

استشراف المستقبل في ممارسة العلاقات العامة

م.د. عراق غانم محمد

كلية الفارابي - قسم الاعلام

Future foresight in the Practice of Public Relations

Dr. Arrak Ghanim Mohameed
Iraq-Media Department -College of Farabi
Email: kapoor.arrak@yahoo.com

عند النظر الى الرؤى المستقبلية والتخيلية للعلاقات العامة، لا يعني اننا ابتعدنا عن مجال العلم الدقيق والمنضبط، وانما نحاول توسيع نطاق العلم وقدرته على معالجة قضايا المنظمات في بيئة مضطربة وغير مستقرة، فنبتعد بعض الاحيان عن الوصف الكمي لندخل في باب آفاق مايمكن التنبؤ به، او تطوير البدائل، او التخطيط الاستراتيجي، او محاكاة واقعة، او استقراء الأحداث، وفق منهج علمي قائم على نظريات واساليب وتقنيات بحثية. يهدف البحث إلى تقديم إرشادات لعلماء العلاقات العامة، الذين قد يرغبون في التعمق في فهم مجال الدراسات المستقبلية، اذ يسعى البحث لفهم استشراف المستقبل والخيال-المقيد- والتنبؤ في العلاقات العامة، والعلاقة بينهما، ويهدف البحث الى معرفة مجالات استشراف المستقبل والطرق والتقنيات والادوات البحثية لاستكشافه. تم إنشاء هذه البحث من خلال مراجعة الأدبيات العلمية، التي ساهمت في اغناء مجال الدراسات المستقبلية في العلاقات العامة، والتي أجريت للنهوض بقضايا العلاقات العامة، يليها فحص لكثير من الدراسات الخاصة بالعلوم الانسانية الاخرى كعلم الاجتماع والسياسة وسواهما. **الكلمات المفتاحية:** استشراف المستقبل، الخيال، التنبؤ، تقنيات البحث العلمي، علم العلاقات العامة.

Abstract

When looking at the future and imaginary visions of public relations, this does not mean that we have moved away from the field of accurate and disciplined science, but rather we are trying to expand the scope of science and its ability to address the issues of organizations in a turbulent and unstable environment. We sometimes move away from the quantitative description to enter the door of prospects for what can be predicted, developing alternatives, or strategic planning, or realistic simulation or extrapolation of events, according to a scientific approach based on theories, methods and research techniques. The research aims to provide guidance to public relations scholars, who may wish to delve into an in-depth understanding of the field of future studies. It seeks to understand Future foresight, imagination- bound- and Prediction in public relation, and the relationship between them. The research aims to know fields of Future foresight, methods, techniques and research tools to explore it. This research was established through a review of the scientific literature, which contributed to enriching the field of future studies in public relations, which was conducted to advance public relations issues, followed by an examination of many studies of other human sciences such as sociology, politics and others. **Key words:** Future Foresight, Imagination, Prediction, Scientific Research Techniques, Public Relations Science.

مقدمة:

يسعى الانسان بطبعه الى مواجهة المجهول، ويتكرر وفق ما اتاح له خياله_العديد من الطرق والاساليب ليبقى على قيد الحياة وتتمية مصالحه ودرك المخاطر التي تواجهه. يقف مهنيو العلاقات العامة على مفترق طرق، في ضل بيئة معقدة ومتداخلة ومقلبة بشكل واسع ويشوبها عدم اليقين، فساحة العلاقات العامة ديناميكية بطبيعتها، وتتميز بعلاقات إنسانية غامضة، يتحول أصحاب المصلحة باستمرار، ويخلق الإنترنت مجالاً محفوفاً بعدم اليقين، ويمكن أن تنشأ المشكلات من أي مكان وفي أي وقت، وبشكل خاص عند عبور الحدود الوطنية إلى عالم موسع من البيانات السياقية، تتطلب مثل هذه الظروف تفسيرات ظاهرية تحافظ على ثراء المعنى وتصور بدقة الموقف قيد الدراسة. ان عملية استشراف المستقبل ودمج الخيال في قضايا تهم المنظمات امر غاية في الصعوبة، نتيجة للفجوة العلمية الكبيرة وندرة الخبرة المباشرة للممارسين، لذا يمكن ارساء بعض المفاهيم والاقتراب من الموضوع لسد الفجوة، ولتحفيز تصورات وموضوعات جديدة في هذا الشأن.يحاول الباحث وضع اسس معيارية وعلمية للتنبؤ بالوقائع، عن طريق استخدام الخيال العلمي كمنطق لمعرفة الآتي، والاقتراب العقلاني للوقائع، اذ يسعى البحث في الاجابة على التساؤلات الاساسية في استشراف المستقبل ومجالاته في ممارسة العلاقات العامة، بوضع مفهوم للخيال والمقاربة العلمية بينه وبين العلم، ومجالات دخول استشراف المستقبل في ممارسة المهنة، وكيف يمكن ان يكون للتنبؤ والخيال القدرة الكافية لتحقيق اضمخ الانجازات البشرية.تم تقسيم البحث الى محورين، الاول الاطار المنهجي والذي تضمن مشكلة البحث واهميته واهدافه، ومنهج البحث، ومفاهيم الدراسة، اما المحور الثاني فتناول الاطار النظري والذي تضمن ايضاح العلاقة بين الخيال والمستقبل والتنبؤ، موضحا الخيال العلمي الذي نقصده، ومجالات دخول استشراف المستقبل في ممارسة العلاقات العامة، والاساليب والادوات البحثية النوعية لاستشراف المستقبل في العلاقات العامة، خاتما الدراسة بالنتائج والتوصيات والمقترحات.

المحور الاول: الاطار المنهجي

اولا: مشكلة الدراسة

يسعى البحث في الاحاطة الاساسية بموضوع استشراف المستقبل في مجال العلاقات العامة والمفاهيم القريبة منه كالخيال والتنبؤ والابداع والابتكار، لضبط او محاولة ضبط المنظومة المفاهيمية، اذ تكمن مشكلة البحث للاجابة على التساؤلات الآتية:

س١: ماهو الخيال الذي يساعدنا في استشراف المستقبل؟

س٢: ماهي المقاربة العلمية بين الخيال العلم؟

س٣: ماهي مجالات استشراف المستقبل في العلاقات العامة؟

س٤: ماهي الادوات والوسائل البحثية لاستشراف المستقبل في العلاقات العامة؟

ثانيا:اهمية البحث

كثيرة هي الدراسات العربية والاجنبية التي عبرت عن موضوع استشراف المستقبل والتنبؤ، في علم النفس والاجتماع والسياسة والنقد الادبي والفني، ولكن هنالك ندرة تُعنى بمجال العلاقات العامة، لسبر اغوار المستقبل، وان كان هنالك رؤى ودراسات فقد عبرت عنه بطريقة غير مباشرة، لذا تأتي اهمية البحث من هذا المنطلق.وتأتي اهمية البحث من التغيرات التي تشهدها بيئة العلاقات العامة، سواء على مستوى الجمهور او التقانات والتطورات المتلاحقة، والتي تستدعي فهم ما الآتي، كما ان التنافس بين المنظمات والشركات - خصوصا القطاع الخاص- ولد الحاجة لمعرفة ما سيأتي، لاخذ كل التدابير اللازمة، التي من شأنها ان ترفع حصة تسويق المنتج، او استخدام الخدمة، او بناء صورة ذهنية طيبة عنها.وتكمن الاهمية ايضا في أمل الباحث ان تشجع رؤيتنا، باحثين آخرين لايلاء اهمية لهذا الموضوع، وان تفتح آفاقا امامهم للتعمق بالموضوع وتوسيع دائرة تطبيقه ميدانيا ونقديا، وفق النهوج والادوات العلمية المتعارف عليها.

ثالثا: اهداف الدراسة

السعي لتأسيس مدخل اولي لاستشراف المستقبل في مجال الاعلام والعلاقات العامة، ويهدف الباحث الى تعريف مغزى المستقبل في ممارسة العلاقات العامة في خضم التطورات والتغيرات الحالية، وتحديد ميزة الاستفادة من تطوره وامكانياتها الكامنة في خدمة المهنة، كما ويهدف البحث الى اقتراح شيء لايمكن امتلاكه الآن وانما يمكن امتلاكه فيما بعد، وفق معرفة النهوج النوعية الخاصة به، وتطبيقها على المؤسسات والشركات، كما ويهدف البحث لايضاح مجالاته، وايجاز لبعض الاساليب والادوات البحثية النوعية، والتي يمكن تطبيقها في العلاقات العامة.

رابعا: منهج الدراسة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، لجمع المتفرق، واتمام الناقص، واجلاء الغامض منها، ومن ثم تقييمها، وتصنيفها وتحليلها، وربطها ببعض، وتفسيرها وقياس تلك المعلومات، واكتشاف مايمكن ان يستجد، واستخلاص النتائج.

