محاضرة د. زينة عبد الخالق / المرحلة الثالثة / كلية الاعلام / جامعة بغداد

عنوان المحاضرة: الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة (البحث العلمي):

ان استمرار أي مؤسسه من المؤسسات يعتمد بصفه رئيسه على مدى قدرتها للظهور بالمظهر الذي يُرضي جمهور المؤسسة سواء أكان الداخلي أم الخارجي، وقد إزدات هذه الأهمية بعد نمو المجتمع الانساني، والذي جاوز كل توقع، فهو ما يزال يتقدم في النمو والاتساع على درجات تتفاوت من مكان الى مكان، وكان من نتيجه ذلك النمو: ان تشابكت مصالح الناس، وتعقدت صلاتهم، واختلفت ميولهم، وتنوعت إهتماماتهم حتى أصبح كل راغب بالتأثير في الناس سواء لجانب ثقافي او اعلامي او لواجب انساني او لغير ذلك ان يتوصل الى مقصده بخطه محكمه ومدروسه من شأنها ان تبلغه الرساله المنشوده، وأصبحت العلاقات العامة وظيفه من وظائف الاداره، والتي كانت فيما مضى تقتصر على التنظيم، وتحديد المسئولية، والاشراف، فضلا عن ذلك إنّها تُعدّ وظيفه تستطيع الإداره بوساطتها ان تحدد المسئولية لأوجه النشاط، وتحافظ على التعاون بين الجمهور الذي له علاقة مباشره بالمؤسسة.

فإنَّ العلاقات العامة لها دور مهم وفعال في الإدارة، ولا يمكن إغفالهُ وعدّه نشاطاً ثانوياً ولذلك فممارس العلاقات العامة مُطالب بإقامة جسور من التفاهم والتعاطف مع الجماهير المختلفة التي يتعامل معها ويتصل بها سواء أكان داخل المؤسسة أم خارجها، ويتم ذلك عن طريق الأساليب العلمية التي تمارسها العلاقات العامة لتحقيق اهدافها التي تسعى لتحقيقها.

اختلف الباحثون في تحديد اساليب ممارسة النشاط في العلاقات العامة ، فمنهم من حددها بأساليب " البحوث ، والتخطيط ، والتنسيق ، والاتصال ، والادارة ، والتدريب ، والانتاج"، ومنهم من حددها بأساليب "البحث ، والتخطيط ، والتنسيق ، والادارة ، والانتاج"، ومنهم من حددها بأساليب "البحث العلمي ، والتخطيط ، والتنسيق ، وتدريب العاملين ، والتقويم"، في حين يرى البعض الاخر انها تتحدد بأساليب "التخطيط ، والتنظيم ، والقيادة ، والرقابة"، ويمكننا تحديد الاساليب الاساسية التي ينبغي توافرها لممارسة نشاط العلاقات العامة بما ياتي:

١. البحث العلمي.

٢. التخطيط.

٣. التنظيم.

٤. القيادة.

٥. التنسيق.

٦. الاتصال.

٧.المتابعة.

٨.التقويم.

٩.التدريب.

وهذا التقسيم لأساليب ممارسة نشاط العلاقات العامة ، لا يعني الفصل بين هذه الاساليب ، او عد كل اسلوب مستقلا تماما عن الاخر، لكون هذه الاساليب متداخلة ومترابطة بحيث يكمل بعضها البعض ، وان هذا التقسيم هو تقسيم نظري وللتوضيح املته مقتضيات تسهيل العرض والدراسة، وسنقوم بشرحها تباعاً.

اولاً: البحث العلمي

يعد البحث العلمي scientific research الخطوة الاولى التي تنطلق منها العلاقات العامة في رسم سياساتها ووضع برامجها على اسس علمية وموضوعية، ولا يمكن لأي نشاط من انشطة العلاقات العامة ان ينجح ما لم يكن مبنيا على اساس سليم من الابحاث الصادقة الدقيقة، والمنظمة الحديثة تولي البحث العلمي اهمية كبيرة بهدف دراسة الاتجاهات الخاصة بالرأي العام لمعرفة افكار الجماهير ودوافعهم ورغباتهم الكامنة وراء هذه الاتجاهات لكي يتسنى للعاملين في حقل العلاقات العامة ان يضعوا خطط الاتصال الكفيلة بإقناع الرأي العام، والبحث العلمي في العلاقات العامة هو تجميع المعلومات والبيانات والحقائق وتحليل مختلف العوامل المؤثرة على علاقة المنظمة بجماهيرها المختلفة، وتكمن اهمية البحث العلمي في التخطيط لنشاط العلاقات العامة ، ولاسيما في اوقات الازمات التي تواجهها المنظمة ، وذلك لمعرفة اسباب المشكلات واقتراح وسائل العلاج ، وعليه فان البحث العلمي يجب ان يكون عملية مستمرة ومنتظمة لكي تتمكن المنظمة في ضوء نتائج البحوث من وضع البرامج الخاصة بنشاط العلاقات العامة ، والتي من شانها ان تسهم في معالجة تلك الازمات.

