ደብረ ማርቆስ ዩኒቨርሲቲ

ማህበራዊ ሳይንስና ስነ-ሰብ ኮሌጅ

አማርኛ ቋንቋ ትምህርት ክፍል

ለሶስተኛ ዓመት የክረምት ተማሪዎች የተዘጋጀ

የህዝብ ግንኙነት መግቢያ ትምህርት

ሕዳር 10/2008 ዓ/ም

ደብረ ማርቆስ ዩኒቨርሲቲ

**የህዝብ ግንኙነት መግቢያ**

የህዝብ ግንኙነት ለተመረጮች፣አስተዳዳሪዎች፣ለፖለቲካኞች ከዚያም አልፎ ለአንድ ሀገር ህልውና አስፈላጊ ነው፡፡ በዚህ ክፍል ስለህዝብ ግንኙነት ምንነትና ህዝብ ግንኙነት ከሌሎች ተመሳይ መስኮች የሚለይባቸውንና የሚገናኝባቸውን ጉዳዩች እንቃኛለን፡፡

**የህዝብ ግንኑነት ምንነት**

ታወቂው የህዝብ ግንኙነት መሁር ሐርሎው ወደ 470 የሚጠጉ የህዝብ ግንኙነት ብያኔዎችን በመመልከት ለህዝብ ግንኙነት የሚከተለውን ማብራሪያ ሰጥቷል፡፡

የህዝብ ግንኑነት በአንድ ተቋምና በተተኳሪዎቹ መካከል የጋራ የሆነ ተግባቦትን፣

መረዳትን ትብብርን መመስረትና ማጠናከር የሚያስችል ልዩ የመምራት ተግባር ነው፡፡ (ችግርን ወይም ጉዳዩችን መምራትንም ያካትታል፡፡) የአስተዳደር አካሉ ለተተኳሪው አተያይ ኃላፊነት እንዲሰማውና ምላሽ እንዲሰጥ የሚያስገድድ፣

ኃላፊነቱንም ወስኖ የሚያሳይ ተግባር ነው፡፡ የአስተዳደር አካሉ ማንኛውንም ለውጥ ነቅቶ እንዲጠብቅ፣ እንዲከታተልና ከለውጡም በከፍተኛ ደረጃ እንዲጠቀም የሚያስችል ተግዥበርም ነው፡፡ ጥናትንና ተግባቦትን እንደዋና መሳሪያ ይጠቀማል፡፡

ከሐርሎው ማብሪራያ የህዝብ ግንኑነት፡- የመምራት የአመራ ሰጭነት ተግባር አንደሆ በጋራ ጥቅም ላይ የተመሰረተ የሁለት የሻዊ ግንኙነት ለመገንባትና ለማጠናከር ዋጋ የሚሰጥ እንደሆነ ለማወቅ ይቻላል፡፡

በሌላ በኩል እንደብርቲሽ የህዝብ ግንኙነት ተቋም ህዝብ ግንኙነት ማለት፡-

በአንድ ድርጅትና በተተኳሪዎቹ መካከል የጋራ መግባባትን ወይም መረዳትን ለመመስረትና ለመገንባት የሚታለም፣የሚታቀድና ቀጣይነት ያለው ሂደታዊ ተግባር ነው፡፡

የህዝብ ግንኑነት የሚከተሉት ብያኔዎችም ይሠጡታል፡፡

* የተወሰኑ ተተኳሪዎች ላይ ተጽእኖ ለማድረግ የታለመና በማስመን ላይ ያተኮረ ተግባቦት ነው
* ተቀባይነት ባለው አፈፃፀም የተተኳሪን ተቀባይነት ማትረፍ ነው
* ለተስማሚ ተግባቦት ተቀባይነት ያለው ዲዲያን ተግባራዊ የማድረግ ጥበብና ሣይንስ ነው፡፡

ሻርፔ የተባለው ሊቅ በበኩሉ ህዝብ ግንኙነት በአንድ ማህበረሰብ ያሉ ግለሰቦችና ድርጅቶች መካከለ ቀጣይነት ያለው ግንኙነት ለመፍጠር የሚደረግ የስምምነት ሂደት እንዲሆን ማሰብ ብልህነት ነው ይላል፡፡ ሻርፔ አያይዞም ለሂደቱ 5 መርሆዎች እንዳሉት ይገልፃል፡-

1. መተማመንን መፍጠር የሚያስችል ግባዊ ተግባር፣
2. በራስ መተማመንን መፍጠር የሚያስችል ግልጽና ተከታታይነት ያለው ርምጃ/ተግባር፣
3. መልካም አጋጣሚዎችን መፍጠር የሚያችሉና የጋራ ጥቅምን የምያስጠብቁ ተመጣጣኝ ተግባራት፣
4. አለመግባባትን የሚከላከልና ተከታታይነት ያለው የጋራ ተግባቦት፣
5. ለአንድ ማህበረሰብ አንድነት አስፈላጊ የሆኑ ርምጃዎችን ወይም ማሻሻያዎችን ለመወሰን የሚረዳ ከባቢያዊ ጥናትና ግምግማ ናቸው፡፡

እንደአጠቃላይ የሻርፔ የህዝብ ግንኙነት አተያይ በዴሞክራሲና አርስበርስ በመተሳሰር እየተጠናከረ ለመጣው ለሚከተሉት የዘመናችን ማህበራዊ ስርዓት 3 እውነታዎች አውቅና የሰጠ እንደሆነ ይገመታል፡፡

ሀ. የአንድ ድርጅት ኢኮኖሚያዊና ማህበራዊ መረጋጋት በተተኳሪ እምነት/ፍላጎት ላይ የተመሰረተ መሆኑን፣

ለ. ሰዎች በኑሮአቸው ወሳኝ የሆኑ መረጃዎችን የማግኘት መብት ያላቸው መሆኑንና

ሐ. ለአንድ ድርጅት ርምጃዎች ትክክለኛነት ከተተኳሪ የሚገኝ ትክክለኛ ምላሽ ወሳኝ መሆኑን የሚሉት ናቸው፡፡

ከላይ እንደተመለከትነው ህዝብ ግንኙነት የተለያዩ ብያኔዎች አሉት፡፡ እነዚህን ብያኔዎች ከመዘርዘር ይልቅም ሰዎች በህዝብ ግንኙነት ምንምን ተግባሮችን እንደሚያከናውኑ መነጋገር ስለህዝብ ግንኙነት የበለጠ ለማወቅ ይረዳናል፡፡ ከዚህ በመቀጠልም እነዚህን ተግባራት ባጭር ባጭሩ እንመልከታለን፡፡

* ሕዝብ ግንኙነት በህዝብ ፍላጎት ዙሪያ መስራትን ይጠይቃል፡፡ ሕዝብ ግንኙነት ከህዝብ ፍላጎት ጋር የሚራመዱ ስራዎችን መስራት የሚጠይቅ ቢሆንም አብዛኛዎቹ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች በህዝብ ፍላጎት ላይ ተጽእኖ በሚያደርጉ ስራዎች ላይ የተጠመዱ ናቸው፡፡
* በህዝብ ግንኙነት የተግባቦት ተግባር ነው፡፡ አንድን ድርጅት ለተለያዩ ተተኳሪዎች ማስተዋወቅ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ተግባር ነው፡፡ ተተኳንዎችን ውስጣዊና ውጫዊ ተተኳከሪ ደግሞ ተጠቃሚዎችን፣አቅራቢዎችን፣ መንግስትን መገናኛ ብዙኃንን ያካትታል፡፡
* ህዝብ ግንኙነት የማኔጅመንት ተግባር ነው፡፡ ህዝብ ግንኙነት አንድ ተቋም ግብ እንዲያስቀምጥና በተለዋዋጩ ዓለም መኖር እንዲችል የሚያደርግ መሳሪያ ነው፡፡ ይሕውም አስተዳደራዊ ብልሀትን የሚጠይቅ ነው፡፡

የህዝብ ግንኙነት ተግባር ከላይ ከተጠቀሱት ተግባራት ብቻ የወሰነ አይደለም ዋና ዋናዎቹን ለመጥቀስ እንጅ፡፡ ከላይ ከተዘረዘሩት ተግባራት ጋር በተያያዘ የዓለም ህዝብ ግንኙነት ጉባኤ ለህዝብ ግንኙነት የተጠቀመበትን ብያኔ እንደማጠቃለያ እንመልከት፡፡

ህዝብ ግንኙነት ሁነቶችን የመተንተን፤ የሁነቶችን ውጤት የመተንበይ፣

ለተቋም መሪዎች የምክር አገልግሎት የመስጠትና ተተኳሪዎችንና

ተቋማትን ተጠቃሚ የሚያደርጉ ዕቅዶችን ተግባራዊ የማድረግ ጥበብና ሳይንስ ነው፡፡

ከላይ በተለያዩ ሊቃውንት በተሰጡ ብያኔዎች ውስጥ የጋራ የሆኑ ጽንሰ ሀሰቦች አሉ፡፡ እነዚህን ጽንስ ሀሳቦቹ ማየትም ስለህዝብ ግንኙነት ምንነት ያለንን ግንዛቤ ከፍ ያድርግልናል፡፡

1. የታለመ፡- ህዝብ ግንኙነት ለአንድ ዓላማ ሆነ ተብሎ የሚከናወን ተግባር ነው፡፡
2. የታቀደ፡-ህዝብ ግንኙነት የተደራጀ ተግባር ነው፡፡ ችግሮችና መፍትሄዎቻቸው የሚለዩበት፣አፈፃፀም ስልትም የሚታሰብበት ተግባር ነዉ፡፡ በአጠቃላይ ጥናትና ትንታኔ ስለሚያስፈልገው ስርዓታዊ ነው፤
3. ተግባር፡- ውጤታማ ህዝብ ግንኙነት በተግባር የሚገለጽ ነው፡፡ ለተተኳሪዎቹ ተግባራዊ ምላሽ የሚሰጥ ህዝብ ግንኙነት ተስፋም ድጋፍም አይለየውም፡፡
4. የተተኳሪ ፍላጎት፡- የማንኛውም ህዝብ ግንኙነነት ተግባር መነሻ ፍልስፍና የተተኳሪን ፍላጎት ማሟላት እንጅ የድርጅትን ጥቅም ብቻ ማስጠበቅ አይደለም፡፡ ህዝብ ግንኙነት የሁለቱም እኩል ተጠቃሚነት የሚያስጠብቅ ነው፡፡
5. ሁለትዩሻዊ ተግባቦት፡- በህዝብ ግንኙነት ተግባቦት ዐህዳዊ አይደለም ህዝብ ግንኙነት መረጃ መልቀቁን ብቻ ሳይሆን ማዳመጥንም የሚጠይቅ ተግባር ነው፡፡
6. አመራር ሰጭነት፡- ህዝብ ግንኙነት የማማከርንና ችግር የመፍታትን ተግባራት የሚመለከት እንጅ የውሳኔ ሀሳብን የማሰራጨት ተግባር አይደለም፡፡ በሌላ በኩል ህግ ውጤታማ የሚሆነው ከላይኛው የአስተዳደር አካል ጋር ሲደራጅ ነው፡፡

ህዝብ ግንኙነት ከሌሎች ተያያዥ ሙያዎች በምን ይለያል?

ስለ ምንነት በወጉ ለማወቅ ህግ ከሌሎች ተያያዘዥ ሙያዎች ጋር የሚመሳሰልበትንና የሚለይበትን ማወቅ ይጠቅማል፡፡ በመቀጠልም ህግ ከአድቫርታይዚንግ፣ ክኘሬስ ኤጀንሲ ካማስታወቅያ፣ ከጋዜጠኝነትና ከግብይት ጋር ያለውን አንድነትና ልዩነት በመጠን በመጠኑ እንቃኛለን፡፡

1. ህዝብ ግንኙነት አድቨርታይዚንግ

በአድቨርታይዚንግና በህዝብ ግንኙነት መካከል ተመሳስሎ አለ፡፡ ሁለቱም ማሳመንን ይጠይቃሉ፤ ሁለቱም መገናኛ ብዙኃንን ይጠቀማሉ፡፡ ሀኖም ህዝብ ግንኙነት አስተዳደራዊ ተግባር ሲሆን፣ አድቨርታይዚንግ ግን የቢዝነስ ስራ ነው፡፡

በህዝብ ግንኙነት በአድቨርታይዚንግ መካከል ሊኖር የሚችለው ሌላው ልዩነት ደግሞ አድቨርታይዚንግ ያለ መገናኛ ብዙኃን የማከናወን አይደለም ወይም በማሽን የማይታገዙ የግንኙነት ስራዎችን አያካትትም፣ እንዲሀም በግለሰብ መካከል የሚደረጉ ተግባቦቶችን እያካትትም፡፡ ከዚህ ባሻገር አድቨርታይዚንግ ስፖንሰር የሚጠይቅ ስራ ነው፡፡ በአንጻሩ የህዝብ ግንኙነት መልዕክቶች በዚና፣በርዕስ አንቀና በመሳሰሉት የሚገለጽ በመሆኑ የጊዜም ሆነ የቦታ ክፍያ አይጠይቅም፡፡

የሚከተለው ስንጠረዥ ከህግና በአድቨርታይዜንግ መካከል የሚኖረውን ልዩነት ያሳየናል፡፡

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ሙሉ በሙሉ በመገናኛ ብዙኃን ውጤቶች ላይ የተንጠለጠለ ነው፡፡
 | የመገናኛ ብዙኃን ውጤቶችንስ ጨምሮ ሌሎች መንገዶችን በስፊት ይገለገላል፤ |
| 1. ለውጫዊ ተተኳሪ አልሞ የሚሰራ ነው፤
 | መረጃ ለውጫዊና ለውስጣዊ ተተኳሪዎች እንዲደርስ የሚሰራ ነው፡፡ |
| 1. በመጠነርእዩ ጠባብ በመሆኑ ልዩ የተግባቦት መሳሪያ ተደርጎ ይታሰባል፣
 | በመጠነርእዩ ሰፊ ነው፡፡ ስለተቋሙ ፖሊሲዎችና ተግባሮች እንዲሁም በስራተኞች ስነምግባርና ሞራላዊ ጉዳዩች ላይ ይሰራል፣ |
| 1. ለህግ እንደአንድ የተግባቦት መሳሪያ ተደርጎ የሚታሰብ ነው፡፡
 | አንድ ድርጅት በማንኛውም ሁኔታ እንዲያንሰራራ የማድረግ አቅም አለው፡፡ |

1. **ህዝብ ግንኙነት ጋዜጠኛነት**

ከሚከተሉት ተለዋዋጮች አንፃር ህዝብ ግንኙነት ከጋዜጠኝነት የለየ ነው፡፡

1. **አድማስ**፡- ህግ ብዙ ክፍሎች አሉት ከማማከር እስከ አመራር ሰጭነት ያሉትን የሚያካትት፡፡ የኘሬስና የሚዲያ ሰራቻች ከህግ አያሌ ስራዎች መካከል ጥቂቶቹ ናቸው፡፡ ቀውስንድቀትን መመራት፣ስትራቴጅያዊ አስተባሰብና አመራር ሰጭነት ከህግ የሚጠበቁ ተግባራት ናቸው፡፡
2. **ዓላማ**፡- ጋዜጠኞዎች በአብዛኛው ብዜና ድርጅቶች የመክፈላቸው ዜናና መረጃ እንዲመርጡና እንዲሰበስቡ ነው፡፡ ለጋዜጠኛው ተግባቦታዊ ተግባራት የመጨረሻ ግቦች ናቸው ማለት ነው፡፡ የህግ ባለሙያም ዜናና መረጃ ይሰበስባል፡፡ ህላማው ግን ከጋዜጠኛው የተለየ ነው፡፡ ተግባቦት ለህግ ባለሙያዎች የመጨረሻ ግብ ሳይሆን መሳሪያ/መንገድ ነው፡፡ በሌላ አባባል የህግ ባለሙያው ሪፖርተር ሳይሆን ሰባኪ ነው፡፡
3. **ተደራሲ**፡- ጋዜጠኛው በውል ላልተለየ፣የተለያየ ፍላጎት ሰፊ ክልልን ለሚሸፍን ተደራሲ የሚጽፍ ነው፡፡ በአንፃሩ የህግ ባለሙያው በጥንቃቄ ለተለየ፣ ስነህዝባዊና ስነልቦናዊ ጠባዩ በውል ለተለየ ለተጠና ተደራሲ የሚጽፍ ነው፡፡
4. **ማስራጫ**፡- አብዛኛቻዋ ጋዜጠኞች ተደራሲዎቻቸውን የሚያገኙት በአንድ ዓይነት ማስረራጫ ነው በጋዜጣ ወይም በራዲዩ፡፡ በአንፃሩ የህግ ባለሙያው በጋዜጦች፣ በመጽሄቶች፣ በሬዲዩና በቴሌቪዥን፣ በድረገጽ፣ በበራሪ ጽሁፍ፣ በፖስተርና ልዩ አጋጣሚዎችን በመጠቀም ተደራሲዎቹውን ያገኛል፡፡ ስለዚህ ይህ ባለሙያ በላቀ ደረጃ መረጃን ለማስረጽና ግንዛቤን ለመፍጠር ማሰራጫናዋችን ለመምረጥና ለማቀደት ሰፊ ዕድል ይኖረዋል ማለት ነው፡፡
5. ህዝብ ግንኙነት ግብይት

ህዝብ ግንኙነት ከግብይት የተለየ ቢሆንም በተለያዩ ተግባሮች ከህግ ጋር ይገናኛል፡፡ ሁለቱም በድርጅታዊ ግንኙነት ላይ ያተኩራሉ፡፡ ተተኳሪዎቻቸውን ለመድረስ ተመሳሳይ የተግባቦት መሳሪያን ይገለገላሉ፡፡ የድርጅት ስኬትና ኢኮኖሚያዊ ተወዳዳሪነት የሁለቱም የመጨረሻ ግቦች ናቸው፡፡ ሆኖም ሁለቱም በድርጅታዊ ግንኙነት ላይ ያተኩራል፡፡ ተተኳሪዎቻቸውን ለመድረስ ተመሳሳይ የተግባቦት መሳሪያን ይገለገላሉ፡፡ የድርጅት ስኬትና ኢኮኖሚያዊ ተወዳዳሪነት የሁለቱም የመጨረሻ ግቦች ናቸው፡፡ ሆኖም ሁለቱም እነዚህን አንድ የሚያደርጓቸውን ጉዳዩች የሚመለከታቸውና የሚገለገሉባቸው በተለያየ መንገድ ነው፡፡

ይኸውም ህግ ተግባራቱን የሚገለገልባቸው ለድርጅቱ ግንኙነትን ለመገንባትና መልካም አጋጣሚዎችን ለመፍጠር ሲሆን፣ግብይት ደግሞ በተጠቃማዎች አገልግሎትንና ምርትን በመሸጥ ላይ ነው፡፡

በሌላ በኩል ግሩኒግ የተባለው ሊቅ ህግና ዓብይት ከተተኳሪዎቻቸው አንፃር የተለያዩ እንደሆኑ ይገልጻል፡፡ የግብይት ተተኳሪዎች በዋናነት ገበያዎች፣ አገልግሎትና የምርት ተጠቃሚዎች (ተገልጋዩችና ተጠቃሚዎች) ሲሆኑ፣ የህግ ተተኳሪዎች ደግሞ ተገልጋዮችና ተጠቃሚዎች፣ ሌሎች ተደራሲዎች፣ባለድርሳዎች፣ሰራተኞች፣መንግስት፣አቅራቢዎች፣ለጋሾችና የመሳሰሉት ናቸው፡፡

1. ህዝብ ግንኙነት፣ኘሬስ ኤጀንትሪ ማስታወቂያ

ከላይ ከተመለከትናቸው ሙያዎች ባሻገር ከህዝብ ግንኙነት ጋር የሚጋጩ ስያሜዎች ኘሬስ ኤጀንተሪና ማስታወቂያ ናቸው፡፡ ኘሬስ ኤጀንተሪ ሰዎች፣ ምርቶች፣ድርጅቶች የመዝናኛ ብዙኃንን ወይም የሰውን ቀልብ እንዲስቡ ማድረግን ይመለከታል፡፡ ኘሬስ ኤጀንተሪ ለህዝብ ግንኙነት ዘመቻ ጠቃሚ ቢሆንም ሰፊ የሆነዉን የህዝብ ግንኙነት ስራ የሚተካ አይደለም፡፡

ማስታወቂያም ቢሆን የህዝብ ግንኙነት መሳሪያ እንጅ ህዝብ ግንኙነት የሚያክል አይደለም፡፡ ለምሳሌ አንድ ድርጅት ሰፊ የሆነ የማስተዋወቅ ስራ ሊሰራ ቢችልም ጥሩ የሚባል የህዝብ ግንኙነት ይኖረዋል ማለት ግን አይደለም፡፡ ከዚህ ባሻገር ማስታወቂያ በአሃዳዊ ተግባቦት ላይ የተወሰነ ሲሆን ህዝብ ግንኙነት ግን በሁለትዮሻዊ ተግባቦት ላይ የተመሰረተ ነው፡፡