خامسا: مفاهيم الدراسة

استشراف المستقبل: (تخصص علمي ومنهجي بحثي، يهتم بصقل البيانات وتحسين العمليات التي على اساسها تتخذ القرارات والسياسات في مختلف مجالات الفعل الانساني) (الفتلاوي و بالحاج، ٢٠١٣، صفحة ١٣٦).

التنبؤ العلمي: (تقدير كمي للقيم المتوقعة للمتغيرات التابعة في المستقبل القريب بناءً على ما هو متاح لدينا من معلومات عن الماضي والحاضر) (عطية، ٢٠٠٤، صفحة ٦٩٦).

الخيال: (مجموعة من العمليات الحسية والادراكية والمعرفية وما وراء المعرفية والانفعالية النشطة، التي تكون الصور الداخلية وتحولها وتحللها وتركبها وتتظمها في اشكال جديدة، يجري تجسيدها بعد ذلك في اعمال وتشكيلات خارجية) (عبد الحميد، ٢٠٠٩، صفحة ٨٨).

المحور الثاني:الاطار النظري

اولا: معادلة الخيال (استشراف المستقبل، التنبؤ)

يسعى الانسان الى مواجهة المجهول، بهدف خلق احتمالات عديدة لمساعدته في البقاء قويا وعلى قيد الحياة، فالخيال هو القوة الاعظم التي تصل بالمجتمعات الى السمو والنجاح والسعادة (حسن ، ٢٠١٧، الصفحات ١١-١٢).ان الاساس الذي نشيد عليه خيالنا وتنبؤاتنا ومستقبلنا، هي الانجازات العلمية التي حققتها البشرية، فلايمكن ان نبني توقعاتنا على الاوهام والاساطير والخرافات، ولكي يصبح للخيال والتنبؤ واستشراف المستقبل معنى، كان لايد ان نقدم لكل مفهوم معناه وفق ماتمخضت عنه البحوث العلمية، لذلك في هذه المعادلة واطار البحث، نزوج بين الخيال والمستقبل والتنبؤ والابتكار والابداع، ومرد ذلك كله للخيال، فهو كما وصفه ألبرت انشتاين " اهم من المعرفة، فالمعرفة محدودة حول ما نعيه ونفهمه، بينما الخيال يشمل العالم وكل ما سيكون هناك لنعيه ونفهمه مستقبلا".

وعندما نتحدث عن المعرفة والتجارب الفكرية الفلسفية فهي تصورات متخيلة وموقف افتراضي في مختبر المخ، يتصور شيئاً يتخطى حدود العلم والتقنية والقوانين، في سعيها لحل لغز ما أو تبين حقيقة جديدة أو اكتشاف تناقضا فكريا (شنايدر، ٢٠١١، صفحة ١٣). فالخيال العلمي ليس ظنا أو حدسا، كما عبر عنه ابن رشد في شرحه لارسطو "ان احد افعال العقل هي التخيل... ومحال ان يكون الخيال ظناً او حساً و علماً او عقلاً، وعموماً، أية كانت من ملكات العقلانية، فهو ليس متركباً من الظن او الحس" (ابن رشد، ١٩٩٧، صفحة ٢١٩). ولكي نتمكن من ربط كل عناصر النجاح لا بد ان يكون لدينا متعلم لديه تفكير خيالي وابداعي لينتج لنا رؤية مستقبلية (البارودي، ٢٠١٩، صفحة ٩١)، وهذه الرؤية مستحيلة دون تنبؤ. فالتنبؤ عبارة عن افتراضات عن المستقبل، وفق معطيات الماضي، وما يحدث الآن، وللتنبؤ حدود يجب على ممارسي العلاقات العامة ادراكها وهي، دقة البيانات السابقة والحاضرة، وامكانية توافر المعلومات واجهزتها اللازمة للتنبؤ، ودقة الحكم، ومدى كفاءة العاملين على اجهزة المعلومات (ابو النصر، ٢٠١٤، الصفحات ١٤٤-١٤٥).

ثانياً: الخيال والمنهج العلمي

اصبح الاسلوب المعلمي او التجريبي من اكثر الاساليب قبولاً للمنهج العلمي، اذ يعبر الناس عن قناعاتهم في حدوده، اما الحدود والاساليب الاخرى للتأمل والتفكير فتبدو مجرد وسائل للهرب والغموض، وهذا لايعني عدم وجود اساليب اخرى للفكر وانماط الادراك العقلي، وانما تعني اغلب الاهتمامات الفكرية تنحو على النطاق المعلمي، ويؤخذ بها حتى وان لم تصل بنا للحول، ومن هنا تأتي اهمية الخيال العلمي كأحد الحلول لمشكلات العصر (ميلز، ١٩٨٦، الصفحات ٢٧-٢٨). والخيال العلمي الذي نقصده ليس الاوهام والخرافات وقارئو الكف والفنجان وانما التنبؤ العلمي بما سيأتي بعد ان نحيط بفهم كل ما جرى ويجري في البيئة المحيطة وفق منهج منضبط ودقيق، معتمد على الاستنتاج والاستقراء والتأمل والبصيرة النافذة والاستنباط العميق (حسن، ٢٠١٧، صفحة ١٢). يؤطر (زكريا) في كتابه التفكير العلمي ان الانسان وقبل ظهور العلم بشكله القائم على المنطق الدقيق وفهم الظواهر بالعقل، كان يستعيز عن العلم بالحلم، وبخيالاته وانفعالاته وحدسه وافكاره المجردة، ولم يصنع له منهجاً قائماً على الاتصال بالواقع المعاش، عن طريق الجمع بين العقل والتجربة، الا في مراحل متأخرة من تاريخه، لكن المشكلة ان بعض المفكرين والى الآن يعتقدون ان الخيال هو الذي يصلح مرشداً في ميدان المعرفة، ويعطون للعقل الدور الثانوي، ذلك ان العقل في نظر هؤلاء يعيبه ان يسير بخطوات متدرجة دائماً، ويثبت كل خطوة مقبلة على الخطوة السابقة، كما ان العلم "عام" بمعنى انه سطحي ولايكتشف الباطن، ويعطينا معرفة بالصفات المشتركة بين الاشياء فقط، لذا يرد (زكريا) ان اصحاب هذه الفكرة باطلة، بدليل الانجازات التي قدمها العلم والعقل للانسانية، وكيف استطاع العلم خلال الخمسمائة عام الماضية من تغيير حياة البشرية نحو الافضل، وهذا عكس ما يصورون، صحيح ان العقل مازال يجهل ويعجز عن الكثير، ولكنه افضل اداة نملكها لمعرفة واقعنا وحل مشكلاتنا (زكريا، ١٩٧٨، الصفحات ٧٤-٧٧). ان الواقع المعقول يتواجد مع الواقع غير المعقول، ففي بعض الاحيان يؤمن العلم بالغائب، ولا يستطيع عالم انكاره، رغم تجاوزه المحسوس، فعالم الايمان بالغيب، لايعارض الايمان بالعلم وبالمعقولات، لذا فالدراسات المستقبلية وآفاق التخيل تفتح لنا طريق للايمان، ان المستقبل يمكنه ان يوفر بدائل وخيارات عديدة، نختار منها وفق ما نرغب ونريد (الحبابي، ١٩٩٠، صفحة ١٥٥). يحتاج الانسان الى الخيال والعقل معاً، فلو كان الشكل الوحيد لعلاقة الانسان بالانسان وعلاقته بالطبيعة قائمة على الفردية او الخصوصية، لعجز الانسان على فهم والسيطرة كل الظواهر التي تحدث حوله، ولاصبحت حياته خاوية يملؤها الجهل وقصور العقل، ولو اعتمد الانسان على العمومية وخلت من التجارب الشخصية، واقتصرت على المعرفة العلمية، لابتعد الانسان عن المتعة ولابتعدت حياة الانسان عن احد اركانها، واختيار الانسان لهذا المسار المزوج يعكس حكمة عميقة، يدلل ضرورتها، فالخطأ ليس بالحاجة لهذين الجانبين، وانما تطبيق مبادئ احد الجانبين على الآخر (زكريا، ١٩٧٨، صفحة ٧٨). ويذكر (زكريا) اننا ليس بحاجة للذهاب بعيداً لنؤكد وجود رابطة وثيقة بين التجريد العلمي وبين الخيال، لان حالات الابداع العلمي ذاته تؤكد هذا الارتباط، فلو ذهبنا الى الكشوفات التي توصل اليها العلماء لوجدنا ان الكثير منهم اهدتوا الى فكرة الكشف بطريقة مفاجئة وغير متوقعة، فهو "إلهام" لاياتي على كل الناس، وانما يأتي على اشخاص الذين لديهم خيال واسع، وانشغال دائم بالموضوع، ومستوى معين من التفكير، فهي قدرة " ابداعية " انمئها بملكة الخيال ورعاها لكي تنتج العلم، صحيح ان العالم يلاحظ ويجرب ويسجل الظواهر بشكل علمي محكم وفق نظريات علمية احكمت فروضها، ولكنه حين يبدع يقوم بقفزة تتخطى الظواهر المشاهدة، وتقتحم عالماً كان مجهولاً، فلا يمكنه ان يتجاوز كل تلك الخطوات لولا قدرته التخيلية (زكريا، ١٩٧٨، الصفحات ٢٤١-٢٤٣). بما أن "العلم" يتطلب حقائق وبيانات وقياسات، فكيف يمكن وضع البحث أو التنبؤ المستقبلي على أساس علمي عندما يكون الموضوع غير قابل للقياس بطبيعته، ويتعامل مع المستقبل الذي لا توجد حقائق معروفة عنه؟

