

العلاقات العامة كإدارة في المؤسسة

د. جمال بن زيان

المركز الجامعي لتبليّزة - الجزائر-

مقدمة

يتطلب الأداء الفعال لوظيفة العلاقات العامة وقوعها في موقع مناسب في الهيكل التنظيمي للمنظمة تحت مظلة الإدارة العليا، في حين تختلف وظيفة عضو الإدارة العليا المسؤول عن العلاقات العامة من منظمة لأخرى باختلاف الهيكل التنظيمي الكلي لهذه المنظمة، وغالبا ما يكون المسؤول عن هذه الوظيفة، وفي بعض الأحيان يشرف مجلس المديرين على هذه الوظيفة، وفي أخرى يتولى نائب المدير التنفيذي هذه الوظيفة إلى جانب غيرها من الوظائف ذات العلاقة مع الجماهير.

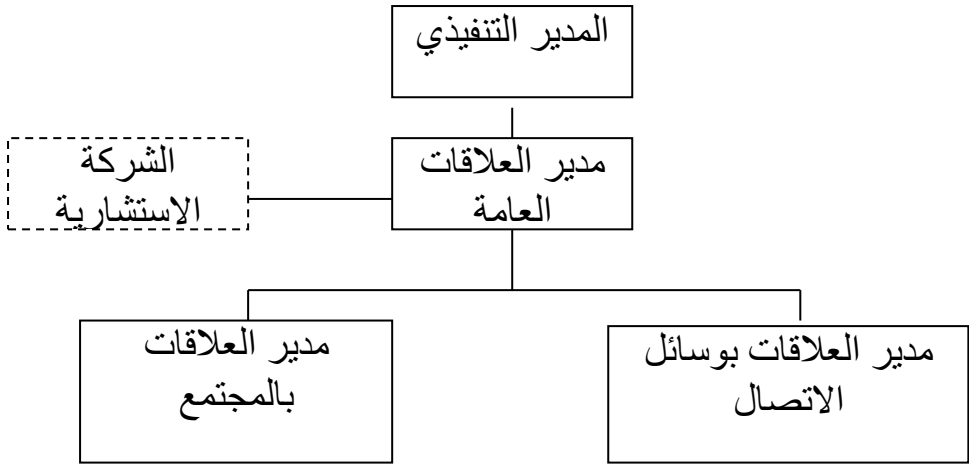
والشائع هو إطلاق اسم " إدارة العلاقات العامة" على الإدارة المعنية بأداء هذه الوظيفة على الرغم من مسميات أخرى مثل "الشنون العامة"، "إدارة اتصالات المنظمة" أو " إدارة علاقات المنظمة"¹.

مكانة العلاقات العامة في المؤسسة

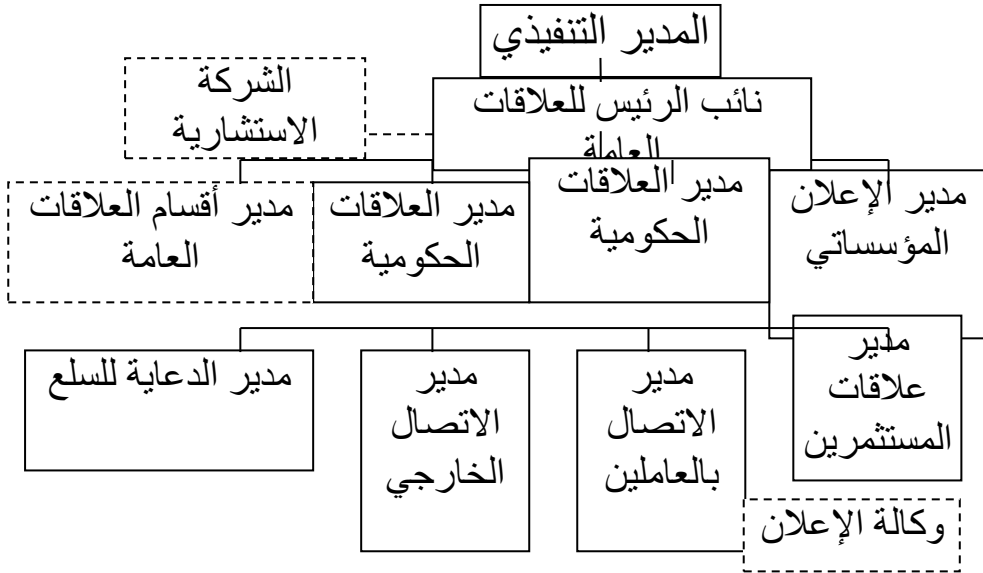
ويختلف حجم وتنظيم إدارة العلاقات العامة باختلاف حجم المنظمة ذاتها، وحتى باختلاف برامج العلاقات العامة، ومدى حاجة المنظمة إلى علاقات عامة فعالة. وقد تظم الإدارة عددا قليلا من الأفراد، وقد تتسع لتضم عدة مئات كما في المنظمات الأمريكية الكبرى، وهو ما يتضح في التنظيم النمطي لإدارة العلاقات العامة الكبيرة.

