المحاضرة 2 \*أنشطة العلاقات العامة\*

**الهدف الخاص**: أن يلم الطالب بكل الأنشطة التي يمارسها القائمون بالاتصال

**الأهداف الإجرائية**

1-أن يتعرف الطالب على الاتصال كنشاط ومرتكزاته

2- أن يدرك الطالب النشاطات التي يتوجب على القائم الاتصال الإلمام بها

مقدمة:

أصبح الاتصال اليوم ضرورة حتمية في جميع المجالات وعنصر حيوي لا يمكن الاستغناء عنه في جميع جوانب الحياة لاعتباره أسلوب لنقل مختلف الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات باستخدام مختلف الوسائل الاتصالية سواء اللفظية أو الكتابية بغرض تحقيق الأهداف المطلوبة من العملية الاتصالية. ومع التطورات الحاصلة على مختلف الأصعدة تزايد الاهتمام بالاتصال داخل مختلف المؤسسات لاعتباره وظيفة حيوية وديناميكية داخل المنظمة التي تسعى للوصول الى الأهداف المسطرة وفق منطلق اتصالي قائم على التفاهم والانسجام المتبادل بين مختلف الأطراف داخلها وأثناء سير المؤسسات لتحقيق أهدافها قد تواجهها العديد من الأزمات التي من شأنها أن تعرقل السير الحسن لنشاطاتها والاتصال اليوم أصبح من أبرز المهام الأساسية في مواجهة وتصدي الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات وذلك من أجل الوقوف أمام أي ظرف طارئ أو موقف صعب لتجنب الوقوع في خسائر كبيرة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب والوسائل الاتصالية المخطط لها أو المدروسة مسبقا.

 يعد الاتصال الشخصي من أكثر أنواع الاتصال أهمية في الحياة التنظيمية الإدارية لسير أعمال المؤسسات اليوم ولبناء علاقات مترابطة بين الموظفين والمساهمة في التخطيط والتنسيق واتخاذ القرار ات وتبني وجهات النظر المختلفة والإرشادات وتحقيق الفهم المتبادل بينهم للمعلومات مما يزيد من ارتباط العاملين يبعضهم وهذا ما يعطي دور فعال في الوقوف أمام الأزمات. وتلعب المهارات الاتصالية الفكرية واللغوية والجسدية دورا كبيرا في تحقيق التفاهم والانسجام والتالف بين الأفراد في مختلف المجتمعات تعتمد في تقديم خدماتها على العنصر البشري إذ تمثل الموارد البشرية وتطويرها العمود الفقري لأي نظام في جميع المؤسسات والتنظيمات من اجل تقديم أحسن الخدمات يجب أن يكونوا مؤهلين ومحفزين وفاعلين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم ولن يتأتى ذلك بالمعرفة العلمية فقط وإنما بالتدريب والتكوين على حسن استخدام الأساليب الاتصالية والمهارات للقيام بوظائفهم على أكمل وجه.

تعد المهارات الاتصالية للقائمين بالاتصال في أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات أحد العوامل الأساسية في نجاح الأفراد ( مدراء ومسؤولين، عمال إدارة، أطباء، ممرضين. تجار ،أعوان امن..) في تقديم خدمات أحسن للمواطن أو الجمهور الخارجي وإعطاء صورة مشتركة عن المؤسسة العمومية او الخاصة التي يعملون بها فهي تساهم بشكل كبير في نقل المعلومات ورفع الروح المعنوية وزيادة ارتباط وانتماء العاملين لها، فالاتصال وسيلة ضرورية لتفعيل الأداء الوظيفي للعاملين ذلك لأنه به يدرك هذا الأخير ما الذي عليه فعله وكيف يمكن تحقيق الفعل ولماذا يفعل فكل شخص أثناء عملية الاتصال لا يتصرف بنفس الأسلوب والطريقة التي يتصل بها الأشخاص. فعندما نحلل برنامج الاتصالات اليومية للإنسان نرى انه يقوم ب **75%** بعملية الاتصال سواء كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة، و **25 %** من برنامجنا اليومي عبارة عن أعمال أخرى غير الاتصال ، ويدخل في عملية الاتصال (الاتصال الذاتي) والتفكير بالمشاعر والانطباعات.

