

المحاضرة السابعة

اولا: عنوان المحاضرة: وسائل واساليب الاتصال والتواصل في العلاقات العامة

ثانيا: هدف المحاضرة تعريف الطلبة بأهم وسائل الاتصال والتواصل المستخدمة في نشاط العلاقات العامة.

ثالثا: طريقة التدريس: طريقة التدريب العلمي، وتعد من أفضل طرائق تدريس كونها أكثر ارتباطا بحاجات الطلبة، كما أنها تظهر بطريقة كبيرة علاقة التكامل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي في عملية التعليم وتعد هذه الطريقة اساسية لتعليم المهارات والحرف والمهن.

رابعا: الخطوات المتبعة

أ. يقوم التدريسي بتعريف الطلبة بالدور الذي يمكن ان تلعبه وسائل الاتصال والتواصل في نشاط العلاقات العامة.

ب. يقوم التدريسي بتعريف الطلبة بتعريف الطلبة بمختلف وسائل الاتصال والتواصل المستخدمة في نشاط العلاقات العامة ؟

ج. يكلف التدريسي الطلبة بإعداد وسائل اتصال وتواصل متنوعة وحسب رغبات وامكانيات الطلبة عن طريق المجموعات او الافراد.

د. تناقش نتائج الطلبة ويتم تقويمها من قبل التدريسي والطلبة في المحاضرة اللاحقة.

خامسا: نص المحاضرة:

تعد وسائل واساليب الاتصال والتواصل القناة التي تستعين بها ادارة العلاقات العامة لنقل رسالة معينة إلى الجمهور لتحقيق اهدافها الاتصالية، لذا فان التعرف على الوسيلة والاسلوب، والوقوف على امكاناتهما وخصائصها واستخداماتها يعد احد الجوانب الاستراتيجية التي تحظى بأهمية لدى ممارسي العلاقات العامة، فتحديد الوسيلة او الاسلوب يفيد في معرفة التأثيرات التي تحدثها في المستقبل واتجاهاته وسلوكه، كما تفيد في معرفة التأثيرات الخاصة للوسائل والاساليب على ما تنقله من رسائل.

وتختلف طريقة المعالجة للرسائل باختلاف الوسيلة او الاسلوب المستخدم فالموضوع المقروء يختلف عن الموضوع الذي يشاهد في التلفزيون او الذي يسمع في الراديو، فكل وسيلة او اسلوب طابع خاص ولغة خاصة، وما يصلح الجمهور ربما لا يصلح لآخر، اذ تميل كل وسيلة او اسلوب الى ابراز جوانب محددة من الرسالة او القاء الضوء من زاوية معينة على الافكار والمعلومات والانباء، فيستقبل الجمهور الرسالة من زاوية تختلف باختلاف وسيلة واسلوب الاتصال، لهذا فإن الرسالة اذا ما نقلت بوسائل واساليب عدة في وقت واحد يمكن ان تنقل صورة متكاملة ومن زوايا مختلفة ومتعددة للرسالة الأصلية.

وسواء أكانت الرسالة كلمة ام صورة ام اشارة ام حركة ام دلالات يحملها تصرف او فعل معين فلا بد له من وسيلة او اسلوب للتعبير عنها الى المستقبل، لذا تعددت الوسائل والاساليب الاتصالية في مجال العلاقات العامة بتعدد هذه الرسائل وتنوعها وقد شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا في وسائل واساليب الاتصال والتواصل، سواء من حيث الوفرة او الفاعلية، وقلة التكاليف، وسهولة الاستخدام، وما زال السعي مستمرا للوصول الى وسائل واساليب جديدة اخرى.

