# العلاقات العامة بين منطق "الهيمنة" السلطوية و"التوجهات" المجتمعية.

د/ عبد الكريم هشام -جامعة باتنة1-
د/ بن عبد العزيز خيرة -جامعة باتنة1 -

**الملخص :**

العلاقات العامة هي وظيفة دائمة و منظمة تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهل حصولها على تعاون أكثر فعالية يأخذ بعين الاعتبار المصالح المشتركة، أين دخلت المجتمعات مرحلة التحول العميق في الاتصال في الفضاء العام. فظهرت رهانات جديدة غيرت بعمق من الطابع المؤسساتي لضمان التنمية بجميع أبعادها، هذا ما استوجب على المنظمات إلى ضرورة أن تتلاءم مع التغيرات الحاصلة في المجتمع بالتأسيس لنموذج جديد من العلاقات العامة بطابع أكثر اجتماعية .

هذه العلاقات لا يمكن أن تتأسس في إطار علاقات للهيمنة فقط، فيجب تفضيل نموذج يأخذ بعين الاعتبار مقاربات جديدة ( تختلف عن البرادايمات الاتصالية ) التي تعطي الأولوية للعلاقات العامة في إطار حركية المجتمع .

**Résumé:**

Les relations publiques sont une activité de direction, à caractère permanent et organisé, par laquelle une entreprise ou un organisme obtenir une coopération plus efficace qui tienne effectivement compte des intérêts communs, ou les société est entrée dans une phase de profonde mutation de la communication dans l’espace public. De nouveaux enjeux émergent qui modifient en profondeur les institutions humaines. Pour assurer leur développement, les organisations doivent s’adapter aux changement des sociétés avec la création de nouvelle modèle de relations publiques plus socialement responsables.

Ces relations ne peuvent plus s’inscrire uniquement dans un rapport de domination: elles doivent plutôt renverser les paradigmes de la communication pour favoriser un nouveau Les relations publiques dans une société en mouvance .

**مقدمة:**

تقوم العلاقات العامة في المجتمع على مبادئ أساسية يمكن من خلالها الحكم على مدى الاستجابة المتوفرة أو المسموح بها للتفاعل مع قضايا الشأن العام، فالتدخل أو التوجيه السلطوي لمحركات العلاقات العامة ( بين الأفراد فيما بينهم، و بين المجتمع – السلطة ) ومستوى التفاعل يبقى من أهم المؤشرات التي يتم من خلالها قياس مستوى الهيمنة والتدخل السلطوي في إدارة الشأن العام من خلال المؤسسات والأجهزة السلطوية .

في المقابل وفي إطار الحركية المجتمعية و التغيرات الحاصلة في مستوى " التواجد " و "المرافقة" L'accompagnement و"قدرات المرونة" capacité de flexibilité التي أصبح يكتسبها الفاعلين المجتمعيين، فالعلاقات العامة أصبحت تتجه أكثر نحو منح الأولوية "للرغبات و التوجهات" الفردية / المجتمعية في تحقيق التغيير الاجتماعي وفرض وسائل و طرق التواصل ومستوى التفاعل أيضا .

بناء على هذه الجدلية سيتم التطرق من خلال هذا المقال إلى محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية :

- كيف يمكن تفسير مستوى التفاعل بين (المجتمع و السلطة) من خلال العلاقات العامة، وما هي المحركات الأساسية للتدخل Intervention والمعالجة traitement ضمن كل مستوى: هل (بالأجهزة والمعالجة البيروقراطية) أم ( بالثقافة و التشكلات الرمزية ) ؟

ما مستوى تأثير التوجهات السلطوية في توجيه العلاقات العامة، وكيف تتم عملية التحكم و التوجيه من خلال الأجهزة والمؤسسات السلطوية ن و كيف يتم التفاعل (إيجابا أو سلبا ) مع هذه الوصاية tutellisation ضمن توجهات تكون أكثر مجتمعية و أكثر استقلالية ؟

- متى تكون العلاقات العامة أكثر " فاعلية " و" ايجابية "، هل عندما يتم وضعها في قالب مؤسساتي Le moule institutionnel أم بتجاوز الطابع المؤسساتي ودخول مرحلة ما بعد المؤسساتية étape post-institutionnelle ؟

1- **أهمية العلاقات العامة و مضامين التحول في المفهوم:** تشير الأبحاث الجديدة إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التحولات التي حدثت في مفهوم العلاقات العامة خاصة عند ربط المفهوم بالتغيير و التطور المجتمعيين، فقد أصبحت العلاقات العامة أكثر ارتباطا " بالاتصال الإنساني " وأداة مؤثرة لخلق علاقات عصرية وحضارية متميزة بين مختلف الفواعل.

