

## المحاضرة العاشرة لمادة الاتصال الجماهيري للمرحلة الاولى قسم الاعلام

ثالثاً: العلاقات العامة :

تعريف العلاقات العامة:

شاع مصطلح العلاقات العامة (Public Relation) وكثر 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 وإبهاماً.

ومن التعريفات ما اعتبرت العلاقات العامة جهوداً تبذل لكسب الجمهور، فقد عرفت بأنها: الجهود التي تبذل للتأثير على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، حتى تكوّن لديها فكره صحيحة عن المؤسسة فيساندونها في أزماتها ويعضدونها في أهدافها ويشجعونها في نشاطها. وعرفها معهد العلاقات العامة بأنها: الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد التفاهم والثقة والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها.

وهناك تعريف شائع للعلاقات العامة وأكثر نوعية عرضته مجلة (العلاقات العامة الأمريكية، وتشير فيه إلى أن العلاقات العامة هي : وظيفة إدارية تقيّم اتجاهات الجمهور، و تحقق تناسق سياسات وتصرفات الفرد أو التنظيم مع المصلحة العامة، وتضع وتنفذ برنامج عمل للفوز بثقة الجمهور وتقبله للمؤسسة.

وفي ضوء هذا التعريف، فالعلاقات العامة هي جزء من نشاط أي مؤسسة، وهي مستمرة، وليست عملاً وقتياً. ويتضمن هذا التعريف أربعة عناصر رئيسية هي:

- \* إنها فلسفة إدارية ذات طبيعة اجتماعية.
- \* أنها تعبر عن فلسفة في سياسة اتخاذ القرار.
- \* فهي العمل الذي ينتج عن هذه السياسات.
- \* فهي لديها وسائل اتصال تسهم في خلق هذه السياسات وتقوم بشرحها وتوضيحها وتدافع عنها

.....

وظائف العلاقات العامة:

هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة وهي: البحث، والتخطيط، والاتصال، والتنسيق، والتقويم.

١- البحث:

تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة وأوليئها، ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة تخدم عمل المؤسسة .

## ٢- 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 الجماهير المستهدفة، وتصميم البرامج الإعلامية .

## ٣- الاتصال:

الاتصال يعني القيام بتنفيذ الخطط والاتصال بالجماهير 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

## ٤- التنسيق:

تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التقاهم 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.

## ٥- التقييم:

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

.....

## رابعاً: الرأي العام

الرأي العام هو تعبير عن موقف من قضية متنازع عليها قابلة للجدل، ومن ثم فإن الرأي العام هو ذلك الرأي الذي ينتج عن المؤثرات، وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد جماعة كبيرة من الناس .

فقد عرف الباحث الأمريكي (ليونارد دوب) Leonard Dob، في كتابه (الرأي العام والدعاية)، انه يعني اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع يشغل بالهم بشرط ان تكون هذه الجماهير في مستوى اجتماعي واحد .

اما قاموس "وبستر" فقد عرف الرأي العام بانه الرأي المشترك، خصوصاً عندما يظهر انه رأي العامة من الناس .

طما عرف الرأي العام بانه (هو التعبير الحر عن آراء الناخبين- او من في حكمهم-، بالنسبة للمسائل العامة المختلف عليها، على ان تكون درجة اقتناع الناخبين بهذه الآراء وثباتهم عليها، كافية للتأثير في السياسة العامة، والأمور ذات الصالح العام، وبحيث يكون هذا التعبير ممثلاً لرأي الأغلبية ولرضا الأقلية).

## الرأي العام والمفاهيم المتقاربة منه

يقترّب الرأي العام من مضامين أخرى تتشابه معه وان اختلفت في مضمونها مثل: الحشد، والعامة، والجمهير، وقد اسهمت هذه المفاهيم في تحديد مفهوم الرأي العام وسنتناول هذه المفاهيم لتقريب الصورة ولتوضيح مفهوم الرأي العام:

### ١. الحشد أو الجماهرة: Crowd

ويقصد به مجموعة من الأفراد اجتمعوا على امر من غير ترتيب سابق، ويكونون مركباً جديداً يختلف في خصائصه عن الخصائص الفردية لكل فرد فيه ويتصف بكونه يمثل نموذجاً سلوكياً يستجيب الأفراد فيه بطرق غير متوقعة للمؤثرات الجماعية، أي انه يمثل جماعة مؤقته من الناس يتبادل أفرادها التفاعل فيما بينهم، ولهم مركز انتباه واحد. وقد ميز (هربرت بلومر) وهو من أوائل علماء الاجتماع الذين وضحو مفهوم الرأي بين أربعة أنواع من أنواع الحشد وهي:

