الفصل الأول

العلاقات العامة

1- المعرفة :

بدأ اهتمام الإنسان بموضوع المعرفة منذ أكثر من ألفي عام . ولكن الدراسات العلمية لها لم تبدأ إلا منذ سنوات قليلة فقط عندما بدأت التكنولوجيا الحديثة تساعد علماء النفس المعرفى فى الوصول إلى نتائج هامة فى هذا المجال ويرجع ذلك إلى توافر العديد من المعلومات وكذلك نتائج النظريات المعاصرة فى مجال الإدراك والتذكر والتفكير، وبالتالى تتم معالجة مختلف المعلومات للتحقق من الارتباط بين العقل المفكر والأنشطة العصبية الفسيولوجية المصاحبة لها.

أ ـ مفهوم المعرفة :

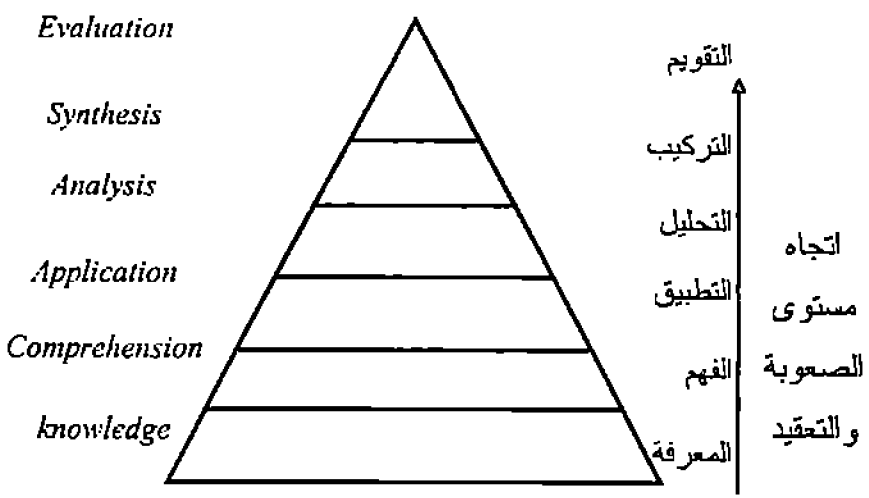
المعرفة مفهوم له عدة معانٍ، منهم من يراها أنها تقتصر على مجرد تكوين المعلومات بينما يرى آخرون أن تتابع العمليات المعرفية يعبر عن نماذج أو مخططات ويعزى ذلك إلى بنايات منطقية أو رياضية للوعى بالمعلومات .

وتشير ليلى فرحات إلى أن المعرفة تسعى إلى التعرف على نشاط العقل وكذلك عمليات العقل الداخلية والتى تتمثل فى التفكير والاستيعاب والتركيز والتعلم والفهم والتذكر وحل المشكلات وهى عمليات كلها أساسية متباينة بينما يذكر سولسو *Solso* أن المعرفة هى مجموعة متباينة من الاستعدادات والقدرات العقلية تشمل (الفهم ، الإدراك ، التخيل ، التذكر ، التحكم ، الاستدلال التفكير).

ويرى فؤاد سليمان قلادة أن المعرفة تتضمن استرجاع العموميات والخصوصيات أو استرجاع نمط تركيب أو نظام من النظم وأن عملية استرجاع وتذكر الأهداف المعرفية تتطلب تنظيم المشكلة بحيث تتضح الإرشادات أو التلميحات المناسبة التى تستدعى استرجاع وتذكر المعلومات والمعارف التى سبق تعلمها .

ب ـ المجال المعرفى :

يتضمن المجال المعرفى الأهداف التى تتناول تذكر المعرفة فى كيفية تطبيقها وتحليلها وتركيبها . كما يمتد ليشمل تنمية وتطور وتقويم العمليات والمهارات العقلية وقد صنف بلوم المجال المعرفى إلى ستة مستويات مرتبة تصاعدياً وفقاً لمستوى تنفيذها أو صعوبتها حيث تبدأ بالمعرفة ثم الفهم ثم التطبيق فالتحليل والتركيب وأخيراً التقويم .



شكل (1)

الترتيب الهرمي لأقسام الميدان المعرفي

وقد تبنت العديد من المراجع هذا التقسيم ويرجع الفضل فيه إلى بلوم *Bloom* وزملائه فى ظهور هذا التقسيم للمجال المعرفى .

ولكون المجال المعرفى يشكل المحور الأساسى لهذا البحث بما يتضمنه من معارف ومعلومات وحقائق ومفاهيم تشكل فى مجملها الموضوعات المعرفية المرتبطة بالعلاقات العامة فى المجال الرياضى .

لذا فقد رأينا تمشياً مع طبيعة وأهداف البحث الحالى ضرورة أن يقتصر المقياس المقترح على المستويات المعرفية الثلاثة الأولى وفقاً لتصنيف بلوم وهى :

- المعرفة *knowledge*
- الفهم *comprehension*
- التطبيق *application*

ولقد أخذنا بهذا الإجراء نظراً لاتفاق معظم الدراسات والبحوث العلمية المتخصصة على مدى مناسبة المستويات الثلاثة مع طبيعة الاختبارات والمقاييس التى تقيس الحصائل المعرفية .

والجدول التالى يبين وصفاً للمستويات الثلاثة المقترحة والأهداف المعرفية وأفعال الأنشطة السلوكية لكل مستوى .

جدول (1)

وصف للمستويات المعرفية الثلاثة والأهداف المعرفية لكل مستوى وأفعال الأنشطة السلوكية

المجال المعرفي	الأهداف المعرفية العامة	أفعال الأنشطة السلوكية
1- المعرفة تذكر المواد التى سبق	- يعرف المصطلحات الشائعة - يعرف الطرق والخطوات	يعرف . يحدد . يصف . يسمى . يعدد . يقابل . ينسب . يخطط .

تابع جدول (1)

وصف للمستويات المعرفية الثلاثة والأهداف المعرفية

لكل مستوى وأفعال الأنشطة السلوكية

المجال المعرفي	الأهداف المعرفية العامة	أفعال الأنشطة السلوكية
تعلمها ويرتبط بأبسط العمليات العقلية	- يعرف المفاهيم الأساسية - يعرف حقائق خصوصية - يعرف المبادئ والأسس	يختار . يعين . يضع في قرارات أو في خطوات
2- الفهم إدراك الفرد للمعلومات التي تعرض عليه واستخدام المواد والأفكار المتضمنة لهذه المعلومات	- يستوعب الحقائق والأسس - يفسر المواد اللفظية - يفسر الخرائط والرسوم البيانية - يترجم الموارد اللفظية إلى رموز ومعادلات - يقدر النتائج المتضمنة - يستخلص الطرق والخطوات	يستوعب . يحول . يميز . يقدر . يشرح . يتوقع . يصمم . يمثل . يقرر . يلخص . يعيد كتابة . يعيد صياغة . يترجم . يستخلص
3- التطبيق القدرة على استخدام المعرفة المجردة والقوانين والنظريات في مواقف جديدة	- يطبق المفاهيم والأسس على مواقف جديدة - يطبق القوانين والنظريات - ينشر خرائط ورسوم بيانية - يعرض الاستخدام الصحيح	يغير . يعدل . يحسب . يكشف . يعرض . يعالج . يعد . ينتج . يحل . يستخدم . يطبق . ينشئ

ج ـ المستويات المعرفية :

وفيما يلي شرحاً موجزاً للمستويات المعرفية الثلاثة التي حددنها كمجال للمقياس .

1- المعرفة :

تعتبر مرادفاً للمعلومات ، وهى القدرة على استعادة التذكر لمعرفة الحقائق والقوانين والنظريات . وتصنف المعرفة إلى ثلاثة أقسام فرعية هما :

- **معرفة التفاصيل :**

يقصد بمعرفة التفاصيل استرجاع أدق التفاصيل وأجزاء المعلومات المفصلة التى تفيد الفرد فى معرفته وفهمه وتنظيمه لميدان تخصصه تنظيماً مناسباً .

وتنقسم معرفة التفاصيل بقسمين أساسين: الأول منها هو معرفة المصطلحات ، حيث أن كل ميدان من ميادين المعرفة بل كل موضوع فى هذه الميادين له مصطلحاته ورموزه الخاصة به والتى يتحتم على الفرد معرفتها وإدراكها جيداً . والقسم الثانى هو معرفة الحقائق المحددة ويتضمن هذا القسم معرفة معلومات محددة ودقيقة جداً مثل تاريخ حدوث الظاهرة أو معرفتها بصورة تقريبية مثل معرفة الفترة الزمنية لحدث أو ظاهرة ما وكذلك معرفة الأحداث أو الأشخاص أو الأماكن .

- **معرفة الطرق والوسائل للتعامل مع التفاصيل :**

لابد أن يوجد لكل ميدان من ميادين المعرفة مجموعة من التقنيات والمعايير والتقسيمات والأشكال المختلفة التى تستخدم للتمييز بين التفصيلات وكيفية توظيفة كل منها توظيفياً مفيداً وبالتالى يشمل هذا القسم الفرعى على معرفة طرق التنظيم والحكم على نقد الأفكار والظواهر. وبمعنى آخر أن تلك المعلومات ، تكون فى الطرق والوسائل انعكاسات لطرق تفكير العاملين فى ميدان التخصص وكيفية مواجهتهم بالمشكلات .

ويشمل هذا القسم الفرعى على ما يلى :

- معرفة الشائع والمعروف.
- معرفة الاتجاهات والتتابعات .
- معرفة التقسيمات والأقسام.
- معرفة المعايير.
- معرفة المنهجية.

- **معرفة الشائع والمعروف :**

توجد عموميات وقواعد شائعة ذات فوائد عظيمة الاستخدام فى كل ميدان معرفى وتستند العموميات والشوائع على أساس كونها عادة أو تقليد أكثر من كونها مقننة أو غير مقننة وعموماً فإن تلك العموميات لها وجود قائم بحيث أنه تم التصالح والاتفاق عليها اتفاق عام من قبل المتخصصين .

- **معرفة الاتجاهات والتتابعات :**

ويقصد منها معرفة الاتجاهات والعمليات وحركات الظواهر خلال الفترات الزمنية المختلفة . فمعرفة الاتجاهات تتم عن طريق دراسة وتوضيح العلاقات المتفاعلة بين عدد من الأحداث خلال فترات زمنية متباينة . أما معرفة التتابعات فيقصد بها تلك العلاقات والعمليات المختارة من قبل المتخصصين فى الميدان المعرفى ومعرفة النتائج المترتبة على هذه العمليات .

مثال على ذلك :

- معرفة اتجاهات الحكومة خلال خمسين عاماً مضت .
- معرفة تأثير الوراثة والبيئة على نمو الفرد .

- **معرفة التقسيمات والأقسام :**

يختص هذا القسم الفرعى بدراسة كل قسم من أقسام الظاهرة موضع الدراسة وكذلك معرفة الترتيبات الأساسية لها وأغراضها ومشكلاتها . فمثلاً عند دراسة إحدى الظواهر يتم تقسيمها إلى أقسام وصفوف ومجموعات وبالتالى يسهل تفهم هذه الظاهرة .

- **معرفة المعايير :**

إن معرفة المعايير تفيد فى عملية التقييم ومن المعروف أن المعايير تختلف من ميدان معرفى إلى ميدان آخر ومن ثم يختلف التقييم من موقف إلى آخر ومن مادة إلى مادة أخرى وبالتالى لابد من معرفة المعايير التى بها تقدر وتقاس الحقائق والمبادئ والآراء المطروحة .

- **معرفة المنهجية :**

يقصد بها معرفة طرق اكتساب المعرفة والطرق المستخدمة فى دراسة مادة من المواد أو الطرق المستخدمة فى البحث وعادة ما يطلب من الفرد معرفة الطرق والفنيات التى يستخدمها فى معاملة المعلومات التى حصل عليها كما على الفرد أيضاً أن يقارن ما استخدمه من طرق فى معاملة مشكلة من المشكلات وبين ما استخدمه الآخرون .

- **معرفة العموميات والمجردات فى مجال التخصص :**

ويختص هذا القسم الفرعى بمعرفة النظم العامة أو الأفكار العامة المنظمة للظواهر والمواقف . وتشمل النظريات والتعميمات التى تسود المادة . وتستخدم فى دراسة المشكلات أو الظواهر المختلفة كما تستخدم فى حل المشكلات . وتعتبر هذا القسم الفرعي على مستوى عالٍ من التجريد والتعقيد ويندرج تحت هذا القسم

المجردات مثل المفاهيم المستخدمة فى تنظيم المضمون الكلى للموقف أو المشكلة أو الظاهرة .. وينقسم هذا القسم إلى :

- **معرفة المبادئ والتعميمات :**

وتشمل نوعاً من المعرفة المجردة التى تلخص عددًا من الملاحظات الخاصة بالظواهر . وهذه التجريدات لها قيمة فى شرح ووصف وتقدير الأعمال والمواقف المرتبطة بالميدان المعرفى . ولذا يجب تدريب الفرد على الإلمام بالمبادئ والتعميمات بحيث يستطيع استرجاع مصادرها وكيفية استخلاصها .

- **معرفة النظريات والتراكيب البنائية :**

يختص هذا النوع من القسم الفرعى بمعرفة محتوى المبادئ والعموميات وعلاقتها ببعضها البعض لتعطي نظرة واضحة عن الظاهرة المعقدة أو المشكلة . ويعتبر هذا الفرع أكثر الصياغات تحديداً ويمكن استخدامها لتوضيح العلاقات بين عدد كبير من التفصيلات . ويختلف هذا الفرع عن سابقه فى أن التوكيد هنا يكون على مجموعة من المبادئ والتعميمات التى يربطها علاقات تفاعلية لتشكل نظرية أو تركيبات نظرية .

2- الفهم :

يكون الاهتمام منصباً فى هذا القسم على العمليات التى تستخدم لمواجهة المواقف التعليمية ، ويكون المنطلق الأساسي هنا هو محاولة إرجاع الخبرات الجديدة التي يصادفها الفرد إلى ما سبق معرفته ، أو معلوماته ومعتقداته السابقة . وفى هذا المجال يشير بلوم وزملاؤه إلى أن الفهم يشكل معظم الأقسام العامة للقدرات والمهارات العقلية التى يهتم بها التعليم والتعلم فى جميع أنواع

مراحله ومظاهره ، ولا تقتصر عملية الفهم على فهم ما يقراءه الفرد ، بل يهدى إلى كل شئ يستقبل من جميع الحواس الإدراكية المختلفة ومن ثم تعتبر عملية الفهم عملية داخلية .

كما يعتبر الفهم عملية سيكولوجية داخلية تتم فيما يشبه الدورة ، تبدأ هذه الدورة بالترجمة يعقبها التفسير ثم التنبؤ أو التنبؤ الاستقرائى ويكون عائد هذه الدورة هو الفهم .

- **الترجمة :**

وتعنى أن الفرد يستطيع وضع عملية الاتصال فى لغة أخرى وفى مصطلحات أخرى أو يحولها إلى صورة أخرى يسهل فى ضوئها عملية التفاهم .

- **التفسير :**

ويعنى التفسير قدرة الفرد على تمييز الأفكار المتضمنة عليها الرسالة أو الموضوع وفهم معظمها ، وفهم العلاقات بين الأفكار بعضها وبعض .

- **التنبؤ (الاستنتاج الاستقرائى):**

بعد أن قام الفرد بعملية ترجمة وتفسير الرسالة يبدأ فى عملية البحث عن الاتجاهات والميول من سياق ما يعرض وما يستنتج من المعلومات المقدمة ومتضمناتها ، يتوصل فى النهاية إلى بعض الاستنتاجات .

