



التعليم عن بعد
علم اجتماع (المستوى الرابع)

العلاقات العامة

د / محمود هلال

تنسيق : أبو فيصل KFU
ناوي الرحيل (سابقاً)

تباع الملزمة في مكتبة صدى الحروف - بالسويدي - تويتر : @sda7rf
ولتوصيل : ت / ٠١١٢٢٢٢٥٧٣ ، ٠١١٤٢٦٧٢٦٢
ج / ٠٥٥٦٠٩١٨١٩ ، واتس / ٠٥٥٢١١٤٤٦٧

المحاضرة الأولى : أولاً : نشأة العلاقات العامة وتطورها

❖ مقدمة :

- على الرغم من أن العلاقات العامة بوصفها كعلم وكنشاط اتصالي قدت ولدت مع مطلع القرن العشرين فإنها كنشاط إعلامي وجهود اتصالية تبذل لإقناع أفراد المجتمع بأفكار معينة وجدت حتى في المجتمعات البدائية وتطورت مع تلك المجتمعات .
- يمكن القول أن العلاقات العامة القديمة تختلف عن العلاقات العامة الحديثة في نقطتين هما:

(١) من حيث الوسائل المستخدمة .	(٢) من حيث سعة النشاط .
--------------------------------	-------------------------

أولاً : العلاقات العامة في العصور القديمة :

- وهي الفترة التي تبدأ منذ بداية البشرية وحتى قبل نهاية القرن ١٥ ويمكن أن نقسم هذه المرحلة إلى قسمين :
- (١) العلاقات العامة في العصور الأولى لحياة الإنسان :
- لقد كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام من أجل :

(أ) حماية مصالحها .	(ب) المحافظة على بقائها .
---------------------	---------------------------

- كما كانت القبائل البدائية في حاجة إلى التعاون والتماسك بين أفرادها عن طريق التفاهم .
- يتم التواصل بين القبائل من خلال الحفلات والمناسبات الاجتماعية والدينية المختلفة .
- كان رئيس القبيلة يختار بعض الأشخاص (مثل الساحر والبطل والطبيب) الذين يتولون تعبئة أفراد المجتمع في الأمور التي يهدف إلى إيصالها إلى أفراد القبيلة .

➤ وعموما كانت العلاقات العامة في (الماضي) تعتمد على :

(أ) الانفعالات .	(ب) الإحساس الفطري .	(ت) التقدير الشخصي .
------------------	----------------------	----------------------

➤ أما العلاقات العامة (الحديثة) فتعتمد على :

(أ) العقل .	(ب) الوعي .	(ت) العلم .
-------------	-------------	-------------

(٢) العلاقات العامة في الحضارات الإنسانية القديمة :

- سوف نشير إلى العلاقات العامة في الحضارات الإنسانية الآتية :

☒ حضارة وادي الرافدين :

- أول نشرة زراعية ظهرت في العراق ١٨٠٠ سنة قبل الميلاد .
- كان الآشوريين أول من ابتدع النشرات المصورة .
- كانت الدعاية تنشط في المجال السياسي ومجال الحروب .

☒ الحضارة المصرية :

- اهتم قدماء المصريين بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعره .

- كانت الوسائل المستخدمة في ذلك هي : تأليه الفرعون - تقديس الكهنة - تشييد المعابد الفخمة - القبور الشاهقة مثل الأهرام .

- كان الفراعنة ينشطون في ممارسة الإعلام خاصة في فترات الحروب .
- في أوقات السلم كان الإعلام ينشط في الأغراض الدينية والاجتماعية .

⊗ الحضارة اليونانية :

- اهتمت الحضارة اليونانية بالسيطرة على الرأي العام .
- كانت تفسح المجال لتبادل الآراء من خلال المناقشات .
- استخدم اليونانيون السفسائيون (وهم أشخاص يحترفون فن الإقناع والخطابة) في السيطرة على الجمهور .
- كان القيصر والقادة السياسيون والعسكريون يحاولون كسب ود هذه الفئة .

⊗ الحضارة الرومانية :

- ✚ تطورت أساليب التأثير في الرأي عن طريق الخطباء المشهورين في التاريخ مثل : " شيشرون " .
- ✚ امتد النشاط الإعلامي من السياسة إلى النواحي الاجتماعية .

- هناك قصيدة مشهورة للشاعر الروماني " فرجيل " سميت الريفيات وكانت تهدف إلى توعية المزارعين بزيادة الإنتاج الزراعي لمواجهة زيادة السكان .

ثانياً : العلاقات العامة في العصور الوسطى :

- كانت هناك أنواع من النشاطات التي مهدت الطريق أمام ظهور العلاقات العامة بصورتها الحديثة . ولذلك سنعرض للعلاقات في :

(١) العلاقات العامة في العصور في (أوروبا) :

- كان الوضع في أوروبا يمتاز بسيطرة طغيان الكنيسة الكاملة على الوضع .
- كانت الكنيسة تمقت الفكر وتند الأفكار ولذلك اختفت أنشطة العلاقات العامة التي بدأت في الحضارة الرومانية .
- استخدمت الكنيسة عملية التبشير للمسيحية وخاصة في أفريقيا .

(٢) العلاقات العامة في العصر (الإسلامي) :

- تأخذ العلاقات العامة شكل اشمل واعم من التأثير السياسي ، فالقرآن الكريم يتضمن الكثير من الآيات القرآنية التي تدعو إلى حسن الخلق " وإنك لعلی خلق عظیم " وغيرها الكثير .
- يصف الرسول صلى الله عليه وسلم نفسه بقوله " إنما بعثت لأتمم مكارم الخلاق " .
- كذلك هناك ما يعرف باسم " شعرة معاوية " وهي تعني ضرورة المحافظة على العلاقة بين الأطراف .
- الشريعة الإسلامية تتضمن جميع الأصول الأخلاقية السليمة التي يستند إليها فن العلاقات العامة الحديثة فالدين - في نظر الإسلام - هو المعاملة .

- تعتبر خطبة الجمعة والعيدين من الأمور الهامة في مجال العلاقات العامة .
- أيضاً تعتبر الدواوين التي انتشرت في الخلافة الإسلامية من الأمور التي ترتبط بالعلاقات العامة .
- عندما بدأت الموالد في الظهور في بعض الدول الإسلامية كان لها دور كبير في مجال العلاقات العامة .

ثالثاً : العلاقات العامة في العصور الحديثة :

- أدت الثورة الصناعية في أوروبا في نهاية القرن الـ ١٨ إلى تعقد في العلاقات بين الناس .
- كانت الخدمات تقدم في الماضي بصورة فردية ولكن بعد الثورة تحولت الخدمات إلى الصورة الجماعية حيث أصبح عدد العمال داخل المصنع كبير ولا تربط العمال أية صلة .
- نظرت الإدارة إلى العمال على أنهم مجرد آلات لا بد أن يستفاد منهم بأقصى قدر .
- شنت الصحف هجوماً على المؤسسات الكبرى والمصانع وقامت بتأليب الناس عليهم .
- في إنجلترا يعتبر " دانيال ديفو " من أوائل حاول استخدام طرقاً تماثل ما هو مستخدم في العلاقات العامة .
- كان يتم ضخ المعلومات في اتجاه واحد من مكاتب النشر إلى الجمهور من أجل إقناعهم بالتعاطف مع المؤسسات .
- ذهب البعض ومنهم " بارنوم " إلى القول (أن الجمهور يمكن تضليله) .
- يعبر " فان دورن " عن عدم رضائه عن العلاقات العامة بقوله (العلاقات العامة هي نقمة العصر) .
- قامت كلية هارفارد بجملة لجمع التبرعات وذلك من خلال مطوية في عام ١٦٤٣ هـ وهي أول مطوية استخدمت في هذا الغرض
- يعتبر الكاريكاتير الذي نشره " بنيامين فرانكلين " عام ١٧٢٥ م والذي كان يمثل الولايات المتحدة على هيئة افعى مجزأة إلى قطع كل قطعة تمثل ولاية وقد كتب تحتها " إتحد أو مت " علامة بارزة في تطور العلاقات العامة .
- في عام ١٧٨٧ هـ نشرت الصحف الأمريكية بيان موقع من ٨٥ حزبياً بضرورة توقيع مشروع الدستور الأمريكي والتي وصفت أنها أمهر عمل في مجال العلاقات العامة .
- يعتبر " دورمان إيتون " أول من اختار مصطلح العلاقات العامة لأول مرة عام ١٨٨٢ هـ .
- ولكن الاستخدام الحقيقي للعلاقات العامة طبقاً للمفهوم الحديث هو " إيضي بيتر لي " وقد اتخذ شعار لعمله هو " لا بد من إعلام الجمهور " وهو ابو العلاقات العامة بالمفهوم الغربي .
- كما استخدم في برامجها بما يسمى بالقناة ذات الاتجاهين .
- مما هو ماثور عنه قوله " أنني اترجم الدولارات والأسهم والسندات إلى لغة إنسانية .

أرتبط اسم (إيضي بيتر لي) بأربعة إنجازات هي :

١) مساهمة رجال الاعمال في خدمة المجتمع والمصلحة العامة .

٢) ان ترتبط أنشطة العلاقات العامة بالإدارة العليا .

٣) إقامة اتصال مستمر مع وسائل الإعلام .

٤) الاهتمام بالنواحي الإنسانية في أعمال المؤسسات .

- - قام " إدوار بيرنز " عام ١٩٢٣ هـ بتأليف كتاب بعنوان بلورة الرأي العام و اشار فيه إلى أن وظائف العلاقات العامة هي :

أ) التكيف .

ب) الإعلام .

ت) الإقناع .

