

## الفصل الثالث

### تنمية العلاقات

ليس جديداً أيضاً أن نقول أن الإنسان في تعاملاته مع الآخرين تنشأ عنها علاقات متعددة ومتشابكة حتى وإن لم تكن في مجملها على درجة واحدة من القوة والحميمة .

من هنا ، فإننا نأخذ هذه الحقائق لننتحدث عن جوهر تلك العلاقات وكيفية تنميتها وتعظيمها ، حتى نخرج بعلاقات متميزة ، تساعد رجل العلاقات العامة على أداء مهامه بذخيرة لا بأس بها من العلاقات في كل الأفرع ومع كل الناس .

ونود أن نشير في تلك الجزئية إلى أن العلاقات الخاصة لرجل العلاقات قد تتحول في وقت ما إلى علاقات عامة تساعده في مجال عمله والعكس صحيح ، إذ قد تتحول علاقاته العامة في مجال عمله إلى علاقات خاصة لها تميزها وهذا أمر وارد وغير مستهجن على الإطلاق ، شريطة إضفاء الشفافية على روح ومضمون تلك العلاقة حتى لا تؤثر على الصالح العام .

وسنحاول في هذا الجانب أن نفرق بين العلاقات القائمة أصلاً التي تمت في الماضي أو تلك التي تستحدث يومياً وتتكون في الحاضر ، أو هذه المستقبلية التي يمكن حدوثها في الغد وكيف نعمل على إيجادها على أرض الواقع .

## ١- العلاقات القائمة

وهي علاقات تجمع بين طرفين يعرف أحدهما الآخر وهي إما أن تكون على المستوى الشخصي كما بينا ، وإما أن تكون على مستوى العمل العام .

وبالنسبة لمستوى العمل العام فهي إما أن تكون علاقة وظيفية كعلاقتك بزملائك وإما أن تتعدى ذلك لشخص بعيد عن مجال عملك تماماً كموظف الحجز لإحدى شركات الطيران مثلاً الذى ومن خلال تعاملاتك معه قد تشكلت بينك وبينه نوع من عمومية العلاقة .

غير أننا وفي هذه الزاوية نود أن نركز على كيفية النهوض بتلك العلاقات ونقصد بها بالطبع العلاقات العامة فى مطلقها .

إذ أن العلاقات الشخصية أو الخاصة لا خوف عليها اللهم إذا اصطدمت بمسار خاطئ أبى أحد الطرفين معه أن يستمر فى التواصل مع الآخر ، وهذا ما أشرنا إليه فى مقولة الشفافية والتي من شأنها أن ترسخ ما بين اثنين لا أن تعصف بما بينهما من علاقة ، أما من ناحية العلاقات العامة كعمل مهنى ، فهذا

ما تريد أن نفرّد له جانباً من الحديث لمحاولة تنميتها وتعميقها ووضع المعايير المثلى لإنجاحها .

إن أحد ما فى منظمة ما يساعدك ويسهل لك مسعاك فى تحقيق ما ينجز أعمالك ، هل بالكثير عليه أن ترد له تلك المساعدة فى أى وقت يشاء وبقدر ما فى الإستطاعة ، إن هذا أبسط ما يمكن عمله له وبدون تردد أو إهمال حتى لا يقال عنك انك رجل نفعى لا ترد الجميل وشعارك فقط هو المصالح .  
وإن كان رد الجميل ، هو واجب منطقى وأخلاقى فلماذا لا ندعم ذلك بمزيد من اللمسات الإنسانية التى تنمى وتطور تلك العلاقة .

لماذا لا ترسل لمن يساعدك بطاقة للمعايدة مثلاً أو تتصل به تليفونياً للإطمئنان عليه بين الحين والآخر .

لماذا لا يفاجئ عند عودته من رحلة مرض مثلاً - لا قدر الله - بأنك كنت متابعاً لغيابه وها أنت ترسل له باقة ورود ومعها كلمة رقيقة تعبر عن التضامن .

