

ملخص العلاقات العامة

د . أسماء عمران

أستاذ مساعد قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية - جامعة الدمام

اعداد ساره توت

١٤٣٥/١٤٣٦ هـ

• أهداف المحاضرة

- المام الطلاب والطالبات بمفهوم العلاقات العامة .
- التعريف بنشأة وتطور العلاقات العامة
- معرفة اهداف العلاقات العامة .
- معرفة المفاهيم المرتبطة بمفهوم العلاقات العامة .

الفصل الاول

مفهوم وأهمية العلاقات العامة :

- مفهوم العلاقات العامة .
- نشأة وتطور العلاقات العامة .
- أهداف العلاقات العامة .
- مبادئ العلاقات العامة

أولاً: مفهوم العلاقات العامة :

يمكننا 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 الادديرية 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 واجتماعي تطبيقي

يري (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 وخططها وسياساتها وموظفيها .

*- تحقيق التوازن بين اهداف المنشأة وبين مصالح وحاجات واهداف الجماهير المختلفة .

*- تصميم وتنفيذ وتقييم البرامج بهدف اكتساب تفهم الجماهير وقبولها .

ويتضح 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 موظفي العلاقات العامة وحدهم

بل يقوم بممارستها كافة موظفي الشركة سواء في دائرة التسويق ، او دائرة الانتاج

*- العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المنشأة وبيئتها الخارجية .

المنظمات : كانت المنظمات في القرون الماضية تسعى 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 تتفق 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 علي العلاقات الطيبة

مع جماهير المنشأة .

العلاقات العامة قائمة علي اساس كسب ثقة الجمهور وتأييده وذلك ينطبق علي الاجهزة الحكومية والمؤسسات العامة والبلدية ، كما

ينطبق علي الشركات والمؤسسات الخاصة . فممارسة الاجهزة الحكومية لدورها في اصدار القوانين والانظمة لا تكفي 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 :

إن 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..





اما العلاقات في العصر الحديث فانه يمكن القول انها نشأت في الولايات المتحدة الامريكية .

في بداية القرن العشرين على يد رائدها lee Lyv

الذي بدأ حياته كصحفي ثم تحول الى عمل مستشار للعلاقات العامة في احدى مؤسسات صناعة الفحم ..وقد ساهم في وضع مبادئ للعلاقات العامة وربطها بالنزعات الانسانية خاصة .. كان يحاول ان يفسر خدمات المنشأة الى جماهيرها المختلفة من زاوية الصحية والاقتصادية والاجتماعية ..

” بزيارة الموقع و Rockefeller حيث قام ”لي“ بإقناع ”Rockefeller ولقد اثار الاضراب الذي حصل في منجم كولورادو الذي يملكه 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 ويداعب الاطفال ويمنح 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 نيويورك . وقد اهتم في مؤلفاته بمصالح الجماهير وضرورة تزويدها بالمعلومات الصادقة والصحيحة كما قام بتركيز على المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة ..



أهداف العلاقات العامة

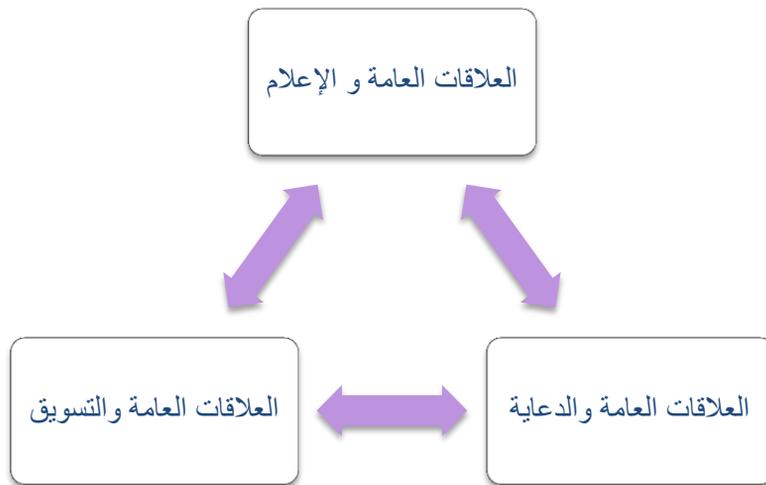


- 1- أول هدف للعلاقات العامة أنها وظيفة من الوظائف الإدارية .
- 2- تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياستها ومنتجاتها من السلع والخدمات.
- 3- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
- 4- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة التي تعرقل العمل فيها
- 5- الحصول على تأييد الجماهير ورضاها.
- 6- نصح وإرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات

مبادئ العلاقات العامة :

- 1- **المسؤولية الاجتماعية:** أن النظريات الادارية الحديثة تؤمن بأن 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.
- 2- **احترام رأي الفرد:** يجب أن ترتكز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الإيمان بقيمة الفرد لاحتزام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون، وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع (فالإيمان بالشيء هو دافع للاهتمام به)
- 3- **عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور:** إنّ نظام اخفاء المعلومات عن الجمهور تثير الشك وتفسح المجال للشائعات المغرضة .
- 4- **الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة:** تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة.
- 5- **اتباع الأساليب العلمية في البحوث:** إن من أهم وظائف العلاقات العامة اجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجماهير المنظمة.
- 6- **العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية:** إن تحقيق المنظمة لأهدافها يتعلق بمعرفة الموظفين بأهداف المنظمة وبالدور المطلوب منهم في هذا المجال.

العلاقات العامة والمفاهيم القريبة



1/العلاقات العامة والتسويق

تعريف التسويق : هو مجموعة من الأنشطة والأعمال المتكاملة تهدف إلى توفير السلعة أو الخدمة للعميل بالكميات والمواصفات المطلوبة وفي الزمان والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

علاقة العلاقات العامة والتسويق

رأي الكتاب والممارسين ينقسم إلى قسمين:

يقوم بإدخال نشاط التسويق داخل العلاقات العامة اعتماد على أن نشاط العلاقات العامة أوسع .

يقوم بإدماج نشاط العلاقات العامة داخل التسويق على أساس أنه ضمن الأنشطة الترويجية .

علاقة العلاقات العامة والتسويق

أوجه الشبه: نشاطان متكاملان ومتراپطان
أوجه الاختلاف بين العلاقات العامة والتسويق:

العلاقات العامة	التسويق
١. من خلال الاتصال بالعملاء يهدف إلى كسب ثقة العملاء وتأييدهم للمنظمة. ٢. من العصب التعبير عنه بصورة الكمية . ٣. تركز جهودها على العملاء والموظفين والموردين وغيرهم.	١. من خلال الاتصال بالعملاء يهدف إلى توفير المعلومات للعميل وإقناعه بشراء السلعة. ٢. يمكن التعبير عنه على أسس كمية كحجم المبيعات أو قيمتها. ٣. يتعلق أساساً بالعملاء فقط.

التسويق الالكتروني

أحد مواقع التسويق :



أسئلة المحاضرة

ما مفهوم العلاقات العامة؟

الاجابة :-

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

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

جمعية العلاقات العامة الامريكية : بانها نشاط (صناعة - هيئة - مهنة - 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

انتهت المحاضرة
إعداد ساره توت