

أسس تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة
(دراسة وصفية تحليلية)

د. أبو بكر محمّد الحسن الشّريف
الأستاذ المساعد بكلية الدّعوة والإعلام
جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

مستخلص البحث

هدف هذا البحث للتعرف على الأسس والقواعد العلمية لعملية تحرير وكتابة

الرسائل الاتصالية للعلاقات أيا كان شكل هذه الرسالة ونوع الوسيلة المستخدمة لتوصيلها إلى الجمهور المحدد ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في هذا البحث. وقد توصل هذا البحث إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي:

1/ التحرير والكتابة للعلاقات العامة عملية علمية فنية يقصد بها : (إعداد الرسالة الاتصالية أي كان نوعها والتي تنتقل إلى الجماهير عبر وسائل الاتصال المختلفة ، أو من خلال الاتصال الشخصي المباشر بهدف تمليك الجمهور المعلومات والحقائق ، وتيسير عملية الإقناع بما يترك أثراً إيجابياً لديهم يؤدي إلى تكوين صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة.

2/ تتطلب عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة من الشخص الذي يقوم بها أن يكون ملماً و عارفاً بماهية العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها، وكل أطرها النظرية العلمية.

3/ تتمثل الأسس العلمية العامة لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في معرفة المتطلبات الأساسية لها وقواعدها الصحيحة التي يجب أن تستخدم ، بالإضافة إلى تجنب استخدام الأخطاء الشائعة في عملية التحرير والكتابة ، وضرورة استخدام الأساليب العلمية المناسبة في عملية التحرير والكتابة حسب نوع كل رسالة وكل وسيلة من الوسائل المستخدمة.

وقد أوصى هذا البحث بعدي من التوصيات من أهمها:

- 1/ ضرورة ممارسة وتطبيق أسس وقواعد التحرير والكتابة للعلاقات العامة وأساليبها في كل الرسائل الاتصالية التي يعدها الممارسون للعلاقات العامة بالمؤسسات والمنظمات المختلفة وفق الأسس والقواعد والمبادئ العلمية المتعارف عليها .
- 2/ ضرورة معالجة كل الإشكاليات والأسباب التي تمنع وتحد من ممارسة وتطبيق عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة وفق المفهوم العلمي الصحيح لها ، وذلك من خلال عملية التدريب والتدريب المستمر على هذه العملية العلمية الفنية .

المبحث الأول الإطار المنهجي للبحث

مقدمة البحث :

الاتصال في العلاقات العامة يهتئل محور ومرتكز بل وجوهر أى نشاط أو برنامج للعلاقات العامة، والتحرير والكتابة للعلاقات العامة هي أحد أهم وأبرز أوجه هذا النشاط الاتصالي التي يجب أن تستخدم في مجال العلاقات العامة وفق محددات علمية، و تؤثر أساليب وطرق تحريرها وصياغتها وإعدادها سلبا و إيجابا على نجاح العملية الاتصالية وتحقيق أهداف العلاقات العامة المرجوة ، لذلك نجد أن عدم معرفة كيفية إعداد الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وفق الأسس والأساليب المتعارف عليها علميا في مجال العلاقات العامة يصبح عائقاً يعترض تحقيق أهداف العلاقات العامة، وعدم الإلمام بها والقدرة على ممارستها بالشكل الصحيح يعتبر عائقا يحول دون تحقيق الاتصال الفعّال والذي بدونه لا تستطيع العلاقات العامة أن تحقق أهدافها . إذ أن رسالة العلاقات العامة يجب أن تكون واضحة وموجزة وسلّسة ومعبرة وجذّابة ، من خلال الرسائل الاتصالية المناسبة لكل برنامج أو نشاط من برامج وأنشطة العلاقات العامة ، قائمة على البحث والتخطيط العلمي في كل خطوة من خطواتها، وإلا فإنها لن تبلغ متلقيها، ولن تحقق الهدف منها⁽¹⁾ .

لذلك تزداد أهمية معرفة أسس وقواعد عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة

وأساليبها العلمية ، وتزداد معها حوجة الممارسين للعلاقات العامة في الهيئات

(1) السيد عليوه ، تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة ، الطبعة الثانية (القاهرة : ايتراك للنشر والتوزيع ، 2002م،ص. 103.

والشركات والمؤسسات المختلفة لمعرفة هذا الأمر، والتعرف على الخطوات الأساسية لها، وما يجب أن نراعيه ونتقيد به من أسس وقواعد في كل رسالة اتصالية نقوم بإعدادها، وما ينبغي أن نتصف به من خصائص ومزايا، سواءً كان ذلك عبر الرسائل الاتصالية التي تعد للتواصل مع جمهور العلاقات العامة داخل المؤسسة⁽¹⁾ والتي تعد للتواصل مع الجمهور الخارجي للعلاقات العامة خارج المؤسسة، حيث تتطلب الممارسة السليمة والصحيحة للعلاقات العامة معرفة وإدراك أسس وأساليب تحرير الرسائل الاتصالية بغرض تدعيم أداء العلاقات العامة، وكيفية إعدادها بالشكل والأسلوب الصحيحين، وهذا لا يعتمد فقط على المهارات الشخصية للممارسين للعلاقات العامة الذين يقومون بإعداد هذه الرسائل، إنما يتطلب الأمر مهارات علمية وفنية وإبداعية تمكنهم من أداء عملهم بكفاءة ومقدرة وتميز، حيث إن الرسائل الاتصالية هي إحدى أوجه الأنشطة والبرامج التي تستخدم في مجال العمل اليومي لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات والمنظمات والهيئات والشركات. وعليه يسعى هذا البحث للتعرف على أسس وقواعد تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة وخطواتها وأساليبها العلمية.

• أسباب اختيار موضوع البحث:

- تتمثل الأسباب وراء اختيار موضوع هذا البحث في التالي:
- 1/ ندرة الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول موضوع التحرير والكتابة للعلاقات العامة كمهارة اتصالية فاعلة ومؤثرة في أنشطة وبرامج العلاقات العامة والتي تساعد على تحقيق أهداف العلاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها.
 - 2/ ضعف مهارة التحرير والكتابة لدي خريجي العلاقات العامة الجدد، وعدم اهتمام الممارسين لمهنة العلاقات العامة بمهارة التحرير والكتابة للعلاقات العامة رغم تأكيد الخبراء أهل الاختصاص على أهميتها.

(1) المرجع السابق ص 104.

3/ أهمية الجهة التي طبقت عليها الدراسة وهي الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس إذ أنها هي الجهة التي تحدد وتراقب المنتجات وجودتها ومدى ملاءمتها للمجتمع .

3/ أهمية موضوع البحث الذي يتناول أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة وأساليبها ، واتسامه بالحدثاء والجدة والتي هي أحد عناصر وسمات البحث الجيد والممتاز كما أشار إلى ذلك عدد من العلماء والباحثين والمختصين في مناهج البحث العلمي.

● مشكلة البحث:

العلاقات العامة نشاط اتصالي بالدرجة الأولى والاتصال في مفهوم العلاقات العامة لا يعنى فقط إعلام الناس أو نقل الأخبار والمعلومات ، بل انه ينتقل إلى نقل الاتصال المؤثر الذي يترك أثراً طيباً في نفس المتلقي، ويهدف إلى تحسين الرأي العام والصورة الذهنية نحو الهيئة أو المؤسسة ، لذلك نجد أن عملية الاتصال فيه تمثل محوراً ومرتكزاً بل وجوهراً لأي نشاط أو برنامج للعلاقات العامة ، فالرسائل الاتصالية هي أحد أوجه هذا النشاط الاتصالي.