**مفاهيم الدراسة:**

**1-الاتصال:**

أ- **لغة:** يعني الصلة والعلاقة وبلوغ نهاية معية من وراء تلك الصلة، قال ابن منظور في لسان العرب: وصل وصلت الشيء وصلا وصله، والوصل ضد الهجران ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه انتهى إليه و بلغه**.[[1]](#footnote-2).**

كلمة اتصال جاءت من الأصل اللاتيني ‘’communiquons’’وتعني مشترك و في الأصل الانجليزي تعني كلمة ‘’Common’’ أي شائعها ومألوف، ومن خلال المفردات السابقة نستطيع أن نلم بمعنى كلمة اتصال على أنها تعني عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لحقيق غرض ما أو أثر ما.**[[2]](#footnote-3)**

 **ب-اصطلاحا:** هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه المعنى أن هذا النسق الجماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.**[[3]](#footnote-4)**

**ج-مفهوم الاتصال في علم الاجتماع:** وضع "تشارلز كولي" تعريفا للاتصال بأنه :«الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز التي تصدر من العقل ووسائل نقلها و حفظها.»

و الاتصال في تعريف "جورج " هو: «صورة من صور التفاعل الاجتماعي أو العملية التي يتفاعل بها أطراف هذه العملية عبر الرسائل في سياقات اجتماعية معينة.»**[[4]](#footnote-5)**

**د**-**مفهوم الاتصال في علم النفس**:

يعرفه ‘’ **واران**‘’: هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة ّإلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما، وقد تشير إلى: ‘’ نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن أو من فرد إلى آخر‘’.**[[5]](#footnote-6)**

ه- **مفهوم الاتصال في علم الاتصال و الإعلام**:

يرى الباحث "ستيفن" أن الاتصال هو «استجابة للكائن الحي على منبه معين بشكل متميز وهو يحدث عندما تطرأ تغيرات معينة على ظروف محيطة تفرض نفسها على الكائن الحي وتجعله يقدم على عمل معين حيال هذه التغيرات، فإذا تجاهل الكائن الحي هذا المنبه لا يصبح هناك اتصال.

ويعرف في مجال الإعلان أيضا بأنه عملية بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية و السياسية متواجدين في مناطق متفرقة.**[[6]](#footnote-7)**

2- الاتصال الشخصي: هو العملية التي يتم من خلالها الأفراد بتبادل الرسائل الشخصية والجسدية والتي تساهم في استحداث وبناء علاقات بينهم سلبيا وايجابيا وهو اتصال يتم بين مرسل ومستقبل وجها لوجه دون استخدام الاتصال الجماهيري.

والاتصال الشخصي هو العملية التي تحدث يوميا حينما نعطي ونتلقى الأوامر أو ندخل في مناقشة أو تبادل التحيات.**[[7]](#footnote-8)**

ويعد الاتصال الشخصي أكثر أشكال الاتصال المواجهي أو المباشر شيوعا فهو اتصال بين اتصال بين فردين، بحدث بينما يكون هناك تفاعل بين نظامين ذاتيين و المثال على ذلك حينما يتحدث شخص ما إلى صديق فهو يعتبر في هذه الحالة نظاما ذاتيا يتفاعل مع نظام ذاتي آخر ليتحقق في لنهاية من خلال ذلك التفاعل نظاما للاتصال الشخصي.**[[8]](#footnote-9)**

وهو الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمسة ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك نتيجة الاتصال المواجهي تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد و يتيح هذا النوع من فرصة التعرض الفوري والمباشر على تأثير الرسالة ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سانحة لتعديل رسالة و توجيهها بحيث تصبح أكثر فاعلية وإقناعا.**[[9]](#footnote-10)**

