جامعة المنصورة
كلية الآداب

نحو أساليب منهجية جديدة لدراسة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة

إعداد

الأستاذ الدكتور / محمد محمد البادى
أستاذ الاتصال الجماهيرى المتفرغ
بكلية الآداب – جامعة المنصورة

مجلة كلية الآداب – جامعة المنصورة
العدد الحادى و الخمسون – أغسطس ٢٠١٢

نحو أساليب منهجية جديدة لدراسة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة

أ.د. محمد محمد البادى

أهمية موضوع البحث :

لا يزال الباحثون فى مجال العلاقات العامة وغيرها من المجالات الإعلامية يخلطون بين العلم والمهنة . فكل ما يقومون به من بحوث ودراسات ، ليست إلا بحوثاً ودراسات مهنية تطبيقية ، ويحسبون أنها تخدم مجال العلم ، بينما هى فى حقيقتها لا تخدم إلا المجال المهنى التطبيقى ، لأن مفهوم العلم فى هذه المجالات الإعلامية جميعها لا يزال غامضاً . فكلها مجالات بدأت وتطورت كمهن إعلامية ، ولم تعرف أى منها مفهوم العلم التطبيقى أو النظرى .

وما يسمونه بالنظريات العلمية الإعلامية ، ليست إلا تطبيقات عملية على أركان هذه المهن الإعلامية . وما يؤكد هذا الاستنتاج اتجاههم إلى تقسيمها إلى نظريات تخص القائم بالاتصال ، ونظريات تخص وسائل الإعلام ، ونظريات تخص مضمون وسائل الإعلام ، ونظريات تخص جمهور وسائل الإعلام . وليست كل هذه التقسيمات إلا عناصر أساسية لكل مهنة من المهن الإعلامية .

وقد حاولنا فى ثلاث دراسات علمية أن نقدم مفهوماً نظرياً لعلوم الإعلام، اثنتان منها فى مجال العلاقات العامة [١] ، والثالثة فى العلوم الإعلامية المستقلة مع ربطها بالاتصال كقاعدة لها [٢] . أما فى مجال الصحافة ، فقد سبق إليها الدكتور فاروق أبوزيد بدراسة علمية واسعة [٣] . وهذه الدراسات جميعها مصرية، سبقتها محاولات علمية أجنبية محدودة [٤] . ومع ذلك ، لم يتابع السير فى هذا الطريق باحثون آخرون . وظل الوضع ، بحسب علمنا ، جامداً طوال سنوات عديدة تالية .

غير أن هناك أسباباً عديدة برزت لتؤكد على أهمية العودة إلى هذا الموضوع لاستكمال أركانه وتوضيح أبعاده ، بالكيفية التى تسهم فى دفع الباحثين الآخرين إلى المشاركة فى بلورة مضمونه وتحقيق أهدافه .

ولعل أهم هذه الأسباب يتمثل فيما تؤكده التجارب العلمية والواقعية . فكل فكر جديد يكون أوضح فى ذهن صاحبه ، وبالتالى ، يكون الأقدر على متابعة السير فى طريقة إلى أن تتحقق الغاية منه . ويكون من السهل على الآخرين الدخول إليه .

ومن هذه الأسباب أيضاً ، أن المعرفة العلمية فى أى مجال علمى تسبق المناهج العلمية الملائمة لدراساتها وتطورها والوصول بها إلى النظريات والقوانين(٥) . وطالما وصلنا فى دراساتنا السابقة إلى مفهوم العلم ومضمونه فى مجال العلاقات العامة ، فإنه يكون من المهم هنا أن نتابع ما حققناه بنتائج أخرى توضح الأساليب المنهجية التى تلائم دراسته ، وتتوافق مع طبيعة ظواهره . وبالتالى ، يسهل الطريق إلى تناولها والوصول بها إلى غاياتها .

ومن هذه الأسباب كذلك ، ما شاهدته المهن الإعلامية من أفكار جديدة ، قصد منها تطويرها خلال مراحل تاريخها ، وكان يمكن أن تصل بها إلى أوضاع أكثر تقدماً . ولكن الجمود فى مواجهة هذه الأفكار الجديدة حال دون الوصول بها إلى غايتها ، وخاصة فى المجتمعات النامية التى آثرت التقليد على التجديد فى حياتها الإعلامية بكافة مجالاتها .

ولعل ما ينتظر العلاقات العامة ومنظماتها خلال السنوات القادمة من تحديات مهنية ، تدعو بإلحاح إلى أن تكون العلاقات العامة ، كعلم تطبيقى ، أكثر وضوحاً وتحديداً وثراء ، بحيث تقوم فى جانبها التطبيقى على الممارسة المنية الناضجة والمدعمة بجانبها العلمى النظرى والذى يثريها بالنظريات والقوانين ، إلى جانب الفهم العميق لدينامية الجماعات التى تتعامل معها .

ولهذه الأسباب جميعها ، تتوفر لهذا الموضوع أهميته وأصالته ، وتصبح دراسته التى تستهدف استكمال الملامح الأساسية للجانب المنهجى لعلم العلاقات العامة على ضوء ما قدمناه من دراسات سابقة ، ضرورة ملحة تفرضها ضغوط واقعية وتحديات مستقبلية .

تحديد منهج البحث وخطواته :

من المعروف أن كل البحوث والدراسات الإعلامية اعتمدت تماماً على العلوم السلوكية ، وأهمها علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الأنثروبولوجيا . بل إن الباحثين الأوائل الذين دخلوا إلى الدراسات الإعلامية كانوا ينتسبون إلى هذه العلوم السلوكية . وبالتالى ، فإن ما خلفوه ومازالوا يضيفونه من تراث علمى ، يعتبر مصدراً أساسياً ، نعتمد عليه بالتحليل والاستنتاج ، لنصل إلى الغاية من هذا البحث الذى نحن بصدده الآن . وهنا ، يصبح منهج التحليل المقارن أساسياً لهذا البحث .

ويمكن تقسيم خطواته الأساسية هنا إلى سبع خطوات متتالية ومتكاملة وقادرة على أن توفر لنا صورة شاملة لكيفية الوصول إلى أساليب منهجية قادرة على أن تثرى مجال المعرفة العلمية المتخصصة فى مجال علم العلاقات العامة . وهنا ، ينبغى أن نضع فى اعتبارنا أن الجهود السابقة قاعدة تقوم عليها الجهود الحالية واللاحقة . فالتراكم المعرفى صفة أساسية وجوهرية للتراث العلمى فى كل المجالات العلمية . ونحن نريد من علم العلاقات العامة أن يكون له من الأصول جذوره ، وله من التخصص استقلاله وتميزه .

وبناء على ذلك ، نتناول الخطوات الأساسية السبع التى تقوم عليها المعالجة المنهجية لهذا البحث ، بما تتطلبه من توضيح وتفصيل ، كما يلى :

أولاً : الجذور الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال :

تتمثل هذه الجذور الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال فى تلك المراحل الثلاث التى كان الاهتمام فيها بمجالات الاتصال اهتماماً جزئياً من اهتمامات العلوم السلوكية . وكان الهدف الأساسى من هذا الاهتمام الجزئى اكتشاف الكيفية التى تعمل بها اللغة والكيفية التى يمكن بها تحاشى بعضاً من سوء استخدامها [٦] .

ومن أهم تلك العلوم السلوكية التى كان لها تلك الاهتمامات الجزئية بالاتصال ، علوم الهندسة والسيبرنطيقا والفيزياء والنفس واللغة والبلاغة والمعانى والاجتماع والنفس الاجتماعى والمنطق والفلسفة والانثروبولوجيا والعلوم السياسية والاقتصادية . وكان لنتائجها انعكاسات إيجابية على تطور الاتصال وتقدمه من الناحيتين النظرية والتطبيقية .

وهذه العلوم جميعها تدرس الاتصال كنظام سلوكى يدعم العلاقات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات . ويستخدم اللغة وغيرها من الرموز والمخترعات المادية كوسائل وأساليب لتحقيق غاياته . وقد توجد بين هذه العلوم حدود واضحة كالحدود الفاصلة بين العلوم الاجتماعية والطبيعية . وقد تختلط الحدود بين بعضها الآخر كالحدود بين اهتمامات العلوم الاجتماعية والنفسية ، بحيث ظهرت على الحدود المشتركة والمتداخلة بينها علوم مستقلة كعلم النفس الاجتماعى مثلاً .

ورغم الجهود التى بذلها الباحثون فى هذه العلوم السلوكية خلال اهتماماتهم الجزئية بالاتصال ، إلا أن مجرى الاتصال كان يعانى من مشكلات عديدة خلال المرحلتين الأولى والثانية التى مرت بهما المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال . فقد كان هناك خلط بين الكلمات والأشياء التى تعنيها ، وكان هناك فشل فى تحديد معانى الكلمات المجردة ، وكان هناك خلط بين الاستنتاجات والآراء والأحكام ، وكان هناك

كذلك فشل فى تحديد طبيعة الاستنتاجات الخاطئة، إلى جانب ما أصاب التفكير من تخبط بين الخيارات المطروحة فى مواجهة قضية معينة ، وما شابه ذلك.

وفى دراسة علمية ، قامت بها ساندرا كنج *S. King* حول طبيعة المرحلتين الأولى والثانية من تطور المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال وما انتهيتا إليه من نتائج ، توصلت الباحثة إلى عدد من الحقائق الهامة التى تفيد فى توصيف هاتين المرحلتين (٧) .

فقد توصلت إلى أن الاتصال أصبح فى النصف الثانى من القرن العشرين موضوعاً هاماً فى كثير من الدراسات العلمية المتخصصة لعلوم الفلسفة والفيزياء والبيولوجيا والاجتماع والنفس والسياسة والانثروبولوجيا . لقد أصبح الاتصال كواحة بها ينبوع ماء وأرض خصبة بكر ، وتهافت إليها العلماء من تخصصات كثيرة ، وأحضروا معهم خلفياتهم العلمية التى كانت أساساً لقيام معرفة علمية جديدة بعد البحث والتمحيص . ثم بقى منهم من بقى ، ورحل منهم من رحل . وهذه الحقيقة تصور طبيعة النشأة الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال وحدودها.