وقد لاحظ الباحث أن الكثير من الممارسين للعلاقات العامة لا يعرفون أسس التحرير والصياغة العلمية التي تتبع في إعداد الرسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة بالصورة المطلوبة ، الأمر الذي يعطى مؤشراً أن أداء الممارسين للعلاقات العامة في إعداد الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة يشوبه بعض القصور من حيث معرفة أسس تحرير الرسائل الاتصالية وأساليبها وإعدادها للعلاقات العامة . عليه، يحاول هذا البحث بالدراسة العلمية التعرف على أسس تحرير الرسائل الاتصالية وأساليبها في مجال العلاقات العامة وإبراز أهميتها، ومدى قدرتها وكفاءتها في إقامة جسر من المعلومات للتواصل بين المؤسسة وجماهيرها بما يعزز الصورة الذهنية الطيبة عنها لدى هذه الجماهير ، وبما أن الرسالة الاتصالية بصفة عامة هي الوسيلة المستمرة الباقية وهي الأقدر على مخاطبة تلك الجماهير، فما هي أسس تحرير الرسالة الاتصالية وأساليبها في مجال العلاقات العامة ؟ وما هي طرق وخطوات إعداد الرسالة الاتصالية للعلاقات العامة ؟

• أسئلة البحث :

وعليه تطرح هذه المشكلة التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1/ ما مفهوم تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة ؟
- 2/ ما أسس وقواعد تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة ؟
- 3/ ما الأساليب العلمية المستخدمة في تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة ؟
- 4/ ما أهمية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ؟
- 5/ ما خصائص ومزايا عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ؟
- 6/ ما درجة اهتمام ممارسي العلاقات العامة باستخدام أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة، وإدراكهم ومعرفتهم لذلك؟
- 7/ ما الخطوات الأساسية لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ومقوماتها ؟

• أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1/ توضيح مفهوم تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة.
- 2/ إبراز أهمية التحرير والكتابة للعلاقات العامة .
- 3/ التعرف على أسس وقواعد تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة.
- 4/ تحديد الأساليب العلمية المستخدمة في تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة
- 5/ إبراز أهمية التحرير والكتابة للعلاقات العامة .
- 6/ التعرف على خصائص ومزايا عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة .
- 7/ طرق وخطوات التحرير والكتابة للعلاقات العامة .
- 8/ تقديم حلولاً ومقترحات تعالج الأسباب التي تعوق ممارسة التحرير والكتابة للعلاقات العامة وتحول دون استخدامها وفق الأسس والأساليب التي تساعد على تحقيق أهداف العلاقات العامة بأي مؤسسة من المؤسسات .

• أهمية موضوع البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث في التالي:

1/ معرفة وإدراك وتحديد أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة وتوضيح المفهوم العام لها، إذ إن إدراك مفهومها وأهميتها وتوضيح أسسها وأساليبها ييسر من عملية الاتصال بفعالية والذي هو محور عمل العلاقات العامة وسر نجاحها، وهذا الجانب هو احد الجوانب المهمة الذي تطرقت إليه هذه الدراسة .

2/ اتسام موضوع تحديد ومعرفة أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة بالحدثة والجدة لاسيما في مجال العلاقات العامة، لذلك تزداد أهميته البحثية نظراً لطبيعة نشاط العلاقات العامة الاتصالي الصرف.

3/ يعرض هذا البحث معلومات تفيد ممارسي العلاقات العامة في إعداد الرسائل المختلفة وفق أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة في التواصل مع الجماهير لإنشاء علاقات طيبة وصورة ذهنية ممتازة .

4/ يقدم هذا البحث معلومات للباحثين تفيد في إجراء دراسات وبحوث أخرى ذات صلة بهذا المجال .

• منهج البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية ، إذ انه يهدف إلى التعرف على أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة وأساليبها ، وإبراز أهميتها ، وتحديد الخطوات الأساسية لها . ويعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي في هذا البحث نظراً لأن المنهج الوصفي يعتبر من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الإنسانية بصفة عامة والإعلامية بصفة خاصة، إذ أنه يستهدف تسجيل، وتحليل، وتفسير الموضوع أو المشكلة أو الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها وعن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تحدد نوع البيانات ، ومصدرها، وطرق الحصول عليها⁽¹⁾ .

(1) محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية " المجلد السادس" ، ط 1 ، " القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2003م ، ص2383"

أدوات البحث:

اعتمد الباحث على بعض أساليب جمع المعلومات بالطرق العلمية المتعارف عليها، واعتمد بشكل أساسي على أدوات البحث التالية :

1/ البحث المكتبي لجمع المعلومات من المصادر والمراجع ذات الصلة المباشرة

وغير المباشرة بموضوع البحث .

2/ الملاحظة العلمية.

• حدود البحث:

تتمثل حدود هذا البحث معرفة أسس التحرير والكتابة للعلاقات العامة ، والوقوف على الأساليب الفنية والخطوات الأساسية المتبعة في التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

• مصطلحات البحث:

1/ أثر وسائل الاتصال :

لغة : اثر يؤثر تأثيراً ، اثر فيه أو عليه اى ترك فيه أثراً ، وتأثر يتأثر تأثراً وتأثر الرجل أي ظهر فيه الأثر، وتأثر به أي سار على نهجه أو تطبع به (1) .
وأما الأثر أو التأثير في الاصطلاح فهو يعنى :قوة تشكيل الآراء والاعتقادات والاتجاهات، والقدرة على تغيير عادات الحياة اليومية للفرد ، فهو أيضاً تشكيل سلوك وتصرفات الجماهير عن طريق المواد الإعلامية طبقاً لإرادة القائمين بالاتصال .
إذاً الأثر في هذه الدراسة يعنى الرأي وما يحس به المتلقي .

2/ أسس : (فعل) ، أسسَ يؤسس ، تأسيساً ، فهو مؤسس ، والمفعول مؤسس

أسس البناء : أي وضع قاعدته ، جعل له أساساً (2) .

1. الأسس لغة :

جمع أساس ، والأساس لأصل البناء ، وجمع الأساس أسس (3) ، وهذه المادة من الهمزة والسين تدل على الأصل ، والشيء الوطيد الثابت (1) ، فالأس : أصل البناء ،

(1) المعجم العربي الاساسى ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 1989م ، ص487

(2) معجم المعاني الجامع ، معجم عربي عربي

(3) الأزهرى، تهذيب اللغة ، ج13 ، ص96

وكذلك الأساس ، والأسس مقصور منه .وقد أسست البناء تأسيسا .وأسَّ البناء يؤسه أسا ، وأسسه تأسيسا ، وأسست دارا إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها (2) ، فالأس ما يبتنى عليه .

ب - الأسس اصطلاحاً :

أما الأساس فهو الأرضية التي تبتنى عليها القواعد ، وإطلاقه شامل للأمر الحسية والمعنوية ، كما في بيان المعنى اللغوي ، والأساس منه التعريف إذ المعنوية ؛لأنه يعني عليها بعد تقييده بما يتركب منه التعريف ، إذ هو الأرضية المعرفية التي تبتنى عليها حركة الفكر أو المنظومة الفكرية التي تهدف للوصول إلى نتائج حقيقة ، أو النتيجة القصوى من حيث ملامسة الحقيقة أو مقاربتها .

والأساس : هو مجموع ما تتقوم به الأرضية التي تبتنى عليها أي قاعدة من الأمور الحسية والمعنوية .

3/ **الرسائل الاتصالية :** مفردها رسالة وهي عبارة عن معلومات أو حقائق أو آراء أو أفكار أو مشاعر أو اتجاهات يرغب القائم بالاتصال أو مرسل الرسالة في نقلها إلى الآخرين سواء كان ذلك من خلال استخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية بهدف تحقيق أهدافه الاتصالية وهي تشكل مضمون ومحتوى العملية الاتصالية (3).

