



## الأبعاد الأخلاقية والقانونية لممارسة مهنة العلاقات العامة

عبد القادر النور بابكر صالح  
أستاذ الإعلام والعلاقات العامة- جامعة الجزيرة

البريد الإلكتروني [zoove1229@gmail.com](mailto:zoove1229@gmail.com)

### الملخص

هدف هذا البحث إلى معرفة الأبعاد الأخلاقية والقانونية لممارسة مهنة العلاقات العامة، التعرف على الوضع العام للأخلاق بوصفها قيمة إسلامية إنسانية ومدى ممارستها في مؤسساتنا . استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة الآراء والوقائع والأحداث للوصول إلى استنتاجات، توصل البحث إلى نتائج عديدة أهمها: هناك تأثير كبير للرقابة الإدارية في تجويد الموظفين للأعمال الموكلة إليهم ، الضوابط التشريعية والقانونية تقوي معايير الصدق والمهنية لدى ممارسي العلاقات العامة، غالبية أفراد العينة لديهم إلمام بمواثيق الشرف المهني خاصة مزاولي مهنة العلاقات العامة ، عدد كبير من أفراد عينة البحث يفضل ممارسة مهنة العلاقات العامة بعيداً عن التشريعات والقوانين ، أثرت وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي سلباً في منظومة القيم والأخلاق للمجتمع السوداني.

المعلومات  
تاريخ إرسال الورقة:  
2021/5/30  
تاريخ قبول الورقة:  
2021/5/30  
تاريخ نشر الورقة:  
2021/9/1

الأبعاد، الأخلاقية، القانونية، العلاقات العامة

الكلمات المفتاحية

## مقدمة:

تكتسب العلاقات العامة مع مرّ الأيام أهمية خاصة، ويزداد الاهتمام بها من قبل المؤسسات المختلفة نظراً للخدمات التي تقدمها، ولعظم المسؤولية الملقاة على عاتق من يعملون فيه، وذلك من خلال سعيهم لتحقيق أهدافها وتنفيذ وظائفها وزيادة للإنتاج وتطويراً للأداء العام للمؤسسة، تماشياً مع التطورات العالمية في شتى المجالات.

ولا بد أن نشير إلى أن نجاح المؤسسات في القيام بأعمالها على أكمل وجه ، يحتاج إلى تضافر جهود كل العاملين وإحساسهم بالمسؤولية وتعاملهم الجاد تجاه مايقومون به من أعمال. وتقوم المؤسسات بسن التشريعات والقوانين الخاصة بممارسة العمل أو المهنة المعينة وتسعى لوضع الضوابط الكفيلة بنجاحها، إلا أنّ هذه الضوابط والتشريعات تعد مساعدة ولا تكفي وحدها لنجاح المؤسسة وتميزها، وتبقى هنالك عوامل أخرى تتمثل في إحساس الفرد بمسؤوليته تجاه العمل ومدى التزامه بالقيم المستمدة من الدين . فكلما كان إحساس الفرد بمسؤوليته تجاه العمل عالياً فإنّ ذلك يدل على عمق روح الالتزام والمبادرة لديه، وكلما كان التزامه بالأخلاق والقيم رقيقاً زادت دافعيته تجاه العمل وتضحيتة لأجله.

ونظراً لمكانة العلاقات العامة وأهميتها في تحسين صورة المؤسسة ودعم سمعتها فإنّ العاملين فيها بحاجة ماسة إلى التجويد والإتقان والتضحية ونكران الذات في العمل؛ لأنّ نجاح إدارة العلاقات العامة في قيامها بأعمالها بمثابة نجاح للمؤسسة كلها؛ لذا لا ينبغي أن يمارس موظفو العلاقات العامة أعمالهم وفي مخيلتهم التشريعات والقوانين الخاصة بالمحاسبة. لأن الرقابة في الأساس ينبغي أن تتبع من الذات ، إذ إنّ مراقبة الذات ومحاسبتها تجعل الضمير يقظاً وهو بدوره يزيد من معدل الالتزام الأخلاقي للفرد مما ينعكس على العمل تطوراً وإبداعاً ويؤدي بالتالي إلى نجاح المؤسسة وريادتها.

وما يجب الإشارة إليه أنّ تقدم المجتمعات لا يعتمد على ما تملكه من إمكانيات مادية فحسب، بقدر ما تعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بالقيم والأخلاق.

ونسبة لزيادة الاهتمام بقضية أخلاقيات العمل على المستويين العالمي والمحلي ، يرى الباحث أنّ المؤسسات السودانية عموماً، وإدارات العلاقات العامة على وجه الخصوص بحاجة ملحة إلى تعميق مفهوم العمل بالأخلاق، والتأكيد على أهميته في تطوير المؤسسات السودانية.

## مشكلة البحث:

على الرغم من أنّ الأخلاق كانت - ولم تنزل - محل اهتمام المجتمع السوداني ، إلا أنّ هناك بعض التغيرات التي طرأت على الثقافة السودانية أثرت بشكل كبير في منظومة القيم والأخلاق على المستويين الخاص والعام "الأفراد والمؤسسات" وعندما تتخلى الأمم عن بعض قيمها الأصيلة تُعمّ الفوضى في الحياة العامة التي تنعكس ظلالتها السالبة على المؤسسات الحكومية والخاصة، فتبدو ملامح التخبط الإداري والإهمال واضحة نتيجة لفقدان أخلاقيات المهنة أو عدم الالتزام الأخلاقي للموظفين.

