

المحاضرة 01 مدخل إلى العلاقات العامة (تعريفها، تاريخها وتطورها، أهميتها)

1 تعريف العلاقات العامة

إن العلاقات العامة ليست نشاطاً عشوائياً ولا نشاطاً وقتياً يبدأ فقط حسين تقع المؤسسة في أزمة ما مع جمهور نوعي من جماهيرها وينتهي بانتهاء

الازمة، ذلك ان انشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر ، ولهذا من الضروري ان يكون هناك برامج لعمل ادارات العلاقات العامة يتم اعدادها واعتمادها من قبل ادارة المؤسسة تحدد خط السير الذي تلكه جهود العلاقات العامة بما يكفل تحقيق اهدافها المنشودة. لقد تزايد الدور الذي تقوم به العلاقات العامة والإعلام في السنوات الأخيرة، وأصبحت تعمل في العديد من المجالات الاجتماعية والصناعية والاقتصادية، ويمكن أن تخدم مؤسسة أو شركة أو صاحب مهنة أو حكومة أو هيئة من الهيئات وذلك بغرض إقامة العلاقات الطيبة وتحقيق التكيف والتفاهم بين هذه الجهات وبين الجماهير المتصلة بها. والعلاقات العامة هي فلسفة الإدارة أو المؤسسة إقامة العلاقات الطيبة مع جماهيرها والاتصال بها من خلال وسائل الاتصال المختلفة بغرض كسب ثقة الجمهور وتأييده وقبوله الكامل للمنشأة. وتستطيع العلاقات العامة وفقاً لتعريفها وأهدافها أن تلعب دوراً هاماً في كافة المجالات الجبوري (2016). ويمكن تعريف العلاقات العامة على انها العمليات التي تستند الى التخطيط وتكريس الجهود والتي تستهدف إحداث تفاهم متبادل بين مؤسسة ما وبين جماهيرها، وهذا المفهوم يحدد لنا أن العلاقات العامة كجهود علمية وعملية تتم عن طريق متخصصين في العلاقات العامة، وهم يمثلون القنوات الضرورية اللازمة للقيام ببرامج العلاقات العامة. واختصاصي العلاقات العامة هو الشخص الذي يعمل للوصول الى أقصى قدر ممكن من الفهم بين المؤسسة وبين قطاعات الجمهور التي تتعامل معها . (الربيعي ، 2010).

هنالك الكثير من التعريفات للعلاقات العامة وهذه التعاريف تتطور مع تطور هذه الاداة ومن هذه التعاريف :

تعريف العلاقات العامة في قاموس اكسفورد العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث انسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع)

الجمعية الدولية للعلاقات العامة هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها ان تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة ان تستقصي رأي الجمهور ازاءها وان تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وان تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الاعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة)

3 تعريف جون مارستون وظيفة من وظائف الإدارة معنية بتحليل سلوك الجمهور المعرفة اتجاهاته واحتياجاته والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات.

4. تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية : نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالزبائن والموظفين والمساهمين والجمهور العام. نلاحظ أن جمعية العلاقات العامة الأمريكية لم تقتصر على علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية كالزبائن والجمهور العام بل تشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضاً. (المحمد الناصر، 2010)

5 العلاقات العامة : Public Relation : مهمة إدارية تعتمد على جميع أشكال الاتصال المتاحة من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجماهيري ، وطبيعة الاتصال فيها ذو اتجاهين .

وتقدم Public Relation News تعريفاً على أنها : وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وتربط بين السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة بالمصالح العامة ، وتنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور وتقبله .

7 ويعرف قاموس وسائل الاعلام والاتصال الصادر عن لونجمان Longman العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور ، ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة للمنظمة والتي تتماثل مع مصالح الجمهور . ومن أشمل التعريفات ذلك التعريف الذي قدمه د. ريكس هارلو Rex Harlow أحد علماء الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة ، بأن وهو العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا ، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها .

و يعرف كريج أرونوف وأوتيس باسكين Craig Aronoff & Otis Baskin العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهيل التغيير فيها ، ويقوم رجال العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة بالمنظمة

10. تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة حيث عرفت العلاقات العامة كوظيفة تخطيطية فقالت : بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم ، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ، ومن اجل تحقيق تعاون مثمر أكثر ، ومن اجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها

11. أما التعريف الموجز والمفيد هو ما عبر عنه ميلتون بقوله " العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلان عنه " مذكرة المهارات السلوكية الأمنية " .