وتوصلت هذه الباحثة أيضاً إلى أن النصف الثانى من القرن العشرين شهد ثورة ثانية فى الاتصال ، كانت بمثابة مرحلة ثانية من مراحل تطوره ، واقترنت بجهود علمية قام بها علماء أكاديميون ، وركزت على تطبيق مجموعة من المهارات والمعارف العلمية على المجالات المتخصصة ، ووصف هذا الاتجاه بالاتجاه الوظيفى المقترن بالمهن التخصصية فى مجالات الاتصال . وقد ربط هذا الاتجاه بين الاتصال والإعلام والتقنية .

كما توصلت هذه الباحثة إلى أنه رغم بروز هذا الاتجاه الوظيفى ، ظل الباحثون والمحاضرون من العلوم السلوكية المهتمة بالاتصال يتهافتون على أجراء البحوث التى تخدم هذا الاتجاه ، على الرغم من أن كل تخصص كان يُنظر إليه على أنه حائل أمام التخصصات الأخرى ، وعائق أمام تحديد الهوية الحقيقية للاتصال ،

باعتباره المجال الأم الذى تنتسب إليه كل هذه التخصصات ، والتى بدت كأنها تعيش صراعاً بينها .

ويمكن أن نجد تفسيراً لهذا الوضع ، إذا نظرنا إلى الاتصال على أنه عملية اجتماعية أساساً ، وأن كل علم متخصص فى السلوك الإنسانى والمجتمع البشرى ينبغى أن يعطيه قدراً من الاهتمام ، ولكن ليس على حساب اهتماماتها الرئيسية كمجالات علمية متخصصة . فاهتماماتها بالاتصال جزئية بحسب علاقة الاتصال باهتماماتها الرئيسية فقط . وهذا يعنى أن ما تتوصل إليه هذه العلوم ، ما هى إلا نتائج جزئية متفرقة ، وليس بينها تكامل وتناغم فى مواجهة هذا المجال الجديد ، وهو مجال الاتصال .

وما يؤكد هذا التفسير أن الباحثين المهتمين بالاتصال من داخل هذه العلوم الأساسية ، كان كل منهم يهتم لفترة من الزمن بمشكلة جزئية معينة فى مجال الاتصال ، وبعد أن ينتهى منها يعود إلى العلم الذى جاء منه ، ومن أشهرهم : هارولد لاسويل *H. Lasswell* وباول لازار سفيلد *P. Lazarsfeld* وكيرت لوين *K. Lewin* وروبرت ميرتون *R. Merten* وغيرهم . ولقد كان من أبرز التطورات فى هذه الفترة ، ظهور عدد من المراكز البحثية المتخصصة فى مجالات الاتصال ، والتى تفرغ داخلها عدد من هؤلاء الباحثين لدراسات الاتصال ، كأساس لاهتماماتهم العلمية ، مما أكد على العلاقة بين الاتصال والعلوم السلوكية ، وزاد من التراكم المعرفى فى مجالات الاتصال .

وأخيراً ، تأتى المرحلة الثالثة من مراحل تطور المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال ، والتى تمتد حتى الآن ، حيث بدأت البحوث العلمية من خلال مراكز البحوث وبرامج الدكتوراه تأخذ اتجاهاً مستقلاً عن العلوم السلوكية الأساسية التى شكلت الروافد الأولى لها . ويلاحظ هنا أن البحوث العلمية التى أجريت خلال تلك الفترة ، تأثرت بالنشأة الأولى على أيدى العلماء السلوكيين من مدارس مختلفة،

كالمدارس الاجتماعية والنفسية . فقد كان من بينهم من يدين بالولاء للمدارس الاجتماعية ونظرياتها ، ومنهم من يدين بالولاء للمدارس النفسية ونظرياتها . وهذا يعنى أن هذه المراكز البحثية وبرامج الدكتوراه ، رغم تركيزها على المشكلات التطبيقية فى المجالات المتخصصة للاتصال ، إلا أنها لم تنسلخ تماماً عن انتماءاتها إلى جذورها فى العلوم السلوكية .

وتتساءل الباحثة ساندرا كنج *S. King* حول التسمية التى يمكن أن نطلقها على كل هذه الجهود العلمية ونتائجها وما انتهت إليه من تراكم معرفى فى مجالات الاتصال . فهذا التراكم المعرفى يقوم على مشكلات يبحثها علماء فى مراكز ومعامل بحثية ، وتعتمد على مناهج علمية مستخدمة أساساً فى علوم معترف بها . فهل يمكن أن نطلق عليها اسم العلم الناشىء ؟ أو العلم الآخذ فى النمو؟ (٨)

وتجيب الباحثة على هذا التساؤل بقولها : إنه ليس من شك أن هناك شيئاً جديداً يتشكل ، إنه ينتمى إلى العلوم السلوكية ، وله جذوره الممتدة إلى داخلها ، وينتمى أيضاً إلى معرفة علمية تطبيقية تتصل بوسائل الاتصال الجماهيرى . كالصحافة والإذاعة والفيلم ، وهو شىء جديد يهم كلاً الجانبين معاً !!

وتستمر فى شرح رأيها ، وتقول : إننا لا نستطيع أن نطلق عليه علماً ، وإلا كنا وجدنا الجامعات جميعها تتنافس على إنشاء أقسام متخصصة فيه . وإنما ينبغى أن ننظر إليه على أنه مجال متخصص لا يقع فى دائرة الاهتمام المركز لأى علم آخر ، وينتمى إليه باحثون من نوعيات واسعة ، وقليل منهم يبنون حياتهم المهنية على الاهتمام به .

وتختم رأيها بقولها : إن جوهر ما حدث من تطورات لبحوث الاتصال ، تبدو لى ممثلة فى وجود مجموعة من المشكلات العلمية التى نعود إليها من حين لآخر . وهى مشكلات لها جانبها النظرى وجانبها العملى والتطبيقى ، والتى لا يمكن تناولها

من زاوية علم واحد من العلوم السلوكية ، بل إنها ستظل قاسماً مشتركاً بينها ، سواء فى المنهج أو فى النظرية .

وخلاصة القول هنا ، أنه على الرغم من هذا الاهتمام المتزايد بالاتصال كمجال بحثى جديد ، إلا أنه لا يزال بعيداً عن أن يستقل بعلم متميز ومستقل عن العلوم السلوكية التى نشأ فى أحضانها وتطور بجهود علمائها . ولم يعترف أى باحث من الباحثين السلوكيين الذين اهتموا بالاتصال اهتماماً جزئياً أو كلياً ، بأن هذا المجال الجديد أصبح علماً معترفاً به . وينطبق هذا الاستنتاج عل كل المجالات أو المهن المتخصصة المتفرعة عنه ، كالصحافة والإذاعة والعلاقات العامة . إنها جميعها تملك معرفة علمية ذات طبيعة مهنية ، ولكنها لا تملك علماً مستقلاً .

ثانياً : نتائج الجهود التى انتهت بقيام العلم فى العلاقات العامة :

ينطبق على العلاقات العامة ما انتهينا إليه من توصيف لجهود العلماء فى مجالات الاتصال . فهى لا تزال مهنة اتصالية ، لها قدر من المعرفة العلمية المستمدة من العلوم السلوكية التى تمثل الجذور الأولى للاتصال . وهى كغيرها من المهن الاتصالية لا يمكن أن نصف ما تراكم لديها من معرفة علمية بأنه علم نظرى له كيانه المستقل والمتميز وله نظرياته الخاصة .

وتسير البحوث العلمية فى مجال العلاقات العامة حتى الآن فى اتجاهات مهنية وتقوم على مشكلات مهنية ، وتستعين بقدر من المعرفة العلمية المستمدة من العلوم السلوكية ، لتسهم بها فى تفسير ما تصل إليه من نتائج . ولكنها لم تنتهى إلى المضمون العلمى المستقل ، ولا إلى المنهج العلمى المتميز ، شأنها فى ذلك شأن البحوث العلمية فى المهن الاتصالية الأخرى ، كالصحافة والإذاعة والإعلان .

ورغم أن هناك دراسات علمية وصفت العلاقات العامة فى تعريفاتها بأنها علم اجتماعى ، إلا أن هذا الوصف لا يقوم على واقع ملموس . وهناك فرق شاسع بين أن

تمارس العلاقات العامة بنظرة علمية ، وبان تكون ممارستها المهنية تطبيقاً لعلم نظرى ، له كيانه ونظرياته التى تثريها وتدعم أنشطتها .

ولعل أول دعوة إلى علم العلاقات العامة بالمعنى المقصود بمفهوم العلم ، هى تلك الدعوة التى جاءت فى الدراسة التى قدمها نورهان هارت *N. Hart* إلى المؤتمر الدولى الثامن للعلاقات العامة والذى عقد فى لندن سنة ١٩٧٩م . فهذه الدراسة لم تصف العلاقات العامة بأنها علم اجتماعى ، ولكنها أكدت على جانبيها العلمى والتطبيقى ، وربطت بينهما بطريقة صحيحة ، وإن كانت لم تخرج بمفهومها عن الإطار الدراسى [٩] .

ويؤخذ على هذه الدراسة أنها قامت على أفكار عامة ، ولم تتقدم لتضع تصوراً لكيفية قيام مفهوم العلم ومضمونه المتميز فى العلاقات العامة ، وبالكيفية التى يتكامل بها مع تطبيقاتها المهنية ، كعلم تطبيقى ، كما أن الجهود البحثية الأجنبية لم تعرف إضافة أخرى إلى هذه الدعوة .

ولقد قمنا بمحاولتين علميتين لتطوير الدعوة التى قدمها نورمان هارت *N. Hart* ولوضع تصور كامل وشامل لكيفية تحقيقها . وجاءت المحاولة الأولى لتقدم مفهوماً لعلم العلاقات العامة ، جاء فيه : أنه الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها . وقصدنا بالجماعات المعقدة ، تلك المنظمات التى تنتظم أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فى المجتمع الإنسانى ، وهى معقدة لأنها تتكون من جماعات إنسانية متداخلة ومتفاعلة ، ولها أهدافها ومصالحها المشتركة داخل إطار بيئتين متداخلتين ، هما بيئة العمل داخلها والبيئة الاجتماعية حولها .

