

الملتقى الوطني:الاتصال العمومي والأمن المائي .

حضورى- وعن بعد / يوم : 3 جوان 2024 .

جامعة الجزائر 03

كلية علوم الاعلام والاتصال

مخبر الاتصال والأمن الغذائي

المشاركة ضمن المحور الثالث : الاتصال العمومي: المفهوم ، الخصائص ، المجالات.
عنوان المداخلة:

الاتصال العمومي: الماهية، المبادئ والأسس، المميزات والوظائف.

أ.د/ إلياس طلحة

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – قسنطينة- / الجزائر.

البريد الالىكترونى :

taleha@univ-emir. dz

ط.د/ وسام بلهادى

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – قسنطينة- / الجزائر.

البريد الالىكترونى :

w.belhadi@univ-emir.dz

الاتصال هو أساس كل تفاعل إجتماعي عبر وسائل الاتصال حيث ينتج عنه نقل المعارف والمعلومات، ويستخدمه الإنسان لتنظيم حياته وإستقرارها أو تغيير حياته الإجتماعية، ويسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في الطرف المستقبل حتى تتحقق الخبرة مع المرسل، عندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل إتجاهات و حتى المواقف والسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع إصطلح عليه تسمية الاتصال العمومي أو الاتصال الإجتماعي الذي سوف نتعرف عليه في هذه الورقة البحثية بإسهاب ،

الكلمات المفتاحية: اتصال، اتصال عمومي، اتصال اجتماعي.

Summary

Communication is the basis of every social interaction through means of communication, as it results in the transfer of knowledge and information. A person uses it to organize and stabilize his life or change his social life. He seeks to achieve a general goal, which is to influence the future until the experience is achieved with the sender, when this influence is directed towards changing or modifying trends. Even attitudes and behaviors are for the better for the benefit of society as a whole. This type of communication aimed at the general interest of society is called public communication or social communication, which we will learn about in more detail in this research paper

Keywords: communication, public communication, social communication

المقدمة:

الاتصال العمومي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين المؤسسات والجمهور الواسع بطريقة فعالة وشفافة، إذ يُعد هذا النوع من الاتصال حيويًا لأي منظمة تسعى لتأسيس علاقة ثقة وتفاعل إيجابي مع مختلف الجماهير، سواء كانت حكومية أو خاصة، و إذ يمتاز هذا النوع من الاتصال بقدرته على التأثير في الرأي العام وتشكيل المواقف من خلال إستراتيجيات الاتصال المدروسة مع مراعاة الشفافية والمصداقية في ذلك. فمن خصائص الاتصال العمومي تنوع الجمهور المستهدف وتعدد قنوات الاتصال المستخدمة، مما يتطلب تحديد الرسائل الواضحة والمحددة التي تتناسب مع إحتياجات وتوقعات هذا الجمهور ، كما يجب أن يكون الاتصال العمومي مستمرًا ومتناسقًا لضمان بناء علاقة مستدامة، متينة و رصينة بطبيعة الحال مع الجمهور. حيث يغطي الاتصال العمومي مجالات متعددة تشمل منها الاتصال الحكومي، الاتصال الأزماتي، الاتصال التسويقي والاتصال الداخلي داخل المؤسسات، فكل مجال يتطلب مهارات وتقنيات خاصة تتناسب مع طبيعة الجمهور وأهداف الاتصال المرجوة، إذ تشكل هذه العملية جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات العلاقات العامة والتواصل الفعال، حيث تساهم كثيرا في تعزيز صورة المؤسسة وتعميق الوعي بمبادراتها وسياساتها المستخدمة. و من خلال الطرح أعلاه ككل نأتى لصياغة سؤالنا الجوهرى على النحو الآتى: ماذا نقصد ب الاتصال العمومي،

ماهي أبرز مبادئه ،أسسه، مميزاته ووظائفه؟ .

و للإجابة على إشكالية ورقتنا البحثية إرتأينا التطرق لذكر العناصر الأساسية الرئيسية التالية :

التعرف على ماهية الاتصال العمومي التي شملت النشأة، التعريف والمبادئ يلها مميزات الاتصال العمومي وإشتمل الأهمية ،الخصائص والوظائف أما في الأخير عرجنا على علاقات الاتصال العمومي بالأنواع الأخرى للاتصال.....