يقترح (Martino) أن الإجابة على هذا السؤال تتطوي على حقيقة أن العلم نفسه هو محاولة للتنبؤ، يمكن كتابة كل قانون علمي في شكل بيان عن العواقب والمشاكل المستقبلية لحالة معينة، أي بيان يشير إلى مجموعة معينة من الظروف، ستحدث نتيجة محددة، ولكن كيف يمكن معرفة هذه النتيجة؟ كيف يمكن للعلماء التأكد من أن مجموعة معينة من الظروف يجب أن تؤدي إلى نتيجة محددة؟ والاجابة هي ان هذا النمط المحدد من الظروف والنتائج، لوحظ مرارا وتكرارا في الماضي، فالمتنبئ هو في نفس وضع العالم التجريبي، يستمد الأنماط من التجارب السابقة ويفترض أن هذه الأنماط ستستمر ملاحظتها، لا يعتمد الأساس العلمي للتنبؤ على أي قدرة على الحصول على "حقائق" عن المستقبل، بل على استخدام الأساليب والمنطق والعلوم لتحديد أنماط السلوك وازهار الأنماط (Turk, 1986, p. 15).

ثالثا: العلاقات العامة واستشراف المستقبل

كيف يكشف ممارس العلاقات العامة عن المستقبل؟ ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن يفعلها الممارس للقيام بإسقاطات ذكية ومستتيرة، لتحديد التحديات التي تواجه مؤسسات اليوم؟ إن البحث المستقبلي، ومجموعة متنوعة من التكنيكات المستخدمة من قبل الباحثين، هي بالتأكيد خيار قابل للتطبيق بالنسبة للممارس الذي يختار هذا المسار التفكير، على حد تعبير (Jay Mendell) "هل هناك أي سبب يمنع المستقبليين من الدخول في العلاقات العامة؟ فالبحث المستقبلي هو تطوير وتحسين طرق تحليل المستقبل، وتطبيق تلك الأساليب على دراسات التنبؤات الجوهرية والتخطيط بعيد المدى، وظيفتها هي تزويد صناع القرار المؤسسيين بالمعلومات والتحليل الذي يمكن أن يسهل اتخاذ قرارات أفضل، إذ يتضمن التنبؤ تحديد ما سيبدو عليه المستقبل، وليس ما يجب أن يبدو عليه (Turk, 1986, p. 13). ويرى (حسن، ٢٠١٧، الصفحات ٢٢٧-٢٢٨) ان النظرة العلمية لاستشراف المستقبل تتطلب مراعاة ثلاث امور تنطبق مجالاتها على مجال العلاقات العامة وهي:

١- لا يوجد شيء حتمي، فلا نعرف كل شيء عن المستقبل، فالمعلومات يتعذر وصولنا إليها، وان وصلنا إليها فان فهمنا وتفسيرنا لها قابلة للوقوع في الخطأ ودائرة الشك.

٢- لا يوجد شيء مطلق، فحججنا وادلتنا وتفكيرنا والادوات التي نستعملها نسبية، فالنسبية موجودة حتى في القضايا الواقعية والتي أحكمت بمنهج علمي محدد المعالم أي الحدوث.

٣- لا يوجد شيء أبدي، فالدقة المطلقة ضربا من الوهم، وحتى وان كانت صحيحة فهي مؤقتة.

رابعا: البعد التنبؤي في نظرية العلاقات العامة

يعرف البادي النظرية في علم العلاقات العامة بانها: (نظام محكم من مجموعة من المتغيرات ذات العلاقات المتبادلة والمتفاعلة، والقابلة للتجريب والقياس، والتنبؤ بحدوثها، والتحكم في حركتها، سواء داخل بيئة العمل ام داخل البيئة الاجتماعية للمنظمات المعاصرة. (البادي، ٢٠١٦، صفحة ١٨٥) تساعدنا النظرية على صياغة اهداف برامج العلاقات العامة، وتطوير استراتيجياتها، وهذا لا يعني الاستغناء عن الابداع في ممارسة العلاقات العامة، إذ تساعدنا النظرية على التنبؤ، من خلال فهم العلاقة بين المتغيرات، ومعرفة النتائج المبنية على القرارات، ومن ثم امكانية التنبؤ بما سيحدث (الجمال و عياد، ٢٠٠٨، صفحة ٥٠). ففي صياغة نظرية العلاقات العامة، غالبا ما يعرف بعض الممارسين ان النظرية هي " تخمين" او ان نظرية العلاقات العامة " فكرة غريبة"، وللد على هذه الفهم تقول (Mary Ann Ferguson) إذا طلبنا نظرية أن هناك قدراً معقولاً من الأدلة لدعمها قيل أن نعطيها المصادقية، فيمكننا دحر التخمين بجهد ضئيل، النظرية ليست تفسيراً قائماً على التخمين، إنها طريقة لفهم الأحداث والتنبؤ بالأحداث المستقبلية بناءً على نتائج البحث التي تدعم النظرية، وعلى هذا النحو، تصبح أهمية النظرية الراسخة لممارسة العلاقات العامة واضحة، يمكن للممارس أن يختار اتخاذ القرارات بناءً على الحدس أو التخمين، أو يمكن أن تستند هذه القرارات إلى التعميمات المستمدة من الأدلة التجريبية (Ferguson, 2018, p. 165). ويوضح (Ernest Hutten) قائلاً: اننا في النهج العلمية لا نحاول ان نعرف ماذا ينبغي ان تكون عليه المعرفة العلمية، وانها ليست شيئاً خادعا ومضللا، وانما ننظر إليها على اعتبار انها قابلة للوقوع في الخطأ، إذ لا توجد قوانين وقواعد ثابتة، ففي التجربة العلمية لدينا اجراءات محددة لتحديد ما نريد الوصول اليه واثباته، فأذا ثبت تقدمنا استمررننا نحو الهدف، وإذا ثبت خطؤنا تراجعنا، واما الاشياء التي لانعرفها وليس لدينا معرفة بها، فالضرورة تقتضي ان نصل الى اساليب ونهوج علمية مناسبة لطبيعة الظاهرة العلمية في العلاقات العامة، ومن هنا يجب ان يطلق الباحث قدرته التخيلية والابداعية والابتكارية لمعرفة (البادي، ٢٠١٦، الصفحات ١٤٧-١٤٨).

خامسا: مجالات استشراف المستقبل في ممارسة العلاقات العامة

١. استطلاعات الراي العام

تمد الاستطلاعات ممارسي العلاقات العامة بالتنبؤ بما ستؤول اليه الاحداث، وهذا يأتي عن طريق اجراء المقابلات المعمقة والتبصر والتأمل في نتائج الاسطلاع، فالاستطلاعات لاتمدنا بمعرفة الحقيقة عما يجري وحسب، بل معرفة ما سيأتي، او على الاقل احاطتنا ببعض المؤشرات التي تساعدنا من الاقتراب من الواقع وان كانت بنسب متفاوتة، للتعرف وفق المعطيات والمؤشرات التي تنكئ على ما أنت به الاستطلاعات (حسن ، ٢٠١٧ ، الصفحات ٩٩-١٠٠). فالاستطلاعات تساعد مديري المنظمات والشركات من اتخاذ قرارات سريعة وفق معطيات التنبؤ، فالتنبؤ بنتائج الانتخابات يوفر مقاييس لتوجهات الناخبين ونواياهم الانتخابية، اذا ما كانت نماذج التنبؤ (الهيكلية والتركيبية) سليمة من الناحية النظرية(Mongrain & et.al, 2020). وهذا لا يعني ان استطلاعات الرأي العام لا تخفق، فقد اخفقت عام ١٩٤٨م باعادة انتخاب ترومان، مما افقد مصداقية الدراسات المسحية، ولم تستعد الاستطلاعات ثقة الجمهور الا بعد انتخابات ١٩٦٠م نتيجة الدقة التي افرزتها الاستطلاعات والتي بينت بغوز كنيدي بفارق بسيط (كانترييل، ١٩٩٨، صفحة ٦٢). ان نتائج استطلاعات الرأي العام تساعدنا على التنبؤ بسلوك الجماهير، مع الاخذ بالحسبان ان النتائج لا تعطينا بدقة ما سيأتي في المستقبل، بل تقربنا منه، ولزيادة قدرة الاستطلاعات على التنبؤ يتطلب توافر مجموعة من الضوابط اهمها (حسن ، ٢٠١٧ ، الصفحات ١٠٠-١٠١):

أ. يجب ان تصمم اسئلة استطلاعات الرأي بسياق علمي مدروس، يتلائم وطبيعة المجتمع وفق النظام الطبقي والفوارق الاجتماعية، ويجب ان نتحرى الدقة والموضوعية والحياد في اعداد الاسئلة.

