# تصميم برنامج للعلاقات العامة الحكومية في العراق

أ.م.د.علي جبار الشمري
جامعة بغداد – كلية الأعلام

## المقدمة:

تقوم العلاقات العامة الحكومية بأداء رسالتها في تحقيق التفاهم بين الحكومة وجماهيرها الداخلية والخارجية من خلال البرامج الاتصالية المختلفة التي تهدف الى تذليل العقبات وتسهم في حل المشكلات التي تواجه الجماهير، وتشترك هذه البرامج مع سياسات الحكومة وسلوك مواطنيها، لذا فمن الضروري ان يتفق مضمون الفلسفة الاجتماعية للحكومة مع التطبيق الفعلي الذي يظهر من خلال الممارسات المتكررة في الظروف الطبيعية فضلا عن المواقف الحرجة إبان الأزمات وفي هذا البحث نحاول ان نصمم برنامجاً متكاملا للعلاقات العامة الحكومية في العراق يمكن لاية مؤسسة حكومية اقتباسه والعمل بموجبه بعد اجراء التعديلات التي تتلاءم وطبيعة عملها ،اذا كان هناك ضرورة لذلك ، هذا البرنامج يهدف الى ايجاد حالة من الثقة والتفاهم بين الحكومة ومواطنيها،فضلاً عن التوافق والتكيف بين المواطنين انفسهم.

واذا كان الاهتمام بالعلاقات العامة الحكومية قد تزايد نتيجة انتشار النظم الديمقراطية،وظهور الرأي العام كقوة مؤثرة في ادارة الاحداث واتخاذ القرارات او السياسات،فضلاً عن التطور الهائل في وسائل الاتصال فأن ذلك يعود ايضاً الى تطور مفهوم الحكومة بوصفها مؤسسة ضخمة ،ما ادى وبشكل واضح الى ضرورة وجود قنوات اتصالية عديدة تربط الحكومة بالمواطنين ،فالحكومة بالمفهوم الحديث اضحت مسألة ادارة معقدة ،وذلك لتداخل أدوارها المتعددة التي تحتاج الى شرح وتفسير وتوضيح ،حتى تستطيع ان تبقى على صلة مباشرة بالمواطنين ،ومشاكلهم اما الحكومة الفاشلة فهي التي تعتمد فرض ماتريد على مواطنيها بحكم اعتقادها بأنها هي التي تمتلك السلطة،وهذا هو السبب الرئيس في وجود أزمة ثقة بين الحكومات التي توالت عن حكم العراق وبين افراد الشعب ،وهنا تكمن مشكلة البحث فمؤسسات الدولة لم تبنى على أساس مؤسساتي سليم وبالتالي

١-دور اداري،وهذا يتعلق ببناء ستراتيجيات للحفاظ على علاقة الحكومة مع الجماهير من اجل كسب ثقتهم وخلق التفاهم المتبادل.
٢-دور عملي اجرائي،وهو اعداد وسائل الاتصال الخاصة بالحكومة من اجل مساعدتها في صياغة اتصالاتها،ويرتبط هذا الدور بالخطط الاتصالية للحكومة.
٣-دور عاكس لاوضاع المجتمع،ويتعلق بتحليل معايير وقيم التغيير في المجتمع،من اجل تعديل وتكييف معايير وقيم الحكومة مع معايير وقيم المجتمع في اطار المسؤولية الاجتماعية للحكومة،وفي اطار الشرعية التي أعطاها المجتمع للحكومة.
٤- دور تعليمي،ويتعلق هذا الدور ببناء عقليات وسلوكيات افراد المجتمع.

## ثانياً:سمات العلاقات العامة الحكومية في العراق

أشارت الأدبيات والوثائق المتوافرة الى ان العلاقات العامة الحكومية في العراق مرت بمراحل مختلفة حددتها طبيعة الانظمة السياسية الحاكمة،ولسنا هنا بصدد عرض تأريخ العلاقات العامة الحكومية خلال تلك المراحل على وفق سياقها الزمني،الاننا بصدد الوقوف على اهم السمات التي اتسمت بها العلاقات العامة الحكومية في كل مرحلة،فسمة العلاقات العامة الحكومية في العهد الملكي،وعلى الرغم من انها مورست عن طريق الإدارة،إلا أنها اقترنت بالأسلوب الدعائي بدلاً من الاسلوب الاعلامي المستند على الحقائق،وذلك يعود إلى أن هذه الفترة جاءت امتداداً لفترة الاحتلال البريطاني للعراق،فكان أن لجأت العلاقات العامة الحكومية الى التعتيم والكذب في ميادين السياسة والاقتصاد والاجتماع بعيدا عن تبصير الناس بواقعهم ودراسة احوالهم من اجل اصلاح اوضاعهم عن طريق اعلامهم بالحقائق والوقائع الصحيحة.(٧)

وإذا كان مبدأ العلاقات العامة الحكومية يفرض على الحكومة متابعة اتجاهات الرأي العام والتعرف على رغبات الجماهير والهيئات والفئات على اختلاف انواعها وبمختلف السبل،فأن الحكومات التي تعاقبت على الحكم خلال العهد الملكي كانت تخشى هذه الاتجاهات والرغبات وتحاول كبتها،غير أن الجماهير لجأت الى الصحافة الوطنية والمظاهرات ومذكرات الاحزاب الوطنية للتعبير عن مطالبها واستطاعت في احيان كثيرة ان تجبر الحكومات على الاستجابة لتلك المطالب(٨)،ونشير أيضا إلى أن

