###### 28

###### آزاد.jpeg

###### دانشگاه آزاد اسلامي

######  واحد تهران مرکز

**موضوع:**

**تاريخچه روابط عمومي در جهان**

فهرست مطالب

عنوان صفحه

مقدمه 1

فصل اول

بخش اول تاريخچه روابط عمومي در جهان 4

بخش دوم تاريخ روابط عمومي در ايران 7

تعاريف : روابط عمومي 8

موقعيت ها و وظايف روابط عمومي 27

نتيجه گيري 30

فصل دوم

دانش و تكنولوژي در ارتباطات 31

مراحل تكامل ارتباطات انساني 32

ارتباطات در روابط عمومي 33

مردمداري در دهكده جهاني 34

الف)ايجاد ، حفظ و تداوم اطلاع‌رساني 36

ب)ايجاد ، حفظ و تداوم پاسخگويي 38

ج)ايجاد ، حفظ و تداوم تفاهم 39

ارتباطات ميان فردي اثربخش 43

فصل سوم

انواع روابط انسان با محيط 49

آيين گفتگو 51

وجود ارتباط انسان با حيوانات 55

ارتباطات انسان با طبيعت 55

ارتباطات انسان با ماشين 56

فعاليت درون سازماني برون سازماني 57

از ديگر وظايف روابط عمومي 58

عنوان صفحه

مهمترين وظايف برون سازماني 60

روابط عمومي 62

ويژگيهاي كارشناس روابط عمومي در ارتباط مردمي 64

تبليغات 65

ويژگيهاي كارشناسي روابط عمومي در رسانه ها 67

مرزهاي روابط عمومي و تحقيقات 68

فن آوري نوين در روابط عمومي 73

ويژگيهاي برنامه ريزي صحيح در مديريت زمان 78

آفتهاي عدم برنامه ريزي در روابط عمومي 82

فصل چهارم

بخش اول : فنون و تكنيك ديداري 85

بخش دوم : فنون و تكنيك هاي شنيداري 91

منابع و مأخذ 101

**مقدمه:**

يكي از مشكلات روابط عمومي ها در كشورها ما فقدان منابع علمي و مكتوب در اين حوزه مي باشد از ديرباز و از زماني كه روابط عمومي عنوان يك رشته و حرفه در كشور ما متولد شد، به دليل آن كه تولد اين حرفه جديد بر اساس نيازها و
زير ساخت هاي موجود در كشور ما جوابگوي اين نهاد اجتماعي نبود، ساز و كازهاي مناسب هم براي توسعه و ارتقاء روابط عمومي ايجاد نشد ولي با گذشت زمان و ايجاد نيازهاي جديد در جامعه در حال گذرا ايران نياز به داشتن روابط عمومي هاي كارآمد بيش از پيش احساس شد. با سواد شدن درصد بيشتري از مردم، ايجاد تمايلات
تساوي طلبانه، بالا رفتن توقعات مردم از حكومت ها، گسترش وسايل ارتباط جمعي، اهميت يافتن هرچه بيشتر افكار عمومي، رشد صنايع و شركت هاي سهامي و ... از جمله اين عوامل به شمار مي روند.

عموماً شاهد آن هستيم كه واژه روابط عمومي در نوشتار و گفتار سازمانها، مطبوعات و مردم به ميان مي آيد، بدون آنكه اولا بدانند، روابط عمومي چيست؟ آيا علمي است، كه مورد بررسي ها و پژوهشهاي علمي قرار مي گيرد و از علوم ديگر، مانند رياضيات، فيزيك و... نيز بهره مي برد و يا هنري است، كه از خلاقيتها، ابداع ها و تكنيكهاي جديد و جذاب بهره مي برد و در رديف هنرهاي هفتگانه ناميده مي شود. و ثانياً چه تعريفي دارد؟ آيا آينه تمام نما، وكيل مدافع مدعي العموم، مغز انديشمند، مشاور مدير، چشم بينا، بازوي توانا، گوش شنوا مبلغ و اطلاع رسان، زبان گويا است. و ثالثاً از چه جايگاه و موقعيتي برخورد است؟ آيا واحد است يا اداره، در متن است يا حاشيه، اصلي است يا فرعي با واسطه است يا بي واسطه، واقعي است يا طفيلي.