وتتحدد اهداف البحث العلمي في العلاقات العامة بما يأتي:

أ. الكشف عن اراء واتجاهات الجماهير ازاء المنظمة وقياس هذه الاتجاهات ومدى حدتها .

ب. يساعد في اعداد وصياغة الرسائل الاتصالية التي تنسجم مع توجهات المنظمة من جهة ، وتلبي احتياجات الجماهير من جهة اخرى .

ت. يساعد في تحقيق اتصال ذي اتجاهين حيث ان المعلومات المرتدة يمكن ان تستخدم في تعديل الرسائل الموجهة الى هذه الجماهير ، وكذلك تفيد في اختيار وسائل الاتصال المناسبة .

ث. يساعد في زيادة قدرة المنظمة على اتخاذ قرارات مسؤولة وقائمة على حقائق ومعلومات مؤكدة .

ج. يساعد في منع الازمات والاضطرابات ، حيث تسهم الابحاث في التنبؤ بالمشكلات من خلال التقاط المعلومات والشائعات التي تؤدي الى انفجار ازمة او حدوث اضطرابات في العلاقة بين المنظمة وجماهيرها .

ح. يساعد في التخطيط لنشاط العلاقات العامة بما يؤمن تحقيق الاهداف المبتغاة من ذلك النشاط .

ويشمل البحث العلمي في العلاقات العامة دراسة تاريخ المنظمة وسياساتها وبرامجها وانجازاتها وموقفها من المنظمات الاخرى ، كما يشمل دراسة مختلف الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية السائدة والتي تؤثر في تكوين اتجاهات الرأي العام ، فضلا عن دراسة الصورة الذهنية للمنظمة لدى جماهيرها ، فاذا كانت سلبية فإنها تعمل من خلال نشاط العلاقات العامة على تغييرها الى صورة ايجابية ، وان كانت كذلك فإنها تعمل من خلال ذلك النشاط على تعزيزها.

وتزداد أهميه البحوث في مجال العلاقات العامة على ضوء الاسباب الآتيه:

١. تظهر البحوث مستويات إدراك أفراد الجماهير التي تتعامل معها المنظمه واهتماماتهم واتجاهاتهم نحو المنظمه.
٢. تزودنا بالادله والمؤشرات التي على ضوئها تختار بين الحلول البديله عند إتخاذ قرار في موقف ما، فالهدف النهائي من البحوث هو: اكتشاف الكيفيه التي تجعل الاتصال فعالاً.
٣. تزودنا بالمؤشرات التي نستخدمها في تقويم خطط انشطه العلاقات العامة.

وتتيح لنا التخطيط لأنشطه العلاقات العامة بناءاً على حقائق ومؤشرات مستمده من تحليل الموقف الذي تعيشه المؤسسة في بيئاتها بكل ما تتضمنه من متغيرات متداخله ومتفاعله، وليس بناءاً على اجتهادات شخصيه او ممارسات سابقه.

بالرغم من اهمية البحث العلمي في التخطيط لنشاط العلاقات العامة الا ان هذا الاسلوب مازال يواجه الكثير من المشكلات في الدول النامية ، واهم هذه المشكلات هي:

أ- صعوبة توافر مقومات الرأي العام بمفهومه العلمي ، وبالتالي صعوبة القياس والوصول الى نتائج ذات دلالة .

ب- نقص البحوث في مجال التأثيرات التي تحدثها وسائل الاتصال الجماهيري على الرغم من اهمية هذه البحوث في رسم وصياغة خطط وبرامج العلاقات العامة .

ت- عدم اقتناع القائمين على نشاط العلاقات العامة بأهمية البحوث العلمية ودورها في ترشيد سياسات العلاقات العامة ، وامكانية رسم هذه السياسات واعداد الخطط على اساس سليم ، وذلك لان هذه البحوث غالبا ما تكشف عن اخطاء قد تسيء الى مركزهم او تثير الشك في مقدرتهم وكفاءتهم .

ث- الاستعانة بنتائج البحوث التي اجريت في بعض الدول الاجنبية ، وهو ما يترتب عليه بعض الخطورة الناجمة عن احتمال عدم صلاحية هذه النتائج للتطبيق في مجتمعات الدول النامية .

ج- نقص الموارد المالية المتاحة لإجراء بحوث العلاقات العامة ، وهذا ما يؤكد عدم الاقتناع بأهمية هذه البحوث.