المطلب الأول

العلاقات العامة والنشاطات الأخرى
والمقارنة بينهم

المطلب الأول
العلاقات العامة والنشاطات الأخرى
والمقارنة بينهم

تمهيد وتقسيم:

علم العلاقات العامة من العلوم الإنسانية الحديثة التى لاقت اهتمامًا واسعًا وكبيرًا من قبل العلماء والدارسين والباحثين فيه من أجل تطويره وتفعيل أدائه فى المؤسسات والشركات والهيئات الحكومية وقد تفرع علم آخر من علم العلاقات العامة كجزء لا يتجزأ منه. عرف بعلم العلاقات الإنسانية كعلم يهتم بالإنسان العامل والاهتمام بجوانبه النفسية والإنسانية وقضاياه ومشاكله وحلها فى إطار العمل ورفع الروح المعنوية لهؤلاء العمال من خلال التشجيع الدائم والمتابعة المستمرة لمشاكلهم وإقامة علاقات من التعاون والمحبة المتبادلة بينهم، كما ارتبط علم العلاقات العامة بمجموعة من العلوم الاجتماعية الحديثة. فقد استعان فى تطوره كما ذكرت بعلم النفس وأيضًا علم الاجتماع وعلم الاقتصاد وعلم الإدارة وعلم الاتصال وغيرها من العلوم التى تتعرض لفهم ودراسة السلوك البشرى أفرادًا وجماعات فقد أتاحت هذه العلوم للعلاقات العامة فرصة التأثير على السلوك الإنسانى وتعديله وتعديل اتجاهاته من خلال الاستمالة والترغيب والإقناع وكافة الوسائل المشروعة.

وسوف نتعرف من خلال هذا المطلب على الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، والعلاقات العامة والشئون العامة، والعلاقات العامة والإعلام، والعلاقات العامة والإعلان، والعلاقات العامة والدعاية، والعلاقات العامة والإدارة، والعلاقات العامة والتنمية.

أولا ـ الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية:

يوجد اختلاف بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، فالعلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشرى والاعتبارات الإنسانية، وتهتم بالتكامل بين الأفراد فى محيط العمل بالشكل الذى يدفعهم ويحفزهم على العمل بإنتاجية عالية وبتعاون، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

وتعنى مراعاة الاعتبارات الإنسانية فى العمل أن تأخذ الإدارة فى اعتبارها المطالب الأساسية للإنسان فى الحياة.

ويرى سكوت Scott أن العلاقات الإنسانية تشير إلى عمليات حفز الأفراد فى موقف معين، بشكل فعال يؤدى إلى الوصول إلى توازن فى الأهداف يعطى المزيد من الإرضاء الإنسانى، كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع، أى تؤدى العلاقات الإنسانية إلى ارتفاع فى الإنتاجية، وزيادة فى الفعالية التنظيمية، وأفراد سعداء يشعرون بالرضا عن أعمالهم.

ويمكن أن نستخلص مما سبق ثلاثة اهداف رئيسية للعلاقات الإنسانية هى:

- أن تعمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات فى محيط العمل.
- أن تحفز الأفراد والمجموعات على الإنتاج.
- أن تمكن الأفراد من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

إذا تمكنت الإدارة من تحقيق هذه الأهداف، فإن النتيجة تكون نجاح المجهود الجماعى للأفراد فى محيط العمل، ولذلك يمكن تعريف العلاقات الإنسانية باختصار أنها تنمية مجهود جماعى منتج للمشروع ومنتج للأفراد فى الوقت نفسه.

ثانياً ـ الفرق بين العلاقات العامة والشئون العامة:

يوجد خلط بين العلاقات العامة والشئون العامة، فقد جرت بعض الهيئات على إنشاء أجهزة تقوم بنشاط العلاقات العامة، وتطلق عليها خطأ تسمية إدارة الشئون العامة. والشئون العامة تعنى موضوعات مختلفة تختلف باختلاف الناس، وهى تعنى الأمور التى تهم الرأى العام، مثل الأمور السياسية والحكومية، وانتخابات المجالس النيابية، وكذلك العلاقات مع المجتمع المحلى، ومشاكل الهجرة، والتوطن، وسياسة الأسعار وغيرها.

وفى حدود هذا المفهوم تدرس الجامعات بالخارج ضمن برامج (الشئون العامة Public Affairs) المشاكل الدولية، والموضوعات الهامة المعاصرة، والعلوم السياسية والاقتصادية، والإدارة العامة.

وهكذا يبدو الاختلاف بين مفهوم (الشئون) ومفهوم (العلاقات) التى تعنى كما أوضحنا سلفًا (الاتصالات).

ثالثًا ـ الفرق بين العلاقات العامة والإعلام:

يقصد بالإعلام نشر الحقائق والآراء والأفكار بين جماهير الهيئة والمؤسسة، سواء الجمهور الداخلى أو الخارجى للمؤسسة، ومن وسائل الإعلام الأساسية الصحافة والإذاعة والسينما والتليفزيون والمحاضرات والندوات.

ولقد سبق أن رأينا أن أحد تعاريف العلاقات العامة يرى أنها إعلام وإقناع يقدم إلى الجمهور. ومجهود يبذل من أجل تحقيق التوافق والتكامل بين اتجاهات وتصرفات كل من المنظمة وجمهورها. والحقيقة أن الإعلام يعتبر جزءًا أساسيًا وأداة مهمة من أدوات العلاقات العامة المختلفة فى برامجها لتحقيق أهدافها.