از آنجايي كه روابط عمومي ها در هر سازمان و يا دستگاه اجرايي، نه تنها هم سطح و هم طراز با بخشها و واحدهاي ديگر هستند، بلكه بايد از لحاظ موقعيت و جايگاه و عملكرد بر ساير بخشها توفق و اشراف داشته باشند؛ ولي متأسفانه در حال حاضر چنين نيست و اين موضوع در ساختار همه دستگاهها بعنوان يك نقص و كاستي محسوب مي شود. اساس اين كاستي و ضعف به دو عامل اصلي باز مي گردد:

**اول**:ضعف برداشت و عدم معرفت و خويشتن شناسي خود روابط عمومي ها.

مي دانيم خويشتن شناسي سودمندترين دانشهاست و بي شك اگر يك روابط عمومي، تعريف جامع و كامل خود را بداند، جايگاه و مقام خود را بشناسد، با مسئوليت و وظابف خود آشنا و در اجراي آن كوشش كند حقيقتا به اين كاستي و ضعف گرفتار نخواهد شد.

**دوم**:ضعف برداشت و عدم شناخت و آگاهي مديران نسبت به روابط عمومي.

مي دانيم وجود يك روابط عمومي علمي و كارآمد در يك ضرورتي اجتناب ناپذير است، كه در اين ميان خود مدير بايد بداند كه بدون داشتن يك روابط عمومي فعال، قوي و توانمند قادر به انجام قسمت اعظم فعاليتها و نيل به اهداف خود نخواهد بود و مرحوم دكتر حميد نطقي- بنيانگذار روابط عمومي علمي در ايران- گفته است كه: هر مديريتي، سزاوار همان روابط عمومي است كه دارد.

از آنجايي كه موضوع آموزش از مهمترين عوامل مؤثر در توسعه كمي و كيفي فعاليتهاي هر مجموعه است و بهره گيري درست و مناسب از آن، دستيابي به اهداف مورد نظر را تسهيل مي كند. همچنين در ارتقاء سطح دانش و مهارت كاركنان هر دستگاه، اصلاح نگرش آنان نسبت به وظايف شان و ايجاد وفاق و همسويي در عملكرد آنان نقش بسزايي دارد.

بر آن شديم با تهيه و تنظيم يك مجموعه آموزشي جامع و كامل و مكتوب، و ارائه آن به شكل كتاب كه خود از فنون روابط عمومي محسوب مي شود، گامي چند در راه آموزش روابط عمومي ها و شناساندن روابط عمومي به مديران و كاركنان دستگاههاي اجرايي برداريم.

آنچه فراروي شما است و به مطالعه آن خواهيد پرداخت، حاصل مطالعا، تجارب و بهره برداري از كتب مختلف رشته روابط عمومي است.

**بخش اول:تاريخچه روابط عمومي در جهان**

 كاربرد اصطلاح روابط عمومي (public relation) به معناي خاص براي اولين بار در سال 1897 در سالناه اداره اتحاديه راه آهن ايالات متحده آمريكا به چشم مي خورد. ولي سابقه و تاريخ و تاريخ فعاليتهاي مربوط به آن، به زمانهاي بسيار دور و آغاز زندگي اجتماعي بشر باز مي گردد.

به اين صورت كه كوشش در برقراري ارتباطات با توسل به وسايل ممكن و موجود را مي توان در زمانهاي قبل از تولد مسيح جستجو كرد. از آن جمله اقوام مختلف مثل: بابليها و آشوريها در شرق ميانه، يونانيها و رومسها در اروپاي جنوبي، از فعاليت هاي روابط عمومي برخوردار بودند و ادامه اين تاريخ تا به امروز ارائه كننده شواهد و علائم بارزي است كه هريك نشانگر كوشش در برقراري ارتباطات و روابط عمومي است.

در گذشته هاي دور دولتها و سازمانهاي تحت فرمانشان به صورتهاي مختلف با مخاطبين و سرويس گيرندگان، ارتباط برقرار مي نموده اند. اطلاع رساني هم به صورتهاي ابتدايي وجود داشته است كه اين هر دو به نوعي يك كار روابط عمومي محسوب مي شود.

تغيير و تحول در روشهاي ارتباطي به صورت مدرن و امروزي آن و در نتيجه تأسيس واحدها يا دفاتر روابط عمومي از كشور آمريكا شروع شد كه طي شش مرحله
زمان بندي زير موفقيت آمروزي خود را بدست آورده است.

از سال 1900 تا 1914 با رشد بسيار سريع واحدهاي اقتصادي، توليدي و بازرگاني

خصوصي چون راه آهن ها، بانكها، صنايع مفتي و معادن و آغاز مبارزه افكار عمومي بر عليه مقاصد سودجويانه آنان به طوري كه در اثر آغاز اين جنبش تعداد از شركتهاي بزرگ تجارتي و توليدي به ورطه ورشكستگي سوق داده شدند. همين امر صاحبان صنايع و شركتهاي بزرگ تجارتي و توليدي به ورطه ورشكستگي سوق داده شدند. همين امر صاحب صنايع و شركتها را به فعاليتهاي روابط عمومي جهت جلب افكار عامه متوجه كرد و در سال 1906 اولين شركت خصوصي خدماتي تحت عنوان روابط عمومي توسط(آي وي لي) (I-V-Lee) كه فارغ التحصيل دانشگاه پرينستون و خبرنگار روزنامه نيويورك ورلد(New York world) بود، ايجاد شد كه اين فرد را پدر روابط عمومي در آمريكا مي نامند.