٢-تبديد الشكوك والقضاء على اللامبالاة التي قد تصرف الجماهير عن ادراك الوظائف الجديدة والمعقدة للحكومة.
٣-اعلام المواطنين بالخدمات والمشروعات التي يمكن ان يشاركوا فيها ويستفيدوا منها.
٤-امداد المواطنين بمعلومات وافية عن الابتكارات الجديدة والانجازات التي تحققها الحكومة في هذا المجال.
٥-نقل صورة صادقة عن الرأي العام للمسؤولين التنفيذيين،وكذلك الهيئات التشريعية حتى تصدر القوانين في شكل واقعي ومقبول.
٦-بلورة الاحساس العام وتهيئة الجماهير لتقبل بعض التضحيات الضرورية ،وهذا يتطلب اقناعهم بالحاجة الى سن بعض القوانين ومساعدتهم على فهمها.
٧-توفير رصيد كافٍ من الثقة والتأييد لأية هيئة او جهاز من اجهزة الحكومة لكي يكون لها اصدقاء عند الضرورة في أي صراع ينشب بينها وبين الهيئات الاخرى او بينها وبين الجمهور.
٨-التنبوء بالمشكلات التي يتوقع حدوثها ورسم الخطط والبرامج التي تؤدي الى مواجهتها وتلافيها او العمل على ازالة اسباب حدوثها ،وهذا يجعل الاجهزة القائمة باتخاذ القرار السياسي او التنفيذي على بينة من كل الخطوات المقبلة وتفادي أية أخطار او مشكلات مرتقبة.
٩-تبديد الشكوك والقضاء على حملات الهمس والشائعات التي يبعثها اعداء النظام بهدف التشكيك في قدرته او صدقه في تنفيذ برامجه وتحصين الجماهير ضد هذه الحملات المعادية.
١٠-العمل على ازالة اسباب الصراع الداخلي بين ابناء الدولة ودعم الوحدة الوطنية وتأكيد الشعور بالانتماء القومي عند الجميع.
١١-التعرف على اخطاء المسؤولين ومواجهتهم بها وتقديم النصح اليهم لكي يكونوا نماذج طيبة تقتدي بها الجماهير،وهذا يتطلب ان تتحمل القيادات نصيبها في التضحيات التي تطالب بها المواطنين.
١٢-تهيئة الجماهير للتغييرات التي ستحدث، وتفسير هذه التغييرات ومساعدة الجماهير على فهمها، والتكيف معها، والعمل على تخفيف التوتر والقلق الناتج عن الاحتكاك بين الاتجاهات التقليدية السائدة في المجتمع والاتجاهات العالمية الحديثة.

وعلى هذا فأن العلاقات العامة الحكومية تضطلع بأربعة ادوار رئيسة هي(٦):-

كانت تؤكد على الاهتمام بالرأي العام وضرورة معرفة رغباته وحاجاته إلا أن واقعاً سلبياً فرض نفسه تمثل في وجود أزمة متفاقمة بين مؤسسات الدولة والجمهور،لذا فأن أهم سمات العلاقات العامة الحكومية في هذه الفترة مايأتي:(١٣)

أ-بروز ما سمي بأزمة التسميات،وذلك لان تسمية العلاقات العامة اقترنت بأعمال مخابراتية،حيث استحدثت مديرية عامة بأسم(مديرية العلاقات العامة)تقوم بأعمال المخابرات للدولة العراقية،ومنعاً لحدوث التباس بين أجهزة العلاقات العامة في الدولة وبين هذه المديرية،فقد لجأ المسؤولون في الأجهزة الحكومية الى استخدام تسميات اخرى غير العلاقات العامة مثل الأعلام والعلاقات،المكتب الإعلامي...وغيرها.

ب-على الرغم من وجود جهات متخصصة تمارس العلاقات العامة في اغلب الوزارات ومؤسسات الدولة المختلفة،الا ان اغلب هذه الجهات ليس لديها التصور الواضح عن مهام وواجبات العلاقات العامة.

ج-إن الاهتمام بالجمهور كان يقتصر في أغلب الاحيان على الرد على ما ينشر في الصحف من شكاوى واستفسارات ،وفي الغالب فأن هذه الردود لاتتسم بالصراحة والموضوعية،إذ أن أغلبها كان يعمد على حجب الحقائق وتفنيد ما ينشر في الصحف وإظهار المؤسسة الحكومية بمظهر جيد لا يستوجب ادنى حدود النقد.

د-عدم الأهتمام بعلاقة القيادات الادارية في المؤسسة مع العاملين فيها وعلاقة العاملين فيما بينهم ،وهذا يعود إلى عدم إدراك القائمين على إدارة تلك المؤسسات لواجبات العلاقات العامة بمفهومها الحديث،أو أنهم بحكم الأساليب البيروقراطية التي يتبعونها في ادارة مؤسساتهم يعدون ذلك امتهاناً لهيبتهم الوظيفية.

ه-ان نسبة كبيرة من العاملين في العلاقات العامة الحكومية لاتتوفر فيهم الخصائص الشخصية والمهنية المطلوبة برجل العلاقات العامة مثل الاختصاصات العلمية والخبرة والادراك الصحيح لواجبات العلاقات العامة فضلاً عن اللباقة وسرعة البديهية وغيرها،لذا فأن الاجتهاد الشخصي والتجربة التي تحتمل الخطأ والصواب هي ديدن أنشطة العلاقات العامة الحكومية.

