العلاقات العامة الدولية واثرها في تعزيز السلام الدولي خلال الاعتداءات الإسرائيلية على عزه ولبنان

د علي صادق داود

وقد حاول عدد من الباحثين تعريف العلاقات العامة الدولية على انها

هي تلك الجهود المخططة التي تقوم بها منظمه ما او مؤسسة ما لإنشاء علاقات عامة دوليه ذات منفعة متبادله مع جماهير دول اخرى.وقد

– عرفها جرونج : هي تلك الجهود المخططة التي تقوم بها شركة أو مؤسسة ما أو حكومة ما لبناء علاقة مفيدة لها و لجماهيرها التي تتعامل معها في الدول الأخرى.

-واشار ويكفيلد الى انها : هي البرامج متعددة الجنسيات يتضمن تنسيقا معينا من مقر المنظمة او الدول المختلفة التي توجد فيها مكاتب المنظمة ويكون لها نتائج محتمله في أكثر من دولة.

واستنادا الى ما تقدم نلاحظ خلال عدوان اسرائيل على المنطقة ظهرت تحركات سياسية تشمل رؤساء دول ووزراء خارجية الى طرح مبادرات وزيارات واجتماعات ثنائية وثلاثية الغرض منها الحد منوتوسع الحرب وما تسببه من ضرر على المنطقة .

حيث تلعب العلاقات الدولية دوراً كبيراً على المسرح الدولي حيث تؤثر في مجرى الأمور و الأحداث كما أنها تساهم أيضاً في صناعتها. ويتم تصنيف المنظمات الدولية وفقاً لثلاثة اعتبارات على النحو التالي:

من حيث الموقع الجغرافي:

منظمات دولية: وهي منظمات مفتوحة العضوية أمام جميع دول العالم

منظمات إقليمية: وهي منظمات تمنح عضويتها لدول مجددة فقط وفقاً لموقع جغرافي معين.

منظمات عبر إقليمية: وهي منظمات تمنح عضويتها لدول محددة وفقاً لاعتبارات معينة سوا كانت هذه الاعتبارات سياسية أو اعتبارات اقتصادية.....إلخ.

من حيث نوعية الدول الأعضاء:

منظمات حكومية: وهي منظمات تمنح عضويتها لحكومات دول محددة.

منظمات غير حكومية: وهي منظمات تمنح عضويتها للمنظمات أو الهيئات الغير حكومية.

اما العلاقات العامة الدولية فقد

عرفها بلاك : على أنها تلك الجهود المخططة التي تستهدف ايجاد تفاهم مشترك بين جهة ما وجماهيرها المستهدفة من خلال تجاوز الفجوات الجغرافية واللغوية والثقافية.

وقد عرفها يلكوكس : هي تلك الجهود المخططة التي تقوم بها منظمه ما او مؤسسة ما لإنشاء علاقات عامة دوليه ذات منفعة متبادله مع جماهير دول اخرى.

نستنتج من اعلاه ان عمل العلاقات العامة الدولية يشمل تبادل المنفعة بين الدول في اوقات الرخاء والاستقرار واوقات الازمات

لذلك عملت العديد من الدول على وقف العدوان الاسرائيلي على غزه ولبنان من خلال اصدار اليانات والزيارات المتبادلة بين العديد من الدول سواء على مستوى رؤساء الدول او وزراء الخارجية

الوظائف الأساسية (للعلاقات العامة)

ان تحديد وظائف العلاقات العامة في أي مؤسسة أمر في غاية الأهمية، خاصة وان الخلط وصل الى ان العلاقات العامة هي وظيفة كل فرد في المؤسسة المعنية، ويرى الباحث ان أي فرد في أي منظمة مادام هو باستمرار مع جمهور هذه المؤسسة فلا بد له ان يمارس العلاقات العامة ، وذلك لآياتي عن طريق ممارسته لوظائف العلاقات العامة وإنما عن طريق تعاونه مع إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها، إما إذا تعلق الأمر بوظائف العلاقات العامة، فلا بد من تحديدها وتحديد القائمين بها، فالقول بان العلاقات العامة وظيفة كل فرد في المنظمة يعني عدم حاجتها لمهارات ومؤهلات محددة وان أي فرد في المنظمة يمكن ان يقوم بوظيفة من وظائف العلاقات العامة مفهوم غير صحيح (1).

ان تعقيدات المجتمع الحديث جعلت من العلاقات العامة اليوم وظيفة من وظائف أية إدارة سواء أكانت مؤسسة تجارية أم منظمة حكومية أم اتحاد عمال أم جامعة أم أي وكالة أخرى، والهدف من العلاقات العامة هو الحصول على الدعم وتعاون الناس الذين تسعى المنظمة التأثير فيهم وعن طريق العلاقات العامة ويمكن للفرد او الجماعة أن يضمن او تضمن القرارات العامة مستندة إلى كل من المعرفة والفهم (2).

وتمثل وظائف العلاقات العامة صيغة مشتركة في شكلها ومضمونها العام لكنها تتفاوت بتفاوت الحقول والمجالات التي يعمل عن طريقها(3).