1. ماهية الاتصال العمومي:

1.1 النشأة التاريخية للاتصال العمومي:

تعتبر البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبر شرام" سنوات الخمسينات والستينيات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "بحملات الاتصال العمومي" تمت مباشرتها بهدف إقناع الناس بسلوكيات ما يمكن في نهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربة مرتبطة بالحروب الباردة. (سامية، 2018، صفحة 18).

2.1 تعريف الاتصال العمومي :

يعد الاتصال عملية مهمة وضرورية في تكوين الجماعات واندماجها مهما اختلفت أنواعها، والذي من خلاله تحدد مدى قوة المجتمعات من أنواع الاتصال، الاتصال العمومي الذي كثرت فيه وجهات النظر والتعاريف والتي نذكر البعض منها فيما يلي:

- الاتصال العمومي: هو تلك العملية التي يقوم فيها القائم بعملية الاتصال ببث وإرسال الرسائل المتعددة من خلال وسائل الاتصال العمومية إلى عدد من الجماهير الموجودون في حيز جغرافي واسع يصعب معهم التعرف على رجوع الصدى أو الأثر الذي تتركه الرسالة إلى الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفوري نظرا للحاجز الزماني والمكاني الواسع (العلا، 2013، صفحة 34).

- الاتصال العمومي: هو تلك العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق إجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن النسق الإجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين الشخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل وهو ما يشير إلى الاتصالات الجمعية. (منال طلعت محمود، 2002/2001، صفحة 18).

الاتصال العمومي حسب بيار زيمور : إن جوهر الاتصال العمومي هو المصلحة العامة أو ما يسمي بالمنفعة العامة، والمقصود بالمصلحة العامة هو نوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة والمجتمع والدولة من جهة أخرى، ولا يمكن في رأيه الحديث عن الاتصال العمومي إلا

ضمن نظام سياسي ديمقراطي يعترف بحقوق الأفراد ويحاول التوفيق بينهما وبين التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للمجتمع والدولة، وهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي أقرب لتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات الديمقراطية. (سامية، 2018، صفحة 11)

- تعريف الاتصال العمومي حسب مي عبد الله : " هو عبارة عن بث الرسائل الواقعية أو الخيالية تشتمل موضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس، مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والسياسة ويتواجدون في مناطق مختلفة. وتبث هذه الرسائل عن طريق وسيلة عمومية. (مي عبد الله، 2010، صفحة 27)

تعريف الاتصال العمومي حسب فرنان بترو: يعرفه على أنه نشر الأراء في صيغ مناسبة تعمل على تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع الواحد وبصفة عامة جميع العلامات التي يفهمها الجمهور. (بالخيري، 2014، صفحة 19)

وعند التطرق للحديث عن الاتصال العمومي لابد من تناول أبرز النماذج التي ساهمت في بناء نظريات الاتصال ألا وهو النموذج الذي قدمه ولبرشرام و الذي يحتوي على العناصر الأساسية على النحو التالي:

- المصدر أو صاحب الفكرة.