و-بغض النظر عن المستوى الاداري للعلاقات العامة فأنها كانت بعيدة نوعاً ما عن القيادات الادارية،وإن قناة الأتصال بالرئيس الأعلى للمؤسسة

تلك الفترة لم تشهد نشاطات متخصصة في مجال العلاقات العامة الحكومية الابحدود.(٩)

وعندما قام النظام الجمهوري في العراق عام ١٩٥٨ وما اعقب ذلك من تغييرات على مختلف الصعد،فرضت اهتماماً واسعاً بالعلاقات العامة الحكومية بوصفها الاسلوب الامثل لدعم حالة الثقة بين السلطة الجديدة والجمهور العراقي،وفي الوقت ذاته بين النظام الجمهوري الجديد وبين الاقطار العربية والدول المجاورة(١٠)،لذا فأن ابرز سمات العلاقات العامة الحكومية في هذه الفترة هي: (١١)

أ-إن تطبيقات العلاقات العامة الحكومية تنسجم مع المفهوم العلمي لها،فالحكومة كانت تطلع الجماهير على برامجها وتقرن القول بالعمل،مما ولد عوامل الثقة بينها وبين الجماهير الامر الذي ينسجم تماماً مع فلسفة العلاقات العامة وقواعدها الاساسية.

ب-اقدام الوزارات والمؤسسات الحكومية على استحداث وحدات للعلاقات العامة يعد من اهم السمات البارزة في هذه المرحلة على الرغم من اختلاف تسمياتها والواجبات المنوطة بها.

ج- الشعور بضرورة تعزيز الثقة بين مؤسسات الدولة والجمهور الخارجي الذي يتعامل معها.

د- ظهور نماذج من التخصصات في أنواع العلاقات العامة المختلفة،فعلى صعيد العلاقات العامة في ميدان المؤسسات التجارية شهدت هذه المرحلة تطبيقات لابأس بها من قبل المؤسسة العامة للتجارة.

هـ- عدم الاهتمام بالعلاقات داخل المؤسسات وهذا قصور واضح يؤدي بالتالي الى انعدام الثقة واللامبالاة وعدم الشعور بالمسؤولية لدى العاملين فيها.

وفي عام ١٩٦٨ شهد النظام السياسي في العراق تغيراً ملحوظاً تمثل بانفراد حزب البعث بالسلطة ليكون نظاماً شموليا ذات توجهات مركزية واحدة،وعلى الرغم من أن هذه الفترة شهدت صدور قرارات مهمة في حقل العلاقات العامة الحكومية اهمها قرار مجلس قيادة الثورة المنحل المرقم(٣٣٣) في ١٩٧٢/٥/٢٤ بشأن خطة التنمية الإدارية،حيث نصت الفقرة(و)منه على (وجوب وضع أسس علاقات عامة بين اجهزة الدولة والمواطنين بما يكفل الاحترام المتبادل ويعزز ثقة المواطنين بالاجهزة الادارية ويجعل من هذه الاجهزة مراجع اكثر تفهماً لمشاكل المواطنين)(١٢)،وعلى الرغم من أن الشعارات التي كان يتبناها النظام

آيار عام ٢٠٠٤، لم تألو الحكومات العراقية الجديدة جهداً في تفعيل العلاقات العامة الحكومية،وذلك من خلال الابقاء على الاتصال مفتوحاً مع مختلف وسائل الاتصال،ومع الجماهير التي مابرحت تعبر عن رأيها بوضوح وشفافية وإن اصطدم ذلك ببعض العقبات.

ونشير هنا إلى أن هذه الفترة شهدت استحداث مؤسستين يمكن أن يكون لهما الدور الاكبر في تطور العلاقات العامة بشكل عام ،ففي كلية الإعلام استحدث قسم متخصص للعلاقات العامة يهدف الى رفد مؤسسات الدولة والمجتمع بمتخصصين يجيدون مهارات العلاقات العامة وفنونها(١٦)،كما تأسست أيضاً ولأول مرة في العراق جمعية متخصصة للعلاقات العامة اسمها(جمعية العلاقات العامة العراقية) وقد أخذت الجمعية على عاتقها تحقيق الأهداف الآتية:(١٧)

١- تنمية الوعي بأهمية العلاقات العامة في العراق.
٢- وضع دستور وقواعد لآداب مهنة العلاقات العامة في العراق.
٣- الارتقاء بالمستوى الفكري والثقافي للأعضاء بمختلف السبل.
٤- إيجاد قنوات للأتصال والتعاون مع مختلف المؤسسات داخل القطر وخارجه.
٥- القيام بأعداد دراسات متخصصه عن العلاقات العامة في العراق.

## رابعاً:- العلاقات العامة الحكومية في ضوء التشريعات الجديدة.

في هذا المحور سنتطرق الى التشريعات الخاصة باستحداث المفوضية العراقية للاتصالات والأعلام والهيئة العراقية العامة لخدمات البث والإرسال، والدور الذي يمكن ان تضطلعا به في رسم معالم العلاقات العامة الحكومية في العراق،فالمفوضية العراقية للاتصالات والإعلام على وفق تلك التشريعات تهتدي بنص المادة(١٩)الواردة في الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية وهي المادة المتعلقة بحرية التعبير وما يرتبط بهذه الحريات من واجبات ومسؤوليات(١٨)،وتقوم المفوضية أيضا بوضع وتطبيق معايير وقواعد الممارسة المهنية وتنظم نشاطات الأعلان والدعاية ورعاية البرامج والمشاريع،والنشاط الإعلامي أثناء فترات الحملات الانتخابية،كما تعمل على تشجيع الصحافة على ممارسة حرية التعبير والسلوك المهني السليم عن طريق التعاون مع الأسرة الصحافية العراقية لتطوير مدونة السلوك الاخلاقي للصحافيين.(١٩)

يأتي عبر سلسلة متعددة الحلقات،وهذا يعيق عمل العلاقات العامة الى حدٍ كبير.

