المبحث التمهيدى

نشأة وتطور العلاقات العامة
ومفهومها وتعريفها وأهميتها والتخطيط
الإستراتيچى لها وأهدافها والجوانب التنظيمية
للعلاقات العامة

نشأة العلاقات العامة

وماهيتها ودورها وماهية التخطيط الاستيراتيچى
وتفاعله مع عمل العلاقات العامة فى المجال الحكومى

تمهيد وتقسيم:

لم تكن الظروف التى سبقت مولد القرن العشرين سوى مرحلة تكوين وتهيئة لظهور العلاقات العامة، ذلك أن الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التى سبقت هذا القرن هيأت أجواءه لاستقبال هذا التخصص الجديد الهام، والذى أعطت ممارسته أهمية كبرى للإنسان.

ذلك أن عصر النهضة والإصلاح الدينى فى أوروبا قد أطلق حرية العقل الإنسانى فى البحث والمناقشة، وكان ذلك إيذانا بنهاية عصور القهر والاستعباد، وبداية عصر جديد يحترم إرادة الإنسان وحقه فى التعبير عن رأيه دون وصاية، وتبع ذلك قيام الثورات القومية فى كثير من البلدان الأوروبية، وأتاحت هذه الثورات مع التطور السريع فى التجارة الخارجية الفرصة لظهور الطبقة الوسطى كما ساعد انتشار القراءة والكتابة مع اختراع المطبعة على أن يكون لهذه الطبقة أهمية كبرى فى الحكم، وبدأ الرأى العام يلعب دوره الحاسم فى قيام الحكومات أو إسقاطها، وأدى ذلك كله إلى اهتمام الحكومات بالتأثير فى الرأى العام من خلال وسائل الإعلام والتنظيمات السياسية القائمة، ووجهت البحوث إلى دراسة أساليب التأثير، وأنشئت إدارات تحليل الرأى العام للتعرف على آراء الجماهير فى القضايا والمشكلات المثارة لوضع ذلك فى الاعتبار عند اتخاذ القرارات أو السياسات تجنبا للثورات أو الأزمات أو الاضطرابات.

كما أن الثورة الصناعية التى بدأت فى أوائل القرن التاسع عشر قد أدت إلى تطور هائل فى أدوات الإنتاج وأساليبه؛ فقامت الصناعات الضخمة التى اجتذبت آلاف العمال وملايين المستهلكين، وظهرت مشكلة العلاقة بين صاحب العمل والعمال وظروف العمل داخل المصنع، واندلعت الاضرابات احتجاجاً على سوء المعاملة وقسوة أصحاب الأعمال، وزاد ضغط الرأى العام لإنصاف العمال وتهيئة ظروف العمل المناسبة، وفى ظل الصراع بين التفكير الرأسمالى والتفكير الشيوعى أصبح من الضرورى كسب تأييد الجماهير لهذا المذهب أو ذاك.

كما أدرك رجال الأعمال أهمية العنصر الإنسانى فى إدارة الأعمال ونجاح المشروعات، كما ترتب على ظاهرة الإنتاج الكبير زيادة التخصص وتقسيم

الأعمال إلى مراحل متعددة مما أدى إلى فقدان الصورة الكلية لعملية الإنتاج عند كثير من العمال، وأصبح من الضرورى إجراء دراسات توضيحية لبيان أهمية الأجزاء الصغيرة التى يقومون بتصنيعها، وبهذا يشعرون بأهميتهم وقيمتهم بالنسبة للعمل.

ومن هذه الظروف الأساسية أيضًا قيام الحرب العالمية الأولى وما تخللها من اتهامات للمشروعات التجارية والصناعية بأنها كانت وراء هذه الحرب وآثارها المدمرة، فقد تضخمت الثروات الصناعية تضخماً لا مثيل له من قبل، وسيطرت رؤوس الأموال على السياسة الدولية طلباً للمزيد من الأرباح، وقام بين المؤسسات التجارية والصناعية والاحتكارية الأوروبية والأمريكية سباق دموى للسيطرة على الأسواق فيما وراء البحار، ولذلك لم يكن غريباً أن تتهم هذه المؤسسات بأنها هى التى أشعلت الحرب العالمية الأولى بكل ما ترتب عليها من أهوال وخسائر مما دفع هذه المؤسسات إلى محاولات مستميتة لمواجهة سخط الرأى العام، وكان هذا عاملا رئيساً من العوامل التى دعمت العلاقات العامة.

ومن هذه الظروف الأساسية كذلك، الأزمة الاقتصادية العالمية وما صاحبها من مشكلات عمالية واستهلاكية، مما أضعف الإيمان بالنظام الحر للمشروعات التجارية والإنتاجية فقد أصيبت الاقتصاديات الأوروبية والأمريكية بهزة عنيفة خلال الأزمة الاقتصادية التى بدأت فى عام ١٩٢٩م. واستمرت حوالى خمس سنوات، وكان من نتيجة هذه الهزة العنيفة حدوث فجوة واسعة بين المشروعات الإنتاجية والمستهلكين، كانت لها آثارها الضارة على المشروعات الإنتاجية ذاتها، وكانت فى الوقت ذاته إحدى القوى الدافعة نحو الاستخدام المهنى للعلاقات العامة.

كما أن الحرب العالمية الثانية تعتبر أيضا من هذه الظروف الأساسية التى دعمت تطور العلاقات العامة خلال القرن العشرين، فقد أتضح خلالها أهمية الصناعة فى المجهود الحربى على مستوى الحكومة والرأى العام، مما دفع رجال الأعمال إلى التركيز على هذه النقطة فى حملة واسعة لإعادة ثقة الرأى العام بها، والتى فقدتها خلال الثلاثينيات، ومكنها هذا من مواجهة المشكلات التى ترتبت على الحرب، وقد ساعدت الأساليب والوسائل التى اتبعت فى أنشطة

العلاقات العامة خلال الحرب العالمية الثانية إلى مزيد من تطور العلاقات العامة كمهنة متخصصة.

ويضاف إلى ذلك ما شهده العالم من التطور الكبير فى وسائل الاتصال، ففى عام ١٨٣٢ اخُترع التلغراف، وفى عام ١٨٧٦ اخترع الكسندر جراهام بل التليفون، ومع عام ١٨٧٣ بدأ عصر اللاسلكى باكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية، وتأسست شركة ماركونى عام ١٨٩٦حين أصبح الاتصال اللاسلكى حقيقة علمية، وظهر أول فيلم سينمائى مدته أربع دقائق عام ١٨٩٥، وفى عام ١٩٢٠، بدا إرسال الراديو، وفى عام ١٩٣٦، بدأ عصر التليفزيون، وأطلق أول قمر صناعى فى العالم فى أكتوبر ١٩٥٧ وهو القمر السوفيتى "سبوتنيك" وقد ساهم هذا التقدم الهائل فى وسائل الاتصال فى تقريب المسافات بين مختلف أنحاء العالم، وكأن من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة على المستوى الدولى الحرص على كسب تأييد الرأى العام الدولى، وفى نفس الوقت أدى إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة على المستوى الداخلى حيث أصبح من الصعب على الحكومات أن تقوم بإخفاء الحقائق عن شعوبها حيث لم يعد من الممكن صد الغزو الإعلامى القادم من الخارج والمدعم بالحقائق الثابتة.

ويضاف إلى ذلك ما شهده القرن العشرين من التعقد المستمر فى العلاقات داخل المجتمع، وتقدم وسائل المواصلات والنمو الديموقراطى وتزايد الاهتمام بالتعليم، والتطور الكبير فى مجال العلوم الاجتماعية وتزايد تقدير أهمية الفرد فى المجتمع، واهتمام الحكومات بالحصول على تأييد الجماهير، كما أن القرن العشرين قد شهد تعقد العلاقات الدولية المعاصرة بحيث أصبح من الصعب على أية دراسة فى العالم أن تتجه نحو حل أى قضية أو مشكلة خاصة بها مع أى دولة أخرى دون أن تقنع مختلف دول العالم بالإجراءات التى تتخذها لدعم هذا الموقف سواء كانت سياسية أو عسكرية أو اقتصادية بالإضافة إلى إقناع أفرادها أنفسهم بهذا العمل.

