الفصل الخامس

المهنية والتنظيم

Professionalism and Regulation

لقد أدى نمو المسئولية الاجتماعية داخل إطار العلاقات العامة إلى تولد شعور بين فئة ممارسي العلاقات العامة أنه يجب الإشارة إليهم باعتبارهم مهنيين في عملهم رغم ما تنشره وكالات الصحافة عن أصول الصناعة . وقد اقترح Cutlip et al., (1985) بالفعل أن "هناك الكثيرين الذين يمدحون العلاقات العامة لأنها تدعو إلى لفت الانتباه نحو المسئوليات العامة والاجتماعية المتداولة بين مديري المصالح الحكومية والمديرين التنفيذيين من رجال الأعمال . كما يشيرون أيضًا إلى الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في جعل المنظمات تستجيب للمصالح العامة . إضافة إلى ذلك فهم يقترحون بأنها تساهم في جعل العملية الديمقراطية أكثر فاعلية . "إن المسئولية الاجتماعية تستمد تطورها من خلال جسم المعرفة المتاح والذي يدعم عملية ممارسة العلاقات العامة كما يواصل تأهيل ممارسيها مهنيًا ليصلوا لمرحلة التخصص" .

المهنية

إن التعريف الدقيق لكلمة (مهنة) في معجم أكسفورد هي أنها "مهمة" أو "وظيفة" وخصوصًا تلك التي تتضمن بعض أفرع التعليم المتطور أو العلوم المتقدمة . هناك بعض من ممارسي المهنة يقاومون الشعور العام السائد بأن العلاقات العامة في مرحلة النضوج إلى أن تصبح مهنة ، وهؤلاء يعتبرون أنفسهم مُبدعين أكثر منهم

علميين . وقد تم استقبال مسألة النمو في الدرجات العلمية الخاصة بكل من مستويات خريجي الجامعات ومستويات الدراسات العليا وكذلك الزيادة في المؤهلات المهنية بقدر من الشك ، وليس كدليل على المهنية (انظر الفصل العشرين) .

تاريخيًا ، انحصرت المهن أساسًا في "الطب" و "القانون" كما كانت تُمَارس من قِبَل أبناء كبار الملاك من الأراضي والعقارات عقب تخرجهم من جامعات "كامبريدج" أو "أكسفورد" . وكان الدخل الخاص شيئًا ضروريًا نظرًا لأن تلك المهن لم تكن تقدم إلا القليل كعائد مادي . ثم أصبحت المعرفة التخصصية بعد ذلك هي أحد شروط الالتحاق بتلك المهنة ومزاولتها Cutlip et al., (1985) .

وفيما يلي مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توفيرها لمزاولة المهنة ـ كما يرى Elton (1993) :

- قاعدة دراسية أو معرفية أساسية .
- وجود هيئة من مزاولي المهن .
- وجود منظمة تعليمية .
- العمل على جذب وتدريب ومنح تراخيص مزاولة المهنة للأعضاء .
- خلق قنوات اتصال بين الأعضاء .
- منح جوائز وفرض عقوبات على الأعضاء .
- تأمُّل الذات مما يؤدي إلى التحسُّن الوظيفي .
- التقييم والتغذية المرتدة المشتركة .
- ميثاق الأخلاق المهنية والشعور بالمسئولية تجاه المهنة .
- الشعور بالمسئولية العامة تجاه المجتمع .
- تأكيد جودة المهنة .
- القدرة على ضمان مستويات مرتفعة من العائد من تلك المهنة .

ولقد قام Cutlip et al., (1985) بوضع قائمة تتضمن شروطًا مرتبطة بما سبق ولكنها مختلفة :

- الإعداد التعليمي التخصصي الذي يهدف إلى اكتساب المعرفة والمهارات المبنية على وجود هيكل نظري متطور من خلال البحث .

- الإمداد بخدمة جوهرية وفريدة والتي تكتسب تفرُّدها من قِبَل المجتمع .
- التأكيد على الخدمة العامة والمسئولية الاجتماعية .
- الاستقلالية الذاتية (حرية الإرادة) والمسئولية الشخصية لدى الأعضاء .
- وجود رابطة من الزملاء قائمة على الحكم الذاتي وذلك من أجل فرض قوانين الأخلاق المهنية ومستويات الأداء .

إن تأسيس هيئات مهنية بالمملكة المتحدة وأوروبا والولايات المتحدة قد أدى بدوره إلى تقديم المواثيق التي تحكم السلوكيات والتي تدعو إلى تنظيم لائحي لأجزاء معينة من الصناعة مثل أفراد جماعات الضغط . إن عمر معهد العلاقات العامة بالمملكة المتحدة يتعدى الخمسين عامًا حيث قد تم تأسيسه عام 1948 بواسطة مجموعة من مزاولي المهنة توجههم أهداف مثل "توفير بنية مهنية للمساهمة في ممارسة العلاقات العامة" وأيضًا "الارتقاء بمقدرة ومكانة أعضائها كممارسين (متخصصين مهنيًا) .

ولقد وضع كل من Grunig & Hunt 1984 في اعتبارهما أن "العلاقات العامة" لازالت مهنة حديثة حيث أنها لم تصل إلى تلك المكانة إلا في مرحلة الثمانينيات (1980) :

« لقد كانت لتلك المهنة جذورها المتأصلة من خلال وكالات الدعاية والإعلان ومن خلال الأنشطة التي لا يقدرها المجتمع كثيرًا . وغالبية ممارسيها لم يتلقوا إلا القليل من التدريب في العلوم الاجتماعية . والقليل منهم فقط هم من تم تدريبهم في مجال العلاقات العامة .. ويجب أن نعترف بأن العديد من الأشخاص اليوم والذين يلقبون أنفسهم بممارسي العلاقات العامة لا يزالون دون مستوى المعايير المهنية » .

ويواصل Grunig & Hunt 1984 قائلين :

« إن المهنيين الحقيقيين لديهم جسم من المعروفة ، كما أنهم يمتلكون سيادة على تقنيات الاتصالات غير المعروفة للمواطن العادي . لديهم أيضًا مجموعة من القيم وميثاق الأخلاق المهنية والتي لا تشجع بدورها على استخدام معرفتهم ومهاراتهم الفنية في تحقيق أغراض مُعادية للمجتمع » .