أخيراً يمكننا القول أن سمة العلاقات العامة الحكومية في تلك المرحلة هي اعتمادها مبدأ المركزية ما أدى الى قلة الوسائل الاتصالية واحتكارها من قبل السلطة،وبالتالي فأن الخوف من المبادرة اصبح هاجس كل العاملين في هذا الميدان.

## ثالثاً:- أزمة العلاقات العامة الحكومية في العراق

إذا كانت الأزمة (عبارة عن موقف او حالة خلل وعدم توازن النظام " فرد، جماعة ، منظمة ، دولة " تتلاحق فيها احداث سريعة ،وتختلط الأسباب بالنتائج ،وتزداد حدة تضارب المصالح والضغوط الداخلية والخارجية، وتؤدي الى صعوبات في اتخاذ القرار لزيادة حدة المجهول وقصور المعلومات وضغط الوقت مما يؤثر مادياً ومعنوياً على النظام كله)(١٤)

وإذا كانت عبارة عن (حدث يقع فجأة دون توقع او يكون توقعه قد تم قبل وقوعه بوقت قصير جداً الامر الذي لا يسمح بأتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهته)(١٥)،فأن العلاقات العامة الحكومية في العراق واجهت أزمة حقيقية منذ التاسع من نيسان عام ٢٠٠٣،وذلك عندما بدأ الاحتلال الأميركي البريطاني للعراق وانهارت معه مؤسسات وأجهزة الدولة ، وبعد ضغط كبير من الجمهور العراقي ،ومن القوى والأحزاب السياسية الفاعلة اضطرت قوات الاحتلال الى اعادة عمل الوزارات العراقية والمؤسسات التابعة لها،وتم تعيين وزراء لها عن طريق مجلس أطلق عليه تسمية مجلس الحكم الذي شكل ليكون له وظيفة استشارية تساعد سلطات الاحتلال على تسيير شؤون الدولة،غير أن الأزمات تفاقمت على مختلف الصعد السياسية والاقتصادية والأمنية،وبذا فأن العلاقات العامة الحكومية في هذه الفترة شأنها شأن بقية الميادين كانت ضحية لتلك الأزمات،سيما مع عدم توفر وسائل اتصال حكومية يمكن للعلاقات العامة أن تلجأ اليها بعد ان اتخذ الحاكم المدني للعراق بول بريمر قراراً بحل وزارة الإعلام ،وشهدت هذه الفترة استحداث المفوضية العراقية للاتصالات والإعلام،والهيئة العراقية العامة لخدمات البث والإرسال،وسنفرد لهما محوراً للاشارة الى الدور الذي يمكن أن تقوما به في مستقبل العلاقات العامة الحكومية في العراق، وعندما تم تعيين حكومة مؤقتة وتسليم السيادة للعراقيين في الثامن والعشرين من

ز- برامج وإطارات للبرامج تعكس التنوع في المجتمع العراقي.
ح- برامج تشجع الجمهور على إدراك واستيعاب القضايا المرتبطة بالنوع أو الجنس الثقافي وبالعمر والاعاقة،والأنتماء العرقي والديني،والانتماء الى مجموعة سياسية أو إلى إحدى مجموعات الأقلية في المجتمع العراقي.
٢- على الهيئة أن تقوم بما يأتي:
أ- أعلام الجمهور بكافة التطورات السياسية والاقتصادية والأجتماعية والصحية والثقافية والتربوية والعلمية والدينية والبيئية والرياضية وغيرها من التطورات،وإعلام الجمهور بالأحداث والظواهر داخل البلاد وخارجها،وضمان إتاحة المجال للنقاش المفتوح والحر بشأن القضايا التي تهم الجمهور.
ب- تعزيز وتشجيع وتطوير جميع أشكال الابداع المحلي في البرامج المسموعة والمرئية التي تسهم في التنمية الثقافية والفنون العراقية والبرامج الترفيهية العراقية،وتمثل الهوية الثقافية العراقية دولياً.
ج- بث البرامج الموجهة الى أعضاء الجالية العراقية المقيمة خارج العراق.
د- اعلام وتثقيف المواطنين بجميع وجوه المحافظة على الموروث الثقافي.
ه- إعلام وتثقيف المواطنين بجميع وجوه حماية البيئة، وكذلك حق الجميع في التمتع بالمعيشة في بيئة صحية.
و- تعزيز وتشجيع تطوير المجتمع المدني وحكم القانون.
٣- تعمل الهيئة على تشجيع وتعزيز احترام الجمهور للحقوق والحريات الأساسية للأنسان بما في ذلك حرية التعبير،كما تعمل على تشجيع وتعزيز القيم والمؤسسات الديمقراطية وثقافة الحوار العام.
٤- تعمل الهيئة على تشجيع وتعزيز واحترام الجمهور للتعددية السياسية والدينية.
٥- تتعامل الهيئة مع جميع القضايا السياسية والاقتصادية والأجتماعية والصحية والثقافية والتعليمية والعلمية والبيئية وغيرها،وتمتنع عن الترويج لمواقف أو مصالح أي فريق سياسي أو ديني أو تجاري معين أو خلاف ذلك،وبذا تضمن وعي الجمهور لمختلف وجهات النظر من أجل ايجاد رأي عام مطلع على الأمور.