ويعرف *sanders* التنبؤ الاستقرائى بأن الدارس يستخلص استنتاجاً استقرائياً عندما يلاحظ اشتراك أشياء كثيرة فى خصائص عامة ثم يستخلص أن كل تلك الأشياء لديها نفس الخصائص .

3- التطبيق :

يعتبر التطبيق خطوة أبعد من التفسير ، فالتفسير يتطلب مجرد المعرفة الكافية التى تجعل الفرد قادراً على فهم الشئ . أما التطبيق فيتطلب إعطاء موقف أو مشكلة جديدة تماماً للفرد الدارس ويتطلب منه تطبيق الأفكار المحددة أو المعلومات التى سبق تعلمها .

د ـ المقياس المعرفى :

يرى عباس محمود عوض أن المقياس المعرفى هو عبارة عن تحديد المستوى المعرفى الذى وصل إليه الفرد فى تحصيله لنوع من التعلم والتدريب .

ويضيف خبراء القياس أن المقاييس أو الاختبارات المعرفية عبارة عن مجموعة من الأسئلة الشفوية أو المكتوبة والمصورة المعدة لقياس أداء الفرد فى سطح معين من مظاهر السلوك المعرفى أو الإدراكى فى أى مستوى من مستويات التنظيم المعرفى .

وفى هذا المجال يذكر ماتيوس *Methew* أن العملية التعليمية لا تكتمل بدون الاختبارات المعرفية باعتبارها واحدة من أهم الوسائل الضرورية للمعلم والمتعلم حيث أنها تعد مؤشراً عملياً لاكتشاف نقاط الضعف ونقاط والقوة فى العملية التعليمية مما يسهل عملية التقويم .

ويؤكد محمد حسن علاوى ومحمد نصر الدين رضوان وبارو وماك- جى أن المقاييس المعرفية إحدى الوسائل التقويمية الهامة وقد أوصوا بضرورة الاهتمام ببناء وإعداد واستخدام المقاييس المعرفية بشكل موسع فى المجالات الرياضية المختلفة نظراً للقصور الشديد فى هذا المجال .

2- العلاقات العامة :

شهدت مهنة العلاقات العامة تطورات عديدة ومتلاحقة بدأت فى الستينيات من القرن الماضى واستمرت فى النمو وخاصة فى العشرين عاماً الأخيرة وقد تمثلت أهم تلك التطورات فى زيادة الاهتمام بالدور الذى تقوم به العلاقات العامة وما تحدثه من تأثير فى عمل المؤسسات من مختلف القطاعات العامة والخاصة . الحكومية وغير الحكومية.

وقد أدى ذلك إلى تزايد الاهتمام بالعلاقات العامة فى مختلف المجالات بعد أن أتضح جلياً للمؤسسات والهيئات والمنشآت المختلفة أنه لا يمكن أن تعمل بنجاح إذا ظلت بعيدة عن الجمهور.

وفى المجال الرياضى . يرى برونزين وستونلر *Bronzen, R. Stonlar* أنه لا يمكن لأى مؤسسة رياضية أن تتمتع بفترة طويلة من النجاح والاستقرار بدون دعم ومساندة جماهير تلك المؤسسات الرياضية من خلال العلاقات العامة عن طريق توطيد العلاقة الطيبة والثقة ما بين تلك الجماهير وإدارة المؤسسة الرياضية .

ويرى محمد السمنودى ونبيل عبد المطلب أن العلاقات العامة والتربية الرياضية وجهان لعملة واحدة نظراً لاعتماد التربية الرياضية على العلاقات العامة فى تسويق أهدافها ونشر أفكارها واعتماد العلاقات العامة على التربية الرياضية فى تنفيذ برامجها وإتمام مخططاتها بنجاح والوصول عن طريق النشاط الرياضى إلى قاعدة واسعة من الجماهير.

وتعاظم دور العلاقات العامة فى الحياة التنظيمية باعتبارها منهج علمى منظم وأداة الاتصال الرئيسية فى المنظمات الحديثة وقد ازدادت أهمية تأثيرها

على مختلف أوجه النشاط الذى تمارسه الوظائف الإدارية فى المؤسسات المعاصرة وفى تفاعلها مع بيئتها الخارجية بما يحقق لها سبل التكيف مع التغيرات التى يشهدها المجتمع المحيط بها .

أ ـ مفهوم العلاقات العامة :

كثيراً ما نجد فى الحياة العملية أن الكثيرين يطلقون لفظ العلاقات العامة على أنواع مختلفة من النشاطات . فمثلاً هناك من ينظر للعلاقات العامة على أنها مجرد إعلام ودعاية وترويج عن المنشأة . كما ينظر إليها البعض على أنها مجرد عملية اتصالات تتم فى صورة تصريحات تنشر فى وسائل الاتصال المختلفة مثل المطبوعات والصحف وغيرها.

وإذا حللنا العلاقات العامة لوجدناها لا تتركب من الإعلام والدعاية فحسب . ولكنها تتركب أيضاً من عنصرين آخرين هما : الاقتصاد والإدارة . فرجل العلاقات العامة فى المجال التجارى يهدف إلى الحصول على أكبر ربح بأقل نفقات وإن كان ذلك يختلف فى المؤسسات الخدمية مثل الهيئات الرياضية ولذلك نجد أنه يتدخل فى تنظيم الإدارة بطريقة تضمن الوصول إلى الأهداف . كما يمكن القول أن مضمون علم العلاقات العامة هو كيف نعامل الجمهور ؟ ولهذا يمكن أن يكون علم فن معاملة الجمهور أو فن الاتصال بالجمهور .

ويرى جادى أرم سترونج وفيلب كاتلر *Philip Kotler, Gary Armstrong* أن العلاقات العامة تعمل من خلال أداوتها المتمثلة فى العلاقات الإعلامية . وفن التحرير الصحفى والدعاية عن المنشأة وأنشطتها واتصالات المؤسسة وفنون الإقناع على إقامة علاقات طيبة مع كافة الجماهير وبناء صورة ذهنية طيبة ومكافحة

الشائعات الضارة بالمؤسسة مما يؤدى فى النهاية إلى تحقيق أهدافها بصورة جيدة.

ويرى أشرف صبحى أن العلاقات العامة هى مجال علمى يطبق على المستوى الإدارى داخل المؤسسات بما يعود بالفائدة على المؤسسة من الداخل من حيث تكوينها التنظيمى الداخلى بإداراته وأفراده وكذلك على المستوى الخارجى المتعامل مع المؤسسة والذى يتمثل فى كافة الأفراد والهيئات المتعاملة مع المؤسسة أو التى سوف تتعامل معها مستقبلاً.

ويتفق حسن الشافعى وسوزان مرسى على أن العلاقات العامة هى علم وفن يستند على أسس علم الاجتماع الإنسانى لقياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير الرياضية المختلفة التى لها صلة بالمؤسسات الرياضية من أجل تحقيق التوازن بين أهداف تلك المؤسسات وأهداف ومعالم واحتياجات الجماهير الرياضية المختلفة التى لها صلة بها.

ومن الناحية النظرية يذكر محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى أن هناك إتفاق بين العاملين بالعلاقات العامة على أن مهنتهم تنحصر فى بناء صورة محببة للجمهور عن منظماتهم وذلك عن طريق الأعمال الصادقة التى تقوم بها هذه المنظمات وحرصها على وجود اتصال متبادل ومستمر بينها وبين جماهيرها بحيث يمكن من خلاله الوصول إلى توافق وتفاهم مشترك بين المنظمات والجماهير.

ب ـ تعريف العلاقات العامة :

إن وضع تعريف دقيق للعلاقات العامة متفق عليه من كافة المتخصصين فى العلاقات العامة يعد أمراً صعباً وذلك للأسباب الآتية :

- التطور السريع الذى يطرأ على العلاقات العامة يجعل من الصعب وضع تعريف محدد لها فى كافة مراحل تطورها .
- مراعاة الاختصار فى التعبير قد ينجم عنه عدم الشمول والوضوح والتحديد .
- يعبر التعريف فى الواقع عن وجهة نظر صاحبه سواء كان فرداً أو جماعة أو هيئة أو تنظيماً معيناً وبالتالى لا يعبر عن وجهة نظر المتخصصين .
- صعوبة وضع التعريف بصفة عامة إذا أن أى تعريف لظاهرة أو حادثة أو مهنة عملية من الصعب تحديدها بدقة وشمول ووضوح وإيجاز .

وقبل أن نتعرض لبعض تعريفات العلاقات العامة يجب أن نحلل معنى مصطلح العلاقات العامة والذى أوضحته نهاد العربى نقلاً عن حسن محمد خير لدين أن كلمة (علاقات) تعنى حصيلة الاتصالات التى تتوافر لدى هيئة لجماهير المتعاملة معها . أما كلمة (عامة) فيقصد بها الجماهيرية أى مجموعة لجماهير المختلفة التى يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة .

ولقد عرفتها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها نشاط أي صناعة واتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى فى بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء أو الموظفين أو المساهمين والجمهور بوجه عام لكى تحور من سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسات للمجتمع .

وهذا التعريف كما يُلاحظ أنه اعتبر العلاقات العامة لا تقوم بإقامة علاقات مع جماهيرها فقط إنما تحرص على تدعيم واستمرار هذه العلاقة كما أنها لا تقتصر على جمهور معين ولكنها تسعى إلى الوصول إلى كافة فئات المجتمع المحيط بالهيئة أو المنظمة والعمل على تحقيق رغباته .

بينما يعرفها قاموس ويبستر *Wecbster* على أنها ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة أو أشخاص آخرين أو جمهور خاص أو المجتمع بأكمله وذلك من خلال توزيع المعلومات التى تشرح وتفسر وتوضح ردود الأفعال وتقيمها .

وهذا التعريف يؤكد على أن العلاقات العامة تسعى إلى كسب ثقة وتأييد الجماهير المحيطة عن طريق نشر المعلومات ودراسة ردود الأفعال وتقيمها .

ويتفق تعريف أدوارد بيرنى *Edward Berny* مع تعريف قاموس ويبستر *Weebster* للعلاقات العامة بكونها تلك المعلومات التى تُعطى للجمهور وإقناع هذا الجمهور بتغيير اتجاهاته نحو المؤسسة وكذلك المجهودات التى تعمل على تكامل الاتجاهات والعمل داخل المؤسسة مع هذه الجماهير داخلها وخارجها .

ويتضح اتفاق تعريف *Weebster* مع تعريف *Berny* فى أنه اعتبر أن العلاقات العامة تعتمد على نشر المعلومات فى كسب ثقة وتأييد الجمهور وأضاف إلى أن العلاقات العامة تسعى إلى تعديل الاتجاهات الخاصة بالجماهير نحو المؤسسة بحيث تتفق وطبيعة عمل المؤسسة .

ويرى إبراهيم إمام أن العلاقات العامة هى فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين .

وهذا التعريف يشير إلى أن العلاقات العامة تعتمد على الاتصال وتفسير وشرح المعلومات من خلال القنوات الاتصالية بهدف كسب الثقة وتأييد الجماهير المرتبطة بالمؤسسة .

ويعرفها محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى على أنها الجهود الإدارية الخلاقة المخططة والمدروسة والمستمرة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية ولتحقيق الانسجام البيئى والاجتماعى بينهما عن طريق النشاط الداخلى القائم على النقد الذاتى لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجى الذى يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة .

والملاحظ من هذا التعريف أن العلاقات العامة هى عملية إدارية تهدف إلى تحقيق الاتصال الداخلى والخارجى بين المؤسسة وجمهورها من أجل تحقيق الإقناع وكسب الثقة باستخدام وسائل الاتصال المختلفة عن طريق أفراد مؤهلة كممارسة أنشطة العلاقات العامة .

من خلال العرض السابق نرى أن العلاقات العامة :

1- عملية مستمرة من الأنشطة المدروسة والمنظمة تهدف إلى تحقيق الاتصال الداخلى والخارجى .

2- تستخدم القنوات الاتصالية المختلفة لشرح وتفسير المعلومات الصادقة من أجل كسب ثقة وتأييد الجماهير.

3- تعتمد على أفراد مؤهلين ومدربين على القيام بعملية الاتصال وممارسة مختلف أنشطة العلاقات العامة .

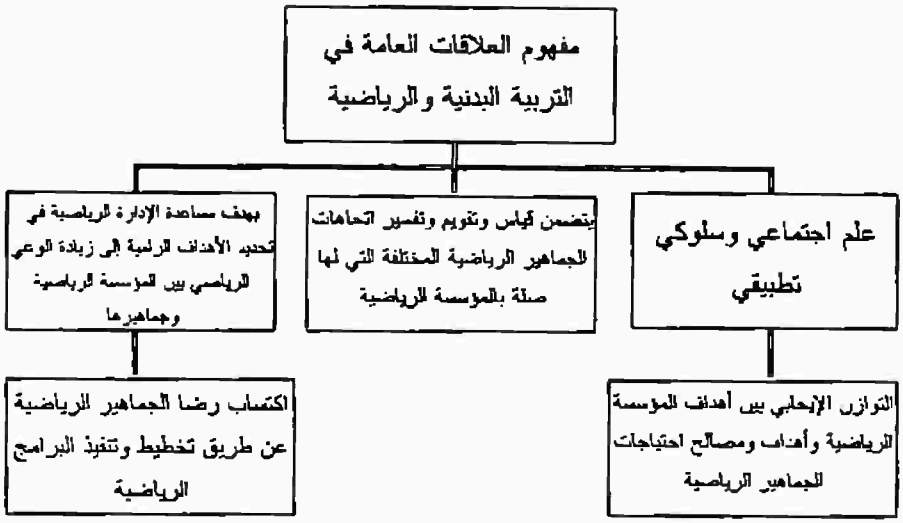
ج ـ العلاقات العامة فى المجال الرياضى .

أن هناك حاجة ملحة للعلاقات العامة فى المجال الرياضى بمختلف هيئاته سواء كانت هذه العلاقة داخل النادى أو خارج حدود النادى بينه وبين الأندية الأخرى أو بينه وبين الاتحاد الرياضى للألعاب المختلفة أو بين الاتحاد فى علاقته بالاتحادات الأخرى .

والعلاقات العامة تلعب دوراً كبيراً فى مجال النشاط الرياضى من حيث نشر وإعلام الجمهور الداخلى والخارجى عن أنشطة المؤسسات الشبابية أو النشاط الرياضى بالمدارس والجامعات.

ويشير أشرف صبحى على هذا الدور فى تحقيق أهداف ووظائف الهيئات الرياضية حيث يتضح من تكوين واختصاصات هذه الهيئات مدى الارتباط ما بين وظائف العلاقات العامة وإنجاز اختصاصات هذه الهيئات . فعلى سبيل المثال : الاتحادات الرياضية هيئة كبيرة تضم عدد كبير من الهيئات بداخلها والاتصال ما بين الاتحاد وهذه الهيئات قائم على المراسلات والمكاتبات بالإضافة إلى الوسائل الأخرى من الاتصال وكذلك فإن الهدف الأساسى للاتحاد هو نشر اللعبة المختص بها الاتحاد وهذا يعتمد على الدعاية والإعلام باعتبارهما من صميم أنشطة العلاقات العامة .

وأيضاً توصل محمود الأصبح إلى أن العلاقات العامة فى الأندية الرياضية يقع عليها العبء الأكبر فى توصيل رؤية وأهداف إدارة النادى إلى جماهيره وشرح وتفسير قراراتهم لتلك الجماهير مستعينة فى ذلك بكافة الوسائل الإعلامية والاتصالية .