ساعدت كل هذه العوامل على نضج الرأى العام حتى أصبح قوة لها وزن وتأثير كبيرين، وأصبح من الضرورى إحداث التكيف مع التغيرات لضمان الاستقرار، ولما

كانت العلاقات العامة هى إحدى الأدوات الهامة التى تستطيع تحقيق ذلك فى المجتمع، فقد أصبحت ضرورة حتمية فى القرن العشرين لمختلف التجمعات والتنظيمات والمجتمعات، ولعل هذا أحد أسباب انتشارها فى كثير من دول العالم خلال العقدين السادس والسابع من القرن الماضى.

وقد استخدم تعبير " العلاقات العامة" لأول مرة فى محاضرة ألقاها محام من نيويورك يدعى "دورمان ايتون" فى قاعة كلية حقوق جامعة "ييل" فى بداية عام ١٨٨٢م وكان موضوعها " العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية". ومع ذلك يذهب خبراء العلاقات العامة إلى أن تاريخها يبدأ بتأسيس الصحفى "ايفى لى" ـ أبو العلاقات العامة ـ الغرفة العالمية للعلاقات العامة فى نيويورك عام ١٩٠٦ فى الفترة التى كان يناصب فيها المجتمع الأمريكى العداء للمؤسسات الاقتصادية الضخمة التى كانت تمثل بالنسبة له أهداف احتكارية، كما تولى إدارة العلاقات العامة فى شركة روكفلر ونجح فى تغيير اتجاهات الجماهير نحو هذه الشركة بعد إن أظهر للجماهير الجهود التى تقوم بها الشركة فى المجالات الإنسانية المختلفة.

وبعد وفاة ايفى لى عام ١٩٣٤حمل إدوارد بيرنيز الدور الأكبر فى دفع العلاقات العامة إلى مرحلة التقنين العلمى حيث قام بتدريس مادة العلاقات العامة لأول مرة فى جامعة نيويورك، وقد أثرى هذا المجال بالعديد من الدراسات النفسية والاجتماعية من خلال العديد من الكتب التى وضعها مثل "بلورة الرأى العام" ١٩٢٣، و"الدعاية" ١٩٢٨، و"العلاقات العامة" ١٩٥٢، و "مستقبلك فى العلاقات العامة" ١٩٦١، ومن أهم الأسماء فى هذا المجال "جورج كريل" الذى رأس لجنة الاستعلامات العامة خلال الحرب العالمية الأولى ، ونجح فى تعبئة الرأى العام الأمريكى وإعداده للحرب ولخص ذلك فى كتاب " كيف أعلنا عن أمريكا".

وإذا كانت الولايات المتحدة الأمريكية هى منبت العلاقات العامة فى العالم فإن الاهتمام بها لم يلبث أن انتشر فى مختلف أنحاء العالم قبل أن ينتصف القرن الماضى.

من خلال هذا التمهيد الذى أسهبنا فيه من الناحية التاريخية سوف نتناول فى المبحث التمهيدى الراهن المطالب الخمسة التالية:

المطـــلب الأول: التطور التاريخى للعلاقات العامة والإعلام.

المطـلب الثانى: مفهوم العلاقات العامة وتعريفها ووظائفها وفنونها وأساليبها ودوافع الاهتمام بها وأهميتها.

المطـلب الثـالث: التخطيط الاستيراتيجى للعلاقات العامة.

المطـلب الـــرابع: أهداف العلاقات العامة.

المطلب الخامس: الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة.

●●●●●●●