**የህዝብ ግንኙነት መቼቶች**

የህዝብ ግንኙነት በተለያዩ መቼቶች ውስጥ ይተገበራል ወይም ያስፈልጋል፡፡ ቀጥሎ የነዚህ መቼቶች አጫጭር መግለጫ ቀርቧል፡፡

1. **ገበያ**፡- የገበያ የህዝብ ግንኙነት ተግባር ከሚያስፈልግባቸው መቼቶች ውስጥ አንዱ ነው፡፡ ይኸውም የአንድን ካምፖኒ ደንበኞች አመለካከት በመለወጥ የሚተገበር ነው፡፡ በካምፖኒው ሰራተኞችና የአስተዳደር አካላት መካከል ጤናማ የሆነ ግንኙነት ለመገንባትም ያገለግላል፣ በካምፖኒውና በመንግስት መካከልም እንዲሁ፡፡
2. **መንግሥት**፡- ጥቂት የሚባሉ የመንግስት ኤጀንሲዎች የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎችን ይቀጥራሉ፡፡ ተግባሮቻቸውን ለዜጎቻቸው እንዲያብራሩላቸዉና መገናኛ ብዙኃኖቻቸው ለተለያዩ ተተኪሪዎቻቸው ተደራሽ እንዲሆኑላቸው፡፡ እነዚህ ባለሙያዎች የተተኳሪቻቻቸው ፍላጎት ለመንግስት ኤጀንሲዎች መልሰው ተደራሽ የማድረግ ኃላፊነትም ይጣልባቸዋል፡፡
3. **ትምህርት**፡- የህዝብ ግንኙነት በ1ኛ ደረጃም ሆነ በከፍተኛ ደረጃ ትምህርት ቤቶች ስራዎች ይኖሩታል፡፡ በ1ኛ ደረጃ የሚኖረው ዋናው ተግባር በወላጆችና በትምህርት ተቋማት መካከል የሚኖረው ግንኙነት ዙሪያ መስራት ነው፡፡ ህግ በአብዛኛዎቹ የትምህርት ተቋማት በተቋሙ ቦርድ እና በአካባቢው ወይም በሀገር አስተዳዳሪዎችና በሜደያዎች መካከል በሚኖረው ግንኙነት ዙሪያ ይሰራል፡፡ ፈንድ ማፈላለግ፣ በህግ አውጭውና ፈፃሚው አካል መካከል ያለው ግንኙነት፣ በተቋሙ ማህበረሰብ መካከል ያለው ግንኙነትና በተማሪዎችና በፋካሊቲዎች መካከል ያለው ግንኙነት አብዛኛዎቹ ኮሌጆችና ዩኒቨርስቲዎች የህዝብ ግንኙነት አካል ትኩረት ነው፡፡
4. **ሆስፒታሎች**፡- የሆስፒታሎች የህዝብ ግንኙነት አካል ሊያተኩርባቸው ከሚችሉ ተተኳሪዎች መካከል በሽተኞች፣ የበሽተኞች ቤተሰቦች፣ሌሎች የሆስፒታሉ ተገልጋዮች፣ ኢንሹራንስ፣ኮሚሽኖች፣ሐኪሞች፣ ነርሶችና ሌሎች... የሆስፒታሉ ባልደረቦች ይገኙበታል፡፡ ለጤና የሚያስፈልገው ወጭ መጨመርና በህክምና ሙያ የተካኑ ባለሙያዎች እጥረት መኖር በህክምናው መስክ የህዝብ ግንኙነት ትኩረት የሳቡ ጉዳዮች ናቸው፡፡
5. **አትራፊ ያልሆኑ ድርጅቶች፡**- በእንዲህ ያሉ ድርጅቶች የህዝብ ግንኙነት ቁልፍ ተግባር የሚሆነውን ፈንድ ማፈለለግ ነው፡፡ የበጎ ፈቃድ ተሳታፎን ማነሳሳት፣ለለጋሾች ገንዘባቸው ለምን ተግባር እንደዋለ ማሳወቅና ድርጅቱ ከሚረዳቸው ተተኳሪዎች ጋር አብሮ መስራት አትራፊ ያልሆኑ ድርጅቶች የህዝብ ግንኙነት አካላት የሚያተኩሩባቸው ተግባራት ናቸው፡፡
6. **የሙያ ማህበራት፡-** እንዲህ ያሉ ማህበራት የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎችን ቀጥረው ያሰራሉ፡፡ ለአባል ማህበራት ዜናዎችንና መረጃዎችን ከመስጠት በተጨማሪ አዳዲስ አባል ማህበራትን የመመልመል፣ ሀገር አቀፋዊ ኮንፈረንሶችን የማዘጋጀት፣ በመንግስት ውሳኔዎች ላይ አስተያየቶችን የመስጠትና ከመገናኛ ብዙኃን ጋር ተባብሮ የመስራት ተግባራትን ያከናውናሉ፡፡
7. **እስፖርትና መዝናኛ፡-** ጥቂት የማይባሉ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች በመዝናኛና በስፖርት ዙሪያ ስራዎችን ይሰራሉ፡፡ መዝናኛና ስፖርትን በመሳሰሉ ሙያዎች ዙሪያ የተሰማራ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያ ሁለት ዋና ዋና ኃላፊነቶች ይኖሩታል፡፡ ደንበኛው ምቹ የሆነ የሚዲያ ሽፋን እንዲያገኝ ማድረግና ከአደጋ ጣይ አካላት እንዲጠበቅ ማድረግ፡፡
8. **ዓለም አቀፋዊየህዝብ ግንኙነት፡-** በተለያዩ ሀገሮች ለተቋቋሙ የንግድ ተቋማት ድጋፍ በመስጠትና ተቋማቱ ስለተቋቋሙበት/ስለሚቋቋመበት አካባቢ ወግ፣ቋንቋ፣ባህል ህግ…ወዘተ ዙሪያ ስላሉ ጉዳዮች መረጃ ይሰጣሉ፡፡
9. **ኢንቨስትራዊ ግንኙነት፡-**የአንድን ካምፖኒ ገጽታ በመገንባትና ባለድርሻ አካላትን የሚያስደስቱ ተግባራትን በማከናወን ላይ ያተኩራል፡፡ አንድ ካምፖኒ ለራሱ ባለድርሻ አካላትም ሆነ ለመሰል ካምፖኒዎች ጎጅም ሆነ ጠቃሚ መረጃዎች የራቀ መሆን የለበትም፡፡ ስለሆነም በዚህ ጉዳይ የሚሰራ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ያስፈልጉታል፡፡
10. **ፖለቲካ፡-** በፖለቲካው መስክ ምርጫ ባስፈለገበት ጊዜ ሁሉ የህዝብ ግንኙነት ተግባር ወሳኝ ነው፡፡ የአንድን ተወዳዳሪ ገጽታ መገንባት፣ለሁነቶች ተቀባይነት ያላቸውን ትንታኔዎች መስጠትና ከሌሎች ተቀናቃኝ ወገኖች ለሚቀርቡ ትችቶች ተገቢውን ምላሽ መስጠት በፖለቲካው መስክ ለተሰማሩ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ዓይነተኛ ተግባር ናቸው፡፡
11. **ድቀትን/ቀውስን መምራት፡-**ድቀት የአንድን ካምፖኒ ህልውና አደጋ ላይ የሚጥል ወይም ለካምፖኒው እድገት ማነቆ የሆነና አብዛኛውን ጊዜ በሚዲያዎች አሉታዊ የሆነ የገጽታ ግንባታ አማካኝነት የሚከሰት ሁነት ነው፡፡ ሁነቱ እሰጥ እገባ፣ ሌብነት ወይም የእሳት፣የጎርፍ፣ወይም ሰውሰራሽ የሆነ አዳጋ ሊሆን ይችላል፡፡

በድቀት ወቅት የህዝብ ግንኙነት ተግባር ያስፈልጋል፡፡ የአንድ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያ ስኬት የሚለካውም ልዩ ልዩ ድቀቶችን መምራት በመቻሉ ነው፡፡ ድቀትን በመምራት የተሰማሩ ባለሙያዎች ደንበኞቻቸውን ለሶስት ዋና ዋና ዓላማዎች ያማክራሉ፡፡ እየተከሰተ ያለ ድቀትን ለማስቆም ድቀቱ ሊያስከትለው የሚችለውን ጥፋት ለመቆጣጠር ለመቀነስና ካምፖኒው ከድቀቱ በፊት ወደነበረበት ህልውና ለመመለስ፡፡

በአጠቃላይ ከላይ ከተዘረዘሩት የህዝብ ግንኙነት ማጤን የሚቻለው የህዝብ ግንኙነት ሙያ በህዝብ ግንኙነት የሰለጠኑ ባለሙያዎችን ወይም በህዝብ ግንኙነት አጠቃላይ ዕውቀት ያላቸውን ሰዎች የሚያካትት ነው ማለት ነው፡፡

**የህዝብ ግንኙነት መዋቅራዊ አደረጃጀት**

የህዝብ ግንኙነት ተግባራት በሁለት ዓይነት መንገድ ይከናወናሉ፡፡ አብዛኛዎቹ ተቋማት የየራሳቸውን የህዝብ ግንኙነት ዲፖርትመንት ያቋቁማሉ፡፡ በእንዲህ ያሉ ተቋማት የህዝብ ግንኙነት ዲፖርትመንቶች ከላይኛው የማኔጅመንት አካል ጋር ይዋቀራሉ፡፡

ሌሎች ተቋማት የህዝብ ግንኙነት ተግባራቸውን የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎችን በኮንትራት ቀጥረው ያክውናሉ፡፡ ተቋማቱም ከሚዲያ፣ ከመንግስትና ከተጠቃሚዎች ጋር ሊኖራቸው ስለሚገባው የግንኙነት ዓይነት ከተዋዋይ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ምክር ይጠይቃሉ፡፡

ውስጣዊም ሆነ ውጫዊ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች የተለያዩ ተግባራትን ያከናውናሉ፡፡ ከነዚህም ውስጥ የማኔጅመንት ምክር የመስጠት፣ ዓመታዊ ዕቅድ የማዘጋጀት፣ ማስታወቂያዎችንና የሚዲያ ውጤቶችን የመቆጣጠር፣ ሰራተኞችን፣ ውስጣዊ እና ውጫዊ ተግባቦትን የመቆጠጠር፣ፈንድ የማፈላለግና የመሳሰሉት ይገኙበታል፡፡

**የህዝብ ግንኙነት ክፍሎችና አባላት**

ማንኛውም የህዝብ ግንኙነት መዋቅር ከውስጣዊና ከውጫዊ አካላት ጋር ሊገናኙ የሚችሉ **ሶስት ዋና ዋና ክፍሎች** ይኖሩታል፡፡

1. **የኮርፖሬት ግንኙነት ክፍል፡-** ከሰራተኞች፣ከባለድርሻ አካላትና ከዩኒየኖች፣ በአጠቃላይ ከውስጣዊ ደንበኞች ጋር ባለው ግንኙነት ዙሪያ ይሰራል፡፡
2. **የማህበረሰብ ግንኙነት ክፍል፡-** ከነዋሪዎች ከተጠቃማዎች ከመንግስትና ከሌሎች ውጫዊ አካላት ጋር ባለው ግንኙነት ዙሪያ ይሰራል፡፡
3. የህትመት ግንኙነት ክፍል፡- ከዜና ድርጅቶች ጋር ባለው ግንኙነት ዙሪያ ይሰራል፡፡

በሌላ በኩል ውጫዊ የህዝብ ግንኙነት ኤጀንሲ ውስብስብ ሊሆን የሚችልና ቀጥሎ እንደተመለከተው አምስት ያህል ክፍሎች ሊኖሩት የሚችል ነው፡፡

1. **የፈጠራ አልግሎት ክፍል፡-** ሃሳቦችን የማመንጨትና ህትመትና ዜና የማዘጋጀት ኃላፊነት የሚሰጠው ክፍል ነው፡፡
2. **የጥናትና ምርምር ክፍል፡-** የዳሰሳ ጥናቶችን፣የተተኳሪ አካላት ውይይቶችን የመረጃ ስብሰባን የሚቆጣጠር ክፍል ነው፡፡
3. **የማስታወቂያና ግብይት ክፍል፡-** በግዥና ሽያጭ ረገድ ላለው ተግባር ኃላፊነት የሚሰጠው ክፍል ነው፡፡
4. **የግንኙነት ክፍል፡-** ደንበኞችን የማፈላለግ ከእነሱም ጋር የሚኖረውን ግንኙነት የመከታተል ኃላፊነት የሚሰጠው ክፍል ነው፡፡
5. **የአስተዳደር ክፍል፡-** አንድ ካምፖኒ የየዕለት ተግባሩን ማከናወን እንዲችል በሰው ኃይል፣ በገንዘብ፣ በደንበኛ፣በህግ አስተዳደር ላይ ኃላፊነት የሚሰጠው ክፍል ነው፡፡

**ድርጅትና ድርጅታዊ ተግባቦት**

**የድርጅት ምንነት፡-**

**እንደሊቪት የተባለው ሊቅ** ድርጅት ማለት መዋቅር፣ ሰዎች፣ተግባርና አፈፃፀም የሚተሳሰሩበት አንዳች ስርዓት ነው ይለዋል፡፡ መዋቅር አስተዳደራዊ ይትባህልን ሰው ዓለማና ተግባር ያለው አካልን ተግባር የዓላማው መከሰቻትን፣ አፈፃፀም ደግሞ መንገድ ወይም አማራጭን የሚወክሉ ናቸው፡፡

**ድርጅታዊ ተግባቦት፡-**

የተግባቦት ጥናቱ ንዑስ ዘርፍ የሆነና ድርጅታዊ ዐውድ ውስጥ የተግባቦትን ሚና የሚያጠና፣የሚተነትንና የሚተች የጥናት ዘርፍ ነው፡፡

**እንደሪችሞንድና ማክ ክሮስኪ** ድርጅታዊ ተግባቦት ማለት በአንድ መደበኛ ድርጅት ዐውድ ውስጥ ግለሰቦች ቃላዊ ወይም ቃል አልባ የመግባቢያ መንገዶችን ተጠቅመው በሌሎች ግለሰቦች አዕምሮ አንዳች ሃሳብ እንዲመላለስ የሚያደርጉበት ሂደት ነው፡፡

**ድርጅታዊ ተግባቦትን የምናጠናባቸው ምክንያቶች፡-**

1. ድርጅታዊ ተግባቦትን ማጥናት በአንድ ድርጅት ውስጥ የሚካሄዱ ማናቸውንም ሰብአዊ ሂደቶች ለመገንዘብ ያግዛል፡፡
2. ድርጅታዊ ተግባቦትን ማጥናት ስለተግባቦት ያለንን ክህሎት ያዳብራል፡፡
3. በዓላማችን እየተካሄድ ያሉ ለውጦችና ይኸንን ተከትሎ የሚመጣው ድርጅታዊ ለውጥ ድርጅታዊ ተግባቦትን እንድናጠና ያስገድደናል፡፡

ከዚህም በተጨማሪ

* ሥራ እጅግ ውስብስብ የሆነና በሰራተኞች መካከል ጽኑ ትስስርና መደጋገፍ የሚጠይቅ መሆኑ
* በሥራው ዓለም ያለው ለውጥ እጅግ ፈጣን መሆኑ
* በአንድ ጊዜ የተለያዩና አንድ ዓይነት ሰራተኞችን የሚጠይቁ ስራዎች የተለመዱ መሆናቸው
* ለአንድ ድርጅት ብቁ ተወዳዳሪ መሆን እውቀትና ፈጣሪ ወሳኝ መሆናቸው
* የተግባቦት ቴክኖሎጅዎችና ኔትወርኮች ለአንድ ድርጅት ሕልውና ወሳኝ እየሆኑ መምጣታቸው ስለድርጅታዊ ተግባቦት እንድናጠና እንገደዳለን፡፡

**የድርጅት መዋቅር**

የተለያዩ ክፍሎች እንዴት እንደተደራጁና እንደሚገናኙ የሚያሳይ ነው፡፡ ተቋማዊ አደረጃጀትንና በዚያ ስርዓት ውስጥ ያለን ማንኛውንም የሰው፣የገንዘብ፣የቁሳቁስና የመረጃ ሐብትን ማንቀሳቀስ የሚቻልባቸው ብልሃቶችን የሚመለከት ነው፡፡

እንደ**ናኒስትሮም እና ስታርቡክ** መዋቅር ለሚከተሉት ድርጅታዊ ጽንሰ ሃሳቦች ፍንጭ የሚሰጥ ነው፡፡

* ስለተግባሮች ሽንሽና
* በተለያዩ ሥራዎች መካከል ስለሚኖረው ትስስር
* ስለተዋረዳዊ ግንኙነት
* በተለያዩ ደረጃዎች ስለሚኖሩ የኃላፊነት ቦታዎች አወቃቀር
* በኃላፊዎች መካከል ስለሚኖረው ግንኙነት
* ከአካባቢው ጋር ስለሚኖረው መስተጋብር

**አንደሮቢንስ ድርጅታዊ** መዋቅር የሚከተሉት ሶስት አላባዎች/components/ ይኖሩታል፡፡

1. **ውስብስብነት**፡- ተግባሮች በምን ያህል ደረጃ ተለይተው አንደተቀመጡ የሚያመለክት ነው፡፡ ይኸውም **በሶስት ዓይነት** አቅጣጫ ሊታይ የሚችል ነው፡፡

ሀ. **ጎናዊ**፡- በሰራተኞች ልዩነት /በስራዎች ድርሻቸው፣ በትምህርት ደረጃቸውና ባገኙት በስልጠና/ ላይ በመመስርት በድርጅቱ ውስጥ ያሉ ክፍሎችን መለየትን ይመለከታል፡፡

ለ. **ዐምዳዊ፡**- በድርጅቱ ውስጥ ባሉ ተዋረዳዊ ደረጃዎች መጠን ላይ የሚመሰረት ነው፡፡

ሐ. **ከባቢያዊ**፡- በድርጅቱ ቢሮዎች፣መገልገያዎች፣የሰው ነይል አስተዳደሮች መገኛ ቦታ ላይ የሚመሰረት ስራዎችን የመለየት ተግባር ነው፡፡

1. **መደበኛ፡**- በድርጅቱ ውስጥ ያሉ ሙያዎችን የብቃት/የስልጠና ደረጃ የሚመለከት ነው፡፡
2. **ማዕከላዊ**፡- በድርጅቱ ውስጥ ውሳኔ ሰጭነት በአንድ ማዕከል የተጠቃለለበትን ደረጃ የሚመለከት ነው፡፡

**ድርጅታዊ መዋቅርን ዲዛይን ማድረግ**

ቀጥሎ ድርጅታዊ መዋቅርን ዲዛይን ለማድረግ ከሚታሰቡ ጠቃሚ ጉዳዮች መካከል ጥቂቶች እንመለከታለን፡፡

* **ግልጽነት**፡- የአንድ ድርጅት መዋቅር እያንዳንዱ ሠራተኛ በድርጅቱ ውስጥ ያለው ግብ፣ተግባር፣የአሰራር ሂደት፣የሪፖርት ግንኙነትና የመረጃ ምንጭ የተድበሰበሰ መሆን የለበትም፡፡
* **ግንዛቤ**፡- የአንድ ድርጅት መዋቅር፣ እያንዳንዱ ሠራተኛ የሚሠራው ሥራ ከድርጅቱ ጋር ስለመጣጣሙ ግንዛቤ እንዲኖራቸው የሚደረግ መሆን አለበት፡፡
* **ኢ-ማዕከላዊነት**፡- የአንድ ድርጅት መዋቅር አስከመጨረሻው የኃላፊነት ደረጃ ድርስ ውይይት ለማድረግና ውሳኔ ለመስጠት የሚያስችል መሆን አለበት፡፡
* **ተረጋጊነት**፡- የአንድ ድርጅት መዋቅር ድርጅቱ በማንኛውም ሁኔታ ውስጥ እንዲኖር የሚያስችለው ከሆነ፣ ድርጅቱ በመጥፎ ጊዜያት ተረጋግቶ መኖር የሚችል ለመሆኑ መገለጫ ነው ማለት ይቻላል፡፡

**የድርጅታዊ ተግባቦት መዋቅር ዓይነቶች**

ሁለት አይነት የድርጅታዊ ተግባቦት መዋቅሮች አሉ፤ እነዚህም መደበኛና መደበኛ ያልሆነ በመባል ይታወቃሉ፡፡

1. መደበኛ ተግባቦት፡- የአንድ ተቋም ክፍሎች ኦፊሻላዊ በሆኑ የመረጃ መለዋወጫዎች ተግባቦት የሚደርጉበትን ሁኔታ የሚመለከት ነው፡፡ ይኸውም በአብዛኛው በድርጅታዊ ቻርቶች፣በፖሊሲ ሰነዶች ወይም በተዋረዳዊ መዋቅሮች ላይ ይገኛል፡፡

**መደበኛ የተግባቦት መዋቅር ዓይነቶች፡-**

* 1. **ከላይ ወደ ታች የሚደረግ ተግባቦት**፡- ተግባቦት ከላይ ወደታች የሚካሄድበት የመደበኛ ተግባቦት ዓይነት ሲሆን፣ይኸውም ከአስተዳዳሪው ወይም ከድርጅቱ ፕሬዚዳንት ወደሰራተኛ (ከአለቃ ወደ ታዛዥ) የሚደረግ ነው፡፡ የሥራ መመሪያዎች፣ የሥራ መግለጫዎች፣መረጃዎች ምላሾች በእንዲህ ያሉ ተግባቦቶች የሚተላለፍ መረጃዎች ናቸው፡፡

