

لطالما اعتبر الفلاسفة والبلاغة الحوار أحد أكثر أشكال التواصل أخلاقية وأحد الوسائل المركزية لفصل الحقيقة عن الباطل. يعتبر معظم اللاهوتي مارتن بوبر والد المفهوم الحديث للحوار. 3 اقترح بوبر أن الحوار ينطوي على جهد للاعتراف بقيمة الآخر - لرؤيته كغاية وليس مجرد وسيلة لتحقيق الهدف المنشود. 4 يعتمد عمل بوبر على المعاملة بالمثل والتبادلية والمشاركة والانفتاح. أن أي علاقة فعالة بين المعالج والعميل يجب أن تتميز بموقف "الاحترام الإيجابي غير المشروط للآخر". فإن مفهوم "التأكيد" - أو الاعتراف بوجود شخص آخر - هو أمر أساسي لتطوير تنمية شخصية صحية (ومستقرة). 6 ضمن مجال علم النفس هو الاعتقاد بأن التوجه الذي يحمله المرء تجاه الآخرين في التفاعلات يؤثر على جودة التواصل، 7 ركز ستيفارت على بناء العلاقات وجادل بأنه "يمكن أن يؤدي إلى إعادة تصور للظاهرة التي توصف بالعلاقة بشكل مختلف". يسبق مفهوم الحوار كميزة للتواصل الأخلاقي/المعنوي مفهوم التواصل المتمثل بعقود. فإن ما هو المقصود بالضبط بالحوار غير واضح من الكثير من الدراسات حول العلاقات العامة المتمثلة ثنائية الاتجاه. من الضروري الآن فهم الجوانب العديدة للحوار بشكل كامل والتأكد من أننا جميعاً نفهم الافتراضات الضمنية والصريحة للتواصل الحوارية. جادلوا بأن مفهوم جرونينغ للعلاقات العامة لعام 1992 على أنه "بناء علاقات مع الجماهير التي تقيد أو تعزز قدرة المنظمة على الوفاء بمهمتها" كان له دور فعال في تحويل التركيز في العلاقات العامة من إدارة الجماهير والرأي العام إلى تركيز جديد على بناء العلاقات ورعايتها والحفاظ عليها. سعت أطروحته "نظرية أخلاقيات العلاقات العامة" إلى تطوير إطار أكثر أخلاقية لنظرية وممارسة العلاقات العامة. 17 ما هو مهم لممارسة العلاقات العامة الأخلاقية هو وجود "نظام" حوارية بدلاً من "سياسات" أحادية. إذا كان ما هو صواب وما هو خطأ في سلوك المنظمة لا يمكن الحدس به أو الوصول إليه من خلال بعض العمليات الأحادية، ليس ما هو الإجراء أو السياسة الأكثر صواباً من الآخر (سؤال يتم طرحه عادةً على أنه مونولوج)، ولكن ما هو نوع نظام الاتصال الذي يزيد من فرص المصالح المتنافسة في اكتشاف بعض الأرضية المشتركة وتحويلها أو تجاوزها. يحول هذا السؤال التركيز من المجالات التي لا يمتلك فيها الممارسون خبرة خاصة - النظرية الأخلاقية - إلى المجالات التي يمتلكون فيها خبرة - نظرية وممارسة التواصل. "إن الأساليب التقليدية للعلاقات العامة تحيل الجماهير إلى دور ثانوي، مما يجعلها أدوات لتلبية السياسة التنظيمية أو احتياجات التسويق ؛ 23 ما كان مفقوداً من مناقشة الحوار في أدبيات العلاقات العامة حتى الآن هو مناقشة متماسكة لمبادئ الحوار نفسها وكيف يمكن استخدام المناهج الحوارية بالفعل من قبل ممارسي العلاقات العامة والعلماء. يملأ هذا المقال هذه الفجوة من خلال مناقشة النظرية الحوارية وشرح كيفية تطبيق بعض ميزات الحوار على السياقات التنظيمية. لا يمكن أن يكون تصنيفنا مؤقتاً إلا لأن القليل جداً من الأبحاث يوثق بالفعل استخدام مبادئ التواصل الحوارية. 