وجاءت المحاولة الثانية لتعديل المفهوم الأول للعلم فى العلاقات العامة ، بعد أن انتهينا إلى دراسة سابقة ، تستهدف وضع مفاهيم محددة تقوم عليها علوم مستقلة للاتصال فى كل مجالاته . ويقوم هذا التعديل على عدد من المبادىء التى تربط بين

العلاقات العامة كعلم متفرع عن الاتصال بصفة عامة والاتصال المؤسسى بصفة خاصة . بمعنى انه تعريف معدل يربط بين الفرع وأصوله داخل إطار نظرة شاملة إلى علوم الاتصال .

ويقوم هذا التعريف التالى على أنه علم يدرس دينامية المنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها داخلياً وخارجياً ، وهى تنتج المعانى وتستهلكها ، خلال الديناميات المشتركة بينها ، والتى تستهدف تحقيق غايات مشتركة ، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية ، داخل الأطر التنظيمية والاجتماعية التى تجمع بينها .

ويلاحظ هنا أنه لا فرق بين التعريفين ، سوى فى التفاصيل التى وفرها التعريف الثانى ، وسادها الغموض فى التعريف الأول . فالمنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها هى تعبير مفصل عن مفهوم الجماعات المعقدة ، وإنتاج المعانى واستهلاكها هو مضمون الدينامية المشتركة بينها ، أو هى مضمون التفاعل الهادف بينها من أجل تحقيق غاياتها ومصالحها المشتركة . ومن الطبيعى أن يكون إنتاج المعانى استهلاكها من خلال وسائل اتصالية شخصية وجماهيرية ، وأن تتم هذه العمليات التفاعلية داخل أطر موقفية تنظيمية ، وهى التى توفرها بيئة العمل ، وأطر موقفية اجتماعية ، وهى التى توفرها البيئة الاجتماعية حول كل منظمة منها . والبيئتان معا تجمعان تلك الجماعات المشكلة لكيان كل جماعة معقدة منها ، والتى من خلالها تتبادل التفاعل والتأثير بينها . وهذا هو المفهوم العلمى لمعنى الدينامية هنا .

وإذا تكلمنا بعد ذلك عن الظواهر العلمية التى يعنيها مفهوم العلم فى مجال العلاقات العامة ، فإنه لابد أن نبدأ بالوحدة الأولى فى تكوين الجماعات المعقدة ، أى فى تكوين المنظمات المعاصرة ، وتتمثل فى الجماعة الصغيرة . وتعريف كل منظمة منها يدل عليها ويثبتها . فلقد عرف علماء الإدارة المنظمات المعاصرة بأنها تعنى كل جماعة من الناس تنظم وتنسق بين أعضائها لتحقيق أغراض محددة [١٠] .

وهذه الوحدة الأولى فى بناء كل منظمة يقوم عليها بناؤها الكامل كجماعة معقدة . فكل جماعتين صغيرتين أو أكثر تشكل جماعة مركبة ، وكل جماعتين مركبتين أو أكثر تشكلان جماعة معقدة . وتحدث دينامية التفاعل داخل كل جماعة منها من ناحية ، وبينها وبين الجماعة أو الجماعات الأخرى الداخلة فى تشكيل جماعة أكبر منها من ناحية ثانية . فالدينامية أو التفاعل المتبادل بين أعضاء هذه الجماعات لها بعدان : أولهما : يتم داخل كل جماعة وبين أعضائها ، سواء كانت جماعة صغيرة وأعضاؤها هم الأفراد المنتمون إليها ، أو جماعة مركبة وأعضاؤها هم الجماعات الصغيرة المشكلة لها ، أو جماعة معقدة وأعضاؤها هم الجماعات المركبة المشكلة لها . وأما البعد الثانى ، فإنه يتم بين كل جماعة والجماعات الأخرى التى لا تدخل معها فى تشكيل جماعة أكبر ، ولكن توجد بينها مصالح مشتركة ، لأن أساس العضوية فى هذه الجماعات وأساس الدينامية داخلها وبينها هو وجود مصالح وغايات مشتركة . ثم أن الدينامية أو التفاعل المتبادل لا يحدث إلا إذا وجدت قضية تتصل بهذه الغايات والمصالح المشتركة .

وعلى ذلك ، تتكون العناصر البنائية التى تتشكل منها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة من خمسة عناصر أساسية : أولها ، الجماعات الصغيرة أو البسيطة ، على أساس أن كلاً منها تمثل الخلية أو الوحدة الأولى فى النظام البنائى لكل جماعة معقدة . وثانيها ، الدوافع ، وهى تعنى تلك الحاجات أو المصالح المشتركة التى تحدث فى مواجهتها مثيرات من داخل البيئات المنظمة لكل جماعة معقدة ، وثالثها ، البيئات المنظمة لكل جماعة معقدة ، وهما بيئة العمل والبيئة الاجتماعية . ورابعها ، الاتجاهات النفسية والاجتماعية لأعضاء كل جماعة داخلة فى النظام البنائى . وخامسها ، القدرات المتوفرة لأعضاء كل جماعة .

وكل عنصر من هذه العناصر الخمسة لا يقيم وحده علاقات نفسية واجتماعية بين أعضاء الجماعة المعقدة ، سواء كانوا أفراداً أو جماعات اقل حجما ،

وإنما بتفاعله مع العناصر الأخرى يمكن أن يتحقق لهذا النظام البنائى كل ما يعنيه من علاقات نفسية واجتماعية متبادلة ومتفاعلة .

وهذه العناصر الخمسة ، باجتماعها معاً وتفاعلها معاً ، تصنع كل العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية المتعددة التى تحتاج إليها دينامية الجماعات الإنسانية ، لكى تحقق الغاية منها . فهى تشكل الأدوار الاجتماعية للأعضاء ، وتقيم نظاماً للسلطة ، وتشكل آراءهم ، وتؤسس الاعتماد المتبادل بينهم ، وتخلق نظرتهم إلى بعضهم وتقييمهم لبعضهم ، وتحدد درجة وضوح الرؤية أمامهم ، كما تحدد درجة الاتصال ونوعيته ومضمونة فيما بينهم . وهذه كلها عوامل وعمليات تتحقق باجتماع هذه العناصر وتفاعلها معاً داخل بيئة منظمة ، يحكمها إطار ثقافى مشترك.

وإذا وضعنا فى الاعتبار أن الدينامية أو التفاعل الهادف والمؤثر بين الأعضاء داخل أى جماعة إنسانية ، سواء كانت بسيطة أو مركبة أو معقدة ، ليست فى مضمونها إلا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة بينهم ، وأن هذه العلاقات هى التى تعطى الظواهر فى علم العلاقات العامة طبيعتها المميزة ، لأمكن القول أن هذه العناصر البنائية الخمسة هى التى يتحقق بها وجود الظواهر فى المجال العلمى المتخصص للعلاقات العامة ، لأنها ظواهر معبرة بأشكالها وصورها عن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين أعضاء كل جماعة معقدة . ويكون الترابط بين هذه العلاقات النفسية والاجتماعية ترابطاً نسقياً وظيفياً ، لأن ظهورها وتفاعلها معا يعبر عن أهداف مشتركة ويحقق غايات مشتركة .

ثالثاً : طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها فى علم العلاقات العامة :

إن نظرة واقعية إلى البناء التنظيمى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة، تيسر علينا التعرف على طبيعة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ، ومواصفاتها ، والتى تتمثل أساساً فى تلك العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها

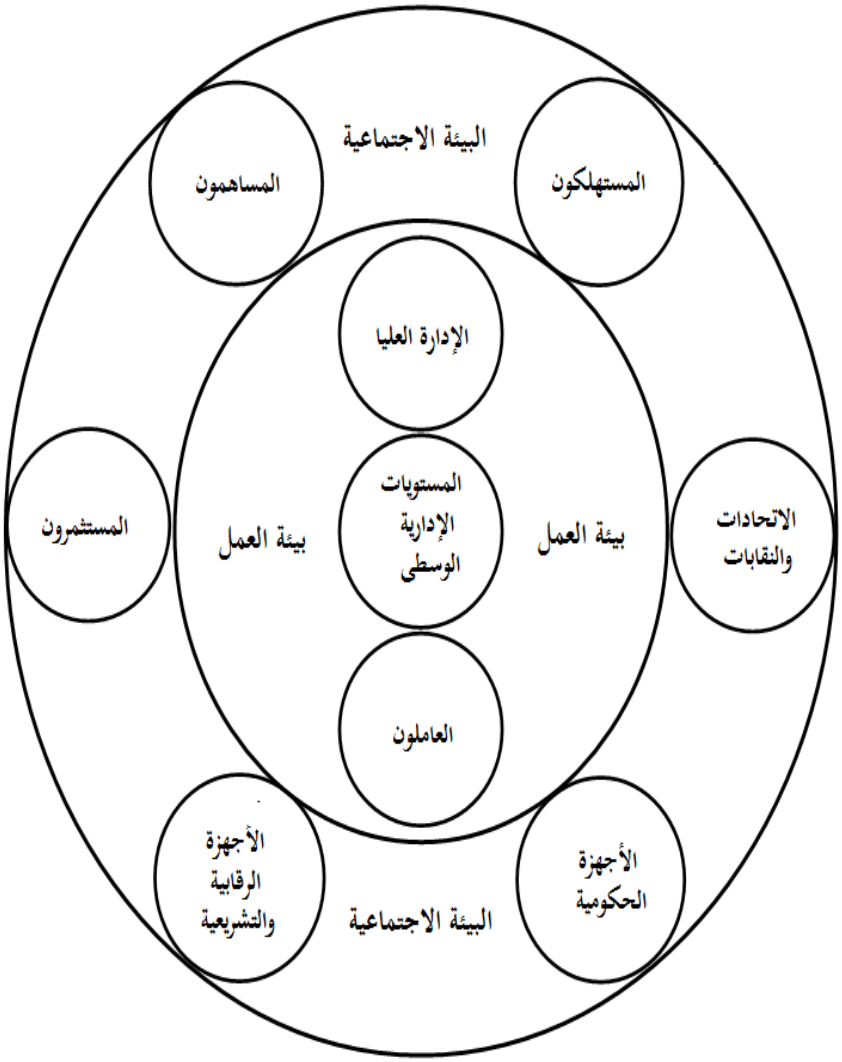
دينامية التفاعل المؤثر والهادف داخل الجماعات التى تتشكل منها كل منظمة من هذه المنظمات ، مكونة فيما بينها جماعات معقدة معبرة عن كيانات هذه المنظمات.