ويمكن تقسيم وسائل واساليب الاتصال والتواصل في العلاقات العامة على النحو الآتي:

1. الوسائل المقروءة والمكتوبة وتلجأ اليها العلاقات العامة لإيصال برامجها وانشطتها الى مختلف انواع الجماهير، ومنها :

أ. أن الصحف والمجلات، وتعد من وسائل الاتصال المهمة والمؤثرة لما تتميز به من قدرة على عرض التفاصيل الدقيقة والموضوعات الطويلة، والصحف اوسع من المجلات بسبب صدورها بشكل يومي في الاغلب، ورخص ثمنها، وتنقل الرسائل الاعلامية الى مختلف المستويات، وتكون اما صحف ومجلات عامة يلجأ اليها ممارسي العلاقات العامة أو صحف ومجلات تصدرها المنظمة.

ب . الكتيبات، وتعد وسيلة اتصال مهمة في العلاقات العامة لما تتميز به من قدرة على التفصيل والعرض والتوضيح وفرصة الدراسة المتأنية للقارئ كما انها تتميز بسهولة خزنها والرجوع اليها، وتعمل المنظمة على اصداره بين حين وآخر بهدف التعريف بما حقته من انجازات وانشطة.

ج. النشرات، اذ تقوم المنظمة بإصدار نشرات من وقت إلى آخر أو بشكل دوري بهدف الاتصال والتواصل مع جماهيرها المختلفة.

د. الموجز المصور او المطبوع ، قد يكون هذا الموجز على شكل بطاقات مطوبة توضح عمل ونشاط المنظمة واقسامها، كما هو الحال في المطبوعات التي تصدرها الوزارات والمنظمات المختلفة، وكذلك دليل الشركة او المصنع.

هـ. الادلة الارشادية، وتعد بمثابة دليل يوجه الجمهور الوجهة الصحيحة في التعامل مع المنظمة ومنتجاتها او خدماتها.

و. المعلقات الاعلانية، وهي شكل من أشكال الوسائل الإعلانية وأنواعها الملصقات واللافتات الإعلانية واللوحات المعدنية، فضلاً عن واجهات العرض.

2. الوسائل المسموعة والمرئية: وهي تلك تستخدم الصورة أو الصوت أو كليهما معا ومنها:

أ. التلفزيون، وهو الوسيلة التي تجمع الصوت والصورة معا، ويعد من وسائل الاتصال المهمة في العلاقات العامة، ويتميز التلفزيون عن الوسائل الأخرى انه يخاطب عددا كبيرا من الجماهير وليس جماهير المنظمة فقط، كما يعتمد التلفزيون على الوضوح والنطق في نقل الصوت والصورة على الهواء مباشرة ما يجعله أكثر قدرة على الإقناع والتأثير الذي تنشده العلاقات العامة.

ب. الاذاعة، وهي من وسائل الاتصال المهمة في العلاقات العامة كونها تعتمد ببساطة الاسلوب والتعبير الواضح والايجاز، وبما ان للوقت دور كبير في التأثير الذي تحدثه الرسالة الاعلامية سواء كانت اذاعية ام تلفزيونية، فان السرعة التي تتميز بها الاذاعة في الوصول الى جماهير كبيرة توفر وقتا وجهدا كبيرين لممارسي العلاقات العامة.

ج. السينما، وتستخدم داخل المنظمة او خارجها حسب الحاجة من خلال عرض الافلام السينمائية داخل المنظمة لتطوير العمل او للترفيه او لزيادة الخبرة او عرض التكنولوجيا الحديثة.

3 اساليب الاتصال: ويكون الاتصال فيها بدون اللجوء الى وسيلة، وهي كما يأتي:

أ. الاحتفالات، وذلك بهدف اقامة صلات طيبة مع الجمهور سواء من افراد المنظمة ام من الجماهير الخارجية، وتنظم في مناسبات معينة خاصة بالمنظمة او بالمجتمع المحيط.

ب. المسابقات، وتشمل اقامة المسابقات ودعوة الجمهور للمشاركة فيها، أو رعاية وتمويل مسابقة عامة من خلال تقديم الجوائز والهدايا.

