المحاضرة الأولى: ماهية العلاقات العامة ومفاهيمها الأساسية

1:نشأة العلاقات العامة وتطورها: لقد تجسدت دلائل العلاقات العامة في مختلف الأمكنة والأزمنة منذ بدأ الإنسان حياته الاجتماعية، فقد كان رب الأسرة هو الذي ينظم العلاقات الإنسانية بين أفرادها ثم انتقلت هذه المهمة إلى رئيس القبيلة والعشيرة الذي كان يجتمع بأفراد قبيلته للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة حتى يتمكن على ضوء ذلك من اتخاذ القرارات المناسبة في شؤون قبيلته، كما كان يقوم بالإبلاغ عن أخبار الحروب أو الزواج أو الوفاة أو العمل معتمدا في توصيل رسالته على الطبول أو الرقص أو لون الملابس ونوعيتها إضافة إلى الكلمات والحركات الجسمانية. وكما حاول القادة في التاريخ أن يكسبوا ثقة وولاء التابعين لهم لضمان قوتهم الذاتية ومصالحهم فاهتموا برأي الجمهور، وكيفوا أعمالهم بما يتضمن إرضائه، وحاولوا أن يغيروا لصالحهم مواقف الكثير من الناس، ففي ظل الحضارة الفرعونية، كان ملوك الفراعنة يحرصون على عرض انتصاراتهم وتصوير الأسرى الأعداء على واجهات القصور وفي الساحات وفي الشوارع، لإثارة إعجاب الجماهير وضمان تأييدهم، كما كان الكهنة يمثلون الواسطة التي تتولى الاتصالات بين الفرعون باعتباره ملكا وبين أفراد الشعب، وذلك من خلال الاجتماعات التي كانت تعقد في المعابد، واختيار المناسبات الشعبية والدينية لتوصيل المعلومات لمجموع الشعب، إضافة إلى تسجيل الأعمال المهمة لكل فرعون على جدران المعابد الكبيرة وداخل المقابر.

وقد عرفت العراق هذا النشاط أيضا، فلقد وجد علماء الآثار نشرة زراعية يعود تاريخها إلى 1800قبل الميلاد، ترشد المزارعين إلى كيفية بذر بذورهم والتخلص من فئران الحقل ثم إلى كيفية حصاد محصولهم، ولا يختلف هذا الجهد الإعلامي في جوهره عن النشرات التي تصدرها الدوائر المسئولة عن الإرشاد الزراعي اليوم.

وشهدت العلاقات العامة في الحضارة الرومانية قفزة نوعية جراء النظام الديمقراطي الذي ساهم كثيرا في تطور العلاقات العامة، فكتب على واجهة مجلس الشيوخ الروماني عبارة(مجلس الشيوخ والشعب الروماني)، وحين سيطر الدين المسيحي على السلطة، كتب على واجهة المجلس (صوت الشعب من صوت الله) ولعب الشعر في الحضارة العربية دور المدافع لأمجاد القبيلة والمهاجم للقبائل المعادية وقد سخر للترويج للسلطة وإظهار قوتها، وبهذا فقد كان يمثل وسيلة إرسال أراء واتجاهات السلطة إلى الجمهور لأجل تحريك مشاعره وتوجيهه ضد الخصوم.

وكانت المساجد في العصور الإسلامية بمثابة منتديات ثقافية وإذاعات لبث التوجهات السياسية المختلفة وقد استخدمت الخطب العلانية منها والسرية في كثير من المرات المؤيدين للحركات الفكرية المختلفة، كما ساهمت المساجد في تطوير العلاقات بين المسلمين أنفسهم واستطاع قادة المسلمين بأخلاقهم

وعلاقاتهم نشر الدعوى الإسلامية طوال الفترات الأولى للحكم الإسلامي، حيث كانوا يختلطون بجمهور المسلمين ويتعرفون على مطالبهم ومشاكلهم وشكاويهم، وقد كان القرآن الكريم ولا يزال يمثل أكبر أثر إعلامي من حيث بلاغة التعبير وقوة التأثير واتساعه ما لم تبلغه أي وسيلة إعلامية عرفها البشر، فقد جمع بين الملايين من الناس باختلاف أجناسهم وحضاراتهم ووحد بين مشاعرهم وأهدافهم بشكل تعجز عنه وسائل الإعلام في العصر الحديث.

