

العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية من منظور نظرية الامتياز- قراءة نقدية لنموذج الدبلوماسية العامة الأمريكية

International Public Relations and Diplomacy from the Perspective of Excellence Theory - A Critical Reading of the American Public Diplomacy Model

د. فاتح مختاري^{1*} ، أ.د. فطومة بن مكي²

¹ جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، mokhtari.fatah@univ-alger3.dz

² جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، benmekki.fettouma@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2025/11/06

تاريخ الإستلام: 2025/09/23

ملخص:

تسعى هذه الورقة من خلال الكشف عن الجوانب الاستراتيجية والفنية لمفهوم الدبلوماسية العامة من مقارنة نظرية الإمتياز - إلى مناقشة العلاقة بين العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة من الناحية المفاهيمية والعملية، وكذا تقديم نموذج للدبلوماسية العامة مستوحى من مبادئ نظرية الامتياز التي تعبر مقارنة معاصرة لممارسة الاتصال الاستراتيجي. ومن هذا المنطلق قدم الباحثان مسار التجربة الأمريكية في مجال الدبلوماسية العامة المتبناة في مطلع القرن الحادي والعشرين، مع تسجيل الانحرافات الوظيفية التي عرفتها هذه الأخيرة والإصلاحات التي مستها والتي كانت في مجملها من مقارنة نظرية الامتياز في العلاقات العامة. الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية العامة؛ العلاقات العامة الدولية؛ نظرية الامتياز.

Abstract:

By revealing the strategic and technical aspects of the concept of public diplomacy from the Excellence theory approach, this paper seeks to discuss the relationship between international public relations and public diplomacy from a conceptual and practical perspective, as well as to present a model of public diplomacy inspired by the principles of Excellence theory that expresses a contemporary approach to the practice of strategic communication.

From this perspective, the article presents the American experience in the field of public diplomacy adopted at the beginning of the twenty-first century, recording the functional deviations that the latter experienced and the reforms that affected it, which were largely based on an approach to the theory of Excellence in public relations .

Keywords: Excellence theory; international public relations; public diplomacy.

١. مقدمة

تعد الروابط الاجتماعية والإنسانية، الأرضية والبنية الأساسية التي تركز عليها مقومات أي حضارة من الحضارات، كما أن مجموع الاتجاهات والآراء مهما كان منبعها أو إطارها، لا بد أن تستند إلى الموضوعية المتزنة، القائمة على أساس المشاركة والفهم المتبادل بين مختلف الأطراف في المجتمع، سواء تعلق الأمر بالحياة الاقتصادية، أو السياسية أو الثقافية..... إلخ.

وقد أدى التقارب الفكري بين الأمم والشعوب، وانتعاش التجارة العالمية في ظل ظهور كبريات المؤسسات خصوصاً مع التطور التكنولوجي الحاصل (الشبكات الاجتماعية) - حيث أصبحنا نعيش على حد قول الباحث مارشال ماكلوهان في قرية صغيرة- إلى بروز العديد من الفروقات المتمثلة في اللغة والدين والمعتقدات، والمبادئ الفلسفية، ونظم الحكم و..... غيرها، الأمر الذي كان يعجل في كثير من الأحيان إلى حدوث خلافات وصراعات تصل في بعض الأحيان إلى توترات معقدة وأزمات حادة تحتاج إلى إدارة رشيدة قائمة على مرتكزات صلبة. ومن هنا تزايد الاهتمام والتفكير بمفهوم الدبلوماسية باعتبارها المفتاح الأساسي لإدارة مختلف القضايا والمسائل التي قد تقع بين الدول وجماعيتها، على كل المستويات، بما في ذلك مراكز سلطة القرارات في الدول، والهيئات والمؤسسات، وظهر إلى جانب مفهوم الدبلوماسية مفهوم العلاقات العامة الدولية الذي أصبح في كثير من الأحيان يستخدم كمرادف للدبلوماسية وفي بعض الأحيان كمفهوم يحمل تصورات قد ترتقي إلى مستويات أشمل، فما المقصود بالدبلوماسية العامة؟ وما الذي يميزها عن العلاقات الدولية؟ وكيف يتم إسقاط مبادئ نظرية الامتياز في العلاقات العامة على الدبلوماسية العامة؟

للإجابة على هذه الإشكالية سنتطرق في هذه الورقة البحثية إلى العناصر التالية:

- تحديد مفهوم الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة
- تعريف مقارنة نظرية الامتياز
- الدبلوماسية كوظيفة إدارية استراتيجية
- المبادئ الأساسية لأدوار الفاعلين من منظور مقارنة الامتياز
- الوظائف الأساسية للفاعلين الديبلوماسية من منظور مقارنة الامتياز
- نموذج الدبلوماسية العامة الأمريكية ما بين 2001 - 2013: تصحيح الانحراف وتبني مبادئ العلاقات العامة الممتازة

أولاً: تحديد مفهومي الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة

نضع بداية بعض التعريفات لمفهومي الديبلوماسية والعلاقات العامة، لأن كلا المفهومين قد اعتراهما سوء الفهم والتبسيط، وهذا يعود لعدم التقدير الكبير بأهمية المفهومين في التهديدات الخطيرة الناتجة عن تضارب العلاقات المشتركة بين مختلف الثقافات ومصائر الشعوب. ونظراً للتقارب الكبير الذي يحمله المفهومين (الدبلوماسية العامة، العلاقات العامة).

تجدر الإشارة إلى أن عدداً من الباحثين يعتبرونهما مترادفين رغم وجود بعض التعريفات التي تظهر نوعاً من الفروقات بينهما في الفرع لا في الأصل، ومن هؤلاء على سبيل المثال الباحث الأمريكي Ray Eldon Hiebert الذي يؤكد بأن مصطلح "الدبلوماسية العامة" قد استخدم بشكل متزايد للإشارة إلى جهود العلاقات العامة بين الأمم والثقافات، وهو مصطلح يعد الأفضل بسبب تدني مستوى الدلالات المتحيزة فيه (Hiebert Eldon, 2006).

وكثيرا ما يستخدم مصطلح الدبلوماسية بهذا المعنى لفض النزعات واحتواء الأزمات، من خلال محاولة بناء أرضية مشتركة بين مختلف الأطراف، وهو المعنى الحقيقي لجوهر العلاقات العامة، سواء تعلق الأمر بالمجتمعات الغربية أو العربية. وفي الاتجاه ذاته يرى Wasmer و Signitzer (2006) في تعريفهما للدبلوماسية العامة بأنها وظيفة حكومية خاصة بالعلاقات العامة، فأهداف الدبلوماسية العامة متداخلة مع أهداف العلاقات العامة (Signitzer & Wasmer, 2006)، على اعتبار أن العلاقات العامة هي إدارة الاتصال بين المنظمة -مهما كان نوعها وحجمها- وجماهيرها، فهي الوظيفة التي تحافظ من خلالها المنظمة -مهما كان نوعها وحجمها- على علاقات مصلحة متبادلة مع الجماهير والتي يتركز عليها نجاحها أو فشلها (Cutlip, Center, & Broom, 2006, p. 6). من هذا المنطلق، يؤكد Wasmer و Signitzer على أن الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة يمكن تطبيقها على إدارة الاتصال بين دولة ذات سيادة وجماهيرها الأجنبية الاستراتيجية في موقف دولي أو دبلوماسي.

وتتعامل الدبلوماسية العامة حسب (Kruckeberg & Vujnovic, 2005) أساسا مع إدارة الاتصال بين الفاعلين الدبلوماسيين بما في ذلك الدول، والجهات غير الحكومية التي لديها أهداف معلوماتية أو تحفيزية محددة للوصول إلى الجماهير الأجنبية من خلال قنوات الاتصال المتنوعة لتعزيز المصلحة الوطنية. فالدبلوماسية العامة المعاصرة من منظور العلاقات العامة الممتازة قد نقلت الاهتمام من الوسائل والأهداف الدبلوماسية التقليدية للترويج إلى تنمية العلاقات مع الجماهير الأجنبية الرئيسية (أو الاستراتيجية). وبعد أن كان التركيز منصبا سابقا على النشر الدولي والإعلام الدبلوماسي (بمعنى بث المعلومات في اتجاه واحد للتأثير على سلوكيات دول أجنبية من خلال التأثير على مواطنيها انتقل التركيز في مفهوم الدبلوماسية العامة ليطمح حول الدور المفتاحي للفاعلين غير الحكوميين Non-States Actors وطبيعة علاقاتهم (Malone, 1988, p. 3).

ثانيا: مقارنة نظرية الامتياز: الدبلوماسية العامة المعاصرة في ميزان الامتياز

تستمد نظرية الامتياز تصورها من مقارنة علمية لأنموذج الإدارة الاستراتيجية الذي جاء به مجموعة من الباحثين المعاصرين في الولايات المتحدة الأمريكية من جامعات مختلفة، على رأسهم العالم والباحث صاحب النظرية J. Grunig وزملائه Hunt و Dozier و Larisa Grunig وغيرهم.