ከአለቃ ወደ ታዛዥ የሚደረግ ተግባቦት የሚከተሉት ዓላማዎች አሉት፡፡

* የድርጅቱን ግቦች ለመለየትና ለማስራጭት
* ስለድርጅቱ ፖሊሲዎችና መመሪያዎች መረጃ ለመስጠት
* የድርጅቱን ዓላማዎች ለመለየት
* የድርጅቱን አባላት ለመምረጥ፣ ለማሳደግና ለማነሳሳት
* ዓላማዎችን ውጤታማ በሆነ መልኩ ለማደራጀት
	1. **ከታች ወደ ላይ የሚደረግ ተግባቦት**፡- መልዕክት ታችኛው ደረጃ ላይ ካለ አካል ወደ ላይኛው ደረጃ ላይ ወደአለ አካል የሚተላለፍበት መደበኛ የተግባቦት መዋቅር ነው፡፡ የሥራ አፈፃፀምን፣ከሥራጋር የተያያዙ ጉዳዮችን፣ተቀጣሪዎችንና ጉዳዮቻቸውን፣ሠራተኞች በተግባሮች፤በፖሊሲዎችና በመመሪያዎች ላይ ያላቸውን አመለካከት የሚመለከቱ መመሪያዎች ይተላለፋበታል፡፡

**ከታዛዥ ወደ አለቃ የሚደረግ ተግባቦት የሚከተሉት ዓላማዎች አሉት፡፡**

* የተለያዩ ሪፖርቶችን ለማቅረብ
* ግንዛቤውን ለማዳበር
* ስለአንድ ሁነት ማብራሪያ ስለማቅረብ
* የሰው ሀይል እርዳታ ለመጠየቅ
* ፋስሊቲዎች እንዲሟሉ ለመጠየቅ
	1. **ጎናዊ ተግባቦት፡-** መልዕክት በአንድ በተወሰነ ደረጃ ላይ ባሉ የስራ ክፍሎች መካከል የሚተላለፍበት መደበኛ ተግባቦት መዋቅር ዓይነት ነው፡፡ ይኸ ተመሳሳይ የሥራ ድርሻ ያላቸው/ ተዋረዳዊ ግንኙነት የሌላቸው/ ሠራተኞች መረጃ እንዲለዋወጡ ይፈቅድላቸዋል፡፡ በተለያዩ የሥራ ቡድኖች መካከል መረጃዎችን መለዋወጥ፣ በተለያዩ የኘሮጀክት ቡድኖችና ዲፖርትመንቶች መካከል ቅንጅቶችንና ትብብሮችን መፍጠር የእንዲህ ያለው ተግባቦት የመረጃ ዓብዓቶችን መፍጠር የእንዲህ ያለው ተግባቦት የመረጃ ግብዓቶች ናቸው፡፡

**መደበኛ ጎናዊ ተግባቦት የሚከተሉት ዓላማዎች አሉት፡-**

* አንድን ነገር ለመጠየቅ
* መረጃ ለማስተላለፍ
* እርዳታ ለመጠየቅ
* ሌሎችን ለመርደት
* ተቀናጅቶ ለመስራት
1. **መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት፡-** ኦፈሻላዊ የሆነ የመረጃ ልውውጥ ስርዓት የማይታበት የተግባቦት ዓይነት ነው፡፡ መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት በአንድ ድርጅት ውስጥ የማይቀርና አስፈላጊም የሆነ ተግባቦት ነው፡፡ መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት በዕቅድ የሚመራ ሊሆን ይችላል፡፡ አንዳንድ ጊዜ ከአንድ ሰራተኛ በመነጨ ፍላጎት ሊከናወን ይችላል፡፡ አንዳንድ ጊዜ ደግሞ አጋጣሚዎች ተግባቦቱ እንዲኖር ሊያደርጉ ይችላሉ፡፡ ከዚህ ባሻገርመደበኛ ያልሆነ ተግባቦት እንዲሁ ከምንም ሊነሳ ይችላል፡፡ በዚህ መክንያት መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት **ዕቅዳዊ፣ ዕድላዊ አጋጣሚያዊና ተፈጥሮአዊ በሚል** ይመደባል፡፡

በሌላ በኩል የድርጅታዊ ተግባቦት መዋቅሮችን ዓይነት በሚከተሉት መስፈርቶች አንጻር መቃኘት ይቻላል፡፡

1. **ደረጃ /ድርጅታዊ ተግባቦት በግለሰቦች ደረጃ፣ በቡድኖች ደረጃ፣ በድርጅት ደረጃ፣ በተለያዩ ድርጅቶች ደረጃ የሚደረግ ተግባቦት/፡-** ድርጅቶች ትኩረት እያደረጉ ያሉት በቡድኖች፣ በድርጅቱና በአጋር ድርጅቶች ጋር ለሚደረገው ተግባቦት ነው፡፡
2. **መደበኛነት /መደበኛና መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት/፡-** ቀደም ባሉት ጊዜያዊ ድርጅቶች ትኩረት ያደረጉ የነበረው ከላይ ወደታች ለሚደረገው መደበኛ ተግባቦት ነው፡፡ በወቅቱ መደበኛ ያልሆነ ተግባቦት ግለሰባዊ ተግባቦት/ የዘመኑ ድርጅቶች ሥራን ውጤታማ በሆነ መንገድ ለመፈፀም እጅግ በጣም ጠቃሚ ነው፡፡
3. **አቅጣጫ /ዐምዳዊ፣ ጎናዊና ዲያጎናዊ ተግባቦት/፡-** ጥንት ከጎናዊ ተግባቦት ይልቅ ለዐምዳዊ ተግባቦት ትኩረት ይሰጥ ነበር፡፡ ዛሬ ላይ ግን ድርጅቶች ለዲያጎናዊ ተግባቦትም /የተለያየ የስራ ድርሻ ባላቸው አለቆችና ሰራተኞች መካከል የሚደረግ ተግባቦት/ትኩረት እየተሰጡ ነው፡፡
4. **ውስጣዊ ውጫዊ ተግባቦት፡-** ደረጃን መደኛነትን እና አቅጣጫን የተመከቱት የተግባቦት ዓይነቶች ውስጣዊ ተግባቦትን የሊመለከቱ ናቸው፡፡ ውጫዊ ተግባቦት ከድርጅቱ ውጭ ካሉ አካላት ጋር የሚደረግ ተገባቦትን የሚመለከት ነው፡፡

**የድርጅታዊ ተግባቦት ቁልፍ ጠቀሜታዎች**

ተግባቦትን የተመለከቱ ድርሳናት የተግባቦት መሰረታዊ ጠቀሜታ የአንድን ተተኳሪ ዕውቀት ወይም ጠባይ መረጃ በመስጠት፣አቅጣጫ በመስጠት፣በመቆጣጠር፣በማግባባት መለወጥ ነው በሚለው ማብራሪያ ይስማማሉ፡፡

**ኔኸር** የተባለው ሊቅ በበኩሉ የተግባቦት ተቀዳሚ ጠቀሜታዎች የሚከተሉት እንደሆኑ ያብራራል፡፡

* ስምሙነትን ማትረፍ (compliance gaining)
* መምራት፣ማነሳሳት፣ተጽእኖ ማድረግ
* ትርጉም መፍጠር
* ችግር መፍታትና ውሳኔ መስጠት
* ድቀትን መምራት መወያየት

ሌሎች ሊቃውንት ተግባቦት ቀጥሎ የተመለከቱት ተቀዳሚ ጠቀሜታዎች እንደሚኖሩት ይስማማሉ፡፡

* የምርት ተግባሮችን ለማቀናጀትና ለመምራት
* ሠራተኞችን ለማላመድ፡- የአንድን ድርጅት ተግባራት በማቀናጀት ሂደት የሰራተኞችን ልብና ቀልብ ለመያዝ ተግባቦት አስፈላጊ ከመሆኑ የሚመነጭ ነው፡፡ ለድርጅቱ ተስማሚ ከባቢን በመገንባት ላይም ያተኩራል፡፡ የተግባቦቱ ዓይነትም ዐሀዳዊ ወይም ከታች ወደ ላይ የሚደረገው ዓይነት አይደለም፡፡
* ፈጠራን ለማበረታታት፡- ፈጠራን ለማበረታታት የሚደረግ ተግባቦት በድርጅቱ ውስጥና ከድርጅቱ ውጭ ጠንካራ የሆነ ተግባቦትን የሚጠይቅ ነው፡፡

**የድርጅታዊ ተግባቦት እንቅፋቶች**

ቀጥሎ ለድርጅታዊ ተግባቦት እንቅፋት የሆኑ አጋጣሚዎች ቀርበዋል፡፡

* ደካማ የተግባቦት መዋቅር
* ደካማ የመረጃ ስርጭት /የማያዝናና የማያስደስት/
* የተሳሳተ ማስተላለፊያ

**ማስተላለፊያ የመምረጫ መስፈርቶች፡-**

* ለዝግጅት የሚያስፈልገው ገንዘብ
* ለዝግጅት የሚወስደው ጊዜ
* ለምን ያህል ተተኳሪዎች ተደራሽ እንደሚሆን
* ምን ያህል ዓይነት መረጃን እንደሚያስተላልፍ
* ተተኳሪዎች በምን ያህል ፍጥነት ምላሽ እንዲሰጡ እንደሚፈለግ
* የተደበላለቀ መልዕክት /አብዛኛውን ጊዜ ሙያዊ ቃላትን በመጠቀምና ብዙ ሃሳቦችን በአንድነት በማጨቅ የሚከሰት ነው/
* መልዕክት ላልተፈለገው ተተኳሪ ሲተላለፍ /ጊዜንና ገንዘብን ያባክናል፡፡/
* ያልተመቻቸ ከባቢ /አላስፈላጊ ድምጾች፣ የሃሳብ መሰረቅ፣ ዘገምተኛ የኢንተርኔት አገልግሎት፣የተፋፈገ ቦታና የአየር ሁኔታ/፤

**የማህበረሰብ ግንኙነትና የማህበረሰብ ግንኙነት አስተባባሪ ተግባሮችና ኃላፊነቶች**

**ማህበረሰብ**፡- በነዋሪዎች መካከል የመደጋገፍ፣የህብረትና የውህደት አመለካከትና ተግባር እንዲሰርፅ ማድረግ የሚያስችሉ በመስተጋብር የሚኖሩ ማህበራዊ ተቋማት ቦታ ነው፡፡

* የማህበረሰብ ግንኙነት በማህበራዊና በኢኮኖሚያዊ ለውጦች ላይ ተንጠልጥሎ የሚኖር ነው፡፡
* አንድ ማህበረሰብ የአንድ ሐገር ሕዝብ አካል ነው፡፡ በማህበረሰብ ሐገራዊ አመለካከትይጸነሳል፡፡ የማህበረሰብ ሕልውና የጋራ ፍላጎት ባላቸው ቡድኖች ውስጥና ዙሪያ ነው፡፡
* ማህበረሰብነት ፍላጎትን የማጣጣምና ለጋራ ጥቅም በጋራ የመንቀሳቀስ ችሎታ ነው፡፡ የማህበረሰብ ልዩ ልዩ አጀንዳዎችም በፍላጎቶች ዙሪያ የሚፈጠሩ ናቸው፡፡
* ውጤታማ (የማህበረሰብ) ግንኙነት መነሻው በአባላት መካከል የዕርሰበርስ መደጋገፍን መፍቀድ ነው፡፡ የርስበርስ መደጋገፍን የሚፈቅድ መዋቅር መኖሩ ከተረጋገጠ ቀጣዩ ተግባር መዋቅሩን ውጤታማና አትራፊ በሆነ መንገድ ተግባራዊ ማድረግ ነው፡፡ ለዚህም ዓይነተኛ የሚሆነው መነሻ የማህበሩን ዋና ዋና ፍላጎቶች መተንተን ነው፡፡

 ለዚህም ዓይነተኛ የሚሆነው መነሻ የማህበሩን ዋና ዋና ፍላጎቶች መተንተን ነው፡፡ ፍላጎቶችም ከሚከተሉት በአንዱ ወይም በሌላው ሊካተቱ የሚችሉ ናቸዉ፡፡

* ብልጽግና
* ሐይማኖትን መደገፍ
* የነፍስወከፍ ሥራ ዕድል
* ምቹ የትምህርት ፋሲሊቲ
* ሕግ መመሪያና ደህንነት
* የህዝብ ቁጥር ዕድገት
* መጠለያ
* መዝናኛዎችና የባህል ጥበቃ
* ለጤና ጥበቃ የሚደረግ እርምጃ
* የበቃ አስተዳደር
* ጥሩ የስልጣን ሽግግር

ፖሊሲዎች ከላይ ስላነሳቸውየማህበረሰብ ፍላጎቶች/ዓላማዎች ሊያወሱ ይችላሉ፡፡ ያለበለዚያም ፖሊሲዎች በቀጥታ ስለማህበረሰቡ ችግሮች ትንታኔ ሊሰጡ ይችላሉ፡፡ ሆኖም ፖሊሲዎች ካልተተገበሩ በስተቀር የወረቀት ሲሳዮች ናቸው፡፡

**የማህበረሰብ ግንኙነት አስተባባሪ ተግባሮችና ኃላፊኀቶች**

**የሥራ ድርሻዎቹ**

* ኮርፖሬሽኑን/ድርጅቱን በአካባቢው ኤጀንሲዎች፣ ከትምህርት ቤቶች፣ ከነዋሪዎች፣ ከማህበረሰብ ቡድኖች፣ ከፖለቲከኞችና ከመንግስት አካላት ጋር የሚኖረውን ግንኙነት ያስተባብራል፡፡
* የኮርፖሬሽኑን መልካም ገጽታ ሊያጎሉ የሚችሉና የአካባቢውን ማህበረሰብ ተጠቃሚ የሚያደርጉ ኘሮግራሞችን እንዲያቅድና ዲዛይን እንዲያደርግ ይጠበቃል፡፡ አስተባባሪው እነዚህን ተግባራት ሲያከናውን ለአካባቢው ማህበረሰብ ፍላጎት ጥንቃቄ ማድረግ አለበት፡፡
* ኮርፖሬሽኑን ሊወክሉ የሚችሉ ጠቃሚ በሆኑ ማህበረሰባዊ ተግባራት ላይም ኃላፊነት አለበት፡፡ ለምሳሌ፡- ስፖርታዊ ጉዳዮችን፣ባህላዊ ጉዳዮችን ማህበረሰብ ተኮር ኘሮግራሞችን በመደገፍ/ስፖንሰር በማድረግ
* አስተባባሪው ካምፖኒውን ወክሎ አትራፊ ካልሆኑ ድርጅቶችና ኮሚቴዎች አባል እንዲሆን ሊጠየቅም ይችላል፡፡ እንደካምፖኒው መዋቅር ሁኔታ፣ አስተባባሪው ለተለያዩ የማህበረሰብ ግንኙነት ኘሮጀክቶች፣ለህትመት የሚውሉ ጽሁፎችንና ርዕስ አንቀጾችን እንዲያዘጋጅ ኃላፊነት ሊሰጠው ይችላል፡፡
* አስተባባሪው ካምፖኒውን ወክሎ ንግግር እንዲያደርግ ሲጠየቅም ይችላል፡፡ ኮርፖሬሽኑ ከማህበረሰቡ ጋር የሚሰራቸውን ኘሮጀክቶች ለማስተዋወቅና ካምፖኒው በማህበረሰቡ ዘንድ ያለውን መልካም ገጽታ ለማረጋገጥ በአካባቢው ሬዲዮና ቴሊቭዥን መግለጫ እንዲሰጥ ሲጠየቅ ይችላል፡፡ አስተባባሪው ከሜዲያዎች ጋር የጠበቀ ግንኙነት እንዲኖረውም ይጠበቃል፡፡
* ብዙውን ጊዜ አስተባባሪው የተለያዩ ማህበረሰብ ቡድኖችን የካምፖኒውን ተቋም እንዲጎበኙ ይጋብዛል፡፡
* የማህበረሰብ ግንኙነት ባለሙያዎች ከሰው ጋር የመስራት ፍላጎት እንዲኖራቸው ይጠበቃል፡፡ ለበጎ ፈቃድ አገልግሎትም የመጀመሪያዎቹ ግንባር ቀደም ተሰላፊዎች ሁነው መገኘት አለባቸው፡፡ ጥሩ የመጻፍ፣የማደራጀትና የማቀድ ክህሎትም ሊኖራቸው ይገባል፡፡ በብዙና በጥቂት ሰዎች ፊት ንግግር የማድረግ ክህሎትም ሊኖራቸው ይገባል፡፡

**የህዝብ ግንኑነት ተተኳሪዎች**

**የተተኳሪ ምንነትና ዓይነት**

በህዝብ ግንኙነት ተተኳሪ ማለት የጋራ ፍላጎት ያለው ቡድን ሆኖ ፍላጎቱ በአንድ ድርጅት/ተቋም ፖሊሲዎችና ተግባሮች ሊነካ የሚችል ወይም የቡድኑ ፍላጎትና ተግባር በአንድ ድርጅት/ተቋም ላይ ተጽእኖ ሊያደርግ የሚችል ነው፡፡

በህዝብ ግንኙነት ቁልፍ ጉዳይ ስለተቋማችን ሁለንተናዊ ጉዳይ መረጃ የሚቀበሉን ሰዎች ላይ ማተኮር ነው፣ እነዚሁም ሰዎች ተተኳሪዎች ናቸው፡፡ ተተኳሪዎቻችንን ከለየን በኋላ ችሮቻቸው/needs፣ ፍላጎሮቻቸው/interesteና ምኞታቸው/wants ምን እንደሆኑ ማወቅ አለብን፡፡

በማህበራዊ ሣይንስ ተተኳሪዎዎችን ለመለየት **ሶስት ዓይነት አመለካከቶች አሉ፡፡** የማህበራዊ ሳይንስ ተመራማሪው **የሐሮልድ ላስዌል** አመለካከት አንዱ ሲሆን እርሱም ለሰዎች ስምንት አነሳሶች አሉ ይላል፡፡እነርሱምስልጣን፣ከበሬታ፣ደጎንነት፣ፍቅር፣ሐብት፣ክህሎት፣ብልጽግና፣የአዕምሮና የአካል ነጻነት ናቸው፡፡

**ቫንስ ፖካርድሞ** ተጠቃሚዎች ሊሟሉላቸው የሚፈልጓቸው **ስምንት ዓይነት ችግሮች አሏቸው** ይላል፡፡ እነዚሁም የተረጋጋ ስሜት/emotional security ፣የግል ሐብት /reassurance of self worth፣ግላዊነት /ego gratification፣ፈጣሪነት/creative outlets፣ነገሮችን መውደድ/ love objects፣የአሸናፊነትስሜት/ sence of power ፣ዘርን የመተካትና የዘላለማዊነት ስሜት /sense of roots and immortality ናቸው፡፡

ችግሮችን **በአራት ተዋረዳዊ ደረጃዎች ለማቅረብ** የሞከረው የስነልቦና ተመራማሪው **የአብርሃም ማስሎ** አመለካከት ደግሞ ሶስተኛው ነው፡፡

* ጤንነት/ስነልቦናዊ ፍላጎት፡- ምግብ፣ውኃ፣መጠለያ
* ደህንነት/የደህንነት ፍላጎት፡- የመጠበቅ፣ነፃነትና የወደፊት ድህንነት
* ፍቅር/ማህበራዊ ፍላጎት፡- የተቀባይነት ማግኘት፣ባለቤትነት፣ጓደኝነት፣ፍቅር መስጠትና መቀበል፣ሰዋዊ ግንኙነትና የቡድን አባልነት
* የብቃት/የመብቃት ፍላጎት፡- በራስ መተማመን፣መደነቅና ክብር ማግኘት

**አብርሃም ማስሎ** እነዚህን ችግሮች በአንድ ፒራሚድ የተለያዩ ደረጃዎች ላይ ያስቀመጣቸው ሲሆን፣ ብቃትን/self actualization/ በፒራሚዱ አናት ላይ አስቀምጦታል፡፡ እንደማስሎ ብቃት፡- ውበትን/ጥበብንና አንደምታን በመፈለግ፣የተሰጠን ፀጋ አሟጦ በመጠቀም፣እውቀትን፣መፍጠር መቻልን፣መረዳትንና መንፈሳዊነትን በማሳደግ የሚገለጽ ነው፡፡ እንደ ማስሎ አንድን ቀጣይ ችግር ለማሟላት ተከታዩ ፍላጎት መሟላት አለበት፡፡

**ቁልፍ ተተኳሪዎችን መለየት፣ መግለጽና መተንተን**

ተተኳሪ ማለት በአንድ ተቋም/ድርጅት ያገባኛል የሚል ማናውም ቡድን ወይም ግለሰብ ሲሆን፣ይኸውም የተቋሙ/ድርጅቱ ጎረቤቶችን፣ ተጠቃሚዎችን፣ ስራተኞችን፣ተወዳዳሪዎችንና የመንግስት ተቆጣጣሪዎችን ያካትታል፡፡ ሁለቱም እርስ በርስ ተጽእኖ ይደራጋሉ፡ የተተኳሪዎች ተግባር በድርጅቱ ላይ፣የድርጅቱ ተግባርም በተተኳሪዎች ላይ፡፡