ج. المشاركة في الحياة العامة، إذ تقوم المنظمة بإرسال وفود للمشاركة في المناسبات المختلفة وتقديم هدايا او باقات ورد بالمناسبة..

د. خدمة المجتمع، من الضروري أن تسهم . المنظمة في خدمة المجتمع الذي تنشط فيه مثل الجمعيات التعاونية او المدارس او دور الايتام او دور المسنين او دور حضانة الاطفال.

ه. الزيارات الميدانية، وهي اما ان تكون دعوة جماهير المنظمة الخارجية لزيارتها والاطلاع على انشطتها، او قيام بعض موظفي العلاقات العامة بزيارة المؤسسات الأخرى في المجتمع او زيارة الموظفين في المناسبات الاجتماعية. و الحوار المفتوح، اذ تقوم المنظمة بإجراء حوار مفتوح مع فئات من جماهير المنظمة الداخلية او الخارجية أو كليهما معا.

ز. المعارض، وتهدف الى التعريف بنتائج المنظمة وانشطتها والخدمات التي تقوم بها، وتأخذ شكلين الأول معارض تنظمها المنظمة والثاني المشاركة في معارض نوعية أو عامة محلية أو دولية.

ح. الندوات والمؤتمرات، اذ تقوم ادارة العلاقات العامة في المنظمة بتنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات التي يتم فيها تبادل وجهات النظر وتدعيم العلاقات بين المنظمة وجماهيرها من جهة وبين المنظمة والمنظمات الأخرى.

ط. المؤتمرات الصحفية، وتمتاز بأنها اسرع اسلوب لنشر - معلومة ما، ويتم اللجوء اليها ابان الازمات او الاحداث المهمة في حياة المنظمة.

4. الاتصالات الادارية: وهي الطريقة التي تتبعها ادارة العلاقات العامة للاتصال بالعاملين في المنظمة او المخاطبات الرسمية التي تقوم بها مع جهات خارجية، ومنها:

أ. الاتصالات الهاتفية والمكتبية، وتتميز بالتبليغات السريعة والاستعلام، ويساعد استخدام الاتصالات الهاتفية والمكتبية في مجال العلاقات العامة في احداث الأثر النفسي المطلوب من خلال التحكم بالصوت والنغمة، وتبادل الآراء وازالة سوء الفهم في وقت قصير وبتكاليف اقل، ومنها الهاتف بأنواعه والفاكس، وشبكات اتصالات الحاسوب داخل المنظمة.. وغيرها.

ب. الاجتماعات، اذ تتيح فرصة للالتقاء بالعاملين في المنظمة ومعرفة آرائهم والمشكلات التي تواجههم ومقترحاتهم، وقد تكون عامة تشمل عدد كبير او خاصة بعاملين محددين

ج. المقابلات الشخصية، ويتوقف نجاح هذه المقابلات على شخصية القائم بها، وتؤدي في العلاقات العامة دورا كبيرا في ازالة سوء الفهم، وتوطيد العلاقة مع الشخص المعني.

د. الدوائر التلفزيونية المغلقة، وتستخدم للاتصال بالعاملين داخل المنظمة كان يتم بث محاضرة توعوية الى العاملين او نقل توجيه معين وهكذا.

هـ. شبكة الحاسوب الداخلية، اذ ترتبط اجهزة الحاسوب داخل المنظمة بشبكة بحيث يسهل نقل التوجيهات والوامر الى مختلف اجزاء التنظيم.

و. التقارير، وهي عبارة عن عرض الحقائق خاصة بموضوع ما عرضا تفصيليا وتختلف اهداف التقرير باختلاف الغرض الذي كتب التقرير لأجله، وهي عدة انواع منها تقارير اخبارية واخرى تحليلية ومنها سنوية .. الخ.