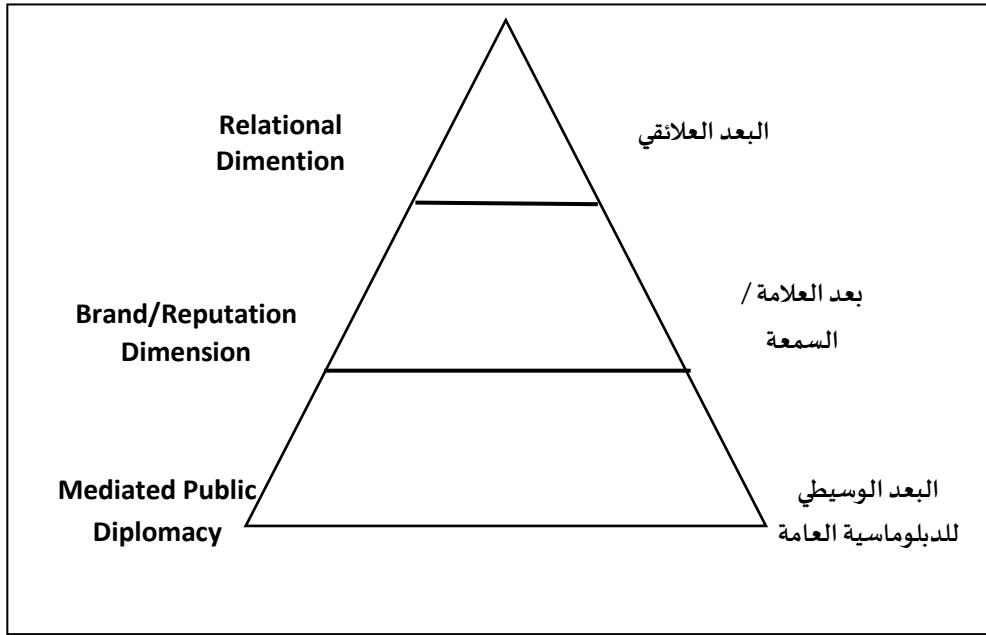
ويؤكد الباحثون في مشروع هذه النظرية، أن امتياز المنظمة يتجلى من خلال فاعليتها في تحقيق أهدافها، والتي يجب تحديدها أخذًا بعين الاعتبار توقعات جمهورها الاستراتيجي، فالرهان الحقيقي يكون في صميم عمل مسؤولي العلاقات العامة، وذلك من خلال البحث عن توازن معين بين استقلالية المنظمة والاعتماد المتبادل مع جمهورها الاستراتيجي، وعليه فإن عملية إدارة العلاقات مع الجمهور تتم من خلال انشاء روابط اتصالية (Mbatika, 2006, p. 5) وهذا هو المعنى الجوهرى الذي يصب في لب مفهوم الدبلوماسية العامة المعاصرة الذي يبحث هو كذلك عن مسألة خلق التوافق بين مختلف الأطراف وتحقيق الفهم المتبادل، حيث يرى العديد من الباحثين (Nye, 2008)، (Melissen, 2005) أن الدبلوماسية العامة المعاصرة تركز على الدور العلائقي للفاعلين الدبلوماسيين والترابط (أي العلاقة) بين الجماهير المحلية والأجنبية على مستويات متعددة، وكذا الانخراط الثنائي الاتجاه للجماهير من خلال استخدام القوة الناعمة كوسيلة رئيسية لجذب الجماهير الأجنبية. وقد دعا الباحث (Snow, 2008) في هذا الإطار إلى ضرورة إعادة التفكير في الدبلوماسية العامة لصالح تصور دبلوماسية عامة معاصرة تركز على العلاقات بالاعتماد على الاتصال الثنائي المتوازن الذي جاءت به نظرية الامتياز.

فاختيار مقارنة نظرية الامتياز لمعرفة الأبعاد الاستراتيجية لمفهوم الدبلوماسية، والكشف عن أدوار الفاعلين فيها يعد طرحا مناسباً، نظرا للتقارب بين التصور والأهداف التي تسموا إلى تحقيقها كل من مفهومي العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، وهو ما دعا إليه الباحث Snow.