4/ جماهير العلاقات العامة :

جمهور أو جماهير الهيئة اصطلاح مستخدم في علم العلاقات العامة للدلالة على مجموعات الأفراد أو الجماعات التي تربطها بالهيئة مصلحة مشتركة ، كالعمال والموظفين في الداخل ، والمستهلكين والمستثمرين في الخارج وغيرهم ، حيث ترتبط هذه الجماهير بنوع معين من النشاط ، فلذلك يطلق عليها " الجماهير النوعية" ، وهي تعنى في هذا البحث الجهات التي تربطها بالهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس علاقات ومصالح .

المبحث الثاني

المفهوم العام للعلاقات العامة

يقوم الباحث من خلال هذا المحور بتوضيح مفهوم العلاقات العامة من

ناحية علمية ، لأن معرفة هذا الجانب في رأيه يشكل الأساس العلمي الصحيح

(1) ابن فارس ، معجم مقاييس اللغة ج 1 ، ص14
(2) الجوهري ، الصحاح ، ج ، ص903 ، ابن منظور ، لسان العرب ، ج6 ، ص6
(3) فضيل دليو ، الاتصال " مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله" ، ط 1 ، (القااهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2003م) ص21-22

لممارستها بأي مؤسسة من المؤسسات وفي أي مجال من المجالات ، وقد قدّم العديد من الباحثين والمهتمين بالعلاقات العامة من الدارسين والممارسين تعريفات مختلفة تشرح وتوضح مفهوم العلاقات العامة ، لذلك تعددت التعريفات واختلفت وان كانت لا تخلو من ثمت سمات أساسية اشتركت فيها وهي تعرف هذا العلم الحديث ⁽¹⁾، لذلك يقوم الباحث باستعراض بعض التعريفات التي وردت في هذا الشأن بما يساعد على توضيح وتجليه مفهوم العلاقات العامة وذلك على النحو الآتي :

1/ تعريف القاموس الجديد " لو ستر " : يعرف العلاقات العامة بأنها ⁽²⁾:-

أ/ ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة أو أشخاص آخرين أو جمهور خاص أو المجتمع بأكمله ، وذلك من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح ، وإنشاء نوع من العلاقات المتبادلة ورد الفعل الإيجابي .
ب/ درجة الفهم التي تحقق بين أفراد أو بين منظمة أو هيئة وجمهورها .
ج/ تطبيق الأساليب التي تؤدي إلى تحقيق هذه العلاقة بين الفن أو العلم الذي يخلق الفهم المتبادل والثقة .

3/ تعريف معهد العلاقات العامة البريطانية .

يقول هذا التعريف بأن : " العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المرسومة والمستمرة التي

تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين الهيئة وجمهورها " ⁽³⁾.

(1) محمد الصيرفي ، العلاقات العامة من منظور ادارى ، ط 1، " الإسكندرية :مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ،2005م"ص3

(2) محمد عبد الله عبد الرحيم، إدارة العلاقات العامة ،ط1" القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع ، ب ت " ص 23

(3) محمد منير حجاب ، وآخر ، مرجع سابق ، ص 34 ، ثم انظر محفوظ احمد جودة ، مرجع سابق، ص19

4/ تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية .

عرفت العلاقات العامة بأنها : " الوظيفة الإدارية المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات الخاصة والعامة لكسب وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ على ذلك التأييد من خلال قياس اتجاه الرأي العام واستمرار هذا التفاهم والتعاطف لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها ، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعّال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط " (1).

5/ تعريف د. ريكس هارلو " Rex – Harlow " " التعريف الشامل " .

يصف ريكس هارلو العلاقات العامة بقوله : " إن العلاقات العامة علم وفن يستند إلى أسس علم الاجتماع الانساني ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس ، ليس في حياتهم الخاصة وإنما في حياتهم الجماعية " (2).

كما قدم ريكس هارلو تعريفاً شاملاً للعلاقات العامة بعد أن قام بدراسة مسحية لجميع التعريفات التي تطرقت في هذا المجال لتعريف العلاقات العامة، ومن بعد ذلك استخلص التعريف الشامل للعلاقات العامة والذي يقول فيه بأن : " العلاقات العامة هي وظيفة مميزة للإدارة تساعد وتحافظ على خطوط الاتصال المتبادل وفهم وتعاون بين المؤسسة وجماهيرها وتشمل إدارة المشاكل والقضايا التي تساعد الإدارة في أن تظل على علم بالرأي العام وتستجيب له وتحدد وتؤكد مسرؤولية العلاقات العامة لخدمة مصلحة الجمهور وتساعد الإدارة في البقاء يقظةً للتغيير ، وتعتبر نظام تحذير مبكر للمساعدة في تكوين الاتجاهات ، وتستخدم البحث وأساليب الاتصال الأخلاقية كأدوات رئيسية للتواصل مع الجماهير " (3).

7/ التعريف المبسط للعلاقات العامة .

يقصد بالعلاقات العامة في أبسط معانيها بأنها : " إقامة صِلة طيبة بين المنظمة وبين جمهورها ، وإدامة هذه الصِلة بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما " (4).

(1) على عجوة ، مرجع سابق ، ص

(2) محمد طلعت عيسى، مرجع سابق ، ص 23

(3) صالح خليل أبو إصبع ، العلاقات العامة والاتصال الانساني ، ط2 " الأردن : دار الشرق للنشر والتوزيع ، 2004م " ص 85

(4) جميل احمد حضرة ، العلاقات العامة ، ط1 " عمان : دار الميسر للنشر والتوزيع ، 1998م " ص 11

وعلى الرغم من كثرة وتعدد التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من الباحثين والمختصين من الدارسين أو الممارسين أو من الهيئات التي تهتم بالعلاقات العامة، إلا أن هناك بعض السمات المشتركة بين هذه التعريفات يمكن لنا أن نحددها على النحو التالي⁽¹⁾:

أ/ إن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ومستمرة تستهدف في المقام الأول إعطاء الجماهير النوعية أكبر كم من المعلومات الصحيحة حول موضوع ما أو قضية ما بشكل معين.

ب/ تستهدف العلاقات العامة إقناع الجماهير النوعية بتغيير أو تعديل آراءها وسلوكها تجاه موضوع معين أو قضية معينة.

ج/ تستهدف العلاقات العام إحداث نوع من التكيف أو التوافق بين مواقف واتجاهات وسياسات هيئة ما ، وبين مواقف واتجاهات وآراء جماهيرها النوعية والتي ترتبط مصالحها العامة بها .

وتعتبر هذه النقاط الثلاث التي ذكرت كسمات مشتركة والتي وردت في أغلب التعريفات، بمثابة الإطار العام الذي يحكم المفهوم العلمي للعلاقات العامة.

تُعد العلاقات العامة من أهم المرتكزات الحيوية في المجتمع الحديث الذي تعقدت علاقاته وتشابكت على كل المستويات، وهي تحتل مكانة بارزة وموقعا متميزا في الهيكل التنظيمي للمؤسسات المختلفة وذلك لما تؤديه من دور فاعل في تسهيل عملية الاتصال وإشاعة الفهم المشترك المتبادل بين أطراف وفئات المجتمع، فهي صيغة ونمط للتفاعل الاجتماعي، كما تعد احد مظاهر الاتصال الإنساني ، ومن أهم المطالب والضرورات في المؤسسات والتنظيمات الحديثة التي تستهدف تقديم خدمات للمجتمع وتعمل على إرضاء جمهورها الذي يسهم بدرجة كبيرة في تشكيل نوعية وأهداف واستراتيجيات هذه المؤسسات .