والمتابع للشأن العام يرى حالة الضغوط التي يعيشها المواطن السوداني على المستويين السياسي والاجتماعي ، وكثير الحديث في الآونة الأخيرة عن تراجع بعض القيم النبيلة في مجتمعنا ومؤسساتنا كالصدق والنزاهة والأمانة؛ لذلك يأتي هذا البحث للوقوف على الوضع العام للأخلاق ومدى ممارستها في مؤسساتنا، بحسبان أنّ الأمم التي تمتلك رصيذاً من الأخلاق وهي قادرة للحفاظ عليه تستطيع النهوض بعد السقوط.

تبلورت مشكلة البحث من خلال عمل الباحث في مؤسسات الخدمة المدنية لفترة تزيد عن العشرة أعوام ، وقد لاحظ أنّ بعض العاملين في المؤسسات العامة والخاصة يقومون بأعمالهم من منظور الالتزام الإداري والتقيّد بلوائح العمل متجاهلين عن قصد أو غير قصد وضع معيار الأخلاق موجهاً أساسياً لمزاولة العمل والارتقاء بالأداء .

**تساؤلات البحث :**

**تتمثل تساؤلات البحث في الآتي:**

- 1- ما الضوابط المهنية والأخلاقية والقانونية التي تحكم ممارسي العلاقات العامة في وزارات (العدل، المالية، الموارد المائية والكهرباء) في ولاية الخرطوم ؟
  - 2- ما مدى تأثير الأوضاع السياسية والاقتصادية التي تعيشها البلاد في أخلاق الموظفين في العمل؟
  - 3- هل تتأثر اخلاقيات ممارسة العلاقات العامة سلباً بالأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع؟
  - 4- ما مدى التزام ممارسي العلاقات العامة (في الوزارات المعنية بالدراسة) باللوائح والقوانين المنظمة للعمل؟
  - 5- هل تقوي الضوابط القانونية والمهنية ممارسي مهنة العلاقات العامة؟
- وقد شكلت كل هذه التساؤلات وغيرها هماً مهنيّاً وعلمياً ، دفعت الباحث للبحث في الموضوع.

**أهمية البحث:**

يكتسب البحث أهميته من طبيعة الدور الذي يؤديه أفراد مجتمع البحث، وهم القائمون بالاتصال في مجال العلاقات العامة، إضافة إلى محاولة الباحث مساندة الاهتمام المتصاعد بهذا الميدان الذي يمكن تفصيله في ضوء عدد من العوامل؛ أهمها:

أ- العلاقات العامة غالباً هي مصدر القرارات الأخلاقية في المنظمات وهي مصدر السياسات الاجتماعية والأخلاقية لهذه المنظمات.

ب- الممارسون يتصرفون نيابة عن منظماتهم بوصفهم محققين أخلاقيين للجماهير، يخدمونهم ومن ثم فهم واجهة مهنتهم؛ مما يتطلب منهم الالتزام الأخلاقي حتى يعطوا المهنة مكانتها واحترامها.

ج- أهمية دراسة القائم بالاتصال في مجال العلاقات العامة لكونه العنصر الأساس لنجاح الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة، ويتطلب ذلك التعرف على: كيف يضع القائم بالاتصال معيار الأخلاق ضابطاً لأدائه المهني؟.

د- تزايد انتشار إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات السودانية، المختلفة؛ الأمر الذي يسهم في حتمية دراسة هذا الموضوع من جوانبه المختلفة النظرية والتطبيقية دراسة شاملة في ضوء التطورات في مجال الدراسة الأكاديمية وفي مجال الممارسة المهنية؛ مما يعكس صورة مشرفة لإدارات العلاقات العامة في السودان .

و- ومما يعطي هذا البحث أهمية أيضاً أنه ومن خلال سعي الباحث للحصول على دراسات سابقة في الموضوع لم يجد أية دراسة سودانية تناولت المواثيق الأخلاقية، أو سعت لتقديم نموذج ميثاق أخلاقي منظم لمهنة العلاقات العامة.

#### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى ما يأتي:

1- التعريف بمفهوم الأخلاق بصفة عامة وأهميته، وتحديد أبرز العوامل التي تشكل القرارات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

2- توضيح الصفات الأخلاقية والقانونية التي ينبغي أن يتحلى بها العاملون في مهنة العلاقات العامة وضرورة الالتزام بها.

3- الكشف عن مدى إدراك ممارسي العلاقات العامة للجوانب الأخلاقية والقانونية.

4- التعرف على أسباب ودوافع الخروج عن الالتزام بالأخلاق من وجهة نظر المبحوثين ، وتحديد السلبيات الأخلاقية في ممارسة العاملين.

#### منهج البحث وأدوات جمع البيانات :

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد استخدم البحث الاستبانة والملاحظة والمقابلة.

#### مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بإدارات العلاقات العامة في وزارات ( العدل، المالية، الموارد المائية والكهرباء). وقد سعى الباحث للاستفادة من آراء ووجهات نظر المبحوثين فيما يتعلق بأخلاقيات ممارست العلاقات العامة من خلال استمارة استبيان تم توزيعها لهم، أما بالنسبة للعينة فقد حددها الباحث من خلال الحصر الكلي لمجتمع البحث (عينة شاملة) ليشمل البحث جميع العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات المعنية، أي تم استخدام أسلوب الحصر الشامل نظراً لقلّة العدد وسهولة الوصول إلى جميع أفراد العينة .

تصميم استمارة الاستبيان وأسلوب المعالجة:

صمم الباحث استمارة استبيان حوت البيانات الشخصية للمبحوثين والأسئلة الرئيسية المتعلقة بممارستهم للعلاقات

العامة في خمسة محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: ممارسة المهنة في ظل القانون .

المحور الثالث: معايير الصدقية والمهنية والأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة .

المحور الرابع: تفعيل الضوابط والقوانين المنظمة لعمل المؤسسات .

