العلاقات العامة..

تجاهل ، استهتار وفهم قاصر

قراءة الصحف واستقبال وتوديع الضيوف أبرز المهام

تحقيق /افتكار أحمد القاضي

□ .. العلاقات العامة من العلوم الحديثة التي يجهل أهميتها الكثير من الناس في مجتمعنا ،كما أن الكثير منهم ليس لديه فكرة واضحة عنها ومدى أهمية وجودها في المصالح والمؤسسات العامة والخاصة ،بل إن هناك من ينظر إليها نظرة استهتار واستهجان والدليل على ذلك أن هذه الادارات تقبع في الزوايا البعيدة للمرافق والمؤسسات العامة ويقتصر عملها على نشر الاعلانات وتوزيع البيانات وأرشفة المعلومات الخاصة التي تتعلق بتلك المؤسسة أو المرافق ،هذا الفهم القاصر من قبل القيادات العليا في المؤسسات ومثلها الجمهور أدى إلى تلاشي دور العلاقات في القيام بعمله بالشكل المطلوب ، وينعكس سلبا على أداء هذه المرافق دون أن تبحث عن سبب هذا القصور والتدني..

وعلى الرغم من أن المرافق والمؤسسات في بلدان العالم المتقدم تركز كل عملها على العلاقات العامة .. نجد أن المؤسسات في الدول العربية ومنها اليمن تتجاهل دورها ومفهومها لاندري لماذا؟

في هذا التحقيق .. نحاول معرفة مفهوم العلاقات العامة وآراء العاملين في هذا المجال وعرضها على المهتمين في هذا الجانب.

قبل الدخول إلى معرفة مفهوم العلاقات العامة في بلادنا وكيف ينظر إليها نتطرق إلى تعريف هذا العلم ومفهومه وأهميته من وجهة نظر المتخصصين ليس هناك تعريفا موحدا للعلاقات العامة .. فهناك عشرات التعريفات حسب واضعي التعريف لهذا العلم ، لكننا سنقف عند تعريف الدكتور محمود محمد الجوهري رئيس جمعية العلاقات العامة العربية يقول: (العلاقات العامة هي المسؤولة عن تسيير انشطة الأجهزة المختلفة في الدولة – سياسية واقتصادية وعسكرية للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي أو الخارجي وذلك بالاخبار الصادقة والأداء النافع الناجح في جميع مجالات العمل وفقا للتخطيط العلمي السليم حتى يصبح عملها مرشدا وهادفا في بناء الوطن ورسم سياسته)، هذا التعريف يوضح بأن العلاقات العامة تهتم بتوجيه الرأي العام ليكون ملتفا حول المبادئ العامة التي تقوم بها الدولة ،أما فيما يتعلق بتعريف العلاقات العامة في الشركات والمؤسسات الخاصة فقد جاء تعريف الجمعية الفرنسية للعلاقات كالتالي: (العلاقات العامة هي الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين اعضائه ، وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة.

تداخل

● في الميدان هناك خلط لدى الكثير من الناس بين العلاقات العامة والدعاية والاعلان والاعلام وبين العلاقات العامة والعلاقات الانسانية وذلك بسبب تداخل الأفكار والمصطلحات ولعدم الإلمام بهذا الجانب من قبل المجتمع .. لذا نستطيع القول إن مفهوم العمل في العلاقات العامة أساسه التواصل المستمر مع الجماهير سواء كانت هذه الجماهير هي فئة العاملين في الادارة أو الجماهير هي المتعاملة مع هذه المصلحة أو المؤسسة والبحث عن الطرق الأفضل لكسب رضاهم أو التأثير في أفكارهم.

ويجمع الكثير من العاملين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أن العمل في هذا المجال لم يزل يواجه الكثير من المعوقات والاحباطات وذلك لأن المجتمع مازال ينظر إلى هذا العمل أنه عمل دعائي وترويجي لذلك المنتج أو تلك السلعة أي أنهم لم يستطيعوا التمييز بين طبيعة عمل العلاقات العامة التي تهدف إلى خلق الحوار البناء والهادف بين المؤسسة والجمهور وبين عمل الدعاية والاعلان الذي يعتمد على الترويج للمنتج ولايهمهم بذلك كسب الجمهور بقدر ما يهمهم الترويج للمنتج وهذه واحدة من المعوقات التي تقف عائقا أمام العاملين في هذا المجال.

ويضيف العاملون في هذا المجال أن بعض المؤسسات التي يعملون بها هي أيضا لاتعي مفهوم وطبيعة العلاقات فالكثير منهم عندما تقدم للعمل في هذا المجال وجده مخالفا لما درسه وألم به بل إنه بعيد كل البعد عن هذا التخصص.

