

أخلاقيات العلاقات العامة

المحاضر: ا.د/ إيناس عبد الحميد

PRL637

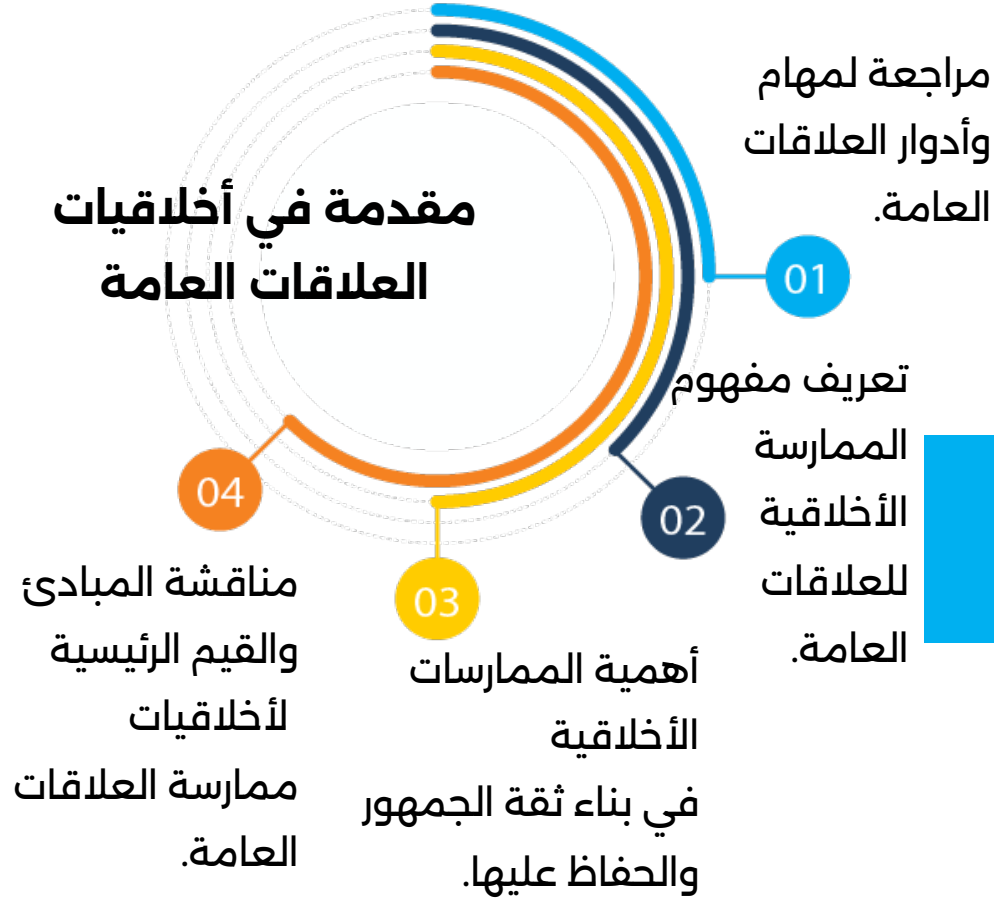
برنامج الماجستير في العلاقات العامة

المحاضرة الأولى



محتوى المحاضرة الأولى وتحديد أهدافها:

مقدمة في أخلاقيات العلاقات العامة



المحاضرة الأولى



محاضرة



في البداية وقبل التطرق الى أخلاقيات العلاقات العامة لابد من التعرف على المهام والأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة سواء داخل المؤسسات، ومؤسسات المجتمع المدني أو بالنسبة للأفراد والدول أيضا. ومن خلال عرض هذه الأدوار والمهام يمكن التوصل الى الممارسات الخاطئة وكيف يمكن تجنبها ،