المحور الخامس: دور المؤسسة والمجتمع في ممارسة أخلاقيات المهنة في العلاقات العامة من قبل الموظف.

**المحور الأول: مفهوم الأخلاق لغةً واصطلاحاً:**

ينهض أي مجتمع من المجتمعات بمجموعة من القواعد التي تحكم العلاقة بين (1) أفرادها ومؤسساته، فتضبط سلوكهم وتحدد حقوقهم وواجباتهم، ومهما تعددت مصادر هذه القواعد واختلفت درجاتها في الإطار الهرمي للمجتمعات إلا أنها لا تستطيع النهوض بالمهمة المنوطة بها إلا إذا كانت تتمتع بقوة الالتزام الواجبة الاحترام من المخاطبين بها، وهذا الالتزام هو الذي يطلق عليه اصطلاحاً " الأخلاق أو الأخلاقيات".

فالأخلاق ميزان صادق لقياس رقي الأمم والشعوب، وهذه حقيقة واضحة وسنة من سنن القواعد ملموسة الأثر في حياة الشعوب أفراداً ومجتمعات، وكما يقول شاعر:

**إنّما الأمم الأخلاق ما بقيت \*\*\* فإن هموا ذهب أخلاقهم ذهبوا**

وتعد القيم والأخلاق النبيلة النواة الأساسية لإقامة مجتمع حضاري يسوده الأمن والرخاء، (2) والمحلل لما يواجهنا من مشكلات في كافة أوجه الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كافة يجد أنها ترجع في الأساس إلى اختلال في منظومة القيم والسلوك لدى الفرد التي تنعكس مباشرة على المجتمع كله.

والحق يقال إنه لا قيمة لأية برامج تربوية أو تعليمية أو دورات تدريبية أو تطويرية (3) مالم تؤسس وتقام على القاعدة الصلبة والرصينة (قاعدة الأخلاق) أو ما اصطلح على تسميته الأخلاق المهنية.

**المعنى اللغوي للأخلاق:**

جاء في المعجم الوسيط عن علم الأخلاق: إنه علم موضوعه أحكام قيمة تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن أو القبح كما جاء عن السلوك أو التعامل الأخلاقي في المعجم نفسه وهو ما يتفق وقواعد الأخلاق، أو قواعد السلوك المقررة في المجتمع وعكسه لا أخلاقي (4). وإنا مطبوعون على قبول الخلق بل ننقل بالتأديب والمواعظ إما سريعاً أو بطيئاً.

والأخلاقيات أو الأخلاق مفردتها "خلق" والخلق السجبة والطبع والمروءة والدين، وفي وصف سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم لعائشة رضي الله عنها قالت: " كان خلقه القرآن" أي متمسكاً بأدابه وأوامره ونواهيه وما يشتمل عليه، ومنه قوله تعالى: (وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ) (1)

1- وليد خلف الله دياب- أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، الأردن عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، 2014م، ص 64.

2- محمد محمود مكاوي - الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والمهنية للحماية من الجرائم المعلوماتية، جمهورية مصر العربية، المنصورة، المكتبة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010م، ص 7.

3- وليد خلف الله دياب، مرجع سابق، ص 64.

4- سورة القلم الآية: (4).

## المعنى الاصطلاحي للأخلاق بشكل عام :

هناك عدة تعريفات للأخلاق اصطلح عليها العلماء ، ولعل أهمها ما يأتي :

- 1- هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها، والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته ما دام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين<sup>(2)</sup>.
- 2- وهناك من عرف الأخلاقيات على أنها سلوك مهني وظيفي يستند إلى مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي ينفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير، وحق ، وعدل في تنظيم أمورهم.
- 3- فمنهم من يرى أنّ أخلاقيات الوظيفة تعد نمطاً من السلوك الوظيفي الذي تتطلبه - بل تفرضه - طبيعة النشاطات الحكومية، وأنّ تمسك الموظف العام بهذا النمط السلوكي من العوامل الرئيسة لنجاح الجهاز الإداري في تحقيق رسالته.

## الأخلاق فطرية ومكتسبة:

ليس يخلو المرء عن أن يكون مفطوراً على جبلة فطره الله تعالى عليها<sup>(3)</sup> ، حميدة كانت أو ذميمة، والناس في تلك الجبلات متفاوتون في الحظوظ من تلك الأخلاق قلة وكثرة، وقد دل على فطرية الناس على الأخلاق - حسنها أو قبيحها - الكتاب والسنة. أما الكتاب فقد دلّ على ذلك في آيات كثيرات، منها قوله تعالى في حديثه عن الإنسان: (نَا هَدَيْنَاهُ السَّبِيلَ إِمَّا شَاكِرًا وَإِمَّا كَفُورًا)<sup>(4)</sup> والشكر هو عنوان الأخلاق الحسنة لما فيه من الاعتراف بالنعمة لمسديها، وهو الحق سبحانه وتعالى، والثناء عليه بما هو أهله. كما أنّ الكفران عنوان الأخلاق الذميمة، لما فيه من حجود للنعمة وعدم الاعتراف بالحق لصاحب الحق وهو الله عز وجل. ومنها قوله تعالى: (وَتَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا\*فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا\*قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا\*وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا)<sup>(5)</sup>، فأخبر الله تعالى أنه ألهم كل نفس الفجور والتقوى ، ومعنى ألهمها عرفها ذلك أو بينه لها. والمعنى على كل أنه سبحانه وتعالى جعل أنفوس البشر على نوعين قابلة للخير، أو للشر، فالأولى هي التي يصدر عنها مكارم الأخلاق المعنونة عليها بالتقوى التي هي جماع المكارم، والثانية هي التي تصدر عنها مساوئها والمعنونة عليه بالفجور الذي هو عنوان كل رذيلة<sup>(6)</sup> .

