

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

محاضرات مادة: الاتصال والعلاقات العامة

الفئة المستهدفة: سنة ثالثة تنظيمات سياسية وإدارية

**الأستاذ: سي ناصر الياس**

**السنة الجامعية: 2025-2026**

مقدمة:

يجمع علماء الاجتماع والتاريخ على أن عملية الاتصال عملية قديمة وجدت مع الانسان الأول وبفضل الاتصال استطاع الانسان أن يضع الأسس الأولى للحضارة،

وعن طريق الاتصال يلبي الانسان احتياجاته المختلفة الاجتماعية والنفسية. لذلك الاتصال هو قديم وجد مع وجود الانسان في هذا الكون و يستخدمه لتلبية مختلف حاجياته وبكيفية مختلفة من عصر لآخر، فعملية الاتصال تتطور من وقت لآخر بالتطور الفكري والحضاري للمجتمع، فالالاتصال في المجتمعات التقليدية يختلف عن المجتمعات المعاصرة.

كما يعتبر الاتصال عملية ضرورية في العلاقات الاجتماعية فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي يتوصل مع الآخرين من أجل تلبية مختلف حاجياته ولا يستطيع العيش دون اتصال مع الآخرين وتكوين العديد من العلاقات الاجتماعية.

لقد أدى التطور السريع في المجتمع وظهور التنظيمات الإدارية والمؤسسات المختلفة إلى اعتبار الاتصال كدعامة أساسية في مختلف التنظيمات الادارية لما له من دور في خلق الانسجام والتنسيق في مختلف المؤسسات، خاصة في المؤسسات المعقدة في هيكلها الاداري والتنظيمي والتي تحتوي على العديد من المصالح وذلك التنوع في المورد البشري، هذا يستدعي إقامة استراتيجية لعملية الاتصال داخل المؤسسة لتسهيل عمل المنظمة والتنسيق بين مختلف فروعها.

## **المحور الأول: مفهوم الاتصال:**

### **أولاً: التطور التاريخي للاتصال**

أ: عصر الإشارات والاتصال الغير لفظي : مارس الإنسان البدائي ، الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات مثل : الزمجرة ، والهمهمة ، والدمدمة ، والصراخ ، إضافة إلى استخدام الإشارات ، بالأيدي والرجل ، فكان التفاهم صعبا وبطيئا ، أدى إلى تخلف البشرية الاف السنين ، نظرا لضعف القدرة البشرية على التعبير عن ذاتها ، فضلا عن أفكارها<sup>1</sup>.

يسرى شراب، تطور الاتصال عبر التاريخ على الرابط:

<sup>1</sup> <https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/136123.html>

## ب- مرحلة الكتابة:

كما استخدمت طرق التواصل في العصور الأولى بطريقة بدائية، حيث كانت تستخدم الرسوم التصويرية لحفظ المعلومات أو التواصل مع الآخرين، وقد سميت هذه الطريقة بالكتابة الهيروغليفية، وفيما بعد تم استخدام اللغة المكتوبة من أجل التفاهم، حيث بدأت هذه الطريقة عام 1200 قبل الميلاد في الصين، كما تشير بعض الابحاث أن الكتابة ظهرت عند العرب قبل بقية المناطق.<sup>2</sup>

أما الحمام الزاجل، فكان الاغريق أول من استخدم الحمام الزاجل لإرسال نتائج الأولمبياد في عام 776 قبل الميلاد، وبعد الميلاد تطورت وسائل الاتصال مع التقدم الحضاري، ويعتبر الرومان أول من أنشأ خدمة البريد، كما أن بعض الدراسات تذكر أن الصين هي أول من اخترع نظام الورق للكتابة، وبدأ ذلك حوالي 105 ميلادي، وذلك باستخدام لحاء الأشجار، كما كانت أول من اخترع آلة لطباعة الورق باستعمال الخزف، واستخدام الصلصال لتكوين حروف الطباعة.<sup>3</sup>

## ج: مرحلة الطباعة:

وفيها عرف الانسان اللغة المكتوبة واصبحت حاسة البصر الحاسة الرئيسية للتواصل ، وكان السومريون اول من اخترع طريقة الكتابة سميت بالطريقة السومرية واستطاعوا الكتابة على الطين اللين وذلك منذ حوالي 3600 سنة ق. م وقد مرت الكتابة بدورها بالعديد من المراحل فقد انطلقت من الكتابة التصويرية ( الوصف التصويري) الى نظم علم الصوتيات او الكتابة على اساس النطق وتعتبر الرسومات الدقيقة للحيوانات ومشاهد الصيد اقدم المحاولات لتسجيل المعلومات وكانت الاحجار اول وسيط يتم تسجيل المعلومات عليه، ثم تطورت الكتابة حيث اخترع الفينيقيون الحروف الابدجية او الكتابة " الالف بائية" وربما قبلهم الشاميون في سوريا في الحقبة الواقعة 2000-1000 سنة ق. م ليكمل اليونانيون مسيرة تطوير

منير طيبي، وسائل الاعلام والاتصال عبر التاريخ الحديث... كرونولوجيا التطور من الاتصال غير اللفظي إلى الميديا الجديدة، مجلة المعارف للبحوث والدراسات التاريخية، المجلد 06، العدد 03 ديسمبر 2020، ص 09<sup>2</sup>،  
<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 9

الكتابة باختراعهم الابدجية التي تشتمل على حروف متحركة وذلك في القرن الثامن الى القرن السادس ق.م وبالإضافة الى الكتابة على الطين والحجر فقد كانت الكتابة كذلك على العظام والخشب واستعمال الطبول والنار والحمام الزاجل ، وقد اجتهد المصريون فاستخدموا ورق البردي حوالي 2500 ق.م ثم تمكن الصينيون من اختراع الورق من لحاء شجر التوت حوالي 105 م واستطاع المسلمون الحصول عليه بعدما امتدت فتحاتهم لتتجاوز الصين شرقا حوالي منتصف القرن 8 ثم انتجوا ورق من الياف الكتان ثم اول مصنع انتاج للورق في التاريخ في مدينة سمرقند<sup>4</sup>.

#### د: مرحلة الإعلام والاتصال الجماهيري:

شهد القرن التاسع عشر نقلة كبيرة في أدوات الاتصال ووسائله، فاخترع التلغراف عام 1837م، واخترع جراهام بيل التلفون عام 1876م، واخترع أديسون الفونوغراف عام 1890م، واخترع الايطالي ماركوني اللاسلكي ، حيث انتقل الصوت من خلاله إلى مسافات بعيدة، وتُوِّج ذلك الاختراع بظهور الإذاعات الصوتية لأول مرة في كندا وألمانيا عام 1919م، وبعد ذلك اخترعت التلفزة في أمريكا، فظهر أول بثّ تلفزيوني عام 1941م وكذلك اخترعت السينما عام 1895م حيث ظهر أول فيلم فرنسي صامت، وفي عام 1927م اخترعت السينما الناطقة<sup>5</sup>.

