المحاضرة الثالثة والرابعة: ما هي العلاقات العامة :

مقدمة : تعتبر العلاقات العامة فن من فنون الإدارة أو يمكن القول أنها وظيفة من وظائفها وهي أحد فنون الاتصال . ظهرت العلاقات العامة في القرن العشرين على الرغم من أنها كنشاط قديمة قدم المجتمعات الإنسانية وهي ترتبط بكل من علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة . وهي تسعي إلى أن ترضي كل شخص عن طريق الإقناع وليس التملق .

- تبحث العلاقات العامة في علاقة مؤسسة ما بجمهورها بشكل فردي أو جماعي .

- أما العلاقات الإنسانية فهي تبحث في السلوك الإنساني ودوافعه وردود الفعل سواء كانت سلبية أو إيجابية تجاه هذا السلوك، ولكن تتفقان في أنهما يبحثان في مجال فهم نفسية الفرد وإشعاره بقيمته وإنسانيته . يتفق المشتغلين بالعلاقات العامة على أهمية أن تتفهم المؤسسة جمهورها ولابد للجمهور أن يفهم المؤسسة حتى يكون التعامل بينهما مبني على أساس حسن التعامل.

لقد سبقنا العالم في مجال حسن المعاملة حيث أن هناك مقولة إسلامية متداولة تقول " عامل الناس بما تحب أن يعاملوك به ".

تعريف العلاقات العامة : لابد أن نستعرض عدد من التعريفات لكي نصل إلى تعريف مقنع للعلاقات العامة ولكن قبل ذلك لابد من أن نشير إلى هناك أمثلة في ديننا الإسلامي يمكن الإشارة لها سريعا قبل أن نعرض لنماذج من تلك التعريفات .

- هناك الكثير من الآيات القرآنية التي تشير إلى حسن المعاملة ومعاملة الناس بالحسنى .

- كذلك هناك الكثير من الأحاديث النبوية الشريفة تحث المسلمين على ذلك الشيء .

- كذلك نجد في التراث الإسلامي أن معاوية يصف علاقته بالناس بشكل يشابه الشعرة التي لا تنقطع مع ضعفها فإنه لا يشد معهم ولا يترك لهم الحبل على الغارب .

- وفي التراث المعاصر نجد التواصل الأسري وتكاتف أبناء الحي والتزاور والوق وف مع الآخرين أوقات الشدة .

ورغم عدم الاتفاق على تعريف واحد فسوف نعرض لمجموعة من التعريفات :

- هناك من يعرف العلاقات العامة على أنها : - " أي كلمة أو موقف أو عمل يمكن أن يؤثر في الناس " ولكن هذا التعريف لم يحدد التأثير هل هو سلبي أم إيجابي .
- العلاقات العامة هي : " إنتاج السمعة الحسنة وتوزيعها " . ولكن لم يوضح كيف يتم ذلك .

السداسي السادس

• تعرف العلاقات على أنها : " الاتصال المقنع المقصود به التأثير في الناس " ولكن قد يكون هناك اتصال مقنع ولكنه غير مبرر وغير مرغوب - " العمل الحسن له مردود حسن " .

من بين التعريفات المفصلة التي سوف نبدأ فيها من التعريفات البسيطة :

• تعريف ركس هارلو : " أنها علم وفن يستند إلى علم الاجتماع ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس " ومن مميزات هذا التعريف أنه ينظر إلى العلاقات العامة على أنها علم كما أنها فن في ميدان الإقناع .

• هناك تعريف يقول أنها : " الاتصال المخطط المقنع المقصود به التأثير في الجمهور المهم " ومن مميزات هذا التعريف أنه يضفي صفة التخطيط لا العشوائية على العلاقات .

• هناك تعريف يقول أنها : " الفن الذي يجعل شركتك محبوبة ومحترمة من موظفيها وعملائها وزبائنها الذين تبيع لهم وتشتري منهم ". هذا التعريف يهتم بالفن وكذلك يهتم بالشركة ، ولكن يؤخذ عليه أنه (يخلط بين العلاقات العامة والتسويق عن طريق التركيز على من تبيع وتشتري منهم، ولكن العلاقات العامة تهتم بالجماهير حتى الذين لا تبيع لهم أو تشتري منهم .

• العلاقات العامة هي : " معرفة ما يرغبه الناس عن مؤسستك فتكثر منه وما لا يحبه الناس فتقل منه ". ويتضمن هذا التعريف إشارة إلى استخدام البحث العلمي كوسيلة .

• العلاقات العامة هي : " مظاهر النشاط المتصلة بتفسير العلاقة بين هيئة ما وبين جمهور له ارتباط أو اتصال بهذه الهيئة " ويتضمن هذا التعريف شيء من العمومية حيث ينظر إليها على أنها نشاط إنساني دون أن يحدد معالم هذا النشاط .