ومن هذا المنطلق أضحت العلاقات العامة نوعاً من الفنون والمهارات والتطبيقات العملية للعديد من العلوم الاجتماعية والسلوكية والإنسانية التي تعني بتطوير أنماط وأشكال الاتصال الجماهيري الذي بدوره طور نشاط العلاقات العامة في توزيع الإنتاج الإعلامي باعتبارها جزءاً من عملية الاتصال الجماهيري وفروعه التي تعتمد الفهم الاتصالي المتبادل بين الجمهور والمؤسسات والجهات الإعلامية والجماهيرية. توسع نشاط العلاقات العامة ليشمل اغلب المؤسسات والإدارات والتنظيمات الاجتماعية والاقتصادية ، وليغطي جميع الأوجه والمجالات الحياتية وكان ذلك سببا في تزايد الاهتمام بإنشاء إدارات أو أقسام أو

(1) محمد منير حجاب ،العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، مرجع سابق ص 31

مكاتب خاصة للعلاقات العامة في المؤسسات والشركات والهيئات وغيرها من المنظمات الأخرى، وبذلك أصبحت العلاقات العامة مهمة ووظيفة إدارية تعتمد على جميع أشكال الاتصال المتاحة لتحقيق أهدافها، استمر تطور مفهوم العلاقات العامة كثيراً وبرز دورها في المؤسسات المختلفة بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة ، لكنها لم تلق الاهتمام الكافي ، والمطلوب من قبل بعض الدول والمسؤولين في كثير من المؤسسات ، مما أدى إلى وقوعها في العديد من المشكلات التي أضحت سببا في عدم تحقيقها لأهدافها ووظائفها الأساسية (1) .

لذلك نجد أن كل تعريفات العلاقات العامة وحداتها الدلالية تتمحور حول دلالات التواصل والاتصال ، واستمالة الجمهور لفكرة أو منتج ، والتفاهم بين المؤسسات وجمهورها الداخلي ، والخارجي ، بالإضافة إلى القيام بالوظائف الإدارية المختلفة وقياس الرأي العام وتكوينه وتشكيله وتغييره ونحو ذلك (2) .

المبحث الثالث

مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة وخطواتها الأساسية

• أولاً : مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

إن مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة لا يعني جميع المواد الإعلامية المتناثرة مع بعضها البعض ، وإنما يقصد به صياغة وإعداد رسائل مخصصة ومحددة لوسائل إعلامية محددة ولجماهير معينة ، وفي الواقع نجد أن كثيرا من العاملين والممارسين للعلاقات العامة بالمؤسسات لا يدركون هذه الحقيقة ولا يعرفون هذا المعنى الدقيق لمفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة ، كما أن البعض منهم لا يأبه ولا يهتم بهذا الجانب على الرغم من أنها قاعدة أساسية وضرورية لا بد من أن يدركها ويعرفها أي كاتب أو محرر أو ممارس للعلاقات العامة بأي مؤسسة من المؤسسات (3)

(1) An Introduction to the 4th International Public Relations Conference in Iran and Abstracts of Speakers, Kargozar Public Relations Institute Press (KPRI), 15-16 Nov 2007, P.P.7-9

(2) محمد قيراط، العلاقات العامة في الإمارات المتحدة ، ط 1 (الكويت : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 2006م) ، ص18

(3) دوح نبوسوم ، بوب كاريل ، ترجمة فايد رباح ، مي الحاجة ، ط 3 (فلسطين : دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، 2003م ص 23

إن التحرير والكتابة للعلاقات العامة تختلف عن التحرير والكتابة الأدبية أو العلمية وغيرها من أنواع الكتابات وأشكال التحرير الأخرى ككتابة الإخبار أو الكتابة في مجالي البيع والتسوق ، وقد يكون الإنسان ماهراً جداً في الكتابة والتحرير لهذه الأنواع لكن قد لا يكون قادراً على القيام بالتحرير والكتابة للعلاقات العامة وفق المحددات العلمية والأسس والأساليب الفنية والطرق والخطوات الأساسية التي تتبع في التحرير والكتابة للعلاقات العامة والتي تنتقل المعلومات والصور والأصوات عبر الرسائل الإعلامية المختلفة⁽¹⁾، باستخدام وسائل اتصالية متنوعة تمكن من توصيل هذه الرسائل إلى الجماهير المعنية للتخلق وتكون وتعزز صورة ذهنية طيبة وانطباع ممتاز عن المؤسسة أو المنظمة أي كان نوعها ومجال وطبيعة عملها . ويرى الكثير من أهل الاختصاص بالعلاقات العامة أن الاختلاف الأساسي في التحرير والكتابة للعلاقات العامة والذي يجعل مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة واضحاً هو أن هذا النوع من الكتابات والتحرير يتطلب من الشخص الذي يقوم بهذه المهمة أن يكون ملماً وعارفاً بماهية العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها وكل أطرافها النظرية العلمية ، وممارساً لها ، لذلك نجد أن قوة شخصيته واختصاصه بالعلاقات العامة وقدراته ومهاراته الشخصية والاكتمالية وتفهمه لطبيعة عمل العلاقات العامة في مجالاتها المختلفة هي التي تحدد درجة نجاحه من عدمها في القيام بمهمة التحرير والكتابة للعلاقات العامة برؤية علمية دقيقة وبقدرة فائقة ونظرة ثاقبة لكل رسالة من رسائل العلاقات العامة التي تعد لتصل الجمهور المحدد⁽²⁾، وتترك لديه أثراً طيباً عن المؤسسة أو المنظمة يساعد على خلق علاقات حسنة وتكوين تفاهم مشترك يعزز المصالح المشتركة للطرفين الأمر الذي يساعد على تكوين صورة ذهنية طيبة وممتازة عن المؤسسة وهذا هو غاية وبعية وهدف العلاقات العامة الأساسي الذي تعمل لتحقيقه في أي مؤسسة أو منظمة .

وطبيعة نشاط العلاقات العامة الناجحة والجيدة يتطلب أن تكون للممارسين مهارات اتصالية فاعلة ، ودقة في فن التعامل مع الآخرين ، وجودة في التعامل مع وسائل الإعلام ومعرفة دقيقة بوسائل الاتصال الجماهيري المختلفة ودراية بحركة الرأي العام ، ومعرفة تامة بأساليب وطرق الإقناع ، وهذا الجانب من الجوانب الأساسية في مجال العلاقات العامة إذ أن التحرير والكتابة للعلاقات العامة تحرير وكتابة اقناعية بالدرجة الأولى ، لذلك يجب على المحرر أو الكاتب للعلاقات العامة أن

(1) كريمان محمد فريد ، الكتابة للعلاقات العامة ، ط 1 ، (مصر الجديدة : دار الحريري للطباعة والنشر ، 2003 م)

(2) دوح نيسوم ، بوب كاريل ، مرجع سابق ، ص 24

يعرف ماذا يقول؟ وكيف يقول؟ ومتى يقول؟ ولمن يقول؟ وبأي وسيلة يقول؟ وبأي شكل وبأي أسلوب يقول؟ إن كان هذا القول رسالة محررة ومكتوبة تصل الجمهور المستهدف ليقراها أو تصله عبر الوسائل الأخرى ليسمعها⁽¹⁾.

إن مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة يملئ على الشخص الممارس لهذه العملية المتصلة بالتحرير والكتاب أن يكون على معرفة تامة بجمهور العلاقات العامة ووسائل الاتصال وكل ما له صلة بالمؤسسة أو المنظمة بحسب طبيعة ونشاط هذه المؤسسة. كما لا بد له من أن يكون على قدرة ومعرفة للاستفادة من علوم في مجالات أخرى مثل علم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع والعلوم السياسية وكل علوم الدراسات الإنسانية بشكل عام، والقدرة على التعامل مع الأنماط المتغيرة من الأفكار والسلوك في المجتمع وان يدرك قضايا الساعة بسرعة وإتقان ويراعي كل ذلك في عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة⁽²⁾.