از سال 1914 تا 1918 به تدريج و به اقتباس از مؤسسه لي، ساير مؤسسات اقدام به تأسيس دفاتر روابط عمومي نمودند و نيز با كوشش دولت آمريكا جهت روشن كردن هدفهاي شركت در جنگ جهاني اول و جلب حمايت مردم به سوي مشاركت آمريكا در اين جنگ، به اين ترتيب كميته اطلاعات عمومي تأسيس شد و توسط متخصصين روابط عمومي در مورد شركت در جنگ، توسط سربازان و مردم مطالبي ارائه شد.

از سال 1918 تا 1929 به عنوان پس از جنگ و رشد بسيار وسيع واحدهاي روابط عمومي بويژه در زمينه هاي اقتصادي و نيز تشكيل نخستين دوره آموزشي روابط عمومي در سال 1923 در دانشگاه نيويورك، كه توسط(ادوارد. ال. برنيز) تدريس شد.

از سال 1929 تا 1939 كه با رشد پيگير، منظم و علمي روابط عمومي ها و اعمال

كوششهاي فراوان جهت ايجاد توازن و هماهنگي بين منافع فردي و مصالح عامه صورت پذيرفت.

از سال 1939 تا 1945 و جنگ جهاني دوم كه در اين دوره در كنار كميت اطلاعات عمومي، دولت اقدام به تأسيس ادراه اطلاعات جنگ كرد و هزاران منخصص روابط عمومي در سرتاسر امريكا در فعاليتهاي عظيم اقتصادي اجتماعي اشتغال ورزيده و در زمينه هاي مختلف اقتصادي، سياسي، مذهبي و آموزشي اقدامات مفيدي را به نفع مردم انجام دادند و برخورداري از روابط عمومي بجز در آمريكا در ساير كشورها چون انگليس، آلمان، فرانسه، هلند و ... هم احساس گرديد.

از سال 1945 تا كنون با گسترش بسيار روزافزون واحدهاي روابط عمومي روبرو بوده است و همراه با آن كتابها و مطالب زياد در زمينه روابط عمومي تأليف شده است. مؤسسات آموزشي روابط عمومي، سازمانهاي سنجش افكار عمومي، انجمنها و
اتحاديه هاي روابط عمومي و بالاخره رشته هاي تحصيلي دانشگاهي روابط عمومي بوجود آمد و روابط عمومي در تمام جهان به عنوان يك امر ضروري مورد توجه قرار گرفت و همچنين نخستين انجمن روابط عمومي در آمريكا، در سال 1948 تشكيل گرديد.

**بخش دوم:تاريخچه روابط عمومي در ايران**

آنچه ما اكنون به عنوان روابط عمومي، چه از نظر لغت و چه از نظر شغل مي شناسيم، براي اولين بار، در مرداد ماه سال 1332 ه.ش در نمودار سازماني شركت سهامي تصفيه نفت ايران كه در آبادان مستقر بود ادراه اي تأسيس شد كه آن را روابط عمومي ناميدند. از سال 1340 به بعد به اقتباس از اين شكرت، وازرتخانه ها و مؤسسات بزرگ ديگر ايران، به ترويج واحدهايي كه به نام هاي انتشارات، مطبوعات، تبليغات و اطلاعات كه بعدا همگي به روابط عمومي تغيير نام يافت، پرداختند.

پس از تشكيل واحدهاي روابط عمومي در ايران، نياز به آموزش مسئولين راوبط عمومي ها و كاركنان اين واحدها احساس شد و توسط وزارت اطلاعات و جهانگردي سابق كلاسهاي كوتاه مدت آموزشي تشكيل گرديد كه مقدمات، اصول و فنون روابط عمومي توسط استادان و صاحب نظران تدريس مي شد. همچنين نخستين سمينار روابط عمومي در تاريخ سيزده مهر سال 1344 در كرمانشاه توسط شركت نفت برگزار گرديد.

در سال 1345 براي تشكيل دانشكده اي در رشته روابط عمومي، مطالعاتي بعمل آمد و در سال 1346 مؤسسه عالي مطبوعات و روابط عمومي تشكيل گرديد. مؤسسه عالي مطبوعات و روابط عمومي در سال تحصيلي 47-46 فعاليت خود را آغاز كرد و دانشجويان پس از طي چهار سال تحصيل و گذراندن 140 واحد درسي، در خرداد ماه سال 1350 نخستين فارغ التحصيلان اين دانشكده بودند.