شكل (2)

مفهوم العلاقات العامة فى التربية البدنية والرياضية

من خلال ما سبق نرى أن الهيئات الرياضية بمختلف أنواعها سواء كانت مراكز شباب أو أندية أو اتحادات أو لجنة أوليمبية أو وزارة الشباب ، فكلها هيئات متداخلة لا تستطيع أحداها أن تعمل بمفردها دون الاتصال بباقى الهيئات حتى تستطيع أن تحقق أهدافها ومن ناحية أخرى فإن الهيئات الرياضية لها جمهورها الخاص الذى يحتاج إلى أساليب مقننة من أساليب الاتصال حتى تضمن كسب ثقة وتأييد هذا الجمهور سواء على المستوى الداخلى أو الخارجى . الأمر الذى يتطلب ضرورة وجود إدارة للعلاقات العامة على مستوى عالى من الخبرة والمعرفة داخل هذه الهيئات حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها ووظائفها على أكمل وجه .

د ـ أهداف العلاقات العامة فى المجال الرياضى :

يشير إبراهيم إمام إلى أن الهدف الأساسى للعلاقات العامة والذى تكثف حوله باقى أهدافها الأخرى هو تحقيق الانسجام والتوافق فى المجتمع الحديث الذى تعتريه التغيرات السريعة فى أنظمته المختلفة حيث أنه إذا لم يتكيف الأفراد مع هذه التغيرات فإنهم يعيشون كالغرباء فى بيداء مجهولة .

ويرى ويليام س .*William s.* أن العلاقات العامة فى المجال الرياضى تهدف إلى إحداث التأثير والتغير فى الصورة الزهنية المتكونة لدى جماهير المؤسسة الرياضية نحو البرامج والأنشطة التى تقدمها الإدارة العليا للمؤسسة مما يؤدى إلى تحسين صورة تلك المؤسسة لدى جماهيرها.

أهداف العلاقات العامة فى الهيئات الرياضية :

- تحقيق السمعة الطيبة للهيئة الرياضية .
- توثيق الروابط والعلاقات ما بين الهيئة الرياضية والهيئات الأخرى .
- كسب ثقة وتأييد أعضاء الجمعية العمومية للهيئة الرياضية
- المساعدة فى تنشيط الخدمات للجمهور.

أهداف العلاقات العامة فى المجال الرياضى :

- تفسير معنى التربية الرياضية والخدمات التى تؤديها للفرد والمجتمع .
- خلق اهتمامات واتجاهات متبادلة بين المنظمة أو الهيئة وأعضائها وبين الجمهور.
- اكتساب رضا ومؤازرة الجماهير لبرنامج الهيئة أو المنظمة الرياضية .
- توضيح أهداف المؤسسة وأغراضها للجمهور.

- تسليط الضوء على برامج المؤسسة وأنشطتها .
- شرح السياسة العامة للمؤسسة والإجراءات التنظيمية
- توضيح المشاكل والمعوقات التى تواجه المؤسسة الرياضية واقتراح حل لها.
- إبراز الإنجازات التى تقوم بها المؤسسة .
- تشجيع الأعضاء على ممارسة النشاط الرياضى لخلق جو من العلاقات الإنسانية
- إيجاد وسيلة اتصال بين الجماهير وإدارة الهيئة الرياضية .
- تعديل الاتجاهات السلبية نحو النشاط الرياضي.

بينما قسمت نهاد العربى أهداف العلاقات العامة فى المجال الرياضى إلى قسمين .

- **الأهداف مع الجمهور الداخلى :**
  - إيجاد وتدعيم الصلات الطيبة بين جمهور المنشأة الرياضية والإدارة العليا.
  - توفير عوامل الأمن والأمان لدى العاملين داخل المنشأة الرياضية من الجانب المادى والمعنوى .
  - تهيئة الجو النمونجى للعاملين بالهيئات الرياضية من خلال خلق روح التعاون .
  - شرح سياسة المنشأة للجمهور.
  - تقيم اتجاهات الرأى العام للجمهور الرياضى نحو الهيئة الرياضية .
  - مد الهيئة الرياضية بكافة التطورات والأحداث الرياضية
  - دراسة فئات الجمهور الداخلى وتحليل اتجاهاته وآرائه نحو الهيئة الرياضية وأهدافها.

- الأهداف مع الجمهور الخارجى :
  - إيجاد العلاقات الطيبة بين الجمهور والمؤسسة الرياضية .
  - تنمية الشعور بالإحساس الوطنى لدى الجمهور فى أوقات الاشتراك فى البطولات .
  - استخدام الرسائل العلمية الحديثة لإعلام الجماهير بكل ما هو جديد .
  - المساعدة على تسويق الأدوات واللاعبين .
  - شرح سياسة الهيئة من خلال توضيح خطة العمل
  - مد الجمهور بكل ما يحتاجه من معلومات عن الهيئة الرياضية والتطورات التى تحدث داخلها من حيث قرارات مجلس الإدارة .
  - تبصير الرأى العام نحو أهداف المنشأة وأغراضها .
  - توطيد السمعة الطيبة للهيئة الرياضية والهيئات الأخرى .
  - مد الإدارة العليا للهيئة بآراء واتجاهات وأفكار الجماهير الخارجية بعد تحليلها .

من خلال ما سبق نستخلص أن أهداف العلاقات العامة فى المجال الرياضى مستمدة من الأهداف الأساسية للهيئة الموجودة بها كلاً حسب اختصاصاتها وطبيعة عملها ولكى تحقق الهيئات الرياضية أهدافها بنجاح يجب عليها أن تحدث اتصالاً مستمراً مع جمهورها الخارجى والداخلى ، وتعتبر إدارة العلاقات العامة هى الإدارة المسئولة عن إحداث هذا الاتصال بمختلف أشكاله مستخدمة فى ذلك الأساليب والوسائل المختلفة للاتصال من خلال مجموعة من المتخصصين مما ينعكس بصورة إيجابية على العمل داخل الهيئات الرياضية لذلك يجب تحديد أهداف الهيئة الرياضية فى المقام الأول حتى يسهل علينا تحديد ما

يجب أن تحققه العلاقات العامة من أهداف داخل هذه الهيئة .

هـ ـ وظائف العلاقات العامة فى المجال الرياضى :

تعانى العلاقات العامة من عدم اتفاق المهتمين بدراستها حول وظائفها وأهدافها وهو ما أدى إلى تداخل اختصاصات العلاقات العامة كوظيفة أساسية فى المؤسسة مع اختصاصات وأعمال غيرها من الوظائف الإدارية الأخرى .

ويرى الكثير من الخبراء فى مجال العلاقات العامة أن الاختلاف فى وظائف العلاقات العامة ينتج من تعدد أنواع التخصص فى المهنة وكذا اختلاف أهداف المؤسسات من حيث أنها إنتاجية أو خدمية .

ويذكر شريف أحمد شفيق أن وظائف العلاقات العامة تتكون من :

- البحوث وجمع المعلومات .
- التخطيط والبرمجة .
- الاتصال .
- التقويم.

واتفق معظم الباحثين على أن هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة :

- البحث.
- التخطيط.
- التنسيق.
- الإدارة.
- الإنتاج .

ويؤكد محمد السمنودى ونبيل عبد المطلب أن وظائف العلاقات العامة فى المجال الرياضى هى :

- تنمية الثقافة الرياضية لدى الجمهور حتى يعى أهداف وفلسفة النشاط الرياضى .
- تنقية المجال الرياضى من أوجه القصور التى تبعده عن أهدافه .
- تصحيح صور التعبير عن الانتماء لدى الجماهير
- الوقوف على مستوى إقناع الأفراد بالسياسة العامة للخريطة الرياضية وتوضيح وجهات النظر المختلفة لدى الجهات العليا .
- المساهمة فى حل المشكلات التى تطرح على الساحة الرياضية .
- توضيح دور الأندية الرياضية ومراكز الشباب فى تنمية الشباب الرياضى داخلياً وخارجياً .
- تحسين صورة الرموز الرياضية لدى الجماهير داخلياً وخارجياً .
- تسهيل مهمة البعثات الرياضية فى الخارج والداخل وتوفير ما يلزم من معلومات وحقائق عن الفرق الرياضية والبعثات الأخرى.

ويضيف محمود الأصبح أن وظائف العلاقات العامة فى الهيئات الرياضية تتم عن طريق :

- التخطيط.
- البحوث.
- الاتصال.
- التقويم.

حيث أن وظيفة التنفيذ تتم من خلال عملية الاتصال وأن الأهداف تتم من خلال عملية التخطيط وبذلك فإن هذه الوظائف هى الوظائف الأساسية والتى تحتوى على الوظائف الفرعية ويجب أن يرتكز برنامج العلاقات العامة الجيد على هذه الوظائف ولا يهمل واحدة على حساب الأخرى .

من خلال ما سبق نرى أن الوصول إلى تحقيق أهداف العلاقات العامة يتم عن طريق القيام بمجموعة من الوظائف متمثلة فى " التخطيط - البحوث - الاتصال - التقويم " وهذه الوظائف يتم القيام بها فى صورة أنشطة مختلفة ومتعددة تعتمد فى داخلها على ما يسمى بفنون العلاقات العامة .

و ـ العلاقات العامة والاتصال :

يعتبر الاتصال عملية حيوية وضرورة حتمية لأى منظمة حيث لا يمكن تصور أن تبقى منظمة وتستمر وتنمو دون اتصال بالمنظمات الأخرى . بل أن التحدى الحقيقى يكمن فى كيفية ممارسة الاتصال على نحو فعال خاصة فى مجال العلاقات العامة حيث يتم نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والحقائق والمشاعر بشكل مباشر أو غير مباشر باستخدام وسائل الاتصال .

ومن هنا أصبح الاتصال هو الوظيفة الأساسية للعلاقة العامة أما بقية الوظائف الأخرى وهى البحوث والتخطيط والتقويم تمثل مجموعة الوظائف المساعدة للوظيفة الأم فى مجال العلاقات العامة وهى وظيفة الاتصال خاصة وأن العلاقات العامة هى أساساً عملية الاتصال بالجماهير الداخلية والخارجية .

والاتصال فى العلاقات العامة لا يعنى فقط إعلام الناس أو نقل المعلومات أو الأخبار لهم . ولكنه يتجاوز هذه المرحلة إلى مرحلة نقل الاتصال المؤثر

الذى يترك أثراً طيباً فى نفس المستقبلين والمشاهدين له ، وأنه يهدف إلى تحسين الرأى العام نحو المؤسسة ولن يتم ذلك إلا إذا كان ما ينتقل من اتصال هو شئ مفيد وفعال ومؤثر.

وللاتصال تعاريف متنوعة على أساس أن الاتصال يستخدم فى علوم الاجتماع ، النفس ، الإعلام ، الإدارة ، السياسة ، العلاقات العامة ، وغيرها من العلوم الأخرى بحيث يعكس كل منها تخصص معين وعلى ذلك لا يوجد تعريف جامع مانع متفق عليه من المهتمين بدراسته فيعرفه زيدان عبد الباقى على أنه " عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة " .

وفى المجال الرياضى يعرفه محمد السمنودى ونبيل عبد المطلب وفقاً لارتباطه بالعلاقات العامة على أنه " عملية تبادل للأفكار والمعلومات الرياضية على المستوى الفردى أو العام بغرض نقل الحقائق والاتجاهات والآراء التى تعبر عن موقف موضع نقاش" .

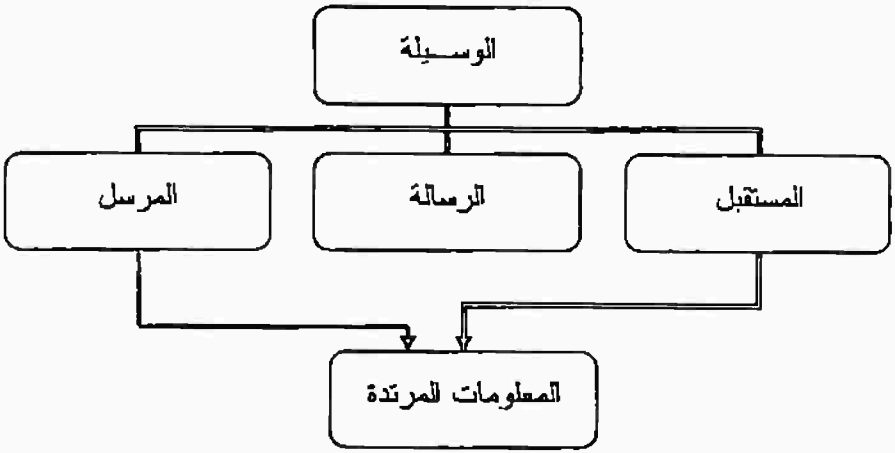
ويضيف حسن الشافعى وسوزان مرسى أن الاتصال هو نقل المعلومات والأنباء والرسائل شفوية أو كتابية بقصد التأثير فى السلوك البشرى وتحريره .

ونرى أن الاتصال : عملية مقننة أو غير مقننة يحدث خلالها نقل المعلومات من فرد أو هيئة إلى فرد أخر أو مجموعة أفراد أو هيئات باستخدام وسيلة مناسبة بغرض تحقيق التفاهم المشترك.

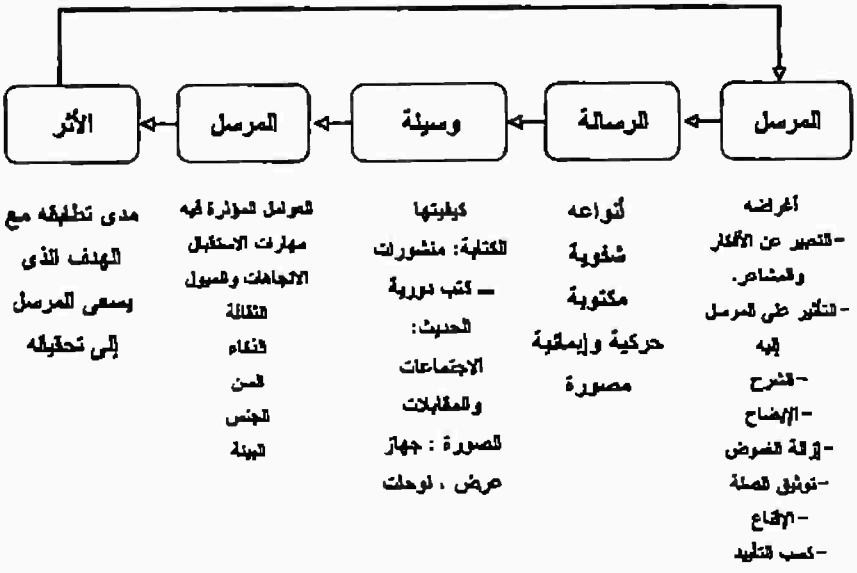
عناصر عملية الاتصال :

يذكر سعيد العربى نقلاً عن أشرف صبحى أن العملية الاتصالية تتكون من مجموعة من العناصر التى من خلالها تتم عملية الاتصال .

- **المرسل** : هو كل ما يبعث بمجموعة من المعلومات.
- **المستقبل** : هو متلقى المعلومات المرسلة من جانب المرسل.
- **الرسالة** : مجموعة من المعانى التى يرسلها المرسل إلى المستقبل .
- **وسيلة الاتصال** : الوسيلة التى تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل .
- **المعلومات المرتدة** : ويطلق عليها رد الفعل ، فالاتصال لا يتم بدون معرفة رد الفعل الذى أحدثه لدى المستقبل حتى يتأكد من تسلمه الرسالة وفهمه لها .