ويقصد به أيضا تبادل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات التي تتم بين الأفراد بطريقة مباشرة دون وسيط بينهم فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الوجه للوجه لذلك فعدد المشتركين فيه يكون محددا حتى أنه يطلق عليه الاتصال المحدود.**[[10]](#footnote-11)**

2-تعريف العلاقات العامة:

 تعددت تعريفات العلاقات العامة واختلفت فيما بينها طبقاً لهدف من يقوم بالتعريف ونوع الوسائل والأدوات والطرق التي تستخدم لتحقيق الهدف فإذا أخذنا البناء اللفظي يتكون من كلمة " علاقات " والتي تعني حصيلة الصلات والاتصالات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما والجماهير التي تتعامل معها والكلمة الأخرى " عامة " ويقصد بها جماهيرية , أي مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المؤسسة .

لغة: إن كلمة " العلاقات" تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة والعامة أما " العامة" يقصد بها عامة الناس ، الشعب ، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة **[[11]](#footnote-12)**.

**ا-العلاقات العامة لغة:** إن المفهوم الذي يرمز مصطلح العلاقات العامة يكون أكثر دلالة وأوفى غرضا إذ عرفنا بدقة معنى المصطلح من خلال معرفة معنى الكلمتين "العلاقات والعامة"

إن كلمة "العلاقات «تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة والعامة أما "العامة "يقصد بها عامة الناس، الشعب، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة .

إن المفهوم الذي يرمز له مصطلح العلاقات يكون أكثر دلالة وأوفى غرضا إذا عرفنا بدقة معنى المصطلح من خلال معرفة معنى الكلمتين "العلاقات «و"العامة".

إن كلمة العلاقات تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة العامة أما العامة يقصد بها عامة الناس، الشعب، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة[[12]](#footnote-13). (ب- اصطلاحا: رغم الامتداد التاريخي للعلاقات العامة كنشاط إنساني ورغم البحوث والمساعي الرامية إلى رسم جذور المفهوم للعلاقات العامة إلا أنه لم يتوصل إلى إيجاد تعريف مانع لهذا المفهوم ولعل ما يفسر ذلك الاختلافات الكبيرة بين التعريفات التي قدمت من طرف العلماء والباحثين والدراسيين وسيتم البدء في هذا البحث بتقديم التعريفات الغربية وذلك لأن ميلاد العلاقات العامة كان عند الغربيين ثم سيتم عرض تعريفات المعاهد وصولا إلى العرب.3.

**ب-العلاقات العامة اصطلاحا:**

هي مجموعة الجهود التي تبذلها أي منطقة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة والتفاهم المتبادل بين هذه المنظمات والجمهور الذي تتعامل معه، بمختلف أنساقه (سليمان فخري، 1981، ص 34).

وهي " مجموعة الجهود التي تبذلها منظمة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة والتفاهم المتبادل بين هذه المنظمات والجمهور الذي تتعامل معه بمختلف أنساقه "[[13]](#footnote-14).

في حين عرفها قاموس علم الاجتماع على أنها " بناء يظم نظريات وتكتيكات تفيد دراسة وتحديد العلاقات ما بين المؤسسة وجماهيريتها "[[14]](#footnote-15).

وهناك تعريف آخر يرى أن العلاقات العامة هي :" نشاط إداري واتصالي يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة ومساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية الوقائية وتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من أوضاع خاطئة من خلال البرامج العلاجية التصحيحية مستعملة في ذلك عملياتها المتمثلة في البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة مع الالتزام بقيم الجمال والأخلاق "[[15]](#footnote-16).

هناك تعاريف أخرى نذكر منها :

تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني: الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها. يتضح من التعريف أن العلاقات العامة هي جهود مخططة لكسب ثقة الجماهير والوصول إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة والجماهير [[16]](#footnote-17)

تعريف نظام الجمعية الفرنسية :أنها الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق و بين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية و الاجتماعية التي تحققها المؤسسة[[17]](#footnote-18).

تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية: نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام. نلاحظ أن جمعية العلاقات العامة الأمريكية لم تقتصر على علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية كالعملاء والجمهور العام بل تشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضا[[18]](#footnote-19).

