المحور الأول: مفهوم العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة

✓ تعريف العلاقات العامة

نسعى من خلال تقديم تعريفات متعددة للعلاقات العامة على إزالة اللبس والغموض الذي قد يواجهكم بفهم محاور الوحدة كما نسعى إلى تمكينكم من التحكم في المصطلحات وتحديد الاختلافات الواردة في التعاريف المتنوعة التي قدمت من طرف الباحثين والهيئات الناشطة في هذا المجال.

يتكون البناء اللغوي للعلاقات العامة من كلمتين:

علاقات: والتي تعني الصلات والاتصالات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما والجمهور الذي تتعامل معه.

عامة: يقصد بها جماهرية، أي مجموعة الجماهير التي ترتبط مصالحها وأنشطتها بالهيئة والمؤسسة

أما اصطلاحا:

عرف مفهوم العلاقات العامة تطورا سريعا على مر السنين وهو ما يمكن ملاحظته من خلال تعدد وتباين التعاريف الخاصة به، نورد بعضها فيما يلي:

يعريف ادوارد بيرنز **Edward Bernays** العلاقات العامة بأنها "التواصل بالمعلومات عن طريق الاقناع و الملائمة للحصول على تأييد العام لنشاط أو هدف أو حركة أو مؤسسة ما، كما يرى ان العلاقات العامة نشاط ذو شعب ثلاث هي :

- إعلام الجمهور،
- إغراؤه بهدف تغيير اتجاهاته وميوله،
- بذل الجهود الملائمة بين اتجاهات شركة أو مؤسسة لجمهور المتعاملين معها والمواءمة بين اتجاهات المتعاملين وتصرفاتهم وبين اتجاهات المؤسسة.

يركز بيرنز **Bernays** في تعريفه للعلاقات العامة على اهتمامها بالعوامل النفسية للجماهير، وبإغرائهم و تأثير عليهم واعتبرها من أهم أهداف العلاقات العامة في المؤسسة.

كما ان العلاقات العامة هي " فن معاملة الجمهور وكسب رضائه، والفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجمهور وتحقيق المصلحة العامة " وهذا التعريف يبين أن العلاقات العامة تعتمد في جوهرها على المهارة والأساليب الفنية في الاتصال مع الجمهور المستهدف من طرفها خاصة أن المجال الخدماتي يعد ميدان خصب لهذه التقنيات وأثره بليغ في نفسية الجمهور باعتبار الاتصال جد فعال في الوسط الخدماتي لما يتعلق هذا الأخير المتعطش لهذه الالتفاتات.

في نفس السياق يرى **ايفي لي** **Ivy Lee** وهو أحد رواد العلاقات العامة ، "أن مهمة العلاقات العامة الاتصال و نشر المعلومات الصحيحة عن المؤسسة للجمهور وذلك كسب وده، وتستخدم في ذلك نشر الأخبار والصور و إذاعة البيانات والتعليقات وعرض الأفلام وتنسيق المعارض والندوات، كذلك تستخدم أساليب الدعاية عندما تقوم بالتأثير الانفعالي على الجماهير، كما تلجأ إلى الإعلان بوسائله المختلفة، كما قد تنطوي أنشطة العلاقات العامة على بعض النواحي التعليمية والتثقيفية لجماهير المؤسسة الداخلية أو الخارجية.

وكان **ايفي** أول من استخدم الاعلان لتعريف الجمهور بوجهة نظر المؤسسة وخدمة مصالحها وليس فقط لترويج للمبيعات.

أما كريستيان Cristian يرى بأنها : "الجهود التي تبذل على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، حتى يكون لها فكرة صحيحة على المؤسسات فيساندونها في أزمتها و يشجعونها في نشاطها" أي أنه ربط العلاقات العامة بإدارة الأزمات ووظيفتها في حلها وتحسين صورتها من خلال الإعلام بنشاطاتها المختلفة، ونجاح العلاقات العامة في استمالة الجمهور وكسب مساندته وتشجيعاته للمؤسسة خلال فترة الأزمة. **ويرى ميلتون Milton** أن العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلان عنه .

وبناء على ما سبق، يمكن تعريف العلاقات العامة على أنها علم و فن اتصالي ووظيفة إدارية تعمل على خلق علاقة بين المؤسسة و جمهورها الداخلي والخارجي باستخدام وسائل الاعلام والاتصال المتنوعة، بهدف خلق صورة جيدة وتحقيق المصلحة المشتركة بين المؤسسة وجمهورها.

