

المحاضرة الثانية: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

أولاً - تعريف العلاقات العامة:

لقد تناول الكثير من أخصائي العلاقات العامة هذا التعريف، ولكنهم اختلفوا ولم يجمعوا على تعريف واحد، فكل منهم يعكس مفاهيمه وأفكاره الخاصة في تعريفه وشرحه لموضوعها، وسنتطرق في هذه المحاضرة إلى عدة تعريفات على النحو التالي:

تحديد مفهوم العلاقات العامة:

لغة: العلاقات العامة مفهوم مركب من كلمتين: العلاقات - العامة حسب ما جاء في المنجد الأبجدي (1)، فإن: "العلاقات" هي مصدر جمعه علائق وتعني حصيلة الصلات والروابط والاتصالات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما والجمهير التي تتعامل معها". (2)

يقابل كلمة العلاقات العامة في اللغة الانجليزية RELATIONS ، أما "العامة" : حسب ما جاء في نفس المنجد هي مؤنث مذكره عام وجمعه عوام، والعامة في خلاف الخاصة وتعني مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطاتها بالبيئة أو المؤسسة (3)، ويقابل كلمة العامة في اللغة الانجليزية "PUBLIC"، ومما سبق نستخلص أن العلاقات العامة تمثل الروابط والتفاعلات والاتصالات القائمة بين المؤسسة أو الهيئة وجمهورها الداخلي والخارجي.

اصطلاحاً: سنحاول عرض أهم التعاريف للعلاقات العامة في إطار الاكتفاء بتعريف نموذجي من خلال المعاجم والقواميس الإعلامية، والموسوعة الإعلامية، وعرض تعريف بعض الباحثين الأجانب ، وعرض نموذج عن تعريف بعض الجمعيات والمعاهد الدولية ودوائر المعرفة:

1- تعريف المعجم الإعلامي: يعرف العلاقات العامة على أنها نشاط ذو بعد إداري تنظيمي، يراد به من خلال نقل الأفكار والمشاعر وتكوين الانطباعات الحسنة إزاء مجموعة أو جماعة أو تنظيم أو شركة. (4)

2- تعريف موسوعة علوم الإعلام والاتصال: العلاقات العامة هي: "مجموع النشاطات التي تهدف إلى الاتصالات الخاصة بمنظمة ما للتعريف بنشاطاتها ومنجزاتها لتحسين صورتها الذهنية تجاه مختلف الجماهير الداخلية كجمهور المؤسسة والجمهور الخارجي المتمثل في ممثلي الإدارات والهيئات والجماعات المتعلقة بالمؤسسة والمستهلكين". (5)

3- نموذج عن تعريف بعض الباحثين الأجانب:

تعريف إيفي لي: "تتصل العلاقات العامة بالنشر للمعلومات الصحفية عن المؤسسة للجمهور، وذلك لكسب وده وتستخدم في ذلك نشر الأخبار والصور وإذاعة البيانات والتعليقات، تنسيق المعارض والندوات، وتستخدم أساليب الدعاية عندما تقوم بالتأثير الانفعالي على الجماهير، كما تلجأ إلى الإعلان بوسائله المختلفة، كما تتطوي أنشطة العلاقات العامة على بعض النواحي التعليمية والتنقيفية لجماهير المؤسسة الداخلية والخارجية". (6)

تعريف إدوارد بيرنيز: " العلاقات العامة العامة هي نشاط يحتوي على ثلاث شعب، أولها إعلام الجمهور، ثانيهما إغرائه لتعديل اتجاهه وتصرفاته ، وثالثهما بذل الجهود للتوفيق بين اتجاهات وتصرفات منظمة أو

مؤسسة ما وجهود المتعاملين معها وربط اتجاهات وتصرفات هؤلاء العملاء بهذه المنظمة أو المؤسسة
(7)."

4- نموذج عن تعاريف بعض الجمعيات والمعاهد الدولية ودوائر المعرفة:

تعريف جمعية العلاقات الفرنسية: " العلاقات العامة هي طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام " ، والاتصال يهدف لإقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها، تقوم هذه العلاقات العامة على المعرفة والفهم المتبادلين بين المنشأة ذات الشخصية الاعتبارية التي تمارس وظائف وأنشطة، وبين الجماهير الداخلية والخارجية التي تتأثر بتلك الأنشطة والخدمات". (8)

يشير هذا التعريف إلى أن العلاقات العامة هي أسلوب من أساليب الإعلام والاتصال تستخدمها المؤسسة لتحقيق الانسجام والتواصل بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي، هذا التواصل والانسجام يكون أساسه الثقة والفهم المتبادلين.

تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني: " العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها". (9)

تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة: "هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل ، أو يمكن أن تتعامل معهم، التفاهم و التأييد والمشاركة". (10)

إذن نخلص إلى أن العلاقات العامة تمثل إحدى وظائف المؤسسة تهدف إلى تقوية الاتصال بين الإدارة والموظفين (الجمهور الداخلي) داخل المؤسسة من جهة وبين المؤسسة و المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى (جمهور خارجي).

المراجع:

- (1)- المنجد الأبجدي: دار المشرق ، بيروت، المؤسسة الوطنية مكتب الجزائر.
- (2)- محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ص12.
- (3)- المرجع نفسه، ص 12.
- (4)- محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 224.
- (5)- Bernard Lamizet , Ahmed silem :Dictionair Encylopédique des sciences de l'information et de la communucation, ellipses ;paris,1997, p473.
- (6) – غريب عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1996، ص49.
- (7)- محمود السباعي: إدارة الشرطة في الدولة الحديثة، الشركة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، مجلد 2، 1963، ص 539.

(8)- جميل أحمد خضر: العلاقات العامة ، ط1، دار المسيرة للتوزيع والطباعة، عمان، 1998، ص 23.

(9)- منال طلعت محمود: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2002، ص20.

(10)- رضوان بلخيري، سارة جابري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص169.