تصرفات لها مفعول السحر ، علماً بأنه ليس المطلوب منك أن تكون بساحر ، بل أن تكون إنسان مجاملاً ومحبياً لتوطيد

العلاقات بينك وبين الآخرين خاصة وأنتك فى طبيعة عملك  
معنى بذلك .

وهكذا ، وعلى نحو أو آخر من التقارب فى العلاقات  
وبأساليب إنسانية وحضارية فان ذلك وبالطبع ، سيؤدى فى  
النهاية إلى علاقات مثلى وحميمة للتجاذب ، فقط احرص على  
بقاء علاقاتك بالغير علاقات نابضة ، وتأكد من أن ذلك النبض  
إنما هو شريان الحياة لاستمرار أى تواصل .

## ٢- العلاقات المستحدثة

المقصود بالعلاقات المستحدثة هي تلك العلاقات الجديدة اليومية بين طرف وآخر ، علاقات لأول مرة ، ومن الممكن أن نسميها أيضاً في بدايتها ، علاقات تبدأ من طرف واحد قد تكون أنت الإيجابي فيها أو قد يكون الإيجابي فيها طرف آخر .

ها أنت تدخل مكان جديد وللمرة الأولى أناس لا تعرفهم ولا يعرفوك لقد جئت إلى هنا لإنجاز مهمة ما ، وهذا المكان قد يكون من وجهة نظرك مكان ستدخله للمرة واحدة طيلة حياتك وقد يكون أيضاً من اليوم وصاعداً مكان سوف يبقى في بؤرة وصدارة أعمالك .

ما المانع أن تخرج من هذا المكان ومعك حصيلة من المعارف والأصدقاء ، إن هذا لن يكلفك الكثير إذا اتبعت الخطوات العملية والواقعية لإيجاد نوع ما من التقارب بينك وبين القائمين عليه ، ما المانع ؟ .

إنك بالطبع سوف تسأل أولاً عن زميلك رجل العلاقات العامة بهذا المكان قد لا يوجد ، فسيكون سؤالك بعدئذ عن المختص المسئول لمراجعة أعمالك ، عرفته ، إنه هذا الرجل

الذى يجلس هناك ، تقدم إليه ببشاشة ، وقدم له نفسك واخبره بأنك تدخل هذا المكان لأول مرة وأنتك فى حاجة لمساعدته فى معرفة الطريق الأمثل لإنهاء مهامك .

قد يكون هذا الرجل من النوع الإيجابى ، وقد يكون أيضاً من النوع السلبي الذى يفرض عليك مزيداً من الحكمة للتألف ، أخبره بأنك لا تريد استثناءً أو ميزة ، فقط تريد معرفة ما يجب عليك القيام به حفاظاً على وقته الثمين وحفاظاً على أن يصل طلبك إليه كاملاً متكامل .

بطريقة أو بأخرى سوف تنجز عملك ، سواء بمساعدته أو بامتناعه إلا انك فى النهاية ينبغى عليك أن تودعه وان تبدى له تفهمك لتقاعسه عن معاونتك فلكل عمل مشاكله وحساسيته ومتطلباته ، وعليك فى النهاية أن تقدم له بطاقة تعارفك مشفوعة بأمنية صادقة فى سماع صوته أو طلب منه سوف تسعى مهتماً لتحقيقه .

ولنظل مع هذا النموذج الصعب ، فالنموذج الإيجابى لا يمثل لنا مشكلة ، ولكن صديقنا السلبي هذا هو فى الحقيقة ذروة المشاكل .

هل فكرت فى هدايا العام الجديد التى تهديها منظمتهك  
للآخرين ومع بداية كل عام ؟، لماذا لا يكون هو  
أحدهم ؟!، هل فكرت حين طالعت فى الصحف مثلاً خبراً عن  
ترقيته أو وفاة أحد أقاربه - لا قدر الله - لماذا لا ترسل له  
برقية تهنئة أو عزاء فى وقت حيوى وعاجل؟، هل فكرت فى  
إرسال بطاقة دعوة لاحتفال تقوم به منظمتهك سنوياً مثل حفل  
إفطار جماعى أو حفل ترفيهى ساهر، لماذا لا توجه له الدعوة  
كشخص منتقى فى تقييمك وله عندك مكانة ؟؟