1 - أبو علي أحمد بن محمد بن يعقوب الرازي ، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق ، بيروت لبنان، منشورات دار مكتبة الحياة ، الطبعة الثانية ، ص 51.

2 - وليد خلف الله دياب ، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 66.

3 - أحمد بن عبد العزيز بن قاسم ، أخلاق النبي صلى الله عليه وسلم في القرآن والسنة ، لبنان بيروت ، الناشر دار الغرب اللبناني ، الطبعة الأولى ، 1996م ، ص 33.

4 -سورة الإنسان: (3).

5 -سورة الشمس:(7-9).

6 - أحمد بن عبد العزيز بن قاسم ، أخلاق النبي صلى الله عليه وسلم في القرآن والسنة ، مرجع سابق ، ص 38.

## طريقة اكتساب الأخلاق:

إذا تبين أنّ التسامي بالأخلاق إلى الأحسن أمر ممكن ، وأنّ ذلك هو ما أمر به الله تعالى ورسوله صلى الله عليه وسلم " فحق الإنسان في كل فضيلة أن يكتسبها خلقاً، ويجعل نفسه ذات هيئة مستعدة لذلك، سواء أمكنه أن يبرر ذلك فعلاً أو لم يمكنه؛ وذلك بأن يكون على هيئة الأسخياء والشجعان والحكماء والعدول... إلخ . وإن لم يكن ذا مال يبذله ولا عرض له مقام تظهر فيه نجدته، ولا معاملة بينه وبين غيره تبرز فيها عدالته". معنى ذلك أن يجاهد نفسه ويروضها على مكارم الأخلاق ما وسعه، سواء كان متهيئاً لأن يظهر أثر تلك المجاهدة حالاً بأن كانت أسبابها متوافرة لديه، أو لم يكن متهيئاً لعدم توافر أسبابها فليجاهد نفسه وستظهر مآلاً.

فمن أراد مثلاً أن يحصل لنفسه خلق الجود فطريقه أن يتكف تعاطي فعل الجود، وهو بذل المال، فلا يزال يطلب نفسه ويوظب عليه تكلفاً مجاهداً نفسه فيه حتى يصير ذلك طبعاً له، ويتيسر عليه فيصير به جواداً، وكذا من أراد أن يحصل لنفسه خلق التواضع وقد غلب عليه الكبر فطريقه أن يوظب على أفعال المتواضعين مدة مديدة وهو فيها مجاهد نفسه ومتكف إلى أن يصير ذلك خلقاً له ، فيتيسر عليه، وجميع الأخلاق المحمودة شرعاً تحصل بهذا الطريق.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " إن الله رضي لكم الأخلاق وكره لكم سفاسفها" وقال أيضاً: " إن الله تعالى يحب معالي الأمور وأشرفها ويكره سفاسفها" (1).

## وسائل اكتساب الأخلاق:

لاكتساب الأخلاق وسائل عدة نذكر منها ما يعيننا في هذا البحث:

### التعليم:

إنّ العلم أساس من أسس الأخلاق في الإسلام وهذا يفسر لنا إرتباط التربية بالتعليم في المناهج الدراسية التي تشرف عليها وزارات التربية والتعليم في مختلف الأقطار (2).

وحتى تكون المناهج الدراسية ذات أثر فاعل في التربية الأخلاقية فإنه ينبغي على ولي الأمر أن يهيئ المناخ الملائم الذي يتحقق من خلاله درء أي تناقض بين هذه المناهج الأخرى الموازية من وسائل إعلام مرئية ومقروءة وأن تكفل التناسق بين هذه المناهج بحيث تنتفي الازدواجية في التوجيه حتى يكون المتعلمون من أمر دينهم على بصيرة.

### التدريب العملي:

التعليم شيء جميل، ولكن ماذا عسى تفيد الجند دروس الوعظ والإرشاد حول أهمية الصبر وتحمل المشقات إذا لم نخضعه لتدريب عملي يعيش فيه الصبر واقعاً لا خطابياً؟

وأيهما أكثر فائدة لفريق رياضي، أن نعلمه أخلاق التسامح والتعاون وضبط النفس من خلال الوعظ أو الملاعب ؟ إنّ ضرب المثل بالروح الرياضية لا يكون إلا من خلال التدريب العملي والنشاطات الرياضية .

<sup>1</sup> - محمد بشير البالي ، البناء الأخلاقي، سوريا دمشق ، مطبعة العلم ، ب ط ، 1965م ، ص 24.

<sup>2</sup> - كايد قرعوش وآخرون، الأخلاق في الإسلام، عمان الأردن، دار المناهج ، الطبعة الرابعة 2006م ، 47.

وقل مثل ذلك في الأخلاق الأخرى كالأمانة والسخاء والوفاء.

لذا يرى الباحث أنّ الموظفين في القطاعين العام والخاص بحاجة ماسة إلى التدريب العملي للتخلي بالأخلاق، ولا يتم ذلك إلا من خلال مجاهدة النفس التي ينبغي أن تكون قائمة على التجرد ونكران الذات في ممارسة العمل الوظيفي.