الشركات الخاصة.. الجمهور الخارجي مشكلة رئيسية تعترض عمله

قراءة جرايد وتسرب

● ويتابع ياسر: من المؤسف أن انشطة العلاقات العامة عموما تظل مرهونة بقناعات المسؤول الأول في الوزارة أو المؤسسة بأهميتها ومدى رغبته بتفعيل هذا الجانب من عدمه دون أن تكون لها أعمالها وموازناتها التي تقرها اللوائح والقوانين إن وجدت .. هذا على مستوى العمل، أما على مستوى الشارع فإنك عندما تجيب على أحد السائلين عن وظيفتك بأنك موظف علاقات عامة ترتسم لديه أكثر من علامة استفهام !! وقد يهز رأسه متجاوزا عدم استيعابه لمفهوم العلاقات العامة قائلا لك (عمل جيد) وذلك حتى لايقال عنه أنه لايفهم هذا العمل ، ونفس الغموض والاشكالية تجدها أيضا لدى أغلب الزملاء الموظفين في مختلف المؤسسات الحكومية ، ذلك أنهم يعتقدون أن كل ما يقوم به موظف العلاقات العامة مجرد قراءة الصحف والمجلات ليس إلا وهذا بالطبع عمل من لاعمل له ، وبشكل عام فإن ثقافة العلاقات العامة تكاد تكون منعدمة على المستويين الرسمي والشعبي وإن كانت هناك بعض مظاهرها إلا أنها تسير بعفوية دون تدخل مفاهيمها لذلك نجد كثيراً من العاملين في فن العلاقات العامة يتسربون من اداراتهم ليعملوا في ادارات وأقسام أخرى كالشؤون المالية والادارية واحيانا في الجوانب الفنية وذلك هروبا من النظرة القاصرة لهذا المجال وأيضا لايجاد صيغة عمل ملائمة يجد فيها الموظف ذاته وأحترام وتقدير الآخرين ولذلك قد نجد من يفضل أن يكون رئيسا لقسم الاستحقاقات أو الموازنة على أن يكون مديرا في العلاقات العامة وهذا ناتج عن قصور المفاهيم المتعلقة بماهية هذا العمل الذي تقوم عليه انشطته والأهداف التي وجدت لأجلها العلاقات العامة وفي المقابل نجد أن القطاع الخاص أكثر اهتماما وتفهما لهذا المجال من القطاع العام.

ويتحدث ياسر عن تجربة مباشرة حيث يقول: نحن في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بقيادة المهندس عبدالملك المعلمي الذي كان له السبق في انشاء وتاسيس وتطوير إدارات العلاقات العامة والاعلام في الوزارة والمؤسسات التابعة لها تعمل على توعية العاملين لدينا بمفهوم وأهمية العلاقات العامة باعتبار أن كل عامل في أي منشاة لابد أن تتوفر لديه ابجديات التعامل المتميز مع الآخرين لاسيما وأن مؤسساتنا خدمية وعلى ارتباط مباشر بالجمهور ، لكن هذا لايعني أبدا أننا في انشطتنا نقوم بكل ما ينبغي فعله فهناك العديد من الجوانب التي مازلنا نشعر أننا لم نعطها حقها من الاهتمام المطلوب لأسباب موضوعية ، ونأمل أن نتجاوزها في المستقبل القريب إن شاء الله تعالى.

ارتباح

● وعلى النقيض نجد أن العاملين في القطاع الخاص يبدون ارتياحهم للعمل في هذا المجال وتفهم الشركات والمؤسسات التي يعملون بها لطبيعة هذا العمل.. فهم يقومون بعملهم كما درسوه وتخصصوا به من خلال الدورات التدريبية التي تلقوها أو من خلال الدورات التدريبية التي تلقوها أو من خلال سفرهم إلى بعض البلدان ومحاولة الاستفادة من قدراتهم وخبراتهم في هذا المجال.

على الرغم من أن هناك الكثير من موظفي العلاقات العامة في الشركات الخاصة غير متخصصين إلا أنهم أثبتوا نجاحهم.

والجهات التي يعملون بها تفهم أن لعملهم مردود إيجابي على المؤسسة وكذا أيضا لأخذهم العديد من الدورات في هذا المجال وتعرفهم على العاملين في مجال العلاقات العامة في العديد من البلدان التي زاروها..

هذا أحدهم يصف عمله بالممتع والضيق ويقول: إن التواصل مع الجمهور الخارجي والمتردد على الشركة جعله يتعرف على أكبر عدد من الجمهور بل ويستفيد منهم في بناء العلاقات معهم وكسب ودهم كما إن ما يميز هذا العمل هو المشاشة والابتسامة التي تؤثر تأثيرا ايجابيا في الجمهور المتردد على الشركة.