ترتبط أهمية العلاقات العامة في المجتمعات المعاصرة من خلال ما تؤديه العلاقات العامة الناجحة من تكوين صورة عامة عن العلاقات الإنسانية السائدة .فقد أدت زيادة الطلب على المعلومات والحقائق والبيانات من جانب أفراد الجمهور نتيجة لانتشار التعليم والمعرفة إلى ظهور شبكة واسعة ومعقدة من وسائل الاتصال بالجماهير ومن العلاقات الإنسانية المعقدة، ومن صور للتفاعل بين الجماهير تختلف عن سابقتها .

عند محاولة الربط بين صور التعقيد هذه ومستوى الاستجابة التي يمكن ملاحظتها في المجتمعات من خلال مظاهر السلوك الإنساني، ومن خلال التعاملات بين الأفراد والعلاقات القائمة بينهم، يمكن الإقرار ضمنا بوجود هذا التحول في التعامل مع قضايا الشأن العام، و بالاختلاف من نظام إلى نظام آخر ومن مجتمع إلى مجتمع آخر .

تنتج عن العلاقات العامة في المجتمع وظائف مجتمعية متميزة تساهم في تكثيف التعاون بينهم، فقد أسهمت الانتقالات التي حدثت في منظومة القيم المجتمعية و في مستوى الانتشار لهذه القيم الجديدة في بروز صور جديدة للمطالب الجماهيرية تتطلب نوعا جديدا من "التفاهمات" و "التعاقدات" و "التوافقات" بحثا عن التوازن بين توجهات السلطة وتوجهات الجماهير .

إن تحقيق التوازن المطلوب بين مصالح الحكومات وتوجهات المواطنين ومطالبهم "المتجددة" يحتاج لخلق تواصل دائم مع كل الفواعل المجتمعية، وإيجاد النقاط المشتركة وتهيئة الرأي العام لأية تنازلات وتحولات قد تحدث .

لهذا نجد الحكومات (الأنظمة السياسية) من خلال مؤسساتها و أجهزتها تهتم كثيرا بـ "صناعة العلاقات العامة" وبقياس مستوى التلاحم و قدرة الجماهير على خلق تفاعلات جديدة بينهم تحدد من خلالها طبيعة توجهاتهم ومواقفهم وحتى طبيعة العلاقة بينهم و بين المؤسسات و الأجهزة التي يتعاملون معها (كالإدارات، المؤسسات الرسمية، الأجهزة البيروقراطية، . الخ ) .

يركز الباحثون على أهمية العلاقات العامة كمفهوم عملي يرتبط بالاتساق الاقتصادية، السياسية، الإدارية، الاجتماعية والثقافية السائدة، فالعديد من المشكلات المجتمعية تحدث بسبب ضعف وعدم القدرة على التأسيس لعلاقات عامة تكون متجاوبة مع حركية المجتمع ومع طبيعة تلك الأنساق والتفاعلات التي تفرزها .

تقوم الفلسفة الجديدة للعلاقات العامة على حتمية بناء قدرات التواصل وتلبية مطالب الجماهير بموضوعية واحترافية، مع أهمية استيعاب أصحاب القرار في الأجهزة الحكومية لأهمية إدارة العلاقات العامة بطريقة "سليمة" و"صحيحة" تستجيب لمتطلبات التطور الذي يحدث في المجتمع و لحركية التغيير و مستوياته .

عندما نتحدث عن العلاقات العامة واهتمام الحكومات بها نشير إلى أن البلدان المتقدمة قد أعطت هذا الاختصاص حقه، حتى أن بعضها تنفق على العلاقات العامة الحكومية ضعف ما تنفقه على السلطتين التشريعية و القضائية معا أما في البلدان النامية فنلاحظ أنها لا تزال تعاني الكثير من المشكلات السياسية المتصلة بطبيعة نظامها السياسي ومستوى "انفتاحه"، وحتى في استيعاب مفهوم العلاقات العامة، حيث تعمل هذه الأنظمة وبآليات متعددة إلى " توجيه " المفاهيم لخدمة توجهات سلطوية بالأساس.

