مدخل إلى العلاقات العامة

تمهيد :

من المعلوم أن العلاقات العامة في أية منشأة تستهدف تعريف الجمهور الخارجي بأنواعه بكل أنشطة هذه المنشأة ؛ وتكوين السمعة الطيبة ؛ والصورة الذهبية الممتازة لدى مختلف فئات المتعاملين معها ؛على أساس من المعلومات الصادقة والحقائق ؛ كما تستهدف في المقام الأول تنمية العلاقات الطيبة بين جماهير العاملين بعضهم البعض من جهة وبينهم وبين الإدارة العليا من جهة أخرى ؛ مما يؤدي إلى إيجاد هذه الروح وتنميتها باستمرار ؛ ومحاولة ابتكار الحلول السريعة لمشاكل العاملين ؛ فضلاً عن توافر مقومات رفع الكفاءة الإنتاجية ؛ وهو ما يرتبط ارتباطاً مباشر بنوعية الإنتاج أو الخدمات أو النشاط الاقتصادي أو الاجتماعي الذي تعمل فيه المنشأة . وعلى هذا الأساس يمكن تركيز وظيفة العلاقات العامة في أنها العمل على إيجاد صلات وعلاقات قوية بين المنشأة وجماهيرها الداخلية والخارجية ؛ بهدف الوصول إلى أقصى درجة من الفهم المتبادل والمعرفة المتكاملة بين الطرفين بما يؤدي في النهاية إلى رفع الكفاءة الإنتاجية كناتج نهائي لنشاط العلاقات العامة داخل المنشأة ؛ وإلى ارتقاء شهرة المنشأة وسمعتها الطيبة ومكانتها المتميزة بين الجمهور الخارجي كناتج نهائي لنشاط العلاقات العامة مع البيئة والمجتمع وجمهور العاملين معها .ويمكن القول أن العلاقات الحديثة لا تقتصر على كونها نشاط بين مؤسسة وجمهورها ؛ بل تتعداه إلى المفهوم الثاني وهو أنها فلسفة اجتماعية تهدف إلى معالجة مشاكل الفرد في المجتمع الحديث المتولدة من طبيعة هذا العصر وحاجاته ؛ ومساعدته على التكيف مع تلك التطورات وتعايشه معها ؛ وبالتالي تحقيق التكامل والانسجام الاجتماعي .

فالتعقيد والضخامة والسرعة التي تتميز بها المدينة الحديثة خلقت مشاكل لم يكن لها وجود حين كانت الحياة بسيطة والروابط بين الأفراد واضحة الحدود ؛ فلقد نما المجتمع الإنساني نمواً كبيراً وكان نتيجة هذا النمو أن تشابكت مصالح البشر وتعقدت صلاتهم واختلفت ميولهم واتجاهاتهم ؛ كما أن تطور البشر إلى جماعات متخصصة ومتباينة من حيث المهن والحضارات والمذاهب والنظم وتنوع ظروفهم تبعاً لذلك جعل من الصعب تعرف الجماعات على بعضها واطلاع كل مجموعة على غيرها بصورة صحيحة تساعد على التفاهم والانسجام ؛ لذلك تحتم إيجاد الوسائل لتحقيق ذلك على أسس علمية منظمة .

فالجهود التي تبذلها منظمة أو مجموعة من الأفراد للتعرف على رأي الآخرين عنها ؛ والعمل على كسب رضا هؤلاء عنها ؛ وما يتطلب ذلك من عمليات ؛ وما يحدد ويوجه ذلك من الأصول ومبادئ يؤلف مجال عمل وموضوع دراسة العلاقات العامة .

مفهوم العلاقات العامة

ظهر مصطلح العلاقات العامة قرابة نهاية القرن التاسع عشر وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين وتعددت تعريفاته؛ وبالرغم من شيوعه في أوساط الأعمال إلا أنه كان يستخدم لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما ألبسه غموضاً وإبهاما، هو قاموس وبستر

يعرف العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي؛ من اجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة؛ التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم؛ وكذلك الجمهور بوجه عام؛ وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه.

