**المحاضرة 1**

**المفاهيم الأساسية : مفهوم المهارات في اللغة- مفهوم المهارات في الاصطلاح التربوي -مفهوم مهارات التربية -المهارات العملية.**

**المحاضرة الأولى: تحديد المفاهيم:**

**الهدف العام:** أن يكون الطالب قادرا على تحديد الإطار ألمفاهيمي للمقياس

**الأهداف الإجرائية:**

**1-أن يتعرف الطالب على مفهوم المهارة لغة واصطلاحا**

**2- أن يفرق التلميذ بين المهارة النظرية والمهارة العملية**

**1-مهارات الاتصال/ العلاقات العامة**

ا-**مفهوم المهارات في اللغة:** يُطلقُ لفظُ المهارة في اللغةِ العربيةِ ويرادُ به الماهِر، وهو الحاذِق، كما ورد في الحديث الشَّريف قولُ الرَّسول - عليه الصلاة والسلام : ((مَثَلُ الماهِر بِالْقُرْآنِ مَثَل السَّفَرَة.

وعُرِّفت  "المهاراتُ الحياتية" في القاموس التربوي بأنَّها: "القدرة على أداءِ وظيفةٍ معينة، أو تحقيق هدفٍ معين، وعرفت أيضا بأنَّها أداءٌ تكون على أشكالٍ (لفظية، عقلية، حسية اجتماعية)، وهذه المهارةُ تحتاجُ إلى وقتٍ وجَهدٍ وتدريب مقصود، وقَبْلَ أنْ نخوضَ في مفهوم المهارات الحياتية كمصطلحٍ تربوي، يمكن استنتاجُ أنَّ المهارة سلوكٌ يُشترطُ له شرطان جوهريان:

 أولهما:  أنْ يكون موجَّهًا نحو إحرازِ هدفٍ أو غرضٍ معين، وثانيهما:أنْ يكون منظمًا بحيث يؤدِّي إلى إحرازِ الهدف في أقصر وقت ممكن، وقد اشتملتْ تعريفاتُ المهارة بشكلٍ عام على ثلاثةِ عناصر أساسية لأيِّ مهارةٍ، هي: الجهد، والوقت، والإتقان، كما يسبق القيام بأيِّ مهارةٍ من المهارات قوة الاتِّجاه وضعفه نحو المهارة المقصودة.

 فالمتتبعُ للحرفيِّين على سبيلِ المثال يجدُ أنَّهم ينقسِمُون إلى قسمين: الأول: الحرفي الذي يميلُ إلى حرفةٍ معينة من الحِرَف؛ نجدُه مبدعًا فيها، حتى لو لم يخضعْ لأيِّ دراسةٍ، أو تدريبٍ نظري أكاديمي، والثاني: ذلك الحرفي الذي يتعلَّم الحرفةَ عن طريق الدِّراسةِ، والدوراتِ الأكاديمية النظرية، والتدريبِ المستمر، فهذا يكونُ أقلَّ كفاءةٍ من الأول وأقلَّ إتقانًا، وأكثر استهلاكًا للوقت، مع أنَّه أكثرُ مثاليةً في ما يلزم لتلك الحرفةِ التي يؤدِّيها من وسائلَ وتجهيزات، والتزامٍ بوسائل السَّلامة، مما ينعكسُ على الإنتاج، وما ذلك إلا لأنَّ تنفيذَ هذه المهارة نابعٌ من اتجاه إيجابي نحو المهارةِ المقصودة، ومع ذلك لا يُمكنُ أنْ ننفي كَوْنَ المهارةِ تتَّصِفُ بأنها تُكتَسَبُ من خلال التدريب والتَّكْرار، حتى مع ضعف الاتجاه والميول.