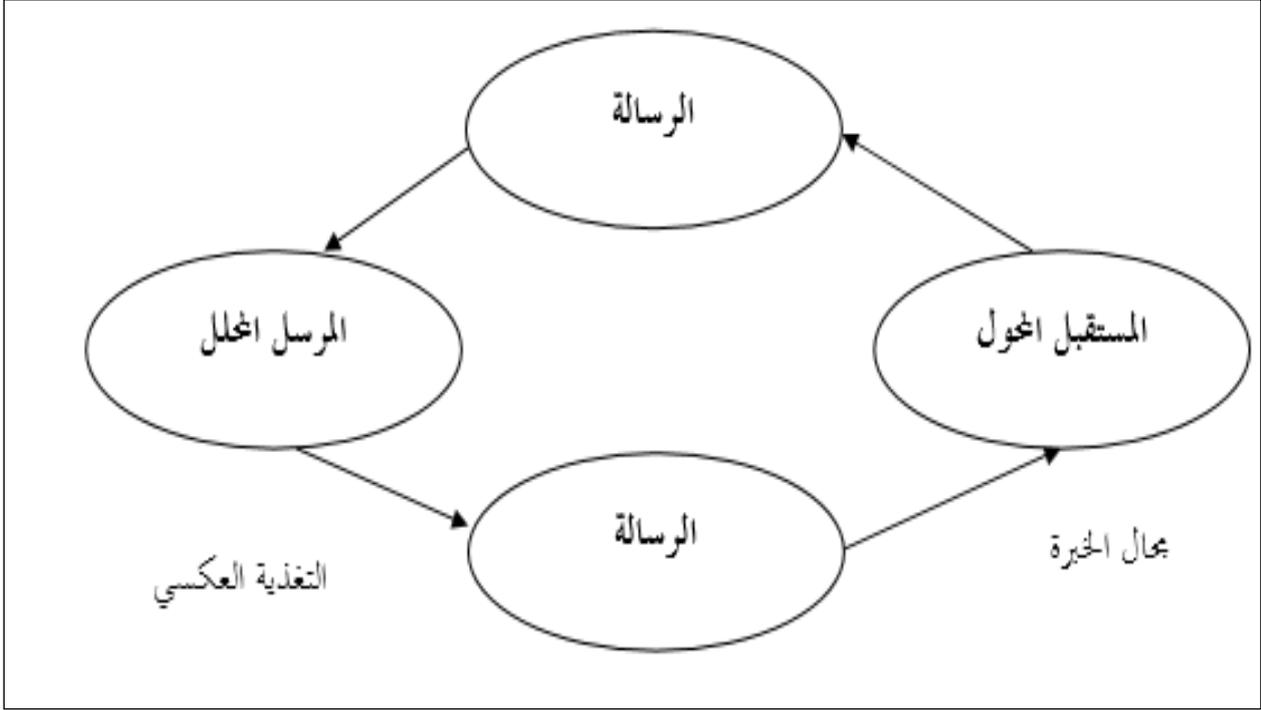
- التعبير عن الفكرة ووضعها في شفرة وصياغتها في رموز لتكوين الرسالة.

- المستقبل الذي يتلقى ويفك رمزها.

- الاستجابة أو الهدف ورجع الصدى الذي قد يصل أولاً إلي المرسل أو صاحب الفكرة.

ويعتمد شرام في هذا النموذج على أفكار الباحثين شانون وويفير، وبخاصة فيما يتعلق برجع الصدى والتشويش، ويضيف من خلال نموذج النظام الوظيفي لعملية الاتصال، كما قدم هذا النموذج مفاهيم مهمة مثل الإطار الدلالي والخبرة المشتركة، ومن خلالها يتم التغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش وهنا يصبح الاتصال في شكل دائري وليس أحادي الاتجاه بأن يتحول المستقبل إلى مرسل. (محمد جاسم فليحي الموسوي، صفحة 08).

الشكل رقم (01): بوضوح نموذج شرام في الاتصال العمومي



المصدر: نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في خدمة الاجتماعية، ط 01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 65.

ذكرت كذلك آمال عميرات في تعريف الاتصال العمومي: إذا كان الاتصال عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي من خلال رسائل المرسل ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشيع والمشاركة والعمومية فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية لأن الاتصال هو نشاط يستهدف العمومية أو الشيع والإنتشار لفكرة ما أو موضوع أو قضية عن طريق أن انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات من شخص لشخص أو جماعة أشخاص أو مجموعات باستخدام الرموز ذاتها والمعاني المحددة والمفهومة لنفس الدرجة لدى كل من الطرفين (أمال عميرات، 2004، صفحة 10).

تعريف نبيلة للاتصال العمومي (الاجتماعي):

يشار للاتصال العمومي على أنه تبادل للمعلومات والاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني إقناع أي تغير آراء وسلوك الآخرين، ويتم الركون إلى الاتصال الاجتماعي كلما دعت الحاجة إلى بحث عن

التغيير وتعديل لصالح المجتمع ككل. (بوخبزة، 2007/2006، صفحة 73)

فالانصال يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغير تعديل لصالح المجتمع برمته وعندما يجب إلى تطوعات ومصالح أعضاء هذا المجتمع في مسائل تهمة (مثل معالجة المشاكل الاجتماعية ترويج قيم إنسانية).

ويصبح اتصلا اجتماعيا عندما يكون هدفه الأول تصحيح سلوكيات اعتبرت مجحفة بالقدر الكافي في تبرير عملية جماعية، فيسمح بذلك بجذب موافقة أكبر لعدد ممكن للقيام بمهمة مشتركة اذ هي تدفع كل فرد لأخذ حصته من المسؤولية لخدمة المجتمع.

فالانصال الاجتماعي عبارة عن: نوع من التفاعل الاجتماعي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو تغير حياته الاجتماعية يسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل لتعديل اتجاهات ومواقف وسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع (أمال عميرات، 2004، صفحة 12).