مراجعة لمهام وأدوار العلاقات العامة



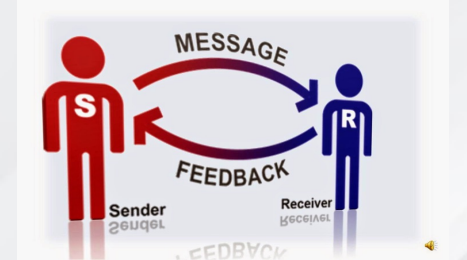
كسب ولاء
الموظفين



تشكيل سمعة
إيجابية



تحقيق الثقة في
المؤسسة



التفاهم المتبادل بين
المؤسسة وجماهيرها



اعداد المحتوى الاتصالي
الخاص المؤسسة

لماذا العلاقات العامة
في المؤسسات؟

الاتصال هو محور تحقيق هذه
الوظائف



وضع استراتيجيات
اتصال ادارة الأزمات

تشكيل سمعة إيجابية للمؤسسة



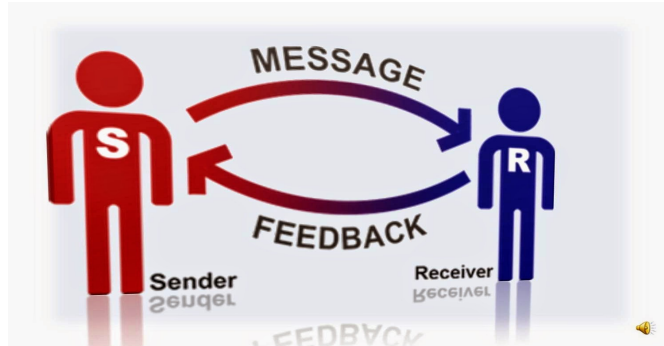
- تقوم العلاقات العامة بدور هام في تكوين سمعة إيجابية وصورة ذهنية إيجابية عن المنظمة لدى جمهورها، من خلال إدارة اتصالات المؤسسة بشكل فعال، وتوفير معلومات دقيقة، والتأثير على الرأي العام،
- هذا الدور هام في جميع أنماط المؤسسات سواء خاصة أو حكومية ، لأن جميعها يحتاج إلى تعزيز العلاقات الجيدة مع الجمهور من خلال إنشاء اتصال ثنائي الاتجاه بين المؤسسة وجمهورها .

تحقيق الثقة في المؤسسة



- تقوم العلاقات العامة بدورهم في **بناء الثقة** بين المؤسسة وجمهورها، سواء كان هذا الجمهور من العملاء أو المستثمرين أو الموظفين أو المجتمعات محلية أو الحكومات.
- هناك العديد من الممارسات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لبناء الثقة في المؤسسة منها :
- نشر التقارير الصادقة وتنظيم الفعاليات، وإدارة السمعة والأزمات

التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماعيتها



- العلاقات العامة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماعيتها هو مفهوم مهم في إدارة الأعمال والاتصالات المؤسسية.
- والمقصود بالتفاهم المتبادل بناء علاقة إيجابية بين المؤسسة وجمهورها ليكون كل طرف على دراية بأهداف واحتياجات الطرف الآخر ، وذلك من خلال التواصل الفعال القائم على المعلومات الصحيحة، والذي يؤدي إلى زيادة الثقة بين الطرفين

كسب ولاء الموظفين



- تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق ولاء الموظفين من خلال إشراكهم في أنشطة مختلفة والتعرف على آرائهم ومشاكلهم ، وتحفيزهم على العمل، وتوفير بيئة عمل مناسبة، مما ينعكس إيجابًا على أدائهم وولائهم للمنظمة. ويمكن تحقيق ذلك بعدة طرق من أهمها:
- تعزيز شعور المشاركة بين الموظف والمؤسسة عبر إشراكه في القرارات والأنشطة
- منح الأمن الوظيفي للموظفين وتوفير بيئة عمل محفزة
- تطوير مهارات الموظفين وتدريبهم باستمرار لتحقيق الذات والتطور المهني
- في المقابل، هناك عوامل تؤدي إلى ضعف ولاء الموظفين كالعلاقات السيئة مع الزملاء والإدارة، وعدم الاهتمام بتطوير مهارات الموظفين.

وضع استراتيجيات اتصال ادارة الأزمات

تقوم العلاقات العامة بدورهم وحيوي في إدارة أزمات المؤسسة الداخلية والخارجية، حيث تُساهم في التخفيف من آثارها وتقليل تداعياتها السلبية على المؤسسة. وذلك من خلال:

- **التواصل الفعال:** مع مختلف الجماهير خلال الأزمات. وتشمل عملية التواصل

تقديم معلومات دقيقة حول طبيعة الأزمة وإجراءات المنظمة للتعامل معها.

- **إدارة سمعة المنظمة:** تُساهم العلاقات العامة في إدارة سمعة المنظمة خلال

الأزمات من خلال التأكيد على قيمها والتزاماتها، وإبراز جهودها في معالجة الأزمة، واستعادة ثقة الجمهور.