وينص حديث Kitchen (1997) على الآتي :

« لقد أصبح من المؤكد الآن أن العلاقات العامة تمثل فرعًا من فروع المعرفة الإدارية المعاصرة وهو يقدم العديد من المهارات والتقنيات والاستراتيجيات لمنظمات الأعمال داخل كل من مجالات الاتصالات التسويقية والمجالات على مستوى الشركة » .

وسوف نقوم من خلال هذا الفصل بدراسة بعض المجالات التي تتناول فيها العلاقات العامة المسألة المهنية :

مؤهلات الالتحاق :

إن أهم أحد العناصر التي تساعد على الوصول إلى مرحلة التخصص المهني هو التأكيد على الممارسين المؤهلين جيدًا . فلكي تصبح طبيبًا أو محاميًا أو محاسبًا فإن ذلك يتطلب سنوات من التدريب يعقبها المزيد من الأعوام فى التدريب في ميدان العمل على الوظيفة المعنية .

ولقد تم تطوير التعليم بتدريس العلاقات العامة داخل الولايات المتحدة والتي يعود تاريخ نشأة المناهج التعليمية الجامعية الخاصة بالعلاقات العامة بها لعام 1920 . فقد كانت توجد أسس منهجية آنذاك في الدعاية والإعلان والتي تم تقديمها في جامعتي Indiana و Illinois . تم تقديم أول منهج للعلاقات العامة بقسم الصحافة بكلية التجارة وقسم المالية والحسابات بجامعة نيويورك ، حيث كان يقوم بتدريسها Edward Bernays . ولقد اعتادت أن تكون المناهج جزءًا من مؤهلات الصحافة حيث يسمح بإمكان الطلاب التخصص في العلاقات العامة من خلال اتخاذهم للاختيارات المناسبة . كما أوصت اللجنة المسئولة عن تعليم العلاقات العامة أنه يجب أن تشمل المناهج الطلابية قبل وبعد التخرج على وسائل الاتصال الجماهيرية والنظريات الخاصة بالعلاقات العامة وتقنيات أساليب العلاقات الإعلامية . وأساليب البحث المنهجي إلى جانب دراسات الحالة وأماكن العمل وإدارة العلاقات العامة Cutlip et al. (1985) . وقد قامت لجنة أخرى عام 1987 بإضافة "ميثاق الأخلاق المهنية" وعملية التقييم إلى القائمة International Public Relation Association (IPRA 1990) .

كما تم تحديث تلك الإضافات بواسطة العمل الذي قامت بـه لجنـة تعليم العلاقـات العامة والتي تم إنشاؤها من قبل جمعية العلاقات العامـة الأمريكيـة (Public (PRSA Relation Society of America عام 1999 ؛ عندما قامت بدارسـة المعرفـة والمـهارات التي يجب أن تشتمل عليها المنـاهج الخاصـة بمرحلتـي مـا قبـل التخـرج ومـا بعـد التخرج (الدراسات العليا) . وقد تولد شعـور بأهميـة سـياق دوائـر الأعمـال والماليـة ونظرية الاتصال وأماكن العمل الخاضعة للإشراف ذلـك عنـد مرحلـة التخـرج ، مـع التركيز على أهمية التحول إلى علم الإدارة وتصميم البحـث عنـد المسـتوى التعليمـي لمرحلة ما بعد التخرج (لجنة تعليم العلاقات العامة 1999) .

ولقد قامت الرابطة الدولية للعلاقات العامة International Public Relation (IPRA) Association بنشر الخطوط الرئيسية الخاصة بتعليم العلاقات العامة عام 1990 والتـي نصت على أنه :

"ينبغي تدريس مناهج العلاقات العامة من قِبَل أفراد ذوي قدر مناسب من الخبرة والفهم السليمين لكل من الأوجه المهنية والأكاديمية بهذا المجال .. كما نوصي بشدة (خاصـة المدرسـين) مواصلـة تنميـة خبراتـهم المهنيـة فـي ذات الوقت الذي يقومون فيه بمزاولة المهمة التعليمية" .

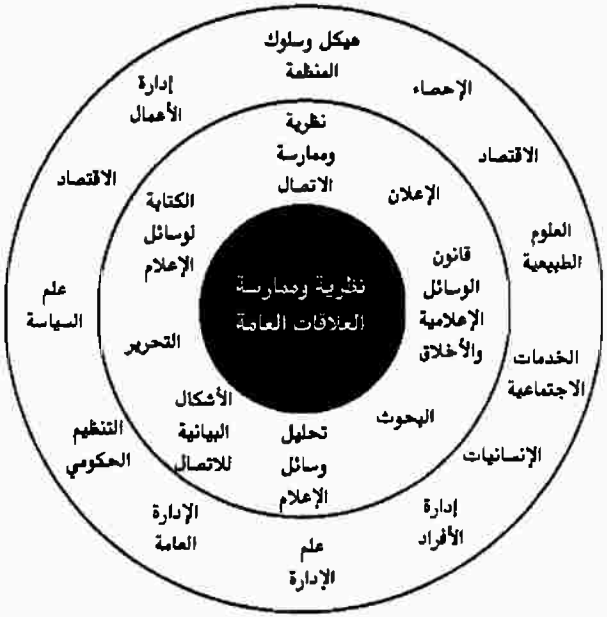
والشكل 5-1 يظهر العجلة التعليمية الخاصة بالرابطة الدولية للعلاقات العامة (IPRA) .

لقد حققت بعض الهيئات المهنية مركـزًا اجتماعيًـا موثقًـا مثـل المعـاهد العلميـة الموثقة للتسويق ، وهذا يتطلب أن يكون غالبيـة الممارسـين لـهذا النشـاط مـن ذوي المؤهلات المهنية الملائمة مع التأكيد في نفس الوقت على وجود تطور مهني متواصل .

ولقد أظهر معـهد العلاقـات العامـة IPR منـذ بضعـة سـنوات مضـت نواياه فـي الحصول على وضع اجتماعي موثق (معتمد) . مما ولّد شعورًا بأن ذلك سوف ينـهض بمكانة المهنيين (المتخصصين) بوجه عام ، وكذلك وضع المعهد العلمي أيضًا . وقـد تحرك المعهد العلمي تجاه عملية إحكام متطلباته لقبول الالتحاق . اعتبـارًا مـن عـام 1992 فإذا كان الممارسون لديهم خبرة أقـل مـن عشـرة أعـوام فـي مجـال العلاقـات العامة فعلى الجميع الحصول على تأهيل مهني مناسب .

