المحاضرة الخامسة : ثالثا : المنطلقات الأساسية لبرامج العلاقات العامة

مقدمة : اتسمت الأديان السماوية بإيجاد إطار خلقي من التعامل بداية من : 1) التعامل مع الخالق . 2) التعامل مع الآخرين . 3) التعامل مع النفس . ونظر ا لان العلاقات العامة بدأت تظهر كمهنة من المهن فإن تقنينها يتطلب من ممارسي العلاقات العامة أن يضعوا دستور يسير عليه الأفراد وتحافظ عليه الجماعة ومن أشكال ذلك التقنين وضع مواصفات لعمل العلاقات العامة لكي تميزها عن غيرها من الممارسات المشابهة وكذلك وضع مواصفات لأركان العلاقات العامة هي على النحو الآتي :

أولا : مواصفات البرنامج : من المعروف أن لكل مهنة من يقوم على رعايتها من العاملين بها وهذا ينطبق على مهنة العلاقات العامة حيث تم تكوين جمعيات ومنظمات ترعى شؤون الممارسين, هناك مجموعة من النقاط التي يجب أن توضع في الاعتبار حتى تتقدم وتتطور مهنة العلاقات العامة ومن هذه النقاط ما يلي :

1) العلاقات العامة مسؤولية اجتماعية :

- يجب على العلاقات العامة أن تضع في اعتبارها أن وجودها من أجل المجتمع وأن علاقاتها بالمجتمع يمكن أن تؤثر في نجاحها أو فشلها .

- يجب عليها ألا تتعالي على جمهورها .

- يجب عليها أن تساهم في المشروعات الاجتماعية .

- يجب عليها تبصير الإدارة بدورها تجاه المجتمع ودور المجتمع تجاه المؤسسة .

2) احترام الرأي والعمل بالصائب منه :

- يجب على المؤسسة تقبل الرأي والرأي الآخر.

- يجب الأخذ بالرأي الصائب حتى وان خالف رأي الإدارة كما أن عليها أن توضح كذلك الآراء غير الصائبة بصدق وأمانة .

3) الوضوح في التعامل :

- أن تكتم المؤسسة على الحقائق يخلق لدى الأفراد نزعة إلى إطلاق الشائعات تعويضا عما يفقدونه نتيجة كتم المعلومات عنهم ولكن هذا لا يعني عدم وجود بعض الأسرار التي تحتفظ بها المؤسسة .

السداسي السادس

- وقد أشار بيترلي إلى أن حجب المعلومات عن الجمهور كان سبب رئيسي في سوء سمعة عميله روكفيلر وقد تحسنت صورته عندما اكتشف الجمهور حقيقة الأعمال التي يقوم بها فالعلاقات العامة الناجحة هي التي تعمل في وضوح .

4) الالتزام بالأخلاق الشريفة :

- تحترم المهنة أو تهان عندما بمقدار ما يتحلى به ممارسوها من فضائل الصدق والأمانة والإخلاص وغيرها يقول الرسول عليه الصلاة والسلام " أن الله يحب إذا عمل أحدكم عمل أن يتقنه ".

- قامت الجمعيات العلمية العاملة في مجال العلاقات العامة بوضع دستور أخلاقي يلتزم به جميع الأعضاء . قواعد ذلك الدستور لا تأتي بجديد عما يلزمنا به ديننا الحنيف فهي تدعو للصدق والأمانة وإتقان العمل واحترام مواثيق الآخرين وتنبذ الكذب والخيانة وغيرها وهي الأمور التي بني عليها ديننا الإسلامي .

5) الأمانة العلمية :

- تستند العلاقات العامة إلى مجموعة من العلوم الأخرى فأساسها علم الاجتماع وعلم النفس وتعتمد على علوم الاتصال والاقتصاد والإدارة وغيرها .

- ويتم تخطيط برامج العلاقات العامة الناجحة بالاستناد على البحث العلمي وخطواته فالعلم يعتمد على : الوصف والتحليل والتفسير والتعميم وهي أمور لازمة للعلاقات لكي تؤدي دورها بدقة

6) العلاقات العامة مسؤولية كل موظف :

- من أهم مبادئ نجاح العلاقات العامة أن تبدأ بالجمهور الداخلي فترضيه أولا حتى تستند على قاعدة متينة حيث أن الجمهور الداخلي هم أيضا أعضاء في جماعات خارجية حيث سيؤدي رضاءهم عن المؤسسة إلى أن يكونوا خير ممثلين لها أمام العام الخارجي .

7) العلاقات العامة وظيفة استشارية :

- من المعروف أن العلاقات العامة وظيفة تنفيذية حيث أنها تدرس وتخطط وتنفذ وتتابع كل ما يخص المؤسسة أمام العالم الخارجي ولكنها من جانب آخر ترشد المؤسسة بالكثير من الوسائل التي تمكنها من أعطاء صورة حسنة عن المؤسسة .

- لذلك يجب أن تكون العلاقات العامة أقرب في السلم الهرمي إلى المدير أو مجلس الإدارة حتى تكون جاهزة للتحرك متى طلب منها ذلك .