اعداد المحتوى الاتصالي الخاص المؤسسة

للعلاقات العامة دورًا هامًا في نجاح أي مؤسسة، وذلك من خلال بناء وتطوير علاقات إيجابية مع مختلف جماهيرها، بما في ذلك العملاء والموظفين والمستثمرين والشركاء والجمهور العام. ويتم ذلك من خلال إعداد محتوى اتصالي فعال يلبي احتياجات هذه الجماهير ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.



- المحتوى الاتصالي هو أي رسالة يتم إرسالها من قبل المؤسسة إلى جمهورها المستهدف. ويمكن أن يشمل ذلك: بيانات صحفية ، منشورات على وسائل التواصل الاجتماعي، مقالات، مواقع إلكترونية، فعاليات وغير ذلك.

- إضافة الى المهام والأدوار السابقة، يؤكد عدد من الباحثين على أن **العلاقات العامة** لها أثر فعال في تغيير سلوك الأفراد والمؤسسات، فمن المفترض أن تمارس العلاقات العامة مهامها من خلال التقييم المستمر للتعرف على مدى ثقة الجماهير فيها.
- كما يرى البعض أن العلاقات العامة هي الضمير الاجتماعي للمنظمة ، حيث أن الممارسين لهم الدور الأساسي كوسطاء بين المنظمات وجماهيرها لخلق ثقة متبادلة بين الطرفين.



وبعد عرض مهام وأدوار العلاقات العامة ، سنعرض أهمية الممارسات الأخلاقية التي تتوافق مع هذه الأدوار والمهام، والتحديات التي تواجه تطبيقها .

لماذا السلوكيات الأخلاقية

للعلاقات العامة ؟

- في البداية لابد من التأكيد على أن أخلاقيات العلاقات العامة هي عنصر أساسي لضمان ممارسة هذه المهنة بشكل مسؤول وفعّال، فالعلاقات العامة تمثل المؤسسة وتظهر قيمها.
- فمن خلال الالتزام بالمبادئ والممارسات الأخلاقية، يتمكن ممارسي العلاقات العامة من بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية بين المنظمات وجمهورها.

- وقد جاء الاهتمام المتزايد بوضع معايير للسلوك والأخلاقيات التي على ممارسي المهنة اتباعها **نتيجة** تزايد التعقيدات والتناقضات في بيئات العمل التي تتميز بالتنافسية الشديدة ، والتي قد تدفع البعض للقيام بسلوكيات غير صحيحة لتحقيق ربح أكبر .
- لذا فإن الأخلاقيات وما يرتبط بها من حقوق وواجبات ، وما قد يناقضها من ممارسات فرضت نفسها على ساحة الاهتمام من جانب الأفراد والنظم الاجتماعية وأصبحت محل اهتمام الباحثين والعلماء في تخصصاتهم المختلفة.

وأصبحنا نسمع تردد العديد من المصطلحات مثل: قواعد المهنة، أخلاقيات الوظيفة، أخلاقيات الإدارة وغير ذلك من المصطلحات المشابهة في توجهاتها وأهدافها حتى وان اختلفت طبيعة المهن.

- هذا بالإضافة الى تسابق المؤسسات لإصدار مدونات لأخلاقيات ممارسة الوظيفة ومعايير لسلوك العاملين بعد أن كان الربح هو الهدف الأهم وربما الوحيد للمؤسسات .
- هذه المعايير تمثل أنماط السلوك الإيجابية المتوقعة من العاملين في المؤسسة.

• لذا يأتي مفهوم أخلاقيات العمل بصفه عامة ليشير الى:

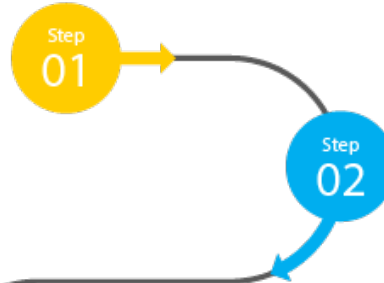
نظام يتم وضعه — يوضح القواعد المتعلقة بممارسة المهنة — لتحقيق صالح المجتمع



من خلال الممارسات الايجابية

ولقي مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة اهتماما كبيرا منذ التسعينيات من جانب المؤسسات وممارسي العلاقات العامة لعدة أسباب:

وعي الممارسين بأن السلوكيات الايجابية لمهنتهم تؤثر في سمعتهم.



