

الفصل الثانى

المدخل البيئى

- مفهوم البيئة فى العلوم الإدارية .
 - العناصر الأساسية للإدارة .
 - مدخل دراسة إدارة العلاقات العامة .
 - أثر البيئة على الممارسات الإدارية للعلاقات العامة .
 - دور البيئة فى توفير المعلومات اللازمة للإدارة .
 - أثر المعلومات التى توفرها البيئة على عملية اتخاذ القرارات .
 - العناصر البيئية وصلتها بالوظائف الإدارية الأخرى :
 - x التخطيط - التنظيم - القيادة - التوجيه - اتخاذ القرارات .
 - العوامل البيئية وتأثيرها على إدارة العلاقات العامة
 - العوامل الاقتصادية
 - العوامل السياسية والتشريعية
 - العوامل الاجتماعية والثقافية
 - العوامل النفسية
-
- شارك مؤلفا الكتاب فى إعداد هذا الفصل .

مفهوم البيئة فى العلوم الإدارية

إن كلمة البيئة Environment مشتقة أساساً من كلمة Environs أى كل ما هو محيط بالكرة الأرضية .

وكلمة بيئة فى الأصل كانت تعنى العناصر الطبيعية للحياة مثل الشمس والقمر والهواء والجبال والصحراء والغابات وقد تطور هذا المفهوم ولم يقتصر على العلوم الطبيعية بل شمل معظم العلوم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والقانونية والإدارية .

وقد يكون من الأفضل أولاً أن نذكر كلمة البيئة ككلمة مجردة بل يجب تحديد أى نوع من البيئة هو المقصود حيث أن العلوم حالياً اهتمت بتعريف كلمة البيئة من وجهة نظر كل علم منها .

وبالنسبة لعلم الإدارة فقد اهتم بالبيئة لأسباب أهمها أنه لا يوجد منشأة تعمل فى فراغ مهما كانت درجة الاكتفاء الذاتى الذى تتمتع به فهى جزء من نظام أكبر هو هيكل اجتماعى نوعى وهو بدوره جزء من هيكل اجتماعى أكبر هو المجتمع بل هى نفسها عبارة عن مجموعة إدارات أو أنظمة فرعية أصغر .

وقياساً على فكرة الأنظمة فإن المنظمة أو المنشأة لابد أن تتعامل مع غيرها من المنظمات والقوى التى تشارك نفس البيئة وهى فى ذلك تسعى إلى تحقيق القبول العام لأهدافها وسياستها بل لوجودها وتوسعها - وحتى فناؤها - فحياة المنشأة وتطورها لابد أن تتوافق له الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية الملائمة ، والمنشأة التى تسعى إلى الفعالية لابد أن تتوافق مع الظروف البيئية .

ولذلك فإن البيئة كما يعرفها علماء الإدارة هى العناصر أو القوى أو المتغيرات أو المجموعات المتواجدة خارج حدود المنشأة المحيطة بها .

ويرى جيمس طوسون أنها : تعنى المتغيرات أو القيود أو المواقف أو الظروف التى هى بمنأى عن رقابة المنشأة وفقاً لهذا المفهوم فإن الإدارة لابد أن توجه جهودها لإدارة البيئة والمنشأة معاً .

أما البيئة عند امرى وترست فهى مجموعة من العناصر التى تتعامل معها المنشأة وتشكل علاقات سببية معها .

ويعرفها Massie من زاوية المعلومات التى يجب أن تحصل عليها الإدارة عند ممارستها لوظيفتها الإدارية من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة والمتابعة وتختلف هذه المعلومات من بيئة لأخرى .

أما W. Scott فيعرف البيئة المحيطة بالمنشأة بأنها ذلك الواقع الذى تعيش فيه المنشأة بكل ما يحويه من أنظمة وقيم اجتماعية وثقافية وسياسية - وغيرها - وهناك من يعرفها بأنها إجمالى القوى والكيانات والعوامل التى تحيط بالمنظمات ذات التأثير الحالى والمحتمل عليها .

يلاحظ أن إدارة العلاقات العامة داخل أى مؤسسة جزء من الهيكل التنظيمى لها ليست مجرد تجمع بشرى غير هادف وإنما هى حشد لإمكانات بشرية ومادية وفنية بطريقة منظمة هادفة لتحقيق وظائف محددة .

وهى ليست نشاطاً إدارياً بحثاً كئى إدارة أخرى داخل الهيكل التنظيمى لأى مؤسسة وإنما هى نشاط جماهيرى جوهره الاتصال - والعلاقات العامة لهذا تمثل نظاماً مفتوحاً تتفاعل مع بيئتها وتؤثر فيها وتتأثر بها - ثم هى كإدارة لها نفس طبيعة المنظمات ولاتختلف عنها باعتبارها جزءاً من نظام أكبر هو البيئة - وبالتالي فإدارة العلاقات العامة عندما تخطط وتنفذ أنشطتها يجب أن تخطط وتنفذ لها داخل إطار من القوى التى تشكل وتكون البيئة التى تمارس فيها هذا النشاط ومن ناحية أخرى - فإن البيئة المحيطة بإدارة العلاقات العامة هى الملتقى النهائى لنتاج عمل الإدارة والحكم على مدى نجاحها أو فشلها - كما أنها المصدر الأساسى الذى تحصل منه الإدارة على كل الموارد والإمكانات التى تستخدمها لتحقيق أهدافها .

فإدارة العلاقات العامة تمثل نظاماً يرتبط بنظام أشمل هو المؤسسة - وتمثل هذه المؤسسة نظاماً يرتبط بالبيئة التي توجد بها برباط تبادلي - والعناصر التي تتأثر بها المؤسسة وتؤثر فيها هي نفسها العوامل التي تؤثر على إدارة العلاقات العامة داخلها باعتبارها نظاماً جزئياً - وعلى هذا فلا يمكن لنا دراسة العلاقات العامة في المؤسسة بمعزل عن البيئة التي تعمل فيها .

وقبل أن نتعرض في هذا المدخل للعوامل البيئية المؤثرة على إدارة العلاقات العامة - نتعرض أولاً : للعناصر الأساسية اللازمة للإدارة ثم نستعرض باختصار شديد مداخل دراسة الإدارة لنتعرف منها على العوامل البيئية المؤثرة على إدارة العلاقات العامة وذلك على النحو التالي :

العناصر الأساسية اللازمة للإدارة

مهما اختلفت أشكال المؤسسات أو المنظمات وكذلك الإدارات الجزئية داخلها فإن إدارة العلاقات العامة تتفق مع هذه المؤسسات باشتراكها في عناصر أساسية هي :

١- الأهداف

ويقصد بها هنا النتائج التي تطمع المؤسسة أو الإدارة إلى تحقيقها - وهذه الأهداف ينبغي أن تتسم بالواقعية والوضوح والتحديد وأن يراعى ما تتطلبه من جهد ومال وأفراد لوضعها موضع التنفيذ . كما أنه من الضروري أن نميز بين الأهداف الرئيسية التي تعكسها الخطة وبين الأهداف النوعية التي تسعى إلى تحقيقها البرامج المنبثقة عن تلك الخطة - ويجب أن يكون واضحاً أن كل هدف رئيسي لابد أن يتم تحليله إلى أهداف فرعية محددة لكي يمكن الوصول إلى أنسب الأنشطة لتحقيق تلك الأهداف ، وعند تحديد أهداف العلاقات العامة ينبغي أن نراعى مدى استجابة هذه الأهداف لاحتياجات المؤسسة وتكاملها مع خططها المستقبلية .

وهناك أهداف استراتيجية طويلة الأمد وهى أهداف لايمكن تحقيقها بشكل فوري مثل السمعة الطيبة حيث تحتاج إلى وقت طويل وتنتج نتيجة لتراكمات الرسائل الإعلامية وتكرارها وتكنيكات التأثيرات الإقناعية المستخدمة بوسائل الإعلام المختلفة ... إلخ . وهى هدف أساسى ومستمر للعلاقات العامة لأنها إحدى الدعائم الأساسية التى يقوم عليه كيان المؤسسة أو المنظمة .

وتوجد أهداف تكتيكية أو قصيرة الأجل مثل شرح سياسة المؤسسة فى موقف معين - والمساعدة على ترويج المنتجات أو تنشيط الخدمات .

٢- الكادر « الجهاز الإدارى »

تقوم إدارة العلاقات العامة مثلها مثل الإدارات الأخرى - على جهد إنسانى واستثمار هذا الجهد بتوظيف الكفاءات اللازمة فى المواقع المناسبة وهكذا فإن عصب الإدارة يتمثل بأفرادها - وهؤلاء يختلفون حسب طبيعة المؤسسة وأهدافها - فإدارة العلاقات العامة فى شركة مصر للطيران غيرها فى شركة مصر للألبان من حيث طبيعة الجهاز الإدارى - ونتاج عمل العلاقات العامة هو فى العادة محصلة عمل كل العاملين فى الإدارة - فكل هؤلاء يقومون بعمل متكامل ليقدموا لنا ثمرة عمل جماعى - ويدون هذا الفريق المتكامل لايمكن لعمل ما أن يخرج ناجحاً-متكاملاً .