¹ - راسم جمال: مقدمة في العلاقات العامة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2004، ص. 83

د. جمال بن زيان



شكل رقم (3): نموذج نمطي لإدارة علاقات عامة صغيرة



شكل رقم (4): نموذج نمطي لإدارة علاقات عامة متوسطة²

العلاقات العامة كإدارة في المؤسسة

أما في المنظمات الكبرى التي يتبعها عدد كبير من الوحدات الإنتاجية، فإن العاملين في إدارة العلاقات العامة يعهد إليهم بمهام على مستوى المواقع الإقليمية المختلفة، أما في المنظمات التي تدار بطريقة لا مركزية فيتولى كل مكتب من مكاتب العلاقات العامة الإقليمية وظائف وأدوارا أكثر استقلالية، وعادة ما المسئولون عن هذه الوظائف تابعين مباشرة إلى رئيس المكتب أو الإدارة العامة. أنظر الشكل المقابل:³

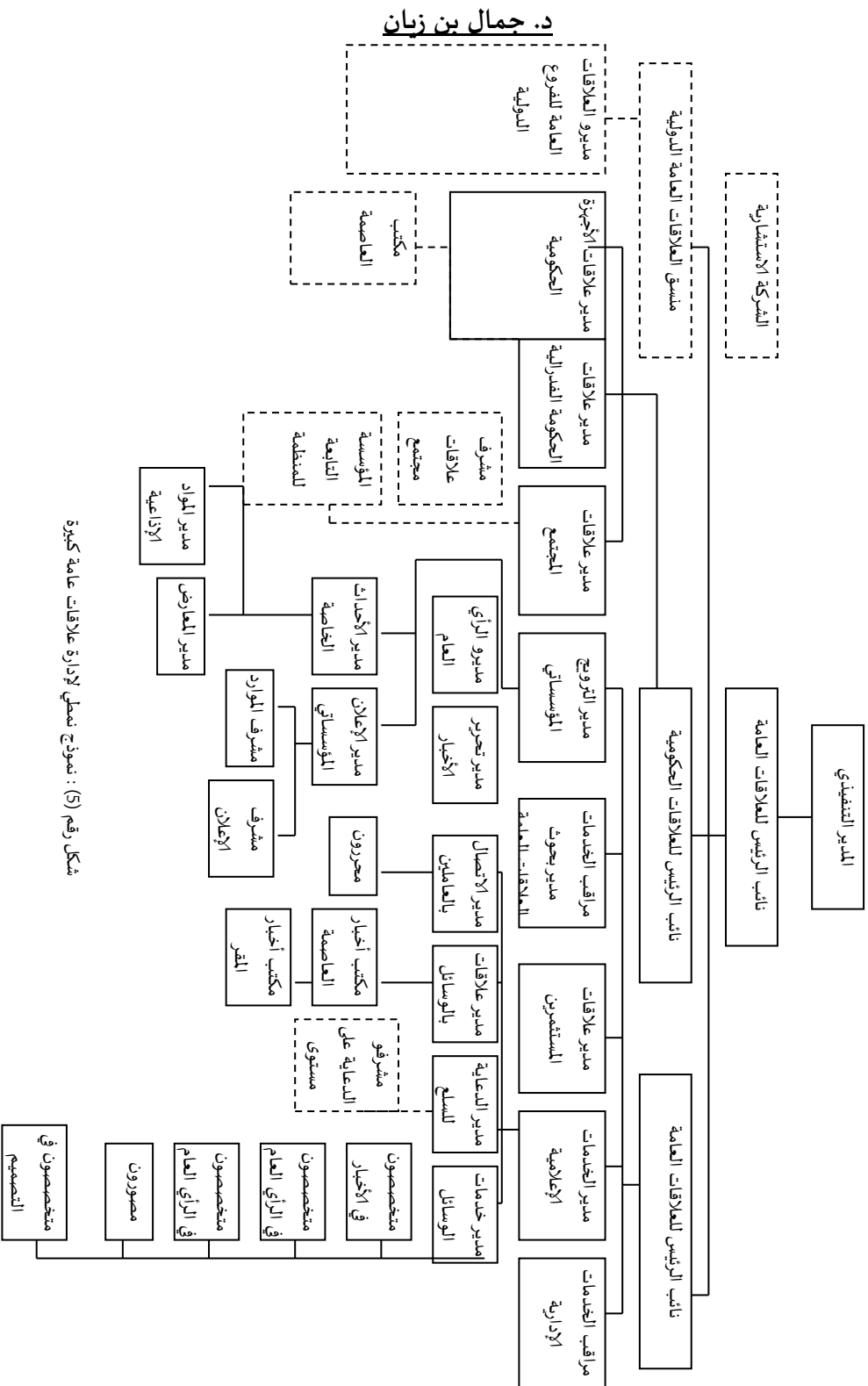
• خصائص القائمين بالعلاقات العامة

أولا: المؤهلات الشخصية⁴

الاجاذبية: وإن كان من الصعب تحديد هذه الصفة تحديدا دقيقا، إلا أنه من السهل أن نشعر بها ونراها في معاملاتنا مع الغير، فالبعض تولد معه هذه الخاصية، والبعض الآخر يكتسبها مع الآخرين بينما يفتقر إليها فريق ثالث ولا يسعى لاكتسابها ويسعى البعض إلى اكتسابها دون أن ينجح في ذلك لأسباب خارجة عن إرادته، ومن مظاهر هذه الصفة سماحة الوجه ورقة الحديث وتناسب القوام وحسن الهمدَام.