رسوخ مفهوم أن العلاقات العامة هي ضمير المنظمة ومصدر القرارات والسياسات الأخلاقية.

يمثل ممارسي العلاقات العامة مؤسساتهم وبالتالي هم انعكاس لمدى التزامها بالمعايير الأخلاقية.

أدراك ممارسو العلاقات العامة أنهم كافحوا طويلا لجعل مهنتهم لها مكانة في المؤسسات.

مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة.

ولكن ما هو مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة ؟

- تعدّ الممارسات الأخلاقية للعلاقات العامة **جوهر عمل** أيّ ممارس في هذا المجال. فهي تُشكّل الأساس الذي تُبنى عليه الثقة والاحترام بين المنظمات وجماهيرها،
- فمن خلال الالتزام بالمبادئ الأخلاقية، يمكن لممارسي العلاقات العامة تعزيز سمعة المنظمات التي يعملون بها وبناء علاقات إيجابية مع مختلف أصحاب المصلحة.
- حيث لا يمكن أن تثق الجماهير في المؤسسة اذا أكتشفت أنها تنشر معلومات مضللة أو تمارس سلوكيات غير أخلاقية .

- وقد شغلت قضية أخلاقيات ممارسة مهنة العلاقات العامة العديد من المنظمات المعنية بممارسة العلاقات العامة ومنها جمعية العلاقات العامة الأمريكية التي تأسست سنة ١٩٤٨ ، وكان لها الريادة في محاولة إيجاد معيار واضح لتطبيق المبادئ الأخلاقية للمهنة.
- وقد سعت الجمعية لتطوير المواثيق الأخلاقية لكي توفر ثلاثة احتياجات:

١ أن يكون لأعضائها دليل استرشادي للسلوكيات الإيجابية

٢ أن يكون للإدارات فهم واضح بمعايير الممارسة الإيجابية للمهنة

٣ أن يكون هناك تمييزاً للممارسين الملتزمين بأخلاقيات المهنة عن غيرهم.

- ثم توالت أعداد معاهد وجمعيات العلاقات العامة التي وضعت دساتير ومواثيق أخلاقية لمهنة العلاقات العامة، لتحث أعضائها على الالتزام بها كقواعد للسلوك، منها الاتحاد الدولي للعلاقات العامة في أثينا والذي أكد على أن انتهاك هذا الميثاق من جانب أي من أعضائها خلال ممارسته المهنية يعد خطأ جسيماً يستوجب العقاب الكامل.

القوانين واللوائح التي تحددها
المؤسسة وتحكم سلوك الممارسين
وتضع عقوبة على مخالفتها.

أخلاقيات المهنة والتي
تمثل القواعد الأخلاقية
المميزة لأعضاء المهنة.

توقعات الدور وتمثل
السلوكيات المرغوب فيها من
الممارس.

- وقد صنف عدد كبير من الباحثين
المعايير والقواعد التي تحكم
عمل ممارسي العلاقات العامة
الي ثلاثة أنماط:

- ونخلص مما سبق أن تعريف أخلاقيات العلاقات العامة ليس من السهل تحديده من قبل الباحثين والدارسين، ولكنه في النهاية **يتعلق بقواعد:**
 - تحكم سلوك العاملين في مؤسساتهم وتدعم مصداقيتهم ونزاهة مهنتهم.
 - تُساعد ممارسي العلاقات العامة على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر مسؤولية.
 - إيمان وقناعة الممارس بأهمية الأخلاقيات المهنية وانسجام مبادئه معها.

- **الا أن الجدل مازال مستمرا** بين الأكاديميين حول فعالية مواثيق الأخلاقيات. حيث أنه رغم أهميتها للمؤسسة في توضيح معايير السلوكيات الأخلاقية للممارسين ، الا أن البعض يرى أنها غير كافية لتحث السلوك الأخلاقي الإيجابي المنظم لعمل العلاقات العامة.

مصادر أخلاقيات العلاقات

العامّة :

الدين

الذات

وسائل الاعلام

المجتمع

القيادة والمثل
الأعلى

الأسرة

المؤسسات
التعليمية

تعريف أخلاقيات العلاقات العامة.

