



E-Content

Instructional Media Centre
Maulana Azad National Urdu University
Gachibowli, Hyderabad - 32
T.S. India

Subject / Course - B.A.

Paper : Mubadiyaat e Nazm o Nasq Aama

Module Name/Title : Taaluqaat e Aama



DEVELOPMENT TEAM

CONTENT	DDE / Prof. Md. Zafaruddin
PRESENTATION	Prof. Md. Zafaruddin
PRODUCER	Md. Mujahid Ali



Instructional Media Centre
Maulana Azad National Urdu University
Gachibowli, Hyderabad - 32
T.S. India

//imcmanuu



اکائی 21 - تعلقات عامہ

ساخت

مقاصد	21.0
تمہید	21.1
معنی و تعریف	21.2
تعلقات عامہ اور پروپگنڈا	21.3
تعلقات عامہ اور تشہیر	21.4
تعلقات عامہ کی ضرورت	21.5
تعلقات عامہ کے طریقہ عمل	21.6
تعلقات عامہ کے طریقے	21.7
تحقیقی جائزہ	21.8
خلاصہ	21.9
اپنی معلومات کی جانچ : نمونہ جوابات	21.10
نمونہ امتحانی سوالات	21.11
سفارش کردہ کتابیں	21.12

21.0 مقاصد

اس اکائی کا مقصد آپ کو تنظیم میں تعلقات عامہ کے طریقہ کار سے متعلق بنیادی مسائل سے واقف کروانا ہے

اس اکائی کا مطالعہ کر لینے کے بعد آپ اس قابل ہو جائیں گے کہ:

○ یہ واضح کر پائیں کہ تعلقات عامہ سے کیا مراد ہے اور

○ اس کی ضرورت کی نشان دہی کر سکیں

تنظیم کا انتظام اب ایک الگ تھلک طور پر صرف اعلیٰ سطح پر انجام دیا جانے والا عمل نہیں سمجھا جاتا ہے۔ اس بات کو شدت سے تسلیم کیا جا رہا ہے کہ انتظامیہ کو چاہئے کہ وہ اپنے متعلقین (Clientele) سے تعلقات بنائے رکھے اور اپنی کارکردگی سے متعلق ان کو یقینی طور پر طمانیت بھی بخشنے۔ اس اعتبار سے انتظامیہ کے تمام طریقہ عمل سے تعلقات عامہ کو نہایت ہی فیصلہ کن مقام حاصل ہے۔

21.2 معنی اور تعریف

سماجی علوم کے دیگر تصورات کی طرح سماجی سائنسدانوں کے درمیان بھی تعلقات عامہ کی اصطلاح کی وضاحت کرنے کے لیے اتفاق رائے نہیں ہے۔ کوئی بھی تعریف عام طور پر قابل قبول نہیں ہے۔ سماجی علوم کی بین الاقوامی قاموس العلوم (International Encyclopaedia of Social Sciences) تعلقات عامہ کی یوں تعریف کرتی ہے کہ وہ "اطلاع کی ترسیل کرنے اور اس کی بدولت متعلقین کے رجحانات اور طرز عمل کو معتدل کرنے یا اس میں ترمیم کرنے کی منظم جدوجہد ہے" اس طرح تعلقات عامہ میں اسباب و نتائج دونوں شامل رہتے ہیں۔ سبب تنظیم کا ایک عمل ہے اور نتیجہ عمل کی جانب اس کے متعلقین کا رد عمل ہے۔ مزید یہ کہ عوامی رد عمل سبب بن جاتا ہے اور مختلف طریقہ عمل میں تنظیم کی قبولیت اس کا "نتیجہ" بن سکتا ہے۔ اس طرح کامل اسکیم اسباب و نتائج کے سلسلہ وار پیکر کا باہمی عمل ہے۔ لندن کے تعلقات عامہ کے ادارہ (Institute of Public Relations, London) کے مطابق تعلقات عامہ سے مراد "تنظیم اور اس کے عوام کے مابین آپسی سمجھوتے کو قائم کرنے اور اس کو برقرار رکھنے کی عمدہ منصوبہ بند اور قابل برداشت جدوجہد ہے" ڈینی گریس ورڈ (Denny Grisword) نے اس اصطلاح کو مزید واضح کرتے ہوئے کہا ہے کہ تعلقات عامہ سے مراد ایک ایسا انتظامی عمل ہے جو عوامی رویہ کی تشخیص کرتا ہے، عوامی مفاد کے ساتھ فرد یا تنظیم کی حکمت عملیوں اور طریقہ کار کی شناخت کرتا ہے اور عوامی سمجھ اور عمل کے حصول کی خاطر منصوبہ بناتا ہے اور اس کو رو بہ عمل لاتا ہے اس لیے میں ایڈورڈیل۔ بزمی (Edward L. Banerjee) نے تعلقات عامہ کی یوں تعریف کی ہے "اطلاع ترغیب اور ہم آہنگی کے ذریعہ کسی عمل، غرض، تحریک یا ادارہ کے لیے تائید عامہ کو حاصل کرنے کی تدبیر کرنا ہے"

