وظایف روابط عمومی

آقاداوود، سید رسول

روابط عمومی زبان گویای سازمان‏ است و می‏تواند نقش حلقهء مفقوده میان‏ سازمان و جامعه را ایفا نماید.بی‏توجهی‏ به عملکردهای این واحد سازمانی، پی‏آمدی جز فنا و نابودی بلندمدت برای‏ سازمان به همراه نخواهد داشت و برعکس، برنامه‏ریزی صحیح و اصولی برای آن‏ می‏تواند این ارتباط دوسویه را تقویت‏ نموده و اثربخشی سازمان را بیشتر سازد.

در زمینهء تعیین وظایف واحدهای‏ روابط عمومی هریک از صاحبنظران با توجه به خواستگاه فکری خود وظایف‏ خاصی را مطرح کرده‏اند که در ادامه‏ به آن‏ها خواهیم پرداخت.اما تذکر این نکته‏ ضروری است که وظایف واحد روابط عمومی باتوجه به نوع کار و فعالیت‏ سازمان،نوع تکنولوژی مورد استفاده، ارباب‏رجوع سازمان سبک‏های مدیریتی‏ اعمال شده و ساختار سازمان متفاوت‏ خواهد بود و شاید نتوان یک سلسله‏ وظایف ثابت و مشخصی را برای این واحد سازمانی بیان کرد.به‏عنوان مثال فعالیت‏ها و وظایفی که در یک سازمان خدماتی‏ صورت می‏گیرد کاملا متفاوت از وظایفی‏ است که در یک سازمان تولیدی توسط واحد روابط عمومی انجام می‏شود،چون‏ بنیان و ماهیت کاری این دو سازمان کاملا از هم مجزا و متفاوت است.

بعضی از صاحبنظران وظایف واحد روابط عمومی را بدون توجه به ماهیت‏ سازمان به دو دسته درون‏سازمانی و برون‏ سازمانی تقسیم کرده‏اند.وظایف درون‏ سازمانی مجموعه‏ای از فعالیت‏ها و وظایف‏ است که در گسترهء مرزهای داخلی یک‏ سازمان به منظور تسهیل و تسریع جریان‏ ارتباطات درون سازمان میان مدیران و کارکنان،کارکنان و سازمان و کارکنان با کارکنان انجام می‏گیرد.این مجموعه از وظایف بسیار ساده بوده و معمولا از تنوع‏ چندان زیادی نیز برخوردار نیست.بعضی‏ از این وظایف را می‏توان در قالب نصب‏ پانل و تابلو اعلانات،گردهمایی‏های‏ مذهبی،ورزشی،فرهنگی،تفریحی، جلسات تبادل‏نظر میان مدیران و کارکنان‏ و غیره بیان کرد.

وظایف برون‏سازمانی مجموعه‏ای از وظایف است که هدف از انجام آنها ایجاد ارتباط نزدیک و مداوم بین سازمان و جامعه‏ای است که سازمان در آن فعالیت‏ می‏کند.این وظایف را می‏توان به دو گروه‏ جمع‏آوری خواسته‏ها و انتظارات جامعه از سازمان و تسریع جریان انتقال این‏ خواسته‏ها به درون سازمان(جریان درونی) و همچنین‏گردآوری عملکرد و فعالیت‏های سازمان و تسریع جریان آن‏ به سمت جامعه(جریان بیرونی)بیان کرد. این جریانات می‏تواند همان افکارسنجی و ارائهء گزارشات عملکرد به جامعه باشد.

گروهی دیگر بر این باورند که‏ نمی‏توان وظایف مشخص و معینی برای‏ روابط عمومی بیان کرد بلکه باید خاطرنشان ساخت،مدیر و پرسنل روابط عمومی باید ایفاگر نقش‏های متنوع و متعددی در سازمان باشند؛و برای روابط عمومی نقش‏های شش‏گانهء ذیل را بیان‏ کرده‏اند.

این وظایف به صورت خلاصه‏ به شرح ذیل است:

1-وظایف یا نقش‏های ایجاد هماهنگی: که این وظایف از طریق مکانیزم‏های‏ سازگاری رویاروی سرپرستی مستقیم، استاندارد کردن فرآیند کار،استاندارد کردن بازده کار و استاندارد کردن‏ مهارت‏ها و توانایی‏ها صورت می‏گیرد.

2-وظایف یا نقش‏های آموزشی:که از طریق برگزاری سخنرانی،سمینارها، سمپوزیوم،نشر مجلات،بروشور، کاتالوگ و غیره به منظور ارائهء آموزش- های عمومی و وسیع صورت می‏گیرد.

3-نقش‏ها یا وظایف پل ارتباطی که تسریع‏ و تسهیل‏کنندهء ارتباط میان افراد و سازمان،افراد با یکدیگر،کارکنان و مدیران و غیره می‏باشد.

4-وظایف و نقش‏های اطلاع‏رسانی که با توجه به حجم اطلاعاتی که لازم است در سازمان به جریان افتد،خواسته‏ها و انتظارات مدیران و کارکنان و وضعیت مالی‏ مؤسسه،اطلاعات مختلف جمع‏آوری و در سازمان جریان پیدا می‏کند.

5-وظایف و نقش‏های ارشادی و نظارتی‏ که به‏عنوان یک واحد مشاوره‏ای برای‏ تمامی مجموعه‏های سازمان در اجرای‏ برنامه‏های تبلیغاتی،انتشاراتی و غیره‏ انجام می‏گیرد.

6-وظایف و نقش‏های تشریفاتی که‏ متأسفانه امروز بیشترین وقت شاغلان‏ روابط عمومی را پر می‏کند.در حالی‏که‏ به‏عنوان یک نقش فرعی و تسهیل‏کننده‏ سایر نقش‏ها است.