

المبحث الاول

**العلاقات العامة المفهوم، التعريف،
الاهداف، الوظائف**

المبحث الاول

العلاقات العامة

تمهيد:

لقد استعمل اصطلاح العلاقات العامة في أواخر القرن التاسع عشر، الا انه أصبح شائعاً بمعناه الحديث في منتصف القرن العشرين، إذ عدت العلاقات العامة ظاهرة من ظواهر القرن الماضي على الرغم من إن جذورها تمتد بعمق التاريخ فهي قديمة قدم الاتصال البشري او الانساني ذاته.

ومن هنا يُؤكد المتخصصون في العلاقات العامة إنها علم حديث الى حد ما، فهو نشاط منظم ومنهجي، وعلى هذا الاساس فقد إستعان بالعديد من العلوم في ميادين علم النفس، الاجتماع، الاقتصاد، الادارة، الاعلام، وحتى من علم التقنيات المعاصرة وخاصة في ميدان الاتصال.

ولقد برزَ العديد من الرواد الاوائل في العديد من الدول، منها الولايات المتحدة منهم أموس (كاندل Kandel) الذي عمل مستشاراً للرئيس الامريكي (جاكسون) والذي حرر له الكثير من خطاباته معبراً عن وجهة نظره، ويعتبر (ايفي لي Ivy Lee) اب العلاقات العامة، فقد سن قوا عد للعلاقات العامة وطرق غالبية أبوابها وغير الصورة التي كانت عالقة في ذهن الجمهور عن (جون روكفلر) من رأسمالي جشع الى مواطن رحيم يعطف على الناس كمابحث في سياسات المؤسسات اذ لاحظ إن سياستها في التستر وراء الاسرية يشكل ضرراً عليها والزامها ان تفتح أبوابها للجمهور وان يكون الجمهور محل ثقتها.

(* ايفي لي، هو اول خبير للعلاقات العامة، بدأ عمله صحفياً عام ١٩٠٣ في امريكا وعمل مستشاراً في عدد من المؤسسات الاعلامية، وفي عام ١٩٢١ استخدم مصطلح العلاقات العامة في النشرة التي كان يصدرها تحت عنوان "العلاقات العامة" ووضع مبادئ التعامل بين مكاتب العلاقات العامة ووسائل الاعلام فيما بعد اطلق عليه اسم (اعلان المبادئ) (Declaration of Principle's) لذلك لقب بأب العلاقات العامة.

أولاً: المفهوم العام للعلاقات العامة General Concept of Public Relations

أضحت العلاقات العامة قوة هائلة في المجتمع الحديث، وأصبحت من أهم العلوم التي لا يستطيع رجال الأعمال ان يتغاضوا عنها، حيث يمكنها أن تؤدي أجل الخدمات في الميادين السياسية والاقتصادية وغيرها من الميادين الأخرى.^(١) فهي التي تسهل عملية الاتصال بين المؤسسة وجمهورها وتحقق الفهم المتبادل بين الطرفين.^(٢)

إن عمل العلاقات العامة وهدفها الرئيسي قائم على تحقيق التفاهم الانساني، ففي أي مجتمع توجد العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية، وفي المؤسسات الخدمية تحديداً والتي تقدم خدمات محددة لجمهور محدد، فان العلاقات العامة تشير الى تنظيم معين لتحقيق التفاهم الانساني ومن ثم تقديم هذه الخدمات الى الجمهور المعني بافضل طريقة ممكنة وفي ضوء عملية الاتصال التي تقوم بها العلاقات العامة.^(٣)

فالمفهوم الذي تركز عليه العلاقات العامة هو الذي يهتم المؤسسة والمتعلق بأقامة تفاهم متبادل بينها وبين الجمهور الداخلي أو الخارجي إذ إن كسب الجمهور وثقته حرياً ان يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.^(٤)

فأول ما تنتجه اليه العلاقات العامة الحديثة هو الرأي العام للحصول على ثقته وتأييده فازدياد قوة الرأي العام واستنباط طرق اجتذابها هي أساس العلاقات العامة، إذ أصبح الرأي العام من أهم مقومات نجاح أو فشل أي مشروع، فافراد المجتمع يبحثون عن الحقائق وتفسيرها ودور العلاقات العامة يأتي عن طريق تزويدهم بهذه المعلومات بصورة واضحة ومفهومة.^(٥)

فلا يمكن لاية مؤسسة ان تستغني عن جهود العلاقات العامة بل تزداد الحاجة اليها كلما اتسع نشاط المؤسسة وكلما اتسعت الرقعة الجغرافية التي تمتد عليها

(١) د. فؤاده البكري، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال (القاهرة، دار نهضة الشرق، ٢٠٠١) ص ٩

(2) John Vivian. The media of mass communication (The united states of America, PARSON EDUCATION, INC 2003) p.276

(٣) د. احمد كمال احمد، العلاقات العامة (القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٩٤) ص ٣٠.

(٤) د. سعادة راغب الخطيب، مدخل الى العلاقات العامة (عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠) ص ٢٤.

(٥) عادل حسن، العلاقات العامة (بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٤) ص ١٢.

تشكيلات وفروع تلك المؤسسة ومن ثمّ تزداد مع إزدياد جمهور المؤسسة واتساع فئاته^(١).

إنّ لابد من وجود فهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها وهو أساس جوهرى تقوم عليه العلاقات العامة ووسيلتها في ذلك إداء دورين متميزين، فهي من ناحية تخدم كأداة ربط، إذ تتفاعل مباشرة مع مصادر داخلية وخارجية للمعلومات (تشمل الجمهور ووسائل الاعلام والحكومة وغيرها) وتنقل هذه المدخلات input الى الادارة مشفوعة بتوصياتها ومقترحاتها، ومن ناحية أخرى تكون العلاقات العامة أداة نقل فعن طريقها تصل قرارات الادارة وتصرفاتها وإنجازاتها الى الجمهور عن طريق وسائل اتصال أو اعلام مختلفة (تشمل الصحف والذشرات والمجلات والاحاديث والاذاعة والتلفزيون وغيرها)^(٢).

