روابط عمومی چیست؟

سفیدی، هوشمند

در ابتدای بحث،برای رسیدن به یک‏ تعریف اصولی از روابط عمومی، بررسی اهم تعاریفی که تاکنون درباره‏ روابط عمومی ارائه شده است،ضروری‏ می‏نماید:

1تعریف«رکس هارلو»از پیشگامان‏ روابط عمومی در جهان:«روابط عمومی‏ عبارت از دانشی است که توسط آن، سازمانها آگاهانه می‏کوشند به‏ مسئولیت اجتماعی خویش عمل کنند تا بتوانند تفاهم و حمایت کسانی را که برای‏ موسسه اهمیت دارند،به دست‏ آورند.»(1)

2-«اسکات.ام.کاتلیپ»صاحبنظر، روابط عمومی در جهان:«روابط عمومی، اداره کردن وظایف،شناسایی و ایجاد، حفظ و نگهداری روابط و ایجاد، حفظ و نگهداری روابط مطلوب و حسنه‏ بین سازمان و جامعه است،جامعه‏ای که‏ توفیق و ناکامی یک سازمان به آن‏ وابسته است.»(2)

3-«فرهنگ و بستر»:«عمل ایجاد زمینهء درک عامه از فرد،مؤسسه یا نهاد و ترغیب آنان برای داشتن حسن نیت‏ نسبت به آن،همچنین درک و حسن نیت‏ عامه نسبت به فرد،مؤسسه و یا نهاد.»

4-پرفسور«بایرون کولیستان»:«روابط عمومی،کوشش مدیران برای ترغیب‏ مردم یا نفوذ در افکار آنان از طریق‏ کاربرد وسایل ارتباطی است تا آنکه‏ مردم نظر خوب نسبت به یک مؤسسه‏ داشته باشند و آن را محترم شمارند و حمایت و پشتیبانی کنند و در فراز و نشیب‏ها در کنار آن باقی بمانند.»

5-دکتر«رکس.اف.هارلو»استاد قدیمی‏ و رهبر حرفه‏ای روابط عمومی:«روابط عمومی،وظیفه‏ای مدیریتی و روشن‏ است که برای یجاد و نگهداری راهها و خطوط متقابل درک،پذیرش و همکاری‏ بین یک سازمان و مردمی که با آن‏ سروکار دارند،کمک می‏کند.»

6-«جامعه انجمن روابط عمومی»: «روابط عمومی به جامعهء پیچیده و جمع‏گرای کمک می‏کند که به تصمیمات و وظیفه‏اش توسط مشارکت در درک‏ مقابلبین گروهها و مؤسسه‏ها به‏ صورت مؤثرتر دست یابد و روابط عمومی در راستای هماهنگ کردن عموم‏ با سیاست‏های مردمی کمک کند.»

7-«انجمن جهانی روابط عمومی»: «روابط عمومی،بخشی از وظایف‏ مدیریت سازمان و عملی ممتد،مداوم و طرح‏ریزی شده است که از طریق آن، افراد و سازمانها می‏کوشند تا تفاهم و پشتیبانی کسانی را که با آنان سروکار دارند،به دست آورند.»

8-«انجمن روابط عمومی‏ انگلستان»:«روابط عمومی عبارت است‏ از تلاش‏ها و اقدام‏های آگاهانه، برنامه‏ریزی شده و سنجیده برای‏ استقرار و کسب تفاهم متقابل بین یک‏ سازمان و گروههای موردنظر آن‏ سازمان.»

9-«انجمن روابط عمومی‏ دانمارک»:«روابط عمومی عبارت از تلاش‏هایی است مستمر و منطبق با روشهای علمی و عملی که مدیریت‏ سازماها به منظور ایجاد تفاهم و پیدایش حسن علاقه‏مندی و تحصیل‏ پشتیبانی گروههایی که سازمان با آن‏ سروکار دارد و یا فکر می‏کند در آینده‏ سروکار خواهد داشت،به عمل می‏آورد.»

10-«انجمن روابط عمومی آلمان»: «روابط عمومی:عبارت از تلاش‏های‏ آگاهانه و قانونمند به منظور تفاهم و استمرار اعتماد و شناخت متقابل عموم‏ است که براساس تحقیق علمی و عملی‏ صحیح و مستمر میسر می‏شود.»