- **تعريف أخلاقيات العلاقات العامة** مجموعة من المبادئ التي توجه سلوكيات ممارسي العلاقات العامة وتضمن ممارساتهم بنزاهة وشفافية ومسؤولية.

أهمية الممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة.

تُعدّ أخلاقيات العلاقات العامة **ضرورية لعدة أسباب**، منها:

- **بناء الثقة:** تُساهم الممارسات الأخلاقية في بناء الثقة بين المنظمات وجمهورها، ممّا يُعزّز من سمعة المنظمة ويُحسّن من علاقاتها مع مختلف أصحاب المصلحة.

- فالاعتماد على الشفافية في تواصل المؤسسة مع جماهيرها

بإضافة الى تبنيها لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وتنظيم

الممارسات المهنية لتعزيز القيم الإيجابية يسهم في بناء الثقة

في المؤسسة.



- **تجنب المخاطر:** تُقلل الممارسات الأخلاقية من مخاطر حدوث مشكلات أخلاقية وقانونية، حيث يكون لدى الممارسين فهم كامل للممارسات الإيجابية ، واطاراً واضحاً للسلوكيات الأخلاقية التي تحد أو تمنع المخاطر الناتجة من الممارسات غير الأخلاقية.



- **تعزير المهنية:** تُساهم أخلاقيات العلاقات العامة في تعزير المهنية وتطوير مجال العلاقات العامة ككل ، حيث تشمل هذه الأخلاقيات قيما ومبادئ توجه سلوك الممارسين المحترفين وتعزز مستوى المهنية لديهم في التفاعل مع الجمهور والعملاء.



مبادئ الممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة.

تستند أخلاقيات العلاقات العامة إلى مجموعة من **المبادئ الأساسية**، تشمل:

الصدق: يجب أن يكون ممارسو العلاقات العامة صادقون في جميع اتصالاتهم مع الجمهور.

الدقة: يجب أن تكون المعلومات التي يتم نشرها دقيقة وموثوقة.

الأمانة: يجب أن يكون ممارسو العلاقات العامة أمناء في التعامل مع جميع أصحاب المصلحة.

- **العدالة:** يجب أن يعامل ممارسو العلاقات العامة جميع أصحاب المصلحة باحترام وإنصاف.
- **السرية:** يجب أن يحترم ممارسو العلاقات العامة خصوصية وسرية المعلومات.
- **المسؤولية:** يجب أن يتحمل ممارسو العلاقات العامة مسؤولية أفعالهم وتأثير ممارساتهم على المجتمع.

كيف نضمن تطبيق أخلاقيات العلاقات العامة؟

- ولكن كيف نضمن تطبيق أخلاقيات العلاقات العامة:
- **وضع مدونة سلوك:** يجب على المنظمات وضع مدونة سلوك تحدد المبادئ الأخلاقية التي يتوقع من موظفي العلاقات العامة الالتزام بها.
- **التدريب والتطوير:** يجب على المنظمات توفير برامج تدريب وتطوير لموظفي العلاقات العامة لتعريفهم بأخلاقيات المهنة وكيفية تطبيقها في الممارسة العملية.

- **الإشراف:** يجب على المنظمات وضع أنظمة للإشراف على ممارسات العلاقات العامة لضمان الالتزام بالمبادئ الأخلاقية.

- **المساءلة:** يجب على المنظمات وضع آليات للمساءلة لضمان محاسبة ممارسي العلاقات العامة على أي سلوكيات غير أخلاقية.

التحديات التي تواجه الممارسات للعلاقات العامة.

أولا يواجه ممارسو العلاقات العامة العديد من التحديات في تطبيق أخلاقيات المهنة،
تشمل:

- **التأثيرات الخارجية:** قد تُمارس بعض الجهات ضغوطًا على ممارسي العلاقات العامة للترويج لمعلومات مضللة أو غير أخلاقية ، هذا بالإضافة الى وجود المؤسسة التي يعملون لصالحها في بيئة تنافسية متغيرة. فضلا عن احتمالية وجود ممارسي علاقات عامة في المؤسسات المنافسة لا يتبعون الممارسات الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة.