ويعتبر الجامع الأزهر من أعظم الآثار التي تدل على عبقرية الفاطميين في إدارة العلاقات العامة، حيث تم استعمال هذا الجامع لإنشاء اتصالات وعلاقات طيبة مع سائر المسلمين من شتى التوجهات، ثم حوله الفاطميون بعد ذلك إلى جامعة تدرس العلوم المختلفة والترويج في ثنايا ذلك للمذهب الشيعي.

ومع الأحداث التي مر بها العالم من حروب وأزمات وتغيرات ديمغرافية واقتصادية، وازداد الاهتمام برأي الأفراد وحريتهم في التعبير، وازداد تطور وسائل الاتصال الجماهيري التي تمثل أدوات اتصال في العلاقات العامة. وقد استخدم مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث لأول مرة في السنوات الأخيرة من القرن19 إثر محاضرة ألقاها محامي في نيويورك يدعى "دورمان إيتون" في قاعة كلية الحقوق، جامعة نيل في عام 1882 وكان موضوعها العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية، وفي عام 1908استخدم تيودور فيل رئيس شركة الهاتف والتلغراف الأهلية هذا التعبير لأول مرة على رأس تقرير الشركة لذلك العام، وقد أصبح المصطلح شائعا ومألوفا بعد ذلك في العشرينات. ويعتبر أيفي لي أول مؤسس لمكتب خاص باستشارات العلاقات العامة في نيويورك سنة 1906، ولقب بأبو العلاقات العامة لأنه استطاع أن يضع الأسس لفن وعلم العلاقات العامة، وقد كانت سياسته تقوم على دراسة تفكير جمهور المنظمات وإرشادها إلى السياسات والخطط الواجب تطبيقها، لتتفق واتجاهات الرأي العام،بعدها انتشرت وكالات العلاقات العامة في معظم أنحاء العام.

وبعد الحرب العالمية الثانية، تم إنشاء الجمعية الأمريكية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة سنة 1948 وفي 1955 أنشئت جمعية العلاقات الدولية، وقد قامت بتنظيم عدة مؤتمرات بهدف مناقشة أسس ومبادئ العلاقات العامة وتقييم مستوى الممارسة ومشاكلها، وذلك بهدف تحسين وتقويم أدائها.

ولقد ظهرت الحاجة إلى تنظيم برامج العلاقات العامة على إثر التغيير الكبير الذي ميز المجتمع الحديث من النواحي السياسية، الاجتماعية والاقتصادية، ولعل أهم هذه التغييرات مايلي:

*ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام، خاصة في المجتمعات الديمقراطية، وهذا التطور في تزايد مستمر من عام إلى آخر.

*كبر حجم المنظمات الصناعية والتجارية وازدياد التنافس بينهما.

*تطور وسائل الإعلام والنشر بشكل كبير، مما سهل من مهمة العلاقات العامة في الاتصال بالجماهير المختلفة.

*ضخامة عدد الأفراد العاملين بالمنظمات الكبرى وسعيهم نحو إسماع صوتهم، عن طريق إنشائهم للنقابات و قيامهم بالإضرابات للضغط على أصحاب الأعمال.

و حاليا تدرس العلاقات العامة في الجامعات وتطبق أساليبها في المنظمات.

2- مفهوم العلاقات العامة :

1-لغة: من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد أنها مركبة من كلمتين: الأولى العلاقات،والثانية العامة، والعلاقات"جمع علاقة والعلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر. وبذلك فالعلاقات هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك، والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية."و العلاقة" هي مجموع الصلات والاتصالات التي تكون بين هيئة أو شركة أو منظمة من جهة.. والجمهور الذي تتعامل معه من جهة أخرى، أما " العامة" فتشير إلى الجماهيرية، ويقصد بها الجمهور المختلف الذي ترتبط مصالحه ونشاطاته بالهيئة أو المنظمة.