ثالثاً: الدبلوماسية العامة كوظيفة إدارية استراتيجية

أصبحت الدبلوماسية -كفكر وتخصص له موضوعه ومنهجه وأدواته- وظيفة إدارية استراتيجية باعتبارها مسؤولة على المساهمة في بناء سياسية واتجاه وصورة الدولة، فهي وظيفة أساسية تعمل على إدارة العلاقات بين هذه الأخيرة مع مختلف جماهيرها المحيطة بها بطريقة مخططة ومستمرة، أي تحاول بناء العلاقات عن طريق إقامة اتصال فعال، والمحافظة عليه لأمد طويل. ويجسد النموذج المتكامل للدبلوماسية العامة Integrated Public Diplomacy Model (الشكل رقم 01) المقترح من طرف (Guy J. Gola; Sung-Un Yan; Dennis F. Kinsey, 2015, p. 3) النظرة الاستراتيجية لوظيفة الدبلوماسية العامة.

الشكل رقم 01: النموذج المتكامل للدبلوماسية العامة



المصدر: (Guy J. Gola; Sung-Un Yan; Dennis F. Kinsey, 2015, p. 3)

يتجسد البعد الاستراتيجي للدبلوماسية العامة في تجاوز الدور الإعلامي والتأثيري لها من خلال الجهود الإعلامية ذات الهدف القصير أو المتوسط المدى، ومقاربتها من الزاوية العلائقية التي تعتبر الأنسب للأهداف على المدى المتوسط والطويل.

رابعاً المبادئ الأساسية لأدوار الفاعلين من منظور مقارنة نظرية الامتياز

يعد التمكين والاستقلالية من المبادئ المحورية لمقاربة نظرية الامتياز، كونها أساس قيام أي إدارة استراتيجية تعمل على بناء تواصل فعال، ومستدام مع مختلف الجماهير التي تربطها مصالح معها، وتكمن أهميتها في أنها يمنحان لمفهوم الدبلوماسية العامة الأهمية والأولوية، حيث أن المبدأ الأول يمنح السلطة والقوة للمفهوم كجزء من الإدارة العليا، أما الثاني فيمنح له الجانب الاستراتيجي في اتخاذ القرار، من خلال جعل مفهوم الدبلوماسية استراتيجية، إذ تعمل الدبلوماسية في هذا المستوى تحت سلطة مستقلة، تسمح لها بالعمل في معزل عن تدخل الإدارات الأخرى بالمنظمة.

1.1 مبدأ التمكين:

عرف Shackletor التمكين على أنه " فلسفة إعطاء مزيداً من المسؤوليات وسلطة اتخاذ القرار بدرجة أكبر للأفراد في المستويات الدنيا" وقارن الكاتب بين التمكين والتفويض، فالتفويض عندما يقرر المدير أن يحول بعض الصلاحيات عمله لشخص آخر لأسباب محددة، أما التمكين فيعني توسيع المسؤوليات المتعلقة بالمهام الحالية دون الحاجة لتغييرها (الظاهر، 2009، صفحة 227).

فالإدارة العليا في المنظمات والدول على حد سواء لا يمكنها أن تكون خبيرة في مجال الاستعدادات السلوكية والمعرفية وآراء كل الجماهير المتأثرة والمؤثرة في سياساتها، لأن هذا النوع من الخبرة يوفره رجال العلاقات العامة، لذلك على الإدارة العليا منح القيمة لهذه الخبرة واستدعائها كلما كانت أمام عملية اتخاذ قرار استراتيجي رشيد مما ينعكس على فعالية أدائها (Dozier, Grunig, & Grunig, 1995, p. 128). ومن هنا ننوه لأهمية الدبلوماسية العامة، باعتبارها الإدارة التي يمكنها رصد مختلف الآراء والتوجهات والقضايا المحيطة التي تعزز من مكانة الدولة وسمعتها أو تهددها، لذلك وجب على الإدارة العليا إدراج رجال الدبلوماسية العامة ضمن الائتلاف المهيمن الذي يملك سلطة القرار، حتى تكون القرارات مدروسة ومقصودة ومخططة، وفق ما تمليه المعطيات الأساسية، ويمكن القول أن الدبلوماسية هي أذن الدولة التي تسمع بها وعينها التي ترى بها ما يجري خارج حدودها مع الجماهير الاستراتيجية.

2.1 مبدأ الاستقلالية

ومن أجل إدارة صحيحة للعلاقات العامة في المنظمات حسب نظرية الامتياز دائماً، من الضروري إنشاء قسم موحد مسؤول على جميع الوحدات الاتصالية في المنظمة، ومن الضروري أيضاً أن يستقل هذا القسم أو الوحدة عن الوظائف الأخرى من أجل التجسيد الفعلي لمبدأ التمكين (Emanuele & Stefania, 2020, p. 11) لهذا ينبغي أن تكون إدارات العلاقات العامة الممتازة مستقلة عن وظائف التسويق أو الموارد البشرية أو التمويل أو غيرها من الوظائف التنظيمية، ولا يمكن للعلاقات العامة أن تحدد جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين وأن تطور أنشطتها العامة استراتيجياً إلا إذا كانت مستقلة وظيفياً (سرحان و فخر الدين، 2021، صفحة 162).