#### ه: مرحلة الانترنت والاتصال التفاعلي:

شهد النصف الثاني من القرن العشرين قفزة نوعية في مجال الاتصال ومن أبرز مظاهره ظهور الانترنت والاتصال التفاعلي نتيجة لتطور التكنولوجي والاندماج بين ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصالات، ومن أهم مظاهر هذه التطور هو اختراع الحاسوب الالكتروني، والذي يستخدم في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه العقل البشري، في أقل حيز متاح، وبأسرع وقت ممكن، كما عزز الاتصال التفاعلي ثورة الاتصال الخامسة وتجلت في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأخبار

<sup>4</sup> مراحل تطور الاتصال: <https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=38821>

<sup>5</sup> ابراهيم العبيدي، مراحل التطور التاريخي للاتصال، تم التصفح يوم: 20.11.2025

والمعلومات والبيانات والصور بين مختلف الدول والقارات بطريقة سريعة.<sup>6</sup> كما يتم جمع البيانات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال المصورة، أو المسموعة المرئية، أو المكتوبة أو المرسومة، أو المطبوعة، أو البيانات الرقمية، ثم تخزن لاسترجاعها في الوقت المناسب، ثم تنشر وتنقل من مكان لآخر، كما اقترنت نظم المعلومات بالاتصال، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي.<sup>7</sup>

والاتصال التفاعلي يعني المشاركة الديمقراطية المفتوحة عبر الوسائط الالكترونية مثل حلقات النقاش المباشر والمناقشات الحية في غرف المحادثة ومواقع تبادل الرسائل البريد الالكتروني، أما جوهر التفاعلية للوسيط الالكتروني فيتبلور بمدى دعمه لعمليات الاتصال متعدد الاتجاهات، ومن هنا تتحدد التفاعلية وعلاقتها بالاتصال.<sup>8</sup>

### ثانياً: تعريف الاتصال:

كغيره من المصطلحات ليس هناك اتفاق على تعريف مواعد لمصطلح الاتصال، ولذلك نقدم مجموعة من التعاريف المختلفة.

يعد الاتصال من أقدم الأنشطة الإنسانية حيث يعد ميزة أساسية عند الانسان، وكلمة الاتصال في اللغة الأجنبية مشتقة من " communication " وجذرها هي من اللغة اللاتينية "commun car" ومعناها "Mettre Indy" والتي تعني مشتركا أو عاما.<sup>9</sup>

أما اصطلاحاً فلفظ الاتصال لها العديد من التعاريف نقدمها فيما يلي:

<sup>6</sup> حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993، ص 45  
<sup>7</sup> محمد أحمد فياض، تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ذو الأبعاد المتعددة في العصر الحديث ( رؤية لنموذج مطور)، مجلة العربي للدراسات الاعلامية، العدد 1، 2019 ص 20

<sup>8</sup> المرجع نفسه، ص 22

<sup>9</sup> دحدوح منية، مهارات الاتصال في العلاقات العامة، محاضرات أقيمت على طلبة السنة أولى ماستر علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم الاعلام والاتصال، السنة الجامعية وعلم المكتبات، السنة الجامعية: 2019-2020

1- الاتصال هو محور الخبرة الانسانية، والاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، ويحدث الاتصال لجميع الأفراد في كل الأوقات.<sup>10</sup>

2- الاتصال هو العملية الأساسية التي يتبادل من خلالها الأفراد والكيانات المعلومات. ويمكن أن تشمل هذه العملية نقل الأفكار أو الرسائل أو المعلومات عبر وسائل مختلفة مثل الكلام أو الكتابة أو الاشارات غير اللفظية، والهدف الأساسي من التواصل هو نقل الأفكار والمشاعر والنوايا، بفعالية لتسهيل الفهم والتعاون<sup>11</sup>

3- أما تشارلز كولي، فيرى الاتصال كألية تمكن من إقامة العلاقات الانسانية وتميئتها، ومن خلال نشر الرموز العقلية واستمرارها عبر الزمان والمكان، بينما يعرفه بيرلسون وستاينير بأنه عملية نقل المعلومات والمشاعر والرغبات باستخدام الرموز والكلمات ولإحصائيات بهدف الاقناع والتأثير على السلوك<sup>12</sup>

4- و يقول علي عجوز وزملاؤه بأن الاتصال لا يعني مجرد توجيه رسالة من طرف إلى آخر أو العملية التي يمكن أن يطلق عليها البث أو النشر أو الارسال من جانب واحد. فلكي يتم الاتصال لا بد أن يتلقى الطرف الأول ردا فوريا أو مؤجلا على الرسالة، وأن تستمر الردود مع استمرار توجيه الرسائل، فإن انقطعت الردود أصبحت الرسائل بثا أحادي الاتجاه.<sup>13</sup>

5- " الاتصال هو عملية نقل وتبادل للمعلومات والأفكار والإرشادات والمهارات والميول والقيم من فرد إلى آخر، أو من فرد إلى حيوان أو من فرد إلى آلة أو من مجموعة من الأفراد إلى مجموعة اخرى أو من آلة إلى آلة اخرى، وذلك

<sup>10</sup> المرجع نفسه، ص 41

<sup>11</sup> Definition de la communication. 20.11.2025

<https://www.o-communication.com/communication/definition-communication/>

<sup>12</sup> شاوش أسماء، محاضرات مهارات الاتصال في العلاقات العلية أقيت على طلبة، قسم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الموسم الجامعي، 2025/2024

<sup>13</sup> دحدوح منية، المرجع السابق، ص 9

عن طريق وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال، بهدف توجيه أو تعديل أو تغيير سلوك الآخرين نحو الاتجاهات المرغوبة".<sup>14</sup>

من خلال هذه التعاريف المقدمة لاتصال نستنتج ما يلي:

- أن الاتصال هو عبارة عن عملية لتبادل الأفكار والمعلومات سواء كان ذلك عن اللفظ أو الكتابة أو الرموز
- الاتصال يحتوي على مرسل ورسالة ومستقبل والتغذية الراجعة
- الاتصال موجود مع البدايات الأولى للإنسان وتطور مع مختلف الحضارات وتطور مع تطور وسائل الاتصال المختلفة
- العملية الاتصالية لها أهمية بالغة في المجتمع لتبادل المعلومات والأفكار والثقافة وبواسطة الاتصال نكتسب المعارف الجديدة

### ثالثاً: خصائص الاتصال:

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص وهي كما يلي:<sup>15</sup>

- 1- **الاتصال عملية ديناميكية:** تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الآخرين والتأثر بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع المختلفة، فعملية الاتصال تعني لتغيير.
- 2- **الاتصال عملية مستمرة:** الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، فالالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة.
- 3- **الاتصال عملية موضوعية وواقعية:** الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما لا يخضع للعوامل الموضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام ولا بد أن يعبر الاتصال عن نفسه

<sup>14</sup> حياة مكيد، دروس في مقياس الاتصال، تم التصفح يوم 28.11.2025  
<https://telum.umc.edu.dz/pluginfile.php/36370/course/overviewfiles/>

<sup>15</sup> مدخل مفاهيمي لاتصال: تم التصفح يوم: 28.11.2025  
<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5012&chapterid=927>

من خلال المشاعر الحقيقية والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمن معين . وعليه فالالاتصال يستمد أصوله من الواقع وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه.