ويعتبر من الجوانب المهمة في مجال التحرير والكتابة للعلاقات العامة أن يكون المحرر أو الكاتب خبيراً في فن الاتصال عارفاً بكيفية التحرير والكتابة للعلاقات العامة بفاعلية وقوة تأثير وبعده أساليب مختلفة ولكل وسائل الإعلام وملماً بقواعد التحرير والكتابة الجيدة للعلاقات العامة وله صلة بميادين البحوث العلمية الخاصة بوسائل الاتصال والإقناع والرأي العام وان يكون هدفه دوماً أن يكون محرراً وكتائباً جيداً وفاعلاً ومؤثراً يحرر، ويكتب كل رسائله بما يساعد على تحقيق أهداف العلاقات العامة.

ويمكن تعريف عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة على أنها: " عملية تحرير إعلامي يقصد به إعداد الرسالة الإعلامية أي كان نوعها والتي تنتقل إلى الجماهير عبر وسائل الإعلام المختلفة، أو من خلال الاتصال الشخصي المباشر

(1) المرجع السابق، ص 24

(2) المرجع السابق، ص 25.

بهدف تمليك الجمهور المعلومات والحقائق وتيسير عملية الإقناع بما يترك أثرا طيبا لديهم يؤدي إلى تكوين الصورة الذهنية المرغوبة " (1).

ويقدم المفهوم العلمي للتحليل والكتابة للعلاقات العامة الأسس والقواعد النظرية التي تتبع في مجال التحليل والكتابة للعلاقات العامة في شقها التطبيقي في الممارسة والتطبيق الفعلي للرسائل المختلفة باستخدام المنهج العلمي القائم على التحليل والكتابة بالأهداف واتباع المعايير السليمة للتحليل والكتابة والتي تراعي اختلاف مضمون وشكل وقالب المادة المحررة والمكتوبة والوسيلة المستخدمة لنقلها ، وكذلك يوضح كيفية تقويم تلك الرسائل قبل وبعد النشر أو البث أو الإذاعة بما يضمن زيادة فعاليتها وتحقيق الأهداف المرجوة منها (2).

وقد أكد خبراء العلاقات العامة وكبار ممارسيها على ضرورة تنمية مهارات دارسي العلاقات العامة وممارسيها في التحليل والكتابة للعلاقات العامة ، والتدريب عليها لتحسين مستوى قدراتهم فيها واكتسابهم الخبرة في هذا المجال بما يحسن من أدائهم وقدراتهم في سوق العمل ، حيث أظهرت دراسة مسحية أجريت على كبرى شركات العلاقات العامة المتخصصة شملت (142) مفردة أن مهارات التحليل والكتابة للعلاقات العامة ضعيفة جداً لدى معظم خريجي العلاقات العامة الجدد (3).

يعد مجال التحليل والكتابة للعلاقات العامة من المجالات المحورية التي يجب أن يدرسها طالب العلاقات العامة والممارس لها بالمؤسسات المختلفة لأن مفهوم الكتابة للعلاقات العامة وفق أسسها وقواعدها العلمية يساعدهم على التحليل والكتابة لكل الوسائل والأساليب الاتصالية التي تنتجها العلاقات العامة او التي تستخدمها عند اتصالها وتواصلها بالجمهور ، لتعزيز المضامين الاتصالية التي ترغب فيها المؤسسة ، وفي الواقع أن عملية التحليل والكتابة للعلاقات العامة عملية اتصالية متكاملة الأركان والعناصر ، إذ إن هذه العملية تتكون من التالي (4):

1/ مرسل : وهي المؤسسة أو منسق أو مسئول العلاقات العامة ، الاخصائي

التنفيذي.

2/ رسالة : مضمون اتصال يحتوي معلومات على اختلاف الرسائل .

(1) كريمان محمد فريد ، الكتابة للعلاقات العامة ، ط 1 ، (مصر الجديدة : دار الحريري للطباعة والنشر ، 2003 م) ص 10

(2) <https://www.scribd.com/7/10/20171>

(3) كريمان محمد فريد ، مرجع سابق ص 10

(4) محمد برغوث ، الكتابة للعلاقات العامة مذكرة تعليمية ، ط 1 ص 3

3/ وسيلة : أحد إصدارات العلاقات العامة ،أو إحدى الوسائل الأخرى التي تستخدمها العلاقات العامة لتوصيل الرسالة .

4/ مستقبل : فئة أو أكثر من فئات جمهور العلاقات العامة الداخلي أو الخارجي المستهدف بالرسالة المحررة والمكتوبة .

لذلك قد تفشل عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة لحدوث نوع من (التشويش) وهو معوق يعترض عملية الاتصال ويؤثر على اكتمالها وإحداثها للأثر المطلوب ومن ثم تحقيق الهدف والغرض الأساسي منها ، وهذه العوامل التي تفشل عملية التحرير والكتابة للعلاقات تتمثل في التالي (1):

1/ عدم وضوح فكرة الموضوع المراد تحريره وكتابته .

2/ استخدام كلمات صعبة أو معقدة .

3/ عدم مراعاة خصائص الجمهور المستقبل للرسالة عند التحرير والكتابة .

4/ تحرير وكتابة الرسالة وتقديمها في شكل أو قالب غير مناسب .

5/ إنتاج الرسالة وتصميمها بشكل سيئ (إخراج سيئ)

6/ الانفراط في استخدام القيم السلبية في الرسالة .

7/ استخدام المصطلحات الغامضة والمبهمة وغير المفهومة .

8/ الاعتماد على استراتيجيات الترهيب والتهديد .

ويهتم أهل الاختصاص العاملون الممارسون للعلاقات العامة بمعرفة وتطبيق

أسس وقواعد التحرير والكتابة للعلاقات العامة اهتماما كبيرا ، إذ يعتبرونا بمثابة

الأدوات الأساسية والمهمة التي يستخدمونها المحترفون في ممارسة مهنة العلاقات

العامة ، غير أن اهتمام الباحثين والخبراء في هذا المجال ما زالت محدودة جدا ، إذ لا

توجد حتى الآن قواعد أو أسس ضابطة لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة التي

تقوم بها إدارات العلاقات العامة باستخدام الوسائل المختلفة التي تنتجها أو تستخدمها .

(1) المرجع السابق ، ص 3

والتحرير والكتابة للعلاقات العامة وفق مفهومها العلمي يجب أن تسيير جنباً إلى جنب وبالتوازي مع عملية العلاقات العامة من حيث (الدراسة والبحث ، التخطيط ، التنفيذ والمتابعة ، والتقييم والتقويم) وذلك بدءاً من المشكلة أو الموضوع أو القضية التي يراد الكتابة حولها والتي تشكلت نتيجة لأبحاث العلاقات العامة ومن ثم تبدأ التخطيط لما ينبغي فعله ، ومن ثم تشرع العلاقات العامة بتنفيذ أفكارها وتحويلها إلى نصوص اتصالية محررة ومكتوبة إلى أن تصل إلى مرحلة تقييمها بمراجعتها والتدقيق فيها وضبطها في صورتها النهائية⁽¹⁾.

● ثانياً : الخطوات الأساسية للتحرير والكتابة للعلاقات العامة .