أما التشريع الخاص باستحداث الهيئة العراقية العامة لخدمات البث والارسال فقد أشار في ديباجته الى عدم التدخل في استقلال الاعلام ،وهذا واجب الحكومات بالمقابل،وهذا يعني عدم إخضاعه للرقابة أو النفوذ غير الملائم وعدم التدخل في شؤونه أو تعريضه للضغوط من قبل قوى سياسية أو قوى خارجية أخرى(٢٠)،لذا فأن الغرض من استحداث الهيئة تحدد بالآتي:(٢١)

١- إنشاء المؤسسات الكفيلة بتثقيف الشعب العراقي وإعلامه والترفيه عنه،دون ان تكون أداة تخدم المصالح السياسية أوغيرها من المصالح الخارجية غير الملائمة .

٢- إنشاء منبر حر يحترم حقوق الانسان وحرياته ويعززها وخاصة حقه في حرية التعبير،وتتم فيه مناقشة وجهات النظر وتبادل المعلومات والآراء والنقد دون تدخل.

٣- تخطيط برنامج يعكس ويعزز قيم المجتمع العراقي المتنوعة،ويسهل وصول الجمهور الى معلومات حيوية يعتمد عليها وتمكن المجتمع العراقي في المشاركة في عملية العولمة،المتسارعة التي تسهم في عرض صورة للمجتمع العراقي على العالم دون تحيز.

٤- ايجاد منبر يسمح فيه للغات الأقليات وثقافتها أن تتطور بشكل لايثير الخلافات وبطريقة تسهم في التوفيق والتسامح والوحدة.

٥- تشجيع قدرات الأبداع والأبتكار لدى الجمهور العراقي.

ولكي تتمكن الهيئة من القيام بذلك فلا بد لها من تأدية خدمات الغرض منها خدمة المصالح العامة منها:(٢٢)

١- توفير برامج متنوعة ومتميزة بلغات متعددة متداولة في العراق، ويشمل ذلك:-

أ- برامج ترفيهية وإعلامية وتثقيفية.

ب- برامج اخبارية وبرامج عن الاحداث الجارية.

ج- تغطية النشاط الرياضي والديني والثقافي.

د- برامج الأطفال.

هـ- تغطية نشاط الحكومة الوطنية.

و- برامج من شأنها تسهيل وتشجيع المواطنين على المشاركة في العمليات الديمقراطية، بما في ذلك البرامج المتصلة بالحملات السياسية.

كما أشارت إلى ذلك الفقرة أولا من المادة (٧٧) من الدستور العراقي الجديد .

في الصفحات الآتية نقدم تصميما مقترحا لبرنامج العلاقات العامة الحكومية في العراق، يمكن للحكومة ومؤسساتها المختلفة الاستفادة منه من اجل تحقيق أهدافها في الوصول إلى علاقة ايجابية بينها وبين الجماهير التي تتعامل معها ، ويشمل البرنامج خمسة محاور رئيسة هي :

١- مقدمة البرنامج (الديباجة) ويتم صياغة فقراتها بدقة ووضوح وتفصيل يضمن إعطاء فكرة واضحة ومحددة عن البرنامج، فهي تمثل المدخل الذي تنطلق منه مكونات البرنامج، وتتضمن المقدمة الموضوعات الآتية:

أ- تحديد أهداف البرنامج ، ويمكن في حالة العلاقات العامة الحكومية الإشارة إلى نوعين من الأهداف احدهما إستراتيجي بعيد المدى والآخر تكتيكي يكون مداه منظورا ، وبذا تتحدد أهداف البرنامج على وفق طبيعة عمل المؤسسة وحجمها والخدمات التي تقدمها للجماهير ، وفي هذا الصدد يمكننا الإشارة إلى جملة أهداف عامة تسعى إلى تحقيقها أقسام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وهي :

*توصيل رسالة المؤسسة الحكومية إلى جماهير الشعب وتقديم التوعية والخدمات والإرشادات، وذلك بالاستعانة بالوسائل الإعلامية كافة.

*بناء صورة طيبة للمؤسسة الحكومية لدى الرأي العام عن طريق توفير المعاملة الحسنة للمتعاملين مع المؤسسة وتسهيل طلباتهم.

*توفير وسائل الرعاية الاجتماعية والثقافية والصحية والترفيهية للعاملين في المؤسسة الحكومية والعمل على تقوية أواصر الود والتعاون بينهم.

*دراسة الرأي العام لفئات الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة أو التي يحتمل أن تتعامل معها في المستقبل.

*إعداد الدراسات التي من شانها أن تسهم رفع كفاية العاملين في المؤسسة الحكومية.

وعلى هذا فأن العلاقات العامة الحكومية قد أتخذت شكلاً جديداً يتلاءم مع شكل النظام السياسي في العراق والمبني على أسس جديدة اتخذت من الديمقراطية عنواناً رئيساً لها.

**خامساً:-برنامج مقترح للعلاقات العامة الحكومية في العراق.**

اذا كان البرنامج دلالة على مجموعة الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية العامة والتفصيلية التي يتم تنظيم المعلومات الخاصة بموضوع البرنامج على أساسها،بحيث تصبح تلك المعلومات في صورتها النهائية قادرة على تحديد مجموعة الأساسيات التي يتكون منها البرنامج وتقدمها بصورة تلقائية ومنظمة كلما دعت الحاجة إلى ذلك(٢٣)،فان برنامج العلاقات العامة الفعال يجب أن يتميز بعدة خصائص أهمها: (٢٤ )

١-انه برنامج مخطط أي نتاج تخطيط سليم للعلاقات العامة.

