

## الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة

تاريخ الاستلام 2018/03/10 تاريخ القبول 2018/05/12 تاريخ النشر 2018/06/12

الأستاذ: محمودي محمد بشير

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة بسكرة

mohamed.bachir32@yahoo.com

### ملخص

تعدّ وظيفة الإعلام والاتصال إحدى وظائف العلاقات العامة شأنها شأن الوظائف الأخرى (وظيفة البحث والتّحري- الوظيفة النفسية الاجتماعية والوظيفة التنظيمية الإدارية)\*، فالوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة تقوم أساساً على إقامة جسر للتواصل بين المنظمة وجمهورها سواء كان ذلك على مستوى جمهورها الداخلي (جمهور العاملين) أو جمهورها الخارجي (جمهور المتعاملين) وهذا بهدف تطوّر العمليّة الاتصاليّة داخل المنظمة واستمراريتها.

فلقد أضحت الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة من الوظائف الإدارية الهامة في جلّ المنظّمات على اختلاف أنشطتها، كونها من الوظائف الأساسية لإدارة العلاقات العامة داخل أي تنظيم إداري، والتي تقوم على تأدية المصلحة العامة للمنظمة، فالعلاقات العامة تُمارس وظيفتها الاتصالية بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها، وهذه الأخيرة لا تتحقّق إلاّ بـ "الاتصال". فالاتصال والعلاقات العامة مترابطين إلى أبعد الحدود سواء أكان ذلك نظرياً أو عملياً أثناء الممارسة لفعل الاتصال أو فعل العلاقات العامة.

### Résumé

*On considère que la fonction de l'information et de la communication est l'une des fonctions communicatives publiques comme : ( la fonction d'enquête et de renseignement, la fonction psychique sociale et la fonction de l'organisation administrative). Leur rôle principale se base sur la construction d'un pont communicatif entre l'institution et son public au niveau du public intérieur ( le personnel) ou du public extérieur ( les opérateurs) cela est dans le but de développer la fonction communicative à l'intérieur de l'institution et de préserver sa continuité.*

*La fonction communicative des relations publiques est devenue l'une des fonctions administratives importantes dans toutes les institutions, parce qu'elle est parmi les fonctions principales de la gestion des relations publiques à l'intérieur de n'importe quelle organisation administrative, et c'est elle qui assure l'intérêt public de l'institution. Donc les relations publiques pratiquent sa fonction communicative pour*

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ./ محمودي محمد بشير  
*atteindre leurs buts. Et ces derniers ne se réalisent pas sauf avec la « communication ». Car la communication et les relations publiques sont extrêmement liées soit théoriquement ou pratiquement pendant l'utilisation de l'action de la communication ou de l'action des relations publiques.*

### 1- مفاهيم أساسية

أ/ مفهوم الوظيفة الاتصالية:

أ1- التّعريف اللّغوي: هو المعنى المباشر الظاهر وظيفه الأخلاق هي إقامة معيار السلوك في إطار الجماعة المحافظة على توازن العلاقة واستمرارها(1).

أ2- التّعريف الإصطلاحي: أما في الدلالة الاصطلاحية فالوظيفة: هي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدّة أنشطة، مجتمعة مع بعضها في الموضوع والشكل، ويمكن أن يقوم بها فرد واحد أو أكثر<sup>(2)</sup>.

في المقابل نجد أن الوظيفة في المفهوم الإعلامي تعني: الأداء الذي تقوم به وسيلة من وسائل الإعلام بالنسبة لجمهور في مجال معين(التعليم، الأخبار، الإرشاد، التوجيه والوظيفة الظاهرة والوظيفة الكامنة).

وقد لجأ قسم من الباحثين الإعلاميين إلى تبني هذه المفاهيم في تحليلهم لنظم الإعلام والأنساق الاتصالية ومن أبرزهم (الاسويل- وروجيز كلاوس وجارلس رايت..) وعليه فإن الوظيفة المركزية لأية عملية اتصالية تتضح في إطارها العام من خلال النمط الاتصالي الذي تتخذه<sup>(3)</sup>.

من هذا المنطلق وعلى ضوء ما تقدم نجد أن مفهوم الوظيفة الاتصالية "إجرائيا" تكمن فيمايلي:  
- هي النمط الاتصالي الممارس بالمنظمة الذي يركز على ديناميكية وطرق وأساليب مدروسة قصد الوصول إلى كافة الجماهير المستهدفة (داخليا وخارجيا) من أجل تطوّر العملية الاتصالية وبذلك الإرتقاء بالمنظمة واستمراريتها.