**4- الاتصال يساعد علي تحقيق الحاجات النفسية للفرد والتي تعكس فوائد عديدة في حياتنا اليومية، مثل الحاجة إلى المعلومات والأخبار في القضايا أو الموضوعات اليومية، كأخبار المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تفيد الفرد في اتخاذ قرارا بالبيع أو الشراء بناء على هذه الأخبار أو المعلومات التي تأتي إليه من خلال عملية الاتصال بمستوياتها المختلفة . وكذلك الحاجة إلى الارتفاع بمستوى المعارف والمهارات، التي تنعكس على الأداء والانجاز اليومي، وكذلك الثقافات التي تفيد في الخروج بأحكام صائبة في الموضوعات التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية.**

وبجانب ذلك فإن حاجة الفرد للاتصال تظهر في رغبته بدعم ما يؤمن به من أفكار وقيم ومعتقدات، من خلال استماع أو مشاهدة أو قراءة ما يدعم أفكاره ومعتقداته ويشارك فيها المناقشة ويتناول الآراء التي تؤكد هذه القيم لديه.<sup>16</sup>

#### **رابعاً: أهمية الاتصال:**

يعتبر الاتصال من أهم عناصر الحياة الاجتماعية، وضرورة حتمية لا يستغنى عنها أي مجتمع من المجتمعات البشرية، فكل مجتمع قائم على اتصال أفراده بعضهم ببعض من أجل استمراريته وتحقيق أهدافه، فهو يشير إلى تلك العملية التي تخلق التفاعل بين الأفراد، ويساهم في تكيفهم واندماجهم في البيئة التي يعيشون فيها.

وإذا كان الاتصال هاما في الحياة اليومية للفرد، فإنه لا يقل أهمية داخل المؤسسات من خلال الدور الأساسي الذي يلعبه في العمليات الإدارية من تنظيم وتخطيط ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات، حيث أن أغلب المشكلات الإدارية داخل هاته المؤسسات

<sup>16</sup> المملكة العربية السعودية، وزارة التربية والتعليم والتطوير التربوي، الاتصال اهميته ، أنواعه، وسائله، شركة المطابع الأهلية للأوقفت المحدودة، الرياض، 2008، ص12

تعود إلى سوء ممارسة الاتصالات الادارية بين الإدارة والعمال، لذا فإن الأمر يتطلب وجود نظام فعال للاتصال يكفل توصيل المعلومات إلى كافة المستويات الإدارية لحل مختلف المشكلات من أجل سلامة وفاعلية تنفيذ المهام المختلفة.<sup>17</sup>

كما ترجع أهمية الاتصال لأسباب متعددة منها:<sup>18</sup>

- تعتبر عملية الاتصال مهمة بدرجة كبيرة لتناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسات
- عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على المعلومات والبيانات وتدققها وسلامتها. فإذا ما توقف تدفق المعلومات والبيانات لسبب أو لآخر فإن صانع القرار في عمله يقف عاجزاً أمام المواقف الإدارية التي تتطلب تصرفاً من نوع ما يتفق مع ذلك الموقف
- ترتبط الكفاءة الانتاجية للعمل الفردي إلى حد كبير بمدى فعالية عملية الاتصال داخل هذه المؤسسات. فالكثير من المظاهر السلبية التي تؤثر في الانتاجية الكلية للمؤسسة أو غيرها يمكن إرجاعها إلى عدم فعالية عملية الاتصال.
- تبدو أهمية وخطورة الاتصال في الإدارة واضحة جلية، لكونه عملية أساسية وهامة في الممارسة الفعالة للعملية الادارية تساعد العاملين على فهم أهداف وواجبات المؤسسة التعليمية والتعاون فيما بينهم بطريقة بناءة من أجل تحقيق تلك الاهداف، كما أن ذلك شرط أساسي لإمكان قيام الفرد بأداء عمله على الوجه الصحيح..
- يساعد الاتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين بعضهم البعض، فمقدرة الفرد على التعبير عن وجهة نظره وتوصيل رأيه للإدارة، يضمن إلى حد كبير حلاً لمشاكله في العمل وخارجه.

<sup>17</sup> سليم مغراني، حنان سبخاوي، أهمية الاتصال لتحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد، 16، العدد 1، 2002، ص 457-475

<sup>18</sup> دحدوح منية، المرجع السابق، ص 13

## خامسا: أهداف الاتصال:

يكمن تصنيفها كما يلي:<sup>19</sup>

- 1- هدف توجيهي: وهذا النوع من الاهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى اكتساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل أو تثبيت اتجاهات قديمة.
- 2- هدف تثقيفي: يتحقق هذا النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من احداث
- 3- هدف تعليمي: عندما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة وذلك في مجالات الحياة المختلفة
- 4- هدف ترفيهي: ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بارسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا القائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والافلام والمحادثات الهزلية والساخرة من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الايجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع
- 5- هدف إداري: وهذا من الاهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي تعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة.
- 6- هدف اجتماعي: يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الأخر. وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