٢-انه منهجي أو منظموكذلك مستمر.

٣- انه قائم على مفاهيم الإخبار أو الإعلام ، ويشمل ذلك إمداد الجماهير بالمعلومات وإعلامهم بالسياسات والانجازات ، والاستماع ويشمل فهم حاجات وقيم وتوقعات وأفكار وآراء ومقترحات الجماهير من خلال المسح والبحث، فضلا عن أن العلاقات العامة الفعالة مع الجماهير تعتمد على دقة وفاعلية الاستجابة للحاجات والدوافع والاتجاهات.

٤- انه قائم على مبدأ أن الاتصال الفعال هو أساس العلاقات العامة الناجحة.

٥- انه برنامج مفتوح وصادق وصريح.

وإذا كانت مؤسسات الدولة طوال عقود خلت قد لجأت إلى العلاقات العامة لإغراض دعائية أو إعلانية خدمة لمصالحها وأغراضها دون الاكتراث لمصالح ورغبات وميول الجماهير التي تتعامل معها ما أدى إلى زعزعة ثقة المواطنين بهذه المؤسسات والتعامل معها بحذر وخوف ، وبذا أفرغت العلاقات العامة من محتواها الإنساني النبيل القائم على الثقة والصراحة وعرض الحقائق بدقة وموضوعية ، فان تصميم برنامج للعلاقات العامة الحكومية في العراق يضمن تخطيط وتنفيذ السياسة العامة للدولة والخطط العامة ، وهذه من أولويات مهام الحكومة

إعداد الخطة الخاصة ببرنامج العلاقات العامة لمؤسسته ، كذلك يجب أن يتميز هؤلاء بالقدرة على مشاركة الآخرين في وضع الخطة لكي نضمن قناعة أفراد المؤسسة كافة بمفردات الخطة ، وبالتالي نضمن تنفيذها على الوجه الأكمل ، فأداء الرئيس يتوقف بالكامل على أداء مرؤوسيه ، وأخيرا فان واضعي خطة برنامج العلاقات العامة عليهم أن يستفيدوا من الأخطاء والهفوات التي وقعت بها المؤسسة في الفترات السابقة ، وان يعملوا على تجنبها في الخطة الحالية .

إعداد البرنامج: من اجل أن تكون خطوات البرنامج واضحة ومحددة وقابلة للتطبيق ميدانيا علينا القيام بما يأتي:

جمع المعلومات الأساسية التي نستفيد منها في إعداد البرنامج ، ويشمل ذلك المناخ العام في المؤسسة الحكومية والعلاقات السائدة فيها ، وكذلك الجماعات والمؤسسات المحيطة بالمؤسسة،فضلا عن دراسة الجمهور المستفيد من المؤسسة ،وما هي اتجاهاته نحوها ، وأخيرا الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في المؤسسات الحكومية النظيرة في بعض البلدان العربية والأجنبية والاستفادة منها مع ضرورة مراعاة خصوصية المجتمع العراقي .

ب-تحديد الأهداف والخطط التفصيلية للبرنامج وذلك بناء على المعلومات التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة، ولتحقيق ذلك بدقة ينبغي تحديد ما يأتي:

تحديد ما تريده المؤسسة من الجمهور.

تحديد مايريده الجمهور من المؤسسة .

تحديد الوسائل والأساليب الاتصالية التي تكفل تحقيق ذلك.

تحديد الأشخاص الملائمين لتنفيذ البرنامج ،وذلك باعتماد مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب .

تحديد الميزانية المناسبة لتنفيذ فقرات البرنامج .

تنفيذ البرنامج: إذا لم يتم تنفيذ البرنامج على وفق الخطط المرسومة، فان البرنامج لا يساوي قيمة الحبر الذي كتب فيه، ولكي تتم عملية تنفيذ البرنامج بيسر وسهولة يجب إتباع ما يأتي:

إعداد جدول زمني يشمل النشاطات المثبتة في البرنامج على أن يراعى عدم التداخل في أوقات تلك النشاطات، وان يتم تحديد تلك الأوقات على وفق أسس علمية.

ولكي تحقق أقسام العلاقات العامة الحكومية هذه الأهداف فإنها تضطلع بالمهام الآتية:

تنفيذ السياسة العامة للدولة .

مساعدة وسائل الاتصال المختلفة في تغطية نشاطات المؤسسة الحكومية .

إعلام المواطنين بنشاطات المؤسسة الحكومية .

زيادة درجة تفاعل المؤسسة الحكومية مع المواطنين .

الفوز بدعم المواطنين للمؤسسات الحكومية المختلفة.

وبذا فان أقسام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تقوم بتقديم معلومات مستمرة ومنتظمة عن خطط وسياسات وانجازات تلك المؤسسات للمواطنين ، وإعلامهم بالقوانين والتنظيمات والإجراءات التي تمس حياتهم ، فضلا عن تقديمها المشورة للمسؤولين الحكوميين فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمستقبلية المتوقعة للسياسات القائمة والمرتقبة .

وأيا كانت أهداف برنامج العلاقات العامة الحكومية فانه يجب مراعاة أن تكون هذه الأهداف أهدافا واقعية يمكن تحقيقها في ضوء الإمكانات المادية والبشرية المتاحة ، وان لا تكون مجرد آمال صعبة المنال .