12. التعريف الوارد في الشريعة المهنية المستشاري العلاقات العامة

عرفت هذه الشريعة العلاقات العامة بأنها " الجهود التي يبذلها فريق ما ، الإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها بين أعضائه ، وبين مختلف قطاعات الرأي العام .

2: أهمية العلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة أحد المجالات الوظيفية التي ظهرت وحققت قبولاً إدارياً داخل المؤسسات، والأسباب المفسرة لذلك تعاضم أهمية وتأثير الرأي العام في نجاح أي مؤسسة بالإضافة إلى انتشار و نمو المسؤولية الاجتماعية و ضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسي مؤثر عند اتخاذ القرارات، وكذلك ما تم إحراره من تقدم ملموس في النواحي التقنية المتعلقة بمجال الاتصالات والمعلومات. وتوضح أهمية العلاقات العامة في مجال المنظمات الحكومية، حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وبالتالي تحويلهم إلى جمهور ايجابي متعاون مع الحكومة. ولقد نمت العلاقات العامة وتطورت كمفهوم إداري، وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية، في الدول المتقدمة، خلال الثلاثين عاماً الماضية. وتظهر أهمية العلاقات العامة في أنها تؤدي وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير بسياساتهم، ويحسوا نبض الرأي العام قبل هذه السياسات، ومن حقهم أيضاً أن يردوا على النقاد ويبرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام. وقد تأخر انتشار العلاقات العامة في الوطن العربي، إذ بدأ في الستينيات من هذا القرن

ولعل السر في هذا التأخر يعود إلى ما يلي (أبو أصبع، ٢٠٠٤)

أن الوطن العربي كان يخضع للاستعمار وكانت الإدارة الاستعمارية لا يعينها الجمهور و لا مصالحه.

إن الوطن العربي لم يعرف المؤسسات والشركات الكبيرة إلا حديثاً.

أن الإدارة الحديثة في المؤسسات العربية هي نمط جديد على الحياة العربية حيث كانت نتيجة احتكاكنا بالغرب والاستفادة من تجاربهم.

التأخر في الوعي بأهمية الاتصال ذي الاتجاهين بين المؤسسات والشركات والإدارات الحكومية من جهة وبين الجمهور من جهة أخرى.

وارجح (ابوسليم ، المدهون، 2006) أسباب أهمية العلاقات العامة إلى:

تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية والاجتماعية مما تطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها والقرارات التي تتخذها والتي تمس حياة مواطنيها.

اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج وتعاضم النفقات مع وجود منافسة حادة هدفها جذب أكبر عدد من المستهلكين.

تعاضم قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية وازدياد ثقافة الجمهور مما تطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بجمهورها.

وفر التقدم الذي رافق وسائل الاتصال من أجهزة إلكترونية وأقمار صناعية وكذلك التقدم في الطباعة والإخراج، الكثير من منافذ الوصول للجمهور وذلك الصعوبات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة.

الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح أفرادهِ وذلك بالرقابة على أسعار الغذاء أو السلع والخدمات وصلاحيته للاستعمال.

