**نظـــــرية الحـــــــــــــــــــوار:**

يعود مفهوم الحوار إلى قيام المؤسسة بالاتصال بجماهيرها الأساسية لمناقشة القضايا المختلفة، وتعد هذه النظرية تطويرا للنموذج الرابع **لجرونج** (أي عنصر الاتصال المتماثل في اتجاهين) وقد دعم مفهوم الحوار في أدبيات العلاقات العامة التحول من التركيز على إدارة الاتصال إلى التأكيد على الاتصال كأداة للتفاوض حول العلاقات العامة بين منظمة ما وجماهيرها.

وتعد نظرية الحوار أحد أكثر الأطر النظرية التي تركز على الجوانب الأخلاقية لعملية الاتصال في العلاقات العامة **وتفرض هذه النظرية أن** المنظمات التي تسعى لإقامة قنوات اتصال بينها وبين جماهيرها يجب عليها أن تكون مستعدة للتفاعل مع هذه الجماهير وفقا لأسس أخلاقية.

**مبادئ نظرية الحوار:**

* **التبادلية:** تشير إلى التسليم بأن المنظمات وجماهيرها مرتبطات ببعضهما ارتباط وثيق، وتتصف التبادلية بما يعرف بالتوجيه التعاوني وبروح المساواة المتبادلة بين المؤسسة وجماهيرها تهمهم.
* **التواصل:** **من وجهة نظر المؤسسة هو**: وجوب استشارة الجماهير في القضايا التي تهمهم، **ومن وجهة نظر الجمهور**: يشير تواصل الحوار إلى استعداد الجمهور وقدرته على تجميع مطالبه ومصالحه وتقديمها للمنظمة.

**ويمكن تحقيق التواصل من خلال ثلاث أساليب هي:**

1/ **التواصل الفوري** بين المؤسسة وجماهيرها.

2/ **التواصل الزمني**: فالحوار يتضمن فهما لماضي وحاضر كل المشاركين فيه، ويؤكد مستقبل مشترك ومستمر لهم.

3/ **الاشتراك**: ويعني الاشتراك الفعلي في الحوار وعدم الاكتفاء بالاستماع لما يقال، ويكون المستوى الأدنى في اشتراك العلاقات العامة في الحوار هو أخذ احتياجات الجماهير بعين الاعتبار.

* **تقمص المؤسسة لموقف الجمهور:** ويعود التقمص إلى مناخ الثقة والدعم الذي توفره المؤسسة لنجاح الحوار، وأخذ مصالح وحاجات الجماهير بعين الاعتبار وتدعيم هذه المصالح، **ويتضمن التقمص عدة أساليب منها:**
* تدعيم المؤسسة لمناخ عام يشجع الأخريين على المشاركة فيه، وتوفير الفرصة لهم للمشاركة.
* تركيز المؤسسة على توجهها الاجتماعي وحرصها على تدعيم وتطوير المجتمع المحلي.
* تأكيد المؤسسة على أهمية رأي الجمهور على الرغم من قدرتها على تجاهله، وعلى المؤسسة التسليم بضرورة الاستماع إلى الجماعات المختلفة معها في الرؤى والتوجهات.
* **المخاطرة:** فالحوار يمثل إشكالية للمؤسسات لأنه قد يؤدي إلى نتائج غير متوقعة، ومع ذلك يجب على المؤسسة أن تخاطر بالدخول في حوار متواصل مع جماهيرها لأنه يحقق أهداف المؤسسة الإستراتيجية، وقد ينتج عن هذه المخاطرة تعرض المؤسسة للنقد أو حدوث نتائج غير متوقعة، فيصعب في الحوار التعرف على ردود أفعال الآخرين وحتى معرفة مواقفهم المسبقة تجاه القضايا المثارة.

ومنه إمكانية احتمال لنتائج غير متوقعة يتحتم قبولها إذا كانت على أسس موضوعية، والاعتراف بوجهات نظر الأطراف المختلفة وآرائهم التي قد تبدو غريبة.

* **الالتزام:** لتطبيق نظرية الحوار في العلاقات العامة يتحتم الالتزام بتدريب الممارسين على أسس الحوار وقواعده، فالالتزام بالحوار على الرغم من المخاطر التي يمكن أن تنتج عنه ينعكس في فوائده على المنظمات من خلال الدعم الجماهيري وبناء سمعة جيدة للمنظمة، ويقلل من إمكانية تدخل أطراف خارجية في المؤسسة (مثل الحكومات).

**ويتضمن الالتزام عددا من المبادئ أهمها:**

* **مبدأ المكاشفة**: فيلتزم المشتركون في الحوار بالكشف عن مواقفهم، ويتحقق ذلك بتقديم الفوائد المتحققة من الحوار، فعندما تتعامل المؤسسة بوضوح مع جمهورها يمكنها أن تصل معهم إلى حلول للمشكلات وتحقيق فوائد متبادلة.
* **الالتزام بالتفسير**: ذلك لأن الحوار يلزم الأطراف بفهم مواقف الآخرين حتى في حالة تعارض هذه المواقف مع مواقف الطرف الآخر، والوصول إلى تفسير لفهم مشترك لفهم الحوار ومضامينه ويعد أحد النتائج الايجابية.