ተተኳሪ ታዳሚ አንድ ዓይነት አይደሉም፡፡ ከህዝብ ግንኙነት አንፃር ታዳሚ ማለት አንድን መረጃ ወይም ተግባር የሚቀበል የህዝብ ስብስብ ነው፡፡ ስለዚህ ታዳሚ በባህሪው ተቀባይ ነው፣ተጽእኖ ሊደረግበት አንጅ ተጽእኖ ሊያደርግ አይችልም ማለት ነው፡፡ በአንጻሩ በህዝብ ግንኙነት ተተኳሪ ማለት በጋራ ፍላጎት የተሳሰረ በአንድ ድርጅት ላይም ተጽእኖ ማድረግ የሚችል የሰዎች ስብስብ ነው፡፡

ቆየት ባሉ የህዝብ ግንኙነት ድርሳናት የህዝብ ግንኙነት ተተኳሪዎች በሁለት ይከፈላሉ፡፡ ውስጣዊና ውጫዊ ተብለው፡፡ ውጫዊ የሚባሉት ከተቋሙ ውጭ የሆኑና ግንኙነታቸው ቀጥተኛ ወይም መደበኛ ያልሆኑ ተተኳሪዎች ናቸው፡፡ በአንጻሩ ውስጣዊ ተተኳሪዎች ከድርጅቱ ማንነት ተጋሪ የሆኑ የአስተዳደር አካላትን፣ሰራተኞችንና ሌሎች ድጋፍ ሰጭዎችን ያካትታል፡፡

ተተኳሪዎችን በትክክለኛ መንገድ ለመለየትና ደረጃ ለመስጠት ጥናት ዋነኛው መንገድ ነው የተተኩሪዎችን እውነተኛ ማንነትና አስተሳሰብ ለመገንዘብ ይረዳልና፡፡

ዋና ተተኳሪዎች ከሚከተሉት ሶስት ዓይነት መንገዶች በአንዱ ሊገለጹ ይችላሉ፡፡

* አንደኛው መሰየም ሲሆን ለተተኳሪዎች ስም በመስጠት ሊከናወን የሚችል ነው፤ ለምሳሌ፣ባለድርሻ አካላት፡፡
* ሁለተኛው ስነ-ህዝባዊ ማብራሪያ መስጠት ሲሆን የተተኳሪዎችን ስታትስቲካዊ መረጃ(እድሜ፣ ፆታ፣ገቢ፣ትምህርትና ሌሎች) በመለየት ይከናወናል፡፡
* ሶስተኛው ሳይኮግራፊያዊ ዘዴ ሲሆን ይኸውም የተተኳሪዎችን የስሜትና የጠባይ መገለጫዎች በመተንተን ላይ ያተኩራል፡፡ ሳይኮግራፊያዊ ዘዴ አንድ ተተኳሪ ከሌላው ተተኳሪ በፍላጎቱ፣ በአመለካከቱና በእምነቱ ምን ያህል እንደሚመሳሰል ያሳያል፡፡

ተተኳሪዎችን በመለየት ረገድ ግሩኒግ የተባለው ሊቅ ሁኔታዊ የተተኳሪ ንድፈ ሃሳብና አስተዋውቋል፡፡ ከተደጋጋሚ የሙከራ ጥናቶች በኋላ **ግሩኒግ** የሚከተሉትን አራት ዓይነት ተተኳሪዎች ለመለየት ችሏል፡፡

* ሁሉም ጉዳዩች የሚመለከቷቸው ተተኳሪዎች
* ማንኛውም ጉዳይ የማይመለከታቸው ተተኳሪዎች
* የተወሰኑ ጉዳዮች የሚመለከቷቸው ተተኩሪዎች
* ልዩ ጉዳዮች የሚመለከቷቸው ተተኳሪዎች ናቸው፡፡

እንደ ግሩኒግ፣ እንደ ጉዳዮችና እንደሁኔታዎች የተተኳሪዎች ስብጥር፣መጠንና መላሽ የተለያየ ይሆናል፡፡

ቁልፍ ተተኳሪዎችን ከለየን በኋላ ተከታዩ ተግባር ተተኳሪዎችን መተንተን ነው፡፡ የተተኳሪዎች ምኞት፣ ፍላጎትና ችግር ልናስብባቸው የሚገቡ ጉዳዮች ናቸው፡፡ ከዚህ ጋር በተያያዘ አንድ ብሂል አለ፡- “ተተኳሪዎችን ድጋፍ የምታገኘው የራስህን ሳይሆን የእነሱን ምኞት፣ ፍላጎትና ችግር ስታሟላ ነው፡፡”

የተተኳሪ ትንተና ደረጃ የዳሰሳ ጥናት፣የታላሚ ቡድኖች ውይይት ወይም ሌላ መደበኛ ጥናት የሚጠይቅ ነው፡፡ ከተለያዩ ተቀዳም ተተኳሪዎች ጋር የሚስማማ የህዝብ ግንኙነት መርሐግብር ለመቅረጽ መደበኛና መደበኛ ያልሆኑ ጥናቶችን ማድረግን፣ ውስንና ጥንቃቄ የተሞላበት የተተኳሪና የተተኳሪ ጠባይ መረጃ መለየትን፣ መረጃውን የእያንዳንዱን ተተኳሪ ችግር መረዳት የቻለ አንዲሆን ማድረግንና ለእያንዳንዱ ተተኳሪ ጋር መግባባት የሚያስችል እውቀት የሚጠይቅ ነው፡፡

**ተቀዳሚ፣ጣልቃገብና ልዩ ተተኳሪዎችን መምረጥ**

ዋና ተተኳሪዎችን ለመምረጥ አንደኛው መንገድ ተተኳሪዎችን ተቀዳሚ ተተኳሪዎች፣ጣልቃገብ ተተኳሪዎችና ልዩ ተተኳሪዎች በማለት ከከፈሉ በኋላ ዋና የሚባለውን ተተኳሪ መምረጥ ነው፡፡

* **ተቀዳሚ ተተኳሪ፡-** እንዲሰራ የሚፈለገውን ተግባር መስራት የሚችሉትን ወይም የማይችሉትን የሚካትት ነው፡፡ የማንኛውም ርምጃ፣ተግባርና ተግባቦት ታላሚ መሆን አለባቸው፡፡
* **ጣልቃገብ ተተኳሪ፡-** ለተቀዳሚ ተተኳሪ መረጃ የሚያቀብል ልዩ ቡድን ነው፡፡ ለምሳሌ ወላጆች ተቀዳሚ ተተኳሪ ከሆኑ ልጆቻቸው ጣልቃገብ ተተኳሪ ሊሆኑ ይችላሉ፡፡ ጣልቃገብ ተተኳሪዎች በር ጠባቂዎች እየተባሉም ይጠራሉ፡፡ አብዛኛውን ጊዜ የዜና ምንጮች፣ፖለቲከኞችና አስፈጻሚዎች እንደዋና ዋና በር ጠባቂ ተተኳሪ ተደርገው ይወሰዳሉ፡፡
* ልዩ ተተኳሪ ህጎች ያሉትና መደበኛ ግንኙነቶችን የሚያደርግ የተደራጀ ቡድን ነው፡፡

**የተተኳሪ አተያይ**

**ምንነት፡-**ስለተተኳሪ አተያይ ስፍር ቁጠር የሌላቸው ብያኔዎች አሉ፡፡ አብዛኛዎቹ ምሁራን የተተኳሪ አተያይ ማለት ለረጅም ጊዜ ሲያከራክር ከነበረ ጉዳይ ከተሰበሰቡ አተያዮች የሚመነጭና ገዥ የሆነ ስምምነት አንደሆነ ይስማማሉ፡፡

የተተኳሪ እምነት ግልሰቦች በተተኳሪ ጉዳዮች ላይ ያላቸው አተያይ ስብሰብ ውጤት ነው፡፡ የተተኳሪ ጉዳዮች ግለሰቦች ላይ ሳይሆን የግለሰቦች ስብስብ/ቡድኖች ላይ ተጽእኖ ሊያደርግ የሚችሉ ናቸው፡፡ ተተኳሪ ማለትም ተመሳሳይ አጀንዳ ያለው ወይም በተመሳሳይ አጀንዳ ተጽእኖ ስር ያለ የሰዎች ስብስብ ማለት ነው፡፡ በሌላ አባባል ከአንድ ችግር/ጉዳይ በስተጀርባ ተተኳሪ አለ ማለት ነው፡፡

አተያይ በአንድ አከራካሪ ጉዳይ ላይ የሚኖር የሚለጽ አመለካከት ነው፡፡ በመሆኑም ሁልጊዜ ውዝግብ ሲባል አተያይን፣እውነት ሲባል ደግሞ የጋራ ግንዛቤን ይወክላል፡፡

የተተኳሪን አተያይንና አተያይን በመፍጠር ረገድ በአብዛኛዎቹ ድርሳናት የሚወሱ ጉዳዮችን እንደሚከተለው ማጠቃለል ይቻላል፡፡

* አተያይ ሲባል በጋራ ዓላማ፣ፍላጎት፣አስተሳሰብ የተሳሰረ ድምር አመለካከት ነው፤
* በአንድ ጉዳይ ላይ ፍላጎት ያላቸው ግለሰቦች እንደአንድ ተተኳሪ አተያይ ይኖራቸዋል፡፡
* አተያይ በግል ፍላጎት የሚወሰን ነው፤ክስተቶች፤ቃላት ወይም ሌሎች አነሳሶች በአተያይ ላይ ተጽእኖ የሚደርጉት ከግል ፍላጎት ጋር ግንኙነት ሲኖራቸው ነው፡፡
* ሰዎች ግላዊ ፍላጎታቸው እስካልተሟላ ድረስ ወይም ሁኔታዎች የተተኳሪን አተያይ እስካልሳቡ ድረስ አንድ ዓይነት አተያይ ለረዥም ጊዜ ጸነቶ አይኖርም፡፡
* ግላዊ ፍላጎት አንድ ጊዜ ከተመሰረተ አንድን ዓይነት አተያይ በቀላሉ ለመቀለበስ አይቻልም፡፡

በሌላ በኩል እነዚህ ድርሳናት አተያይን በመፍጠር ተግባር ክስተቶች ያላቸውን ጠቀሜታ ያሳያሉ፡፡ በተለይ በማህበራዊ ሳይንስ የተሰማሩ ሊቃውንት ክስተቶች አተያይን በመፍጠር ረገድ ያላቸውን አስተዋፆኦ በሚከተለው መንገድ ለመግለጽ ይፈልጋሉ፡፡

* አተያይ ብዙኃኑ ማህበረሰብ ወይም ልዩ በሆኑ የማህበረሰቡ ክፍሎች ላይ ተጽእኖ ላላቸው ክስተቶች ስስ ነው፤
* ክስተቶች አተያይ እንዲፈጠር በቀስቃሽነት ሊያገለግሉ ይችላሉ፡፡ ይኸውም የሚሆነው ሰዎች በአንድ ጉዳይ ላይ እውቅናው ከሌላቸው በጉዳዩ ላይ አተያይ አይኖራቸውም፤ ወይም ጉዳዩን ከቁብ አይቆትሩትም፡፡ እውቅና /ለመረጃ መጋለጥና ውይይት አተያየት ወደ አንድ ማዕከላዊነት ወዳለው አተያይ እንዲሰበሰቡ ያደርጋሉ፤ በተተኳሪዎች መካከልም የጋራ መግባባትን ይፈጥራል፡፡
* ያልተለመዱ ክስተቶች ለጊዜውም ቢሆን የሰውን አተያይ በሁለት ተቃራኒ አጀንዳዎች መካከል እንዲዋዥቅ የማድረግ ዕድላቸው ሰፊ ነው፡፡
* ሰዎች የተሻለ አተያይ ላይ የሚደርሱት አተያይን በመፍጠሪያ መንገዶች ሳይሆን በውጤታቸው ነው፡፡

**አተያይን መፍጠር/አተያይን መቀየር**

አተያይን የመፍጠር ሂደት የሚከተለው ዓይነት አካሄድ ሊኖረው ይችላል፡፡

* ሰዎች አንድን ጉዳይ በችግርነት ያውቃሉ/ይለያሉ፤ለችግሩም መፍትሔ እንደሚያስፈልገው ይወስናሉ፤
* ተግባር ከላይ የቀረቡትን ተለዋዋጮች ከገጠመኝህ/ሽ ጋር በማያያዝ አተያይን በመፍጠር ወይም በመለወጥ ረገድ ሊያደርጉት የሚችሉን አስተዋፆኦ የሚያሳይ ሪፖርት ጻፍ/ፊ፡፡

**የአተያይ መሪዎች እንደ ቀስቃሽ**

የአተያይ መሰረቱ ግላዊ ፈላጎት ወይም ክስተት ቢሆንም ቀስቃሹ ግን ውይይት ነው፡፡ ውይይት ከተያይ ወደ አንድ ማዕከል እንዲሰባሰብ ያደርጋል፡፡ ስለአንድ ጉዳይ ዕውቀቱ ያላቸውና ያንንም በወጉ ማስተዋወቅ የሚችሉ ሰዎችን በመጠቀምም አተያይን መፍጠር ይቻላል፡፡ እንደዚህ ያሉ ሰዎችም የአተያይ መሪዎች ይባላሉ፡፡

የማህበረሰብ ሳይንስ ሊቃውንት የአተያይ መሪዎችን እንደሚከተለው ይገልጹዋቸዋል፡፡

ሀ. በአንድ ጉዳይ/አጀንዳ ከፍተኛ ፍላጎት ያላቸው፤

ለ. ከማንኛውም ሰው የበለጠ በጉዳዩ በአጀንዳው ግልጽ የሆኑ

ሐ. መገናኛ ብዙኃንን ነቅተው የሚከታተሉ፤

መ. አዳዲስ ሀሳቦችን ቀድመው የሚቀበሉ፤

ሠ. ሌሎች ሰዎች ተግባራዊ ምላሽ እንዲሰጡ የማደራጀት ዐቅም ያላቸው፡፡

**ተግባር**፡- በአካባቢያችሁ የአተያይ መሪዎች ሲባሉ የሚችሉ ሰዎችን በመጥቀስ ያላቸውን ባህሪ ዘርዝሩ፤

* 1. **የአተያይመሪዎች ዓይነት**

ስነ ማህበረሰባውያን ሁለት ዓይነት የአተያይ መሪዎች እንዳሉ ይገልፃሉ፡፡

1. መደበኛ የአተያይ መሪዎች፡- ተመራጭ የቢሮ ኃላፊዎችን፣የካምፖኒ ፕሬዚዳንቶችን ወይም የማህበር ሊቀመናብርትን የሚመለከት ነው፡፡ የስልጣን መሪዎች በመባልም ይታወቃሉ፡፡
2. መደበኛ ያልሆኑ የአተያይ መሪዎች፡- በአንድ በተወሰነ ጉዳይ ላይ ልዩ ተሰጥኦ ያላቸውና በመሰሎቻቸው ላይ ተጽእኖ ማሳደር የሚችሉ ግለሰቦችን የሚመለከት ነው፡፡ እንዲህ ያሉ ሰዎች ከአንድ ቡድን ውስጥ እንደአርአያ የሚጠቀሰና የሚደነቁ ናቸው፡፡

**ተግባር፡-** ከግል ገጠመኛችሁ በመነሳት መደበኛ ያልሆኑ የአተያይ መሪዎችን በመጥቀስ ተወያዩ፤

* 1. **አተያይን በመፍጠር የሚዲያ ሚና**

የተግባቦት ተመራማሪዎች በብዙኃን መገናኛ ተጽእኖ ዙሪያ አንድ ዓይነት ንድፈ ሀሳብ የላቸውም፡፡ የተለመደዉ አስተሳሰብ አንድን አጀንዳ ለማስረጽ መገናኛ ብዙኃን ያለው ሚና ይኸን ያህል ነው የሚል ነው፡፡ በዚህ አስተሳሰብ የሚዲያ ሚና ለሰዎች አጀንዳዎችን ከመንገር የዘለለ አይደለም፡፡ በሌላ አባባል ሚዲያዎች ሰዎች ስለምን ማሰብ እንዳለባቸው የሚናገሩ እንጅ ነገሩን እንዲያስቡት በሚያስችል መልኩ መንገር አይችሉም የሚል ነው፡፡ ይኸን ዓይነቱን የሚዲያ ተጽእኖም ውስን ተጽእኖ በማለት ይጠሩታል፡፡ በአጠቃላይ በዚህ አስተሳሰብ መሰረት መገናኛ ብዙኃን በተደራሲ ላይ ተጽእኖ ለመፍጠር በቂም አስፈላጊም አይደለም፣ ይልቁንም የተለያዩ አተያዮችን ወደ አንድ ማዕከል ለማምጣት ይረዳ ይሆናል፡፡

በሌላ በኩል ሌሎች ጥናቶች አተያይን በመፍጠር ረገድ መገና ብዙኃን ተመጣጣሀን ወይም ጠንካራ ተጽእኖ እንዳላቸው ለማሳየት ይሞክራሉ፡፡ ሰዎች ስለአንድ ጉዳይ እውቅናው ከሌላቸውና መገናኛ ብዙኃን መረጃ ሲሰጧቸው ስለጉዳዩ ማሰብ ይጀምራሉ፡፡ ሰዎች ከቀደመ ዕውቀታቸው ልምዳቸው ጋር የማይቃረን መረጃ ወይም አተያይ ካገኙ አተያያቸውን ይቀይራሉ፡ በሌላ በኩል ሰዎች የግል ልምድና እውቀት አነስተኛ በሆነ መጠን የመገናኛ ብዙኃን ተጽእኖ አንዲጨምር ያደርገዋል፡፡

**32.1. የአተያይ አመለካከቶች**

የሰዎችን የአተያይ ባህሪ አስመልክቶ ሁለት ዓይነት አመለካከቶች አሉ፡፡

* አንደኛው ዓይነት አመለካከት ሰዎችን የማያስኩ/የማያገናዝቡ ፍጡራን አድርጎ የሚቆጠር ወይም ውስን የማገናዘብ አቅም ያላቸው ፍጡራን አድርጎ የሚቆጠር ነው፡፡
* ሁለተኛው አተያይ ደግሞ ሰዎችን ጠንካራ የማገናዘብ ኃይል ያላቸው አሳቢ ፍጡራን አድርጎ የሚቆጥር ነው፡፡

**እንደማጠቃለያ**

* የተተኳሪ አተያይ የመፍጠር ሂደት በጋራ ውሳኔ/አስተሳሰብ ላይ ተጽእኖ የማድረግ የመጀመሪያው ሂደት ሲሆን ይህ ተግባርም የተግባቦት መሳሪያዎች፣የማህበረሰብ መዋቅርን፣የመገናኛ ብዙኃንን ባህሪ፣በመሪዎች፣በተከታዮችና በተራው ህዝብ መካከል ስላለው ግንኙነትና ስለመሳሰሉት ማወቅን ይጠይቃል፡፡
* አግባቢዎች ውጤቶችን/የአተያይና የጠባይ ለውጦችን ይለካሉ፡፡ ይኸውም ለማግባባት ያወጡትን ኃይል ውጤታማነት ለማወቅ ይረዳቸዋል፡፡ የአግባቢዎች ስራም ድርጅታቸውና ደንበኛቸው የተተኳሪ አተያይ ምን ያህል እንደሆነ እንዲያውቁ ማድረግ ነው፡፡
* የተተኳሪ አተያይ በተጠየቅ የሚመራ ነው ማለት አይደለም፡፡ የማይጨበጥ፣እርስበርስ የማይስማማ፣ የተዘበራረቀ ባህሪም አለው፡፡ በመሆኑም እንዲህ ያለው የአተያይ ባህሪ በጊዜ ውስጥ ወደ አንድ ማዕከላዊ አተያይ እንደሚመጣ ማሰብን ይጠይቃል፡፡
* የተተኳሪ አተያይ በሂደት የሚለወጥ ነው፡፡ የአተያይ ለውጥም አንድ ጉዳይ ወደ አንድ አካባቢ ሲገባ ይጀምራል፡፡ በጊዜ ውስጥም አካባቢው የሚፈለገው አተያይ ላይ ይደርሳል፡፡
* የሰዎች አተያይ ተግባር በቤተሰብ፣በጓደኛ መደበኛና መደበኛ ባልሆኑ የስራ ባልደረባ ቡድኖች ተጽእኖ ውስጥ ነው፡፡ ጥናቶች እንደሚያመለክቱት ቡድናዊ ተጽእኖ በተለይ በአከራካሪ ጉዳዮች ከፍተኛ ነው፡፡