- يعتبر " إدوار بيرنز " أول من درس مادة العلاقات العامة في الجامعات وكان ذلك في جامعة نيويورك عام ١٩٢٣ م
- كذلك يعتبر " ركس هارلو " من رواد العلاقات العامة في الجامعات وقد اسس المجلس الأمريكي للعلاقات العامة في عام ١٩٠٤ م .

➤ وتعتبر الولايات المتحدة المؤيكية الميدان الخصب الذي نبت فيه العلاقات العامة بمفهومها الحديث ولذلك نستعرض المراحل التي مرت بها هذه المهنة في أمريكا على النحو التالي :

🚩 مراحل تطور مهنة العلاقات العامة في أمريكا :

☒ المرحلة الأولى : ١٩٠٠ - ١٩١٤ هـ

- سميت مرحلة التخصيب .
- امتازت بسيطرة الشركات ورجال الأعمال على المجتمع .
- ممارسة دور النشر نشاط بديل للعلاقات وكان ضخ المعلومات يتم من جانب واحد .

☒ المرحلة الثانية : ١٩١٥ - ١٩١٩ هـ

- سميت مرحلة الحرب العالمية الأولى .
- زيادة تأثير الحكومة على الرأي العام .
- تم استقطاب عدد من المؤثرين في الإعلام .

☒ المرحلة الثالثة : ١٩٢٠ - ١٩٢٩ هـ

- سميت مرحلة الازدهار .
- شهدت إنتعاش الإقتصاد .
- إنشاء شركات لممارسة العلاقات العامة الحديثة في أمريكا ثم في العالم .

☒ المرحلة الرابعة : ١٩٣٠ - ١٩٣٩ هـ

- سميت مرحلة روزفلت .
- كان يعمل على أن يكون في كل جراج سيارة وفي كل قدر دجاجة .
- التوسع في برامج الخدمة الاجتماعية .

☒ المرحلة الخامسة : ١٩٤٠ - ١٩٤٥ هـ

- سميت مرحلة الحرب العالمية الثانية .
- كانت مرحلة إنقاذ من الكساد الإقتصادي .
- اسمت بتعبئة الرأي العام .

☒ المرحلة السادسة : ١٩٤٥ - ١٩٦٥ هـ

- سميت مرحلة ازدهار اقتصادي غربي .
- ازدهار برامج العلاقات العامة .
- انتشار المؤسسات المتخصصة في مجال العلاقات العامة .
- تجميع جهود ممارسي العلاقات العامة عالمياً .
- الاتجاه إلى عالمية ممارسة العلاقات العامة .

✘ المرحلة السابعة : ١٩٦٥ وحتى الآن

- سميت مرحلة عصر المعلومات .
- إلغاء المسافات والقوارق بين الشعوب .
- سرعة انتشار الأخبار بين دول العالم .

❖ العلاقات العامة في أوروبا :

عام ١٩٤٦ م .	فرنسا	ظهرت العلاقات العامة في	١
	هولندا	ظهرت العلاقات العامة في	٢
على يد ديفو .	إنجلترا	ظهرت العلاقات العامة في	٣
عام ١٩٤٨ م .	السويد	ظهرت العلاقات العامة في	٤
عام ١٩٥٠ م .	السعودية	ظهرت العلاقات العامة في	٥
عام ١٩٥٣ م .	مصر	ظهرت العلاقات العامة في	٦

❖ مقدمة :

- تعتبر العلاقات العامة فناً من فنون الإدارة أو يمكن القول أنها وظيفة من وظائفها وهي أحد فنون الاتصال .
- ظهرت العلاقات العامة في القرن العشرين على الرغم من أنها كنشاط قديمة قدم المجتمعات الإنسانية وهي ترتبط بكل من علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة .
- وهي تسعى إلى أن ترضي كل شخص عن طريق الإقناع وليس التملق .
- تبحث العلاقات العامة في علاقة مؤسسة ما بجمهورها بشكل فردي أو جماعي .
- أما العلاقات الإنسانية فهي تبحث في السلوك الإنساني ودوافعه وردود الفعل سواء كانت سلبية أو إيجابية تجاه هذا السلوك .
- ✓ ولكن تتفقان في أنهما يبحثان في مجال فهم نفسية الفرد وإشعاره بقيمته وإنسانيته .
- يتفق المشتغلين بالعلاقات العامة على أهمية أن تتفهم المؤسسة جمهورها ولا بد للجمهور أن يفهم المؤسسة حتى يكون التعامل بينهما مبني على أساس حسن التعامل .
- لقد سبقنا العالم في مجال حسن المعاملة حيث أن هناك مقولة إسلامية متداولة تقول " عامل الناس بما تحب أن يعاملوك به " .

❖ تعريف العلاقات العامة :

- لا بد أن نستعرض عدد من التعريفات لكي نصل إلى تعريف مقنع للعلاقات العامة ولكن قبل ذلك لابد من أن نشير إلى هناك أمثلة في ديننا الإسلامي يمكن الإشارة سريعاً قبل أن نعرض لنماذج من تلك التعريفات .
- هناك الكثير من الآيات القرآنية التي تشير إلى حسن المعاملة ومعاملة الناس بالحسنى .
- كذلك هناك الكثير من الأحاديث النبوية الشريفة تحث المسلمين على ذلك الشيء .
- كذلك نجد في التراث الإسلامي أن معاوية يصف علاقته بالناس بشكل يشابه الشعرة التي لا تنقطع مع ضعفها فإنه لا يشد معهم ولا يترك لهم الحبل على الغارب .
- وفي التراث المعاصر نجد التواصل الأسري وتكاتف أبناء الحي والتزاور والوقوف مع الآخرين أوقات الشدة .
- ورغم عدم الاتفاق على تعريف واحد فسوف نعرض لمجموعة من التعريفات :
- هناك من يعرف العلاقات العامة على أنها :

- " أي كلمة أو موقف أو عمل يمكن أن يؤثر في الناس " / ولكن هذا التعريف لم يحدد التأثير هل هو سلبي أم إيجابي .
- العلاقات العامة هي :
- " إنتاج السمعة الحسنة وتوزيعها " . / ولكن لم يوضح كيف يتم ذلك .
- تعرف العلاقات على أنها :
- " الاتصال المقنع المقصود به التأثير في الناس " / ولكن قد يكون هناك اتصال مقنع ولكنه غير مبرر وغير مرغوب
- " العمل الحسن له مردود حسن " .

➤ من بين التعريفات المفصلة التي سوف نبدأ فيها من التعريفات البسيطة :

- تعريف ركس هارلو :
 - " أنها علم وفن يستند إلى علم الاجتماع ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس " ومن مميزات هذا التعريف أنه ينظر إلى العلاقات العامة على أنها علم كما أنها فن في ميدان الإقناع .
- هناك تعريف يقول أنها :
 - " الاتصال المخطط المقنع المقصود به التأثير في الجمهور المهم " ومن مميزات هذا التعريف أنه يضيفي صفة التخطيط لا العشوائية على العلاقات .
- هناك تعريف يقول أنها :
 - " الفن الذي يجعل شركتك محبوبة ومحترمة من موظفيها وعملائها وزبائننا الذين تباع لهم وتشتري منهم " . هذا التعريف يهتم بالفن وكذلك يهتم بالشركة ، ولكن يؤخذ عليه أنه (يخلط بين العلاقات العامة والتسويق عن طريق التركيز على من تباع وتشتري منهم) ولكن العلاقات العامة تهتم بالجمهور حتى الذين لا تباع لهم أو تشتري منهم .
- العلاقات العامة هي :
 - " معرفة ما يرغبه الناس عن مؤسستك فتكثر منه وما لا يحبه الناس فتقل منه " . ويتضمن هذا التعريف إشارة إلى استخدام البحث العلمي كوسيلة .
- العلاقات العامة هي :
 - " مظاهر النشاط المتصلة بتفسير العلاقة بين هيئة ما وبين جمهوره ارتباط أو اتصال بهذه الهيئة " ويتضمن هذا التعريف شيء من العمومية حيث ينظر إليها على انها نشاط إنساني دون أن يحدد معالم هذا النشاط .
- العلاقات العامة هي :
 - " الفن الذي يقوم على التحليل والتفسير لموضوع معين سواء كان ذلك فكرة أو شخص أو جماعة بقصد تهيئة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف على الفائدة التي يحملها الموضوع ومدى استفادته منه " وأهمية هذا التعريف أنه ينظر إلى العلاقات العامة على أنها فن يعتمد على التحليل والتأثير والتفسير من خلال استخدام بحوث الرأي العام ولذلك فقد حدد طرفي العلاقة وهم المؤسسة والجمهور .
- جمعية العلاقات العامة الدولية تعرفها على أنها :
 - " فن وعلم تحليل الظواهر والتنبؤ بنتائجها لإرشاد مديري المؤسسات إلى ما يجب عمله طبقا لبرامج مخططة تساعد على تحقيق مصلحة المؤسسة والجمهور معاً " هذا التعريف يبرز أهمية البحث والتخطيط وأن العلاقات العامة مسؤولية اجتماعية وأنها امانة .
- عرفت الجمعية الدولية لمؤسسات العلاقات العامة سنة ١٩٧٥ العلاقات العامة على أنها :
 - " فن وعلم تحليل الظواهر والتنبؤ بنتائجها مع نصح قادة المؤسسة وإرشادهم بما يجب من خلال أعمال مخططة مبرمجة تؤدي إلى خدمة كل من مصلحة المؤسسة ومصلحة جماهيرها " ويتضمن هذا التعريف أنها فن وعلم يعتمد على خطط وبرامج مع قيام المؤسسات بخدمة المجتمع والمصلحة العام .

