

كيف تستطيع العلاقات العامة تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة؟

كيف تستطيع (العلاقات العامة) تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة



الخطوة الأولى: تجهيز العاملين في مجال العلاقات العامة :

أ / :الاختيار المناسب لرجال العلاقات العامة من أجل تمثيلها بأفضل صورته أمام الجمهور :

يمثل اختيار الأفراد الأكفاء والمناسبين لطبيعة العمل أهمية كبيرة في بناء العلاقات الإنسانية ، كما أن هناك ارتباط طردي بين كفاءة الأفراد وتفهمهم لطبيعة أعمالهم واحترام بقية الجماعة لهم وبين الصورة الذهنية التي يقدمونها للغير عن أنفسهم ووطنهم .

ب / : توفير ظروف العمل المناسبة لأجهزة العلاقات العامة من اجل خلق جو مريح لتأديتهم

أفضل ما لديهم وهذا الشيء يساعد في جعل طاقم العمل أكثر ارتياحاً عند مقابلة الجمهور :

ويقصد بها توفير العناصر المادية والنفسية الملائمة داخل العمل والتي تساعد على أداء مهامهم بكل سهولة ويسر .

ج / :الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والإسلامية :

لا يمكن لأي برنامج من برامج العلاقات الإنسانية أن ينجح دون وجود إلتزام بالمبادئ الأخلاقية والإسلامية ، ودون التزامهم ضمناً بالتعاون المشترك في سبيل تحقيق أهداف عليا لتحسين الصورة الذهنية ، فالعلاقات الإنسانية ما هي إلا تعبير عن مفهوم أخلاقي لأسلوب التعاون والتعامل مع الآخر في أفضل صورة ومن هذه المبادئ آداب التعامل مع المختلفين معنا في الثقافة وإتقان اللغة الأجنبية والثقافة العامة .

د / :الحوافز المادية والمعنوية :

لابد من وضع نظام للحوافز لمن ينفذون برامج العلاقات الإنسانية بشكل متميز لأن المستفيد في النهاية هي المنظمة أو المؤسسة فهي ستكسب سمعه طيبه من خلال جعل تحفيز العاملين ، وتنقسم الحوافز إلى مادية ومعنوية .

هـ / : احترام وتقدير مشاعر الآخرين :

إن مقابلة الجمهور الغاضب أو وسائل الإعلام المعادية للمنظمة بروح عالية وتواضع سياترك أثراً إيجابياً على هؤلاء مهما كانوا مختلفين .

و / : تقبل سلوك الغير وتقدير مشاعرهم :

إن التواضع ولين الجانب وسعة الخاطر من صفات القيادي الناجح فكل إنسان معرض لضغوط نفسية واجتماعية فقد تقابل بعض المشاكل في أداء أعمال غير مقبولة من الضيوف بالتلفظ أو الغضب وغيرها . فيجب علينا مقابلتها بكل سعة صدر وعدم الثورة في وجوههم أو الإهانة والانتقام باستغلال السلطة الإدارية أو الرئاسية .

ز / : فهم طبيعة البشرية :

إن البشر مختلفين في طبائعهم ونفسياتهم فيجب علينا معرفة ذلك وطرق التعامل معهم حسب مستوياتهم وعقلياتهم .

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (أمرت لأخاطب الناس على قدر عقولهم ..) .

الخطوة الثانية : البرنامج العملي :

يضم البرنامج العملي عدة نقاط لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وهي :

أ / : آلية العمل :

لكي يتم تنفيذ هذه المقترحات والبرامج يجب تكوين كيان تنظيمي يضم ممثلين عن أجهزة العلاقات العامة في المنظمة وينسق بينها ويوجه جهودها لخدمة هدف البرنامج العملي لتحسين الصورة الذهنية ، وهي كما يلي :

- أن تكون هذه اللجنة تحت مظلة المؤسسة بالتنسيق مع جهات ذات العلاقة .

- الاستفادة من خبرات ممثلين عن أقسام الإعلام والتخصصات الأكاديمية للمشاركة في البرنامج العملي .

- استخدام شخصيات عامة وإبرازهم أمام الإعلام لتبيين براءة الإشاعات وتكون ذات صلة بموضوع الصورة الذهنية للمؤسسة .