شكل رقم 5-1

عجلة التعليم



ولقد قام الاتحاد التعليمي للعلاقات العامة (PERT)* والذي يعتبر هيئة مشتركة تم إنشاؤها بواسطة معهد العلاقات العامة IPR ورابطة مستشاري العلاقات العامة (PRCA)* بتطوير مصفوفة تدريب تعليمي والتي وضعت المحتوى الذي كانت تراه ضروريًا من أجل منح أساس سليم للعاملين في مجال تلك الصناعة . وباستخدام هذه المصفوفة كقاعدة أساسية فإن معهد العلاقات العامة قد قام باعتماد ستة مناهج في عام 1989 ، تضمنت برامج للتخرج وللحصول على درجات ماجستير وشهادات دراسات عليا لما بعد التخرج ، وأيضًا البرامج التدريبية داخل المملكة المتحدة . ولقد تمت مراجعة وتحديث المعايير الخاصة بعملية الموافقة لتغطي محتوى المنهج ومؤهلات وخبرة فريق التدريس والروابط المتعلقة بالصناعة ، إضافة إلى بعض أشكال الخبرة العملية المكتسبة عن طريق الممارسة في مجال العمل والملف الوظيفي لهؤلاء الذين

* PRET = Public Relations Education Trust.

* PRCA = Public Relations Consultants Association.

أنهوْا دراسة المنهج (أتموا دراستهم) . ومنذ ذلك الحين فقد ارتفع عدد المناهج المعتمدة إلى ما يعادل ثمانية عشر منهجًا .

(هناك قائمة : "بالمناهج المعتمدة" متاحة على موقع معهد العلاقات العامة وعنوانه على شبكة الإنترنت : www.ipr.org.uk) .

وحتى يصبح الحصول على العضوية كاملاً في مجال العلاقات العامة فإنه لا يزال هناك مطلبًا يتمثل في خبرة تعادل أربع سنوات في العلاقات العامة لمنح العضوية . كما قام معهد العلاقات العامة أيضًا في عام 1998 بتقديم مؤهله الخاص وهو الحصول على "دبلومة تأسيسية" ودبلومة أخرى للدراسة بعض الوقت لهؤلاء الذين يعملون بالفعل في مهنة العلاقات العامة وغير قادرين على العودة للحضور ليوم تعليمي كامل . ونظرًا إلى الحاجة للحفاظ إلى مستويات معينة في مناولته لهذه الدراسات فإن تلك المناهج تكون مُتاحة فقط في جهات مختصة قليلة . (ونذكركم ثانية بأن التفاصيل متاحة بموقع معهد العلاقات العامة بالإنترنت) .

ولا يزال هناك الكثيرون في مجال الصناعة لا يملكون مؤهلات لائقة رغم تصاعد أعداد الخريجين الذين تم التحاقهم بالمعهد . ويوجد القليلون ممن لا يملكون أية مؤهلات على الإطلاق . ورغم أنه لا يزال بالإمكان الالتحاق بالمهنة دون الحصول على مؤهل ، إلا أن أعداد الخريجين المتزايدة والذين يتقدمون للعمل في مجال العلاقات العامة تعني أن هذا الطريق يزداد صعوبة . وقد أظهر المسح الذي قام به معهد العلاقات العامة أن نسبة العضوية لعام 1998 تعادل 36٪ من حملة المراحل الدراسية الأولى وأن 20٪ حصلوا على مؤهلات دراسية أعلى . ولقد كشف البحث الذي قام IPR بتنفيذه عام 1999 عن أن حوالي 98٪ من المديرين القدامى بمجال الصناعة قد توقعوا الالتحاق بالمعهد للحصول على شهادات تخرج . وهناك القليل من المراكز الاستشارية أو الأقسام الداخلية في الشركات والتي لديها خطة تدريب مصممة للخريجين في العلاقات العامة ، ولكن هذه البرامج قد تستلزم التغيير في الوقت الذي يبدأ فيه الخريجون يطلبون المزيد من خلال التدريب الدقيق . لكن في الوقت الحالي ، وحيث يتوفر التدريب فإنه غالبًا ما يُخصَّص لغرض مُعيَّن . فلقد

أشترك كل من رابطة مستشاري العلاقات العامة PRCA ومعهد العلاقات العامة IPR في محادثات عديدة حول المطالب التي يجب تحقيقها من وراء هذا التدريب . وقد قام بتنظيم تلك المباحثات الجريدة التجارية PR Week كجزء من حملتها الخاصة "بأفضل المهارات" . وقد أدى هذا إلى المبادرة الأساسية التي تمت بهدف تحسين مستوى الالتزام بالتدريب داخل الصناعة . كما قد بدأ IPR أيضًا بإعداد جدول خاص بعملية الحصول من المنظمات التدريبية التجارية على أفضل برامجها المعتمدة .

البحث وجسم المعرفة

لقد كانت هنا رابطة غير سهلة نوعًا ما بين البحث الأكاديمي ، ونظرية العلاقات العامة والممارسة داخل المملكة المتحدة ، حيث كان العديد من الممارسين يقاومون فكرة أنه يمكن تدريس العلاقات العامة . (انظر الفصل العشرين) .

ويقترح Cutlip et al. (1985) أن : « تعليم العلاقات العامة قد تطور بشكل أسرع من جهاز المعرفة الذي يُدعِّم عملية الممارسة » .

وقد نقلت لنا اللجنة الأمريكية المسئولة عن تعليم العلاقات العامة : The US Commission on Public Relations Education

> « لم يُطلب من معظم معلمي العلاقات العامة ـ الذين لم يحصلوا على مستوى تعليم يعادل درجة الدكتوراه ـ القيام بأي بحث .. حيث أن معظمهم يقومون بتدريس مناهج مهارية والتي لا ترتبط بمجال البحث الأساسي . كما أن ممارسي العلاقات العامة .. قد كانوا منشغلين جدًا بشكل عام في وظائفهم حتى يشتركوا في البحث الأساسي ، وغير المرتبط بمهام محددة للعلاقات العامة » .
> (IPRA : 1990 : 21)

توجد مؤشرات بأن جسم المعرفة الخاص بالعلاقات العامة في مرحلة نمو ، كما أن الأكاديميين والممارسين قد أصبحوا أكثر رغبة في المشاركة في الحوار لكن التقدم بطيء (كما هو مناقش بالفصل العشرين) .