تعلقات عامہ کے ایک ماہر سام بلاک (Sam Black) نے یہ صاف طور پر واضح کیا ہے کہ "تعلقات عامہ کا مقصد عام لحاظ سے آپسی مفاد کے معاملوں کے ذریعہ مفاداتی تنازعات کو حل کرنے اور سچائی، معلومات اور اطلاع کی بنیاد پر سمجھنے کی صلاحیت کو پیدا کرنے کے لیے دو شکلی ترسیل کو قائم کرنا ہے۔ اس کے معنی یہ ہو سکتے ہیں کہ تعلقات عامہ کے طریقہ عمل میں تنظیم سے عوام تک اور عوام سے تنظیم تک معلومات کا بے روک سہاؤ اور آخر کار آپسی منظورہ شرائط پر تنظیم اور عوام کے مابین اگر تضاد ہو تو اس کے حل شامل رہ سکتے ہیں۔

تعلقات عامہ انتظامیہ کا ایک اٹوٹ حصہ ہے۔ عوام میں خیر خواہی کے جذبے کو قائم کرتے ہوئے تنظیمی منزل مقصود حاصل کرنے کا یہ ایک طاقتور "ذریعہ" ہے۔ اس طرح تعلقات عامہ کا پہلو اور اس کے انتظامیہ پر دور رس اثرات کا حامل رہتا ہے۔ اس سیاق و سباق میں تعلقات عامہ کے اہم عناصر کی نشاندہی کرنے کے لیے ایڈورڈ ہے۔ رابن سن (Edward J. Robinson) نے اس اصطلاح کی وسیع طور پر تشریح کی ہے۔ اس نے کہا ہے کہ "ایک اطلاقی سماجی اور کردار یا طرز عمل کے سائنس کی حیثیت سے تعلقات عامہ:

- (i) متعلقہ عوام کے رویہ کی پیمائش، تشخیص اور تشریح کرتے ہیں۔
- (ii) عوامی فہم میں اضافہ کرنے اور تنظیم کے ماحصل منصوبوں، حکمت عملیوں اور عملہ کو تسلیم کرنے کے لیے مقاصد کی وضاحت کرنے میں انتظامیہ کی مدد کرتے ہیں۔
- (iii) متعلقہ عوام کے مفادات، ضروریات اور مقاصد کے عین مطابق تنظیم کے مقاصد متعین کرتے ہیں۔
- (iv) عوامی سمجھ بوجھ اور قبولیت کے حصول کے لیے پروگرام کو ترقی دیتے ہیں، عملی جامہ پہناتے ہیں اور اس کی تشخیص کرتے ہیں۔

ایڈورڈ رابن سن (Edward Robinson) کی پیش کردہ تعریف تعلقات عامہ کے سیاق و سباق میں کئی بنیادی سوالات کو اجاگر کرتی ہے۔ چونکہ ایک تنظیم اور دوسری تنظیم کے عوام کی قسمیں بھی بدلتی ہیں، لہذا انتظامیہ کو یہ شناخت کرنا چاہیے کہ عوام کی کونسی قسم متعلقہ عوام ہیں۔ اس کے بعد اس کو چاہیے کہ وہ مقاصد کو واضح کرتے ہوئے اور اپنی سرگرمیوں کے متعلق عوامی اعتقاد حاصل کرتے ہوئے اپنے عوام سے آپسی سمجھ بوجھ کو ترقی دینے کی خاطر مسلسل جدوجہد کریں۔ عوامی مطالبات اور ضروریات کا لحاظ کرتے ہوئے تنظیم اپنے مقاصد کو بھی تبدیل کر سکتی ہے اور پھر عام رضامندی کو حاصل کرنے کی غرض سے اپنے پروگراموں کو نئے طور سے تیار کر سکتی ہے اس طرح اگر وہ حکومت ہو تو اس کو اپنی تمام تر شہری آبادی کو پیش نظر رکھنا پڑتا ہے۔ اگر وہ ایک موٹر کار کی کمپنی ہو تو اس کے مخصوص قسم کے مالکان، صارفین، موٹر کار اور اگر وہ آئیسکریم کی کمپنی ہو تو آئیسکریم کے صارفین کی سرپرستی کریں۔