**ተግባቦት**

**ምንነት፡**- ተግባቦት በተለያዩ አካላት መካከል በምልክቶች ወይም በባህሪዎች አማካኝነት አንድ ዓይነት/ተመሳሳይ መረዳትን ወይም ግንዛቤን የመለዋወጥ ሂደት ነው፡፡

ብያኔው የያዛቸው ጽንሰ-ሀሳቦች

* ተግባቦት መረዳት ነው፡፡
* መልዕክትን መጋራት ነው፡፡
* በምልክት በባህሪ አማካኝነት የሚከናወን ነው፡፡
* ሂደት ነው፡፡

**የተግባቦት ግቦች፡-** ማሳወቅ፣ማግባባት፣ማንሳሳት፣የጋራ መግባባት መፍጠር

**የተግባቦት አስፈላጊነት፡-** ተግባቦትን ማወቅ ወይም ስለተግባቦት ማጥናት የሚከተሉት ጠቀሜታዎች አሉ፡፡

* ስለተግባቦት ማጥናት ስለራሳችን ያለንን መረዳት ይጨምራል፡፡ ተግባቦት ከራሳችን ጋርም ሆነ ከሌሎች ጋር ለመግባባት ከፍተኛ ጠቀሜታ አለው፡፡ ይኸውም ለራሳችን ከምንሰጠው ግምት ጋር በእጅጉ የተቆራኘ ነው፡፡ ከተለያዩ አጋጣሚዎች ጋር እንዴት መግባባት እንደምንችል በተማርን ቁጥር በራሳችን የመተማመን ብቃታችን ይጨምራል፡፡
* ስለተግባቦት ማጥናት ሌሎች ስለእኛ የሚኖራቸውን ግምት ያሻሽላል፡፡ ጥሩ የመግባባት ተሰጥኦ ያላቸው ሰዎች ከሌሎች ሰዎች ጋር ለመግባባት ይፈልጎሉ፡፡ በመሆኑም ጥሩ ቃልን የሚጠቀም፣ሌሎችን የሚያዳምጥ፣የሌሎተን ሰብእና የማይነካን ተግባቢን በተቃራነው ካለ ተግባቢ እንመርጣለን፡፡
* ተግባቦትን ማጥናት በሰዎች መካከል ስለሚኖር ግንኙነት ያለንን ግንዛቤ ይጨምራል፡፡ አብዛኛዎቹ ሰዎች፣ ለሰዎች ግንኙነት ዋጋ ይሰጣሉ፣ከጓደኝነት፣ከቤተሰባዊነትና ከማህበራዊነት አርካታን ይገኛሉ፡፡ በዚህም መታመንን፣ ፍቅርን ለሌሎች ማሰብን ይማራሉ፡፡ ተግባቦትን ባወቅነው ቁጥር ስለሰዎች ግንኙነት ውስብስብነት እየተረዳን እንመጣለን፣ስለሰዎች የተለያየ ጠባይ ያለንን መረዳት ይጨምርልናል፡፡
* ተግባቦትን ማጥናት ስለህይወት ጠቃሚ ክህሎቶችን እንድናውቅ ያደርጋናል፡፡ ስለተግባቦት ማወቅ በማንኛውም መስክ ስኬታማ እንድንሆን ይረዳናል፡፡ በትምህርት ተቋም ያለንን ተሞክሮ ብንወስድ፣ በክፍል ውስጥ መልስ እንድንመልስ፣ሪፖርት ወይም ማብራሪያ እንድናቀርብ አንጋበዛለን፡፡ የነዚህ ሁሉ ተግባራት ውጤታማነት በተግባቦት የተወሰነ ነው፡፡
* ተግባቦትን ማጥናት የመናገር አነጻነትን በተግባር እንድንገልገል ያደርገናል፡፡ ስለተግባቦት የሚኖረን መረደት ፖሊቲካዊ ተሳትፏችን ላይ ተጽእኖ ያደርጋል፡፡
* ተግባቦት ማጥናት በሙያችን ስኬታማ እንደንሆን ይረዳናል፡፡
* በተለያዩ ሚዲያዎች የማለቀቁ ክፍት የስራ ማስታወቂያዎች ስለተግባቦት ሊኖረን ስለሚገባ እውቀትና ክህሎት ፋይዳ የሚያስገነዝቡ ናቸው፡፡
* የቃለ ምልልስ ክህሎታችን እንዲዳብር ያደርጋል፤ የቃለ ምልልስ ክህሎት ለቀጣሪዎች ከፍተኛ ዋጋ አለው፡፡
* ቀጣሪዎች የተቀጣሪዎችን ቃላዊና ጽሁፋዊ ብቃት፣የማዳመጥና መረጃዎችን የመገንዘብ ችሎታ እንደ ዋና የሙያ ክህሎት መለኪያ አድርገው ይወስዳሉ፡፡
* ተግባቦታዊ ክህሎት ተስማሚ ሙያ ለማግኘት ብቻ ሳይሆን በሙያችንም ውጤታማ እንድንሆን ያገለግለናል፡፡

**የተግባቦት ሀውዶች**

የተግባቦት ዐውድ ተግባቦት የሚያስፈልግባቸው አጋጣሚዎች ወይም ሁኔታዎች ስብስብ ነው፡፡ ሰው ከራሱ ጋር ሊግባባ ይችላል፤ሰው ከአንድ ሰው ጋር ሊግባባ ይችላል፤ተግባቦት በሁለት ጓደኛሞች መካከልም ሊካሄድ ይችላል፤ አንድ ትንሽ ቡድን በፈጠሩ በአምስት የንግድ ተቋማት መከከል ሊካሄድ ይችላል፡፡ በመምህርና በተማሪ መካከል ሊካሄድ ይችላል፡፡

በመሆኑም በተግባቦት የሚሳተፋ ሰዎች ቁጥር ተግባቦት ዐውዱን ዓይነት ሊለያዩት ይችላሉ ማለት ነው፡፡ የዐውዶቹ መለያየት ደግሞ ልንገለገልባቸው የምንችላቸውን ቃላዊና ቃል አልባ መግባቢያዎች ለመመረጥ ይረዳናል፡፡ ይኸውም በራሱ የተግባቦቱን ዓይነት ይወስናል፡፡ ቀጥሎ በተግባቦት የሚሳተፋ ሰዎችን አካላትን ቁጥር መሰረት ባደረገ የተለያዩ ተግባቦት ዐውዶችን እንመለከታለን፡፡

1. **ግላዊ ተግባቦት**

አንድ ግለሰብ ራሱ ለራሱ መልዕክት የሚለዋወጥበትና የሚረዳበት ሂደት ነው፡፡ ይኸ ዓይነቱ ተግባቦት አንድ ግለሰብ ከሌሎች ግለሰቦች ጋር ሊያደርግ የሚችለውን የግንኙነት መልዕክት ሲፈትሽ ወይም አንድ ግለሰብ ከዚያ በፊት አድርጎት የማያውቀውን ተግባር እንዲሰራ በጠየቀው ጊዜ ሀሳቡን ከመቀበሉ በፊት ወይም ከመቃወሙ በፊት ሊፈጠር ይችላል፤ ወይም በራሳችን ውስጥ የሚፈጠሩ ችግሮችን ለመፍታት በምንፈልግበት ጊዜ ይፈጠራል፡፡ ስለመጭው እጣ ፋንታችን ስናቅድ ይፈጠራል፡፡

1. **ግለሰባዊ ተግባቦት**

ቢያንስ በሁለት ሰዎች መካከል የሚደረግን ተግባቦት የሚመለከት ነው፡፡ አንደግላዊ ተግባቦት ሁሉ ግለሰባዊ ተግባቦትም በተለያዩ ምክንያቶች ይከሰታል፡፡ ችግሮችን ለመፍታት፤ግጭቶችን ለመፍታት፤ መረጃን ለመለዋወጥ፤ ማህበራዊ ፍላጎትን ለማሟላት ይካሄዳል፡፡

ጥንዳዊና ውስን ቡድናዊ ተግባቦት የግለሰባዊ ተግባቦት ዓይነት ናቸው፡፡ **ጥንዳዊ** ተግባቦት በሁለት ሰዎች መካከል የሚካሄድ ተግባቦት ሲሆን ከቀጣሪ ወይም ከመምህር ጋር የሚካሄድ ቃለ ምልልስን/ ከወላጅ/ ከልጅ/ ከትዳር አጋር ጋር የሚደረግ ንግግርን፣ ከባላንጣ ወይም ከጓደኛ ጋር የሚደረግ ግንኙነትን ያካትታል፡፡ **ውስን ቡድናዊ ተግባቦት** ደግሞ ለጋራ ጥቅም የሚውል ግብ ነው፡፡ በውስን ግለሰቦች መካከል የሚደረግ ተግባቦት ነው፡፡ ይኸውም በቤተሰብ ፤ በስራ ባልደረቦች በሀይማኖት አጋሮች በጥናት መካከል ሊካሄድ ይችላል፡፡

1. **ህዝባዊ ተግባቦት**

አንድ አካል የመረጃ መንጭ በሆነበትና ቃል አልባም ሆነ ቃላዊ ምላሽ የሚሰጡ ሰዎች ባሉበት ሁኔታ የሚደረግ የተግባቦት ሂደት ነው፡፡ በዚህ ተግባቦት የመረጃ አቀባዩ ዓላማ ተቀባዮቹ ስለመልዕክቱ የተሻለ ግንዛቤ እንዲሰጡ ማድረግ ነው፡፡ ህዝባዊ ተግባቦት በመደበኛነት፣በታቃጅነቱና በመዋቅሩ ይታወቃል፡፡ በትምህርት ቤትና በእምነት ተቋማት ውስጥ ሁላችንም የህዝባዊ ተግባቦት ተቀባዮች ነን፡፡

1. **የመገናኛ ብዙኃን ተግባቦት**

በአንድ የመረጃ ምንጭና በማይታዩ ተቀባዮች መካከል የሚደረግ ተግባቦት ነው፡፡ ይኸውም ሁልጊዜ እንደሬዲዮ፣ ቴሌቪዥንና ጋዜጣ የመሳሰሉት በመረጃ ሰጭውና ተቀባዩ መካከል የማሰራጫ ስርዓት ይኖረዋል፡፡

በአጠቃላይ የተግባቦት ዐውዶች በተሳታፊ ሰዎች ቁጥር፣በተሳታፊዎች መካከል የሚኖረው ርቀት፣ ለምላሽ ባላቸው አጋጣሚና በአድማጭና በተናጋሪ መካከል በሚኖረው ሚና መጠንና በሌሎችም ተለዋዋጮች ሊወሰኑ የሚችሉ ናቸው፡፡

**የተግባቦት ዓላባዎች**

የተለያዩ ሊቃውንት የተግባቦት አላባዎችን በተለያየ መንገድ ይቃኟቸዋል፡፡ አንደኛው መንገድ በተግባቦት ሂደት ተሳታፊ የሚሆኑ ተለዋዋጮችን መሰረት ያደረገ የተግባቦት አላባ አተያይ ሲሆን፣ ሁለተኛው መንገድ ደግሞ ተግባቦት ላይ ለመድረስ የሚከናወኑ ክስተቶችን መሰረት ያደረገ ነው፡፡

**ቤርሎ** የተባለው ሊቅ የተግባቦት አላባዎች አራት እንደሆኑ ይጠቅሳል፡፡ **መልዕክት፣ መቀባበያ፣መልዕክት አቀባይና መልዕክት ተቀባይ** ናቸው፡፡

በሌላ በኩል ፒርሰን አላባዎቹ 7 እንደሆኑ ይጠቅሳል:: ሰው ፣መልዕክት፣መቀባበያ፣ምላሽ ኮድ፣ መልዕክትን መስጠትና መቀበል እንዲሁም እክል ናቸው፡፡ ፒርሰን እክል፣ኮድና ምላሽን በተጨማሪ አላባነት ከመጥቀሱ በተጨማሪ መልዕክት አመንጭውንና ተቀባዩን አንድ ላይ ቃኝቷቸዋል፡፡ ከዚህ ባሻገር መልዕክት መስጠትና መልዕክት መቀበል በተግባቦት ተሳታፊነት የሚጠቀሱ አካላት ሳይሆኑ በሂደቱ የሚከሰቱ ናቸው፡፡

የተግባቦት አላባዎችን በሚከሰቱ ሂደቶች የሚቃኘው ደግሞ እንደሚከተለው በስድስት ሂደቶች ያያቸዋል፡፡

1. መልዕክት መቀበል
2. ለመልዕክት ትኩረት መስጠት
3. መልዕክትን መረዳት
4. መልዕክትን ማመን
5. መልእክትን ማስታወስ
6. ለመልዕክት ተግባራዊ ምላሽ መስጠት

**የተግባቦት አላባዎች ከተግባቦት ተሳታፊ ተለዋዋጮች አንጻር**

1. **ሰው፡-** ሰው ለሁለት ሚናዎች በተግባቦት ሂደት ይካተታል፣ የመልዕክት ምንጭና ተቀባይ በመሆን፡፡ ምንጭነትና ተቀባይነት በተናጠል ሳይሆን በተከታታይ የሚከሰቱ ናቸው፡፡ ሰዎች ለማንኛውም መልዕክት በተመሳሳይ መንገድ ምላሽ አይሰጡም፡፡ እንደብሄሩ ፣ጾታው፣ባህሉ፣አመለካከቱ መልእክትን የመስጠትና የመቀበል መንገዱ ይለያያል፡፡
2. **መልዕክት፡-** መልዕክት አንድ ሰው ለሌላ ሰው ሊያጋባው የሚፈልገው ቃላዊ ወይም ቃልአልባ የሆነ ሀሳብ፣ ግንዛቤ ወይም ስሜት ነው፡፡ መልዕክት የተግባቦቱ ይዘት ነው፡፡
3. **መቀባበያ፡-** መልዕክት ከምንጩ ወደ ተቀባዩ የሚተላለፍበት መንገድ ነው፡፡ የአየር ሞገድ፣የድምጽ ሞገድ፣ የብርሀን ሞገድና ልዩ ልዩ ሽቦዎችና ገመዶች መልእክት ከአንድ አካል ወደ ሌላ አካል ወይም ከአንድ ቦታ ወደ ሌላ ቦታ የሚተላለፍባቸው መንገዶች ናቸው፡፡ የቴሌቪዥን መልዕክቶች በአየር ሞገዶችና በገመዶች፣የሬዲዮ መልዕክቶች በድምጽ ሞገዶች፣ የኮምፒዩተር ምሰሎች ደግሞ በአብዛኛው በብርሀን ምስሎች ይተላለፋሉ፡፡ አንድ ግለሰብ ከሌላ ግለሰብ ጋር በሚያደርገው ተግባቦት መልዕክት የሚተላለፈው በድምጽና በብርሀን ነው፡፡
4. **ምላሽ፡-** ተቀባዮ ለአቀባዩ የሚያስተላልፈው ቃላዊና ቃል አልባ መልስ ነው፡፡
5. **ኮድ፡-** ኮድ በአንድ ሰው አዕምሮ ውስጥ መረዳትን/ግንዛቤን ለመፍጠር የሚረዳ በስርዓት የተቀናጀ ምልክት ነው፡፡ ቋንቋ ከኮዶች አንዱ ነው፡፡ በቋንቋ ውስጥ ቃላት፣ ሀረጋት፣ዐረፍተ ነገሮች በሌሎች አእምሮ ውስጥ ምስሎችን፣ ግንዛቤዎችንና ሀሳቦችን ለመፍጠር የሚያስችሉ ምልክቶች ናቸው፡፡ ለተግባቦት የሚውሉ ኮዶች **ቃላዊና ቃል አልባ ተብለው** ይታወቃሉ፡፡ ቃላዊ ኮዶች ከምልክቶችና ከሰዋሰዋዊ አደረጃጀቶች የሚሰሩ ናቸው፡፡ ቃል አልባ ኮዶች ደግሞ ምልክቶች ሆነው ቃል ያልሆኑ አንደ የአካል እንቅስቃሴ፣የቦታና የጊዜ አጠቃቀም፣ አለባበስና አጌያጌያጥ ቃል አልባ ኮዶች ናቸው፡፡
6. **መልዕክት መስጠትና መልዕክት መቀበል፡-** መልዕክት መስጠት አንድን ግንዛቤ ወይም ሀሳብ በኮድ ማስቀመጥን/መጫንን የሚመለከት ሲሆን፣መልዕክት መቀበል ደግሞ ለዚያ ግንዛቤ/ሀሳብ ትርጉም መስጠትን ይመለከታል፡፡
7. **እክል፡-** እክል መልዕክት በማቀበልም/በመስጠትም ሆነ በመቀበል ሂደት ግልጽነቱን የሚቀንሱ ጣልቃ ገቦችን የሚመለከት ነው፡፡ እክል አላስፈላጊ ድምጽ፣ያልተለመደ ጠባይ… ሊሆን ይችላል፡፡ እክል እምሮአዊ ፣ስነልቦናዊ፣ ትርጉማዊ ተብሎ ሊቃኝ ይችላል፡፡ ስለተወሰኑ ቃላት ትርጉም ስናስብ ጠቃሚ መረጃዎች ሊያመልጡን ይችላሉ፡፡ ስለፍቅረኛው የሚያስብ ሰው መረጃዎች ሊያመልጡት ይችላሉ፡፡ የጥርስ ህመም ያለበት ሰው ህመሙን ሲያዳምጥ መረጃዎች ያመልጡታል፡፡

**የተግባቦት አላባዎች ከተግባቦት ሒደቶች አንፃር**

1. **መልዕክት መቀበል**

መልዕክት ከመንጩ ወደ ተቀባዩ የሚተላለፍበትን ሁኔታ የሚመለከት ነው፡፡ በዚህ ሂደት ስፍር ቁጥር የሌላቸው ክስተቶችን ጨምሮ መልዕክት፣አቀባይና ተቀባይ ይኖራሉ፡፡ ጥንታዊው/ተራው የተግባቦት አተያይ በአላባነት ያካተታቸው የመልእክት ምንጩን፣ መልዕክቱን፣ መቀባበያውን፣ተቀባዩን ሲሆን ዘመናዊ የተግባቦት ሞዴል ደግሞ ምላሽን አንደ አምስተኛ አላባ ያካትታል፡፡

**ስክራም** የተባለው የብዙኃን መገናኛ ተመራማሪ አስቀድሞ ተራ የሚባለውን የተግባቦት ሞዴል የተከተለ ቢሆንም በኋላ ላይ የጋራ ተሞክሮ የሚል አላባ አክሏል፡፡ ይኸውም አቀባዮና ተቀባዩ የጋራ የባህል ወይም ተመሳሳይ የትምህርት ደረጃ ከሌላቸውና ተመሳሳይ ቋንቋ የማይገለገሉ ከሆነ ተግባቦት የሚባል ነገር በመካከላቸው አይካሄድም የሚል ነው፡፡ በኋላ ላይም **ስክራም** ተከታታይነት ያለው ምላሽ የተግባቦት ሞዴል አካል መሆን እንዳለበት አሳየ፡፡ ይኸውም ለውጤታማ ተግባቦት አቃባዩና ተቀባዩ ያለማቋረጥ መልዕክት መቀባበለቸውን፣ መተርጐማቸውን፣ ማስተላለፋቸውን የሚመለከት ነው፡፡

**2. ለመልዕክት ትኩረት መስጠት**

በተግባቦት መልዕክትን ለመስራትና ለማሰራጨት የሚሰጠውን ዋጋ ከፍተኛ ቢሆንም ተቀባዩ ለመልዕክቱ ዋጋ ካልሰጠው ከንቱ ድካም ነው፡፡ ይኸውም የሚሆነው በምናሰራጨው መጠን ዕውቅና መፍጠር ስለማንችል ነው፡፡ በፈጠረው የዕውቀት ልክም ቢሆን የመልዕክት መታመንን ወይም የመልዕክት ወደ ተግባር መቀየርን አናገኝም፡፡

እንዳብዛኞቹ የስነ-ልቦና ሊቃውንት አብዛኞቹ የአንድ መልዕክት ተደራሲዎች በአንድ ዓይነት ጊዜ መልዕክቱን ለመቀበል ወይም ለራሳቸው ለማድረግ ፍላጐት የላቸውም፡፡ እንዲህ ሲባል ተዳሚዎች በሙሉ ተቀባዮች ናቸው ማለት አይደለም፡፡ ይልቁንም ታዳሚዎች ከተግባቦቱ የሚሹት አንዳች ጉዳይ አለ ማለት እንጅ፡፡

ሰዎች መገናኛ ብዙኃንን የሚከታተሉት፡- ስላካባቢያቸው ለማወቅ፣ ለመዝናናትና ለማምለጥ፣ አመለካከታቸውን ለማጠናከርና ስለሚገዙት ምርት ወይም አገልግሎት ለመወሰን እንደሚያሟላው ጊዜ ወስደው ይመርጣሉ ማለት ነው፡፡ እንዲህ ከሆነ ደግሞ የተግባቦቱ ባለቤት የደንበኛውን ቀልብ/ትኩረት ሊስብ የሚችል መልዕክት መምረጥ አለበት ማለት ነው፡፡

መልዕክትን በመምረጥ ረገድም እንደኛው አስተሳሰብ የደንበኞችን ዓይነት መለየት ነው፡፡ **ግሩኒጋ እና ሐንት የተባሉ ሊቃውንት** የተግባቦት ስትራቴጂዎች ሁለት ዓይነት ተደራሲዎችን ለመሳብ ዲዛይን መደረግ እንዳለባቸው ይመክራሉ፡፡

እነዚህ ተደራሲዎችም ፈጣን የመረጃ ተቀባዮችና ዘገምተኛ የመረጃ ተቀባዮች ናቸው፡፡ ዘገምተኛ የመረጃ ተቀባዮች አዝናኝ ለሆኑና ላልተለመዱ ጉዳዮች ፍላጐት ያላቸው ናቸው፡፡ በመንገዶች ዳር ለሚታዩ የቢልቦርድ መልዕክቶች፣ በመኪና ውስጥ በተገጠሙ ሬዲዮዎች ለሚሰጡ ማስታወቂያዎች፣ ከአዝናኝ ዝግጅቶች ጋር የሚለቀቁ የቴሌቪዥን መልዕክቶችና በሐኪሞች ቢሮዎች ውስጥ የተለጣጠፉ መረጃዎች ይስቧቸዋል፡፡ በሌላ አባባል በመረጃ አቀባበላቸው አዝጋሚ የሆኑ ተደራሲዎች መንገደኛ ተገዛቢዎች ናቸው፡፡