2-اصطلاحا: على الرغم من أن هذا المصطلح أصبح شائعا في العلوم الإدرية وإدارة الأعمال فإن الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى ومن قاموس إلى آخر، وبناءا على هذا التوصيف يمكن ذكر عينة منها على أساس هذا التنوع والاختلاف.

2-1- المعاجم والقواميس: يعرفها قاموس وبستر "بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة ، أو اتحاد ، أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم ، وكذلك الجمهور بوجه عام ، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه.

يعرف قاموس **Le petit Larousse** العلاقات العامة بأنها: "نشاط محترف يهدف إلى إعلام الرأي العام بما حققته المؤسسة، وهذا من أجل تحسين صورتها الذهنية".

أما قاموس المصطلحات الإعلامية فقد عرف العلاقات العامة على أنها: "العلاقات القائمة على الاحترام المتبادل "

_معجم المصطلحات الإعلامية: يرى أن العلاقات العامة "تقوم بعملية اتصال بين المنظمة والجمهور،وتشرح كل منهما للأخر حتى يمكن لهذه المنظمات النجاح في كسب ثقة الجمهور وفهمه وتأييده أي أن العلاقات العامة تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على أساس الفهم المتبادل.

2-2- الهيئات والمعاهد والدوائر العلمية:

*يعرف معهد العلاقات العامة البريطاني العلاقات العامة على أنها:"هي النشاط القائم على دعائم من التخطيط العلمي لإيجاد وتنمية أسباب التفاهم المتبادل بين المنشأة وبين الجمهور.

تعرف دائرة المعارف الأمريكية العلاقات العامة بأنها:"الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو شخص أو حول جماعة ما ، بقصد تهيئة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف على الفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع و أنه يستفيد فعلا من أداء ذلك".

*عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة على أنها:" نشاط وجهود اتحاد أو هيئة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جديدة بينها وبين جمهورها كالعلماء و الموظفين و المساهمين والجمهور بوجه عام.

*من جهتها تعرف الجمعية المهنية الأوروبية العلاقات العامة بأنها:"وظيفة أو نشاط مؤسستي عام أو خاص يهدف إلى توفير وتحسين العلاقات والثقة والتفاهم مع الجماعات، أو ما يعرف بالجمهور وسواء كانت داخل أو خارج المؤسسة فان هذا الأخير هو الذي يحدد كيانها وتطورها". **(علا أحمد، ماوراء التدريب استراتيجيات الارتقاء بالأداء البشري، ص 435).**

2-3- الخبراء والباحثون الأكاديميون:

_عرفها أبو العلاقات العامة **أيفي لي Ivy lee** من خلال وظيفتها الاتصالية الهادفة لكسب ود الجمهور وهذا باستخدام نشرات الأخبار وإذاعة البيانات والتعليقات، وعرض الأفلام، وتنسيق المعارض والندوات ،كما يعمل جهاز العلاقات العامة على التعريف بأهداف المنظمة ونشاطها عن طريق تقديم المعلومات".

_أما **إدوارد بيرنيز Edward byrniz** خبير العلاقات العامة الأمريكي يركز على جهود العلاقات العامة في كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو مؤسسة، وذلك من خلال الإعلام والإقناع والتكيف، ويقصد بالتكيف إيجاد التكامل والتوافق بين مواقف مؤسسة معينة وسلوكها ومواقف جماهيرها ورغباتهم، بحيث لا يطغى جانب منها على الآخر.

*تعريف **ركس هارلو Rax harlow** العلاقات العامة هي علم وفن يستند إلى أسس علم الاجتماع الإنساني، ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس لا في حياتهم الخاصة، وإنما في حياتهم الجماعية".

كما تناول موضوع العلاقات العامة العديد من الأساتذة و الباحثين العرب من بينهم:

* يرى محمود محمد الجوهري أن "العلاقات العامة هي فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير.
* عرف إبراهيم إمام العلاقات العامة بأنها"الجهود المتصلة الواعية الموجهة التي تستهدف إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين هيئة وجمهورها".

* عرف محمد فريد الصحن العلاقات العامة بأنها" النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها سواء داخليا أو خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية.