المطلب الثاني

مفهوم العلاقات العامة
و تعريفها ووظائفها وفنونها وأساليبها
ودوافع الاهتمام بها وأهميتها

الفرع الأول

مفهوم العلاقات العامة وتعريفها

أولا ـ مفهوم العلاقات العامة :

تعد العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية من حيث أنها تعد أهم الجوانب التطبيقية لعلم الاجتماع الحديث.

ويفسر ذلك أن الإنسان لا يعيش فى عزلة عن الناس بل تقتضى ظروف الحياة الاتصال بالآخرين والتعاون معهم وفى أثناء هذا الاتصال إما أن يترك الشخص أثرا حسنا عن نفسه لدى الناس وإما أن يترك أثرا سيئا.

فالأثر الحسن سيساعده على قضاء أعماله بسرعة وبأقل مجهود والعكس صحيح وهكذا فتكيف الناس والجماعات مع الواقع الاجتماعى أمر هام وضرورة لا غنى عنها من أجل الصالح العام وعلى الرغم من وجود العلاقات العامة منذ آلاف السنين إلا أن وجودها كعلم له قواعده وأصوله ولم يتحقق إلا فى الآونة الأخيرة ومع ذلك فإن الاختلاف فى تحديد مفهوم العلاقات العامة لا يزال قائما فتختلف النظرة إلى هذا الدور باختلاف المسئولين عن قيادة هذا العمل.

والعلاقات العامة هى الجهاز الذى يربط المؤسسة بجمهورها الداخلى والخارجى. وللتقدم التقنى فى وسائل الإعلام المختلفة ـ ولاسيما فيما يتعلق بالاتصال ـ دور مهم فى زيادة فاعلية هذا الجهاز. وقد ازداد الطلب فى الآونة الأخيرة على تطوير أقسام العلاقات العامة، وسبب الإقبال على هذا الفرع من فروع الإدارة هو الدور الذى يلعبه هذا الجهاز وأهميته لكل مؤسسة حيث يقوم بنقل صورة للأنشطة والخدمات التى تقدمها للجمهور وحاجة الجمهور للحصول على تلك المعلومات.

هناك الكثير من التعريفات للعلاقات العامة وهذه التعريفات تتطور مع تطور هذه الأداة وتختلف باختلاف وجهات النظر حولها.

ثانيا ـ تعريف العلاقات العامة:

تعريف العلاقات العامة فى قاموس اكسفورد "العلاقة العامة هى الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة

وجمهورها الداخلى والخارجى لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع".

وتذهب الجمعية الدولية للعلاقات العامة إلى أن العلاقات العامة "هى وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن نتعامل معهم التقدم والتأييد والمشاركة، وفى سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصى رأى الجمهور إزاءها وأن تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدى إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة".

وتعرف العلاقات العامة بأنها:

نشاط إدارى واتصالى، يستخدمه أشخاص مهنيون فى العلاقات العامة، لبناء سمعة المؤسسة من خلال برامجها البنائية "الوقائية"، أو لتصحيح الأوضاع الخاطئة التى تتعرض لها المؤسسة من خلال برامجها العلاجية "التصحيحية"، مستخدمة فى ذلك عملياتها المتمثلة فى: البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة، ملتزمة بقيم الجمال والأخلاق فى تحقيق أهدافها.

وعرفها "ركس هارلو" بأنها "علم وفن يستندان إلى أسس علم الاجتماع الإنسانى. وتسعيان إلى تحسين العلاقات بين الناس لا فى حياتهم الخاصة فقط وإنما فى حياتهم الجماعية بصفة عامة".

وعرفها "ادوارد بيرنيز" بأنها "فن استخدام المعلومات عن طريق الإقناع ونقل المعلومات والتكيف لكسب تأييد الرأى العام لنشاط أو أهداف أو حركة أو مؤسسة ما".

كما عرفها المعهد البريطانى للعلاقات العامة بأنها: "الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أى منظمة وجماهير هذه المنظمة".