ز. المذكرات، وتستخدم على نطاق واسع كونها إحدى طرق الإبلاغ عن التعليمات والقرارات، وتتطلب كتابتها تحديد الغرض منها، وموضوعها، واختبار المفردات والعبارات الواضحة التي تعبر بدقة عن موضوعها.

ح. المراسلات، وتأخذ اشكالاً عدة فمنها ما هو شخصي ومنها ما هو رسمي والمراسلات تعني التخصيص، لأنها تركز على الشخص المرسل إليه وهي مهمة في نجاح عملية الاتصال واستمرارها.

ط. لوحة الاعلانات، وهي من الوسائل الشائعة للاتصال بالعاملين واخبارهم بالتوجيهات والتعليمات والارشادات.. الخ.

ي. المقترحات، وهي طريقة لتمكين العاملين على طرح الافكار التي من شأنها تطوير العمل والارتقاء به.

هـ. الشبكة العالمية العنكبوتية (الانترنت)، وتعد وسيلة اتصال مهمة لتفعيل ممارسة العلاقات العامة لامتلاكها الامكانات الهائلة في المزوجة بين وسائل الاتصال المكتوبة، والسمعية والمرئية والاتصالات الادارية من خلال قراءة ورؤية اشياء عديدة بالصوت المجسم والصورة المتحركة والفيديو، أو الحصول على المعلومات والمواد والاعلانات التي تجذب الانتباه، وتقدم هذه الوسيلة خدمات عديدة يمكن الاستفادة منها في نشاط العلاقات العامة منها :

أ. الموقع الإلكتروني للمنظمة، اذ دأبت المنظمات المختلفة على استحداث موقع رسمي لها للاتصال والتواصل مع جماهيرها الداخلية والخارجية.

ب. صفحات او حسابات المنظمة على موقع التواصل الاجتماعي، اذ تحرص معظم المنظمات الى استحداث صفحات او حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي الاكثر انتشاراً بهدف الاتصال مع جماهيرها الداخلية والخارجية.

ج. المحادثة، اذ تتيح هذه الخدمة للمشارك ان يفتح خط اتصال بينه وبين أي مشترك آخر ضمن الشبكة.

د. البريد الإلكتروني، وفيه يتم استقبال وارسال الرسائل الالكترونية من جهاز كمبيوتر الى آخر ضمن الشبكة.

سادسا: اسئلة المحاضرة

- ما وسائل الاتصال والتواصل المقروءة والمكتوبة المستخدمة في نشاط العلاقات العامة ؟
- ما وسائل الاتصال والتواصل السمعية والمرئية المستخدمة في نشاط العلاقات العامة ؟
- ما الاتصالات الادارية المستخدمة في نشاط العلاقات العامة؟
- ما دور الشبكة العالمية العنكبوتية (الانترنت) في الاتصال والتواصل مع جمهور المنظمة ؟

سابعا: مصادر المحاضرة

١. مهدي حسن زويلف واحمد القطامين، العلاقات العامة: النظرية والأساليب (عمان: دار جنين، (1994) ص56,59.

2. احمد محمد المصري، العلاقات العامة (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، 1985) ص58، 55، 41، 36، 35 .

3. زياد رمضان، العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص (عمان: دار صفاء للنشر، 1998) ص76.

4. كلير اوستن، العلاقات العامة الناجحة، ترجمة: مركز التعريب والترجمة (بيروت: الدار العربية للعلوم، 1998) ص 23.

5. جميل احمد خضر، العلاقات العامة (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 1998) ص139,153.

6. سعادة راغب الخطيب ، المدخل الى العلاقات العامة (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، (1997) ص 143.

7. عبد العزيز محمد العلاقات العامة: مدخل رئيسي (الاسكندرية: المكتب العربي 1 الحديث، (1993) ص41,50.

8. محمد حربي حسن وآخرون العلاقات العامة: المفاهيم والتطبيقات (الموصل: دار الحكمة للطباعة والنشر ، 1991) ص 142-145.

٩. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007) ص 285,361.