وعليه فالعلاقات العامة هي التي تحدد للمؤسسة الاعمال والسياسات التي من شأنها ان تؤثر ايجابا على الجمهور وتكسب ثقتهم ورضاهم وتستبعد كل مايتعارض مع مصلحة الجمهور بمايحقق التوافق والانسجام بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي.^(٣)

وتستند العلاقات العامة في كل ماتقدم الى جملة من الانشطة التي تركز على البحث والاسس العلمية المدروسة والمبنية على التخطيط والتحليل والتأثير المؤسس على الدراسات السايكولوجية المرتبطة بالحاجات البشرية والدوافع الشخصية للجمهور، وكذلك التأثير المستمر عليه فضلا عن الدور المنوط بوسائل الاتصال الحديثة باتجاه تنفيذ متطلبات واهداف تلك العملية.^(٤)

ومن ثمّ يمكن القول إنّ العلاقات العامة تمثل حلقة الوصل بين المؤسسة وجمهورها، فلاتستطيع اية مؤسسة ان تؤدي مهامها وأعمالها وبالتالي تحقق أهدافها الا اذا كانت هناك ثقة متبادلة وتفاهم مشترك بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي وهو ماتعمل العلاقات العامة على تحقيقه.

(١) ناهض فاضل زيدان الجوارى، العلاقات العامة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة كلية التربية الاساسية، (جامعه بغداد، كلية التربية الاساسية، ع٤٣، ٢٠٠٥) ص٢١٩.

(٢) زكي محمود هاشم، العلاقات العامة المفاهيم والاسس العلمية (الكويت، شركة ذات السلاسل، ١٩٩٦) ص١٩٦.

(3) Carrejone . "public relation for the design" (New York, ranhoffMAN, INC, 1997).P.11.

(٤) عبد الكريم راضي الجبوري، العلاقات العامة فن وابداع (بيروت، دار اليسير، ٢٠٠١) ص٩.

ثانياً: تعريف العلاقات العامة Definition of Public Relations

التعريف هو "التحديد الدقيق لمصطلح ما وذلك عن طريق شرح وتوضيح محتوى المصطلح"^(١).

غير إن تحديد المصطلح يختلف من حيث الدقة باختلاف العلوم، فهو في بعض فروع المعرفة العلمية أمر يسير إلا ان تحديده في مجال العلوم الاجتماعية ليس بالأمر السهل وذلك لاسباب منها افتقار العلوم الاجتماعية الى اللغة الدقيقة والى القدرة على التحليل الدقيق والاسليم للمفاهيم وهذا ماينطبق على مصطلح العلاقات العامة^(٢)، لكونه أحد أهم النشاطات التي برزت في القرن العشرين، فامكانية تعريف موحد للجمهور يعد من الامور الصعبة ان لم يكن مستحيلًا، وذلك بسبب طبيعة العلاقات العامة كعلم وفن متعدد الجذور والخلفيات المعرفية^(٣)، وكذلك إختلاف الفلاسفات والخلفيات التي ينطلق منها المفكرون وهم يعرفون هذه الظاهرة الحديثة التي لم تبدأ بالتبلور الا في مطلع القرن العشرين.^(٤)

وسوف نستعرض مجموعة من التعريفات الاجنبية والعربية التي تناولت مفهوم العلاقات العامة حتى يمكن الوقوف على أهم الاسس التي تنطلق منها العلاقات العامة.

١. التعريفات الاجنبية

يعرف قاموس ويبستر العلاقات العامة بأنها "تنشيط العمليات الاتصالية وخلق الثقة بين شخص أو منظمة او مشروع أو أشخاص اخرين أو جماهير معينة أو المجتمع كله عن طريق نشر المعلومات التي تفسر وتشرح"^(٥).
أما المعهد البريطاني للعلاقات العامة فقد عرفها بانها "الجهود المخططة والمستمرة لتأسيس وصيانة السمعة الحسنه والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها"^(٦).

(١) د. محمد ناجي الجوهر، العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق رؤية معاصرة، (دبي، دار القلم للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤)، ص ١٥

(٢) د. محمد ناجي الجوهر، المصدر السابق، ص ١٦.

(٣) محمد نجيب الصرايرة، العلاقات العامة، الاسس والمبادئ (اربد، مكتبة الراشد العلمي، ٢٠٠١)، ص ٨.

(٤) د. جميل احمد خضر، العلاقات العام، م. س. ذ. ص ٢١.

(٥) د. عبد السلام ابو قحف، هندسة الاعلان والعلاقات العامة (القاهرة، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، ٢٠٠١) ص ٣٢٣.

(٦) الياس سلوم، تقنية العلاقات العامة (دمشق، دار الرضا للنشر، ٢٠٠٠) ص ١٠.