✓ الفروق الأساسية بين العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة: العلاقات الإنسانية، الإعلان، الدعاية، الترويج

1- ماهي العلاقات الإنسانية؟

يشير مصطلح العلاقات الإنسانية الى الاهتمام بالعنصر البشري بصفة عامة أي داخل المجتمع، وبصفة خاصة داخل المؤسسة باعتباره العنصر الرئيسي لإنجاح التعاملات الإدارية والإنتاجية والخدماتية وتحقيق أهداف المؤسسة.

ولا شك أنه لا يمكن تحقيق الأهداف المسطرة بنجاح دون وجود درجة عالية من التفاعل ما بين الفرد وبيئته. وعليه تسعى المؤسسة إلى تحسين العلاقات الإنسانية لعمالها من خلال توفير الرعاية والاهتمام وتحسين ظروف العمل لتحقيق أهداف كل من المؤسسة والعمال على حد سواء. ومنه يتضح لنا أن العلاقات الإنسانية هي أحد أشكال العلاقات العامة التي تنشط في حيز أوسع، ورغم أن هناك تباين بين أهداف الأفراد التي تندرج ضمن العلاقات الإنسانية إلا أنها لا بد أن تنحصر ضمن الأهداف العامة للمؤسسة التي تعبر عنها من خلال أهداف العلاقات العامة. وأي تباين ما بين الأهداف الفردية وأهداف العلاقات العامة فانه يؤدي الى الفشل في تحقيق أهداف المؤسسة، لا محال. ولذلك تحرص المؤسسات على وضع سياسات محكمة وبرامج خاصة لضبط الأهداف الخاصة بالعمال وتوجيهها لتتماشى مع الأهداف العامة للمؤسسة. والتقريب ما بين أهداف الأفراد فيما بينهم ورفع درجة تعاونهم والقضاء على الاختلافات والاستثمار في كافت القوى الكامنة في نفوس الافراد.

وبناء على ما سبق يمكن تحديد أهداف العلاقات الإنسانية في النقاط التالية:

- التركيز على الجانب المعنوي للفرد أكثر من الجانب المادي،
- اثارة دوافع الفرد باعتباره العامل الأساسي للعلاقات الإنسانية،
- خلق جو يسوده التفاهم،
- تحقيق التفاهم والتعاون وإشباع الحاجات،
- دعم الود والتفاهم بين العاملين.

ولأهمية العلاقات الإنسانية في المؤسسة، أبدى العديد من الباحثين اهتماما بتعريفها، مما أدى الى ورود العديد من التعاريف للعلاقات الإنسانية، تتميز بالاختلاف، نظرا لتنوع وتعدد تخصصات الباحثين المهتمين بها، نستعرض بعضها فيما يلي:

يرى بعض الباحثين أن العلاقات الإنسانية هي مجموع "الروابط المختلفة التي تأتي في مجال العمل، حيث تجمع الأفراد والجماعات في مجتمع واحد".

وأنها "مجموعة السياسات التي تهدف الى تحسين علاقة الأنظمة بجمهورها الداخلي، من خلال ما توفره لهم من رعاية واهتمام وظروف عمل مناسبة، مما يؤدي الى درجة مناسبة من الاشباع لجميع الأطراف بحيث يتحقق هدف كل منها بصورة متوازنة ".

اكتفى هذين التعريفين بالجانب المعنوي للعلاقات الإنسانية في حين تطرق بعض الباحثين الى عناصر أخرى تتعلق بإشباع الحاجات المادية والاجتماعية مع مراعات البيئة الثقافية والمبادئ الدينية كما عرفها **علي الباز** "فن التعامل الفاضل الناجح، المتركز على وضوح الرؤيا والاقتناع والتشويش القائم على أسس علمية بين أفراد وجماعات أي مؤسسة بطريقة واعية من الفهم والتعاون المتبادل بينهم مع إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الأهداف المنشودة للهيئة أو المنشأة مع توفير البيئة المريحة في العمل ومراعاة القوانين والمعايير الاجتماعية، والعرف والعادات السليمة للمجتمع والقيم الإنسانية المستمدة مبادئها من الدين الإسلامي الحنيف".

ورغم تعدد تعريفات العلاقات الإنسانية وتعددها فإنها عموما كل العلاقات التي تهدف الى الارتقاء بالفرد في مجال عمله.