• يرى معهد الرأي العام البريطاني أن العلاقات العامة هي :

- " الجهود المقصودة المخططة لإقامة تظاهر مشترك بين المؤسسة وجمهورها ثم صيانتها "
• كذلك يرى جون مارستون أنها :

- " النشاط الإداري الذي يزن تصرفات الجمهور ويحدد السياسات والأعمال التي تتواءم مع رغباته ومصالحه ومن ثم وضع البرامج والأعمال التي تؤدي إلى قبول الجمهور وتضمه للمؤسسة " . في هذا التعريف تبرز معادلة جون مارستون الشهيرة (RACE) وهي تعبر عن الحروف الأولى لكل من أربع كلمات مهمة وهي :

- البحث RESEARCH .

- والعمل ACTION .

- والاتصال COMUNICATION

- والتقييم EVALUATION

• ويعرف كوتليب العلاقات العامة على أنها :

- " الوظيفة الإدارية التي تزن اتجاه الجمهور وتحدد السياسات والبرامج التي تتماشى مع المصلحة العامة ووضع الخطط التي تؤدي إلى قبول الجمهور وتضمه " .

❖ الخلاصة :

• انه من الصعب أن نجد اتفاق على تعريف موحد يجمع عليه ممارسو هذا النشاط ولكن يمكن التغلب على ذلك إذا عرفنا

الأنشطة التي يمارسها رجل العلاقات العامة والتي تتضمن :

- تقديم النصح في سياسة المؤسسة .

- المساهمة في صنع القرارات .

- تخطيط وترويج برامج العلاقات العامة .

- تحقيق التعاون بين المواطنين وإدارة المؤسسة .

- تخطيط الاجتماعات وتنفيذها عمل بحوث الرأي العام .

- تجميع كل ما يكتب عن المؤسسة .

الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة :

(١) مراقبة التغير الاجتماعي .

(٢) رعاية ضمير المؤسسة .

(٣) مداومة الاتصال .

(٤) قياس مدى المواءمة بين مصلحة المؤسسة ومصلحة الجمهور .

(٥) الإقناع وهو الهدف النهائي للعلاقات العامة .

أهداف العلاقات العامة :

- تعتبر أهداف العلاقات العامة هي نفسها أهداف المؤسسة التي تعمل العلاقات العامة من أجلها ، ولكي تكون الأهداف جيدة ينبغي أن تتوفر لها شروط من أهمها :
 - (١) أن تصف الأهداف النتائج المتوقعة منها .
 - (٢) أن تكون مفهومة من قبل المنفذين لها .
 - (٣) أن تكون محددة من حيث التوقيت .
 - (٤) أن تكون قابلة للتحقيق .
 - (٥) أن تكون قابلة للقياس .
 - (٦) أن تتطابق مع أهداف المؤسسة .

❖ العناصر التي يجب أن تراعى في تعريف العلاقات العامة :

- يرى ” ويلكوكس ” أن كل ممارس للعلاقات العامة لابد له أن يختار لنفسه أحد التعريفات المناسبة له أو أن يضع لنفسه تعريف خاص على أن يتضمن العناصر الآتية :
 - (١) القصد :
 - (٢) التخطيط :
 - (٣) حسن التنفيذ :
 - (٤) المصلحة العامة :
 - (٥) اتصال ثنائي القنوات :
 - (٦) وظيفة إدارية :

❖ مقدمة :

- اتسمت الديان السماوية بإيجاد إطار خلقي من التعامل بداية من :

١) التعامل مع الخالق .	٢) التعامل مع الآخرين .	٣) التعامل مع النفس .
------------------------	-------------------------	-----------------------

- ونظراً لأن العلاقات العامة بدأت تظهر كمهنة من المهن فإن تقنياتها يتطلب من ممارسي العلاقات العامة أن يضعوا دستور يسيرون عليه الأفراد وتحافظ عليه الجماعة ومن أشكال ذلك التقنين وضع مواصفات لعمل العلاقات العامة لكي تميزها عن غيرها من الممارسات المشابهة وكذلك وضع مواصفات لأركان العلاقات العامة هي على النحو الآتي :

أولاً : مواصفات البرنامج :

- من المعروف أن لكل مهنة من يقوم على رعايتها من العاملين بها وهذا ينطبق على مهنة العلاقات العامة حيث تم تكوين جمعيات ومنظمات ترعى شؤون الممارسين .

➤ هناك مجموعة من النقاط التي يجب أن توضع في الاعتبار حتى تتقدم وتتطور مهنة العلاقات العامة ومن

هذه النقاط ما يلي :

١) العلاقات العامة مسؤولية اجتماعية :

- يجب على العلاقات العامة ان تضع في اعتبارها أن وجودها من أجل المجتمع وأن علاقاتها بالمجتمع يمكن أن تؤثر في نجاحها أو فشلها .
- تجب عليها ألا تتعالي على جمهورها .
- يجب عليها أن تساهم في المشروعات الاجتماعية .
- يجب عليها تبصير الإدارة بدورها تجاه المجتمع ودور المجتمع تجاه المؤسسة .

٢) احترام الرأي والعمل بالصائب منه :

- يجب على المؤسسة تقبل الرأي والرأي الآخر .
- يجب الأخذ بالرأي الصائب حتى وان خالف رأي الإدارة كما أن عليها أن توضح كذلك الآراء غير الصائبة بصدق وأمانة .

٣) الوضوح في التعامل :

- أن تكتفم المؤسسة على الحقائق يخلق لدى الأفراد نزعة إلى إطلاق الشائعات تعويضاً عما يفقدونه نتيجة كتم المعلومات عنهم ولكن هذا لا يعني عدم وجود بعض الأسرار التي تحتفظ بها المؤسسة .
- وقد أشار بيتر لي إلى أن حجب المعلومات عن الجمهور كان سبب رئيسي في سوء سمعة عميله روكفيلر وقد تحسنت صورته عندما اكتشف الجمهور حقيقة الأعمال التي يقوم بها فالعلاقات العامة الناجحة هي التي تعمل في وضوح .

٤) الالتزام بالأخلاق الشريفة :

- تحترم المهنة أو تهان عندما بمقدار ما يتحلى به ممارسوها من فضائل الصدق والأمانة والإخلاص وغيرها يقول الرسول عليه الصلاة والسلام " أن الله يحب إذا عمل أحدكم عمل أن يتقنه " .
- قامت الجمعيات العلمية العاملة في مجال العلاقات العامة بوضع دستور اخلاقي يلتزم به جميع الأعضاء .

- قواعد ذلك الدستور لا تأتي بجديد عما يلزمنا به ديننا الحنيف فهي تدعو للصدق والأمانة وإتقان العمل واحترام موثيق الآخرين وتنبذ الكذب والخيانة وغيرها وهي الأمور التي بني عليها ديننا الإسلامي .

(٥) الأمانة العلمية :

- تستند العلاقات العامة إلى مجموعة من العلوم الأخرى فأساسها علم الاجتماع وعلم النفس وتعتمد على علوم الاتصال والاقتصاد والإدارة وغيرها .

- ويتم تخطيط برامج العلاقات العامة الناجحة بالاستناد على البحث العلمي وخطواته فالعلم يعتمد على :
(الوصف والتحليل والتفسير والتعميم وهي أمور لازمة للعلاقات لكي تؤدي دورها بدقة)

(٦) العلاقات العامة مسؤولية كل موظف :

- من أهم مبادئ نجاح العلاقات العامة أن تبدأ بالجمهور الداخلي فترضيه أولاً حتى تستند على قاعدة متينة حيث أن الجمهور الداخلي هم أيضاً أعضاء في جماعات خارجية حيث سيؤدي رضاهم عن المؤسسة إلى أن يكونوا خير ممثلين لها أمام العام الخارجي .

(٧) العلاقات العامة وظيفة استشارية :

- من المعروف أن العلاقات العامة وظيفة تنفيذية حيث أنها تدرس وتخطط وتنفذ وتتابع كل ما يخص المؤسسة أمام العالم الخارجي ولكنها من جانب آخر ترشد المؤسسة بالكثير من الوسائل التي تمكنها من إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة .
- لذلك يجب أن تكون العلاقات العامة أقرب في السلم الهرمي إلى المدير أو مجلس الإدارة حتى تكون جاهزة للتحرك متى طلب منها ذلك .

ثانياً : مواصفات الكوادر البشرية :

- العلاقات العامة في أبسط صورها هي عملية اتصال وهذا يعني أن من يمارسها لا بد أن يتصف بعدد من الصفات التي تنقسم إلى نوعين هما :

(١) الصفات الشخصية .	(٢) الصفات الاتصالية .
----------------------	------------------------

(١) الصفات الشخصية :

- هي تلك الصفات التي يولد الإنسان مزود بها أو يتعلمها من خلال تفاعله مع الآخرين كما أنه من الصعوبة قياسها بمقياس النجاح والرسوب ومن بين هذه الصفات :

(أ) قوة الشخصية :

- قوة الشخصية تختلف من شخص إلى آخر والتأثير في الناس يحدث من الشخصية القوية ويمكن القول أن البيئة التي يتربى فيها الشخص قد تساعد في بناء شخصية قوية وقد تكون عامل هدم أو ضعف لشخصية أخرى وعموماً من يعمل في مجال العلاقات العامة يجب أن يكون قوي الشخصية .

(ب) اللباقة :

- هناك أشخاص يتمتعون بأسلوب لبق في التعامل مع الآخرين حيث يمكنهم اختيار الكلام المناسب في التوقيت المناسب وبلهجة تختلف من موقف إلى آخر ومن شخص إلى آخر وعدم اللباقة قد يسبب حرجاً للمؤسسة .

(ت) حب الاستطلاع :

- وهي سمة تجعل من رجل العلاقات العامة دائرة معارف متحركة لديها من علم طرف . كما يكون لديه القدرة على الخروج من المأزق الذي قد تكون المؤسسة قد وقعت فيه نتيجة تصرفات من أعضائها .

