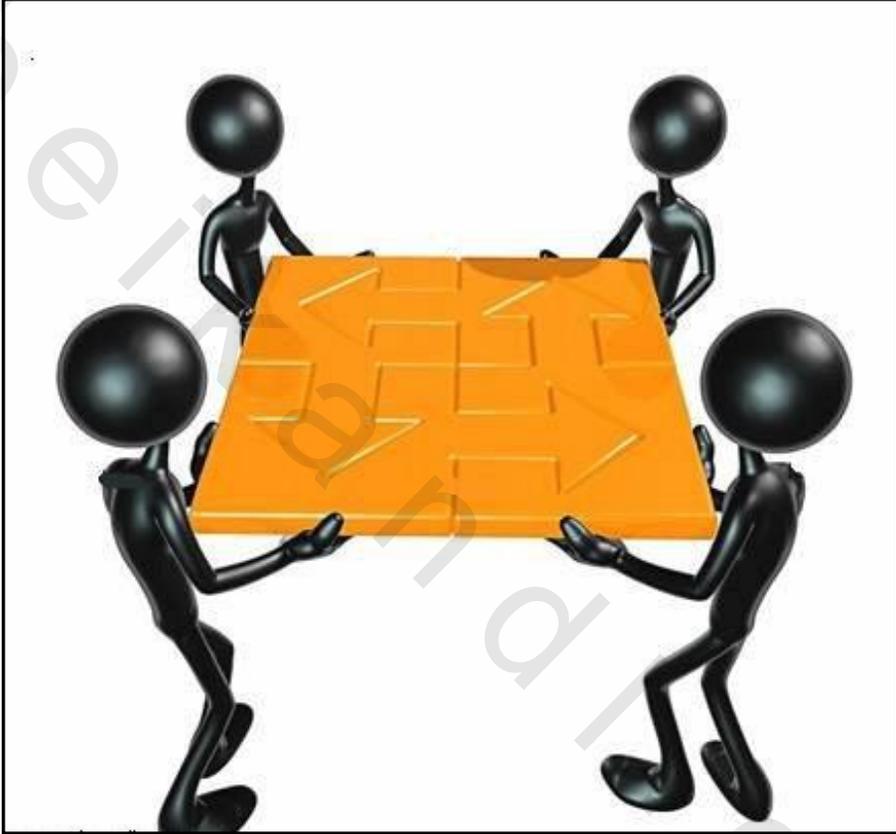


## الفصل الأول

### العلاقات العامة



#### تعريف العلاقات العامة:

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.

**مفهوم العلاقات العامة :**

1. تهدف إلى خلق إدارة منظمة تضع مصلحة الجمهور في المقام الأول وفي الوقت نفسه لا تغفل مصلحة المنظمة.
2. تعبر عن الإدارة عن طريق ما نضعه من سياسات عن فلسفة خدمة الصالح العام.
3. تهدف إلى مساعدة الإدارات والأقسام المختلفة داخل المنظمة وبين جمهور المتعاملين وإيجاد علاقات طيبة بين العاملين في هذه الإدارات والأقسام.
4. تشكل همزة الوصل بين فلسفة المنظمة وبين الجمهور.

**عناصر العلاقات العامة الأساسية :**

- 1 - الجمهور العام أو الجمهور المباشر الذي يتعامل مع المنظمة
- 2 - جمهور الموظفين الذين يعملون في المنظمة
- 3 - عمل المنظمة
- 4 - القيم التي تواجه عمل المنظمة
- 5 - العلاقات العامة كوظيفة هامة من وظائف الجمهور
- 6 - اهتمام العلاقات العامة بتحليل سلوك الجمهور
- 7 - استجابة المنظمة لاحتياجات الجمهور ومتطلباته
- 8 - تأثير آراء الجمهور على المنظمة
- 9 - البرامج التي تضعها المنظمات والتي تتفق مع الصالح العام