ويقول: على الرغم من أن دراستي هي آداب انجليزي وليس علاقات عامة إلا أنني بسبب الثقة التي منحتني إياها الشركة التي أعمل بها وكذا الدورات والسفريات التي حصلت عليها جعلتني أتقن عملي بل وأتميز فيه وهذا بشهادة مدير الشركة لنا فأنا أرى أن مفهوم ودور العلاقات العامة للشركات الخاصة لم يعد ذلك المفهوم الضيق الذي كان يقوم على أن العمل في هذا المجال ليس له أهمية..

ثقافة خاطئة

● محمد الوجيه يعمل في مجال العلاقات العامة في مؤسسة قانونية يقول: مفهوم العلاقات العامة في عصرنا الحالي تفرع إلى فروع وعلاقات سياسية واقتصادية واجتماعية وغيرها وكل فرع من هذه الفروع أصبح علما مستقلا بذاته والجهة التي لا تسعى إلى عمل علاقات في مختلف فروع العلاقة فأنها تكاد تكون منسية وغير ظاهرة على أرض الواقع بل ويصيبها الركود الاقتصادي والاجتماعي..

ويضيف بالقول: محليا لم يستوعب بعد المفهوم الصحيح وهذا بالطبع يرجع إلى ثقافة المجتمع وانتشار الافكار الخاصة بهذا العلم وكذا انعدام البنية التحتية لايجاد قدر كبير من العلاقات القوية بين الجمهور ، لذا فإننا نلاحظ أن الشخص الذي يعمل في هذا المجال في كثير من بلدان العالم ينظر إليه كشخصية اعتبارية ويحظى بسمعة في كل مكان فتجد هذا وذاك يتحدث عنه ويشير إليه بالبنان لما وصل إليه من سمعة جيدة بين الناس الذين يتعاملون معه إلا أننا في بلادنا وإن كنا نتمتع بقدر كاف من الاحترام من قبل الادارات التي نعمل بها إلا أننا مازلنا نعاني من اشكالية التعامل مع الجمهور الخارجي والذي مازل ينظر إلى هذه المهنة باستهتار على الرغم من أنها مرتكزاً أساسياً في نمو الدول وتطورها من خلالهايوجد مجتمع مزدهر يواكب العصر بكل جديد..

دور قاصر

● معرفة آراء المختصين في العلاقات العامة مهمة لتقييم واقع العلاقات في اليمن وأهميتها في دعم ومساندة خطط الدولة وخدمة المجتمع..

الدكتور محمد عبدالجبار سلام- الاستاذ الصحافة والعلاقات العامة في جامعة صنعاء يرى أن العلاقات العامة في البلدان النامية عموما ومنها اليمن تفتقر في الأساس إلى الكثير من الامكانيات المادية والخبرات العلمية والفنية بالاضافة إلى غياب الظروف الملائمة .. والمتمثلة بامكانية الفهم والاستيعاب الحقيقي لمهام العلاقات العامة سواء من قبل المرسل أو المتلقي ولهذا نجد أن العلاقات العامة في بلادنا تقوم بدور الاعلام من حيث الاتصال بالجماهير ومحاولة ايجاد نوع من التعبئة الاعلامية لخلق اتجاه ايجابي مساند ومدعم لخطط الدولة وتحويل الاتجاهات السلبية إلى اتجاهات ايجابية تدعم اتجاهات السلطة في مختلف المجالات .. بعكس العلاقات العامة في الدول المتقدمة (الرأسمالية) فإنها مبنية على أسس علمية وفنية تعتمد على الدراسات والبحوث والقواعد المنهجية التي فرضتها طبيعة التطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للعصر الحديث..

ويمضي بالقول: لم تعد العلاقات العامة اليوم تعتمد على الجهود الفردية وعلى الأساليب العشوائية ، لكنها أصبحت تعتمد على التخطيط الجماعي المدروس القائم على القواعد التعليمية والأكاديمية المعاصرة وتستند على علم النفس الاجتماعي والاتصال الاعلامي ، كونها تمارس انشطة طويلة المدى وتؤدي إلى نتائج بعيدة الأثر للمرسل والجمهور المتلقي..

ويضيف الدكتور محمد عبدالجبار بالقول: العلاقات العامة هي منظومة سلوكية تحاول من خلال برامجها في المجتمع خدمة الأفراد والمجتمع لتعزيز أواصر التعاون وتهيئة قنوات تبادل المنفعة بين الناس وزيادة مساحة التكافل الاجتماعي.

