

تدريب
Tadreeb



مؤسسة الأميرة العنود
Princess Alanood Foundation



العلاقات العامة وإستراتيجياتها

د. عَبْدُ اللَّهِ بْنِ مُسَاعِدِ أَبَا الْخَيْلِ

العلاقات العامة: التعريف والنشأة

• تعريف العلاقات العامة: العلاقات العامة هي الإدارة الاستراتيجية للتواصل بين المؤسسة وجماهيرها، لبناء علاقات إيجابية ومفيدة للطرفين.

- الهدف من العلاقات العامة:
- تعزيز سمعة المنظمة
- بناء المصداقية والثقة
- التواصل الفعال مع الجمهور

التطور التاريخي للعلاقات العامة

• عصر الترويج الصحفي (القرن التاسع عشر):

- الاعتماد على الإثارة والمبالغة لجذب الانتباه
- الاهتمام بجذب الجمهور أكثر من الاهتمام بالدقة
- مثال: استخدام أساليب الترويج الاستعراضية

• إسهامات آيفي لي (أوائل القرن العشرين):

- التركيز على الشفافية والمصداقية
- استخدام استراتيجيات واضحة وصادقة (مثل أزمة سكك حديد بنسلفانيا)

(الانتشار الإعلامي ليس كافياً للحصول على تأييد الجماهير..
والأقوال الإيجابية لا بُدَّ أن تثبتها أفعال إيجابية)

التطور التاريخي للعلاقات العامة

- احترافية العلاقات العامة (منتصف القرن العشرين)
- إدوارد بيرنيز وتأسيس العلاقات العامة الحديثة:
 - تطبيق علم النفس ونظريات السلوك في حملات العلاقات العامة.
 - مثال: حملة "شعلة الحرية" التي استهدفت تغيير النظرة الاجتماعية للسجائر لدى النساء.
 - إدخال أساليب علمية واستراتيجية متقدمة في التخطيط والتنفيذ الإعلامي.

فلم مقترح:

“The Century of the Self” (2002)

التطور التاريخي للعلاقات العامة

- توسع الإعلام الجماهيري:
 - انتشار واسع للراديو والتلفزيون.
 - الحاجة لأساليب اتصال أكثر احترافية وتعقيدًا للوصول للجمهور.
 - زيادة التركيز على إدارة الصورة العامة والتأثير الإعلامي.
- العلاقات العامة الحديثة (الثمانينيات - الحاضر)
 - التحول الرقمي:
 - استخدام المنصات الرقمية للتواصل التفاعلي مع الجمهور.
 - الاعتماد على البيانات والتحليلات في صناعة الرسائل وإدارتها.
 - إدارة العلاقات الاستراتيجية:
 - التركيز على بناء علاقات طويلة الأمد وتعزيز التفاعل الحقيقي مع أصحاب المصالح.

إدارة الاتصال استراتيجيا للتنفيذيين

1. أهمية التواصل للقادة والمنظمات

• دور الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة:

- يساهم الاتصال الفعال في توضيح رؤية وأهداف المنظمة.
- يزيد من التوافق الداخلي ويوجه الجهود نحو الأهداف التنظيمية.
- يعزز ثقافة التعاون والإنتاجية في بيئة العمل.
- ضرورة وجود خطة تواصل واضحة وفعّالة:
- تُسهل توحيد الجهود بين الأقسام.
- تضمن تحقيق الرسائل الاتصالية للأهداف المنشودة.
- تدعم إدارة الأزمات من خلال وضوح الإجراءات والمسؤوليات.

إدارة الاتصال استراتيجيا للتنفيذيين

2. إدارة الاتصال التنظيمي

- الاتصال المتكامل:
 - الدمج بين العلاقات العامة والتسويق والإعلان لتقديم رسالة واحدة متسقة ومتماسكة.
 - يضمن التناسق في الرسائل لتعزيز صورة المنظمة لدى الجمهور.
- بناء هيكل واضح لإدارة الاتصال داخلياً:
 - تحديد واضح لمسؤوليات وأدوار فرق الاتصال.
 - إنشاء سياسات وإجراءات اتصال واضحة.
 - توفير التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين.