<sup>19</sup> محمد العامري، أهداف الاتصال ووظائفه، تم التصفح يوم : 30.11.2025

- 1- توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمجتمع مثل القيام بإرسال الأخبار المتنوعة المحلية والعالمية. والتي لا يمكن أن يعرفها الأفراد في المجتمع إلا إذا كان اهتمام من قبل المسؤولين والقائمين على الاتصال بالقيام في إرسالها في رسائل خاصة عن طريق إحدى القنوات أو الوسائل المخصصة لذلك.
- 2- عملية نقل التراث الثقافي بين الأجيال ومحاولة المساعدة في تنشئة الجيل الجديد من الأطفال في المجتمع وهذا التراث لم يكن ليصل إلى الأجيال الأخرى، بدون عملية الاتصال المكتوبة التي يقوم بها أبناء الجيل المعين لتصل إلى الأجيال الأخرى القادمة.
- 3- مساعدة النظام الاجتماعي عن طريق تحقيق الاجتماع والاتفاق بين أفراد الشعب الواحد، والتي يحدث عن طريق عملية الإقناع أي الاعتماد في الأساس على الإقناع في السيطرة على أفراد المجتمع، وضمان قيامهم بالأدوار المطلوبة وعملية الإقناع هذه التي نقصدها نقوم بها عن طريق عملية الاتصال الجماهيري الذي يصل إلى أكبر عدد من أفراد المجتمع، وتتضمن الرسائل الموجهة للأفراد هنا مواد خاصة التي لها تأثيرا خاصا يكفل إقناع أفراد المجتمع والسيطرة عليهم.
- 4- الترفيه عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة عنهم وذلك بواسطة رسائل خاصة التي تتضمن جوانب الترفيه المختلفة حيث ترسل إليهم عبر قنوات خاصة في أوقات مختلفة وخصوصا في أوقات الفراغ.

### سادسا: وظائف الاتصال:

وهي مجموعة من الوظائف التي تؤديها العملية الاتصالية وهي كما يلي:

**الوظيفة الإعلامية:** وهو عبارة عن عملية اتصالية مقصودة وموجهة، تمارس عبر وسيط واسع الانتشار أو ضيق الانتشار، من أجل تحقيق هدف إخباري مثل ( نشرة الأخبار) أو دعائي، أو ترفيهي أو فكري أو سياسي.

ويمكن لعملية الاعلام أن تتخذ شكلا مسموعا أو مقروءا أو مرئيا أو مرئيا فقط.<sup>21</sup>

**وظيفة التوحيد والمشاركة:**

وهذه الوظيفة تتمثل في توفير رصيد مشترك من المعرفة يدعم التآزر ويمكن أعضاء المجتمع من التعايش والعمل المشترك.<sup>22</sup>

**خلق الحوافز والدوافع:** إذ من المعروف أن أجهزة الإعلام تعمل على حث الهمم وتشجيع التطلعات الفردية والجماعية. حيث تقوم الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة بتحديد المكافأة العادلة والمناسبة للأفراد نظير مساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وعلى الرغم من أن الدراسات المتصلة بالنواحي المعنوية تقلل من أهمية الدخل المادي للعاملين، إلا أن وظيفة مكافأة الأفراد تعتبر إحدى الوظائف الهامة لإدارة العلاقات فهي تمثل حافز للعاملين تجعلهم يعطون أفضل ما لديهم من أداء وفعالية<sup>23</sup>

• التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي

فهي عندما تنتشر بشكل كبير يصبح مفعولها كارثيا بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التالية:

<sup>21</sup> مدخل لمفهوم الاتصال ووظائفه: تم التصفح يوم 28.11.2025  
<https://faculty.ksu.edu.sa/ar/badalobaid/course-material/55963>

<sup>22</sup> محمد بشير محمودي، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة،مجلة العلوم الانسانية، المجلد 19، العدد2، 2019، ص 506-525

<sup>23</sup> محمودي بشير، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتطور المنظمة، مجلة لاعلام والمجتمع، المجلد 2، العدد2، 2018، ص 142-156

- توخي الصدق والإخلاص عند مزاوله عملية الاتصال ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات دون زيادة أو نقصان، إضافة إلى تشجيع الأراء البناءة وتنمية مهارات الاصغاء ومهارات الحديث.
- اتقان العمل بإخلاص من خلال الاعتماد على بيانات صحيحة، وتطابق العمل مع القول
- ديمقراطية الاتصال من حيث إعطاء الآخرين حق النقد والنقد البناء، والتوزيع العادل للمعلومات على الأفراد دون محاباة مع تفسير هذه المعلومات دون تمييز أو اتجاهات شخصية.
- معقولية التصرف دون إسراف أو تقصير سواء في القول أو العمل حيث تعتبر الخصال الحميدة والسمات الشخصية الجيدة عنصرا مهما في مزاوله الاتصال.<sup>24</sup>
- **الوظيفة الرقابية:** وهذا من خلال مساهمته في تحقيق ما يلي:<sup>25</sup>
- توفير المعلومات لإدارة المنظمة بما يمكنها من إدارة مواردها بدرجة عالية من الفاعلية.
- توفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة والتي تستخدم لتقييم النتائج.
- توفير البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط المستقبلي.
- توفير المعلومات للجهات الخارجية ذات المصلحة بما يمكن من تكوين انطباع سليم عن المنظمة
- إعطاء المستويات الإدارية الإحساس الصادق عن نشاط المنظمة ومدى تقدمها والعوامل التي تحد من فاعليتها.

### سابعا: مكونات عملية الاتصال:

<sup>24</sup> سامية جفال، الاتصال في العلاقات العامة.. الوسائل والجمهور، مجلة العلوم الانسانية، العدد 33، 2014، ص36

<sup>25</sup> دحدوح منية، المرجع السابق، ص 16

تتكون العملية الاتصالية من عدة عناصر أساسية مترابطة ببعضها البعض والتي من خلالها تتم عملية الاتصال وهذه العناصر هي كما يلي:

### 1- المرسل:

هو المصدر الذي يقوم بصياغة الرسالة على شكل أهداف سلوكية محددة، كمعلومات ومعان، ومفاهيم، أو مهارات أو اتجاهات ليرسلها إلى المستقبل قد يكون شخصا واحد أو أكثر ممن بهذا الأمر في الوقت نفسه، أو قد يكون آلة تعليمية كما هو الحال في الحواسب الالكترونية التي تبرمج الرسالة مقدما ليستقبلها المستقبل كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الاستاذ بإرسال رسالة مثل لقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظيا أو بإشارة منه<sup>26</sup>

### 2- الرسالة:

الرسالة هي العنصر الأساسي في عملية الاتصال، التي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل، فمهما اجتهد المرسل في تحديد أهدافه ونواياه وتم صياغتها في رموز لغوية، فإن العملية الاتصالية لن تحقق أهدافها مالم تحدث استجابة في أي اتجاه وبأي درجة تعبر عن وصول الرسالة إلى المستقبل، فإذا لم تصل الرسالة إلى المستقبل بطريقة يفهمها ويدركها بوضوح، فإن كلا من المرسل والمستقبل سيظل بعيدا عن الآخر ولا يمكن أن نقول أن هناك عملية اتصال.<sup>27</sup>

