مقياس: تطبيقات العلاقات العامة في الجزائر . مستوى: سنة ثانية ماستر .

تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

المحاضرة 01: العلاقات العامة: مدخل عام.

مقدمة:

نشأ مفهوم العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في أوروبا وبرزت الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى، والتي أصبحت تعنى بتوثيق الصلة بجمهورها، حيث تعتبر العلاقات العامة علم وفن وممارسة تطورت ونمت كمفهوم إداري وكوظيفة مهمة في المؤسسة بتطور النسق الاقتصادي والاجتماعي والإداري والسياسي والثقافي...، وإن هذا التطور قد حدث نتيجة للتعدد المتزايد للمجتمع الحديث، إضافة إلى زيادة فهم دوافع وحاجات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، فتعقد الحياة وتعدد الأنشطة التي تقوم بها الحكومات والمؤسسات، والحاجة إلى التواصل مع المجتمع كانت العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل مع الجمهور، ومن هنا ظهرت العلاقات العامة كعلم حديث نسبيا يهتم بصورة المؤسسة من خلال حملات منظمة والقيام بالدراسات والأبحاث لرفع سمعة المؤسسة وتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي.

ولكن رغم الأهمية الكبرى لهذا العنصر الحيوي، وإدراك المؤسسة للدور الكبير الذي تلعبه العلاقات العامة من قدرتها على رسم وتكوين صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة لضمان تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات المشتركة، إلا أن الملاحظ على واقع المؤسسة العمومية الجزائرية ما زال يعاني من أزمة في أدائها، وهنا يطرح التساؤل حول كيفية ممارسة وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات العمومية أو الخاصة الجزائرية، ومدى الاهتمام الذي توليه هذه الأخيرة لهذا المجال، وما هي الدرجة التي تحتلها وظيفة العلاقات العامة في تفكيرها الاستراتيجي من أجل رفع مستوى الأداء المؤسسي وضمان مكانة في الوسط التنافسي؟

مفهوم العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها والجمهور بشكل عام.

فمثلا نجد قاموس وسائل الإعلام والاتصال الصادر عن "لونجمان" longman : "هي وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة للمنظمة، والتي تتماثل مع مصالح الجمهور".

- يعرفها رجل العلاقات وعالم الاجتماع د.ريكس هارلو **Rex Harlow**: "العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها، وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العام والاستجابة له".

- **ملتون** يقول: العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلان عنه.

فالمؤسسة أو المنظمة يربطها بجمهورها علاقة ذات ثلاث أبعاد: **بعد مهني** أي العلاقة المهنية بين المنظمة وجمهورها، فالجمهور يريد من المنظمة أداء مهنيًا يتماشى واحتياجاته ومصالحه سواء كانت إنتاجية أو خدمية أو غير ربحية.

البعد الشخصي تتعامل المنظمة مع جمهورها على أساس أنهم أشخاص وليس أفراد مجهولين تسعى لكسب احترامهم وثقتهم كأفراد.

البعد المجتمعي أي التزام المنظمة في علاقاتها بجمهورها باحتياجاتهم واهتماماتهم وقيم وأخلاقيات المجتمع الذي تعيش فيه.

من خلال هذا يمكن القول أن:

العلاقات العامة هي علم وفن إنشاء وتدعيم علاقات طيبة، علاقات تقوم على الفهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها، وذلك من خلال نشاط مخطط ومستمر في الاتجاهين، بهدف التعريف بها وكسب ثقة وتأييد الرأي العام لها.

كما يمكن اختصار أهم أسس ومبادئ العلاقات العامة على النحو التالي:

الأداء النافع والإخبار الصادق على نطاق واسع.

خصائص العلاقات العامة: تقوم العلاقات العامة على مجموعة من الخصائص أهمها:

- وظيفة أساسية من وظائف الإدارة. - وظيفة ذات أنشطة مستمرة. - وظيفة متميزة ذات طبيعة خاصة.

- وظيفة اتصالية ذات تأثير متبادل. - مجال عملها هو الرأي العام.

أهداف العلاقات العامة:

- دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها. - تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور.

- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة. - تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها.

- السعي لجعل المؤسسة رائدة في مجالها، متميزة عن غيرها من المنافسين.

المحاضرة 02: المقاربات الفكرية في العلاقات العامة.

