

الاتصال الاستراتيجي الجامع الأساسي بينهما والذي يهدف إلى التواصل مع الجماهير الأجنبية و بناء علاقات بعيدة المدى معه.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة؛ الدبلوماسية العامة؛ العلاقات العامة الدولية؛ العلاقات العامة الحكومية؛ الدعاية؛ الاتصال الاستراتيجي.

Abstract : The interest of public relations and its communication campaigns has been expanded, it is being used by many states in the world to improve their image among external audiences. At the same time, public diplomacy is keen to build a good reputation of the state by building an effective communication system to address the people and public opinion of other States. This similarity in the roles and objectives cited confusion between the two terms. So, this paper aims to discuss the controversy over public diplomacy and public relations, and if they really represent two sides of the same coin? we reached that there are some differences between them, also some areas of overlap and convergence . Briefly, strategic communication remains the primary combined between them, and which is designed to communicate with foreign audiences and build long-term relations with them.

Key words : public relations؛ public diplomacy؛ international public relations؛ governmental public diplomacy؛ propaganda؛ strategic communication .

العلاقات العامة والدبلوماسية العامة: هل هما فعلا وجهان لعملة واحدة؟

ط/د. ميرزة هاجر
جامعة الجزائر3

الملخص: لقد توسع نطاق الاهتمام بالعلاقات العامة وحملاتها الاتصالية، و أصبحت تستخدم من قبل العديد من الدول لتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي. في الوقت نفسه تحرص الدبلوماسية العامة على بناء السمعة الطيبة للدولة، من خلال بناء منظومة تواصل فعالة لمخاطبة الشعوب والرأي العام في الدول الأخرى. هذا التشابه في الأدوار والأهداف أورد خلطا بين المصطلحين، وعليه تهدف هذه الورقة إلى مناقشة الجدل القائم حول الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، وإن حقا يمثلان جانبان لنفس العملة؟ وتوصلنا إلى أنه توجد بعض الاختلافات بينهما وفي نفس الوقت توجد مجالات واسعة للتداخل والتقارب بينهما. وباختصار، يبقى



تمهيد :

إن اهتمام الباحثين والممارسين من العلوم السياسية والعلاقات الدولية (الدبلوماسية العامة)، وعلوم الاتصال (العلاقات العامة)، حول ممارسة الدولة للترويج وكذلك البحث عن المصطلحات الملائمة لوصف الظاهرة، أدى إلى تصاعد التساؤلات حول هذا الإشكال في القرن العشرين تحت تأثير انتشار الليبرالية الجديدة، بل وصلت إلى ذروتها مع بداية القرن الواحد والعشرين ويرجع ذلك إلى التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أي تحديدا الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، هذه التكنولوجيا غدت ساحات جديدة للمعارك من أجل ربح حرب كسب القلوب والعقول، كانت وراء تعدد التخصصات والفواعل التي دخلت مجالا كان سابقا حكرا و فقط على الدولة⁽¹⁾.

فهذه الساحات الجديدة جعلت من العلاقات العامة عاملا هاما لنجاح أي مشروع سواء كان سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا أو ثقافيا، وسندا من قبل العديد من دول العالم لتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي². هذا يعني أن العديد من المفاهيم في مجال العلاقات العامة قد تغيرت ولم تعد تقتصر على تلك الإدارات التقليدية ذات الاختصاصات المحدودة، بل أضحت صناعة هذا القرن مما يستلزم على العاملين في هذا المجال الاطلاع على العديد من المجالات والتخصصات والثقافات لملاحقة التطور في هذا المجال⁽³⁾. في المقابل، فإن الحرص على بناء السمعة الطيبة للدولة ما هو إلا أحد تحليلات نشاطات الدبلوماسية العامة، والمتمثلة في فن إدارة السمعة، وإعادة تشكيل الصورة الذاتية للدولة، وقبولية هويتها بطريقة تميزها عن غيرها، فهي باختصار حسب تعريف نيكولاس كول Nicholas Cull "ممارسة السياسة الخارجية عبر الاشتباك والانغماس في التعامل مع جماهير البلدان الأخرى"⁽⁴⁾.

هذه العملية التي من خلالها تتصل الحكومات وتبني علاقات مع جماهيرها، خلقت تشابها في الأدوار والأهداف مما أورد خلطا بين المصطلحين. لذا ستحاول هذه الورقة تتبع الجدل الدائر حول أسباب التداخل والاختلاف بين المصطلحين أي العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، وتناقش هذه الورقة تساؤلا رئيسيا مفاده: ما هي حدود التداخل بين الدبلوماسية العامة و العلاقات العامة، وهل يمكن لأحدهما تعويض الآخر؟ ومنه:

- ماذا نقصد بالعلاقات العامة و الدبلوماسية العامة ؟
- ما هي أوجه التشابه و الاختلاف بين العلاقات العامة و الدبلوماسية العامة ؟
- ما هي المصطلحات التي نجمت عن التداخل بين المصطلحين؟

ماذا نقصد بالعلاقات العامة ؟

لقد تشعبت مجالات العلاقات العامة وتوسعت لتصل إلى حقل العلاقات الدولية أو العلاقات الحكومية. وتُعرف "جمعية العلاقات العامة الأمريكية" العلاقات العامة أنها "نشاط أو صناعة أو إتحاد أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور، كالعلماء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام، لكي تحور سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسة للمجتمع"⁽⁵⁾. ويذهب بورنج و لنديجهم & Burning Lindingham مذهباً آخر في تعريف العلاقات العامة فهي "الحالة التي توجد بين المنظمة وجماهيرها السياسية والتي تثير فيها سلوكيات كل طرف من الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية للطرف الآخر"⁽⁶⁾. ومن جهته عرف جاكي ليتونغ Jacquie L'Etang العلاقات العامة على أنها "الوظيفة المسؤولة عن إدارة أو تحسين العلاقات التنظيمية والسمعة".

من التعريفات السابقة للعلاقات العامة يمكننا تحديد المجال النظري لهذا العلم في إطار الدراسات الإستراتيجية للمؤسسات، فهي "علم وفن إنشاء وتدعيم علاقات طيبة، علاقات تقوم على الفهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها، وذلك من خلال نشاط مخطط ومستمر في الاتجاهين، بهدف التعريف بها وكسب ثقة وتأييد الرأي العام لها"⁽⁷⁾.