2. مبادئ نظرية العلاقات العامة الحوارية تكشف مراجعة شاملة لأدبيات لمفهوم الحوار في التواصل والعلاقات العامة والفلسفة وعلم النفس عن خمسة مبادئ شاملة للحوار. من المهم ملاحظة أن الحوار ليس دواءً لكل داء. لا يمكن للنهج الحوارية أن يجبر المنظمة على التصرف بشكل أخلاقي، إلى أنه لمجرد أن المنظمة وشعبها ينشئون هياكل اتصال "حوارية"، 24 إذا قام أحد الشركاء بتخريب عملية الحوار من خلال التلاعب أو عدم التأكيد أو الاستبعاد، فلن تكون النتيجة النهائية حوارية. بل هو نتاج تواصل وعلاقات مستمرة. نظراً لأن الحوار ينطوي على "الثقة" و "المخاطرة" و "الضعف"، يمكن التلاعب بالمشاركين في الحوار (والجمهور) من قبل منظمات أو جماهير عديمة الضمير. قد يكون "الاتصال الاستراتيجي" أكثر فعالية في تحقيق مصالح المنظمة أو الجمهور المعني من النهج الحوارية للتواصل. هناك حقيقة مفادها أنه ليست كل العلاقات "الشخصية" تتطلب توجهات حوارية - على الرغم من أن العديد من العلاقات بين المنظمة والعامة ستستفيد منها. غالباً ما يفتقر الممارسون إلى الوقت الكافي أو الحرية للاستجابة بتكتيكات تعاونية ". أو الزمنية والعفوية للتفاعلات مع الجمهور ؛ أو دعم وتأكيد الأهداف والمصالح العامة ؛ يشير التبادل إلى الاعتراف بأن المنظمات والجمهور مرتبطان ارتباطاً وثيقاً ببعضهما البعض. تتميز التبادلية بـ "الإدماج أو التوجه التعاوني" و "روح المساواة المتبادلة". يجب على المنظمات توسيع وجهات نظر التواصل التي تتخذها عندما تخطط وتقيم فعالية جهود التواصل التي تبذلها. تحدث إيمانويل كانط عن هذه المسألة بالضبط مع الضرورة القاطعة. يجب أن يشعر المشاركون بالراحة في مناقشة أي موضوع خالٍ من السخرية أو الازدراء. إلا أنه يجب على المشاركين في المناقشة تجنب ديناميكيات وزخارف القوة للتلاعب أو التحكم بطريقة أخرى في تدفق أو اتجاه المحادثة. لا ينبغي الاعتراف باحتياجات ورغبات وجهات نظر الشركاء الحواريين الآخرين فحسب، تعتمد فكرة دعم المعلومات على الاعتراف بالتبادل بين وسائل الإعلام وممارسي العلاقات العامة. 33 كما أنها السبب وراء التسويق التعاوني، وقوائم العملاء/العملاء المشتركين، يرتبط بالتبادل المبدأ الثاني للحوار: القرب. تشير فورية الحضور أيضاً إلى أن الأطراف تتواصل في

مساحة مشتركة (أو مكان). 35 وتجسد مدونة أخلاقيات جمعية العلاقات العامة الأمريكية هذا التدفق الزمني في المادتين اللتين تتناولان علاقات الممارس مع العملاء والجمهور في الماضي والحاضر والمستقبل. يجب على جميع الأطراف احترام المناقش (المناقشين) والتعلق بالمخاطر والولع بدلاً من الحفاظ على مواقف الحياد أو وضع المراقب. 36 عندما تشارك المنظمة بشكل كامل في مجتمعها (المحلي أو العالمي) سيكون لديها سياقات أوسع ووجهات نظر أوسع للاستفادة منها في صنع القرار. تأخذ المنظمات الناجحة في الاعتبار احتياجات الجمهور. يحذر داي وآخرون من أن اللقاءات الحوارية المفتعلة لن تسفر عن أي فائدة للمنظمات، يعني التقارب الحواري أنه يتم استشارة الجمهور والنظر فيه في الأمور التي تؤثر عليهم. يوضح الميل أن هناك بعض النتائج الإيجابية للغاية للمنظمات التي تتبنى علاقات حوارية مع الجمهور. ستمكن المنظمات من معرفة الخلاف العام حول القضايا قبل حدوثه. يمكن للمنظمات استخدام العلاقات المفتوحة ثنائية الاتجاه مع الجمهور لتحسين الفعالية التنظيمية. 39