فكل منظمة تقوم على تنظيم رسمى جامد ، يتطلب نوعاً من التنسيق بين مراكز الأفراد وأدوارهم ووظائفهم على شكل حلقات متتابعة ، تشكل تسلسلاً رئاسياً، وتجعل من الممكن تحقيق تكامل وظيفى بين التخصصات المختلفة ، ويشد الأفراد إلى بعضهم نوع من العلاقات النمطية البعيدة عن الميول والصفات الشخصية لكل منهم ، والهادفة إلى تحقيق التفاعل بينهم ، والضامنة للانتقال الآمن من جيل إلى جيل ، دون الاعتماد القاصر على جيل بعينه . ومن هنا ، يتحقق الاستمرار لكيانها المنظم بطريقة عقلية جامدة ، وتحقق أهدافه ووظائفه المحددة له سلفاً .

وهذا التنظيم الجامد للمنظمة لا يأخذ فى اعتباره العوامل الأخرى التى ليست لها صفة التعقل ، سواء فى حدوثها أو تفاعلها أو تأثيرها على المنظمة وأهدافها ووظائفها . فكل منظمة تقوم على أفراد ، قد يتصرفون أحياناً بوحى من مراكزهم وأدوارهم ووظائفهم ، ولكنهم يتصرفون غالباً ككيانات إنسانية كاملة . ثم أن المنظمة تعمل وتتحرك داخل بيئة اجتماعية ، منها تستمد عناصر حياتها واستمرارها . ولا يخضع تفاعلها مع هذه البيئة لجمود العقل ، ولكنه يمس جوانب إنسانية كثيرة ومتنوعة ، كالعواطف والمشاعر والأحاسيس . ولذلك ، يوجد التنظيم الجامد للمنظمة مغموراً داخل قالب إنسانى واجتماعى . ومن المستحيل أن نتصور ووقوف التفاعل بينهما عند درجة معينة .

ولو أردنا أن نتبين كيفية حدوث الدينامية بين الأفراد والجماعات المشكلة لكيان كل منظمة من هذه المنظمات ، على ضوء هذا التصور لنظامها البنائى ، يكون علينا أن نستعين هنا بمثال توضيحى واقعى ، وليكن مثلاً من شركة صناعية . (انظر شكل ١) .

فكل شركة صناعية تقوم على بيئتين ، هما بيئة العمل داخلها ، والبيئة الاجتماعية خارجها . وفى كل بيئة منهما جماعات إنسانية ، تشكلت فى إطار التنظيم الجامد والتنظيم الإنسانى لهذه الشركة . ففى بيئة العمل ، نستطيع أن نتبين بوضوح ثلاث جماعات إنسانية : أولاها ، جماعة الإدارة العليا ، وهى جماعة

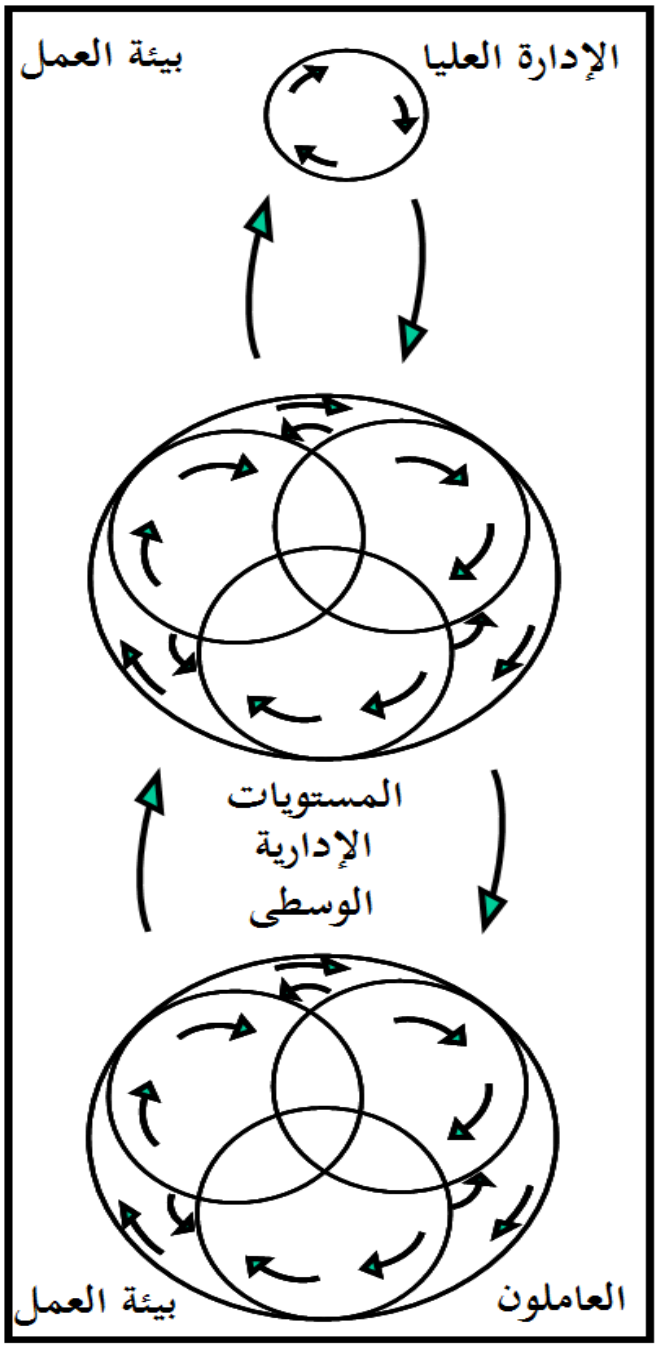


شكل (١): الجماعات التي يتشكل منها النظام البنائي فى شركة صناعية

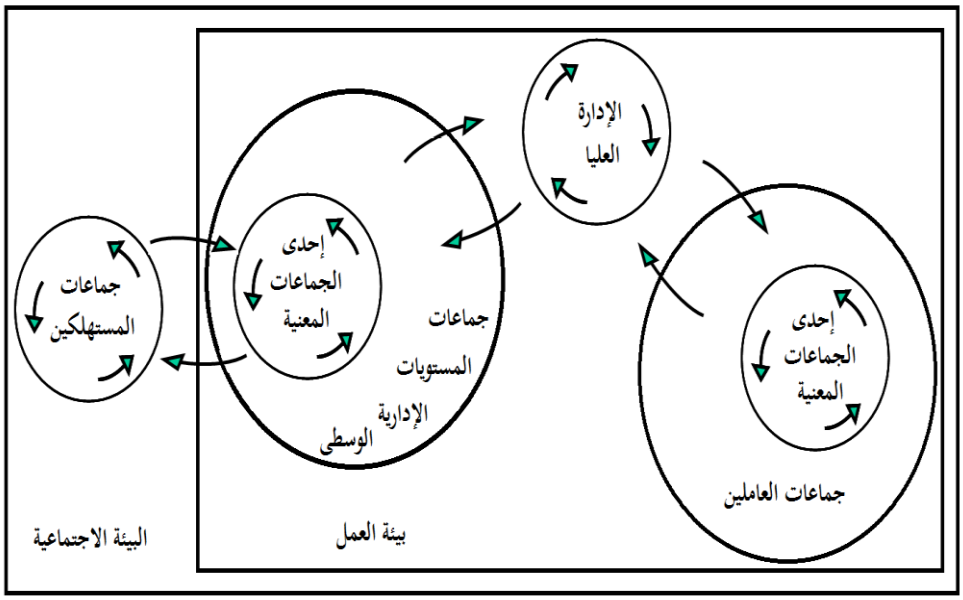
صغيرة ، وهى المحرك الأساسى لدينامية التفاعل بينها وبين الجماعات الأخرى ، سواء الداخلية منها أو الخارجية . وثانيتها ، جماعة المستويات الإدارية الوسطى، وهى تقع على خط السلطة فى موقع وسط بين الإدارة العليا والعاملين ، ولها طابع إدارى وفنى ، وتضم العديد من الأقسام والإدارات . ونظراً لتعدد المصالح بين أفرادها ، فإنه يمكن اعتبارها جماعة مركبة من عدد من الجماعات الصغيرة، والتى تضم كل منها عدداً من الأفراد الفنيين أو الإداريين . وثالثتها ، جماعة العاملين ، وهى الجماعة التى يقوم عليها العمل الإنتاجى فى هذه الشركة، وتتوزع على عدد من الأقسام الإنتاجية ، والتى تضم كل منها عدداً من الأفراد الذين يشكلون جماعة صغيرة . وعلى ذلك ، تعتبر هذه الجماعة مركبة . وبذلك ، يكون فى هذه الشركة ثلاث جماعات : احدها صغيرة ، واثنتان مركبتان .

أما فى البيئة الاجتماعية المحيطة بهذه الشركة ، والتى يطلق عليها البعض مصطلح المجتمع المحلى ، فهى تضم عدداً من الجماعات المركبة من جماعات صغيرة ، وكل جماعة بينها ترتبط بهذه الشركة بمصالح مشتركة ، ولكل جماعة منها أهدافها الخاصة ومصالحها الخاصة . واهم هذه الجماعات ، فى مواجهة هذه الشركة الصناعية ما يعرف بجماعة المستهلكين وجماعة المساهمين والمستثمرين ، وجماعة الأجهزة الرقابية والتشريعية ن وجماعة الأجهزة الحكومية ، وجماعة الاتحادات المهنية ، وغيرها .