از سال 1350 ادارات روابط عمومي با شكل و تركيب فعلي و با آئين نامه ها، اساس نامه ها و شرح وظايف خاص خود از گسترش بيشتري برخوردار شدند و توسط سازمان امور اداراي و استخدامي كشور و وزارت اطلاعات جهانگردي وقت
(وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي) از سال 1354 تشكيلات جديد روابط عمومي در سازمانها به تصويب رسيد، و به تدريج رشد و توسعه ادارات روابط عمومي به آن حد رسيد كه امروز شاهد آن هستيم كه هر مؤسسه، سازمان، كانون، نهاد و... داراي روابط عمومي مي باشد.

متخصصين و كارشناسان روابط عمومي در ايران در سال 1344 به عضويت انجمن جهاني روابط عمومي پذيرفته شدند و در فروردين 1345 جلسه ساليانه انجمن مذكور در يك كشور آسيايي يعني ايران تشكيل شد و موضوع مذاكرات (نقش روابط عمومي) در پيكار جهاني با بي سوادي بود.

در اين ميان انجمن روابط عمومي ايران در اسفند 1346 با حمايت از سوي شركت ملي نفت ايران با هدف شناساندن ارزش و اهميت روابط عمومي به مديران و مسئولان و بالا بردن سطح علمي و تجربي دست اندركاران اين رشته تشكيل شد.

امام اين انجمن در فعاليتهاي داخلي و خارجي موفقيت چنداني به دست نياورد و بعد از مدتي به دست فراموشي سپرده شد مجددا در اسفند 1363 با حضور شادروان مرحوم دكتر حميد نطقي و تني چند از شاگردان وي موضوع تشكيل انجمن روابط عمومي ايران مطرح گرديد، و مقرر شد روند فعاليتهاي انجمن روابط عمومي ايران قبل از انقلاب مورد بررسي و مطالعه قرار گيرد. نهايتا پس از طري جلسات متعدد كارشناسي، اساسنامه پيشنهادي براي تشكيل انجمن تدوين گشت، اما در آن زمان به علت نامساعد بودن اوضاع داخلي و جنگ تحميلي زمينه لازم براي طي مراحل قانوني تشكيل انجمن فراهم نيامد و پيگيري موضوع تعويق افتاد.

**تعاريف روابط عمومي :**

تعاريف متعددي از روابط عمومي موجود است. تعاريف وظايف را تعيين و تهداف را مشخص مي سازد. علوم اجتماعي و انساني تعريف خاصي را نمي پذيرد و براي آنان تعاريف گوناگوني وجود دارد. هركدام از علوم اجتماعي وظايف متعددي را دارا هستند. به همين علت با پذيرفتن و تصميم بر وظيفه، تعريفي از آن علم مشخص
مي شود.

روابط عمومي تعاريف متعددي را پذيرفته است. فقط از يك زاويه يعني ارتباط با سازمان وقتي بررسي مي شود تعاريفي متفاوت از هم ديده مي شوند.

1-چشم سازمان

2-گوش سازمان

3-زبات سازمان

4-آئينه تمام نماي سازمان

5-وكيل مدافع سازمان

6-تصوير ساز سازمان و...

براي اين منظور بايد وظايف روابط عمومي شناخته شود، چرا كه در راستاي وظايف است كه روابط عمومي تعاريف متعددي مب پذيرد و اين واقعيتي است كه بايد آن را پذيرفت. بايد مطالعه كنيم كه وظيفه اصلي روابط عمومي در موقعيت چيست؟

همچنانكه يك انسان در موقعيت هاي مختلف قرار مي گيرد و در هر موقعيت يكي از وظايف او وظيفه اول است. روابط عمومي هم با توجه به وظيفه اول تعريف مي پذيرد و همانطور كه خوراك اطلاعاتي انسان در مواقع مختلف متفاوت است و در
موقعيت هاي مختلف آمادگي و پذيرش و نياز به اطلاعات خاصي را دارا است روابط عمومي داراي وظايف و مسئوليت هاي متنوعي مي شود.

مثلا يك مرد در خانه پدر است. وظيفه اول او پدري است و در يك ادراه ممكن است رئيس باشد وظيفه اول او رياست است در يك تيم فوتبال ممكن است بازيكن باشد وظيفه اول او بازيگري است.

پس با توجه به موقعيت، روابط عمومي يك وظيفه اول مي پذيرد و با توجه به وظيفه اول در موقعيت تعريف مي شود و اين گوناگوني عيب و نقص روابط عمومي نيست، اما بايد جهت مشخص و تعاريف تعيين شود.

مطالب حاضر در صدد است مجموعه اي از تعاريف گوناگون را براي بهره وري در آينده گرد هم آورد و در راستاي روشن شدن مفهوم روابط عمومي كوشش كند.