الحوار ليس مرادفًا لـ "النقاش" - الذي يدور حول صراع الأفكار - ولكن الحوار أقرب إلى المحادثة بين العشاق حيث يكون لكل منهم رغباته الخاصة ولكنه يسعى إلى خير الآخر. من الواضح مع مرور كل يوم أن مواطني العالم أصبحوا مرتبطين ارتباطاً وثيقاً من خلال تقنيات الاتصال الجديدة. وهو يستند إلى كتاب كروكبيرغ وستارك 41 وكتاب ستارك وكروكبيرغ 42 التطوير المستمر للعلاقات العامة كوظيفة لبناء المجتمع. "يختلف التأكيد في الدرجة من ابتسامة أو مصافحة إلى عمل مذكر". 46 تحتاج المنظمات إلى الاعتراف بأن الأفراد والجماعات الذين لا يتفقون مع المنظمة يحتاجون إلى الاستماع إليهم. وجد تايلور أن الجمهور الذي يشعر بالتجاهل من قبل منظمة ما أقل استعداداً للانخراط في أي علاقة أخرى مع مثل هذه المنظمة. تميزت العلاقات التعاطفية بين المنظمة والعامة بممارسات التواصل للعديد من المنظمات الناجحة لسنوات. إن المنطق وراء رعاية الأطفال التي ترعاها المنظمة، يعترف بدور المنظمة في المجتمعات المحلية والإقليمية والوطنية والدولية. قد يساعد التوجه التعاطف مع الجمهور المنظمة على تحسين العلاقات مع المجموعات الخارجية. في أي علاقة حوارية تكمن المخاطر المحتملة - المالية والنفسية والعلائقية - للمنظمة وللجمهور. أشار ليتش ونيلسون إلى أن "الحوار الحقيقي هو مفهوم إشكالي للعلاقات العامة للنظام لأنه لديه القدرة على إنتاج نتائج غير متوقعة وخطيرة". يتميز افتراض المخاطر بثلاث سمات في التبادلات الحوارية: "الضعف" و "العواقب غير المتوقعة الناشئة" و "الاعتراف بـ" الآخر الغريب ". ينطوي الحوار بالضرورة على مشاركة المعلومات والمعتقدات والرغبات الفردية مع الآخرين. فإنه بالضرورة يجعل المشاركين عرضة للتلاعب أو السخرية من قبل الأطراف الأخرى المعنية. من خلال الإفصاح عن الذات والمخاطر يتم بناء العلاقات وإمكانية التغيير من جانب المشاركين. يجب أن يكون المشاركون في الحوار على استعداد للخروج من التبادلات على أنها جديدة ومتغيرة ومولودة من جديد. كل لقاء يوفر إمكانية النمو. تظهر هذه العفوية في تفاعل المشاركين ومعتقداتهم وقيمهم ومواقفهم الفردية. إن وجود علاقة شخصية (وإن لم يكن بالضرورة وجهاً لوجه) بين المشاركين هو الذي يسهل الحوار. 50 في حين أن جميع المتفاعلين الحواريين لديهم مواقف بشأن القضايا، يتم تجنب الرغبة في التلاعب بالآخرين من خلال التبادلات المكتوبة في محاولة لتقليل الإكراه. سمة الخطر هذه هي القبول غير المشروط لتفرد وفردية المحاور. تتعلق العلاقات العامة إلى حد كبير بالحد من المخاطر البيئية من أجل تحقيق أقصى قدر من الاستقرار والقدرة على التنبؤ والأرباح. الالتزام هو المبدأ النهائي للحوار الذي ستم مناقشته. يصف الالتزام ثلاث خصائص للقاءات الحوارية: "الصدق" والأصالة، وهو ينطوي على الكشف عن موقف المرء - "إطلاق النار من الورك" على الرغم من القيمة المحتملة التي قد يكون لها الخداع أو عدم الكشف. بل إنهم يسعون إلى وضع مصلحة العلاقة فوق مصلحة الذات (أو العميل/المنظمة). تجرى المحادثات لأغراض المنفعة المتبادلة والتفاهم وليس لهزيمة الآخر أو "استغلال نقاط ضعفه". 