وتعريف المعهد البريطانى للعلاقات العامة فى رأى الكثيرين من خبراء العلاقات العامة انه من أكثر تعريفات العلاقات العامة تحديدا وشمولا حيث أنه يحمل فى ثناياه مقومات العلاقات العامة ويستند إلى أساس علمى يتمثل فى التخطيط المقصود للقيام بأنشطة محددة من أجل تحقيق الفهم بين المؤسسة

وجماهيرها المختلفة، ليس هذا فحسب بل انه ينص أيضا على استمرار هذه الجهود، وهو بذلك يشتمل على وظائف العلاقات العامة وهى البحوث وجمع المعلومات التى تستهدف التعرف على الاتجاهات والآراء الحالية للجماهير، والتخطيط من اجل تحيق أهداف معينة، والاتصال لتحقيق الفهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها والتقويم من أجل استمرار هذا التفاهم.

وأخيرا نرى أن أقرب تعريف للعلاقات العامة هو أنها مهمة عملية تسعى لتنشيط العمليات الاتصالية الإنسانية والعملية بين أعضاء المؤسسة من خلال الفهم المتبادل بينهم وبين بعضهم أو بينهم وبين المجتمع الخارجى، بما يزيد من التعاون المشترك، الذى يعمل على إيجاد الثقة المتبادلة؛ لمعرفة الاحتياجات، ومواجهة المشكلات، واقتراح الحلول بشىء من المكاشفة المنضبطة التى تزيد من فاعلية المؤسسة.

وهى ببساطة ـ تحقيق عملى للمثل العربى "عامل الناس بقدر ما تحب أن يعاملوك به".

•••••••

الفرع الثانى

وظائف العلاقات العامة وفنونها وأساليبها

هناك اتفاقا بين الباحثين والأكاديميين والخبراء على الإطار العام للعلاقات العامة وعلى هدفها المتمثل فى بناء سمعة المؤسسة، أو حرصها على تحقيق التفاهم بين المؤسسة وجماهيرها، أو وظائفها التى حصرها البعض فى البحوث والتخطيط والتنفيذ والاتصال والتنسيق والمتابعة. غير أن هناك وظيفتان أساسيتان للعلاقات العامة. هما البناء (الوقاية) والتصحيح (العلاج).

أولا ـ وظائف العلاقات العامة:

وظيفة البناء constructive phase ووظيفة التصحيح corrective phase.

وهاتان الوظيفتان هما جوهر وظائف العلاقات العامة.

١ ـ وظيفة البناء فى مجال العلاقات العامة :

تعنى وظيفة البناء خلق سمعة طيبة للمنظمة ودعم ثقة الجمهور فيها وكفالة إيمانه واقتناعه برسالة المنظمة وأهدافها وكفاءتها وبرامجها وانجازاتها والمحافظة على علاقات وصلات قوية من خلال ما تقدمه العلاقات العامة من وسائل إيجابية بناءة.

ولنا أن تساءل كيف نكتسب ثقة ودعم الجمهور؟ كيف نقوم ببناء الصلة والعلاقة القوية بين المنظمة وما تقدمه فى مجال الخدمات الجمركية وبين الجمهور وجميع فئات المتعاملين؟

هناك بعض الإرشادات لاكتساب الثقة الجماهيرية والآتى أهمها:

- السعى الجاد من قبل المنظمة لتحقيق أداء ذى مستوٍ عال من الجودة.
- خلق روح الاهتمام لدى الجمهور، بأن تبرهن المنظمة على اهتمامها بالجمهور حتى يهتم الجمهور بها.
- إعلام الجمهور بالإنجاز الجيد من أداء المنظمة. وكذلك إعلامه بما يتطلب التحسين والتطوير منه، والدور الذى تؤديه المنظمة لهذا الغرض.