تمر عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة بثلاث مراحل أساسية تشتمل كل مرحلة من المراحل على عدد من الخطوات الفرعية وذلك على النحو التالي⁽²⁾ :

أ/ التخطيط لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

يعتبر المدخل السليم للقيام بعملية التحرير والكتابة للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة المختلفة هو تحديد الهدف الذي يسعى محرر العلاقات العامة لتحقيقه من خلال ما يقوم بتحريره من مواد وموضوعات عبر أشكال وأنواع الكتابة والتحرير المختلفة التي تعمل على تحقيق الأهداف الأساسية مثل الإعلام والإقناع . لذلك نجد أن المرحلة الأولى من مراحل عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة وهي التخطيط العلمي السليم لهذه العملية يتطلب القيام بالخطوات التالية :

(1) محمد برغوث ، مرجع سابق ، ص 4

(2) كريمان محمد فريد ، مرجع سابق ، ص 11

- 1/ تحديد الموضوع او القضية التي ستجري عملية التحرير والكتابة حولها بدقة .
 - 2/ القيام بعملية البحث والتنقيب عن المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع من المصادر المتعددة ذات الصلة به .
 - 3/ دراسة وتحديد فئة الجمهور المستهدف بالرسالة بجمع كل المعلومات عنه والتعرف على كل خصائصه الديمغرافية والسيكوجرافية .
 - 4/ تحديد الهدف من الرسالة الاتصالية وصياغته بشكل واضح ومحدد ودقيق بحيث يتضمن معايير تقويم الرسالة .
 - 5/ اختيار وتحديد الوسيلة الاتصالية المناسبة .
- ب/ الشروع والبدء في عملية التحرير والكتابة الفعلية للعلاقات العامة.**
- في هذه المرحلة يقوم محرر العلاقات العامة وعند القيام بعملية التحرير والكتابة بالتالي :
- 1/ تحديد إستراتيجية تحرير وكتابة الرسالة .
 - 2/ تحديد أسلوب عرض وتقديم ومعالجة الرسالة .
 - 3/ تحرير وكتابة الرسالة فعلا وعلى ضوء الخطوات السابقة .
- يقوم محرر العلاقات العامة في هذه المرحلة بالتالي :
- 1/ تقييم وتقويم الرسالة المحررة للعلاقات العامة قبل النشر والتوزيع أو البث والإذاعة .
 - 2/ تقييم وتقويم الرسالة المحررة للعلاقات العامة أثناء عملية النشر والتوزيع أو البث والإذاعة .
 - 3/ تقييم وتقويم الرسالة المحررة للعلاقات العامة بعد النشر والتوزيع أو البث والإذاعة .

- ينصح أهل الاختصاص بالعلاقات العامة بضرورة قيام الممارسون لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة باستخدام ووضع وإعداد ورقة إرشادية مختصرة تتضمن عدد من النقاط المحددة بدقة للإعداد الجيد لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ومن ثم الشروع في تحويل تلك النقاط المختصرة إلى بيان تفصيلي للموضوع المحرر والمكتوب بعد الإجابة على ما تضمنته ورقة الإعداد من تساؤلات تغطي كل مراحل التخطيط والإعداد لتحرير وكتابة النص أو الرسالة المطلوبة للعلاقات العامة وذلك على النحو التالي⁽¹⁾ :
- 1/ حدد موضوع النص المحرر والمكتوب .
 - 2/ البحث عن المعلومات المتعلقة بالموضوع
 - 3/ حدد هدف الرسالة .
 - 4/ حدد الجمهور المستهدف .
 - 5/ اختر الوسيلة الاتصالية المستخدمة .
 - 6/ حدد قالب الفني للرسالة .
 - 7/ حدد طول الرسالة ومساحتها (وهذا يحدد على حسب طبيعة الوسيلة المستخدمة)
 - 8/ اختر زاوية عرض وتقديم ومعالجة موضوع الرسالة .
 - 9/ قم بتحرير وكتابة الأفكار الرئيسة حول الموضوع .
 - 10/ اعمل في الإطار الزمني المحدد لعملية التحرير والكتابة (الموعد النهائي لانجاز هذه العملية).

المبحث الرابع

أسس وأساليب التحرير والكتابة للعلاقات العامة ومقوماتها .

(1) كريمان محمد فريد ، مرجع سابق ص 16

تتمثل الأسس العلمية العامة الحاكمة والضابطة لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في معرفة المتطلبات الأساسية لها وقواعدها الصحيحة التي يجب أن تستخدم بالإضافة إلى تجنب استخدام الأخطاء الشائعة في عملية التحرير والكتابة وضرورة استخدام الأساليب العلمية المناسبة في عملية التحرير والكتابة حسب نوع كل رسالة والوسيلة المستخدمة وهي على النحو الموضح أدناه :

أولاً : المتطلبات الأساسية لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة .
تتمثل المتطلبات الأساسية لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في ثلاث نقاط وهي (1):

أولاً : الوحدة الموضوعية للرسالة (وحدة كل جملة على حدة) وتتحقق من خلال التالي:

1/ أن تتوافر الوحدة الظاهرة في الرسالة أي التكامل الواضح للجمل في الفقرة الواحدة.

2/ أن تنقل الفقرة الواحدة ببساطة وإيجاز ووضوح فكرة رئيسية واحدة . 3/ يجب ان تكون الجمل في معظمها قصيرة مع ضرورة تنويع طول وبناء الجمل المستخدمة في نص الرسالة .

4/ ضرورة إجادة استخدام علامات الترقيم لان الخطأ في استخدامها يؤدي إلى عدم وحدة الجملة .

ثانياً : الترابط ويعني الربط المنطقي والموضوعي بين الأفكار المتعددة والعناصر الفرعية في الرسالة لكل فقرة من فقراتها وبين كل الفقرات المكونة للرسالة وتناسقها بشكل تسلسلي ويتحقق ذلك من خلال التالي :

1/ استخدام الضمائر والأسماء الموصولة وأسماء الإشارة .

2/ استخدام التكرار اللفظي .

ثالثاً : القوة : ويتمثل هذا المبدأ الأساسي للتحرير والكتابة الفعالة للعلاقات العامة في قوة الأسلوب المستخدم في الرسالة وتوكيد المعنى ويجب أن يحرص المحرر على استخدامه وتحقيقه من خلال التالي :

1/ مناسبة مواضع الكلمات ، فتغيير مواقع الكلمات هو احد الأدوات الأساسية الرئيسة التي تستخدم لجذب الانتباه ومواضع التأكيد هي في بداية ونهاية الجملة .

ثانياً : قواعد التحرير والكتابة الصحيحة للعلاقات العامة .

تتمثل قواعد التحرير والكتاب الصحيحة للعلاقات العامة لمختلف الرسائل الاتصالية في المحافظة على قواعد عامة في أسلوب التحرير والكتابة ، وذلك على النحو التالي⁽¹⁾:

- 1/ أن لا تزيد الفقرة عن أربع جمل ، وعدم استخدام الجمل الطويلة التي تقود القارئ إلى الملل . ويفضل استخدام الجمل البسيطة القصيرة كلما أمكن .
 - 2/ أن لا يطغى تقسيم نص الرسالة إلى فقرات على وحدة الموضوع وتجانسه .
 - 3/ استخدام عبارات وألفاظ دقيقة تتسم بالموضوعية وتبعد عن المبالغات .
 - 4/ استخدام الأفعال المبنيّة للمعلوم أفضل من المبنيّة للمجهول . إلا في الحالات التي يكون استخدام المبني للمجهول فيه إضافة لقوة وجودة الأسلوب .
 - 5/ تجنب جمع أسماء الجنس لأن مفردتها يؤدي معنى الجمع مثل المطر بدلاً من الأمطار .
 - 6/ استخدام التثنية في مواضعها الصحيحة .
 - 7/ استخدام الألفاظ البسيطة الواضحة وتجنب استخدام الألفاظ التي تحمل معنيين .
 - 8/ ضرورة الاستغناء عن الكلمات الزائدة التي لا لزوم لها .
 - 9/ استخدام الألفاظ المعربة الأكثر استخداماً من مثيلاتها العربية .
 - 10/ استخدام الألقاب والأسماء والصفات استخداماً صحيحاً .
 - 11/ كتابة الأرقام من واحد إلى تسعة في نص الرسالة بالحروف ، وفيما عدا ذلك تكتب بالأرقام .
 - 12/ ضرورة استخدام علامات الترقيم بما يساعد على وضوح الأسلوب والمعنى المراد ، وفهم القارئ أو المتلقي للرسالة .
- ثالثاً : الأخطاء الشائعة في التحرير والكتابة للعلاقات العامة .**
- تتمثل الأخطاء الشائعة في عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة التي ينبغي تجنبها في التالي⁽²⁾:

- 1/ عدم الدقة سواء أكانت في المعلومات أو سوء عرض المعلومات ، وعدم تفرقة بين الحقائق والآراء الشخصية .
- 2/ عدم وضوح الرسالة لعدم اشتمالها على أفكار مهمة ، ونقصان في المعلومات وزيادة كبيرة في المعلومات ، وبشكل غير مناسب أو عدم التسلسل المنطقي لفقرات الموضوع .