٣- الإمكانيات المادية والفنية

تحتاج إدارة العلاقات العامة لتنفيذ برامجها إلى موارد مالية ومنه ينبغى أن يحدد ماهو متاح منها وماهو محتمل - كما أن خبير العلاقات العامة لايستطيع أن يحدد احتياجاته ماالم يكن لديه تصور تقريبي لحجم الأنشطة التى ستنفذ ، ويتم هذا التحديد بناء على التخطيط الموضوعى لأنشطة العلاقات العامة خلال فترة محددة بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل الأهداف المطلوب تحقيقها وال جماهير المستهدفة والوسائل الإعلامية اللازمة لتنفيذ أنشطتها .

ورأس المال والإمكانات الفنية جزء أساسى مكمل للنشاط ويعد الأساس لبدء أى نشاط لأن النشاط بداية يترجم إلى أرقام نقدية هى رأس مال يربح أو يخسر وبه يتم توظيف الكادر القادر على متابعة أهداف المؤسسة وشراء مستلزمات الإنتاج ومباشرة النشاط الاتصالى كذلك فلا يمكن أن يتم حد أدنى من العمل أو الاتصال دون مال - الهاتف - التنقل بالسيارة - طوابع البريد ... إلخ فكلها تحتاج إلى المال .

٤- نشاط الإدارة

إن نشاط إدارة العلاقات العامة هو ثمرة الجهد الإنسانى سواء أكان عقلياً أو عضلياً - ويرتبط نشاط الإدارة بأهدافها ولذا فإن محصلة النشاط من المنتظر أن تكون ثمرته النتائج التى تسعى إليها المؤسسة من خلال أهدافها المعلنة . وهذا النشاط ليس شكلاً واحداً من الأعمال وإنما هو جزء من عملية تكاملية يقوم بها كادر المؤسسة ككل بحيث يؤدى كل موظف فى كل الإدارات فيها واجبه حسب تخصصه مهما نظر إلى هذه الوظيفة من منظار الأهمية أو الاحترام أو عدمها . فعامل الاتصال (السويتش) يلعب دوراً لا يقل أهمية عن أى دور قيادى - إذا يمكنه أن يحجب وصول مكالمة إخبارية أو يؤخرها مما يؤثر على قدرة الإدارة على الاتصال - ولهذا فإن رؤية نشاط المؤسسة ككل وكذلك الإدارة على اعتبار أنها عمل تكاملى يتيح الفرصة لجميع العاملين للعمل بكفاءة مع الإحساس بالمسئولية والتقدير لهم .

٥- الاتصال

الاتصال فى صورته العامة هو عملية نقل وتلقى وتبادل الحقائق والخبرات والمعلومات والآراء والشعور والإحساسات والاتجاهات والمهارات ... إلخ بواسطة رموز مثل : الكلمات والصور والأشكال والرسوم .

ومن خلال عملية الاتصال يوجه المديرون موظفيهم من خلال توجيهات قد تكون مكتوبة أو شفوية مواجهة أو بالهاتف أو بواسطة مديرين أقل رتبة - فالاتصال هو العملية الحيوية التى من خلالها يتم أى نشاط إنسانى وبدونه يتعذر إنجاز أى عمل .

ولطبيعة نشاط العلاقات العامة فإن مسؤولية إدارتها تحتاج إلى كفاءة خاصة فى توظيف كادرها بشكل يكون قادراً على تحقيق أهداف العلاقات العامة وتلبية رغبات الجمهور وأهداف المؤسسة - ولذلك فقدررة الإدارة على الاتصال أولى الخطوات الأساسية لنجاح الإدارة فى اتصالها الخارجى .

٦- الإدارة

الإدارة بصورة عامة هى التى يمكن بها السيطرة على نشاطات المؤسسة وذلك بتوجيه كوادرها لتأدية واجباتها بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بأفضل السبل وأقل التكاليف وبالنسبة لإدارة العلاقات العامة مثلها مثل إدارة المؤسسة ككل مسئولة عن وضع أهدافها فى ضوء أهداف المؤسسة العامة واختيار كوادرها ممن ترى أنهم أكفاء لتأدية العمل المطلوب منهم أى تتوفر فيهم الشروط المطلوبة كما سبق فى المدخل الأول - وأن تشارك فى وضع برامج التدريب لزيادة كفاءة العاملين - فهى المسئولة عن تحديد الاحتياجات المالية والفنية وتحديد أشكال الاتصال فى المؤسسة وخارجها وضبطه والتنسيق بين الأفراد بما يضمن سير العمل بالإدارة فمدير العلاقات العامة هو عصب الإدارة وضابطها الذى ينسق وينظم ويتابع ويشرف على حسن سير العمل .

وتعانى العلاقات العامة من الصعوبات التى واجهتها فروع الإدارة الأخرى وجعلتها لاتصل إلى مرحلة النضج ، فليس هناك اتفاق بين ممارسيها حول وظائفها وأغراضها ففى كثير من الشركات يتركز نشاطها على النشر أساساً . وفى بعض الشركات يقتصر نشاط إدارة العلاقات العامة على النشر أساساً وفى بعض الشركات يقتصر على إصدار نشرات للعاملين وإعداد التقرير السنوى والإعلانات وتنظيم المقابلات والزيارات الميدانية وإعداد المواد التعليمية .

هالإدارة هكذا عصب المؤسسة الذى ينظم وينسق ويتابع ويشرف على حسن سير العمل ولها أربعة أبعاد هى :

- التنظيم
- التخطيط والرقابة
- اتخاذ القرارات
- العمليات السلوكية

وتشمل القيادة والاتصال والحوافز وسلوك الجماعة والتعامل معها .

ويلخص روبرت بوسيل Robert Buchel أساس الإدارة فى أى مستوى من المؤسسة بالشكل الآتى :

التخطيط _____ الرقابة

التنظيم

التوظيف

القيادة التوجيه الاتصال

شكل رقم (١) يبين أبعاد العملية الإدارية

ويشرح برسيل هذا فيقول بأن عملية الإدارة تتكون من التخطيط الذى يعنى ماذا نتوقع من المنظمة أو جزء منها أن تحققه ، أما عمليات الرقابة فتدور حول الخطط التى تحققت فعلاً - والعلاقة بين التخطيط والرقابة . إن إعادة التخطيط تتم بناء على تقارير الرقابة ولأن المنظمة تحتاج إلى بشر لتشغيلها فإنه يجب أن يكون هناك نشاط التوظيف لشغل الوظائف بالناس كذلك فإن نشاطات التنظيم مهمتها أن تحدد من يعمل ماذا - كذلك فإن نشاط القيادة أو التوجيه أو الاتصال تهدف إلى الحصول على العمل والتحفيز والإعلام والتنسيق لتشعرنا بأن القيادة يتسع نشاطها ليشتمل على نشاطات التخطيط والرقابة والإشراف على الناس المعينين فى المؤسسة والسهمان اللذان يمتدان من القيادة إلى التخطيط والرقابة لأن الطريقة التى فيها يخطط القائد ويراقب تحدد لنا أى نمط من القادة يكون المدير .

ومما تجدر الإشارة إليه أن تلك الوظائف السابق الإشارة إليها ليست وحدات مستقلة منفصلة بمعنى أن كل وظيفة تؤدي منفصلة أو علي حدة ولكنها جزء متكامل من كيان أكبر يضم كل الوظائف المتصلة ببعضها ... وبالكيان نفسه بمعنى آخر أن هذه الوظائف تمثل سلسلة متصلة الحلقات لايمكن فصل وظيفة عن أخرى فى الواقع العملى غير أن هذا الفصل والتمييز بين هذه الوظائف يأتى لهدف الدراسة كما يتضح لنا عند دراسة المدخل البيئى للعلاقات العامة .

مدخل دراسة إدارة العلاقات العامة

تطورت الإدارة كعلم من خلال عدة نظريات استمر بناؤها أو تجربتها نحو قرن من الزمان ومهما اختلف توجيه هذه النظريات من حيث التركيز على جانب وإهمال جانب آخر فإنها كلها أضاعت السبيل نحو فهم العملية الإدارية ومهدت السبل من أجل خلق نظرية كلية للإدارة تضع كافة العوامل المساعدة على إنجاح العملية الإدارية فى الاعتبار .

حصر الدكتور عبد الحميد بهجت هذه النظريات أو المداخل الأساسية لدراسة الإدارة فى كتابه « الإدارة العامة » على النحو التالى :

- ١- المدخل الإدارى .
- ٢- المدخل القانونى .
- ٣- المدخل السلوكى .
- ٤- المدخل الهيكلى .
- ٥- المدخل المقارن .
- ٦- المدخل البيئى .
- ٧- مدخل تحليل النظم .