3.1 الوظائف الأساسية للفاعلين الدبلوماسيين من منظور مقارنة الامتياز

تعد وظيفة البحث ودراسة الجماهير، ووظيفة التخطيط وإعداد البرامج من الوظائف الاستراتيجية لقيام الدبلوماسية الرشيدة، فهما وظيفتان مكملتان لبعضهما البعض قصد إقامة وبناء جسور بين ما تريد الدولة تحقيقه من أهداف ومصالح، مع ما تريد أن تصبوا إليه جماهيرها الاستراتيجية.

وتستعين الدبلوماسية أو العلاقات العامة في إدارة قضاياها حسب نظرية الامتياز، إلى وظيفتين أساسيتين، تقوم الوظيفة الأولى بجمع مختلف البيانات والمعطيات حول ما يدور في المنظمة ومحيطها، معتمدة على أساليب التنقيب وأدوات جمع البيانات، التي تسمح لها بمعرفة جماهيرها الفاعلة، أو الاستراتيجية المؤثرة، التي يمكنها أن تؤثر على قراراتها، فضلاً عن تلك الجماهير الكامنة التي يمكنها أن تشكل عقبة علمياً مستقبلاً، وتكون وظيفة البحث ودراسة الجماهير بهذا الشكل بمثابة أداة رصد مبكرة تستعين بها المنظمة في إدارة مختلف المخاطر والمشاكل المحدقة بها.

4.1 وظيفة البحث ودراسة الجماهير

من خلال وظيفة البحوث ودراسات الجمهور، تكتسب الدبلوماسية الصفة العلمية، فنحن نبدأ عملنا بالبحث الذي يعد وظيفة مهمة في مجال الدبلوماسي، والذي يمكننا من خلاله الحصول على معلومات نركز عليها في عملية

التخطيط وإعداد البرامج، كون الدبلوماسية تحتاج إلى جمع المعلومات والبيانات قصد الاستعانة بها في صناعة القرارات الاستراتيجية ووضع السياسات والبرامج.

ويكون البحث في العلاقات العامة أو المجال الدبلوماسي عن طريق استطلاعات الرأي العام للجماهير وقياسها للوقوف على الاتجاهات الحقيقية، كما تقوم الأبحاث بتحليل البرامج الإعلامية المختلفة وتقييم مدى كفاءتها ونجاحها في الوصول إلى الجماهير والتأثير فيها (عواج ورفاس، 2020، صفحة 39). وعليه فإن دراسة الجماهير أو الرأي العام يعد المحرك الأساسي لقيام الدبلوماسية الاستراتيجية.

5.1 وظيفة التخطيط وإعداد البرامج

لا يمكن تجاهل أهمية التخطيط وإعداد البرامج لأي جهود في المجال الدبلوماسي، انطلاقاً من فكرة أساسها أن هناك تعدد وتنوع من حيث العرق، والجنس من جهة، وتبني أفكار وأراء تجاه قضايا من جهة أخرى، الأمر الذي يجعل الدبلوماسية كوظيفة استراتيجية ذات أهمية قصوى تعمل على تقديم مجهودات مقصودة ومخططة ومستمرة بغية التواصل مع جماهيرها لبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والفهم المتبادل.

وتعد عملية التخطيط من أهم العمليات التي تقوم بها مختلف الهيئات الإدارية الحديثة، حيث تقوم برسم السياسات والاستراتيجيات قصيرة وطويلة المدى (عبودي و الجبوري، 2017، صفحة 45). وهنا نجد أن التخطيط في الشأن الدبلوماسي لا يخدم جهة معينة في الدولة، وإنما يبني على أساس النظرة الشاملة التي تخدم المنظومة الكاملة في البلد، وهو الأمر الذي يستدعي تطبيق أنموذج علمي ومدرّس بشكل دقيق، تراعى فيه مختلف التوجهات في السياق الإقليمي والدولي.

6.1 وظيفة النصح والمشورة

تعد هذه الوظيفة أحد أركان العمل الدبلوماسي في إدارة القضايا على مستوى سلطة القرار في الدول، باعتبار أن الدول الرائدة في مجال العلاقات العامة الدولية، تولي أهمية للعملية الاتصالية الاستراتيجية كونها المسؤولة على بناء العلاقات مع مختلف الدول في المجال السياسي.