ويؤكد على ضرورة أن ترتكز العلاقات العامة على وجود فريق متخصص للنهوض بخططها وبرامجها، بالإضافة إلى بذل الجهود اللازمة للتطبيق وبناء الثقة بين المؤسسات والهيئات والجمهور المقصود بالرسالة ، وكذا النهوض بالمسؤوليات الاجتماعية المختلفة ، ووضع البرامج الهادفة التي تزيد من تفاعل الناس تجاه قضاياهم المختلفة ، والعمل اليومي الدؤوب لاقناع الجمهور وكسب ثقته وتعاونه ومشاركته .. وهو ما تفتقده معظم إن لم نقل كل المؤسسات والاجهزة والقطاعات المختلفة في بلادنا باستثناءات قليلة لدى بعض الشركات والمؤسسات الخدمية..

صفات

● ويضع الدكتور سلام مجموعة من المميزات والصفات التي ينبغي توافرها للعاملين في هذا مجال العلاقات منها:

المعرفة الواسعة والخبرة الطويلة في مجال الاتصال الاعلامي لتحليل القضايا محل الاهتمام ، والقدرة على تبسيط الموضوعات وتوصيلها للمتلقين بالإضافة إلى امتلاك المهارات العلمية والفنية في مجال الاعلام ووسائل الاتصال الجماهيري ، وإن يكون قادراً على جذب الجمهور وكسب ثقته مع ضرورة أن يتحلى العامل في هذا الجانب بالقدرة على العمل في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها..

استاذ إعلام: الامكانيات المادية والكادر المؤهل والظروف الملائمة ضرورية للتفعيل

تهميش واستهتار

● من جانبه يضيف الدكتور محمد معمر رئيس قسم العلاقات العامة بكلية الاعلام جامعة صنعاء:

مفهوم العلاقات العامة في اليمن لايزال متوقفا على عملية الاستقبال والتوديع للضيوف القادمين إلى البلد والمغادرين منها ومتابعة حجز وشراء تذاكر الطيران للمسؤولين في المؤسسة أو الهيئة التي يعمل بها مسؤول العلاقات العامة، في الوقت نفسه يعتبر هذا العمل جزءاً بسيطا من المهام الخدمية المناطة بعمل العلاقات العامة ، والحقيقة أن مفهوم وعمل العلاقات العامة بشكل عام هو تحسين صورة المنشاة أو المؤسسة أمام الجمهور الخارجي بالذات وهذا العمل يجب أن يكون بشكل يومي وليس موسمياً بحيث تكون هناك خطة عامة للمنشاة يعمل مسؤول العلاقات العامة على ضوئها.

ويردف قائلا: من خلال النزول الميداني الذي نفذته كلية الاعلام بواسطة طلبتها إلى العديد من المنشات والمرافق الحكومية وجدنا أن ادارات العلاقات العامة في هذه المرافق لاتزال مهمشة إلى درجة أن بعضها عندما تريد أن تتخلص من مسؤول اداري في هذه المؤسسة تقوم بإحالته إلى إدارة العلاقات العامة بعتبار أن هذه الادارة هي ادارة شكلية ليس لها مهام محددة .. الجانب الآخر أن العلاقات العامة في هذه المؤسسات لاترتبط في الهيكل الاداري بمركز القرار الأول بالمنشاة أو المؤسسة مما يفقدها القدرة على الحصول على الدعم اللازم والمساندة من قبل القيادة العليا في المنشاة ، وإذا ارتبطت بمكتب الشخص الأول في المؤسسة فإنها لاتقوم إلا بجانب استقبال المراسيم والتشريفات فقط، ونحن من خلال نزولنا التطبيقي -(٧٠ مرفقا) ما بين مؤسسة ووزارة لم نجد تطبيقا عمليا بشكله الصحيح والمطلوب إلا في وزارة واحدة وهي وزارة الداخلية التي اعطت ادارة العلاقات العامة مهامها بشكل واضح وصحيح لامست فيه الجانب العلمي والعملي معا..

ويؤكد د/معمر.. على ضرورة تفعيل هذا الجانب في المؤسسات والشركات وخصوصا المؤسسات الحكومية التي تهمل هذا الجانب وتهمش دوره لذا يجب على هذه المؤسسات أن تعي أهمية دور هذا المجال في زيادة كسبها للجمهور وتحسين صورتها أمام الجمهور الداخلي والخارجي.