١- المدخل الإدارى

وهو يعتبر أن الإدارة نشاط يحتمه التعاون الإنسانى فى ظل شبكة معقدة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد والمنظمات - وفى إطار هذه العلاقات يجرى استخدام مجموعة من الموارد والإمكانيات من أجل تحقيق أهداف متفق عليها - ولا يوجد اختلاف كبير فى الجوهر حول ذلك النشاط الإدارى الذى يتم فى المنظمات الحكومية أو فى منظمات الأعمال فإدارة كنشاط تتضمن القيام بمجموعة من الوظائف الإدارية قد

يدمجها البعض فى وظائف ثلاثة أو يفصلها البعض فتصبح أربعة أو خمسة أو أكثر .
وهذه الوظائف يقوم بها المدير سواء كان يعمل فى الجهاز الحكومى أو فى منظمات
الأعمال .

ورغم أهمية هذا المدخل حيث أنه يركز على العملية الإدارية إلا أنه يشوبه بعض
أوجه القصور مثل :

أ) أن كُتاب الإدارة لم يصلوا بعد إلى قائمة موحدة تضم الوظائف الأساسية
للإدارة .

ب) أن هذه الوظائف تتصف بالديناميكية حيث أنه يمكن القول بأن وظيفة التخطيط هى
الأولى ويليهما التنظيم والإشراف والتوجيه ولكنها هى حلقة متصلة يصعب الفصل
بينها أو تحديد متى أو أين تبدأ أو أين تنتهى .

ج) أن التركيز على الوظائف الإدارية سيبعد الدراسة تماماً عن معالجة المشاكل الفنية
الخاصة بها كما أنه يتعارض مع الهدف من الدراسة وهو تناول البعد البيئى فى
تأثيره على العملية الإدارية .

٢- المدخل القانونى

يعتبر هذا المدخل أقدم المداخل فى دراسة الإدارة العامة - ويهتم هذا المدخل
بدراسة القوانين والتشريعات المنظمة للنشاط الإدارى وما يترتب عليها من حقوق
والتزامات لكافة الأطراف كما يقدم صورة نموذجية لما ينبغى أن يكون عليه الأداء فى
إطار القوانين السارية كما يفيد كثيراً فى نقد وتوضيح نقاط الضعف الكامنة على
أساس الدور الجيادى الذى يلعبه الفقه والقضاء فى الحياة بشكل عام .

ومع أهمية هذا المدخل إلا أنه قد أخذ يفسح المجال للمداخل الأخرى
وخصوصاً الإدارى والبيئى والسياسى - كما أنه يواجه بانتقادات حادة فهو يهتم فقط
برؤية جانب واحد فقط فى العملية الإدارية وهو الجانب المتصل أساساً بالإطار القانونى

للتصرفات وكما حددها التشريع واللوائح الإدارية ويغفل عن الإدارة كنشاط يتصل بمجموعة من العمليات ذات الجوانب الفنية أو البيئية أو السلوكية .

٣- المدخل السلوكي

ظهر تأثير المدرسة السلوكية على الإدارة واضحاً فى أعقاب الحرب العالمية الثانية واستهدف معرفة الجوانب التى تؤثر على السلوك الإنسانى وتجعله يتصرف بطريقة معينة فالسلوك البشرى لا يحدث من فراغ ولكنه نتيجة لمثير خارجى أو دافع داخلى وهو عادة موجه لتحقيق هدف أو إشباع حاجة .

وتكون هذا المدخل نتيجة لإسهامات علم النفس والاجتماع وعلوم الاتصال بشكل أساسى وعلوم أخرى مثل الاقتصاد والسياسة والدين وغيرها من العلوم الإنسانية .

ويرى أنصار هذا المدخل أن المنظمة هى فى المقام الأول تجمع إنسانى نواته الفر ويتحرك الفرد ساعياً لإشباع حاجاته بطريقة ديناميكية مؤثراً على الآخرين ومشكلاً للحركة الكلية للمنظمة - وبطبيعة الحال هناك تأثير من المنظمة على نمط وطريقة حركة الفرد نحو إشباع هذه الاحتياجات ولما كان الإنسان بشكله الفردى أو فى تكوينه الجماعى هو محور النشاط فإن من المهم أن يخضع للدراسة وأن يكون هو نقطة الإنطلاق نحو فهم النشاط الإدارى .

ومن أجل هذا يهتم هذا المدخل بدراسة الدوافع والحاجات ونظام القيم وأنماط القيادة وأسلوب تكوين الجماعات والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية والصراعات التنظيمية وكيفية تحقيق التوازن والاتصالات وأساليب ممارسة السلطة إلخ .

وبالرغم من أهمية هذا المدخل إلا أنه يعاب عليه التركيز على الجوانب السلوكية لأداء الأفراد داخل المنظمة ويغفل من ثم دور الجوانب الفنية والمهنية وكذلك الجوانب البيئية .

٤- المدخل الهيكلي

يهتم هذا المدخل بدراسة الهيكل التنظيمي للمنظمة والأجهزة التابعة لها . وبالتالي فإن موضوعات مثل أسلوب تقسيم وتجميع الأنشطة والخدمات وأساليب التنسيق وتحديد الاختصاصات وأساليب ونظم ترتيب وتوصيف الوظائف وغيرها من الموضوعات المتصلة بالتنظيم الإداري تحظى بأهمية خاصة في هذا المدخل .

وتتلخص فكرة هذه المداخل كما يقول الدكتور إسماعيل صبرى مقلد في كتابه « دراسات في الإدارة العامة » في أن الإدارة التنفيذية للمنظمة تستطيع أن تباشر مسؤولياتها وتقوم بوظائفها على النحو الأمثل إذا ما روعى في تصميم هياكل الإدارة في المنظمة معايير تنظيمية فنية تتمثل في التوصيف الدقيق للهيكل التنظيمي وتجديد دائرتي السلطة والمسئولية بطريقة متوازية ، وضمان التنسيق الملائم بين التخصصات وتوفير نظام رسمي للإتصال والأخذ بقاعدة التسلسل القيادي كضمان للتماسك والانضباط التنظيمي وأيضاً تقرير وسائل الرقابة على مختلف العمليات التي تتم داخل المنظمة .

وإذا كان هذا المدخل يعطى أهمية فائقة للخرائط التنظيمية - إلا أن أهم ما يؤخذ عليه أنه لا يستطيع أن يتابع ويفسر النشاط الإداري وهو في حالة الممارسة حيث يحدث التفاعل بين الهيكل وبين الأفراد وبين البيئة وهو تفاعل ديناميكي مستمر .

٥- المدخل المقارن

ويحاول هذا المدخل فهم وتفسير النشاط الإداري للمنظمات من خلال مقارنة نماذج بولية مختلفة ببعضها البعض الآخر فتقارن مثلاً الإدارة الحكومية في فرنسا بألمانيا أو الولايات المتحدة مع المملكة المتحدة أو مصر .

وذلك بغرض نقل التجارب والحلول الناجحة بين الدول المختلفة بدلاً من أن تقوم كل دولة بجهود خاصة مكلفة في هذا المجال .

ويرجع السبب فى الاهتمام بهذا المدخل إلى تقدم وسائل المواصلات والدور الذى تلعبه المؤسسات الدولية فى مجال تقديم الخدمات الاستشارية كالأمر المتحدة والمنظمات التابعة لها - ونمو ظاهرة تبادل الخدمات والخبرات بين الدول ولزيادة عدد البلدان النامية المستقلة حديثاً والتي تتشابه فى ظروف تطورها وطبيعة مشكلات الإدارة العامة بها .

٦- المدخل البيئى

يهتم هذا المدخل بدراسة وتحليل نشاط الإدارات فى المنظمة من خلال فهم العوامل البيئية المحيطة بهذا النشاط - فالمنظمات الإدارية لاتعمل فى فراغ ولكن داخل بيئة تحكمها أوضاع سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية وتشريعية تكونت عبر عديد من المراحل التاريخية من خلال تفاعل كثير من الأحداث والمؤثرات الداخلية والخارجية . ويرى أنصار هذا المدخل أنه كلما اتفق النظام الإدارى مع العوامل البيئية السائدة كلما كانت فاعليته أكبر . فإذا كان الوضع المالى يمثل قيمة كبيرة فى المجتمع فإنه من الممكن التأثير على الأداء الإدارى من خلال الحوافز المادية . وهذا المدخل وإن كان يثرى دراسة الإدارة العامة إلا إنه وحده لا يستطيع أن يفسر النشاط الإدارى الحكومى ذلك لأن هذا النشاط لاتحكمه فقط اعتبارات بيئية ولكن هناك اعتبارات فنية وتنظيمية ونفسية وقانونية .

٧- مدخل تحليل النظم

هذا المدخل يفيد فى فهم وتحليل الموقف العام للنظام الإدارى ككل وفهم الموقف الإدارى فى كل إدارة أو جهاز إدارى على أساس أنه نظام فرعى له كذلك يساعد هذا المدخل فى فهم العلاقات المتداخلة بين هذه الأجهزة وكذلك بينها وبين البيئة المحيطة والأهم من ذلك أنه يفيد فى فهم عملية التفاعل بين مختلف العوامل والمؤثرات والتي على ضوئها تتشكل القرارات والسياسات بطريقة معينة .

