

مقدمة

أدت حركة الإدارة العلمية واعتماد هذه الإدارة على المعلومات والبيانات الصحيحة فى إتخاذ القرارات إلى زيادة الاهتمام بالاتصال ووسائله .. ومحاولة زيادة فاعلية هذا الاتصال .. إذ أنه عن طريق شبكة الاتصالات المعقدة الموجودة داخل المنشآت وعن طريق وسائل الاتصال المختلفة أصبحت المعلومات تنساب فى المنشأة من أعلى إلى أسفل أى من القادة فى اتجاه العاملين .. وكذلك من أسفل إلى أعلى أى من التابعين فى اتجاه القادة بما يضمن استمرار العمل وحسن أدائه واتخاذ القرارات السليمة .

وقد أدى تضخم المنشآت وتعقد المشكلات وتشابك العلاقات والتغيرات إلى تعاظم حاجة الإدارة إلى الاتصال الفعال .. فهو الذى يساعد على خلق نوع من الاستجابة تجاه أهداف المنشآت حتى يمكن أن تتحقق الأهداف بأقل التكاليف .

وتعد العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التى ظهرت وحققت قبولاً متزايداً خلال الخمسين عاماً الأخيرة .. ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية رأى العام وكسب ثقة الجمهور وتأييده لنجاح المشروعات بغض النظر عن نشاطها .. كما يرجع كذلك إلى نمو شعور الإدارة بمسئوليتها الاجتماعية وضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمغير رئيسى عند اتخاذ القرارات .

ولهذا أصبحت الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة هى وظيفة الاتصال .. فهى تقوم بالاتصال المستمر بجمهورها للتعريف بالمنشأة وسياساتها لتهيئة المناخ الصحى بين المنشأة والعاملين .. وبين العاملين بعضهم ببعض .. وكذلك الاتصال بالأفراد والهيئات الخارجية

ووسائل الاتصال والرد على على استفساراتهم وتزويدهم بجميع المعلومات والوثائق لإقامة جسور المودة والتعاون والوثام .

فال اتصال هو جوهر العلاقات العامة وبدون هذا الاتصال لا تقوم العلاقات العامة أصلا .. فخير العلاقات العامة يقضى أكثر من ٨٠ ٪ من وقت العمل فى ممارسة أنشطة اتصالية .

وترتبط مباشرة العلاقات العامة لوظائفها الأخرى بالوظيفة الاتصالية .. بل إن تقدم علم العلاقات العامة نفسه ارتبط بتقدم فنون الإعلام وأساليب الاتصال بالجمهور .. إذ عمل على الاستفادة بطاقات وقدرات تكنولوجيا الاتصال لنجاح أهدافها وبرامجها .. وانتهى الأمر بزيادة عدد المنشآت التى تستخدم فن العلاقات العامة وازدياد عدد المتخصصين فى مجال الاتصال .

وعلى الرغم من اتفاق جميع الخبراء والمتخصصين على أن الاتصال هو جوهر العلاقات العامة إلا أن الدرامات التى تناولت موضوع التصل لم تعالجه بنفس القدر من الأهمية .. وانعكست هذه المعالجة على جانب الممارسة العملية فأصبحت مشكلات العلاقات العامة فى الأساس مشكلات اتصالية لنقص الفاعلية .. وأصبح الناس بالتالى لا يستطيعون الوصول إلى الحقائق مباشرة .. وتعقدت نتيجة لذلك مشكلات الإدارة .

ويهدف هذا المدخل إلى تقديم وعرض الأسس التى يمكن أن يقوم وفقا لها الاتصال الفعال للعلاقات العامة .. وفيما يتعلق بإطار عرض الموضوع فإن الفصل الأول يعرض لمفهوم الاتصال للعلاقات العامة وأهميته .. وأنواع الشبكات الاتصالية ومبادئ الاتصال الفعال .. فى حين يتناول الفصل الثانى المحتوى الاتصالى للعلاقات العامة من

حيث مراحل العملية الاتصالية.. والعوامل المختلفة لفاعلية الرسالة الإعلامية .. سواء تعلقت بالنمط العام للرسالة الإعلامية أم بمعالجة الرسالة أم بالظروف المحيطة بالرسالة الإعلامية

كالظروف الخاصة بصانع هذه الرسالة أو مستقبلها أو بالاستراتيجيات الخاصة بتوجيه هذه الرسالة .

أما الفصل الثالث فقد خصص لموضوع العلاقات العامة والجمهور نظرا لحيويته لممارس العلاقات العامة حيث يتعرض لتوضيح مفهوم الجمهور والمفاهيم المرتبطة به كالخشد والرأى العام والأهمية دراسة الجمهور وأبعاد دراسته والتصنيفات المختلفة للجمهور وفقا للسمات الشخصية والاجتماعية والفردية ووفقا للحجم .

ويتناول الفصل الرابع الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة من حيث أهميتها وعوامل اختيارها وتصنيفها إلى وسائل الاتصال بالفعل ووسائل اتصال لفظية ووسائل اتصال غير اللفظية.. وقد ركز هذا الفصل على عرض مختصر لأغلب وسائل الاتصال المستخدمة في مجال العلاقات العامة .. فعرض لأكثر من أربعين وسيلة من زاوية أهميتها لممارس العلاقات العامة .

وعالج الفصل الخامس والأخير موضوع تقويم نشاط العلاقات العامة فى إطار المدخل الاتصالى .. من منطلق أن وظيفة التقويم ليست إلا أحد أبعاد الوظيفة الاتصالية .. فتقويم العلاقات العامة هو فى حقيقته تقويم الأنشطة والبرامج الاتصالية .. وقد تعرض هذا الفصل لمفهوم التقويم وحدوده وأهدافه وأهميته ومراحلته وخصائصه والمشكلات التى تواجهه والاتجاهات نحوه ومراحلته وطرقه وأساليبه وأدواته .

ومع ذلك فإننا لا ندعى أننا قد وفينا موضوع الاتصال للعلاقات العامة حقه من البحث والدراسة لأنه ميدان فسيح .. وحسبنا أن يكون هذا المدخل مجرد شعاع ضوء ينير الطريق أمام زملائنا من الباحثين والمهتمين بالعلاقات العامة .. حتى يساهموا بجهودهم في هذا المجال البكر.

والله ولي التوفيق

المؤلفان