- أ. الحشد العارض: هو التجمع الذي يحدثه الأفراد لمشاهدة حادث معين.
- ب. الحشد النظامي: هو الحشد الذي نجده في جمهور مشاهدي فيلم سينمائي أو مباراة الكرة.
- ج. الحشد الفاعل: هو الذي تشاهده في المظاهرة أو الاندفاع الجماهيري الذي يتميز سلوكه بالحدة والانفعالية، وهو الحشد المطالب بتحقيق مطلب معين.
- د. الحشد المعبر: هم الأفراد الذي يشتركون معا في اداء طقوس مشتركة معبراً عنها بأسلوب حركي كجماعة المصلين على سبيل المثال.

### ٢. العامة: Public

يعرف "بلومر" (العامة) : بأنها عبارة عن مجموعة غير منظمة، يتغير حجمها وعضويتها بتتوع القضية، وبدلاً من ان تملي عليها انشطتها، تقوم هي بجهد للتوصل إلى تصرف، وبذلك تكون مجبرة على ايجاد نشاطها، ويشير إلى ان مصطلح (العامة) يستعمل للإشارة إلى مجموعة من الناس تواجههم مشكلة ما، وينقسمون في أفكارهم حول كيفية مواجهة هذه المشكلة، ويدخلون في نقاش حول تلك المشكلة، وان النقاش حول المشكلة هو سبب وجود العامة:

ان الحشد والعامة متشابهان في اعتبار واحد رئيسي، كلاهما يعدان وسائل للتكيف الاجمالي والتغيير، أي اشكالا اجتماعية عابرة تتخذها المجموعات الاجتماعية للانتقال إلى تنظيمات جديدة، ويشير إلى ان (الحشد) يميزه وجود وحده للتجربة العاطفية، بينما تتميز (العامة) بالمعارضة والنقاش العقلاني، (فالحشد) ينشأ كاستجابة لقضية ما، ويتطلب الدخول ضمن الحشد القدرة على ان تشعر وتتعاطف، بينما يتطلب الانضمام إلى (العامة) القدرة على ان تفكر وتستنتج مع الآخرين.

### ٣. الجماهير: Masses

والجماهير أكثر تفككا في تنظيمها من (الحشد) و (العامة)، ولا يستطيع أفرادها التصرف بتناغم، والشئ الذي يجمع الجماهير ليس هو العاطفة المشتركة، كما في (الحشد)، ولا هو الخلاف والجدال كما في (العامة)، ولكن الشئ الذي يجمع الجماهير هو التركيز المشترك للاهتمام أو الانتباه، انهم يتصرفون فقط استجابة لحاجاتهم الشخصية، ولا يعملون تحت توجيه أي ارادة جماعية، وهم يتصرفون باستقلالية (انفصالية).

وتتسم الجماهير بكونها اكبر حجما وأكثر اتساعا من جماعة (الجمهور) حيث تضم الجماهير جمهور الرياضة، وجمهور الفن، وجمهور النجم الغنائي أو السينمائي، أو جمهور اتجاه سياسي معين، وبهذا تتوضح طبيعة كون الجماهير تمثل كتلاً متعددة كبيرة الحجم.

### مقارنة بين الحشد والعامة والجماهير من حيث النوع والتنظيم والحجم

ت	الحشد	العامة	الجماهير
١	مجموعة من الناس تربطهم	مجموعة من الناس تواجههم	مجموعة من طبقات المجتمع يتصرفون

العاطفة المشتركة	مشكلة أو قضية ما	استجابة لحاجاتهم الشخصية
٢	مجموعة غير منظمة تفتقر إلى الخصائص المميزة للمجتمع	أكثر تفككا في تنظيمها عن الحشد والعامه
٣	يتغير حجمها وعضويتها بتنوع القضية	حجمها اكبر من الحشد والعامه، لكنها تتسم بتفاعل واتصال ضئيلين جدا بين أفرادها
	يتحول العامه إلى حشد تحت ظروف الاثارة العاطفية	