ومن جهةٍ أخرى، فإنَّ المهارةَ ليست مقتصرةً على العمل المؤدَّى بشكلٍ مهني فقط، بل إنَّها تشمل أيضًا الكفاءةَ التي يمتلكها أيُّ شخصٍ في أيِّ مجال، سواء كانت كفاءةً عقلية، أو بدنية، أو اجتماعية، فعلى سبيل المثال نجدُ أنَّ بعضَ الأشخاص يتميَّزُ عن غيرِه بمهاراتِ القيادة، والآخر بمهاراتِ التفكير، وثالثٌ بمهاراتِ العلاقات الحسنة مع الآخرين، بينما تقل فيمَن عداهم نسبة التقدير.

"المهارات الحياتية" كمفهومٍ واحدٍ، له عددٌ من الخصائص نذكرُ منها باختصار:

1- أنَّها متنوِّعة، وتشملُ جميعَ الجوانب المادية كالمهاراتِ الأدائية، وغير المادية كمهاراتِ التفاعل في مواقفِ الحياة.

2- اختلافها من مجتمعٍ لآخر، تبعًا لاختلافِ المجتمعاتِ والاحتياجات.

3- تعتمدُ على طبيعةِ العلاقة التبادُلية بين الفردِ والمجتمع، والفردِ ودرجةِ تأثيرِ كلٍّ منهما على الآخر.

4- أنها تستهدف تفاعلَ الفردِ التفاعلَ النَّاضج مع الحياةِ، وتطوير أساليبِ معايشة الحياة.

5- أنها إنمائية تجمعُ بين المعرفةِ والفعلِ بقدرِ الكفاءة.

6- تحتاج إلى التَّدريب والمِران المتكرِّر، حتى تكونَ أقرب إلى العادة.

7-أنَّ اكتسابَها في سنٍّ مبكرة أفضلُ؛ لأنَّ ذلك يساعِدُ على تمكُّن المتعلمِ من المهارة.

8-تختلفُ باختلافِ سنِّ المتعلِّم، فمهارات الصَّغير تختلفُ عن الكبير، وتعليمُ المهارة لسنِّ الابتدائية ليستْ نفسَ الأساليبِ التي يُدَرَّبُ عليها طالبُ الجامعة.

9- لا يرتبط اكتسابُها بشهادةٍ معينة، أو مستوًى تعليميٍّ محدد.

ومن تلك الخصائص يُلحظ أنَّ "المهارات الحياتية" مجالٌ واسع وشامل، يمكنُ أنْ يستهدفَ كافَّةَ الفئاتِ العمرية والمراحل التعليمية، كما أنَّها مطلقةُ المجال والمستوى، فليستْ خاصةً بمستوى تعليمي محدَّد، أو بمجال معينٍ من المهارات، وكذلك نراها متحرِّكةً تخضعُ لحاجياتِ ومتطلباتِ الفئة المستَهْدَفة، والكفاءةِ المطلوبة، فكان من الواجبِ على المؤسَّسات التعليمية في عالمنا العربي اليومَ أنْ تسعى بكلِّ قوة إلى تبنِّي مفهوم "المهارات الحياتية" كمجالٍ تربويٍّ حديثٍ، وتكوِّن له المشاريعَ التنموية، التي تناسبُ كافةَ المراحلِ التعليميَّة، وأن تكوِّن برامجَ نوعيةً تستهدف جميعَ وسائلِ التربية، بما يضمَنُ إعادةَ هيكلتِها؛ لتناسبَ تنميةَ المهاراتِ الحياتية، حتَّى تجمعَ كافةَ أهدافِ التربية المنشودة**[[1]](#footnote-2)**.

مَهارة: اسم. مصدر مَهَرَ. قدرة على أداء عمل بحذق وبراعة مهارة يدويَّة

المهارات اللغويّة: القدرات اللاّزمة لاستخدام لغة ما، وهي: الفهم والتحدّث والقراءة والكتابة.

بمهارة: ببراعة وبحذق.

مهارة فرديَّة: قدرة لاعب الكرة على المحاورة والتمويه والمرور من المدافعين من أجل إحراز الأهداف.