### ب/ الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة:

بناء على التّعريفات السابقة نحدّد تعريفا إجرائيا لـ"الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة" لهذه الدراسة كمايلي:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة نشاط إداري واتصالي في آن واحد داخل المنظمة تسهم في نقل المفاهيم والآراء والبيانات عبر القنوات الرسمية لإدارة العلاقات العامة لتوثيق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

### 1. ممارسة الوظيفة الاتصالية في العلاقات العامة:

يعتبر الاتصال جوهر نشاط العلاقات العامة وبدون ذلك الاتصال لا يقوم نشاط العلاقات العامة بأي منظمة على اختلاف أنشطتها (إنتاجي، خدماتي، تجاري، فلاحي..). هذا من جهة، ومن أخرى يعد الاتصال الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة، أمّا بقية الوظائف الأخرى وهي: البحوث والتخطيط والتقييم، فتُمثّل مجموعة الوظائف المُساعدة للوظيفة الأم في مجال العلاقات العامة وهي وظيفة الاتصال، حيث "تتفق معظم تعاريف العلاقات العامة على أن العلاقات العامة وظيفة اتصالية وإدارية في آن واحد"<sup>(4)</sup>، وذلك بناءً على أن عملية العلاقات العامة هي أساساً عملية اتصال بالجمهور، سواء كان ذلك على المستوى الداخلي (جمهور المُستخدمين) أو على المستوى الخارجي (المُجتمع المحلي، وسائل الإعلام، الجمهور المُفترض..). بكل ما تنطوي عليه عملية الاتصال بالجمهور من ديناميكيات وطُرق وأساليب تصب في مجملها لخدمة الفرد والمُجتمع.

ولهذا أصبحت الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة هي وظيفة الاتصال، حيث تقوم بالاتصال المُستمر بجمهورها للتعريف بالمنشأة وسياساتها، لتهيئة المناخ الصحي بين المنشأة والعاملين وبين العاملين فيما بينهم، وكذلك الاتصال بالأفراد والهيئات الخارجية ووسائل الإعلام، والرّد على استفساراتهم وتزويدهم بجميع المعلومات والوثائق لإقامة جسور المودة والتفاهم والوثام<sup>(5)</sup>، لذا فالعلاقات العامة أساساً عملية علاقات مع جماهير أو فئات جماهيرية، وهي عملية اتصال (مواجهية وجماهيرية) مع كافة فئات جماهير المنشأة داخلياً وخارجياً<sup>(6)</sup>. ولأن إدارة العلاقات العامة لا يمكن أن تقوم بوظيفتها أو أن تؤدي واجبها على أحسن وجه، ولا يمكن أن تُحقّق الأهداف المرجوة إلا إذا كان هناك تخطيط لعملياتها وتنظيم لنشاطاتها، فهذه الإدارة تُعتبر بمثابة الوسيط بين المؤسسة والجمهور الذي تخدمه هذه المؤسسة، وعليه يجب أن يكون لها موقع في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ما هو موقع "إدارة العلاقات العامة" في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟ فهناك عوامل تحدّد موقع هذه الإدارة في الهيكل التنظيمي أهمّها<sup>(7)</sup>:

- ١- حجم الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة، فحجم الجمهور يتناسب طردياً وأهمية العلاقات العامة كما يتناسب طردياً مع مستوى الإدارة العليا.
- ٢- طبيعة عمل المؤسسة وطريقة تعاملها مع الجمهور، حيث إنّ أهمية العلاقات العامة تزداد في المؤسسة التي تتعامل مباشرة مع الجماهير كالمؤسسات الخدمية.
- ٣- توافر الإمكانيات المالية للمؤسسة، حيث يساعد ذلك على إعطاء اهتمام أكبر بالعلاقات العامة.
- ٤- طبيعة الإدارة العامة ومدى تقديرها لدور العلاقات العامة، فكُلّما كانت الإدارة العامة واعية وناضجة ومُتفهمّة لدور العلاقات العامة كان لهذه الأخيرة مركزاً مهماً في الهيكل التنظيمي، وكلّما كانت الإدارة العامة تقليدية وتنظر إلى الأمور من ناحية النفقات والأرباح لا يكون هناك اهتمام بالعلاقات العامة.

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
١- حجم المؤسسة حيث أنّ لهذا الأخير دور في تحديد مكان إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي، فالمؤسسات الصغيرة الحجم لا تحتاج إلى إدارة كبير للعلاقات العامة بل أنّ هيكلها التنظيمي يتكون من مصالح أو أقسام صغيرة، أمّا المؤسسات الكبيرة فإنها بحاجة كبيرة إلى إدارة العلاقات العامة، وعليه فإنّه "كلّما اتسعت الخدمات التي تقدمها المؤسسة كلما احتاجت المؤسسة إلى المزيد من المال والموظفين وكلما زاد دور العلاقات العامة وفعاليتها".

## 2. العوامل الواجب مراعاتها في تخطيط النشاط الاتصالي للعلاقات العامة:

تبيّن لدى العديد من الأكاديميين والخبراء في مجال علم الإدارة (Management) والعلاقات العامة (Les relations publiques) أنّ معظم الحالات التي أثبتت فشلًا في ممارسة العلاقات العامة يرجع السبب فيها إلى غياب عنصر "التخطيط" كوظيفة أساسية من وظائف العلاقات العامة الناجحة. حيث يهدف التخطيط الناجح لنشاط العلاقات العامة إلى تحديد الخطط والبرامج التي تعمل جاهدة على تحقيق هذا النشاط. ولنجاح أي نشاط اتصالي داخل أي منظمة على اختلاف أنشطتها وجب المرور على جملة من الخطوات بهدف نجاح عملية العلاقات العامة ومنها نجاح المنظمة وارتقائها، وتكمن هذه الخطوات في الهدف، المعلومة، الجمهور، الرسالة، الوسيلة، المدة الزمنية والتقييم المستمر. وفيما يلي شرح كل خطوة من الخطوات سالفة الذكر:

### 1- تحديد الأهداف:

يُمثل تحديد الأهداف الخطوة الأولى من خطوات التخطيط العلمي السليم، لأنها تحدد الاتجاه العام لنشاط العلاقات العامة خلال فترة زمنية معينة، مما يؤدي إلى التركيز على طبيعة المهمة المراد تحقيقها، وحصص وتكتيل الجهود الجماعية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف<sup>(8)</sup>. وينصح الخبراء والمختصون بضرورة تحديد أهداف العلاقات العامة الإعلامية بدقة، وهي خطوة هامة وأساسية لنجاح أجهزة العلاقات العامة في دورها الإعلامي، وتصنف هذه الأهداف طبقاً لمداها(طويل، متوسط، قصير الأجل)<sup>(9)</sup>.

ويجب أن تتميز الأهداف بعدة خصائص من أهمها أن تكون واضحة ومحددة، وقابلة للقياس، وأن لا تكون متعارضة، وأن تكون واقعية وعملية وقابلة للتحقيق، مع ضرورة مراجعتها دورياً ومرحلياً أثناء تنفيذ الحملة، كما يجب أن ترتبط الأهداف أساساً بنوع الجمهور الموجه إليه النشاط الاتصالي بحيث يتم تحديد أهدافاً اتصالية خاصة بكل فئة من فئات الجمهور المستهدف طبقاً لإحتياجاته الإعلامية والمعرفية.

### 2- جمع البيانات والمعلومات:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
يتم جمع المعلومة داخل المنظمة على مستوى مختلف المصالح الإدارية والوحدات سواء كان ذلك على مستوى الاتصال الأفقي (بين الوحدات والمصالح فيما بينها بهدف: التنسيق، الإنسجام، التعاون والترابط.) أو على مستوى الاتصال العمودي (نازل-صاعد) بهدف: التنظيم، المتابعة والرقابة وكذا التقييم والتقويم. من هنا وجب على خبير العلاقات العامة أن يكون فطن لأي معلومة تصله وأن يتحرى لمصدرها لأن أي خطأ أو هفوة في تلقي معلومة غير مؤكدة تؤدي إلى ضرب مصداقية المنظمة والشك في سمعة هويتها<sup>(10)</sup>.

### 3- تحديد ودراسة الجمهور:

لكل مؤسسة جمهورها المتخصص تعمل قصد كسب ثقته وتأييده لها، شأنها شأن المؤسسات الإعلامية بيد أن هذه الأخيرة يكون جمهورها يمثل الرأي العام الذي يضم مختلف شرائح المجتمع (شباب، نساء، كهول، مراهقين..) وعلى كل مستوياته التعليمية (جامعي، مهندس، طبيب، عون أمن، فلاح، تاجر..)، على هذا الأساس تقوم كل منظمة على اختلاف أنشطتها في دراسة الجماهير دراسة علمية ومنطقية تكون مُمهجة وفق أساليب وطرق معينة في سبيل تحديد جمهورها المتخصص ممثلاً في الجمهور الداخلي وخصوصاً الجمهور الخارجي المتغير بتغير عدة عوامل بيئية، اجتماعية، مهنية وقانونية.

### 4- إعداد الرسالة الاتصالية:

نعني بالرسالة هي المعلومة التي يريد القائم بالاتصال أن يوصلها إلى الجماهير المستهدفة من منطلق أن الرسالة سواء كانت إعلامية أو اتصالية لا ينتج محتواها بطريقة إعتباطية، بل تتم وفق أطر ودراسة منطقية تبعا للخطة والجمهور المستهدف قصد تحقيق الهدف المرجو<sup>(11)</sup>.

### 5- إختيار الوسيلة المناسبة:

الغرض من الاختيار هو الوصول إلى أكبر عدد من الجمهور المناسب بأقل التكاليف. وهناك عوامل كثيرة تؤثر في عملية الاختيار، فقد لا تكفي الميزانية المحددة لاستمرار البرنامج طول السنة مما يحدو بالمخطط إلى تركيز جهوده في عدد قليل من وسائل النشر أو قصر البرنامج على فترة معينة من السنة. حيث تقوم العلاقات العامة بإختيار وسيلة اتصالية للوصول إلى الجماهير<sup>(12)</sup>...

### 6- تحديد الإطار الزمني للتنفيذ:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
لأي نشاط اتصالي أو إعلامي يجب تقيده بإطاره الزماني والمكاني حتى لا تشعر الجماهير  
المستهدفة بالملل من محتوى الرسالة أو الخوف أو غير ذلك. وهذا التوقيت عنصر مهم في وضع  
الأهداف الإجرائية..<sup>(13)</sup>.

### 7- عملية التقييم والتقييم المستمر:

وهناك من يسميها بمرحلة المتابعة والتقييم، فبعد تنفيذ خطة العمل فإنه لا ينتهي عمل رجل  
العلاقات العامة بل يجب ان يتأكد من بلوغ الأهداف المسطرة، وهنا تكمن وظيفة العلاقات العامة،  
فالرقابة هي مواكبة عملية تنفيذ وكذا التأكد من سيرها طبقاً للتعليمات ووفقاً للخطة المرسومة<sup>(14)</sup>.

### 3. أنواع الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة:

وتشتمل الوظيفة الاتصالية على ثلاث وظائف فرعية نوجزها فيما يلي:

\* وظيفة الاتصال: يعتبر الاتصال أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يتم إنجاز  
العمل فأي قصور في الاتصالات يمكن أن يؤثر سلباً على مستوى أداء الأعمال في المؤسسات ويتضح  
مما سبق ذكره عن مفهوم الاتصال أن له أهداف كثيرة ومتنوعة كأن يرمي الاتصال إلى توصيل  
المعلومات أو خبرات من شخص إلى غيره وحينئذ يقوم بوظيفة تعليمية أو يسعى إلى تحريك  
العواطف وإثارة الانفعالات أو التنفيس عن ما يكنه البعض من مشاعر ويقوم بوظيفة سيكولوجية أو  
يعمل على إذاعة معلومات على جهات متعددة في مواقع شتى وفي وقت واحد مؤدياً بذلك وظيفة  
تنظيمية ويمكن توضيح أهداف الاتصال الجيد بالاتي<sup>(15)</sup>:

- تعريف المرؤوسين بالأهداف والغايات المطلوب تحقيقها وبالمعلومات المتعلقة بتنفيذ الأعمال.
- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجه المرؤوسين
- شرح أهداف وخُطط المؤسسة للعاملين.
- التنسيق بين مختلف أوجه النشاط في المؤسسة خصوصاً تلك التي يبذلها الأعضاء أو التي  
تقوم بها الأجهزة الإدارية المختلفة.
- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات للأفراد والجماعات.
- نقل التعليمات من الرؤساء إلى الجماهير.

● وظيفة الإعلام: إن النشاط الإعلامي كوظيفة أساسية من وظائف إدارة العلاقات العامة هو  
عملية الاتصال بالجماهير يستهدف بصفة عامة الإعلام والشرح والتفسير والتحليل وتقديم  
المعلومات والمواد المعرفية، والتسليية، إلا أن هناك بعض أشكال الاتصال التي تستهدف إقناع  
جمهور المتلقين بأفكار ومعلومات وأراء معينة، والتأثير في سلوكه.

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
الإعلام كما سبق تعريفه أنه هو نشر الأفكار والأخبار والآراء بين جماهير المؤسسة أو هيئة بوسائل  
الإعلام المختلفة كالصحافة والإذاعة والتلفزيون والمعارض والحفلات وغيرها بغية التفاهم وكسب  
التأييد ومن هذا المفهوم يتضح :

- أن الإعلام أداة هامة من أدوات تحقيق برنامج العلاقات العامة.
- أن هناك وسائل عديدة للإعلام تتنوع بين الوسائل المرئية وغير المرئية والمقروءة.
- الإعلام هو تزويد الناس بكل ما هو صحيح وصادق من خلال تقديم المعلومات والحقائق  
السليمة التي تساعد على تكوين رأي واقعي نابع من فهمهم الصحيح تجاه قضية معينة أو مشكلة  
من المشكلات.

●●● وظيفة الاستعلام: تعتبر وظيفة الاستعلامات من أهم وظائف العلاقات العامة ولها دور هام  
في دراسة اتجاهات الرأي العام ورغبات الجمهور وإبلاغ المسؤولين، وهي أيضا تقوم بإعلام  
الجماهير المختلفة في الداخل والخارج بتفسير واضح عن أهداف المؤسسة التي تعمل في ظل  
سياساتها، وتسارع هذه الوظيفة في كل مناسبة بتصحيح الأفكار والشائعات الخاطئة  
والمنحرفة، وتنقسم الوظيفة إلى قطاعات ثلاث هي<sup>(16)</sup>:

\* قطاع الشؤون الخارجية : تشرف هذه المصلحة على علاقات المؤسسة بالمجتمع الخارجي وتنقسم  
إلى عدة أقسام خاصة بالمراسلين والعلاقات العامة، والمكاتب الصحفية، وتهتم بصفة خاصة  
بالصحفيين، وتسهل اتصالاتهم بالجهات المسؤولة ودعوتهم للحفلات والترحيب بهم.  
أما مسؤولية هذه الزيارات في العلاقات العامة فتتمثل في استقبال الضيوف ومساعدتهم على  
القيام بمهامهم المختلفة كما يدخل في الاختصاص أيضا دعوة الشخصيات التي لها أهمية خاصة أو  
نفوذ ملحوظ لزيارة المؤسسة المضيفة.

\* قطاع الشؤون الداخلية : تقوم المصلحة بالإشراف على جميع العلاقات الداخلية الخاصة بجماهير  
المؤسسة، وتقوم الإدارة بتنفيذ قانون المطبوعات والقوانين المتعلقة به، وتعمل على توثيق الروابط  
بين الصحافة والمؤسسة، وتصدر نشرات يومية وأخرى أسبوعية تتضمن أهم الأنباء والتعليقات التي  
تحصل عليها من كل ما ينشر في الصحف والمجلات، وأيضا كل ما يثار من آراء وأفكار هذا بالإضافة  
إلى إشرافها على المؤتمرات الصحفية وتنظيمها والدعوة لها وتقوم العلاقات العامة بالأعمال التي  
تتصل بالصحف اتصالا مباشرا كتوزيع الإعلانات ونشر البلاغات الرسمية وتيسير مهمة رجال الإعلام  
والصحافة بشتى الطرق.