ومع تصاعد عالم العولمة، أثبتت العلاقات العامة أنها ممارسة قيمة تستدعي البحث عن فهمها، فهي ذات دور مهم لوجودها في مختلف المستويات السياسية والاقتصادية والثقافية والدينية، والتي تحدد اتجاهات بناء العلاقات، وعندما يؤثر ممارسي العلاقات العامة في هذه المستويات، يمكن لهم ممارسة قوة التأثير على الجمهور المستهدف⁽⁸⁾. ففوة التأثير على الجمهور المستهدف مرتبطة بقوة التغيير الذي يمكن أن تحدثه العلاقات العامة في تلك المستويات.

ماذا عن الدبلوماسية العامة؟

يعرف هانس توتش Hans Tuch الدبلوماسية العامة بأنها "العملية الاتصالية للحكومة مع الجماهير الأجنبية في محاولة لفهم أفكار دولهم ومصالحهم، مؤسساتهم وثقافتهم، كذا أهدافهم الوطنية والسياسية"⁽⁹⁾، ويذهب بول شارب Paul Sharp بوصفها "أنها العملية التي يتم من خلالها متابعة علاقات مباشرة مع الناس في بلد ما خدمة لمصالح وقيم هؤلاء الذين يمثلونها"⁽¹⁰⁾. وعليه نفهم من خلال هذين التعريفين أن الدبلوماسية العامة هي الطرق التي تستطيع بها الحكومات أن تؤثر بصفة مباشرة على الاتجاهات والآراء العامة، بحيث يكون لهذا التأثير ثقل ووزن على القرارات التي تتخذها الدولة في المجال الخارجي.

كما أن الحديث عن الدبلوماسية العامة يثير أماننا نقطة مهمة تتعلق بمسألة التطور الذي طرأ على نمطية النشاط الدبلوماسي، وفي هذا الصدد يقول بطرس بطرس غالي "كانت الدبلوماسية التقليدية تقوم أساسا على التعامل بين الحكومات، أما اليوم فنتيجة لانتشار التعليم والثورة الهائلة في وسائل الاتصال فإن الدولة تحاول أن تكون لها علاقات مباشرة مع الشعوب، ويسمى هذا الأسلوب بالدبلوماسية العامة"⁽¹¹⁾، فهذا التحول الذي فرضته ظروف وأحوال العلاقات الدولية جعل الدبلوماسية العامة شعبية في أهدافها ووسائلها.

ومهما اختلفت التعريفات التي وردت بهذا الخصوص فإنه يمكن القول بأن الدبلوماسية العامة أصبحت تمثل حاليا جزءاً أساسياً من الدبلوماسية والسياسة الخارجية للدول، حيث تعد فيه النشاطات المباشرة للجمهور أساس نقل رؤية دولتهم وتصورها حول القضايا الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وحتى السياسية منها إلى الخارج، كما أنها تعمل بطرق ملموسة وبشكل جيد للمضي قدماً بالمصالح الوطنية للدولة، وعلى رأسها استخدام وسائل الإعلام وكذا منظمات المجتمع الدولي لكسب الرأي العام خارج نشاطات السفارات و البعثات الرسمية، إلى جانب ذلك فهي سمة ملازمة للدول الديمقراطية قائمة على تبادل الأفكار ومهمتها العالمية هي أمر أساسي لعلاقتها مع الشعوب الأخرى.

"العامة"... المشكلة التي تواجه المصطلحين

إن تسمية "العلاقات العامة" بالعلاقات "العامة"، و"الدبلوماسية العامة" بالدبلوماسية "العامة"، أضفى على المفهومين غموضاً في العالم العربي، فيوجد من يقترح تسمية "العلاقات مع الجماهير" بدلاً من "العلاقات العامة" على أساس أنها ستحقق فهماً أحسن لهذا المجال فسيصبح واضحاً أن العلاقات المنظمة مع الجماهير هي المقصودة، ويوجد من يستخدم الدبلوماسية الشعبية عوض الدبلوماسية العامة على أساس أنها دبلوماسية تتجه للشعوب باستخدام أدوات شعبية. لذا فإن الفهم الأصوب لاصطلاح "العلاقات العامة" و"الدبلوماسية العامة"، وما يتصل بهما من مصطلحات أخرى

يتطلب تحديداً واضحاً للمقصود من كلمة "عامة"⁽¹²⁾، خاصة ونحن نتعامل مع مصطلحات تم ترجمتها وإدخالها إلى الحقل المعرفي العربي⁽¹³⁾.

وحسب عبد الرحمان العناد فإن الدلالات اللغوية للفظتي Public و Relations في كتب مبادئ العلاقات العامة باللغة الإنجليزية - قديمها وحديثها - واضحة ومفسرة تفسيراً بدائياً. فكلمة Public تعني "مجموعة من الناس لهم خصائص مشتركة" أي "جمهور"، بينما تعني كلمة Relations "روابط أو صلات أو علاقات"⁽¹⁴⁾. ومن الواضح إذاً أن الترجمة الدقيقة لهذا الفرع من العلم وهذه الوظيفة الإدارية الاتصالية الحديثة هي "علاقات الجماهير"⁽¹⁵⁾.

