

المحاضرة الرابعة

اولا: عنوان المحاضرة اهداف العلاقات العامة ووظائفها.

ثانيا: هدف المحاضرة: تهدف المحاضرة الى تعريف الطلبة بالأهداف التمر تسعى العلاقات العامة الى تحقيقها في المنظمات المختلفة، فضلا عن التعريف بتلك الاهداف على المستويات السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

ثالثا: طريقة التدريس : الطريقة الاستنباطية ويستعرض التدريسي فيها الكل وبعد ذلك يتحدث عن الاجزاء سيما وان صحة الكل تعني صحة اجزائه.

وكانت نقود كثيرة وجهت الى هذه الطريقة فهي تقدم الصعب على السهل وهذا يتناقض مع قواعد التدريس التي تفضل العكس، كما انها لا تتلاءم مع طريقة العقل في الوصول إلى إدراك الأمور الكلية الا بعد معرفة جزئياتها ويبقى نجاح هذه الطريقة مرهون بقدرة التدريسي وتمكنه من موضوع المحاضرة.

رابعا: الخطوات المتبعة:

أ. يعرض التدريسي موضوع المحاضرة بوضوح وتفصيل، اذ يستعرض اهم الاهداف التي تسعى العلاقات العامة الى تحقيقها في اية منظمة مع بيان اهمية تأثير اختصاص المنظمة وحجمها على ذلك، فضلا عن أهم الوظائف التي تضطلع بها.

ب . يقوم التدريسي بالتطبيق من خلال عملية القياس اذ ينتقل الفكر من الكل إلى الجزء ومن المبادئ إلى النتائج، وذلك بإيراد امثلة عن الاهداف والوظائف في منظمات مختلفة.

ج. تكليف الطلبة للقيام بعملية القياس باتباع الاسلوب ذاته.

خامسا: نص المحاضرة:

تعرف الاهداف بانها النتائج النهائية التي ترغب المنظمة في تحقيقها، لذا تنبثق اهداف العلاقات العامة من اهداف المنظمة، اذ تسعى الى ايجاد التفاهم المتبادل بين المنظمات والافراد العاملين فيها، وبينها وبين الجماهير المتعاملة معها، وهي تهدف الى اقامة سمعة طيبة للمنظمة لدى الجماهير التي تتعامل معها من ناحية، ومن ناحية اخرى المحافظة على العلاقات الطيبة واستمرار التعامل مع تلك الجماهير، اذ ان هدف اية منظمة سواء اكانت كبيرة ام متوسطة ام صغيرة، وسواء اكانت حكومية ام خاصة هو ان تسعى الى التواصل والتفاهم والتعاون مع جماهيرها، فاستمرار نجاح عمل المنظمة مرهون بصورتها في اذهان الجمهور، حيث يرتبط تكوين هذه الصورة عنها بما تقدمه من خدمات او منتجات، لذا فان الاهداف الرئيسية للعلاقات العامة في اية منظمة هي :

١. بناء سمعة طيبة للمنظمة داخل محيطها الداخلي والخارجي.

٢. المحافظة على حالة الرضا عن المنظمة لدى الجماهير.

3 تشكيل صورة ذهنية ايجابية عن المنظمة لدى الجماهير.

4 تشكيل حالة من التوافق المصلحي بين المنظمة وجماهيرها.

وفي ضوء النظر الى هذه الاهداف نجد ان بعضها يكمل بعضا، فبناء السمعة الطيبة يقود الى تكوين حالة من الثقة والرضا بين المنظمة وجماهيرها، وهذه الحالة تقود بدورها الى تشكيل صورة ذهنية ايجابية، تدفع باتجاه تشكيل حالة التوافق المصلحي.