متعلقہ عوام کی نشان دہی کرنے کے بعد دوسرا سوال یہ پیدا ہوتا ہے کہ ان سے کس قسم کے تعلقات رکھنے چاہیں۔ چونکہ عوام کے فطری رجحانات اور پسند، نہایت ہی وسیع ہوتی ہیں اور بعض اوقات ان میں کافی اختلافات ہوتے ہیں لہذا اپنی خدمات کو صحیح معنوں میں آخری شکل دینے سے قبل ان کی عام ترجیحات کا بہ غور جائزہ لینا چاہئے۔ اس طرح تعلقات عامہ میں دو طرفہ یا دو شکلی ترسیل اور تمام متعلقہ لوگوں کے مابین باہمی سمجھ کے لیے درکار باشعور جدوجہد ضروری ہو جاتی ہے۔

جے۔ ڈی۔ ملٹ (J.D. Millet) نے بحث کا خلاصہ کرتے ہوئے کہا ہے کہ وسیع نقطہ نظر سے انتظامیہ کے

تعلقات عامہ میں چار بنیادی پہلو شامل ہیں۔

- 1- عوامی خواہشات اور آرزوؤں کے متعلق واقفیت حاصل کرنا۔
- 2- عوام کو یہ مشورہ دینا کہ ان کو کیا پسند کرنا چاہیے۔
- 3- عوام اور سرکاری ملازموں کے مابین اطمینان بخش ربط کا تین دالنا چاہیے اور
- 4- عوام کو اطلاع دینا چاہیے کہ ایجنسی کیا کر رہی ہے۔

اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

1- تعلقات عامہ کی حقیقت و ماہیت میں سبب و نتیجہ سے آپ کیا مراد لیتے ہیں؟

-
-
-
-
-

2- ایک تنظیم سے دوسری تنظیم کے ساتھ عوام کی قسمیں کس طرح بدلتی رہتی ہے، واضح کیجیے۔

21.3 تعلقات عامہ اور پروپگنڈا

تعلقات عامہ پروپگنڈا سے مختلف ہوتے ہیں پروپگنڈا ایک دانستہ جدوجہد ہے اور یہ عوامی رائے اور ان کے عمل کو متاثر کرنے کا ایک طریقہ عمل ہے۔ بجائے باہمی اعتماد اور مہم کو بڑھانے کے جیسا کہ تعلقات عامہ میں ہوتا ہے پروپگنڈا پیروں کو راغب کرنے اور ان کو ایک حال پر قائم رکھنے کا ایک طریقہ ہے گو بلس نے (Gubbels) جو کہ نازی پروپگنڈے کا ڈان (Gubbels, the Don of Nazi Propaganda) کہلاتا ہے۔ پروپگنڈا کو سیاسیات کا آلہ کار اور سماجی کنٹرول کی قوت قرار دیا ہے۔ دوسری طرف تعلقات عامہ طویل مدتی ذمہ داری کو تسلیم کرتے ہیں اور عوامی رجحانات اور خیالات کو اپنے موقف میں کر کے آپسی سمجھ بوجھ کو حاصل کرتے ہیں اور عوام کو منواتے ہیں۔ پروپگنڈا میں حاکمانہ کیفیت رہتی ہے اور تنظیم کے اپنے مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے اس میں سچائی یا حقائق کو توڑ موڑ کر پیش کیا جاتا ہے اور ان کو جھٹلایا جاتا ہے۔ تعلقات عامہ اس طرح حقائق کو کو جھٹلاتے ہوئے اپنے وجود کو جائز نہیں قرار دے سکتے۔

21.4 تعلقات عامہ اور تشہیر

تعلقات عامہ تشہیر سے بھی مختلف ہوتے ہیں۔ تشہیر ایک ایسا ایک طرفہ طریقہ کار ہے جس میں رائے عامہ کو متاثر کرتے ہوئے تنظیم کی سرگرمیوں کو منظر عام پر لانے کی تائید کی جاتی ہے حالانکہ تشہیر میں بھی عوامی ذوق اور ضروریات کو پیش نظر رکھا جاسکتا ہے۔ لیکن اس کے باوجود اس میں حقائق اور سچائیوں کو بڑھا چڑھا کر بیان کیا جاسکتا ہے اور ان کی غلط ترجمانی کی جاسکتی ہے۔ دوسری طرف تعلقات عامہ تشہیر سے بالاتر ہیں اور سمجھ بوجھ، علم اور مکمل معلومات پر مبنی ہیں۔

جدید دنیا میں تعلقات عامہ پر ضرورت سے زیادہ اصرار نہیں کیا جاسکتا۔ جیسے جیسے دن بہ دن کئی جدید تنظیمیں کثیر العباد پھیلاؤ کے ساتھ قائم ہو رہی ہیں اور ابھر رہی ہیں ان تنظیموں کا انتظامیہ اپنے آپ اکثر ان لوگوں سے دوری محسوس کرتا ہے جن کی وہ خدمت کرتے ہیں۔ اسی طرح وقت کے ساتھ مختلف تنظیموں کی ماہیت اور فرائض میں تبدیلی واقع ہو رہی ہے۔ اور ان تبدیلیوں سے متعلقہ عوام کو واقف رکھنا ضروری ہے۔ اس طرح کے غیر شخصی اور لگاتار بڑھتے ہوئے پیچیدہ حالات میں تنظیم اور اس کے عوام کے مابین خلاء کو پر کرنا نہایت ہی ضروری ہوتا ہے۔ تعلقات عامہ اس خلاء کو پر کرنے میں کارآمد ثابت ہوتے ہیں اور تنظیم اور عوام کے مابین تریسٹل کے سدباب وسیلے کو برقرار رکھنے میں انتظامیہ کی مدد کرتے ہیں۔ پھر تعلقات عامہ تنازعات کو حل کرتے ہیں اور تنظیم کو یقینی طور پر خوشگوار انداز سے چلانے کی کوششیں کرتے ہیں۔