أما الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة فقد وضعت تعريفها الذي أخذت به معظم دول الاتحاد الأوروبي للعلاقات العامة، ويقول هذا التعريف إنَّ "العلاقات العامة طريقة للسلوك واسلوب للاعلام والاتصال يهدف الى اقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المنظمة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المؤسسة وخارجها التي تتاثر بنشاط تلك المنظمة".^(١)

أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية، فعرفتُها بأنها "نشاط موجه لبناء علاقات سليمة منتجة وتدعيمها بين المؤسسة وجمهورها كالعلاء والموظفين والمساهمين او الجمهور بشكل عام بهدف تسهيل عملية صياغة سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع".^(٢)

ويرى ادوارد بيرنز ان العلاقات العامة هي "التوسل بالمعلومات والإقناع والتكيف لكسب التأييد العام لنشاط أهداف او حركة او منظمة ما".^(٣)

أما ريكس هارلو فيعرف العلاقات العامة "هي وظيفة إدارية متميزة تساعد في تكوين وإدامة خطوط اتصال ثنائية وفي تحقيق التفاهم والتعاون بين المنظمة وجماهيرها وتشمل هذه الوظيفة ادارة المشكلات او القضايا وتساعد الإدارة على الاستمرار في الاطلاع على اتجاهات الرأي العام والاستجابة له وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة في خدمة الصالح العام كما وتساعد الإدارة في مجارة التغيير، كما تخدم كنظام انذار مبكر للمساعدة في التنبؤ والتعرف على الاتجاهات الجديدة، مستخدمة في ذلك البحوث والاتصالات كأدوات أساسية".^(٤)

٢. التعريفات العربية

يشير المنجد الابجدي الى المفهوم اللغوي للعلاقات بوصفها " الصلات والروابط، نقول قطع العلاقات وتوتر العلاقات، والعلاقة مفرد وجمعها علائق وهي

(١) زياد محمد الشрман، وعبد الغفور عبد الله عبد السلام، مبادئ في العلاقات العامة. م. س. ذ. ص ١٧.

(٢) د. مهدي حسن زويلف واحمد القطامين العلاقات العامة والنظرية والاساليب (عمان، دار حنين للنشر والتوزيع، ١٩٩٤) ص ١٦.

(٣) ادوارد. ل. بيرنيز واخرون، العلاقات العامة فن، ترجمة وديع فلسطين، وحسني خليفة، ط ٢، (القاهرة، دار المعارف، مؤسسة فرانكلين، ١٩٦٧)، ص ١١

(٤) محمد ناجي الجوهر، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، ط ٢ (عمان، مكتبة الرائد العلمية، ٢٠٠٠) ص ١٦.

ماتعلق بالانسان وعلاقات هي الارتباط والصلة، يقال ما بينهما علاقة، علاقة اي تعلق به احدهما على الاخر ويقال لي في هذا علاقة اي تعلق".^(١)

ويعرف د. علي عجوه العلاقات العامة بانها "الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد او المؤسسة او الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والافعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في اطار ما هو ممكن ومشروع".^(٢)

وتعرف د. هناء حافظ بدوي العلاقات العامة بانها "عملية مستمرة تستعمل أدوات الاعلام ووسائل الاتصال بعد قياس اتجاهات الرأي العام وتحليل نفسية الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية طبقا لمنهاج علمي يمكن عن طريقه توصيل رأي المسؤولين في هذه التنظيمات الى جميع الفئات المذكورة من الجماهير بهدف ايجاد التفاهم والاتفاق والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة و بذلك نحقق الفائدة للمجتمع".^(٣)

وينظر د. هادي نعمان الهيبي الى العلاقات العامة إنها "نشاط اداري يستعين بالاتصال بقصد بلورة انطباعات ايجابية عن الهيئة التي تتولى القيام به بين العاملين فيها وبين المتعاملين او الذين يحتمل ان يتعاملوا مع الهيئة اعتمادا على تنظيم تفاعل اتصالي قوامه المعاني والمعلومات التي تحقق اغراضا اجتماعية او اقتصادية او سياسية".^(٤)

اما د. عبد الرزاق محمد الدليمي فيرى إنها "نشاط اتصالي هدفه تحقيق التوافق و الانسجام بين المؤسسة والجمهور عن طريق تبادل الرسائل الاتصالية من المؤسسة الى الجمهور وبالعكس باستعمال كل الوسائل والفنون الاتصالية المتاحة".^(٥)

وفي ضوء التعريفات السابقة للعلاقات العامة يمكن القول انها تستند الى مجموعة من الأسس في تأديتها لعملها ووظائفها ومن ذلك:

(١) لويس معلوف، المنجد في اللغة والاعلام، مادة العلاقات، طه (بيروت، دار المشرق، ١٩٨٧) ص ٧١١.

(٢) د. علي عجوه، الاسس العلمية للعلاقات العامة، ط٤ (القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠) ص ٢٤.

(٣) د. هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والعلاقات الاجتماعية، (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠١) ص ٣٥.

(٤) د. هادي نعمان الهيبي، الاتصال الجماهيري، المنظور الجديد، (بغداد، دار الشؤون الثقافية، ١٩٩٨) ص ٢٤.

(٥) د. عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة والعولمة، م.س.ذ. ص ٣٣.

١. انها تضع مصلحة الجمهور في المقام الاول.
٢. تجعل سياسة المؤسسة وقراراتها تصب في إهتمام الصالح العام.
٣. تعتمد الاتصال أساساً للفهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها والذي يجب ان يتم بشكل دائم.
٤. تسعى لتحقيق التوازن بين سياسة المؤسسة ومطالب الراي العام.
٥. ان الفعل الاقناعي فيها هو من أهم خصائص نشاط العلاقات العامة.
٦. ان المرتكزات العلمية هي أهم ماتستند اليه العلاقات العامة.

ثالثاً: أهداف العلاقات العامة Goals of Public Relations

ترمي العلاقات العامة الى تحقيق مجموعة من الاهداف تدور حول تحسين العلاقة بين المؤسسة والجمهور وتعمل على إيجاد التفاهم والتعاون والتكيف المستمر. ويقصد بالاهداف انها "النتائج المراد تحقيقها بالجهد الجماعي في مدة زمنية معينة، ويجب ان تكون واضحة واقعية وقابلة للقياس".^(١)

إنّ وضوح الاهداف ذو أهمية كبيرة بالنسبة لاية مؤسسة تسعى الى تحقيق النجاح في اعمالها، فيمكنها من تحديد الوسيلة المناسبة لبلوغ تلك الاهداف والتي لا بد ان تكون واضحة واقعية وقابلة للتعديل والقياس والتقييم، كما إنها ترتبط ارتباطاً قوياً باهداف المؤسسة^(٢).

وينبغي عند تحديد الاهداف العناية بالاتجاهات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية السائدة بين الراي العام للجمهور، كما وينبغي ان تكون تلك الاهداف معقولة من حيث الجهد والمال والعملون الذين يسعون الى تحقيقها وكذلك لعامل الوقت اثر كبير في تحديد أهداف العلاقات العامة، فكلما قصر الوقت تعين تبسيط الاهداف المباشرة.^(٣)

ويجمع الباحثون على ان أهم أهداف العلاقات العامة بوجه عام هو تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعترضه التغييرات السريعة في نظم الحكم

(١) محمد ناجي الجوهري، اجهزة العلاقات العامة في العراق- الاهداف والوظائف، (بغداد، دار الرشيد، ١٩٨١) ص١٢٣.

(٢) نعيم الظاهر وعبد الجبار التميم، وسائل الاتصال السياحي (عمان، دار اليازودي للنشر والتوزيع، ٢٠٠١) ص٢٩.

(٣) حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلاقات العامة والاعلام في منظور علم الاجتماع (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٣) ص١٣٩

والمختبرات العلمية، أي ان المهمة الكبرى للعلاقات العامة التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته ومؤسساته والتدسيق بين مصالحه المختلفة تحقيقا لمصالح البلاد العليا. (١)

ومهما اختلفت المؤسسات في أنشطتها وأشكالها الا انها تتفق في اشتراكها في الاهداف العامة التي تسعى الي تحقيقها ومن ابرزها واكثرها شيوعا: (٢)

١. تحقيق السمعة الحسنة للمؤسسة وتوضيح وتدعيم صورتها ومكانتها.

٢. تنمية شعور العاملين بالانتماء لها وكسب تأييدهم وولائهم.

٣. الفوز بثقة المجتمع الخارجي المتعامل مع المؤسسة.

٤. الترويج للمبيعات والخدمات وانشطتها.

فالعلاقات العامة في أية مؤسسة تسهم في تحقيق واقع يؤدي بصورة حتمية الى قيام تلك العلاقات عن طريق اعلام الافراد والجماعات وتنويرها بالحقيقة تأمينا لاقتناعهم وتفهمهم وتأييدهم ومن ثم تعاونهم، فقيام تلك العلاقات يتوقف ضرورةً على المواقف التي تتخذ ازاء الجمهور، وعلى الطريقة التي يعامل بها الناس ويفهمون احترام القيم والمثل الانسانية في معاملة ذلك الجمهور لكسب ثقته وتأييده ولتحقيق الاهداف المرجوة. (٣)

ويمكن تحديد أهداف العلاقات العامة في هيئة النزاهة العامة بالاتي:

١. السعي الى إيجاد ثقافة عامة للنزاهة تنمي معايير السلوك الانساني والاخلاقي في مجال الخدمة العامة في المجتمع.

٢. زيادة مستوى الوعي للمواطن باهمية التبليغ عن حالات الفساد الاداري.

٣. اعداد رأي عام مضاد للفساد الاداري عن طريق توعية الرأي العام بخطورة وأبعاد الفساد الاداري..

٤. تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم وحياتهم وآليات ممارستهم حدود كل ذلك.

٥. نشر الوعي القانوني الخاص باحكام جرائم المفسدين.

٦. تعزيز دور وسائل الاعلام في مراقبة مؤسسات الدولة والكشف عن

(١) د.محمد مثير حجاب وسحر محمد وهبي، المداخل الاساسية للعلاقات العامة (القاهرة، دار الفجر، ١٩٩١) ص٥٩.

(٢) د. عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، (عمان، دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥). ص٣٥.

(٣) جميل احمد توفيق، مذكرات في العلاقات العامة (الاسكندرية، الدار القومية للطباعة والنشر، ١٩٨٨) ص٣٧.

الانحرافات القانونية والسلبية وكشف الحقائق وملابساتها امام الجمهور وتشجيعه على التعاون في الكشف عن مثل هذه الحالات.

٧. تحصين الجيل الجديد من الفساد وأساليبه ومغرياته وغرس قيم النزاهة وتعليمه طرق مواجهته بأساليب حضارية قانونية واداريه.

٨. نشر قيم الشفافية في مؤسسات الدولة لضمان حقوق المواطنين من الاستلاب ولتسهيل امر اطلاعهم على المعلومات والقرارات.

رابعاً: وظائف العلاقات العامة Functions of Public Relation

في ظل عالم الأعمال المعقد ونتيجة الاختراعات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة في وسائل الاتصال ازدادت الحاجة الى العلاقات العامة، فانتسح مجالها وتطبيقاتها في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والخدمية وأصبحت من اكثر العلوم حركة وحيوية^(١).

فتطورت وظائف العلاقات العامة مع تطور مفهومها على مر السنين واصبحت تؤدي وظائف عديدة ومهمة للمؤسسات المختلفة التي لا يمكن ان تستغني عنها في اي حال من الاحوال والتي توضح نضج المفهوم والاستعمال لوظائف العلاقات العامة^(٢).

كما ان نجاح أية مؤسسة او فشلها في العصر الحديث يرتبط بمدى استعمالها وتوظيفها لاساليب العلاقات العامة من اجل تحقيق ارباح مادية او معنوية تساعدها في الاستمرار والتقدم والسعي الى تحقيق اهدافها^(٣).

لهذا نرى المؤسسات التي تمتلك ادارة جيدة وناجحة تعتمد بالدرجة الاساس على العلاقات العامة، التي تقوم بدورها في اىصال سياستها الى الجمهور وايصال متطلبات الجمهور الى المؤسسة، وبذلك تمتد جسور الثقة والود المتبادل بينهما بكل صدق وامانة، فتحقق ماتصبو اليه على وفق هذا المفهوم والاساس الذي تم بناؤه والقائم على الاحترام المتبادل^(٤)، فتحقيق السمعة الحسنة والمشاعر الودية للمؤسسة

(١) د. احمد محمد المصري، العلاقات العامة (الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٠٠) ص ٥.

(٢) د. فؤاده البكري، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، م. س. د، ص ١٦.

(٣) د. محمد نجيب الصرايرة، العلاقات العامة، الاسس والمبادئ، م. س. د، ص ١٨.

(٤) عبد الكريم راضي الجبوري، العلاقات العامة فن وابداع، م. س. د، ص ٢٠.

هي غاية العلاقات العامة، وتُبنى هذه السمعة الحسنة على أساس برنامج جيد ومخطط للعلاقات العامة.^(١)

فلاستعمال الامثل للعلاقات العامة في المؤسسة يُمكن لها طريقة تبادلية الاتجاه وليسى احادية الاتجاه، بمعنى أن تبدأ المؤسسة بالتعرف على مواقف واء الفئات المستهدفة ودراستها ومن ثم تقوم بالاستجابة لها عن طريق تطوير رسائل ومبادرات تعبر وتستجيب لاهتمامات الفئات المستهدفة.^(٢)

ويترتب على هذا الاستعمال وجود حدود واضحة للمجال العلمي للعلاقات العامة الذي يمنع التداخل والاختلاف بينهما وبين غيرها من الوظائف في المؤسسة والذي يمكن أن ينجم عنه الكثير من الخلافات التنظيمية وتضارب وتشتت جهود المؤسسة وعدم التنسيق^(٣)، وقد اختلف الباحثون والمتخصصون في مجال العلاقات العامة بشأن هذه الوظائف التي ينبغي ان تقوم بها أجهزة العلاقات العامة لكي يخرج نشاط هذه الاجهزة ناجحا ومبنياً على أساس علمي سليم.

ولأغراض هذا البحث تم تحديد الوظائف التي ينبغي توافرها لممارسة نشاط العلاقات العامة والتي تتماشى مع اهمية العلاقات العامة ومكانتها في العصر الحديث وهذه الوظائف هي: البحث العلمي، التخطيط، الاتصال، التنسيق، التنظيم، التمثيل والمفاوضة، التدريب، والتقويم.

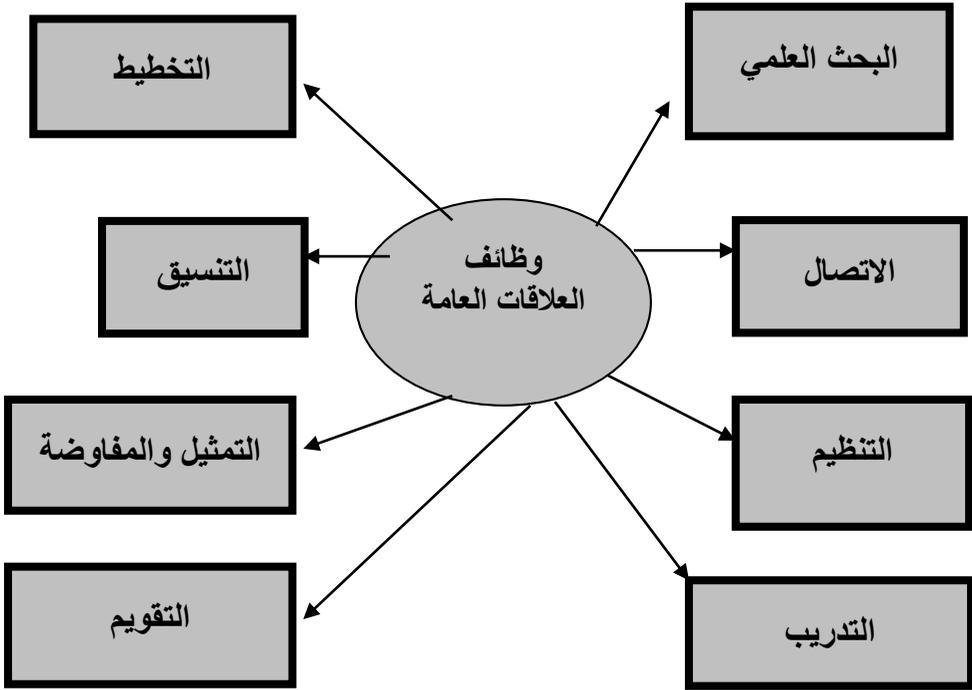
ومن الجدير بالذكر ان هذه الوظائف تعمل متداخلة ومترابطة بحث يكمل بعضها بعضا ويمكن استعمالها للحكم على تحقيق نشاط العلاقات العامة في اية مؤسسة. انظر شكل- ب-

شكل-أ- وظائف العلاقات العامة

(١) المصدر السابق، ص ٢٠.

(٢) محمد فريد الصحن، العلاقات العامة (مصر، الدار الجامعية، ١٩٨٥) ص ٣٢.

(٣) المصدر السابق، ص ٣٢.



الشكل: من اعداد الباحث بالاعتماد على محمد فري الصحن، العلاقات العامة (مصر، الدار الجامعية، ١٩٨٥).

١. البحث العلمي Scientific Research

إنَّ الفرق بين ممارسة العلاقات العامة قديماً وممارستها اليوم يعود الى إستعمال الاسلوب العلمي في هذا العصر، فبعد أن كان الحدس والتخمين هو الاسلوب الذي تستعمله العلاقات العامة السائدة بين الافراد والجماعات قديماً، أصبحت اليوم هناك عدة أساليب علمية لقياس ودراسة الآراء والاتجاهات، ويقوم بذلك قسم متخصص في البحوث العلمية يتولى جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها وتفسيرها. (١)

ويقصد بالبحث العلمي في مجال العلاقات العامة "هو الجمع المنظم للمعلومات بهدف تقديم وصف للاوضاع والحالات وفهمها فهما صحيحا ووضع الفروض لها والجاهير ذات العلاقة و حول نتائج عمل العلاقات العامة وذلك باتباع الاساليب

(١) محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة ومفاهيم وممارسات (عمان، مؤسسة زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٦) ص٧٧.

العلمية".^(١)، فالبحث العلمي هو الخطوة الاولى التي تنطلق منها العلاقات العامة في رسم سياساتها ووضع برامجها على اسس عملية وموضوعية.^(٢) ومهمة البحث في العلاقات العامة التقليل من درجة عدم الدقة عند اتخاذ القرار فضلا عن انه جزء من فن اعداد القرارات او زيادة احتمالات سلامة تلك القرارات.^(٣) ولا تقتصر اهمية البحث العلمي على دراسة الجماهير الداخلية والخارجية ولكنه يمتد ليشمل البيئة المحيطة بالمؤسسة بما فيها من نظام سياسي واجتماعي وتنظيمات سياسية واجتماعية واقتصادية فرصد البيئة يدخل ضمن المهام التي تؤديها وتنهض بها البحوث حتى يقلل الممارس من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة.^(٤)

وعلى هذا فان البحث العلمي في العلاقات العامة يساعد المؤسسة بمايلي:^(٥)

- أ- تحديد أهداف وستراتيجيات العلاقات العامة.
- ب- دراسة متغيرات البيئة المؤثرة على المؤسسة وعلى ادارة العلاقات العامة.
- ج- امداد الادارة العليا بالمعلومات والحقائق الخاصة بتوقعات حدوث ازمات او اضطرابات مبنية على احصائيات دقيقة معمقة لتستعد لمواجهةها.
- د- تحليل المؤسسة من الداخل ودراستها من الخارج وجمع المعلومات عن نشاطها وتأثيرها.
- هـ- تحديد الوسيلة المناسبة وصياغة الرسالة الواضحة والعوامل المؤثرة على مدى استجابة الجماهير للرسالة الاعلامية.
- و- تحديد نقاط القوة والضعف في عمل المؤسسات عن طريق رسائلها الاتصالية أو تقديمها للخدمات.
- ي- (تساعد البحوث على الحصول على موافقة الادارة على الخطط والميزانيات للعلاقات العامة حيث ان موافقة الادارة تتطلب اقناعها بمعلومات او ارقام حقيقية).^(٦)

٢. التخطيط Planning

-
- (١) محمد ناجي الجوهر، العلاقات العامة رؤية معاصرة. م.س.ذ، ص٢٩٦.
 - (٢) د. سمير محمد حسين، دراسات في العلاقات العامة (القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٢) ص١٠٨.
 - (٣) محمود يوسف، دراسات في العلاقات العامة المعاصرة (جامعه القاهرة، مركز التعليم المفتوح، ٢٠٠٣) ص٢٣.
 - (٤) المصدر السابق- ص٢٦.
 - (٥) د. محمد منير حجاب وسحر محمد وهيبي، المداخل الاساسية للعلاقات العامة م.س.ذ، ص١٨١.
 - (٦) د. محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة، مفاهيم وممارسات، م.س.ذ، ص٧٨.

ينبغي على إدارة العلاقات العامة ان تعمل بشكل منظم و مدروس و ليس بشكل عشوائي او ارتجالي او انتقائي ولذلك تأتي خطوة التخطيط بعد مرحلة البحث العلمي. ويقصد بالتخطيط "ذلك النشاط العقلي الارادي الذي يوجه لاختيار أمثل استعمال ممكن لمجموعة من الطاقات لتحقيق اغراض معينة في فترة زمنية معينة"^(١)، إذ لا يمكن لاية مؤسسة الاستمرار بشكل ناجح في غياب التخطيط، وعلى هذا الاساس يعد التخطيط أساساً لبناء الانظمة المختلفة للعلاقات العامة في المؤسسة. (وسوف يتم تناول التخطيط الاستراتيجي في المبحث الثاني بشكل موسع كأحد أهم انواع التخطيط في العلاقات العامة).

٣. الاتصال Communication

يسهم الاتصال في تفعيل عمل المؤسسة و سهولة تبادل المعلومات واتخاذ القرارات وبيتعد بالمؤسسة عن الروتين والتعقيد الاداري فمن غير الاتصال لا يمكن ان يتحقق نشاط العلاقات العامة^(٢). فهو وسيلة لتنفيذ خطة العلاقات العامة التي ينبغي ان تنفذ بشكل علمي و مدروس لنقلها الى الواقع بوسيلة مناسبة. (وسنتناول هذه الوظيفة بشكل مفصل عن طريق علاقتها بالتخطيط الاستراتيجي ضمن هذا الفصل ومعرفة مدى أهميتها في تحقيق الوعي العام بالنزاهة).

٤. التنظيم Organizing

يقصد بالتنظيم "عملية تنظيم الجهود البشرية في أية منظمة حتى تتمكن من تحقيق اهدافها بأقل تكاليف ومجهود ووقت وبأقصى كفاية انتاجية ممكنة"^(٣) و يعد التنظيم من الوظائف الاساسية لتحقيق اي نشاط من أنشطة العلاقات العامة، إذ تتحدد أهداف التنظيم في العلاقات العامة بتجنب الاسراف والعناء ومحاولة الوصول الى الهدف بأقل وقت ممكن وبأقل النفقات ويجاد روح التعاون ووحدة الهدف بين العاملين كمايقوم بجمع المسؤوليات المتعددة ذات الطبيعة الواحدة في

(١) عماد محمد الهلالي، التخطيط الاعلامي، سلسلة الموسوعة الصغيرة (٤٥٧) (بغداد، دار الشؤون الثقافية العامة، ٢٠٠١) ص ٢١.