والنظام عبارة عن كل ما يتكون من عدد من الأجزاء يطلق عليها الأنظمة الفرعية
أجهزة - إدارات - وظائف - تعمل مع بعضها بطريقة متسقة مكونة في وحدتها
وحركتها الجماعية شيئاً مختلفاً في طبيعته عن الطبيعة المنفردة لكل جزء منها على حدة
- ذلك أن الوظيفة المستقلة أو الدور المستقل لكل جزء من الأجزاء يصبح إيقاعاً
منسجماً مع بقية وظائف وأوار الأجزاء الأخرى على النحو الذى يشكل دوراً عامّاً أو
وظيفة عامة للنظام الكلى هى نتاج للحركة الكلية لمجموع الأجزاء وأى ارتباك فى
وظيفة أى جزء أو نظام فرعى لابد وأن يؤثر على كفاءة الأداء الكلى - ويساعدنا مدخل
النظم فى فهم وتفسير كثير من العمليات المعقدة وتوضيح مكوناتها والعلاقات القائمة
بينها ومن ثم اقتراح حلول للمشكلات التى تواجهها .
والجهاز الذى يسمى بالنظام عادة يتكون من :

أ) مدخلات .

ب) عمليات .

ج) مخرجات .

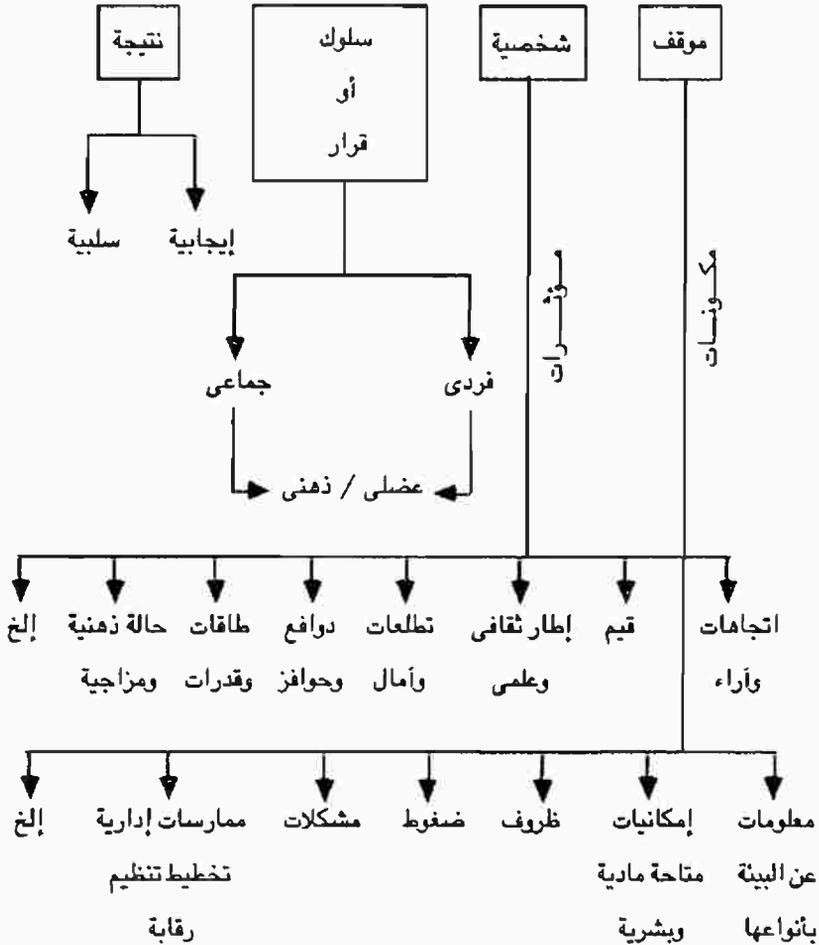
وذلك كله فى إطار البيئة العامة التى يعمل فيها الجهاز الإدارى أو النظام .
وتتكون المدخلات من مختلف العناصر التى تساهم فى تكوين مخرجات النظام مثل
السمات الشخصية والتكوين ذهنى لأعضاء الجهاز الإدارى والضغط والتيارات
السياسية والقيم ، والمعتقدات الاجتماعية ، التراكم المعرفى فى مجالات العلوم المختلفة
وخاصة فى علم الإدارة - بالإضافة إلى مختلف الموارد المادية .

أما المخرجات فهى عبارة عن القرارات والسياسات والأنظمة والإنجازات المادية
والمعنوية التى ينتجها الجهاز والتى قد تعتبر أحد المكونات الأساسية لمدخلات نظام
آخر .

أما العمليات فهى مختلف الأنشطة المصاحبة لتحويل المدخلات إلى مخرجات

كالعمليات الإدارية والذهنية المرتبطة بالتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر وحفظ واسترجاع المعلومات والتنسيق والمتابعة .

ومن المهم ملاحظة أن كل هذا يتم في إطار البيئة ، فالبيئة هي التي تستهلك المخرجات وهو ما يسمى بالاتصال العكسى وكما يتضح من الشكل التالى :



شكل رقم (٢) يبين أنواع المعلومات التى توفرها البيئة

لإدارة العلاقات العامة والمتعلقة بأنشطتها المختلفة

أثر البيئة على الممارسات الإدارية للعلاقات العامة

أولاً : دور البيئة فى توفير العلاقات اللازمة للإدارة

تقدم البيئة لإدارة المنشأة بصفة عامة وإدارة العلاقات العامة بصفة خاصة معلومات أساسية تساعد على ممارستها لوظائفها الإدارية المختلفة ، وتعد هذه المعلومات الركن الأساسى لنجاح الإدارة فى تحقيق أهدافها ووظائفها وخاصة عند استيعابها لهذه المعلومات .

وعلى ضوء لتصور السابق نلاحظ أن المنشأة كنظام تتكون من أجزاء ومكونات تكون فى مجموعها النظام كله وهذه الأجزاء والمكونات تسمى النظم الفرعية - وهذه النظم الفرعية يمكن تقسيمها إلى نظم فرعية أخرى فإدارة العلاقات العامة كنظام فرعى تنقسم إلى إدارات أخرى فرعية كما سيتضح لنا عند دراسة أشكال التنظيم فى إدارات العلاقات العامة .

فالعلاقات العامة تتأثر بنظام السلطة والمسئولية وأهدافها وبكافة مكونات البيئة الخارجية السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، ثم بكافة جوانب المدخلات والمخرجات وعمليات التشغيل أو ممارسات الإدارة ، هذا فى الوقت الذى يؤثر فيه كل من هذه العوامل فى غيره وتتفاعل كلها معاً - بحيث تأثر فى النهاية على المخرجات وطبيعتها وقيمتها ومدى تأثيرها .

فالمعلومات التى تحصل عليها إدارة العلاقات العامة من البيئة الخارجية عند ممارستها لوظائفها الإدارية المختلفة (عمليات التشغيل) واستيعاب الإدارة لهذه المعلومات يساعد على أن تقوم بإداء هذه الوظائف بنجاح .

والجدول الآتى رقم (١) يبين أهم المعلومات التى تحصل عليها الإدارة من البيئة الخارجية فى إطار كل وظيفة من وظائف الإدارة وذلك كما يلى :

البيئة الخارجية				
الاقتصادية	السياسية	الاجتماعية	الثقافية	وظائف الإدارة
السياسات المالية المتبعة	تأثير الحكومة من خلال التعليمات واللوائح المنصوص عليها والمطبقة	نور الدين في تحديد فهم أهداف الإدارة	مؤهلات عليا فنية وتعليمية	وضع الأهداف
مدى لاستقرار الاقتصادى	مدى الاستقرار السياسى	نظرة المجتمع للإدارة والمديرين	وفقاً لحجم المنشأة	وضع السياسات وتنظيمها
فلسفة المخاطرة وعلاقتها بالتقدم	مدى مساندة الحكومة للتغير وإمكانية دعمه	مدى تقبل المجتمع للتغير	مدى توافر العلماء المهتمين بالأبحاث	الأبحاث وتطويرها
تقسيم العمل والعمال	التنبؤ بالأحداث القانونية أو السياسى	النظرة إلى السلطة واتخاذ القرارات والعمل مع الجماعات	أخصائى التنظيم والخبرة المستحدثة حسب التعليم السائد	التنظيم
التقابات العمالية وتأثيرها والنظرة السائدة للبطالة	وضع الإدارة وحمايتها بالنسبة للقوانين الحكومية	إمكانية الهجرة من الريف إلى أو العكس	المستوى السائد للدرجات العلمية	التعيين
اشترك العمال فى الإدارة نظام سليم للحوافز	مدى تواجد الرشاوى أو التهرب الضريبى أو التزوير	النظرة إلى التفانى فى العمل	تطور الإدارة والبرامج الإدارية المتبعة	التوجيه والرقابة

وظائف الإدارة	الثقافية	الاجتماعية	السياسية	الاقتصادية
المتابعة	المقدرة على استخدام المعلومات وإمداد الإدارة بها أو لأبأول التدريب الفني	الاتجاه لاستخدام الوسائل العلمية والإيمان بها	تقارير المتابعة الحكومية ومتابعة اللوائح المستجدة ومدى احترامها	حقوق رأس المال نظام الدعم المتبع
التخطيط	توافر المقدرة الفنية على التخطيط الجيد	النظرة إلى الوقت وأهمية توافر البيانات الإحصائية	التخطيط المركزي	الاتجاه إلى التضخم والانكماش
الإنتاج	مدى توافر الفنيين	النظرة إلى الكفاءة	مدى تدخل الحكومة فى العمليات الإنتاجية	مدى الحصول على المصادر الهامة للزامة لعملية الإنتاج

إن إدارة المنشأة بصفة عامة والعلاقات العامة بصفة خاصة لا تستطيع تحقيق أهدافها بمعزل عن تأثيرات البيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والقانونية والنفسية - وهذه العوامل تؤثر سلباً أو إيجاباً على العملية الإدارية ويقدر ما تتمكن الإدارة الناجحة من إدراك أبعاد هذه العوامل والتفاعلات معها لصالح المؤسسة بمقدار ما تهيئ ظروفًا أفضل لتحقيق أهداف المنشأة أو الإدارة .