کیوں کہ یہ داخلی اور خارجی عہدہ داروں اور متعلقین کے مابین بے نقص تریسٹل کی سہولت ہم پہنچاتے ہیں۔ یہ متعلقہ عوام کی مختلف جماعتوں کے مابین ہم آہنگی پیدا کرتے اور تنظیم کے مثالی پیکر کو بلند کرتے ہیں وہ تنظیم کی سرگرمیوں سے متعلق عوام کو معلومات فراہم کرتے ہیں اور تنظیم کے انتظامیہ کو احساسات سے واقف کراتے ہیں۔ چونکہ تنظیمیں ایک دوسرے سے ہم سری کرتی رہتی ہیں وہ تعلقات عامہ کے افسران ہی ہوتے ہیں جو موثر طور پر عوامی اعتماد اور تعاون کو یقینی بناتے اور ان کو برقرار رکھتے ہیں۔

جمہوریت میں خاص طور پر حکمت عملیوں اور پروگراموں کی وضاحت کرنے اور ان کی عمل آوری میں عوامی شرکت کو یقینی بنانے کے لیے تعلقات عامہ حکومت کا ایک اہم فرض منصبی بن جاتے ہیں۔ عوامی رد عمل پر مبنی عوام کی بڑھتی ہوئی ضروریات اور مطالبات کے لحاظ سے وہ اپنی حکمت عملیوں کو دوبارہ ترتیب دیں تو اس کی وجہ سے حکومت کو نہ صرف کامیابی کے ساتھ کام کرنے میں بلکہ اپنے اقتدار پر مسلسل برقرار رہنے کے لیے عوامی اعتماد سے استفادہ کرنے میں مدد ملے گی۔

کوئی بھی تنظیم اس کے عوام کے تعاون کے بغیر نہ تو برقرار رہ سکتی ہے اور نہ ہی کامیابی کے ساتھ کام کر سکتی ہے۔ تعلقات عامہ عوامی تعاون کو یقینی بناتے ہیں اور عوام کو تنظیم سے بہتر خدمات حاصل کرنے میں مدد کرتے ہیں۔ مناسب تعلقات عامہ کے بغیر تنظیمیں فائدے حاصل نہیں کر سکتیں۔ یہ کہا گیا ہے کہ تعلقات عامہ کی بدولت تنظیمی فائدہ اور خدمات کے درمیان توازن برقرار رکھا جاسکتا ہے اور اس طرح سے عوام اور انتظامیہ دونوں کو مطمئن کیا جاسکتا ہے۔

اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

3۔ جمہوریت میں تعلقات عامہ کی ضرورت کو واضح کیجیے۔

21.6 تعلقات عامہ کے طریقہ عمل

تعلقات عامہ کا طریقہ عمل چار اہم حصوں پر مشتمل ہے۔

- (i) معلومات کی فراہمی
- (ii) پروگرام کی منصوبہ بندی
- (iii) ترسیل اور
- (iv) بازار سادہ تشخیص

(i) فراہمی : تعلقات عامہ کا آغاز متعلقہ عوام کی نشان دہی کرنے کے طریقہ کار سے ہوتا ہے تاکہ دائرہ کار کردگی اور تنظیم کے متعلقین کا قبل از وقت تعین کر سکیں۔ اس کے بعد تنظیم کے فائدے کے لیے "عوام" سے متعلقہ درکار تمام معلومات جمع کی جاتی ہیں۔ اس طریقہ کار سے عوامی ضروریات اور مطالبات سے واقفیت ہو سکتی ہے۔ تنظیم اور اس کی سرگرمیوں سے متعلق عوامی طرز عمل اور سوچ پر مبنی معلومات پروگرام کی منصوبہ بندی میں تنظیم کو حساس بنانے میں مدد کرتی ہیں۔ معلومات کو فراہم کرنے کے لیے تحقیقی معلومات اور عوام سے واسطہ قائم رکھنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ پہلے سے مطبوعہ مواد اور غیر مطبوعہ دستاویزات سے بھی معلومات جمع کئے جاسکتے ہیں۔ متعلقہ غیر سرکاری اداروں اور صارفین کی انجمنوں وغیرہ سے لگاتار تعلق رکھنے سے بھی متعلقہ معلومات حاصل کئے جاسکتے ہیں۔ دیگر صورتوں میں معلومات کے حصول کے لیے رسمی طریقوں کا بھی استعمال کیا جاسکتا ہے۔