التدريب والتطور المهني

يقترح Bines & Watson (1992) ثلاثة نماذج للتعليم المهني . الأول هو "التلمذة المهنية" أو "المرحلة السابقة على الخبرة المهنية" ـــ وهي المرحلة التي يحدث فيها التعليم المهني أساسًا في الوظيفة مع بعض التعليم المصاحب أثناء أيام الراحة الأسبوعية بأحد المؤسسات الملائمة . ويكون التأكيد على الأساليب العملية . أما النموذج التقنوقراطي فيكون مرتبطًا أكثر بالمهنيين ويتكون من قاعدة معرفية نظامية مبنية على أساس فروع المعرفة الأكاديمية ، وتطبق تلك القاعدة من خلال الممارسة إلى جانب الإشراف على أماكن الممارسة . وهذا يعكس بدرجة كبيرة أنظمة مناهج العلاقات العامة الدولية المُحسَّنة المذكور أعلاه . أما النموذج الثالث أو نموذج (مرحلة ما بعد التقنوقراطي) ، فيؤكد على الكفاءة المهنية ويصل الفجوة ما بين التعليم والتوظف . ولا يزال هناك جدل حول العناصر التي تتكون منها الكفاءة ، والصعوبات التي تُواجَه في تحديد الكفاءات المطلوبة . ولقد قيد التطور القائم على المؤهلات المهنية القومية (National Vocational Qualifications) (NVQs) في مجال العلاقات العامة من درجة النجاح . ورغم أنه تم تبني المؤهلات مبكرًا ، إلا أن تطبيقها قد توقف نظرًا لضعف الحماس من قِبَل هيئة المناهج والمؤهلات "Qualifications & Curriculum Authority" .

وفي تناولها لقضية التعليم مدى الحياة ، فقد قامت العلاقات العامة الدولية في أبريل عام 2000 بإصدار خطة تطوير التميز "Developing Excellence" وهي مشروع خطة تنمية مهنية متواصل (Continuous Professional Development (CPD) scheme) ورغم أن تلك الخطة تطوعية في المقام الأول ، إلا أنها تُشجع الأعضاء على مواصلة تطورهم بالخضوع للتدريب المهني لكي يتمكنوا من الحصول على مؤهلات أكاديمية لاحقة ، ثم المشاركة في عمل العلاقات العامة ويلي ذلك المساهمة بخبرتهم في توجيه طلبة العلاقات العامة .

وعند التأكد من تأهيل أعضائها بشكل لائق واشتراكهم في التدريب الحالي ، يكون هدف أعضاء العلاقات العامة الدولية هو ضمان أنهم سوف يكونون مهنيين

في إدارة عملهم ، وأن العملاء وأصحاب العمل سوف يكونون قادرين على استخدام مستوى العضوية كمؤشر على أنهم يستخدمون موظفًا وممارسًا كفئًا للعلاقات العامة .

ولقد تم القيام بعمل بحث جوهري حول الخلفيات بهدف الارتفاع بمستوى المشروع ، مما نشأ عنه أربعة مستويات مقترحة للتطور :

المستوى الأول ⇐ حتى ست سنوات بالعلاقات العامة (لاكتساب العضوية بالعلاقات العامة الدولية ـ كما يلزم سنوات إضافية عديدة من الخبرة ، أو مدير تنفيذي بالعلاقات العامة .

المستوى الثاني ⇐ من 6 – 9 سنوات في مجال العلاقات العامة ، أو مدير حسابات أو موظف بالعلاقات العامة .

المستوى الثالث ⇐ من 9 – 15 سنة بمجال العلاقات العامة ، أو مدير حسابات أو رئيس قسم .

المستوى الرابع ⇐ ما يزيد على 15 سنة خبر بمجال العلاقات العامة ، عضو بمجلس الإدارة ، أو مدير إدارة ، أو المدير التنفيذي المسئول .

ويتضمن كل مستوى المهارات الخاصة به ، بدءًا من التدريب الأساسي على وسائل الإعلام بالمستوى الأول وصولاً إلى إدارة القضايا الاستراتيجية ، ومهارات مجلس الإدارة بالمستوى الرابع . لدى جميع ورش العمل بمعهد العلاقات العامة مؤشرات عن مستواها ، ويمكن استخدام الهيكل الشامل من قِبل كل من الشركات والأفراد عندما يقومون بالتخطيط لمتطلبات التدريب الخاصة بهم . كما يتم الربط بين مناهج الهيئات المعتمدة للتدريب المهني والمستوى والموضوع المطلوب الوصول إليه . كما أنه قد كان يتم تحديث المصفوفة التدريبية باستمرار حيث تحوي تلك المصفوفة مؤشرات للمهارات اللازمة للتأكد من أن ممارسي العلاقات العامة سيتمكنون من استخدام التكنولوجيا الحديثة . (انظر إلى المناقشة التالية حول مضامين التكنولوجيا الحديثة في الفصول الثامن عشر ، والتاسع عشر ، والعشرين) .

ويشعر Crispin Manners ـ رئيس لجنة الممارسات في PRCA ـ بأن مستوى

الأشخاص القادمين لمجال العلاقات العامة حاليًا أصبح أحسن مما كان عليه منذ عشر سنوات ماضية .

يوجد الآن تحد في التأكد من بقائهم ، فمنذ خمس أعوام كان أعضاء PRCA ينفقون فقط 1/2 2٪ من رواتبهم على التدريب - بينما يوصي مستشارو الإدارة بحوالي 8٪ . إن المعيار الخاص بالمؤسسة الحكومية "المستثمرون في الأفراد" "IP" "Investors in People" يؤكد على تنمية الموظفين . ولقد شهد قطاع العلاقات العامة نموًا مستقرًا . ففي عام 1999 ، كان هناك نمو بنسبة 17٪ زيادة في حجم الرسوم التي كان يحصل عليها أكبر خمسين شركة استشارية ، بينما كانت النسبة في العام السابق لذلك تعادل 10٪ . ورغم ذلك ، فلم تكن الصناعة قادرة على أن تتزود بالأدوات سريعًا بدرجة كافية حتى تلبي المطالب المعروضة ، وهذا يستلزم التغيير .