(1) كريمان محمد فريد ، مرجع سابق ص 43 - 44

(2) المرجع السابق ، ص 45

3/ تحرير وكتابة الرسالة بأسلوب ركيك وضعيف .

رابعاً : أساليب التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

هنالك اعتبارات يجب أن يراعيها محرر وكاتب العلاقات العامة عند اختيار

الأسلوب العلمي المناسب في تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية المختلفة وهي على النحو التالي⁽¹⁾:

1/ ما طبيعة العلاقة بين الجمهور المستهدف والمؤسسة؟

2/ ما طبيعة التجربة لدى الجمهور المستهدف؟

3/ ما درجة اهتمام الجمهور؟

4/ ما متطلبات الأسلوب في الوسيلة الإعلامية؟

5/ ما الأسلوب الذي يناسب الموضوع أو القضية؟

6/ إلى أي مدى تؤثر أهداف الإدارة في إملاء أسلوب الكتابة؟

7/ ما الأسلوب المتبع في الماضي؟

وبعد مراعاة الاعتبارات السابقة يختار المحرر والكاتب للعلاقات العامة

واحدًا من الأساليب العلمية التي تستخدم في عملية التحرير والكتابة للعلاقات

العامة وهي على النحو التالي⁽²⁾ :

1/ أسلوب الأعمال: وهو أسلوب مناسب لكتابة التقارير، والملخصات التنفيذية،

والمذكرات، ويتميز بالرسمية واللاشخصانية.

2/ الأسلوب الشخصي: هو أسلوب مناسب للملاحظات، والمذكرات بين الأفراد

الذين يعملون معاً في نفس المستوى وفي علاقات العمل غير الرسمية.

3/ الأسلوب المؤلف: هو أسلوب مناسب للتوجيهات والتعليمات التي يقصد منها

تعزيز الالتزام بالقوانين والقواعد المعمول بها بلهجة لطيفة.

4/ الأسلوب المهني: هو أسلوب مناسب للمختصين والمهتمين، وأهم مميزاته أنه

يحتوي على مفاهيم ومصطلحات دون الحاجة إلى تبسيطها أو تفسيرها

5/ الأسلوب الإخباري المباشر: يستخدم في الأخبار والأحداث التي تغطيها وسائل

الإعلام، أو ترسل إليهم لنشرها أو بثها.

(1) <http://mycom312.blogspot.com>

(2) انظر كريمان محمد فريد ، مرجع سابق ، ص 46 - 47 ، ثم انظر <http://mycom312.blogspot.com>

6/ أسلوب التحقيق الخفيف: يستخدم في المقالات المعدة للجمهور الداخلي والخارجي، ويتطلب جذب انتباه القارئ، وربط المعلومات بطريقة متعمقة تثير اهتمامه من وجهة نظر إنسانية.

7/ الأسلوب القانوني: يناسب المراسلات المستخدمة في أوقات الأزمات، ويتميز بالعناية في اختيار الألفاظ؛ لتفادي الوقوع في مشكلات قانونية.

• خامساً: مقومات التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

تتمثل مقومات التحرير والكتابة للعلاقات العامة في معرفة خصائص عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ، وشروط الكتابة الجيدة للعلاقات العامة وقواعد التحرير والكتابة للعلاقات العامة لذلك سيتناول موضحاً هذه المقومات على النحو التالي :

أولاً : خصائص عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة (1):

- 1/ تعد الكتابة الجيدة أهم مهارة يحتاجها ممارس العلاقات العامة في عمله.
- 2/ يتعين على ممارس العلاقات العامة أن يتدرب على فنون الكتابة الواضحة والموجزة؛ حتى يتحقق الاتصال الفاعل والمؤثر.
- 3/ الكتابة الرديئة تنعكس سلباً عليه، وعلى مؤسسته.
- 4/ لا يشعر الإعلاميون بالارتياح عند استلامهم بياناً صحفياً يحوي الكثير من الأخطاء الإملائية، أو الأخطاء اللغوية، أو الأخطاء الخاصة بالمعلومات ، لذلك لا يتوافر أمامه فرصة طيبة للنشر .

• ثانياً : شروط عملية التحرير والكتابة الجيدة للعلاقات العامة:

تتمثل شروط عملية التحرير والكتابة الجيدة للعلاقات العامة في الآتي (2):

<http://mycom312.blogspot.com> (1)

<http://mycom312.blogspot.com> (2)

- 1/ قراءة النصوص التي تم إعدادها أكثر من مرة.
- 2/ قراءة النصوص من أكثر من شخص.
- 3/ تجنب الأخطاء الشائعة في الإملاء والقواعد والتنقيط.
- 4/ كتابة أسماء الأشخاص بشكل صحيح وجيد.
- 5/ وضع الألقاب في أماكنها المناسبة.
- 6/ إبراز الشخصيات محور الموضوع.

ثالثاً: قواعد عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة:

تتمثل قواعد عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في التالي (1) :

- أ/ **الوضوح والبساطة** : يعني أن تكون المعلومة خالية من الغموض. والابتعاد عن استخدام الألفاظ غير المألوفة، أو كل ما يؤدي إلى فهم الرسالة المكتوبة بطريقة مختلفة عن المعنى. وعدم استخدام الألفاظ البديهية، والتركيز على استخدام المبني للمجهول. وعدم إدخال الرأي الشخصي. واستخدام ضمير المخاطب.
- ب/ **الدقة** : هي سلامة المعلومات، بحيث تعكس الواقع الذي تتحدث عنه دون زيادة أو نقصان.

ج/ **الموضوعية** : تعني أن يقدم الكاتب وجهات النظر المختلفة.

د/ **وحدة الموضوع** : هي تناول الموضوع بشكل كامل من جميع أطرافه مستنداً إلى فكرة أو مفهوم رئيس تتمحور حوله أفكار ثانوية وفرعية تساند الفكرة الرئيسية.

هـ/ **التسلسل المنطقي** : تتفاوت أساليب كتابة وتقديم المعلومات على حساب الأشكال الكتابية المختلفة للعلاقات العامة، مثل تقديم المعلومات وفق أسلوب متعا رف عليه: مقدمة، أهداف، استراتيجيات، إنجازات، توصيات.

و/ الإيجاز: يعني: الحد من استخدام المتاهات اللغوية والبلاغية التي قد تؤثر سلباً على المعنى المراد توصيله، مثل: لاشك.

ز/ سلامة اللغة: يجب على الكاتب أن يكون ملماً بقواعد النحو والصرف، ومعرفة مدلولات الكلمات والألفاظ، و استخدام علامات الترقيم، مثل: الفواصل، والنقاط، وعلامات الاستفهام، واستخدام الأقواس، وغير ذلك، ووضعها في مواضعها الصحيحة من النص المكتوب أو المقروء.