تقدم Public Relation News تعريف على أنها : وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وتربط بين السياسات والإجراءات للفرد والمنظمة بالمصالح العامة ,و تنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور و تقبله[[19]](#footnote-20).

تعريف جون مارستون: وظيفة من وظائف الإدارة، معنية بتحليل سلوك الجمهور لمعرفة اتجاهاته واحتياجاته والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات [[20]](#footnote-21)..

تعريف د-ريكسهارلو ,احد علماء الاجتماع و من الممارسين للعلاقات العامة :بأنها وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال و تعاون متبادل و المحافظة عليها بين المؤسسة و جمهورها , و تشمل كذلك إدارة المشاكل و القضايا و تساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة و الاستجابة لها[[21]](#footnote-22) .

تعريف الدكتور محمود الجوهري: فن معاملة الجمهور وكسب رضائه أو الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجماهير وتحقيق المصلحة العامة.

هذا التعريف يركز على أن العلاقات العامة فن يحتاج إلى مهارة وحسن تصرف وتجديد مستمر في تعاملها مع الجمهور وتحقيق كسب ثقفته على أن يتم ذلك وفقاً لسياسة مرسومة ومخططة للحصول على تلك الثقة والوصول إلى تحقيق مصلحة الجانبين**[[22]](#footnote-23)** .

تعريف الدكتور حامد زهران: الجهود المقصودة المستمرة والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة والتي تهدف إلى الوصول إلى تفاهم متبادل وثقة متبادلة، وتأييد متبادل وتعاون متبادل، وعلاقات سليمة **[[23]](#footnote-24).**

**ج-التعريف الإجرائي :**العلاقات العامة :  هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها للمحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها و الجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) و من خلال جميع أساليب التعبير (خارجيا).

العلاقات العامة :هي كل نشاط تنظيمي إداري اتصالي أو تخطيطي تقويمي يهدف إلى بناء الصورة الجيدة للمؤسسة قصد تحقيق التوافق و التفاهم و المحبة و التعاون بينها و بين جمهورها الداخلي و الخارجي.

-1-: بعض الباحثين الغربيين:

تعريف إيفيليEVELLY: يعرف بأنها "مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح والإعلام الناس بذلك مهمتها مزدوجة، تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام ونصح المؤسسات بتغيير خططها وتعديل سياستها الخدمة المصلحة العامة ثم إعلام الناس بما تقوم به المؤسسات من أعمال تهتم وتخدم مصالحهم[[24]](#footnote-25).

ركز الباحث إيفيلي على الجانب الوظيفي للعلاقات العامة من خلال ثلاث نقاط أساسية:

الجانب الإعلامي.ويتمثل في قوله أن العلاقات العامة تعمل على إعلام الناس بأحوال المؤسسة.

التركيز على وظيفته البحث والتخطيط.

و ذلك عند إشارته إلى دراسة اتجاهات الرأي العام.

ذكر الهدف الرئيسي للعلاقات العامة.

و هو خدمة المصالح العامة ومصلحة المؤسسة في آن واحد.

إلا أن ما يعاب على هذا التعريف هو تركيزه على الجانب الوظيفي وإهماله للجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة.

تعريف إدوارد برنيزEDWARD BERNIZ:يعرفها بأنها محاولة كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو حركة أو مؤسسة وذلك عن طريق الإعلام والإقناع والتكيف ركز هذا التعريف على نقطتين أساسين هما:

كسب جماهير المؤسسة في مجال العلاقات العامة.

استعمال النشاط الإعلامي في مجال العلاقات العامة.

إلا أن هذا التعريف أهمل الجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة كما لم يشر إلى ضرورة تحسين صورة المؤسسة وكسب ثقة جماهيرها.

