**المحاضرة الثامنة: تقنيات الاتصال في العلاقات العامة**

**تمهيد:**

إن العلاقات العامة كجهاز إداري يسعى إلى تحقيق النجاح داخل المؤسسة (الموظفين) وخارجها (جمهور، موردين، موزعين، ...إلخ) فهو يستخدم مختلف الوسائل الاتصالية لتحقيق ذلك لأن الاتصال "هو العملية التي يتم عن طريقها إيصال المعلومات أيا كان نوعها من أي نوع في الوحدة الإدارية إلى عضو أو أكثر يقصد به تغيير1، والاتصال هو " نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صورا أو لغة أو شيئا آخر يعمل كمنبه للسلوك2، ولأن الوسائل الاتصالية متعددة فعلى العلاقات العامة أن تحاول الإلمام بها من جانب ومن جانب آخر أن تدرك مدى ضرورة توظيف كل نوع ووسيلة اتصالية مع الجمهور الملائم لها.

* **استخدام العلاقات العامة لوسائل الاتصال:**

تستخدم العلاقات العامة في ممارسة نشاطها الاتصالي التسويقي وسائل الإعلام المختلفة وأهمها الاتصال الجماهيري، كما تستخدم وسائل الإعلام التي تصدرها بنفسها كمجلة المؤسسة، والمعارض والحفلات والمهرجانات، وهناك وسائل الاتصال الشخصي كالخطابية والمحاضرات العامة ومكاتب الاستقبال وغيرها، ومن أبرز هذه الوسائل المستخدمة:

1. **الوسائل المباشرة:** وتعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة، لأن الاتصال بين المرسل والمستقبل يكون مباشرا، وبالتالي فهي وسيلة ذات اتجاهين يمكن من خلالها قياس رد الفعل أو مستوى الاستجابة لما يتم عرضه من أفكار أو توجهات أو حوار هادف، تتمثل أشكالها في:

**- تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة**: سواء كانت هذه الحفلات للعاملين داخل المؤسسة أو الجمهور المتعامل معها أو عملاء المؤسسة.

- **الاشتراك في المسابقات العامة**: بالإضافة إلى مسابقات التلفزيون أو الراديو، أو مسابقة شهر رمضان. ولهذه المسابقات اهتمام خاص من الجمهور مما يساعد على زيادة مبيعات المؤسسة وزيادة مواقع عرض مختلف خدمتها.

- **المشاركة في الحياة العامة:** وهذا بانتهاز المناسبات العامة كالاحتفالات الرسمية بمناسبة الأعياد الدينية أو الوطنية، فيتم تقديم تهاني، وهدايا أو باقات ورد، ويتم تقديم العزاء في حالة الوفيات، أي المشاركة في السراء والضراء وإبراز المشاعر الطيبة، مما يساعد على إقامة علاقات جيدة مع الآخرين وتكوين سمعة طيبة للمنظم.

**أشكال الوسائل المباشرة**

**المشاركة في الحياة العامة**

**تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة**

**الاشتراك في المسابقات العامة**

**شكل يوضح أشكال الوسائل المباشرة للاتصال في العلاقات العامة (من إعداد: قابوش فهيمة)**

1. **الوسائل المطبوعة:**هناك نماذج وأشكال متنوعة يمكن استخدامها في مجال المطبوعات ولكنها في الغالب تنقسم إلى:

* **البريد المباشر**: الرسائل البريدية تعتبر من الوسائل المكتوبة (المطبوعة) التي تحمل فكرة معينة أو موضوعا معينا، يعد إعداد خاصا يتفق مع سياسة العلاقات العامة للمؤسسة، وتهدف إلى تحقيق مصلحة بين طرفين تربطهم صلات طيبة من العمل والتعاون المتبادل.
* **المطبوعات:** حيث كثيرا ما تعتمد المؤسسات على إصدار مطبوعات خاصة بها، وكلما كبرت المؤسسة كلما استطاعت أن تصدر مطبوعات كثيرة ومتنوعة وعلى مستوى راق من الإخراج الفني، ومثل هذه المطبوعات قد تتعدد وتأخذ أشكال عدة، فيمكن أن تكون على شكل نشرات تحتوي بعض البيانات عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها وأنسب الطرق للاتصال بها. وهناك أنواع عديدة من الكتيبات الخاصة بالمنظمة والتي تهدف إلى تقديم شخصية المنظمة وفلسفتها ككل وتاريخ المنظمة وانجازاتها وتوسعاتها ونموها ومساهمتها في حل مشاكل المجتمع والقضايا العامة.

**أشكال الوسائل المطبوعة**

**المطبوعات**

**البريد المباشر**

**شكل يوضح أشكال الوسائل المطبوعة للاتصال في العلاقات العامة (من إعداد: قابوش فهيمة)**

**ج**. **الوسائل السمعية البصرية:**أو ما يعرف بوسائل الاتصال الجماهيري والتي تتمثل في وسائل الإعلام الجماهيرية كالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون والسينما والانترنت وتعتبر وسائل الاتصال الجماهيري المصدر الأساسي للمعلومات عن العالم والمشكلة لإدراك الأفراد حول مواضيع عدة متعلقة بالأحداث والأشخاص والمنظمات والدول وتمثل هذه الوسائل أهمية خاصة لدى المنظمات باعتبارها تساعد في بناء سمعة وصورة المنظمة وتساهم في تشكيل رأي عام حولها.

ترتبط العلاقات العامة ارتباطاً عضوياً بالاتصال باعتبار أن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار والفهم المشترك لفكرة أو موضوع أو مؤسسة أو شخص أو قضية، عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الأداء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد، ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين، وهكذا يمثل الاتصال العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها، ولكنها تتفق جميعاً فيما بينها في أنها عمليات الاتصال بالجمهور، من هنا يأتي الارتباط العضوي بين العلاقات العامة والاتصال على أساس أن العلاقات العامة هي أساس عملية الاتصال بالجماهير، وهي تستخدم فنون الاتصال ووسائله وقنواته الجماهيرية الشخصية وتقنياته في تحقيق أهدافها3**.**

إن استخدام العلاقات العامة للوسائل الاتصالية يبرز خاصيتها المتمثلة في اعتبارها عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها سواء الداخلية او الخارجية للمؤسسة، إضافة إلى أنها من خلال هذا الاتصال تستهدف تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير أي أنها تدير بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون4" (من خلال رجع الصدى وإحداث التأثير المرغوب) "

وعليه فالطابع الاتصالي الذي تنتهجه العلاقات العامة يجعل منها علم وفن من خلال إنشاء وتدعيم علاقات طيبة تقوم على الفهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها وذلك من خلال نشاط مخطط ومستمر في الاتجاهين للتعريف بها وكسب ثقتهم وتأييد الرأي العام5"