وهكذا فإن إدارة العلاقات العامة هي أحد الأنظمة بالمنشأة والتي هي في حد ذاتها عبارة عن مجموعة أنظمة تتفاعل معاً وتؤثر تبادلياً بعضها ببعض الآخر بناء على ما تقترحه نظرية الأنظمة وهذا ينطبق على طبيعة عمل العلاقات العامة الذي تتكامل فيه طبيعة العمل لتحقيق أهداف المنشأة التعليمية .

وهكذا فإن تصورنا لإدارة العلاقات العامة يتم بدمج كثير مما تطرحه المداخل الإدارية التي طرحنا آراءها ، وهذا التصور ليس توفيقاً بين النظريات والمدارس بقدر ما هو نابع من الطبيعة الخاصة لإدارة العلاقات العامة .

اثر المعلومات التي توفرها البيئة على عملية اتخاذ القرارات

عملية اتخاذ القرارات فى أى تنظيم أو منشأة تتأثر تائراً واضحاً بالبيئة التى توجد فيها فليس هناك حلول محددة يمكن للمديرين أن يفرضوها فى مواقف معينة لأن ما يصلح فى مكان قد لا يصلح فى مكان آخر لاختلاف الظروف ، وما قد يصلح تطبيقه فى مكان معين قد لا يصلح تطبيقه فى نفس المكان غداً بسبب تغير الظروف المحيطة ولهذا ينبغى على المديرين أن يتخذوا القرارات المناسبة فى المواقف المعينة وفقاً لظروف البيئة المتغيرة فمجتمع اليوم ليس كمجتمع الأمس - ووسائل الإنتاج تتطور يوماً بعد يوم - والتكنولوجيا الحديثة تغزو المنشآت وتغزو العقول البشرية وعلى المديرين إدراك ذلك عند حل المشكلات واتخاذ القرارات . فممارسة العملية الإدارية تعنى التزام الإدارة فى قراراتها المختلفة بالموقف المعين والظروف البيئية المحيطة إذ أن الإدارة الناجحة يتوقف اتخاذ القرارات لديها على رؤية الموقف القائم بأبعاده الحقيقية وتفسير هذا الموقف تفسيراً صحيحاً فى ضوء الظروف المحيطة بالمنشأة ثم التحرك فى الاتجاه الصحيح لاتخاذ القرار الناجح .

العناصر البيئية وصلتها بالوظائف الإدارية الأخرى

تؤثر العناصر البيئية على عمليات التشغيل الإدارية الأخرى - فالخطيط يتأثر بالبيئة والتنظيم يتأثر بالبيئة فكل هذه العناصر تتأثر بالبيئة تماماً سواء كان ذلك فى المجتمعات الرأسمالية أو المجتمعات الاشتراكية إذ لا يوجد خلاف رئيسى حول مفهوم الإدارة فى المجتمعات الرأسمالية أو المجتمعات الاشتراكية فهى فى كل الميادين تعمل على وضع الخطط ورسم السياسات المختلفة لتحقيق أهداف محددة - وعليها أن تتغلب

على كافة المشكلات والثغرات التي تعترض التنفيذ عن طريق الخطط البديلة . والإدارة فى كلا النظامين تعمل لتحقيق أهداف محددة فى أقصر وقت وبأقل جهد وبأرخص التكاليف أما الخلاف فيتضح بصورة رئيسية فى كون التخطيط فى النظام الاشتراكى يتم على مستوى الدولة وعلى مستوى القطاع والمشروع وفى نوع الإنتاج وطريقة التوزيع والدولة هى التى تمويل المشروعات وبنون فائدة وبنون تحديد فترة زمنية معينة للسداد وهذا لا يحدث فى ظل النظام الرأسمالى إذ يتحتم على أصحاب المشروع تدبير رأس المال اللازم بطرق مختلفة : إما ممن يملكون أو عن طريق الأسهم أو الاقتراض من البنوك .

وكذلك تؤثر البيئة على تحديد الأهداف سواء بالنسبة للمنشآت الحكومية أو المشروعات الخاصة . ولها أثر أيضاً فى مدى إمكانية تحقيقه وسرعة إنجازه - ولها آثارها المباشرة على إدارة التنظيم أو المنشأة وكذا نوع الإنتاج وكمية الإنتاج . فالإدارة فى أى منشأة أياً كان نوعها تتأثر بالبيئة بمعناها الواسع ، وبالبيئة المحلية المحيطة بالمنشأة وكذلك بالبيئة الوسيطة والبيئة الداخلية .

أثر المتغيرات البيئية المحيطة على إدارة العلاقات العامة

لا يمكن فصل الإدارة عن الظروف التى تمارس فيها - سواء على مستوى المنشأة أو مستوى الإدارات الفرعية كالعلاقات العامة - فهى بطبيعة الحال تتكيف بالعوامل والظروف المحيطة بها - أى بالمتغيرات البيئية .

المتغيرات البيئية وتأثيراتها على إدارة العلاقات العامة

يقصد بالمتغيرات البيئية هنا مجموعة العوامل والمتغيرات الموجودة خارج المنشأة أو الإدارة وداخلها ولاتستطيع الإدارة التحكم فيها أو السيطرة عليها والتى تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عمليات التشغيل أو الممارسات الإدارية المختلفة .

تعرضنا فيما سبق لهذه المتغيرات بشكل عام من زاوية عمليات التشغيل أو الممارسات الإدارية المختلفة لتحديد الآثار الجزئية للبيئة على كل من أنواع هذه الممارسات .

وفيما يلي نتحدث عن هذه المتغيرات بصفة عامة من حيث طبيعتها ومكوناتها .
ومما تجدر الإشارة إليه أن هناك كثير من الدراسات التي تناولت المنهج البيئي فى الإدارة وقد تباينت فى وجهات نظرها حول تحديد العوامل البيئية التى تؤثر على المنظمات القائمة فى المجتمع .

فيرى B. O. Wheeler أن العوامل البيئية أو الخارجية متعددة إلا أنه يمكن حصرها فى العوامل الاجتماعية والعلمية والاقتصادية والسياسية والثقافية .

ويقسم كل من R. N. Farmer, B. Richman هذه العوامل إلى عوامل اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية ودولية .

أما Kerzner فيرى أن العوامل البيئية تتمثل فى العوامل الاجتماعية والقانونية والسياسية والتكنولوجية والاقتصادية .

ويحددها Bedeian فى العوامل الطبيعية والاجتماعية والثقافية والنفسية والأيكولوجية والسياسية والعالمية .

ويقدر Starling بأنه يمكن تحديد العوامل البيئية فى مجموعة العوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية ومتغيرات البيئة العالمية أو الدولية .

ومما سبق يتضح لنا أن الدراسات التى قام بها أساتذة الإدارة والباحثين قد تباينت حول تحديد المتغيرات البيئية التى يمكن أن تؤثر على الإدارة وهناك من يتوسع ويضم إلى ذلك عوامل مثل المناخ والمكان والمستوى الحضارى .

ونحن من ناحيتنا لانتخلف مع أى من هؤلاء فكل ما يتصل بالبيئة له تأثيرات بدرجات مختلفة على الإدارة . بل إن هذه العوامل فى حالة تفاعل مستمر بعضها مع

البعض ومع العناصر الإدارية الأخرى على النحو الذى يصعب معه فصل هذه التأثيرات وتحديدها - ولكن الفصل هنا يتم لأغراض البحث العلمى .

وفيما يلى من صفحات نقدم تحليلاً لطبيعة وتأثير أهم هذه العوامل على الإدارة بصفة عامة وإدارة العلاقات العامة بصفة خاصة وهذه العوامل هى :

- العوامل الاقتصادية

- العوامل السياسية والتشريعية

- العوامل الثقافية والاجتماعية

- العوامل النفسية

أثر العوامل الاقتصادية على إدارة العلاقات العامة

ظهر أثر العوامل الاقتصادية على العلاقات العامة كتنشيط منذ أقدم العصور فعلى واجهة معبد هيبيس كانت هناك لائحة منقوشة تضمنت قانوناً للعلاقة بين الحاكم والمحكوم يوضح قواعد جباية الأموال كذلك أثرت العوامل الاقتصادية على المصريين القدماء فى اختيار الوقت المناسب للحملات الإعلامية فكانت مواسم الري من أفضل المناسبات لنشر الأنباء والتعليمات الشفوية على الناس .