وإذا نظرنا إلى شكل رقم (٢) تبين لنا كيف تحدث دينامية التفاعل الهادف والمؤثر بين الجماعات المنتمية إلى بيئة العمل داخل هذه الشركة الصناعية ، حيث تحدد الأسهم اتجاهات هذه الدينامية داخل كل جماعة منها ، وبينها وبين الجماعات الأخرى . ويلاحظ أنها تبدأ بالجماعة الصغيرة ، كوحدة أولى فى النظام البنائى لهذه الجماعات ، سواء كان الاتجاه صاعداً إلى الإدارة العليا ، أو



شكل (٢): ديناميةداخلية فى بيئة العمل



شكل (٣): دينامية خارجية ممتدة إلى الداخل

هابطاً منها إلى العاملين ، مروراً بجماعات المستويات الإدارية الوسطى .

وفى كلاً الاتجاهين الصاعد والهابط ، تتولد عن دينامية التفاعل الهادف علاقات نفسية واجتماعية بين هذه الجماعات وأعضائها . وهذه العلاقات النفسية والاجتماعية هى التى تؤدى إلى منظمة منسجمة ومتعاونة ومتوافقة وواثقة فى نفسها وفى جماهيرها ، وبالتالى ، تثق فيها جماهيرها ، إذا كانت علاقات إيجابية، أو يحدث العكس إذا كانت هذه العلاقات سلبية .

ولنا أن نتصور نفس اتجاهات دينامية التفاعل ، إذا بدلنا جماعة العاملين المنتمية إلى بيئة العمل بجماعة المستهلكين مثلاً والمنتمية إلى البيئة الاجتماعية خارجها ، كما فى شكل رقم (٣) . فلكل جماعة من الجماعات الخارجية جماعات داخلية ترتبط مصالحها بها . وينطبق على جماعة المستهلكين نفس القاعدة . فالدينامية تبدأ من داخلها ، وتمتد إلى جماعة من جماعات الإدارة الوسطى ، ومنها إلى جماعة الإدارة العليا ، ثم إلى جماعة من جماعات العاملين ، لتنتقل بعد ذلك إلى

الاتجاه المعاكس بعد أن تنتهى المصلحة التى أثارت هذه الدينامية البادئة من داخل جماعة المستهلكين . فهى تنتهى من حيث بدأت ، لأنها تستهدف غاية معينة ، وبحسب نوعية الجماعة ونوعية المصلحة المثيرة لديناميتها فى اتجاه المنظمة المرتبطة بها بصفة عامة .

وبناء على هذه الترجمة الواقعية لكيفية حدوث دينامية التفاعل بين الجماعات التى يقوم عليها النظام البنائى لكل منظمة ، والتى طبقناها هنا على شركة صناعية كمثال توضيحى ، نستطيع أن نحدد عدداً من المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ، كما يلى :

١ – تتصف هذه الظواهر العلمية بالامتداد ، حيث تشمل أكثر من جماعة داخل الجماعة الأكبر ، وتمتد منها إلى جماعة أو جماعات أخرى متتالية . وإذا أردنا أن ندرس العلاقات النفسية والاجتماعية ، فلابد أن تغطى الدراسة هذا الامتداد ، سواء داخل الجماعات الواحدة ، أو بينها وبين الجماعات الأخرى على طول خط الاتصال بينها . وهذا الامتداد يوفر اتساعاً راسياً، لوجود الإدارة العليا كقاسم مشترك بينها .

٢ – تتصف هذه الظواهر العلمية بالشمول ، حيث يشترك فى الدينامية كل الأعضاء ، سواء كانوا أفراداً داخل الجماعات الصغيرة ، أو كانوا جماعات صغيرة داخل الجماعات الأكبر التى تؤلف بينها . وهذا الشمول يوفر لهذه الظواهر اتساعاً أفقياً .

٣ – تتصف هذه الظواهر العلمية بالتعقيد ، لأن هذه الدينامية تعنى التفاعل بين اتجاهات ومشاعر وأحاسيس وآراء وعواطف وانفعالات ، وغيرها . وكلها عوامل نفسية واجتماعية تتشكل منها تلك العلاقات النفسية والاجتماعية الناتجة عنها ، والتى تصنع مناخاً نفسياً واجتماعياً بين الجماعات وأعضائها، والتى يتشكل منها البناء التنظيمى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة . وهذا المناخ قد

يكون سلبياً أو إيجابياً وبالتالى ، قد تصبح المنظمة صالحة للتطور أو قابلة للانهيار .

٤ – تتصف هذه الظواهر العلمية بأنها محكومة ومنظمة ، وتسهل ملاحظتها ، لأن الباحث لا يدرس هنا مجتمعاً واسعاً ، وإنما يدرس بيئات محددة ، وتتفاعل داخلها جماعات واضحة ، بكل ما يحدث داخلها أو بينها من علاقات وتفاعلات ، وما ينتج عنها من واقع سلبى أو إيجابى .

٥ – تتصف هذه الظواهر العلمية بالاستمرارية ، لأن العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها دينامية التفاعل بين الأفراد والجماعات ، سواء فى بيئة العمل أو فى البيئة الاجتماعية ، تعتبر من الظواهر العلمية التى لها صفة التراكمية ، والتى يكون للزمن عليها تأثير طويل المدى . ولذلك ، فهى ظواهر ممتدة ، ولا يجوز دراستها دراسة وقتية .

٦ – تتصف هذه الظواهر العلمية بسهولة التناول ، فإلى جانب ما ذكرناه من كونها منظمة ومحكومة ، فإنها جميعها تقوم على فكرة وحدة البناء التنظيمى المتمثلة فى الجماعة الصغيرة . وهى الخلية الأولى فى كل هذا البنيان المعقد . وبالتالى ، يكون من السهل تتبع حركتها الداخلية وامتدادها إلى الجماعات الأخرى . أو الخلايا الأخرى ، والتى تشكل أنظمة متتالية الأحجام والأغراض والأهداف داخل بنيان المنظمة التى تنتمى إليها ، تماماً كما يحدث مع جسم الإنسان . فقد يبدو كياناً ضخماً معقداً ، لكن إذا عرفنا أن كل هذا البنيان الضخم يقوم على وحدة بسيطة ، هى الخلية الحية ، وأنها فى علاقاتها وتفاعلاتها مع الخلايا الحية الأخرى ، تشكل أجزاء هذا الكيان الضخم ، بكل وظائفه وأغراضه ، فإنه يكون من السهل على العلماء أن يخضعوه للدراسة العلمية .

وبذلك ، تقدم لنا هذه المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ، مدخلاً إلى كيفية التعامل معها منهجياً ، وبأسلوب منهجى يختلف تماماً عن كيفية التعامل مع العلاقات العامة كمهنة تطبيقية .

إننا فى البحوث العلمية ، نتعامل مع المنظمة ككيان إنسانى يقوم على جماعات إنسانية لها علاقاتها وتفاعلاتها وأهدافها . بينما نحن فى البحوث المهنية التطبيقية ، نتعامل مع المنظمة ككيان رسمى . ولذلك ، يهمنا فى البحوث العلمية أن نبدأ بالخلية الأولى فى البنيان التنظيمى للمنظمة ، ممثلة فى الجماعة الصغيرة، وهى تتحرك وتتحاور وتشكل كيانات اكبر وتتفاعل داخلياً وخارجياً ، بالكيفية التى تحقق أغراضها ومصالحها . بينما يهمنا فى البحوث المهنية هذا الجهاز الإعلامى المسمى بالعلاقات العامة وكيفية تعامله مع مشكلات المنظمة وفى مواجهة الجماعات المرتبطة بها ، من اجل تحقيق التوافق بين مصالحها .

وبمعنى آخر ، إننا فى البحوث العلمية نهتم بما يحرك كيان المنظمة ، وما ينتج عن هذه الحركة من علاقات وتفاعلات . بينما نحن فى البحوث المهنية، نهتم بالإفرازات السلبية والإيجابية وتأثرها على مصالح المنظمة والجماعات المرتبطة بها . أى اننا فى العلم مهتم بالجانب الإنسانى للمنظمة ، بينما نهتم فى المهنة بالجانب الرسمى للمنظمة . ولاشك أن نتائج العلم تدعم جهود المهنة وتثريها .

رابعاً : مدخل إلى الأساليب المنهجية وأدواتها المناسبة فى علم العلاقات العامة :

عرفنا أن انتقال العلماء السلوكيين إلى دراسة الاتصال كمجال بكر ، كان انتقالاً جزئياً ومعتمداً أساساً على معارفهم المتخصصة فى العلوم السلوكية التى أتوا منها ، وعلى المناهج البحثية التى تعتمد عليها هذه المعارف السلوكية المتخصصة . بل إنهم عندما انتقلوا إلى التخصص فى المهن الاتصالية ومشكلاتها أخذوا معهم نفس المعارف المتخصصة ومناهجها .

ولذلك ، لم يتفقوا على توصيف النتائج العلمية التى انتهوا إليها من دراساتهم لمجال الاتصال . واختلفوا حول كونها علماً مستقلاً أم مجالاً متخصصاً ومتميزاً . وكان السبب الرئيسى وراء هذا الاختلاف ، هو توزع هذه النتائج على هذه العلوم السلوكية وانقسامها حول المناهج البحثية التى اعتمدوا عليها . وظل هذا الاختلاف قائماً حتى بعد أن ظهر فريق منهم تفرغوا للتخصص الدقيق فى الاتصال، لأن خلفياتهم العلمية ظلت قيداً على حركتهم .

وعلى ذلك ، تكون العبرة فى العلوم الجديدة والمبتكرة ، كخطوة أولى نحو تحديد أساليبها المنهجية وأدواتها المناسبة لها ، أن تبدأ بتعرف دقيق لمضمون كل منها كمجال بحثى جديد . فلا يكفى أن نقول : هذا مجال متخصص جديد ، وإنما لابد أن نكمل تصورنا لهذا المجال المتخصص الجديد بتعريفه تعريفاً دقيقاً ومميزاً له عن المجالات المتخصصة الأخرى ، سواء كان بينها وبينه تداخلاً كاملاً أو جزئياً . فطالما إننا سلمنا بحداثته وجديته ، فلابد أن نسلم أيضاً بتميزه واستقلاله حتى عن الأصل الذى ينتمى إليه .

وهذه القاعدة هى التى حققناها عندما عرَّفنا فى دراسات سابقة الاتصال كمجال علمى متخصص عام وتقوم عليه علوم لها استقلالها وتميزها ، وهى علوم الاتصال الشخصى والصحافة والإذاعة والعلاقات العامة . وقد سبق أن عرضنا ما يتصل منها بعلم العلاقات العامة هنا .