مِهارة: اسم. مِهارة : جمع مُهر. مَهَارة: اسم. مَهَارة : مصدر مَهَرَ

مُهر: (اسم . الجمع : أمْهَارٌ ، و مِهَارٌ ، و مِهارة

أَظْهَرَ مَهَارَةً فَائِقَةً:

مَهَارَةً عَالِيَةَ الإِتْقَانِ. لاَ يَسَعُنِي إِلاَّ أَنْ أَعْتَرِفَ بِمَهَارَتِهِ الْفَائِقَةِ. (الطيب صالح(.

اِكْتَسَبَ مَهَارَةً فِي عَمَلِهِ بِالْمُمَارَسَةِ الدَّائِمَةِ:أَيْ حِذْقاً، بَرَاعَةً. يُنْجِزُ عَمَلَهُ بِمَهَارَةٍ**.[[2]](#footnote-3)**

**ب**- تعريف المهارة يمكن تعريف المهارة على أنّها مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي يجب توفرها عند شخص ما لكي يتمكن من إنجاز عمل معين، ومن أبرز تلك المهارات التي يمكن أن تتوفر في الشخص (البحث والتقصي عن المعلومة، التخطيط، العد والإحصاء، بناء العلاقات مع الآخرين، الاتصاف بالقيادية، والإلمام بمهارات الحاسوب، والإدارة)، ومما يحرص عليه أي شخص يرغب في الحصول على الوظيفة التي يطمح إليها أن يصقل مهاراته مُسبقاً وفقاً لما تتطلبه تلك الوظيفة حتى يكون الأجدر بالحصول عليها**[[3]](#footnote-4).**

المهارات في اللغة: جمع مهارة. والمهارة هي الحذق في الشيء، والإحكام له، والأداء المتقن له. يقال: مهَرَ الشيء مَهارةً، أي( ): «أحكمه وصار به حاذقاً. فهو ماهر. ويقال: مَهَرَ في العلم وفي الصناعة وغيرهما». ويقال: تمهّرَ في كذا أي: «حَذَقَ فيه فهو مُتمَهِّرٌ.. يقال: تمهّرَ الصناعة». والمهارة هي الإحاطة بالشيء من كل جوانبه، والإجادة التامة له. يُقال: الماهر، أي: «الحاذق بكل عمل والسايح المجيد .  
ويشير مفهوم المهارة في اللغة - كما تبين من تعريفات أهل اللغة - أن المهارة ليست أي أداء يقوم به المتعلم، وأنها لا تتحقق إلا إذا اتسم أداؤه بعدد من القدرات العليا، مثل: الحذق، والإجادة للشيء. وهذا ما يساعدنا على أن نستنبط أن من شروط المهارة في اللغة: الحذق والأداء الجيد للشيء من قبل المتعلم؛ كما تقتضي المهـارة في اللغة أيضاً: الشمول، فكل ما يتصل بالأداء لا بد أن يكون المتعلم متمكناً منه؛ كما تستوجب الإتقان التام للعمل**[[4]](#footnote-5).**  
2-**مفهوم المهارات في الاصطلاح التربوي:**

هي أداء مهمة ما أو نشاط معين بصورة مقنعة وبالأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة. المهارة هي : التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ. ... ويعتبر التعلم التعاوني أحد أساليب التدريس التي تثري مهارات الفرد الاجتماعية.

