل فيها وانسجام العامل في يجسد شعوره بالرضا والقناعة والاستقرار مما يحفز على العطاء والبذل في المهام التي يقوم بها

نظرية التأثير

- وتقوم على الفرق بين ما يريده الفرد في عمله وبين ما هو كائن بالفعل، وكلما اتسعت الهوة بين الطرفين، كلما انخفض التأثير التفاعل

• نظرية الميول

- وتعتمد على أن الناس لديهم تصرفات فطرية تسبب لديهم ميول نحو تحقيق مستوى معين من الارتياح وهي نظرية تميل إلى أن تكون مستقرة على مر الزمن وعبر المهن والوظائف

نظرية القيادة:

- تعتمد على مداخل رئيسية منها:

- ° مدخل السمات : هو يقوم على افتراض أن المسؤول أو القائد يوولد ولا يصنع (الرجل العظيم)
- ° المدخل السلوك وتعتمد على بعدين: الأول (اهتمام المسؤول بالعمل) والثاني (اهتمام المسؤول بالعاملين)
- ° المدخل الظرفي أو الموقف الذي أضاف بعدا آخر إلى جانب البعدين الآخرين وهو الظرف الذي يشتغل فيه القائد والعاملين
- المدخل الحديث وهو يؤكد على القيادة الغير تقليدية والخصائص الكاريزماتية للشخص التي تعد ذات أهمية خاصة في تغيير وتحويل المنظمات والأفراد لمواكبة المتغيرات

نظرية ماسلو

- تعتمد على الحاجة التي يميل إليها الفرد ليكس نفسه إلى شىء ما مثل العمل، الهواية، الرياضة... واعتمادا على الدرجة التي يشبع بها الفرد حاجاته المختلفة من البيئة ، فإنه صلي إلى درجات مختلفة من الإثارة والاهتمام، وتكون من المستوى الأول لحاجتنا البيولوجية الأساسية
- مثل:

- الأمن، الطعام الإنجاب... وبعد ذلك يطلع نحو مستويات أعلى مثل خطوات الدرج

بالإضافة إلى هذه النظريات هناك:

- نظرية الإعلان و نظرية الاتصال وتستمد أهم أسسها من هذه المجالات ومن مدى المعرفة بها، ونفس الشىء بالنسبة لنظريات علم النفس وعلم الاجتماع وباقي النظر يأت التي تهتم العلاقات العامة وتنتم إلى مجالات مختلفة.
- ان العلاقات العامة قد استفادت كثيرا من الفرضيات و النماذج التي افرزتها بحوث الاتصال وتجربة العملية خلال المرحلة السابقة في تكوين نظرية

فرعية تعكس تقليدية النموذج المستخدم من حيث تصوره لمفهوم الاتصال والعلاقات العامة وتشمل هذه النظريات الفرعية ما يلي :-

• - نظرية (ديسيل) او الارتفاع الصوت .

• - نظرية البيع .

• - نظرية المعلومات المتناقضة .

• - نموذج نظرية النظم .

مواصفات المسؤول عن العلاقات العامة

- من الأشياء التي يجب أن تتوفر في مسؤول العلاقات العامة:
- _ على المستوى الشخصي • ° احترام لباقات البداية والنهاية
- ° التواضع
- ° حسن الإنصات
- ° احترام الآداب العامة والخاصة
- ° حسن الهندام
- ° احترام آداب الحوار
- ° احترام الحدود والمسافات مع الآخر
- ° الانضباط في المواعيد
- ° القدرة على تكوين العلاقات والمحافظة عليها
- ° اكتساب الذوق السليم والمحافظة عليه
- ° القدرة على النقد السليم
- على مستوى محيط العمل
- ° دراية واسعة بمجالات الإعلام والتواصل وتقنياتها
- ° التعامل مع كافة شرائح المجتمع
- ° دراية واسعة بالمحيط الذي يعيش فيه
- ° التوفر على ثقافة واسعة تخص المجال الذي يشتغل فيه والمحيط به
- ° الإلمام بالمؤسسات ومجالاتها في المجتمع

• ° الإمام بالتغيرات الفكرية والسياسية والاجتماعية في المجتمع القريب والبعيد

مهام مسؤول العلاقات العامة

- هناك مهام كثيرة تنتظر موظف العلاقات العامة منها:
- ° ضبط علاقات سليمة مع العاملين بالمؤسسة داخليا وخارجيا
- ° ضبط علاقات سليمة مع محيط المؤسسة
- ° وضع استراتيجيات العمل الخاصة بمجاله في المؤسسة
- ° التعريف بالمؤسسة والحصول على المعلومات (الخاصة) بمجالها و حسن توظيف هذه المعلومات(، والاتصال والتنسيق والتقييم والتخطيط، وجس نبض المؤسسة • داخليا وخارجيا.....
- ° حسن توظيف وسائل الإعلام (لكل وسيلة جمهورها

اسئلة المحاضرة :

• السؤال الاول : ما المقصود بنظرية القيادة ؟

نظرية القيادة:

- تعتمد على مداخل رئيسية منها:
- ° مدخل السمات : هو يقوم على افتراض أن المسؤول أو القائد يوولد ولا يصنع (الرجل العظيم)
- ° المدخل السلوك وتعتمد على بعدين: الأول (اهتمام المسؤول بالعمل) والثاني (اهتمام المسؤول بالعاملين)
- ° المدخل الظرفي أو الموقف الذي أضاف بعدا آخر إلى جانب البعدين الآخرين وهو الظرف الذي يشتغل فيه القائد والعاملين

السؤال الثاني :-

• ما مواصفات مسئول العلاقات العامة ؟

مواصفات المسئول عن العلاقات العامة

- من الأشياء التي يجب أن تتوفر في مسئول العلاقات العامة:
- _ على المستوى الشخصي • احترام لباقات البداية والنهاية
- ° التواضع
- ° حسن الإنصات
- ° احترام الآداب العامة والخاصة
- ° حسن الهندام
- ° احترام آداب الحوار
- ° احترام الحدود والمسافات مع الآخر
- ° الانضباط في المواعيد
- ° القدرة على تكوين العلاقات والمحافظة عليها
- ° اكتساب الذوق السليم والمحافظة عليه
- ° القدرة على النقد السليم

المحاضرة الحادية عشر من مقرر العلاقات العامة الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة

• عناصر المحاضرة :-

- * مقدمة .
 - * اوجه التلاقي والتقارب بين الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة .
 - * الاعلام والخدمة الاجتماعية التنموية .
 - * العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية .
 - * اهداف العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية .
 - * دور الاخصائي الاجتماعي كإداري في برامج العلاقات العامة
 - * مقدمة :
- الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية حديثة ترجع نشأتها الى اوائل القرن الحالي ، وعلى الرغم من تعدد الآراء وتباينها حول نشأة وتطور المهنة الا ان هذه المهنة الحديثة اكتسبت مهارات وخبرات كثيرة استطاعت ان تستنبط وسائل وطرق وادوات واجهزة للوصول الى تحقيق اهدافها ، كما امكنا ان تكون مناهج علمية لها خطواتها ومبادئها وفلسفتها ولها اخصائيوها المعدون اعدادا مهنية خاصاً يحقق لها امكانية العمل بكفاءة ومقدرة لخدمة الانسان في مستوياته المختلفة والنهوض به وقائياً وانشائياً وعلاجياً .
- * والخدمة الاجتماعية تنظر الى الانسان وجماعته المختلفة ومجتمعه بصورة متكاملة وتبحث العوامل المختلفة التي تؤثر فيه سواء اكانت هذه العوامل اقتصادية او نفسية او تعليمية
 - * يضاف الى ذلك ان الخدمة الاجتماعية في تفاعلها مع الانسان تنظر اليه على اساس كونه وحدة دينامية حية ذات علاقات في المجتمع ولذلك عندما يبدأ الاخصائي الاجتماعي في اداء مهمته المهنية مع الانسان في المستويات المختلفة التي يعيش فيها في حساباته علاقة الانسان بغيره واثره في الاخرين واثر المجتمع والاخرين فيه .
 - * وهذه المهنة يقوم بممارستها اخصائيون متخصصون في الخدمة الاجتماعية يستخدمون طرق المهنة العلمية المختلفة ويتقيدون بالمبادئ والقيم التي تخص مهنتهم ويستعينون بالأدوات والوسائل للاتصال بعمالانهم .
 - * وهذا الاعداد المهني الذي يتلقاه هؤلاء الاخصائيون يمكنهم ليس فقط في القيام بدورهم كأخصائيين اجتماعيين بل يؤهلهم للمساهمة بدرجة كبيرة في اعداد وتخرج اخصائيين اجتماعيين قادرين على ممارسة العلاقات العامة في مؤسساتهم .
 - * ويعد العمل في العلاقات العامة ليس بجدية على الاخصائيين الاجتماعيين فقد مارسوه في المؤسسات الاجتماعية الحديثة و يقومون به ضمن مسؤولياتهم اليومية العادية عند ممارستهم كأخصائيين اجتماعيين لطريقة تنظيم المجتمع .

• **أوجه التلاقي والتقارب بين الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة :-**

• **١- الاتفاق في الهدف :-**

لقد أصبحت العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية في المؤسسات المختلفة الحديثة سواء كانت تلك المؤسسات اجتماعية او صناعية ، بل واصبحت ضرورة من الضرورات الحتمية في وقتنا الحالي بعد الزيادة الهائلة في عدد سكان المجتمع وتشابك المصالح وتضاربها في كثير من الاحيان ، مما أدى الى اهتزاز الثقة بين الافراد والمنظمات بل والمجتمعات ايضاً

• واصبح على كل منظمة وكل مجتمع ايجاد جهود وانشطة منظمة ومخططة ، كمحاولات مستمرة لدعم العلاقات الانسانية التي أصبحت مهددة في مجتمعاتنا الحديثة بالضمور والانكماش والعلاقات العامة هي علاقات انسانية بين الانسان والمنظمات .

• والخدمة الاجتماعية كمهنة تهتم بالإنسان وتنظر اليه نظرة شمولية ومن زوايا مختلفة وتدرس كافة المؤثرات

• ونرى ان الانسان هو محور اهتمام كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة وهما بالتالي يستهدفان العمل على التأثير في اتجاهات وافكار الجماهير .

• **٢- الاتفاق في القيم والمبادئ**

تستند كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة على مجموعه من القيم والمبادئ التي تحكم عملها وهذه القيم المهنية ترتكز على مجموعه الحقائق الاتية :-

أ- تؤمن كل منهما بقيمة الانسان الذاتية واحترام كرامته وهذه الحقائق تحدد اسلوب عمل كل من الاخصائي الاجتماعي وخبير العلاقات العامة في تعامله مع الجماهير (العملاء) وهو بالتالي يحقق طبيعة العلاقة المتبادلة بين المؤسسة والجمهور .

ويعد هذا الايمان هو حجر الزاوية التي يقوم عليها المتغيرات التي يرغب في احداثها في اتجاهات الجماهير نحو مشروعات وبرامج وسياسات المؤسسة ويحدد نفس الايمان دوره في توفير الفرص لنمو افراد المجتمع وزيادة قدراتهم من خلال الاحساس والمشاركة بالانتماء بحيث يشعر كل فرد بانه جزء فعال في حياة المجتمع والاعتراف باهمية احترام الجماهير .

• (ب) الايمان بحق الجماهير في ان تقرر بنفسها طبيعة خدماتها ونوعها والاسلوب الذي يمكن به اشباع وحل المشكلات وفي ممارسة الخدمة الاجتماعية لا يوجد حد ادنى للقيود على حق الجماهير في ممارسة الحلول الذاتية بنفسها باعتبارها من الحقوق الانسانية الطبيعية .

• ولا يعتقد الاخصائيون ان عملهم يقتضى ان يمارسوهم نيابة عن الجماهير كافة الخطوات والاجراءات الضرورية او رسم السياسات وتخطيط البرامج ولكنهم يدركون ان تحقيق التغيير الاجتماعي لن يتحقق الا بمشاركة الجماهير باعتبارها صاحبة المصلحة الحقيقية في التغيير وكل هذا يتفق دون شك مع ما تؤمن به العلاقات العامة في ضرورة تحديد اهدافها ووسائلها لتحقيق هذه الاهداف والبرامج اللازمة وبالتالي مشاركتهم في تخطيط البرامج وتنفيذها .

- (ج) تؤمن كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة بتحقيق تكافؤ الفرص اما الجماهير (العملاء) ولا يقدر هذا المبدأ سوى قدرات الفرد الطبيعية وهما يرفضان أي تمييز بين الجماهير سواء اكان هذا التمييز عنصرياً او على اساس العقائد الدينية أو السياسية ومن ثم فهما يعملان على ان تكون الخدمات الاجتماعية في متناول كافة الجماهير لتتق في هذه المؤسسة وتعزدها وتؤيدها ، كما انها تعمل على ايجاد صلات التعاون بين جماهيرها الداخلية وتماسكهم وثقتهم في عدالة هذه المؤسسات .
- ٣- الاتفاق في وحدة العمل (الجماهير)
 - تعامل الخدمة الاجتماعية بطرقها الثلاث مع الفرد والجماعة والمجتمع وبمقارنه ذلك بجماهير العلاقات العامة نجد ان العلاقات العامة لها جمهورها الداخلي الذي يتكون من الافراد الموجودين في المؤسسة والعاملين فيها او المنتفعين بخدماتها ثم جمهورها الخارجي الذي يتمثل في التبرعين والمؤيدين وقادة المجتمع المحلي وايضاً لها جمهورها الخارجي العام وهذه الجماهير التي تتعال معها العلاقات العامة يعد ايضاً هدف التغيير ولذلك لا نجد خلافاً بين جماهير (عملاء) الخدمة الاجتماعية وجماهير العلاقات العامة في اساليب التعامل معها .
 - ٤- الاتفاق في الاستناد الى قاعدة علمية :-
 - تستند كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة على قاعدة علمية تضي عليها اطاراً موضوعياً يتمثل في مجموعة المفاهيم والمدرجات التي اختبرت اختباراً كافياً حتى ثبت صحتها ، وتعتبر العلوم الاجتماعية كعلم النفس وعلم الاجتماع والادارة والعلوم السياسية والاحصاء هي المصادر الاساسية التي تستقي كل منها قاعدة علمية .
 - كما تؤمن كل منهما بأهمية البحث العلمي في التخطيط لبرامجهم ومعرفة جماهيرها واتجاهاتهم واحتياجاتهم ومشكلاتهم .
 - ٥- الاتفاق في استخدام نفس الاساليب والوسائل في العمل :-
 - تستخدم كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة مجموعه من الادوات والوسائل المختلفة للاتصال بالجماهير (العملاء) فهما يستخدمان المقابلات والندوات والمؤتمرات والاجتماعات ووسائل الاعلام المختلفة كما انها يستعينان بالقيادات المجتمعية المحلية في كافة المستويات والتخصصات .
 - ٦- الاتفاق في العمليات التي تستخدم ع الجمهور :-
 - تستخدم الخدمة الاجتماعية مجموعه من العمليات مع عملائها سواء اكانوا افراد او جماعات او مجتمعات لإشباع احتياجاتهم او في مواجهه ما يعترض وحدات العمل من مشكلات وهذه العمليات تستخدم اسلوب التخطيط العلمي في مراحل وخطوات تتمثل في دراسة ووضع الخطط وتنفيذها ومتابعتها وتقويمها .
 - وهذه العمليات لا تختلف عن العمليات التي تستخدمها العلاقات العامة من حيث دراستها للجماهير واتجاهاتها وقياس الراي العام وتحليله تمهيداً لنقله لإدارة المؤسسة التي تعتمد عليها بدورها في تعديل سياستها وبرامجها بما يتناسب مع تلك الاتجاهات .