ب. تدريب الباحثين على استشراف المستقبل، وتنمية مهاراتهم التخيلية، والذي بدوره سيعزز من قدرتهم على التنبؤ، فخلافاً ذلك قد يخل بدقة النتائج.

ج. ضرورة توافر وسائل مراقبة وضبط على الاستطلاعات، لكي لا تستثمر نتائج الاستطلاع لتزييف الوعي الجماهيري.

د. الاستقلال المالي والاداري لوحدة قياس الاستطلاع، واتباعها المعايير العلمية في تنفيذ الاستطلاع.

٢- التخطيط

يلاحظ (Armstrong) ان تحديد ما يجب أن يبدو عليه المستقبل هو مهمة التخطيط، مع توقع مدخلات لنموذج التخطيط، "يمكن استخدام نموذج التنبؤ لمحاولة معرفة كيف سيبدو العالم إذا تركته بمفرده، أو كيف سيكون العالم إذا وضعت افتراضات مختلفة حول المستقبل، أو كيف سيبدو العالم مثل إذا قمت بإجراء تغييرات؟" إن فعل التنبؤ هو أمر أساسي للنشاط البشري مثل التنفس، ما قام به البحث المستقبلي هو تنظيم التوقعات، ببساطة محاولة جعل نشاط عادي للغاية أكثر عقلانية وبالتالي أكثر نجاحاً (Turk, 1986, pp. 13-14). يستعين التخطيط بالتنبؤ كمدخل، اذ يمكن وصفه كشكل من أشكال صنع القرار بشأن المستقبل ، اي انه "مجموعة مدروسة جيداً من القرارات والإجراءات التي، عند اتباعها، تضمن أن المنظمة في المستقبل سوف تتأثر ببيئتها بطريقة تتوافق مع أهدافها وغاياتها". ويتشابه التنبؤ والتخطيط بشكل كبير لدرجة أنه يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما، وقد يُنظر إليهما بالفعل كجزء من نفس العملية الدورية، ويشير (Martino) إلى أن التنبؤ "يوفر بياناً بالإمكانيات المستقبلية التي يتم على أساسها وضع خطة، وتتص الخطة على سلسلة من الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق هدف ما" (Turk, 1986, p. 14). ويكمن نجاح التخطيط في المقدرة على التنبؤ، فالمؤسسات يمكنها توضع تقديراتها وتنبؤاتها المستقبلية وفق الطرق الوصفية للتنبؤ، من حيث الاعتماد على آراء الخبراء وذوي الخبرة والشأن، ووفق الطرق والاساليب الكمية، والتي تعتمد على آراء المحللين والمديرين، في صورة ارقام ومعادلات رياضية (ابو اصبح، ٢٠٠٩، صفحة ١٩١). فالتخطيط بناء على آراء المستشرفين، عملية للوصول الى حلول لمشكلات لها صلتها المستقبلية بالمنظمة وتشكل تحدياً وتهديداً لها، فالاستشراف عملية سابقة له، كما ان التخطيط يعمل على ايجاد خطط قد تكون قصيرة المدى، قد تكون سنتين او ثلاث او خمس سنوات، للتعامل مع التحديات المستقبلية (الخضير، ١٩٩٩، صفحة ٣٦٢). فالتنبؤ مدخل في التخطيط، والتخطيط مدخل في صنع القرار، ويلاحظ (Young) ان "جميع القرارات هي قرارات حول ما يجب أن يحدث في المستقبل، تستند جميع القرارات بشكل ضمني على الأقل على توقعات ما سيحدث." وبالتالي يمكن النظر إلى التوقعات على أنها تنبؤ ، والخطة كتدخل في المستقبل، والاخير هو شيء نسعى للتحكم فيه من خلال التخطيط (Turk, 1986, p. 15). يؤكد (Helmer) على ان التخطيط للمستقبل لا يمكن ان ينفذ بوساطة ادوات بحثية ونهوج احصائية ثابتة، بل يجب ان تكون مرنة وقابلة للتكيف (الخضير، ١٩٩٩، صفحة ٣٦١)، وسوف نفرّد لذلك محور متكامل عن ادوات وطرق البحوث الاستشرافية في العلاقات العامة.

٣- الازمات

الازمة حدث يكون له انعكاسات سلبية على المنظمة وعلى جمهورها، وتحدث نتيجة تراكم عدد من المشكلات بعضها غير مدرک، وتكون هنالك مجموعة من الاحداث التي تمثل اندازا مبكرا بامكانية حدوث الازمة، في ظل بيئة متغيرة وغير مستقرة (الجمال و عياد، ٢٠٠٨، صفحة ٣٣٥) تسمى هذه المرحلة (مرحلة ما قبل الازمة)، هي مقدمة تتيح وقتاً ثميناً للتخطيط عندما يمكن أن تتطور المخاطر إلى أزمة يجب إدارتها. وهنا يجب على ممارسي العلاقات العامة ان يمتلك خيالا واسعا لكي يتوقع حدوث الازمة، وان يرمم الاحداث الصغيرة التي قد تحدث، ويعالج الازمة في ظل المعلومات المتوافرة، ويغلب عنصر الزمان والمكان، ويقل قدر الامكان من آثارها، فتكون الاستجابا لها وفق منهج مخطط ومدروس، يتوقع المستقبل. ان المستقبل ليس شيئا يمكن للمؤسسة ان تتجاهله او يترك للصدفه، وانما يجب ان نتدخل في صناعته، لهذا يجب على ممارسي العلاقات العامة ان يتدخلوا لمساعدة المنظمات في الاستجابة لكل المتغيرات البيئية الطارئة والمشاركة في حل الازمات واقناع الجماهير بالصور الحقيقية لها (Turk, 1986, p. 12). لقد عبر (Kent & Saffer) عن رؤية (Turk) بأن مستقبل العلاقات العامة مهتد باستحواذ المنظمات والشركات عليها، خصوصا مع التطورات التكنولوجية، حيث "اصبح محترفو الاتصالات أتباعاً للتكنولوجيا الجديدة، بدلاً من أن يكونوا سادة" (Kent & Saffer, 2014, p. 568). وينصح (Chase) المنظمات بإنشاء انظمة انداز مبكر ترشدهم إلى الوسائل التي يمكن من خلالها ادارة عملياتها في أقرب وقت ممكن، ويجب أن يكون مديرو الازمات قادرين على إخبار المستقبل، لمعرفة القضايا الناشئة والتي لم تتم مناقشتها على نطاق واسع أو الشعور بها بعمق، إن إخبار المستقبل أمر صعب للغاية، لكن انظمة الانذار المبكرة يمكن أن تساعد المنظمات، على توقع التحولات في رأي أصحاب المصلحة (Heath R. , 2009, p. 38). وقد استخدم الباحثون (Manias- Muñoz & et.al, 2019) تقنية دلفي _سوف يتطرق لها الباحث لاحقا_ على ٢٢ باحثاً معترفاً بهم دولياً في مجال اتصالات الأزمات، لكشف أبحاث الاتصال في الأزمات، اذ تم تجنيدهم بشكل منهجي، للعمل في لجنة خبراء الأزمات لفترة عامين، باتباع نهج متعدد التكرارات لبناء الإجماع، مكنت هذه الدراسة فريق الخبراء من صياغة الملاحظات والرؤى المشتركة بشكل فردي وتقييمها بشكل جماعي فيما يتعلق بالاتجاهات والأنماط والفروق الدقيقة في الاتصال بالأزمات، تم تحقيق الإجماع في غالبية الأسئلة المقترحة، تظهر النتائج التحديات وأوجه القصور الخاصة في مجال أبحاث اتصالات الأزمات، تشير الفجوات المعرفية والإدراكية التي حددتها لجنة خبراء دلفي أيضاً إلى الحاجة إلى مواءمة البحث الأكاديمي للاتصال في الأزمات بشكل أوثق مع تدريس التواصل في الأزمات، تساعد المناقشات والأفكار التي ظهرت في هذه الدراسة باستخدام اسلوب "دلفي" الى تمهيد الطريق لمزيد من الابتكار البحثي وتطوير البرامج التعليمية في الاتصال بالأزمات.