واهم ما أشار إليه هذا التعريف هو انه لم يقصر العلاقات العامة على نوع معين من المؤسسات أو الأجهزة أو على نوع معين من المهن؛ بل انه أوضح أن العلاقات العامة تمارس في كافة المؤسسات والأجهزة المختلفة؛ سواء كانت حكومية أو غير حكومية؛ صناعية أو تجارية أو خدمية أو غيرها كما أن هذا التعريف اهتم بتوضيح الهدف من العلاقات العامة وهو تكوين علاقات طيبة بين تلك المؤسسات وبين الجماهير التي تتعامل معها أو تتصل بهاء حتى تكتسب تلك المؤسسات في النهاية رضى المجتمع الذي تعيش فيه. كما أن هذا التعريف لم يغفل نوعية الجماهير؛ سواء كانت الجماهير الخارجية(ممولين أو مستهلكين) أو الجماهير الداخلية؛ أي أولئك العاملين في هذه المؤسسات.

ويؤخذ على هذا التعريف أنه اعتبر العلاقات العامة نشاط من جانب المؤسسات؛ واستخدام كلمة نشاط فيه خلط بين مفهوم العلاقات العامة واستخدامها كمرادف لبعض وظائفها مثل الإعلام والدعاية والإعلان عن المنظمة؛ ولكن مفهوم العلاقات العامة أوسع واشمل من مفهوم هذه المصطلحات؛ كما أن هذا التعريف اعتبر العلاقات العامة نوعا من النشاط الإنساني دون أن يضفى عليها طابع الفن أو العلم؛ فهو لم يحدد الأسس العلمية التي تقوم عليها العلاقات العامة؛

باعتبار أن العلاقات العامة لا تقوم على الارتجال بل انها تقيس وتحلل وتخطط وتنفذ وتتابع وتقيم ، ويتطلب القيام بها اخصائيين مدربين على عملياتها .

ويقصد بالعلاقات العامة بأبسط معانيها اقامة صلات طيبة بين المنظمة وبين جمهور ها وإدامة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم و الثقة المتبادلة بينهما. لذا تسعى منظمات اليوم إلى كسب تأييد الرأي العام وثقته؛ وبعد ذلك من الواجبات الأساسية للإرادة وقليلاً على تجاحها.

وهكذا أصبحت وظيفة العلاقات العامة من المصطلحات المألوفة والمتداولة في الأدب الإداري الحديث . ولكي تقوم العلاقات العامة ببناء علاقات إيجابية بين المنظمة وبيئتها لابد أن تسعى إلى تعريف جمهورها والرأي العام بما تقدمه المنظمة إلى بيئتها وكذلك ما تحتاجه من بيئتها تعريفاً صادقاً يحقق جسور الثقة المتبادلة ويدعم التفاعل المستمر بينها وبين جمهورها على نحو متواصل .

ثانيا: نشأة وتطور العلاقات العامة:

العلاقات العامة الحديثة و لدت مع مطلع القرن العشرين فأنها نشاط إعلامي وجهود تبذل للإقناع وحدث الناس لاعتناق أفكار معينة الإتيان بتصريحات معينة وجدت حتى في المجتمعات البدائية وتطورت مع تطور تلك المجتمعات ومع أن مصطلح العلاقات العامة من المصطلحات الحديثة جداً والتي يختلف الكتّاب في تحديد تاريخ ظهوره فالمحاورات للتفاهم مع الآخرين والتأثير في آرائهم قديمة قدم البشرية نفسها وبكن الاختلاف هو في الوسائل المستخدمة وسعة النشاط في الزمن الحاضر عنه في الأزمنة القديمة .

ويمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى قسمين رئيسيين :

١. العلاقات العامة القديمة وتشمل النشاطات التي يمكن اعتبارها البذور الأولى لها والتي تمتد منذ وجود الإنسان البدائي حتى القرن التاسع عشر.

٢. العلاقات العامة الحديثة وهو النشاط والعلم الذي ولد مع مطلع القرن العشرين وتطور إلى ما هو عليه في وقتنا الحاضر.