(2) Arthur H. Bell Daglem. "Smith. management communications" (New York; jihn wilry; sons, inc. 2003) P.19.

(٣) د. عدنان محمود الطوباسي وريحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة (عمان، دار صفا للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥) ص ٣٠٢.

ادارة موحده ومتناسقة بحيث يسهل الربط بين أجزائها وتأدية الواجبات المنوطة بها بأحكام ودقة في الجهد والنفقات.^(١)

٥. التنسيق Formatting

يعرف التنسيق بأنه "الجهود المبذولة كافة لضمان حسن الترابط والتفاعل بين الطاقات البشرية والمعنوية والمادية في المؤسسة"^(٢) ويقوم التنسيق بترتيب الاتصالات بين الموظفين عن طريق ترتيب الاتصال بين المستويات العليا والدنيا من جهة وتنسيق الاتصال بالمؤسسات والجمهور الخارجي للمؤسسة من جهة اخرى.^(٣) فكلما زاد حجم المؤسسة زادت إحتتمالات عدم التكيف أو الاحباط في تحقيق الاتصال الناجح وفي غياب التنسيق تكون المؤسسة في حالة من الارتباك والتخبط في سياستها.

٦. التمثيل والمفاوضة Acting and Negotiation

يعد التمثيل والتفاوض من الوظائف الحديثة والمهمة للعلاقات العامة والتي عن طريقها يتحقق إتصال المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وعن طريق هذا الاتصال يمكن تحقيق مكاسب لادارة العلاقات العامة ولمؤسستها ولتحدثين صورتها الذهنية.

ويقصد بالتمثيل "حل المشكلات وتمثيل المؤسسة مع المؤسسات الاخرى داخل الدولة وخارجها"^(٤).

أما التفاوض فيقصد به "عملية تبادل للاراء، وعرض لوجهات النظر من قبل الاطراف المعنية بهدف حل مشكلة معقدة بشكل مقبول للمتفاوضين، وذلك عبر التنازل عن بعض القضايا أو قبول الحلول الوسط، مع الحفاظ على القضايا الجوهرية لضمان الحد الأدنى المقبول من المكاسب للجميع..."^(٥)

(١) محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي، المداخل الاساسية للعلاقات العامة، م.س.ذ. ص١٢٨.
(٢) د. عامر الكبيسي، الادارة العامة، ط٣، ج٢ (بغداد، دار المثني للطباعة والنشر، ١٩٧٨) ص٣١.

(٣) د. حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلاقات العامة والاعلام في منظور علم الاجتماع، م.س.ذ. ص١٤٩.

(٤) د. صالح خليل ابو اصبح، ادارة المؤسسات الاعلامية في الوطن العربي (عمان، دار ارام للدراسات والنشر، ١٩٩١) ص٣٤٥.

(٥) محمد مرعي مرعي، دليل ادارة المقابلات والتفاوض والتواصل الاداري، سلسلة الرضا للمعلومات (دمشق، دار الرضا للنشر، ٢٠٠٢) ص٥٩.

- ويقوم المفاوض بتمثيل المؤسسة في مجالات كثيرة أهمها: (١)
- أ- تمثيل المؤسسة في التفاوض مع الحكومة او احدى وزاراتها طبقا للقوانين السائدة في بلد المفاوضه.
- ب- تمثيل المؤسسة في المؤتمرات والندوات العلمية والاجتماعية والثقافية.
- ج- تمثيل المؤسسة في عقد صفقاتها او اتفاقياتها مع المؤسسات الاخرى.
- د- تمثيل المؤسسة في اللقاءات العامة التي تستهدف تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور.

كما ان المعرفة التامة بأساليب التفاوض تمكن الشخص المفاوض من حسن استعمال الفرص وتحويل مواقف التفاوض الى عناصر قوة وضعف وتمكنه من اقتناع الاخرين لتحقيق أهداف العلاقات العامة ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة. (٢)

٧. التدريب Training

التدريب في العلاقات العامة هو الاعداد وتدريب المستويات الادارية كافة اعتباراً من أعلى المستويات الى أدناها وفق الاسلوب الأمثل لمعاملة فئات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة مع القيام بدورات تدريبية للعاملين لزيادة كفاءتهم المهنية كنوع من الخدمات التي تقدمها ادارة العلاقات العامة لهم بالاشتراك مع الادارات المعنية في المؤسسة والعناية بتلقيهم أهم مبادئ العلاقات العامة السليمة في الدورات. (٣)

ويعد التدريب أحد الوسائل المهمة في مجال التنمية المهنية ويمكن استعماله في ادارات متعددة في المؤسسة لزيادة كفاءة العاملين وتنمية قدراتهم. (٤)

٨. التقييم Evaluation

يعد التقييم المحطة النهائية في الية عمل العلاقات العامة والتي عن طريقها يتم قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالاعمال والاجراءات الصحيحة والبناء لضمان فعالية البرامج والخطط لتحقيق اهداف العلاقات العامة. (١)

(١) د. عبد السلام ابو قحف، سياسات الاعمال والممارسات الادارية في المنظمات الصناعية والتجارية (الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٩٩) ص ٣٤٤-٣٥٥.

(٢) محمد مرعي مرعي، دليل ادارة المقابلات والتفاوض والتواصل الاداري، م.س.ذ ص ١٣٧.