٤- ادارة القضايا

يمكن تعريف إدارة القضايا على أنها تخصص في إدارة الاتصالات، يستلزم جهود المنظمة لمراقبة بيئتها، وتحليل التهديدات والفرص المحتملة، والتواصل مع الجمهور حول النزاعات أو مسائل الخلاف العام (Hallahan, 2001, p. 27). تم اعتبار إدارة القضايا في البداية بمثابة استراتيجية اتصال للشركات للتعامل مع تهديدات النشاط والاستفادة من الفرص، على مر السنين، تم إنشاء مفهوم إدارة القضايا كوسيلة لتحسين فعالية ممارسي العلاقات العامة وتطورت إلى نهج إداري يتطلب فهماً شاملاً لظروف العمل وتنسيق وظائف تنظيمية متعددة، اذ ان إدارة القضايا هي مساهمة قوية في الانضباط، وتخلق أساساً منطقياً إضافياً لتمكين ممارسي العلاقات العامة من خلال إشراكهم في التخطيط الاستراتيجي، وجعلهم مسؤولين عن فحص المشكلات ومراقبتها (Heath & Cousino , 1990, p. 6). إن الكثير من الأدبيات والبحوث المتعلقة بإدارة القضايا وإدارة المخاطر وإدارة الأزمات مترابطة بشكل لا ينفصم، اذ اشار (Botan & Taylor, 2004, p. 654) ان إدارة القضايا تتبنى العديد من الأساليب من مختلف التخصصات مثل العلاقات العامة والشؤون العامة وجماعة الضغط وإدارة الأزمات والتخطيط الاستراتيجي، وعليه نجد الترابط الكبير فيما نعرضه عن امكانية اعتبار ادارة القضايا احدى المجالات التي يمكن ان يدخل فيها خيال ممارسي العلاقات العامة واستشراف المستقبل، مترابطة في بعض الاحيان بموضوعات اخرى اهمها الازمة. يطلق العديد من العلماء على مرحلة ما قبل الأزمة مرحلة القضية؛ الوقت الذي يتم فيه رصد وتقييم القضايا الناشئة من حيث قدرتها على إحداث الضرر، وعادة ما تشارك العلاقات العامة في مراقبة القضايا وبناء السيناريوهات من أجل الاستجابة للقضايا والمخاطر الناشئة، وتكون إدارة القضايا من ست خطوات (Erzikova & Bowen, 2019): (١) تحديد القضايا العامة والاتجاهات في التوقعات العامة (٢) تقييم تأثيرها وتحديد الأولويات (٣) إجراء البحوث والتحليلات (٤) وضع الاستراتيجية (٥) تنفيذ الاستراتيجية (٦) تقييم الاستراتيجية. ختام الممارسة الاستراتيجية لإدارة القضايا تكمن في كيفية إدارة المنظمات لبيئاتها عن طريق التدخلات النشطة الموجهة نحو الإنجازات المستقبلية؟ وبالتالي، فإن الهدف النهائي لإدارة القضايا هو المناصرة والسعي لإحداث تغييرات في مجالات السياسة العامة التي تغيد المنظمة وأصحاب المصلحة فيها (Sommerfeldt & Yang, 2017, p.

831). ولا يمكن ان نقول ان مجالات استشراف المستقبل في العلاقات العامة وممارستها محصورة بهذه المجالات الهامة، اذ يمكن ان تتمثل بالقيادة المتبصره، والتخطيط الاستراتيجي للمنظمات، وصناعة الاحداث في العلاقات العامة وغيرها، وكل البرامج والحملات التي يمكن للعلاقات العامة ان تنفذها.

سادسا: الاساليب والادوات البحثية النوعية لاستشراف المستقبل في العلاقات العامة

عند إجراء بحث رسمي، من المهم العثور على الطريقة الأفضل للتعامل مع متطلبات الدراسة المحددة، إذا كان البحث قائم على متغيرات وفرضيات محددة، فيمكن استخدام الاستطلاعات أو التجارب، اما إذا كان الموضوع معقداً للغاية، أو تم تحديده بشكل فضفاض، أو تم التحقيق فيه في بيئة طبيعية، فقد تكون الأساليب النوعية أكثر ملاءمة، وعند استخدام هذه الأساليب يجب على الباحثين تلبية توقعات العلم، وتقليل التحيزات، ان البحث النوعي يمكن أن يكون له نقاط قوة كبيرة، فعندما يتم تطبيق الدقة الكافية، يُنظر إلى الاستفسارات النوعية بشكل متزايد على أنها إضافات مهمة في العلوم الاجتماعية أكثر مما يمكن تحقيقه من خلال البحث الكمي، فالأخيرة غالباً ما تجبر المشاركين على الاستجابة للأدوات المصممة مسبقاً وغير المرنة، عند الدخول في بيئة طبيعية، يمكن للباحث إظهار الاهتمام بتجارب المشاركين الحياتية وبالتالي يمكنه تعليق "المفاهيم والصور النمطية السابقة" (Wakefield & Watson, 2014, p. 578).

ولا يمكن اعتبار كل الاساليب والتقنيات البحثية لديها نفس الكفاءة او الامكانات لتوقع ماسوف يأتي، فجميع طرق البحث المستقبلي تتضمن بعض الحكم البديهي وبالتالي يصعب تقييمها من حيث الدقة، حيث لا يمكن إثبات نجاح التنبؤ إلا من خلال المستقبل، تستند جميع الأساليب إلى فرضية أساسية للفلسفة المستقبلية، والتي يسميها (Cornish) " الترابط بين الواقع"، وهو افتراض قد لا يكون مبرراً، لأن أنظمتنا الاجتماعية والثقافية يمكن أن تكون منفصلة بدلاً من أن تكون مترابطة بشكل متماسك، ويمكن انتقاد جميع الأساليب باعتبارها نبوءات تحقق ذاتها (Turk, 1986, p. 16).

وهناك فلسفات جديدة في دراسة المفاهيم، وفهم مغاير لبعض الاساليب البحثية يطلق عليه (التحليل المخالف للوقائع)، وهو يشبه المحاكاة، ويوظف نظرية المباريات، فهو لعبة مفاهيمية تقوم على تغيير المقدمات ودراسة السيناريوهات المحتملة، وهو اتجاه يبتعد عن الكم والاحصاء، ويتجه نحو الخيال واستشراف المستقبل، كمحاولة للربط بين مساحات ذهنية ومفاهيم لم يكن بالمقدور الجمع بينها بالعودة الى الواقع وحده وتحكيمة (عزت، ٢٠١٥، صفحة ٩١).

وقبل الشروع في هذه الطرق والاساليب البحثية، قسم (عبد الباسط عبد المعطي) انماط وانواع البحوث الاستشرافية المستقبلية الى ثلاثة انواع وهي (الفتلاوي و بالحاج، ٢٠١٣، الصفحات ١٥٤-١٥٥):

١. الاستكشافي: ويأتي كرد فعل للواقع القائم، وينظر للمستقبل باعتباره امتدادا للحاضر.
٢. الابداعي: يسعى الى مستقبل مرغوب فيه، ولايسعى لمعرفة المستقبل من خلال الحاضر، وانما يعطي للانسان القدرة بصنع المستقبل، في حال استطاع تغيير الشروط البنائية وعلاقات القوة.
٣. التحليل المستقبلي: يهدف هذا النوع الى دراسة كل الخيارات والبدائل والسيناريوهات، ويربط بين خبرة الماضي بامكانات الحاضر ومخاطره. ويمكن توضيح اهم الطرق والاساليب البحثية لاستشراف مستقبل العلاقات العامة وهي كما يأتي:

١- اسلوب دلفي Delphi:

ينطبق هذا الاسلوب على صناعة العلاقات العامة، اذا اصبحت تقنية معروفة منذ ٦٠ عاما، عندما استخدمتها مؤسسة (RAND) في ابحاثها للتنبؤ بشكل دوري في القضايا المعقدة، وفي مجال العلاقات العامة بدأ ممارسو العلاقات العامة بدمج هذا الاسلوب في أواخر الثمانينيات، ومنذ ذلك الحين تم استخدام هذه التقنية لاستكشاف قضايا واسعة النطاق بين الخبراء في اثنتي عشرة مناسبة على الأقل، وبصرف النظر عن هذه الدراسات الخاصة، فإن أدبيات العلاقات العامة تحتوي على القليل من النقاش حول التقنية وتطبيقاتها المحتملة أو آثارها لتطوير المعرفة في هذا المجال (Wakefield & Watson, 2014, p. 577).