ومن أهداف الانصال الاجتماعي: الوقاية من الأمراض والحوادث والتربية الصحية حماية المحيط وترسيخ القيم الحضارية والاجتماعية والعائلية، وأخيرا الاهتداء لتطور مفهوم المشاركة في القرارات العمومية والخاصة (بوخيزة، 2007/2006، صفحة 73).

3.1 من كل هذه التعاريف نخلص إلى تعريف الانصال العمومي الذي يشترك في جميع

النقاط السابقة وهو على النحو الآتي:

الانصال العمومي هو ذلك التفاعل الاجتماعي أو نقل المعلومات والأفكار والتوجهات بين الناس داخل نسق اجتماعي، عن طريق وسائل الانصال العمومي والتي غرضها وهدفها مصلحة المجتمع ودفع الوعي الاجتماعي.

2. مبادئ وأسس الانصال العمومي :

لقد عرف حقل الانصال العمومي في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية أو كمجال للبحث العلمي، حيث أضحي أكثر تطورا بعد أن إستقر على المبادئ والأسس والصفات على أساس أنها منطلقات أولية منذ البدايات الأولى لهذا المجال، وفي هذا السياق يرى "بيار ماري فيدال": بأن الانصال العمومي أصبح أكثر توجهها نحو الإبتكار والتجديد خصوصا في السنوات الأخيرة، بفعل انتشار الثورة التكنولوجية التي توجتها الشبكة العنكبوتية العالمية، ولكن رغم هذه التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية التي إنطلق منها

الاتصال العمومي والتي تشكل جوهره في الأصل، لذلك فإن أشكال وممارسات الاتصال العمومي تبقى مستندة على الدوام إلى مبادئ تتجسد بالأساس حسب "بيارزيمور" في:

1- عدم إختزال المواطن إلى مستهلك:

حيث يرى "بيارزيمور": على أن المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمة العمومية تجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح - التجارية-للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة. وفي هذا الإتجاه يكشف "بيار زيمور" في دراسة له على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسات العمومية للمواطن في فرنسا، كما كشفت نتائج هذه الدراسة ذاتها. على أن 17% من المواطنين الخاضعين لهذه الدراسة أن المؤسسات العمومية تنظر إليهم كزبائن و33% يعتبرون بأنها تنظر إليهم كمواطنين و48% كناخبين أو دافعين للضرائب ومن هنا نستنتج أن مهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤية وتكريس فكرة المواطن بوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة. (إناس، 2019، الصفحات 99-100).

2- التميز عن الاتصال السياسي:

يؤكد "بيارزيمور" في هذا الإتجاه على ضرورة تمييز الاتصال العمومي عن الاتصال السياسي في أدائه بإعتبار هذا الأخير يرتبط بممارسات السلطة والتوقعات السياسية، فالالاتصال السياسي يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس الشرعية المتأتية من الإنتخابات. بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن إحدت التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

3- تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام:

تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاء العام ولكن يجب الإشارة إلى الخصوصية ودور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية، ولكنه يميل أكثر لما يسمي بالبراديجم الصحفي، فإن المؤسسات العمومية مخولة أكثر من الناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي.

4- المراهنة على إشراك المواطن:

إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية وهي دفع المواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي، من خلال ممارسة الديمقراطية التشاركية وليس الديمقراطية التمثيلية.

ويشير مفهوم الديمقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على مشاركة المواطن بصورة مباشرة من خلال ممثلهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات، وقد أشارت "ريان فوت" في كتابها "النسوية والمواطنة" إلى أن الديمقراطية التشاركية الكاملة كما وصفها تتطلب قدر كبير جدا من العمل التطوعي من كل موطن عادي، وليس بإمكانها أن تفسح مجالا لقرار سريع وفعال، بل إنها تذهب إلى المواطنين العاديين لا يملكون تقييما ذو كفاءة في كلا المجالات، فالموطن ليس بديلا للحكومة ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيدا ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعنيين بهذه السياسة. (سامية، 2018، صفحة 16).