ولقد تأكدت هذه القاعدة وما أقمناه عليها فى دراسة علمية منهجية ، قام بها ارنست هيوتن *Ernest Hutten* (١١) جاء فيها : أن المناهج العلمية تتحدد بعد أن يتحدد مفهوم العلم . فهو عبارة عن عملية إعادة بناء منطقية للظواهر العلمية، بها نستطيع أن نشرح ونفسر الكيفية التى تتشكل بها الظواهر العلمية ، والكيفية التى تعمل بها ، وماذا نقبل من هذه المعرفة العلمية المتصلة بها . إننا بالمنهج العلمى لا نحاول أن نعرف ماذا ينبغى أن تكون عليه المعرفة العلمية . كما يفعل الفلاسفة ، وإنما

ننظر إلى المعرفة العلمية على أنها شيء قابل للخطأ ، وليست شيئاً خادعاً ومضللاً .

ويضيف أرنست هيوتن *Ernest Hutten* أنه لا توجد قواعد وإجراءات منهجية بسيطة ، ولا توجد قوانين ثابتة نسير عليها فى استنتاجاتنا . ففى التجربة العلمية مثلاً عندنا إجراءات محددة تقوم عليها مأخوذة أساساً من ممارسات علمية سابقة . وهذه الإجراءات تساعدنا فقط عندما يكون أمامنا فروض تحدد ما نريد إثباته أو الوصول إليه . وبالتالى ، فإن الاستفادة من الإجراءات السابقة للتجارب العلمية تكون على ضوء معرفتنا بما نريد إثباته . وهنا تكون قدرة الباحث على الإبداع والابتكار ، وليس على التقليد والجمود .

ويضيف هذا الباحث أيضاً ، أن المنهج العلمى يمثل اتجاهاً ذهنياً نحو ظاهرة معينة . ونحن نعتمد على التجربة والخطأ ، بحيث إذا ثبت تقدمنا استمرينا نحو الهدف ، وإذا ثبت خطؤنا تراجعنا ، لنبدأ تجربة جديدة . ونجاحنا هنا يتوقف على مدى نجاح الخطوات المنهجية فى تحقيق الغاية منها . ولذلك ، يكون علينا أن نوفق بين إجراءات وخطوات وأساليب منهجية شائعة الاستعمال ونجح فيها باحثون آخرون . وطبيعة المشكلة التى يتناولها البحث والفروض التى تقوم عليها، لكى نلائم بينها بالكيفية التى نصل بها إلى إجراءات وخطوات وأساليب منهجية مناسبة لأهدافنا ومتوافقة مع غاياتنا فى مواجهة مشكلة بحثية جديدة لم تدرس من قبل .

ويكون علينا الآن أن نصل إلى أساليب منهجية مناسبة لطبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها فى علم العلاقات العامة ، وأن تكون لها أدواتها العلمية المتوافقة معها ومع المشكلات التى تفرزها . بعد أن ثبت لنا أن هناك باحثين يشاركوننا نفس الاتجاه نحو الكيفية المناسبة للوصول إلى هذه الأساليب المنهجية وأدواتها العلمية ، كقاعدة تقوم عليها كل المعارف العلمية المتخصصة .

خامساً : تحديد الأساليب المنهجية وأدواتها المناسبة :

نحن نعلم أن المعرفة العلمية التى تقوم عليها العلوم جميعها بكل تخصصاتها ، هى تلك المعرفة التى يمكن إثباتها باستخدام العقل والتجربة . ويترجم كل من الإثبات العقلى والإثبات التجريبى إلى خطوات منهجية موحدة ومشتركة ، تخدم عمليات البحث جميعها فى كل حقول هذه المعرفة العلمية ، وتوحد بين كل هذه العلوم ، وتمثل منهجاً فكرياً يجمع بينها وبين علمائها ، مهما تعددت بهم الأمكنة والأزمنة .

أما عمليات البحث داخل كل علم منها ، فإنها عبارة عن مشروعات لأنشطة علمية ، يعمل خلالها العلماء على إنتاج المعرفة العلمية ، باستخدام أساليب منهجية تقوم على هذا المنهج الفكرى الموحد ، وتتوافق مع طبيعة الظواهر والمشكلات العلمية التى تقوم عليها هذه المشروعات البحثية العلمية [١٢].

ولذلك ، يؤكد كل الباحثين فى كل المجالات العلمية ، ومنها المجالات الاجتماعية والسلوكية ، على أن تقدم أى علم متخصص يتوقف على وجود أساليب منهجية مناسبة لظواهره ومشكلاته ، وأن يكون لكل ظاهرة أو مشكلة منها أساليبها المنهجية التى تتوافق مع طبيعتها ، بالكيفية التى تجيب على تساؤلاتها وتمحص فروضها وتحقق أهدافها [١٣] .

وبالتالى ، يكون علينا أن نحدد هنا نقطتين أساسيتين داخل إطار نظرتنا العامة إلى طبيعة الظواهر فى علم العلاقات العامة ومواصفاتها ومشكلاتها : أولاهما تتصل بنوعية المناهج المناسبة ، وثانيتهما ، تتصل بنوعية الأدوات العلمية المتوافقة معها ، كما يلى :

١ - نوعية المناهج المناسبة :

إذا عدنا إلى طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها واتجاهاتها فى علم العلاقات العامة ، وجدنا أنها ظواهر ممتدة فى المكان والزمان . فهى تنتقل من أصغر الوحدات ممثلة فى الجماعات الصغيرة إلى وحدات اكبر وأكثر تركيباً . فمثلاً ، إذا كانت دينامية التفاعل تبدأ فى جماعات صغيرة من جماعات العاملين ، فإنها تنتشر داخل هذه الجماعات ، ثم تنتقل إلى جماعات المستويات الإدارية المتوسطة ، ثم إلى جماعة الإدارة العليا . أو العكس ، وهذا اتجاه داخلى ممتد مكانياً داخل بيئة العمل . وقد يون الامتداد المكانى من خارج المنظمة ، حيث تبدأ دينامية التفاعل داخل جماعة صغيرة من الجماعات المرتبطة بها من خارجها ، كالمستهلكين مثلاً ، فتنتشر بين جماعات المستهلكين ، ومنها إلى جماعة أو أكثر من جماعات المستويات الإدارية المتوسطة . ثم إلى جماعة الإدارة العليا ، ومنها إلى جماعة من جماعات العاملين التى تتصل بها المشكلة التى أثارت هذه الدينامية بين جماعات المستهلكين ، أو يحدث العكس تماماً . وهذا اتجاه ممتد من الخارج إلى الداخل ، ويجمع بين بيئة العمل والبيئة الاجتماعية .

ثم إن هذه الظواهر العلمية تتصف أيضاً بالامتداد الزمنى . ذلك ، لأن دينامية التفاعل داخل هذه الجماعات وبينها ، تحدث بين عناصر نفسية واجتماعية وبيئية . وليس من شك فى أن هذا التفاعل يستغرق وقتاً طويلاً ، إلى أن تحدث إفرازاته على شكل علاقات نفسية واجتماعية لها ظواهرها الملموسة سواء تمثلت فى حب متبادل أو ثقة متبادلة أو تآلف أو العكس . فهذه العناصر الداخلة فى تشكيل دينامية التفاعل تعود إلى أعضاء هذه الجماعات ، وأعضاؤها من البشر ، والبشر بطبيعتهم معقدون نفسياً واجتماعياً . ومن هنا ، جاءت صفة الامتداد الزمنى للظواهر العلمية ومشكلاتها .

وهذا يعنى إننا نحتاج فى علم العلاقات العامة إلى مناهج بحثية ممتدة . وانسبها هنا المنهج التجريبى الميدانى المعتمد على الملاحظة والقياس والمناقشات

الجماعية والمكثفة ، فى توافق وتسلسل ، بحكم الظاهرة ويتابعها ، ويصل بها إلى نتائجها المستهدفة . وهذه المجموعة من المناهج الممتدة ، هى بعض من المناهج المستخدمة فى البحوث الاجتماعية والنفسية والإعلامية ، ونحن نعتبر أنها أهمها، على أن يحدث بينها مزيج متوافق ومتناسق ، ويشكل إطاراً منهجياً مميزاً ومناسباً للظواهر فى علم العلاقات العامة ومشكلاتها .

ونتساءل هنا : وكيف يحدث هذا المزيج المنهجى المتكامل والمميز لعلم العلاقات العامة ؟! نبدأ الإجابة هنا بالعودة ثانية إلى طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها على أرض الواقع داخل المنظمات المعاصرة . وقد قلنا أن الدينامية بين الجماعات التى تقوم عليها كل منظمة ، تبدأ بالجماعة الصغيرة ، فالجماعة الأكبر التى تنتمى إليها ، فالجماعات الأخرى المرتبطة معها بمصالح مشتركة . وتكون البيئة، سواء بيئة العمل أو البيئة الاجتماعية هى الإطار الموقفى الذى يشكل المثيرات المؤثرة على مصالح هذه الجماعات ، ويشكل تقابلها دوافع لقيام دينامية التفاعل بين جماعات كل منظمة .

وهذا يعنى أن بيئة العمل أو البيئة الاجتماعية هى الميدان الذى تحدث فيه التجارب الواقعية لدينامية التفاعل الهادف داخل الجماعات المرتبطة بكل منظمة وبينها . ولهذا قلنا أن المنهج التجريبى الميدانى هو أول المناهج المطلوبة هنا . وطالما أننا ندرس الجماعات الإنسانية خلال تفاعلها داخل واقعها ، فإن الملاحظة العلمية الدقيقة تكون منهجاً علمياً ثانياً ومكملاً . ثم يأتى تدخل الباحث خلال التجربة باختياره عينات من أعضاء الجماعات موضوع الملاحظة ، ليطبق عليها قياساته النفسية والاجتماعية ، والتى تكون أساساً لمناقشتها من خلال مناقشات جماعية أو مكثفة أو هما معاً . وهذا يعنى التكامل خلال الملاحظة التجريبية الواقعية ، حيث يكمل الباحث عمله من خلال قياساته ومناقشاته ، للوصول إلى نتائج دقيقة لما يراه ويلاحظه .