በአንፃሩ ተግባቢው ለፈጣን የመረጃ ተቀባይ ደንበኛው የሚያደርገው ዝግጅት ለአዝጋሚው ከሚያደርገው የተለየ መሆን ይኖርበታል፡፡ ፈጣን የመረጃ ተቀባዮች ለመልዕክት ገላቸው ስስ የሆኑ፣ ማንኛውንም መልዕክት ለመቀበል የተዘጋጁና የረቀቁና ታካይ መረጃ የሚፈልጉ ናቸው፡፡

ስለሆነም ብሮሸሮች፣ ጥልቀት ያላቸው ጉዳዮችን የያዙ ጋዜጦችና መጽሄቶች፣ ስላይደች፣ ሲምፖዚያሞችና ኮንፈረንሶች፣ በቁልፍ ሰዎች መካከል የሚደረጉ ንግግሮችና አውደ-ርዕዮች ለእንዲህ ያሉ ሰዎች አስፈላጊ የህዝብ ግንኙነት መሣሪያዎች ናቸው፡፡

የተደራስያንን ቀልብ ለመሳብ ሌሎች አካሄዶችን መጠቀምም ይቻላል፡፡ ይኸውም አምስቱን የስሜት ህዋሳት መገልገልን የሚመለከት ነው፡፡ ማንኛውም ጤነኛ ሰው በአምሰቱም ህዋሳቱ ይማራል፡፡ እንደስነ-ልቦና ሊቃውንት ግን 83%ቱ መማር የሚከናወነው በማየት ነው፡፡ ማዳመጥ 11%ቱን የሚይዝ ነው፡፡ በተጨማሪም ሰዎች ከሚያዳምጡትና ከሚያዩት ነገር 50%ቱን ያስታውሳሉ፡፡ ከዚህም በመነሳት ተናገሪዎች አዘውትረው የሚታዩ መርጃ መሣሪያዎችን ይገለገላሉ፡፡ በመሆኑም የስሜት ህዋሳትን ጸጋ አሟጦ ለመጠቀም የሚያስችሉ የህዝብ ግንኙነት/የተግባቦት መሣሪያዎችን መጠቀም ብልህነት ነው፡፡ ይህን ማድረግም ለመማርና ለማስታወስ ብቻ ሳይሆን አንድን መልዕክት በተለያዩ መንገዶች በመደጋገም የተደራሲያንን ፍላጎት ለማርካትም ያገለግላል፡፡

አንደንድ ጥናቶች እንደሚያሳዩት ተግባቢው መልዕክቱን ሲያቀርብ ከተደራሲው ችግር ቢነሳ የተደራሲውን ቀልብ መሳብ እንደሚችል ነው፡፡ ከመልዕክት ልውውጡ የመጀመሪያ ምዕራፍ የተደራሲያን ቀልብ ከፍተኛ እንደሚሆንና የህግ ባለሙያዎችም በመግቢያው ክፍል የመልዕክቱን ዋና ዋና ጉዳዮች እንዲያስቀድሙና ዝርዝሮችን ደግሞ ወደ መጨረሻ እንዲያደርጉ ይመከራሉ፡፡

ተደራስያን ለአንድ መልዕክት ያላቸውን ትኩረት ለመጨመር የተደራስያንን እሴቶችና እምነቶች ሊያፀባርቁ በሚችሉ ሀተታዎች መጀመር አዋጭ እንደሆነም ይመከራል፡፡ ይኸውም ማያያዝ ይባላል፡፡ እንደስነ-ማህበረሰባዊያንም ሰዎች እምነቶቻቸውን ለሚያበረታቱ መልዕክቶች ዋጋ ይሰጣሉ፡፡ መልዕክቶች ከሰዎች የቀደም ዕውቀት /ፍላጎት እንዲነሱ ማድረግም የሰዎችን ቀልብ ለመሳብ ያገለግላል፡፡

**3.መልዕክትን መረዳት፡-**

ተተኳሪዎች መልዕክቱን እንዲረዱት የህግ ባለሙያዎች ምን ዓይነት ስትራቴጅዎችን ይገለገላሉ የሚለው ጥያቄ የሚመለስበት ሂደት ነው፡፡

ተግባቦት መረጃ፣ሀሳብና አመለካከት ከአንድ ሰው ወደ ሌላ ሰው የማስተላለፍ ተግባር ነው፡፡ ሆኖም ተካሄደ የሚባለው ለተግባቦት ጥቅም ላይ የዋሉ ምልክቶችን መልዕክት አቀባዩና ተቀባዩ በእኩል ደረጃ ሲረዷቸዉ ነው፡፡

ቃላት የተለመዱ ኮዶች/ምልክቶች ናቸው፡፡ የሁለት ሰዎች የመግባባት ደረጃ የሚለካው ለተግባቦት የሚውሉ ምልክቶችን በእኩል ደረጃ መረዳት በመቻላቸው ነው፡፡ ከዚህ አስተሳሰብ አንፃርም የተለያየ ቋንቋን የሚገለገሉ ሰዎች ስለአንድ ዓይነት መልዕክት እኩል/የጎራ መረዳት አይኖራቸውም፡፡ አንድ ዓይነት መልዕክት እኩል የጋራ መረዳት አይኖራቸውም፡፡ አንድ ዓይነት ቋንቋ የሚገለገሉና በአንድ ሀገር የሚኖሩ ሁለት ግለሰቦች ሁልጊዜ አንድ ዓይነት መረዳት ይኖራቸዋል ማለትም አይደለም፤ የተግባቦታቸው ውጤታማነት በትምህርት ደረጃቸው፣ በማህበራዊ ዳራቸው፣ በከባቢያቸው፣ በብሔረሰባቸውና በባህላቸው ተጽእኖ ውስጥ ሊኖር ይችላልና፡፡

**4. መልዕክትን ማመን፡-**

ተደራሲዎቻቸውን ለማሳመን ተግባቢዎች ምን ዓይነት ዘዴዎችን ይገልገሉ? የሚለው ጥያቄ የሚመለስበት ሂደት ነው፡፡

የመረጃ ምንጭ ታማኝነት በተግባቦት ሂደት ቁልፍ ተለዋዋጭ ነው፡፡ ድርጅቶች ዕውቅና ላላቸው ባለሙያዎች ወይም በማህበረሰቡ ዘንድ ክብር ለሚሰጣቸው ግለሰቦች ውክናን ሰጥተው መልዕቶቻቸውን የሚያስተላልፉት የመረጃ ምንጭ ታማኝነትን ለማትረፍ ነው፡፡ ሆኖም የመረጃ ታማኝነት መረጃውን በሚያቀርቡ አካላት ማንነት ብቻ የሚወሰን አይደለም፡፡

ጊዜ የመረጃ ምንጭ ታማኝነት ላይ ተጽእኖ ይኖረዋል፤እንደ**ካርልሐቭላንድ** እምነት ከማይጣልበት ምንጭ የሚለቀቅ መረጃ ጊዜ በረዘመ ቁጥር ያለመታመን እድሉ ይቀንሳል የሚል አስተሳሰብ አለው፡፡ አስተሳሰቡ “ውሸት ሲደጋገም እውነት ይሆናል” የሚለውን የአማርኛ አባባል የሚያስታውስ ነው፡፡ ለዚህም ሰዎች ጊዜ በረዘም ቁጥር የአንድን መረጃ ምንጭ ስለሚረሱት ነው የሚል ማብራሪያ ሊሰጥ ይችላል፡፤ በሌላ በኩል ሰዎች ለመጀመሪያ ጊዜ ከአንድ ምንጭ ታማኝ መረጃ ካገኙ ያ ምንጭ በማንኛውም ጊዜ ታማኝ ነው የሚል ግምት ይይዛሉ የሚል ማብራሪያም ሊሰጥ ይችላል፡፡

ዐውድም በመረጃ ምንጭ ታማኝነት ላይ ተጽዕኖ ሊያደርግ ይችላል፡፡ ተግባር ወይም አፈጻጸም ከብዙ የዜና ልቀት መጠን የበለጠ ይናገራል ይባላል፡፡ አንድ ድርጅት የትኛውንም ያክል የማስተዋወቅ ስራ ቢሰራ አፈጻጸሙ ከመረጃው ጋር ካልተስማማ ዋጋ አይኖረውም ማለት ነው፡፡

የተደራሲያን ድኀራዊ ግምት በመልዕክት መታመን ላይ ተጽእኖ ሊያደርግ የሚችል ነው፡፡ አንድ መልዕክት የትኛውንም ያክል እውነታ ቢኖረው የተደራሲያንን የቀደመ ግምት ለማስቀየር አስቸጋሪ ሊሆን ይችላል፡፡ በእንዲህ ያለ አጋጣሚ ተግባብተው፣ ተደራስያኑ ስለያዙት ግምት እንዲጠይቁ የሚያደርግ መረጃ እንዲሰጥ ይመከራል፡፡ ይኸውም በሶስት ዓይነት መንገድ ሊከናወን ይችላል፡፡

1. ተደራስያን ሁኔታዎች ተለዋዋጭ መሆናቸውን እንዲገነዘቡ ማድረግ፤
2. ለተደራስያን ስለአዳዲስ ግኝቶችና ለውጦች መረጃ መስጠት፤
3. ያልተጠበቁ ተናጋሪዎችን/ተግባቢዎችን መጠቀም፡፡

**5.መልዕክትን ማስታወስ፡-**

ተደራስያን ያነበቡትን/የተመለከቱትን እንዲያስታውሱ ለማድረግ የምንገለገልባቸውን ስትራቴጅዎች የምንወስንበት ደረጃ ነው፡፡

በህዝብ ግንኙነት የሚዘጋጁ መረጃዎች ለተደራስያን በተደጋጋሚ ይቀርባሉ፡፡ይኸውም ምክንያት አለው፡፡

* ሁሉም ተደራስያን መልዕክት በተመሳሳይ ጊዜ ሊያዩት ሊመለከቱት ስለማይችሉ፤
* ድግግሞሽ ተደራስያን መልዕክቱን እንዳይረሱት ያደርጋል፤ጥናቶች እንደሚያሳዩት አድቭርታይዝንግ ያለማሳለስ ካልተደጋገመ ሊረሳ ይችላል፡፡
* የመረጃ ምንጭ ታማኝ ከሆነ ድግግሞሽ የአተያይ ለውጥ ሽርሽራን ይከላከላል፤
* ድግግሞሽ መረዳትን ይጨምራል፤ተቃራኒ ሀሳብ ያላቸውን ተደራሲያንም ለማሳመን ዕድልን ያሰፋል፤
* ድግግሞሽ ተደራሲ የተግባቦት እክሎችን እንዲቋቋም ያደርገዋል፤
* በአጠቃላይ የተለያዩ መቀባበያዎችን ተጠቅሞ መረጃን በተለያዩ መንገዶች ማስተላለፍ የውጤታማ ተግባቦትና መልዕክትን የማስታወሰ ቁልፎች ናቸው፡፡

**6. መልዕክትን መተግበር**

የማንኛውሙ ተግባቦት የመጨረሻ ግብ በተቀባዩ ላይ አንድ ዓይነት ለውጥ ማየት ነው፡፡ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች በድርጅቶች በኩል የተግባቦት ተግባርን የሚያከናውኑት አመለካከትን፣ አተያይን ወይም ጠባይን ወደ አንድ ዓይነት አመለካከት፣አተያይ ወይም ጠባይ ለመቀየር ነው፡፡ ሰዎች በአንድ ዓይነት መልዕክት እንዲለወጡ ማድረግ ቀላል የሚባል ሂደት አይደለም፡፡ ጥናቶች እንደሚያሳዩት ተግባሩ ጊዜ የሚጠይቅ፣ እርስበርስ የሚደጋገፉና ውስብስብ ደረጃዎች ያሉት እንደሆነ ያሳያሉ፡፡

ሰዎች አንድን ዓይነት መልዕክት በትግበራ የሚተረጉሙት በሚከተለው ሂደት እንደሆነ ጥናቶች ያሳያሉ፡፡

* **ዕውቅና፡-** አንድ ሰው አብዛኛውን ጊዜ በአድቭርታይዝመንት ወይም በዜና አማካኝነት ስለአንድ ሀሳብ ወይም ምርት ትውወቅ የሚያደርግበት ነው፤
* **ፍላጎት፡-** ግለሰቡ ስለሀሳቡ ዋይም ስለምርቱ በቂ መረጃዎችን ከተለያዩ ምንጮች የሚቃርምበትና የሚገነዘብበት ነው፤
* ግምገማ ግለሰቡ ሀሳቡ ወይም ምርቱ አንድን ችግር ወይም ፍላጎት እንዴት ሊቀርፍ ወይም ሊያሟላ እንደሚችል የሚገመግምበት ደረጃ ነው፡፡ ጉዳዩን አስመልክቶ ከጓደኛ ወይም ከቤተሰብ የሚሰጥ አስተያየት የዝህ ደረጃ ውጤት ነው፡፡
* **ቱረባ፡-** ግለሰቡ ምርት/ናሙናዎችን፣ሀሳብ/ሀተታዎችን በመጠቀም ችግሮችን ለመቅረፍ ወይም ፍላጎቱን ለማሟላት/በሙከራ የሚፈትሽበት ደረጃ ነው፡፡ በሀሳብ ረገድ “እገሌ እንዳለው…” ፣ “እንደነበርኩት…”… የሚሉ መግባቢያዎች ሀሳቡን ለማራመድ የሚሞክርበትም ነው፡፡
* **ማዋሀድ፡-** ግለሰቡ ምርቱን በወጥነት መጠቀም የሚጀምርበት ወይም ሀሳቡን ከእምነቱ ጋር ማዋሀድ የሚጀምርበት ደረጃ ነው፡፡ በሀሳብ ረገድ “እንደማስበው…” በሚሉና በመሰል የሀሳብ መግባቢያዎች መገልገል ይጀምራል፡፡

**ማግባባት**

**ምንነት፡-**

የማግባባት ጥበብ አጀማመሩ ከሰው ልጅ ታሪክ ጋር የሚገናኝ ነው፡፡ የማሳመን ጽንሰሀሳብ መልክ የያዘውም ከ2000 ዓመታት በፊት በግሪካውያን ፈላስፎች ነው፡፡ ይኸውም አሪስቶትል ቋንቋን ውጤታማና ማሳመን በሚያስችል መንግድ መጠቀም እንደማቻል ባመለከተበት ወቅት ነበር፡፡ ጥበቡም ጥበበ ንግግር ይባላል፡፡

የዘመኑ ሊቃውንት ማግባባትን “በምርጫ ላይ ተጽእኖ የማያደርግ ተግባቦት” ብለውታል፡፡ማግባባት “አመለካከትን፣እምነትን፣አፈያይንና ጠባይን የመቀየር ሂደት” ነውም ይባላል፡፡ እንዲህ ያሉ የማግባባት ብያኔዎችም ከዛሬው የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ተግባር ጋር እንደሚስማሙ ይነገራል፡፡ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎችም የጥበበ ንግግር ሊቃውንት ናቸውም ይባላል፡፡

እንደአብዛኛዎቹ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች አስተሳሰብ ህዝብ ግንኙነት ደንበኞችን ለማሳመን የሚደረግ የተግባቦት ነው፡፡ በዙውን ጊዜም ህዝብ ግንኙነት ለአንድምርት፣ አገልግሎት ፣ ተቋም ወይም ደግሞ ሀሳብ ተስማሚ የአተያይ ከባቢን መፍጠር የሚያስችል የሀሳብ ቅየሳ ነው ተብሎም ይጥራል፡፡

ደንበኞቻቸውን ለመድረስና በነሱም ላይ ተጽእኖ ለመፍጠር የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች የተለያዩ ስልቶችን እንዲገለገሉ ይመከራሉ፡፡ በተመሳሳይ በህዝብ ግንኙነት ማግባባት ወይም ጥበበንግግር ከአንድ አቅጣጫ ብቻ ከሚፈስ መረጃ በላይ መሆን አለበት፡፡

**የማግባባት ጠቀሜታዎች፡-**

ማግባባት የሚከተሉት ጠቀሜታዎች አሉት

* አስቸጋሪ አተያዮችን ለመቀየር ወይም ለማለዘብ
* አዎንታዊ አመለካከቶችንና አተያዮችን ለማጠናከር
* ጠቃሚ አተያዮችን ለመጠበቅ

በተግባቦት አስቸጋሪው ተግባር አስቸጋሪ አተያዮችን መመለስ ነው፡፡ ለምሳሌ ሰዎች አንድ ጊዜ የነዳጅ አቅራቢዎች ያለገደብ ትርፍ እያካበቱ ነው ወይም ለትርፍ ያልቆመ ድርጅት ገንዘብ እየጠፋ ነው ብለው ራሳቸውን ካሳመኑ ማንኛውንም ማስተባበያ መረጃ በቀላሉ አይቀበሉም፡፡ የራሳቸውን ግምት የሚይዙትም ልምዳቸውና ጓደኞቻቸው ከሚነግሯቸው ነው፡፡ ማግባባትም ቀላል የሚሆነው አንድ መረጃ ከሰዎች ድኃራዊ ግምት ጋር የሚስማማ ሲሆን ነው፡፡

ጠቃሚ አተያዮችን ማጠናከር ቀላሉ የማግባባት ተግባቦት ዓይነት ነው፡፡በሌላ በኩል የማጠናከሪያ መረጃዎችን ሳያቋርጡ መመገብ የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች ጠቃሚ አተያዮች እንዲያተርፉ ይረዳቸዋል፡፡

**የማግባባት ተግባቦት ተለዋዋጮች**

የህዝብ ግንኙነትባለሙያው በማግባባት ተግባቦት ሊያስብባቸው የሚገቡ የተለያዩ ተለዋዋጮች አሉ፡፡ ከነዚህም መካከል የተደራሲው ትንተና፣

* የምንጭ ተቀባይነት ፣
* ፍላጎትን መሟላት
* የመረጃ ግልጽነት ፣
* ወቅታዊነት ፣
* ዐውዳዊነት ፣
* የተደራሲ ተሳትፎ ፣
* ግብረመልስ ፣
* የመልዕክት ይዘት መልክና አሳማኝ ንግግር ይገኙበታል፡፡
1. **የተደራሲ ትንተና፡-** ማግባባት ተደራሲን ዓይነት ማወቅን ይጠይቃል፡፡ የተደራሲው እምነት፣ አመለካከት፣ፍላጎትና የኑሮ ዘይቤ የማግባባት ጠቃሚ ግብዓቶች ናቸው፡፡ የተደራሲው ስነህዝባዊ ዳራ፣ማለትም ፆታ፣የገቢ ምንጭና መጠን፣ትምህርት ብሄረሰባዊ ዳራና የእድሜ ክልል ማግባባት የሚፈልጋቸው ግብዓቶች ናቸው፡፡ ከዚህ ባሻገር የተደራሲው የመግዛት ዐቅምና ልምድ፣ የገቢ ሁኔታና ትርፍ ጊዜውን የሚያሳልፍባቸው ሁኔታዎች ለማግባባት ጠቃሚ ግብዓቶች ናቸው፡፡
2. **የምንጭ ተቀባይነት፡-** መልዕክት በአንድ ተደራሲ ተቀባይነት የሚኖረው የመረጃ ምንጭ ተቀባይነት ሲኖረው ነው፡፡የመረጃ ምንጭ ታማኝነት በራሱ በሶስት ተለዋዋጮች ላይ የተመሰረተ ነው፡፡

**ሀ.የምንጩ ታማኝነት፡-** ተናጋሪው በማንኛውም ረገድ ታማኝ ከመሆን ወይም ካለመሆኑ ጋር የሚያያዝ ነው፡፡

**ለ.የምንጩ ሳቢነት፡-** ተናጋሪው/መረጃ የሚለቀው ግለሰብ በማንኛውም ረገድ በንግግሩ፣በራስ መተማመኑ፣ በርግጠኛነቱ፣በአለባበሱ ሳቢ ከመሆኑ/ካለመሆኑ ጋር የሚያያዝ ነው፡፡

**ሐ.ባለሙያነት**፡-ተደራሲው መረጃ አቀራቢውን ስለያዘው ጉዳይ በቂ ግንዛቤ ያለው/የሌለው አድርጎ ከመገመቱ ጋር የተያያዘ ነው፡፡

በአስተሳሰብ ደረጃ አንድ ምንጭ ሦስቱንም/የተቀባይነት ተለዋዋጮች ሊያሟላ ይችላል፡፡ ሆኖም ሁሉም ድርጅቶች ሶስቱንም ተለዋዋጮች አሟልተው የያዙ የመረጃ ምንጮችየሏቸውም፡፡ ይህን ጉድለት ለመሙላትድርጅቶች እንደተደራሲዎቻቸውና እንደመልዕክቶቻቸው የተለያዩ ተናጋሪዎችን ሊገለገሉ ይችላሉ፡፡