أما بالنسبة للدبلوماسية العامة، فكلمة "عامة public" تعني بحمل الفواعل غير الرسمية التي تعمل من أجل تحقيق التفاهم المتبادل بين الشعب (أو الدولة) مع الشعوب الأجنبية، حيث ترتبط هذه الكلمة أيا كان مدلولها بعنصر الشعب في المجتمع، وهي تترجم تارة "عامة" وتارة أخرى "شعبية"⁽¹⁶⁾. والحقيقية أن اعتماد الترجمة الحرفية خلق بعض العراقيل لفهم وتبني المعنى الحقيقي لهذا النوع من الدبلوماسية. وإن كانت الدبلوماسية العامة تتجه إلى الجمهور وتهدف إلى بناء علاقات بعيدة المدى معه، وإن سمحت بتدخل فواعل غير رسمية لتحقيق غاياتها، يبقى للدولة نفوذها بالنظر إلى أنها تمثل الأداة غير رسمية لتنفيذ سياساتها الخارجية، يكفي أن سفارة الدولة في الدول الأخرى تعد مؤشرا لنوعية العلاقة بين البلدين والمكان الذي تنبثق منه مختلف نشاطات الدبلوماسية العامة، الأمر الذي يؤكد محمد راسم الجمال بأن العديد من الدراسات حول الدبلوماسية العامة التي نشرت أخيرا تشير إلى أن الحكومات هي الممول والقائم بالاتصال في الدبلوماسية العامة⁽¹⁷⁾. وبعيدا عن متاهة الترجمة فيمكن استخدام مصطلح الدبلوماسية الشعبية من باب أنها تتصل بالشعوب وتستخدم فواعل غير رسمية لتحقيق غاياتها من الاتصال مع الشعوب الأجنبية. نفس الشيء بالنسبة للدبلوماسية العامة وأنها دبلوماسية تمارسها العامة بدلا من كونها دبلوماسية تمارس على العامة، وبما أن الأدبيات السياسية والإعلامية تستخدم أكثر مصطلح الدبلوماسية العامة فهو المصطلح الذي سنعتمده في هذه الدراسة.

ونصل إلى أنه ليس مهماً جداً أن نغير المصطلح نفسه وإنما أن نخلص المصطلح من سجن الترجمة الحرفية والحفاظ على روحه، فمرادنا من إدراج هذه النقطة هو توجيه الدارسين وجميع الممارسين للعلاقات العامة أو الدبلوماسية العامة إلى المعنى الحقيقي لهذه التخصصات وتجاوز أي عقبات تحول دون الولوج في الفهم العميق لها، الأمر الذي يمكننا من تمييز هذه التخصصات عن غيرها من خلال المعرفة الجيدة لوظائفها وأهدافها ومهامها.

الفصل بين الدعاية والعلاقات العامة و الدبلوماسية العامة

يخلط البعض بين العلاقات العامة والدعاية والدبلوماسية العامة، فهي على حد تعبير وانج وكامرون مفاهيم متداخلة يصعب الفصل بينها، ويرجع هذا الخلط إلى اتحاد أهدافهما، أي الاتصال بالرأي العام ومحاولة بلورته وتعديله والتأثير فيه، فالدعاية هي أحد أنواع الاتصالات التي تستخدم كقوة للسيطرة على أفكار أفراد المجتمع وتوجيههم الوجهة التي حددت لهم عن طريق استغلال عواطفهم وغرائزهم.

فغالبا ما ينظر إلى العلاقات العامة على أنها الدعاية التي انتعشت في ظل أنظمة مستبدة كالأنظمة النازية والشيوعية، ولقد أورد Bernay في كتابه "الدعاية: التأسيس الحديث للعلاقات العامة"، أن الأحلاف قد استخدمت طيلة الحرب العالمية الأولى الدعاية لإدارة الرأي العام وحشد الدعم، وارتبطت دائما الدعاية بالحرك المخادع الهادف للإساءة بالعدو طيلة الحرب العظمى⁽¹⁸⁾. وهكذا ولدت مهنة العلاقات العامة واستخدمت في الحملات الحربية، وفيما بعد بدأت بممارسة

مهنيتها مع عملائها من الشركات. أما مصطلح الدبلوماسية العامة فقد تم صياغته سنة 1856 في صحيفة 'التايمز' كمرادف للكياسة، وأعاد ايدموند جولان Edmund Culin تقديمها الكلمة سنة 1965 كبديل عن الدعاية والعلاقات العامة والتي حملت تأويلات سلبية، و يرجع هذا إلى أن للدبلوماسية العامة و العلاقات العامة صورة مشوهة في الأنظمة الدكتاتورية، إلا أنه لا يمكن لأي أحد نفي أنهما يمثلان ركيزة للديمقراطية⁽¹⁹⁾.

وعليه فالدعاية وسيلة متميزة لا تمد الجمهور سوى بالمعلومات التي تتفق ووجهة نظر المسؤولين عنها بأي ثمن وبأي وسيلة، إلا أن العلاقات العامة تعد واحدة من الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها للحكومة تصعيد الحوار السياسي مع المواطنين، شريطة أن يكون المجهود مبني على أساس الترويج للممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة ولغاية أساسية تتجلى في حماية العلاقات العامة من أن تكون دعاية⁽²⁰⁾. وإن تشابهت الدبلوماسية العامة مع الدعاية في محاولتهما للتأثير في الطريقة التي تفكر بها الشعوب، غير أنها تختلف عنها بما أنها تستمع بالمقابل إلى ما ستقوله الشعوب. تأكيداً لما جاء به دبلوماسي سابق بأن "العالم قد تغذى من خلال الاستماع لنا ونحن نتكلم والذين وهم الآن بحاجة منا أن نصمت ونستمع إليهم"⁽²¹⁾.

وعليه مهما كانت فعالية الدعاية فهي قصيرة المدى، في حين تبقى أن الدبلوماسية العامة المصطلح المتطور والمناسب والذي يستجيب للتحديات الحالية والذي يمنح طرق للفهم والتعاون الدولي، نفس الأمر بالنسبة للعلاقات العامة والتي أصبحت علما قائما بحد ذاته له وظائفه وضوابطه الأخلاقية، فهما يختلفان عن الدعاية مهما اجتمعت العوامل التاريخية والأهداف التي تربطهما أحيانا بها.

ما يفرق الدبلوماسية العامة عن العلاقات العامة ؟

لأول وهلة تبدو العلاقات العامة شبيهة بالدبلوماسية العامة، في حين يوجد العديد من المؤلفين والخبراء من يعارضون ذلك ومن بينهم أنطوني براتكنيس Antony Pratkanis، إذ يرى أن العلاقات العامة قد شكلت فقط إحدى النماذج الشعبية والأساسية لتحقيق أهداف وغايات الدبلوماسية العامة، وتتفق معه نانسي سنو Nancy Snow، إلا أنها حددت أكثر الاختلاف بينهما العلاقات، في أن العلاقات العامة هي تقنية أكثر منها إستراتيجية⁽²²⁾. كما يرى الاختلاف بينهما من ناحية الجمهور. فوطنيا، يركز مديرو العلاقات العامة على الاتصال بين قادة الشركات والجمهور التنظيمية، في حين أن مديري الدبلوماسية العامة يركزون على الاتصال بين القادة الوطنيين والجمهور الخارجية⁽²³⁾. كما يعرف خبراء العلوم السياسية العلاقات العامة على أنها "إتاحة المعلومات العامة للناس في داخل البلد المعني عبر وسائل الإعلام المختلفة من راديو، إذاعة، تلفاز وعبر الصحف اليومية من خلال القنوات التي تشرف عليها الحكومة أو القنوات المستقلة عنها"⁽²⁴⁾، ووفقا لهذا التعريف يتضح الفرق ما بين العلاقات العامة التي هي في الأساس موجهة للداخل والدبلوماسية العامة التي هي موجهة في المقام الأول والأخير للخارج.