3 : نشأت وتطور العلاقات العامة

إن العلاقات العامة كمنشأ هي قديمة قدم البشر فقد مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه. حيث كان رؤساء القبائل يستخدمون نشاط يشابه العلاقات العامة وقد استعانوا بالأطباء والسحرة والشعراء أو من يملكون القدرة على طلاقة الحديث والشرح والتفسير لإقامة العلاقات والاتصالات بالقبائل الأخرى لإقامة علاقات الصلح والتراضي في حالات المنازعات والحروب وفي الاحتكام إلى شخص ثالث لتحقيق الاتفاق بين الطرفين، كما أن زعماء القبائل يتولون عمليات الإعلام بين أعضاء القبيلة حيث كانوا يستحثوهم على الخروج للصيد والحرب وهذا نرى أن زعماء القبائل كانوا يحرصون على تدعيم العلاقات الداخلية بين أعضاء القبيلة وكسب تأييد وثقة أعضاء القبيلة بهم. وقد كانت العلاقات العامة في المجتمعات تستخدم السحر والرقص وقرع الطبول كوسائل وأدوات للنشر والإعلام (المحمد الناصر، (2010). أما في العصر الحديث فقد نشأ مفهوم العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في أوروبا وبروز الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى، والتي أصبحت تعنى بتوثيق الصلة بجمهورها، ومع تعقيد الحياة وتعدد الأنشطة التي تقوم بها الحكومات والمؤسسات التابعة لها، والحاجة إلى التواصل مع المجتمع كانت العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل بين الحكومة والجمهور. في هذا العصر الذي تقدمت فيه وسائل الاتصال تنبه عالم الصناعة والأعمال الحقيقة هامة الأ وهي: أن هناك كثيرا من الزبائن الذين يستحقون من المؤسسة العناية والاهتمام فالجمهور أصبح كبيرا و يتألف من عديد الفئات المختلفة الميول بعضها ذات اهتمامات عادية، والبعض الآخر لديه اهتمامات خاصة وجميعها تتابع باهتمام نشاط سائر المؤسسات، سواء من خلال ما يقرؤونه في الصحف أو يسمعونه في الإذاعة أو ما يرونه على شاشة التلفزيون أو ما يتصفحونه على المواقع الإلكترونية، فعلى كل مؤسسة العمل باستمرار على ترويج سمعتها وتنمية شهرتها مثل اهتمامها بسياساتها المالية والإنتاجية و التسويقية و أن يكون لديها استراتيجية الخاصة بالعلاقات العامة و كلما اتسعت دائرة نشاط المؤسسة كلما كانت في حاجة إلى توطيد علاقاتها بجمهورها. إن السياسة الرئيسية في العلاقات العامة تحتاج بعد ذلك أن تترجم إلى برامج منهجية مدروسة لإعلام كافة طوائف الجمهور بنشاطها و سياستها و منتجاتها و الخدمات التي تؤديها، من خلال تنظيم محكم لهذه الوظيفة ووضعها في إطارها الصحيح ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة واختيار العناصر ذات الكفاءة العالية القادرة على إدارة هذا النوع من النشاط الإنساني بما يعود بالفائدة على المؤسسة و أدائها الاقتصادي و هذا في إطار التكامل الوظيفي مع باقي الإدارات الموجودة (العلاق (2002) ومن هنا نشأت الحاجة في عصرنا الحالي إلى إسناد هذه المهمة مهمة إقامة علاقات طيبة بين منشأة و جمهورها.

العلاقات العامة عند قدماء المصريين

اهتم ملوك الفرعنة بالاتصال بالأهالي في مناسبات كثيرة. واهتمت الدولة بتسجيل ووصف الأحداث الهامة في المجتمع مثل الانتصارات الحربية والبعثات التجارية وحفر الترع واقامة الجسور وتسهيل وتجهيز الطرق... الخ. واهتمت الدولة بتسجيل هذه الأحداث وعرضها على الناس وكانت تهدف من وراء هذا العرض والاعلام إلى كسب تأييد الجماهير وإقناعهم

بأن الحاكم حريص على مصلحتهم ومهتم بقضاياهم وأمورهم. واستخدموا واجهات المعابد وجدرانها لنقش التعاليم الدينية كما كانوا يصورون عليها بعض الأحداث البارزة والتي تكشف عن جوانب سياسية أو اقتصادية أو دينية. مثال ذلك عندما اعتلى الملك مينا العرش تم توحيد

الوجهين القبلي والبحري، حيث أعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك واستخدموا لها الرمز الذي أشار إلى توحيد الوجهين، ووضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من الجنوب مع زهر الزنبق المجلوب من الشمال. (ويكيبيديا الموسوعة الحرة 2013 ، مع غيرها من دول الجوار كانت تقوم على مبدأ التوازن في القوة وعدم السماح لغيرها بالتفوق والسيطرة عليها طشطوش، 2010) استخدام الفراعنة واجهات المعابد ليكتبوا عليها القوانين و ورق البردي والرسائل والنقوش ليكتبوا عليها أنباء انتصاراتهم وحروبهم ولينشروا تعاليمهم. (الجوهر، 2004).