وتقوم العلاقات العامة بالعديد من الوظائف لكنها تتأثر بمجموعة من العوامل أهمها(4):

أ- طبيعة المؤسسة من حيث رسالتها وأهدافها ونظامها.

ب- حجم المؤسسة من حيث الصفر والكبر.

ج- الأوضاع المحيطة بها والبيئة التي تعيش فيها، والأحوال التي تمر بها.

د- النظام السياسي والأطر الاجتماعية السائدة والمنافسة في المؤسسات الشبيهة كعوامل تأثير بوظائف العلاقات العامة.

وكذلك من العوامل التي تؤثر في وظائف العلاقات العامة في المؤسسة هي(5):

1- طبيعة وحجم ومجال عمل المنظمة وأهمية وحجم الجماهير التي تتعامل معها.

2- حجم الموارد المالية المتاحة او المخصصة لإدارة العلاقات العامة.

3- المناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي تعمل فيه المنظمة.

4- مدى إدراك الإدارة العليا لمفهوم العلاقات العامة ومدى اقتناعهم بأهمية وقدرة هذه الإدارة على انجاز الإعمال التي كلفت بها.

وهناك اختلاف بين الباحثين في تحديد وظائف العلاقات العامة فمنهم من حددها بـ:(6).

1- كل ما يمكن إحصاءه لتأكيد التفاهم المشترك بين المنظمة ومن يتعاملون معها سواء كانوا داخل المنظمة أم من خارجها.

2- اكتشاف وإزالة العوامل التي تشكل مصدراً لسوء الفهم.

3- تقديم النصح والمشاركة في تقديم الصورة العامة عن المنظمة.

4- العمل على توسيع دائرة تأثير أو نفوذ المنظمة بالوسائل الاتصالية الملائمة: كالنشر والإعلان وغيرها.

5- كل ما يؤدي إلى تحسين الاتصال بين المنظمة وجمهورها. ومنهم من يحددها: (7).

1- التوعية العامة: فالعلاقات العامة تساعد على توعية المجتمع بأهمية القضايا التي تتصدى لها.

2- كسب أعضاء جدد فـ العلاقات العامة توسع من اطلاع الإفراد على فلسفة المنظمة ورسالتها وأهدافها، وكذلك تساعدهم على تقييم برامجها وخدماتها الاجتماعية.

3- كسب التأييد: فـ (العلاقات العامة) تساعد على إيصال السياسات والآراء التي تتبناها المنظمة عبر عدة وسائل، وهو ما يؤثر في الرأي العام.

وأخر يحددها بـ: (8).

1- قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.

2- مساعدة الإدارة العليا في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم بين المنظمة وجمهورها.

3- تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة، وأهداف ومصالح واحتياجات الجماهير المختلفة.

4- تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب رضا وقبول الجماهير وتفهمها.

وقد حدد (فليب (ليزي) وظائف العلاقات العامة بـ أربع وظائف هي: (9).

أ- النصح والمشورة

ب- الأعلام

ج - الأبحاث والتحاليل

د- بناء الثقة الشاملة ودعمها.

ويمكن تحديد وظائف العلاقات العامة بالاتي

1- الوظائف الإعلامية، وتتضمن ما يلي:(10)

أ- توعية جمهور المنظمة بمخرجاتها (سلعا وخدمات) وكيفية الانتفاع بها او الإسهام في تطويرها.

ب- تطوير تقنيات الأنشطة الإعلامية بما يحقق مرونة التفاعل الايجابي مع جمهور المؤسسة.

ج- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة و بما يحسن من العلاقات العامة مع الجمهور ويدفعها باتجاهات ايجابية.

2- وظائف الاستعلام وتتضمن ما يلي: (11).

أ- إجراء البحوث المسحية لجمهور المؤسسة وقياس الرأي العام وصولا إلى مؤشرات دقيقة عن موقف المؤسسة.

ب- تحليل موقف الجمهور والرأي العام لتحديد الآثار المرتبة عليها وسبل معالجة الجوانب السلبية منها ودعم الايجابية.

ج- تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور (حاجات، و رغباته(وكيفية التحكم بها.

3- وظائف تنسيقية، وتتضمن ما يلي: (12).

أ- ربط خطة (العلاقات العامة(مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة المنظمة.

ب- تصميم الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بما يتفق مع موقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة والذي ينسجم مع بناء العلاقات العامة بين الوحدات المختلفة في الهيكل.

ج- برمجة أنشطة (العلاقات العامة) مع الأنشطة الأخرى في المنظمة بما يمنع التداخل او الازدواجية وكذلك التعارض والتقاطع بينهما.

د- تنسيق فعاليات المتابعة ومراقبة برامج العلاقات العامة في إطار مراقبة البرامج الأخرى في المنظمة ومتابعتها.

ح- كذلك تتولى إدارة العلاقات العامة عن طريق التنسيق مع الإدارة المالية توزيع ونشر التقارير المالية السنوية او الدورية، وإصدارات الحصص)الأسهم) والعقود التي يبرمجها المصرف مع غيره من المؤسسات الداخلية او الخارجية(13).