إدارة الاتصال استراتيجيا للتنفيذيين

- الاتصال المتكامل:
- الدمج بين العلاقات العامة والتسويق والإعلان لتقديم رسالة واحدة متسقة ومتماسكة.
- يضمن التناسق في الرسائل لتعزيز صورة المنظمة لدى الجمهور.
- بناء هيكل واضح لإدارة الاتصال داخلياً:
- تحديد واضح لمسؤوليات وأدوار فرق الاتصال.
- إنشاء سياسات وإجراءات اتصال واضحة.
- توفير التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين.

إدارة الاتصال استراتيجيا للتنفيذيين

3. المهارات الاتصالية الشخصية:

- الاستماع الفعال
- السرد القصصي
- التواصل الصريح
- إدارة الحوار
- الذكاء العاطفي

كيف يشكل التواصل الشخصي صورة
المنشأة؟

تدريب
Tadreeb



مؤسسة الأميرة العنود
Princess Alanood Foundation



التخطيط للاتصال الاستراتيجي

قال رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ حِينَ بَعَثَهُ إِلَى الْيَمَنِ: إِنَّكَ سَتَأْتِي قَوْمًا أَهْلَ كِتَابٍ، فَإِذَا جِئْتَهُمْ، فَادْعُهُمْ إِلَى أَنْ يَشْهَدُوا أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً تُؤْخَذُ مِنْ أَعْنِيائِهِمْ فَرُدُّوا عَلَى فُقَرَائِهِمْ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ، فَإِيَّاكَ وَكَرَائِمَ أَمْوَالِهِمْ، وَاتَّقِ دَعْوَةَ الْمَظْلُومِ؛ فَإِنَّهُ لَيْسَ بَيْنَهُ وَبَيْنَ اللَّهِ حِجَابٌ.

رواه البخاري

التواصل الاستراتيجي هو عملية واسعة وشاملة تتضمن الاستخدام الموجه لوسائل التواصل وأنشطته لتحقيق أهداف المنظمة طويلة المدى.

• ماذا يشمل التواصل الاستراتيجي:

- التواصل الداخلي
- التواصل الخارجي
- التسويق والعلامة التجارية

• SWOT

أساسي لأي تخطيط استراتيجي، فهو يساعد المنظمة على فهم نقاط القوة والضعف الداخلية لديها، والفرص والتهديدات الخارجية، مما يوفر صورة واضحة لأهداف الاتصال التي يجب معالجتها. ميزته: تحديد مدى تأثير الإمكانيات الداخلية والظروف الخارجية على استراتيجيات الاتصال.

• تحليل باستيل PESTEL

أداة ضرورية لفهم العوامل البيئية الكلية التي يمكن أن تؤثر على استراتيجيات الاتصال (العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية). ومن خلال دراسة هذه العوامل، يمكن تصميم استراتيجيات تستجيب للضغوط والفرص الخارجية. ميزته: تصميم استراتيجيات الاتصال لتتوافق مع الظروف البيئية الخارجية.

تحديد الأهداف الاتصالية

- فهم استراتيجية المنظمة وأهدافها
- فهم الجمهور المستهدف (عملية متجددة)
- وضع أهداف محددة قابلة للقياس (*SMART*)
- المواءمة مع الرسائل الأساسية (عملية متجددة)

مستويات التفاعل والتأثير

قياس مستوى التفاعل والتأثير (مرتفع أو متوسط أو منخفض) على النواحي الاستراتيجية والتشغيلية لأصحاب المصلحة والذي سيساهم في إعطاء الأولويات ورسم مصفوفة أصحاب المصلحة

مصفوفة الأولويات لأصحاب المصلحة

تعيين كل صاحب مصلحة على مصفوفة الأولويات الاستراتيجية ومصفوفة الأولويات التشغيلية

قائمة أصحاب المصلحة

وصف المجموعات الفرعية لأصحاب المصلحة وتحديد لقائمة أصحاب المصلحة بحسب كل مجموعة فرعية

أدوار أصحاب المصلحة والمنشأة

تحليل أدوار أصحاب المصلحة بشكل فردي بحسب تأثيرهم على المنشأة ودور المنشأة بما له علاقة بصاحب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة

تقسيم مجموعات أصحاب المصلحة إلى قسمين رئيسيين (أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين) ومن ثم تقسيم إلى مجموعات فرعية

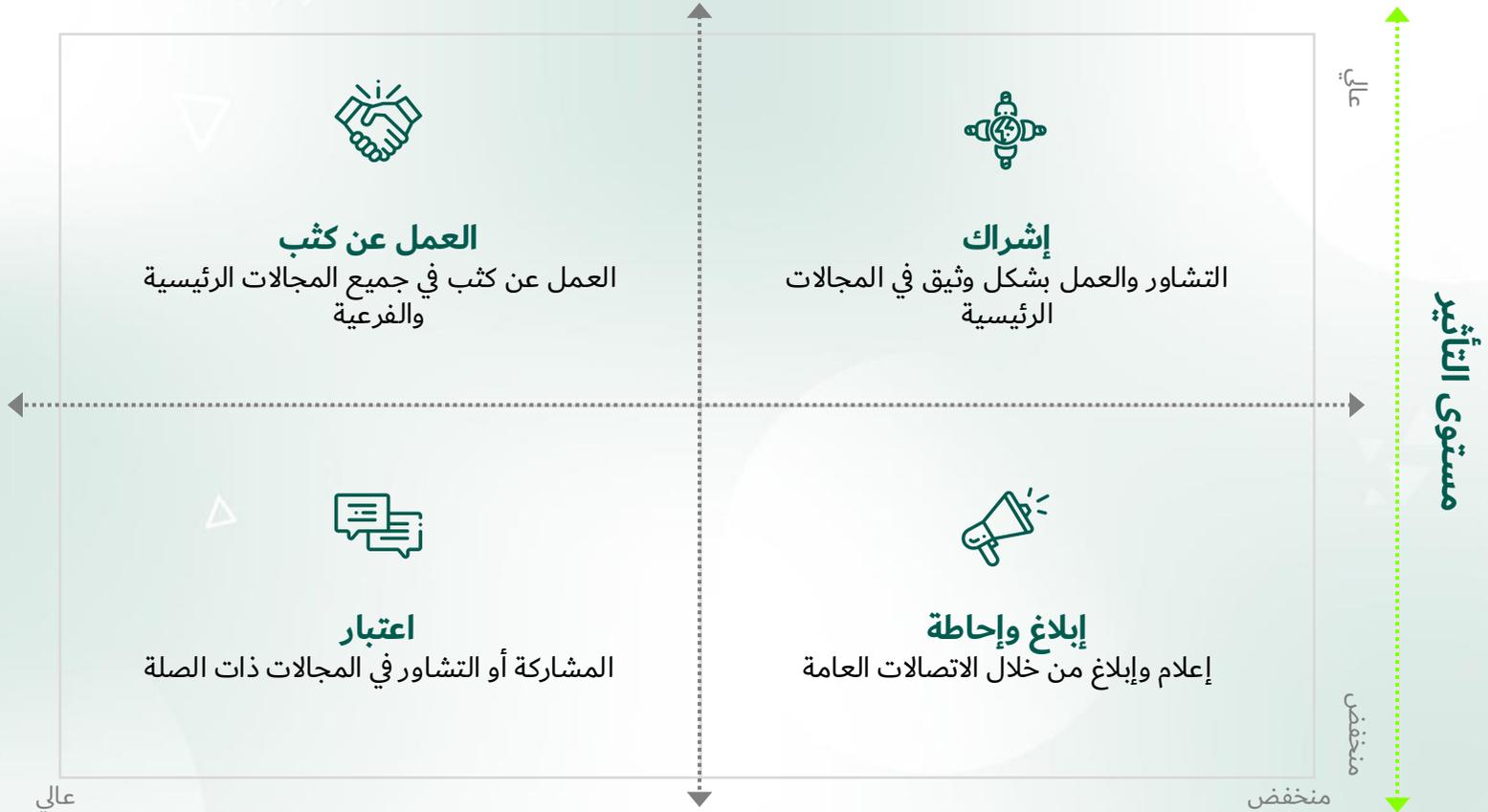
مجموعات
أصحاب
المصلحة

الموظفون

أصحاب المصلحة الداخليون:
مجموعة من أصحاب المصلحة
الذين يندرجون ضمن الهيكل
التنظيمي للمنشأة أو
يتقاطعون بشكل مباشر
ويومي ويشاركون بشكل
مستمر في أعمال المنشأة