شكل (3)
عناصر عملية الاتصال

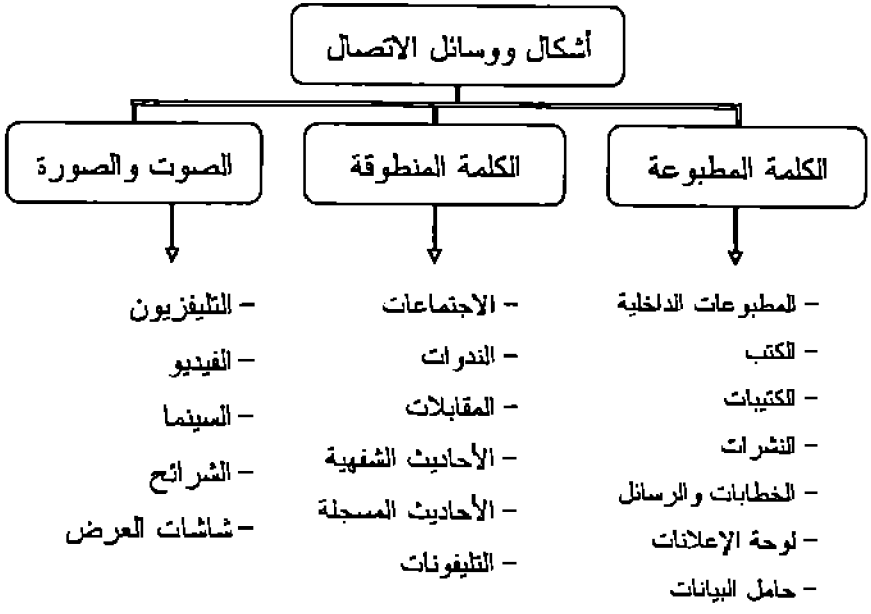


شكل (4)

مكونات عملية الاتصال والعوامل المؤثرة فيه

أنواع ووسائل الاتصال :

- يذكر طاهر مرسى أن لوسائل الاتصال ثلاثة أشكال :
- الكلمة المكتوبة
- الكلمة المنطوقة
- الصورة والصوت والشكل التالى يوضح وسائل الاتصال أو أدوات الاتصال طبقاً لأشكاله السابقة .



شكل (5)

أدوات ووسائل الاتصال طبقاً لأشكاله

ويضيف على الباز أن وسائل الاتصال تنقسم إلى :

- **وسائل الاتصال المباشرة أو البسيطة :**

عن طريق اللقاءات الشخصية أو الاجتماعات أو المناقشات المفتوحة والاتصال التليفوني والمعارض وحفلات الاستقبال والزيارات للمنظمة للإطلاع على نشاطها والرسائل المباشرة التى ترسل إلى المواطنين لطلب شئ منهم أو الرد على طلباتهم .

- وسائل الاتصال غير المباشر :

عن طريق الصحافة والإذاعة والتليفزيون والسينما والنشرات والكتيبات الدورية والمجلات الخاصة والمؤتمرات الصحيفة .

من خلال ما سبق نرى أن تقسيمات وسائل الاتصال تختلف فى شكلها الخارجى ولكنها تتفق فى مضمونها الداخلى ومن هنا يعتبر اختيار وسيلة الاتصال المناسبة هو حجر الزاوية الذى يعتمد عليه نجاح عملية الاتصال خاصة وأن اختيار الوسيلة المناسبة يتوقف على عدة عوامل منها نوع الرسالة والمستقبل من حيث الإعداد والثقافة والجنس لذلك يجب مراعاة هذه العوامل عند اختيار الوسيلة. والرسالة فى المجال الرياضى غالباً ما تكون موجهة لأعداد كبيرة من الجماهير على اختلاف أعمارهم وثقافتهم وميولهم واتجاهتهم الأمر الذى يضفى على الاتصال درجة عالية من الصعوبة مما يتطلب ضرورة الحرص عند اختيار الوسيلة المناسبة .

ز ـ العلاقات العامة والرأى العام :

يعتبر الرأى العام بمثابة مساحة العمل ومجال التأثير لأنشطة العلاقات العامة وذلك باعتبار أن الرأى العام هو الممثل لفكر الجمهور الذى هو الطرف الثانى فى معادلة التوازن التى تحاول العلاقات العامة أحداثها والحفاظ عليها بين المنشأة والجمهور.

ورغم أهمية الرأى العام فى مجال العلاقات العامة ليس من السهل تحديد تعريف شامل جامع مانع له فهو يعتبر من المصطلحات التى يصعب وضعها أو تعريفها أو قياسها فمن المستحيل رؤيته ولكن من السهل الإحساس به وبقوته وأهميته .

ولقد عرفه جونبرج بأنه ،

" تعبير الجمهور نحو قضية مختلف عليها ".

أما رايلى فيعرفه بأنه ،

" تعبير أفراد مجموعة أو مجموعات تشترك فى اهتمامات مشتركة عن اتجاهتهم نحو مسألة مختلف عليها " .

ويرى حسن أحمد توفيق أن الرأى العام ما هو إلا تعبير إزاء قضية مختلف عليها .

مما سبق نستخلص اتفاق أغلب التعرفات على أن الرأى العام هو عبارة عن آراء بعض الأفراد تجاه قضية معينة ولذلك يمكن القول أنه حتى يوجد رأى عام لابد من وجود مشكلة مثيرة للجدل وجمهور له علاقة بهذه المشكلة .

- أنواع الرأى العام :

يقسم محمد عبد الفتاح أنواع الرأى العام كالتالى :

من حيث الظهور :

- الرأى العام الظاهر
- الرأى العام الكامن

من حيث الاستقرار :

- الرأى العام الدائم
- الرأى العام المؤقت

من حيث التواجد :

- رأى عام موجود فعلاً
- رأى عام متوقع

من حيث درجة الاندفاع :

- رأى عام مستنير
- رأى عام غير مستنير

بينما يذكر على الباز نقلنا عن حسين عبد القادر أن الرأى العام ينقسم إلى :-

- **الرأى العام الدائم الكلى :**

وهو يرتكز على أسس تاريخية وثقافية ودينية ويشترك فيه أفراد الجماعة ويمتاز بالاستقرار والثبات على مر الزمن .

- **الرأى العام المؤقت :**

وتمثله الأحزاب السياسية والهيئات الخاصة ذات البرامج المحددة والأهداف المعينة وينتهى هذا النوع من الرأى العام بانتهاء حياة تلك الأحزاب والهيئات .

- **الرأى العام اليومى :**

وهو الفكرة اليومية التى يعتنقها معظم أفراد الجماعة نتيجة لحادث مفاجئ أو كارثة حدثت بالجماعة أو حدث سياسى خطير وهذا الرأى العام متقلب .

وترى نهاد الصربي أن الرأى العام ينقسم إلى :

- الرأى العام الظاهرى .

- الرأى العام الباطني .
- الرأى العام المؤقت .
- الرأى العام الفعلى.

من خلال ما سبق نستخلص ان الرأى العام فى المجال الرياضى يمكن تقسيمه إلى :

- **رأى عام ثابت :**

يتضح ذلك فى اتجاه مجموعة من الأفراد وآرائهم نحو رياضة معينة أو فريق معين أو نادى معين ويتضح ذلك فى اعتناقهم هذه الرياضة أو تشجيعهم الدائم لهذا الفريق .

- **رأى عام مؤقت :**

يحدث نتيجة لموقف معين وهو عبارة عن فكرة مؤقتة يعتنقها معظم أفراد الجماعة نتيجة حادث مفاجئ مثل الفوز أو الهزيمة أو قرارات مفاجئة لمجالس إدارات الهيئات الرياضية وهذا الرأى يستمر لفترة مؤقتة وسرعان ما يتغير .

- **العوامل المؤثرة في تكوين الرأى العام :**

يكتسب الرأى العام قوته من خلال الأفراد ، وهؤلاء هم الذين تستهدف إقناعهم ، لذلك يجب علينا أن نفهم كيف تتكون الصورة فى مخيلة هذه الأفراد وما هى العوامل المؤثرة على تكوينها .

- **العوامل الشخصية :**

الإنسان بطبيعته حزمة تضم مُثل ، مبادئ ، أهداف حياتية ، خوف إحباط ، كراهية ، حب ، عادات ، تقاليد ، ومفردات هذه الحزمة تضع افتراضات الإنسان وأحكامه المسبقة ومن ثم سلوكه .

- **الثقافة :**

يتأثر الإنسان ببقية الناس تأثيراً كبيراً . فالإنسان لا يعيش منفرداً ، بل لابد أن يرتبط بالأسرة ورفاق اللعب والمدرسة والمكتبة والحي والشارع الذى يعيش فيه وكل هذه تمثل روافد تحدد فى النهاية شكل العلاقات الاجتماعية ومن خلال الوسط الثقافى والاجتماعى يحدد الإنسان نظرته للحياة ويحدد معاييره وقيمه وعاداته فالثقافة إذن ضرورية لفهم الإنسان كفرد وكمجموعة .

- **الأسرة :**

الأسرة هى الخلية الأساسية للمجتمع ، والصانع الأول لآراء الأفراد ووجهات نظرهم فى الحياة ، ويصعب كثيراً على الفرد أن يتخلص من تأثير الأسرة عليه ، ومن الغالب يأخذ الإنسان كثيراً من اتجاهات وقيم أبويه ونظرتهم للحياة .

- **الدين :**

الدين هو أكثر العوامل التى تجمع بين الأفراد أهمية وتأثيراً ، ولا يستطيع أحد أن ينكر التأثير القوى للدين على اتجاهات الأفراد وسلوكهم ، ولا يمكن لأي محاولة لتغيير الرأى العام أن تنجح إذا ما حاولت إنكار أثر الدين .

- **المدرسة :**

تلعب المدرسة دوراً هاماً فى تكوين الرأى العام باعتبارها صانعة المستقبل ولهذا تجذب المدرسة انتباه خبراء العلاقات العامة .

- **الطبقة الاقتصادية :**

يحدد مستوى دخل الفرد الطبقة الاقتصادية التى ينتمى إليها ، وتحدد هذه الطبقة الكثير من اتجاهات الفرد ، فالعامل الاقتصادى هو العامل الأساسى المحرك لهذه الاتجاهات .

- **الطبقة الاجتماعية :**

توجه الطبقة الاجتماعية اتجاهات الأفراد وعلينا أن نوضح علاقة دخل الفرد بطبقته الاجتماعية ، فالدخل العالى لا يعنى بالضرورة انتماء الفرد لطبقة اجتماعية عالية ، فالطبقة الاجتماعية تحدد حسب أصل العائلة ، التعليم، الوظيفة مستوى السكن ، مستوى الجيران ، وكل هذه المتغيرات تلعب دوراً هاماً فى تحديد وتغيير اتجاهات الأفراد .

ح ـ العلاقات العامة والجمهور :

إن العلاقات العامة تتعامل دائماً مع الجمهور وتسعى إلى كسب ثقة وتأييد هذا الجمهور فى صف المنظمة التى تقوم بخدمة هذا الجمهور.

ولذلك نجد أن برامج العلاقات العامة تتوجه أساساً فى أى مؤسسة إلى الجماهير المنتمية إليها كى يتعرفوا على سياستها وأعمالها من ناحية وتشبع رغبات هذه الجماهير واحتياجاتها الاتصالية وحل مشكلاتها مع المؤسسة من ناحية أخرى .

ويرى على عجوة أن الجمهور هو : " مجموعة الأفراد الذين يهتمون بالمنشأة أو يتأثرون بها أو الذين يمكن أن تؤثر آراؤهم فيها " .

ويعرفه محمد عصام المصرى على أنه : " مجموعة مترابطةأو متجانسة من الأفراد ، لها صفات خاصة تجعلهم على علاقة بمنشأة معينة تؤثر فيها وتتأثر بها " .

ويضيف محمد السمنودى ونبيل عبد المطلب أن الجمهور هو "جماعة من الناس تربطهم سوياً مصالح مشتركة ولهم خواص موحدة تجمع بينهم ويتفقون فيما

بينهم من حيث : الجنسية والسلالة . اللغة . الدين . الدخل . المكانة الاجتماعية . الثقافة . المكان الجغرافي " .

- أنواع الجمهور :

ويذكر أحمد محمد المصرى أن الجمهور يختلف من هيئة إلى هيئة او من مؤسسة إلى اخرى وان هناك العديد من انواع الجمهور ومنها:

1- الجمهور المثقف :

هو الجمهور الذى تعلم ووصل إلى درجة عالية من الثقافة والمعرفة ولديهم من الوسائل ما يجعلهم يناقشون ويجادلون لذلك نجد أن بعض أخصائى العلاقات العامة تأخذهم الرهبة والحرص عند تعاملهم مع هذا الجمهور وهذا أمراً ضرورياً فى التعامل مع هذه النوعية من الجمهور.

2- الجمهور العنيد :

هذا الجمهور ليس بالضرورة أن يكون ذكياً أو مثقفاً أو مدركاً ومع ذلك فهو يرفض كل ما يعرض عليه سواء عن اقتناع أو عدم اقتناع ويعتبر أن كل ما يقال إليه مرفوض . والتعامل مع هذا الجمهور صعب ويحتاج إلى الصبر فى إجراء الاتصال به .

3- الجمهور الذواق :

هو جمهور مرهف الحس متجاوب ويحترم من يتحدث إليه ، ومعلومات هذا الجمهور أكثر من غيره من الجماهير وأغلبية أفراده من المتعلمين القادرين على الاستيعاب والمناقشة والجدل ، ولهذا نجد أن مهمة أخصائى العلاقات العامة فى الاتصال بهذا الجمهور أكثر يُسراً ومرونة من ذلك الجمهور العنيد .

4- الجمهور الغامض :

هذا الجمهور لا يتأثر ولا ينفعل بسهولة وغالباً ما يكون هادئاً لا يكشف عن سر هدوءه أو بمعنى أخر هو جمهور منغلق كالباب الموصد أو الحائط الأصم وبالتالى فهو يحتاج إلى أخصائى علاقات عامة يتمتع بالحنكة والخبرة والهدوء حتى يصل إلى حقيقته ومنتهاه لأن الغموض فيه ليس بدائم ومستمر حيث أن طبيعة البشر تتغير من وقت لأخر حسب المؤثرات القوية عليه .

5- الجمهور الجاهل :

وهذا الجمهور من أصعب أنواع الجماهير اتصالاً لأنه قد لا يقرأ أو يكتب ومن الممكن أن يجيد القراءة والكتابة ولكن يفتقد إلى المعرفة وهذا الجمهور يجب الحرص فى الاتصال بهم لأنه له مفاهيمه وعاداته ومعتقداته التى تسيطر عليه .

6- الجمهور البسيط :

وهذا الجمهور لا يمكن وضعه على مستوى معين ، فهو يتكون بسهولة وينفض بسهولة ويتفاعل بسرعة ويهدأ بنفس الأسلوب ومن أمثلة هذا الجمهور : جمهور الأطفال الصغار وجمهور الكرة فى مصر وجمهور العمال العاديين .

ويشير أشرف صبحى نقلاً عن محمد محمد فضالى إلى أن الجمهور فى المؤسسات الرياضية له خصائص معينة ، فيوجد الجمهور المثقف والجمهور الغامض والجمهور الجاهل والجمهور الذواق والجمهور البسيط وكلها نماذج توجد فى الجماهير الرياضية فعلى أخصائى العلاقات العامة أن يدرس ويدقق فى معرفة الجمهور من جميع الجوانب حتى يكون تعرفه على هذا الجمهور دقيقاً وواعياً لكل مكوناته واتجاهاته وصفاته .

ونرى أن التربية الرياضية تخاطب كافة فئات المجتمع خاصا فإن الهيئات الرياضية تتعامل مع مختلف أنواع الجماهير فممارسة الرياضة مقصد للمثقف وغير المثقف والعنيد والذواق لذلك كان لزاماً على العاملين بالعلاقات العامة أن يدرسوا أولاً طبيعة الجمهور المتعامل معه ثم بعد ذلك يحدد نوعية الرسالة المطلوب توصيلها ثم بعد ذلك اختيار الوسيلة المناسبة لإحداث هذا الاتصال مع هذا الجمهور.