\* قطاع الشؤون العامة : حيث تقوم بالإعلام والنشر بكافة أساليبه من صحفية، سينمائية، إذاعية  
وتلفزيونية، وتنقسم إلى عدة أقسام أهمها(النشر، التوزيع، المعلومات، الأخبار، التصوير والتصميم).

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
وتصدر مجموعة من الخدمات والنشرات والكتيبات التي تعبر عن صورة مؤسستها وتوزيع هذه  
المطبوعات داخل وخارج المؤسسة، كما تقوم كافة الفروع الأخرى بجمع الأخبار من الجماهير عن  
طريق استطلاعات الرأي، ومن هذا يتبين أهمية وظيفة الاستعلامات التي تعتمد على الأسلوب العلمي  
الذي يعتبر أساس في مجال العلاقات العامة.

أما وظائف الاستعلام فيمكن حصرها فيما يلي<sup>(17)</sup>:

- استغلال البحوث المسحية لجمهور المؤسسة أو الرأي العام وصولاً إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها من المنظمة.
- تحليل مواقف الجمهور والرأي العام لتحديد الآثار المترتبة عليها وسبل معالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها.
- تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور (حاجاته ورغباته) وكيفية التحكم بها.

#### 4. خصائص الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة:

تعد وظيفة الإعلام والاتصال في مجال العلاقات العامة من الوظائف الرئيسة المحددة لهدف للمنظمة قصد تطور العملية الاتصالية واستمراريتها مع كافة فئات جماهير العلاقات العامة داخليا وخارجيا، وتكمن ميزات وخصائص الوظيفة الإعلامية الاتصالية للعلاقات العامة فيما يلي<sup>(18)</sup>:

- **الوظيفة الاتصالية عملية ديناميكية:** حيث تعتبر هذه الوظيفة عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الناس والتأثر بهم، مما يمكننا أن نغير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة.
- **الوظيفة الاتصالية عملية مستمرة:** حيث لا يوجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال مع أفراد مجتمعنا، فنحن في اتصال دائم ومستمر وبهذا المعنى فإنه يمكننا القول بأن الوظيفة الإعلامية الاتصالية هي قلب العملية الإدارية.
- **الوظيفة الاتصالية عملية لا تعاد:** ونقصد بذلك انه من غير المحتمل أن ينتج للناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذلك المعاني بل الحياة كلها.
- **لا يمكن إلغاء الوظيفة الاتصالية:** ونحن نقصد أنه من الصعب إلغاء التأثير التي تحصل في الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود فقد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ماتم توزيعها.
- **الوظيفة الاتصالية عملية معقدة:** بالإضافة إلى أنها عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن مستويات مختلفة فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة.

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير

ومن ناحية يمكن إيجاز ميزات وخصائص الوظيفة الإعلامية الاتصالية للعلاقات العامة فيمايلي<sup>(19)</sup>:

- الوظيفة الاتصالية: عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجمهور التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة أو الخارجية وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت ومن ثم فإن الوظيفة الإعلامية الاتصالية تتسم بالدينامكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.

- القصدية: فالوظيفة الاتصالية نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.

- تركز الوظيفة الاتصالية على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد على دراسة احتياجات الجماهير آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها، ونقل هذه الدراسات بأمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا، لهذا فهي لا تعتمد على الارتجال أو الصدفة.

- الوظيفة الاتصالية تستخدم وسائل الاتصال في العلاقات العامة (المنتجة والمستخدمة) المختلفة لكي تنشر المعلومات والأفكار وتشرحها وتفسرها للجماهير، كما تتعرف على اتجاهات الجماهير عن طريق البحوث التي تجريها لجمع المعلومات وذلك بغرض التوفيق بين المؤسسة ومصالح الجماهير التي تتعامل معها.

- تركز الوظيفة الاتصالية على مبادئ أخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة وجماهيرها ولهذا فهي تبعد عن كافة أساليب الغش والخداع والتضليل والدعاية المزيفة وتقدم الحقائق والوقائع للجماهير لكسب ثقتها وتأييدها.

- تركز الوظيفة الاتصالية على نشاط موقوت بمعنى أن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج، إن اختيار الوقت المناسب يعتمد على حسن الإدراك وكثرة الممارسة والتدريب وكلها صفات مطلوبة في حيز العلاقات العامة.

- تتصف الوظيفة الاتصالية بالشمولية: فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية. وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها كلها تستخدم هذه الوظيفة لخدمة المؤسسة.

