

إدارة العلاقات العامة

د. آية عيَّاد

PRL 621
برنامج ماجستير العلاقات العامة

المحاضرة التاسعة



إدارة العلاقات العامة

المحاضرة التاسعة

PRL 621

برنامج ماجستير العلاقات العامة

إعداد:
د. آية عيَّاد

الاعتبارات الأخلاقية في العلاقات العامة

مرحبًا بكم في المحاضرة التاسعة من مقرر "إدارة العلاقات العامة"

- استعرضنا في المحاضرة الثامنة موضوع التقييم والقياس في العلاقات العامة، بدءًا من أهمية التقييم والقياس في العلاقات العامة، وآليات تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لحملات العلاقات العامة، وطرق تقييم فعالية العلاقات العامة، إلى استخدام البيانات والتحليلات لتوجيه استراتيجيات العلاقات العامة
- ونتناول في المحاضرة التاسعة موضوع الاعتبارات الأخلاقية في العلاقات العامة بدءًا من فهم المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة، والتعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة،

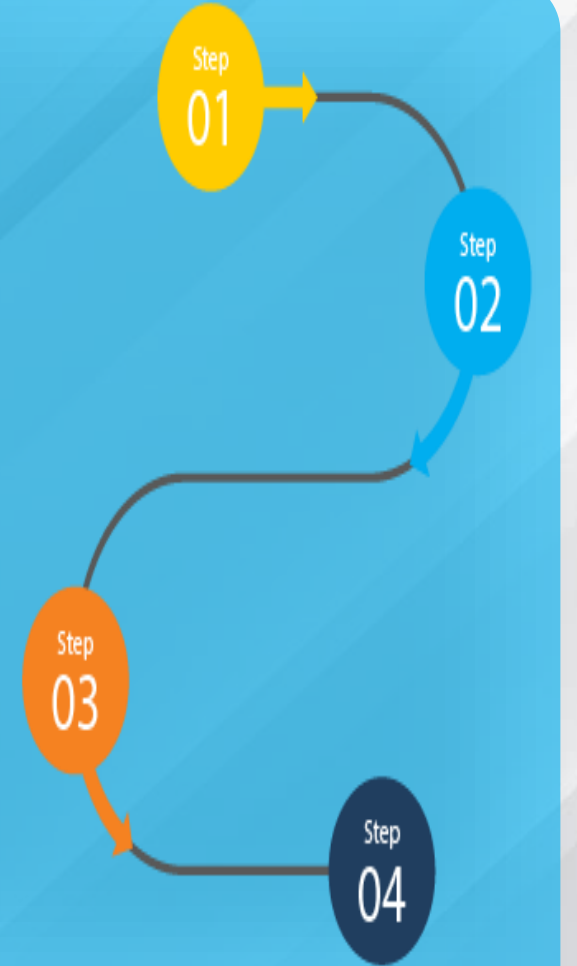
الاعتبارات الأخلاقية في العلاقات العامة

أولاً: المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

ثانيًا: التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

ثالثًا: تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

رابعًا: دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة



01

أولاً: المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة



المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

المبادئ الأخلاقية في العلاقات العامة

1. الصدق والنزاهة:

الصدق والنزاهة هما الأساس الذي تقوم عليه ممارسات العلاقات العامة المهنية. يتطلب هذا المبدأ الالتزام بتقديم معلومات دقيقة وموثوقة للجمهور، وعدم تزيف الحقائق أو التلاعب بها لتحقيق أهداف قصيرة الأمد. الاتصالات الصادقة تعزز الثقة بين المؤسسة وجمهورها وتدعم مصداقيتها على المدى الطويل.

المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

المبادئ الأخلاقية في العلاقات العامة

2. الاحترام:

يشمل الاحترام التعامل بإنصاف وبكرامة مع جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، الجمهور، وسائل الإعلام، والزملاء. يتطلب هذا المبدأ احترام حقوق الأفراد في الخصوصية والكرامة، وكذلك مراعاة الثقافات والمعتقدات المختلفة. الاحترام المتبادل يعزز العلاقات الإيجابية ويساهم في بيئة عمل ومجتمع أكثر تماسكًا.

المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

3. المسؤولية:

المسؤولية تعني تحمل الممارسين في العلاقات العامة للمسؤولية الكاملة عن تأثير أنشطتهم على الجمهور والمجتمع. يتضمن ذلك الالتزام بتقديم قيمة حقيقية وإيجابية من خلال الممارسات المهنية، وضمان أن هذه الممارسات تتماشى مع المعايير الأخلاقية والمهنية. الممارسون يجب أن يكونوا واعين للعواقب المحتملة لأنشطتهم ويسعوا دائماً لتقديم أفضل النتائج للجميع.

المبادئ الأخلاقية ومدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

4. الشفافية:

الشفافية في العلاقات العامة تعني الوضوح والصراحة في جميع جوانب العمل. يجب أن يكون هناك وضوح في نوايا وأهداف الحملات، وكذلك في مصادر التمويل والشراكات. الشفافية تعزز من ثقة الجمهور وتقلل من الشكوك والمخاوف. عندما تكون العمليات والقرارات شفافة، يسهل على المؤسسات بناء علاقات قوية ومستدامة مع جمهورها.