### التوجيه الاجتماعي:

للمجتمع دور كبير في التوجيه الأخلاقي بما يملكه من صلاحية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، هذا المبدأ الذي أهل هذه الأمة لتكون خير أمة أخرجت للناس. إنّ تهاون المجتمع في ملاحقة العابثين مؤذن بالتردى والسقوط، قال تعالى: (وَالْعَصْرِ (1) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (2) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ) (1) وقال صلى الله عليه وسلم: " إنّ أول ما دخل النقص على بني إسرائيل أنه كان الرجل يلقي الرجل فيقول له، يا هذا اتق الله ودع ما تصنع فإنه لا يحل لك، ثم يلقاه من الغد وهو على حاله، فلا يمنعه ذلك من أن يكون أكيله وشريبه وقعيده، فلما فعلوا ذلك ضرب الله قلوب بعضهم ببعض " ثم قال: (لِعَنِ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ بَنِي إِسْرَائِيلَ عَلَى لِسَانِ دَاوُودَ وَعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ (78) كَانُوا لَا يَتَنَاهَوْنَ عَنْ مُنْكَرٍ فَعَلُوهُ لَبِئْسَ مَا كَانُوا يَفْعَلُونَ..... إلى قوله تعالى فاسقون) (2). ثم قال: " كلا والله لتأمرن بالمعروف ولتنهون عن المنكر ، ولتأخذن على يد الظالم ولتأطرنه على الحق أطرا أو لتقصرنه على الحق قصراً أو ليضربن الله بقلوب بعضكم بعضاً ثم ليعنكم كما لعنهم" (3)

إنّ دور المجتمع لا يقتصر على حدود الأمر والنهي بل يتجاوز ذلك إلى الرفض والعزل والمقاطعة لأهل السوء والأخذ على أيديهم، ونحن نذكر جيداً دور المجتمع الإسلامي في مقاطعة الثلاثة الذين تخلفوا عن غزوة تبوك حتى ضاقت عليهم الأرض بما رحبت فكان درساً بليغاً لهم.

### مسؤولية الدولة تجاه الأخلاق :

تتجلى مسؤولية الدولة في التربية الأخلاقية من خلال سلطاتها المختلفة تشريعاً وتنفيذاً وقضاءً، ففي الجانب التشريعي نجد أنّ رعاية الأخلاق العامة من أخص وظائف الدول في الإسلام؛ لذا فهي معنية بسن التشريعات التي تكفل الحفاظ على هذه الأخلاق، وهذه التشريعات ينبغي أن تكون شاملة بحيث تظال المؤسسات كافة.

ولما كان التشريع بحاجة إلى جهاز تنفيذي يراعه ويحميه؛ فإنّ السلطة التنفيذية مسؤولة عن تطبيق هذه التشريعات، وعدم السماح لأهل الفساد بالعبث والانتفاف على القيم الأخلاقية، وقد قيل "يزع الله بالسلطان ما لا يزع بالقرآن" (4) ، إنّ طبائع البشر لا تستقيم على حال واحدة، وما أكثر ما يتجانفون للإثم، وإنّ العين الساهرة للسلطة التنفيذية ينبغي أن

<sup>1</sup> -سورة العنصر: (1-3).

<sup>2</sup> - سورة المائدة: (78-79)

<sup>3</sup> - كايد قرعوش وآخرون ، الأخلاق في الإسلام ، مرجع سابق ، ص 47.

<sup>4</sup> - مقولة في الأثر لسيدنا عثمان بن عفان رضي الله عنه.

تبقى في موقع الرقابة والمتابعة، حتى لا يكون هناك ترهل في الأداء الوظيفي أو رشوة أو تسبب في العمل أو انتهاك للحرمة العامة أو اتجار بالمحرمات أو غير ذلك.

فإذا أبصرت الجهات المسؤولة خرقاً في موقع من المواقع أحوالت الأمر إلى السلطة القضائية لإيقاع العقوبة المناسبة، سواء ذلك في القضاء العادي أو النظر في المظالم أو الحسبة. ولنذكر آخر الأمر أنه علينا ألا نعلق مسألة التردّي الأخلاقي في مجتمعاتنا على الدول حصراً؛ فهذا ليس إلا هروباً من تحمل المسؤولية الفردية والجماعية فأين وازعنا الأخلاقي إذن؟ وأين واجب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؟ وقديماً قيل: " من ليس في نفسه زاجر لا تردعه الزواجر"<sup>(1)</sup>.

#### المحور الثاني: القانون والتشريعات:

لفظ القانون وارد إلى اللغة العربية اليونانية من لفظ KANUN وتعني العصا المستقيمة<sup>(2)</sup>، حيث صُرف النظر عن لفظ العصا، وتم التركيز على دلالة اللفظ على الاستقامة، فأصبح لفظ القانون يعبر عن المقياس أو المعيار الذي يميز بين الاستقامة وبين الانحراف.

يُراد بالقانون لغة، العلاقة الثابتة المطردة بين ظواهر الكون ونواميس الطبيعة، التي تفيد حدوث أمر معين كلما توافرت ظروف خاصة، وفي هذا الإطار يتم الحديث عن قانون الجاذبية وقانون الطفو في علم الفيزياء، وقانون العرض والطلب في علم الاقتصاد، فكل علم من العلوم له قوانينه التي تحكمه وتفسر الظواهر المختلفة فيه. أما اصطلاحاً، فالقانون هو مجموعة القواعد المنظمة لسلوك الفرد في مجتمع معين<sup>(3)</sup>، ويجب على الكافة احترامها وتنظيم علاقاتهم على مقتضاها، وإلا تعرضوا<sup>(4)</sup> لجزاءات تتولى السلطة العامة تطبيقها على المخالف لحمله على الانصياع لقواعد القانون.

وقد يطلق لفظ القانون ويراد به القواعد الصادرة عن السلطة التشريعية والمنظمة لمسألة معينة، كقانون الجمارك أو قانون تنظيم الجامعات، ولفظ القانون هنا ينصرف إلى معنى أضيق من المعنى العام لأنّ القانون بمعناه العام مجموعة القواعد التي تضبط سلوك الأفراد في المجتمع أياً كان المصدر الذي تنشأ منه. أما التشريع فهو ينصرف إلى نوع محدد من القواعد المكتوبة الصادرة عن السلطة المختصة بإصدار التشريع فحسب. وفيما يلي فإنّ البحث يقودنا إلى الحديث عن الضبط الإداري.

1 - كايد قرعوش وآخرون، الأخلاق في الإسلام، مرجع سابق، ص 52.

2 - جابر محجوب علي، المدخل لدراسة لقانون، ب د نشر، ب ط.

3 - فرج سيد سليمان، مبادئ قانون المعاملات، ب د نشر، ب ط.

4 - جابر محجوب علي، المدخل لدراسة لقانون، المرجع نفسه.

### المفهوم العام والمفهوم الخاص للضبط الإداري (1) :

الضبط الإداري العام هو الذي يهدف إلى المحافظة على النظام العام في المجتمع (2) لعناصره الأساسية وهي: الأمن العام، الصحة العامة، والآداب العامة، سواء كان ذلك على مستوى الدولة كلها أو على مستوى إحدى وحداتها الإقليمية، حيث يمارس الضبط الإداري رئيس وأعضاء السلطة المركزية في الحالة الأولى ورئيسو الوحدات المحلية ومجالسها في حدود القوانين والأنظمة في الحالة الثانية .

أما الضبط الإداري الخاص فيحدده المشرع بقوانين خاصة بتنظيم بعض أنواع النشاط ويُعهد بها إلى سلطة إدارية بقصد تحقيق أهداف محددة ، كأن يستهدف حماية الآثار العامة أو حماية الحدائق العامة أو الأماكن السياحية. أغراض الضبط الإداري وأهدافه:

يهدف الضبط الإداري إلى صياغة النظام العام وإعادته إلى نصابه إذا اختل، والمحافظة عليه ضد أي إخلال به، أو اضطرابه المادي أو المعنوي ولعناصره جميعاً، ولهذا يتطلب الأمر تمييز الضبط الإداري عما يماثله.

### الضبط الإداري والضبط القضائي:

إنّ مهمة الضبط الإداري وقائية تتمثل في العمل على صيانة النظام العام بمنع الأعمال التي من شأنها الإخلال به قبل وقوعها سواء كانت هذه الأعمال جرائم يعاقب عليها القانون أو غير ذلك.

أما الضبط القضائي فمهمته الكشف عن الجرائم ومركبها تمهيداً لتقديمهم إلى المحاكمة وتنفيذ العقوبة بحقهم عقاباً لهم وردعاً لغيرهم.

### أهمية التفريق بين الضبط الإداري والضبط القضائي :

تظهر أهمية التفريق بين الضبط الإداري والضبط القضائي من خلال النظام القانوني الذي يحكم كلا منهما، فالأول يخضع للقانون الإداري، وتراقب المحاكم الإدارية مشروعيتها، والثاني يخضع لقانون الإجراءات الجنائية، وتختص المحاكم الجنائية بمنازحته. إضافة إلى ذلك فإنّ أعمال الضبط القضائي فتخضع للنيابة العامة .

### الوظيفة العامة والقاعدة التشريعية (3) :

تصمم واجبات الوظيفة العامة في إطار التشريعات النافذة في الدولة، فالدستور يأتي أولاً قبل كل شيء في المرتبة الأولى، وتتبنق عنه القوانين والقواعد والأنظمة كافة، ومن أهمها: نظام الخدمة المدنية، وكذلك لوائح وإجراءات العمل وخطط التنمية والعمليات وكافة القرارات المتعلقة بالعملية الإدارية، وإعداد ميزانية الدولة وتنفيذها، وإجراءات التوظيف والترقية والفصل من الخدمة، وتشكيل اللجان المختلفة وطرح العطاءات وإعداد جداول التشكيلات والإجراءات التأديبية للموظفين، وإحالة بعضهم إلى التقاعد، والنظر في كافة الأمور التي تقوم بها وتقديمها المنظمة الإدارية وتستند في كل

1- خالد خليل الطاهر ، القانون الإداري ، الأردن عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى ، 1997م ، ص 66.

2- جابر خليل الطاهر ، القانون الإداري ، المرجع السابق ، ص 66 .

3- زكي راتب غوشة ، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة ، الأردن عمان ، مطبعة التوفيق الطبعة الأولى 1983م ، ص 33.

الأمر والإجراءات وغيرها من الأمور المذكورة إلى الأنظمة والقوانين المعمول بها في الإدارة. فإنّ التشريعات تقرر ما هو أخلاقي ومقبول وما هو غير أخلاقي ومرفوض، والواقع أنّه لا توجد قواعد وأسس ثابتة يمكن للإدارة أن تطبقها بمستويات الإدارة أينما عمل الموظفون، هنا يأتي دور العالم ولكن توجد المشكلات الأخلاقية أينما كانت الإدارة، وأينما عمل الموظفون، هنا يأتي دور التشريعات التي تحكم العملية الإدارية وتساعد في ضبط سلوك بعض العاملين سواء أكان ذلك بالنسبة للمخالفات الفردية أو المخالفات الجماعية التي تحصل في نطاق العمل الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة الإدارية الواحدة، والواقع فإنّ الموظف في القطاع الحكومي يعمل على مرأى ومراقبة أكثر من جهة داخل المؤسسة، فمنها تفرض الرقابة عليه داخل المنظمة وخارجها ، ابتداء من الرئيس المباشر ، فمسؤول القسم، فمدير الوزارة ووكيلها ، أما من خارج الإدارة فالقضاء والقانون والهيئات التشريعية في بعض الدول، إذ بإمكان أفرادها استدعاء الموظف للمثول أمام إحدى أجهزتها للتحقيق معه، أو للإجابة عن أسئلتها فيما يتعلق بإجراءات العملية الإدارية ؛ لذا فقد تكون قوة هذه التشريعات قوية وطرائق فرضها متعددة ونطاقها كبير وواسع وشامل.

