ما هي العلاقات العامة ؟

تختلف التعاريف الموضوعة للعلاقات العامة وفقاً لاختلاف المنظمات أو الكيان الراعي لها، ونظرته لأهداف ومهام العلاقات العامة، ويختلف ذلك أيضاً بين مجتمع وآخر.

-يعرف قاموس وسائل الإعلام والاتصال الصادر عن لونجمان Longman العلاقات العامة بأنها:

وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة للمنظمة والتي تتماثل مع مصالح الجمهور.

-وهناك تعريف ثان قدمه ريكس هارلو Rex Harlow أحد علماء الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة ، بأن :

"العلاقات العامة وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل، والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها، وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة والاستجابة لها".

-ويعرفها كريج ارونوف وأوتيس باسكين (Craig Aronoff & Otis Baskin) بأنها :

"وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهل التغيير فيها، ويقوم رجال العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة بالمنظمة".

-وتضع الجمعية الدولية للعلاقات العامة تعريفا آخر يجعل من العلاقات العامة :

"وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم، عبر تقييم

الرأي العام المتعلق بها لربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان، وتحقيق تعاون مثمر أكثر، ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها.

-فيما يذهب التعريف الوارد في نظام الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة إلى أن العلاقات العامة عبارة عن:

"الجهود التي يبذلها فريق ما، لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه، وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة "([23]).

-كما تُعرف أيضاً بأنها :

"وظيفة الإدارة في تقييم الاتجاهات العامة وتحديد السياسات والأساليب التي يتبعها الفرد والمنظمة".

-كما يعرفها إدوارد .ل. بيرنيز وهو أحد خبراء العلاقات العامة بأنها :

"التوصل بالمعلومات والإقناع والتكييف لكسب التأييد العام لنشاط أو هدف أو حركة أو مؤسسة ما".

-وعرفها أندريه تانفيل بأنها:

"وظيفة إدارية متميزة تساعد في تكوين وإدامة خطوط اتصال ثنائية وفي تحقيق التفاهم والتعاون والقبول بين المنظمة وجماهيرها وتشمل هذه الوظيفة إدارة المشكلات أو القضايا، وتساعد الإدارة على الاستمرار في الإطلاع على اتجاهات الرأي العام، كما تساعد الإدارة في مجالات التغيير، وكذلك تُستخدم كنظام إنذار مبكر للمساعدة في التنبؤ، والتعرف على الاتجاهات الجديدة).([24]).

---

[23] – الطراونة ، أحمد ، **العلاقات العامة في الميزان الدولي** ،مطبعة الأندلس ،دمشق ، 12.

[24] – الطراونة ، أحمد ، المصدر السابق ، 16.

-كذلك يعرفها البعض بأنها:

"الجهود التي تُبذل للتأثير في الجمهور عن طريق وسائل الإعلام، حتى تكون لديهم فكرة صحيحة عن المؤسسة، فيساندوها في أزماتها، ويعضدوها في أهدافها ويشجعوها في نشاطها).([25]).

[25] – ادوارد. ل. بيرنيز ، **العلاقات العامة فن** ، ترجمة وديع فلسطين وآخرون ، دار المعارف ، مصر ، 1997 . ص 50.