الاعتبارات الأخلاقية في الأزمات

1. الشفافية

تعتبر الشفافية أحد الأسس الأساسية في إدارة الأزمات، حيث تساعد على بناء الثقة وتعزيز التفاعل الإيجابي مع الجمهور والأطراف المعنية. أهم النقاط فيما يتعلق بالشفافية في إدارة الأزمات:

- توفير المعلومات:

يجب أن تكون المعلومات التي يتم تقديمها دقيقة وموثوقة، مع توفير تفاصيل شاملة تساعد على فهم الوضع بشكل كامل. يتضمن ذلك شرح السياق والأسباب والتأثيرات المحتملة للأزمة.

- الوضوح:

من المهم تجنب الغموض أو الالتباس في التواصل مع الجمهور. يجب أن تكون الرسائل واضحة ومفهومة، مع تفسير للخطوات التي تتم اتخاذها والسياسات المتبعة.

- التحديث المستمر:

ينبغي تقديم تحديثات منتظمة للجمهور حول تطورات الأزمة والتغيرات التي قد تطرأ. هذا يعزز الشفافية ويساعد في تقديم الثقة بأن الإدارة تتعامل بفعالية مع الأزمة وتأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب المتغيرة.

الاعتبارات الأخلاقية في الأزمات

2.المصداقية

المصداقية هي عنصر أساسي في إدارة الأزمات، حيث تساعد على بناء الثقة وتحقيق التواصل الفعّال مع الجمهور والأطراف المعنية. إليك بعض النقاط المهمة حول المصداقية في إدارة الأزمات:

- الصدق:

يتطلب الأمر التعامل بصدق ونزاهة في جميع جوانب استجابة الأزمة. يجب أن تكون الرسائل صادقة ومبنية على الحقائق، دون تضخيم أو تجميل للحقائق. يساهم الصدق في بناء الثقة والتفاعل الإيجابي مع الجمهور.

- المسؤولية:

يجب على القادة والمسؤولين أن يتحملوا المسؤولية عن القرارات والإجراءات المتخذة خلال الأزمة. هذا يشمل القدرة على الاعتراف بالأخطاء عند الحاجة، واتخاذ التدابير اللازمة لتصحيح الأخطاء وتحسين الأداء في المستقبل.

- التوثيق:

من المهم تسجيل وتوثيق جميع الخطوات والإجراءات التي تتخذها المنظمة خلال إدارة الأزمة. هذا يساعد في ضمان الشفافية وإمكانية المراجعة، حيث يتمكن الجمهور والجهات الرقابية من فهم ومراجعة كيفية التعامل مع الأزمة واتخاذ القرارات.

الاعتبارات الأخلاقية في الأزمات

3.المساءلة

المساءلة تعد جزءاً أساسياً في إدارة الأزمات، حيث تساهم في تحسين الأداء وتعزيز الاستجابة المستقبلية.

أهم النقاط حول المساءلة في إدارة الأزمات:

- التقييم المستمر:

يتطلب من القادة والمسؤولين تقييم الأداء والقرارات المتخذة بانتظام خلال الأزمة. يمكن أن يشمل ذلك استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس نجاح الاستجابة والتحقق من تحقيق الأهداف المحددة.

- التعلم من الأخطاء:

من المهم أن يكون لدى القادة والمنظمات القدرة على الاعتراف بالأخطاء والتعلم منها. يمكن تحسين الاستجابة المستقبلية من خلال تحليل الأخطاء والتحديات التي واجهتها المنظمة خلال الأزمة الحالية، وتنفيذ تعديلات وتحسينات للإجراءات والسياسات.

مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

تعريف مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة هي مجموعة من الإرشادات والمعايير التي وضعتها هيئات مهنية مثل الجمعية الدولية للعلاقات العامة IPRA أو جمعية العلاقات العامة الأمريكية PRSA

مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

أهداف مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

1. تحديد معايير السلوك المقبول:

تساعد مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة في توجيه الممارسين نحو اتخاذ قرارات أخلاقية في مواجهة التحديات المهنية. من خلال تحديد ما هو مقبول وما هو غير مقبول في الممارسات اليومية، توفر المدونات إطارًا واضحًا للسلوك الذي يتوقعه المجال.

مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

أهداف مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

2. تعزيز الاحترافية:

تهدف مدونات السلوك المهني إلى تشجيع الممارسين على اتباع ممارسات مهنية تعكس قيمًا أخلاقية رفيعة. من خلال الالتزام بهذه المعايير، يعزز الممارسون من مصداقيتهم ومصادقية المجال ككل. الاحترافية تعني ليس فقط القيام بالمهام بكفاءة، ولكن أيضًا القيام بها بنزاهة واحترام للمعايير الأخلاقية المتفق عليها.

مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

أهداف مدونات السلوك المهني في العلاقات العامة

3. حماية المصلحة العامة:

مدونات السلوك المهني تضع نصب أعينها حماية المصلحة العامة كأولوية قصوى. تهدف هذه المدونات إلى ضمان أن أنشطة العلاقات العامة لا تضر بالمصلحة العامة، بل تسعى لتعزيز رفاهية المجتمع. هذا يعني أن على الممارسين النظر في التأثير الأوسع لأنشطتهم على المجتمع والالتزام بتقديم الفائدة العامة في كل ما يقومون به.

02

ثانيًا: التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة



التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

الصراعات الأخلاقية

في مجال العلاقات العامة، قد يواجه الممارسون صراعات أخلاقية تتطلب منهم تحقيق توازن دقيق بين المصالح المختلفة. هذه الصراعات قد تكون معقدة وتتطلب تحليلًا عميقًا للمعايير الأخلاقية مقابل الأهداف المهنية.