وتحتل المهارات أهمية كبيرة في الميدان التربوي، وهناك الكثير من الآراء للمربين في تحديد مفهوم المهارات، من ذلك: أن المهارة: «السهولة والدقة في إجراء عمل من الأعمال، وهي تنمو نتيجة لعملية التعلم». والمهارة هي: «القدرة على أداء عمل معين بإتقان مع الاقتصاد في الجهد والوقت وتحقيق الأمان». وقد تكون المهارة: «سهولة في القيام بعمل من الأعمال بدقة مع مراعاة الظروف القائمة وغيرها، ويمكن أن تكون المهارة حركية أو ذهنية». والمهارة في رأي بعضهم: «أداء يتم في سرعة ودقة، وأن نوع الأداء وكيفيته يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعليمها». وهي أيضاً: «ذلك الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة، وقد يؤدى بصورة بدنية أو عقلية».  
ومن التعريفات الأخرى للمهارة ما أورده أحد الباحثين( ): الذي عرَّف المهارة بأنها: «أداء بدني أو ذهني يؤدى على مستوى عال من الإتقان، عن طريق الفهم والممارسة والدقة وبأقل جهد وفي أقل وقت ممكن»، استناداً إلى عدد من التعريفات ذكرها أهمها: أن المهارة هي « السرعة والدقة في أداء عمل من الأعمال مع القدرة على التكيف مع المواقف المتغيرة». أو هي «الوصول إلى درجة الإتقان التي تيسر على صاحبه أداءه في أقل ما يمكن من الوقت، وبأقل ما يمكن من الجهد**[[5]](#footnote-6)**.  
إن مفهوم المهارة في اصطلاح المربين، يشير إلى أن المهارة يمكن أن توصف من حيث طريقة الأداء، وهي: السهـولة، والسـرعة، والدقـة؛ أو توصف من حيث معيار الأداء، وهو: الإتقان أو الإجادة، أو اقتصاد الوقت والجهد؛ أو من حيث: نوع الأداء: وهو عملي، أو نظري.  
كما يتضح أن المهارة تتطلب أداءً يقوم به المتعلم، هذا الأداء يجب أن يتم بدرجة عالية؛ الأمر الذي يشير إلى أن المهارة تتطلب أداء من نوع خاص. ولهذا يرى أحد المربين أن المهارات يجب أن تعبر عن «مجموعة استجابات الفرد الأدائية المتناسقة التي تنمو بالتعلم والممارسة حتى تصل إلى درجة عالية من الإتقان.  
3-**مفهوم مهارات التربية:**  
تبين معنا مما سبق أن المهارة أداء يقوم به المتعلم، وهذا الأداء لا بد أن تتحدد صفاته من عدة نواحي، سبق ذكرها. وإذا أضفنا المهارات إلى التربية الإسلامية، فإننا نستطيع القول: إن مفهوم مهارة التربية الإسلامية لا بد أن يتضمن ما يلي:  
1- لا بد أن يشير هذا المفهوم إلى أن المهارة هي أداء يقوم به المتعلم.  
2- أنه لا بد أن تتضح طريقة هذا الأداء؛ فليس أي أداء يقوم به المتعـلم يدخل ضمـن مفهوم المهارة.  
3- لا بد أن يدلل مفهـوم المهارة على المعيار الذي تقف عنده مهارة المتعلم في أدائه الذي يقوم به.  
4- لا بد أن يصف مفهوم المهارة نوع الأداء، فقد تكون المهارة لفظية (عقلية )، وقد تكون عمليـة (تطبيقية)، وقد تكون اجتماعية. وقد تكون هذه الأنواع مجتمعة.  
5- لا بد أن يصف مفهوم المهارة مجال الأداء، أو ميدان الأداء.

6- لا بد أن يدلل مفهوم المهارة على أن القائم بالأداء هو المتعلم؛ لأن هناك إطلاقاً آخر لدى المربين على المهارة وهو ما يختص بأداء المعلِّم، وهو ما يُسمى بمهارات التدريس.  
من خلال كل ما سبق نستطيع القول: إن مهارات التربية الإسلامية هي: تلك الممارسات التي يؤديها المتعلم من خلال دراسته للتربية الإسلامية بدقةٍ، ويسرٍ، وسهولةٍ، سـواء كانت هذه الممارسـات: ممارسات عقلية، أو ممارسات عملية، أو ممارسات اجتماعية، يصل أداؤه لها إلى درجة الإتقان**[[6]](#footnote-7)**.

