محاضرة رقم 02

العلاقات العامة (النشأة والتطور)

ظهرت العلاقات العامة حوالي سنة 1850 في الولايات المتحدة ، وعموما :

يرجع الخبراء ،العلاقات العامة إلى **العصور الأولى** لحياة الإنسان حيث كانت القبائل البدائية بحاجة إلى الإعلام من أجل حماية مصالحها والمحافظة على بقائها كما كانت في أمسّ الحاجة إلى التعاون والتماسك ، وهذا لا يتم إلا عن طريق التفاهم الذي كان يتم عن طريق الحفلات والمناسبات الاجتماعية والدينية والحربية، وعند ما كان يحتاج رئيس القبيلة إلى تعبئة الرأي العام في القبيلة كان يلجأ إلى شخص بارز من أفرادها ليوكّل له مهمة الإعلام ،كما يلجأ إلى أشخاص يجيدون فنون التعبير والتأثير في حالة ما إذا أراد إثارة مشاعر والتقدير الشخصي دون الاعتماد على الأسس العلمية المستخدمة اليوم . الناس أو العامة، بحيث كان التعرّف على اتجهات الرأي في هذه المرحلة مرهون بالإحساس الفطري.

أما بالنسبة للعلاقات العامة في **الحضارة القديمة** ، فقد كشفت الآثار بأن **الأشوريين** هم أوّل من ابتدع النشرات المصوّرة، فكانوا يرقمون انتصارا م وبجانب الرقم يصورون بالألوان صور الأسرى من ملوك وأُمراء وهو ما يشبه اللافتات والتماثيل في وقتنا الحاضر، أما **قدماء المصريين** فقد اهتموا بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعره، واتبعوا في ذلك شتى الأساليب كتقديس الكهنة، تشييد القبور على شكل أهرامات وإتباع الطقوس الدينية ، وكل ذلك من أجل إظهار هيبة الحكّام للتأثير على عقول الناس وأفكارهم، ولقد كان الفراعنة ينشطون في ممارسة الإعلام خاصة في فترات الحروب، لتعبئة المعنويات اللازمة لإحراز النصر.

وبالنسبة **للرومان** وبالرغم من سعيهم وراء الانتصارات الحربية فقد شغلهم هذا عن الاهتمام بتطوير الخطابة والمناقشات العامة مثل الإغريق ، إلا أن أساليب التأثير في الرأي تطورت في عصرهم، بحيث ظهر خطباء مشهورين في التاريخ أمثال: **(سيسرو)** و**(مارك أنطونيو)**، ولقد اعترف الرومان بإرادة الجماعة فنقشوا على واجهة مجلس شيوخهم عبارة **(مجلس الشيوخ و الشعب الروماني)** بالإضافة إلى تواجد كم من القصائد وعلى رأسها قصائد الشاعر الروماني **(فرجيل)** والتي كانت موجهة إلى الفلاحين من أجل حثهم على العودة إلى المزارع وزيادة الإنتاج الزراعي لمواجهة النمو السكاني.

أمّا العلاقات العامة في **العصور الوسطى** فقد كانت المجتمعات الغربية هنا تعيش تحت سيطرة الكنيسة. التي كانت تمقت الفكر ولا تعير أي اهتمام للرأي ، ومن ثم لم تكن هناك أي وسيلة فعالة لاستمرار أنشطة العلاقات العامة التي بدأها الرومان وازدهرت في عصرهم.

أما بالنسبة للعلاقات العامة في **العصور الحديثة** فقد ظهرت باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية وما صاحبها من توسع ضخم في العمل والتجارة ولكن لم تعرف العلاقات العامة بمفهومها الحديث إلا في أواخر القرن 19 وأوائل القرن 20 ،فقد نتج عن التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية ظهور المؤسسات الصناعية الضخمة التي تعتمد على الإنتاج الوفير باستخدام آلاف العمال ،وكان أصحاب الشركات المحتكرين ينظرون إلى العمال على أنهم آلات تعمل للإنتاج دون توقف ،أما المستهلكون فلم ينظر إليهم من قبل هؤلاء المحتكرين إلا على أنهم مكسب للعيش وضحايا للاستغلال ولا

يهم نوعية الإنتاج المقدم لهم وكانوا يتطلعون دائما للبحث عن أسلوب جديد لكسب ثقة الجماهير والحصول على رضاهم وتأييدهم ،فاستخدموا بذلك أخصائيين للقيام بهذه المهمة وذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال والإعلام المختلفة التي تؤثر بطريقة ايجابية وفعالة في المجتمع وفي الرأي العام والتأثير على عقولهم .