وهي طريقة لهيكلية عملية اتصال جماعي، حيث يجب استغلال الأحكام الفردية ودمجها للوصول إلى توقعات أو قرارات لا يمكن أن يتخذها شخص واحد، في الحالات المعقدة لتحديد أو حل المشكلات، بمعنى عدم وجود اتفاق بطبيعة المشكلة أو المكونات التي يجب تضمينها في حل ناجح، مما يتطلب المواقف التي تواجهها المنظمة أو المؤسسة اليوم هذا النوع من الحكم المشترك، لأن هذا عصر اقصى مشاركة ممكنة، حيث يرغب العميل أو المستخدمين أو مجموعات المستهلكين في المؤسسات العامة أو الخاصة في المشاركة في تخطيط البرامج وإدارتها

(Turk, 1986, p. 16). الغرض العام من دلفي هو تسهيل المناقشة الرسمية بين الخبراء المختارين في مجال معين حول موضوع معين، إنه مفيد بشكل خاص عندما لا يتمكن هؤلاء الخبراء من التجمع بسهولة في مكان واحد، تشجع هذه الطريقة على مشاركة وجهات نظر متباينة للعالم عبر بضع "جولات" أو تكرارات على أمل أن تتقارب وجهات النظر في اتجاه ما حول موضوع معين، لهذا السبب، غالباً ما يتم استخدام (Delphi) في المواقف أو البيئات التي تميل إلى أن تكون غامضة إلى حد ما، وحيث لا تكون المقابلات والاستطلاعات في وقتها المناسب (Wakefield & Watson, 2014, p. 578) عادة ما يتم تشكيل ثلاث فئات من الأفراد المجموعة المشتركة في دراسة دلفي وهي (Turk, 1986, p. 17):

- أ. ممثلو صانعي القرار الذين سيستخدمون المنتج النهائي لتقنية دلفي.
 - ب. فريق عمل من المنظمة أو المؤسسة التي تجري دراسة دلفي، والتي تطور الاستبيان الأولي، وتلخص العوائد، وتعيد تصميم الاستبيانات لاقتراح الموجة الثانية أو الثالثة، وتحلل النتائج للتوصل إلى إجماع.
 - ج. مجموعة مستجيبة مكونة من "خبراء" يتم السعي للحصول على أحكامهم والذين يشاركون في دراسة دلفي.
- ويحدد (Wakefield & Watson, 2014, p. 580) ست خطوات يمكن من خلالها صياغة تقنية دلفي وهي (١) اختيار المشاركين والتماس مشاركتهم؛ (٢) تحديد عدد الجولات اللازمة؛ (٣) تطوير الأدوات المختلفة؛ (٤) الردود والمشاركة أثناء تقدم الدراسة؛ (٥) تحليل البيانات من الجولات المختلفة؛ (٦) إعداد تقرير نهائي.

٢- المسح:

وتعني تجميع وتحليل المحتوى المتاح عبر الصحف أو المدونات أو وسائل التواصل الاجتماعي والذي أنشأه الجمهور، والذي يخلق قيمة جديدة لممارسي العلاقات العامة وللنظمات، لمعرفة الاتجاهات الناشئة، ومراقبة الاتجاهات الحالية، لكشف المستقبل والتنبؤ به، وهذه الكشف لا يأتي بجمع المعلومات وتبويبها وحسب، بل يحتاج لكفاءه وخيال واسع وفكر ابداعي خلاق، والمسح مثل اي نشاط تنبؤي لديه معدل فشل مرتفعة، ولكن طورت الكثير من الشركات الاستشارية والمؤسسات الحكومية انظمة (الانذار المبكر) و(تقييم المخاطر ومسح الافق) وهي قواعد بيانات مصممة خصيصا لجمع المعلومات (Soojung & Pang, 2010, p. 1222). يتضمن المسح تحديد التغييرات المحتملة التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة أو المنظمة في المستقبل، وتتضمن هذه التقنية عادةً استخدام الأفراد لقراءة المطبوعات العامة والمتخصصة على أساس منتظم على افتراض أن التغييرات المهمة لا تحدث تلقائياً فحسب، بل تبدأ كأفكار يتم التعبير عنها أولاً على نطاق واسع في وسائل الإعلام العامة (Turk, 1986, p. 16). وتأتي أهمية المسح بجمع البيانات والمعلومات والحقائق عن اتجاهات الجماهير لتقليل المخاطر التي تواجه المنظمات، ويزيد من قدرتها على اتخاذ القرارات المسؤولة، ويوفر البحث أيضاً طريقة لاختبار الشعور الحدسي، بأن شيئاً ما سيحدث، لاتخاذ وفق المعطيات قرارات سليمة، ويساعد البحث أيضاً على كشف مواطن الاضطراب والخطر، والتحذير المبكر منها ومعالجتها بشكل فوري (هاشم، ١٩٩٠، صفحة ١٢٩).

٣- نظرية الالعاب (المباريات):

أولت أبحاث العلاقات العامة قدراً كبيراً من الاهتمام للعلاقة بين المنظمة والجمهور، هل يجب إقناع الجمهور بالتوافق مع معتقدات المنظمة؟ أم أن الهدف الأساسي للمنظمة هو الاستجابة للمصلحة العامة؟ عندما يفشل الجانبان في الاتفاق، ما هي الآلية المناسبة لحل التناقضات؟ لذا يمكن الإجابة على هذا التساؤل وفق نظرية الالعاب. تم تطبيق نظرية الألعاب، التي تم تطويرها لأول مرة كنموذج رياضي في مجال الاقتصاد، لدراسة سلوك صنع القرار البشري، يمكن تلخيص مبدأ النظرية، بأن صانعي القرار يزيدون أرباحهم إلى أقصى حد لتحقيق نتائج أفضل في ظل استراتيجيات معينة للخصوم، يعتمد ذلك على استراتيجية خصومهم على افتراض أن جميع المنافسين المشاركين عقلانيون، وتتضمن اللعبة ثلاثة عناصر أساسية: عدد اللاعبين، والاستراتيجيات التي يستخدمونها، والمكافأة التي يحصلون عليها من الاستراتيجيات المقابلة & (Al Levinson, 2020, p. 1629). تشترك نظرية الألعاب في سمات مهمة مع النهج القائمة على نهج الاتصال في العلاقات العامة، لذلك يمكن استخدام المنطق والإجراءات والأفكار الخاصة بمنظري اللعبة لتجميع نظريات الاتصال المختلفة حول العلاقة بين المنظمة والجمهور، فالعنصر المشترك في جميع هذه التطبيقات هو استعداد نظرية الألعاب لوضع تصور ونمذجة للمواقف التي تتطوي على الصراع والاختيار، فهي أداة مثمرة في تحليل مواقف العلاقات العامة التي تتطوي على تضارب في المصالح، فما هي قيمة استخدام نظرية الألعاب في نقد نظرية العلاقات العامة؟ أولاً وقبل كل شيء، الاهتمامات المركزية لنظرية الألعاب هي نفس اهتمامات العلاقات العامة، تركز نظرية الألعاب على

التوسط في الصراع، وإقامة التوازن بين الأطراف المتصارعة، والوظائف، ومهام القوة والسيطرة، ومسائل العدالة والأخلاق، في الواقع إذا وضعنا كتابات منظري اللعبة بجانب كتابات علماء العلاقات العامة الحاليين، فإننا نجد أوجه تشابه مذهلة (Murphy, Priscilla, 2009, pp. 115-116). وتوفر النظرية نماذج لتحليل اتخاذ القرار في حالات الصراع، إذ تعتمد على هيكلية وتحليل المواقف المتنوعة التي يكون فيها للمؤسسة وجمهورها علاقة متناقضة، فعندما يكون الأمل ضئيل في التوصل إلى حل وسط متوازن بين (اللاعبين)، تُستخدم النظرية للمساومة كنموذج تعاوني، تتفاوض فيه المنظمة و جماهيرها، للوصول إلى حل يمكن للطرفين التعايش معه (Murphy, 1989, p. 50). الفرضية الأساسية لنظرية اللعبة هي أن العلاقات الاجتماعية يمكن أن تكون على غرار ألعاب استراتيجية، يصوغ منظرو اللعبة الصراعات الاستراتيجية من خلال اعتبار الأطراف المشاركة كلاعبين في اللعبة، وبالتالي قد يكون أحد اللاعبين ممارساً للعلاقات العامة يتصرف نيابة عن منظمته، في حين أن اللاعب الآخر يمثل جمهوراً مستهدفاً مثل وسائل الإعلام، ومجموعة موظفين، أو لوبي المصالح، وما إلى ذلك، كل لاعب لديه تفضيلات معينة، يتعين على كل منهم اختيار اللعب أو الاستراتيجيات للوصول إلى نتيجة مفضلة، بالنظر إلى الاستراتيجيات المحتملة للاعب الآخر، يمكن غالباً اختيار القرارات الاستراتيجية عن طريق التحليل الرياضي الرسمي لتحقيق التوازن العادل بين احتياجات جميع المعنيين وحل المصالح المتضاربة (Murphy, Priscilla, 2009, p. 116). إن منظري اللعبة وعلماء العلاقات العامة يتفقون إلى حد كبير فيما يتعلق بالأسس النظرية لمجالاتهم، كلاهما يسند خلاصتهما على أساس إقامة التوازن بين مصالح طرفين أو أكثر، منخرطين في درجة معينة من الصراع، كلاهما يركز على الترابط بين التعاون والصراع، يؤكد كلاهما أن الحل الناجح للنزاع يجب أن يكون في التواصل الثنائي وسلوك المساومة، بدلاً من فرض معتقدات أحد الطرفين على الآخر، لذلك فهناك جملة من الفوائد يمكن لممارسي العلاقات العامة الاستفادة منها في نظرية الألعاب وهي (Murphy, Priscilla, 2009, p. 128):