وزارة الداخلية نموذج حي أعطى العلاقات العامة دورها العملي

أشواق

عبدالكريم الخميسي

في مضمار القيم

● تتوجه «الأشواق» اليوم إلى أولئك الذين ما زالوا مبهورين بقيم الحضارة المادية المعاصرة، ومستهينين في نفس الوقت بقيمهم الأصيلة التي علّمت الدنيا معنى السمو الإنساني سلوكاً وثقافة وفنا وابتكاراً، وعلمت البشرية معنى السمو الاخلاقي عدلاً وتسامحاً وإيثاراً وهداية.

● سمعت الرئيس الأمريكي مؤخراً يتحدث عن النصر الذي احرزه الحلفاء على النازية قبل ستين عاماً وقال :" إن القوة التي صنعت ذلك النصر كانت تعتمد على أرضية صلبة من الأخلاق والقيم" فأين هي تلك القيم التي يتحدثون عنها؟!

● يمكنكم أن تسألوا عنها سجن (أبو غريب) ومعسكر (جوانتانامو) وبين أيدينا شاهد حي في مجلس الأمن الذي يقف متفرجاً على شارون وعصابته وهم يقتلون الأطفال الرضع ويهدمون البيوت على ساكنيها، ويمارسون (جرائم حرب) تقشعر لها الأبدان..!!

● وماذا عن موقف المجلس مما يجري في العراق من احتلال غاشم، وانتهاك صارخ لحقوق الإنسان، وقصف عشوائي على المدنيين الأبرياء ، هل فعل مجلس الأمن سوى (شرعنة) الاحتلال وتثبيت المحتلين تحت مظلة الأمم المتحدة؟

● بينما كانت قيمنا الحضارية تفرض علينا الدفاع عن المظلومين والقتال معهم والانتصار لهم حتى ولو لم يكونوا من ديننا.. يقول دستورنا العظيم :«وما لكم لا تقاتلون في سبيل الله والمستضعفين» الخ (٤-٧٥) فهل تجدون وجهاً للمقارنة؟!

ص . ب (٤٨٤١)
alkhmisy@hotmail.com

هنا.. في اليمن السعيد

ثامر محمد الميمان*

■،، علاقة عجيبة ووثيقة بين خضرة الأرض وعمائم الرجال وخضاب الأكف العذراء هنا في اليمن تعلمت بعد أن صافحت الأيادي البيضاء النقية بنقاء قلوبهم وعجزت حروفي وبقايا المواد في قلمي الواهن وما أحمله من موروث أورثه لأبنائي بعون الله عن أن أرسم حقيقة ثباتهم على قمم الجبال وثباتهم على الأرض وهذه الوجوه الموسومة بالتعب والصبر والقبول والاجتهاد تحاور التاريخ، ما مضى منه وما هو قادم. قصة غريبة تتناولها السواعد السمراء لتزف إلى الأيام القادمة ملحمة إصرار على المضي.

* طفلة عربية يمنية سمراء. مدت إليَّ بقلادة صغيرة من صنعها أو صنع أمها أو أختها أو إحدى قريباتها. لم تكن قلادة كانت أكثر من عشرة. سألتها السؤال الذي فرضه واقعنا العربي. كم ثمن هذه؟ أجابت إدفع ما تدفع أو إقبلها هدية.

* يمنية هذه العبارة ولاغرابة بأن يكون مصدرها شفتي طفلة رغم بساطة الثياب والعيش لكنها أكثر من رسالة إلى الميسورين المتابعين لشاشات الأسهم بأن اليمن القادم شيء مختلف فيه الكثير من الهدوء والكثير من الاصرار بقيادة زعيم، ورجال ونساء لا يتحسسون طريقهم وإنما يرسمونه بعناية ويحددون الخطى الموصلة إليه.

* هنا في اليمن العشق . اليمن الحب . اليمن القادم يقرأون كل الأشياء ببراءة النفوس البريئة ويتقاسمون لقمة العيش والأغصان الخضراء . يتغزلون بأرضهم صباح مساء وكأنهم يقسمون قسم الوعد بأنهم له وأنه لهم . يمن على هامة الكرامة يمن حدوده الشمس، يمن أسكن أهله أوردته . فأودعوه قلوبهم.

* ببساطة، اليمن القادم واعد، اليمن القادم في عيون أطفال المدارس وارتفاعات المآذن وخناجر العزوة يمن عطري الرائحة يزف إلى الكون تجربة دولة ورجل ورجال تجربة الأم اليمنية المعجزة الرائعة التي قدمت لنا هذا النمط من الرجال والنساء رغم طفولتهم البسيطة وقد أشهدوا التراب والشمس والماء وقمم الجبال على أنفسهم على أن تبقى اليمن في القلب والذاكرة.

كاتب وصحافي سعودي*