53 يعكس هذا الافتراض بدقة أكبر دعوة هيث منذ فترة طويلة للمنظمات والجمهور للتواصل في مناطق ذات معنى. فإن مشاركة نفس المعاني أو العمل من أجل التوصل إلى تفاهات مشتركة أمر بالغ الأهمية للعلاقات الحوارية. يتطلب الحوار أن يكون جميع المشاركون على استعداد للعمل في الحوار لفهم المواقف المتنوعة في كثير من الأحيان. 55 لكن الالتزام بالتفسير يعني أيضاً بذل الجهود لفهم مواقف الآخرين ومعتقداتهم وقيمهم قبل تقييم مواقفهم بشكل عادل. يتطلب التزام الأفراد والمنظمات بالموارد وساعات العمل والتدريب والتقييم. يركز القسم التالي من هذا المقال على دمج الحوار في أنشطة العلاقات العامة اليومية. في حين أنه من الواضح أن الحوار هو نتاج مرغوب فيه للغاية للتواصل في مجال العلاقات العامة، إلا أنه يحتاج أيضاً إلى أن يكون عملياً ومتاحاً للأشخاص الذين يمارسونه. يعني الحوار التزاماً أكبر بالموارد من جانب المنظمة لتدريب ممثليها على التواصل بشكل حوار. يمكن أن يؤدي الحوار أيضاً إلى مكافآت تنظيمية أكبر في شكل زيادة الدعم العام، وإبداء رأي أكبر في العمليات التنظيمية، 3. دمج الحوار في ممارسة العلاقات العامة

يوضح بيرسون أن "ممارسة العلاقات العامة الأخلاقية هي في الأساس مسألة تنفيذ وصيانة أنظمة الاتصال بين المنظمات التي تشكل في هذه الادعاءات وغيرها من الادعاءات الأخلاقية الجوهرية ومناقشتها والتحقق من صحتها. الحوار هو أحد أبعاد جودة التواصل التي تجعل المتواصلين يركزون على التبادلية والعلاقات أكثر من اهتمامهم بالمصلحة الذاتية، فإنه يتطلب التزاماً تنظيمياً وقبولاً بقيمة بناء العلاقات. هناك ثلاث طرق على الأقل يمكن من خلالها دمج الحوار في العلاقات العامة اليومية: العلاقات الشخصية، يجب أن يكون القادة التنظيميون - وفي النهاية جميع أعضاء المنظمة الذين يتواصلون مع الجمهور - مرتاحين للانخراط في الحوار. "سيتم تحديد القيادة من خلال قدرة أخصائي العلاقات العامة على الاندماج على عدة مستويات من الأعمال والمجتمع وإنشاء عمليات إدارية أكثر تكاملاً. "60 ومثلما تقدم العديد من المنظمات التدريب على إدارة الأزمات وإدارة النزاعات والخطابة العامة، تشمل المهارات الضرورية: الاستماع والتعاطف والقدرة على وضع القضايا في سياقها ضمن الأطر المحلية والوطنية والدولية والقدرة على تحديد أرضية مشتركة بين الأطراف والتفكير في الأهداف طويلة الأجل بدلاً من الأهداف قصيرة الأجل والبحث عن مجموعات/ أفراد بوجهات نظر متعارضة والتماس مجموعة متنوعة من الآراء الداخلية والخارجية حول قضايا السياسة. يمكن للمنظمات تعزيز التزامها بالحوار وتعزيز المزيد من التفاعل مع الجمهور باستخدام قنوات الوساطة الجماعية للتواصل مع الجمهور. أي أن المنظمات التي تلتزم بالحوار يجب أن تضع البريد الإلكتروني وعناوين الويب وأرقام الهاتف 800 والعناوين التنظيمية بشكل بارز في الإعلانات، لا يمكنها ببساطة ربط الجمهور بعنوان الويب من أجل "المبيعات" على موقع الويب الخاص بالشركة، كما يقول نيوسوم وتورك وكروكبيرج للممارسين المستقبليين، "من المستحيل تقريباً ممارسة العلاقات العامة الفعالة اليوم دون استخدام الإنترنت". 