وفى العراق وجد علماء الآثار نشرات ترجع إلى ١٧٠٠ ق.م ترشد الزراع إلى كيفية بذر محاصيلهم وريها ومعالجتها من الآفات الضارة مثلما تفعل وزارات الزراعة الآن .

وفى العصر الرومانى نجد قصائد الشاعر الشهير فوجيل المسماة بـ « الريفيات » تقنع الناس بضرورة الاهتمام بالريف والعمل فى المزارع لإنتاج المحاصيل اللازمة لأهل المدن التى أخذت تتكاثر - وهذه القصائد تشبه نشرات العلاقات العامة ذات الأسلوب الأدبى الرفيع وتشبه ما تصدره وزارات الزراعة من نشرات حالياً .

وفى العصور الوسطى تأثرت العلاقات العامة بالعامل الاقتصادى ولحقها ما لح النشاط التجارى والصناعى من فساد - ذلك أن الحرف الصناعية والتجارية فى أوروبا كانت تحت إشراف الطوائف التى أوكل إليها تحديد أسعار المنتجات وتدريب العمال والصناع - وكان لابد للصبى أن يتلقى على يد معلم لمدة معينة ضماناً لحسن اتقانه لصناعته - وما لبثت هذه الطوائف أن أصبحت احتكارات بغيضة تشغل العمال بدلاً من حمايتهم .

وفى النهضة بدأ ازدهار طبقة التجار وأصبح الاهتمام برغبات المشتري من ألزم الأمور وعندما ارتفع مستوى المعيشة ازداد الاهتمام باتجاهات الأفراد والجماعات ومحاولة إجابة مطالبهم وكان معنى هذا عناية متزايدة بالعلاقات العامة فى المجال الاقتصادى .

ومع الثورة الصناعية تدهورت العلاقات بين أصحاب المصانع ومستخدميها وامتد ظلم الاحتكاريين إلى بلدان كثيرة خارج أوروبا وأمريكا .

وكان الاحتكاريون يرتكبون جرائمهم باسم الحرية الاقتصادية والرخاء وإثراء الخزانة - والعمال فى نظرهم ليسوا إلا آلات أو أجزاء من الآلات التى عليها أن تعمل وتعمل للإنتاج المستمر دون توقف وأصبح الهدف هو الربح العاجل السريع أما المستهلكون أو الزبائن وهم الملايين من جماهير الشعب فلم ينظر إليهم المحتكرون إلا على أنهم مرتع للصيد الثمين .

وفى ظل هذه الأوضاع ظهرت أهمية العلاقات العامة - وتزايد الاهتمام بها حتى أصبحت على ما هى عليه الآن .

وما زالت العوامل الاقتصادية تؤثر على الإدارة تأثيراً كبيراً - فهى تؤثر تأثيراً مباشراً على اختيار لمشروع وعلى نوع الإنتاج وعلى كمية هذا الإنتاج وفى حالات الرواج الاقتصادى يزداد الإنتاج وتنوع المنتجات ويعم الرخاء وتزداد مشتريات الأفراد مما يؤدي إلى خلق صناعات جديدة كما يؤدي إلى دخول مستثمرين جدد فى ميادين

الإنتاج أما فى أحوال الكساد والضيق الاقتصادى فيقل الطلب على المنتجات فيقل الإنتاج مما قد يؤدي ببعض المنشآت إلى خفض إنتاجها أو تصفية أعمالها وبذلك يصبح إمكان تحقيق هدف المنشأة أمراً غاية فى الصعوبة .

وعلى المستوى المحلى للمجتمع المحيط بالمنشأة يلاحظ أنه إذا كانت القوة الشرائية لهذا المجتمع مرتفعة ولديه القدرة على الشراء ويتوقف ذلك بطبيعة الحال على دخول الأفراد وإنفاقهم فمن الطبيعى أنه سيكون بمثابة سوق ذا طلب فعال ولاسيما إذا كانت السلعة المنتجة تتوفى ورغبات المستهلكين .

وفى إطار هذا المناخ الاقتصادى تتحدد أحد مكونات إدارة العلاقات العامة والعوامل التى تؤثر فيها ويتأثر بها . وتتمثل أهم العوامل الاقتصادية المميزة للبيئة الاقتصادية المميزة للبيئة المصرية فى الجوانب أو المتغيرات التالية :

١- النظام الاقتصادى

وقد مر هذا النظام بمراحل تطور متعددة - من النظام الرأسمالى قبل الثورة - ثم سياسة التدخل والتوجيه للنشاط الاقتصادى من قبل الدولة من ٥٢ - ٥٩ ومن عام ١٩٦٠ حتى عام ١٩٧١ ساد أسلوب التخطيط الاقتصادى الشامل . ومنذ عام ١٩٧١ وحتى الآن أخذت الدولة بسياسة الانفتاح الاقتصادى - وتتسم هذه السياسة حتى الآن بعدم الوضوح بين النظامين الرأسمالى الأمريكى .

ويلاحظ أن السمة المميزة للبيئة فى مصر هى عدم الاستقرار - وزاد من سمة عدم الاستقرار زيادة التضخم والعجز فى الميزان التجارى وميزان المدفوعات وزيادة حجم الديون وأعباء خدماتها وارتفاع نسبة البطالة .

وقد أثرت هذه السمات على إدارات العلاقات العامة من حيث درجة الاهتمام بها كنشاط ومن حيث أهميتها فى إطار الهيكل التنظيمى فبينما أهملت بدرجات متفاوتة فى الحكومة والقطاع العام - كان هناك اهتمام نسبى فى القطاع الخاص إلا أن الاهتمام بها بدأ يتزايد منذ عام ١٩٧١ نتيجة الأخذ بسياسة الانفتاح .

كذلك أثرت هذه الظروف على قدرة الإدارة على توفير الموارد المالية لتغطية أوجه الإنفاق على نشاط العلاقات العامة - وقدرة الإدارة على استكمال إمكانياتها واحتياجاتها من التجهيزات والمهارات والخبرات وبالتالي فى قدرتها على اتخاذ القرارات التى من شأنها أن تساعد إدارة العلاقات العامة على تقديم خدماتها بالصورة اللائقة .

العوامل السياسية والتشريعية وأثرها على إدارة العلاقات العامة

إذا كانت العلاقات العامة هى فن التأثير فى نفوس الجماهير بوسائل الإعلام المختلفة بغية تعبئة الشعور وكسب التأثير لصالح شخصية أو قضية أو هيئة أو مؤسسة فإن هذا النشاط للعلاقات العامة قد عرفته الحضارة منذ أقدم عصورها .

فمن الثابت كما اتضح لنا من العرض التاريخى لنشأة وتطور العلاقات العامة أن الملوك والكهنة فى الحضارات القديمة كانوا يولون عمليات التأثير فى أفكار الناس ومعتقداتهم واتجاهاتهم أعظم الاهتمام وخاصة فى عصور الانقلابات السياسية والثورات الدينية عندما يتطلب الأمر مزيداً من الشرح والتفسير لتكليف الأذهان مع الاتجاهات الجديدة .

فملوك مصر الفرعونية وكهنتها كانوا لا يألون جهداً فى وصف المواقع الحربية وعرض الانتصارات الكبرى وشرح الإصلاحات المختلفة وكذلك عند البابليين فقد سجل الباحث الفرنسى دى شامبور أثر العراق فى هذا المجال موضحاً ما قاله يوسيفيوس المؤرخ أنه كان للبابليين صحف تسجل فيها الحوادث يوماً بيوم وتوجه الإشارات والتعليمات كما يفعل خبراء العلاقات العامة فى العصور الحديثة - كذلك وجد فى خزانة الإمبراطور آشور بانيبال فى نينوى سجلات منسقة مفصلة بحسب تواريخها . ويؤكد ذلك الدور السياسى للعلاقات العامة منذ أقدم العصور .

ولم يتراجع الدور السياسى للعلاقات العامة فى العصور التالية وإنما أخذ فى التزايد وكما اتضح لنا من تتبع نشأة العلاقات العامة وتطورها وخاصة عندما نشبت

الثورات القومية التي سبقت نشأة الحكومات المركزية الكبرى فى أوروبا وكانت هذه الثورات السياسية والدينية تتطلب كسب ثقة الناس وتأييدهم فتسابق الكُتاب والمؤلفون والصحفيون لإصدار الصحف والنشرات لشرح المذاهب المختلفة وتبسيطها وعرضها عرضاً مستساغاً على الناس ولاشك أن هذا النشاط يدخل فى نطاق العلاقات العامة من حيث اتصال الهيئات المختلفة من ملكية أو برلمانية أو غيرها بال جماهير ومحاولة كسبها إلى جانبها .