- كما انها تعتمد على دراسة خصائص الجماهير التي تهتم بتوجيه الرسالة الاعلامية ثم تقوم بإعداد خطة اعلامية يراعى فيها تناسب الرسالة والوسيلة الاعلامية مع خصائص الجمهور وتتبع ذلك تنفيذ الخط ومتابعتها وتقويمها .
- الاعلام والخدمة الاجتماعية التنموية :
- تعد الخدمة الاجتماعية التنموية هي ذلك النوع من الممارسة المهنية الذي يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية ويساهم بإيجابية وفعالية في رفع مستوى المواطنين اقتصاديا واجتماعيا
- وعلى هذا يمكننا ان نحدد الخدمة الاجتماعية بانها الممارسة المهنية التي تتخذ من اهداف التنمية في المجتمع اهدافا هي الاخرى تسعى الى تحقيقها.
- وتتلخص الاسباب الكامنة وراء الاخذ بهذا الاتجاه في الجوانب التالية :-
- ١- يتعرض المجتمع لعملية تغير مقصود ومخطط فيما يعرف بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية .
- ٢- تحاول جهود التنمية حاليا تغيير الانظمة لصالح الفئات الاقل دخلا وهذا يدعو الى توجيه نشاطات الرعاية الاجتماعية للفئات المحرومة والاقل دخلا .
- ٣- تلقي الخدمة الاجتماعية بنقلها في تنمية الموارد الانسانية عن طريق تدعيم وتقوية حياة الاسرة واعداد الاهالي لتحسين احوالهم من خلال الاسهام في عمليات التنمية المحلية .
- ٤- تساهم الخدمة الاجتماعية التنموية في دفع قوة فاعلية المشاركة والاستفادة من جهود المواطنين للاسهام في خطة التنمية المحلية .
- ٥- تساهم الخدمة الاجتماعية التنموية في تحديد الاحتياجات والمشكلات التي يعاني منها السكان وتنمية امكانياتهم وقدراته لمواجهة هذه المشكلات واشباع هذه الاحتياجات .
- ٦- استثمار الموارد البشرية عن طريق تنظيم الجماهير كي توفر لنفسها بمختلف الوسائل المشروعة ما تحتاجه من خدمات .
- **وبناءً على أهمية هذا الاتجاه في ممارسة الخدمة الاجتماعية يمكننا تحديد وظائف المهنة لهذا الاتجاه :-**
- العمل على خلق رأي عام مستعد لتحمل مسؤوليات التنمية الشاملة .
- استشارة مشاركة المواطنين للتأثير في وضع السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي واتخاذ القرارات بشأن خطط التنمية الاجتماعية .
- المساهمة في توفير تنشئة اجتماعية موجهة لمساعدات النشء على اكتساب القيم والاتجاهات العصرية
- مساعدة المواطنين على اكتساب مهارات سلوكية تجعله اكثر اعتماداً على انفسهم في حل ما يقابلهم من مشكلات
- **ومن اهم الادوات والوسائل التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي في مجال التنمية :-**
- **الرسالة الشفهية :-** وتتمثل في الرسائل والتقارير والنشرات والصحف والمجلات والكتالوجات.