العلاقات العامة هي علم حديث نسبيا، تعتمد على قواعد ونظريات تركز في مجملها على البحث العلمي القائم على التحليل والتفسير، حيث أن تطور الدراسات والبحوث في مختلف الميادين الإدراية، والبشرية والتكنولوجية... أدى إلى بروز عدة مقاربات فكرية اهتمت بهذا الموضوع أهمها:

1- المقاربات الكلاسيكية: تنقسم إلى نوعين:

1-1 مقارنة الإدارة العلمية: صاحبها المهندس الأمريكي "فريدريك تايلور" جاءت كرد فعل للحالة التي كانت تسود المجتمع الرأسمالي الصناعي آنذاك من تبذير وانخفاض مستوى الإنتاج، ولتصحيح أخطاء العمليات الإنتاجية تم الاعتماد على أسلوب البحث العلمي لرفع مستوى الأداء في المؤسسات، وتحقيق الفعالية الاقتصادية فظهرت حركة الإدارة العلمية بحيث هي علم يحوي قوانين ومبادئ لتحقيق مطالب العمل والمستهلك.

1-2 المقاربة البيروقراطية: أهم ممثليها عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" الذي يرى أن البيروقراطية هي شكل من أشكال التنظيم الهرمي والموضوعي والرسمي، تركز على التخصص والموضوعية والقوانين .

المقاربة نتاج المجتمع الرأسمالي وهي أكثر الطرق عقلانية في أداء نشاط المؤسسة وتفوقه، فالبيروقراطية تهدف إلى جعل الإدارة أكثر أداء، كفاءة، قانونية. وبالمقابل يرى "روبرت ميلتون" أن سوء استخدام هذا النموذج يحدث اختلالات وظيفية مما يؤدي إلى الاهتمام بالإجراءات والتعليمات أكثر من الاهتمام بالأهداف الأساسية للمؤسسة.

2- المقاربات الكلاسيكية الحديثة: جاءت كنقد للمقاربة التي سبقتها، تنقسم إلى نوعين:

1-2 مقارنة مدرسة العلاقات الإنسانية : يمثلها كل من "إلتون جورج مايو" و"برنارد شيبستر" ، تركز على أهمية تحسين العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العمال فيما بينهم.

- تعتبر الفرد كائن بشري له قيم وأحاسيس.

- ترى أن المؤسسة نظام اجتماعي تسوده الروح الجماعية للتأثير على الأداء وتحقيق الفعالية المطلوبة.

حيث أثبتت تجرب "إلتون جورج مايو" أهمية العنصر البشري، وأن الحافز المادي الذي يتلقاه الفرد العامل لا يكفي لتحسين الأداء بل يجب الاهتمام بالجوانب النفسية والعلاقات الإنسانية والمهنية ورفع الروح المعنوية للفرد العامل .

- يرى "برنارد شيبستر" أن المؤسسة نظام تعاوني، وأن الفعالية لا تتحقق إلا بالحفاظ على التوازن الداخلي للمؤسسة بإرضاء العمال.

2-2 مقارنة الحاجات: أهم رواد هذه المقاربة "أبراهام ماسلو" "ألدرفر" ، وهي أهم مقارنة حاولت معرفة وتفسير المؤثرات والمحفزات التي تدفع الفرد إلى أداء جيد يحقق أهداف المؤسسة، فنجد هرم "ماسلو" للحاجات: الحاجات

الأولية (الحاجات الفسيولوجية الأساسية وحاجات الأمن والأمان)، الحاجات الثانوية (حاجات الانتماء، الاحترام والتقدير وتحقيق الذات...).

إضافة إلى " ألدرفر" الذي قسم الحاجات إلى: حاجات البقاء والوجود- حاجات العلاقات- حاجات التطور والنمو.

- الفرد داخل المؤسسة لا بد أن يتوفر له الراحة والأمن النفسي والاجتماعي... ليصبح فردا فعالا، منتجا، مشاركا...

3- المقاربات الحديثة: تمثلها أهم مقاربة هي:

المقاربة النسقية: ارتبطت مع مجموعة من العلماء والباحثين من بينهم:

- "فان بيتلانفي" : اعتبر المؤسسة نسق اجتماعيا مجسد في الواقع، تتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية بعقلانية.

- "تالكوت بارسونز" نظر إلى المؤسسة على أنها نسق اجتماعي مؤسس من أجل تحقيق هدف معين وعليها المحافظة على بقائها واستمرارها.