أصحاب المصلحة الخارجيون:
مجموعة من أصحاب المصلحة
خارج الهيكل التنظيمي
للمنشأة، لكنهم يؤثرون أو
يتأثرون بأهداف المنشأة
وأعمالها

- باستخدام مستويات التفاعل والتأثير من خطوة تحليل أصحاب المصلحة، يتم تعيين كل صاحب مصلحة على مصفوفة التأثير لتحديد أفضل استراتيجية لمشاركتهم والتفاعل معهم وفقاً لموقعهم في المصفوفة



تحديد نهج المشاركة الذي يجب اتخاذه أثناء تنفيذ الاستراتيجية والوصول بها إلى التطور المطلوب

المشاركة	الاستراتيجية	الأثر	الأولية
<ul style="list-style-type: none"> العمل عن كثب في جميع المجالات ذات الاهتمام 	<ul style="list-style-type: none"> تطوير شراكات صحية تضمين في التخطيط واتخاذ القرارات الهامة تقليل المخاطر 	<p>سيتأثر أصحاب المصلحة في هذا القسم بشدة بالتوجه الاستراتيجي، وبالمثل ستؤثر أعمالهم بشدة على التقدم.</p>	 <p>العمل عن كثب</p>
<ul style="list-style-type: none"> العمل عن كثب في المجالات الرئيسية 	<ul style="list-style-type: none"> الدعم في المجالات الرئيسية تقليل المخاطر إذا لزم الأمر، انتقل إلى "العمل عن كثب" 	<p>لا يتأثر أصحاب المصلحة في هذا القسم بشكل كبير بالتوجه الاستراتيجي للمنشأة ولكن لديهم مصلحة تنسيقية عالية.</p>	 <p>إشراك</p>
<ul style="list-style-type: none"> الاستشارة في المناطق ذات الخطر المنخفض 	<ul style="list-style-type: none"> مواكبة التطور الحاصل في المنشأة في المجالات ذات الاهتمام المشترك تحقيق المواءمة والتنسيق 	<p>أصحاب المصلحة في هذا القسم لديهم هدف واحد أو أكثر من الأهداف المشتركة للمنشأة وسوف يتأثرون في مجالات مختلفة.</p>	 <p>اعتبار</p>
<ul style="list-style-type: none"> الإحاطة والتبليغ 	<ul style="list-style-type: none"> البقاء على اطلاع على الاتجاه الاستراتيجي والتقدم المحرز في تغييرات المنشأة 	<p>يتأثر أصحاب المصلحة في هذا القسم بشكل غير مباشر بأعمال المنشأة أو ارتباط بعيد ولديهم مصلحة تنسيقية منخفضة.</p>	 <p>إبلاغ وإحاطة</p>

بطاقة أصحاب المصلحة

الاسم
مستوى التفاعل والتأثير

الرسائل الفرعية

أدوات الاستهداف المقترحة

ماذا يريد من المنشأة

ماذا تريد منه المنشأة

- قيم وضع أدواتك الحالية.
- حدد كافة الخيارات المتاحة.
- قيم الميزات وقدرات التكامل: لكل أداة ميزات المستقلة وميزاتها في التكامل، مثل: سهولة الاستخدام – سهولة الوصول- ميزات الأمان – قابلية التوسع والمرونة – التكلفة .. الخ)
- جرب ولاحظ
- حل المنفعة مقابل التكلفة

تحويل الأهداف إلى خطط عملية

- بناء خطة المحتوى
- وضع تقويم للفعاليات والحملات
- حدد المسؤوليات والأدوار
- خطط للموارد
- راقب وعدل
- احتفل بالمنجزات
- لاتنس التقارير

شكراً لكم

تدريب
Tadreeb



مؤسسة الأميرة العنود
Princess Alanood Foundation



X     AlanoodOrg