وتتطلب الديمقراطية التشاركية وجود المشاركة السياسية، فالعلاقة بين المفهومين وثيقة تستلزم حسب الباحثين في مجال السياسة تأكيد سياسة الشعب وسلطة التعدد التنظيمي المفتوح وكذا تعميق مفهوم المواطنة، تحقيق العدالة الاجتماعية والتداول على السلطة، وكل هذه المتطلبات مجتمعة يمكنها تحقيق مفهوم الديمقراطية التشاركية في جو إيجابي سواء كان من جهة الشعب الذي يمثلونه، وذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأ العدالة الاجتماعية وتعميق مفهوم المواطنة خصوصا هو الضامن لسيرورة الصحيحة للمسار الديمقراطي والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة سياسية فعالة في صنع القرار، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية، لذلك يمكن القول أن لديمقراطية تشاركية دون سياسة ولا مشاركة سياسية بدون ديمقراطية تشاركية، ذلك لأن أحدهما تضمن الآخر وتعزيز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.

5- التحكم في آلية الأنترنت:

يشكل هذا المبدأ تحديدا الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الأنترنت في تكريس التفاعل في نقل المعلومات وفي دعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء الرأي وتبسيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية. وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة وفي تبادل المعلومات وتجسيد الأسلوب الديمقراطي في الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلي المعلومة.

وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال تشجيع المواطنة الجديدة القائمة على الممارسة النقدية والإحتجاج وحرية الرأي العام، وهذا المتغير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه التأثير على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين المعلومة وتحسين النقاش العمومي على الدوام. (سامية، 2018، صفحة 17).

3. مميزات الاتصال العمومي:

1.3 أهمية الاتصال العمومي:

إن تراكم الآفات وتعدد المجتمع وإزدياد تخصصاته أدى إلى الحاجة إلى الاتصال العمومي أكثر من أي وقت مضى من أجل التوعية والشرح والتفسير، حيث لا بد لهذا النوع من الاتصال أن ينطلق كصفة إستراتيجية منذ الصغر أي ربط الفرد بمجتمعه منذ الصغر عن طريق تعليمه كل القيم والرموز والمعايير الاجتماعية مهما كان نوعها (العائلة- الأصدقاء - الوطن..)، فهي المسار الذي يتحقق من خلاله إنتماء الفرد إلي الجماعة وبالتالي تكييفه في المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، حيث تعد العائلة المدرسة الإجتماعية الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة ثم المدرسة، وهي المجال الإجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة، ويكتسب من خلالها أنماط جديدة لتفكير والسلوك حيث تستعمل المدرسة أهم وسيلة إعلامية وتعليمية وهي الكتاب المدرسي إذ يلقن لطفل عبره قيما ومعايير ومفاهيم مجتمعه الذي ينتهي إليه ويتعلم مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي، وبذلك فالسلطات التي تكون على وعي بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشئة الطفل تنشئة إجتماعية صحيحة على قيم وتربية الطفل - رجل الغد-أحسن إستغلال للوقاية من الآفات والأمراض التي قد تكلف الكثير مستقبلا، إذا أخذت أسباب الوقاية عبر إستراتيجية للاتصال العمومي التي تبدأ من الطفولة. (أمال عميرات، 2004، صفحة 24).

2.3 خصائص الاتصال العمومي:

يعتبر الاتصال العمومي من بين أهم الظواهر البشرية والإجتماعية التي إهتم بها علماء علم الإجتماع وعلم النفس الإجتماعي، بفعل أهميته الواضحة في بناء وتشكيل العلاقات الإجتماعية التي هي في غاية لا يمكننا الحديث عنها، حيث يقوم الاتصال العمومي بدور رئيسي في حياة الإنسان الحديث، إذ أن هنالك مجموعة من الخصائص المميزة للاتصال العمومي وغالبا ما يكون ذو إتجاه واحد، ونادرا ما يكون هنالك طريق سهل أو سريع للقارئ أو المشاهد أو المستمع لكي يرى أو يسأل أو يتلقى إيضاحات إذا إحتاج إليها .

ويميز الاتصال العمومي أيضا أنه يتضمن قسطا كبيرا من الإختيار في الوسيلة على سبيل المثال تختار الجمهور الذي ترغب في الوصول إليه عندما تختص في إشباع إحتياجات معينة من هذا الجمهور، ومن ناحية أخرى فإن جماهير المستقبلين يختارون من بين هذه الوسائل فهم يقررون ما إن كانوا سوف يشاهدون التلفزيون أو يقرؤون صحيفة، ولذلك يجب أن تتم في المجتمع و ينبغي دراسة تركيبته وأفكاره ومعتقداته. (عماد، 2016/2015، صفحة 20).

- الاتصال العمومي يخدم السلطات العمومية والخدمة العامة والتأثير في سلوك الفرد.