إن أساليب التقارب والتجاذب ما أكثرها ، أما أساليب  
التباعد والتنافر فمرهونة بشئ واحد إسمه انفعالك ، وتأكد أن  
ما تقدمه من مجاملة لفتح مجالات التعاون لا يدخل فى بند  
الرشوة أو شراء الذمم أو الثمن المقدم للتعارف ، بل هو تصرف  
إيجابى كما قلنا يقوم به رجل العلاقات العامة مع كل المعنيين  
وكل المتماسين بنطاق عمله المترامى .

### ٣- العلاقة المستقبلية

هناك مناسبات قومية أو عامة يتوجب علينا المشاركة فيها بدافع الإنتماء أو المواطنة ، وهناك مناسبات خاصة يعلن عنها أصحابها كافتتاح فندق ما ، أو شركة سياحية ما ، أو مصنع ما ، أو مطعم ما ، ألا يتوجب علينا هنا أن نشارك .

هنا ، يأتي دور رجل العلاقات العامة فى أن يقوم بعمل متقدم ليس له مردود فى الوقت الحالى ، خاصة وفى عدم وجود علاقة مسبقة بين منظمته وبين هؤلاء المعلنين ، لكن ، ما الغرابة فى أن ترسل برقية تهنئة لتلك الجهة وما المانع فى أن يكون لنا بين باقات الزهور فى إفتتاحها باقة تحمل إسم منظمنا وأمانيتها الطيبة لها ولأصحابها بالنجاح والتوفيق ، ما الغرابة وما المانع ؟

هل تعرف يا صديقى أن هذا التصرف من جانب منظمتهك التى تمثلها سوف يوجد لها الكثير من الأصدقاء والعلاقات . هل تعرف أن التهنة بانطلاق أى مشروع بالنسبة للقائمين عليه لاتنسى خاصة إن كانت من غير المعروفين أو غير المتوقعين .

إننا إذا كنا في مناسبتنا القومية أو العامة كما قدمنا نشارك بدافع الإنتماء والمواطنة فإننا في ذات السياق نمضى بتعميق المفهوم أكثر وأكثر في أن كل إضافة على أرض الوطن، إنما هي إضافة أخرى لاتساع مجال أعمالنا ، حتى لو كانت تلك الإضافة مماثلة لأنشطتنا وسوف تدخلنا في دائرة من المنافسة والتحدى ، فالمنافسة والتحدى حين تأتي من خصم أصبح معروف لدينا ، هي أقل وقعاً من ذلك الخصم المجهول الذي بدوره يجهلنا .

إن العلاقات العامة الإستباقية أو المتقدمة التي لم نجد لها اسم بديل عن ذلك تمثل في نظرنا قمة تنمية العلاقة مع الآخرين وأن الأسلوب الذي طرحناه من جانبنا ليس هو الأسلوب الوحيد والتميز ، فقد يكون هناك أسلوب آخر من ابتكارك ، تصرف كما شئت في التعبير عن تهننتك ، لكننا ننصح في نفس الوقت أن تكون تهننتك الإستباقية هذه ، تهنئة محسوبة لك لا أن تكون تهنئة غير موفقة وذلك إذا أفرطت في الفكرة وقررت أنك وبنفسك أن تذهب إليهم وتتواجد ، فأنت للآن شخص غير معروف لهم ومهما كنت تحمل من نوايا طيبة

فبالطبع سيكون هناك علامات استفهام عديدة حول وجودك وحول تلك المبالغة فى التعارف ، تريس ، فالتعارف والعلاقات ستأتى لا محالة إما بخطاب شكر على ما قدمته من مجاملة ، وإما برد مماثل حين تدعو الحاجة ، وحتى لو قوبل ما قدمته بسلبية من جانبهم فسوف تكون بإيجابيتك قد فتحت أبواب مستقبلية للتعارف والتآلف بدلاً من أبواب الصراع والتناحر .