ط ـ العلاقات العامة وإدارة الأزمات :

ما أشبه حياة المنظمات بحياة الإنسان ، فقد تمضى الحياة بالإنسان وهو سعيد ينجز طموحاته ويحقق أهدافه وتصادف خطواته المزيد من النجاح ويحوز على الكسب المادى والمعنوى ولكن الحياة لا يمكن أن تكون نجاحاً ورخاءً على الدوام ففى ذروة النجاح قد تصادف الإنسان عثرة أو تواجهه كبوة تعكر صفو حياته ، وحال المنظمات والهيئات كذلك ، فقد تنجح المنظمة وتتفوق على مثيلاتها من المنظمات وفجأة قد تخرج الأحداث عن سيرها المعتاد لتواجه المنظمة واقعاً جديداً أو حالة طارئة أو موقفاً استثنائياً فيما يمكن تسميته بالأزمة .

لذلك يحظى موضوع إدارة الأزمات باهتمام كبير من الباحثين فى مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ، كما يلقى اهتماماً متزايداً من علماء الاتصال حيث يعتبر الاتصال عنصراً أساسياً لا غنى عنه فى إدارة الأزمات المختلفة التى قد تتعرض لها المنظمات وذلك لمساهمته فى نجاح إدارة الأزمة من خلال المعالجة الإعلامية المناسبة لأحداثها .

خاصة وأن الأزمة مشكلة إدارية لكنها سرعان ما تتحول إلى حدث إعلامى حيث تهتم وسائل الإعلام بنقل أخبارها وهو ما يعرف بالرؤية الجماهيرية لأعمال المنظمة وهذا ما يتطلب الاهتمام بالجوانب الاتصالية والإعلامية إلى جانب الجوانب الإدارية فى التعامل مع الأزمات المختلفة التى قد تتعرض لها بهدف التقليل من تأثيراتها السلبية إلى أقل قدر ممكن .

ولما كانت المنظمات تعتمد اعتماداً أساسياً على جهاز العلاقات العامة فى نقل المعلومات على المستويين الداخلى والخارجى للمنظمة وارتدادها العكسى بما يسمح بمعرفة آراء واتجاهات الجماهير وردود أفعالها وذلك من خلال وسائل الإعلام وطرق الاتصال الأخرى بالجماهير فإن هذا يلقى عبئاً متزايداً على جهاز العلاقات العامة المسئول عن الاتصال فى ظل ظروف الأزمة .

والأزمة فى مفهومها البسيط أنها عبارة عن موقف عصيب يتصف بأنه خطر داهم وتهديد مباشر لكيان المواطن أو المجتمع أو المنظمة كما أنه موقف يتطلب التدخل الفورى والمواجهة المحسوبة فى ضوء عنصر الوقت والإلحاح على الحد من تفاخم الأزمة .

ويعرفها محمد رشاد الحملاوى على أنها "عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التى تقوم عليها المؤسسة".

ويعرفها محسن الخضيرى على أنها " لحظة حرجة حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإدارى الذى أصيب بها ، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار

وتجعله فى حيرة بالغة لا يدرى أي قرار يتخذ ، كل ذلك فى دائرة مليئة بعدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج " .

على حين تعد الأزمة لدى الأمير محمد على أنها : " نقطة تحول غير عادية وحدث مفاجئ فى حياة المنظمة يفقدها التوازن ويوقف تصرفاتها الطبيعية ويصعب التكهن به وبأبعاده المتشابكة " .

وتعرفها عائدة منجى :" بأنها حدث مفاجئ يتسبب عند وقوعه فى خسائر بشرية أو مادية بالنسبة لجماعة من الناس مما يؤدى إلى درجة من التوتر فى النسيج الاجتماعى لهذه الجماعة " .

يضيف إبراهيم العيسوى أن الأزمة حدث يقع فجأة دون توقع أو يكون توقعه قد تم قبل وقوعه بوقت قصير جداً ، الأمر الذى لا يسمح باتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهته كما أنه يتسبب فى وقوع خسائر مالية أو مادية أو بشرية أو نفسية كما يتسبب فى خلق مشكلات جديدة لا تملك المؤسسة الخبرة اللازمة لمواجهتها .

- **تصنيف الأزمات :**

تتعدد أنواع الأزمات وتختلف إلا أنه ممكن تصنيفها وفقاً لعدة أسس .

- **تصنيف الأزمات من حيث معدل تكرارها :**
  - أزمات ذات طابع دورى متكرر الحدوث .
  - أزمات ذات طابع فجائى عشوائى غير متكرر.
- **تصنيف الأزمات من حيث شدتها :**
  - أزمات عنيفة جامحة ساحقة يصعب مواجهتها .
  - أزمات خفيفة تسهل مواجهتها .

- **تصنيف الأزمات من حيث عمق الأزمة :**
  - أزمات سطحية غير عميقة هامشية التأثير.
  - أزمات عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية التأثير.
- **تصنيف الأزمات من حيث موضوع أو محور الأزمة :**
  - أزمة مادية .
  - أزمة معنوية .
  - أزمة تجمع بين المادية والمعنوية .
- **مراحل الأزمة :**

يذكر عثمان محمد العربى أن للأزمة ثلاث مراحل رئيسية :

1- مرحلة ما قبل الأزمة (الاستعداد).

2- مرحلة انفجار الأزمة (المواجهة).

3- مرحلة ما بعد الأزمة (إعادة التوازن) .

- **أدوات الاتصال في الأزمات الرياضية :**

هناك العديد من الأدوات التى يمكن الاعتماد عليها واستخدامها بنجاح أثناء الأزمة الرياضية منها :

- **البيانات الصحفية :**

حيث تصدر الجهة الإدارية المعنية عدة بيانات صحفية تتسم بالصدق والأمانة حول ما هو قائم خلال الأزمة ويتطور الوضع بعد ذلك .

- **البرامج التليفزيونية :**

أحياناً يتطلب الأمر عرض خلاصة عن الأزمة فى التليفزيون بحيث أن يكون مقدم برنامج الأزمة واعياً ودارساً للأزمة ويفضل أن يكون واحداً من فريق

إدارة الأزمة . ويجب أن يكون مدرباً على مواجهة الكاميرا ولديه قدراً كبيراً من الحقائق والمعلومات عن هذه الأزمة .

- **المؤتمرات الصحفية :**

يجب الدعوة إلى عقد مؤتمر صحفى أو أكثر لتزويد وسائل الإعلام بالبيانات الموثوق منها وأيضاً إعطائهم بعض الوثائق والمستندات والصور والملخصات حول أحداث الأزمة ويجب أن يشارك فى الإعداد للمؤتمرات الصحفية مجموعة من المدربين على التعامل مع رجال الإعلام فى مثل هذه الأمور .

- **مركز المعلومات والبيانات :**

من المهم قيام إدارة الأزمة بتوفير مركز للمعلومات والبيانات يكون فى مكان يسهل الاتصال به ويكون كذلك مزوداً بالحديث من أدوات معالجة وتشغيل وتصنيف وتلخيص البيانات والمعلومات .

- **مخاطبة الجماهير :**

يجب أن يسلم بأنه من حق المواطن أن يعرف الحقائق أولاً بأول وخاصة فى العصر الحديث والذى أصبحت فيه وسائل الاتصال المرئية والمسموعة تنقل لنا الأحداث من كل أرجاء العالم وفى نفس الوقت يجب أن نقدر دور السلطات المسئولة عن الأخبار والإعلام عن الأزمة الجماهيرية .

ك - أخصائى العلاقات العامة :

شهدت الآونة الأخيرة تطوراً ملحوظاً فى مجال العلاقات العامة بشكل جعل من هذا النشاط نشاطاً لا يمكن الاستغناء عنه فى المنشأة الحديثة وقد يتطلب ذلك وجود كوادر بشرية لديها الاستعداد وتملك الخبرة والعلم اللازمان لممارسة تلك الأنشطة على أكمل وجه وبأعلى كفاءة ممكنة وتتوفر فيها الشروط

والمواصفات التى تجعلها صالحة لتفهم الاتجاهات والتطورات التى تحدث فى الرأى العام .

وعلى الرغم من أنه لا يوجد بين البشر أخصائى العلاقات العامة المثالى لأنه لا يمكن لأى شخص أن تكون لديه جميع السمات المثالية لسبب بسيط هو أنه كائن بشرى تحكمه التجربة والبنية ومع ذلك يمكن أن نضع معايير وأسس تمكن من اختيار أخصائى أو ممارس العلاقات العامة الناجح .

خطوات الأسلوب العلمى فى اختيار العاملين فى إدارات العلاقات العامة:

ولقد حدد محمد منير حجاب وسحر وهبى خطوات الأسلوب العلمى فى اختيار العاملين فى إدارات العلاقات العامة فيما يلى :

- تحليل وظائف العلاقات العامة وتحديد المهارات والاستعدادات والمؤهلات الواجب توافرها فى الفرد الذى يستطيع القيام بها .
- تحليل الأفراد المتقدمين لتحديد مهاراتهم واستعدادتهم وقدراتهم ومعرفة مؤهلاتهم .
- المماثلة بين مقتضيات وظائف إدارة العلاقات العامة وخصائص الأفراد المتقدمين بحيث يرشح كل فرد منهم لممارسة النشاط الذى يتلاءم مع مهاراته وقدراته واستعدادته ومؤهلاته .

ولقد حدد على عجوة الصفات الأساسية التى ينبغى توافرها فى أخصائى العلاقات العامة أيا كان مجال عمل المؤسسة فى صفتين أساسيتين وهما الشخصية المحبوبة ، القدرة على الاتصال بالجماهير ولكى نتحقق من توافر الصفة

الأولى وهى الشخصية المحبوبة لابد ان نتاكد من تواجد الخصائص التالية :

1- الجاذبية :

وإن كان من الصعب تحديد هذه الصفة تحديداً دقيقاً إلا أنه من السهل أن نشعر بها ونراها فى معاملاتنا مع الغير ومن مظاهر هذه الصفة : سماحة الوجه ورقة الحديث وتناسب القوام وحسن الهندام .

2- الإحساس العام :

أن يكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير أو نشانه عنهم وأن يعرف متى يتكلم ومتى يصمت ومتى يدافع ومتى يهاجم .

3- حب الإطلاع:

لابد أن تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة فى أن يعرف عناصر الأحداث ماذا ولماذا ومتى وكيف وأين ومن فبدون ذلك لن يحصل على الحقائق ولن يكون قادراً على تفسير الأحداث .

4 - اللباقة :

يتوقف نجاح رجل العلاقات العامة على مدى تأثيره فى تفكير الأخرين وهذا يتطلب قدراً من الدقة والكياسة . فالغلظة دائماً تولد الاستياء لكن الفصاحة واللباقة هما أساس التفاهم والتعاون.

5- الاتزان :

يتضمن نشاط العلاقات العامة الاتصال بالأفراد والجماعات ومن أهداف هذا الاتصال تحقق التفاهم وكسب التأييد وخلق انطباع طيب عند جماهير المؤسسة والاتزان هو أحد مكونات هذا الانطباع فهو يساعد رجل العلاقات العامة

على مواجهة المشكلات فى هدوء واتخاذ القرارات الحكيمة التى تؤدى إلى التغلب عليها .

6- الاهتمام بالآخرين :

لابد أن يكون القائم بوظيفة أخصائى العلاقات العامة محباً للآخرين مقبلاً عليهم لكى يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم .

7- الموضوعية :

وهى القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتعرف على العيوب حتى وإن كان مصدرها الشخص نفسه وعدم التحيز لأى فريق على حساب الآخر .

8- الحماس :

العلاقات العامة عملية مستمرة لبيع الأفكار للآخرين والتأثير فيهم وما لم يكن البائع متحمساً لما يبيع فأولى بالمشترى أن يزهد فى الشراء منه .

9- الاستمالة :

لابد لرجل العلاقات العامة أن يكون قادراً على استمالة الغير للأفكار التى يعبر عنها .

10- الاستقامة :

لابد لرجل العلاقات العامة أن يكون مهذباً مخلصاً لوظيفته لأن نجاحه رهن بثقة الناس فيه .

11- الخيال الخصب :

العلاقات العامة وظيفة خلاقه تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات والتغلب على الآراء المعارضة لذلك يجب على رجل العلاقات العامة أن يتمتع بخيال خصب حتى يستطيع وضع الحلول المناسبة للمشكلات المطروحة .

12- النشاط :

يجب على رجل العلاقات العامة أن يكون قادراً على العطاء بجهد وافر وكبير خاصة وأن العلاقات العامة عبارة عن عمل دائم وأنشطة متعددة ومن الخطأ أن يستكين رجال العلاقات العامة إلى مكتب أنيق يعمل من خلف ستائره .

أما الصفة الثانية وهي القدرة الاتصالية وتتمثل في المهارات التالية :

1- مهارات القراءة وهي مهمة لسببين :

- يجب أن يعرف اللغة تماماً حتى يكون قادراً على استعمال الكلمات والعبارات التي تعبر عن أفكاره .
- الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة أو الخطية سواء كانت عامة أو خاصة وفهم ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات مؤثرة على المؤسسة .

2- الكتابة :

القدرة على الكتابة من أهم الخصائص التي ينبغي أن تتوفر في المشتغلين في العلاقات العامة وليس معنى ذلك الارتفاع بهم إلى مستوى الأدب الرفيع وإنما المقصود الكتابة الواضحة الخالية من المصطلحات المعقدة والكلمات الغريبة

والكتابة وظيفتها نقل الأفكار والمعلومات والأحداث وأى شئ يعوق هذا النقل مرفوض فى العلاقات العامة .

3- الاستماع :

تتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وكذلك فهمه والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة سواء كان ذلك فى استطلاع للآراء أو توجيه للمناقشة فرجل العلاقات العامة هو الذى يراقب الناس وهو يستمع إليهم .

4- التخاطب :

وتعنى الحديث الجذاب المنطقى المفهوم لنقل أفكار المتحدث والتأثير فى آراء المستمعين سواء كانوا جمهوراً كبيراً أو جماعة صغيرة أو أفراد قلائل .

ويذكر على الباز أنه ينبغى أن يتوفر فى القائمين بالعلاقات العامة عدة خصائص منها :

1- الإقتناع أساساً برسالة العلاقات العامة وأهميتها .

2- الدراسة المتخصصة لعملية العلاقات العامة ومتطلبات ذلك من العلوم الاجتماعية المرتبطة مثل علوم النفس والاجتماع والإحصاء والإعلام .

3- المواهب الشخصية التى تؤدى إلى حسن تطبيق أنشطة العلاقات العامة مثل الحماس والصبر والنشاط وسعة الصدر والمرح وقوة الإقناع والصراحة وعدم التردد .

4- القدرة على القيادة .

5- القدرة على التعامل مع الآخرين وتفهم ظروفهم وتحليل شخصياتهم .

6- الشجاعة فى مواجهة المواقف المختلفة وتحمل المسئولية .

وتضيف كاريمان فريد وسلوى العوادلى أن العوامل الأساسية التى يتم على أساسها الاختيار بين المتقدمين للعمل فى مجال العلاقات العامة هى :

1-المظهر الشخصى .
2- إجادة اللغات.
3-السمات الشخصية .
4- اللباقة فى الحديث.
5-التخصص العلمى .
6- الثقافة العامة.
7-إجادة الحاسب الآلى .
8- القدرات الابتكارية .

ويقسم عادل حسن سيد شروط ومواصفات العاملين بالعلاقات العامة إلى :

أولاً : شروط ومواصفات نظرية :

1- القدرة على الإقناع وكسب ثقة الآخرين .
2- التمتع بشخصية جذابة .
3- امتلاك دهن صافية .
4- الإحساس العاطفى .
5- القدرة على التفكير المنطقى .
6- القدرة على التصور والتخيل .
7- سرعة البديهة .