(ii) لائحہ عمل کی تیاری : چونکہ تعلقات عامہ انتظامیہ کے کئی فرائض میں سے ایک فرض کو انجام دیتے ہیں۔ اس لیے اس میں لائحہ عمل کی منصوبہ بندی کا طریقہ عمل شامل ہے۔ لائحہ عمل کی منصوبہ بندی کے طویل مدتی یا قلیل مدتی ہونے کا انحصار تنظیم کی ضروریات پر ہوتا ہے۔ وسیع نقطہ نظر سے مکمل تنظیمی مقاصد کے حصول کے لیے طویل مدتی پروگرام کی منصوبہ بندی ضروری ہو سکتی ہے۔ قلیل مدتی پروگرام کی منصوبہ بندی تنظیم کے روزمرہ کی ضروریات کی تکمیل کے لیے ہوتی ہے اور مخصوص مقاصد رکھتی ہے۔ مگر ہر حالت میں تنظیم کی تمام سطحوں کو منصوبہ بندی کی کارروائی میں شامل کرنا اور ان سے مشوروں کو طلب کرنا چاہئے۔ معلومات کی عدم موجودگی اور متعلقہ عوام کی عدم شرکت کی وجہ سے عجلت میں منصوبہ بنائے جاسکتے ہیں اور مطلوبہ مقاصد کے مقررہ نشانہ کے حصول میں ناکامی ہو سکتی ہے۔ اس طرح پروگرام کی منصوبہ بندی میں مقاصد کے حصول کے لیے درکار ماحول کی پیدا کرنے کی خاطر عملی خاکوں کو ترتیب دینے کی دانستہ جدوجہد شامل رہتی ہے۔ اس معاملے میں آر۔ سی۔ لموترا (Malhotra R.C.) نے کہا ہے کہ تعلقات عامہ میں منصوبہ بندی "ماضی پر نظر تجسس، اندرونی رخ پر نظر غائر، وسیع النظری اور دور بینی" پر شامل رہنی چاہئے۔

(iii) ترسیل : چون کہ تعلقات عامہ میں ترسیل کا دو طرفہ طریقہ عمل شامل رہتا ہے لہذا متعلقہ معلومات کا بہہ کر اندر آنا اور بہہ نکلنا ضروری شرط اول تصور کیا جاتا ہے۔ اس طریقہ عمل میں تنظیم کے اندر ہونے والی نشیبی بالائی اور افقی ترسیل اور تنظیم سے متعلقہ عوام تک ہونے والی ضروری معلومات کا بہاؤ اور عوام سے تنظیم کی متعلقہ سطح یا عمدہ دار تک ہونے والی معلومات کا بازرسا (Feed back) بہاؤ شامل رہتے ہیں۔ تنظیم اور اس کے عوام کی مختلف ضروریات کی تکمیل کے لیے کثیر الوسیلہ ترسیلی جال کو ترتیب دینا پڑتا ہے۔ اس طریقہ عمل میں یہ چند سوالات شامل ہیں۔ متعلقہ فرد کون ہے؟ کس نے کیا کہا؟ اور کیوں؟ کس کو کیا جاتا چاہئے؟ کہاں سے کہاں تک اور کس کو ترسیل کی؟ ماہیت کیا ہے؟ خالص نتیجہ اور اس کے اثرات مستقبل میں کیا ہو سکتے ہیں؟ کیا پیغام واضح ہے؟ کیا مرسل اور وصول کنندہ ترسیل سے متعلق بذات خود مطمئن ہے؟ ترسیل کے طریقہ کار میں ان تمام سوالات کے مناسب جوابات ملنے چاہئیں ترسیل کے تجزیہ سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ بالآخر اس میں معلومات اور علم کی نشر و اشاعت، تجربات کی تقسیم، خیالات کی گشت اور تمام متعلقہ معلومات پر کھلی اور تفصیلی بحث کی پیش کش شامل رہتی ہے۔ یہ باہمی سمجھ بوجھ اور تعاون کو یقینی اور سہل بناتی ہے۔