(ث) الموضوعية :

- وهي تعني أن يكون رجل العلاقات العامة في تصرفاته مراعيًا مصلحة المؤسسة ومصلحة الجمهور دون تحيز لأي منهما ولا لصديق بل يزن الأمور بموضوعية .

(ج) خصوبة الخيال :

- والخيال الخصب لا يعني الفبركة الصحفية بل هو الذي يساعد على الإبداع والبعد عن الروتين حيث يتصور الخبير ما سوف يحدث من نتائج عندما يقدم برنامجه .

(ح) الشجاعة الأدبية :

- وهي تعني القدرة على قول الحقيقة في موقعها وبأسلوب غير جارح حيث يجب على رجل العلاقات العامة أن يعبر عن الخطأ الذي وقع فيه رئيسه بأسلوب مهذب .

(خ) الذوق الفني :

- وهي القدرة على التمييز بين الطيب والسيئ حيث أن رجل العلاقات العامة مطالب بنقد ما يقوم به من أعمال قبل أن ينتقده الآخرون .

(د) التنظير :

- وهذا يعني وضع كل شيء في مكانه المناسب حتى يمكن الحصول عليه بسهولة ويسر .

(٢) الصفات الاتصالية :

- وهي تعني تلك الخبرات التي يكتسبها من يعمل في مجال العلاقات العامة حتى تساعد على النجاح ، وهي صفات يمكن قياس بمقياس النجاح والرسوب وهي تكتسب عن طريق الدراسة والتدريب على أيدي متمرسين في مجال العلاقات العامة ، ومن هذه الصفات .

(أ) البلاغة اللغوية :

- وهي صفة اتصالية مهمة حيث يعتمد علم الاتصال على الإشارة والإشارة لترجمتها اللغات إلى معاني وهناك علاقة طردية بين إحكام الصياغة وبلاغة الاتصال ، كما أن اللغة تعتبر مقياس لحضارة الشخص .

(ب) الكتابة :

- ليس كل ما يتم في مجال العلاقات العامة يعتمد على الكلمة المسموعة كما الإشارات والرموز ليست كافية لأداء المهمة، إذ لابد من كتابة البرامج والمقالات .

(ت) معرفة الفنون الصحفية :

- توصف وسائل الاتصال سواء كانت (مطبوعة أو مسموعة أو مرئية) بأنها صحافة ورغم اختلاف خصائص كل واحدة منها من حيث الخصائص إل أنها تشترك في عدد من الخصائص ، حيث يجب على رجل العلاقات العامة أن يلم بفنون الاتصال المختلفة حيث أنه سيكون مطالب بتعامل مع هذه الوسائل بكفاءة .

(ث) معرفة دلالة الألفاظ :

- قد تكون الكلمة الواحدة لها أكثر من معنى وقد يضيع المعنى بين شخصين إذا اختلف مدلول الكلمة بينهما فكلمة ” العافية ” لها معنى في المشرق العربي يختلف عنه في المغرب العربي .

- لذلك يجن أن يهتم رجل العلاقات العامة بعلم الدلالة لمعرفة الاختلافات بين الكلمات لاستبدالها أو لتجنبها .

(ج) معرفة العلوم الاجتماعية :

- وهي تشمل مجموعة من العلوم مثل علم النفس وعلم الاجتماع والإدارة والاقتصاد والإحصاء وهي العلوم التي تساهم في نجاح برامج العلاقات العامة إذن لابد لرجل العلاقات العامة أن يكون دراية بهذه العلوم .

(ح) معرفة بأصول البحث العلمي :

- إذا سلمنا بان الحكم على الشيء جزء من تصوره (وهي قاعدة شرعية) فإن البحث هو الوسيلة التي تمكنه من التعرف على المشكلات والمواقف بشكل دقيق حتى يكون حكمه على الأشياء أقرب على الموضوعية ولن يستطيع الوصول إلى ذلك إلا من خلال البحث العلمي .

- وعموماً أن توفر جميع هذه الصفات في شخص واحد عملية صعبة ولذلك يجب على القائمين على العلاقات العامة أن يضعوا في اعتبارهم هذه الصفات عن اختيار رجل العلاقات العامة .

ثالثاً : البناء الإداري للعلاقات العامة :

- لا يوجد قالب محدد معين يمكن أن تصب فيه كل إدارات العلاقات العامة لأن ذلك تحكمه عوامل كثيرة .



- ومهما يكن الحجم فإن إدارة العلاقات العامة ليست هدفاً في حد ذاته وإنما هي وسيلة من وسائل تحقيق الأهداف الاجتماعية التي أنشئت المؤسسة لكي تحققها ، ومن حيث المكان يجب أن تكون إدارة العلاقات العامة قريبة من رأس السلطة في المؤسسة .

- ويتحدد الحجم الأمثل للعلاقات العامة في ضوء تحقيق الهدف ، إذا كان هناك فرد يستطيع تحقيق الغرض يمكن أن يحل محل عشرة أشخاص مثلاً .

❖ أنواع البناء الإداري للعلاقات العامة :

(١) الأسلوب المركزي :

- وهو يعني إدارة العلاقات العامة بطريقة مركزية أي جمع جميع عناصر العلاقات العامة من موظفين وأجهزة ووسائل اتصال في مكان واحد .

➤ ويستخدم هذا النوع في حالات :

- (أ) إذا كانت الجماهير متماثلة
- (ب) إمكانية التوزيع والاتصال ميسرة

(٢) الأسلوب اللامركزي :

- وهو يعني ألا يكون هناك مركز موحد لعمل برامج العلاقات العامة وإنما تعطى الصلاحيات للفروع لعمل برامج العلاقات العامة .

➤ ويستخدم هذا النوع في حالات :

- (أ) أن تكون هناك خصائص مميزة لكل منطقة
- (ب) التعامل مع جماهير مختلفة اللغة (مثال شركة آرامكو السعودية)

(٣) الأسلوب المرلا مركزي :

- وهو يعني الجمع بين الأسلوبين السابقين حيث يتم إنتاج البرامج في المركز الرئيسي ثم تترك لباقي الفرع تحديد البرامج المحلية المناسبة للجماهير التي يتعامل معها الفرع .

(٤) الاتصال حسب الجماهير :

- ويعني أن تقسم برامج العلاقات العامة في ضوء نوعية الجماهير مثلاً في الجامعة هناك قسم يختص بالتعامل مع الطلاب وقسم يتعامل مع أعضاء هيئة التدريس وهو يطلق عليه في بعض الأحيان الأسلوب النوعي .

(٥) الاتصال حسب الوسيلة :

- وفيه يتم تقسيم إدارة العلاقات العامة في ضوء الوسيلة المستخدمة في إيصال الرسالة فهناك قسم للتعامل مع الصحف وقسم للتعامل مع التلفزيون وثالث للتعامل مع الإذاعة وهكذا .

٦) الأسلوب الذي يمزج بين الجماهير والوسيلة :

- وفي هذا الأسلوب يتم الجمع بين التعامل مع الجماهير في ضوء وسيلة اتصال محددة .

➤ وفي هذا الأسلوب :

أ) تقل الأخطاء
ب) تنخفض التكاليف .

رابعاً : الرسالة :

- تعرف الرسالة على أنها " الإشارة التي تنقل الفكرة من المرسل إلى المستقبل وذلك من خلال وسيلة أو عدة وسائل " ومن صور الرسالة ما يلي :

- الاتصال الشخصي	- الاتصال الهاتفي	- الاصل البريدي
- النشرات المحددة	- الملصقات العامة	- التلفزيون
- الصحافة	- الإذاعة	- الانترنت

➤ الأمور التي يجب أن تراعى في الرسالة الناجحة :

(١) لكل جمهور خصائص يجب مراعاتها	(٢) لكل وسيلة طابع مميز لها
(٣) أن تكون ذات تكلفة اقل	(٤) التأثير الأكبر
(٥) مراعاة لغة الجمهور	(٦) اختيار التوقيت المناسب
(٧) الصياغة المناسبة	(٨) الجماهير الأكثر

❖ أساليب عرض الموضوعات :

- (١) عرض الموضوع بالتفصيل ثم عرض الملخص في النهاية .
- (٢) عرض الملخص في البداية ثم شرح الموضوع بعد ذلك .
- (٣) عرض مقدمة ثم عرض الموضوع بالتفصيل ثم عرض الملخص للموضوع في النهاية .

خامساً : الوسيلة :

- الوسيلة هي " الآداة المستخدمة في نقل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل "
 ➤ وكما هو معروف فإن :

(١) لكل وسيله جمهورها الذي يتابعها ويتأثر بها	(٢) لكل وسيلة خصائصها التي تميزها
(٣) لكل جمهور وسيلته المفضلة	

❖ ومن أهم وسائل الاتصال :

(١) الاتصال الشخصي :

- وهو أقدم الوسائل وأكثرها تأثيراً وهو يعتمد على عدد من :
- المميزات منها (جاذبية المتصل - مكانة المتصل - أهمية اتصاله - إمكانية شرح الأشياء الغامضة - كذلك حياء المستقبل وبالتالي استعدادة لقبول ما يعرضه المرسل)
- ولكن من عيوبه : (ليست متيسرة لكل متصل - ليست متيسرة لكل جمهور - تنفع عدد محدود من الجماهير)

٢) الاتصال الهاتفي :

- وهي وسيلة معدلة من الاتصال الشخصي ومن :
- مميزات هذه الوسيلة (أنها تصلح مع الاعداد الكبيرة - كما أنها توفر الوقت والتكلفة) .
- ولكن من عيوبها (قلة التأثير مقارنة بالاتصال الشخصي - إنعدام تأثير جاذبية المتصل إلى حد ما) .

٣) المصقات :

- وهي وسيلة من :
- مميزاتها (تفرض نفسها على من يمر بجوارها - هي موجودة بصورة دائمة)
- ومن عيوبها (حيز الرسالة محدود - من الممكن أن تتعرض لعوامل التعرية مثل الشمس والمطر والغبار) .