62 الإنترنت هو مكان واحد على وجه الخصوص حيث يمكن للحوار أن يفيد في بناء العلاقات. تأتي الشبكة العالمية الأقرب إلى المثل الأعلى للتفاعل بين الأشخاص. 63 ناقش هيث وكومبس كيف يمكن للمنظمات والمعارضين استخدام الإنترنت كمكان للالتقاء بالمناقشات. تتضمن الويب النص والصوت والصورة والحركة وإمكانية التفاعل في الوقت الفعلي في حزمة واحدة. لا تستطيع الكتب والمجلات والصحف القيام بذلك، 68 قدم بيرس وبيرس عملية حوار من خمس مراحل وعشر خطوات للطلاب وأولياء الأمور والمعلمين ومديري المدارس ووجدوا أن الحوار أدى إلى حلول إبداعية وفهم متبادل لمواقف "الآخرين". (1) فهم القواعد التي تحكم فرصة بدء التفاعلات والحفاظ عليها وإنهائها والاتفاق عليها. (2) الفهم العام والاتفاق على القواعد التي تحكم طول مدة الرسائل المنفصلة أو الأسئلة من الإجابات. (3) الفهم العام والاتفاق على القواعد التي تحكم الفرص لاقتراح الموضوعات وتهيئة تغييرات الموضوع. (4) الفهم العام والاتفاق على القواعد الخاصة بالوقت الذي تعتبر فيه الاستجابة بمثابة استجابة. (5) الفهم العام والاتفاق على قواعد اختيار القناة. (6) الفهم العام والاتفاق على قواعد التحدث عن القواعد وتغييرها. أصبح من الشائع بشكل متزايد عند الاتصال بالمنظمات الخاصة والحكومية لأنظمة الرد الخاصة بها لإبلاغ المتصلين بالمدة التي يمكنهم توقع الانتظار قبل تلقي المساعدة. تتوافق هذه الأنظمة مع البعدين الثاني والخامس لبيرسون: "الفهم العام والاتفاق على القواعد التي تحكم طول الفترة الزمنية التي تفصل الرسائل أو الأسئلة عن الإجابات"، 4. الخاتمة: إمكانات الحوار وحدوده تُظهر الأبحاث من المنتديات العامة مثل اجتماعات المدينة 71 وورش العمل المجتمعية 72 أن عملية وناتج جهود التواصل الحوارية ذات النوايا الحسنة والأساس النظري والمنظم للغاية غالباً ما تكون أقل من تطلعات المشاركين. يعتبر الحوار أكثر أخلاقية لنفس السبب الذي يجعل الأمريكيين يعتبرون الديمقراطية أكثر أخلاقية من الديكتاتورية أو الملكية: فهي تعطي صوتاً للجميع. يعتبر الحوار "أكثر أخلاقية" لأنه يقوم على مبادئ الصدق والثقة والاحترام الإيجابي للآخر بدلاً من مجرد تصور الجمهور كوسيلة لتحقيق الغاية. يجب أن يكون العلماء والممارسون قادرين على توفير هياكل ملموسة - وليس فقط أوصاف مثالية للتواصل الإنساني. إذا أردنا أن نصبح أداة تنظيمية قابلة للتطبيق، فيجب تقليل ثروة الاحتمالات من عشرات المفاهيم والإمكانات إلى عدد قليل من البدائل الفعالة. تماماً كما قضى العديد من أعضاء المجال السنوات الخمس والعشرين الماضية في تحديد نظرية التواصل المتماثل وصقلها وصياغتها، فقد حان الوقت الآن لاستخدام نفس الصرامة والمثالية في المرحلة التالية من تطور نظرية العلاقات العامة: الحوار. إلا أن توجيه التواصل الحوارية يزيد من احتمال أن يفهم الجمهور والمنظمات بعضهم البعض بشكل أفضل وأن يكون لديهم قواعد أساسية للتواصل.