المحاضرة02: المقاربات الفكرية في العلاقات العامة.

العلاقات العامة هي علم حديث نسبيا، تعتمد على قواعد ونظريات ترتكز في مجملها على البحث العلمي القائم على التحليل والتفسير، حيث أن تطور الدراسات والبحوث في مختلف الميادين الإدارية، والبشرية والتكنولوجية...أدى إلى بروز عدة مقاربات فكرية اهتمت بهذا الموضوع أهمها:

1- المقاربات الكلاسيكية: تنقسم إلى نوعين:

1-1 مقاربة الإدارة العلمية: صاحبها المهندس الأمريكي ""فريدريك تايلور" جاءت كرد فعل للحالة التي كانت تسود المجتمع الرأسمالي الصناعي آنذاك من تبذير وانخفاض مستوى الإنتاج، ولتصحيح أخطاء العمليات الإنتاجية تم الاعتماد على أسلوب البحث العلمي لرفع مستوى الأداء في المؤسسات، وتحقيق الفعالية الاقتصادية فظهرت حركة الإدارة العلمية بحيث هي علم يحوي قوانين ومبادئ لتحقيق مطالب العمل والمستهلك.

1-2- المقاربة البيروقراطية: أهم ممثليها عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" الذي يرى أن البيروقراطية هي شكل من أشكال التنظيم الهرمي والموضوعي والرسمي، ترتكز على التخصص والموضوعية والقوانين .

المقاربة نتاج المجتمع الرأسمالي وهي أكثر الطرق عقلانية في أداء نشاط المؤسسة وتفوقه، فالبيروقراطية تهدف إلى جعل الإدارة أكثر أداء، كفاءة، قانونية. وبالمقابل يرى "روبرت ميلتون" أن سوء استخدام هذا النموذج يحدث اختلالات وظيفية مما يؤدي إلى الاهتمام بالإجراءات والتعليمات أكثر من الاهتمام بالأهداف الأساسية للمؤسسة.

2- المقاربات الكلاسيكية الحديثة: جاءت كنقد للمقاربة التي سبقتها، تنقسم إلى نوعين:

2-1- مقاربة مدرسة العلاقات الإنسانية: يمثلها كل من "إلتون جورج مايو" و"برنارد شيستر" ، تركز على أهمية تحسين العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العمال فيما بينهم.

- تعتبر الفرد كائن بشري له قيم وأحاسيس.

- ترى أن المؤسسة نظام اجتماعي تسوده الروح الجماعية للتأثير على الأداء وتحقيق الفعالية المطلوبة.

حيث أثبتت تجرب "إلتون جورج مايو" أهمية العنصر البشري، وأن الحافز المادي الذي يتلقاه الفرد العامل لا يكفي لتحسين الأداء بل يجب الاهتمام بالجوانب النفسية والعلاقات الإنسانية والمهنية ورفع الروح المعنوية للفرد العامل .

- يرى "برنارد شيستر" أن المؤسسة نظام تعاوني، وأن الفعالية لا تتحقق إلا بالحفاظ على التوازن الداخلي للمؤسسة بإرضاء العمال.

2-2- مقاربة الحاجات: أهم رواد هذه المقاربة "أبراهم ماسلو" "ألدرفر" ، وهي أهم مقاربة حاولت معرفة وتفسير المؤثرات والمحفزات التي تدفع الفرد إلى أداء جيد يحقق أهداف المؤسسة، فنجد هرم "ماسلو" للحاجات: الحاجات

الأولية (الحاجات الفسيولوجية الأساسية وحاجات الأمن والأمان)، الحاجات الثانوية(حاجات الانتماء، الاحترام والتقدير وتحقيق الذات...).

إضافة إلى " ألدرفر" الذي قسم الحاجات إلى: حاجات البقاء والوجود- حاجات العلاقات- حاجات التطور والنمو.

- الفرد داخل المؤسسة لابد أن يتوفر له الراحة والأمن النفسي والاجتماعي...ليصبح فردا فعالا، منتجا، مشاركا...

3- المقاربات الحديثة: تمثلها أهم مقاربة هي:

المقاربة النسقية: ارتبطت مع مجموعة من العلماء والباحثين من بينهم:

-''فان بيترلانفي'' : اعتبر المؤسسة نسق اجتماعيا مجسد في الواقع، تتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية بعقلانية.

- "تالكوت بارسونز" نظر إلى المؤسسة على أنها نسق اجتماعي مؤسس من أجل تحقيق هدف معين وعليها المحافظة على بقائها واستمرارها.

- فالمؤسسة حسب هذه المقاربة هي كل متكامل مكون من أجزاء تتفاعل مع بعضها، وهي شبكة علاقات متدفقة داخليا وخارجيا تتعلق بالبيئية الخارجية الكبرى.

- المؤسسة نسق مفتوح تشبه الكائن الحي عليها أخذ إرهاصات البيئة الخارجية بعين الاعتبار.

وبالتالي اتجاه هذه المقاربة يركز على أن الكل ذو دلالة أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، والمؤسسة عبارة عن فروع ذات علاقة متبادلة تؤثر في الأخرى وتتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية.

سؤال: أي مقاربة علمية ترى أنها مناسبة لوظيفة العلاقات العامة؟ ولماذا؟