ومع تقدم المجتمعات البشرية وتزايد الوعى الديمقراطى تزايدت أهمية وقيمة العلاقات العامة باعتبارها قوة حضارية كبرى تقوم برسالة إنسانية مهمة فى كل مجتمع ديمقراطى يؤمن بضرورة إعلام الشعب بكل الحقائق ويحققه فى توجيه الأسئلة والاستفسارات إلى الوزارات والشركات والمؤسسات التى تقوم بخدمته . وتقع على عاتق العلاقات العامة مهمة التنسيق والتوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته المختلفة وترقية الرأى العام وتعميق الوعى بالمسئوليات الاجتماعية وضمان تجاوب أفراد الشعب مع الاتجاهات الجديدة فى الميادين المختلفة .

وتنعكس الأحوال السياسية فى المجتمع على الإدارة قوة وضعفاً . فالاستقرار السياسى الذى يسود الدولة ونشاط الأحزاب فيها يمثل عنصراً مهماً فى نجاح الإدارة فى أى تنظيم أو منشأة أو سير العمل فى يسر ونظام وفقاً لما هو مخطط له لتحقيق أهداف محددة أما فى حالة وجود قلق وإضرابات نجد الفوضى تسود وتستند الضغوط على الإدارة ويتوقف العمل - وقد تصاب أنوات العمل أو معدات الإنتاج بتخريب من جانب العناصر المتطرفة .

كذلك فإن نشاط الأحزاب السياسية واتجاهاتها ومناهجها تكون ذات أثر بالغ على الإدارة فنشاط الأحزاب قد يدفع بالإدارة إلى التقدم وحسن الأداء وقد يؤدي إلى عكس ذلك ويكون عبئاً ثقيلاً عليها ولاسيما أن بعض النظم الحزبية فى بعض الدول قد تقضى بتغيير واسع النطاق فى القيادات الإدارية بمختلف المنظمات والمنشآت عند نجاح

الحزب وحصوله على الأغلبية فى الانتخابات وتوليه الحكم وأبرز مثال لذلك نظام الإدارة فى الولايات المتحدة الأمريكية إذ يقضى النظام بأن يتولى الوظائف الرئيسية فى الدولة بصفة عامة رجال الحزب الحاكم وفى بعض الدول نجد أن الأحزاب السياسية فى ممارستها لشئون الحكم تعمل على شغل الوظائف الرئيسية بالأنصار والأقارب والأصدقاء دون النظر إلى ما يتمتعون به من قدرات وهذا يؤدى إلى فشل الإدارة فى تحقيق الأهداف المرجوة .

وتتأثر الإدارة كذلك بالقوانين واللوائح التى تصدرها الدولة ماسة بكيان المنشأة من حيث تحديد مسار رأس المال وتشكيل مجلس الإدارة وتعيين المديرين وكبار العاملين فيها - ونظام التعيينات وتنظيم التعامل وتحديد الأرباح وكيفية توزيعها وكذلك القرارات الخاصة بالاستيراد والتصدير والتسويق والملكية وما يؤثر على الإدارة بصفة عامة ينعكس بالتالى على إدارة العلاقات العامة كنظام فرعى مرتبط بالنظام الأساسى .

العوامل الثقافية والاجتماعية وأثرها على إدارة العلاقات العامة

تأثرت العلاقات العامة كنشاط منذ أقدم العصور بالعوامل الثقافية والاجتماعية والأمثلة على ذلك عديدة ومتنوعة فدورها فى تفسير الاتجاهات ونشر المبادئ والتوجيهات ذات البعد الاجتماعى وشرح الإصلاحات المختلفة وبيان المواقف الدينية والخلفية التى تثير إعجاب الناس وتضمن كسب تأييدهم - وضع منذ العصور القديمة من ذلك أنه وجدت على واجهة معبد هيبيس كتابات تتضمن إنذاراً بالعقاب عن الجرائم المتفشية وأهمها الرشوة والبلاغ الكاذب كما وجدت أيضاً برديات تحرم البغاء وتنزل العقاب الرادع بمن يرتكب هذا العمل الشائن - ولدينا من الأسرة العشرين ورقة بردى تتألف من مجموعة كاملة من المناظر الهزلية ومعها تعليقات تبين العادة التى كانت متفشية آنذاك وهى الاعتداء على النساء الغربيات وتضمنت نصائح وتوجيهات وإرشادات ليجنب الناس هذه الرذيلة وتشبه هذه البرديات المنشرات التى تصدرها

إدارة العلاقات العامة بوزارة الصحة لمحاربة الأمراض الخبيثة أو التي تصدرها وزارة الشؤون الاجتماعية لمكافحة العادات الضارة القبيحة .

ومن ناحية أخرى فإن للعوامل الاجتماعية أثر بالغ وفعال على نظام الحكم وشكل الحكومات فى أى دولة - والتاريخ القديم والحديث يحدثنا عن أثر العوامل الاجتماعية فى تطور نظام الحكم والإدارة بمختلف الدول القديمة والحديثة والثورات التى اجتاحت كثيراً من نول العالم يرجع أغلبها إلى العوامل الاجتماعية والاقتصادية كالأحوال المعيشية والنظم الطبيعية ومدى اختلافها وتعددتها وتمسك الطبقات الغنية بما اكتسبته فى ظروف معينة .

كذلك للدين أثر بالغ على الإدارة ويتضح ذلك فى سلوك الأفراد ولعل دراسة النظم الإدارية عند قدماء المصريين توضح أنها كانت تتأثر إلى حد كبير بالدين . وكان للكهنة رأى له وزنه عند الحكام الذين كانوا يلجأون إليهم يطلبون مشورتهم وعونهم وتوجيهاتهم فى أغلب الأمور مما جعل تنظيم الإدارة وتنظيم الجيوش وقياداتها والحساب والعقاب للمخطئين والمذنبين وإقامة العدل بين الناس كلها أمور ارتبطت فيها الإدارة بالدين - وكان بناء المقابر والأهرامات مرتبطاً بالعقائد الدينية السائدة وقد استخدمت فيها المبادئ الأساسية لعلم الإدارة من التزام بالتخصص وتقسيم للعمل وتخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة ورقابة واتصال - وحينما جاءت المسيحية قويت شوكة الكنيسة ونظمت على أساس من تدرج السلعة وتوضيح للمسئوليات وتشكيل اللجان وتحديد اختصاصاتها فمنها ما اختص بالبحوث الدينية ومنها ما اختص بتوزيع الصدقات ومنها ما إختص بالمعونات الاجتماعية ولما جاء الإسلام وحددت مبادئه فى القرآن الكريم والسنة النبوية وضع بجلاء أثر ذلك فى الإدارة وانعكس ذلك على مبادئها بحيث تأثرت تأثراً كاملاً بالدين . فكان التخصص وتقسيم العمل والتخطيط والتنظيم والتوجيه والقيادة والرقابة أوضح قانون فى التنظيم الإدارى الإسلامى ، وكان لسيادة المبادئ السامية وتطبيق سياسات إدارية واضحة أثر كبير فى الفتوحات الإسلامية واتساع نطاق النولة الإسلامية .

ومن ناحية الثقافة والعلوم فقد ارتبطت العلاقات العامة فى تطورها بالتطور الثقافى والفكرى العام - واستفادت فى كل مراحلها مما وصل إليه التقدم البشرى حتى استكملت بناء الأساس الفكرى لها بتطور العلوم الإنسانية منذ بداية هذا القرن فاستفادت من علم النفس والاجتماع والإدارة والاقتصاد وغيرها كما استفادت من تطور مناهج البحث فى العلوم الاجتماعية فى تطوير دراستها وتحديد أنشطتها وأيضاً فى المجال التطبيقى ظهر أثر هذه الدراسات واضحاً .

وباستقراء نتائج هذه الدراسات فى مجال تحديد العوامل الاجتماعية والثقافية المؤثرة على الإدارة بصفة عامة وإدارة العلاقات العامة بصفة خاصة نجد أن أهم هذه العوامل :

قيم المجتمع وتقاليد

من أهم القوى الأساسية التى ينطوى عليها أى نظام اجتماعى - ويعمل جاهداً ويسعى لإقرارها وقبول مواطنيه لها - فهى المنظم والدافع لتقديم المجتمع الحضارى - وبدونها لا يصبح المجتمع مجتمعاً ويتحول إلى غابة - ويفقد الفرد كيانه واحترامه ورغم ما لهذه القيم من أهمية إلا أنها فى بعض الأحيان تمثل محاذير بالنسبة للقائمين على الإدارة فى بعض الأحيان - وخاصة بالنسبة للعلاقات العامة فى مجال السياحة - ولابد للإدارة أن تقف على كل القيم والتقاليد السائدة حتى لاتصطم القرارات التى تتخذها بمقاومة من قبل الأفراد الذين يؤمنون بهذه القيم والتقاليد - فإدارات العلاقات العامة من خلال أنشطتها الاتصالية مطالبة بالالتزام بنشر ما يتلاءم وأخلاقيات الجماعة ومراعاة المعايير الخلقية السائدة فى المجتمع والالتزام بقيمه الدينية وعاداته وتقاليد - ولا تروج بالتالى لما يتعارض مع المذهب السائد فى المجتمع حتى لاتفقد مصداقيتها وأهميتها بما يعجزها عن تحقيق وظائفها .