- السعى الدائم لمعرفة ماذا يفكر فيه الجمهور بشان المنظمة، وعمق مشاعره نحوها، وماذا يتوقعه منها، واستخدام هذه المعلومات المرتدة feedback عند التصرف واتخاذ القرارات .
- إظهار الارتباط بين الأداء الجيد لأنشطة المنظمة ونوعية الحياة فى المجتمع.
- دعم الصلة بين العاملين والربط بين أهدافهم وأهداف المنظمة بحيث يعملوا لغرض واحد وهو تحقيق أهداف المنظمة بمستوى أعلى من الجودة والكفاءة.
- خلق علاقات طيبة مع الجمهور لدعم ومساندة أنشطة المنظمة وإنجازاتها.
- إظهار التزام المنظمة باتجاه أو خط معين وهو تقديم إنجازات جيدة لخدمة جماهيرها.
- الحرص على مشاركة المنظمة فى مختلف الجهود والأنشطة الأساسية فى المجتمع .
- الحرص على خلق أفكار أو موضوعات أساسية باستمرار لتغطية ونشر الجهود التى تبذل لجعل إنجازات المنظمة أكثر فاعلية.
- الثقة بالنفس، فما لم نثق بأنفسنا سنواجه مشكلة اكتساب ثقة الآخرين فينا.

٢ ـ وظيفة التصحيح فى مجالات العلاقات العامة:

تهتم هذه الوظيفة بتصحيح الصورة السيئة للمنظمة لدى جماهيرها، وهى الصورة التى قد تكون تكونت بسبب سلوكيات غير سليمة أو معلومات خاطئة. وهنا تحرص هذه الوظيفة على استعادة ثقة الجمهور للمنظمة.

كما تشمل هذه الوظيفة معاونة الإدارة فى وضع استجابات بناءة لمختلف القضايا والمشاكل الهامة، هذا فضلا عن الرد على ما يوجه للمنظمة من انتقادات أو اعتراضات أو دعايات كاذبة أو إشاعات مغرضة تزعزع من ثقة الجمهور بالمنظمة.

ويكون دور العلاقات العامة هنا هو إعداد برنامج مخطط يكفل اتخاذ الوسائل السريعة والفعالة والعمل على توازن المنظمة وإعادة ثقة الجمهور فيها وفى

رسالتها ومعالجة المواقف والمشكلات الصعبة التى تواجه المنظمة فور ظهورها والتى يحتمل أن تؤثر على صورة المنظمة لدى جماهيرها.

ثانيا ـ فنون (أساليب) العلاقات العامة:

إذا اتفقنا على أن العلاقات العامة تشكل عملية هامة فى تزويد الجمهور بكل الحقائق المتصلة بموضوع ما، وتمكينه من تكوين آراء منطقية سليمة حول المسائل المتفق عليها أو ربما المختلف عليها، فإن أكثر الناس معرفة هم أقدرهم على الوصول إلى آراء واختيارات ذكية تقوم على أساس التفكير العقلى.

والحقيقة انه عن طريق التعليم الرسمى واتساع نشر المعرفة بوسائل الاتصال الحديثة أصبح لدى الناس كثير من البيانات حول أى موضوع يطرأ فى المجتمع.

من هنا يمكن أن نحدد الأساليب (الخطوات) التى يمكن أن تتبعها وحدة العلاقات العامة والإعلام لتحقيق الأهداف "ديناميكية العلاقات العامة" فى الآتى:

البحث والتحرى: وهى من أهم الخطوات التى تنبنى عليها مقومات النجاح لنشاط العلاقات العامة، فالجهاز أو المؤسسة التى تنتمى إليها هذه الإدارة بحاجة إلى معرفة آراء المجتمع وردود الفعل عند اتخاذ أى قرار أو تنفيذ أى نشاط... لذا ينبغى الإجابة فى نهاية البحث عن سؤال مهم مفاده: ماذا وما الذى يجرى الآن؟

التخطيط: ويشمل تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية..... وهنا ينبغى الإجابة عن: ما الذى يجب القيام به؟

التنفيذ: وهى الخطوة التى تتضمن القيام بتنفيذ البرنامج من خلال التواصل "الذى يسعى إلى تحقيق الهدف الأساسى من البرنامج المعد سواء لتعريف المجتمع بالمعلومات المطلوبة أو لخلق علاقة إنسانية واجتماعية فى البيئة وتجيب عن سؤال: كيف يمكن أن ننفذ الاتصال بأيسر السبل وأقواها تأثيرا ؟

القياس والتقويم: وهنا تسعى الإدارة لمعرفة ما حققه البرنامج ..... وفى هذه الخطوة نجيب على السؤال الأساسى: ماذا حققنا من نتائج؟