- فالمؤسسة حسب هذه المقاربة هي كل متكامل مكون من أجزاء تتفاعل مع بعضها، وهي شبكة علاقات متدفقة داخليا وخارجيا تتعلق بالبيئة الخارجية الكبرى.

- المؤسسة نسق مفتوح تشبه الكائن الحي عليها أخذ إرصاصات البيئة الخارجية بعين الاعتبار.

وبالتالي اتجاه هذه المقاربة يركز على أن الكل ذو دلالة أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، والمؤسسة عبارة عن فروع ذات علاقة متبادلة تؤثر في الأخرى وتتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية.

المحاضرة 03: مؤسسات العلاقات العامة.

تعتبر المؤسسات اليوم بمختلف أنشطتها البنية التحتية لتطور وتقدم الدول، وفي ظل المنافسة واقتصاد السوق فإنه قلما نجد مؤسسة متطورة من دون أن يكون لها نظام علاقات فعال و متميز.

عرفت المؤسسات الجزائرية بمختلف أنشطتها منذ الاستقلال إلى اليوم عدة إصلاحات فرضتها الدولة كونها هي المسيرة والموجهة والمتحكمة في دواليب السوق والاستهلاك، هذا ما أثر في هيكلها التنظيمي وفعاليتها الاقتصادية، وقد مرت بعدة مراحل:

أولا: مرحلة التسيير الذاتي: بعد الاستقلال: تميزت ب:

كانت مشاكل تنظيمية ارتبطت بنمط تسييرها، بسبب تخلي المعمرين الأوروبيين.

كانت تدخلات الدولة غير محدود وتم انتهاج سياسة التسيير الذاتي تحت إشراف لجان مشتركة ، حيث أعطيت صلاحيات غير محدودة للمدير، وكانت السلطة الأقوى للمدير واحتكاره للمعلومات.

تميزت هذه المرحلة كذلك بسوء الاتصال التنظيمي بين العمال والإدارة و صراع المصالح بين البيئة الداخلية والخارجية ،
الضغط على إيرادات العمال مما أدى إلى انخفاض الروح المعنوية وبالتالي ضعف الأداء.

ومنه يمكن القول أن قانون التسيير الذاتي المتحكم فيه والموجه يتناقض مع روح وفلسفة وظيفة العلاقات العامة التي
تتأثر بالبيئة التي تعمل في نطاقها والقائمة على الروح التنافسية وتقييم الأداء المؤسسي.

ثانيا: مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسات: تميزت ب:

- مشاركة العمال والإداريين في عملية التسيير.

- إعادة العلاقات بين العمال والمسيرين.

- تطبيق اللامركزية في اتخاذ القرارات على المستوى الجهوي.

ولكن في مقابل هذا:

- نتج عنه إهمال فعل الاتصال داخل المؤسسة بلبعاد العامل عن المشاركة في اتخاذ القرارات خوفا على المصالح مما
أدى إلى ظهور سلوكيات وأفعال معيقة لأداء المؤسسة لوظيفتها الاقتصادية.

- سوء العلاقات بين الأفراد العاملين والمسيرين.

ثالثا: مرحلة الإصلاحات: تميزت بعدة مراحل:

1- مرحلة إعادة الهيكلة العضوية والمالية: تميزت ب:

- التثبيت الفعلي لنظام قانون التسيير الاشتراكي للمؤسسات.

- تهدف إلى التخلص من المركزية البيروقراطية وتحقيق الكفاءة والفعالية.

- تراجع موارد مؤسساتها مما أدى إلى تدهور الأوضاع الاجتماعية لأفرادها العاملين.

2- استقلالية المؤسسات والبحث عن الفعالية: تميزت ب:

- مهمة التكفل المباشر للمؤسسات بأعمالها وتنظيم علاقاتها الاقتصادية مع المؤسسات الأخرى وفق نظام
السوق، وإعطائها الحرية الكاملة في التسيير.

- كلفت صناديق المساهمة بأداء دور المالك لرأس المال المؤسسة نيابة عن الدولة.

- بقاء نفس المسيرين قبل وبعد تطبيق النظام واستغلالهم للصلاحيات التي يتمتعون بها.