العلاقات العامة عند بابل وأشور

كان ملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات. وقد كان الملك حمورابي يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات وخاصة في عيد حصاد القمح ويذيع أوامره وتعليماته في كافة المحاء المملكة.

واستخدم الآشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي حوادث انتصاراتهم وما فعلته جيوشهم بالأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم. كان ملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات. وقد كان الملك حمورابي يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات وخاصة في عيد حصاد القمح ويذيع أوامره وتعليماته في كافة أنحاء المملكة. واستخدم الآشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي حوادث انتصاراتهم وما فعلته جيوشهم بالأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم. (جوهر ، 2004).

العلاقات العامة عند اليونان والرومان

عند اليونان والرومان كانت العلاقات العامة بالاتصال بأفراد الشعب وتوسعوا في أنشطة العلاقات العامة نظرا لارتفاع ثقافة الشعب. وكانوا يستخدمون العديد من

الوسائل منها القصائد الشعرية مثل أشعار هوميروس والنشرات اليومية عن أعمال مجلس الأشراف لتعريف الشعب بالأحداث. إما عهد الإغريق : فقد كانت علاقاتها تتسم بتبادل البعثات الدبلوماسية وتوقيع معاهدات السلم والحرب والصلح بين المدن اليونانية المختلفة واشتملت هذه المعاهدات على بنود هامة ما زال بعضها له وجود حتى عصرنا الحاضر . وكذلك كانت علاقات الرومان التي اتسمت باستخدام القوة اكسر من الدبلوماسية . (طشطوش، 2010)

العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية

عنى الإسلام بالإنسان وكرامته وأفكاره ورغباته، ولذلك نجد أن الدعوة الإسلامية لم تأخذ نهج الإزغام بل اعتمدت على التعامل الشخصي والتجاري وإقامة علاقات صادقة وعلى البراهين والإقناع والحجة في نشرها. واستخدم الرسول صلى الله عليه وسلم وسائل الاتصال الشخصي وغير الشخصي حيث كان يوفد الرسل ويبعث الكتب إلى الملوك والأمراء ويدعوهم إلى الدخول في الإسلام. وبعد أسلوب الإقناع من أهم الوسائل الحديثة التي يقوم عليها علم العلاقات العامة. واهتم الإسلام بعد فتح البلاد بكتابات الفقهاء في التوجيه والإرشاد، وكانوا يرون في تلاوة القرآن أثراً قوياً في رفع الروح المعنوية للمسلمين في الحرب والسلم. وإن الدين الإسلامي دعا إلى المعاملة الحسنة والمعشر الطيب، لما لذلك من أثر في تصفية النفوس وتقريبها بعضها من بعض. وعند العرب لعب الشعر دوراً رئيسياً في نقل وجهة النظر إلى القبائل الأخرى في الأسواق مثل سوق عكاظ، ثم جاء الإسلام الذي كان أساسه الحوار وإقناع الناس، والدين الإسلامي دين إعلامي والإعلام الاجتماع بهم في المسجد، وفي سيرته صلى الله عليه وسلم نجد صيغة مثالية لما يمكن القيام به للتعرف بالمواطنين رشوان (2004).

منطلقات لتحليل أو إيجاد مفاهيم العلاقات العامة، وفيما يلي تفصيل لتنويعات هذه الطبيعة حيث تتسم العلاقات العامة أو وظيفتها بطبائع أساسية هي: (محمد، 2009)

طبيعة اتصالية إعلامية.

طبيعة اجتماعية نفسية.

طبيعة علمية بحتة.

طبيعة إدارية توجميهية.

ولعل هذه الخصائص تتداخل معا ومن تداخلها يمكن تحديد مفهوم دقيق للعلاقات العامة . إذن وظائف العلاقات العامة ومفهوم العلاقات العامة يتأثران بعدد من الخصائص، إلا أنه في النهاية فإن ما يعيننا هو أن هناك مجموعة من الوظائف تحقق عددا من الأهداف، ولا نعني الأهداف الخاصة بالمؤسسة وإنما نعني الأهداف العامة للعلاقات العامة التي تحقق الأهداف العامة والخاصة للمؤسسة أيا كانت. ولعله من المفيد الإشارة هنا إلى مجموعة من الأهداف العامة لعمل العلاقات العامة ..