

أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة

تأليف

د/ وليد خلف الله محمد دياب

أستاذ الإعلام والعلاقات العامة المساعد

بجامعة اليرموك- الأردن

ومدرس الإعلام والعلاقات العامة

بجامعة جنوب الوادي- مصر

الطبعة ٢٠١٤

اليازوري 
دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

رقم الإيدع: //

قائمة المحتويات

١٣	تقديم
١٥	مقدمة الكتاب
٢٢	تعليق على الدراسات والبحوث التي اهتمت بموضوع الأخلاقيات
٢٧	موضوع الكتاب
٢٩	أهمية الكتاب
٣٢	أهداف الكتاب
٣٣	المفاهيم الإجرائية للكتاب

الفصل الأول

المدخل الأخلاقي للعلاقات العامة

٣٩	المبحث الأول: ممارسة العلاقات العامة في العصر الحديث
٣٩	مدى حاجة المؤسسات المعاصرة للعلاقات العامة في الوطن العربي
٤٤	مبادئ العلاقات العامة في الوطن العربي
٤٨	ركائز العلاقات العامة في الوطن العربي
٥١	واجبات إدارة العلاقات العامة في الوطن العربي
٦٠	التعريف الإجرائي للعلاقات العامة من زاوية أخلاقية
٦١	المبحث الثاني: المفهوم العلمي للأخلاقيات المهنية ومصادرها
٦١	تمهيد
٦٤	مفهوم الأخلاقيات, لغويًا واصطلاحيًا
٧٠	مفهوم أخلاقيات الإعلام والعلاقات العامة وأهميتها
٧٤	نشأة الأخلاقيات وظهورها وعلاقتها بالعلاقات العامة والإعلام
٨٠	المسئولية الأخلاقية وقواعد أخلاقيات المهنة
٨٥	مصادر أخلاقيات العلاقات العامة في الوطن العربي
٨٥	الذات
٨٦	الأسرة

المؤسسات التعليمية.....	٨٨
المجتمع.....	٨٩
الدين.....	٨٩
القيادة القدوة.....	٩٠
وسائل الإعلام.....	٩١
التشريعات والقوانين.....	٩٢
المبحث الثالث: التأصيل النظري للأخلاقيات المهنية.....	٩٤

التشريعات والقوانين ذات الصلة بالمسئولية الأخلاقية والقانونية للإعلام والعلاقات العامة في مؤسساتنا العربية.....	٩٤
القيم الأخلاقية للعلاقات العامة في الوطن العربي.....	١٠٤
القيم الدينية والأدبية.....	١٠٧
القيم الاجتماعية والإنسانية.....	١١١
القيم القانونية والتنظيمية.....	١١٣
القيم الاقتصادية والمالية.....	١١٤

الفصل الثاني

الأخلاقيات المهنية للعاملين في العلاقات العامة بالمؤسسات العربية

المبحث الأول: أخلاقيات القائم بالاتصال في العلاقات العامة.....	١١٧
تمهيد.....	١١٧
المتطلبات الوظيفية في العاملين بالعلاقات العامة في المؤسسات العربية.....	١٢٢
التأهيل العلمي للمشتغلين بالعلاقات العامة.....	١٢٥
شروط ومواصفات المشتغلين بالعلاقات العامة.....	١٢٧
المهارات الاتصالية للقائم بالاتصال في العلاقات العامة.....	١٣٦
القيم الأخلاقية للعاملين بالعلاقات العامة في الوطن العربي.....	١٤٨
أخلاقيات القائم بالاتصال نحو نفسه.....	١٤٨
أخلاقيات القائم بالاتصال نحو المهنة.....	١٥٠
أخلاقيات القائم بالاتصال نحو الإدارة.....	١٥١