- نفس المرجع، ص. 102³

- علي عوجة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتاب، 2000، ص. 63⁴



العلاقات العامة كإدارة في المؤسسة

الإحساس العام: أن يكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير أو نشازه عنهم، وأن يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يدافع أو يهاجم ومتى ينتظر ظروفًا أفضل للدفاع أو الهجوم، كما أن الحرص ضروري جدًا حتى لا تؤدي زلة اللسان إلى مشكلات يصعب حلها.

حب الاستطلاع: لا بد أن تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة في أن يعرف عناصر الأحداث: ماذا، لماذا، كيف، متى، أين، من، فبدون ذلك لن يحصل على الحقائق ولن يكون قادرًا على تفسير الأحداث.

الكياسة: يتوقف نجاح رجل العلاقات العامة على مدى تأثيره في تفكير الآخرين، وهو ما يتطلب قدرًا من الدقة والكياسة فالغلظة تولد دائمًا الامتناع والاستياء. الاتزان: يتضمن نشاط العلاقات العامة الاتصال بالأفراد والجماعات ومن أهداف هذا الاتصال تحقيق التفاهم، وكسب التأييد وخلق انطباع طيب عند الجمهور، والاتزان هو أحد مكونات هذا الانطباع الطيب، بالإضافة إلى أنه يساعد رجال العلاقات العامة على مواجهة المشكلات في هدوء واتخاذ السياسات الحكيمة التي تؤدي إلى التغلب عليها.

الاهتمام بالآخرين: إذا كانت وظيفة العلاقات العامة هي تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين فمن المحتم أن يكون القائم بهذه الوظيفة مقبلًا على الغير، محبًا للاندماج معهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم. الاستمالة: حيث أن الهدف من التأثير في الآخرين يتضمن تغيير أفكارهم فلا بد لرجل العلاقات العامة أن يكون قادرًا على استمالة الغير للأفكار التي يعبر عنها، وعليه أن يحلل وجهات النظر المعارضة ويكشف ما فيها من ثغرات قبل أن يقدم أفكاره بطريقة مقنعة.

الاستقامة: لا مكان للدجل أو الشعوذة في العلاقات العامة ولهذا لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة أيضًا مهذبًا مخلصًا للوظيفة لأن نجاحه رهن ثقة الناس فيه.

د. جمال بن زيان

الموضوعية: وهي القدرة على النظر إلى الأمور نظرة مجردة عن الذات والتوصيات المطروحة والتعرف على العيوب حتى ولو كان مصدرها الشخص نفسه ، وعدم التحيز لأي فريق على حساب الآخرين.

الخيال الخصب: العلاقات العامة وظيفة خلاقة تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة أو كسب فئات المترددين، ولهذا فإن قدرة رجل العلاقات العامة على الإجابة الصحيحة عن السؤال: ماذا يمكن أن يحدث إذا...؟، تساعد على وضع الحلول المناسبة للمشكلات المطروحة. ثانيا: المؤهلات الاتصالية⁵

القدرة على القراءة والاستماع والكتابة: وذلك من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر، كما أن القدرة على الكتابة من أهم الخصائص التي ينبغي توافرها في المشتغلين بالعلاقات العامة، وذلك من أجل نقل الأفكار والمعلومات الصحيحة والأحداث.

التخاطب: تتساوى أهمية القدرة على التحدث إلى الأفراد والجماعات مع أهمية القدرة على الكتابة في مجال العلاقات العامة، وهي تعني الحديث الجذاب والمنطقي المفهوم، لنقل أفكار المتحدث والتأثير في آراء المستمعين.

الحس الفني: يستخدم رجال العلاقات العامة بالإضافة إلى الوسائل المطبوعة، الأفلام والمعارض والإذاعة والشرائح المصورة، وكذلك وسائل الاتصال العامة في الراديو والتلفزيون، وهذا يحتم عليهم أن يعرفوا خصائص هذه الوسائل والفروق الفنية بينها.

الإلمام بالعلوم الإنسانية واللغات: مثل الدلالة وعلم النفس، وعلم الاجتماع، الإدارة والاقتصاد، السياسة، التاريخ، مناهج البحث والإحصاء.

نفس المرجع، ص. 66⁵ -