الهيئات المهنية والتمثيل

الهيئة المهنية PRCA هي الهيئة المهنية المسئولة عن الأعمال الاستشارية بالمملكة المتحدة ، والأعضاء المشتركة بها هي شركات وليست أفرادًا . وهذا الجهاز يملك معايير حازمة لتلك العضوية ، كما أنه يعمل على تطوير دبلومة في الإدارة الاستشارية . وفي الوقت الذي تطبق فيه العلاقات العامة ميثاق السلوك ، فإن PRCA تقوم بتطبيق ميثاق مهني ، ومعيار إدارة الأعمال الاستشارية والذي يلتزم أعضاؤها بتنفيذهما . سوف يفحص محتوى تلك المواثيق فيما بعد . وأحد المشكلات التي تواجهها مسألة إنشاء مواثيق ومعايير داخل مجال العلاقات العامة هي أن تلك المنظمات القائمة عليها لا تُمثل جميع العاملين بمجال العلاقات العامة بالمملكة المتحدة . يشمل معهد العلاقات العامة ما يزيد على 6.000 عضو ، منهم حوالي 1.000 طالب بالمناهج المعتمدة ولدى PRCA 150 عضوًا ، والذين يمثلون حوالي 6.500 فرد هم العاملون بهذه الجهات . بعضهم قد يعتبر فردًا من أعضاء معهد العلاقات العامة أيضًا . إن حجم صناعة العلاقة العامة مطروح للمناقشة ،نظرًا لاستخدام إحصائيات متنوعة . وغالبًا ما يستخدم حجم توزيع الجريدة التجارية PR Week كمُرشد والذي يعادل حاليًا 17.500 نسخة . قد يعمل العديد من الأشخاص بوظيفة

العلاقات العامة داخل أحد المنظمات ، ولكن قد لا يُطلـق عليـهم ممارسـو علاقـات عامة . وتصل بعض التقديرات لأعداد العاملين بمجال العلاقات العامـة إلـى 40.000 شخص لكن الرقم 20.000 قد يكون أكثر دقة . ورغم لعبة الأرقـام هـذه ، فيمكـن أن يتضح أن هناك رابطتين تُشكّلان ثلثي هذه الصناعـة . ويمكـن أن تنطبـق المتطلبـات الخاصة بالمؤهلات والسلوكيات الأخلاقية والمهنيـة علـى أعضائـها فقـط . وبـالمثل ففيما يتعلق بالمتطلبـات المرتبطـة بالأعضـاء الذيـن يشـتركون فـي أعمـال جماعـات الضغط أو في نشاط علاقات المستثمر ـ فالأشخـاص الحـاملون للعضويـة لـدى تلـك الهيئات فقط هم من يتحملون المسئولية .

وهناك هيئات مهنية مهيمنة أخرى والتي تشمل PRSA التي تعتبر أضخـم رابطـة من الممارسين الفرديين في العالم نظرًا لما تضمه من 20.000 عضو . لقد تم تأسيسـها عام 1948 عند دمج "الرابطة القومية لمستشاري العلاقات العامة" و"المجلس الأمريكـي الخاص بالعلاقات العامة" . وفي عام 1966 ، تـم دمـج مؤسسـة PRSA مـع "رابطـة العلاقات العامة الأمريكية" بهدف تكويـن رابطـة قوميـة قويـة . كمـا وقّعـت PRSA اتفاقًا مع IPR في شهر أبريل عام 2000 والذي نصّ على نية كل من الجهازين علـى التعاون في مجالات التعليم ، والتدريب ، والممارسة المهنية .

لقد تم تأسيس IPRA عام 1955 حيث تكونـت مـن خمسـة عشـر عضـوًا فقـط داخـل خمس دول ورغم أنها تعتبر لا تزال رابطة صغيرة وفقًا للمعايير القومية الخاصة بالـهيئات ، إلا أن المنظمة تُمثّل حوالي 700 عضو فيما يزيد على 70 دولة ، ويدور الآن حديث حول دمجها مع معهد العلاقات العامة IPR حيث أن الأخير يتبنى نظرة أكثر عالمية .

قوانين الممارسة

يتناول قانون الممارسة الخاص بمعهد العلاقات العامة كل مـا يتعلـق بسـلوكيات ممارسـة العلاقـات العامـة ، وكيفيـة تعـامل الممـارس مـع وسـائل الإعـلام العـام ، وأصحاب العمل ، والعملاء ، وزملائه فـي العمـل . فـالمطلوب مـن العضـو هنـا هـو "التمسُّك بأعلى المستويات عند ممارسته للعلاقات العامة" وألا يتسـبب فـي الإسـاءة لسُمعة المعهد أو المهنة . كما يجب ممارسـة الأنشطة المهنية مع المراعاة الصحيحة

للصالح العام" ، ويجب الإعلان عن أي تضارب في المصالح . إن الأعضاء (عليهم واجب قطعي طول الوقت وهو التزام الصدق ، كما لا يجب نشر معلومات خاطئة أو مُضللة عمدًا وتسرعًا ، يجب أيضًا توخي الحذر في فحص جميع المعلومات قبل العمل على نشرها" . والبند الأخير هذا بهدف مخالفة نقاد العلاقات العامة الذين يعتبرونها "قصص ملفقة" أو "تفسيرًا خاطئًا" أو "أكاذيب" .

توجد بنود عديدة أخرى تتناول الكشف عن الاهتمامات . حيث يجب إظهار اهتمامات الأعضاء الذين يحتلون مناصب عامة داخل سجل الاهتمامات بمعهد العلاقات العامة IPR Register of Interests ، كما لا يجب أن يتولى الأعضاء القيام بعمل قد يكون له تأثير غير لائق على الحكومة أو السلطة التشريعية . فالتمييز العنصري بأي شكل من الأشكال يُعد ممارسة غير مقبولة . ومن المتوقع أن يحافظ الأعضاء على الثقة ولا يقوموا بفضح الأسرار بهدف الحصول على امتيازات مالية . كما يجب وضع الظروف في الاعتبار عند التفاوض بشأن وضع الأتعاب الخاصة بالعمل . كذلك فعلى الأعضاء أن يدركوا التشريعات المرتبطة بحقوق الطبع وألا يتم انتحال تأليفات الغير أو أفكارهم ، أو حتى تشويه سُمعة خبرة عضو آخر بهدف اكتساب عمل من عميل أو صاحب عمل . هناك مجموعة أخرى من وثائق الممارسة الموحى بها من قِبَل الـ IPR والتي قد قامت بتغطية مسألة "العلاقات العامة والقانون" ، ودور ومعايير ممارسة العلاقات العامة ، واستخدام الرسوم وأساليب الحظر وأدوات فرض الرسوم الأخرى ؛ وأحد أهم القضايا التي كان معهد العلاقات العامة يحاربها ويدشن حملات ضدها ، هي استخدام الرسوم نظير إدخال اسم رئيس التحرير في منشورات معينة . ولقد قام IPR بالحصول على استشارة أساسية خاصة بقانونه هذا عام 2000 ، وتم نشر القانون الجديد بموقعه على الإنترنت .