ولكن لا يكفي الاعتماد على قوة التشريعات فقط، فمن الأفضل تحسين الأوضاع العامة في المنظمة بما في ذلك سلم الرواتب ووضع الحوافز المادية والمعنوية أمام الموظفين ومعاملتهم بأفضل الأساليب واحترامهم، وتقدير آرائهم، وفسح المجال أمامهم للمشاركة في اتخاذ القرارات ما أمكن، وغير ذلك، وعندئذ بإمكان الرقابة أن تتجس بتعاون الموظفين وحسن تعاونهم للعمل<sup>(1)</sup> على تحقيق أهداف المنظمة الإدارية.

**واجب السلوك الحسن والمحافظة على كرامة الوظيفة<sup>(2)</sup> :**

**الحياة الخاصة للموظف العام:**

إذا نظرنا إلى الموظف خارج نطاق عمله، إلى حياته وسلوكه وتصرفاته، تبرز تساؤلات عدة: كيف يحيا الموظف خارج نطاق عمله؟ كيف يتصرف؟ وكيف يكون سلوكه؟.

هل تحرمه الوظيفة حريته في التعبير عن شعوره وأحاسيسه وخلجات نفسه أو حريته في العقيدة والدين؟ هل يشفع سلوكه الخاص أن تكون الدوافع إليه نبيلة والمبررات شريفة؟ هل من الممكن الفصل فصلاً تاماً بين حياة الموظف والوظيفة وحياته الخاصة؟

يرى البعض أنّ الدولة تعطي الموظف أجراً مقابل قيامه بأعباء الوظيفة وهو إزاء ذلك مدين للدولة بأداء عمل الوظيفة فقط، أما حياته الخاصة فهي ملك له. فالموظف خارج نطاق عمله حر في تصرفاته وسلوكه لا يسأل عما يفعل إلا بوصفه مواطناً عادياً. إلا أنّ الاتجاه السائد وإن كان يسلم حق الموظف في أن يعيش حياته، إلا أنه يذهب إلى عدم جواز إقامة سد منيع بين حياة الموظف الخاصة وحياته الوظيفية.

<sup>1</sup> - زكي راتب غوشة ، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة ، المرجع السابق ، ص 35.

<sup>2</sup> - محمد جودت المليط ، المسؤولية التأديبية للموظف العام ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ب ط ، 1967م .

ذلك أنّ حياته الخاصة تنعكس على حياته الوظيفية وتؤثر فيها، وسلوك الموظف الشائن في حياته يجرح - ولاشك - كرامة الوظيفة ويقلل اعتباره والثقة فيه لدى الناس ؛ لذلك فإن الحساب يجب أن يمتد ليشمل ما يصدر عنه من أفعال أو أقوال في حياته الخاصة تنال من كرامته، أو الثقة الموكلة إليه.

يتفق الباحث مع الاتجاه الثاني الذي يرى ضرورة عدم الفصل بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة ؛ لأن معيار القيم والأخلاق في الإسلام يمثل كتلة واحدة لا تنفصل عن بعضها، لذلك يستحث الإسلام الفرد المسلم على ضرورة أن يكون في السر كما هو في العلانية؛ حتى لا يحدث اضطراب في شخصيته؛ وبالتالي يؤثر في حياته بصورة عامة .

**المحور الثالث: أخلاقيات مفهوم العلاقات العامة وأخلاقيات المهنة :**

**يضم مصطلح العلاقات العامة مفهومين هما (1) :**

أ- العلاقات: تعنى التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث ورد فعل إيجابياً، وتكون الحصيلة علاقات اجتماعية وتعاونية، أو على العكس من ذلك يكون اتجاهاً سلبياً يقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى النفكك والاختلاف بين الأفراد.

ب- العامة: وتعنى الجمهور أو الناس، ويُعد هذا المفهوم تحديداً لنطاق شمولية العلاقات أي أنّ العلاقات تشمل هنا كل عمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس في المجتمع؛ ولذلك تصبح عمليات التفاعل هذه واسعة النطاق معقدة الأبعاد متنوعة الأهداف بتعدد حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساع أهدافهم.

وكلمة Public Relation (2) تعنى جملة الصلات والاتصالات التي تكون بين هيئة أو مؤسسة والجمهير المتعاملة معها أما كلمة " عامة" فتعنى كل جملة أو شريحة من المجتمع تكون للمؤسسة على علاقة بها.

في العام 1975م اشترك خمسة وسبعون من خبراء العلاقات العامة بالولايات المتحدة (3) الأمريكية في دراسة وتحليل عدد 472 تعريفاً مختلفاً ورد في العلاقات العامة وقاموا بصياغة تعريف للعلاقات العامة.

وهو أنّ العلاقات العامة وظيفية إدارية مهمة تساعد في الحفاظ على العملية الاتصالية في (4) المؤسسة برضا وتعاون بين المنظمة وجمهورها، إضافة إلى قدرتها على إدارة القضايا والمشكلات الداخلية والخارجية للمؤسسة ومساعدة الإدارة في الكشف عن المشكلات وسرعة الاستجابة للرأي العام وخدمة الصالح العامة وتكون صورة ذهنية تدفع بالمؤسسة إلى الصدارة ومقدرتها على تقاضى الأزمات.

وعندما عُقد المجتمع العالمي الأول لجمعيات العلاقات العامة (5) والمنندى العالمي الأول للعلاقات العامة في مدينة مكسيكو بالولايات المتحدة الأمريكية في العام 1978م تمت صياغة واعتماد مفهوم للعلاقات العامة، وهو أنّ العلاقات

<sup>1</sup> - عبد الرازق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، الأردن، عمان ، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2013م ، ص 34.