- أ. تتجنب نظرية الألعاب الاستقطاب بين فئات السلوك غير المتكافئة والمتناظرة، مع ارتباطها بالصراع مقابل التعاون، والأخلاق السيئة مقابل الأخلاق السليمة، فالنظرية هي علم حل النزاعات، تقدم نموذجاً شاملاً لتوحيد الثنائيات في تفكير العلاقات العامة.
- ب. يمكن أن تكون نظرية الألعاب مفيدة في زيادة توضيح واختبار الافتراضات حول ما يجب أن تكون عليه اتصالات العلاقات العامة، ففي أبحاث العلاقات العامة، يبني مفهوم التناظر في الفكرة القائلة بأنه "يجب حل النزاع من خلال التفاوض والتواصل والتسوية" ومع ذلك، لا يزال علماء العلاقات العامة على عتبة التحليل التجريبي لعملية حل النزاع الفعال من خلال التفاوض، يمكن أن توفر نظرية الألعاب نماذج نظرية ووسائل تجريبية دقيقة لاختبارها، تقدم النظرية تعريفات دقيقة للصراع والتعاون والعلاقات بين اللاعبين، وتوفر إجراءات محددة لحل الألعاب، ولتحديد الحقائق، ولتحديد القيم، ولكن تجدر الإشارة إلى أن الإجراءات القائمة على نظرية اللعبة قد تم استخدامها لحل مشاكل العلاقات العامة التطبيقية مثل توقيت نشر الأخبار، وكمية ونوع المعلومات التي يتم الكشف عنها للمراسلين، وغيرها.
- ج. إن النظر إلى العلاقات العامة على أنها لعبة دافعة مختلطة يسمح لنا برؤية أكثر ثراءً للصراع والتعاون مما تسمح به الوصفات الصارمة للتمثال، على سبيل المثال، تؤكد وجهات النظر المتماثلة للعلاقات العامة على تقليل الصراع وتعطي أعلى قيمة للتوافق، في المقابل، تشير الألعاب ذات الدوافع المختلطة مسألة أن الصراع منتج وإيجابي، وافترقه مزعزع للاستقرار وخطير، جادل (Raiffa ١٩٨٢)، بأن على المرء أن يحاول تعظيم الخلاف في بداية المفاوضات، لأن الأطراف التي تبدأ على مسافة أبعد لديها مساحة أكبر فيما بينها للتفاوض، وتشير التجارب العملية إلى أن الشركاء يصلون إلى حلول مفيدة للطرفين فقط بعد اختيار عدد قليل من البدائل التي تضر بكليهما.

٤- المحاكاة:

استخدم العلماء والممارسون المحاكاة كأداة تجريبية وتنبؤية وتعليمية لنمذجة بيئات العالم الحقيقي، ولتعزيز مهارات اتخاذ القرار والتفاوض للمهنيين الممارسين، وازداد توليد المخرجات بنمو التكنولوجيا، واثّر على طريقة إجرائها أيضاً بشكل فعال (Starkey & Blake, 2001, p. 540). وركزت دراسة (Stephens & et.al, 2019) على فهم كيفية تأثير الكلمات وعواطف الوجه على تصورات المصادقية أثناء الالتزام باستخدام المحاكاة، تم تحليل تسجيلات فيديو المتحدث الرسمي باستخدام برنامج التعرف على مشاعر الوجه (FaceReader) لتمييز المشاعر، تم استخدام قاموس مدرب على استراتيجية الرسائل والأزمات للاستقصاء اللغوي وعدد الكلمات (LIWC) لوصف محتوى الرسالة، تشير النتائج التي توصل إليها الباحثون، إلى أن المتحدثين الرسميين يمكنهم التحكم في رسائلهم اللفظية بشكل أفضل في العبارات المعدة أكثر من الإعدادات التلقائية، فعندما يكون لديهم بيان غير مُعدّ وأسئلة وأجوبة عفوية، يمكن أن يؤدي التعبير عن الغضب أثناء جلسة الأسئلة والأجوبة إلى الإضرار بتصورات المصادقية، وقد يؤدي الإفراط في التعبير عن المشاعر من خلال إظهار مستوى عالٍ من الحزن، إلى محو

قيمة التعبير عن كلمات الصدق، إذ توضح الدراسة قيمة البحث عن كُتب في العلاقات بين المشاعر ورسائل الأزمات، خاصة عند استخدام العواطف وكيفية استخدامها، إخبار شخص ما بالتعبير عن مدى حزنه بشأن الموقف دون أي تفسيرات بشأن كيفية أو وقت التعبير عن هذا الحزن قد يأتي بنتائج عكسية، يمكن أن تكون هذه النقاهات الدقيقة ذات مغزى ومفيدة بالنظر إلى أهمية التصورات عند محاولة التغلب على أزمة كبرى.

٥- بناء السيناريو

تعتبر السيناريوهات أداة قيمة تساعد المؤسسات على الاستعداد للاحتتمالات، وهي وصف للوضع المستقبلي ومسار الأحداث الذي يسمح للمرء بالتقدم من الوضع الفعلي إلى الوضع المستقبلي (Amer & et.al, 2013, p. 23). يشار لبناء السيناريو باسم التفكير بالسيناريو أو تخطيط السيناريو، فهو أحد الأساليب التي يمكن استخدامها من قبل ممارسي العلاقات العامة في التخطيط المستقبلي، ويأتي مفهوم بناء السيناريو من الأدبيات المستقبلية، ونتيجة لكونه متعدد التخصصات، فهو واحد من العديد من منهجيات المستقبل التي تستخدم بشكل متزايد من قبل الشركات والحكومات للتخطيط الاستراتيجي طويل الأجل من خلال دراسة البيئة والجوسياسية والاقتصادية وغيرها من المنهجيات الكلية، والقوى الدافعة الخارجة عن سيطرة المنظمة ولكنها قد تؤثر على عملياتها المستقبلية (Roper & Hurst, 2019). هي محاولة لوصف بعض جوانب المستقبل، من خلال البدء بالقضية الحالية وإظهار كيف يمكن أن تتطور الحالة المستقبلية بطريقة معقولة من الحاضر، خطوة بخطوة، السيناريوهات ليست "خيالاً غير مقيد"، كما يقول هيلمر، ولكنها بالأحرى تكشف عن الاحتمالات الإبداعية التي تؤدي إلى الحكم أو التنبؤ بالمستقبل، يمكن أيضاً التنبؤ بالحالة المستقبلية من خلال تقنية بحث مستقبلية أخرى، مثل دلفي أو تحليل التأثير المتبادل، مع منشئ السيناريو الذي يوضح بشكل إبداعي كيف يمكن للحاضر أن يشارك ويتطور إلى تلك التوقعات المحددة، ويمكن دمج طرق البحث المستقبلية الموضحة في هذه الورقة بشكل عملي في نموذج متسلسل مفيد لممارس العلاقات العامة والمستقبلي الذي يشرع في طريق الابتكار الاستراتيجي (Turk, 1986, pp. 18-19). تخطيط السيناريو هو في المقام الأول فلسفة التفكير في المستقبل، كما ان نقطة البداية للطرق القائمة على السيناريو هي فهم عدم اليقين (Burt & Heijden, 2003, p. 1020)، مع بناء السيناريو يمكننا مواجهة مغالطة الاستقراء، وهو تحيز يدفعنا إلى افتراض أن الاتجاه الحالي سيستمر في المستقبل، من خلال تخيل طرق متعددة قد تتكشف بالتفصيل، هذا التحيز شائع في التنبؤ التقليدي، وأبحاث السوق، وحتى في إدارة القضايا التي يشيع استخدامها في العلاقات العامة، من خلال السيناريوهات، تدور الأسئلة الرئيسية حول "ماذا لو" بدلاً من "ما هو" أو "سيكون"، وبالتالي يساعدنا تخطيط السيناريو في مراعاة المتغيرات غير المعروفة وغير المتوقعة، التي يمكن أن تحدث وتعطل المستقبل بطرق غير متوقعة، لإنتاج نتائج يمكن تصنيفها عموماً على أنها ممكنة أو محتملة أو مفضلة، فإن بناء السيناريو لا يساعد فقط في الاستعداد للسيناريوهات المستقبلية والمعقولة وحسب، بل يساعد في التساؤل عن المستقبل، من خلال تحفيز التفكير عنه، يسعى بناء السيناريو إلى تحدي العقلية السائدة أو الوضع الراهن (Roper & Hurst, 2019).

٦- الاستقراء:

يعد الاستقراء تقنية البحث المستقبلية الأكثر استخداماً، يعتمد هذا الشكل على افتراض أن ما كان يحدث في الماضي سيستمر في الحدوث، وأنه يمكن استقراء اتجاه ومعدل التغيير في منطقة معينة في المستقبل، يتضمن استقراء الاتجاه بعض اعتبارات السبب والنتيجة، لأن هذا الشكل يفترض أن بعض الأسباب تعمل لإحداث تأثيرات معينة، تتمثل استراتيجية الاستقراء الأساسية في العثور على البيانات التي تمثل الحدث أو الاتجاه المراد توقعه، والمصادر الأولية لهذه البيانات هي السجلات والأرقام التاريخية، ونتائج عمليات المحاكاة في المختبر أو الميدان للحالات التي لا تتوفر فيها مواقف "واقعية" سابقة أو حالية للمراقبة، والمقارنة مع المواقف المماثلة (Turk, 1986, pp. 16-17). وهناك مجموعة من الطرق والأساليب البحثية التي يمكن ان نستعين بها لاستشراف المستقبل التنبؤ به، ومن أهمها النمذجة، والعصف الذهني، ومقياس التقلبات البيئية، وطريقة تحليل سلسلة الزمن والوقت وغيرها.