أما الميثاق (قانون) المهني للـ PRCA فيغطي مبادئ مشابهة بل إن العديد من البنود متطابقة في الواقع . وبالطبع تم كتابة هذا الميثاق مع أخذ الأعضاء في الاعتبار والتي تعتبر شركات استشارية وليسوا أفراد . ويمكن التفاوض بخصوص الشروط المطروحة في الميثاق بناءً على درجة صعوبة القضية والصعوبات المصاحبة

لإنجازها ؛ كما يغطي الميثاق المهارات التخصصية اللازمة والوقت المطلوب قضاؤه ؛ كمية التوثيق المطلوبة ، المكان والظروف التي يتم تنفيذ العمل من خلالها ، قيمة المهمة بالنسبة للعميل . كما تم التأكيد أيضًا على الدقة ، والصراحة فيما يتعلق بالمصالح والاهتمام خصوصًا بالمصالح العامة . وكذلك فقد وضعت PRCA قوانين خاصة مرتبطة بعلاقات المستثمر ، والرعاية الصحية ، والمشورة البرلمانية ، إضافة إلى النصوص القانونية الخاصة بالميثاق المهني . والأغراض الخاصة بتلك القوانين المرتبطة بالبيئات والحساسيات الخاصة المتواجدة . وتوجد توصيات لهؤلاء العاملين بمجال علاقات المستثمر بخصوص المعلومات الحساسة الخاصة بالأسعار . ويتم توجيه المهنيين بمجال الرعاية الصحية نحو التشريع والقوانين الأخرى الملائمة ، كما يجب ضمان تقديم معلومات دقيقة ومتوازية . ويوجد قانون مكثف خاص بجماعات الضغط البرلمانية والذي يرتبط بسلوكياتهم تجاه الأعضاء البرلمانيين والعملاء .

وكما يخبرنا Crispin Manners فإنه :

« يوجد تطلُّع لأن تصبح الصناعة مهنة . فقد تحسنت جودة الشركات الاستشارية خلال السنوات القليلة الماضية ، لكن يوجد فجوة متزايدة في الاتساع بين هؤلاء الحريصين على زيادة القيمة وجعلها ملموسة ، وهؤلاء الذين يريدون مواصلة التجارة المهنية في ظل جو من الغموض . والفئة الأخيرة يطلق عليها "الديناصورات" » .

ولقد قامت الرابطة الدولية للعلاقات العامة IPRA عام 1973 بعمل مسح لأعضائها داخل 46 دولة ، ووجدت أنه من بين الـ 46 دولة التي أجابت على المسح يوجد 82٪ فقط طبقوا ميثاق الأخلاق المهنية ، وأن 27٪ منهم قد أشاروا إلى الأخلاقيات داخل تقاريرهم السنوية . ولقد تعرضت العلاقات العامة PR للانتقاد من قِبَل 38٪ من الدول لسلوكها غير الأخلاقي (Lloyd 1973) . « إن ممارسة مواثيق الأخلاق المهنية تُقلل من احتمالية وجود السلوك غير الأخلاقي ..... لكنها لن تستطيع جعل الأشخاص المحترمين للأخلاقيات بعيدًا عن فئات أخرى غير أخلاقية » .

نقلاً عن John Budd (1994)

تنظيم عملية الممارسة

كلتا المنظمتين (IPR and PRCA) تمتلكان لجان ممارسة مهنية والتي تستقبل الشكاوى إذا تم اكتشاف أي مخالفة لمواثيق الممارسة . ورغم ذلك ، فكما يقول Colin Farrington مدير عام IPR :

« نحن لسنا مزودين بسلطات الشرطة للقيام بالبحث عن حدوث مخالفات ونعتمد على الشكاوى قبل القيام بأي إجراء . ورغم أن البعض قد يشعر أنه بما أننا لسنا جهازًا دستوريًا ، لذا فإن إجراءاتنا النظامية تعتبر من شئوننا الخاصة ، إلا أن السلطات القضائية قد تتوقع أن نتصرف بشكل دفاعي عن موقفنا . فإذا نتج عن الإجراء النظامي لدينا انفجار أو توبيخ عام من معهد العلاقات العامة ، فإن هذا سيؤثر على سمعة وأعمال الناس » .

Crispin Manners حريص على ألا ينظر إلى الأمر على أنه سلوك أمني سيئ ، لكنه طريقة يتعلم من خلالها الأعضاء وموظفوهم كيفية العمل وفق الميثاق المهني . "نحن نحاول القيام بدور التحكيم الخاص وإذا لم يُجد هذا ، فإننا سنحاول تشجيع استخدام خدمة التحكيم العام" . إن معظم المشكلات التي واجهتها لجنته وحاولت فحصها قد كانت مرتبطة بحالات ناتجة عن الأنظمة التي تفتقد للإدارة الاستشارية الجيدة ، أكثر من المشكلات الخاصة بسوء السلوك أو الأخلاق . ولعلاج هذه المسألة تم ابتكار "معيار الإدارة الاستشارية The Consultancy Management Standard (CMS)" وبنهاية عام 2000 ، أصبح جميع أعضاء الـ PRCA يطبقون هذا النموذج وإلا فسوف يتم إثبات عدم أهليتهم للحصول على العضوية بعد ذلك . ويتضمن CMS عشرة عناصر . ويجب على الشركات الاستشارية تحصل على الأقل على نسبة 50٪ داخل كل قسم حتى تنجح في اجتياز هذا المعيار . ويتناول العنصر الأول "خطة العمل" أما العنصر الثاني فيتناول الأنظمة المالية . والأقسام الأخرى تقوم بتغطية المراجعات الحسابية ، الحد الأدنى للأتعاب السنوية والتي تُقدر بـ 200,000 جنيه ، المستويات الأدنى لأداء فريق العمل ، مدى التمسك بالميثاق المهني ، وتقييم الحملات . كما يجب قياس حجم الإرضاء الخاص بالعملاء ،

وكذلك يجب مراقبة عملية توصيل الخدمات يتضمن النموذج أيضًا الالتزام بالتدريب والتنمية .