يؤكد أيضا ماثيو أرمسترونغ Mathew Armstong على أن الدبلوماسية العامة ليست العلاقات العامة، مبررا ذلك أن "قوة إشراك الجماهير العالمية هي حتمية للأمن القومي ويجب ألا تكون مجرد أداة للعلاقات العامة والتي تشير ببساطة إلى الترويج للأفكار والقيم"⁽²⁵⁾. ويوافق الرأي جوزيف دوفاي Joseph Duffey بأن العلاقات العامة والدبلوماسية العامة لم يكونا أبدا من الأقرباء المقربين قائلا: "إن الدبلوماسية العامة ليست العلاقات العامة، هي ليست ترويجا للحكومة

أو لأمريكا، هي محاولة لربط الحكومة بعلاقات حكومية، بمؤسسات خاصة، وبأفراد، بروابط بعيدة المدى، بالفهم الدقيق لمجموعة كاملة من التصورات عن أمريكا لباقي العالم⁽²⁶⁾.

فرؤية العلاقات العامة كوسيلة ترويجية أو إعلانية لا تمثل نقطة مشتركة مع الدبلوماسية العامة، فقد حاول طويلا ممارسي الدبلوماسية العامة إبعاد أنفسهم وعملهم عن ما يظنه الكثير أن وظيفة التسويق التجاري غير مناسبة للمساعي الدبلوماسية⁽²⁷⁾. غير أنه يوجد من ممارسي العلاقات العامة من يعارض بشدة موقف Mathew Armstrong، إذ يرون أن ممارسي الدبلوماسية العامة بعيدين كل البعد عن الممارسة والتفكير المعاصر للعلاقات العامة، إلى جانب تمسكهم في ذات الوقت بعنصر التميز بغض النظر عن الحقيقة⁽²⁸⁾. باختصار، العلاقات العامة ليست بكل هذا سوء.

التداخل بين الدبلوماسية العامة و العلاقات العامة.... ما هي حدوده و مبرراته؟

لقد اقترح ماكنمارا Macnamara أنه يمكن للعلاقات العامة تعلم الكثير من الدبلوماسية العامة، وأشار إلى أنه في حين ترفض مجالات العلاقات الدولية والعلوم السياسية أي مقارنة وأي تداخل نظري أو عملي بين المجالين، فقد ركز باحثي العلاقات العامة أكثر حول كيفية تطبيق مصطلحات العلاقات العامة ومبادئها في سياقات الدبلوماسية العامة، وقد قارن Macnamara المصطلحات المفتاحية للدبلوماسية العامة مع العلاقات العامة ليجدها كما هي معرفة في نظرية الامتياز⁽²⁹⁾، ليكتشف أرضية قوية مشتركة بين المجالين⁽³⁰⁾. نفس الشيء عندما اختبر يان Yun التقارب المفاهيمي بين المجالين ما بعد الحرب العالمية، ليرى أن مبادئ نظرية الامتياز للعلاقات العامة هي نفسها مطبقة في الدبلوماسية العامة⁽³¹⁾.

وحسب Macnamara يمكن للعلاقات العامة أن تعانق مصطلحات ومبادئ الدبلوماسية العامة، بغية تطوير طرق جديدة للتفكير وممارسات حديثة تكون أكثر فاعلية، واجتماعية، وأخلاقية، وفي نهاية المطاف أكثر قبولاً لدى القطاع العام³². فعلى سبيل المثال لاحظ ستروباك و كيوسيس Stromback & Kioussis أن جهود الدبلوماسية العامة معترف بها كجزء رئيسي لنجاح العلاقات العامة بين الأمم وأن نشاطات العلاقات العامة السياسية كانت المفتاح الرئيس لهذه الأنشطة⁽³³⁾. فنجاح جهود الوكالة الأمريكية للإعلام في الترويج للولايات المتحدة ضد الشيوعية والاتحاد السوفيتي السابق ذهبت إلى حد ربح الحرب الباردة، هذه الوكالة الرسمية التي روجت للقيم والمثاليات الأمريكية ما هي إلا وسيلة من وسائل العلاقات العامة لبيع سياسات هذه الإدارة⁽³⁴⁾.

وبدورها خلقت التكنولوجيات الحديثة والحاجة إلى دول قومية حديثة تداخلت بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، فالدول القومية الحديثة وجدت نفسها أكثر فأكثر في ساحة العلاقات العامة بما أنها تحاول التأثير في آراء الجماهير الأجنبية⁽³⁵⁾. وفي مقال لـ James G. Gruing & Larissa A Gruing & Dozier، بعنوان "العلاقات العامة كحملة اتصالية"، تناول المؤلفون التقارب المفاهيمي بين العلاقات العامة والحملات الاتصالية العامة وأثارها على دراسة الدبلوماسية العامة. ليصلوا إلى أن الدبلوماسية العامة مثل الحملات الاتصالية العامة تهدف إلى إحداث بعض التغيير في المعرفة واتجاهات ومعتقدات الجماهير المستهدفة. وقد استند المؤلفون في ذلك إلى النماذج الأربعة للعلاقات العامة لهانت و جرونغ Grunig & Hunt⁽³⁶⁾ وقدموا مجموعة من الاقتراحات.