**4-المهارات العملية:** تُعَرَّف المهارات العملية على أنّها المهارات التي يمكن تعلمها وإكسابها تعريفاً معيناً وقياساً محدداً من الكتابة والرياضيات والطباعة والقراءة والقدرة على استخدام البرمجيات المُحَوسبة، وهذا النوع من المهارات هو أكثر المتطلبات حاجةً وتقييماً في مجالات العمل المختلفة، ومما تتميز به المهارات العملية أنها تتضمن على أُسُس وقواعد ثابتة لا تتغير مع تغير الظروف العملية المحيطة مع مرور الوقت، فمثلاً مهارة إنشاء أفضل صياغة برمجية للتطبيقات المُحوسبة التابعة للعمل تبقى ثابتة ومطلوبة من المبرمج المُختص، علاوةً على ما تقدم فإنّ المهارة العملية يمكن اكتسابها أثناء أيام المدرسة أو قراءتها من الكتب**[[7]](#footnote-8)**.

**5-المهارات الشخصية**: هي التي تعبر عن سمات صاحبها وسجاياه وتلعب دوراً كبيراً في صياغة علاقاته مع الآخرين مع إمكانية الشخص على تطوير تلك المهارات وتحسينها لخلق آلية تواصل أفضل مع الأشخاص من حوله، وعلاوةً على ما سبق يمكن تصنيف هذه المهارات إلى قسمين أولهما المهارات الداخلية المتعلقة بكيفية تفاعل الشخص مع غيره، وثانيهما المهارات الخارجية التي تتعلق بكيفية حديث الشخص مع الآخرين والسيطرة على علاقته معهم، ومن أبرز تلك المهارات نذكر ما يلي:[٣] الثقة بالنفس. الوعي الذاتي. التعاطف. قبول النقد. المرونة. المثابرة. الفطنة. التعاون الجماعي. التواصل الفعال. التكيف. التفاوض**[[8]](#footnote-9)**.  
يقصد بالمهارة (عدة معان مرتبطة، منها: خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يؤدى بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء. وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك، فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر لها شرطان جوهريان، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف او غرض معين، وثانيهما: أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر .

ويعرف كوتريل (Cottrell1999)**المهارة بأنها** : القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقت ما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة. وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي. ويستخلص عبد الشافي رحاب (1997م ،ص213) تعريفا للمهارة بأنها (شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة والتدريب، وان ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها) أما العادة فهي : شكل من أشكال النشاط يخضع في بادئ الأمر للإرادة والشعور، ومع دقة وجودة التعلم لهذا النشاط يصبح تكراره آليا .

ويتحول إلى عادة، ومن المحتمل أن تظل تلك العادة مستمرة بعد أن يختفي الهدف من النشاط الأصلي، ومن ثم فهي (نوع من أنواع السلوك المكتسب يتكرر في المواقف المتشابهة). وتعرف أيضا بأنها التمكن من إنجاز مهمة بكيفية محددة وبدقة متناهية**[[9]](#footnote-10)**

**2- الاتصال:**

**تعريف الاتصال لغة** :**عرفها قاموس** المورد (۱۹۹۷، ص ۱۹۸)، معلومات مبلغة، تبادل الأفكار أو الآراء أو [المعلومات](https://www.starshams.com/2021/06/information.html) من طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات .

اشتقت كلمة اتصال communication من الكلمة اللاتينية communce، وتعني المشاركة، فالاتصال بالمشاركة مثلا، وبالمعلومات، أو تبادل المشاعر، أو الاتجاهات، أو الرأي، أو [اتخاذ القرارات](https://www.starshams.com/2021/06/decision-making.html) (أبو السعيد وعابد، ۲۰۱۰، ص۳).

- **تعريف الاتصال اصطلاحا :**الاتصال هو عملية انتقال وتبادل [المعلومات](https://www.starshams.com/2021/06/information.html) التي تتم بين الأفراد، من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة، بما يؤثر على ادراكاتهم واستجاباتهم السلوكية (حجازي ۲۰۰۹، ص ۱۲وقد أشار البكري (۲۰۰۳، ص 16) إلى أن مصطلح الاتصال يمثل النشاط الأساسي الذي تندرج تحته كافه أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني، فهو العلمية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاطات متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعا في أنها عمليات اتصال بالجماهير.