ስለአዳዲስ ምርቶች የሚሰራ ዜና የካምፓኒውን የምርምርና እድገት ዳይሬክተር እንደምንጭ ሊጠቀም ይችላል፡፡ ስለአንድ ድርጅ ፋይናንስ አጠቅላይ የሆነ መረጃ ለመስጠት በተሻለ ሁኔታ ሊታመን የሚችለው መረጃ ለቃቂ የድርጅቱ የበላይ ኃላፊ ነው፡፡

ታዋቂዎችን እንደመረጃ ለቃቂ መጠቀም በጉዳዩ ላይ ባለሙያ ከሆኑትና መረጃውን ሳቢነት በተሞላበት መንገድ ከማቅረብ የላቀ ውጤታማ እንደሆነ ይገመታል፡፡ የታዋቂዎች ተቀዳሚ ዓላማም አንድ ምርተ/አገልግሎት ትኩረት ውስጥ እንዲገባ ማድረግ ነው፡፡ ምርቱ/አገልግሎቱ የታዋቅዎች እውቅና እንዲጋባበት ማድረግም ሌላው ዓላማ ነው፡፡ ይኸውም ዓላማ ማጋባት ይባላል፡፡

በአጠቃላይ ለምንጭ ተቀባይነት የተለያዩ ምንጮች መጠቀም በአመዛኙ የሚወስነው በተደራሲዎች ዓይነት ነው፡፡ አሳማኝ መልዕክትን በማደራጀት ደረጃ የተደራስ ትንተና እንዲቀድም የተደረገውም ለዚህ ነው፡፡

1. **ፍላጎትን መጠበቅ፡-** ተተኳሪዎች ለአንድ ጉዳይ ትኩረት የሚሰጡት ወይም በአንድ ጉዳይ ውስጥ ራሳቸውን የሚያስገቡት ጉዳዩ/መልዕክቱ እነሱን ስነልቦያዊ ወይም ኢኮኖሚያዊ ፍላጎት የሚጠብቅላቸው ከሆነ ነው፡፡ ማግባባት ውጤታማ የሚሆነውም የታዳሚን ችግርና ፍላጎት በትክክል የለየ ሲሆን ነው፡፡ እዚህ ላይ አብረሐም ማስሎ የተተኳሪን ፍላጎት በመለየት ረገድ በደረጃ ለይቶ ያስቀመጠቸውን ነጥቦች በወጉ መገልገል ተፈላጊውን የማሳመን መረሀዳ ስለተፈለገው ተተኳሪ ለማቅረብ ይረዳል መገልገል ተፈላጊውን የማሳመን መረጃ ለተፈለገው ተተኳሪ ለማቅረብ ይረዳል፡፡

1ኛ. መፊረታዊ ፍላጎት

2ኛ. ደጎንነታዊ ፍላጐት

3ኛ. የኔነት ፍላጎት

4ኛ. የብቃት/የመብቃት ፍላጎት

ሰዎች በመጀመሪያ ደረጃ የተቀመጠላቸውን ፍላጎት እስካልተሟላላቸው ድረስ ወደ ቀጣዩ ፍላጎት አይዘልቁም፡፡

1. **የመልዕክት ግልጽነት፡-** ጥቂት የማይባሉ መልዕክቶች ውድቅ የሚሆኑት ለተተኳሪዎቻቸው ግልጽ ባልሆነ ቋንቋ በመቅረባቸው ነው፡፡ አሳማኝ የሆኑ መልዕክቶች ከአገላላጽ አንፃር ሲታዩ ቀላል፣ቀጥተኛና አንድ ዋና ሀሳብ የያዙ ናቸው፡፡ የህግ ባለሙያዎች ከመልዕክት ግልጽነት አንጻር ሁለት ጥያቄዎችን እንዲመልሱ ይመከራሉ፡፡
2. ታዳሚው ምን ዓይነት ተግባር እንዲሰራ ይመከንል?
3. ታዳሚው መልዕክቱን ይረዳዋል?

ታዳሚው ምርት እንዲገዛ ነው የሚፈለገው፣አንድን ዓይነት ዐውደርእይ እንዲጎበኝ ነው የሚፈለገው፣ ገንዘብ እንዲለግስ ነው ሚፈለገው?... እና መሰል ጥያቄዎች በቅድሚያ መመለስ አለባቸው፡፡ በመቀጠልም የመልዕክቱ ግልጽነት መፈተሽ አለበት፡፡

1. **ጊዜና ዐውድ፡-** ጊዜና ሁኔታ የደገፈው መልዕክት አሳማኝ መሆን ዕድሉ ሰፊ ነው፡፡ የአንድ መልዕክት አሳማኝነት የሚጨምረው መልዕክቱ አንድ ከዚህ መልዕክት ጋር የሚስማማ መልዕክት በተለቀቀበት/በሚገኝበትና ታዳሚው ለአዲሱ መልዕክት ዕውቅና ባገኘበት ጊዜና ሁኔታ ነው፡፡ ጊዜን ዐውድ በመገናኛ ብዙኃን በሚተላለፋ ማስታዋቂያዎች ላይ ተጽእኖ አላቸው፡፡ መረጃና የመረጃው ዜናነት ዋጋ የሚመዘነው በጊዜና በዐውድ ነው፡፡
2. **የታዳሚ ተሳት**ፎ፡- አተያይ ለውጥ ወይም እምነት የሚጎለብተው በታዳሚው ተሳትፎ ነው፡፡ በአንድ የምረት ጥራትን መጠበቅ በፈለገ ካምፖኒ አስተዳደር ክፈል የሚቀርብ የምረት ማሻሻያ ሀሳብ በሰራተኞች ካልተደገፈ ሀሳቡ ውጤታማ የመሆን ዕድሉ ዝቅተኛ ነው፡፡ በአንጻሩ የማሳሻያ ሀሳቡ ከሰራተኞች እንዲመነጭ ከተደረገ ወይም ከአስተዳደር ክፍሉ የቀረበው የማሻሻያ ሀሳብ በሰራተኞች ከተደገፈ ውጤቱ የተሻለ ይሆናል፡፡
3. **የትግበራ ሀሳቦች፡-** ታዳሚዎች ሃሳቦችን የራሳቸው የሚያደርጉት ወይም የሚስማሙት አግባቢው ሀሳቡ እንዴት ሊተገበር እንደሚችል አስተያየቶችን የያዘ ሲሆን ነው፡፡ የሚሰጡ የትግበራ ሀሳቦችም ግልጽ ሊሆኑ ይገባል፡፡
4. **የመልዕክቱ ይዘትና ቅርጽ፡-** መልዕክት የበለጠ አሳማኝ እንዲሆን የተለያዩ ቴክኒኮችን መጠቀም ይቻላል፡፡ ለዚህም የተግባቦት ባለሙያዎች ምስክርነትን፣ የባለሙያ ንግግርን፣ድራማን፣ምሳሌን፣የቅኝት ጥናትን፣ሂሳብ ነክ መረጃዎተን…ይጠቀማሉ፡፡

**ምስክርነት፡-** ልዩ ልዩ ሱሶች ተገዥ የሆኑ ግለሰቦች ሌሎች ወደዚህ ልማድ እንዳይገቡ ለማድረግ ልንጠቀምባቸው እንችላለን፡፡ ምስክርነት አዳጋ የደረሰባቸው ግለሰቦችና ከአንድ ምርት/አገልግሎት ተጠቃሚ የሆኑ ግለሰቦችን ሊያካልል ይችላል፡፡

**ባለሙያ፡-** ለአንድ መልዕክት ቅርብ የሆኑ ባለሙያዎችን በመጠቀም የመልዕክት አሳማኝነትን መጨመር ይቻላል፡፡

**ድራማ፡-** የታዳሚን ቀልብ ለመሳብ ዓይነተኛ መሳሪያ ነው፡፡ ይኸውም ብዙውን ጊዜ በማሳየት የሚከናወን ቢሆንም ጋዜጠኛ አንድ ታሪክ ድራማዊነት እንዲላበስ በማድረግ ታዳሚውን ወደሚፈለገው መልዕክት ማስገባት ይችላሉ፡፡

**ምሳሌ፡-**  ሌሎች አንድን ምርት/ አገልግሎት በመጠቀማቸው/ባለመጠቀማቸው ያገኙትን ጥቅም/የደረሰባቸውን ጉዳት በምሳሌነት ማሳየት መልዕክት አስማኝ እንዲዐን ማድረግ ይቻላላ፡፡

**የቅኝት ጥናት፡-**የደንበኞችን የርካታ ደረጃ ለመለየት ያገለግላል፡፡ ይኸውም በአየር መንገድና የመኪና አምራች ድርጅቶች የተለመደ ነው፡፡

**ሂሳብ ነክ መረጃዎች፡-**  ሰዎች በሂሳብ ነክ መረጃዎች ይሳባሉ፡፡ ቁጠሮችን በመጠቀም መጠንን፣ ጥቅምንና ተጨባጭነትን ማሳየት ይቻላል፡፡

በአጠቃላይ የማግባባት ተግባቦት ተደራሲን፣ምንጭን፣መልእክትን፣ጊዜንና ዐውድን የተመለከቱ ጉዳዮች በወጉ መለየትን የሚጠይቅ ተግባር ነው፡፡ ተደራሲው ማን እንደሆነ ለመለየትና ታዳሚው እንዲሳተፍ ማድረግ ታዳሚን በሚመለከት የሚጠበቁ ተግባሮች ናቸው፡፡ መልዕክቱ የታዳሚውን ፍላጎት/ችግር የለየ መሆኑ፣ ወቅታዊነቱና ግልጽነቱ እንዲሁም የሚቀርብበት ይዘትና ቅርጽ በማሳመን ተግባቦት ላይ የየራሳቸው ሚና ያላቸው ተለዋዋጮች ናቸው፡፡ ምንጨን/የመረጃ አስተላላፊውን አስመልክቶም የቀረቡ ጉዳዮች የመልዕክት ታማኝነት ላይ ተጽእኖ ስለሚያሳድሩ በማሳመን ተግባቦት ሊታሰቡ የሚገባቸው ናቸው፡፡

**የማግባባት ተግባቦት**

የስነ-ማህበረሰብ ጥናቶች ተደራሲዎችን፣መልዕክት አስተላላፊውን፣ መልዕክቱንና የመሳሰሉትን ጉዳዮች የማዳስሱ ወደ 15 የማደርሱ መርሆዎችን ዘርዝረዋል፡፡ አንዳንድ ጥናቶች እነዚህን ወደ 4 መርሖዎች በማጠቃለል ያቀርቧቸዋል፡፡

1. የመለየት መርህ፡- መልዕክት የተደራሲዎችን ፍላጎት ባገናዘበ መልኩ መገለጽ ያለበት መሆኑን የሚመለከት ነው፡፡ አብዛኛዎቹ ሰዎች አንድን ሀሳብ የማይቀበሉት ሀሳቡ የግል ፈላጎታቸውን/ችግራቸውን የሚነካ ለመሆኑ በግልጽ ስለማይለዩ/ስለማይገነዘቡ ነው፡፡
2. የተግባር መርህ፡- ተግባራዊ የማይሆኑ ሀሳቦች አሳማኝ ሀሳቦች አሳማኝ የመሆን ዕድላቸው ዝቅተኛ ነው፡፡ በመሆኑም የቀረበውን ሀሳብ ለመተግበር የሚያስችሉ ብልሀቶች ከሀሳቡ አመንጭ ሊቀርቡ ይገባል፡፡
3. የእውቅናና የታማኝነት መርህ፡- መረጃዎችን የምንቀበለው ስናምናቸው ነው፡፡ እምነት ከሚጣልባቸው ግለሰቦች፣ኮርፖሬሽኖች ወየም ተቋሞች የሚለቀቁ መረጃዎችን እንቀበላለን፡፡ ስለዚህ ታዳሚው በመረጃው ባለቤት እምነት ከሌለው መረጃውን አይቀበለውም፡፡
4. የግልጽነት መርህ፡- ሀሳብ/መረጃ የሚቀርብባቸው ሁኔታዎች ሁሉ ግልጽ መሆን አለባቸው፡፡ የምናያቸው፣ የምንሰማቸው፣የምናነባቸው ነገሮች በሙሉ ግልጽ መሆን አለባቸው፣ ለተለያዩ አወናባጅ እንድምታዎች መጋለጥ የአለባዋውም፡፡

የማግባባት ዲዛይኖች/ገጽታዎች

ሰርቢንገር የተባለው ሊቅ ማግባባት አምስት ዓይነት ዲዛይኖች እንዳሉት ያብራራል፡፡ እነዚህም፡-

1. ቀስቃሽና ምላሽ
2. አእምሮታዊ
3. አነሳሻዊ
4. ማህበራዊ
5. ሰብእናዊ
* **ቀስቃሸና ምላሽ፡-** በማግባባት ታሪክ ቀላል የሚባለው ዲዛይን ነው፡፡ ይኸውም ሁለት ነገሮች በተደጋጋሚ አንድ ላይ ከተከሰቱ ሰዎች በሂደት ያልተከሰተውን በተከሰተው ማሰብ ይጀምራሉ በሚለው የፖቫሎቭ ንድፈሀሳብ የሚመራ ነው፡፡
* **አእምሮታዊ**፡- ከአእምሮታውያን በስተጀርባ ሰዎች ስላዳመጡት፣ ስላዩት፣ ስለአነበቡት ጉዳይ ያስሪሉ፣ ያሰላስላሉ የሚል አመለካከት አለ፡፡ በዚህ ምክንያትም ትክክለኛውን መረጃ በተፈለገው መንገድ ከሰጠናቸው ትክክለኛ ድምዳሜ ላይ ይደርሳሉ ተብሎ ይታመናል፡፡
* **አነሳሻዊ**፡- ከአነሳሳውያን በስተጀርባ አንድ ሰው ፍላጎቱን/ችግሩን ለማሟላት አተያዩን ይቀይራል የሚል አስተሳሰብ አለ፡፡
* **ማህበራውያን፡-** ይህ ዓይነቱ የማግባባት ዲዛይን የግለሰቦችን ማህበራዊ ዳራ ከግምት ውስጥ ያስገባ ነው፡፡ አመለካከተን ለመለየት የገለሰቡ ቡድናዊ/ማህበራዊ ክፍል ጠቃሚ ተለዋዋጭ ነው፡፡ ከዚህ እንጻርም ለማግባባት የሚዘጋጁ መልእክቶች ግለሰቦችን ቡድናዊ/ማህበራዊ ክፍል አተያይ መነሻ ያደረጉ መሆን አለባቸው፡፡
* **ሰብእናዊ፡-**እያንዳንዱ ግለሰብ ከሌላው የተለየ ነው፡፡ ግለሰባዊ ጠባዮች የትኛውን ዓይነት ማግባቢያ መጠቀም እንዳለብን ይወስኑናል ማለት ነው፡፡ ማግባባትም በግለሰቦች ጠባይ ተጽእኖ ውስጥ ሊሆን የሚችል መሆኑን ማወቅ ተገቢ መሆኑን የሚያሣሥብ የማግባባት ዲዛይን ነው፡፡

**የማግባባት ንግግር**

የስነልቦና ሊቃውንት ውጤታማ ተናጋሪዎች ይገለገሉባቸዋል ካሏቸው የንግግር ብልሀቶች ውስጥ የሚከተሉትን ይጠቅሳሉ፡፡

1. ከነው ነው መጀመር፡- ተደራስያን ከሚሰማሙባቸው መጀመርን የሚመለከት ነው፣ ለአንድ መሰረታዊ ሀሳብ ስምምነት ተገኘ ማለት ወደሚፈለገው መደምደሚያ በቀላሉ መድረስ ይቻላል የሚል ነው፡፡
2. **አማራጭ መስጠት፡-** ለተደራስያን የተለያዩ አማራጮችን በማቅረብ ከነዚያ መካከለ አንዱን እንዲመርጡ መጋበዝ፡፡
3. **ከፊል ስምምነት መሻት፡-** ለአንድ ለወተወሰነ ተግባር ብዎ ከተደራስያን ጋር ስምምነት ላይ መድረስ በሌላኛው ቀን በሌሎች ጉዳዮች ላየ ለመስማማት የራሱ የሆነ በር ይከፍታል ከሚል አስተሳሰብ የሚመነጭ ነው፡፡
4. **አስፍቶ ማለም በሚገኘውም መጠቀም፡-** ይህን አባባል ከንግግር ጋር ስናያይዘው ለብዙ ነገር ጠይቅ በሚገኘው መላሽ እርካ እንደማለት ነው፡፡ ለምሳሌ በልዩ ልዩ ተቋማት ያሉ ዲፖርትመንቶች ብዙ በጀት ይጠይቃሉ፡፡ የጠየቁትን ያህል ግን አያገኙም፣ ባገኙት በጀት ግን ያቀዱትን ለማከናወን ይታትራሉ፡፡ ይኸንን ማሳያ ከማግባባት ጋር ማዛመድ ይቻላል፡፡
5. ለማግባባት የሚደረግ ንግግር ልውውጥ አሀዳዊ ወይም ባለብዙ ጎናዊ ሊሆን ይችላል እንደታዳሚው ሁኔታ ማለት ነው፡፡ ተከታታይ የሆኑ ጥናቶች እንደሚያሳዩት ለአንድ መልዕክት ፍላጎት ያላቸው ታዳሚዎች ዐሀዳዊ የሆነ የንግግር ልውውጥ ተስማሚ ነው፡፡ በአንጻሩ ታዳሚዎች ለመልዕክቱ ያላቸው ፍላጎት የማይሰማማ ወይም ተከራኒ ከሆነ ሁለትዩሻዊ የሆነ የንግግር ልውውጥ ተስማሚ ነው፡፡

ያንድን ሀሳብ መከራከሪያ ነጥቦች የሚያቅበው ተናጋሪ ከታዳሚው አንጻር ሶስት ዓላማዎች ይኖሩታል፡፡

1. በታዳሚው አንዳች ዓላማ ያለው ግለሰብ ተደርጎ ይቆጠራል ይኸውም በታዳሚው ለመታመኑ ራሱን አስተዋጽኦ ያበረክታል፡፡
2. ተናጋሪው ታዳሚዎችን የበሰሉና ኃላፊነት የሚሰማቸው ግለሰቦች አድርጎ ይቆጠራል፣ ይኸንንም የሚያረጋግጠው የአንድን ጉዳይ ሳይሸፍን ፍርጥርጥ አድርጎ በማቅረቡ ነው፡፡
3. አከራካሪ ጉዳዮችን ማካተትና እነዚህንም መልክ ማስያዝ ይጠበቅበታል፡፡

ይህ እንግዲህ አንድ ተናጋሪ በሚመራው የንግግር ዐውድ የሚኖረውን የማግባባት ንግግር የሚመለከት ነው፡፡ የፖናል ዉይይቶችና ክርክሮች ከዚህ የተለየ መልክ አላቸው፡፡ እንደስነልቦና ሊቃውንት በእንዲህ ያሉ ሁኔታዎች መጨረሻ ላይ የሚናገር ግለሰብ የታዳሚን አተያይ ለመለወጥ ውጤታማ ነው ወይም የመታወስ እድል ነው፡፡ በሌላ በኩል መጀመሪያ ተናጋሪው ቀሪውን ውይይት መልክና ደረጃ የመወሰን እድል አለው፡፡ ሁኔታው መጀመሪያ ወይም መጨረሻ ተናጋሪ መሆን፣ከመካከል ከመሆን የተሻለ ነው ማለት ነው፡፡

**ማግባባትና ማግባባትን መቆጣጠር**

የህዝብ ግንኙነት ባለሙያው አንድን መረጃ የወከለውን ተቋም ፍላጎት በሚያስጠብቅ ደረጃ መቆጣጠር ይችላል? በሚለው ትስማማለህ? ካልተስማማህ ለምን?