و تمثلت اقتراحاتهم في أن النموذج غير المتناسق بالاتجاهين³⁷ غالبا ما يكون غير أخلاقي، بما أن أهداف المنظمة تعلوا على اهتمامات الجمهور، في حين يؤكد المقال اعتماد الدبلوماسية العامة النموذج المتناسق بالاتجاهين⁽³⁸⁾، فهي فعالة أكثر من خلاله، أي أنها تستخدم أكثر البحث لفهم الجمهور المستهدف واهتمامات المنظمة الراحية، مع الأخذ بعين الاعتبار

الجمهور⁽³⁹⁾. فالحكومات اليوم تشرك الجماهير الأجنبية أكثر من أي وقت مضى، مما يجعلها تتبنى أكثر نموذج الاتصال على اتجاهين لتحسين صورها دعماً للمصلحة الوطنية، خاصة وأن العلاقات العامة والدبلوماسية العامة يمارسان في محيط يتميز بمستوى عال من الترابط والمنافسة.

كما يسعى كلاهما إلى بناء السمعة وإدارة العلاقات، الحوار والشفافية، الثقة والالتزام، وحل النزاعات، والالتفاف حول كل مصادر الاتصال، ويفعلون ذلك ضمن إستراتيجية حملة إعلامية منظمة⁽⁴⁰⁾. بما أنهما يمثلان وظائف الاتصال الاستراتيجي لمنظمتهم أو دولهم، وذلك حسب سيغنيتزر Signitzer و وامسر Wamser، لذا نجد Snow الحاجة إلى اختبار الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة في سياق مقارن لما يقومون بفعله على أرض الواقع وإن لم تجمعهما منطلقات نظرية فقد جمعتهما أرضية عملية. وقد قوى المحللون الروابط الأكاديمية بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة كقاعدة لتعاون إضافي متعدد التخصصات⁽⁴¹⁾، إذ يكفي قبول أدبيات الدبلوماسية العامة لتوظيف مهارات وممارسات العلاقات العامة في بناء صور للحكومات والدول، رقاها لأن تصبح العلاقات العامة الدولية⁽⁴²⁾.

الأمر الذي يقودنا إلى التأكيد على التداخل بين الدبلوماسية العامة مع العلاقات العامة أثناء التنسيق للمخططات الاتصالية والعمليات، والمواضيع والرسائل، وكذا العناصر الأخرى المكونة للسلوك الاتصالي⁽⁴³⁾. فللحصول على ردود فعل أكبر حول عملية التخطيط من البيئة الخارجية، يجب توفير المزيد من الأبحاث لتحقيق التوازن بين التخطيط وردود الأفعال الخارجية، من خلال التأكيد على البحوث الخاصة بأصحاب المصالح وحلقات التغذية المرتدة، خاصة وأن غدت الجماهير من أصحاب المصالح نتيجة المكانة التي تحظى بها والتوقعات المنتظرة منها، باختصار التركيز أكثر على الاتصال الاستراتيجي.

وتشير مراجعة الأدبيات ذات الصلة أن العلاقات العامة والدبلوماسية العامة يتقاسمان أوجه شبه مفاهيمية، على الأقل من حيث اعتمادها على التواصل الأخلاقي، المصادقية ومتغيرات كالأنظمة السياسية والثقافية والاجتماعية والإعلامية، وبالتالي موازنة العلاقات الدولية مع السلوك التنظيمي⁽⁴⁴⁾. هذا لم يمنع نفس الأدبيات من إبداء مخاوفها عن تبعات تكامل العلاقات العامة والدبلوماسية العامة مع الأنشطة الإعلامية من الجانب الأخلاقي، فيمكن أن تستخدم للتشويش والخداع، أو حتى إجبار الجماهير لاتخاذ موقف معين⁽⁴⁵⁾. الأمر الذي يناهز مبدأ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمجالين.

باختصار، وإن كان سيغنيتزر و كومبس Coombs & Signitzer من الأوائل الذين اكتشفوا العلاقة بين العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، إلا أنهم في الوقت نفسه وضعوا حدوداً للاختلاف بين المجالين، فقد لاحظوا أنه "في حين أن نظرية العلاقات العامة مناسبة للشرح والتنبؤ بسلوكيات الاتصال للمنظمات العادية... الدبلوماسية العامة وللحين هي مناسبة أكثر لفهم العلاقات بين الدول القومية وجماهيرها الخارجية"⁽⁴⁶⁾.

العلاقات العامة الدولية... نقطة التقاطع بين العلاقات العامة و الدبلوماسية العامة في الحقل الدولي

لقد تناولت العديد من الكتب فصولاً حول العلاقات العامة الدولية، تعرضت فيها إلى مشكل عملي، وهو كيف يمكن للدول أو المؤسسات أن تدير علاقاتها الاتصالية مع الجماهير الأجنبية، هذه المهمة التي لا تزال إلى حد كبير مُسندة لمجال العلوم السياسية والعلاقات الدولية. أيضاً معرفة السبل التي يمكن بها لنماذج العلاقات العامة أن ترتبط بمفاهيم مستمدة من العلاقات الدولية ونقصد منها الدبلوماسية العامة والتي تعمل على فهم العلاقات بين الدول والجماهير الأجنبية في حين

تعمل العلاقات العامة على الشرح والتكهن بالسلوك الاتصالي للمنظمات العادية في كل من المجالات النفعية وغير النفعية⁽⁴⁷⁾.

فالعلاقات العامة الدولية هي وليدة التقاطع بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، التي أضحت وظيفة من وظائف المنظمات الدولية، إذ لم تستثنى فقط كوظيفة من وظائف السلوك الدبلوماسي، بل وأصبحت من المهام الأساسية للبعثات الدبلوماسية المعتمدة في الخارج، وفق إمكانيات كل دولة من دول العالم⁽⁴⁸⁾. مما يسمح لنا بالحديث عن تعريف عام "للعلاقات الدولية و علاقتها بالجمهور" على أنها "جهود مخططة ومنظمة للشركة أو المؤسسة أو الحكومة، من أجل إقامة علاقات ثنائية مفيدة مع جماهير البلدان والأمم الأخرى"⁽⁴⁹⁾، وهي النقطة المهمة التي أوكلتها الدبلوماسية العامة للعلاقات العامة وجمعت بينهما.