**تعريف بول جاريت:** يعرفها بقوله: هي فلسفة إدارة تعتمد على الإنسانية المستمرة ووضع المصلحة العامة في المقام الأول في كل قرار.**[[25]](#footnote-26)**

ركز هذا التعريف على الجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة وكذلك تطرق إلى ضرورة وضع المصلحة العامة فوق كل اعتبار إلا أنه لم يتطرق إلى الجانب الوظيفي للعلاقات العامة وكذلك الجانب الإعلامي كما أهمل أهداف المؤسسة.

لقد عرضنا تعاريف غربية مختلفة للعلاقات العامة منها ما ركز على الجانب الوظيفي وحصرها في البحث والتخطيط وكذا الإعلام ومنهم ما ركز على الجانب النظري في كونها فلسفة إدارة ومهملا بذلك كونها وظيفة.

و نستخلص من هذا أن نشاط العلاقات العامة مرهون بتكامل هذه العناصر.

**د-تعاريف بعض الجمعيات والمعاهد:**

**-جمعية العلاقات العامة الأمريكية:** عرفت العلاقات العامة بأنها نشاط أو صناعة أو هيئة أو اتحاد أو حكومة أو مؤسسة أو أي مؤسسة أخر**ى** في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تطور من سياستها حسب الظروف المحيطة بها،و شرح هذه السياسة للمجتمع**[[26]](#footnote-27)** .

 هذا التعريف حدد أن العلاقات العامة لا تقوم بمجرد بناء علامة سليمة مع الجمهور إلا أنها تعمل أيضا على توطيد العلاقة واستمرارها كما تبين أنها متجهة إلى كافة أنواع الجماهير دون استثناء.

**-تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة:** تعريفها كما يلي «العلاقات العامة هي وظيفة إدارية ذات طابع مستمر تهدف من خلالها المؤسسة العامة والخاصة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم،و ذلك عن طريق تقسيم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها إجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق التعاون المستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفء عن طريق المعلومات المخططة وكثرتها **[[27]](#footnote-28).**

ركز هذا التعريف على النقاط التالية:

أن العلاقات العامة وظيفة إدارية.

عمل العلاقات العامة يقسم بالاستمرارية.

العلاقات العامة تهتم وتراعي الرأي العام.

يعرفها معهد العلاقات العامة :بأنها الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها[[28]](#footnote-29) .

جمعية العلاقات العامة الفرنسية: تعرف العلاقات العامة كالتالي «العلاقات العامة هي طريقة السلوك وأسلوب الإعلام والاتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها،و تقوم هذه العلاقات على المعرفة والفهم المتبادل بين المؤسسة ذات الشخصية الاعتبارية التي تمارس وظائف وأنشطة بين الجماهير الداخلية والخارجية التي تتأثر بتلك الأنشطة والخدمات [[29]](#footnote-30) .

ركز هذا التعريف على: إقامة علاقات طيبة مع المحافظة عليها.

إدراج العلاقات العامة ضمن المفهوم الشامل للإعلام.

**ه-- تعاريف الباحثين العرب:**

تعريف محمد محمود الجوهري:عرفها بقوله هي فن معاملة الجمهور، وكسب تأييده هو رضاه أو هي الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجمهور،وتحقيق المصلحة العامة[[30]](#footnote-31) .

لقد أشار هذا التعريف إلى كون العلاقات العامة فن مخالف بذلك التعاريف السابقة التي قالت بأنها علم،و قد أجمل كباقي التعاريف ما يلي:

أن العلاقات العامة تهدف بصفة مستمرة إلى تأييد الجماهير.

-تعريف إبراهيم إمام:يعرفها على أنها: العلاقات العامة هي فن الحصول على رضا الجماهير وتأييدها وثقتها والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين.

يتفق هذا التعريف مع تعريف محمود الجوهري في كون العلاقات العامة فن.

-يعرفها علي البرغوث:

أنها نشاط إداري واتصالي يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة لمساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية"الوقائية".ولتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من أوضاع سيئة من خلال البرامج العلاجية التصحيحية، مستخدمة في ذلك عملياتها المتمثلة في: البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة ملتزمة يقيم الجمال والأخلاق[[31]](#footnote-32) . علي

لقد أشار هذا التعريف إلى أن:العلاقات العامة نشاط إداري واتصالي في ان واحد يسعى لبناء سمعة المؤسسة.