رابعًا ـ الفرق بين العلاقات العامة والإعلان:

تستخدم حملات الإعلان وسائل الاتصال مستهدفة بذلك الوصول إلى أكبر عدد من المشترين، للإعلان عن بيع بأقل الأسعار، وتختلف العلاقات العامة عن الإعلان من ناحية أن هذا الأخير يلجأ إلى شراء مساحة فى دورية من الدوريات، أو جزء من الوقت فى الإذاعة والتليفزيون، وذلك من أجل التعبير عن وجهة نظر أو الإعلان عن بيع المنتجات والخدمات، التى قد تتفق أو لا تتفق مع وجهة نظر الناشر أو المذيع، وذلك لأن القارئ أو المستمع يستقبل رسالة مدفوعة الأجر.

وقد تعطى بعض الإعلانات سمعة طيبة للمصنع أو السلع أو الخدمات، ولهذا فإن الإعلان يعد عاملاً مساعدًا لبرامج العلاقات العامة. ومع ذلك فإن الإعلان يختلف عن العلاقات العامة، وإن كان يلعب دورًا ملموسًا فى برنامج العلاقات العامة.

خامسًا ـ الفرق بين العلاقات العامة والدعاية:

يخلط البعض بين العلاقات العامة والدعاية، ويرجع هذا الخلط إلى اتحاد أهدافهما، وهو الاتصال بالرأى العام ومحاولة بلورته وتعديله والتأثير فيه. فالدعاية هى أحد أنواع الاتصال والتأثير، وتستخدم كقوة للسيطرة على أفكار أفراد المجتمع وتوجيههم الوجهة التى حددت لهم عن طريق استغلال عواطفهم وغرائزهم، ويتم ذلك من خلال وسائل الاتصال العامة، مثال ذلك حين تنظم إحدى الشركات حملة دعائية لتغيير مفهوم الناس من طبيعة السلعة التى تنتجها، فحين

ثار جدل حول مدى اتفاق مشروع الكولا مع الشريعة الإسلامية، سارعت الشركة المنتجة لشراب البيبسى كولا وقت ذاك إلى تنظيم حملة دعائية من خلال وسائل النشر العام للتأكيد على صلاحية وطهارة المشروب، دون أن تفصح عن شخصيتها.

وفى ضوء هذا يختلف الإعلان عن الدعاية فى أن المعلن يفصح عن شخصيته فى الإعلان، ويدعو القارئ أو المستمع إلى إتباع سلوك محدد، وبالتالى يرتبط اسمه فى ذهن المتلقى بمضمون الرسالة الإعلانية، أما فى حالة الدعاية فإن المتلقى لا يستطيع تحديد مصدر المعلومات المرسلة إليه.

وهكذا تعمل الدعاية على تكوين الأخبار وإخفاء بعض الحقائق أو تغيير بعضها، وبوصفها هذا فهى وسيلة متميزة لا تمد الجمهور إلا بالمعلومات التى تتفق ووجهة نظر المسئولين عنها بأى ثمن وبأى وسيلة، بينما تهدف العلاقات العامة عن طريق الأخبار الصادقة والتعليم والممارسة إلى إقناع الجمهور، وتحقيق تعاونه معها، على أساس الثقة والتفاهم المثمر.

سادساً ـ العلاقة بين العلاقات العامة والإدارة:

تعرف الإدارة بأنها عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستخدام الأفضل والفعال للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق الأهداف بأفضل صورة ممكنة (بأسرع وقت، وأقل جهد، وأقل تكلفة)، وتعتمد على مجموعة من الوظائف لتحقيق ذلك، وهى التخطيط، والتنظيم والتوجيه، والرقابة.

ويعتبر بعض الباحثين فى العلوم الإدارية أن العلاقات العامة واحدة من وظائف الإدارة، بكونها تمثل وظيفة إدارية مستقلة ومتميزة، شأنها فى ذلك شأن وظائف التخطيط والتوجيه والرقابة، بل إنها يمكن أن تثرى مضمون وظيفة التوجيه ذاتها وذلك من خلال التوعية والمهمات الإرشادية، والتدريبية للعلاقات العامة.

وكما سبق الإيضاح فإن العلاقات العامة هى بالأساس مجموعة من الأنشطة الاتصالية والإدارية، أى أن العاملين فى مجال العلاقات العامة ينبغى أن يكونوا على دراية واسعة بمهارات الإدارة مثل: إدارة التغيير، وإدارة الأفراد، وإدارة الأزمات، وإدارة الوقت، وإدارة عمليات التنمية ... وغيرها من المهارات الضرورية.

سابعًا: العلاقة بين العلاقات العامة والتنمية:

تعتمد العلاقات العامة فى عملها كليًا على المسئولية الاجتماعية، وهذا يجعلها تعمل على الاهتمام بمصالح المجتمع بالتوازى مع مصالح المؤسسة، فهى كما أوضحت من قبل علم يلتزم بقيم الأخلاق والجمال.

ومن ناحية ثانية، فإن محترفى العلاقات العامة يجب أن يتمتعوا بقدرات ومهارات إدارية عالية، تمكنهم من إدارة العمليات التنموية.

وللعلاقات العامة خاصية التكيف، والاندماج مع المجتمع، لذا فهى تتحمل المسئولية الكاملة فى أداء دور مسئول تجاه العمليات التنموية الوطنية.

تنظر العلاقات العامة للمجتمع والرأى العام على أنه المادة الخام الأساسية لعملها وتعد مراعاة المصالح الجماهيرية والوطنية إحدى أهم أولويات عمل العلاقات العامة.

●●●●●●●