### 3- المستقبل:

وهو الشخص أو الجهة المراد تزويدها بالمعلومات والخبرات والمعارف والأفكار محاولا تفسيرها وإعطائها معنى أو دلالة لها، وقد يكون المستقبل للرسالة فرد أو جماعة من الأفراد، والعوامل التي تؤثر على

<sup>26</sup> يحي جمال، الاتصال، مطبوعة بيداغوجية في مادة الاتصال، القيت على طلبة السنة أولى ماستر، تخصص علم النفس التربوي، جامعة قسنطينة، الموسم الجامعي، 2022/2021

<sup>27</sup> المملكة العربية السعودية، وزارة التربية والتعليم والتطوير التربوي، المرجع السابق، ص 19

المرسل هي نفسها التي تؤثر على المستقبل، مما ينعكس على تفسيره لمعاني الرسالة وتعامله معها، ولا بد للمستقبل أن يتمتع بقدرات القراءة والكتابة والاصغاء الجيد والاتجاه الطيب نحو المرسل، والموضوع ووسيلة الاتصال.<sup>28</sup>

ومن الأمور التي ينبغي التعرف عليها قبل القيام بالعملية الاتصالية وهذا فيما يخص المستقبل هي:<sup>29</sup>

أ: الخصائص الأولية للأفراد: ويرى الكثير من علماء الاتصال أن خصائص الفرد الأولية تؤثر إلى حد بعيد في عاداته الاتصالية، ومراعاة هذه الخصائص فس عملية الاتصال يرفع من كفاءتها ويؤدي إلى نجاحها في تحقيق أهدافها ومن هذه الخصائص نجد: مستوى التعليم، السن، المستوى الاقتصادي، الجنس.

ب: الخصائص والسمات الاجتماعية: وهي الخصائص التي تميز مجتمع معين عن غيره، وتنعكس على أفرادها، مثل العادات والتقاليد والاتجاهات والأفكار المختلفة السائدة.

وهذه الأمور يجب أن يدركها المرسل أو القائم بالاتصال بوضوح حتي لا يقوم بصياغة رسالة لا تتفق مع قيم وعادات المجتمع فتشكل صعوبة في الاتصال.

ج: وهي الخصائص المرتبطة بشخصية المتلقي أو المستقبل وتؤثر على تقبله أو رفضه للاتصال أو العملية الاتصالية، فالاختلاف في تأثير رسالة اتصالية معينة على مجموعة من الأفراد قد يعود في كثير من الاحول إلى الاختلاف في الجوانب المتصلة بطبيعة شخصياتهم.

ومن الخصائص أو السمات النفسية ذات العلاقة بعملية الاتصال وتأثيرها على اقتناع الأفراد بالرسالة الاتصالية علي سبيل المثال المستويات الذهنية (مستويات الذكاء)،

<sup>28</sup> سليم مغراني، حنان سبخاوي، أهمية الاتصال لتحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 16، العدد 1، 2022، ص 457-475

<sup>29</sup> المملكة العربية السعودية، وزارة التربية والتعليم والتطوير التربوي، المرجع السابق، ص 29

ويؤثر أيضا الذي يشعر به الفرد في درجة استجابته للرسالة الاتصالية واقتناعه بما فيها

#### 4-التغذية الراجعة أو العكسية:

تلعب عملية استرجاع الأثر/ المعلومات الدور الأساسي في تعريف مرسل الرسالة بالأثر الذي نتج عنها لدى مستقبلها ومدى استجابته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الذي حدده المرسل أصلا.

وتتم عملية استرجاع المعلومات في المنظمة باستخدام الطرق التالية<sup>30</sup>:

أ - الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر (وجها لوجه) الذي يتم بين المدير والأطراف الأخرى في التنظيم . وعادة يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسل الرسالة ومستقبلها . وقد يتمكن المرسل من استرجاع المعلومات من خلال مظاهر معينة لمستقبل الرسالة مثل التعبير عن عدم الرضا العام من محتويات الرسالة أو يلمس سوء فهم الرسالة من المرؤوس

ب - استرجاع غير مباشر للمعلومات ومن أمثلة الوسائل غير المباشرة أن يلاحظ المدير الظواهر التي توضح له عدم فاعلية عملية الاتصال مثل:

- الانخفاض الملحوظ في الكفاية الإنتاجية
- الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين
- الزيادة الملحوظة في معدلات دوران العمل
- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المدير

30 هاني عبد المريد، مكونات الاتصال: تم التصفح يوم: 2025/12/3

وعموما فإن المدير الناجح والفعال هو الذي يحاول بشكل مستمر أن يعي مستوى كفايته وفاعليته في أداء عملية الاتصال في التنظيم ، فضلا عن اقتناعه التام بأهمية عملية الاتصال في تحقيق أهداف التنظيم.

## 5- الوسيلة:

هي القناة أو القنوات أو المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلي المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة إلي عدد كبير من الأفراد أي ما يطلق عليه الاتصال الجماهيري الذي تستعمل فيه الأجهزة المذكورة والتي تملك القوة والقدرة علي الاتصال بالكثير من المستقبلين في نفس الوقت، وهذا النوع من الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال غير المباشر، لأن المرسل والمستقبلين غير متواجدين في نفس المكان والزمان وعملية الاتصال هنا تحدث من خلال وسيط، وهذا النوع بعكس النوع الأول، والذي يكون فيه المرسل وصاحب الرسالة علي اتصال وجها لوجه مع المستقبل ويطلق عليه اسم الاتصال المباشر<sup>31</sup>.

والوسائل المستعملة في عملية الاتصال كثيرة ومتنوعة كما ذكرنا ولكن لكل واحدة منها مضمونها ومعناها الخاص وزمن الاستعمال المناسب لها فمثلا الإشارات لها عدة استعمالات وعدة معاني، فهناك إشارات العلامات المختلفة والمستعملة في عدة مجالات، والإشارات الضوئية والحركات المختلفة التي تظهر بواسطة استعمال أعضاء الجسم المختلفة مثل حركات اليد والرأس والوجه التي تدل علي معاني مختلفة حسب الموقف الذي يكون فيه الفرد .