ثانياً : شروط ومواصفات مكتسبة :

○ من حيث الناحية المظهرية :

1- حسن المظهر.
2- اللباقة وطلاقة اللسان .

- **من حيث النواحى السلوكية**

1- التمتع بروح المبادرة فى بناء وإقامة العلاقات مع الأفراد .

2- الدقة فى ممارسة الأعمال والاهتمام بالتفاصيل .

3- الاتزان فى مواجهة الأحداث والمواقف المختلفة .

- **من حيث النواحى التعليمية :**

1- أن يكون على دراية كبيرة بالمعلومات المتخصصة فى الاتصال من حيث الأدوات الفنية والأساليب المناسبة فى الاستخدام .

2- الإحساس بالأخبار الهامة وانتقائها .

3- الإلمام بلغة أجنبية واحدة على الأقل .

4- القدرة على تنظيم العمل .

5- القدرة على حل المشكلات .

6- المهارات فى تحليل الرأى العام .

7- القدرة على استخدام الحاسب الآلى .

- **من حيث النواحى الأخلاقية :**

1- الصدق فى نقل المعلومات .

2- العدالة فى التعامل مع كل فئات الجمهور.

3- النزاهة فى التصرفات .

وتذكر نهاد العربى نقلاً عن إبراهيم إمام ، وسيد محمد حسين أن الشروط الواجب توافرها فى ممارس العلاقات العامة تتمثل فيما يلى :

- **الصفات الشخصية :**

1- حسن المظهر. 2-الاهتمام بالآخرين .

3-الجاذبية والاتزان . 4-الموضوعية والحماس.

- **المهارات الاتصالية :**

1-الإحساس العام .
2- القدرة على التخاطب.
3- الاستماع .
4- الصدق وحب الإطلاع.
5- الكتابة .

- **الخلفية العلمية :**

يجب أن يكون ممارس العلاقات العامة لديه خلفية علمية للعلوم التالية :

1-العلاقات العامة
2- الإحصاء
3-الاقتصاد
4- التاريخ
5-علم النفس
6- مناهج البحث
7-علم الاجتماع
8- الإدارة
9-السياسة
10- علم الدلالة .
11- اللغة الأجنبية .

من خلال ما سبق نستخلص أن وظيفة أخصائى العلاقات العامة بالهيئات الرياضية وظيفة لها احتياجات ومتطلبات خاصة فى الشخص القائم بأنشطتها فلابد أن تتوفر فيه بعض الصفات والقدرات الخاصة التى تجعله قادراً على القيام بعمله على أكمل وجه ونقسم احتياجات وظيفة أخصائى العلاقات العامة بالهيئات الرياضية إلى :

- **الصفات الشخصية والبدنية :**

1- سماحة الوجه
2- رقة الحديث
3-حسن المظهر
4- اعتدال القامة
5-الحماس والنشاط

6- اللياقة البدنية

7-التمتع بصحة جيدة

8- التمتع بالأخلاق الحميدة

9-قوة التحمل

- 10الصفات النفسية والاجتماعية :

1-القدرة على الإقناع

2- القدرة على إقامة علاقات

3-القدرة على فهم الآخرين

4- القدرة على تقدير المواقف

5-القدرة على تحمل المسئولية

6- الإحساس بالآخرين

7-التعاون مع الزملاء

8- القدرة على استشارة الأفراد

9-تقبل النقد بصدر رحب

10- التفاؤل

11-الثقة بالنفس

12- عدم التردد

13- الاعتماد على النفس

14- القدرة على ضبط الانفعالات

15-القدرة على القيادة

- القدرات العقلية والمهارات الإبداعية :

1-قوة الملاحظة

2- الذكاء وحسن التصرف

3-القدرة على الحكم الصائب على الأمور

4- القدرة على التفكير الواعى

5-الاتزان العقلى

6- القدرة على إدراك المواقف

7-القدرة على اتخاذ القرار

8- حب الإطلاع

9-الخيال الخصب

10- اللباقة فى الحديث

11-القدرة على الإلقاء

12- القدرة على الاستماع الجيد

13- التعرف على فنون الطباعة

14- التعرف على فنون الجرافيك

- صفات خاصة بالمستوى العلمى :

يجب على أخصائى العلاقات العامة بالهيئات الرياضية أن يكون ملماً بما يلى :

1-مهارات وأساليب الاتصال　　2- علم النفس العام

3-علم النفس الرياضى　　4- علم الاجتماع العام

5-علم الاجتماع الرياضى　　6- الإعلام الرياضى

7-التسويق الرياضى　　8- أساليب البحث العلمى

9-علم الإدارة الرياضية　　10- علوم الحاسب الآلى

11- اللغة الأجنبية (تحدث . استماع . قراءة . كتابة)

12- اللغة العربية (قراءة جيدة . كتابة جيدة)

13-الثقافة الرياضية　　14- الثقافة العامة

(3) الهيئات الرياضية :

إن الفلسفة العامة التى حددتها الدولة للهيئات الرياضية جعلتها ترتبط بالأهداف الخدمية أكثر من الأهداف الربحية . وعلى هذا فهناك قسمين أساسيين للهيئات الرياضية فى مصر :

أولاً . هيئات حكومية

ثانياً . هيئات أهلية

أولاً : الهيئات الحكومية :

وهى أجهزة تنشئها الدولة ضمن هيكل الجهاز الحكومى بمستوياته المختلفة داخل الوزارات أو المؤسسات المعنية بالنشاط الرياضى كجزء من مسئولياتها المحددة فى قرارات إنشائها ويتولى العمل فى هذه الأجهزة الحكومية موظفون عموميون يخضعون لنظم وقوانين العمل فى الجهاز الحكومى للدولة سواء من حيث المؤهل أو الخبرة أو نظم المرتبات أو الترقى .

والهدف من اهتمام الدولة بإنشاء هذه الأجهزة والهيئات الحكومية الرياضية هو قيام هذه الأجهزة بتنفيذ سياسة الدولة ومسئولياتها تجاه الشباب فى مجال التربية الرياضية والنشاط الرياضى .

ويصنف فاروق مصطفى الهيئات الحكومية من خلال مستويين :

المستوى الأول :

وتهتم الهيئة الرياضية فى هذا المستوى برسم السياسة العامة واعتماد الميزانية اللازمة لتنفيذ ونشر برامج التربية الرياضية والنشاط الرياضى على مستوى الدولة بالإضافة إلى مستوى الإشراف والمتابعة والتقويم اللازم لهذه السياسات والبرامج التى يتم تنفيذها عن طريق الأجهزة الحكومية التنفيذية أو الهيئات الأهلية المختلفة ومن أمثلة هذا المستوى هو المجلس الأعلى للشباب والرياضة (سابقاً) وزارة الشباب حالياً .

المستوى الثانى :

ويتمثل فى العديد من الأجهزة الرياضية والمؤسسات المتخصصة التى تتولى مسئولية نشر البرامج الرياضية المختلفة فى قطاعات محددة من قطاعات الشباب فى إطار السياسة العامة للدولة والميزانيات لكل منها ومن أمثلة هذه الهيئات والمؤسسات :(إدارات التربية الرياضية فى وزارات التربية والتعليم وفروعها ومدارسها المختلفة وإدارات الشباب والرياضة بالجامعات والمعاهد العليا وإدارات الشباب والرياضة فى المؤسسات والشركات الصناعية والتجارية والحكومية .

ثانياً : الهيئات الأهلية :

هى هيئات تقوم بجهود أهلية غير حكومية وتتمثل فى كل جماعة ذات تنظيم مستمر تتألف من عدة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين . ولا تستهدف

الكسب المادى ويكون الغرض منها تحقيق الرعاية للشباب وإتاحة الظروف المناسبة لتنمية ملكاتهم ، ويدير هذه الهيئات مجالس إدارات يتم انتخاب أعضائها بالانتخاب الحر المباشر من بين مجموع الأعضاء العاملين والمسددين لاشتراكها والذين يمثلون الجمعية العمومية لها ومن أمثلة هذه الهيئات :

(النادى الرياضى . الاتحاد الرياضى . اللجنة الأولمبية المصرية . مراكز الشباب . اتحادات وجمعيات الأنشطة الشبابية).

ولقد اختارنا وزارة الشباب (المجلس الأعلى للشباب والرياضة سابقاً) من بين الهيئات الحكومية والاتحادات الرياضية واللجنة الأولمبية المصرية من بين الهيئات الأهلية كهيئات رياضية لتطبيق وإجراء هدف الدراسة عليهم .

أ- وزارة الشباب :

لقد كانت وزارة الشباب " المجلس الأعلى للشباب والرياضة سابقاً " عبارة عن لجنة رياضية عليا وذلك فى عام 1954 وأجتمعت هذه اللجنة فى سبتمبر من نفس العام لدراسة مشروع إنشاء المجلس الأعلى للشباب ثم قرار مجلس الوزراء المصرى عام 1955 بإنشاء مجلس أعلى لرعاية الشباب والتربية الرياضية يهدف إلى ،

- رسم السياسة العامة لرعاية الشباب والتربية الرياضية .
- القيام بكافة البحوث والتقويم والإحصاء فيما يختص بتنسيق وتنفيذ هذه السياسات .
- تمثيل الهيئات الحكومية والأهلية الكبرى التى تعمل فى ميدان خدمة الشباب من خلال ممثلين لهذه الهيئة .

وفى عام 1957 صدر القانون رقم 197 بإنشاء المجلس الأعلى لرعاية الشباب كهيئة مستقلة لها الشخصية الاعتبارية وتتبع لرئيس مجلس الوزراء .

وقد أصبح المجلس الأعلى هيئة حكومية مستقلة وليست لجنة من لجان المجلس الدائم للخدمات مما أدى إلى إعطاء هذا المجلس سيادة قراراته ونفوذه لتحقيق الأهداف الكبرى التى وضع من أجلها ومنذ ذلك الحين حدثت تغيرات وتطورات عديدة فى تشكيل المجلس الأعلى لرعاية الشباب وعلاقته بالأجهزة والهيئات الخاصة للشباب وكانت أهم هذه التطورات فى الفترة من مارس 1965 إلى سبتمبر 1967 ثم فى الفترة من مارس 1969 حتى آخر 1972 حيث تحول المجلس إلى وزارة للشباب مسئولة مسئولية مباشرة عن جميع العاملين فى هذه الأجهزة . هذا بالإضافة إلى مسئوليتها الإشرافية المباشرة إزاء الهيئات الأهلية للشباب والرياضة ثم صدور قرار السيد رئيس الجمهورية رقم 750 لسنة 1980 بإنشاء المجلس الأعلى للشباب والرياضة ثم القرار الجمهورى رقم 859 لسنة 1981 بتعديل بعض أحكام القرار رقم 417 لسنة 1977.

وأخيراً وبعد التغيير الوزارى قامت حكومة الأستاذ الدكتور / عاطف عبيد رئيس مجلس الوزراء بإعادة المجلس الأعلى للشباب والرياضة إلى سابقه بمسمى وزارة الشباب مما أتاح الفرصة لهذه الهيئة الكبرى أن تكون عضواً فى مجلس الوزراء ممثلة فى مقعد وزيراً مما يزيد من قوة هذه الهيئة فى تحقيق أكبر قدر من الأهداف التى تخدم شباب مصر فى المجالات المختلفة .

وتتكون وزارة الشباب من تنظيم بنائى هرمى يحتل قمته مكتب الوزير والمكتب الفنى وقطاعات الأجهزة التابعة للوزير ، وكما يوضحها قانون الهيئات الرياضية هي :

- جهاز الرياضة
- جهاز الشباب
- قطاع الطلائع
- قطاع إعداد القادة
- قطاع الرياضة للجميع
- قطاع الشئون المالية والإدارية.

وتقوم وزارة الشباب بمباشرة الاختصاصات الآتية :

- رسم السياسة العامة لرعاية النشء والشباب فى مراحل نموه المتتالية ومختلف قطاعاته لكلا الجنسين ووضع الخطوات اللازمة لتنفيذ هذه السياسات .
- وضع الخطط والبرامج والمشروعات الداخلة فى نطاق السياسة العامة المشار إليها سابقاً ومباشرة تنفيذ المشروعات ذات المستوى القومى والمشروعات التجريبية الجديدة وعلى الأخص ما يتعلق بتوفير وإعداد وتنمية القادة والإشراف على تنظيم العروض والمهرجانات والاحتفالات وتنظيم المسابقات فى مختلف المناسبات الدينية والقومية .
- تقدير التمويل اللازم لتنفيذ وتنمية خطط ومشروعات وبرامج رعاية النشء والشباب والرياضة بالمستويات القومية والمركزية والمحلية ، ووضع المعايير اللازمة لترشيد الأنفاق وتقييم العائد منه فى ضوء الأولويات المرتبطة بالأهداف .
- وضع سياسة تمثيل مصر فى الخارج فى مجالات أنشطة النشئ والشباب والرياضة وتنظيم سفر النشئ والشباب والرياضيين والعاملين للخارج تنفيذاً

لهذه السياسة وتنظيم وتنمية علاقة النشئ والشباب الخارجية ورعاية المبعوثين فى هذه المجالات .

- متابعة وتقييم ما يتقرر تنفيذه من خطط ومشروعات وبرامج وخدمات رياضية وشبابية على جميع المستويات بالتعاون مع الأجهزة والهيئات المعنية والقومية والمركزية والمحلية والحكومية والأهلية .
- تنظيم الجوائز والحوافز وغيرها من وسائل التشجيع المادية والأدبية للنشئ والشباب فى مجال اختصاص الوزارة .
- الموافقة على قبول الإعانات والهبات والتبرعات والمساعدات المالية التى تقدم للوزارة من الأشخاص أو الجهات والهيئات المصرية أو الأجنبية الدولية .
- اقتراح التشريعات للنشئ والشباب والرياضة .

من خلال ما سبق نرى أن وزارة الشباب هى وزارة مستقلة لها صلاحيتها كوزارة وسياستها الخاصة وهى المسئولة عن كافة الأنشطة والممارسات الشبابية وكذلك كافة النواحى الرياضية داخل جمهورية مصر العربية .

ب- اللجنة الأولمبية :

تم تأسيس اللجنة الأولمبية المصرية والاعتراف بها وقبولها عضواً فى اللجنة الأوليمبية الدولية عام 1910 محتلة رقم (14) فى ترتيب الدول من حيث التأسيس والاعتراف .