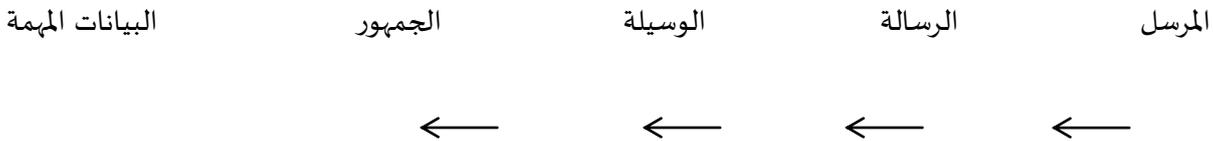
- الاتصال العمومي إذا ما أحسن استخدامه والتحكم في مقارنته المنهجية فتحققه وتقييمه يصبح كوسيلة جديدة مسخرة بيد الحكومات (بوخبزة، 2007/2006، صفحة 71).

- يتميز الاتصال العمومي بملكية الوسائل الاتصال التابعة للدولة. (عماد، 2016/2015، صفحة 20).

- الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية مستمرة (أمال عميرات، 2004، صفحة 38).

3.3 وظائف وسائل الاتصال العمومي والإعلام:

تؤدي وسائل الاتصال العمومي بعض الوظائف الهامة نظرا لدورها كقنوات وسيطة ، اذ توجد عدد من المحاولات لتصنيف هذه الوظائف...وتبدأ عند محاولة "هارولد لازويل" سنة 1948، حيث قدم عملا مبسطا عن الوظائف الأساسية للاتصال العمومي ذكر فيه أن الوظائف تتركز في مراقبة وربط أجزاء ببعضها البعض.



تقوم وسائل الاتصال بالتعليق و مساعدة المواطنين المتأثرين وتساهم في تشكيل وعيهم، وتعمل وسائل الاتصال أخيرا على التعبير عن القيم الشفافية والرموز الاجتماعية، وتعد هذه العملية ضرورية للحفاظ على هوية المجتمع أما "تشاركزرايت" فقد طور الفكرة السابقة سنة 1970 وحاول تفسير وظيفة الاتصال في البيئة، حيث ذكر أن المقصود بما فيه البيئة ، ومن هو تجمع المعلومات وتوزيعها تلك التي تتعلق بالأحداث في البيئة داخل نظافة المجتمع المعين (عماد، 2016/2015، صفحة 21).

بين أهم الأدوات والوسائل التي يمكن أن يستخدمها الاتصال العمومي بالنسبة للمؤسسات من خلال ما أشار إليه في كتاب المرشد الخاص بالوزارة الفرنسية ومن أبرزها نجد:

- الاستقبال الشخصي المواجهي والهاتفي.
- استخدام البريد المباشر لتوجيه المعلومات إلى الجماهير المستهدفة.
- كتيبات عن أنشطة الخدمات (رعاية الأطفال - فرز النفايات - الأسرة).
- الحملات الإعلامية الترويجية (الملصقات والصحافة والإذاعة والتلفزيون) (سامية، 2018، صفحة 32).
- أوراق الإقترع والمجلات المحلية والنشرات الإخبارية.
- الصحافة المتخصصة.
- العلاقات العامة والعلاقات مع الصحافة.
- المواقع الإلكترونية.

4. علاقات الاتصال العمومي:

1.4 علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصالات الأخرى:

إن عبارة الاتصال أصبحت كثيرة التداول في هذا العصر (مطابقة لذوق العصر) يختلف مفهومها باختلاف مستعملها إذ ليس لها مدلول واحد بالنسبة إلى علماء السيمولوجيا الذين يدرسون الإشارات وعلماء النفس وعلماء الاجتماع والمحللين والإعلاميين ، فالاتصال الإجتماعي يتركز أساسا على العنصر الأخير من نموذج "لاسويل" والذي يخص الآثار و النتائج المترتبة عن تأثيرها المرتبط بالإقناع، فهو ضروري بالنسبة إلى التطور الفردي والجماعي، فلا نكتفي فقط إلا بالتكلم والتحاوور ونشر الملصقات و بث الرسائل لكي نحدث الأثر المرجو على سلوكيات الآخرين، فلا يمكن أن يكون هناك بناء إجتماعي دائم مستمر إذ لم يكن هناك تبادل بين محركيه. فالاتصال الإجتماعي يعطي حقلا كبيرا في مجال الوقاية من الآفات الإجتماعية من الأمراض و الحوادث وفي مجال التطور والمشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة ،وفي هذا السياق نجد أكثر الدول التي تعاني من المشكلات عديدة لا يمكن أن تحل إلا بتوفر قدر كاف من الوعي لدى المواطنين بطبيعة المشكلات، ويقتضى هذا الحل أن