٤) النشرات :

- وهي وسيلة مطبوعة تنتجها المؤسسة لمصلحتها وتوجهها إلى الجماهير حسب نوعيتهم .
- ومن مميزاتها (هي وسيلة مؤثرة إذا بنيت على خصائص الجمهور - حجمها قابل للتحكم فيه طبقاً لمحتوى الموضوع - عددها يتحكم فيه من ستوزع عليهم) .
- من عيوبها (عملية توزيعها - درجة جاذبيتها - تأثيرها كلها أمور ترتبط بإخراجها وصياغتها) .

٥) الصحف المطبوعة :

- وهي تعدد وفق الغرض وحسب الجماهير فهي توجه عادة إلى جماهير معينة مثل الجريدة التي تنشر في بلد معين فهي تكون موجهة إلى جماهير هذه البلد ، قد تكون موجهة إلى جماهير نوعية مثل المجالات التي توجه إلى المرأة أو الرياضي مثلاً .
- من مميزاتها (يمكن قرائتها في أي زمان ومكان وإثراء سماع الراديو أو تناول الطعام وغيرها)
- ومن عيوبها (انها تتطلب القراءة والكتابة - قد تنقل اخبار متأخرة)

٦) الإذاعة :

- وهي الوسيلة الأوسع انتشاراً حتى بعد ظهور التلفزيون والأقمار الصناعية .
- ومن مميزاتها (غير محددة بوقت ولا بمكان ولا بوضع المستمع - كما أنها تتضمن عدد من الوسائل المتخصصة مثل برامج المرأة والرياضة وغيرها - كما أنها تشجع على خصوبة الخيال)
- ومن عيوبها (قد يفقد المستمع بعض أجزائها إذا لم يصغ إليها من البداية - كما أنها تركز على حاسة السمع)

٧) التلفزيون :

- وسيلة مؤثرة لما تتميز به من جاذبية .
- ومن أهم مميزاتها (الجمع بين الصوت والصورة والحركة والأنية - تتضمن الكثير من الوسائل الفرعية) ومن وسائلها الفرعية اشربة الفيديو بما لها من فوائد .
- من عيوبها (أنها ترتبط بوجود التيار الكهربائي - تحد من خصوبة الخيال)

٨) الانترنت :

- وهي أحدث الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة وتحظى بشعبية كثيرة .
 - ومن مميزاتهما (سرعة الانتشار - القدرة على التأثير في أعداد كبيرة من الجماهير)
 - ومن عيوبها (أنها تتطلب مهارة خاصة في متلقي الرسائل عبر هذه الوسيلة كما أن متابعتها تتطلب بعض التكاليف)
- وعموماً يمكن القول أنه : يجب على رجل العلاقات العامة التعامل مع كل أو بعض هذه الوسائل من أجل الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير .

❖ مقدمة :

- يعتبر الإنسان كائن اجتماعي بطبعه لا يمكن أن يعيش إلا مع مجموعة من البشر .
- كان المجتمع الإنساني بسيط للغاية في بدايته حيث كان الإنسان يؤدي جميع الأعمال دون مساعدة من أحد
- بعد زيادة أعداد البشر وكثرة الخبرات ظهرت الحاجة إلى التخصص في فرع معين من الخدمات .
- بعد تعقد الحياة وكثرت احتياجات الإنسان تم اختراع العملة حتى تكون واسطة في بيع خدمات الإنسان لمن يحتاجها وشراء ما يحتاج إليه من سلع أو خدمات هو أيضاً .
- بعد تشبع الحياة وزيادة احتياجات الإنسان ظهرت الحاجة إلى نوع من التنظيم للخدمات التي أصبحت تقدم بصورة جماعية .
- تدخلت الدولة في عملية تقديم الخدمات مثل الصحة والتعليم والأمن وغيرها .
- برزت أهمية التعرف على الجمهور الذي تقدم له الخدمة وتلبية احتياجاته .
- ظهرت أهمية فهم نفسية الفرد والجماعة وتأثير الرأي العام على المجتمع .

(أ) تعريف الرأي العام :

- لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الرأي العام حيث أنها كلمة حديثة ، ولكن الفكرة نفسها قديمة قدم الحياة الإنسانية ذاتها لأنه يعبر عن محصلة لأراء الناس .
- يرى الكثير من الباحثين أن " جان جاك روسو " الفيلسوف الفرنسي " هو أول من نادى بأهمية الرأي العام وتحليله لتوجيهه .
- وهو يرى أن الرأي لا يوجد في تكوين الإنسان وإنما في علاقته مع الدولة أو مع المؤسسات أو مع الآخرين بمعنى أنه نتاج تفاعله مع محيطه الاجتماعي .
- وتكتسب أهمية الرأي العام في أنه يؤثر بصورة كبيرة جداً على مسار الأحداث لان أي تغيير لابد أن يستند على رأي عام يقوده ويؤثر فيه .
- يؤثر الرأي العام على كل من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية وحتى في حياة الأفراد .
- ينظر لمصطلح الرأي العام على أنه مكون من كلمتين :
- الأولى الرأي وهي : " تعبير عن أحساس المجموعة بشيء ما وشعورها تجاه هذا الشيء " .
- والثانية عام وهي : " تعبر عن مجموعة من الناس أي أكثر من واحد "

➤ تعريف الرأي العام :

" مجموع آراء اكثرية الأفراد حول مسألة معينة سواء كان هذا الرأي لصالح تلك المسألة أو ضدها "

(ب) أنواع الرأي العام :

(١) الرأي الفردي :

- وهو الذي يعتنقه فرد ما عن مشكلة معينة ولكن لا يشاركه الآخرون فيه وذلك نظراً (لعدم أهمية المسألة التي اتخذ فيها هذا الرأي أو لشذوذ هذا الرأي) وهو نوع غير مهم ويمكن قياسه .

٢) الرأي الخاص :

- وهو ما يحتفظ به الإنسان لنفسه حول مشكلة معينة ولا يصرح به لأسباب مختلفة وهو من الصعب قياسه لعدم قدرته صاحبه على التصريح به .

٣) رأي الأقلية :

- وهو الذي يعتنقه عدد قليل من الناس المهتمين بمشكلة ما .
- وهو رأي له أهميته لما يلي (إذا كان لا يعارض رأي الأغلبية - أو كان معتنقه من ذوي التأثير في المجموعة - وهو يمكن قياسه وتحليله وحصره حتى لا ينتشر فيصبح رأي عام إذا كان اتجاه ضار أو تعديله إذا كان إيجابياً) .

٤) رأي الأغلبية :

- وهو مت تشعر به أغلبية المجموعة تجاه مشكلة ما (وهو نوع مهم لأنه يعكس رأي أغلبية الأفراد وكما هو معروف فإن الأغلبية تعني النصف زائد واحد - ويمكن قياس هذا النوع وتحليله لمعرفة تأثيره على المجتمع) .

٥) الرأي العام :

- وهو الدعامة الأساسية لمعرفة اتجاه المجتمع والذي لا يمكن تجاهله حيث أنه يؤدي إلى نتائج إما إيجابية أو سلبية وهو يمكن قياسه وتحليله لمعرفة اتجاهاته وتأثيراته .

❖ هناك أنواع أخرى من الرأي منها :

١) الرأي المدروس :	• وهو الرأي الذي يتخذه الأفراد نتيجة دراسة متأنية للمشكلة ولذلك من الصعب التأثير علي متعنفوا هذا الرأي .
٢) الرأي الفوغائي :	• وهو يتكون نتيجة انفعالات غير منظمة ويتطور بصورة غير مدروسة ، وهو يمكن قياسه وتحليله وتوجيه من خلال بيان الأخطاء فيه .
٣) العقل الفردي :	• وهو الذي يزن تصرفات الفرد ويحللها قبل صدورها .
٤) العقل الجماعي غير المتزن :	• وهو الذي ينجم عن اجتماع مجموعة من الناس في مكان ما بطريقة انفعالية فهم يتصرفون بطريقة قد لا يتصرفونها لو كانوا بفردهم في نفس المكان . (ويقول د/حسين عبد القادر أن سلوك الفرد يختلف عن سلوك الجماعة وهو داخل الجماعة يتصرف بطريقة تختلف عن تصرفه الفردي مثال المثقفين في الثورة الفرنسية تصرفوا كالرعاع من حيث القتل والحرق ..)
٥) العقل الجماعي الموزون :	• وهو التصرف الذي يحدث بعد مناقشة واعية لموقف معين ويتطلب التأثير في هذا الرأي جهودا كبيرة ومقنعة .

(ت) قياس الرأي العام وتحليله :

- يمكن التعرف على آراء الناس من خلال : (سماعها أو قراءتها أو مشاهدتها)
- إن الرأي المصرح به من خلال أحاديث الناس ووسائل الإعلام والكشف عن مصادر الشائعات وغيرها من الوسائل وهذا يعني أن الرأي الذي لا يصرح به لا يمكن قياسه من حيث المبدأ .
- هناك أهمية كبرى لتحليل الرأي العام حيث أنه :

يعكس صورة صادقة عن أحاسيس وشعور الناس | كما أنه يساهم في تصحيح المفاهيم | وأيضاً تعديل الخطط والخدمات

❖ وسائل قياس الرأي العام :

• وهناك وسائل عديدة لذلك منها استقصاء آراء الناس عن طريق (السؤال الشفهي من خلال المقابلة أو عن طريق استمارات البحث التي يجب عليها الأفراد وإذا كان العدد كبير تأخذ عينة منهم عشوائية أو منظمة منهم) .	(١) الاستفتاء :
• ويتم ذلك عن طريق تحليل محتوى أو مضمون وسائل الإعلام المختلفة .	(٢) تحليل مواد وسائل الإعلام :
• من المعروف أن الرأي الغاضب يصدر شائعات سلبية والرأي الراضي يصدر شائعات إيجابية .	(٣) جمع الشائعات ومعرفة مصدرها :

- من المعروف أن هناك تأثير للرأي العام على المؤسسات سواء كانت حكومية أو أهلية حيث أن تلك المؤسسات لها أهداف ووسائل تسعى لتحقيقها وهذا يتطلب ضرورة التعرف على آراء الجماهير .