 ومما سبق يتضح أن الاتصال ضرورة أساسية لربط الإنسان بمن حوله، فهو وسيلة التأثير بالآخرين وكذلك التأثر بهم.

### أهمية الاتصال :

نوجز أهمية الاتصال في إدارة المؤسسات فيما يلي :

- يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة، مما يسهم بشكل أو بآخر في [اتخاذ القرارات الإدارية](https://www.starshams.com/2021/06/decision-making.html) وتحقيق نجاح المؤسسة ونموها وتطورها.

- تساهم الاتصالات في أحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات الإدارية المختلفة.

وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في [أداء المنظمة](https://www.starshams.com/2021/05/organizational-performance.html).

- الاتصالات هي المفتاح المؤدي للإدارة، فتنسيق الجهود يعد أساسا في النظام التعاوني، حيث يتم على أساس هذا التنسيق تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال.

- تعد عملية الاتصال بين الأفراد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة، كما تعد العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد العاملين داخلها.

- يتم من خلال عملية الاتصال، اطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف أيضا على مدى تقبلهم لأرائه، وأفكاره، وأعماله داخل المنظمة.

### أهداف الاتصال :

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغيرها، أو على اتجاهاته أو مهاراته (نصر الله، ۲۰۰۱، ص ۱۲۱).

الاتصال الفعال يساعد على :

- تبادل المعلومات.

- تحقيق التفاهم والانسجام.

- الفوز بتعاون الآخرين.

- وضوح الأفكار والموضوعات والمضمون.

- احدث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك. .

- أداء الأعمال بطريقة أفضل.

- منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.

- تمكين [القيادة](https://www.starshams.com/2021/05/Leadership.html) في المنظمة من توصيل توجيهاتها وأفكارها، ونصائحها إلى العاملين، وفي الوقت نفسه تمكين العاملين من توصيل مقترحاتهم وآرائهم و وجهات نظرهم وشكواهم إلى القادة.

### عناصر عملية الاتصال :

تتطلب عملية الاتصال، لكي تكتمل، عددا من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة والمكملة البعضها البعض، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعميلة الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر.

فقد ذكر أبو النصر **(2012، ص 24) ستة عناصر لعملية الاتصال، هي كالآتي** :

1- هدف AIM .

2- مرسل Sender .

3- مستقبل Receiver .

4- رسالة Message .

5- وسيلة Mean .

**3-العلاقات العامة**: هي عبارة عن مفهوم لفظي مكون من كلمتين العلاقات والعامة

**أ- العلاقات**: لغة "هي جمع علاقة والعلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر وبذلك فان العلاقات هي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشا استجابة لنشاط أو أسلوب والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية "والعلاقة هي مجموع الصلات والاتصالات التي تكون بين هيئة أو شركة أو منظمة من جهة والجمهور من جهة أخري أما "العامة " فتشير إلى الجماهير ويقصد بهآ الجمهور المختلف الذي تربطه مصالحه ونشاطاته بالمنظمة[[10]](#footnote-11).

ويعرفها قاموس ويبستر"هي العلاقات مع الجمهور من خلال النشر بهدف إعلام الجمهور بنشاط المؤسسة وسياستها والعمل على خلق رأي عام محابى ومؤيد لكل ما يصدر عن المؤسسة من قرارات أو سياسات"[[11]](#footnote-12). مما أشار إليه هذا التعريف هو دور العلاقات العامة وهدفها في التعريف بسياسات وبرامج والأنشطة التي تقوم بهآ المؤسسة وتكوين علاقات طيبة وسليمة مع جمهورها من خلال تكوين صورة جيدة ورأي عام مؤيد.