11-«کنگره جهانی روابط عمومی»در سال 1978 در مکزیکو:«روابط عمومی‏ کاربردی عبارت است از هنر و دانش‏ اجتماعی تجزیه و تحلیل گرایش‏ها، پیش‏بینی آثار آنها،مشورت با رؤسای‏ مؤسسات و تهیه و اجرای برنامه‏های‏ عملی که هم در راستای منافع مؤسسه و هم همگان باشد.(3)

12-«انجمن روابط عمومی‏ امریکا»:«روابط عمومی کوششی برای‏ تأثیرگذاری و ایجاد تغییر در افکار عمومی از طریق نظارت،تحقیق و ارزیابی اطلاعات و فرآیندهاست.»

13-«ادوارد برنیز»یکی از بنیانگذاران‏ رشته روابط عمومی:«روابط عمومی، عبارت است از دادن اطلاعات به مردم و انجام تلاش‏های ترغیبی به منظور تغییر گرایش‏ها و رفتار مردم و کوشش برای‏ همبسته ساختن نگرش‏ها و اقدامات یک‏ مؤسسه با مخاطبان خود و متقابلا نگرش‏ها و اقدامات مخاطبان با موسسه.»(4)

14-«جان مارستن»:«روابط عمومی، ارتباط قانع‏کننده و از روی نقشه برای‏ تأثیر گروهی از مردم است کع معنی و مقصدی در تأثیر به آن وجود داشته‏ باشد.»(5)

همچنین،آن دسته از اعمال مدیریت است‏ که مدیر به دستیاری آن،برخورد و رفتا عامه را می‏سنجد و در نتیجه، خطمشی‏ها و طرز عمل‏های فرد یا مؤسسه را به صورتی که متضمن منافع‏ عامه و فرد و یا مؤسسه مزبور باشد، تعیین و برنامه عمل و فعالیت ارتباطی‏ خود را به منظور حصول حسن تفاهم و قبول جامعه مطرح می‏کند.»(6)

15-«رابرت اسکارکارلسون»:«روابط عمومی،فعالیت‏های اطلاعاتی و خطمشی‏هایی است که سازمان‏های‏ مختلف با توسل به آنها در صدد ایجاد نگرش‏های مطلوب نسبت به خود و کارشان و همچنین مبارزه با نگرش‏های‏ مخالف هستند.»(7)

16-«اسکات.ام.کاتلیپ»و «آلن.اچ.سنتر»در کتاب«روابط عمومی‏ موثر»:«روابط عمومی عبارت است از انتقال و تجزیه و تحلیل اطلاعات و نظرات‏ مدیریت مؤسسه به مخاطبان آن و انتقال‏ تجزیه و تحلیل اطلاعات و نظریات این‏ گروهها به مدیریت به منظور ایجاد همسویی و هماهنگی در علایق و منافع.»(8)

17-نشریه«اخبار روابط عمومی»: «روابط عمومی عمل مدیریت است که به‏ وسیله آن افراد جامعه مورد سنجش‏ قرار می‏گیرند و روش کار و طرز عمل‏ یک فرد یا یک مؤسسه با مصلحت‏ عمومی منطبق می‏شود و برنامه‏ای برای‏ جلب تفاهم و مقبولیت عامه به موقع اجرا گذاشته می‏شود.»

18-روابط عمومی آینه تمام نمای یک‏ مؤسسه است.

19-روابط عمومی عبارت از رفتار خوب‏ توأم با گزارش خوب است.

20-روابط عمومی،شمای اجتماعی و یک نظام و دائمی هر سازمان‏ است که راهبردها و تاکتیتک‏های سازمان‏ را برای جوامع مخاطب،و نگرش‏ها و توقعات جوامع مخاطب را برای سازمان‏ «ترجمه»می‏کند.

21-«برنایز»:«روابط عمومی عبارت‏ است از ایجاد حسن تفاهم و قبول عامه با استفاده از قواعد و اصول علوم‏ اجتماعی.»

22-«اطلاع بر افکار عمومی و سنجش و ارزشیابی آن.»

23-روابط عمومی عبارت از:«چشم، گوش و زبان سازمان.»

24-«روابط عمومی یعنی رابطه خوب با دیگران.»

25-«روابط عمومی عبارت است از اقدام‏ به کارهایی برای افزایش و تقویت رابطه‏ با مردم.»