(iv) بازرسا اور تشخیص : جب تک تنظیم کے پروگراموں کی اچھائیوں اور برائیوں کو اجاگر کرنے کے لیے ان کا جائزہ نہ لیا جائے۔ تعلقات عامہ کا کام نامکمل رہتا ہے۔ پروگراموں پر مسلسل نظر ثانی ہونی چاہیے اور نتائج کا جائزہ لیا جانا چاہیے۔ اس کی وجہ سے نہ صرف پروگراموں کی کامیابی اور ناکامی کا اندازہ لگایا جاسکتا ہے بلکہ مستقبل کے لیے سبق بھی سیکھا جاسکتا ہے۔ یہ ایک پیچیدہ اور مشکل طریقہ کار ہو سکتا ہے کیوں کہ تمام پہلوؤں سے تنظیم کی کارکردگی کا صحیح طور پر اندازہ نہیں لگایا جاسکتا۔ مگر تشخیص کی وجہ سے مستقبل کی کارکردگی کو بہتر بنانے کے لیے تنظیم کے کمزور پہلوؤں کو مضبوط کرنے اور ماضی کی غلطیوں کو سدھارنے میں ممکنہ حد تک تنظیم کو مدد ملنی چاہیے۔

اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

4. معلومات کا ماخذ کیا ہے؟

5. لائحہ عمل کی منصوبہ بندی کے کیا اقسام ہیں؟

6. ترسیل کے طریقہ عمل میں کن سوالات کے جوابات دیے جانے چاہیں؟

تعلقات عامہ کو موثر طور پر برقرار رکھنے کے کئی طریقے ہیں، مخصوص طریقے کی افادیت اور موثری مخصوص تنظیم کی ماہیت اور فرائض پر منحصر رہتی ہے تاہم تمام طریقوں کا اطلاق تنظیم کی ضروریات کے مطابق یا تو ایک ساتھ یا پھر منفرد طور پر کیا جاسکتا ہے۔ تعلقات عامہ کے اہم طریقے حسب ذیل ہیں۔

1- مطبوعہ ترسیل : کسی بھی تنظیم اور اس کے عوام کے درمیان ہونے والی یہ ایک اہم ترسیل ہے۔ اس طریقے میں پتہ اور نام چھپے ہوئے خطوط، رسالہ، دستی اشتہارات، رسالے، کتابچے، رپورٹس، فنی مواد سے متعلق کاغذات، توہنیاں وغیرہ شامل رہتے ہیں۔ یہ موثر طور پر تمام پہلوؤں پر انتظامیہ کے نقطہ نظر کو آگاہ کرے گی۔

2- پریس (Press) سے تعلقات : ایک تنظیم، پریس سے خوش گوار تعلقات برقرار رکھتے ہوئے اپنے پھیلاؤ کو وسیع کر سکتی ہے۔ پریس کانفرنس کو منعقد کیا جاسکتا ہے یا کسی نقطہ نظر کی وضاحت کرنے کے لیے سرکاری اعلان کیا جاسکتا یا ایک مطبوعہ بیان جاری کیا جاسکتا ہے یا تنظیم سے متعلق معلومات کو جاری کیا جاسکتا ہے۔

3- تشہیر : اشتہارات، پیداوار اور خیالات، دونوں کی تجارت کرنے کا ایک فن بن چکے ہیں۔ عوام کو راغب کرنے کے لیے تشہیر کے کئی طریقوں کو دریافت کیا گیا ہے اور یہ کہا گیا ہے کہ امریکہ میں جملہ پیداوری لاگت کا چالیس فیصد حصہ اشتہاری اخراجات کی وجہ سے پیداوار کی اصلی قیمت میں شامل کیا جاتا ہے اس سے اس کی اہمیت صاف طور پر ظاہر ہوتی ہے ایک تنظیم عوام سے اس وسیلے کے ذریعہ کافی قریب ہو سکتی ہے۔

4- ریڈیو اور ٹیلی وژن : ریڈیو اور ٹیلی وژن تعلقات عامہ کے مشہور ذرائع ہیں۔ معلومات کی ترسیل اور بازرگ کو حاصل کرنے کے لیے اس ذریعہ کا استعمال کیا جاسکتا ہے۔

5- عکاسی کے معاون : تنظیم کو عوام کے قریب لانے کے لیے تنظیموں کی کارکردگی اور سرگرمیوں کے معاملات سے متعلقہ معاون عکاسی کا استعمال بھی کیا جاسکتا ہے۔

6- فلم : دور دراز کے علاقوں میں بھی سینما گھروں کی بڑھتی ہوئی تعداد کی وجہ سے فلموں کو کافی اہمیت حاصل ہوتی ہے۔ عوام کو تنظیمی سرگرمیوں سے متعلقہ دستاویزی اور معلوماتی فلمیں دکھائی جاسکتی ہیں۔

7- تقریر یا کلمے ہوئے الفاظ : عوامی جلسوں اور مظاہروں کا انتظام کیا جاسکتا ہے یہ سب سے قدیم ذریعہ ترسیل ہے۔ آج بھی آواز رسالوں اور دیگر چھوٹے سے مفید آلات کے بڑھتے ہوئے استعمال کی بنا پر یہ طاقتور ذریعہ کی حیثیت سے برقرار ہے۔