- التضارب بين مصلحة العميل والمصلحة العامة:

من أكثر الصراعات الأخلاقية شيوعًا في العلاقات العامة هو التضارب بين ما هو أفضل للعميل وما هو أفضل للمجتمع. قد يطلب العميل الترويج لرسالة أو تنفيذ حملة قد تكون مفيدة له لكنها قد تضر بالمصلحة العامة. في مثل هذه الحالات، يجب على ممارس العلاقات العامة أن يوازن بين هذه المصالح المتعارضة. من الضروري أن يتذكر الممارس أن الحفاظ على المصلحة العامة هو جزء أساسي من الممارسة الأخلاقية في العلاقات العامة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

الصراعات الأخلاقية

• ضغوط لتحقيق أهداف قصيرة الأمد:

في بعض الأحيان، قد يواجه ممارسو العلاقات العامة ضغوطًا لتحقيق نتائج سريعة، سواء من قبل الإدارة أو العميل. هذه الضغوط قد تدفعهم لاتخاذ قرارات قد تكون على حساب النزاهة أو الشفافية. على سبيل المثال، قد يتم التضحية بالحقائق أو تزيف البيانات لتحقيق أهداف قصيرة الأمد. هنا، يجب على الممارس أن يقاوم هذه الضغوط ويظل ملتزمًا بالمبادئ الأخلاقية، حتى لو كان ذلك يعني تحقيق النتائج ببطء أكبر.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

1. الرجوع إلى مدونات السلوك المهني:

إرشادات واضحة: مدونات السلوك المهني تقدم إرشادات واضحة حول كيفية التعامل مع الصراعات الأخلاقية. تلتزم هذه المدونات بمبادئ مثل الشفافية، النزاهة، والمسؤولية الاجتماعية، مما يساعد الممارسين في اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى معايير أخلاقية راسخة.

أساس قانوني وأخلاقي: بالاعتماد على هذه المدونات، يمكن للممارس ضمان أن قراراته تتماشى مع المعايير المهنية المعترف بها، مما يقلل من المخاطر الأخلاقية والقانونية.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

2. التشاور مع الزملاء أو المستشارين القانونيين:

الحصول على منظور مختلف: التشاور مع زملاء أو مستشارين قانونيين يمكن أن يوفر وجهات نظر جديدة حول الصراع الأخلاقي. هؤلاء الأفراد قد يمتلكون خبرة أكبر أو معرفة أفضل بكيفية التعامل مع مواقف مشابهة.

التأكد من القرارات: يمكن أن يساعد هذا التشاور في التأكد من أن القرارات المتخذة تتوافق مع القوانين والممارسات الأخلاقية، مما يضيف طبقة إضافية من الحماية للممارس والمؤسسة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

3. التواصل المفتوح

الشفافية: التواصل بصراحة مع العملاء أو الإدارة حول المخاوف الأخلاقية يعزز الشفافية ويؤكد الالتزام بالقيم الأخلاقية. الشفافية تسهم في بناء الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف المعنية.

تفادي المشكلات المحتملة: من خلال مناقشة المخاوف الأخلاقية في وقت مبكر، يمكن لممارسي العلاقات العامة منع أي ممارسات قد تؤدي إلى مشاكل قانونية أو أضرار بالسمعة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

3. التواصل المفتوح

تعزيز التعاون: الحوار المفتوح يساعد في خلق بيئة تعاونية حيث يمكن مناقشة المخاوف واقتراح الحلول بشكل بناء. هذه البيئة تساعد في اتخاذ قرارات جماعية تدعم المبادئ الأخلاقية للمؤسسة.

التحسين المستمر: من خلال تبني التواصل المفتوح كجزء من الثقافة المؤسسية، يمكن للمؤسسة تعزيز ممارسات أخلاقية مستدامة وتحسين الاستراتيجيات بشكل مستمر بناءً على التغذية الراجعة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

4. التوازن الدقيق بين الأهداف قصيرة وطويلة الأمد

الأهداف قصيرة الأمد: قد تتطلب بعض الحملات أو الأنشطة تحقيق نتائج سريعة، مثل زيادة المبيعات أو تعزيز التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي. هذه الأهداف غالبًا ما تكون ضرورية لدعم النمو الفوري وتحقيق نجاحات قابلة للقياس.

الأهداف طويلة الأمد: في المقابل، تركز الأهداف طويلة الأمد على بناء علاقات مستدامة مع الجمهور، وتعزيز سمعة المؤسسة، وتحقيق تأثير إيجابي على المدى البعيد. هذه الأهداف تتطلب استراتيجيات متأنية ومستدامة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

4. التوازن الدقيق بين الأهداف قصيرة وطويلة الأمد

استراتيجيات تحقيق التوازن:

التحليل الاستراتيجي: قبل الشروع في أي حملة، يجب إجراء تحليل استراتيجي يوازن بين الأهداف قصيرة الأمد وطويلة الأمد. يجب أن يكون هناك فهم واضح لكيفية تحقيق النتائج الفورية دون التضحية بالأهداف الأوسع للمؤسسة.

التخطيط المتكامل: يجب أن تتكامل الأهداف قصيرة وطويلة الأمد في الخطط والاستراتيجيات. يمكن تحقيق النجاح الفوري دون الإضرار بالتوجهات الاستراتيجية الطويلة الأمد من خلال تخطيط محكم وتقييم مستمر للأداء.

