



ماهية العلاقات العامة

اعداد

د. سهاد عادل القيسي

SES

Center of Strategic Economical Studies



العلاقات العامة

العلاقات العامة: هي جهد تخطيطي متواصل لإنشاء المحافظة على السمعة الطيبة والفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها.

المنظمة: هي مجموعة من الوحدات المتداخلة التي تتسم بالثبات بمضي الوقت داخل حدود مستقرة عن طريق الاستجابة والتكيف مع ضغوط التغيير من البيئة لتحقيق الاهداف المحددة.

SES

Center of Strategic Economical Studies



ولادة العلاقات العامة

بالعراق

• متى ولدت العلاقات العامة ؟

استخدم المصطلح في العراق في 22/5/1954 ، وذلك في مديرية الشرطة العامة، عندما وجه مدير الشرطة العام كتاب لوزارة الداخلية يطلب موافقتها على استحداث وظيفة (ضابط علاقات) وقد حدد الجمهور الذي تتعامل معه الشرطة والمهام التي تسند الى ضابط العلاقات ... من هو الضابط؟؟؟

يعد مدير الشرطة من له الدور الاول في ايجاد المصطلح بالعراق رسمياً، ويعد كتاب الوزارة اقدم وثيقة عراقية لمفهوم العلاقات العامة بالعراق...

SES

Center of Strategic Economical Studies



بعد مرور أربع سنوات

تأسست شعبة العلاقات العامة ، واحتوت تسعة اقسام وتحددت واجبات تلك الاقسام في مديرية الشرطة العامة.

في 24/5/1972 صدر القرار (333) والمخصص لخطة التنمية الإدارية وذكر في الفقرة "و" منه (وضع اسس علاقات عامة بين اجهزة الدولة والمواطنين بما يكفل الاحترام المتبادل ويعزز ثقة المواطنين بالاجهزة الادارية وتجعل من هذه الاجهزة مراجع اكثر تفهماً لمشاكل المواطنين)

SES

Center of Strategic Economical Studies



تعريف العلاقات العامة

تعريف كثيرة كلها تصب في انها:

- وظيفة ادارية
- تغطي نشاطاً واسعاً من الانشطة والاغراض العملية
- نوعية جماهيرها متعددة
- مصطلح طويل الاجل
- تطرح مبدأ الثقة
- جوهر النشاط غامض !!!!

SES

Center of Strategic Economical Studies



البيت الزجاجي

أساس العلاقات العامة....

استمدت العلاقات العامة أساسها
من صورة البيت الزجاجي والذي
يعمل على كشف كل ما يغطي من
الغش والخداع وهو ما اخرجته شارل

SES

Center of Strategic Economic Studies

النفوق لفس سلوك مفردا ولكنه عادة متأصلة

- الاتصال لا يكون هو القصد، انه القدرة على الفهم.
- الاتصال هو 90% استماع وانصات & 10% رد واجابة.
- 180 كلمة بالدقيقة المعدل النموذجي للكلام وباتفاق معظم الخبراء.
- الحياة 10% ما يحدث لي & 90% التفاعل مع ما يحدث.
- كل انسان مسؤول عن موقفه (جارلس سويندول)
- الخلافات هي فشل في بناء الصلة مع الآخرين وليس سوء فهم (مثل اسوي).





دورة حياة العلاقات العامة

- الولادة
←
- التجارة والأعمال
←
- النشأة
←
- الصحافة
- الاستخدام
- السياسة

SES

Center of Strategic Economical Studies



الاتصال في العلاقات العامة

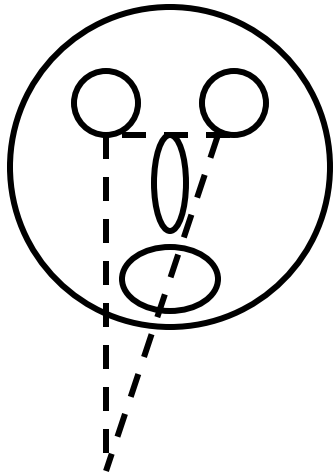
- الاتصال: هو نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص إلى آخر أو مجموعة إلى أخرى من خلال الرموز
- الاتصال : هو العملية التي من خلالها يخلق المشاركون المعلومات ويتبادلونها من أجل الوصول إلى فهم مشترك .
- " كل ما نحتاجه إلى الاتصال وجود شخص آخر أحدهما يتكلم والآخر يستمع "



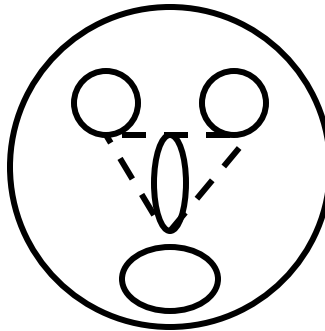
العلاقات العامة : صناعة بلا

مداخل

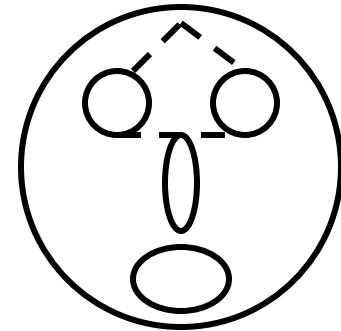
- يعرض أخصائي العلاقات العامة جميع إمكانياته وقدراته من أجل خلق قناعةً بشخصه للانتقال إلى القناعة الكاملة بعمل مؤسسته .