26-«گرونیک»:«روابط عمومی،مدیریت‏ ارتباط میان یک سازمان و همگان‏هایی‏ است که با آن سرو کار دارند.»(9)

27-«لانگ و هازلتون»:«روابط عمومی، کارکرد ارتباطی مدیریت است که از طریق آن سازمانها با محیط خود سازگار می‏شوند،آن ر اصلاح می‏کنند و تغییر می‏دهند،یا آن را حفظ می‏کنند تا به‏ اهداف سازمانی دست یابند.(10)»

ویژگی‏های روابط عمومی

براساس تعاریف یاد شده،می‏توان‏ ویژگی‏هایی را برای روابط عمومی‏ برشمرد.

اهم این ویژگی‏ها به شرح زیر است:

1-روابط عمومی علم و دانش؛

2-کوشش آگاهانه،برنامه‏ریزی شده؛

3-وسیله جلب نظر،تفاهم و پشتیبانی‏ مخاطبان و حفظ و نگهداری آن با استفاده از وسایل مختلف نظیر رسانه‏ها؛

4-بخشی از وظایف مدیریت سازمان؛

5-فعالیتی مبتنی بر تحقیق؛

6-هنر؛

7-توجه به تجزیه و تحلیل گرایش‏ها؛

8-وسیله مشاورهء مدیران؛

9-وسیله تغییر در افکار عمومی؛

10-وسیله اطلاع‏رسانی به مردم؛

11-وسیله ایجاد ارتباط دوسویه بین‏ سازمان با مخاطب و بالعکس و...

12-وسیله ایجاد ارتباط اقناعی است.

براساس آنچه که بیان شد،می‏توان‏ تعریف کاملی را برای روابط عمومی‏ ارائه داد:

«روابط عمومی،مجموعه‏ای از عملیات‏ ارتباطی آگاهانه مبتنی بر تحقیق و برنامه است که با استفاده از شیوه‏های‏ علمی و هنری به دنبال اطلاع‏رسانی به‏ مردم و اطلاع‏یابی از آنان،تجزیه و تحلیل‏ گرایش‏های مخاطبان و نفوذ در افکار عمومی به منظور جلب‏نظر،تفاهم و حمایت مستمر مخاطبان با کاربرد تکنیک‏ها و ابزارهای ارتباطی نوشتاری، گفتاری،دیداری و شنیداری است.»

بنابراین تعریف می‏توان ارکان روابط عمومی را مشخص کرد.

ارکان روابط عمومی

منظور از ارکان روابط عمومی،فعالیتهایی هستند که بدون‏ توجه به آنها،روابط عمومی فاقد جوهره‏ اصلی خود بوده،و اساس آن متزلزل‏ خواهد بود.ارکان روابط عمومی را می‏توان به شرح زیر مشخص کرد:

1-برنامه‏ریزی؛

2-تحقیق؛

3-برقراری ارتباط دوسویه بین‏ مخاطبان و سازمان؛

4-اقناع؛

بنابراین،تحقیق،برنامه‏ریزی و برقراری‏ ارتباط دوسویه با مخاطبان با برخورد اقناعی،ارکان روابط عمومی و روند امور اجرایی روابط عمومی را تشکیل‏ می‏دهند.به عبارت دیگر،انجام هر اقدامی درروابط عمومی،در گام نخست، منوط به انجام تحقیق،در گام دوم،منوط به برنامه‏ریزی و در گام سوم،برقراری‏ ارتباط دوسویه براساس برنامه عمل‏ مبتنی بر تحقیق است که بایستی به‏ شکلی اقناعی صورت گیرد و از شیوه‏های تهدید و تطمیع پرهیز شود.

مآخذ:

1-میر سعید قاضی،علی،"تئوری و عمل‏ در روابط عمومی و ارتباطات‏"،انتشارات‏ مبترکان،چاپ اول،زمستان 1370،ص‏ 29.

2-امینی،رضا،"روابط عمومی‏"، انتشارات دانشکده علوم ارتباطات‏ اجتماعی،تهران 1354،ص-13-15.

3-مارانتز کوهن،پائولا،«درسنامه‏ روابط عمومی،ترجمه سید محمود خاموشی،میر سعید قاضی،تهران، تابستان 1376،انتشارات مرکز مطالعات‏ و تحقیقات رسانه‏ها،ص 15.