المحاضرة الأولى:

مفاهيم أساسية حول الاتصال العمومي

1- مفهوم الاتصال العمومي

2- خصائص الاتصال العمومي

3- مبادئ الاتصال العمومي

د. تقية فرحي

1)- مفهوم الاتصال العمومي:

لقد كان الاتصال العمومي في السابق عبارة عن اتصال حزبي تستعمله الحكومة لصالحها و لصالح شخصياتها السياسية، ولكن بداية السبعينيات من القرن الماضي شرعت السلطات العمومية في البلدان الغربية بالاهتمام بالمواضيع التي تمس المجتمع، و كانت أولى الحملات الإعلامية الخاصة بالقضايا العمومية .

و قد جاء الاتصال العمومي في موسوعة الإدارة العامة الفرنسية على أنه مجموعة من أنشطة المؤسسات والمنظمات العمومية التي تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات للغرض الرئيسي وهو تقديم وشرح القرارات والإجراءات العمومية وتعزيز الشرعية، للدفاع عن القيم المعترف بها وللمساعدة في الحفاظ على الرابط الاجتماعي، ويتعلق الاتصال العمومي بكل المؤسسات العمومية (الحكومات، والمحاكم، وما إلى ذلك) والمنظمات العمومية التي يمكن أن تكون أشكالها متنوعة للغاية (الإدارات والمؤسسات المستقلة والوكالات وغيرها). ويتم اعتباره عملية منظمة، ويشمل جميع الأنشطة الرسمية، سواء كانت مكتوبة أو شفهية، بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة والتي قد تؤثر على شخص واحد فقط (التواصل بين الأشخاص)، أو مجموعة محددة من الأشخاص (التواصل الجماعي) أو مجموعة غير محددة من المتلقين (الاتصال الجماهيري).[1]

يعرف بيار زيمور الاتصال العمومي بأنه "اتصال رسمي يهدف إلى تبادل المعلومات ذات المنفعة العامة، وكذلك الحفاظ على الرابطة الاجتماعية، التي تقع مسؤوليتها على المؤسسات والمنظمات العمومية ذات المهام الاجتماعية" .[2]

كما يعرف بأنه الاتصال الذي يهدف إلى تقديم خدمة عمومية للفرد والجماعة من خلال مؤسساته المختلفة الإعلامية أو الخدماتية في جميع مجالات الحياة من أجل ترقية الفرد إلى الأفضل والأحسن بتغير أو تطوير ظروف معيشته اليومية الضرورية والمهنية، أي تحقيق المنفعة والمصلحة العامة، ويهدف الاتصال العمومي إلى استعمال تقنيات واستراتيجيات اتصالية إلى تغيير وتعديل أو تطوير أفكار الأفراد وتحسين سلوكيات .[3]

---

[1] Martial pasquier, communication publique, le dictionnaire encyclopedique de l'administration publique, institut de haut études en administration publique, 2012 , p 1 .

[2] Pierre zemor, éthique et détonotologie de la communication publique , paris, édition legicom, 1996, p 52 ,

[3] مصطفى ثابت، الفضاء العمومي ودبمقراطية الاتصال في الوطن العربي ، مجلة الخقوق والعلوم الإنسانية ، 2018، ص 509.

2)- خصائص الاتصال العمومي :

والاتصال العمومي يسمح بإنجاز مهمة مشتركة ذات فائدة على المجتمع تجعل كل فرد يأخذ نصيبه من المسؤولية سعيا لتطوير المشاركة ذات المصلحة العامة وهو رهان استراتيجي يساعد على الوعي في الحياة الاجتماعية، فهو يدعو لليقظة من أجل التقليل من النفقات التي قد ينجر عنها انتشار الآفات والسلوكيات الخاطئة.

ويعد الإقناع كشرط أساسي من شروط الاتصال العمومي والذي يأخذ بدوره ستة أشكال رئيسية:

- **التبني :** وهو الهدف الرئيسي للقائم بالاتصال حيث يشجع جمهوره ببدء ممارسة معتقدات واتجاهات جديدة وتبني سلوكات جديدة.
- **لاستمرارية:** بإقناع الجمهور بضرورة ممارسة سلوكيات صحيحة وضرورة استمراره في تبنيها.
- **التحسين:** بإقناع الجمهور بضرورة ممارسة سلوكيات بمستوى أفضل مما هو قائم أو تقوية درجة تبنيهم للمعتقدات والاتجاهات التي يعتنقها بالفعل.
- **الصد والردع:** بإقناع الجمهور بعدم البدء في تبني معتقدات واتجاهات خاطئة وعدم سلوك سلوكات خاطئة كالتدخين مثلا.é
- **الانقطاع والتغيير:** والغرض منه هو إقناع الجمهور بالتوقف عن ممارسة أي سلوكات خاطئة أو معتقدات أو اتجاهات وهو من أصعب مهام الاتصال العمومي، إذ من الصعب مقاومة أنماط سلوكية واتجاهات متبناه نظرا لصعوبة تغييرها.
- **التقليل**: نظرا لصعوبة تحقيق التغيب بطريقة فورية ومباشرة قد يلجأ القائم بالاتصال إلى محاولة إقناع الجمهور المستهدف بضرورة التقليل تدريجيا عن ممارسة لبعض السلوكات أو التقليل منها.[4]

[4] Michel Lenet, la Communication Publique, pratique des campagnes d information, opcit, p7

3)- مبادئ الاتصال العمومي :

يقوم الاتصال العمومي على وجود عدة مبادئ أهمها:

- ✓ **تبني مبدأ الشفافية مع الجمهور المستهدف :**

يقوم الاتصال العمومي على تحديد خصائص الجمهور المستهدف وفهم طريقة تفكيره، والبحث عن الوسيلة المثالية للتواصل معه. وتبني مبدأ الشفافية في التواصل معه والابتعاد عن السرية والتكتم.

- ✓ **تناسق عناصر العملية الاتصالية :**

يكون هذا التناسق بداية من تحديد الجمهور المستهدف وخصائصه، ثم مضمون الرسالة وطريقة صياغتها واختيار الوسيلة المناسبة لعرضها والوقت المثالي لذلك. كل هذه العناصر تساهم في نجاح الاتصال العمومي.

- ✓ **التفاعل والمشاركة:**

ينبغي أن يقوم الاتصال العمومي على احداث رد فعل، بغض النظر على نوعه فقد يكون رد فعل سلبي وقد يكون رد فعل ايجابي وفعال. وهذا يعني وجود فضاء للمشاركة ومناقشة ردود الأفعال والآراء المختلفة والمتصادمة أحيانا. ونظرا لأهمية ردود الأفعال فإن مهمة الاتصال العمومي تذهب إلى غاية توقع ردود الأفعال وتحضير استراتيجيات للإجابة عليها كذلك.[5]

[5] نسرين داودي ،جمال بوعجيمي ، الاتصال العمومي في الجزائر: بين قناع الديمقراطية وواقع الابوية الاستبدادية، مجلة الحوار الثقافي ، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016، ص 142.