وهى هيئة رياضية تتكون من اتحادات اللعبات الرياضية القائمة على أن تكون اللعبات التى تديرها هذه الاتحادات مدرجة فى البرنامج الأولمبى وذلك بغية تنظيم النشاط الرياضى الأولمبى فى جمهورية مصر العربية وتنسيق هذا النشاط

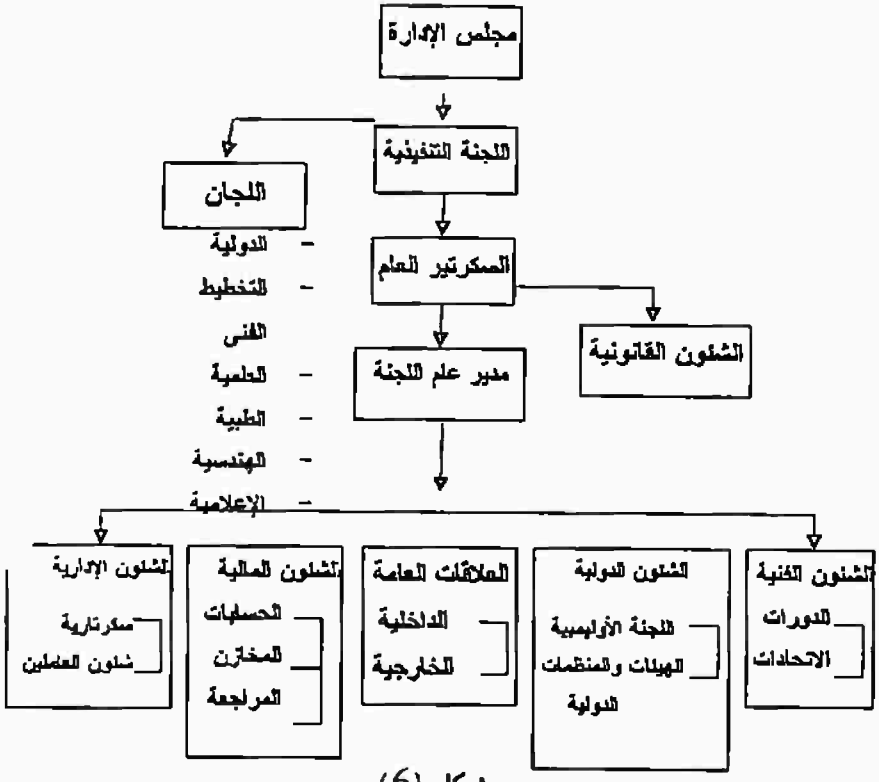
بين مختلف الاتحادات فى حدود السياسة العامة التى تضعها الجهة الإدارية المركزية وهى وحدها التى تمثل مصر فى الدورات الأوليمبية والعالمية والقارية سواء أقيمت داخل مصر أو خارجها . ويحدد النظام الأساسى للجنة الأولمبية الذى يعتمده الوزير المختص شروط العضوية وحقوق وواجبات الهيئات الأعضاء وكيفية تشكيل مجلس الإدارة بالانتخاب وعدد أعضائه وطريقة انتخابهم وإنهاء عضويتهم وغيرها من الإجراءات التنظيمية الأخرى مع مراعاة القواعد المقررة من اللجنة الأولمبية الدولية .

وقد حدد القانون مدة مجلس إدارة اللجنة الأوليمبية أربع سنوات على أن يجرى انتخاب أعضاء مجلس إدارتها فى أول جمعية عمومية عقب كل دورة أوليمبية سواء أقيمت هذه الدورة أو لم تقام، اشتركت فيها مصر أو لم تشترك .

اختصاصات اللجنة الأوليمبية :

- رعاية الحركة الأوليمبية فى جمهورية مصر العربية والمحافظة على القواعد والمبادئ الأوليمبية وحماية الهواة .
- تنظيم الدورات واللقاءات الأولمبية والعالمية والقارية والإقليمية إذا ما تقرر إقامتها فى جمهورية مصر العربية وذلك طبقاً للقواعد والنظم الأوليمبية الدولية .
- الإشراف على إعداد الفرق التى تقرر اللجنة اشتراكها فى الدورات الأولمبية والعالمية والقارية واختيار ممثلى الجمهورية فى هذه الدورات طبقاً للقواعد والأنظمة المقررة فى اللجنة الأوليمبية الدولية ولجان الدورات العالمية والإقليمية واقتراح تمثيل الاتحادات فى الاشتراك فى المؤتمرات والاجتماعات الدولية أو العالمية أو القارية واعتمادها من الجهة الإدارية المركزية .

- الاشتراك مع الاتحادات الرياضية الأوليمبية فى وضع برامجها الخاصة بالمقابلات مع الفرق الأجنبية سواء داخل الجمهورية أو خارجها .
- الأذن باستعمال اسم اللجنة والشارة الأولمبية وفقاً للأوضاع والشروط التى تحددها .



شكل (6)

الهيكل التنظيمى للجنة الأوليمبية المصرية

ج- الاتحاد الرياضى :

هو هيئة رياضية لها شخصية اعتبارية مستقلة وتعتبر من الهيئات الخاصة ذات النفع العام ومقرها القاهرة ويهدف الاتحاد الرياضى إلى نشر اللعبة التى يديرها والارتقاء بمستواها وتنظيم وتنسيق النشاط بين أعضائه .

ويتكون الاتحاد الرياضى من الأندية الرياضية ومراكز الشباب التى توافق على انضمامها الجهة الإدارية المختصة وكذلك الهيئات الرياضية التى لها نشاط فى اللعبة التى يديرها الاتحاد .

ويتكون المكتب التنفيذى للاتحاد من :

- نائب الرئيس (رئيساً)
- سكرتير عام (سكرتيراً)
- أمين الصندوق (عضواً)
- عضوان ينتخبهم مجلس الإدارة من بين أعضائه .

ويحضر المدير التنفيذى الاجتماعات دون أن يكون له حق التصويت .

- **اختصاصات الاتحاد الرياضى:**

ويباشر الاتحاد نشاطه فى إطار السياسة العامة للدولة والتخطيط التى تضعه وزارة الشباب ويمارس الاختصاصات الآتية :

- وضع السياسة العامة التى تحقق نشر اللعبة فى جمهورية مصر العربية والارتقاء بمستواها .

- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحريم تعاطى المنشطات وإصدار التعليمات المشددة بهذا الخصوص وتوقيع الجزاء المنصوص عليه فى القواعد الصادرة عن الاتحاد الدولى للعبة فى حالة المخالفة .
- إدارة شئون اللعبة من جميع النواحى الفنية والمالية والتنظيمية ووضع البرامج التى تشترك فيها الهيئات الرياضية الأعضاء والإشراف على تنفيذ هذه البرامج .
- وضع الأسس والمبادئ لتنظيم شئون التدريب وكذلك الشروط والمواصفات التى يجب توافرها فى المدربين اللذين يتولون تنفيذ برامج التدريب سواء للفرق الأهلية أو فرق الهيئات الرياضية الأعضاء بالاشتراك مع اللجنة الأولمبية المصرية ونقابة المهن الرياضية فى جمهورية مصر العربية .
- المحافظة على القواعد والمبادئ الدولية للعبة وحماية الهواية والنظم الخاصة بها وتنظيم الاحتراف فى حدود القواعد التى يضعها الاتحاد الدولى .
- تنظيم البطولات والمسابقات ووضع القواعد والمبادئ الخاصة لهذا التنظيم .
- إعداد الفرق الأهلية التى تمثل جمهورية مصر العربية فى الدورات والبطولات الأوليمبية والعالمية .
- تنظيم البحوث والدراسات المختلفة وعقد المؤتمرات لبحث أمور اللعبة ومشكلاتها .
- الأذن للهيئات الأعضاء بمقابلة فرقها مع الفرق الأجنبية فى المباريات التى تقام داخل أو خارج الجمهورية والإشراف على تنظيم هذه المباريات

إذا أقيمت فى جمهورية مصر العربية وذلك بعد موافقة اللجنة الأوليمبية بالنسبة للاتحادات الأولمبية واعتماد الجهة الإدارية المختصة .

- تنسيق الجهود بين مختلف الهيئات الأعضاء وبصفة خاصة البرامج الخاصة بمقابلة الفرق الأجنبية سواء داخل الجمهورية أو خارجها .
- تقديم النصح أو المشورة للهيئات الأعضاء والعمل على تسوية ما قد ينشأ بينهم من خلاف وذلك فى ضوء القوانين واللوائح المعمول بها من قبل الاتحاد وفى إطار السياسة العامة لوزارة الشباب .
- وضع اللوائح الخاصة بانتقالات اللاعبين بالأندية الرياضية داخل وخارج الجمهورية على أن تعتمد هذه اللائحة من الجهة الإدارية المختصة .
- دعم التمثيل المصرى فى الاتحادات الدولية والقارية والإقليمية بما يكفل التواجد المصرى .

4- الدراسات المرجعية .

بعد استعراضنا للإطار النظرى . سوف يتناول فى الصفحات القادمة عرضه لمجموعة من الدراسات المرجعية المرتبطة بالبحث **وقد صنفناها إلى :**

أ- دراسات تناولت العلاقات العامة .

ب- دراسات تناولت بناء الاختبارات والمقاييس المعرفية .

وقد راعينا فى استعراض هذه الدراسات أن تقدم مرتبة سواء العربى منها أو الأجنبى من الأقدم إلى الأحدث **موضحة كل من :**

- القائم بالدراسة وعام إجرائها .
- موضوع الدراسة .
- أهم الأهداف .

- المنهج المستخدم .
- العينة .
- أدوات جمع البيانات .
- أهم النتائج .

أ- دراسات تناولت العلاقات العامة :

1- دراسة كاريمان محمد فريد 1984م (52) بعنوان "العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي" واستهدفت إلى تحديد دور العلاقات العامة وواجباتها مع الجمهور الداخلي في المؤسسات المختلفة . واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وبلغت عينة الدراسة 130 مفردة في قطاع الصناعة ، (58) مفردة في قطاع التأمين واستخدمت الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها ارتفاع نسبة العاملين الذين لا يعرفون بوجود العلاقات العامة في المؤسسة ويزداد ذلك في قطاع الصناعة، معرفة العاملين بوجود جهاز علاقات عامة في المؤسسة معرفة شخصية،انخفاض نسبة استخدام الرسائل الشخصية كوسيلة اتصال بالعاملين، انخفاض نسبة إقامة الحفلات لتكريم العاملين الممتازين ، انخفاض نسبة استخدام النشرات الداخلية التي تصدر للعاملين .

2- دراسة ريان ومارتنسون *Martinson Ryan,* 1990 (91) بعنوان "تخصص البحث الاجتماعي وممارسي العلاقات العامة" واستهدفت الدراسة قياس درجة إجادة ممارسي العلاقات العامة لمهارات متخصصة في عملهم وخاصة ما يتعلق بالبحث العلمي واستخدمنا المنهج المسحي

وبلغت عينة الدراسة (111) مفردة واستخدم الاستبيان لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها أن ممارسي العلاقات العامة الذين يدرسون أساليب البحث العلمي ويستخدمون أدواته يتفوقون على منافسيهم الذين يعتمدون على البديهة فى عملهم وأنه لابد من الاهتمام بتعليم وتدريب الطلاب على استخدام المهارات البحثية فى مرحلة الإعداد (الجامعية) .

3- دراسة ممدوح بسيونى بيلى 1991م (75) بعنوان "أهداف ووظائف العلاقات العامة فى المؤسسات الصحفية" واستهدفت الدراسة تحديد أهداف ووظائف العلاقات العامة فى المؤسسات الصحفية ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى وبلغت العينة 8 مؤسسات صحفية واستخدم الاستبيان لجمع البيانات وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها تعدد وتنوع الأهداف التى تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها والنقص فى الإعداد المهنى للعاملين بالعلاقات العامة .

4- دراسة سوزان أحمد 1993 (27) بعنوان "دور العلاقات العامة فى نشر الوعى الرياضى للمرحلة الإعدادية بمحافظة الإسكندرية" واستهدفت الدراسة التعرف على الدور الذى يمكن أن تقوم به العلاقات العامة لنشر الوعى الرياضى لطلاب المرحلة الإعدادية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفى وبلغت عينة الدراسة (200) من التلاميذ ومسئولي الأنشطة الرياضية واستخدمت الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها : هناك قصور فى مفهوم العلاقات

العامة وأهميتها ودورها والأعمال التى يمكن أن تقوم بها وعدم إلمام المسئولين بالأسس العلمية لتخطيط العلاقات العامة وعدم وجود جهاز إداري مستقل للعلاقات العامة فى التربية الرياضية بالإدارات التعليمية .

5- دراسة أشرف صبحى محمد 1994 (5) بعنوان "نموذج مقترح لأهداف ووظائف العلاقات العامة ببعض المؤسسات الرياضية" واستهدفت الدراسة تحديد واقع العلاقات العامة فى المؤسسات الرياضية . وقد استخدمنا المنهج الوصفي حيث بلغت العينة (13) نادى رياضى ، (10) اتحاد رياضى واستخدم الاستبيان لجمع البيانات وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها تحقيق السمعة الطيبة وتوثيق الروابط والعلاقات ما بين النادى والأندية الأخرى وكسب ثقة وتأييد أعضاء الجمعية العمومية ، هى من أهم أهداف العلاقات العامة فى الأندية والاتحادات الرياضية وأنه يتم تحقيق وظائف العلاقات العامة من خلال الأنشطة التنفيذية لها ويتم إنجاز الأهداف من خلال الأنشطة والوظائف .

6- دراسة عادل حسن 1997 (32) بعنوان "تقويم العلاقات العامة فى بعض أندية جمهورية مصر العربية" واستهدفت الدراسة دراسة العلاقات العامة فى أندية جمهورية مصر العربية والتعرف على العلاقات العامة طبقاً لمحاورها الخاصة بمقياس تقويم العلاقات العامة لكل نادى واستخدمنا المنهج الوصفى "الدراسات المسحية" وبلغت عينة الدراسة (420) من العاملين ومجالس الإدارات والإداريين واللاعبين واستخدم الاستبيان لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها : احتلت أهداف العلاقات العامة الترتيب الأول ومفهوم العلاقات العامة الترتيب الثانى ووظائف

العلاقات العامة الترتيب الثالث والإدارة فى العلاقات العامة الترتيب الرابع ومسئولية أخصائى العلاقات العامة الترتيب الخامس وجاء الترتيب الأخير لأنشطة العلاقات العامة .

7- دراسة كريمان فريد ، سلوى العوادلى 1998 (53) بعنوان "تقييم واقع التأهيل والتدريب فى مجال العلاقات العامة" واستهدفت الدراسة الوقوف على طبيعة الواقع الفعلى لبرامج الدراسة الأكاديمية فى مجال العلاقات العامة وتحديد الدور المطلوب من القائمين على العملية التعليمية على مستوى القسم والكلية عملياً وعلمياً وفقاً للاحتياجات الفعلية لسوق العمل المصرى والكشف عن المعوقات والمشكلات فى مجال التأهيل الأكاديمى ولتحقيق ذلك استخدما الباحثتان المنهج الوصفى وبلغت العينة (122) مفردة من طلاب وخريجى كلية الإعلام قسم العلاقات العامة واستخدمت المقابلة الشخصية والاستبيان لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها أن هناك قصور فى استخدام أساليب التدريب الحديثة والتركيز على الجانب النظرى أكثر من العملى وأن بعض المواد الدراسية لا تتناسب واحتياجات سوق العمل .

8- دراسة مايك جاكوسكى *Jackowski Mike* 1998 (88) بعنوان "نحو نموذج تقويم كيفى للعلاقات العامة فى المجال الرياضى" واستهدفت الدراسة تحديد المدى التطبيقى لنظرية الموقف ونموذج التكيف للعلاقات كنماذج عملية لقياس قوة العلاقة بين المؤسسة الرياضية وجماهيرها واستخدمنا المنهج الوصفى "الدراسات المسحية" وبلغت عينة الدراسة

(95) مفردة (68) ذكور (24) إناث واستخدمنا الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها أن كلاً من النظرية الموقفية والنموذج التكيفى لهما قاعدة كبرى للعلاقات العامة فى المجال الرياضى .

9- دراسة آلان فريتاج *Alan. R. Freitage* 1999 (80) بعنوان "الكفاية الثقافية المرتبطة بوظائف وشاذج العلاقات بالتطبيق على أخصائى ومعدى العلاقات الدولية" واستهدفت الدراسة تحديد قياسات الإعداد والتأهيل التى تزيد من احتمالية إدراك النجاح بين ممارسى العلاقات العامة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفى "الدراسات المسحية" وبلغت العينة (404) مفردة واستخدمت المقابلة الشخصية والاستبيان لجمع البيانات وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها أن خبرة العلاقات العامة الدولية بدون توافر قاعدة ثقافية متعددة تتيح إضافة محدودة لأنشطة وظائف العلاقات العامة .