ومن بين الوظائف الاستراتيجية الأساسية التي تقدمها العلاقات العامة أو الدبلوماسية العامة تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا بشأن القضايا والمواقف التي تواجهها الدول، أو بشأن سياساتها وخططها الحالية والمستقبلية، فضلاً عن تقديم المعلومات والتوصيات الخاصة بالجماهير الخارجية والتي لها علاقة بممارسة المنظمة لنشاطاتها وتحقيق أهدافها (أبو قحف، 1998، صفحة 29). ونلاحظ من خلال هذه الوظيفة أن هناك ترابط وثيق بين وظيفة النصح والمشورة مع وظيفتي البحث، والتخطيط، باعتبارهما مكملتين لها، إضافة إلى مبدأ التمكين الذي يمنح لوظيفة النصح والمشورة القدرة على اقناع الإدارة العليا بسائل قد تخفى عليهم.

خامساً: نموذج الدبلوماسية العامة الأمريكية ما بين 2001 – 2013: تصحيح الانحراف وتبني مبادئ العلاقات العامة الممتازة

تمزج السردية الدبلوماسية الأمريكية بعد أحداث 11 سبتمبر وخلال العقدين الماضيين، بين ثورة الاتصالات والتغيرات الديموغرافية العالمية وعدد من التهديدات للأمن القومي الأمريكي بحيث تلعب الجهات غير الحكومية العابرة

للحدود دورا أكبر في كثير من الشؤون العالمية مقارنة بالماضي، هذا إلى جانب استخدام الإنترنت وانتشار الأجهزة المحمولة والتدفق السريع للمعلومات الذي يفوق قدرات الإنسان على استيعابها.

وقد وسعت هذه العوامل وغيرها من الاتصالات المشاركة في اتخاذ القرارات حتى في الدول غير الديمقراطية بحيث أصبح صعب على القادة تجاهل الجمهور أو السيطرة عليه بسهولة.

1. وضعية وظيفة الدبلوماسية بعد أحداث 11 سبتمبر 2001

بعد هجمات 11 سبتمبر 2001، وضعت الولايات المتحدة الأمريكية أهدافا دبلوماسية من نوع جديد ابتعدت بها عن التصور العلائقي المقدم في النموذج المتكامل للدبلوماسية العامة المقدم آنفا، وهو ما دفع بالإدارة الأمريكية إلى التركيز على الأمور التقنية والوسيلة التي تركز على الأهداف قريبة المدى (الإعلام والدعاية)، بعيدا عن الأمور الاستراتيجية التي من خلالها تُبنى العلاقات المتينة على المدى المتوسط والطويل البعد لعلامة/ السمعة والبعد العلائقي.

في هذا السياق، عانى رجال الدبلوماسية العامة في واشنطن وخارجها عقدا من التضيق على وظيفتهم من خلال (Cary, 2010):

- عدم توفير التجهيزات والتمويل غير الكافي من طرف الكونغرس للدبلوماسية العامة (في إطار تخفيض الميزانية)
- القيادة غير الحاسمة وعدم الاستقرار (تولي 7 أفراد منصب وكيل وزارة الخارجية للدبلوماسية والشؤون العامة مع بقاء الوظيفة شاغرة تقريبا 40% من الوقت بين عامي 2001-2013)
- الاندماج المرحج لوكالة المعلومات الأمريكية (USIA) في وزارة الخارجية وفقدان الاستقلالية
- خفض عدد موظفي الدبلوماسية (الخدمة الخارجية) الأمريكيين والموظفين الأجانب المحليين
- غلق عدد من المكتبات والمراكز الثقافية أو تقليص خدماتها
- عدم التركيز على إعادة بناء مستويات الموظفين في الميدان

وقد انعكس هذا الوضع على وظيفة الدبلوماسية التي تحتاج إلى تركيز استراتيجي أكبر للتعامل مع الجماهير الاستراتيجية من أجل بناء العلاقات المتوازنة الطويلة الأمد، فتراجعت مكانة الدبلوماسية العامة لصالح وزارة الدفاع الأمريكية التي طور مسؤولوها خلال هذه الفترة مفاهيم التأثير الاستراتيجي (عوض العلاقة الاستراتيجية) للتعامل مع الجماهير الدولية وهو ما تطلب زيادة هائلة في التمويل والتجارب في العمليات المعلوماتية والنفسية وعلاقات الإعلام.