إعداد خطة متكاملة للبرنامج ، وهذه يجب أن تبنى على معلومات دقيقة ، وان تكون شاملة لكل التفاصيل بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة من البرنامج ، كذلك يجب أن تراعى عند إعداد الخطة الإمكانات المادية والبشرية المتوافرة ، لأننا لا نضع الخطة لذاتها وإنما لبلوغ غايات البرنامج بأقل الجهود والتكاليف واقصر وقت ممكن ، فضلا عن أن خطة البرنامج يجب أن تكون مرنة قادرة على التعامل مع الأزمات والمواقف المفاجئة التي تمر بها المؤسسة الحكومية ، على أن ذلك لا يعني أن تكون الخطة دائمة التغير الأمر الذي يتنافى أصلا مع مبدأ التخطيط ، وفي الوقت ذاته يجب أن لا تكون الخطة جامدة فتنهار بمجرد حدوث طارئ .

إن القائمين على إعداد خطة برنامج العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية يجب أن يمتلكوا القدرة على التخيل والابتكار والإبداع ، فاستشراف المستقبل وتصور وضع المؤسسة فيه واحدة من المهام الأساسية التي يضطلع بها رجل العلاقات العامة عندما يعمد على

الطريقة المثلى لكي تكسب المؤسسات الحكومية رضا الجماهير التي تتعامل معها هي أن يكون أداء تلك المؤسسات ممتازا .

ب-أن تكون هناك متابعة لعملية التنفيذ، وذلك اعتمادا على المبدأ الحديث في المتابعة القائم على منع وقوع الأخطاء وليس انتظار وقوعها ومن ثم السعي لتصحيحها، وهو ما يطلق عليه الرقابة الوقائية أو المانعة.

إجراء البحوث الخاصة بقدرة وسائل الاتصال المستخدمة في البرنامج على التأثير في الجمهور المستهدف بما يخدم أهداف البرنامج ، فكم من نشرات لا تقرا وكم من إذاعات لا تسمع ، وكم من قنوات لا تشاهد ، وهذا يعني عدم تحقق الاتصال وبالتالي عدم تحقق الهدف من الاتصال .

د- البحث عن مدى التزام البرنامج بالأسس العلمية الحديثة للعلاقات العامة، مع مراعاة أن لا يكون برنامجا دعائيا صرفا ما يعني خروجه عن فلسفة العلاقات العامة وأخلاقياتها.

٥- تقويم البرنامج : وذلك يتم من خلال مقارنة الأداء المتحقق بالخطة الموضوعة ، ويشمل ذلك التقويم القبلي أي تقويم البرنامج قبل البدء بتنفيذه ، والتقويم المتزامن أو المرحلي وهذا يتم أثناء تنفيذ فقرات البرنامج ، والتقويم ألبعدي ويتم بعد الانتهاء من البرنامج لمعرفة النتائج التي تحققت ، وتتضمن مجالات التقويم مايأتي :

أ-تقويم المعلومات التي اعتمد عليها في تصميم البرنامج ، فعدم دقة المعلومات يؤدي إلى اتخاذ قرارات لا تخدم أهداف البرنامج .

ب- أداء القائمين على تنفيذ البرنامج من اجل مكافأة الجيدين منهم وتحفيزهم ومحاسبة المقصرين منهم وحثهم على تطوير أنفسهم.

ج- تقويم مدى كفاية الميزانية لتنفيذ فقرات البرنامج واخذ ذلك بنظر الاعتبار عند إعداد برامج جديدة.

د- تقويم الرسائل الاتصالية التي شملها البرنامج ، وفيما إذا كانت تلك الرسائل قد وصلت إلى الجمهور بنفس المعاني التي أرادها المرسل أو القائم بالاتصال .

وخلاصة القول فان أي برنامج للعلاقات العامة مهما كان متكاملا وفعالا ومستوفيا للشروط العلمية ، لا يمكن أن يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه ما لم يقترن المعلن في هذا البرنامج بأداء المؤسسة الحكومية على ارض الواقع وان تقترن الأقوال بالأفعال ، وإذا كان رضا الناس غاية لا تدرك كما يقال في المأثور الشعبي ، فان

(١٥)ابراهيم العيسوي،مناهج مواجهة الأزمات (الكويت:المعهد العربي للتخطيط،١٩٩٢)ص١_٣.
(١٦)كتاب جامعة بغداد ذي العدد ٩٢٦ في ٢٠٠٤/٥/١٩ الخاص بالموافقة على استحداث قسم للعلاقات العامة في كلية الاعلام.
(١٧)دليل جمعية العلاقات العامة العراقية ٢٠٠٤.
(١٨)القسم (٣)الأمر رقم (٦٥) سلطة الائتلاف المؤقتة في ٢٠ آذار ٢٠٠٤ ص١٧٣.
(١٩)القسم (٥) الأمر رقم (٦٥) سلطة الائتلاف المؤقتة في ٢٠ آذار ٢٠٠٤ ص١٧٩_١٨٠.
(٢٠)الأمر رقم (٦٦) سلطة الأئتلاف المؤقتة في٢٠ آذار ٢٠٠٤،ص١٩٠.
(٢١)القسم (١) الأمر رقم (٦٦) سلطة الأئتلاف المؤقتة في٢٠ آذار ٢٠٠٤ ص١٩١
(٢٢)القسم (٧) أمور ومواضيع التحرير والبرمجية، ص٢٠٢_٢٠٣.
(٢٣)زياد محمد الشرمان ،عبد الغفور عبد السلام،مبادئ العلاقات العامة (عمان :دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع،٢٠٠١)ص١٥٣.
(٢٤) زكي محمود هاشم، العلاقات العامة: المفاهيم والأسس العلمية( الكويت: دار ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٠) ١٦١، ١٦٢

الهوامش:

(١)علي عجوة ،دراسات في العلاقات العامة والأعلام (القاهرة: عالم الكتب،١٩٧٧)ص٧٧.