(٣) د. مختار التهامي وابراهيم الداوقني، مبادئ العلاقات العامة في البلدان النامية (بغداد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ١٩٨٠) ص ٦٠.

(٤) د. محمود يوسف، العلاقات العامة في الشركات المحولة الى نظام الخصخصة (القاهرة، مركز فيروز، ١٩٩٩). ص ٥١.

والتقويم علمية ضرورية تقتضيها طبيعة اي عمل بصفة عامة والعلاقات العامة بشكل خاص ويمكن توضيح ذلك بمايلي:(٢)

أ- يساعد التقويم على تحديد نواحي القوة والضعف في اي برنامج للعلاقات العامة.

ب- يساعد التقويم على الحصول على الادلة اللازمة التي يمكن ان تستند إليها إدارة العلاقات العامة في الحكم على مدى فاعلية اسلوب او طريقة معينة.

ج- انه وسيلة مهمة لمعرفة مدى التقدم الذي تحرزته جهود العلاقات العامة نحو تحقيق هدف معين.

د- يساعد التقويم على توفير البيانات والمعلومات اللازمة لتطوير العمل وتحسين نوعيته.

خامساً: الحاجة الى العلاقات العامة في هيئة النزاهة The Need of Public Relation in Integrity Commission

لم يعد هناك من يشك في أهمية الحاجة الى العلاقات العامة لانجاح المؤسسات الربحية والخدمية، اذ لايمكن لاية مؤسسة الاستغناء عن نشاط العلاقات العامة او عدم الاهتمام به، فقد سبقت الاشاره الى أنّ الحاجة الى العلاقات العامة تزداد كلما اتسع نشاط المؤسسة واتسعت الرقعة الجغرافية التي تمتد عليها تشكيلات وفروع تلك المؤسسة الى جانب ارتباط نشاط المؤسسة بالمجتمع بشكل مباشر، لذا تبدو أهمية الحاجة الى انشطة العلاقات العامة في هيئة النزاهة العامة كبيرة جداً في ضوء المهام المناطة بالهيئة التي تعد الجهاز الرئيسي للنزاهة في العراق، فهي مسؤولة عن تنمية الوعي العام بأهمية مكافحة الفساد الاداري ونشر ثقافة النزاهة بين الموظفين والمسؤولين الاداريين فضلاً عن إتساع نشاط الهيئة، إذ تمتد فروعها في أغلب محافظات القطر، لتراقب جسد الدولة بكل مفاصله الى جانب مراقبتها عمل السفارات العراقية في الخارج، كما ترتبط بالهيئة أجهزة رقابية محلية واقليمية ودولية تقوم على أساس التعاون المشترك في المجال نفسه.

ومن جهة اخرى فان الهيئة تمثل إحدى ركائز النظام الديمقراطي في العراق ومن المؤسسات الدستورية المهمة والحديثة ليس على مستوى العراق فحسب بل على مستوى الشرق الاوسط، إذ يندر وجود مثيل لها على المستوى الاقليمي والدولي،

(١) د.محمد حربي حسن واخرون، العلاقات العامة، المفاهيم والتطبيقات (الموصل، دار الحكمة للطباعة والنشر، ١٩٩١) ص ١٨٠-١٨١.

(٢) د.طارق عبد الحميد البديري، الاساليب القيادية والادارية في المؤسسات التعليمية (عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١) ص ٤٩.

وهي بذلك تتحمل المسؤولية الكاملة بالقضاء على الفساد الاداري باشكاله كافة في مؤسسات الدولة، حيث يعلق المجتمع العراقي بافراده ومؤسساته وجهاته الرسمية التشريعية والقضائية والتنفيذية آماله على هيئة النزاهة من أجل القضاء على الفساد الاداري وبناء الدولة على أسس سليمة وصحيحة.

إن حجم المسؤولية التي تضطلع بها الهيئة، وكثرة إرتباطاتها وعلاقتها الخارجية جعلها أمام رأي عام محلي وعالمي، ويتطلب ذلك وجود إدارة للعلاقات العامة تحظى بمكانة مهمة وتعمل على اقامة علاقات تستند الى التعاون والتفاهم المشترك بين الهيئة و جماهيرها، اذ ان قوة الهيئة واستقلالها تُستمد من الرأي العام ووسائل الاعلام فضلا عن سلطة القانون التي تأسست بموجبها، لذلك ينبغي على ادارة العلاقات العامة ان تقوم على اساس علمي ينظم عمل الهيئة ويحدد ارتباطاتها ومعرفة حاجات جماهيرها وكسب الرأي العام لتأييدها، اذ لا يمكن للهيئة ان تكافح الفساد الاداري دون وجود الدعم والتأييد من افراد المجتمع والمؤسسات التنفيذية والقضائية والتشريعية من دون رأي عام مستنير تبلور اراءه ووسائل الاعلام التي تنهض بدورها في الرقابة والنقد وكشف الحقائق وتقديم المعلومات.

إن ماتقدم يجعل الحاجة الى العلاقات العامة في هيئة النزاهة مهمة لتحقيق الاتصال الايجابي بجماهير الهيئة والتي يمكن عن طريقها تزويد الرأي العام بنشاط الهيئة وانجازاتها من اجل كسب دعمه وتأييده في الحد من الفساد الاداري، كما انها تؤمن للهيئة في ضوء اجراء البحوث والدراسات معرفة اسباب الفساد الاداري في العراق، وتضع اهم الاهداف و الخطط الاستراتيجية المهمة لمكافحة، فضلا عن تنظيم الندوات والمؤتمرات التي تسهم في توعية الراي العام بمخاطر الفساد الاداري وأبعاده ونشر قيم النزاهة والعدالة بين الموظفين بصورة خاصة وافراد المجتمع بصورة عامة.