أخلاقيات القائم بالاتصال نحو زملائه	١٥٢
أخلاقيات القائم بالاتصال نحو المجتمع	١٥٣
واجبات ومسئوليات العاملين بالعلاقات العامة	١٥٤
المسئولية المهنية	١٥٤
خصائص ومسئوليات مدير إدارة العلاقات العامة	١٥٨
المبحث الثاني: أخلاقيات القائم بالاتصال في العلاقات العامة مع وسائل الإعلام	١٧٢
تمهيد	١٧٢
أهمية وطبيعة العلاقة مع وسائل الإعلام	١٧٥
أخلاقيات العلاقات العامة مع وسائل الإعلام	١٨٦
أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة مع الصحافة	١٨٩
أخلاقيات العلاقة بين الصحافة والعلاقات العامة	١٩٠
أخلاقيات الكتابة الصحفية لوسائل الإعلام	١٩٥
أخلاقيات عقد المؤتمرات الصحفية	٢٠١
أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة للأنشطة الإعلامية	٢٠٣
أخلاقيات التعامل مع الإذاعة والتلفزيون	٢٠٦
القواعد الأخلاقية للتعامل مع المذيعين والإعلاميين	٢٠٦
أخلاقيات الكتابة للإذاعة والتلفزيون	٢٠٧
أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي على شبكة الإنترنت	٢٠٨
قواعد التعامل الأخلاقي مع الإنترنت	٢١٢
الضوابط الأخلاقية في ممارسة خدمات الإنترنت	٢١٣
البريد الإلكتروني	٢١٤
خدمة المجموعات الإخبارية	٢١٥
الدردشة	٢١٦
التجارة الإلكترونية	٢١٧
المبحث الثالث: أخلاقيات السلوك الاتصالي للعاملين بالعلاقات العامة نحو بيئة المنظمة	
.....	٢٢٠
تمهيد	٢٢٠

أخلاقيات التعامل مع الجمهور الداخلي	٢٢٤
السلوك الأخلاقي في التعامل مع الموظفين	٢٢٦
السلوك الأخلاقي في التعامل مع المساهمين	٢٣٣
السلوك الأخلاقي في التعامل مع النقابات العمالية	٢٣٥
أخلاقيات التعامل مع الجمهور الخارجي	٢٣٧
السلوك الأخلاقي في التعامل مع العملاء	٢٣٨
السلوك الأخلاقي في التعامل مع الموردين	٢٤٢
السلوك الأخلاقي في التعامل مع المستهلكين	٢٤٤
السلوك الأخلاقي في التعامل مع المجتمع المحلي	٢٤٦
المبادئ الأخلاقية المفيدة عموماً في التعامل مع بيئة المنظمة في المؤسسات العربية	٢٤٨

الفصل الثالث

المتغيرات التي تؤثر على الالتزام بالأخلاقيات المهنية وعواملها

تمهيد	٢٥٣
المبحث الأول: الضغوط المؤثرة على القائم بالاتصال في العلاقات العامة وطرق تحسينها	
.....	٢٥٥
الضغوط المهنية	٢٥٥
الضغوط الإدارية	٢٥٩
الضغوط الاجتماعية	٢٦٨
الضغوط النفسية	٢٧٣
المبحث الثاني: العوامل المتسببة في السلوك الأخلاقي في سلوك العاملين بإدارات العلاقات العامة	٢٧٨
تمهيد	٢٧٨
أهم مظاهر التسبب الوظيفي	٢٨١
الأسباب العامة للتسبب الوظيفي	٢٨٥
السلبيات الأخلاقية في سلوك المديرين وعواملها	٢٨٧
المبحث الثالث: العلاقات العامة والتطوير الإداري في الوطن العربي	٢٩٢
تمهيد	٢٩٢

العلاقات العامة وحتمية التطوير الإداري	٢٩٣
أهمية العلاقات العامة في التطوير الإداري	٢٩٥
القيم اللازمة للتطوير الإداري والعلاقات العامة	٢٩٨
التدريب الأخلاقي للعلاقات العامة وممارستها	٣٠١
المفهوم	٣٠٣
الأهمية	٣٠٦