ويرتبط جزء من المشكلة بمسألة ما هو المقبول وغير المقبول في مجال العلاقات العامة . فيقول Colin Farrington : « يحصل الناس على رواتب بهدف أن يكونوا مبدعين ، وهذا يثير قدرًا كبيرًا من التنافس . فما هو الفرق بين الحملة والضجة الإعلامية للعلاقات العامة ؟ لقد وضعت القواعد التي اتبعناها طويلاً » . ويقول Crispin Manners : « رغم أن الشركات الاستشارية بالعلاقات العامة قد تتعامل مع الناس بشكل أفضل من أنواع المنظمات الأخرى ، إضافةً إلى أنها أكثر إبداعًا أيضًا ، إلا أنه لم تكن بالضرورة مشهورة كمؤسسات أعمال ناجحة أو كممارسين مهنيين » .

ويوجد اتفاق عام بأنه إذا خالف أي شخص قواعد الميثاق ، فإن المنظمة سوف تتخذ الإجراء المناسب ضده . فقد كانت الـ PRCA والـ IPR منذ سنوات تتعامل بالأساليب الودية ، أما الآن فقد ولى ذلك كله . فنحن جميعًا نحيا وفق نفس قوانين الإدارة التجارية ولا نتحمل القيام بشيء قد يُدمر سُمعتنا المعروفة جيدًا . ولقد بذل الكثير من الناس قدرًا كبيرًا من الجهد في تطوير تلك المعايير المهنية ، ونحن ملتزمون بالتمسك بها .

مصداقية الممارسين

« إن الأمانة تبدأ من البيت . ذلك أنها تُعد شيئًا مرتبطًا بالثقة ، والثقة هي المادة التي تجعل من ممارستنا (خبرتنا) شيئًا فعالاً » . ورغم هذا التطلع إلا أن John Budd (1999) يشير إلى المثال الخاص Hill & Knowlton الذي قام عام 1988 بالتحذير ضد

(قلب تزييف) الحقائق "قليلاً" ؛ أداء الشيء الذي لا شك فيه بكل تأكيد . إغراق الحقيقية ، القيام بعمل شيء وأنت تعلم في أعماقك أنه خطأ . وعقب مرور عامين اتجه إلى اقتراح القيام بممارسة سلسلة من الحيل المشكوك في أمرها بدرجة كبيرة ..... مهاجمة المنافس له علانيةً ، وسرقة أفضل العاملين لديه ، زرع الجواسيس بين موظفيه ، واستباقه في الوصول لوسائل الإعلام »

لطالما كانت مسألة إدارة وتنظيم "جماعات الضغط" قضية رئيسية نظرًا لما تُثيره من تساؤلات بشأن مسألة الإرشاد الأخلاقي لهؤلاء المشتغلين بمجال "الشئون العامة" . ولقد حذر من قبل Tim Traverse Healey 1956 من أن "المزيد من التطور في مجال العلاقات العامة يعتمد على ثقة المجتمع في نزاهة الممارسين" . (نقلاً عن: Budd 1999) . فقد شهدت الفترة التمهيدية للانتخابات العامة لعام 1998 فقدان عدد من أعضاء البرلمان مقاعدهم نتيجة لما كشفته الصحف عن الاشتباه في تورط بعض الشركات في تقديم رشاوى لهؤلاء الأعضاء في محاولة لجعلهم يُثيرون مطالبهم داخل المجلس . ومن بين تلك الشركات (مؤسسات إيان جرير Ian Greer Associattes) والتي تُعد ذات كيان دائم من جماعات الممارسة للضغط وقد تم اقصاؤها بعيدًا عن مجال الأعمال. وتبعًا لذلك فقد تم اتهام أحد المعاونين البرلمانيين لحزب العمل وهو Derek Draper بأنه يتفاخر بتمكنه من تسهيل أمام هؤلاء الذين يريدون عرض قضيتهم من الوصول إلى الوزراء. وقد تم حَمْله على الاستقالة . أحدثت القضايا المختلفة مسًا إعلاميًا بشأن "جماعات الضغط والجهات التي تنشر معلومات زائفة مع دعاوى لنشر المزيد من الاتصال والانتقاد والهجوم على ممارسي العلاقات العامة بجميع الأنواع وليس فقط المشتغلين بمجال الشئون العامة" .

وقد قام السيد John Majr والذي كان رئيس الوزراء في ذلك الحين في شهر أكتوبر لعام 1994 بتأسيس لجنة مسئولة عن تحديد المعايير في الحياة العامة برئاسة اللورد نولان Lord Nolan" . وذلك في محاولة منه لمواجهة السُّمعة السيئة لبعض أعضاء البرلمان المحافظين اللذين هددوا ؛ بل أنها في الواقع قد أسهمت في انهيار حكومته أثناء الانتخابات التي تمت في شهر مايو لعام 1997 . ولقد تضمنت اختصاصات تلك اللجنة الآتي :

« إجراء فحص الاهتمامات الجارية بشأن معايير الإرشاد الأخلاقي للمشتغلين بالوظائف العامة متضمنًا ترتيبات مرتبطة بالأنشطة التجارية والمالية وعمل توصيات بخصوص حدوث أي تغييرات في الترتيبات الحالية والتي قد يتطلبها الأمر من أجل ضمان الوصول لأعلى مستويات اللياقة في الحياة العامة » .

وقد قامت لجنة اللورد Nolan بنشر أربعة تقارير منذ شهر مايو عام 1995 وإلى شهر نوفمبر لعام 1997 . تناولت اللجنة فيها عملية إرشاد أعضاء البرلمان والوزراء وموظفي الحكومة والحكومة المحلية واتحادات الخدمات الصحية القومية هذا إلى جانب باقي مراكز الانفاق العامة الأخرى . وقد أوصى التقرير الأول بفرض حظر على الوساطة التي يقوم بها أعضاء البرلمان نيابة عن الشركات والمنظمات والتي ينالون من خلالها علاقة مدفوعة الأجر . كما اقترح مضمون التقرير أيضًا أنه ينبغي فرض الحظر على أعضاء البرلمان لمنعهم من صنع أي روابط مع الشركات صاحبة المصالح السياسية .