وتعد مسألة وضوح الاهداف من الأمور المهمة لأية منظمة تسعى الى احراز النجاحات في اعمالها، لان ذلك يمكنها من تحديد الوسائل المناسبة لبلوغ تلك الاهداف، كما انها ترتبط ارتباطا قويا بأهداف المنظمة، لذا فان الهدف الرئيس للعلاقات العامة في المنظمة هو دعم الاستجابة المتبادلة بين المنظمة وبيئتها المجتمع، وكذلك بين اداراتها والعاملين فيها، ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس

من خلال تحقيق الاهداف الآتية:

١. كسب ثقة المجتمع الداخلي ودعمه.

2. كسب ثقة المجتمع المحيط بها.

3. توعية الادارات المختلفة في المنظمة بأهمية كسب ثقة الجمهور.

4. تعريف الجمهور بأهمية اهداف المنظمة ودورها في تنمية المجتمع.

٥. اعلام الجمهور بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول اليها.

6. ايسال رغبات الجمهور وطلباته الى الادارة العليا في المنظمة.

7. الاهتمام برغبات العاملين وحاجاتهم في المنظمة من الناحية الثقافية

والصحية والترويحية.

٨. الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المنظمة والمنظمات الأخرى.

9. اعلام الجمهور بسياسة المنظمة او خدماتها أو منتجاتها حتى يكونوا على

اطلاع متواصل.

ونشير الى الاهداف التي ينبغي على ادارة العلاقات العامة على مستوى الدولة ان تستهدفها، ولاسيما وان العصر الحديث الذي يتميز بتدخل الدولة في نواحي الحياة المختلفة، فالدولة القديمة كانت تتميز بالبساطة في اعمالها ووظائفها، اما الدولة الحديثة فلها وظائف جديدة فرضتها

ظروف الحياة الجديدة وطبيعتها كالتدخل في الشؤون الاقتصادية والتجارية والصحية والصناعية والاجتماعية ... الخ فضلا عن الوظائف التقليدية للدولة القديمة (المحافظة على الامن الداخلي، ضد الاعتداءات الخارجية اقامة العدل بين الناس .. الخ) ومع هذا الاتساع في الخدمات والوظائف التي تضطلع بها الدولة الحديثة، وبغية تحقيق اهدافها بات عليها كسب ثقة مواطنيه.

وهذا قاد العديد من الدول الى ايجاد ادارة مركزية على مستوى الدول تتصل بال جماهير بوسائل واساليب مختلفة لمعرفة آرائهم واتجاهاتهم، والتعرف على المشكلات والمعوقات التي تصادف حياتهم اليومية، وهذه الادارة هي ادان العلاقات العامة التي تتولى مهمة شرح وتفسير فلسفة الدولة واعلام المواطنين بالخدمات التي تقدمها.

ويمكن تحديد اهداف العلاقات العامة على مستوى الدولة من خلال الاشارة الى ثلاثة مجالات رئيسية هي:

أ. السياسي ويتضمن تحسين مواقف المجتمع الدولي تجاه الدولة وذلك عن طريق بناء صورة ايجابية لها او ازالة الصورة السلبية التي قد تتكون عنها نتيجة تعرضها لحملة دعائية، وتوعية الجمهور داخل البلد بالأهداف العامة للدولة، وتعزيز الشعور بالانتماء الى الوطن والولاء له، وخلق الحصانة لدى الجمهور تجاه الشائعات المضادة، وتوعيتهم لمواجهة الازمات التي تشهدها الحياة السياسية، وتعريفهم بالأحداث الدولية وعلاقتها او تأثيرها على مصالح الدولة.

ب. المجال الاجتماعي: ويتضمن كسب تأييد الجمهور داخل البلد للتشريعات الجديدة او التغييرات والتعديلات التي يجب ادخالها على القوانين القديمة والتي تملئها حاجات المجتمع الحديث، واعلامهم بالخدمات والوظائف التي تؤديها الدولة للمجتمع، ونقل وجهة نظر الجمهور الى الجهات التي تتولى اصدار القوانين الجديدة، كما تقوم بحث الجماهير على التعاون مع التنظيمات الادارية للدولة.

