

2. ماهية العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة نشاط اتصالي اجتماعي مكتملة العناصر ذات اتجاهين، تبدأ من المرسل وتصل الى المتلقي، كما تعتبر علم له مبادئه وأسسها، ونشاط اداري يمارس في مختلف أنواع المنظمات.

من أجل فهم أكثر لمفهوم العلاقات العامة كان لابد من الوقوف عند أهم التعاريف التي تتعلق بها، اذ تكثر التعريفات الخاصة بالعلاقات العامة، حيث لا يوجد اتفاق في ذلك، كما تتداخل العلاقات العامة مع عدد من المفاهيم الاتصالية كالإعلان والإعلام والدعاية وغيرها.

ينظر الى ترجمة الانجليزية (Public Relations) والتي تترجم الى العلاقات العامة، على أنها من المفروض علاقات الجمهور (الجماهير)، وهذا ما تدل عليه كلمة (Public).

تعرف العلاقات العامة " بأنها العلم الذي يدرس سلوك الافراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الانسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي"

وتعرف " على أنها وظيفة ادارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة الى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياساتها وإجراءاتها قدر الامكان ولتحقيق تعاون مثمر أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفاً عن طريق المعلومات المختلفة ونشرها"

أيضا " الجهود المدروسة والمستمرة التي تهدف الى إقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين هيئة وجمهورها"

وتعني أيضا " نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة مفسرة لجماهير المؤسسة وكذلك نقل المعلومات وآراء والحقائق من الجماهير الى المؤسسة، وذلك بغية الوصول الى الانسجام والتكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجماهير"

وعليه يمكن القول أن العلاقات العامة هي:

* عملية اتصالية مستمرة بين المنظمة و جماهيرها

* عملية ادارية تحتاج التخطيط والتنفيذ

* القبول لدى جمهور المنظمة

* نشاط ، علم وفن

* خلق التفاهم والترابط والسمعة الطيبة للمنظمة لدى جماهيرها

تتكون العلاقات العامة من العناصر والعمليات الآتية:

1. الجمهور: وهو نوعان:

• **الجمهور الداخلي:** ونعني جميع منتسبي المنظمة، والذين يمكن تصنيفهم حسب طبيعة مستوياتهم حسب مسؤولياتهم ووظائفهم الادارية.

• **الجمهور الخارجي:** والمتكون من الزبائن والمساهمين وقادة المجتمع وقنوات الاتصال المختلفة والزبائن ...إلخ.

2. عمليات ذات هدف: وهدف العلاقات العامة يتسم بتعزيز سمعة المنظمة عند جمهورها والتعرف على آراء هذا الجمهور.

3. عملية إدارية: وتتسم هذه العملية باستمراريتها لمساعدة الادارة في تحقيق أهداف المنظمة.

4. عملية اتصالية: وهي ذات اتجاهين، تستخدم فيها مختلف القنوات الاتصالية، وتتحقق فيها كافة عناصر العملية الاتصالية.

5. عملية علمية: اذ تعتمد البحث العلمي للحصول على بيانات ومن ثم معلومات حول جماهير المنظمة ما يمكن من بناء الخطط واتخاذ القرارات.

بدايات العلاقات العامة:

ترتبط ممارسة العلاقات العامة بالوجود الانساني في محاولة تأثير الانسان في الآخر من بني جنسه، وهذا مهما كان درجة بدائية او طورها، ولقد ارتبطت كممارسة بمختلف الحضارات من العصور القديمة وصولا الى العصر الحديث، ونجدها في كل من الحضارة الفرعونية وعند بابل وآشور في بلاد الرافدين وصولا الى العصور الوقت الحالي، حيث تعاظمت وتطورت وأصبحت وأصبحت وظيفة إدارية وعلم يدرس.

" إن محاولة البحث عن أول استعمال لعبارة (العلاقات العامة) يعتب رم من المسائل المثيرة للجدل فالسيد باجي كوك (R.A. Paget-Cooke) رئيس المعهد اللندني للعلاقات العامة يرى أن توماس جيفرسون Thomas Jeffersson ثالث رئيس للولايات المتحدة الامريكية هو اول من استعمل هذه العبارة سنة 1802 أمام الكونغرس الامريكي، أما السيد هـ. فاردي (H. Verdier) فيري أن اول من استعمل هذه العبارة هو المحامي النيويوركي دورمان ايتون (Dorman Eaton) أثناء محاضرة القاها في كلية الحقوق بجامعة يال Yale سنة 1882 حيث اختار كعنوان لمحاضرتة (العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية)، على أننا جميعا أن نعرف أن عبارة العلاقات العامة بقيت مجهولة الى اوائل القرن العشرين عندما أنشأ هذا العلم إيفي لي (Ivy Lee) أول مكتب عالمي لعلاقات العامة في نيويورك سنة 1906".¹

ويعتبر إيفي لي أبو العلاقات العامة في نظر الكثيرين والذي أسس لمبادئ العلاقات العامة مثل الافصاح عن المعلومات الكاملة والدقيقة من المنظمات، والنظر الى العلاقات العامة أنها تبدأ من الداخل.

كما نجد من أهم روادها والذي تبع خطى إيفي لي، ادوار بارنيز (Edouerd Bernays)، والذي نظر لها وأصبحت علما يدرس من خلال اعماله.

عرفت العلاقات العامة تطورا ملحوظا بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، حيث أبحث العلاقات العامة العامة تعتمد في العديد من المؤسسات وهذا بعد 1945 وانتشرت في العديد من الدول خاصة

مع خمسينيات القرن الماضي، وظهر مكاتب خاصة بالعلاقات العامة تجمع عددا من المهنيين كالمكتب الدولي للعلاقات العامة، وتم تأسيس ميثاق شرف دولية لمهنة العلاقات العامة.