8- کانفرنسیں اور مہمان نوازیاں : عوامی نمائندوں سے ملاقات کرنے اور خاص طور پر ان کے نمائندوں سے راست تعلقات قائم کرنے کے لیے وقتاً فوقتاً جلسوں کا انعقاد کیا جاسکتا ہے۔ عوام سے راست طور پر ابتدائی معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں

جاسکتے ہیں اور وقتاً فوقتاً ان کے رد عمل کا نوٹ بھی لیا جاسکتا ہے۔ مہمان نوازی عوام میں تنظیم سے خیر خواہی کے جذبے میں اضافہ کر سکتی ہے۔

9۔ شکایتی کارڈ، ایئر، اور تجویزیں پٹیاں : شکایتی اور تجویزی پٹیوں کا نمایاں جگہ انتظام کرنے سے تنظیم کے کام کے متعلق تنقید کرنے کے لیے عوام متوجہ ہوتے ہیں۔ شکایتوں اور تجویزوں کی جانب فوراً توجہ منعطف کرنے کی وجہ سے بھی عوام میں دلچسپی پیدا ہو سکتی ہے اور وہ تنظیمی سرگرمیوں کی جانب ان کو زیادہ متوجہ اور حساس بنا سکتی ہے۔

10۔ نمائش اور میلے : دلچسپ خصوصیات کو پیش کرنے کے لیے چند تنظیمیں نمائشوں اور میلوں کا انعقاد عمل میں لاتی ہیں۔ یہ عوام کو اس قابل بناتے ہیں کہ تنظیم سے شخصی تعلقات قائم کریں۔

11۔ ایک علاحدہ شعبہ کا قیام : اگرچہ ماضی میں اعلیٰ سطح کا انتظامیہ بذات خود تعلقات عامہ کے ذمہ داریوں کو انجام دیتا تھا لیکن آج کل اس فرض کی تکمیل میں مہارت حاصل کرنے کے لیے تنظیم کے اندر ہی علاحدہ شعبہ قائم کیا جاتا ہے۔ چونکہ تعلقات عامہ کا کام کافی اہمیت کا حامل بن چکا ہے۔ اس لیے چند تنظیموں میں یہ کام تعلقات عامہ کے ماہر بیرونی ایجنسیوں کے سپرد کیا جا رہا ہے۔ اب ہر تنظیم تعلقات عامہ سے متعلق اپنی ذاتی اداکاری قائم کر چکی ہے۔

21.8 تنقیدی جائزہ

اگرچہ تعلقات عامہ کی اہمیت کو وسیع طور پر تسلیم کر لیا گیا ہے لیکن اس کے باوجود اس کے نتائج کا جائزہ لینے میں درپیش مشکلات کی وجہ سے تعلقات عامہ کی افادیت سے متعلق کئی شبہات پیدا ہوئے ہیں۔ اس کی سرگرمیوں کے نتائج چند معاملات میں فوراً ظاہر نہیں ہوتے اور دیگر معاملات میں کبھی بھی نہیں ظاہر ہوتے۔ تعلقات عامہ کی سرگرمیوں کو جانچنے کے لیے مناسب پیمانے کو دریافت کرنے کے لیے ابھی کافی تحقیقات ہونا باقی ہے۔ ایک شکایت یہ بھی ہے کہ جدید ترقی پذیر تنظیمیں اس طرح کے معاملوں پر من گھڑت خرچ سے قاصد ہیں۔ جبکہ تنظیموں میں ایک دوسری شکایت یہ ہے کہ تعلقات عامہ کے ملازم ہمیشہ اپنے اوقات کو دوسروں سے دلکش باتیں کرنے اور کھانے پینے میں صرف کرتے ہیں اور تنظیم کا وقت اور پیسہ ضائع ہوتا ہے۔ تمام معاملات میں یہ غلط بیانی صحیح نہیں ہو سکتی۔

اپنی معلومات کی جانچ کیجیے۔

7۔ شکایتی کتاب کی اہمیت کو واضح کیجیے۔

ب	ا
() 1- قلم	(ا) پریس کانفرنس
() 2- تشہیر	(ب) کل بند صنعتی نمائش
() 3- پریس سے تعلقات	(ج) ہم دو ہمارے دو
() 4- نمائش	(د) ریلوں پر دستاویزی قلم

9- کیا آپ اس خیال سے متفق ہیں کہ تعلقات عامہ کے ملازم دوسروں کو ہم خیال بنانے اور کھانے پینے میں ہمیشہ اپنا وقت صرف کرتے اور اس طرح تنظیم کا وقت اور روپیہ ضائع کرتے رہتے ہیں۔