عرف ألت و ويلكوس Wilcox & Ault العلاقات العامة الدولية على أنها "الجهود المخططة والمنظمة التي تقوم بها منظمة ما، أو مؤسسة أو حكومة لإنشاء علاقات منفعة متبادلة مع جماهير دول أخرى"⁽⁵⁰⁾. ويراه كفلي Kifley بأنها "برامج متعددة الجنسية يتضمن تقسيمها تنسيقا معينا من مقر المنظمة والدول المختلفة التي توجد فيها مكاتب المنظمة أو جماهيرها، و يكون له نتائج محتملة في أكثر من دولة"⁽⁵¹⁾. وإن كانت هذه التعريفات تتشابه والتعريفات التقليدية للعلاقات العامة (المحلية منها) فيبقى البعد الثقافي هو العامل الفاصل لأهميته في ممارسة العلاقات العامة الدولية.

وفي مقاله "الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة: بعض الاكتشافات المفاهيمية" قدم Signitzer العلاقات العامة الدولية على أنها "مصطلح لا يشمل و فقط السياسة الخارجية و أبعاد العلاقات الدولية للدبلوماسية العامة، و لكن يشمل أيضا النشاطات الاتصالية مع كل من الجماهير الجديدة و التقليدية، كالمنظمات العابرة للحدود والمنظمات غير الحكومية، في حين تأصل الممارسة في العلاقات العامة"⁽⁵²⁾. وفي نفس السياق يرى J.Grunig أن العلاقات العامة الدولية يمكن أن تساهم في الدبلوماسية العالمية، مستشهدا بوسائل الإعلام الدولية كنتيجة للتكنولوجيات الحديثة، التجارة العالمية، والسياسات العالمية كعامل لتقوية لدور الجماهير الدولية للمشاركة في الشؤون الدولية، لهذا وجدت الحكومات ومؤسسات الأخرى للدولة نفسها مستخدمة استراتيجيات العلاقات العامة لقيادة الدبلوماسية العامة⁽⁵³⁾. ونفهم من ذلك أن الدبلوماسية العامة ما هي إلا علاقات تربط بين جهات ومنظمات شعبية في بلدين مستقلين، وهذا الخط موازي للعمل الدبلوماسي الرسمي وليس بديلاً له. أما العلاقات العامة الدولية فهي الحملات الإعلامية والنشاطات التي تقوم بها جهات رسمية وغير رسمية على المستوى الدولي للترويج وتعزيز العلاقات بين البلدين و جماهيرهما.

العلاقات العامة الحكومية ... النسخة المحلية المثالية للدبلوماسية العامة

يوجد من يصنف العلاقات العامة الحكومية والدبلوماسية العامة ضمن الاتصال السياسي، الأخير الذي يمكن تعريفه باختصار على أنه اتصال إقناعي يسعى إلى تحقيق الأهداف السياسية الخفية منها أو العلنية، فالدبلوماسية العامة ضمنه بما أنها تمثل حسب L'Etang حملة "كسب القلوب والعقول" التي تهدف إلى تطوير الروابط العاطفية مع الجماهير الدولية لكسب تعاطفهم على المدى البعيد، أما العلاقات العامة الحكومية فلأنها تحقق الأهداف الحكومية، سواء أكان الهدف السياسي للحكومة الإعلام أو الإقناع⁽⁵⁴⁾. ويمكن اعتبار العلاقات العامة الحكومية النسخة المثالية للدبلوماسية العامة، على الأقل في المستوى المحلي، فمن جانب تقوم الحكومات بتحديد مبررات تُقدم وتُوضح للهيئات حتى تتمكن من اتخاذ

قراراتها الخاصة. من جانب آخر، فإن العلاقات العامة الحكومية تعمل بإخلاص وصدق، بالخصوص أمام وجود إيديولوجيات منتجة للعديد من الأفكار التنافسية التي يتطلب التعامل معها من قبل الهيئات والحكومة على حد سواء⁽⁵⁵⁾.

وبما أن العلاقات العامة الحكومية تعمل في سياق محلي وتُمارس المسؤولية الاجتماعية، يفترض منها إذن الترويج للقيم الثقافية لتقديم صورة جيدة عن الدولة باحتضان مناسبات معينة واستغلالها، كاستضافة الألعاب الاولمبية والمهرجانات الغنائية⁽⁵⁶⁾. وفي هذا الإطار تشدد العلاقات العامة على النسبية الثقافية، أي أن لكل دولة ثقافتها الخاصة، مما يعني وجوب تخطي تطبيق معايير الخطأ والصواب على الثقافات الأخرى.

إذا لدى العلاقات العامة والدبلوماسية العامة أهداف عملية والتي تعتبر متشابهة، خاصة ما تعلق الأمر بوضع أجنداتهم الإعلامية وتشكيل الخطابات العامة. وعندما تعتمد الجماهير على المعلومات المتطابقة مع أهداف الإستراتيجية الاتصالية لكل من العلاقات العامة الحكومية والدبلوماسية العامة، يكونا بذلك قد اكتسبا ميزة سياسية تنظيمية كبيرة⁽⁵⁷⁾.

باختصار، على الرغم من الاختلاف القائم حول اعتبار العلاقات العامة دبلوماسية عامة أو العكس، وبعيدا عن اعتبار العلاقات العامة جزء من استراتيجيات الدبلوماسية العامة، وآلية من آلياتها في جانبها التكتيكي لبناء الرسالة الاتصالية وإقامة العلاقات بين الدول والجماهير الأجنبية. فالعديد من الدراسات ترى أن المصطلحين يتقاربان ويتقاسمان بعض الوسائل والأهداف، فالتحليل والتتابع التاريخي للعلاقات العامة والدبلوماسية العامة يظهر ما توصل إليه Segnitzer و Coombs وأن المصطلحين يتقاربان إن لم يكن نظريا فعلى الأقل بالممارسة، هذا التقارب الذي نرى بشكل سريع خلال العقدين الماضيين عبر برامج الاتصال الاستراتيجي، والذي طرح نقاشا فترة الحرب العالمية الأولى وما بعدها، ليوضح كيف أثرت حالتا الحرب والسلم وخلقت تقاربا بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، وحددت أيضا المخاطر والفرص المصاحبة لهذا التقارب، أي التخوف من الوقوع في وكر الدعاية، لذا تحتاج الجهود البحثية المستقبلية أن تأخذ بعين الاعتبار الفرص والمخاطر المرتبطة بهذا التقارب والتكامل، حتى وإن كان التقارب النظري يشهد تقدما في إدارة الاتصال في العلاقات الدولية، إلا أن لكل مصطلح المسار الخاص به، فالتداخل بينهما موجود. ونختتم بالقول أن الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة مصطلحان منفصلان يتكاملان من أجل تأسيس بنية قوية لتعامل الدول مع الدول الأجنبية.