**ب-اصطلاحا**: من الصعب تحديد مفهوم دقيق للعلاقات العامة، حيث أن كل باحث يعرفها علي حسب مجال تخصصه، لذلك سيتم عرض بعض تعاريف العلاقات العامة:

عرفها المعجم الإعلامي ب: العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة والهادفة الموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة علي أساس التفاعل والاقتناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهدافها ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط التجاري الذي يشغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر المعلومات والحقائق والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية إلي ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.[[12]](#footnote-13)

الجمعية الدولية للعلاقات العامة: هي الوظيفة المستمرة والمخططة للإدارة والتي تسمي بهآ المؤسسات باختلاف أنواعها وأوجه نشاطها إلي كسب تفاهم والتعاطف وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية والحفاظ على استمرارها وذلك بدراسة الرأي العام وقياسه والتأكد من توافق سياسات المؤسسة وأوجه نشاطها، وتحديد المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالحة المشتركة بين المؤسسة وجماهيرها باستخدام الإعلام الشامل والمخطط. يوضح هذا التعريف أن العلاقات العامة هي تلك الوظيفة الإدارية التي تعتمد على التخطيط في مختلف أنشطتها وبرامجها والتي تسعي توطيد العلاقة بين المؤسسة وجماهيرها وكسب الرأي العام وتأييده.

**جمعية العلاقات العامة الأمريكية**: العلاقات العامة هي نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها، العملاء والمواطنين والمساهمين والجمهور العام[[13]](#footnote-14).يلاحظ من هذا التعريف شمولية أنشطة العلاقات العامة فهي لا تقتصر على مؤسسة معينة أو جمهور خاص.

**الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة**: هي الجهود التي يبذلها فريق ما، لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تندفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة[[14]](#footnote-15).ما يشير إليه هذا التعريف أن العلاقات العامة مبنية على الثقة بين المؤسسة وجمهورها وذلك من اجل الحفاظ على مكانتها واستمرارها.

**موسوعة المعارف البريطانية:** العلاقات العامة هي إحدى مظاهر النشاطات المتعلقة بتحسين العلاقة بين الهيئة أو المنظمة والمتعاملين معها[[15]](#footnote-16).هذا التعريف يركز على أهمية أنشطة العلاقات العامة في بناء وتوطيد العلاقات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي والداخلي.

تعريف هارلوRex Harlow: العلاقات العامة وظيفة إدارية متميزة تساعد على خلق – والحفاظ على – خطوط اتصال تبادلية وكذلك الفهم والقبول والتعاون بين المنظمة وجماهيرها، كما تساعد الإدارة على معرفة وإدراك اتجاهات الرأي العام والاستجابة له وهي ترشد الإدارة إلى مسؤوليتها عن خدمة مصالح الجماهير، فضلا عن ذلك تساعد العلاقات العامة الإدارة على تطبيق واستخدام التغير بفعالية كما أنها بمثابة إنذار مبكر يساعد في توقع الاتجاهات وتستخدم العلاقات العامة أساليب وفنون الاتصال الجيدة والأخلاقية[[16]](#footnote-17).

فيما عرفها بول جاريت **Paul Garrett**: العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظي باحترامه[[17]](#footnote-18). يركز هذا التعريف على أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية لكسب الجمهور الداخلي والخارجي. وقد عرفها إبراهيم إمام: العلاقات العامة إنها العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعارف والمحبة والوعي.

**ويعرفها علي عجوة:** هي الجهود المخططة التي يقوم بهآ الفرد أو المؤسسة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع[[18]](#footnote-19). يركز هذا التعريف على أهداف العلاقات العامة في كسب ثقة وتأييد الجماهير وذلك باستخدام مختلف الوسائل الاتصالية.

**العلاقات العامة** هي: "النشاط التسويقي الذي يدرك المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ويساعد على تنمية البرامج وخلق طرق اتصالات مزدوجة الاتجاه مع الجمهور الداخلي والخارجي لضمان رضا كلا الطرفين عن إجراءات وسياسات المؤسسة". كما تمّ تعريفها في قاموس أكسفورد على أنها: الفن الذي يقوم على أسس علميّة للبحث عن أفضل طرق التعامل الناجحة ما بين المؤسسة والجمهور الخارجيّ والداخلي لتحقيق أهداف المؤسسة مع مراعاة المعايير الاجتماعية والقيم والأخلاق العامة المجتمعيّة والقوانين[[19]](#footnote-20).