ب / : الأنشطة والزيارات الميدانية الحية :

من أهم أنشطة وبرامج العلاقات العامة المقترحة لبناء الصورة الذهنية بشكل اقوي من خلال دعوته الشخصيات الهامة بالمجتمع وأيضا

دعوة الإعلاميين لزيارة مقر المنظمة ويتم ذلك من خلال التالي :

1 - تحسين الصورة الذهنية من خلال المجالات الإعلامية :

- ♣ دعوة الإعلاميين والمسؤولين و إعداد برامج وجولات لهم .
- ♣ التعريف بما تقوم به المنظمة من أنشطة ومشروعات لخدمة المجتمع .
- ♣ إبراز الإنجازات التي تحصلت عليها المؤسسة من خلال مسيرتها التاريخية .
- ♣ تصوير المناسبات والأنشطة والشخصيات فوتغرافيا وتزويد الصحف والمجلات بها .
- ♣ الإعداد لإجراء اللقاءات الإذاعية والتلفزيونية وترتيب ظهور مسؤولي المؤسسة بجانب الشخصيات الهامة في القنوات الفضائية والمحطات الإذاعية .
- ♣ المشاركة في رعاية أي مشروع مستقبلي لخدمة المجتمع وإبراز شعار المؤسسة من خلاله
- لأن ذلك يعتبر استثمار المناسبات الاجتماعية والثقافية والرياضية التي تقام في المملكة وتوزيع المطبوعات والمواد الإعلامية وبعض الدروع والجوائز في المسابقات على المشاركين في هذه المناسبات .
- ♣ دعوة الحائزين على جوائز عالمية نوبل وغيرها وعمل برامج لزيارة المؤسسة وتصوير ذلك
- بأنه تشريف للوطن وأن المؤسسة قامت به من أجل خدمة الوطن والمجتمع .
- ♣ إعداد الكتيبات والنشرات التي تخص المؤسسة ومتابعتها وطباعتها وتوزيعها .
- ♣ إصدار مجلة خاصة للمؤسسة وتوزيعها على المسؤولين ورجال الإعلام .
- ♣ إصدار نشرات دورية إخبارية تتضمن ما ينشر عن المؤسسة في كافة وسائل الإعلام .

♣ إصدار حقيبة إعلامية تحتوي على مجموعة من الأشرطة والكتيبات التعريفية بشكل مبسط
تقدم كهدايا للضيوف .

2 - تحسين الصورة الذهنية من خلال الرصد والتحليل :

♣ متابعة كل ما يكتب ضد المؤسسة والرد فوراً مع إبراز الإنجازات التي تتحقق بصورة مستمرة
ونشرها في وسائل الإعلام .

♣ توثيق الأنشطة التي تنظمها المؤسسة أو التي تشارك فيها إذاعياً وتليفزيونياً وأرشفتها وتكوين
مكتبة سمعية وبصرية متكاملة .

♣ تحليل ما ينشر عن المؤسسة وتصحيح ما يرد خطأ عنها في وسائل الإعلام .

♣ تجميع وتحليل المعلومات المتصلة بالمؤسسة وتزويد مختلف الإدارات التابعة للمؤسسة .

3 - تحسين الصورة الذهنية من خلال الندوات والمؤتمرات الصحفية :

♣ الإعداد للمؤتمرات الصحفية مع مسؤولي كافة القطاعات التي لها علاقة بالموضوع .

♣ إعداد المعارض التعريفية لأدوار المؤسسة وخدمتها للمجتمع .

♣ تنظيم لقاءات فكرية وثقافية مع ضيوف الندوات والمؤتمرات التي تقيمها المؤسسة .

4 - تحسين الصورة الذهنية من خلال إجراءات أخرى :

♣ تطوير التعاون مع الجامعات ومراكز البحث في الداخل في مجال البحوث والدراسات العلمية لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة .

♣ إجراء بحوث تقييمية لصورة المؤسسة لدى الجمهور وتحديد مدى الرضا عن أداء المؤسسة في مختلف قطاعاتها .

♣ عقد دورات تأهيلية للعاملين في هذه الأجهزة ، و أن تتم من خلال جهات متخصصة .

♣ إجراء بحوث تقييمية منتظمة لمعرفة مدى تأثير هذه الأنشطة وتطويرها .

5 - تحسين الصورة الذهنية من خلال إعداد أمور فنية :

♣ مواد مطبوع : بوسترات و برشورات وملصقات وكتيبات الصورة الذهنية للمؤسسة .

♣ المواد الإعلامية : إعلانات في الصحف ، برامج تلفزيونية وإذاعية متنوعة .

♣ المؤتمرات واللقاءات : مؤتمرات للمعنيين في المؤسسة من اجل تحسين الصورة .