مقـــدمـة

أدت حركة الإدارة العلمية واعتماد هذه الإدارة على المعلومات والبيانات الصحيحة فى إتخاذ القرارات إلى زيادة الاهتمام بالاتصـال ووسائله .. ومحاولـة زيـادة فاعليـة هـذا الاتصال .. إذ أنه عن طريق شبكة الاتصـالات المعقـدة الموجـودة داخـل المنشـآت وعـن 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 التـابعين فـى اتجـاه القادة بما يضمن استمرار العمل وحسن أدائه واتخاذ القرارات السـليمة .

وقد أدى تضخم المنشآت وتعقد المشكلات وتشابك العلاقات والمتغيرات إلى تعـاظم 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 التىظهرت وحققت قبـولا متزايدا خـلال الخمسين عاما الأخيرة .. ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية الرأى العام وكسب ثقة الجمهـور وتأييده لنجاح المشروعات بغض النظر عن نشاطها .. كما يرجع كذلـك إلى نمـو شعور الإدارة بمسؤليتها الاجتماعية وضرورة أخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسى عند اتخاذ القرارات .

ولهذا أصبحت الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة هى وظيفة الاتصـال .. فهـى تقوم بالاتصال المستمر بجماهيرها للتعريف بالمنشأة وسياستها لتهيئة المناخ الصحى بين المنشـأة والعاملين .. وبين العاملين بعضهم ببعض .. وكذلك الاتصال بالأفراد والهيئات الخارجية

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

فالاتصال هو جوهر العلاقات العامة وبدون هذا الاتصال لا تقوم العلاقات العامة أصلا .. فخبير 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 بالجماهير .. 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 الدراسات التى تناولت موضوع التصال 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 إلىالحقائق 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 ومبادىء 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 كالحشد والرأى العام ولأهمية 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 فى 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 ومراحله وخصائصه والمشكلات التى تواجهه والاتجاهات نحوه ومراحله 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 فى هذا المجال البكر.

والله ولى التوفيق

المؤلفان

obeikandl.com