2- **صناعة العلاقات العامة واحتياجات المجتمع المتغير:** تتطلب عملية صناعة العلاقات العامة توفير قنوات للاتصال ونقل أهداف ورغبات الحكومة والمواطنين بطريقة سليمة ودقيقة وموضوعية، فسعي الأنظمة للتحكم في عملية صنع العلاقات العامة هدفه الحفاظ على وضعها وتحسينه واكتساب مكانه أفضل لمؤسساتها وأجهزتها مع بقية الفواعل الأخرى (القطاع الخاص، المجتمع المدني، المواطنين)، لهذا نجدها تتحرك مباشرة للتأثير

على عملية التشريع ووضع آليات للتحكم في إدارة الشأن العام عن طريق **المعالجة البيروقراطية** بالأساس، حيث من الصعب حاليا الفصل بين الوظائف الحكومية من جهة والإدارية والتسييرية من جهة أخرى، فالفعل الحكومي Action Gouvernementale يكون متوافقا مع طبيعة الأجهزة الإدارية والبيروقراطية التي تضمن تطبيق الوظائف المحددة ضمن مسار تطبيق السياسيات العامة و غاياتها الوظيفية .

فالدولة وفي إطار تفاعلها مع الفواعل المجتمعية و مع متطلبات التطور المجتمعي يجب أن يكون تعاملها بعيدا عن الصلاحيات التنظيمية prérogatives Régaliennes التي تقوم بها، و أن تبتعد عن صورتها كمنظمة – جهاز سياسي بالأساس، وأن يكون الفعل – النشاط العمومي Action publique قابلا للتعامل مع علاقات التوازن الموجودة [1]، والتي تنتجها العلاقات العامة ويمكن ملاحظتها من خلال ما تفرزه العمليات الاتصالية التي يجب أن تكون لهدف تحقيق وضوح أكثر و وولوج و تواصل أكثر للمواطنين Intelligibilité et d'accessibilité des citoyens .

يختلف الاتصال بين العديد من الأنواع، و نحن هنا سنركز على الاتصال السياسي la communication politique الذي يعتبر مفهوما أكثر اتساعا من الاتصال المؤسساتي العمومي، لأنه يرتبط بطبيعة الروابط الاجتماعية في فضاء تعاوني أو صراعي dans un espace de coopération et de conflit حيث يمر بقنوات عديدة، يشير هنا Grestlé إلى أهم القنوات التي يمر عليها و هي [2]:

- مؤسساتية ( برلمان، ادارات)
- عضوى ( أحزاب، جماعات سياسية)
- اتصالية médiatique ( صحافة مكتوبة، سمعية بصرية )
- بين الأفراد interpersonnels ( مجموعات اجتماعية، علاقات ما بين الأفراد ...)

كما يقول Cotteret أن الاتصال السياسي هو تبادل للمعلومات بين الحكام والمحكومين عبر قنوات للتواصل سواء كانت مهيكلة أو غير رسمية [3].

**3-المفهوم الوظيفي للعلاقات العامة من منظور مؤسسي :** تكرس العلاقات العامة مفهوما جديدا للتفاعل الوظيفي بين مختلف الفواعل و تحفز منطق التواصل ( الاتصال ) والمشاركة الايجابيين في ما يتم إصداره من قرارات و التفاعل معه، فطبيعة البناء الشبكي "المعقد" [4] للعلاقات يساعد على تعزيز تفعيل الأدوار الايجابية للعلاقات العامة في إنتاج مخرجات (سلوكات، ردود أفعال) واضحة ومتوافقة مع التوجهات الحاصلة في المجتمع، والتعرف على المحتوى الاتصالي للعلاقات العامة ، و فهم مسار تفاعلها وحركيتها والمنطق الذي تنبني عليه .

يمكن فهم توجهات الأفراد ومحركات سلوكهم بناء على مستوى الوضوح في " المسارات" التي تؤثر وترتبط بهذا السلوك، والتي من خلالها يمكن فهم مستويات رد الفعل والتوقع لمظاهر التفاعل ومستوياته، وهذا ما تتجه حركيات العلاقات العامة للجماعات واتجاهاتها إذا ما تم حدوثها في إطار وظيفي محدد وواضح .

إن إضفاء الطابع الوظيفي على العلاقات العامة يسمح لها بأن تكون أكثر فعالية في ربط المواطنين (الجمهور) بالمؤسسات، وأن تلعب دورا مهما في بناء العلاقات (أفقيا وعموديا) وفق أسس علمية ومنهجية لتكون أكثر قابلية على الإقناع والاحتواء والتعامل مع الأزمات اجتماعيا ووظيفيا socialement et fonctionnellement وليس سياسيا وأيديولوجيا .