عاطفية



اجتماعية



نظرة عملية

SES

نماذج العلاقات العامة في الوزارات والقطاع العام

النموذج الأول: نموذج الاستقبال والتوديع .

النموذج الثاني: نموذج المعاملات الحكومية .

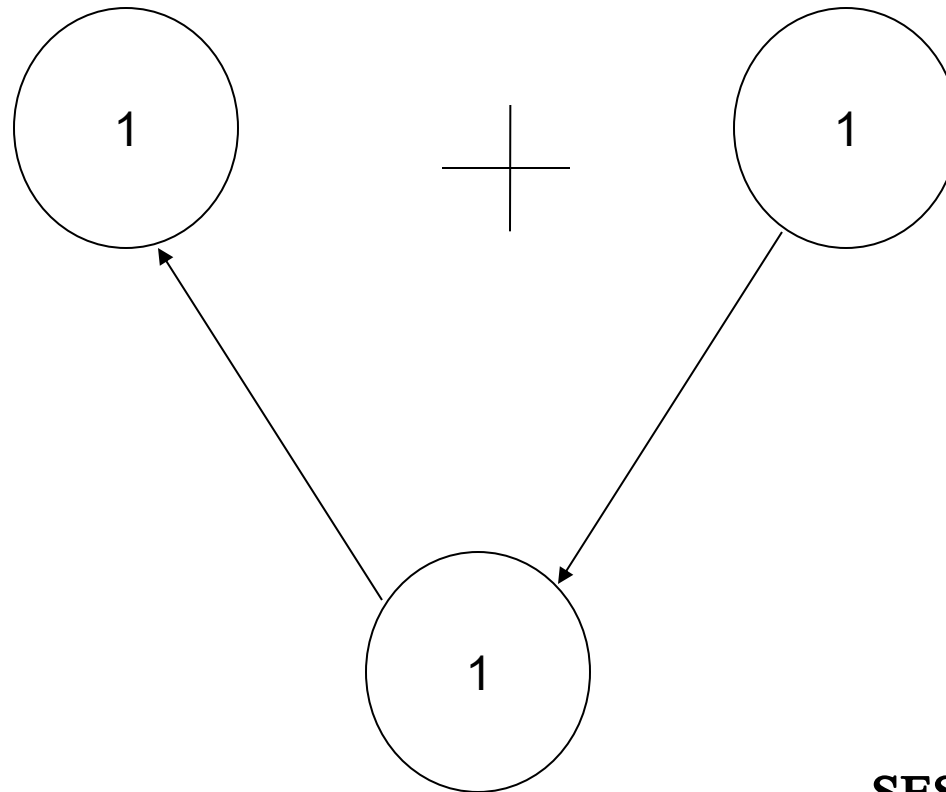
النموذج الثالث: نموذج التغطيات الإعلامية





Synergy التداوئية

$$3 = 1 + 1$$



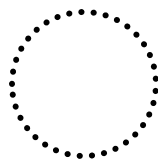
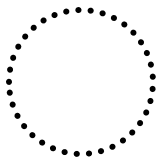
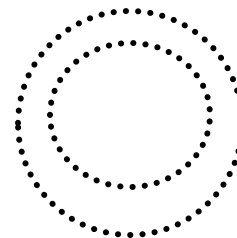
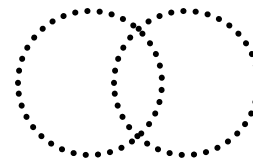
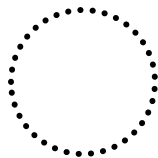
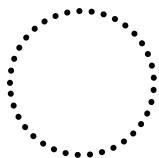
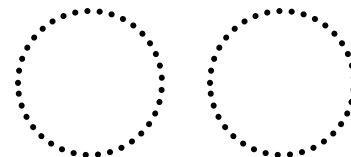
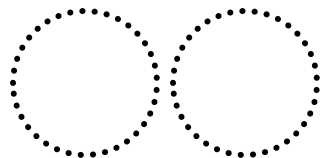


لا توجد منظمات متخلفة

ولكن توجد منظمات **تدار**
بشكل متخلف .



التطوير



SES

Center of Strategic Economical Studies



لحديثنا صلة مستمرة لن ينقطع فكلما تي الان
ستبقى معكم لفترة طويلة فاحسنوا لها لاجلكم