ولعل أهم ما يميز المنهج التجريبى الميدانى أنه يطبق فى ظروف وبيئات طبيعية ، ولا يحتاج إلى قيود وإجراءات تنظيمية مصطنعة للسيطرة على الظاهرة والتحكم فى العينة . وبالتالى ، فإن الأفراد الخاضعين للتجربة لا يشعرون أنهم خاضعون لأوضاع لم يعتادوها ، وإنما هى حياتهم الطبيعية تجرى كما اعتادوا عليها . وقد يلجأ الباحثون هنا إلى الكاميرات ليختبئوا وراءها إمعاناً فى توفير الظروف الطبيعية التى تحدث يومياً . فكل شىء يجرى طبيعياً ، ويستطيع الباحث أن يدرسه فى أماكنه الواقعية ، وللفترة الزمنية التى يراها مناسبة لتغطية الظاهرة فى إطارها الزمنى الواقعى .

ويرى الباحثون أن هذا المنهج التجريبى الميدانى مناسب جداً لدراسة الظواهر المعقدة والمواقف والعمليات الاجتماعية المركبة . ورغم أن تطبيق هذا المنهج مكلف ، إلا أن هناك ظواهر ومشكلات علمية لا تصلح دراستها إلا من خلاله [١٤] ، وهذا ينطبق على دراسة الظواهر والمشكلات المنتمية إلى علم العلاقات العامة .

وتأتى الملاحظة العلمية كمنهج مكمل للمنهج التجريبى وأداة مناسبة لتحقيق أهدافه . وهذه الملاحظة العلمية لابد أن تقوم على الدقة والموضوعية والأمانة ودقة الوصف والتحليل . ولذلك وصفت بأنها منهج علمى . وقد تكون ملاحظة علمية مفتوحة ، بمعنى أن أعضاء الجماعة المستهدفة يعرفون أنهم مراقبون ، وقد تكون ملاحظة علمية خفية ، فلا يشعر بها أعضاء الجماعة . وهذا يتوقف على طبيعة الظاهرة ونوعية المشكلة والنتائج المستهدفة من دراساتها.

ولاشك أن الباحث يحتاج إلى أن يتحقق من بعض العناصر والعلاقات والمواقف والتصرفات خلال التجربة والملاحظة ، وهذا يكون القياس للاتجاهات والعلاقات والبناء الاجتماعى للجماعة ودرجة التفاعل بينها والعوامل النفسية والاجتماعية التى تسرع دينامية التفاعل أو تبطئها ، بحسب ما يلاحظه من أشياء تتطلب تفسيراً أو توضيحاً أو تقريراً . وهنا لابد من بناء عدد من القياسات النفسية

والاجتماعية وهى كثيرة ومتعددة [١٥] ، ليتخذ نتائجها أساساً لمناقشة عينة من الأفراد الداخلين فى الجماعات الخاضعة للتجربة والملاحظة ، سواء اختار المناقشة الجماعية أو المناقشة المكثفة أو كلاهما معاً بالتوالى أو بالتزامن . وقد يحتاج الباحث معه عدد اً من الباحثين المساعدين ، لكى تجرى هذه المقابلات والمناقشات المقننة فى توقيتاتها المناسبة .

وبعد انتهاء الباحث من تجربته ، يقوم بقياس معدلات الثبات والصدق والتحقق من طبيعة النتائج التى حصل عليها ، قبل أن يجرى عليها عمليات التبويب والجدولة والتحليل والاستنتاج والمقارنة ، ثم عمليات التمثيل والتصوير البيانى ، معتمداً فى ذلك جميعه على العمليات الإحصائية المناسبة .

ب - نوعية الأدوات العلمية المتوافقة :

لكل منهج علمى أدواته المنهجية المستخدمة فى تحقيق النتائج التى يستهدفها. ولاشك أن هذه المناهج العلمية المتكاملة التى عرضناها كمناهج مناسبة وملائمة لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية فى علم العلاقات العامة تقوم على عدد من الأدوات العلمية المتوافقة مع طبيعتها وأهدافها .

وإذا كانت هذه المناهج العلمية تجمعها صفة التكامل ، بمعنى أنها تطبق معاً وداخل إطار ينسق بينها بطريقة متتابعة ومتتالية ومترابطة ، بحيث يمكن أن نسميها بالمنهج العلمى المتكامل والملائم لطبيعة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ومشكلاتها ، فإن أدواته العلمية لا تكون معبرة عنه إلا إذا اتصفت هى أيضاً بالتكامل .وهناك عدد من الاعتبارات التى تؤكد على أهمية هذا الاستنتاج ، أهمها:

١ - إن من عناصر القوة فى البناء المنهجى للبحث ، أن يكون هناك تناسق أو تجانس بين المنهج وأدواته المنهجية ، لأن هذا التناسق أو التجانس يوفر لهما

وحدة النظر أو وحدة الفكر . فلا يكون المنهج فى واد ، وتكون أداته العملية فى واد آخر .

٢ – إن دينامية الجماعة ، بكل أشكالها وأحجامها ، ليست عملية بسيطة ن وإنما هى عملية معقدة ، لتعقد العناصر النفسية والاجتماعية المتفاعلة داخلها . وبالتالى ، لا يمكن أن تخضع لأداة منهجية تقوم على بعد واحد ، سواء كان نفسياً أو اجتماعياً ، وإنما ينبغى أن تبنى أداة القياس من عناصر نفسية واجتماعية معاً ، وبكيفية تتناسب مع طبيعة الظاهرة أو المشكلة التى ندرسها داخل دينامية الجماعة ، لنصل بالبحث إلى نتائج ذات أبعاد متعددة ومتكاملة .

٣ – إن عضوية الجماعة ، مهما كان شكلها أو حجمها ، تعتمد على الفرد . والأفراد بكل مركباتهم النفسية والاجتماعية يتفاعلون معاً داخل دينامية الجماعة . وكل فرد منهم يتكون من عناصر نفسية واجتماعية متعددة ومتنوعة ، وذات طبيعة وكثافة تختلف من فرد إلى فرد . ثم أن الفرد ذاته كل معقد . فكيف يكون المقياس أو الأداة المتهجية بسيطة ، وهى تطبق على كائن معقد . إن الأداة المنهجية ينبغى أن تكون ملائمة لطبيعة الظاهرة التى تطبق عليها .

٤ – إننا نتكلم هنا عن علم العلاقات العامة وليس على مهنة العلاقات العامة . والعلم يستهدف الوصول إلى النظريات والقوانين . وهى تقوم على نتائج عامة ومركبة ومتكاملة . ولا يمكن الوصول إلى هذه النوعية من النتائج إلا من خلال استخدام أدوات منهجية متكاملة ومعبرة عن مناهج ومفاهيم متكاملة .

وهذه الاعتبارات جميعها تؤكد على أهمية قيام الدراسة العلمية للظواهر فى علم العلاقات العامة على مناهج متكاملة وأدوات علمية متكاملة كذلك . لكنا لاحظنا أن الدراسات العلمية والسلوكية ، وخاصة فى علوم النفس والاجتماع والنفس

الاجتماعى والانثروبولوجيا واللغة ، لا تتوفر لمناهجها وأدواتها العلمية صفة التكامل ، وهى تدرس من زوايا منفصلة وليست متكاملة ، رغم أن السلوك الإنسانى لا يمكن أن يفسره عنصر واحد أو جانب واحد .

ورغم اعتراف الباحثين فى هذه العلوم بهذه الحقيقة ، إلا أنهم لا يزالون يعانون من انقسام مناهجهم وأدواتهم العلمية . ولم يصلوا حتى الآن إلى نظرة متكاملة ومتفق عليها تجاه مقياس موحد ومتكامل ويخدم تعدد الجوانب السلوكية وتكاملها فى الإنسان .

وفى دراسة علمية سبقت الإشارة إليها ، قدم الباحث محاولة علمية لشرح ما يقصد بهذا الاستنتاج وأهميته [١٦] ، حيث يقول : إن المذاهب الرئيسية فى تفسير سلوك الإنسان من وجهة نظر البناء الإنسانى اتخذت واحداً من مداخل ثلاثة ، هى: الدوافع ، وأنماط وخصائص الشخصية والقدرات . وأقامت على كل مدخل منها عدداً من المقاييس المدعمة بتبريرات يراها الباحثون المنتمون إلى كل مذهب من هذه المذاهب .

غير أن هناك مذاهب أخرى ، ترى أن هناك مداخل أخرى لا تقل أهمية عن هذه المداخل الثلاثة ، خاصة إذا كنا نفسر سلوك الإنسان داخل دينامية الجماعات ، وهى : مدخل الإدراك الاجتماعى ، ومدخل الضغوط الاجتماعية ، ومدخل الاتجاهات النفسية ، ومدخل البناء السيسيومترى للجماعة . ولكل مدخل منها أيضاً العديد من المقاييس والأدوات المنهجية التى وضعها الباحثون لدراستها.

ويرى الباحث فى دراسته هذه ، أنه لكى نصل إلى مقاييس متكاملة تغطى كل جوانب السلوك الإنسانى وتعطى نتائج متكاملة ، تتوافق مع طبيعة هذه الظاهرة الإنسانية داخل ديناميات الجماعات الإنسانية ، فإنه يكون علينا أن نبنى هذه المقاييس كأدوات منهجية على عدد من المسلمات العلمية الهامة ، وهى :

١ – إن المتغيرات التى يقوم عليها سلوك الإنسان معقدة . وليس هناك متغير واحد ينتجه . ولذلك ، ينبغى أن تشترك جميع المتغيرات مع بعضها فى مسئوليتها عن سلوك الفرد فى أى موقف اجتماعى ، وخاصة داخل دينامية الجماعات التى ينتمى إليها ، سواء كنا فى مواجهة نمط واحد من السلوك ، أو كنا فى مواجهة عدد متجمع منها .

٢ – إن سلوك الفرد فى لحظة ما من موقف ما محصور بين نقطتين ، هما الدافع والغرض . ولكن هاتين النقطتين لا تقعان على خط مستقيم ، وإنما تقفان على محيط دائرة . بمعنى أنه قد يسبق الدافع غرض ما ، وقد يسبق غرض ما دافع معين .