• العلاقات العامة هي : " الفن الذي يقوم على التحليل والتفسير لموضوع معين سواء كان ذلك فكرة أو شخص أو جماعة بقصد تهيئة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف على الفائدة التي يحملها الموضوع ومدى استفادته منه " وأهمية هذا التعريف أنه ينظر إلى العلاقات العامة على أنها فن يعتمد على التحليل والتأثير والتفسير من خلال استخدام بحوث الرأي العام ولذلك فقد حدد طرفي العلاقة وهم المؤسسة والجمهور .

• جمعية العلاقات العامة الدولية تعرفها على أنها : " فن وعلم تحليل الظواهر والتنبؤ بنتائجها لإرشاد مديري المؤسسات إلى ما يجب عمله طبقا لبرامج مخططة تساعد على تحقيق مصلحة المؤسسة والجمهور مع " هذا التعريف يبرز أهمية البحث والتخطيط وأن العلاقات العامة مسؤولية اجتماعية وأنها أمانة .

• عرفت الجمعية الدولية لمؤسسات العلاقات العامة سنة 1975 العلاقات العامة على أنها :

" فن وعلم تحليل الظواهر والتنبؤ بنتائجها مع نصح قادة المؤسسة وإرشادهم بما يجب من خلال أعمال مخططة مبرمجة تؤدي إلى خدمة كل من مصلحة المؤسسة ومصلحة جماهيرها " ويتضمن هذا التعريف أنها فن وعلم يعتمد على خطط وبرامج مع قيام المؤسسات بخدمة المجتمع والمصلحة العام .

- يرى معهد الرأي العام البريطاني أن العلاقات العامة هي : " الجهود المقصودة المخططة لإقامة تفاهم مشترك بين المؤسسة وجمهورها ثم صيانته "
- كذلك يرى جون مارستون أنها : " النشاط الإداري الذي يزن تصرفات الجمهور ويحدد السياسات والأعمال التي تتواءم مع رغباته ومصالحه ومن ثم وضع البرامج والأعمال التي تؤدي إلى قبول الجمهور وتفهمه للمؤسسة". في هذا التعريف تبرز معادلة جون مارستون الشهيرة (RACE) وهي تعبر عن الحروف الأولى لكل من أربع كلمات مهمة وهي: - البحث RESEARCH. - والعمل ACTION. - والاتصال COMUNICATION - والتقييم EVALUATION
- ويعرف كوتليب العلاقات العامة على أنها : " الوظيفة الإدارية التي تزن اتجاه الجمهور وتحدد السياسات والبرامج التي تتمشى مع المصلحة العامة ووضع الخطط التي تؤدي إلى قبول الجمهور وتفهمه "

الخلاصة : انه من الصعب أن نجد اتفاق على تعريف موحد يجمع عليه ممارسو هذا النشاط ولكن يمكن التغلب على ذلك إذا عرفنا الأنشطة التي يمارسها رجل العلاقات العامة والتي تتضمن: - تقديم النصح في سياسة المؤسسة . - المساهمة في صنع القرارات . - تخطيط وترويج برامج العلاقات العامة . - تحقيق التعاون بين المواطنين وإدارة المؤسسة . - تخطيط الاجتماعات وتنفيذها عمل بحوث الرأي العام . - تجميع كل ما يكتب عن المؤسسة .

- ✓ الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة : 1) مراقبة التغير الاجتماعي . 2) رعاية ضمير المؤسسة . 3) مداومة الاتصال . 4) قياس مدى المواءمة بين مصلحة المؤسسة ومصلحة الجمهور . 5) الإقناع وهو الهدف النهائي للعلاقات العامة .
- ✓ أهداف العلاقات العامة : تعتبر أهداف العلاقات العامة هي نفسها أهداف المؤسسة التي تعمل العلاقات العامة من أجلها ، ولكي تكون الأهداف جيدة ينبغي أن تتوفر لها شروط من أهما : 1) أن تصف الأهداف النتائج المتوقعة منها . 2) أن تكون مفهومة من قبل المنفذين لها . 3) أن تكون محددة من حيث التوقيت . 4) أن تكون قابلة للتحقيق . 5) أن تكون قابلة للقياس . 6) أن تتطابق مع أهداف المؤسسة .
- ✓ العناصر التي يجب أن تراعى في تعريف العلاقات العامة :

- يرى " ويلكوكس " أن كل ممارس للعلاقات العامة لابد له أن يختار لنفسه أحد التعريفات المناسبة له أو أن يضع لنفسه تعريف خاص على أن يتضمن العناصر الآتية : 1) القصد : 2) التخطيط : 3) حسن التنفيذ : 4) المصلحة العامة : 5) اتصال ثنائي القنوات : 6) وظيفة إدارية.