الالتزام بالمبادئ: حتى عند مواجهة ضغوط لتحقيق أهداف سريعة، يجب على الممارسين الالتزام بمبادئ النزاهة والشفافية. الحفاظ على هذه المبادئ يضمن أن تظل المؤسسة على المسار الصحيح نحو تحقيق نجاح مستدام.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

5. تقييم العواقب

تحليل طويل الأمد:

التأثير على سمعة المؤسسة: يجب على ممارس العلاقات العامة التفكير بعناية في كيفية تأثير أي قرار على سمعة المؤسسة على المدى الطويل. القرارات التي قد تبدو مربحة على المدى القصير يمكن أن تضر بالسمعة بشكل دائم إذا كانت تتعارض مع القيم الأخلاقية.

العلاقات مع أصحاب المصلحة: يجب أيضًا تقييم كيف ستؤثر القرارات على العلاقات مع العملاء، الموظفين، الشركاء، والجمهور العام. الحفاظ على الثقة والاحترام بين جميع الأطراف المعنية أمر بالغ الأهمية للاستدامة.

النتائج القانونية والمالية: من الضروري مراعاة المخاطر القانونية أو المالية التي قد تنجم عن اتخاذ قرارات غير مدروسة. قد تؤدي الانتهاكات الأخلاقية إلى عواقب قانونية خطيرة وغرامات مالية، بالإضافة إلى خسائر غير مادية مثل الأضرار بالسمعة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

استراتيجيات التعامل مع الصراعات الأخلاقية

5. تقييم العواقب

اتخاذ قرارات مستنيرة:

تعزيز الاستدامة: بدلاً من السعي لتحقيق مكاسب قصيرة الأمد قد تعرض المؤسسة للخطر، يجب على الممارسين اتخاذ قرارات تركز على استدامة المؤسسة على المدى الطويل. يشمل ذلك ضمان أن تكون جميع الأنشطة متوافقة مع القيم والمبادئ الأخلاقية.

الحفاظ على السمعة: سمعة المؤسسة هي واحدة من أعظم أصولها، ومن الضروري حمايتها. اتخاذ قرارات مستنيرة يعني تقييم كل خطوة للتأكد من أنها تدعم الصورة الإيجابية للمؤسسة وتعزز علاقاتها مع أصحاب المصلحة.

التعامل مع الصراعات الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة

الخلاصة

تتطلب الصراعات الأخلاقية في العلاقات العامة استراتيجيات فعالة لضمان اتخاذ قرارات تتماشى مع القيم المهنية والمبادئ الأخلاقية. الرجوع إلى مدونات السلوك المهني، التشاور مع زملاء أو مستشارين، والتواصل المفتوح، والتوازن الدقيق بين الأهداف قصيرة وطويلة الأمد، وتقييم العواقب كلها أدوات تساعد الممارسين في مواجهة هذه التحديات بشكل مسؤول ومستدام.

03

ثالثاً: تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال



تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

أهمية الشفافية والنزاهة

1. بناء وتعزيز الثقة

ثقة الجمهور: الشفافية والنزاهة تعزز الثقة بين المؤسسات والجمهور. عندما تكون المؤسسة صادقة ومباشرة في اتصالاتها، فإنها تبني علاقات قائمة على الثقة، مما يعزز من مصداقيتها وولاء الجمهور.

علاقات طويلة الأمد: الشفافية تسهم في بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء والشركاء، مما يمكن أن يؤدي إلى دعم طويل الأمد وزيادة في التفاعل الإيجابي مع المؤسسة.

تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

أهمية الشفافية والنزاهة

2. الحفاظ على السمعة

حماية المؤسسة: الالتزام بالنزاهة والشفافية يحمي المؤسسة من الأزمات المتعلقة بالسمعة. المؤسسات التي تتبنى ممارسات أخلاقية وتظهر الشفافية في عملياتها غالباً ما تكون أقل عرضة للأزمات التي قد تضر بسمعتها.

تقليل الأضرار: المؤسسات التي تتجنب التلاعب بالمعلومات وتكون صادقة مع جمهورها، تحافظ على سمعتها وتقلل من المخاطر المرتبطة بتعرضها للانتقادات أو الشكوك.

تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

كيفية تعزيز الشفافية والنزاهة

1. الوضوح في الرسائل:

مباشرة وصراحة: يجب أن تكون الرسائل الإعلامية واضحة ومباشرة. تجنب إخفاء الحقائق أو التلاعب بالمعلومات. الرسائل الصادقة والمباشرة تساهم في تعزيز مصداقية المؤسسة وتجنب الشكوك.

تفادي الإبهام: لا تستخدم لغة غامضة أو مضللة يمكن أن تؤدي إلى تفسيرات خاطئة. يجب أن تكون جميع الاتصالات مفهومة وسهلة الفهم للجمهور.

تعزير الشفافية والنزاهة في الاتصال

كيفية تعزير الشفافية والنزاهة

2. الاعتراف بالأخطاء:

الاعتراف العلني: عند حدوث خطأ أو أزمة، من الأفضل الاعتراف بها علناً بدلاً من محاولة التغطية عليها. الاعتراف بالخطأ وتقديم اعتذار صريح يعزز من مصداقية المؤسسة ويظهر التزامها بالمسؤولية.

تقديم تعويضات: بالإضافة إلى الاعتذار، قد يكون من المفيد تقديم تعويضات أو حلول للمشاكل التي نشأت. هذا يعكس التزام المؤسسة بحل المشكلات وإصلاح الأضرار.

تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

كيفية تعزيز الشفافية والنزاهة

3. التواصل المستمر:

تحديثات دورية: التواصل المستمر مع الجمهور وأصحاب المصلحة يتضمن تقديم تحديثات دورية حول تقدم المشروعات، المبادرات الجديدة، أو التغيرات الهامة. الشفافية في هذا التواصل يعزز من الثقة ويقلل من القلق أو الإشاعات.

فتح قنوات الاتصال: توفير قنوات اتصال مفتوحة وسهلة الوصول للجمهور يمكن أن يساعد في حل الاستفسارات بسرعة وفعالية، ويعزز من شفافتك كمؤسسة.

تعزيز الشفافية والنزاهة في الاتصال

الخلاصة

الشفافية والنزاهة في الاتصال هما أساس لبناء سمعة قوية ومستدامة للمؤسسة. من خلال الوضوح في الرسائل، الاعتراف بالأخطاء، والتواصل المستمر، يمكن للمؤسسات تعزيز الثقة مع جمهورها وأصحاب المصلحة، والحفاظ على سمعتها وحمايتها من الأزمات المستقبلية.

04

رابعًا: دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة



دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ شركة إيكيا: تطبيق مبادئ الأخلاق في سلسلة التوريد 2013

في عام 2013، تعرضت شركة إيكيا لانتقادات حادة بسبب ظروف العمل غير الملائمة في بعض مصانع التوريد التي تعمل معها. وكانت التقارير قد كشفت عن ممارسات عمل غير أخلاقية، بما في ذلك ساعات العمل الطويلة وظروف العمل السيئة في بعض المصانع.

استجابت إيكيا لهذه الانتقادات باتخاذ مجموعة من الخطوات لتعزيز الشفافية ونزاهة سلسلة التوريد الخاصة بها:

1. مراجعات مستقلة: أجرت إيكيا مراجعات مستقلة لمورديها لضمان التزامهم بمعايير العمل الأخلاقية.
2. سياسات صارمة: طورت الشركة سياسات صارمة لضمان أن جميع مورديها يلتزمون بمعايير العمل العادلة. شملت هذه السياسات تحسين شروط العمل وتوفير بيئة عمل آمنة ومناسبة.
3. تدريب وتعليم: قامت إيكيا بتقديم برامج تدريبية للموردين لزيادة الوعي حول حقوق العمال وأهمية توفير بيئة عمل أخلاقية.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ شركة إيكيا: تطبيق مبادئ الأخلاق في سلسلة التوريد 2013

أسفرت جهود إيكيا في تحسين الشفافية وتعزيز شروط العمل عن النتائج التالية:

استعادة الثقة: ساعدت الإجراءات التي اتخذتها الشركة على استعادة الثقة في علامتها التجارية بين العملاء والمستثمرين.

تعزيز السمعة: عززت سمعة إيكيا كمؤسسة مسؤولة اجتماعيًا وملتزمة بتحسين شروط العمل في سلسلة التوريد الخاصة بها.

تحقيق التغيير الإيجابي: أدت الجهود إلى تحسين فعلي في ظروف العمل في المصانع المتورطة، مما أثر بشكل إيجابي على حياة العديد من العمال.

توضح هذه الحالة كيف يمكن للشركات الكبرى، من خلال التزامها بالمبادئ الأخلاقية وتعزيز الشفافية، أن تعالج مشكلات خطيرة وتعيد بناء سمعتها بشكل فعال.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ شركة أبل: معالجة مشاكل الخصوصية بمسؤولية 2020

في عام 2020، واجهت شركة أبل جدلاً حول كيفية تعاملها مع طلبات بيانات المستخدمين من الحكومات. أثار النقاش قلقاً حول كيفية الحفاظ على خصوصية البيانات في مواجهة مطالب الحكومات بالكشف عن معلومات المستخدمين.

استجابةً لهذا الجدل، اتخذت أبل مجموعة من الخطوات لتعزيز الشفافية والالتزام بمبادئ الخصوصية:

1. تقرير سنوي: بدأت أبل في نشر تقرير سنوي يوضح الطلبات التي تلقتها من الحكومات للحصول على بيانات المستخدمين. يتضمن التقرير معلومات حول عدد الطلبات ونوع البيانات المطلوبة.
2. تأكيد الالتزام: أكدت الشركة التزامها بحماية خصوصية المستخدمين من خلال توضيح سياساتها بشأن التعامل مع طلبات البيانات. أكدت أبل أنها تلتزم بمبادئ الخصوصية وأنها تعمل على حماية البيانات من الوصول غير المصرح به.
3. استجابة للضغط: تعاونت أبل مع منظمات حقوق الإنسان والمجتمع المدني لضمان أن سياساتها تتماشى مع أفضل الممارسات في مجال حماية الخصوصية.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ شركة أبل: معالجة مشاكل الخصوصية بمسؤولية 2020

أدت جهود أبل في معالجة قضايا الخصوصية إلى تحقيق النتائج التالية:

تعزيز الثقة: ساعدت الشفافية حول إدارة بيانات المستخدمين في تعزيز ثقة العملاء في أبل، حيث أصبحوا أكثر اطمئناناً بأن بياناتهم تُدار بحماية واهتمام.

تأكيد القيم: أكدت الشركة التزامها بقيم الخصوصية والأمان، مما عزز سمعتها كمؤسسة مسؤولة تجاه بيانات المستخدمين.

تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة: ساهمت الإجراءات التي اتخذتها في تعزيز علاقات الشركة مع منظمات الحقوق المدنية والمجتمع المدني، مما يعكس التزامها بالمبادئ الأخلاقية.