2. المراجعة والتقييم

عرفت نهاية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، ومع أقول إدارة "بوش الابن"، تقييما شاملا وعلى كل المستويات لمقاربة الولايات المتحدة الأمريكية للدبلوماسية والاتصال الاستراتيجي بشكل عام. في هذا الصدد قدمت وزارة الدفاع الأمريكية تقريرا عن وضعية الاتصال الاستراتيجي الذي تبنته بمفهوم التأثير -كما سبقت الإشارة إليه- سنة 2009، وهو التقرير الذي يحمل تراجعا عن المقاربة الأحادية الاتجاه التي عملت بها وتوجها وانفتاحا على الاتصال الثنائي الاتجاه المتوازن الذي نادى به نظرية الامتياز في العلاقات العامة، وأهم ما جاء في التقرير بهذا الصدد (U.S. Department of Defense, 2009):

"... درس رئيسي استنتاجناه وهو أن العمليات التي تهدف إلى تطوير أولويات الاتصال الاستراتيجي، الخطط أو المنظمات والتي تتم بشكل منفصل وخاص، تصبح غير فعالة عندما تكون مفصولة عن عمليات التخطيط الأخرى، يجب أن يتم دمج الاتصال الاستراتيجي في عمليات صنع السياسات والتخطيط القائمة ... فالاتصال

الاستراتيجي هو عملية دمج قضايا وتصورات الجمهور والأطراف الفاعلة في صنع السياسات والتخطيط والعمليات على كل المستويات... لا بد من الاستماع والانخراط المستمر مع الجماهير المستهدفة المعنية..."

من جهته، قدم البيت الأبيض الأمريكي عام 2010 تقريره السنوي الذي اشتمل إقراراً باعتماد مفاهيم الاتصال الاستراتيجي كمبادرة شاملة للحكومة بأكملها في الخارج (The White House, 2010)، كما اشتمل الجزء الثالث من تقرير مراجعة الدبلوماسية والتنمية الرباعية Quadrennial Diplomacy and Development Review المعد من طرف وزارة الخارجية الأمريكية، والمخصص للتفاعل خارج الدولة والدبلوماسية العامة والاهتمامات ذات الصلة في نفس السنة (2010) وعود إصلاحات تمس 3 مجالات (Schneider, 2015, p. 20) :

1. المزيد من التفاعل من خلال شراكات خاصة-عامة موسعة
2. تعزيز الدبلوماسية العامة بتقنيات الاتصال الجديدة وتوسيع العلاقات بين الأفراد
3. دمج النساء والفتيات في جميع الجهود للتفاعل العام

أعادت كل هذه المراجعات لوظيفة الدبلوماسية العامة إطارها وبعدها الاستراتيجي على ضوء المبادئ التي نادى بها نظرية الامتياز للعلاقات العامة لا سيما مبدأ التمكين والاستقلالية وكذا الاتصال الثنائي الاتجاه المتوازن والتنوع، كما نجد فيها دعوة إلى منح رجال الدبلوماسية المزيد من المشاركة في صناعة القرارات من خلال وظائف البحث والتخطيط ووضع البرامج وتقديم النصح والمشورة.

3. الإجراءات التقويمية

بعد الانتهاء من ورشة المراجعة، تم تطوير خطة لإحياء الدبلوماسية العامة وأدواتها في وزارة الخارجية في تقرير قدمته "جوديت ماكهاال" في أواخر 2010 حمل عنوان "الدبلوماسية العامة: تعزيز المشاركة الأمريكية مع العالم- مقارنة استراتيجية للقرن الحادي والعشرين" - "Public Diplomacy : Strengthening U.S Engagement With The World- A Strategic Approach For The 21th Century" وهو التقرير الذي اشتمل على الإجراءات العملية لتجسيد الإصلاح والتي من أهمها (Schneider, 2015, p. 23) :

- إضافة نائب وزير مساعد (Deputy) للدبلوماسية العامة في كل المكاتب الإقليمية لتحسين دمج الاعتبارات السياسية من المنظور العام
- تعيين نائب وزير مساعد لرئاسة العلاقات الإعلامية الدولية داخل مكتب الشؤون العامة لتعزيز قدرة وزارة الخارجية على توسيع استجابتها خارج الصحافة الأمريكية في واشنطن
- تحسين قدرة وزارة الخارجية على التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- زيادة قدرة المكاتب على التفاعل بشكل أسرع مع الجماهير في استجابتها للواقين السياسي والثقافي عبر العالم
- توسيع تعليم اللغة الإنجليزية وبرامج التبادل والأنشطة التي تساعد في جذب أعداد متزايدة من الطلاب الأجانب إلى الولايات المتحدة الأمريكية والعكس