الفصل الرابع

موثيق الشرف المنظمة لمهنة العلاقات العامة

المبحث الأول: التنظيمات المهنية للعلاقات العامة في الوطن العربي... ٣١١	
مفهوم النقابات المهنية وضرورتها	٣١١
أهمية التنظيم النقابي للعلاقات العامة	٣١٥
التنظيمات المهنية للعلاقات العامة وتطورها	٣١٧
المبحث الثاني: الموثيق الأخلاقية للعلاقات العامة وارتباطها بالتنظيمات المهنية ٣٢٦	
تمهيد	٣٢٦
الموثيق الأخلاقية لمنظمات العلاقات العامة	٣٣٤
مفهوم الميثاق	٣٢٩
فوائدها	٣٣٤
خصائصها	٣٣٧
نشأة الموثيق الأخلاقية للعلاقات العامة وتطورها	٣٣٨
الحاجة إلى ميثاق أخلاقي لمهنة العلاقات العامة في الوطن العربي ... ٣٤٢	
مقترحات الكتاب	٣٤٥
ميثاق الشرف العربي لمهنة العلاقات العامة في الوطن العربي	٣٥٠
المراجع	٣٥٥

تقديم

يعد هذا الكتاب من أوائل الكتب العربية التي تذخر بها المكتبة العربية حول موضوع "أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة"، حيث تفتقر المكتبة العربية إلى هذه النوعية من الدراسات ليست في مجال الإعلام فقط ولكن أيضاً على مستوى أخلاقيات الإدارة عموماً، اللهم إلا دراسات وكتب قليلة جداً في هذا المجال.

لذا يعد هذا الكتاب أول كتاب متخصص في الوطن العربي حول موضوع أخلاقيات العلاقات العامة، حيث تناول هذا الكتاب مفهوم أخلاقيات الإعلام والعلاقات العامة، وأهمية الأخلاقيات في المؤسسات العربية حيث تمثل قضية أخلاقيات الإعلام والعلاقات العامة في الوطن العربي على صعيد المفاهيم العلمية والممارسة العملية مجالاً مهماً من مجالات المعرفة التي تستلزم قدرًا من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة؛ لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات والحالات المختلفة التي تواجه المؤسسات والتي تتسم بتعارض المصالح، ومن الواضح أن تزايد الآثار السلبية الناجمة عن الفضائح الأخلاقية من جهة، والآثار الجانبية الناجمة عن السمعة الأخلاقية في إيجاد العمل من جهة أخرى، جعل المؤسسات أكثر اهتماماً بأخلاقيات الإدارة عموماً والعلاقات العامة خصوصاً.

ومهما يكن من أمر فإن تقدم المجتمعات لا يعتمد على إمكاناتها المادية والتقنية بقدر ما يعتمد على إمكاناتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية. وأمام هذا الاهتمام بقضية الأخلاقيات على المستويين الدولي والمحلي كان هناك ضرورة ملحة لتأصيل أخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة ومدى تطبيقها في واقع الممارسة بإدارات العلاقات العامة بمؤسساتنا العربية.

ويهتم هذا الكتاب بالكشف عن أهمية الأخلاقيات ودورها في مؤسسات العلاقات العامة، وتحديد أبرز العوامل والمؤثرات في تشكيل القرارات الأخلاقية للممارسين والتعرف على أهم الصفات المهنية والأخلاقية التي يتحلى بها العاملون في العلاقات العامة بالمؤسسات العربية والإسلامية، والضوابط والمعايير الأخلاقية في التعامل مع (الزملاء- المجتمع- المرءوسين- الإدارة) والكشف عن مدى إدراك ممارس العلاقات العامة للمسئوليات والواجبات الأخلاقية لآداء أعماله، وكذا تتبع دوافع الخروج عن الالتزام بالأخلاقيات المهنية وتحديد السلبيات الأخلاقية في ممارسات العاملين وعوامل ردعها، إضافةً إلى علاقة الممارسين بمواثيق الشرف واتجاهاتهم نحوها والتوصل في النهاية إلى بعض التوصيات التي تساعد على تأصيل الأخلاقيات المهنية لدى العاملين في العلاقات العامة والتوصل إلى وضع ميثاق شرف منظم لمهنة العلاقات العامة في مؤسساتنا العربية الذي من شأنه أن يطور أداء مهنة ويحسن من صورته.