(ث) اعتبارات دراسة الرأي العام :

- عند دراسة الرأي العام يجب أن تراعى بعض الاعتبارات نذكرها على النحو الآتي :

(١) طبيعة الموضوع المراد دراسته :

- يجب أن يتم تحديد الموضوع المراد دراسته وهل هو موضوع شخصي أو هو موضوع يتعلق بمكتسبات للجماهير بصفة عامة ، وقد اثبتت الأبحاث أن الرأي العام يظل كامن إلى أن يتم تحريكه عن طريق أثارته ، ولكن هناك بعض الباحثين يفضلون دراسة الرأي العام وهو في حالة سكون في فترة زمنية محددة في مجتمع ما .

(٢) طبيعة الجمهور المراد دراسته :

- يجب أن نضع في الاعتبار طبيعة الجمهور موضوع الدراسة والجمهور هو قوى اجتماعية تؤثر بصورة مباشرة في النتائج التي يتوصل إليها البحث ، ومن المعروف أن طبيعة الجمهور تتأثر بدرجة التجانس أو التنافر بينهم من حيث النوع والديانة والثقافة والمستوى التعليمي وغيرها .

- لذلك يجب أن تختلف صياغة الأسئلة ونوعيتها وطريقة توجيه تلك الأسئلة طبقاً لتلك المتغيرات .

(٣) طبيعة الأدوات المستخدمة في الاتصال :

- يوجد اختلاف في طبيعة الأدوات المستخدمة في الاتصال بالرأي العام فهناك استمارة الاستبيان وهي توجه إما عن طريق المقابلة الشخصية سواء بصورة فردية أو جماعية أو عن طريق البريد .

- كما ذكرنا في المحاضرة السابقة فإن الرأي العام يمكن أن يؤثر بطريقة سلبية أو إيجابية في نجاح أية مؤسسة سواء كانت حكومية أو أهلية لأن الرأي العام لديه من القوة المعنوية مما يساعده على إنجاح المشروع أو فشله ، ومن هذا المنطلق سوف نتحدث عن الجمهور وعن الجماعة .
- هناك كلمتان (الجمهور والمجتمع) قد يستعملان بالتناوب للتعبير عن مجموعة من الناس يعيشون في بيئة واحدة وتجمعهم صفات مشتركة ولديهم احساس بمصالحهم المشتركة وتوجد بينهم قواعد ونظم تنظم علاقة الفرد بعضهم ببعض .
- إذا نظرنا بطريقة علمية فسوف نجد أن هناك اختلاف بين المصطلحين فالمجتمع أعم واشمل من الجمهور .
- يعرف " ساندر " المجتمع على أنه :
- " مجموعة من الناس يعيشون في مكان محدد يمارسون نشاطات مختلفة ولكن تربطهم رابطة المكان والمصالح المشتركة ونظم وقواعد تحكم صلاتهم ببعضهم البعض " ، وتتوزع المجتمعات بين ريفية وحضرية وبدوية .
- يعرف " د : إبراهيم إمام " الجمهور على أنه :
- " جماعة من الناس تتميز عن غيرها بصفات خاصة ، كما يرتبط أفرادها بروابط معينة وكلما زادت هذه الروابط توثقا كانت الجماعة أكثر تجانساً "
- ومن هنا نجد أن هناك فرق بين المجتمع والجمهور فالمجتمع أعم وأشمل تطلق على جميع سكان مدينة ما أو شعب دولة ما وقد يصغر حجمها ليصل إلى سكان قرية .
- في حين أن مصطلح الجمهور يطلق على أعضاء من المجتمع لهم صفات مشتركة ومصالح متشابهة ، فالعائلة كلها عضو في المجتمع ولكن الوالد مثلا عضو في جمهور المهندسين إذا كان مهندسا أو المعلمين إذا كان معلما وغيرها من المهن المختلفة وهذا الوضع ينطبق على الزوجة والابن والبنات وهكذا .
- في ضوء ما سبق نجد أن العلاقات العامة تتجه إلى الجمهور الذي يعتبر متخصصا ويمكن تحديده بسهولة .

❖ أنواع الجمهور:

- (١) **الجمهور العام :**
 - وهو المستهلك للخدمة أو السلعة ، إذا كانت سلعة أو خدمة عامة كجمهور البريد أو التليفون والذي يعتبر من أكبر الجماهير غدت تمتد جذوره إلى خارج البلد الذي تؤدي فيه الخدمة فالخدمة لا تقتصر على مدينة أو حتى دولة واحدة وإنما تمتد خدمته إلى مدن ودول أخرى حتى خارج الحدود السياسية .
- (٢) **الجمهور الداخلي للمؤسسة :**
 - وهم العاملون بتلك المؤسسة ويشمل الموظفين والموزعين والعمال مثلا و كل من يعمل داخل المؤسسة كل حسب تخصصه .
- (٣) **الجمهور النوعي :**
 - وهو ذلك الجمهور المتخصص في استهلاك خدمة أو سلعة معينة ، كجمهور طلبة مرحلة من المراحل الدراسية (ابتدائي أو ثانوي أو جامعي) . وكجمهور أصحاب التليفونات مثلا .

٤) الجمهور المتخصص :

- ويشمل ذلك أفراد مهنة معينة مثلا الجزائريين كمجموعة منتجة أو النباتيين كمجموعة مستهلكة ، ويتصف هذا الجمهور بالتفافه حول بعضه البعض دفاعا عن مصالح أفراده .
- المهم أن لكل مؤسسة جمهورها الذي يهتم بها ويجب أن تهتم به ، لكن كما هو معلوم أن المؤسسات تختلف فيما بينها من حيث نوعية الجمهور وحجم الجمهور الذي تتعامل معه .
- على سبيل المثال جامعة الملك سعود في الماضي كانت تعتبر جامعة لها فروع متعددة ولهذا فإن لها جماهير تختلف عن غيرها من المؤسسات الحكومية الأخرى وإن كانت تتشابه معها من حيث التمويل ،
 - وتتكون جماهيرها الداخلية من : الطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس والفنيين وغيرهم ،
 - وجمهورها الخارجي هم : جميع أولياء الأمور ورجال الأعمال وموظفي الوزارات الأخرى ورجال الإعلام وغيرهم .
- وعموما أن أي فرد في جمهور معين ربما يكون عضوا في جمهور آخر وبدون شك هو عضو في الجمهور العام فعلى سبيل المثال الطالب عضو في جمهور الطلبة وفي جمهور المستهلكين لأنه يشتري أشياء مختلفة ود يكون عضوا في جمعيات رياضية أو علمية مختلفة .

❖ صفات الجماهير :

- إن معرفة المؤسسة لجمهورها ضرورة حتمية لضمان قيامها بتحقيق أغراضها والوصول إلى أهدافها ، والجماهير بصفة عامة ذات سمات معروفة للمتخصصين في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي بصفة خاصة وهذه الصفات أو السمات هي :
 - ١) سهولة الإقناع والرضا والانسحاق وراء الغضب :
 - وهذا يعني أن الجماهير من السهل التأثير عليها حيث يجب أن تتفق برامج العلاقات العامة مع اتجاهات الجماهير وميولهم ورغباتهم ومحاولة كسب رضا الجماهير عن طريق شرح المواقف المختلفة لهم .
 - ٢) تتأثر الجماهير بالإيحاء وتفيد معهم وسائل الإعلام والتبصير :
 - هذا يعني أن الجماهير تتأثر بما يقدم لها لأن الإنسان في الجماعة يتأثر تفكيره باتجاهات الجماعة .
 - ٣) تميل الجماهير إلى المبالغة سواء كان الموضوع محزن أو مفرح :
 - من المعروف أن الجماهير تميل إلى الانطلاق ولا يستطيع الإنسان في الجماعات أن يقدر العواقب المترتبة على مشاركته مع الآخرين في المسؤولية .
 - ٤) لا تغير الجماهير بسهولة من عاداتها وتقاليدها :
 - من هذا المنطلق يجب في برامج العلاقات العامة مراعاة احترام التقاليد والعادات السائدة في المجتمع .
 - ٥) تندفع الجماهير للدفاع عن مصالحهم :
 - في كثير من الأحيان يكون الاندفاع بدون تفكير يتناسب مع الموقف لان الجماهير سهلة الاستشارة .

- يفضل العاملين والباحثين في مجال العلاقات العامة على استعمال مصطلح الجمهور على مصطلح الجماعة ولكن هناك فرق بين المصطلحين ويمكن توضيح الفرق بينهما من خلال عرض الخصائص التي تميز كل منهما على النحو التالي :

الجماعة	الجمهور
- أكثر تجانساً	- أقل تجانساً
- أخص	- أعم واشمل
- قوة العلاقات الاجتماعية	- ضعف العلاقات الاجتماعية

❖ أنواع الجماعات :

- يمكن تصنيف الجماعات وفق مجموعة من المعايير على النحو الآتي :

أولاً : من حيث قوة العلاقات :

➤ هناك نوعان هما :

(١) جماعات أولية :	ومن أهم مميزاتها (الترابط والتعاون بين أفرادها - الاتصال الشخصي " وجهها لوجه " .
(٢) جماعات ثانوية :	ومن مميزاتها (عدم الاتصال مباشر - قوة تأثيرها في الحياة الاجتماعية) .