## ثامنا: أنواع الاتصال:

إن عملية الاتصال ليست نوع واحد وإنما تنقسم إلى العديد من الأشكال وهي كالآتي:

تقسيم الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية: وينقسم إلى الآتي:<sup>32</sup>

- **الاتصال الذاتي:** وهو الاتصال الذي يقوم به الإنسان مع ذاته من خلال العمليات النفسية الداخلية مثل الشعور والتفكير
- **الاتصال الشخصي:** هو تبادل الأفكار، والمعلومات الذي يتم بين شخص وآخر، أو أكثر دون أدوات أو قنوات وسيطة، بحيث يكون هناك مرسل ومستقبل يتبادلان المعلومات بصورة مباشرة
- ويتميز الاتصال الشخصي بالقدرة الكبيرة في التأثير، سواء في المجتمعات الحديثة أو التقليدية التي يعتمد أفرادها بصورة أساسية في إنجاز وظائف التفاعل، والتبادل المعلوماتي على هذا النوع من الاتصال لعدم تعودها على استخدام الاتصال الجماهيري.
- **الاتصال الجماهيري:** هو نشر الكلمة، وبث الصوت والصورة من مصدرها إلى عدد كبير من الناس قد يصل في عصرنا الحاضر إلى مئات الملايين من البشر، كما هو الشأن في النقل التلفزيوني لوقائع مباراة كرة القدم، أي أن الاتصال الجماهيري هو بث رسائل واقعية تتضمن معلومات عن الأحداث المختلفة
- تقسيم الاتصال من حيث الرسمية إلى ما يلي:
- أولاً- الاتصالات الرسمية:

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية ( داخل المؤسسة) وقد تكون خارجية ( مع مؤسسات أخرى) وهي بصفة عامة إلى نوعين:<sup>33</sup>

#### 1- الاتصالات العمودية: وتنقسم بدورها إلى نازلة وصاعدة

- الاتصالات النازلة وهي التي تكون من أعلى الهرم إلى الاسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات.
- الاتصالات الصاعدة وتتم من أسفل إلى الأعلى أي من طرف العمال إلى المدير وتتضمن عادة شرح الصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء.

#### 2- الاتصالات الأفقية: وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الافراد

والجماعات في المستويات المتقابلة ( مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين بعضهم ببعض)، ويعزز هذا النوع العلاقات التعاونية بين المستويات الادارية المختلفة من تنسيق وتبادل للمعلومات وحل للمشكلات.

#### ثانيا: الاتصالات غير الرسمية:

هي عبارة عن علاقات اجتماعية وشخصية، وتكون خارج نطاق اللوائح والأنظمة الرسمية، كالزيارات التي تتم بين المسؤولين في المناسبات الخاصة. وهي تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية توفير الوقت للجميع المعلومات.<sup>34</sup>

ولاتصال الغير رسمي هو الاتصال الذي يعتمد على العلاقات الودية بين المدير والعاملين والجمهور العام ويستند إلى علاقات الصداقة والمحبة.

<sup>33</sup> الاتصال، تم التصفح يوم: 2025/12/3

[http://passia.org/media/filer\\_public/a2/eb/a2ebb21d-b0af-46f3-88c5-c07a7cfc2fd3/luna-](http://passia.org/media/filer_public/a2/eb/a2ebb21d-b0af-46f3-88c5-c07a7cfc2fd3/luna-)

<sup>34</sup> المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، التوجيه المهني والتميز، تم التصفح يوم: 2025/12/3

<https://engmohannadb.github.io/etccourse7/inner-page/U1-L1.html>

تقسيم الاتصال حسب اللغة المستخدمة: يقسم إلى: 35

- أ- الاتصال الشفوي: وهو ذلك الاتصال الذي يتم فيه تبادل الرسائل عبر وسيلة اللغة، ونعني باللغة مجموع الرموز الشفوية سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة. ويشمل كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني. يتميز اللفظ بالتنوع والاختلاف من حيث درجة وشدة الصوت، أو خط الكتابة، أو وضوح الصورة بالإضافة إلى المعنى
- ب- الاتصال غير الشفوي: لا يتم الاتصال عن طريق اللغة فقط، فقد يتم أيضا بوسائل أخرى غير استخدام الألفاظ والحديث. ويسمى عند عندئذ اتصالا غير لفظي. ويعتمد على: تعبيرات الوجه وحركات الجسم والاشارات والمظهر الشخصي ( المظهر يعبر عن الشخصية الاجتماعية، فالملابس والجاذبية تعطي انطباعا معيناً عن الشخص وتؤثر في اتصاله بالآخرين)

## المحور الثاني: العلاقات العامة:

### أولاً: مفهوم العلاقات العامة:

ظهر مصطلح العلاقات العامة قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين، وتعددت تعريفاته، وبالرغم من شيوعه في أوساط الأعمال إلا أنه كان يستخدم لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما ألبسه غموضاً وابهاماً، ولقد تعددت تعريف العلاقات العامة ونذكر منها ما يلي:

- عرفها قاموس وبستر "العلاقات العامة أنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها،

كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه<sup>36</sup>

- تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة: هي وظيفة إدارية ذات طابع خاص ومستمر تهدف من خلالها المنشأة العامة والخاصة إلى كسب الثقة والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات.<sup>37</sup>
- وهناك من يعرفها العلاقات العامة هي تحسين صورة المؤسسة أو الشركة في عيون الجمهور، سواء الداخلي (الموظفين) أو الخارجي (العملاء والمجتمع). وتشمل الوظيفة التعامل مع وسائل الإعلام، إدارة الأزمات، وإقامة الفعاليات الإعلامية. يقوم مسؤول العلاقات العامة أيضًا بتطوير رسائل الشركة والبيانات الصحفية، وتحقيق التوازن بين ما تقدمه المؤسسة وما يتوقعه الجمهور.<sup>38</sup>

- العلاقات العامة هي عملية استراتيجية للاتصال تهدف إلى بناء علاقات متبادلة ومجدية بين المنظمات وجمهورها. يمكن تلخيص هذه العملية بأنها جهود موجهة نحو تحقيق أهداف معينة تشمل التأثير في آراء واتجاهات الجمهور، وبناء الثقة، وتعزيز سمعة المنظمة أو الفرد.<sup>39</sup>

**بناء على ما سبق تقديمه من تعاريف للعلاقات العامة نجد أن العلاقات العامة تركز في ثلاث مهام رئيسية وهي:<sup>40</sup>**

---

<sup>36</sup> مريهان منسور أبو سنة، محاضرات في العلاقات العامة والاعلان  
<sup>37</sup> طيار آسيا، وسائل الاتصال في العلاقات العامة بالادارات العمومية، "دراسة حالة المديرية العامة للضرائب"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 25، 2018، ص 270/256  
<sup>38</sup> العلاقات العامة – دورها- والمهارات الاساسية للمسؤولين عنها، تم التصفح يوم 2025/12/4  
<https://batdacademy.com/ar/post/>

<sup>39</sup> مفهوم العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها، تم التصفح يوم 2025/12/4  
<https://adwat.business/public-relations-concept/>

<sup>40</sup> محمد محب عبد الحميد، مدخل إلى العلاقات العامة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسة الاقتصادية، برلين ألمانيا، 2024، ص 12