## 5. توصيف الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة

إن العلاقات العامة ذات طبيعة اتصالية إعلامية تختلف في جوهرها عن الوظائف الأخرى للعلاقات العامة سواء كانت وظيفة نفسية اجتماعية أو وظيفة إدارية تنظيمية أو وظيفة بحث وتحري، فالوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة تركز في مجملها على مجموعة من الوظائف التي تمكنها من بلوغ الأهداف في أقصر وقت ممكن داخل المنظمات باختلاف أنشطتها، هذه الوظائف تكمن في:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
الإخبار والإعلام- التنسيق والترابط - الإنسجام والتعاون- الإقناع- الإنضباط- التكامل للمنشأة. وفيما  
يلي نوجزها على شكل نقاط<sup>(20)</sup>:

#### \* الوظيفة الإعلامية:

وتتمثل في جمع الأنباء والصور والتعليقات وبتثها بعد معالجتها ووضعها في الإطار الملائم من أجل فهم الظروف الشخصية والبيئية والدولية وتمكين متلقي الخبر من الوصول إلى وضع يسمح له باتخاذ القرار السليم.

#### \* وظيفة التوحيد والمشاركة:

وهذه الوظيفة تتمثل في توفير رصيد مشترك من المعرفة يدعم التأزر ويمكن أعضاء المجتمع من التعايش والعمل المشترك.

#### \* خلق الحوافز والدوافع:

إذ من المعروف أن أجهزة الإعلام تعمل على حث الهمم وتشجيع التطلعات الفردية والجماعية. حيث تقوم الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة بتحديد المكافأة العادلة والمناسبة للأفراد نظير مساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وعلى الرغم من أن الدراسات المتصلة بالنواحي المعنوية تقلل من أهمية الدخل المادي للعاملين، إلا أن وظيفة مكافأة الأفراد تعتبر إحدى الوظائف الهامة لإدارة العلاقات العامة فهي تمثل حافز للعاملين تجعلهم يعطون أفضل ما لديهم من أداء وفعالية<sup>(21)</sup>.

#### \* الحوار والنقاش:

ذلك أن أجهزة الإعلام تساعد على تبادل المعلومات وتلاقي الأفكار وتوضيح مختلف وجهات النظر واستجلاء المعطيات الرئيسية وخلق أرضية للعمل الذي يتماشى مع المصلحة العامة على مختلف مستوياتها المحلية والقطرية والدولية.

#### \* التكامل والتفاهم:

تقتضي هذه المهمة تمكين الأفراد والمجموعات والأمم من إبلاغ أصواتهم وآرائهم بما يكفل فرص الاطلاع والتفاهم والتعرف على ظروف معيشة الآخرين ووجهات نظرهم وتطلعاتهم. فبعد الحصول على الأفراد وتنمية كفاءاتهم ومكافأاتهم مكافأة عادلة ومعقولة، يبقى أحد التحديات الصعبة والذي يقف دائما عقبة أمام التقدم لإدارة العلاقات العامة. وهو ما يتعلق بشكل التكامل، إن هذه الأخيرة تتعلق أساسا بمحاولة التأثير وإيجاد توفيق منطقي بين المصالح الفردية وبين مصالح المؤسسة ككل، وبالتبعية فإنه يجب التعامل مع مشاعر واتجاهات العاملين في الترابط مع مبادئ وسياسات المؤسسة، وبالرغم من تحقيق التكامل إلا أنه قد يغالي في تأكيدها وينجم عن ذلك مخاطر

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير  
عديدة مثل تلك التي تنجم عن إهمالها ويرتبط بهذه المشكلة العريضة الكثير من المشكلات الفرعية  
مثل الاتصالات، القيادة التنظيم غير الرسمي والنقابات، والتي يكون لها تأثير واضح على تحقيق هذا  
النوع من التكامل<sup>(22)</sup>.

#### \* خدمة المجتمع:

بالإضافة إلى هذه الوظائف الخمس السابقة، هناك ظاهرة عامة جديدة تتزايد أهميتها على مر  
الزمن وتتعلق بحاجة المجموعات والمجتمعات ككل. ذلك أنه لم يعد بإمكان هذه المجتمعات أن تحيا  
حياة عصرية مالم يتم إعلامها على وجه صحيح بالشؤون السياسية والأحداث الدولية والمحلية وظروف  
المناخ. ولذلك فإن الحكومات إذا أرادت ان تخطط للمستقبل بنجاح فإنه بدون توافر بيانات كافية عن  
أسواق السلع والأحوال العالمية فإن السلطة العامة قد تتعثر في أنشطتها ومفاوضاتها. وهكذا يتأكد  
لنا أن أجهزة الإعلام المعاصرة هي في الوقت نفسه لها وظيفة سياسية اقتصادية واجتماعية فضلا  
عن كونها أساسا أجهزة ثقافية إعلامية.

#### 6. معيقات الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة:

إن الحقيقة الأولى التي تنطلق منها معيقات الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في غياب إدارة  
مستقلة للعلاقات العامة داخل أغلب المؤسسات على اختلاف أنشطتها إن لم نقل جُلها، كون أن هذه  
الأخيرة تقوم بربط الإدارة العليا بجماهيرها (داخليا وخارجيا) فهي تعد همزة وصل بينهم، من هذا  
المنطلق سوف نعرض جملة من النقاط التي تعيق تنفيذ "الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة" داخل  
المؤسسة عموما والمؤسسة الخدمية خصوصا:

#### • المُشكلات اللغوية:

تعتبر اللغة من أهم المجموعات التي يركز على استخدامها الاتصال، حيث يكمن الإشكال هنا  
في أن الكثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معاني لأشخاص مختلفين، فقد  
تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة وتحمل تفسيرات مختلفة، وفهم معاني الكلمات المستخدمة  
في الاتصالات من العوامل البالغة الأهمية المرتبطة بفعالية الاتصال. والخطأ الذي يقع فيه  
الفرد عادة هو افتراضه أن الآخرين يفهمون معنى كلماته طالما هو يفهمها، وهذا الافتراض  
خاطئ، لأن الكلمة الواحدة تعني أشياء مختلفة بالنسبة للأفراد، واختلاف لغاتهم ولهجاتهم وهذا  
مصدر مهم من مصادر تعويق الاتصالات وعدم فعاليتها، إضافة لذلك فإن استخدام بعض  
الأفراد لكثير من الكلمات في رسائلهم دون حاجة لذلك يجعل الرسالة معقدة أو يصعب فهمها  
من جانب المستقبل لها<sup>(23)</sup>.

• افتقاد إدارة المعلومات: مما لاشك فيه أن فعالية العملية الاتصالية واتخاذ القرارات يتوقف على  
كمية البيانات والمعلومات المتوفرة لدى المختصين، لذا فإن المنظمات في أشد الحاجة إلى جمع

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير

المعلومات والبيانات اللازمة للتخطيط ومعرفة اتجاهات العمال واحتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم، وعدم وجو مثل هذه العمليات سوف تعوق فعالية الاتصال داخل المنظمة<sup>(24)</sup>.

كما نجد أن توزيع المعلومة على مختلف المستويات الإدارية من خلال الوحدات والمصالح المؤسساتية أمر حتمي كون أن توفير وتوزيع البيانات والمعطيات والحقائق يضفي شرعية ومصداقية لعمل المؤسسة من منطلق وجوب الثقة والارتياح المتبادل بين صاحب العمل ومروؤوسيه من ناحية، ومن ناحية أخرى يجعل المؤسسة تحقق جل أهدافها من منطلق المعلومة الصحيحة.

#### • الإدراك الإنتقائي:

حيث يتجه الأفراد إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى، وذلك لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الأفراد إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، فالمستقبل يميل إلى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمه ومعتقداته واتجاهاته، وإهمال أي معلومات تتضارب مع هذه القيم والاتجاهات، أي تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والقيم والخلفية العلمية والثقافية والخبرة<sup>(25)</sup>.

وغالبا ما يكون هذا المعيق في الرسائل الاتصالية التي تكون وسائلها بين الاتصال الشخصي (المواجهي - المقابلي) والاتصال الجمعي. وهذا ما يجعل اعداد الرسالة الاتصالية غير ملمة بجوانب المهارات الاتصالية الواجب توافرها في معد الرسالة الذي يفترض ان يكون خبير ومستشارا للعلاقات العامة.

#### • عوائق مرتبطة بالمؤثرات الإنسانية وأثرها على انسياب المعلومات:

يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في مضمون الرسالة- من معلومات- سواء من حيث إعداد المرسل وتحضيره لها، أو من حيث استقبالها من طرف المستقبل والعمل بها والاستجابة لها، حيث يختلف الأمر إذا أحس أي منهما بالخوف أو عدم الثقة أو القلق، وعما إذا شعر بالاستعداد النفسي والارتياح والتفاعل والروح المعنوية، حيث ينعكس ذلك مباشرة في عملية تفسير الرسالة والموضوعية في ذلك، أي أن الحالة النفسية تلعب دورا مؤثرا في عملية الاتصال، فالاستقرار النفسي يؤثر في تفسير الأشياء والنظر إليها، وبالتالي يؤثر ذلك في عملية الاتصال وتفسير المعلومات (الرسالة).

#### • قلة الاتصال الشخصي وإهمال المعلومات المرتدة:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير

يحدث الاتصال الشخصي أو المباشر بين المسؤول وبين المشرفين والعاملين. ويعتبر الاتصال الشخصي مناسب للموضوعات المعقدة والمثيرة للجدل، وأكثر فائدة لصالح العمل وذلك لوجود رجع صدق مباشر بين طرفي عملية الاتصال.

#### • المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها:

تعد كثرة الاتصالات في المنظمة من اجتماعات ولقاءات ومقابلات متكررة بشأن موضوع ما أو عدة مواضيع أمر مقلق وعبء ثقيل للعاملين كما أنه مضيعة لوقت المسؤولين بالمنظمة، وفي المقابل تعد قلة الاتصالات إلا للضرورة القصوى من الأسباب المؤدية إلى الغموض وعدم الوضوح وحجب المعلومات الهامة والأساسية في العمل مما يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال وإلى الفشل<sup>(26)</sup>.

#### • عدم وجود وحدة تنظيمية:

لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار يؤديان أيضا إلى عدم استقرار الاتصالات بالمنظمة.

#### • الاختيار السيء للوسيلة الاتصالية:

حيث لا بد على المرسل اختيار الوسيلة التي تصل إلى كل العاملين بناء على مطابقة خصائص الوسيلة مع خصائص العاملين.