النتائج والتوصيات

خلص هذا البحث إلى النتائج والتوصيات التالية :

• أولاً : نتائج البحث

1/ التحرير والكتابة للعلاقات العامة عملية علمية فنية يقصد بها : (إعداد الرسالة الاتصالية أي كان نوعها والتي تنتقل إلى الجماهير عبر وسائل الاتصال المختلفة ، أو من خلال الاتصال الشخصي المباشر بهدف تمليك الجمهور المعلومات والحقائق وتيسير عملية الإقناع بما يترك أثرا ايجابيا لديهم يؤدي إلى تكوين صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة .

2/ مفهوم تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة لا يعني تجميع المعلومات المتناثرة مع بعضها البعض ، وإنما يقصد به صياغة وإعداد رسائل اتصالية مخصصة ومحددة لوسائل اتصالية محددة ولجماهير معينة تترك لديها أثرا طيبا .

3/ إن التحرير والكتابة للعلاقات العامة تختلف عن التحرير والكتابة الأدبية أو العلمية وغيرها من أنواع الكتابات وأشكال التحرير الأخرى ككتابة الأخبار أو الكتابة في

- مجالي البيع والتسوق ، وقد يكون الإنسان ماهراً جداً في الكتابة والتحرير لهذه الأنواع لكن قد لا يكون قادراً على القيام بالتحرير والكتابة للعلاقات العامة .
- 4/ المفهوم العلمي للتحرير والكتابة للعلاقات العامة يملئ على الممارسين لها أن يكون على معرفة تامة بجمهور العلاقات العامة ووسائل الاتصال وخصائصها وكل ما له صلة بالمؤسسة أو المنظمة بحسب طبيعة ونشاط كل مؤسسة .
- 5/ تتمثل المتطلبات الأساسية لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في الوحدة الموضوعية للرسالة ، والربط المنطقي والموضوعي بين الأفكار المتعددة والعناصر الفرعية للرسالة ، وقوة الأسلوب المستخدم في الرسالة وتوكيد المعنى .
- 6/ تتمثل الأسس العلمية العامة الحاكمة والضابطة لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة في معرفة المتطلبات الأساسية لها وقواعدها الصحيحة التي يجب أن تستخدم ، بالإضافة إلى تجنب استخدام الأخطاء الشائعة في عملية التحرير والكتابة وضرورة استخدام الأساليب العلمية المناسبة في عملية التحرير والكتابة حسب نوع كل رسالة وكل وسيلة من الوسائل المستخدمة .
- 7/ تتمثل قواعد التحرير والكتاب الصحيحة للعلاقات العامة لمختلف الرسائل الاتصالية في المحافظة على قواعد عامة في أسلوب التحرير والكتابة .
- 8/ هنالك اعتبارات يجب أن يراعيها محرر و كاتب العلاقات العامة عند اختيار الأسلوب العلمي المناسب في تحرير وكتابة الرسائل الاتصالية المختلفة .
- 9/ تمر عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة بثلاث مراحل أساسية تشتمل كل مرحلة على عدد من الخطوات الفرعية وهي مرحلة التخطيط لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ، والشروع والبدء في عملية التحرير والكتابة الفعلية للعلاقات العامة ، ومن ثم القيام بتقييم وتقويم الرسالة المحررة والمكتوبة للعلاقات العامة .

- 10/ يشير المفهوم العلمي لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة إلى ضرورة أن تسيير هذه العملية جنباً إلى جنب ، وبالتوازي مع عملية العلاقات العامة من حيث (الدراسة والبحث ، التخطيط ، التنفيذ والمتابعة ، والتقييم والتقويم)
- 11/ يعد مجال التحرير والكتابة للعلاقات العامة من المجالات المحورية التي يجب أن يدرسها طلاب العلاقات العامة والمختصون بها ، والممارسون لها بالمؤسسات المختلفة .
- 12/ مفهوم التحرير والكتابة للعلاقات العامة وفق أسسها وقواعدها العلمية يساعد على التحرير والكتابة لكل الوسائل والأساليب الاتصالية التي تنتجها العلاقات العامة أو التي تستخدمها عند اتصالها وتواصلها بالجمهور بنجاح .
- 13/ من الجوانب المهمة في مجال التحرير والكتابة للعلاقات العامة أن يكون المحرر أو الكاتب خبيراً في فن الاتصال عارفاً بكيفية التحرير والكتابة للعلاقات العامة بفاعلية وقوة تأثير، وبعده أساليب مختلفة ولكل وسائل الإعلام وملما بقواعد التحرير والكتابة الجيدة للعلاقات العامة وله صلة بميادين البحوث العلمية الخاصة بوسائل الاتصال والإقناع والرأي العام .
- 14/ التحرير والكتابة للعلاقات العامة تحرير وكتابة اقناعية بالدرجة الأولى ، لذلك يجب على المحرر أو الكاتب للعلاقات العامة أن يعرف ماذا يقول ؟ وكيف يقول ؟ ومتى يقول ؟ ولمن يقول ؟ وبأي وسيلة يقول ؟ وبأي شكل وبأي أسلوب يقول ؟
- 15/ تتطلب عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة من الشخص الذي يقوم بها أن يكون ملماً وعارفاً بماهية العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها وكل أطرها النظرية العلمية .

16/ طبيعة نشاط العلاقات العامة الناجحة والجيدة يتطلب أن تكون للممارسين لها مهارات اتصالية فاعلة ومؤثرة ومن أهم هذه المهارات مهارة التحرير والكتابة للعلاقات العامة .

17/ عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة عملية اتصالية متكاملة الأركان والعناصر ، إذ تتكون من : مرسل ورسالة ووسيلة وملتقٍ وأثر راجع .

18/ قد تفشل عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة لحدوث نوع من (التشويش) وهو معوق يعترض عملية التحرير والكتابة ويؤثر على اكتمالها وإحداثها للأثر المطلوب ومن ثم تحقيق الهدف والغرض الأساس منها .

• ثانياً : توصيات البحث .

1/ ضرورة ممارسة وتطبيق أسس وقواعد التحرير والكتابة للعلاقات العامة وأساليبها في كل الرسائل الاتصالية التي يعدها الممارسون للعلاقات العامة بالمؤسسات والمنظمات المختلفة وفق الأسس والقواعد والمبادئ العلمية المتعارف عليها .

2/ ضرورة قيام الممارس ب عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة باستخدام ، ووضع وإعداد ورقة إرشادية مختصرة تتضمن عدد من النقاط المحددة بدقة للإعداد الجيد لعملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة ومن ثم الشروع في تحويل تلك النقاط المختصرة إلى بيان تفصيلي للموضوع المحرر والمكتوب بعد الإجابة على ما تضمنته ورقة الإعداد من تساؤلات تغطي كل مراحل التخطيط والإعداد لتحرير وكتابة النص أو الرسالة المطلوبة للعلاقات العامة .

3/ ينبغي على ممارس العلاقات العامة، بأي مؤسسة من المؤسسات ، أن يعرف ويلم بأسس وأساليب التحرير والكتابة للعلاقات العامة ويستخدمها وذلك من خلال التدريب والتدريب المستمر على هذه العملية العلمية الفنية .على كل فنون وإشكال الكتابة

د. أبو بكر محمد الحسن الشريف

الواضحة والموجزة؛ حتى يتحقق الاتصال الفاعل والمؤثر الذي يحقق أهداف العلاقات العامة .

4/ ضرورة معالجة كل الإشكاليات والأسباب التي تمنع وتحد من ممارسة وتطبيق عملية التحرير والكتابة للعلاقات العامة وفق المفهوم العلمي الصحيح لها .