- **الصراعات الداخلية:** قد يواجه ممارسو العلاقات العامة صراعات بين التزاماتهم الأخلاقية ومسؤولياتهم تجاه المنظمة التي يعملون بها، فقد تكون المؤسسة التي يتبعونها غير متمسكة أو راغبة في اتباع السلوكيات الأخلاقية بقدر اهتمامها بالربح..
- **نقص الوعي:** قد لا يكون بعض ممارسي العلاقات العامة على دراية كافية بأخلاقيات المهنة، وبالتالي لا يتبعونها.

ثانيا: يواجه ممارسو العلاقات العامة العديد من التحديات **عند عدم تطبيق أخلاقيات المهنة**، منها:

- **تحدي الوعي الاجتماعي والبيئي:** مع زيادة الوعي العام بالقضايا الاجتماعية والبيئية، تواجه الشركات تحديات مجتمعية متزايدة في تقديم ممارسات أخلاقية قوية والتفكير بعناية في الأثر الذي تتركه أعمالها في المجتمع والبيئة. فنجد أن هناك دورا واضحا للاعلام وجماعات المصالح في نشر هذا الوعي من خلال وسائل الاتصال المختلفة ، والتركيز على المؤسسات التي تخالف الضوابط السليمة قد تصل أحيانا الى الدعوات بمقاطعتها والاضرار بمصالحها.

• تحديات الاستدامة والمسؤولية التكنولوجية:

والتي تفرض على الشركات تحديات في تحقيق التوازن بين الأرباح والمصلحة العامة وضمان النجاح المستدام والأخلاقي في أعمالها ، وهو ما يفرض ضغوطا على المؤسسة وممارسي العلاقات العامة في اتباع الممارسات الأخلاقية الملائمة.

تلخيص المحاضرة

تناولت المحاضرة الأولي عدد من الموضوعات الهامة :

الموضوع الأول :

مراجعة لمهام وأدوار العلاقات العامة، والتي من أهمها :

- تحقيق التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها
- تحقيق الثقة في المؤسسة
- تشكيل سمعة إيجابية
- كسب ولاء الموظفين
- اعداد المحتوى الاتصالي الخاص المؤسسة
- وضع استراتيجيات اتصال ادارة الأزمات
- وأهمية الاتصال في تحقيق هذه المهام والأدوار

تلخيص المحاضرة

الموضوع الثاني وتضمن:

- **أهمية اتباع السلوكيات الأخلاقية من جانب** ممارسي العلاقات العامة والتي أكدت على أنه من خلال الالتزام بالمبادئ والممارسات الأخلاقية، يتمكن ممارسي العلاقات العامة من بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية بين المنظمات وجمهورها.

- **دوافع الاهتمام المتزايد بوضع معايير للسلوك والأخلاقيات** ، ومن أهمها:

- ❖ رسوخ مفهوم أن العلاقات العامة هي ضمير المنظمة ومصدر القرارات والسياسات الأخلاقية.
- أدراك ممارسو العلاقات العامة أنهم كافحوا طويلا لجعل مهنتهم لها مكانة في المؤسسات.
- وعي الممارسين بأن السلوكيات الإيجابية لمهنتهم تؤثر في سمعتهم.
- يمثل ممارسي العلاقات العامة مؤسساتهم وبالتالي هم انعكاس لمدى التزامها بالمعايير الأخلاقية.

تلخيص المحاضرة

الموضوع الثالث وتناول مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة، وعرض:

- مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة.
- الثلاثة احتياجات التي تسعى المواثيق الأخلاقية الى توفيرها.
- الثلاثة معايير التي تحكم عمل ممارسي العلاقات العامة.
- مصادر أخلاقيات العلاقات العامة .

تلخيص المحاضرة

الموضوع الرابع: ويتناول أهمية الممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة، مثل:

- ❖ بناء الثقة
- ❖ تجنب المخاطر
- ❖ تعزيز المهنية

تلخيص المحاضرة

الموضوع الخامس وتناول:

- ضمانات تطبيق أخلاقيات العلاقات العامة.
- التحديات التي تواجه الممارسات الأخلاقية للعلاقات العامة.

المراجع :

- د. أمل فوزي منتصر ، (٢٠١٨)، الايدلوجية الأخلاقية لمنظمات العلاقات العامة المهنية على المستوى المحلي، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد ٦٢، ص ص ١٤١-٢٠٠.
- د. وليد خلف الله دياب، (٢٠١٤)، أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة، الأردن : الأكاديمية العربية الدولية،



Thank You