- **الاستعلام السليم:** عن حاجات البيئة وموقفها من المنظمة، للوصول إلى مؤشرات دقيقة عن رغبات الجمهور ومواقفه من نتائج المنظمة ( السلع أو الخدمات أو الأفكار)
- **التنسيق الجيد مع إدارة المنظمة:** والمشاركة في رسم سياستها الإدارية وصولاً إلى الحد الأعلى الممكن من إشباع حاجات البيئة.
- **الاعلام الصادق:** عن سياسات المنظمة ونتائجها بما يساعد على تعريف البيئة بإسهاماتها، وتوعية جمهورها بأفضل صيغ الانتفاع الجيد من نتائجها. ويمكن صياغة هذه المحاور في المعادلة التالية:

**العلاقات العامة = الاستعلام السليم + التنسيق الجيد + الاعلام الصادق**

- واستلام المعلومات من الجمهور يتم لغرضين:
- الاستفادة من هذه المعلومات في رسم السياسات وكيفية أداء أعمال المنظمة
- الاستفادة في مخاطبة الجمهور عن طريق البرامج الاعلامية بطريقة تحقق نسبة ممكنة من الاقناع والتعاون.

### ثانياً: عوامل الاهتمام بالعلاقات العامة:

هناك جملة من العوامل التي أدت بالاهتمام بالعلاقات العامة على مستوى المنظمات وهي كما<sup>41</sup> يلي:

- 1- الثورة الصناعية وظهور الانتاج الكبير: أدى ظهور الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر إلى تطور هائل في أدوات الانتاج و أساليبه، ونتيجة لتطبيق مبادئ الادارة العلمية السليمة ظهرت الصناعات الضخمة التي اجتذبت آلاف العمال وملايين المستهلكين، فظهرت مشاكل في العلاقات بين صاحب العمل والعمال داخل المصنع، وصاحب هذا التطور تكوين نقابات للعمال للدفاع عن مصالحهم تجاه الادارة، وقامت الاضرابات والاحتجاجات على سوء المعاملة، والمطالبة بتوفير ظروف عمل أفضل،

- ومن هنا زاد ضغط الرأي العام لإنصاف العمال وتلبية مطالبهم وتطلب الامر من المنظمة إلى وجود حلقة وصل بين الادارة والعمال لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق باستراتيجيتها وسياستها
- 2- تزايد المنافسة: لقد أدى زيادة الانتاج إلى ازدياد المعروض من المنتجات عن حجم الطلب عليه، وقد أدى هذا إلى زيادة حدة المنافسة بين مختلف الشركات لإرضاء المستهلك وإشباع رغباته وهذا يكون من خلال وجود نشاط تقوم به المنظمة لإقامة علاقات طيبة مع جماهير الشركات لمحاولة كسب تأييد وثقة هذه الجماهير وتحقيق أكثر مبيعات.
- 3- تزايد الوعي من جانب جماهير الرأي العام: وهذا من خلال انتشار التعليم والثقافة الاستهلاكية وأدى هذا إلى المطالبة بالإيضاحات والتفسيرات على مستوى الوحدة الاقتصادية، كما ظهرت الكثير من المنظمات التي تدافع عن المستهلك أمام الشركات والمنظمات الانتاجية، ومن هنا ظهرت العلاقات العامة لإقامة جسر بين المنظمة وجماهيرها وشرح أبعاد التي تتخذها بشأن منتوجاتها.
- 4- تطوير وسائل الاتصال: لقد ساهم التطور الهائل في وسائل الاتصال الجماهيري في تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة، وكن ذلك سبب من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة في المجال الدولي والحرص على كسب تأييد الرأي العام العالمي.

### ثالثاً: أهمية العلاقات العامة:

وتتجلى أهمية العلاقات العامة في كونها أصبحت اليوم ركيزةً استراتيجيةً أساسيةً للشركات والمؤسسات. فهي تتجاوز مجرد البيانات الصحفية أو الفعاليات الترويجية، لتعالج التحديات المعاصرة المتعلقة بالسمعة والشفافية والعالم الرقمي وارتباطه بأهم التحديات الحالية أولها طبعاً الوعي والسمعة عن طريق تعزيز الوعي حيث يمكن المؤسسة من أن تكون معروفةً للجماهير المستهدف وأن تُخد في الذاكرة

إضافة إلى صورة العلامة التجارية وسمعتها لأن كل إجراء أو تواصل أو أزمة تؤثر بشكل مباشر على صورة الشركة. فالسمعة أصلٌ استراتيجيٌّ غير ملموس، بالغ الأهمية للنمو، وثقة العملاء، والقدرة التنافسية المستدامة. وهناك إدارة استباقية للسمعة عبر الإنترنت في العصر الرقمي، تُضخّم شبكات التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية كلاً من النجاحات والإخفاقات بسرعة، مما يتطلب مراقبةً مستمرة<sup>42</sup>

كما تظهر أهمية العلاقات العامة في النقاط التالية:<sup>43</sup>

**تكوين الصورة الإيجابية:** إذا كنت ترغب في أن يرى الناس منتجاتك أو خدماتك بعيون إيجابية، فإن العلاقات العامة هي المفتاح. تساعدك على بناء سمعة إيجابية تجعل الجمهور يثق فيك ويفضل منتجاتك على المنافسين

**إدارة الأزمات:** تواجه كل منظمة في بعض الأحيان أزمات غير متوقعة، العلاقات العامة تلعب دوراً حاسماً في التعامل مع هذه الأزمات بفعالية والحفاظ على السمعة، حيث تساعد على التحكم في السيناريوهات السلبية وإصدار بيانات عامة توضح الموقف بشكل صحيح

**تقوية العلاقات:** العلاقات العامة تعنى ببناء علاقات قوية ومفيدة مع العملاء والشركاء ووسائل الإعلام والجمهور، هذه العلاقات تساعد في تحسين الفهم المتبادل وزيادة الولاء وتحقيق نجاح طويل الأمد.