العوامل النفسية

تتصل العوامل النفسية بالإنسان ، والإنسان يعد أهم عناصر الإدارة جميعاً ، لأنه هو الذى يحرك بقية العناصر ، يخطط لها ويجمعها ويستخدمها وهو الذى يضع الأهداف ويمارس الأنشطة والأعمال اللازمة لبلوغها وهو الذى يحقق النتائج ويقومها ويتعلم من تجاربه ويطور أفكاره وأفعاله ، وهو فى كل ذلك يسلك أنواعاً مختلفة من السلوك تعكس ألواناً من الدوافع وصنوفاً من القيم والاتجاهات ويتأثر بمن حوله من الناس ومايحيط به من مواقف وظروف ويؤثر فيها ، سواء كان فرداً عادياً أم على قمة الجهاز الإدارى للمنظمة .

وتضم المنظمات خليطاً من الأفراد يختلفون فى نواح ويتشابهون فى أخرى فلكل منهم قدرات ومهارات وخلفيات وأمال وطموحات ونوازع ومخاوف وتخصصات ومعلومات واتجاهات وأفكار وتجارب وخبرات وثقافات ودوافع وجزء متوقع وطاقات وقدرات أساسية وتركيب فسيولوجى وحالة ذهنية ومزاجية وبيئة عادية واجتماعية ومركز اجتماعى ... إلخ ولكنهم من ناحية أخرى يشتركون معاً فى عمل متكامل لتحقيق هدف شامل .

لهذا تتضح لنا أهمية البعد النفسى لتفهم سلوك العاملين وطبيعة ما يصدر عنهم من قرارات وأهمية التعرف على شخصياتهم والدوافع التى تحركهم حتى نضع من السياسات ما يضمن توجيههم الوجهة الصحيحة لتحقيق أهداف العلاقات العامة بصفة خاصة والإدارة بصفة عامة .

ومن ناحية أخرى يلاحظ أن هذا السلوك الصادر عن الإنسان أو القرارات التى يتخذها تتأثر أيضاً بالعوامل البيئية المحيطة بالإنسان - فالبيئة التى يعيش فيها لاتسمح له أن يصنع بها ما يريد ، بل إنها تقاومه وتؤثر فيه - والإنسان لايقف منها موقفاً سلبياً فينتظر حتى تقدم له ما يريد وإنما هو يقبل عليها ويقاومها باللين تارة والعنف تارة أخرى ولابد له فى كل ذلك من قدر من المرونة والصلادة وإلا هلك ويعبارة

أخرى فالعلاقة بين الإنسان وبيئته علاقة أخذ وعطاء وفعل وانفعالات وتأثير متبادل وصراع فهو في تعامله معها يتأثر وينفعل بشئ من الانفعالات ويرغب ويفكر ويصمم ويتعلم ويدبر ويعبر عن أفكاره ومشاعره .

ولا يكفي أن تتعرف الإدارة ممثلة في أفرادها على كافة الجوانب النفسية الخاصة بهم كأفراد وإنما أيضاً الجوانب الخاصة بالجمهور والتي تؤثر على طبيعة إدراكه لكل مايقدم له فلا بد من دراسة الجمهور وعاداته وتقاليده ورغباته ووجهات نظره ومعتقداته ومشكلاته ودوافعه إلى آخره من العوامل السابق تحديدها بالنسبة للإدارة ، وذلك لكي تأخذ الإدارة المهيمنة على الهيئة أو إدارة العلاقات العامة هذه الأمور في الاعتبار عندما ترسم سياستها - وعندما تشرح هذه السياسة للجمهور بلغة سهلة بسيطة لكي يفهمها ويتقبلها وبذلك يقبل على التعاون معها ومؤازرتها . ولا يمكن للمشتغل بالعلاقات العامة أن ينجح في تأدية مهمته ما لم يدرس سيكولوجية الأفراد والجماعات والقيادة وطرق التأثير المختلفة في الجمهور .

فمدير العلاقات العامة وكافة العاملون معه يحتاجون أكثر إلى فهم أعمق لأنفسهم وللآخرين ليتمكنوا من التعامل مع العنصر الإنساني - الجمهور - بشكل أفضل .

فكافة المعلومات التي يتلقاها مدير العلاقات العامة عن البيئة المحيطة المحلية والوسيطية والداخلية والمعلومات عن الإمكانيات البشرية والمادية والضغوط والفرص والمشاكل - والممارسات الإدارية المختلفة تتفاعل في إطار موقف محدد مع الشخصية بما تتضمنه من قيم وأفكار وتقاليده وعادات وطموحات وتطلعات ... إلخ ، وفي إطار ذلك يقارن الفرد بين ما تم استقباله من معلومات بالمعلومات والمعاني المختزنة في ذاكرته ومن ثم يكشف معاني جديدة لها ويضعها في تكويناتها المناسبة . وتسمى هذه العملية بالإدراك وتتضمن خطوتين أساسيتين :

أ (تنسيق المعلومات .

ب) الرموز أو الصور الذهنية .

وتعنى عملية تنسيق المعلومات أن الفرد بعد أن يتعرض لمصادر المعلومات المختلفة أو المنبهات يختار من بينها ويعطى لما يختار أن يدركه معنًا معينًا وذلك على ضوء مكوناته النفسية والشخصية - ويحدد ما إذا كان سيدرك هذه المعلومات بالصورة التي تتفق مع أهدافه ورغباته - أم سيسقطها من خبرته ويمكن تسمية هذه المرحلة بالأسس النفسية لتوظيف المعلومات - حيث يتحدد فيها مدى التعرض للمعلومات وحجمه وكيفية - وتقييم هذه المعلومات ثم مدى استفادته منها وتوظيفها لخدمة أهدافه أو ما يسميه علماء النفس بالسلوك - ويصل الفرد من خلال هذا السلوك إلى نتيجة معينة إما إيجابية كبلوغ هدف محدد كالتوافق مع الآخرين وإشباع حاجات معينة أو سلبية كالفشل في الوصول إلى المستويات المقررة للأداء وعدم الانسجام مع الآخرين .

وعلى هذا فالعوامل النفسية تؤثر على السلوك الصادر عن الإنسان وبالتالي على ما يتخذه من قرارات كما تتأثر بالبيئة المحيطة وتؤثر فيها - وتفيدنا دراسة هذه العوامل في التعرف على خصائص السلوك الثلاث وهي السببية والدافعية والهدفية - ولعلاقة السلوك الجزئى والسلوك المحبط والسلوك الدفاعى - ولعلاقة الشخصية وعوامل تكوينها - وأهمية الدوافع والحوافز فى مجال العمل . والشروط التي يجب على الإدارة مراعاتها عند تطبيق نظام الحوافز وذلك كمدخل أساسى لضمان نجاح عملية العلاقات العامة .



وعلى هذا فالإدارة الرشيدة تتطلب بوجه عام إلمام المسؤولين فيها بطبيعة العوامل والمتغيرات البيئية المحيطة بها والتعامل معها وكذلك كافة الجوانب النفسية الخاصة بالعاملين فيها والمتعاملين معها ، وهو ما يؤكد كون المنظمة نظاماً مفتوحاً فى علاقة ديناميكية مع بيئتها المحيطة بها تؤثر فيها وتتأثر بها .

ولاشك أن نجاح المدير فى أداء مهامه وتحقيق الأهداف المسندة لإدارته يتوقف على :

- مدى معرفته ودرايته بالوضع الحالى للعوامل البيئية المؤثرة على جهوده . وكذلك ب
العوامل النفسية للعاملين فى إدارته والمتعاملين معها .

- قدرته على التوقع بما ستكون عليه الأوضاع فى المستقبل من حيث اتجاهات ومدى
توقيت التغييرات التى يمكن أن تحدث فى العوامل البيئية المؤثرة .

- الوسائل البديلة (الاستراتيجيات) التى يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المرغوبة
فى إطار التغييرات البيئية المحيطة .

وجدير بالذكر أن عدم المعرفة التامة للمسئولين بهذه الأمور قد يؤدي إلى
تصرفات غير رشيدة . وبالتالي إما أن تتعرض المنظمة للمساءلة القانونية أو تتكون
سمعة غير طيبة لدى جمهورها الخاص أو الجمهور العام .

أما بالنسبة لتحديد مدى إدراك مديرى العلاقات العامة للخصائص البيئية
للمجتمع المصرى الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية والقانونية ... إلخ ،
وأيضاً للجوانب النفسية الخاصة بالعاملين فى إدارات العلاقات العامة أو المتعاملين
معها ومدى إدراكهم لتأثيرات هذه العوامل على إدارة العلاقات العامة . وعلى أنشطتها
ووظائفها وأهدافها فما زال مجهولاً بعد لم تتطرق إليها معاول البحث العلمى .