التوثيق: حيث سيساعد ذلك فى تدعيم بنك المعلومات للرجوع إليه عند الحاجة ..... وهنا نسأل: كيف نوثق هذا النشاط ليسهل الرجوع إليه عند الحاجة؟

الفرع الثالث

دوافع الاهتمام بالعلاقات العامة وأهميتها

دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة:

ظهور الأنظمة الديمقراطية :

أطلق عصر النهضة والإصلاح الدينى فى أوروبا حرية العقل الإنسانى فى البحث والمناقشة وكان ذلك إيذانا بنهاية عصور القهر والاستعباد وبداية عصر جديد يحترم إرادة الإنسان وحقه فى التعبير عن رأيه دون وساطة أو وصاية وتبع ذلك قيام الثورات القومية فى كثير من البلدان الأوروبية.

وقد أتاحت هذه الثورات مع التطور السريع فى التجارة الخارجية الفرصة لظهور الطبقة الوسطى وساعد انتشار القراءة والكتابة مع اختراع المطبعة على أن يكون لهذه الطبقة أهمية كبرى فى الحكم وبدأ الرأى العام يلعب دوره الحاسم فى قيام الحكومات وإسقاطها.

الإنتاج الكبير:

أدت الثورة الصناعية التى بدأت فى أوائل القرن التاسع عشر إلى تطور هائل فى أدوات الإنتاج وأساليبه فقامت الصناعات الضخمة التى اجتذبت آلاف العمال وملايين المستهلكين.

وظهرت مشكلة العلاقات العامة بين صاحب العمل والعمال وظروف العمل داخل المصنع وقامت الإضرابات احتجاجا على سوء المعاملة وقسوة أصحاب العمل وزاد ضغط الرأى العام لإنصاف العمال وتهيئة ظروف العمل المناسبة.

تطور وسائل الاتصال الجماهيرى:

عرف العالم فى العشرينيات المذياع وانتشرت هذه الوسيلة الإعلامية فى الثلاثينيات انتشارا كبيرا وظهر التليفزيون فى أعقاب الحرب العالمية الثانية وبدأ انتشاره الواسع فى الخمسينيات والستينيات.

أما الصحافة التى تمتد جذورها فى أعماق التاريخ فقد تطورت تطورا مذهلا حتى أصبحت تسمى صحافة الملايين وهى الصحافة التى تطبع ملايين النسخ فى

ساعات قليلة وتقوم بتوزيعها فى ساعات أقل، وقد أصبح من الممكن أن تنقل الأحداث بالصوت والصورة فى نفس لحظة وقوعها عن طريق الأقمار الصناعية.

وقد ساهم هذا التطور الهائل فى وسائل الاتصال فى تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة وكان ذلك سبباً من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة فى المجال الدولى. وفى الداخل أصبح من العسير على القادة إخفاء المعلومات عن شعوبهم أو مخاطبتهم بما يسمى لغة الاستهلاك المحلى حيث لم يعد من الممكن صد الغزو الإعلامى المدعم بالحقائق الثابتة.

الانفجار السكانى:

أصبحت مشكلة تزايد السكان من الشواغل الرئيسية للدول النامية والمتقدمة على السواء وقد انعكست هذه المشكلة على وسائل الإعلام فى كثير من البلدان فأولتها عناية خاصة.

هذه هى الدوافع الرئيسية للاهتمام بالعلاقات العامة دراسة وتطبيقا، كما ساعدت هذه العوامل على نضج الرأى العام فى كثير من البلدان حتى أصبح قوة يعتد بها ويخشى تجنبها ويحسب حسابها فى كل تغيير. وأصبح من الضرورى تحقيق التكيف مع هذه التغيرات السريعة لضمان استقرار النظام والإسراع فى إتمام التغيير. ولذلك بدأ انتشار مهنة العلاقات العامة فى كثير من الدول.

أهمية العلاقات العامة:

دور العلاقات العامة لا يقتصر على التعريف بأنشطة الجهاز بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليتم العمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، وكما أن لها دور فى تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلى من نواح مختلفة فإن لها دور هام وفعال فى خلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى الجمهور الخارجى.

●●●●●●●