(٢)صالح خليل ابو اصبع ،الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة(عمان: دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع ،١٩٩٥)ص ٢٣٥.

(٣)محمد نجيب الصرايرة ،العلاقات العامة الأسس والمبادىء(اربد :مكتبة الرائد العلمية،٢٠٠١)ص١٦٤.

(٤)جميل احمد خضر، العلاقات العامة (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ١٩٩٨)ص١٠١.

(٥)علي عجوة ،الأعلام وقضايا التنمية(القاهرة :عالم الكتب،٢٠٠٤) ص١٧٢_١٧٤

(٦)راسم محمد الجمال،خيرت معوض عياد،إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي (القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،٢٠٠٥)ص٢٤.

(٧)مختار التهامي ،إبراهيم الداقوقي،مبادئ العلاقات العامة في البلدان النامية(بغداد:وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ،١٩٧٨)ص١٧٧.

(٨)سامي شهاب احمد، العلاقات العامة في العراق (بغداد:وزارة التخطيط، ١٩٧٧)ص١٥.

(٩)المصدر نفسه، ص١٦.

(١٠)محمد حربي حسن وآخرون،العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات(الموصل :دار الحكمة للطباعة والنشر،١٩٩١)ص٧٠.

(١١)سامي شهاب احمد، مصدر سابق، ص٣١، ٣٠

(١٢)جريدة الوقائع العراقية،العدد ٢١٤٤ الصادر في ١٩٧٢/٥/٣١

(١٣)ينظر في ذلك محمد ناجي الجوهر،أجهزة العلاقات العامة في العراق:الاهداف والوظائف(بغداد :دار الرشيد للنشر ،١٩٨١)ص٦٦_ص١٢١.

سامي شهاب احمد، مصدر سابق، ص٥٧_٦٥.

(١٤)فرج عبد العزيز وعماد صالح ،إدارة الأزمات في بورصات الاوراق المالية العربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث لأدارة الأزمات،مجلد ٢(القاهرة:جامعة عين شمس ٣_٤ اكتوبر ١٩٩٨ )٤٨٨

التعاقب الدوري، ولكن هذه الأجزاء تسير في حركتها الجمعية نحو الانحدار والنكوص.

إن فكرة تراجع مسيرة التاريخ نجدها في قصيدة (الأعمال والأيام)، ذات الطابع التعليمي، لـ(هسيود)، الشاعر الإغريقي المتجول الذي عاش في نهاية القرن الثامن قبل الميلاد، إذ كان يرى فيها هسيود أن الناس مروا خلال مسيرة تاريخهم بخمسة عصور متدرجة في تدنيها، هي:

- العصر الذهبي الذي كان يحكمه إله الزمن (كرونوس)، وفيه سكن الناس مع الآلهة تظللهم قيم السلام والكمال التي سادت ذلك العصر، الذي تمتعوا فيها أيضاً بالصحة والراحة وعدم مكابدة الآلام.
- العصر الفضي الذي حكمه سيد الآلهة (زيوس) ابن كرونوس، وهو عصر يقل عن سابقه في القيم الخيرّة لإهمال الناس أمر الآلهة، وغياب المودة بينهم.
- العصر البرونزي، عصر التوحش والهمجية، إلا أنه كان الأساس الذي قام عليه العصر الذي تلاه.
- العصر البطولي، وهو عصر ظهر فيه الأبطال وعظماء الرجال، واتصف بانتشار الحروب خلاله.
- العصر الحديدي، وهو العصر الذي يرى هسيود أنه كان يعيش فيه، والذي فقدت فيه قيم الخير، وانتشرت فيه العداوة والأنانية والتناحر بين الناس[٤]، فهم "لن يستريحوا بالنهار أبداً من كل عناء ومن كل حزن، ولن يفلتوا بالليل من قبضة المفسد، وإنها لقاسية تلك الهموم التي ستنزلها بهم الآلهة، ... وأن جميع أبناء الإنسان المحزون سيقابلون بالشحناء من يساعدهم، شحناء غليظة الصوت تتفزز بها سحنة مبغضة تفرح بالشر"[٥].

على أن بعض نصوص هسيود تضمنت كلاماً يشير بصورة غير مباشرة إلى أن المسيرة البشرية تتضمن حركة دورية. ومن هذه النصوص ما يتمنى فيه هسيود أن يكون قد ولد بعد عصره الذي ولد فيه[٦]، وهو العصر الحديدي الذي عده أسوأ العصور، بما يعني أن هناك تعاقباً دورياً سيعيد العصر الذهبي بعد أن يزول العصر الحديدي. ومن هذا يظهر لنا أن هسيود قد يكون فسر حركة التاريخ على أساس (الدورات المتراجعة) التي أشرنا إليها.

ويمكن أن نرصد ملامح فكرة تراجع مسيرة التاريخ عند الفيلسوف اليوناني الشهير أفلاطون (٤٢٧-٣٤٧ ق.م). فعلى الرغم من أن هناك من الباحثين