فالعلاقات العامة المسيسة أو المؤدلجة لا تعبر عن الرغبات والتوجهات الحقيقية والصحيحة (الفعلية) للمواطنين، ولا تؤسس للشراكة والتفاعل الايجابيين بين صانع القرار والمواطن في رسم السياسة واتخاذ القرار وإعداد الخطط والإشراف على المدخلات والمخرجات، وفي عدم القدرة على التأسيس لمنطق التوازن في الشراكة والتفاعل بين مختلف الفاعلين [5] ، مع عدم القدرة على بناء المؤسسات بشكل ممنهج ومتطور لتكون قادرة على إنتاج كل ما يرتبط بمصلحة المجتمع.

وهذا ما يمكن ملاحظته على طبيعة العلاقات العامة في الدول النامية حيث يطغى عليها الطابع التقليدي والطابع الأيديولوجي وأيضا فهي موجهة سياسيا.

**4- العلاقات العامة والتمكين للمواطن:** يتطلب الحديث عن علاقات عامة متماسكة وجيدة ضرورة ربطها بالتمكين للمواطن على كل المستويات خاصة على المستوى المحلي، مع ربطها بالأبعاد الأساسية التالية: (البعد الاقتصادي، البعد المحلي، البعد السوسيو اقتصادي) .[6]

والهدف هو تحقيق التنمية ضمن هذه الإبعاد، والتي يصطلح عليها بـ: "التنمية الاقتصادية المجتمعية"Développement économique communautaire (DEC) [7].

في هذا الصدد يشير Bill Ninacs إلى أن هذه المقاربة الجديدة (التنمية الاقتصادية المجتمعية)DEC هي توجه جديد و استراتيجي، يأخذ بعين الاعتبار الربط المنطقي بين الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية للتنمية مع التمكين للمواطن محليا[8]، حيث المجتمع هو محل الاهتمام و التدخل la communauté est. le centre d'intérêt de l'intervention، بمعنى أن اليات خلق التطور تكون اجتماعية بالأساس progresser socialement [9].

وبالربط بين هذه المقاربة والعلاقات العامة يمكن التأكيد على الأهمية المطلقة لتضمين هذه الأبعاد في مسار تشكل و تفاعل العلاقات العامة التي يجب أن تحقق مضمون التطور المجتمعي الذي يجب أن يكرس هذه الأبعاد ( البعد الاقتصادي، البعد المحلي، البعد السوسيو اقتصادي)، مع تحقيق التنمية ببعدها الاجتماعي والاقتصادي وبما يستجيب للتطلعات على المستوى المحلي .

**5-العلاقات العامة بين "المعالجة السلطوية" و"الوصاية المجتمعية** "يقود الحديث عن فعالية العلاقات العامة إلى التطرق إلى مسارين أساسيين، مسار الوصاية Tutellisation أين تظهر هيمنة السلطة على توجيه المسؤوليات Institutionnalisation de la responsabilité من خلال تكريس علاقة عمودية للهيمنة Relation verticale de domination، بخلق علاقات هيراركية Rapport hiérarchique تؤسس للامتثال الطوعي soumission volontaire كما يسميها LA BOETIE[10].

أما المسار الثاني فيرتبط بالعلاقات الأفقية المشكلة من طرف فواعل المجتمع ضمن سياق تاريخي معين أين تشكل صور للسيطرة على مسارات التطور ضمن هذا السياق التاريخي والمجتمعي بالأساس، حيث السعي إلى التحكم في عملية البناء والتوجيه والهيمنة تؤدي آليا إلى إضعاف طرف على آخر .فالمنافسة بين البعد الأفقي والعمودي La compétition entre la dimension verticale et la dimension horizontale تأخذ بعين الاعتبار المسؤولية السياسية للمواطنين، هل تتم على مستوى فردي أو جماعي، فالرابط العمودي للهيمنة Lien verticale de domination يصبح أكثر هشاشة إذا ما اتجهت العلاقات العامة ضمن مسار(أفقي) للروابط الاجتماعية، فتكون بذلك الروابط السياسية أكثر هشاشة les liens politiques serait plus fragiles encore que tous les liens sociaux [11].

يمكن أيضا إضافة احد العوامل الأساسية التي يمكن أن تضعف الطابع السياسي للعلاقات العامة وهو طبيعة الدولة، فكلما كانت الدولة أكثر حداثة وديمقراطية Etat démocratique et moderne وتكرس مبادئ (التمثيلية والتشاركية ) الفعلية، كلما أمكن ذلك من فهم طبيعة العلاقات العامة ومحدداتها، وكذلك التحديد الدقيق لمفهوم " المسؤولية " التي غالبا ما تكون غير واضحة في الدول التي تهيمن فيها الأنظمة السياسية بأجهزتها ومؤسساتها على كل العمليات في المجتمع، فتصبح المسؤوليات مقسمة Responsibilities partagés وذات طبيعة معقدة وغير متحكم فيها و تتراوح بين هل أنها: مسؤولية أمام السلطة أو المجتمع[12]

مما سبق يمكن القول بضرورة التجاوز السلس للطابع المؤسساتي للعلاقات العامة إلى المرحلة ما بعد المؤسساتية Etape post institutionnelle بالتركيز على القوالب الاجتماعية و الرمزية المرنة في صناعة العلاقات الاجتماعية بدلا من القوالب السياسية الجامدة .