ج. المجال الاقتصادي: ويتضمن توعية الجماهير بأهمية ترشيد الانفاق الحكومي، و ترشيد الاستهلاك والتوجه نحو الادخار والاستثمار والاسهام في فعاليات البناء والتنمية.

اما وظائف العلاقات العامة فهي صيغة مشتركة في شكلها ومضمونها العام لكنها تتفاوت بتفاوت الحقول والمجالات التي تعمل من خلالها، وفي مجال تحديد وظائف العلاقات العامة يشير Robinson الى الوظائف الآتية:

1. قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير التي لها صلة بالمنظمة.

٢. مساعدة الادارة في تحديد الاهداف الرامية الى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها، وقبول هذه الجماهير للمنظمة وخططها وسياساتها والافراد العاملين فيها.
 ٣. تحقيق التوازن بين اهداف المنظمة واهداف ومصالح واحتياجات الجماهير المختلفة التي لها صلة بها.
 - 4 . تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية الى كسب رضا الجماهير.
- اما Cutlip, Center and Broom فيشيروا في مجال تحديد الوظائف العامة للعلاقات العامة إلى ثلاثة وظائف رئيسة هي:

1. تسهيل وتأمين تدفق الآراء الممثلة للجمهور الى المنظمة لإيجاد توازن بين السياسات والعمليات التنفيذية من ناحية، واحتياجات الجمهور من ناحية أخرى.
2. اطلاع المسؤولين في المنظمة على الطرق والوسائل المثلى لتنفيذ البرامج العلمية والتنفيذية والاتصالية بهدف مضاعفة درجة القبول نحو المنظمة.
- 3 تقديم المشورة وتنفيذ البرامج المعدة بهدف توسيع دائرة التفاعل بين السياسات والعمليات التنفيذية من جهة، وزيادة الروابط الايجابية مع الجمهور من جهة أخرى.

ومن هنا نجد ان وظائف العلاقات العامة متعددة ومتكاملة ومتصلة بأبعاد ادارية واتصالية وتخطيطية وتنفيذية وتقويمية، وهذا بالطبع ينفي التصور الخاطئ لمفهوم العلاقات العامة الذي يقولها في بعد خدماتي سطحي بسيط.

سادسا: اسئلة المحاضرة:

- ما الاهداف التي تسعى العلاقات العامة الى تحقيقها على مستوى المنظمة ؟
- ما الاهداف التي تسعى العلاقات العامة الى تحقيقها على مستوى الدولة؟
- ما وظائف العلاقات العامة على وفق Robinson.
- ما وظائف العلاقات العامة على وفق cutlip, center and Broom.

سابعا: مصادر المحاضرة

١. احمد محمد المصري، العلاقات العامة (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة ، ٢٠٠٠) ص٦.
- 2 . محمد نجيب الصرايرة العلاقات العامة الاسس والمبادئ (عمان: مكتبة الرائد العلمية، ٢٠٠١) ص١٨.
٣. حسن الحلبي، مبادئ في العلاقات العامة (بيروت: منشورات عويدات ، ١٩٨٠) ص١٩.

٤. فخري جاسم سلمان وآخرون العلاقات العامة (الموصل: دار الكتب للطباعة والنشر، 1981) ص 81.

5 . ميشائيل كونجيك (مشكلات تدفق الاخبار في المستوى الدولي وصور الامم) متابعات اعلامية، العدد 21، السنة الثانية، ديسمبر 1992، ص 95,98.

6. علي عجوة، العلاقات العامة وقضايا التنمية في مصر - (القاهرة: عالم الكتب، 1977) ص 34.36.

7. Edward J. Robinson, Communication and Public Relation (Charles E. .Merrill Book, One Columbus Ohio, 1966) p. 39.

8. Scott M. Cutlip, Allen H.Center, and Glen M.Broom, Effective Puplic Relations, (New Jersey: Prentic Hall, 2001)p.6