٣ – تتفاعل المتغيرات التى تحكم السلوك ، وخاصة فى دينامية الجماعة ، تفاعلاً بالتراكم والتركيب ، وليس تفاعلاً بالجمع والإضافة . وهذا التفاعل يؤدى إلى نتائج لها مواصفات مختلفة تماماً عن مواصفات كل متغير من المتغيرات التى أسهمت فى إنتاجها .

وعلى ضوء هذا١ه المسلمات جميعها ، يكون تساؤلنا هنا حول كيفية تصميم مقياس كأداة منهجية متكاملة ؟ وتكون إجابتنا هنا واقعية ، إذا قلنا أن هذه الكيفية تتوقف أساساً على طبيعة الظاهرة أو المشكلة العلمية التى ندرسها ، وما تقوم عليه من تساؤلات وفروض ن وداخل إطار هذه المسلمات التى حددها هذا الباحث . فهذه الاعتبارات جميعها هى التى تحدد طبيعة المقياس ، والعناصر التى يقوم عليها ، والكيفية التى يحدث بها التكامل بين عناصره . فكل الإجراءات المنهجية التى يحددها الباحث يطوعها بالكيفية التى تخدم موضوع الدراسة والغرض منه . وهنا ، تكمن قدرة الباحث على الابتكار والتجديد ، والتى تصل به إلى إضافة علمية جديدة وأصيلة ، من خلال النتائج الكلية العامة التى يحققها والنظريات والقوانين التى تبنى عليها .

سادساً : تقويم نتائج البحث :

بناء على النتائج المحدودة التى انتهى إليها العلماء السلوكيون من خلال تركيزهم الجزئى على الاتصال كمجال بحثى بكر ، ومن خلال تطبيقاتهم العلمية على المهن الاتصالية ، نستطيع أن نحدد عدداً من النتائج التى وصلنا إليها هنا ، والتى تعتبر إضافة علمية لها أهميتها وأصالتها ، وهى :

١ – انتهينا إلى تعريف لمفهوم العلم فى العلاقات العامة . فهو علم تطبيقى له جانبان : أحدهما نظرى والأخر تطبيقى ، وينقص العلاقات العامة ، كما فى المهن الاتصالية الأخرى ، وجود هذا الجانب النظرى ، ليثرى الجانب التطبيقى من خلال أحداث التكامل بينهما . ومن ثم ، فإن البحوث التطبيقية سوف تستمر ولها أهميتها وسوف تظهر البحوث النظرية ولها أهميتها . بل أن البحوث التطبيقية سوف تتجه اتجاهات جديدة ، على أساس أنها تقوم حتى الآن على مهنة تثيريها العلوم السلوكية . ولسوف تصبح مهنة يثريها علم مستقل ومتميز وخاص بها .

٢ – انتهينا إلى تعريف العلم النظرى فى العلاقات العامة ، على ضوء علاقته بالاتصال كعلم عام يتفرع إلى مجالات متخصصة منها العلاقات العامة . ولكل فرع تخصصه وتميزه واستقلاله . وكانت العلاقات العامة ، بهذا التعريف الذى قدمناه أول فرع له مضمونه وظواهره وتميزه واستقلاله .

٣ – حددنا طبيعة الظواهر العلمية التى يعنيها علم العلاقات العامة ومواصفاتها وبالكيفية التى توفر لها تميزها والمعبرة عن علم متميز عن غيره من العلوم السلوكية والاتصالية الأخرى .

٤ – حددنا منهجاً علمياً مناسباً لهذه الظواهر العلمية وأدوات منهجية متوافقة معها . وكان يجمعها صفة التكامل فى مواجهة ظواهر علمية تتسم بالتكامل والشمول والامتداد . فكان اختيارنا للمنهج المتكامل على أساس من الجمع بين مناهج عديدة ، ويمثل المنهج التجريبى الميدانى قاعدتها . وتأتى

الملاحظة والقياس والمناقشات الجماعية والمكثفة لتكمل جوانب هذا لمنهج فى تناسق وتوافق تام بينها . كما كان اختيارنا لأداة علمية تتصف أيضاً بالتكامل ، لتكون متوافقة مع طبيعة المنهج الذى اخترناه ، مع بيان المسلمات العلمية التى تقوم عليها ، تاركين للممارسة العملية فى مواجهة كل مشكلة من المشكلات التى يتناولها الباحثون ، تطوير خطوات المنهج وأدواته ، بما يتناسب مع طبيعة المشكلة وتساؤلاتها وفروضها والغاية التى تستهدفها .

وبذلك ، نكون بهذه النتائج جميعها ، قد وفرنا لعلم العلاقات العامة نتائج أساسية ينفرد بها عن الجهود التى قام بها العلماء السلوكيون ونتائجها ، ويتفوق بها على ما يتوفر للمهن الاتصالية من نتائج غير قادرة على أن توفر لكل منها علماً نظرياً مستقلاً ومتميزاً . وهنا ، تكمن الأصالة التى حققها هذا البحث .

سابعاً : الخلاصة والتوصيات :

إن مغزى ما عرضناه هنا ، هو أن البحوث التطبيقية فى مجالات المهن الاتصالية ، ينبغى أن تدعمها بحوث نظرية فى الجوانب المتعددة للمعرفة العلمية، على أساس أنها فى حقيقتها علوم تطبيقية ، لها جانب نظرى يتجه إلى النظريات والقوانين ويتعامل مع دينامية الحركة التى تقوم عليها هذه المهن ن ولها أيضاً جانب تطبيقى يتعامل مع ظروف المهنة وتحدياتها . أى كما أوضحنا فى العلاقات العامة ، فإن الجانب التطبيقى يتعامل مع البناء الرسمى للمنظمات المعاصرة ، بينما يتعامل الجانب العلمى النظرى مع البناء الإنسانى لهذه المنظمات . فكل منظمة منها عبارة عن بناء رسمى مغمور فى قالب إنسانى .

وقد أثبتنا إمكانية قيام العلم النظرى للعلاقات العامة وحددنا مفهومة ومضمونه وظواهره ومناهج دراسته وأدواته العلمية المناسبة لظواهره ومشكلاته. وكانت النتائج خطوة أصيلة على ضوء الموقف الجامد للعلماء السلوكيين ، والذين لم

يستطيعوا أن يحددوا طبيعة المجال الذى يبحثون فيه . بل إنهم اختلفوا حول كونه علماً أم مجالاً متخصصاً فقط .

وتبقى الجهود العلمية المستقبلة ، والتى تجعل من النتائج التى وصلنا إليها واقعاً ملموساً . وبالتالى ، يصبح لعلم العلاقات العامة كياناً معرفياً متراكماً ، ويصبح لوجوده فى حياة العلاقات العامة وتطورها أثر ملموس . ولاشك أن المدخل إلى هذه الجهود العلمية يتمثل فى اقتناع الباحثين بأهمية ما يقومون به ، وفى إيمانهم بقدرتهم على القيام به .

هوامش البحث ومراجعه :

١ – انظر هاتين الدراستين لنا :

– التقويم والتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة : دراسة منهجية . مكة المكرمة : مكتبة الفيصيلية ، سنة ١٩٨٥ .

– " نحو نظرة موحدة إلى مفهوم العلم فى العلاقات العامة " . مجلة الإدارة ، المجلد ٣٣ العدد ٣ و ٤ يناير وابريل سنة ٢٠٠١ ، ص ٢٨ .

٢ – انظر الدراسة التالية لنا :

– " مدخل إلى قيام علوم الاتصال الجماهيرى واستقلالها " . المحلة العلمية للإعلام ، العدد ٣ فى سبتمبر ١٩٩٥ ، ص ٢٤٥ .

٣ – فاروق أبوزيد : مدخل إلى علم الصحافة ، القاهرة : عالم الكتب ، الطبعة الثانية ، سنة ١٩٩٣. .

٤ – انظر من هذه الدراسات العلمية الأجنبية ، ما يلى :

- Sander, r. " The Breadth of Communication Research and the Parametre of Communication Theory". In Sarah King, Human Communication As a Field of Study. N.Y.: state University of New York Press, 1989, p. 221.

- Fisher, A. A Perespectives On Human Communication. N.Y. Macmillan, Co., 1978, pp. 20 – 32.

5 - Hutten, E. The Origins of Science. West Pory, Connecticut: Green Wood Press, 1962, pp. 214 – 216.

6 – Chase, S. the Proper Stduy of Mankind. N. Y.: Harper, 1956, p. 276.

7 – King, S. Op. cit., pp. 6 – 7.

8 – King, S. Ibid, pp. 19 – 26.

9 – Hart, N. "A Basic International Qualification". In Sam Black Public Relations In 1980's . Oxford: Pergamon Press, 1980. p. 53.

10 – Selznick, P. " foundation of the Theory of Organization". American Sociological Review, Vol., 13, No. 1, February 1948, p. 25.

11 – Hutten, E. Op. Cit., pp. 214 – 216 also.

12 – Nachmias, D. & C. Research Methods In the Social Sciences. N.Y.: St. Martin Press, 2ed Edition, 1981. pp. 22 – 24.

13 – Festingr, L. & Katz, D. Research Methods In The Behavioral Sciences. N.Y.: Holt, 1953, p. Vi.

14 – Wimmer, R. & Dominick, J. Mass Media Research. Belm, California: Wadsworth Pub. 3rd Edition, 1991, pp. 97 – 103.

١٥ – انظر من هذه المراجع التى اهتمت بالقياسات النفسية والاجتماعية ، ما يلى:

– سعد عبدالرحمن : أسس القياس النفسى والاجتماعى ، القاهرة : مكتبة القاهرة الحديثة ، سنة ١٩٦٧.

– سعد عبدالرحمن : السلوك الإنسانى : تحليل وقياس المتغيرات ، القاهرة : مكتبة الفلاح ، سنة ١٩٨٣.

– عزيز حنا داوود وتحسين على حسين : علم تغيير الاتجاهات النفسية والاجتماعية ، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، سنة.١٩٩٥

١٦ – سعد عبدالرحمن : مرجع سابق ، ص ص ٦٠٠ – ٦١٢ .