تُظهر هذه الحالة كيف يمكن للشركات الكبرى أن تعزز ثقة عملائها وتحافظ على سمعتها من خلال التعامل بشفافية مع قضايا الخصوصية وحماية البيانات.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

❑ فضيحة كامبريدج أناليتيكا وفيسبوك: حماية البيانات والخصوصية

في عام 2018، تفجرت فضيحة كامبريدج أناليتيكا عندما اكتشف الجمهور أن فيسبوك قد سمح لجمع وتحليل بيانات مستخدميه بشكل غير مصرح به. كشفت التحقيقات أن بيانات ملايين المستخدمين كانت قد استخدمت دون إذنتهم لأغراض استهداف سياسي، مما أثار غضباً واسعاً بشأن انتهاك الخصوصية. استجابةً لهذه الأزمة، اتخذت فيسبوك عدة خطوات للتعامل مع الوضع وتعزيز حماية البيانات: تحسين السياسات: قامت فيسبوك بتحديث سياساتها المتعلقة بحماية البيانات، بما في ذلك تحسين الشروط والسياسات المتعلقة بكيفية جمع واستخدام البيانات الشخصية. إطلاق حملة توعية: أطلقت الشركة حملة توعية حول الأمان والخصوصية، مما ساعد في زيادة الوعي لدى المستخدمين حول كيفية إدارة بياناتهم وحمايتهم. تغيير الإدارة: شهدت الأزمة تغييرات في الإدارة العليا، بما في ذلك تعيين مسؤولين جدد للأمن وحماية البيانات لتعزيز الثقة والامتثال للتنظيمات الجديدة.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

❑ فضيحة كامبريدج أناليتيكا وفيسبوك: حماية البيانات والخصوصية

على الرغم من الأضرار الكبيرة التي لحقت بسمعة فيسبوك، فإن الشركة تمكنت من تحقيق بعض النتائج الإيجابية من خلال التعامل مع الأزمة بشفافية وإجراءات تصحيحية: تهدئة الانتقادات: ساعدت الشفافية في التعامل مع الأزمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في تهدئة بعض الانتقادات، مما ساهم في استعادة بعض الثقة من المستخدمين. تحسين السياسات: ساعدت التحديثات في سياسات حماية البيانات على تحسين الثقة في كيفية إدارة البيانات الشخصية، مما عزز من مصداقية فيسبوك في مجال حماية الخصوصية. إجراءات تصحيحية: ساعدت الإجراءات التي اتخذتها فيسبوك في تحسين علاقاتها مع الجهات التنظيمية وتعزيز الالتزام بالقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات. تُظهر هذه الحالة كيف يمكن للشركات أن تتعامل مع الأزمات المرتبطة بالخصوصية وحماية البيانات من خلال تبني الشفافية وتحسين السياسات والإجراءات التصحيحية.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حادثة الطائرة السويسرية في هولندا (1992)

حادثة الطائرة السويسرية في هولندا عام 1992 تُعتبر من الحوادث الجوية المأساوية التي أثرت على المجتمع الهولندي بشكل كبير. وقعت هذه الحادثة في 4 أكتوبر 1992 عندما تحطمت طائرة شحن تابعة لشركة "إل عال" الإسرائيلية في مجمع سكني في منطقة بيلميرير بأمستردام، مما أسفر عن مقتل العديد من الأشخاص وإحداث حالة من الفزع والذعر بين السكان.

جاكوما أرودونيه، عمدة أمستردام في ذلك الوقت، أظهر قيادة استثنائية من خلال الخطوات التالية:

1. التواصل الفوري والواضح مع الجمهور:

- بدأ أرودونيه بالتواصل مع الجمهور فور وقوع الحادثة، حيث قدم معلومات دقيقة وشفافة حول ما حدث، مما ساعد في تهدئة المخاوف والحد من الشائعات.

- عقد مؤتمرات صحفية بشكل دوري لتحديث الجمهور حول تطورات الحادثة وجهود الإنقاذ.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حادثة الطائرة السويدية في هولندا (1992)

2. تنسيق جهود الإنقاذ والإغاثة بفعالية:

- قام أروdonيه بتنسيق جهود الإنقاذ بين مختلف الجهات المعنية بما في ذلك فرق الإطفاء والإسعاف والشرطة، مما ساعد في الإسراع في عمليات الإنقاذ والإغاثة.
- تم توفير الموارد اللازمة والدعم اللوجستي لفرق الإنقاذ لضمان فاعليتها في التعامل مع الحادثة.

3. تقديم الدعم النفسي للمجتمع المتضرر:

- أدرك أروdonيه أهمية الدعم النفسي للمجتمع المتضرر، حيث تم توفير فرق من المتخصصين في الدعم النفسي لتقديم المساعدة للتأجين وأسر الضحايا.
- تم إنشاء مراكز دعم محلية لتقديم المساعدة النفسية والاجتماعية للسكان المتضررين.

النتائج:

أدت قيادة أروdonيه الحاسمة والتواصل الفعّال مع الجمهور إلى تخفيف حدة الذعر والفرع بين السكان، وزيادة الثقة في جهود الإنقاذ والإغاثة. كما ساهمت الإجراءات السريعة والدعم النفسي في تسهيل عملية التعافي للمجتمع المتضرر.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ أحداث 11 سبتمبر (2001)

أحداث 11 سبتمبر 2001 تُعتبر واحدة من أكثر الهجمات الإرهابية تأثيرًا في تاريخ الولايات المتحدة، حيث تعرضت نيويورك لهجوم على مركز التجارة العالمي، مما أسفر عن وفاة آلاف الأشخاص وإحداث دمار كبير. في تلك اللحظات الحرجة، أظهر رودي جولياني، عمدة نيويورك آنذاك، قيادة مثالية ساهمت في إدارة الأزمة بشكل فعال وتقديم الدعم للمجتمع المتضرر.

