

المحاضرة الأولى :

- مفهوم العلاقات العامة

تعرف العلاقات العامة في المعجم الإعلامي بأنها " الجهود الإدارية المخططة والمستمرة الهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق مصالح الأطراف المعنية، ولتحقيق الانسجام بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع، والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد

عرفت جمعية العلاقات العامة الدولية العلاقات العامة بأنها " تلك الوظيفة الإدارية المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد، وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل والمخطط"

يعرفها معهد العلاقات العامة البريطاني بأنها : الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين أي هيئة وجمهورها".

وتعرفها دائرة المعارف البريطانية بأنها عبارة عن مظاهر النشاط المتصلة بتفسير وتحسين الصلة أو العلاقة بين هيئة ما، سواء كانت هذه الهيئة ذاتخصية اعتبارية أو ذات صفة فردية، أو يملكها فرد واحد وبين جمهور له ارتباط أو اتصال بهذه المؤسسة .

ورد تعريف العلاقات العامة في قاموس أكسفورد كالتالي:

العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية، لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع.

عرف كانفيلد "Canfield" العلاقات العامة بأنها : " فلسفة الإدارة ووظيفتها معبرا عنها بالسياسات والأعمال التي تخدم مصالح الجمهور والاتصال به لضمان الفهم والسمعة الحسنة".

عرف هارلو "Harlo" العلاقات العامة على أنها " وظيفة إدارية متميزة تساعد على خلق وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المنشأة وجمهورها الداخلية والخارجية، وتعمل على مواجهة وحل المشكلات تواجه الإدارة وإمدادها ببيان مستمر من المعلومات والبيانات، مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام، وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة اتجاه اهتمامات الجماهير وتساعد على أن تواكب التغيير وتفيد منه بكفاءة، كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام تنبؤ يساعد على التنبؤ بالتعرف على الاتجاهات وتوقعها، وتستخدم في سبيل ذلك بحوث وأساليب وطرق ووسائل الاتصال وقوته على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الأساسية".

خصائص العلاقات العامة :

في ضوء تحديدنا لتعريف العلاقات العامة يمكننا القول أن أهم خصائص العلاقات

العامة فيما يلي:

- إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف التي ينص عليها قانونا فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دورا اجتماعيا، ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.

. إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية بل هي تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات، فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث.

. إن العلاقات العامة وظيفة إدارية فهي نشاط تمارسه كل إدارة ويجب علنا الإدارة أن تستخدمه في كل ما تقوله أو تفعله.

. إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجمهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة أو الخارجية وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت، ومن ثمة فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.

• يجب على إدارة العلاقات العامة أن تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة الصالح العام.

. العلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد بأسلوب معين ومختار.

. العلاقات العامة هي همزة الوصل في فلسفة المشروع والجمهور هذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة.

• تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير أي أنها تدير بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.

. تركز العلاقات العامة على حقيقة علمية هي أن الإنسان اجتماعي بطبيعة ولا يمكن أن يعيش في عزلة عن المجتمع وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات فهيا لا تستطيع أن تعيش في عزلة عن المجتمع.

. تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العملية وطرق البحث العلمي التي تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها ونقل هذه الدراسة بأمانة وصدق إلى المعنيين بالأمر.

. العلاقات العامة وظيفة بالغة الأهمية وتؤمن بأن مصالح الجماهير إحدى المسؤوليات للإدارة والعاملين في المنشأة كما إنها ترجمة لسياسات وتصرفات المنشأة.

. العلاقات العامة أداة اتصال ثنائي الاتجاه الأول ينقل اهتمامات واتجاهات الجماهير إلى الإدارة، والثاني يوصل القرارات والسياسات والأوامر ومختلف التوجيهات والمعلومات إلى الجماهير.

. العلاقات العامة هي جهود تتبع الأسلوب العلمي وهي قائمة على المبادئ والقيم الأخلاقية في جميع النشاطات وتنشر الحقائق بصدق.

. العلاقات العامة تعتمد على الأسلوب العلمي في معرفة المشكلات داخليا وخارجيا من ناحية الجماهير.

- العلاقات العامة جهة استشارية للإدارة العليا في المنظمة أو المنشأة.
- العلاقات العامة نشاط يبدأ من داخل المنشأة بتكوين العلاقات الطيبة بين العاملين في المنشأة ثم تتجه إلى الجماهير الخارجية.

. تقوم فلسفة العلاقات العامة، على تحقيق الصالح العام والمشارك بين كل من المنظمة والجمهور والمجتمع، وتهدف لتحقيق أعلى درجات من الإشباع وتحقيق الفاعلية لكل منهم، العلاقات العامة قائمة على المسؤولية الاجتماعية، فلا بد أن يدخل ضمن مبادئ المنشأة بأن وجودها هو من أجل إفادة المجتمع ، وأن نجاحها وفشلها يمكن أن يتأثر بطبيعة علاقتها بالمجتمع الذي تعيش فيه وتتعامل معه.