ثانياً : من حيث النشأة :

➤ هناك نوعان هما :

(١) الجماعات التي تنشأ تلقائياً	ومن مميزاتها (الثبات والاستقرار مثل القبائل والمدن والقرى - اختلافها من حيث نطاق اتساعها وفي وظائفها)
(٢) جماعات تنشأ تلقائياً نتيجة اتجاه معين	ومن مميزاتها (عدم الاستقرار لأنها تعتنق رأياً أو اتجاهاً معيناً ثم تزول صفتها الجماعية إذا زالت اسباب وجودها) .

ثالثاً : من حيث القصد :

➤ هناك ثلاثة أنواع هي :

(١) جماعات إرادية	وهي تنشأ بناء على تخطيط معين لتحقيق غرض معين ومن مميزاتها (الثبات والاستقرار ومن بينها النقابات والجمعيات العلمية والمهنية)
(٢) جماعات إرادية محدودة القصد والغاية	وتتكون لتحقيق غرض معين ثم تنفض ومنها المشاهدين لمباراة في كرة القدم وسامعي المحاضرات وغيرها .
(٣) جماعات غير إرادية تتكون نتيجة المصادفة	وهي تمتاز (عدم الثبات والاستقرار ومن امثلتها المسافرون في المطارات ومحطات النقل الجماعي) .

❖ أهمية العلاقات العامة :

- في المجتمعات الحديثة تغيرت النظرة إلى الجماهير واكتسبت العلاقات العامة أهمية كبرى نتيجة زيادة الاهتمام بالجماهير، وتتضح أهمية برامج العلاقات العامة من خلال بيان ما يمكن أن تحققه للإنسان وللمجتمع والتنظيمات ويظهر ذلك في النقاط الآتية :

(١) تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار جديدة :

- أن ذلك يعني إيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسات مما يؤدي إلى تقوية الروابط بين تلك المؤسسات والجماهير حيث يعود ذلك بالنفع على المجتمع .

(٢) تحقيق التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسات والجماهير :

- وهذا يعني أن التكيف الإنساني أصبح من ضروريات المجتمعات الحديثة المعقدة والتي بدونها لا يمكن أن تصل المؤسسات إلى أهدافها .

(٣) تحقق العلاقات العامة لجمهور المؤسسة خدمات إنسانية :

- هذا يعني تقديم خدمات إنسانية للجمهور الداخلي للمؤسسة حيث أن ذلك يساعد على نشر الطمأنينة في نفوسهم مما ينعكس بالتالي على تعاملهم مع الجماهير .

(٤) تعمل العلاقات على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير :

- هذا يعاون المجتمع والمؤسسات والتنظيمات في التغلب على العقبات التي قد تواجه الجميع داخل المجتمع .

(٥) توضح البحوث التي تجريها العلاقات العامة الاتجاهات الحقيقية للجماهير ورغباتهم واحتياجاتهم :

- وهذا يساعد المؤسسات والتنظيمات على القيام بتعديلات مناسبة في سياستها وخطط عملها بما يتمشى مع رغبات الجماهير ويحقق النفع للجميع .

المحاضرة الثالثة عشر : خامساً : مفهوم الإعلام وتعريفه :

❖ مفهوم الإعلام :

- يعتبر الإعلام أداة هامة من أدوات العلاقات العامة ويقصد به : نشر الحقائق والأخبار والآراء والأفكار بين جماهير الهيئة والمؤسسة سواء جمهورها الخارجي أو الداخلي ، وبذلك يمكن ربط الهيئة والمؤسسة بالمجتمع والجماهير حتى يثقوا بصحة ما علموا به فيؤيدوا الهيئة ويناصروها .
 - ومن هنا فالعلاقات العامة كعملية اجتماعية تستخدم وسائل الإعلام المختلفة في برامجها لتحقيق أهدافها . كما أن الإعلام يستخدم وسائل الاتصال على جميع المستويات وقد يشمل جانب الأخبار الشفوي والأخبار التسجيلي القائمين على البحث والدراسة .
 - وللإعلام طرفان هما المرسل والمستقبل ، والمرسل هو الشخص أو وسيلة الإعلام التي توصل الحقائق والمعلومات للمستقبل الذي هو الإنسان أو الجماعة أو الجماهير .
- ويتم نشر الحقائق والأخبار وتوصيل المعلومات باستخدام أسلوبان رئيسيان هما :

الأسلوب الاتصالي (١)	الأسلوب الإعلامي (٢)
----------------------	----------------------

❖ أساليب توصيل المعلومات :

أولاً : الأسلوب الاتصالي :

- ويعتمد هذا الأسلوب في توصيل المعلومات على منهج دراسة الحالة .
- يتم عن طريق المقابلة والاتصال المباشر بعد أن يتم تقسيم الجمهور إلى وحدات تتفق مع طبيعة المعلومات ومستويات توصيلها
- ويستخدم هذا الأسلوب عندما تتعرض الهيئة لأحداث هامة تهدد كيانه ، وفي هذه الحالة يلجأ قادة الهيئة بالاتصال الشخصي المباشر من أجل إحداث تغيير مقصود في الاتجاهات والأفكار .

⊗ مميزاته :

- قوة التأثير (حيث أن التأثير في المجموعات الصغيرة يكون أقوى حيث يلعب التأثير الشخصي دوره) .
- إحداث تغييرات جوهرية (عندما تريد الهيئة إحداث تغييرات جوهرية تلجأ إلى الاسلوب الاتصالي) .

⊗ عيوبه :

- كثرة النفقات	- يحتاج وقت أطول	- يحتاج خبراء متخصصين
----------------	------------------	-----------------------

ثانياً : الأسلوب الإعلامي :

- وهو من أكثر الأساليب استخداماً وأكثرها انتشاراً في العلاقات العامة لمواجهة الاحتياجات المتغيرة لفئات جماهير الهيئة .

⊗ مميزاته :

- الأكثر انتشاراً (حيث يتم الاتصال بمجموعات كثيرة بطريقة سهلة من خلال وسائل الإعلام المختلفة)
- قلة التكاليف (لا يتطلب تكاليف كثيرة حيث أنه يستخدم وسائل اتصال مثل الإذاعة والتلفزيون والصحف)

❌ عيوبه :

- ضعف التأثير (حيث أن الاعداد الكبيرة من الجماهير لا يمكن التأثير فيها بقوة)
- وقد استخدمت الشركات العالمية الأسلوبين (الاتصالي والإعلامي) لترويج منتجاتها وقد أشارت الأبحاث
- إلى أن استخدام (الأسلوب الاتصالي) يكون أكثر جدوى عند إنتاج أصناف جديدة من السلع وتحاول كسب المستهلكين لمنتجاتها .
- أما (الأسلوب الإعلامي) فيستخدم بعد ذلك مع جماهير هذه السلع .
- ✓ في ضوء ذلك نجد أن الأسلوبين يكمل بعضهما الآخر وأن استخدام أسلوب دون آخر يتوقف على :

- الظروف القائمة	- أنواع الجماهير
------------------	------------------

✓ كما لوحظ أن الأسلوب الإعلامي يؤثر في الجماهير على درجتين :

(١) الدرجة الأولى :	بصورة مباشرة عن طريق التأثير المباشر بالنسبة للفئات الواعية المقتنعة من الجماهير .
(٢) الدرجة الثانية :	بصورة غير مباشرة تنتقل عن طريق الأسلوب الاتصالي الناشئ من تأثير الفئة الأولى على فئات أخرى غير مقتنعة .

❖ الاجراءات التنفيذية لبرامج العلاقات العامة :

❖ أولا : البحث :

- تبدأ أنشطة العلاقات العامة بالبحث ، فأنت لا تستطيع أن تكتب إذا لم يكن لديك معلومات تستند إليها عما تريد الكتابة عنه ولا تستطيع أن تكتب لشخص أو لمجموعة أشخاص لا تعرف عنهم شيئا .

❖ دور البحث :

- (١) البحث يعطينا معلومات نستند إليها عما نريد أن نطرقه كما أنه يعطينا الخلفية التاريخية والأبعاد المكانية والزمانية للمشكلة ، ويساعدنا على التنبؤ بما سيؤول إليه في زمن معين .
- (٢) والبحث يحدد لنا صفات الجماهير وإبعادها التي نريد أن نتعامل معها ، والبحث يساعدنا على معرفة الوسيلة المناسبة ، للجماهير المناسب ، في الزمان المناسب ، والمكان المناسب .

❖ تعريف البحث :

- يعرفه « كوتليب » وزملاؤه بأنه " الجمع المنظم للمعلومات لوصف ، ثم فهم المواقف وجمع المعلومات عن الجماهير ومواقفها المتوقعة "

أهداف البحث :	
(١) يحدد أسس تصرفات الجماعة .	(٢) يقيس الرأي الحقيقي لكل مجموعة .
(٣) يحدد قادة الرأي الذي يؤثرون في المجموعة .	(٤) يقلل التكاليف عن طريق جعل التركيز على الأهداف الحقيقية
(٥) معرفة تأثير الرسالة والوسيلة .	(٦) تحديد الوقت المناسب للبرنامج .
(٧) نحصل على ردود فعل الجمهور .	(٨) المناطق الحساسة بالنسبة للرأي العام .

❖ أمور يجب مراعاتها لإظهار أهمية البحث :

- (١) تميل الجماهير إلى أن تتوزع إلى جماعات تجمعها رغبات ومصالح محددة .
- (٢) تضخم المؤسسات وكبر حجمها مما جعل الإدارة العليا فيما تنعزل عن الجماهير .
- (٣) يساعد البحث على التمييز بين المشكلات الملحة ، والمشكلات المتصورة .
- (٤) يمدنا البحث بحقائق تبنى عليها برامج العلاقات العامة .
- (٥) يساعد البحث على انتشار فكرة معينة ابرزها البحث .