#### • تعدد قنوات الاتصال:

يكون من المحتمل أن تتلاعب هذه القنوات بالرسالة فتحرفها، أو تحول دون توصيلها في وقتها المناسب وستكون الآثار المترتبة على ذلك سلبية بالنسبة للهدف المطلوب حتى ولو تم ذلك بصورة عفوية من قبل هذه القنوات وبالطبع كلما تعددت القنوات كلما ازدادت احتمالات التشويش.

#### • ظروف وبيئة الاتصال:

حيث أن البيئة قد يكون لها تأثير على فعالية تلقي الرسالة فالظروف المادية مثل الحرارة والرطوبة والتهوية وغيرها تؤثر على متلقي المعلومات حيث تخلق ضيقا وتوتر مما يعيق انتباهه إلى المعلومات، كما أن ظروف استقبال الرسالة كالضوضاء مثلا تعوق استقبال المعلومات المرسل.

#### الخاتمة:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير

إن الحقيقة الأولى التي تنطلق منها طبيعة الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في كون أن الاتصال جوهر العلاقات العامة بأي منظمة على اختلاف أنشطتها، فضلا عن ذلك تكمن دور الوظيفة الاتصالية في الممارسة الفعلية لجُل الأنشطة والأساليب الاتصالية من خلال عملية التنسيق والإنسجام والترابط بين جل جماهير المؤسسة سواء كان ذلك على المستوى الجمهور الداخلي (جمهور العاملين) أو على مستوى الجمهور الخارجي (جمهور المتعاملين)، هذا ما يجعل الوظيفة الاتصالية وظيفة متكاملة تعمل في صميمها على نجاح المنظمة من خلال تطور العملية الاتصالية داخل المنظمة واستمراريتها. فالوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة تعد حلقة وصل بين المنظمة من جهة وبين جمهورها من جهة أخرى، فمن خلال تفعيلها نجد أن هناك حلقة تفاعلية بينهما، وعند إهمالها نجد هناك حلقة مفرغة بينهما، وتقع بذلك المنظمة في مشاكل وأزمات اتصالية وصراعات تنظيمية.

#### هوامش البحث:

- 1 - نصر سالم موسى أبو مصطفى: وظيفة العلاقات العامة الدبلوماسية في المنظمات الطوعية، رسالة غير منشورة لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016، ص4.
- 2- موقع "المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية" قاموس المصطلحات الإدارية <http://hrduscussion.com>
- 3- طارش جاسم العقابي: الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في المؤسسات الاقتصادية في العراق. دراسة ميدانية في البنك المركزي العراقي والهيئة العامة للضرائب وشركة التأمين العراقية، رسالة غير منشورة لنيل درجة دكتوراه فلسفة في الإعلام اختصاص العلاقات العامة. جامعة بغداد. 2004. ص30.
- 4- محمد عبده حافظ: العلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط9، 2009، ص1، ص13.
- 5 - سحر محمد وهبي، محمد منير حجاب: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، القاهرة، سلسلة دراسات وبحوث إعلامية، دار الفجر النشر والتوزيع، الجزء الثالث، 1995، ص14.
- 6- سمير محمد حسين: العلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، دن، ص57.
- 7 محمد الصيرفي: العلاقات العامة من منظور إداري، الإسكندرية، حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2005، ص ص 83-84.
- 8- سمير محمد حسين: مرجع سبق ذكره، ص177.
- 9- محمد معوض: البرامج التدريبية في مجال العلاقات العامة في الكويت، دراسة تطبيقية، دراسة علمية منشورة في كتاب دراسات إعلامية، الجزء الثالث، القاهرة، دار الكتاب الحديث، ط2000، ص1، ص319.
- 10- زكرياء بن صغير وآخرون: وظائف العلاقات العامة " نحو رؤية جديدة" الجزائر، ط1، دار علي بن زيد للطباعة والنشر، 2018، ص ص 18-19.
- 11 - فؤادة عبد المنعم البكري: العلاقات العامة في المنشآت السياحية، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2004، ص 191.

## الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة \_\_\_\_\_ أ. / محمودي محمد بشير

- 12- راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد: إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي، ط5، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2017، ص174.
- 13- أنظر / المرجع نفسه، ص209.
- 14- عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي: مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، الجزائر، دار الخلدونية، 2010، ص.109.
- 15- محمد منير حجاب : الاتصال الفعال للعلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص 30.
- 16- عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مصر، مؤسسة شباب الجامعة، 2006، ص ص 172-174.
- 17- علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، 2003، ص40.
- 18- محمد عبده حافظ : مرجع سبق ذكره، ص ص 146-150.
- 19- فهمي، العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص ص 66-68.
- 20- عبد السميع غريب: مرجع سبق ذكره، ص87.
- 21- حسن مهدي زويلف: إدارة الأفراد. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.الأردن.1998.ص240.
- 22- عبد الرحمن العيسوي: الكفاءة الإدارية، القاهرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 1998، ص198.
- 23- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصر، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2006، ص 170.
- 24- إبراهيم محمد صالح: الإدارة والإشراف التربوي، دراسة تربوية. دار المستقبل. الأردن.2011.ص85.
- 25- محمد علي شمس الدين: السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية. دار الفكر.عمان.2007.ص61.
- 26- حسين جلوب، مهارات الاتصال مع الآخرين، دار كنوز المعرفة، عمان، 2009، ص.132.