الهوامش :

⁵عبد السلام أبو ققح، هندسة الإعلام و العلاقات العامة، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 2001، ص 309.

⁶راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة : المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص 27

⁷أنظر: سامية جفال، بوزيد سليمة، العلاقات العامة في المنظمة بين المفهوم و الوظيفة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول والثاني، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، جانفي -

جوان 2008

⁸ Alexander E.Hopkins ,Govenement Publid Relations : Public Diplomacy Or Propaganda ?,inquires journal (social sciences ;arts,humanities) ,vol7 no03 ,2015

¹ Alina Dolena, the need for critical thinking in country promotion : public relations, nation branding, and public diplomacy, The Routledge Handbook of Critical Public Relations, Publisher Jacquie L'Etang, David McKie, Nancy Snow, Jordi Xifra , p 274

²أنظر: أحمد الطراونة، العلاقات العامة " صناعة القرن " https://www.facebook.com/permalink.php?id=893447187389305&story_fbid=898296053571085

³أحمد الطراونة، نفس المرجع

⁴أحمد محمد أبو زيد، التطورات المعاصرة لمفهوم "الدبلوماسية"، مجلة السياسة الدولية، العدد 205، يوليو 2016، المجلد 51، ص 50

²² Iryna Misyuk , Propaganda and Public Diplomacy :The Problem of Differentation, humanities and social sciences , Ukraine, 2013, p 76

²³ Maité Kersaint , Exploring Public Diplomacy 2.0 : Comparaison of German and Us Digital Public Diplomacy In Theory and Practice ,dissertation to obtain the acceademid degree (Dr Phil) , faculty of cultural studies, European University Viadrina ,Frankfurt, 2014, p 39

²⁴ Roger Hayes, Public Relations and Public Diplomacy : Symbiosis and Reformation, thesis submitted in partial fulfilment for the degree of doctorat of business administration , Henley School , University of Redaing, July 2012, p 77

²⁵ Leonard Mark, Public diplomacy, 1st edition, the Foreign Policy Centre London, June 2002, p 05

²⁶ Kathy Fitzpartick and others, Public Relations And Public Diplomacy : Conceptaul And Pratical Connections , public relations journal, vol 7, No 4, 2013,p1.

²⁷) Nancy Snow, Rething Public Diplomacy, The Routledge Handbook of Critical Public Relations publié par Jacquie L'Etang,David McKie,Nancy Snow,Jordi Xifra,newyork ;2009,p 10

²⁸ Kathy Fitzpartick and others, Op Cit, p1

²⁹ ibid,p1

³⁰ إن نظرية الامتياز أو نظرية العلاقات العامة الممتازة (excellence theory) تشرح أولا قيمة العلاقات العامة للمنظمة والمجتمع، وهي مبنية على أساس المسؤولية الاجتماعية للقرارات الإدارية ونوعية العلاقات مع الجماهير ذات المصلحة، فعلى المنظمة أن تتصرف بطريقة تسمح لها بحل مشاكلها وإشباع أهداف أصحاب المصالح وكذا المنظمة، ثم على المنظمة الاتصال بالتناسق مع الجماهير بالأخذ بعين الاعتبار اهتمامات كلا منهما، لمزيد من المعلومات عن النظرية، أنظر:

James E. Grunig : Excellence Theory In Public Relations

http://kdpaine.blogs.com/files/encylopedia-of-communication-9781405131995_chapter_399.pdf

³¹ Kathy Fitzpartick and others, ibid, p4

³² Mark A Van Dyke And Dejan Vercic , ibid, p 909

³³ Kathy Fitzpartick and others, ibid ,p5

³⁴ ibid,p3

³⁵ Nancy Snow, Op.Cit ,p 9

³⁶ Benno H.Signitzer & Tiomphy Coombs, Public Relations And Public Diplomacy :

<http://www.inquiriesjournal.com/articles/1012/government-public-relations-public-diplomacy-or-propaganda>

⁹ Jan Melissen, The New Public Diplomacy: Soft Power in International Relations, 2nd ed (London,New York ,Palgrave Macmillan 2007 2005, p 12

¹⁰ هجعت الهاشمي، الإعلام السياسي والدبلوماسية، دار أسامة للنشر

والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2009، ص 133.

¹¹ بطرس بطرس غالي، المدخل في علم السياسة، بيروت لبنان، مكتبة الانجلو المصرية، ط 2، 1998، ص 465.

¹² يقول مور وكانفيلد أن كلمة "عامة Public" تنسحب على

مجموعة من البشر تجمعهم مصلحة مشتركة، ولفظ العامة في اللغة

العربية هي مؤنث مذكره "عام" وجمعه "عوام"، والعامة هو كل ما خالف الخاصة، ويقصد بها مجموعة الجماهير التي يتصل عملها أو

يرتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المنظمة أو الشركة

¹³ سمير حسن منصور، منهاج العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية،

ط 1، مصر، 2005، ص 12

¹⁴ العلاقات كما أوردها المنجد الأبجدي هي من مصدر علائق،

وتعني حصيلة الروابط والصلات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما والجماهير التي تتعامل معها.

¹⁵ لقد ورد معنى لفظ "الشعبية" في معجم اللغة العربية المعاصرة أنها

"اسم منسوب إلى شَعَب"، كما أنها مصدر اصطناعي وصفة للتأنيث

والتذكير حسب الأحوال، و ينصرف إلى مصطلحات ومعاني كثيرة

وتختلف دلالاته وفقا للعلم الذي يراه بتعريف مختلف عن الآخر، حيث تطلق شعبية باعتبارها نعت (صفة) مذكر أو مؤنث لموصوف: مثل

ثورة شعبية، حياة شعبية، وحي شعبي، وتأيد شعبي...الخ.