**خاتمة:**

أضحت العلاقات العامة Public Relation، عاملا هاما في نجاح أي مشروع سواء كان سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا أو ثقافيا، فقد تطور مفهوم العلاقات العامة في الكثير من دول العالم وبرز دورها في الكثير من الشركات والمنشآت الحكومية، إلا أن دور العلاقات ما زال في العديد من الأجهزة الحكومية والمنشآت الخاصة محدوداً فما زال العديد من المسؤولين وأصحاب الأعمال لا يعطون العلاقات العامة الاهتمام المطلوب لعدم إلمامهم بالأهمية القائمة على أنشطة العلاقات العامة وحملاتها التي أضحت تستخدم في العديد من دول العالم، فأصبحت العلاقات العامة صناعة هذا القرن من خلال الاستفادة من كافة وسائل الإعلام المتعددة والمتطورة لتبصير الشعوب بسياسات الدول وأهدافها ومدى مساهمات تلك الدول في الاستقرار والازدهار العالمي.

ولم يعد الاهتمام منصبا في الاهتمام بالعلاقات العامة في تسويق السلع أو توسع رقعة الإنتاج بل امتد الاهتمام بالعلاقات العامة إلى أبعد من هذا بكثير أصبحت العلاقات العامة وحملاتها تستخدم من قبل العديد من دول العالم لتحسين صورتها من خلال حملات مدروسة ومنظمة للعلاقات العامة وهذا ما يسمح لها بأن تكون أكثر فعالية في ربط المواطنين (الجمهور) بالمؤسسات، وأن تلعب دورا مهما في بناء العلاقات (أفقيا وعموديا) وفق أسس موضوعية لتكون أكثر ارتباطا بالتطور المجتمعي.

أي أن هناك الكثير من المفاهيم في مجال العلاقات العامة قد تغيرت وتوسع نطاق الاهتمام بالعلاقات العامة من منشآت حكومية وخاصة إلى استخدام حملات العلاقات العامة على مستوى الدول والحكومات فالعلاقات العامة لم تعد تلك الإدارات التقليدية ذات الاختصاصات المحدودة بل أضحت صناعة هذا القرن مما يستلزم على العاملين في هذا المجال الإطلاع على العديد من المجالات والتخصصات والثقافات لملاحقة التطور في هذا المجال.

**الهوامش :**

[1]- Garder Elizabeth, Normes et conventions, « des dispositifs de régulation aux formes organisationnelles de gouvernance», Colloque International **CMN**, Université LILLE3,2012.

[2]- Grestlé . J , **La communication politique** , Armand Colin , 2008, P 255.

[3]-Coterret.J.M, **Gouvernants et Gouvernés**, Paris, PUF,2000, P175

[4]- التعقيد : هنا نقصد به التعقيد المؤسساتي -complexité institutionnel .

[5]-Stéphanie Yates,''Relations publiques et gouvernance participative: une vision partagée du «vivre ensemble»?'', ***Communiquer,*** Revue de communication sociale et publique ,**(15/2015)** Perspectives en communication, 2eme partie, P112.

[6]-FAVREAU, Louis et Benoît LÉVESQUE, **Développement économique communautaire : économie sociale et intervention**, 1996, Sainte-Foy, PUF, p111.

[7]-TREMBLAY, Diane-Gabrielle et Vincent VAN SCHENDEL, **Économie du Québec et de ses Régions**, 1991, Télé-Université, Éditions Saint-Martin, p. 487.

[8]- NINACS, William A., "Le service social et l'appauvrissement : vers une action axée sur le contrôle des ressources", : La pauvreté en mutation, ***Cahier de recherche sociologique*** , No29, 1997, Département de sociologie, UQAM, p65.

[9]- Conseil de la santé et du bien-être, "L'harmonisation des politiques de lutte contre l'exclusion", Bulletin d'information, Québec, vol. III, no 2, (novembre 1996), p 6.

[10]- Ritha Cossette, **Ethique de communication appliqué aux relations publiques** , Québec : Presses de l'université du Québec , 2013, p 239.

[11]- Ritha cossette, Op cit, P 239.

[12]- Idem , P 240.