وواصلت اللجنة في ممارسة مسئوليتها في ظل الحكومة العمالية الجديدة بقيادة اللورد Neill مع توليها لمهمة إضافية وضعها على عاتقها رئيس الوزراء توني بلير Tony Blair وهي "استعراض القضايا المرتبطة بمسألة تمويل الأحزاب السياسية وعمل توصيات مرتبطة بإحداث أي تغييرات ضرورية في الترتيبات الحالية" . وقد تم نشر تقرير آخر حول هذا الموضوع في شهر أكتوبر لعام 1998 . ثم تم نشر مقالة استعراضية وكذلك فقد سعت اللجنة إلى إيجاد المزيد من الدلائل والتي قامت بنشرها مع تلك المقالة في مايو عام 1999 .

وقد قام كلٌ من "رابطة الاستشاريين السياسيين المهنيين Association of Professional Political Consultants (APPC)" ورابطة مستشاري العلاقات العامة PRCA ومعهد العلاقات العامة بالإذعان إلى لجنة Neil . حيث أن النظام الدستوري الخاص بجماعات الضغط والذي اقترح بأن إظهار هويات العملاء سوف يكون محل تساؤل قد تعارض مع قوانين المجتمع القضائية . لذا فقد ذكرت الهيئات الثلاثة السابقة أنها قد قامت باختيار قوانين إضافية متطابقة فعليًا وذلك لكي تحكُم عملية الممارسة في ذلك المجال . كما أوضحت رابطة الاستشاريين السياسيين المهنيين أنه ليس من المسموح لأعضائها الحصول على ترتيبات مالية مع أعضاء البرلمان أو مع نظرائهم بالرابطة وقد علق Micheal Burrel تأكيدًا منه لصالح لجنة Neill (19 يوليو 1999) قائلاً :

« لقد أصبح مقبولاً الآن على نطاق واسع في الصناعة أنه سيكون من الأفضل عدم وجود مثل تلك العلاقات المالية حيث أننا لسنا في حاجة إلى مثل تلك العلاقات نظرًا لأنها ستتسبب فقط في إحراج الأطراف المتورطة فيها ونحن نستطيع القيام بوظائفنا دون وجود مثل تلك العلاقات » .

المشكلات الدولية المعترف بها

إن مسألة الاعتراف المتبادل بالمؤهلات عبر المجتمع الأوروبي وعالميًا هي مسألة شائكة كما أنها لازالت غير محلولة . ففي بعض البلدان مثل سويسرا التي يؤهل من سكانها سبعة عشر فردًا فقط للالتحاق بمعهد الاتحاد الأوروبي للعلاقات العامة CERP ، ومن ثم فإن ممارسة العلاقات العامة تخضع لنظام مُشدَّد خاص بصناعة العلاقات العامة كما أن Colin Farrington حريص على تقديم شروط قد تشكل عوائق تجارية عبر أوروبا :

« وإذا كانت جميع المؤهلات ذات مستوى واحد فهذا يتضمن أن ما تشير إليه عبارة العلاقات العامة يجب أن يكون هو نفسه في جميع الأماكن . لذا فهناك بعض المجهود القائم من قِبَل الاتحاد الأوروبي للعلاقات العامة (CEPR) في محاولة منه لتأسيس اتفاق حول هذا التعريف الخاص بالعلاقات العامة » .

المساءلة الاجتماعية

إن الاهتمامات التي قامت عليها صناعة العلاقات العامة باعتبارها مهنة أخلاقية تنعكس من خلال الأعمال التي تقوم بها اللجنة الصناعية والتجارية المنتخبة في مجال المساءلة الاجتماعية . وذلك مما أدى إلى ظهور المبادرة التجارية الأخلاقية والتي ساعدت في تكوين الخطوط الرئيسية أمام تجار التجزئة والموردين والمصنعين ، كما قامت بتغطية الأمور المرتبطة بالصحة والأمن ورواتب وظروف العمال والبيئة وعمل الطفل . ولقد أشار السيد Martin O'Neill عضو البرلمان في حديثه بالمؤتمر المنعقد في يناير لعام 1999 حول المساءلة الاجتماعية إلى تعريف خاص بالمساءلة الاجتماعية "على أنها ملح الطعام الذي لا غنى عنه" . لقد أصبح مفهوم المساءلة

الاجتماعية أكثر انتشارًا وأنه ليست فقط الشركات مثل Body Shop والبنك التعاوني Co-operative Bank هي التي تقوم بإنشاء أنظمة المراقبة الاجتماعية . فلقد تم تقديم تقرير من قِبَل الـ BT في بداية عام 1997 من أجل تحديد نوعية الأدوار التي يمكن ويجب أن تتولى الشركات القيام بها داخل المجتمع . وكذلك تحديد إذا ما كان تولي تلك الأدوار يُمثل شيئًا جيدًا في مجال الأعمال Future Foundation (1998) . (تتم مناقشة قضايا مرتبطة بهذا الموضوع داخل الفصلين التاسع والثاني عشر حول مسئولية الشركات الاجتماعية والعلاقات في المجتمع واندماج الشركات في المجتمع على التوالي) .

وختامًا فإن العلاقات العامة تمتلك العديد من الضروريات اللازمة لاعتبارها "مهنة" وكذلك فإن الهيئات المهنية تُبدي رغبتها في تناول أمور مثل الالتحاق والتدريب وإرشاد الممارسين لتلك المهنة . فتلك الهيئات تدرك تمامًا أنه لكي يتم تحقيق ذلك فإن عليها نشر الرسالة للتوعية الخاصة بمستويات العمل المهنية والأخلاقية وتتبع البدايات التاريخية لمهنة العلاقات العامة من خلال الدعاية ووكالات الصحافة . وسواء كان معهد العلاقات العامة (IPR) ذا مكانة معتمدة أم لا فلقد أبدى حالة من النضوج المتزايد وذلك بتناوله لاهتمامات الصناعة بأكملها وليس التركيز ببساطة على اهتمامات أعضائه فقط . وكان الشيء المثير للسخرية هو أن المشكلة في الصناعة التي تتباهى بذاتها اعتمادًا على قدرة ممارسيها على الاتصال هي مشكلة نشر الرسالة وتوصيلها لأصحاب المصلحة المعنيين مجال في مجال الأعمال والحكومة .

ملحوظة :

إذا لم يذكر غير ذلك فإن المقتبسات مأخوذة من مقابلات شخصية تمت مع المؤلف .