أنواع البحوث :	
(١) بحوث تاريخية :	نبحث فيها عن تجارب الآخرين .
(٢) بحوث استطلاعية :	نحاول فيها أن نستطلع مشكلة معينة هل هي موجودة أو غير موجودة .
(٣) بحوث تفسيرية :	وهي التي نستخدمها لتفسير لنا ظاهرة برزت ولا نعرف أبعادها .

٤) البحوث الوصفية :	وهي التي بواسطتها تقوم بوصف ظاهرة معينة وجدناها .
٥) البحوث التحليلية :	وهي التي تقوم بتحليل المحتوى .

أساليب (أدوات) إجراء البحوث :

١) أسلوب الملاحظة :	<ul style="list-style-type: none"> • وهو أسلوب بحثي يقوم على رصد السلوك وردود الافعال عن طريق مراقبة التصرف . ➤ وتنقسم إلى قسمين : <ul style="list-style-type: none"> أ) ملاحظة مقننة : وهي التي تتسم بالتخطيط . ب) ملاحظة غير مقننة : وهي التي ترصد ردود الفعل من غير إعداد مسبق .
٢) أسلوب المقابلة :	<ul style="list-style-type: none"> • وهي وسيلة من وسائل جمع المعلومات يقوم الباحث بإجراء مقابلة من المبحوثين ، مستخدماً في ذلك وسيلة معدة سلفاً . ➤ وتنقسم أيضاً إلى قسمين : <ul style="list-style-type: none"> أ) المقابلة المقننة : وهي التي يصمم لها استبانة خاصة بها . ب) المقابلة غير المقننة : وهي التي تترك لظروف المقابلة . - " وأسلوب المقابلة يفيد في حالة الذين لا يعرفون القراءة "
٣) أسلوب الاستبيان :	<ul style="list-style-type: none"> • " وهو الذي تصمم فيه استبانة بقصد استقصاء آراء المستفتين " ➤ وتتكون من عناصر عدة : <ul style="list-style-type: none"> أ) عناصر شخصية . ب) عناصر تتعلق بالرأي المراد قياسه . • " وتتكون الاستبانة عادةً من أسئلة ، وقد تكون أسئلة الاستبانة كلها أو بعضها من النوع المفتوح " .

❖ طرق إجراء البحث :

- قد يتم إجراء البحث عن طريق الاتصال الشخصي أو عن طريق ارسالها بالبريد مصحوبة ، وقد يجري البحث عن طريق الاتصال الهاتفي

❖ مراحل البحث :

- يمر البحث عادة في عدد من المراحل التي لا بد أن تسبق إحداها الأخرى وذلك حسب الأتي :

أولاً : تحديد المشكلة .

ثانياً : وضع الفروض .

ثالثاً : اختبار أداة البحث :

- " وهي التي تساعدنا على جمع المعلومات من المصادر ، والبحث أدواته (أساليبه) الرئيسية ثلاث سبق ذكرها وهي : الملاحظة والاستبيان والاستفتاء عن طريق الهاتف "

رابعاً : اختيار العينات :

- إذا كان المجتمع الذي سيجري عليه البحث قليلاً ويمكن شمول جميع أفرادهِ في البحث فذلك أفضل استخدام العينة ولكن قد يكون المجتمع كبيراً يصعب وقد يستحيل شموله فعندئذ نلجأ إلى (اسلوب العينة)
- العينة : "هي عبارة عن اسلوب يتبع لاختبار عدد محدود من مجتمع البحث تجري عليه الدراسة "
- وهناك عدد من الطرق لتحديد العينة :

(١) العينة العمدية .

(٢) العينة المريحة .

(٣) العينة العشوائية : وهي تختلف طبقاً للقصد من البحث ومن بينها :

(أ) العينة العشوائية البسيطة (ب) العينة العشوائية المنتظمة (ج) العينة الطبقية (ح) العينة المركبة

خامساً : تدريب الباحثين :

- وهي عملية مهمة إذ يعتمد على كفاءتهم نجاح البحث أو فشله .

سادساً : تحليل البيانات :

- كان تحليل البيانات من قبل عملية شاقة لكن تطور الحاسبات الالية قلل من ذلك العناء .

سابعاً : تفسير البيانات :

- مرحلة تفسير البيانات هي المرحلة ما قبل الأخيرة من مراحل إجراء البحث .

ثامناً : إيصال النتائج إلى صناع القرار :

- ان تفسير البيانات بعد تحليلها لا يكفي للوصول إلى النتائج المرجوة من إجراء البحوث ما لم يدعم ذلك اتصال فعال بمن يملك سلطة المساعدة .

❖ ثانياً : التخطيط :

❖ تعريفه :

- "عملية إدارية مقصودة يتم بموجبها تحديد الاهداف عن طريق تعيين السياسات الموصلة إلى الاهداف بأفضل البدائل المتاحة " وهو الخطوة الثانية التي تلي عملية البحث .
- ويشير كثير من منظري العلاقات العامة إلى أن أسلوب الإدارة بالأهداف هو أنسب اسلوب للتعامل مع مشكلات العصر .
- ولكي يكون التخطيط سهل التنفيذ فلا بد من اتباع الخطوات التالية :

أنواع التخطيط :	
(١) تحديد الادوار والواجبات .	(٢) تحديد مناطق الوصول ، وكيفية الوصول إليها .
(٣) تحديد مناطق التأثير .	(٤) اختيار الأولويات المراد البدء بها .
(٥) تجهيز خطة عمل .	(٦) تحديد السياسات والقواعد والتعليمات .
(٧) تحديد الإجراءات التي ستبذل في التنفيذ .	

أنواع التخطيط:

(١) الخطط العلاجية:	وهي التي توضع لعلاج مشكلة برزت بحيث لم تكن في الحسبان، أو أنها كانت متوقعة ولكن ليس بالحجم الذي برزت به وتسمى أيضاً بخطط الأزمات .
(٢) الخطط الوقائية:	وهي التي توضع للوقاية من الوقوع في الزلل ، أو هي التي توضع لكي تقي من الأخطاء التي يحدثها عدم التخطيط أو اعمل عشوائياً نتيجة ردود فعل لعمل آخر .

أنواع التخطيط:

(١) خطط قصيرة الأجل:	وهي التي تتراوح مدتها بين سنة وثلاث سنوات .
(٢) خطط متوسطة الأجل:	تكون مدتها خمس سنوات .
(٣) خطط طويلة الأجل:	وهي التي توضع لمواجهة توقعات المستقبل البعيد ويكون خمس سنوات وعشرين سنة .

❖ مراحل إعداد الخطة:

- (١) جمع المعلومات عن المؤسسة .
- (٢) تحليل البيانات .
- (٣) التعرف على ابعاد المشكلة .
- (٤) دراسة الحالات المماثلة وتحليلها .
- (٥) الموازنة بين الحلول المتعددة لمواجهة المشكلة .
- (٦) تحديد المطلوب فعله بما يمكن وصفه .
- (٧) يأتي وضع الخطة في صيغتها النهائية .

مكونات الخطة:

(١) المقدمة:	تحتوي على الاسلوب التي دعت إلى وضع الخطة .
(٢) الأهداف:	وهي ما تهدف الخطة إلى بلوغه .
(٣) الوسائل:	وهي الامكانيات التي ستساعدنا على الوصول إلى الأهداف المراد بلوغها .
(٤) التكاليف المادية:	فأي خطة لا تخلو من تكلفة مادية لتنفيذها .
(٥) اسلوب متابعة التنفيذ:	

ثالثاً: الاتصال:

- يمكن النظر إلى مرحلة البحث ، ومرحلة التخطيط على أنهما تمهيد لعملية الاتصال التي هي عصب أنشطة العلاقات العامة .
➤ تعريفه :
- " التفاعل بالكلمات أو الحروف أو الوسائل لتبادل الأفكار والآراء "

عناصر الاتصال الأساسية :

(١) المصدر .	(٢) استخدام الرموز .
(٣) الرسالة .	(٤) تفسير الرسالة .
(٥) المستقبل .	(٦) ردود الفعل المتحققة .

➤ « الاقناع » :

• هدف أساسي للاتصال وهو كذلك من أهم من أهداف العلاقات العامة ، ويصف (لورانس نولت) الاقناع الجيد بأنه " ذلك الذي يراعي عدد من المكونات " وهي :

- (١) مصداقية المصدر .
- (٢) ربط الفكرة بمصالح الجمهور .
- (٣) وضوح المعنى .
- (٤) الإلحاح .
- (٥) من أجل احداث تأثير مقنع لابد أن تحوي الرسالة إحاء واضحاً.
- (٦) اختيار الرسالة قبل ارسالها
- (٧) استخدام عدد من الإجراءات في الاسلوب مثل استخدام الجمل القصيرة .
- (٨) محاولة أن تكون الرسالة اليفة .

❖ أخطاء الاتصال :

- (١) عدم المقدرة على الاستماع جيداً.
- (٢) التعبيرات الحركية لها دور كبير في أداء المغزى المراد ارساله .
- (٣) استخدام ضمير المخاطب أقرب إلى قلوب المخاطبين من استخدام ضمير المتكلم .
- (٤) بعض الذين يعملون في الاتصال يكتب أو يتكلم .
- (٥) الجهل بالمتلقين .
- (٦) عدم الاعتراف بأن الاتصال الناجح ما استخدم قناتين .

المفاتيح التي تساعد على عملية الاقناع :

(١) معرفة الجمهور معرفة صحيحة .	(٢) اختيار القناة المناسبة .
(٣) اختيار الوقت المناسب .	(٤) اختيار الرسالة المناسبة .
(٥) اختيار الكلمات المناسبة.	

ولله الحمد والمنة تم الانتهاء من إعداد الملزمة ..

كل الدعوات لكم بالتوفيق بأعلى الدرجات ..

ولا تنسوني من صالح دعواتكم ♥