1. - موقع [الألوكة الاجتماعية](http://www.alukah.net/social/0/31456/#ixzz53OBpEnzY). nir-osra.org[https://](https://nir-osra.org/%D8%A5%D8%B3%D9%87%D8%A7%D9%85/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D9%87%D8%A7)معنى مهارة في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي

   **-**  [↑](#footnote-ref-2)
2. - [https://www.almaany.com/ar/dict/ar-a](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A9/). النشر 2016، الزيارة 11/11/2020- - [↑](#footnote-ref-3)
3. *- -*  *ALISON DOYLE (7-1-2019), "Skill Set Definition and* xamples"www.thebalancecareers.com, Retrieved 30-1-2019.Edited. [↑](#footnote-ref-4)
4. [https://www.islamweb.net/newlibrary/display\_umma.php?lang=&BabId=4&Chapter**4**&BookId=2008&CatId=201&startno=0](https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&Chapter4&BookId=2008&CatId=201&startno=0) [↑](#footnote-ref-5)
5. **-5**"، www.investopedia.com, Retrieved 30-1-2019. Edited. . JULIA KAGAN (28-12-2017), "Hard Skills

   [↑](#footnote-ref-6)
6. **6**-[https://www.islamweb.net/newlibrary/display\_umma.php?lang=&BabId=4&ChapterId=4&BookId=2008&CatId=201&startno](https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&ChapterId=4&BookId=2008&CatId=201&startno=0) [↑](#footnote-ref-7)
7. **7**-إسلام غنيمات - ما هي المهارة .آخر تحديث: ٠٩:٥٦ ، ١٠فبراير ٢٠١٩[https://mawdoo3.com/](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A9) [↑](#footnote-ref-8)
8. **-8** MARISA MORBY, "The Underrated Skills That Will Make You a Better Employee (and Humann Béring)"، www.themuse.com, Retrieved 10-2-2019. Edited.  
     
    [↑](#footnote-ref-9)
9. 9- جمال عبد الفتاح.تعريف المهارة الزيارة 15/11/2020. [https://almerja.com/reading.php?idm](https://almerja.com/reading.php?idm=60460)

   - [↑](#footnote-ref-10)
10. - محمد منير حجاب:**المعجم الإعلامي**، دار الفجر النشر والتوزيع، ط 2004،1، ص364. [↑](#footnote-ref-11)
11. - شدوان علي شيبه:**العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، دار المعرفة الجامعي النشر والتوزيع،ط1، 2016،ص24. [↑](#footnote-ref-12)
12. - محمد منير حجاب:**المعجم الإعلامي**، المرجع السابق، ص 364. [↑](#footnote-ref-13)
13. - محفوظ احمد جودة: **العلاقات العامة (مفاهيم معاصرة**)، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص19. [↑](#footnote-ref-14)
14. - محمد مصطفي كمال: **العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات**، دار المنهل اللبناني للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 2012، ص24. [↑](#footnote-ref-15)
15. -جاسم رمضان الهلالي: الدعاية **والإعلان والعلاقات العامة في المدونات الإلكترونية**، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص29. [↑](#footnote-ref-16)
16. - باقر موسي: **الصورة الذهنية في العلاقات العامة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص15. [↑](#footnote-ref-17)
17. - علي عجوة: **الأسس العلمية للعلاقات العامة**،عالم الكتب، مصر، ط3، 1958، ص21. [↑](#footnote-ref-18)
18. - عماد الدين تاج السر فقير عمر: **إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة**، دار البداية ناشرون وموزعون،عمان، ط1، 2013، ص23. [↑](#footnote-ref-19)
19. محفوظ أبو جودة**: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات**، ط 4 ،دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، والأردن، 2007،ص 24. [↑](#footnote-ref-20)