21.9 خلاصہ

جمہوری سیاق و سباق میں انتظامیہ کا فرض ہوتا ہے کہ وہ اپنی سرگرمیوں سے متعلق عوام کو واقف کرائیں۔ تنظیم کی موثر کارکردگی اس وقت تک مکمل نہیں ہوتی جب تک کہ وہ عوام کو اپنے تمام سرگرمیوں سے متعلق واقف نہیں رکھتی۔ عوامی توقعات، مطالبات اور رجحانات سے متعلقہ معلومات اپنی سرگرمیوں کی ترقی نو اور تشکیل نو اور ماضی میں انجام شدہ غلطیوں سے سبق لینے میں تنظیم کی مدد کرتی ہیں۔ تعلقات عامہ کو یہ یقین دلاتے ہیں کہ سابق غلطیوں اور ناکامیوں کا مستقبل میں اعادہ نہیں ہوگا۔ یہ حقیقت ہے کہ تعلقات عامہ کے لیے کافی سرمایہ کی ضرورت لاحق رہتی ہے اور اس کے نتائج کا صحیح اندازہ نہیں لگایا جاسکتا ہے۔ مگر جدید انتظامیہ میں اس کا ایک اہم رول ہے۔ مجموعی طور پر اس سیاق و سباق میں وہ تنظیم کی خامیوں کی تشخیص کرنے اور ممکنہ حل تجویز کرنے اور عوام سے موثر تعلقات کو برقرار رکھتے ہیں ذی اثر رول ادا کرتے ہیں۔ وہ تنظیم کی کارکردگی پر نظر رکھتے ہوئے، وسیع تشہیر اور مناسب تقویت کو یقینی بناتے ہیں۔

21.10 اپنی معلومات کی جانچ : نمونہ جوابات

1- تنظیم کی سرگرمی کو "سبب" سے منسوب کیا جاتا ہے اور اس سرگرمی پر اس کے عوام کے رد عمل کو "نتیجہ" سے موسوم کیا جاتا ہے۔

2۔ ہر تنظیم کے اپنے عوام رہتے ہیں۔ طلباء یونیورسٹی کے عوام ہیں۔ اسی طرح مریض دواخانے کے عوام ہیں۔ بہ الفاظ دیگر تنظیم سے مستفید ہونے والوں کو اس کے عوام کہا جاتا ہے۔

3۔ جمہوریت میں قائد کے اقتدار کا انداز اور اس کی بنیاد عوام ہیں۔ اس لیے عوامی حکومت میں حکمرانوں کو اپنی حکمت عملیوں اور پروگراموں کے بارے میں عوام کے سامنے وضاحت کرنی پڑتی ہے۔ تاکہ عمل آوری کو یقینی بنایا جاسکے۔

عوام کی جانب سے حکومت کو مہیا کردہ بازرسا عوام کا اعتقاد حاصل کرنے کے نقطہ نظر سے حکمت عملیوں کو دوبارہ تیار کرنے میں حکومت کی مدد کرتا ہے۔ تاکہ عوام کا اعتماد حاصل ہو۔

4۔ تحقیقاتی مطالعے عوام سے رابطہ، چھپا ہوا مواد اور غیر مطبوعہ دستاویزات معلومات کے چند ماخذ ہیں۔

5۔ دو قسمیں ہیں۔ وہ طویل مدتی اور تھلیل مدتی لائحہ عمل کے منصوبے ہیں۔

6۔ ملاحظہ ہو 21.6.3۔

7۔ وہ عوام کو ان کے شکایتوں پر بحث و اظہار کا موقع فراہم کرتے ہیں۔ یہ عوام کو یہ احساس دلاتے ہیں کہ ان کے مسائل کی شنوائی کرنے والا کوئی ہے یہ موصلاتی دائرے کو مکمل کرتے ہیں۔

8۔ 1=3، 2=4، 3=ج، 4=د۔

9۔ ملاحظہ ہو 21.8۔

21.11 نمونہ امتحانی سوالات

I۔ مندرجہ ذیل ہر سوال کا جواب تیس (30) سطروں میں لکھیے۔

- 1۔ جدید معاشرہ میں تعلقات عامہ کی کیا ضرورت ہے؟
 - 2۔ تعلقات عامہ کے طریقوں کی جانچ کیجیے اور اس کی وضاحت کیجیے کہ وہ کس حد تک موثر ہیں؟
- II۔ مندرجہ ذیل ہر سوال کا جواب پندرہ (15) سطروں میں لکھیے۔
- 1۔ کسی تنظیم میں موثر تعلقات عامہ پر اہم پابندیاں کیا ہیں؟
 - 2۔ تعلقات عامہ کی ماہیت اور وسعت کا جائزہ لیجیے۔

21.2 سفارش کردہ کتابیں

1. M. P. Sharma & Sadhana Public Administration in Theory & Practice, Kitab Mahal, Allahabad, 1988.
2. Avasthi & Maheshwari Public Administration, Laxmi Narain Aggarwal, Agra, 1984.

مترجم : ڈاکٹر ایس۔ ایم۔ رحمت اللہ

مصنف : ڈاکٹر کے۔ مرلی منوہر