رودي جولياني أظهر تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة من خلال الخطوات التالية:

1. التواصل المستمر مع الجمهور:

- قام جولياني بتقديم تحديثات مستمرة للجمهور حول الوضع، مما ساعد في تهدئة الفزع ونشر المعلومات الصحيحة.
- عقد مؤتمرات صحفية بانتظام، موضحًا تفاصيل الهجمات والإجراءات التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمة.

2. تقديم المعلومات الدقيقة والشفافة:

- كان جولياني صريحًا وشفافًا في تقديم المعلومات حول حجم الكارثة، عدد الضحايا، وجهود الإنقاذ الجارية.
- أشار إلى التحديات التي تواجهها فرق الإنقاذ والإجراءات المتخذة لتحسين الوضع، مما ساعد في بناء الثقة بين الجمهور والسلطات.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ أحداث 11 سبتمبر (2001)

3. التواجد الفعلي في مواقع الحدث:

- جولياني تواجد شخصيًا في مواقع الهجمات، حيث تجول بين الركاب وتفاعل مع فرق الإنقاذ والمواطنين، مما أظهر دعمه وتضامنه مع المجتمع.
- هذه الزيارات الميدانية ساهمت في تهدئة الناس وتعزيز الروح المعنوية لفرق الإنقاذ والمتضررين.

4. تنسيق جهود الإنقاذ بفعالية:

- نسق جولياني مع مختلف الوكالات الحكومية والمحلية لضمان تنفيذ جهود الإنقاذ والإغاثة بكفاءة.
- تم تنظيم فرق الإنقاذ وتوجيهها بشكل جيد، مما ساعد في إنقاذ العديد من الأرواح وتقليل الخسائر.

النتائج:

أدت قيادة جولياني الحاسمة والتواصل الفعّال مع الجمهور إلى تخفيف حدة الذعر والفرع بين السكان، وزيادة الثقة في جهود الإنقاذ والإغاثة. كما ساهمت الإجراءات السريعة والدعم النفسي في تسهيل عملية التعافي للمجتمع المتضرر.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حادثة التسونامي في اليابان (2011)

في 11 مارس 2011، ضرب زلزال قوي قبالة ساحل اليابان الشمالي الشرقي، مما تسبب في موجات تسونامي مدمرة. تسونامي أدى إلى أزمة نووية في محطة فوكوشيما دايتشي للطاقة النووية، مما خلق واحدة من أخطر الكوارث النووية في التاريخ. في تلك الفترة الحرجة، أظهر ناوتو كان، رئيس وزراء اليابان آنذاك، قيادة فعّالة وإدارة حاسمة للأزمة.

ناوتو كان أظهر تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة من خلال الخطوات التالية:

1. تنسيق عمليات الإجلاء والإنقاذ:

- فور وقوع الزلزال والتسونامي، قامت الحكومة اليابانية بقيادة ناوتو كان بتنفيذ عمليات إجلاء واسعة النطاق للسكان من المناطق المتضررة والمناطق القريبة من محطة فوكوشيما النووية.
- تم نشر فرق الإنقاذ والجيش الياباني (قوات الدفاع الذاتي) بسرعة للبحث عن الناجين وتقديم المساعدة الطارئة للمناطق المتضررة.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حادثة التسونامي في اليابان (2011)

2. مواجهة التحديات بصراحة وشفافية:

- واجه ناوتو كان التحديات الكبيرة المرتبطة بأزمة فوكوشيما النووية بصراحة، حيث قدم معلومات دقيقة وشفافة للجمهور حول الوضع في المحطة النووية وجهود الحكومة لاحتواء التسرب النووي.
- عقد مؤتمرات صحفية بانتظام مع كبار المسؤولين الحكوميين والعلماء لتقديم تحديثات مستمرة حول الحالة النووية والإجراءات المتخذة لحماية الصحة العامة.

3. التواصل المستمر مع الجمهور:

- أظهر ناوتو كان التزامه بالتواصل المستمر مع الجمهور، حيث استخدم وسائل الإعلام التقليدية والجديدة لإيصال الرسائل الهامة وطمأنة السكان.
- قدم رسائل تعاطفية وداعمة للمجتمع الياباني، مما ساعد في تهدئة القلق والخوف بين المواطنين.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حادثة التسونامي في اليابان (2011)

4.تحسين جهود التعافي:

- قاد ناوتو كان الجهود الحكومية لتحسين عمليات التعافي وإعادة الإعمار، حيث تم تخصيص موارد كبيرة لدعم المتضررين وإعادة بناء البنية التحتية المتضررة.
- تم التركيز على تعزيز السلامة النووية وتطوير سياسات جديدة لمنع وقوع حوادث مماثلة في المستقبل.