10- دراسة أشرف صبحى محمد 2000م (6) بعنوان "نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة فى المجال الرياضى" واستهدفت الدراسة وضع نظرية للعلاقات العامة فى الإدارة الرياضية بالمؤسسات الرياضية معتمدة على النظرية العلمية للعلاقات العامة المرتبطة بالنظم واتخاذ القرار ولتحقيق ذلك اتبعنا المنهج الوصفى "المسحى" دراسة العلاقات المتبادلة وبلغت عينة الدراسة (22) مفردة بوزارة الشباب (10) مفردات باللجنة الأولمبية المصرية واستخدم المقابلة الشخصية والاستبيان وشبكة المعلومات لجمع

- جهاز الرياضة
- جهاز الشباب
- قطاع الطلائع
- قطاع إعداد القادة
- قطاع الرياضة للجميع
- قطاع الشئون المالية والإدارية.

وتقوم وزارة الشباب بمباشرة الاختصاصات الآتية :

- رسم السياسة العامة لرعاية النشء والشباب فى مراحل نموه المتتالية ومختلف قطاعاته لكلا الجنسين ووضع الخطوات اللازمة لتنفيذ هذه السياسات .
- وضع الخطط والبرامج والمشروعات الداخلة فى نطاق السياسة العامة المشار إليها سابقاً ومباشرة تنفيذ المشروعات ذات المستوى القومى والمشروعات التجريبية الجديدة وعلى الأخص ما يتعلق بتوفير وإعداد وتنمية القادة والإشراف على تنظيم العروض والمهرجانات والاحتفالات وتنظيم المسابقات فى مختلف المناسبات الدينية والقومية .
- تقدير التمويل اللازم لتنفيذ وتنمية خطط ومشروعات وبرامج رعاية النشء والشباب والرياضة بالمستويات القومية والمركزية والمحلية ، ووضع المعايير اللازمة لترشيد الأنفاق وتقييم العائد منه فى ضوء الأولويات المرتبطة بالأهداف .
- وضع سياسة تمثيل مصر فى الخارج فى مجالات أنشطة النشئ والشباب والرياضة وتنظيم سفر النشئ والشباب والرياضيين والعاملين للخارج تنفيذاً

لهذه السياسة وتنظيم وتنمية علاقة النشئ والشباب الخارجية ورعاية المبعوثين فى هذه المجالات .

- متابعة وتقييم ما يتقرر تنفيذه من خطط ومشروعات وبرامج وخدمات رياضية وشبابية على جميع المستويات بالتعاون مع الأجهزة والهيئات المعنية والقومية والمركزية والمحلية والحكومية والأهلية .
- تنظيم الجوائز والحوافز وغيرها من وسائل التشجيع المادية والأدبية للنشئ والشباب فى مجال اختصاص الوزارة .
- الموافقة على قبول الإعانات والهبات والتبرعات والمساعدات المالية التى تقدم للوزارة من الأشخاص أو الجهات والهيئات المصرية أو الأجنبية الدولية .
- اقتراح التشريعات للنشئ والشباب والرياضة .

من خلال ما سبق نرى أن وزارة الشباب هى وزارة مستقلة لها صلاحيتها كوزارة وسياستها الخاصة وهى المسئولة عن كافة الأنشطة والممارسات الشبابية وكذلك كافة النواحى الرياضية داخل جمهورية مصر العربية .

ب- اللجنة الأولمبية :

تم تأسيس اللجنة الأولمبية المصرية والاعتراف بها وقبولها عضواً فى اللجنة الأوليمبية الدولية عام 1910 محتلة رقم (14) فى ترتيب الدول من حيث التأسيس والاعتراف .

وهى هيئة رياضية تتكون من اتحادات اللعبات الرياضية القائمة على أن تكون اللعبات التى تديرها هذه الاتحادات مدرجة فى البرنامج الأولمبى وذلك بغية تنظيم النشاط الرياضى الأولمبى فى جمهورية مصر العربية وتنسيق هذا النشاط

- الحقائق العلمية التى تضمنتها المقررات الدراسية لطلاب كلية التربية الرياضية والكليات التى تدرس مادة العلاقات العامة وكذلك المراجع العلمية المرتبطة بمجال المقاييس المعرفية والعلاقات العامة فى المجال الرياضى .
- الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بالبحث وبخاصة فيما توصلت إليه من نتائج وكذا ما اتبعته من خطوات إجرائية فى عملية بناء المقاييس المعرفية .
- المقابلات الشخصية مع الخبراء والمتخصصين فى مجال العلاقات العامة والإدارة فى المجال الرياضى حول الجوانب المعرفية التى يجب أن تحظى باهتمامات أخصائى العلاقات العامة بالهيئات الرياضية والتى يمكن أن يتضمنها محتوى المقياس .

3- تحديد أبعاد (محاور) المقياس وعناصره الأساسية :

من خلال ما سبق توصلنا إلى سبعة محاور رئيسية واثنا عشر عنصراً فرعياً تناولت فى مجملها المتطلبات الأساسية اللازمة لعمل أخصائى العلاقات العامة بالهيئات الرياضية وما يرتبط بها من جوانب معرفية تمكنه من أداء عمله بنجاح . وجدول (4) يوضح الأبعاد السبعة المقترحة وعناصر كل بُعْد .

جدول (4)

الأبعاد السبعة المقترحة وعناصرها فى صورتها الأولى

م	الأبعـــاد الأســـاسية	العنـــاصر
1	الثقافة الرياضية	أ- تاريخ وأحداث رياضية (محلية . عمالية) . ب- مصطلحات ورموز ومعارف رياضية .
2	الإدارة الرياضية	أ- القوانين واللوائح المنظمة للهيئات الرياضية . ب- طرق تنظيم وإدارة المسابقات الرياضية .
3	فلسفة العلاقات العامة	أ- تاريخ وتطور العلاقات العامة . ب- مفهوم وأهداف العلاقات العامة .
4	إدارة أنشـــطة العلاقـــات العامة	أ- الاتصال . ب- بحوث العلاقات العامة . ج- إدارة الأزمات .
5	الحاسب الآلى	أ- شبكة المعلومات الدولية . ب- برنامج الـ *Windows* (النوافذ) . ج- برامج الـ *Office* .
6	الرأى العام والجمهور	
7	المعلومات العامة	

ولقد قمنا بإعداد استمارة استطلاع رأى خاصة بالخبراء تتضمن الأبعاد الرئيسية السبعة وعناصرها المقترحة مرفق (3) وتم عرضها على عدد (11) خبيراً من المتخصصين فى مجال العلاقات العامة مرفق (1) وكان ذلك بغرض الآتى :

مقياس معرفى لمدربى كرة السلة بالوجه القبلى وأظهر المقياس نقاط ضعف فى النواحى المعرفية لدى المدربين اختلفت هذه النواحى باختلاف مؤهلات المدربين العلمية .

4- دراسة عبد العزيز أحمد ، ناريمان محمد 1992 (40) بعنوان "بناء اختبار للمعارف والمعلومات بتدريبات المقاومة" واستهدفت الدراسة بناء اختبار للمعارف والمعلومات وتمرينات المقاومة وتقويم المعارف والمعلومات الخاصة بالاختبار واستخدمنا المنهج الوصفى وبلغت عينة الدراسة (34) مدرب فى مجالات (كرة السلة ، اليد ، الطائرة ، الجمباز ، ألعاب القوى) من المدربين الحاصلين على بكالوريوس التربية الرياضية فقط واستخدمنا اختبار معرفى من إعدادهما لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها توفير وسيلة جديدة موضوعية يعتمد عليها لاختبارات تدريبات المقاومة فى الجانب المعرفى وذات صدق وثبات عاليين .

5- دراسة على حسين حسب الله ، محمد أحمد الحفناوى 1993 (44) بعنوان "تصميم اختبار معرفى لحكام الكرة الطائرة بجمهورية مصر العربية" واستهدفت الدراسة تصميم اختبار معرفى لحكام الكرة الطائرة بجمهورية مصر العربية ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى ، وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها تصميم اختبار معرفى لحكام الكرة الطائرة ذي صدق وثبات عاليين .

6- دراسة زانج ليرو *Zang Liru* 1993 (95) بعنوان "اختبار معرفي فى كرة الطائرة لمدربى المستوى الثانى بالاتحاد الأمريكى للكرة الطائرة "

واستهدفت الدراسة قياس مستوى التحصيل المعرفى لمدربى الكرة الطائرة للمستوى الثانى بالاتحاد الأمريكى للكرة الطائرة واستخدمنا المنهج الوصفى وبلغت عينة الدراسة (40) مدرباً للكرة الطائرة واستخدمنا اختبار معرفى الكرة الطائرة من إعدادنا لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء اختبار معرفى ذى صدق وثبات عاليين لقياس معلومات عن المهارات والخطط لمدربى المستوى الثانى فى الكرة الطائرة وأن هناك ضعف فى الجانب الخططى لدى المدربين .

7- دراسة عماد سمير محمود 1996م (47) بعنوان "بناء مقياس معرفى لمدربى رياضة المصارعة بجمهورية مصر العربية" واستهدفت الدراسة بناء مقياس معرفى لمدربى المصارعة بجمهورية مصر العربية وتحديد نقاط القوة والضعف لدى مدربى رياضة المصارعة الرومانية بجمهورية مصر العربية ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى وبلغت عينة البحث (69) مدرباً يمثلون (20) منطقة وتم اختيارهم بالطريقة العمدية من مختلف مناطق الجمهورية وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء مقياس معرفى لمدربى رياضة المصارعة بجمهورية مصر العربية ذي صدق وثبات عالية والتعرف على نقاط الضعف والقوة فى الجوانب المعرفية لدى مدربى رياضة المصارعة فى جمهورية مصر العربية .

8- دراسة كمال عبد الجابر عبد الحافظ 1996 (57) بعنوان "قياس الحصائل المعرفية لحكام رياضة الملاكمة" واستهدفت الدراسة قياس الحصائل المعرفية لحكام رياضة الملاكمة بجمهورية مصر العربية وذلك من خلال بناء

مقياس معرفى لحكام رياضة الملاكمة ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية الطبقية وكان قوامها (87) حكماً وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء مقياس معرفى لحكام رياضة الملاكمة ذي صدق (0.93) وثبات (0.87) والتعرف على نقاط الضعف ونقاط القوة فى الجوانب المعرفية لدى حكام الملاكمة .

9- دراسة عمر على سالم العياط 1998 (48) بعنوان "بناء اختبار للمعرفة الرياضية لمعلمى التربية البدنية فى المدارس الإعدادية بالجماهيرية العربية الليبية" واستهدفت الدراسة التعرف على مستوى المعرفة الرياضية لدى معلمى التربية البدنية واستخدمنا المنهج الوصفى وبلغت عينة الدراسة 1482 معلم واستخدمنا تحليل الوثائق والمقابلة الشخصية لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها حصول معلمى التربية البدنية بالجماهيرية الليبية على مستوى جيد فى محاور الاختبار المعرفى .

10- دراسة محمود قناوى عثمان 1999م (72) بعنوان "بناء مقياس معرفى لحكام رياضة المبارزة بجمهورية مصر العربية" واستهدفت الدراسة بناء مقياس معرفى لحكام رياضة المبارزة بجمهورية مصر العربية ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى وتم اختيار العينة بالطريقة العمدية وبلغت (35) حكماً وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء مقياس معرفى لحكام رياضة المبارزة بجمهورية مصر العربية ذى صدق وثبات عاليين .

11- دراسة خالد زغلول غازى الشيمى 2000 (19) بعنوان "بناء اختبار معرفى لمدربى سباحة المنافسات" واستهدفت الدراسة قياس المستوى المعرفى

لمدربى سباحة المنافسات واستخدمنا المنهج الوصفى وبلغت عينة الدراسة (65) مدرب واستخدمنا اختبار معرفى من تصميمنا لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء اختبار معرفى لمدربى سباحة المنافسات والتعرف على نقاط الضعف وهى فى محاور (التاريخ والإعداد النفسى ، الأمن والسلامة ، الصحة العامة) ونقاط القوة فى محاور (التدريب ، خطط اللعب ، القانون) .

12- دراسة محمد حسن محمد على 2000م (62) بعنوان "بناء مقياس معرفى لحكام مسابقات الميدان والمضمار بجمهورية مصر العربية" واستهدفت الدراسة بناء مقياس معرفى لحكام مسابقات الميدان والمضمار بجمهورية مصر العربية ومن خلاله يمكن التعرف على نقاط القوة والضعف لدى حكام مسابقات الميدان والمضمار ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج الوصفى وقد بلغت عينة البحث (332) حكم بنسبة (33.1٪) من المجتمع الكلى للبحث وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها بناء مقياس معرفى لحكام مسابقات الميدان والمضمار بجمهورية مصر العربية وتحديد مستويات للمعرفة فى مسابقات الميدان والمضمار لدى الحكام .

13- دراسة عادل كمال عبد الوهاب 2002 (35) بعنوان "قياس مستوى التحصيل المعرفى لمدربى كرة اليد" واستهدفت الدراسة التعرف على مستوى التحصيل المعرفى لمدربى كرة اليد للفئة الثانية والثالثة واستخدمنا المنهج الوصفى "دراسات مسحية" وبلغت عينة الدراسة (64) مدرب من الفئة الثانية والثالثة واستخدمنا تحليل المحتوى ومقياس

معرفى من إعدادنا لجمع البيانات وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها تصميم مقياس معرفى للفئة الثانية والثالثة بالاتحاد المصرى لكرة اليد ذي معاملات علمية (صدق. ثبات) عالية.

التعليق على دراسات الاختبارات والمقاييس المعرفية :

- ✓ شملت مجموعة الدراسات المرجعية المرتبطة بالاختبارات والمقاييس المعرفية (11) دراسة عربية (2) دراستان أجنبيتان أجريتا فى الفترة من 1984م : 2002م.
- ✓ استهدفت جميع الدراسات بناء وتصميم مقياس (اختبار) كأداة للقياس المعرفى للتعرف على الخصائل المعرفية لدى المدربين أو الحكام أو المعلمين أو الطلاب.
- ✓ واستخدمت الدراسات المنهج الوصفى "دراسات مسحية" وسوف نستخدمه فى الدراسة الحالية نظراً لمناسبته وطبيعة الدراسة.
- ✓ كما استخدمنا المقياس وتحليل المحتوى والوثائق كأداة لجمع البيانات.
- ✓ وتراوحت عدد المحاور فى الدراسات السابقة ما بين (1 : 10) محاور كما تراوحت عدد المفردات ما بين (60 : 120) مفردة.
- ✓ كما تناولت بعض الدراسات السابقة مستويان من مستويات المعرفة هما (المعرفة . الفهم) والبعض الآخر تناول ثلاث مستويات (المعرفة . الفهم . التطبيق) فيما عدا دراسة واحدة تناولت ستة مستويات هما(المعرفة . الفهم . التطبيق . التحليل . التركيب . التقويم).

- ✓ وسوف نتناول الثلاث مستويات الأولى من مدرج بلوم (المعرفة ، الفهم ، التطبيق) نظراً لاتفاق أغلب الدراسات عليهم ونظراً لملائمتهم وطبيعة الدراسة .
- ✓ ولقد استفادنا من الدراسات السابقة فى التعرف على خطوات بناء المقاييس المعرفية من حيث المحاور وصياغة العبارات والمعاملات الإحصائية المستخدمة فى تقنين المقياس .
- ✓ وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فى أنها سوف تتناول أخصائى العلاقات العامة فى الهيئات الرياضية خاصة وأنه على حد علمنا لا توجد دراسة تناولت أخصائى العلاقات العامة فى الهيئات الرياضية .