**الترويج الذكي:** بدلاً من الاعتماد على الإعلانات المباشرة، تستخدم العلاقات العامة القصص للترويج للعلامة التجارية، لخلق ردود فعل عاطفية للمشتريين وبناء علاقات معهم من خلال توجيه القصص عبر وسائل متعددة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة وجهاً لوجه

<sup>42</sup> سعيد العبيدي، الدرس الافتتاحي التواصل والعلاقات العامة، تم التصفح يوم 2025/12/4

<https://www.siyassi.com/>

<sup>43</sup> مفهوم العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها، تم التصفح يوم 2025/12/4

<https://adwat.business/public-relations-concept/>

**تحقيق الأهداف الاستراتيجية:** سواء كان الهدف تعزيز المبيعات أو دعم قضية اجتماعية أو تعزيز الوعي بالعلامة التجارية، العلاقات العامة تساعد في تحقيق هذه الأهداف بفعالية

## رابعاً: وظائف العلاقات العامة

يتفق الكثير من المختصين أن للعلاقات العامة خمس وظائف رئيسية وهي:<sup>44</sup>

### 1- البحث :

تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة أو الهيئة، ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة، وبالنسبة للجامعة مثلاً، يمكن معرفة اتجاهات الرأي بين الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور. وفي الجيش يمكن معرفة الرأي بين الجنود والضباط وغيرهم من الفنيين. وفي الشركات والوزارات تدرس اتجاهات الرأي العام بين الموظفين والعمال. وبالإضافة إلى ذلك تقاس اتجاهات الرأي بين الجماهير الخارجية كالمساهمين والمستهلكين والتجار.

وتدرس العلاقات العامة كذلك التطورات المستمرة التي تحدث في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وتقوم كذلك ببحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها. وتشمل الأبحاث أيضاً المبادئ الفنية للعلاقات العامة، وتحليل وسائل النشر كالصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما، وتقدير مدى نجاح الحملات الإعلامية التي تقدمها، وتحديد أي الوسائل الإعلامية أكثر فعالية، فضلاً عن البحوث التي تتناول التطور الذي يطرأ على العلاقات العامة، وتدرس كذلك آراء واتجاهات قادة الرأي في المناهج، كالمعلمين ورؤساء النقابات ورجال الأعمال وغيرهم.

### 2- التخطيط :

يقوم جهاز العلاقات العامة برسم السياسة العامة للمؤسسة، ورسم السياسة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة في إطار السياسة العامة للمؤسسة وخططها، في ضوء البحوث والدراسات التي يقوم بها الجهاز، وذلك بتحديد الأهداف والجماهير المستهدفة، وتصميم البرامج الإعلامية، من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديداً دقيقاً، مما يعاون في إدخال تعديلات على السياسة العامة للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، فهي تقوم بشرح سياسات المنشأة للجمهور، أو أي تعديل أو تغيير بغية قبوله إياها، والتعاون معها.

<sup>44</sup> وظائف العلاقات العامة: تم التصفح يوم: 2025/12/4

### 3- الاتصال

الاتصال يعني القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بال جماهير المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور، وعقد المؤتمرات، وإنتاج الأفلام السينمائية والصور والشرائح، والاحتفاظ بمكتبة تضم البيانات التاريخية وإقامة الحفلات، وإعداد المهرجانات والمعارض والمباريات المختلفة، وتنظيم الندوات والمحاضرات، والأحاديث، والمناظرات.

ولجهاز العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهو يقدم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجمهور، فهي مثلاً تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم، والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم وحل مشاكلهم، وإعداد ما يلزم للعناية بصحتهم ورياضتهم وثقافتهم.

كما تسهل العلاقات العامة لقسم المبيعات مهمة إقامة علاقات طيبة بالموزعين والمستهلكين، من خلال تعرفها على اتجاهات الجمهور نحو السلع أو الخدمات التي تنتجها أو تقدمها المؤسسة أو الهيئة إلى عملائها، وهي تسهل مهمة الإدارة القضائية، في عرض الحقائق المتصلة بالقضايا المختلفة على الرأي العام، وتشارك إدارة العلاقات العامة في إعداد التقارير السنوية عن المركز المالي للمؤسسة، وإخراجها في صورة جذابة، يفهمها المساهمون والمستهلكون وغيرهم، وكذلك تساعد إدارة المشتريات في إقامة علاقات طيبة بالمتعهدين، وغيرهم من مصادر الإنتاج.

وتعمل العلاقات العامة على تنمية العلاقات مع المؤسسات والجماعات الأخرى الموجودة في المجتمع، وذلك عن طريق النشاطات ذات الفائدة المشتركة، فإذا أريد أن يقام معرض ناجح للكتاب، فإن المعرض ينظم بحيث يتلاقى مع رغبات أمناء المكتبات وأصحابها. كما تقوم العلاقات العامة بتعريف الجمهور بالمنشأة وتشرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها، بلغة سهلة بغية اهتمام الجمهور بها.

وتسعى العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة مع قادة الرأي في المجتمع بوضع الحقائق أمامهم، سواء في مكتبة المنظمة أو مكتب الإعلام، أو الدوريات السنوية. كما تعمل على إقامة علاقات طيبة مع معاهد التدريب، حتى يتسنى تدريب موظفيها وعمالها في هذه المعاهد، وكذلك مد هذه المعاهد بمساعدات التعليم، والسماح لطلاب المعاهد بزيادة المنظمة.

وتساعد العلاقات العامة الجمهور على تكوين رأيه، وذلك بمدّه بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنياً على أساس من الحقائق الصحيحة. كما تعمل على إحداث تغيير مقصود في اتجاهات الرأي العام وتحويله إلى صالح المؤسسة، وهي تمد المنشأة كذلك بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.

### 4- التنسيق:

تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة، وبين المستويات الدنيا والمستويات العليا، كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها.

#### 5- التقويم:

ويقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة، والقيام بالإجراءات الصحيحة لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها.

#### خامساً: مبادئ العلاقات العامة:

ترتكز العلاقات العامة على مجموعة من المبادئ الأساسية نذكر منها:<sup>45</sup>

- ✓ العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج إلى ممارسة العملية كالتخطيط، التنظيم، التنسيق وكذا البحث العالمي
- ✓ العلاقات العامة تقوم بين طرفين كلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت، فهي تتصف بالديناميكية والحيوية، لأن العلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة الايجابية المباشرة من كلا الطرفين
- ✓ العلاقات العامة لا تقتصر على مؤسسات معينة، بل إنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة أيا كان نشاطها.
- ✓ أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة، وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة وإحساسها بمسئوليتها الاجتماعية، والتزامها الصدق فيما يصدر عنها من معلومات، وكذلك قيامها بتنمية الثقة والاحترام المتبادلين بين المؤسسة وجماهيرها.
- ✓ معرفة الأساليب النظرية والعملية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يستوجب تفهمها لطبيعة السلوك البشري
- ✓ ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا، حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة
- ✓ نشر الوعي بين الجماهير بشرح سياسة المؤسسة وخططها وتبيان مميزاتها وفوائدها والمنافع التي سوف تعود على كل فرد يعمل بها أو له علاقة خارجية بها.

<sup>45</sup> باشوشي كنزة، إدارة العلاقات العامة، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثالثة تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الجزائر 3، الموسم الجامعي: 2021/2022، ص 47.48