- - **الرسائل المسموعة والمرئية :-** وتتمثل في الرسائل الالكترونية كالإذاعة واجهزة الاتصال الداخلي في المؤسسات والهيئات ومن الرسائل المرئية كالتلفزيون والافلام والشرايط التسجيلية .
- - **المشاركة في المناسبات الخاصة :-** وتتمثل في الزيارات للمشروعات وتنظيم الاحتفالات الوطنية والدينية والترفيهية
- ويعتمد نجاح الاخصائي الاجتماعي في التنمية الى حد كبير على قدرته في خلق الوعي لدى سكان المجتمع المحلي للوصول الى مستوى معيشة افضل وعلى مساعدتهم على تفهم كيف يمكنهم عن طريق مجهوداتهم وحصولهم على اقصى فائدة من الطرق والمعلومات الفنية الحديثة من خلال وسائل الاعلام تبني الطرق والمعلومات والأفكار الجديدة وممارستها حتى تصبح جزءا من حياتهم اليومية .
- مبادئ تخطيط البرامج الاعلامية من اجل التنمية :-
- هناك مجموعه من الاسس والمبادئ التي ينبغي للإخصائي الاجتماعي مراعاتها ووضع البرامج الاعلامية على اسس سليمة في التنمية تلخصها فيما يلي :-
- * يجب عند وضع البرامج ان يوضع في الاعتبار ان يمثل الواقع ويتفق مع الظروف المحلية السائدة في المنطقة موضع التنمية .
- * يجب ان يبدأ البرنامج الاعلامي بما يهتم به الناس وهذا يتطلب ان يبني هذا البرنامج على اساس حاجة الناس المحسوبة ورغباتهم الفعلية واهتماماتهم السائدة .
- يجب ان يحدد اهداف البرنامج الاعلامي التي يؤدي تحقيقها الى رضاء الافراد من النواحي الاقتصادية او التعليمية او الاجتماعية .
- * يجب ان يتناول البرنامج ما يهم غالبية السكان ويتضمن أنشطة تتناسب مع كل الاعمال وجميع الفئات والمستويات .
- * ينبغي في تخطيط ورسم البرامج الاعلامية الا تتعارض مع ما تقدمه المنظمات والمؤسسات التي تعمل على النهوض بالمجتمع المحلي من برامج وأنشطة وهذا يتطلب وجود تعاون وتنسيق بين خبراء الاعلام و المسؤولين عن الهيئات والمنظمات الاخرى .
- من الضروري العمل على تشجيع وحفز القادة المحليين على الاشتراك والمساهمة في عمليتي تخطيط وتنفيذ البرنامج الاعلامي .
- * تؤمن الدول النامية بضرورة مشاركة المواطنين في شتى البرامج المحلية والقومية مشاركة ايجابية .
- * تعتبر الجماهير من اهم وسائل واهداف التنمية ولذا كانت لوسائل الاعلام اكبر الاثر وتوضيح المكاسب والفوائد التي تعود على الفرد والمجتمع والتأكيد الدائم على نجاح خطط التنمية .
- - **العلاقات العامة بالمنظمات الاجتماعية :-**
- المؤسسات الاجتماعية بالمفهوم الواسع لكلمة اجتماعية ، تشمل جميع المؤسسات النوعية التي تعرفها في عالمنا المعاصر ، ويترتب على ذلك ان ادارة المؤسسات الاجتماعية لن تقتصر على مجال من مجالات الحياة

دون الاخر ولهذا نجد ان الادارة تستخدم في جميع المجالات الانتاجية ، كما تستخدم في كل مؤسسات الخدمات كذلك تستخدم الادارة على المستويات المحلية الصغيرة بالإضافة الى استخدامها على مستوى الدولة بل على مستوى المنظمات الدولية .

- الادارة مسؤولة عن التغيير الاجتماعي :-
- من مظاهر المدنية الحديثة اتساع ميادين وبرامج الخدمات والرعاية الاجتماعية وقد استتبع هذا ازدياد اهمية العلاقات العامة في تلك الميادين والبرامج خصوصاً ان هذه المؤسسات تقدم خدماتها بالمجان ويعتمد غالبيتها خاصة الاهلية منها .
- وتعتمد هذه المؤسسات على تأييد الجماهير من ناحية الايدي العاملة ويقوم المتطوعون بالعمل فيها دون اجر
- وهذه المؤسسات تقوم على الفلسفة التالية :-
- ١- الخدمة حق وليس منحة :-
- تعتبر الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية نوعاً من الحقوق الانسانية التي يحق لكل فرد في المجتمع ان يتمتع بها .
- ولهذا فان الدعامة الاولى لفلسفة العمل في هذه المؤسسات انها تؤدي الخدمة على اعتبار انها نوع من المعونه او المساعدة .
- ٢- التكافل الاجتماعي اساس المجتمع الانساني :-
- يقوم المجتمع الانساني مبدأ التكافل الاجتماعي وهذا يعني مساهمة القادر في مساعدة غير القادرين سواء مادياً او فنياً
- وهذا المبدأ في العلاقات العامة بهذه المؤسسات يحتاج الى وجود نوع من الوعي الاخلاقي والديني .
- ٣- الدقة في اختيار موعد الحملات الاعلامية المنظمة :-
- يعني هذا ضرورة اختيار الموعد الملائم لتوجيه حملات الاعلام
- وقد اثبتت الخبرة ان هناك اوقاتاً لا يمكن ان نثمر فيها الحملات الاعلامية وخاصة حملات جمع المال ولذا تحرص هذه المؤسسات على تحديد الموعد المناسب للقيام بحملاتها الاعلامية المنظمة تحديد دقيق .