ظهرت مهام العلاقات العامة باستخدام تقنيات الاتصال أثناء الثورة (نهاية القرن 18) ومع تنامي العلاقات مع الصحافة والرؤساء الأمريكيين، وهذا اقترانا مع الثورة الصناعية وتوسع البنوك الكبيرة والمؤسسات وتطور مفهوم وسائل الاتصال الجماهيرية إلا أن مفهوم العلاقات العامة لم يأخذ بعد تسمية

هذا المصطلح لكنها كانت تعتبر وظيفة جد مهمة ، ومع نهاية القرن20 نادت بعض الأصوات مثل رجال الإشهار والمصلحين في المجتمع بالإعلان عن سوء الأحوال القائمة عن طريق الصحافة والكتب ، والإعلان عن اللاعدالة والسلوكات اللاأخلاقية لرجال الأعمال ، هذا من جهة ومن جهة أخرى قامت المؤسسات والبنوك بسلوك نفس التصرف، خاصة في فترة الأزمات، وهذا حفاظا على سمعتهم.

وقد ظهر في القرن 20 شاب يدعى Levy وكان من أهم رواد العلاقات العامة ، حيث كان من واضعي أسس ودعائم العلاقات العامة ،حيث استطاع أن يعيد لرجال الإعلام ثقتهم وتأييد الجماهير لهم ، ليس عن طريق الدعاية والأساليب الكاذبة ولكن وفقا لأساليب تتفق مع المبادئ الأخلاقية والمصالح العامة وتعتمد على الصدق والأمانة وأكد أن نجاح المؤسسات الصناعية يتوقف على ثقة الجمهور ومدى تأييده لها ويقول Levy أن مهمة العلاقات العامة تتلخص في نقل اتجاهات الرأي العام إلى المؤسسة ونقل سياستها إلى الرأي العام بصراحة وأمانة ، وعليه تعتبر مهمة العلاقات العامة مهمة مزدوجة .

وفي عصر مجتمع المعلومات أي منذ حوالي 1965 فقد شهدت هذه المرحلة تطورا وتعددا في قنوات الاتصال العالمي والتنافس الدولي .

محاضرة رقم 03

عوامل تطور العلاقات العامة

هناك العديد من العوامل إلي ساهمت في تطور العلاقات العامة ، يمكن إيجازها كما يلي :

- تطور تقنيات الاتصال ونظم المعلومات :

ما كان لوظيفة العلاقات العامة أن تبلغ هذه المكانة المرموقة في حياة منظمات الأعمال والحكومات لولا توافر خدمات تقنيات الاتصال المتعددة والمتسارعة في التطور ، كمخرج من مخرجات ثورة الاتصال والمعلومات .

- زيادة قوة الرأي العام وظهور الأنظمة الديموقراطية :

مع تنامي حركة الاكتشافات الجغرافية التي أتاحت تطورا اقتصاديا سريعا للدول الأوروبية ومع اكتشاف القارة الأمريكية وزيادة الاهتمام بالرأي العام وظهرت طبقات اجتماعية قوية فرضت آراءها ومواقفها ،مما خلق حالة فكرية جديدة تستند على مبادئ تؤكد على ضرورة احترام آراء الناس وتوجهاتهم ،كذلك ظهرت تنظيمات مصلحية تدافع عن مصالح الجماعات المختلفة ،الأمر الذي قاد إلى تنامي ظهور حركات ديموقراطية تعمل على زيادة المشاركة الشعبية في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالجماهير وهو ما انعكس بشكل واضح على فلسفة إدارة منظمات الأعمال

القائمة في المجتمعات وأجبرها على الاعتراف بأهمية الاتصال بالجماهير ذات العلاقة مستخدمة في ذلك إدارات وأشخاص ووكالات تدير هذا الاتصال وتنفذه.

- اتساع المعرفة في مجال العلوم السلوكية وتعدد مصادرها :

لا جدال في انتماء العلاقات العامة في أصولها ومرجعيتها إلى العلوم الاجتماعية بوصفها العلوم المتخصصة في دراسة الظواهر الاجتماعية ،بدءا بظواهر علم الاجتماع مرورا بالعلوم السلوكية الأخرى المتمثلة في علم النفس وعلم الإنسان وعلم التربية وعلم الاقتصاد وغيرها ،حيث تعنى هذه العلوم بالمحاور الأساسية للعلاقات الاجتماعية ومتغيرات السلوك داخل الجماعات والمجتمع ،لذلك فإن المعرفة المتخصصة للعلوم السلوكية المتصلة بتلك الظواهر لابد أن تعنى بالعلاقات العامة ودورها في رفع كفاءة السلوك وتحسين فاعليته ضمانا لإدامة التواصل بين المنظمة وبيئتها وجمهورها الداخلي والخارجي.

- انتشار وتطور التنظيمات المهنية للعلاقات العامة :أسهمت التنظيمات المهنية للعلاقات العامة بمختلف مسمياتها (اتحاد،جمعية،رابطة ..) على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية إسهاما كبيرا في تطور وظيفة ومهنة العلاقات العامة وذلك من خلال تدريب أعضائها وإقامة المؤتمرات المحلية والإقليمية والعالمية والتي تعنى بالممارسة المهنية للعاملين في مجال العلاقات العامة بغية رفع قدراتهم.