## الأهداف التي يعمل عليها رجال العلاقات العامة:

1. تعريف الجمهور بالمنظمة وشرح طبيعة الخدمة التي تقدمها المنظمة بلغة سهلة وبسيطة
2. شرح سياسة المنظمة حتى يتقبلها الجمهور ويتعاون معها
3. التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر على الجمهور سليمة وصحيحة.
4. تزويد المنظمة بكافة البيانات والمعلومات التي تحدث في الرأي العام واتجاهاته الجمهور نحو المنظمة
5. تعريف إدارة المنظمة بأثر خططها وسياساتها على الجمهور
6. العمل على تنسيق الأوضاع بين الإدارات المختلفة وبين الجمهور الداخلي والخارجي
7. تنظيم زيارات لأفراد الجمهور والوفود للتعرف على نواحي النشاط داخل المنظمة
8. الدعوة إلى المؤتمرات الصحفية والإشراف على تنظيمها
9. الإشراف على إعداد النشرات والكتيبات والأفلام التي تهدف إلى تعريف الجمهور بحقيقة ما يجري داخل المنظمة
10. مساعدة وتشجيع الاتصالات بين المستويات الإدارية العليا والدنيا في المنظمة.
11. التقييم (تقوم بتقييم برامجها وخططها تقييم قبلي وتقييم مرحلي (أثناء التنفيذ) وتقييم بعدي).
12. التنسيق ((تعتبر جهاز تنسيقاً بين إدارات المنشأة المختلفة، وكذلك التنسيق بين المنشأة وجماعيها).

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

### المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة:

1. خلق علاقة ودية بالجماعة سواء من العاملين داخل المركز أو خارجه أو الجماهير.
2. اعتبار موظف العلاقات العامة ناطق رسمي باسم المركز
3. وضع استراتيجية معينة للاتصالات
4. مسؤولية العلاقات العامة عن المطبوعات المختلفة التي يصدرها المركز من حيث أعدادها والإشراف عليها.
5. تزويد الصحافة بأخبار المنظمة والجهاز.
6. الحياد التام في معاملة الصحفيين
7. تسهيل مقابلة الصحفيين للمسؤولين بالمنظمة

### ما يقوم به موظف العلاقات العامة وممارسة عمله:

1. الاطلاع على الصحف المختلفة
2. وضع خطوط واضحة تحت المعلومات المهمة التي تهتم المنظمة التي يعمل بها
3. قطع قصاصات الأخبار الخاصة بالمنظمة من الصحف المختلفة
4. تلخيص المعلومات التي ترد بالصحف للمدير أثناء انشغاله وعرضها عليه بعد ذلك.

**دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة:**

1. التخطيط والبرمجة.

2. تقصي الحقائق: لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف التي تميز عمل المؤسسات الأخرى المنافسة

3. التخطيط والبرمجة: الاتصال والتنفيذ: لنجاح عملية التخطيط "

4. الخطة المتوسطة وطويلة المدى

**موظف العلاقات العامة والتعامل مع الأفراد من المنظمات الأخرى وأفراد**

**الجمهور بشكل عام يمكن تقسيمها إلى: -**

العملاء - الموردون - الوسطاء - المساهمون وحملة الأسهم -

المجتمع - الدائنون

**الأسس الاجتماعية والأخلاقية للعلاقات العامة:**

للعلاقات العامة أسس اجتماعية وأخلاقية تقوم عليها وتستند إلى

صفات الصدق والاستقامة والأمانة والعدالة.

فالعلاقات العامة ليست نقل معلومة أو توصيل رسالة فحسب بل

عمل الأشياء المرغوب فيها التي يعتقد الجمهور بأنها ذات قيمة له

وهكذا نجد أن شخصية المنظمة كالفرد يمكن وصفها بأنها

شخصية محبة صادقة عادلة في ضوء تصرفاتها وسلوكياتها

العلاقات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الإدارية والتقارير

ومعاملتها لجماهيرها ومع أن الكثير من المنظمات تدرك وتعي هذه الحقيقة إلا أن بعضها يجهلها أو يتجاهلها ويلجأ إلى تحقيق أهدافه بأساليب بعيدة عن الصدق والأمانة والعدالة ناسية أو متناسية ما يمكن أن يترتب على ذلك من نتائج سلبية على المدى الطويل عندما تتكشف الحقائق لجمهور المتعاملين معها فيتركونها ويتحولون للتعامل مع منظمات أخرى منافسة.