خاتمة

في محاولة لوضع إجابة على التساؤل الجوهرى المطروح حول العلاقة بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، قدمنا في مداخلتنا أولاً تعريفات تبرز التقارب الكبير بين المفهومين إلى الحد الذي يعتبر العديد من الباحثين العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة مترادفين في المعنى، كما استجلبنا ثانياً أهم المبادئ التي طرحتها نظرية الامتياز باعتبارها تشكل التوجه الحديث للعلاقات العامة. وبعد استعراضنا لواقع الدبلوماسية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية بعد أحداث 11 سبتمبر 2001، تطرقنا إلى الطريقة التي تم بها تأطير العلاقات العامة في النقاش والخطاب حول إخفاقات الدبلوماسية العامة الأمريكية منذ 11 سبتمبر. وقد خلصنا إلى أن الدبلوماسية العامة خلال العقد الأول من القرن العشرين قد حيدت عن وظيفتها بتبني نماذج الدعاية والإعلام والتأثير بعيداً عن مبادئ التمكين والاستقلالية كركائز للعلاقات العامة.

إن انتقاد فشل استراتيجيات الدبلوماسية العامة في الإقناع من خلال محاولات "بيع" صورة إيجابية للولايات المتحدة لبقية العالم من خلال تبني التصور أحادي الاتجاه غير المتوازن، ومحاولة تصحيحها بالدعوة إلى تبني استراتيجيات الاتصال المتوازن ثنائي الاتجاه، وبناء العلاقات لهو تأكيد على صلاحية مقارنة نظرية الامتياز التي تعتبر من أحدث النظريات وأجداها في كل المجالات لا سيما الدبلوماسية العامة.

المراجع والمصادر المعتمدة:

- أبو قحف، ع. أ. (1998). محاضرات في العلاقات العامة. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث للنشر.
- الظاهر، ن. أ. (2009). الإدارة الاستراتيجية: المفهوم، الأهمية، التحديات. عمان: عالم الكتب الحديث.
- الكريم، س. ع. & عائدة، ف. أ. (2021). مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال. فلسطين: دار الشامل للنشر والتوزيع.
- سرحان، ع. أ. & فخر الدين، ع. (2021). مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال. فلسطين: دار الشامل للنشر والتوزيع.
- عبودي، ع. & الجبوري، ن. (2017). إدارة العلاقات العامة بين الابتكار والتطبيق. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- عواج، س. & ريفاس، أ. (2020). العلاقات العامة من التقليدي إلى الإلكتروني. الأردن: عالم الكتب الحديث.
- Cary, P. (2010, November 23). *The pentagon, information operations, and international media development*. Washington: D.C. Retrieved from the Center for International Media Assistance (CIMA). Récupéré sur <http://cima.ned.org/publications/research-reports/>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Dozier, D., Grunig, L., & Grunig, J. (1995). *Manager's guide to excellence in Public Relations and communication management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Emanuele, I., & Stefania, R. (2020). *Corporate communication e relazioni pubbliche*. milano(Italy): Mc Graw Hill, .
- Guy J. Gola; Sung-Un Yan; Dennis F. Kinsey. (2015). *International public relations and public diplomacy: communication and engagement*. New York: PETER LANG.
- Hiebert Eldon. (2006). *Public Relations in a Global age- Realities and Prospects for America and the Arab World*. Public relations in the Arab world in the age of globalization-Currents realities and future prospects. Scientific publishing of University of Sharjah.
- Kruckeberg, D., & Vujnovic, M. (2005). Public relations, not propaganda, for US public. *Journal of Communication Management*(9), pp. 296-304.
- Malone, G. D. (1988). *Political advocacy and cultural communication. Organizing the*. Lanham, MD: Lanham, MD.
- Mbatika, K. (2006). *Le nouveau modèle d'excellence en relations publiques : caractérisation et perspectives critiques. mémoire de fin d'études, Maitrise en communication publique, département d'information et de communication, Université Laval, Québec: Faculté des Lettres,*.
- Schneider, M. D. (2015). U.S. Public Diplomacy Since 9–11: The Challenges of Integration. Dans S.-U. Y. Guy J. Golan, *International public relations and public diplomacy: communication and engagement* (pp. 15-36). New York: PETER LANG.
- Signitzer, B., & Wasmer, C. (2006). Public diplomacy: A specific government public. Dans C. H. Hazelton, *Public relations theory II* (pp. 435-464). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Snow, N. (2008). *International Exchanges and the U.S. Image*. ANNALS of the American Academy of Political and Social Science(616), pp. 198-222. doi:10.1177/0002716207311864
- The White House. (2010). *National framework for strategic communication*. Récupéré sur <http://fas.org/man/eprint/pubdip.pdf>
- U.S. Department of Defense. (2009). *Report on strategic communication*. Washington: DC: U.S. Government Printing Office.