3- التوجه نحو اقتصاد السوق ورهان المنافسة والبقاء: تميزت هذه المرحلة ب:

- تهدف إلى رفع المستوى الفردي والمؤسسي وتحقيق الكفاءة والفعالية.
- تحديات العولمة مما يفرض الانفتاح الاقتصادي وتراجع تدخل الدولة للتجاوب مع معايير المنافسة واقتصاد السوق.
- المؤسسة نسق مفتوح يجب عليها التصدي للمشكلات واقتناص الفرص، والعمل تحت ضغوط متزايدة (ضغوطات المجتمع، الأنظمة الحكومية، المسؤولية الاجتماعية، الزبائن الأقوياء...).
- التركيز على الاستثمار اللامادي من نوعية وخصائص المورد البشري.
- انفتاح السوق الجزائرية على المنافسة الأجنبية، وتبني تقنيات وأساليب إنتاجية جديدة تتميز بكفاءة عالية وأداء متميز من أجل الهيمنة على السوق.

المحاضرة 04: مراحل عمليات التخطيط لوظيفة العلاقات العامة.

مقدمة:

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة، بحيث يجب أن تكون نشاطاتها **مستمرة ومخططة** وقادرة على مواجهة التحديات، فالعلاقات العامة لها وظيفتان هما: **الوظيفة الوقائية والعلاجية**، والعلاجية هي امتداد للوقائية، وتتمثل هذه الوظيفة في الأداء المستمر والمخطط لتحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسة والمستهلكين، ولا يكون هذا إلا بعمليات التخطيط، وهذا هو جوهر عمل رجل العلاقات العامة، وبالتالي هي تتطلب عمليات أساسية هي:

أولاً: عملية البحث: البحث في العلاقات العامة هو قياس اتجاهات الفاعلين في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وهي الخطوة الأولى التي تبني عليها المقومات الأساسية لنجاح وظيفة العلاقات العامة، وتتلخص هذه البحوث في:

أ- بحوث البيئة الخارجية: من خلال بحوث الصورة الذهنية، بحوث الدوافع والاتجاهات، بحوث الفعالية.

ب- بحوث تتعلق بأنشطة العلاقات العامة ومشاكلها وطموحاتها والمجال الذي تعمل فيه وبأدائها.

ج- بحوث تتعلق بأثر التغيرات الاقتصادية والاجتماعية على القوى الفاعلة في البيئة الخارجية للمؤسسة.

ثانياً: عملية التخطيط: التخطيط لوظيفة العلاقات العامة هو رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الأهداف وتصميم البرامج المحققة لهذه الأهداف مع مراعاة التوقيت الزمني، وتشمل عملية التخطيط المراحل التالية:

أ- المؤسسة والبيئة الخارجية: من حيث دراسة المؤسسة (تاريخها، تطورها، نوعية مدخلاتها ومخرجاتها...). ودراسة البيئة

الخارجية (الزبائن - المساهمون - الموزعون - المجتمع - الدولة...)

ب- تحديد الأهداف.

ج- توفير الوسائل والتقنيات المستعملة.

د- تحديد الميزانية اللازمة للخطة.

هـ- تقويم البرنامج.

ثالثا: عملية التنسيق: وذلك من خلال:

- المشاركة الفعالة لكل الأقسام داخل المؤسسة في عملية التخطيط.

- توزيع المهام ووضع الأهداف الخاصة بالأقسام.

- تقديم المعلومات للإدارة العليا، وهذا يكون ب: استخدام كل أشكال الاتصال وقنواته والعمل على توصيل المعلومات كما ونوعا لمختلف الفاعلين في بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية.

رابعا: عملية التقويم: وذلك بقياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات الصحيحة لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها، ومدى تحقيق الخطة لأهدافها ومدى تأثيرها على إحداث التغيير، والتقويم عملية مستمرة تتم مرحليا تتزامن مع عمليات البحث والتخطيط والتنسيق لأجل تدارك كل الجوانب السلبية منذ البداية لتحقيق النجاح.

مشكلات العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية:

من بين المشاكل التي تعرقل وظيفة العلاقات العامة أهمها:

- عدم فهم خصوصية وظيفة العلاقات العامة: الكثير من الغموض وعدم الفهم لرسالتها وأهدافها، وهذا ما أدى إلى صعوبة تطبيقها.

- الاعتماد على أساليب التسيير الكلاسيكية للمورد البشري التي لا تتماشى وحاجات الأفراد العاملين المتنوعة، ولا تواكب التغيرات الحاصلة التي تحدثها البيئة الخارجية.

- عدم تخصيص ميزانية كافية لوظيفة العلاقات العامة من إمكانيات مادية وبشرية.