النتائج:

أدت القيادة الحاسمة والشفافة لناوتو كان إلى تحسين إدارة الأزمة وتقليل الآثار السلبية على المجتمع الياباني. ساهمت جهوده في تنسيق عمليات الإجلاء والإنقاذ وتقديم المعلومات الدقيقة في تهدئة القلق العام وتحسين جهود التعافي بعد الكارثة.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ أزمة "مستشفى كليفلاند" وتسريب بيانات المرضى (2024)

في بداية عام 2024، اكتشف أن مستشفى كليفلاند كان ضحية لهجوم إلكتروني أدى إلى تسريب بيانات حساسة للمرضى، بما في ذلك المعلومات الشخصية والطبية. أثار هذا الحادث قلقًا واسعًا بشأن حماية البيانات وخصوصية المرضى.

الإجراءات:

الاعتراف والشفافية: بعد الحادث، أصدرت مستشفى كليفلاند بيانًا فورًا تعترف فيه بالاختراق وتوضح طبيعة البيانات المتأثرة. كما أكدت أنها تعمل مع فرق الأمن السيبراني للتحقيق في الحادث.

إبلاغ المرضى: قامت المستشفى بإبلاغ جميع المرضى المتأثرين بالحادث وعرضت عليهم خدمات حماية الهوية ومراقبة الائتمان كإجراء وقائي.

تحسين الأمان: قامت المستشفى بتحديث سياسات الأمان السيبراني الخاصة بها، بما في ذلك تعزيز التدابير الأمنية وتعليم الموظفين حول أفضل ممارسات الأمان الرقمي.

التعاون مع الجهات التنظيمية: تعاونت المستشفى مع الجهات الرقابية والتنظيمية لتحسين الأمان وضمن الامتثال لمتطلبات حماية البيانات.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ أزمة "مستشفى كليفلاند" وتسريب بيانات المرضى (2024)

النتائج:

استعادة الثقة: على الرغم من الضرر الكبير الذي لحق بسمعة المستشفى، ساعدت الشفافية السريعة والإجراءات التصحيحية في تهدئة بعض المخاوف وتعزيز ثقة المرضى.

تحسين الأمان: أدت الاستجابة الفعالة إلى تعزيز الأمان الرقمي للمستشفى وتقليل المخاطر المستقبلية.

الالتزام بالامتثال: من خلال التعاون مع الجهات التنظيمية، أثبتت المستشفى التزامها بتحسين السياسات والتدابير الأمنية، مما ساعد في إعادة بناء سمعتها وضمان الامتثال للمعايير القانونية.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حملة "نايك" لتقليل بصمتها البيئية (2024)

في عام 2024، أعلنت شركة "نايك" عن حملة طموحة لتقليل بصمتها البيئية في محاولة لتلبية متطلبات الاستدامة على المدى الطويل، بينما كانت تسعى أيضًا لتحقيق أهداف قصيرة الأمد لزيادة المبيعات وتعزيز صورتها العامة.

الإجراءات:

الأهداف قصيرة الأمد: أطلقت "نايك" مجموعة من المنتجات المبتكرة المصممة من مواد معاد تدويرها، مع حملات ترويجية مركزة لزيادة الوعي بالمنتجات الجديدة وتعزيز المبيعات. كانت الحملة تهدف إلى جذب العملاء المهتمين بالاستدامة، مما يساعد في تحقيق أهداف مالية قصيرة الأمد.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حملة "نايك" لتقليل بصمتها البيئية (2024)

الإجراءات:

الأهداف طويلة الأمد: وضعت "نايك" أهدافًا طويلة الأمد لتقليل انبعاثات الكربون وتحقيق الاستدامة البيئية في عملياتها. شملت الاستراتيجية الاستثمار في تحسين كفاءة التصنيع، تعزيز استخدام الطاقة المتجددة، وتقليل النفايات. أدرجت الشركة أيضًا مبادرات تعليمية لتعزيز الوعي البيئي بين موظفيها وعملاء.

التوازن بين الأهداف: للتوازن بين الأهداف قصيرة الأمد والطويلة الأمد، ضمنت "نايك" أن تكون الحملة الترويجية لمنتجاتها المستدامة تعكس التزامها الفعلي بالاستدامة البيئية. كما أدرجت معلومات حول جهودها البيئية في المواد الترويجية، مما عزز من مصداقية الحملة وأكد على التزامها بالاستدامة.

دراسة حالات واقعية في تطبيق المبادئ الأخلاقية للعلاقات العامة

□ حملة "نايك" لتقليل بصمتها البيئية (2024)

النتائج:

تحقيق الأهداف قصيرة الأمد: ساعدت الحملة في زيادة المبيعات ورفع الوعي بالمنتجات المستدامة، مما أدى إلى تحقيق أهداف مالية قصيرة الأمد وتعزيز صورة الشركة كقائد في مجال الاستدامة.

تحقيق الأهداف طويلة الأمد: من خلال التزامها بالممارسات البيئية، استطاعت "نايك" تحقيق تقدم كبير نحو أهداف الاستدامة طويلة الأمد. كما أعطت الشركة أولوية للابتكار في تصميم منتجاتها وتقليل تأثيرها البيئي.

الاستفادة من التوازن: ساعدت الاستراتيجية المتكاملة "نايك" في تحقيق نتائج إيجابية في كلا المجالين، مما أظهر كيف يمكن تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأمد والطويلة الأمد في ظل الالتزام بقيم الاستدامة.

الاعتبارات الأخلاقية في العلاقات العامة

التعامل مع الصراعات
الأخلاقية في
ممارسة العلاقات
العامة

دراسة حالات واقعية
في تطبيق المبادئ
الأخلاقية في
ممارسة العلاقات
العامة



المبادئ الأخلاقية
ومدونات السلوك
المهني في العلاقات
العامة

تعزيز الشفافية
والنزاهة في الاتصال



Thank You