መግባባት ሙሉ በሙሉ ሳይንስ አይደለም፡፡ ማግባባት የሚቻልበት ትክክለኛ መንገድ የለም በማግባባት ብልሀቶች ላይ የተሰማሩ ሰዎች እንደሚገልጹት የማግባባት ተግባር በተፈለገው መንገድ ከተከናወነ ሁሉም ሰዎች አንድ ዓይነት መኪና ይገዛሉ፣ አንድ ዓይነት ሳሙና ይጠቀማሉ፣ለአንድ ግለሰብ ድምጻቸውን ይሰጣሉ፡፡

በመሆኑም በማጋባባት ተግባር ውጤታማ የማያደርጉ እንቅፋቶችን ለይቶ ማስወገድ ይገባል፡፡ እንቅፋቶችን መለየትም ያስፈልጋል፡፡ ከእንቅፋቶችም ውስጠ ዋና ዋናዎቹ የሚከተሉት ናቸው፡፡

ሀ. **የመልዕክት ሰርጸት አለመኖር፡-** ዘመናዊ መሳሪያዎች በተስፋፋበት ዘመን እንኳ አንድ ዓይነት የቴሌቪዥን፣የሬዲዮ፣የጋዜጣ ኘሮግራም ወይም አምድ አለመከታተሉ፣ መልእክት በመግባቢያዎች ሲተላለፍ የመዛባት እድሉ ከፍተኛ መሆኑ፣ ከአንድ መልዕክት ቁልፍ ጉዳዮች የሚገደፋበት ወይም የሚዛቡበት ሁኔታ መኖሩ ናቸው፡፡

ለ. **የተወዳዳሪ መልዕክቶች መኖር፡-** ማንኛውም መልዕክት ያለምንመ ተወዳዳሪ መልዕክት በነጻነት የሚኖርባት ዓለም አይደለችም፡፡ የተደራሲውን ገላዊ፣ቤተሰባዊ፣ማህበራዊ ጉዳዮች እንድን መልዕክት የሚጻረሩ ናቸው፡፡ በተያያዘ አንድ ተደራሲ ከሂደኛው ከቤተሰቡ፣ከሚዲያዎሽ ስፍር ቁጠር ሌላቸው ተጻራሪ መልዕክቶችን የሚገኝባቸው አጋጣሚዎች ሰፊ ናቸው፡፡

ሐ. **ግለ ምርጫ፡-** ተደራስያን ግላዊ ምርጫ አላቸው፡፡ እንዲሁያውም የተግባቦት ሊቃውንት እንደሚሉት ለአንድ መልዕክት በጣም ተፈላሂ የሆኑ ተደራስያን መልዕክቱ ባለቤት ከባቢ አይገኙም፡፡ “ሐጢያተኞች” ወደ ቤተ እምነት ለመሄድ ያላቸው ፍላጎት እጅግ አናሳ ነው የራሳቸው ፍላጎት ስላላቸው፡፡ ለዚህም ነው የማህበረሰብ ሳይንስ ሊቃውንት፣ ሚዲያዎች የስዎችን አመለካከት ከመለወጥ ይልቅ ለማጥበቅ ውጤታማ ናቸው የሚሉት፡፡

መ. **ግለ ግንዛቤ፡-** ግለግንዛቤ መልእክት የሚተነተንበት ግለ-ዐውድ ነው፡፡ ግለሰቦች አንድን መልእክት አንደግል ግንዛቤያቸውና ገጠመኛቸው በተለያየ መንገድ ይገነዘቡታል፡፡

በአጠቃላይ የመልዕክት ስርጸት አለመኖር፣ ተወዳዳሪ፣ተጻራሪ መልዕክቶች፣ግለ-ምርጫና ግለ-ግንዛቤ የማግባባት ተግባር በተፈለገው ደረማጃ እንዳይከናወን የሚያደርጉ እንቅፋቶች ናቸው፡፡

**የማግባባት ስነ ምግባር**

የህዝብ ግንኙነት ባለሙያዎች የማግባባትን ተግባር ስነ ምግባር በተመላበት መንገድ ማከናወን እንደለባቸው ይመከራል፡፡ በመሆኑም ለማግባባት የምንጠቀምባቸውን ብልሀቶች ስራ ላይ ስናውል አግባብነት ባለው መልኩ መሆኑን እውቅና የሚጡ ሊቃውንት የሚከተሉትን የስነ ምግባር መስፈርቶች ይጠቁማሉ፡፡

ሀ. አንድን አቋም ለማስረጽ ሀሰተኛ፣ ፈጠራዊ፣የተዛባና የማይገናኝ ማስረጃ አለመጠቀም፣

ለ. ሆን ብሎ የተሳሰተ፣የማይደገፍ ወይም ተጠየቃዊ ያልሆኑ መራከሪያዎች አለመጠቀም

ሐ. በጉዳዮች ላየ ዕውቅና ሳይኖረን ወይም ባለሙያ ባንሆን እውቅና እንዳለን/ባለሙያ እንደሆንን አለመቁጠር፣

መ. ሀሳብን ለማስቀየስ የማይዛመዱ ማስተባበያዎችን አለመጠቀም፣

ሠ. ዓላማን፣ፍላጎትን፣ተወክሉበትን ክፍል ወይም ሙያ በማድበስበስ ታዳሚን አለማታለል፣

ረ. አንድን ጉዳይ ውጤት አለማድበስበስ፣ አለማዛባት አለመደበቅ፡፡

ሰ. አንድን አጀንዳ መረጃ/መሰረት በሌለው ሰሜት ውስጥ ገብቶ አለማቅረብ፣

ሸ. አስቸጋሪ አጋጣሚዎችን አለማቃለል፣

ቀ. ያላመነበትን ጉዳይ አለመስበክ፣

በ. ሊሆን የሚችል እድሉ ሰፊ የሆነ ጉዳይን በጥርጣሬ አለማቅረብ፡፡

**ከመገናኛ ብዙኃይ ጋር ስለሚኖር ግንኙነት**

ከህዝብ ግንኙነት ባለሙየው ቀን ተቀን ተግባራት መካከል ከመገናኛ ብዙኃን ጋር የሚያደርገው ግንኙነት ዋናውና አንደኛው ነው፡፡ በዚህ ክፍል የህግ ባለሙያው ከመናኛ ብዙኃን ጋር ሲገናኝ የሚከተላቸውን ህጎችና በመገናኛ ብዙኃን አገልግሎት ላይ ሊውሉ የሚችሉ መሳሪያዎችን እንቃኛለን፡፡

**የግንኙነት ህጎች፡-** ህ/ግ ባለሙያው ከመናኛ ብዙኃይን ትብብር የምናገኘው እነሱ የማፈልጉትን መረጃ፣ በሚፈልጉት መንገድና ወቅ መስጠት ስንችል ነው፡፡

**አለመለማማጥ**፡- ክብደት የማይሰጠው መረጃ በመገናኛ ብዙኃን ባለመለቀቁ እንዲለቀቅልን የሚዲያ ሰዎችን መለማመጥ የለብንም፣ በገንዘብም ማታለል የለብንም፡፡

**አለመዋሸት**፡- ለድግጅታችን የማይመቹ መረጃዎች ወደሚዲያ እንዳይደርሱ ከፈለግን አንዲህ ያሉ መረጃዎተን ሊያስከትሉ/ሊፈጥሩ የሚችሉ መረጃዎተን አለመፍጠርና አለመልቀቅ ነው፡፡

**ወቅታዊ መሆን፡-** ተተኳሪው መረጃ የማግኘት መብት ያለው ቢሆንም የሚያገኘው መረጃ ወቅታዊ መሆኑን ማረጋገጥ ይገባል፡፡

**ቁጥብ መሆን**፡- አንድ ዓይነት ሚዲያ ላይ መወሰን ተተኳሪው ለዚያ ሚዲያ የሚኖረው እምነት አሉታዊ ተጽእኖ ላይ አንዲወድቅ በር ይከፍታል፡፡ ሁሉንም ሚዲያዎች በአንድ ጊዜ መጠቀምም ያስገምታል፡፡

**መመሪያዎች፡-** ከዚህ በታች የህግ ባለመያዎች ሆኑ የተቋም ኃላፊዎች ከሚዲያዎች ጋር የሚያደርጓቸውን ግንኙነቶች ሊቃኙባቸው የሚገቡ መመሪያዎች ቀርበዋል፡፡

1. ንግግርን ከተተኳሪው ፍላጎት አንጻር እንጅ ከድርጅት/ከተቋም ፍላጎት አንጻር አለመቃኘት፣
2. አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ንግግርን ጓደኛዊ ማድረግ፣
3. በጣም ጠቃሚ የማባሉ ጉዳዮችን ማስቀደም
4. ከዘጋቢው ጋር አሰጥ አገባ ውስጥ ከመግባት ወይም የሚያስቆጡ ቃላት እንኳ ቢኖሩ እነዚያን ቃላት ከመድገም መቆጠብ
5. ዘጋቢው ቀጥተኛ መልስ ፈልጎ ጥያቄ ሲጠይቅ ቀጥተኛ መልስ መስጠት
6. ዘጋቢውን ከባድ/አስቸጋሪ ጥያቄ ቢጠይቅ በሌላ ጊዜ በመዘጋጀት መልስ አንደሚሰጠው ቃል መግባት፣
7. የሚጎዳም ቢሆን እውነቱን መናገር
8. እውነታውን አለማጋነን
9. የአንድን ሰው ሀሳብ ጠቅሶ መናገር የሚጎዳ ከሆነ አለማድረግ፡፡

**የህዝብ ግንኙነት መሳሪያዎች**

* የህትመት ሚዲያ፡- አብዛኛዋቹ የህግ ስራዎች የሚሰሩበት ነው፡፡
* ብሮሸር፡- የተቋምን/የድርጅትን ዳራ፣ ስነምግባር፣ ራዕይ፣ተልዕኮ፣ያለፈ፣ ያለና የወደፊት ኘሮጀክት ለማስተዋወቅ ይረዳል፡
* ልየ መረጃዎች፡- ልዩ ሁነቶች የዜናዋች መነሻ ናቸው፣ ልዩ የሚያስኛቸውም ሂዜ፣ቦታ፣ሰው፣ድርጊት፣ድራማ፣ትዕይንት አቅራቢዎች…ናቸው፡፡
* ፎቶግራፍ
* የዳሰባ ጥናቶች/ታሪኮች
* ፖስተርና ከሌንደር
* የተጻፈ ንግግር
* ለኤደቶሪያል የሚላሉ ደብዳቤዎች
* ኮንፈርንስና ሴሚናር
* የባለሙያ መግለጫ
* ኮርፖሬት የህዝብ ግንኙነት
* የኢንተርኔት ጽሁፎችና ህትመቶች (ድረ ገጽ፣ ኢ-ሜል)

ተግባር፡- ባለሙያዎችን በመጠየቅ ከላይ ስለተዘረዘሩ የህግ መሳሪያዎች አጫጭር ማብራሪያ **ሰጥ/ኢ**

**ድቀት/ቀውስ**

**ድቀት/ቀውስ ምንድነው?**

* የአንድን ተቋም ህልውና አደጋ ላይ የሚጥል ወይም ለካምፖኒው እድገት ማነቆ የሆነ ክስተት ነው፣
* በአንድ ተቋም ተተኳሪዎች፤ ሰራተኞች ወይም በአጠከላይ በማህበረሰቡ ጤንነት ወይም ህልውና ወይም ኢኮኖሚያዊ ዐቅም ላይ ተጽእኖ የሚያደርስ ክስተት ወይም ችግር ነው፣
* እቅድና ውስጥ ያልተካተተ ወይም ያልተጠበቀ ችግር /ክስተት ነው፡፡

**ድቀትን/ቀውስን መምራት፡-**

* ድቀት ያልተጠበቀ ችግር ከሆነ የአንድ ተቋም መለካም ስመ ወይም ህልውና አደጋ ላይ እንደይወድቅ፤ ይኸንኑ ዓይነት አጋጣሚዎች በአግባቡ ሊመሩ ይገባል፣
* አብዛኛዎቹ ተቋማት ላልታሰቡ ጉዳዮች አስቀድመው ስለማይዘጋጁ ችግሮቹን ለመቀጣጠር ሲቸገሩ፣አልፎ ተርፎም በችግሮቹ ሲፈቱ/ሲበተኑ ማየት የተለመደ ነው
* የአንድ ተቋም ዋናውና ጠቃሚው እሴት በህልውናው ጸነቶ መቀጠል መቻሉ ነው
* ድቀትን መምራት የቻለ ተቋም ደንበኞቹን እንዲያጣ ያደርገዋል
* ስለሆነም አንድ ተቋም ድቀትን /ቀውስን የሚመራ ቡድን ያስፈልገዋል፡፡ የህ ቡድንም የሚከተሉትን ጉዳዮች ከግመት ውስጥ ማስገባት ይጠበቅበታል፡፡
* ምን ዓነይት መረዳ በምን ዓይነት መልክ መቅረብ እንዳለበት፣
* መረጃው መቼ መቅረብ አንዳለበት፣
* መረጃውን ማን ማቅረብ እንዳለበት፣
* መረጃው ላይ አስተያየት መስጠት ያላባቸው ልምድ ያላቸው የተቋሙ ባልደረቦች እነማን መሆን እንዳለባቸው፣
* ቡድኑ ሁሉንም የድቀቱ ጉዳዮች ፍርጥርጥ አድርጎ መረዳት እንዳለበት፣
* ቡድኑ ልምድ ካላቸው አባላት ጋር መገናኘት፣ምክክር ማድረግ ይጠበቅበታል፣ ልምድ ያላቸው አባላትም በደረሰው ድቀት ቀውስ ግልጽ ሊሆኑ ይገባል፣ መረጃው ከተለቀቀም በኋላ ለአስተያየት መጋበዝ አለባቸው፣
* አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝም የአደጋ ጊዜ አባላት ሊካተቱና ሊሳፋ ይገባል፡፡

**የደቀት ተግባቦት መመሪያዎች፡-**

በድቀት ወቅት ሚደያዎች ከፍተኛ ሚና አላቸው፡፡ ሰዎች ምን እንደተከሰተና ለምን አንደተከሰተ ለማወቅ በፈለጉበትወ ቅት ሚዲያዎችን በከፍተኛ ደረጃ ይከታተላሉ፣ ወይመ በሚዷያዎች ላይ እምነታቸውን ይጥላሉ፡፡ ይኸንም ተከትሎም ሚደያዎች የህዝቡን ፍላጎት ለማርካት ከድርጅቶች ጋር ለመግዥበባት ደጅ ይጠናሉ፡፡

በመሆኑም ሚዲያዎች ድቀትን በተመለከተ ውጤታማና ታማኝ የሆነ ተግባቦት መፈፀም እንዲችሉ የሚከተሉትን መመሪያዎች እንዲከተሉ ይመከራል፡፡

* ፍጹም ሆኖ አለመታየት፡- ለተተኳሪዎቹ ፍጹም ነኝ ጥፋት የለብኝም፣ የሚል ተቋም ጥፍተኛ መደረጉ አይቀርም፣
* ሁልጊዜ ተባባሪ መሆን፣
* ወቅታዊ መሆን የህትመት ወይም የአየር ላይ ዘገባዎችን ወቅታዊነት ማረጋገጥ ድቀት/ቀውስ ከመደረሱ በፊት ከመናኛ በፊት ከመናኛ ብዙኃን ድርጅቶች ጋር መልካም ግንኙነት መፍጠር ናቸው፡፡

**የህዝብ ግንኙነት መረሀ ግብር**

የህ/ግ ተግባር ሂደት አንደን ችግር የመፍታት ዘዴ ነው ማለት ይቻላል፡፡ አንድ ተቋም ያለበትን አካባቢ መቆጣጠር ተግባርም የህ/ግ ተግባር አካል ነው፡፡ አካባቢ ሲባልም ማህበራዊ፣ህጋዊ ሙያዊ፣ኢኮኖሚያዊ ጉዳዮችንና የተተኳሪ አተያይን የሚመለከት ነው፡፡ ይህ ተከታታይነት ያለው የመቆጠጠር ተግባርም ጉዳዮተን የመምራት ተግባር ነው፡፡

የህ/ግ ባለሙያው በድርጅቱ ላይ ተጽእኖ የሚያማርጉ ጉዳዮተን የመለየትና ሃዳዮችን ለመፍታት የሚያስችሉ የመፍትሔ ሀሳቦችን የማመንጨት ተግባራትን ያክንውናል፡፡ ጉዳዮችን የመምራት ተግባርም ከዚና መሰረታዊ አስተሳሰብ የሚዘል አይደለም፡፡ ጉዳዮተን የመምራት ተግባር ወይም የህግ መርሐ ግብር ወይም የህግ ተግባር ሲነሳም ባለአራት ደረጃ ህ/ግ ተግባር ሂደት ዓይነተኛናትግር ፈች ሂት እንደሆነ ይታወቃል፡፡

ባለ አራት ደረጃ የህግ ተግባር ማንኛውም ስኬታማ የህ/ግ መርሀግብር ከመረጃ የማነጭና በዕውቀት ላይ የተመሰረተ መሆን አለበት በሚል አስተሳሰብ ላይ የተመሰረተ ነው፡፡ ባለአራት ደረጃ የህ/ግ ተግባር ስትራቴጂያዊ በሆነ ተግባቦት ተቋማዊ ለውጥን ለማሳለጥ ምቹ ከባቢን ይፈጥራል፡፡ ቀጥለንም እነዚህን አራት ደረጃዎች እንመለከታለን፡፡

ደረጃዎቹም፡- ሀ. መረጃ ማሰባሰብ፣ ዳራዊ ቅኝትና መርምር

 ለ. እቅደ

 ሐ. ተግባቦትና

 መ. ግምገማ ናቸው፡፡

ሀ. መረጃ ማሰባሰብ፣ዳራዊ ቅንነትና ምርምር፡-

ሌሎችን ተከታይ ሂደቶች የሚወስን ደረጃ ነው፡፡

መረጃ ማሰባሰብ በተለያዩ መንገዶች ሊከናወን ይችላል፡፡

* መዛግብቶችን
* መጽሄቶችን
* መጻህፍትን…. በመረጃ ምንጭነት መገልገል ይቻላል፡፡

ምርምር በህ/ግ ተግባር ቁልፍ ጉዳይ ነው፡፡ ምርምር ለህግ መነሻም መድረሻም ነው፡፡ በሌላ አባባል የመምራት ተግባር በደመነፋስ ወይም በግምት የሚከናወን ሳይሆን በእውነታ ላይ የሚመሰረት ነው ማለት ነው፡፡

በህግ ሶስት ዓይነት ምርምሮች ተግባር ልየ ይውላሉ፡፡

1. ተግባራዊ መርመር፡-
* አንድን ውስን ችግር በተግባር ለመፍታት ያለመ የምርመር ዓይነት ነው፡፡
* ስትራቴጅያዊና ግምገማዊ የሚባሉ የተግራዊ ምርምር ዓይነቶች አሉ፡፡ ስትራቴጅያዊ ተግባራዊ ምርምር አንድ ድርጅት ወደፊት መሆን የሚፈልገውን ለመለየትና ከዚያም ለመድረስ የሚያስችሉ ጉዳዮችን ለመመርመር የሚያስችል ሲዐን ግመገማዊ ተግባራዊ መርመር ደግሞ የአንድን ህዝብ ግንሁኑነት መርሐግብር ውጤታማነት ለመገምገም የሚውል ነው፡፡
1. መሰረታዊ መርመር፡- በህ/ግ ጉዳዮች ረገድ እውቀትን፣ አዳዲስ አስተሳሰቦችንና ንድፈ ሀሳቦችን ለማመንጨትና ለመፈተሽ የሚረዳ የምርምር ዓየነት ነው፡፡
2. ዉስጣዉ ምርምር፡- ራሱን የህግን መስክ በመመርመር ላይ የሚያተኩር ነው፡፡ የአንድ ጥናት ቁልፍ ጉዳይም ምን እንደምንፈልግና የፈለግነውን ነገርም ለመጠቀም የምናቅድበትን መንገድ ማሳየት ነው፡፡ ከዚህ አንጻርም የአብዛኛዎቹ የህግ ምርመሮች ትኩረት ጉዳዮችን፣ተተኳሪዎችን፣የሚዲያ ይዘቶችንና ታዳሚዎችን መለየትና የህግ ውጤቶችን መገምገም ነው፡፡

በአጠቃላይ ምርመርን የዘነጋ የህግ ባለሙያ ራሱን እንደዘነጋ ይቆጠራል፡፡ ምርምር የህግ ተግባርን ኃላፊነት የተመላበት፣ ጠቃማና የሰለጠነ እንዲሆን ያግዘዋል፡፡ በሌላ አገላለጽ ምርምር ማዳመጥ ነው መደበኛ በሆነ መንገድ የሚከናወን ማዳመጥ፡፡ ምክንያቱም ከመንኛውም የህ/ግ መረሐግብር በፊት መረጃ መሰብሰብና መተንተን አለበት፣ይህን ተከትሎም ድርጅቱ የፖሊሲ ሀሳቦችንና ስትራቴጅዎችን ያወጣል ለውጤታማ ተግባቦት፡፡

ለ. ማቀድ፣ውሳኔ መስጠት፡-

ሁለት ዓይነት ዕቅዶች አሉ ስትራቴጅያዊና ታክቲካዊ የሚባሉ፡፡ ስትራቴጅያዊ እቅድ አንድ ድርጅት በረዥም ጊዜ ያሰባቸውን አጠቃላይ ግቦች የሚመለከት ነው፡፡ በአብዛኛው በላይኛው የማኔሀድመንት አካል የሚዘጋጅ ነው፡፡ በአንጻሩ ታክቲካዊ እቅድ ውስን ነው፡፡ ስትራቴጅያዊ ግቦተን ለማሳካት በየዲፖርትመንቶች የሚከናወኑ ዝርዝር ተግባሮችን የሚመለከት ነው፡፡

እቅድ የህ/ግ መርሐግብር/ተግባር ሂደት ዓይነተኛ ደረጃ ነው፡፡

እቅድና አንድ ድርጅት ተጨባጭና ተለኪ ግቦችን ለመለየት የሚያስችል መሳሪያ ነው

እቅድና ውሶኔ መስጠት በጥናት የተገኙ የድርጅቱ ከባቢያዊ ሁኔታዎች የድርጅቱን ፖሊሲዎችና መረሐግብሮች ለመቅረጽ በግብዓትነት የመጠቀም ደረጅ ተግባር ነው፡፡

ህ/ግ አራት የጥናት አጥጣጫዎች አሉት፡- የከባቢ ቁጥጥር፣የህግ ቁጥጥር፣የተግባቦት ቁጥጥርና የተተኳሪ ቁጥጥር ናቸው፡፡

በአጠቃላይ እቅድና ውሳኔ “ምን መስራት እንችላለን?” የሚለው መሰረታዊ ጠያቄ የሚመለስባቸው ናቸው፡፡