¹⁶ راسم محمد الجمال، العلاقات العامة الدولية و الاتصال بين

الثقافات، ط 2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2016، ص 101

¹⁷ Jason Bouzanis ,Guebec Public Diplomacy : A Study Of The Concepctual Convergence Of Public Diplomacy And Public Relations, thesis submitted to the faculty of requiirement for mster's degree in communication,university ottawa, canada, 2009,p 31

¹⁸ Kristian Bonnici , Public Relations And Public Diplomacy : Two Sides Of The Same Coin?,08 february

2013<http://www.pria.com.au/priablog/public-relations-and-public-diplomacy-two-sides-of-the-same-coin#!>

¹⁹ Alexander E.Hopkins, Op. Cit ,2015

²⁰ Jan Melissen, Op. Cit, p 19

²¹ Jason Bouzanis , Op. Cit,p 109

relations handbook(theory , research and practice expanded and revised editions), Routledge Taylor and Francis Group, 2009, p 918

⁴⁵ يعرف Vercic الاتصال الاستراتيجي strategic communication على أنه كل ما هو إعلامي، إقناعي، حوارى وكذا اتصال علائقي، المستخدم في سياق معين لتحقيق مهام وأهداف المنظمة. فهو العملية والجهود لفهم ودفع الجمهور للمشاركة وخلق وتقوية والحفاظ على الشروط الملائمة لتطوير الغايات والأهداف من خلال استخدام معلومات منسقة، مواضيع، خطط، برامج، إجراءات متزامنة مع غيرها من أدوات القوة الوطنية

⁴⁶ Mark A. Van Dyke & Dejan Vercic, Op.Cit , p 90

⁴⁷ Bennos & H.Signizter & Timothy Coombs , opcit ,p138

⁴⁸ محمد البخاري، العلاقات العامة الدولية ونظريات الاتصال والإعلام الجماهيرية

http://muhammad-2009.blogspot.com/2009/12/blog-post_03.html

⁴⁹ Kristina playsak krajnc , Public Diplomacy : Basic Concepts And Trends, Slovene Scholarly Journal Teorijan, Praska, 2004

⁵⁰ Jason Bouzanis ,Op. Cit , 31

⁵¹ عمر سليمان المكاوي، دور العلاقات العامة الدولية في التعامل مع الازمات، شبكة ضياء للمؤتمرات والدراسات

<http://diae.net/29860>

⁵² عمر سليمان المكاوي ، نفس المرجع

⁵³ وليد خلف الله محمد دياب، دور العلاقات العامة في القطاع

الدبلوماسي: دراسة تطبيقية على مكاتب السفارات العربية

والأجنبية، شبكة ضياء، <http://diae.net/2098>

⁵⁴ أنظر: الثورة الرقمية بين الدبلوماسية والحرب

<http://www.assakina.com/awareness-net/rebounds/61660.html>

⁵⁵ Alexander E. Hopkins ,Op.Cit.

⁵⁶ إن المسؤولية الاجتماعية في مجال العلاقات العامة تعني أن المنظمة إضافة إلى دورها في إنتاج وتقديم المنتجات وتحقيق الربح ، يقع على عاتقها مسؤوليات اجتماعية تجاه المجتمع الذي تعيش فيه والعاملين في المنظمة. وعرفها مجلس الأعمال العالمي بأنها "النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة".

⁵⁷ Alexander E. Hopkins ibid

Conceptual Convergences, public relations review, 1992, p 139

³⁷ لقد اقترح "جرونج وهانت" Grunig & Hunt مفهوماً نظرياً لكيفية ممارسة العلاقات العامة على مستوى المنظمة، وهذا المفهوم يقوم على الربط بين متغيرين هما اتجاه الاتصال (اتجاه واحد — اتجاهين) و تأثير الاتصال (متناسق — غير متناسق)، وتنتج عن الربط بين هذين المتغيرين أربعة نماذج لممارسة العلاقات العامة هي: النموذج الأول: نموذج النشر (الوكيل الصحفي)، النموذج الثاني: (نموذج الإعلام العام)، النموذج الثالث: (النموذج غير المتناسق بالاتجاهين)، النموذج الرابع: (النموذج المتناسق بالاتجاهين)، أنظر:

محمد راسم الجمال، مرجع سابق، ص 55

³⁸ يعتمد النموذج غير المتناسق بالاتجاهين على الاتصال في اتجاهين، من المنظمة إلى جمهورها (الداخلي والخارجي)، ومن الجمهور إلى المنظمة، وينحصر الهدف الأساسي للعلاقات العامة بالإقناع المخطط والمبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة. وعملية الاتصال في هذا النموذج غير متوازنة، حيث تحاول العلاقات العامة التأثير على الجمهور وإقناعه لمصلحة المنظمة، دون أن تحاول هي تعديل سياساتها وبرامجها استجابة لآراء ورغبات الجماهير. أنظر: محمد راسم الجمال،

نفس المرجع، ص 56

³⁹ النموذج المتناسق بالاتجاهين: وهو النموذج المثالي لممارسة العلاقات العامة، ولذا يطلق عليه نموذج العلاقات العامة الممتازة، إذ تسعى المنظمة إلى تخطيط سياسات وبرامج العلاقات العامة على مستوى استراتيجي، بهدف إحداث تغييرات ما في معارف أو اتجاهات أو سلوكيات الجمهور، مع استعدادها للتكيف والتغير وفقاً لمتطلبات البيئة الخارجية التي تعكسها اتجاهات وسلوكيات الجمهور. لذا يركز هذا النموذج على بناء علاقات إستراتيجية مع الجماهير تستهدف خلق تفاهم متبادل، وممارسة أساليب الاتصال الفعال بدلا من

الاعتماد على استراتيجيات الإقناع. أنظر: نفس المرجع، ص 56

⁴⁰ Jason Bouzanis ,guebec public diplomacy: a study of the conceptual convergence of public diplomacy and public relations, thesis submitted to the faculty of requirement for mster's degree in communication,university ottawa, canada, 2009,p 32

⁴¹ Jason Bouzanis Op. Cit, p 106

⁴² Roger Hayes, opcit, p77

⁴³ ibid ,p 80

⁴⁴ Mark A. Van Dyke & Dejan Vercic , public relations ; public diplomacy ;and strategic communication: international model of conceptual convergence, in Krishnamurthy Sriramesh and Dejan Vercic , global publiuc