النتائج

١- الهوة الشاسعة بين الدراسات الغربية والدراسات العربية في مجال الرؤية الاستشرافية والتحليلية لمستقبل العلاقات العامة، إذ لم يجد الباحث أي دراسة عربية من هذا النوع، وإذا وجدت فهي نادرة، كما ان الدراسات الاجنبية قليلة، ولكن هنالك توجه لعلماء الغرب منذ أكثر من عقد لتكثيف الدراسات بهذا الاطار.

٢- ان تعقيد الممارسين والباحثين في استراتيجيات العلاقات العامة ونماذجها ونظرياتها، يعرقل حل بعض المشاكل التي تواجهها، ويقيد حركة الباحثين على الابتكار لنماذج ونظريات جديدة.

٣- لا ينفصل النهج العلمي في البحوث الاستشرافية عما تعتمد النهج في العلوم الطبيعية والاجتماعية، من حيث محاولة الوصف والتحليل.

التوصيات

- ١- يوصي الباحث باستخدام الاساليب والنهج النوعية العلمية لدراسة مستقبل المنظمات والشركات.
- ٢- التركيز على الخيال العلمي في موضوعات العلاقات العامة، فليس كل شيء ينحصر باطار النظرية، ويجب الذهاب الى ابعد من ذلك، لكي لا تتوقف حدود العلم عند حد معين.
- ٣- يوصي الباحث ادخال هذه الموضوع، كمقرر دراسي لطلبة الدراسات العليا على اقل تقدير، وكمنهج علمي يعطي بعض المبررات العلمية للتنبؤات المستقبلية.
- ٤- الحاجة الى اثناء وتطوير ادبيات العلاقات العامة بمزيد من الدراسات، والرؤى المتعلقة في البحث، واتباع النهج النوعية والاساليب المنهجية المبتكرة لحل المشاكل والتنبؤ بها قبل حدوثها.
- ٥- تعميق المقاربة الفكرية والعلمية بين العلاقات العامة والدراسات الاعلامية من جهة والعلوم المعرفية الاخرى من جهة اخرى، مع المحافظة على الخصوصية، في محاولة توظيف مايمكن ان تنتفع به دراساتنا، فعلى سبيل المثال يمكن توظيف علم(الاقتصاد القياسي) في الشركات، وهو علم يطبق الاحصاء والرياضيات لتحليل النشاط الاقتصادي للشركة والتنبؤ به، لمساعدة متخذ القرار فيما إذ كان من الضروري اتخاذ أي اجراءات معينة.

المقترحات

- ١- انشاء وحدة او قسم خاص تحت مسمى (وحدة العلاقات العامة للدراسات المستقبلية) تركز في دراساتنا العلمية على تطوير الملاكات العاملة، وتعطي رؤى واستشارات علمية لمختلف الشركات والمؤسسات، معتمدة على كل البرمجيات الحاسوبية الحديثة والذكاء الاصطناعي لتحليل الجمهور.
- ٢- ان الفجوة المعرفية لمفهوم الدراسات المستقبلية وتنمية منابع الخيال، يفرض علينا مزيد من البحث في الموضوع، ويقترح الباحث عدة موضوعات للدراسة منها (دراسة كل مجال من مجالات استشراف المستقبل واساليب وادوات البحث العلمي على حدة) بل والعمل على تطبيقها بدراسات علمية وعملية من واقعا المعاش.

المصادر

- Botan, C., & Taylor, M. (2004). Public Relations: State of the Field. Journal of Communication, 654.
- Erzikova, E., & Bowen, S. (2019). Missed opportunities to make PR great again: How public relations agencies responded to the Trump Presidency. Public Relations Review.
- Heath, R. (2009). Corporate Issues Management: Theoretical Underpinnings and Research Foundations Underpinnings and Research Foundations. Public Relations Research, 38.
- Wakefield, R., & Watson, T. (2014). Delphi 2.0: A reappraisal of Delphi method for public relations research. Public Relations Review, 577.
- Amer, M., & et.al. (2013). A review of scenario planning. Futures, 23.
- Burt, G., & Heijden, K. (2003). First steps: towards purposeful activities in scenario thinking and future studies. Futures, 1020.
- Ferguson, M. A. (2018). Building theory in public relations: Interorganizational relationships as a public relations paradigm. Public Relations Research, 165.
- Hallahan, K. (2001). The Dynamics of Issues Activation and Response: An Issues Processes Model. JOURNAL OF PUBLIC RELATIONS RESEARCH, 27.
- Heath, R., & Cousino, I. (1990). Issues management: End of first decade progress report. Public Relations Review, 6.
- Ji, A., & Levinson, D. (2020). A review of game theory models of lane changing. Transportmetrica A: Transport Science, 1629.

- Kent, M., & Saffer, A. (2014). A Delphi study of the future of new technology research in public relations. *Public Relations Review*, 568.
- Manias-Muñoz, I., & et.al. (2019). The state of crisis communication research and education through the lens of crisis scholars: An international Delphi study. *Public Relations Review*.
- Mongrain, P., & et.al. (2020). Playing the synthesizer with Canadian data: Adding polls to a structural forecasting model. *International Journal of Forecasting*.
- Murphy, P. (1989). Game theory models for organizational/public conflict. *Public Relations Review*, 50.
- Murphy, Priscilla. (2009). The Limits of Symmetry: A Game Theory ~pproach to ~pmmetric and Asymmetric Public Relations. *Public Relations Research Annual*, 115-116.
- Roper, J., & Hurst, B. (2019). Public relations, futures planning and political talk for addressing wicked problems. *Public Relations Review*.
- Sommerfeldt, E., & Yang, A. (2017). Relationship networks as strategic issues management: An issue-stage framework of social movement organization network strategies. *Public Relations Review*, 831.
- Soojung, A., & Pang, K. (2010). Social scanning: Improving futures through Web 2.0; or, finally a use for twitter. *Futures*, 1222.
- Starkey, B., & Blake, E. (2001). Simulation in international relations education. *SAGE Journals*, 540.
- Stephens, K., & et.al. (2019). Over-emoting and perceptions of sincerity: Effects of nuanced displays of emotions and chosen words on credibility perceptions during a crisis. *Public Relations Review*.
- Turk, J. V. (1986). Forecasting tomorrows public relations. *public relations review*, 12.
- ابن رشد. (١٩٩٧). الكتاب الكبير للنفس لارسطو. دمشق: دار الحكمة.
- ألبرت كانتريل. (١٩٩٨). الرأي العام واستطلاعات الرأي والديموقراطية. (صادق ابراهيم عودة، المترجمون) عمان: دار سندباد للنشر.
- خضير سعود الخضير. (١٩٩٩). التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: بين الطموح والإنجاز. الرياض: مكتبة العبيكان للطباعة والنشر.
- راسم محمد الجمال، و خيرت معوض عياد. (٢٠٠٨). ادارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- رايت ميلز. (١٩٨٦). الخيال العلمي الاجتماعي. (عبد الباسط عبد المعطي، و عادل مختار الهواري، المترجمون) القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- زكي محمود هاشم. (١٩٩٠). العلاقات العامة المفاهيم والاسس العلمية. الكويت: شركة ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع.
- سوزان شنايدر. (٢٠١١). الخيال العلمي: من السفر عبر الزمن الى الذكاء الفائق. (عزت عامر، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.
- شاکر عبد الحميد. (٢٠٠٩). الخيال من الكهفالى الواقع الافتراضي. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- صالح خليل ابو اصبح. (٢٠٠٩). العلاقات العامة والاتصال الانساني. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عبد القادر محمد عطية. (٢٠٠٤). الحديث في الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- علي عبد الكاظم الفتلاوي، و عويدات حسين بالحاج. (٢٠١٣). نحو تصميم سوسولوجي للبحوث الاستشرافية المستقبلية. المنتدى الجامعي، ١٣٦.
- عمار علي حسن . (٢٠١٧). الخيال السياسي. الكويت : عالم المعرفة.
- فؤاد زكريا. (١٩٧٨). التفكير العلمي. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- محمد عزيز الحبابي. (١٩٩٠). مفاهيم مبهمة في الفكر العربي المعاصر. القاهرة: دار المعارف.
- محمد محمد البادي. (٢٠١٦). علم العلاقات العامة. الى اين؟ القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- مدحت محمد ابو النصر. (٢٠١٤). التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- منال احمد البارودي. (٢٠١٩). علم استشراف المستقبل. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- هبة رءوف عزت. (٢٠١٥). الخيال السياسي للاسلاميين ماقبل الدولة ومابعدھا. بيروت: الشبكة العربية للابحاث والنشر.