العلاقات العامة تعتمد على برامج وقائية وعلاجي.

العلاقات العامة تمزج بين العلم والفن.

1. شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان،2009، ص 05. [↑](#footnote-ref-2)
2. محمد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة،2010، ص25. [↑](#footnote-ref-3)
3. -منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، دط، 2002، ص ص18\_19. [↑](#footnote-ref-4)
4. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: الاتصال ووسائل الشخصية الجماهيرية و التفاعلية، دار الكتاب الجماعي، العين، ط1،2017، ص22. [↑](#footnote-ref-5)
5. سناء محمد سليمان: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، 2013 ، ص 26. [↑](#footnote-ref-6)
6. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: مرجع سبق ذكره ص ص24\_25. [↑](#footnote-ref-7)
7. محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان،2013، ص 23. [↑](#footnote-ref-8)
8. طارق سيد أحمد النحاسي : معجم مصطلحات الإعلام انجليزي- عربي- دار المعرفة الجامعية، ط1، 2008، ص6. [↑](#footnote-ref-9)
9. حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة، الصربية للطباعة و النشر، ط1، القاهرة، أكتوبر 1998 ص30. [↑](#footnote-ref-10)
10. محمد علي أبو العلا: فن الاتصال بالجماهير بين النظرية و التطبيق، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، 2014، ص22. [↑](#footnote-ref-11)
11. -علي بن هادية : القاموس الجديد ، معجم عربي ، الشركة التونسية للتوزيع ،تونس ،2007 ،ص 209.- [↑](#footnote-ref-12)
12. عبد العزيز صالح، 2000، ص 203 [↑](#footnote-ref-13)
13. -سعيد أراف : الحوار المتمدن ، العدد :1758 ، 08/12/2006.22 [↑](#footnote-ref-14)
14. -علي بن هادية ، القاموس الجديد ( معجم عربي ) ، مرجع سابق،ص 210.23 [↑](#footnote-ref-15)
15. -كمال صدقي:http ;//www.scribd.com/doc/72327625 [↑](#footnote-ref-16)
16. -Danielle Maisonneuve et autre, relation publique, 2Edition, Canada, Press de l’université du Québec, 2000, P10. [↑](#footnote-ref-17)
17. محمود محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام، القاهرة، مكتبة الانجلومصرية، 1968، ص 1. [↑](#footnote-ref-18)
18. - موسوعة عالم التجارة و إدارة الأعمال، العلاقات العامة و الإعلان الحديث، Edito Greps، ص 15. [↑](#footnote-ref-19)
19. W Pum.AM Baubon.Advertising Role in Modern Marketing.New Yourk. 1982, P 10 . [↑](#footnote-ref-20)
20. محمود أحمد جودة، إدارة العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)، الأردن، مؤسسة زهران، 1977، ص 15 . [↑](#footnote-ref-21)
21. سعاد حسن بشارة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، جدة، 1998، ص 35 . [↑](#footnote-ref-22)
22. أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، ط 2، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972، ص 25. [↑](#footnote-ref-23)
23. محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل البيني، المدخل الإداري، القاهرة، دار الفجر، 1990، ص 33. [↑](#footnote-ref-24)
24. 33- جميل أحمد خيضر،1998، ص 22.

-.أحمد محمد المصري 1990، ص 50) [↑](#footnote-ref-25)
25. [↑](#footnote-ref-26)
26. - محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي،1995،ص ص، 32،33).

 [↑](#footnote-ref-27)
27. -(جميل أحمد خضر،1998، ص23). [↑](#footnote-ref-28)
28. - se Herbert and Peter li oud ,1984 ,p07). [↑](#footnote-ref-29)
29. --أحمد محمد المصري،1983، ص 51 [↑](#footnote-ref-30)
30. 39- محمد محمود الجوهري، د ت، ص 125. [↑](#footnote-ref-31)
31. 40- البرغوث،2007، ص 12. [↑](#footnote-ref-32)