تمارس وسائل الإعلام والاتصال دورها في التوعية وتبصير المواطنين بهذه المشكلات من خلال الحملات الإعلامية المستمرة بصفتها إحدى العناصر الأساسية لأية عملية إعلامية ثبت لأغراض متعددة ولتأدية وظائف متنوعة كالقيام بالتوعية الصحية، فالاتصال الاجتماعي يصبح إجتماعيا عندما تقيم الدولة اتصالا رشيدا بالمواطنين.

فالتأثير وحده لم يعد يكفي لتغيير سلوكيات الأفراد ولم يعد الهدف الرئيسي لأية رسالة إعلامية فأهم من هذا الإقناع كي تنجح الرسالة الإعلامية ينبغي أن تحمل بداخلها عنصرين أساسيين هما التأثير والإقناع وإذا لم يتوصلا إلى ذلك يبقى الإكراه السبيل الأخير للوصول إلى أذهان (الناس) وبالتالي إلى سلوكياتهم (بوخيزة، 2007/2006، صفحة 75).

• **الاتصال الجماهيري والاتصال الاجتماعي:** الاتصال الجماهيري هو عملية تتم بإستخدام وسائل الاعلام الجماهيرية، واذ يمتاز هذا النوع من الاتصال على قدرته في توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الإتجاهات، المستويات والأفراد الغير معروفين لدى القائم بالاتصال، حيث تصلهم الرسالة في نفس اللحظة بسرعة فائقة مع قدرة على خلق رأي عام يهدف إلى تغيير أو تعديل سلوكيات معينة للصالح العام.. (مشاغبة، 2011، صفحة 33).

• **الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي:** سنتحدث عن نوعين من الاتصال المتشابهين وفي التميز بينهما نجد الاتصال العمومي قد يستعمل في كثير من الأحيان كمرادف للاتصال الاجتماعي بالمعنى الضيق له، اذ يتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل بها (الحكومة- الوزارات - السلطات العمومية) اتجاه المواطنين، في حين أن الاتصال الاجتماعي هو الذي يهدف إلى خلق إتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين حول قضايا إجتماعية ذات منفعة عامة. (سامية، 2018، صفحة 29).

5 الاتصال العمومي والاتصال الصحي:

الاتصال العمومي نشاط اتصالي يقام من خلال مختلف وسائل الإعلام، يهدف بالدرجة الأولى إلى تدعيم السلوكيات الصحيحة الإيجابية ومحاولة المنع أو التقليل من السلوكيات السلبية... سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الجماعات، حيث يتم ذلك من خلال التأثير على المعتقدات والاتجاهات والسلوكيات.

فالتوعية الصحية هي الهدف الأساسي للاتصال العمومي حيث محوره الإنسان الذي يستطيع عن طريق إحساسه بالمسؤولية الوصول إلى أعلى مستوى من الرعاية الصحية، ويتحقق ذلك عن طريق التثقيف الصحي

الذي يعتبر تضييقا للفجوة بين المعرفة الصحية والسلوك الصحي، وذلك من خلال تحفيز الفرد على تحسين ما يقدم له من معلومات صحية في سلوك يومي يسير للحفاظ على الصحة، ومن مقومات نجاح التوعية الصحية أن ترتبط المعلومات بصالح وحاجات الفرد، وأن يكون تطبيق لهذه المعلومات ميسورا حسب الإمكانيات والمعطيات الذاتية والبيئية، إذ تقدم هذه المعلومات الصحية بكيفية تتلاءم مع سن والمستوى التعليمي والظروف الاجتماعية والثقافية للجمهور المستهدف بالتوعية.

من أن يستند هذا الأخير على حقائق علمية بعيدا عن أي شكل من أشكال التهويل وإثارة الرعب والخوف، فإقناع الناس بإتباع ودعم الممارسات التي من شأنها أن تؤدي إلى حياة مليئة بالصحة واتخاذ القرارات الخاصة بهم سواء فرديا أو جماعيا من أجل تحسين حالتهم الصحية من أهم أهداف البعد الصحي للاتصال العمومي، وذلك لأنه يتطلب تدخل أفراد المجتمع من أجل التغييرات اللازمة على سلوكياتهم والمشاركة الاجتماعية في إتخاذ القرارات، فالوعي العام هو المفتاح لأول لنجاح التوعية الصحية ومن ثم التنقيف الصحي، كما أن البعد الصحي للاتصال العمومي يركز أيضا على الجانب الوقائي بهدف الإرتقاء بصحة الإنسان والحد من المشاكل الصحية ومنع حدوثها بدلا من التركيز على الجانب العلاجي الذي يكلف الكثير من الجهد والمال والوقت.

إذ أصبح التركيز منصب على محاولة وقياتهم من الأمراض المزمنة والمعدية بتغيير بعض العادات والسلوكيات الصحية والسلبية للفرد التي تغلب على الكثير من الأمراض، بالإضافة إلى تجنب الإصابة بها مع ضرورة الأخذ بالتغييرات النفسية والسلوكية للفرد وكذا الجماعات المرجعية التي ينتمي إليها، فكلها تلعب دورا خطيرا لا يمكن إغفاله سوء بتدعيم محاولات التغيير أو بدحضها والتقليل من أهميتها، ولكي يصبح الاتصال الصحي العمومي فعالا في تحقيق أدواره لا بد للقائمين بالاتصال من الدراسة الواعية و المتأنية للجمهور المستهدف، والتي تؤثر بدورها على مستويات تعرضه وإدراكه وتبنيه للرسالة الصحية وتحديد أفضل الأساليب لصياغة الرسالة بأنسب الطرق التي تتناسب مع هذا الجمهور وإختيار أنسب الوسائل لتقديمها وتحديد مدى ثقتها ومصداقيتها، فنجاح الاتصال العمومي ذو البعد الصحي يعني نجاح جزء هام من التنمية المجتمعية والبشرية الشاملة بإعتباره جزء من العملية التنموية وما يندرج على الكل بالضرورة يندرج على الجزء (أمال عميرات، 2004، صفحة 93).

الخاتمة:

أصبح الاتصال العمومي في القرن الحادي والعشرين قوة هائلة لتأثير على الأفراد والمجتمع لأنه يقوم على أساس فهم الجوانب الإنسانية لهذا المجتمع والتعرف على القوى المؤثرة فيهم ورسم خطط المناسبة لمواجهتها، مما يحتم على المؤسسة أو المنظمة تنمية معارفها والسعي لإكتساب مهارات جديدة باستمرار والإلمام بالوعي بالأنظمة واللوائح المنظمة، من أبرز أدوارها، إذ يخلق جو حضاري ملائم لتقدم والنهضة عن طريق التوعية الشاملة بأهداف المجتمع وخطته، وتثبيت القيم والمبادئ والعمل على تطبيقها، والاتصال العمومي كفيل بالقيام بهذا الدور بفعالية عبر دعائمه المختلفة لتهيئة الفرد منذ الصغر على أساليب التعامل والتكيف مع البيئة، عادات الأمة وتقاليد الحضارة وأنماط سلوكها.

قائمة المراجع:

• الكتب:

1. أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي) وأبعاده في منبرج الدعوة المحمدية، ط 01، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
2. بسام عبد الرحمن مشاغبة، نظريات الاتصال، ط 01، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.
3. رضوان بالخيري، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، ط 01، الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
4. سامية عواج، نور الدين همسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، د. ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
5. علي أعز العلا، فن الاتصال بالجمهير، ط 01، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2013.
6. محمد جاسم فلحي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الآداب والتربية ، قسم الإعلام والاتصال.
7. منال طلعت محمود، مدخل علم الاتصال، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، جامعة الاسكندرية، 2002/2001.
8. مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط 02، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، لبنان، 2010.
9. نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في خدمة الاجتماعية، ط 01، دار الثقافة لنشر، الأردن، 2012.

• الدوريات و المجلات العلمية:

1. رغبس إيناس ، الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام، جامعة محمد أمين دباغين سطيف 2، مجلد 16، العدد 02، 2019.

• الرسائل و الأطروحات الجامعية:

1. دردوف عماد، الاتصال العمومي والعلاقات الانسانية على المجتمع الحديث، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: استراتيجية وتسيير الموارد البشرية.- دراسة حالة عين تموشنت.- 2016/2015.
2. نبيلة بوخبزة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، دراسة نظرية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في الإعلام والاتصال، 2007/2006.