<sup>2</sup> - نصر الدين عبد القادر عثمان، المدخل إلى العلاقات العامة والإعلان ، عمان ، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع ، طبعة 2011م، ص 37.

<sup>3</sup> - David Rockefeller - The particle of Relations, U.S.A Persons person prentice Hall.W.P007.

<sup>4</sup> David Rockefeller - The particle of Relations, U.S.A Persons person prentice Hall.W.P007.

<sup>5</sup> - Dennis, I.Wilcox , Glent, caneron, public Relations, printed in the United States of America, 2006.

العامة هي علم وفن تحليل الاتجاهات، والتنبؤ بنتائجها وتقديم المشورة لقادة التنظيم وتمثيل برامج عمل مخطط لها مسبقاً وتستخدم مصلحة كل من المؤسسة والجمهور .

أما فيما يتعلق بالأهداف فإن الهدف الأسمى للعلاقات العامة (1) الذي تلتقي حوله بقية الأهداف هو: تحقيق الإنسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغيرات السريعة، فالعلاقات العامة تسعى للتوفيق بين عناصر المجتمع ومؤسساته والتنسيق بينهما تحقيقاً لمصالح المجتمع أفراداً وجماعات.

ويقرع عن هذا الهدف الرئيس أهداف أخرى فرعية تدور في أنشطة وبرامج العلاقات العامة لتحقيقها والوصول

إليها، منها :

1- بناء اسم المنشأة وإسباغ هذا الاسم بشهرة يقبلها الجمهور، وتعد سمعة الشركة من (2) الأساسيات المهمة في تعامل الجمهور معها، لأنّ الجمهور يتردد في التعامل مع شركات أو مؤسسات لديها سمعة سيئة، وعندما لا ترتقي خدمة أو منتجات الشركة لمستوى (3) توقعات الجمهور فإنها في الغالب لن تحقق النتائج التي وضعتها مسبقاً.

2- ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية، وذلك بضم أفضل الكفايات إليها.

3- الاهتمام باتجاهات الرأي العام عند وضع السياسات مما يمهد لنجاح السياسة العامة للمؤسسة، والحصول على تنمية العلاقات العامة مع المجتمع المحلي وكسب تأييده.

4- استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة وتطبيقها، فالأسس العملية التي تنطلق منها العلاقات العامة هي التي تساعد في تطور الأنشطة العلمية التي تخطط لها.

5- نصح إدارة المؤسسة عند وضعها لسياساتها أن تراعى مصالح الجماهير التي تتعامل معها(4)؛ لأنّ مراعاة مصالح الجماهير تعزز من فرص نجاح المؤسسة .

6- مواجهة الأزمات والشائعات التي قد تمر بالمنشأة (5)، ولكن هذا لا يمنع في بعض الأحيان الضرورية منها أن تلتزم الصمت نحو بعض الشائعات أو الأخبار أو غيرها خدمة للصالح العام.

1 - عبد الناصر أحمد ، لبنان هاتف الشامى ، أسس العلاقات العامة ، الأردن ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ب ط ، 2009م.

2 - عبد الحكيم خليل مصطفى، العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيقي العملي، مصر القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2009م ، ص 34.

3 - عبد الحكيم خليل مصطفى، العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيقي العملي، مرجع سابق، ص 21.

4- TraciaL .hansen& Ponita Dostal, Public Relations From theory to practice, U.S.A, printed in United State of America, 2008.

5- Dong New somJimhaynes – Public Relation Writing U.S.A- Juetinpalmeiro, print3 – 2011

## مبادئ العلاقات العامة (1) :

نظراً للتأثير الكبير الذي تمارسه وسائل الإعلام في الرأي العام للجماهير ؛ فقد أصبح من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة، التي تعكس الإطار الفكري لمبادئ العلاقات العامة، ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

1- المسؤولية الاجتماعية: إنّ العلاقات العامة ليست نشاطاً أنانياً يخدم مصالح المؤسسة فحسب، ولكنه بالقدر نفسه يوازن بين مصالحها ومصالح جماهيرها والبيئة المحيطة.

2- مراعاة الصدق والأمانة في إيلاغ المعلومات: يجب أن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق والأمانة، وأن تتقيد بالعدالة والإنصاف والإخلاص في جميع تصرفاتها؛ لأن الحقيقة خير إعلام عن المؤسسة، ويجب أيضاً أن تتفق أعمال المؤسسة مع أقوالها وإلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي والخارجي.

3- اتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق: إنّ الأساس السليم في العلاقات (2) العامة هو نشر الحقائق التي تهتم الجماهير، وسياسة عدم إخفاء الحقائق كقيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة، وتبنى جسراً من التفاهم والتعاون المشترك.

4- كسب ثقة الجماهير: تهدف العلاقات العامة في أية منظمة من المنظمات إلى العمل على كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها، ومعنى هذا أنّ أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تنجح إلا إذا رضيت جماهيرها عنها ؛ وعلى ذلك يجب أن يدرّب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجباتهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل في حسن أدائهم عملهم واحترامهم لجماهيرهم.

5- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والأمانة وهكذا، فهي لا تخدع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقته بالقوة الحسنة وليست بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي إعلام وسلوك، فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالمثل والأخلاق السامية، والجانب الإعلامي هو استخدام وسائل الإعلام كافة لتفسير نشاط المنظمة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها. والعلاقات العامة الناجحة هي التي تستند أقوالها على الأعمال، أو هي ترجمة لتصرفات جديرة بالإعجاب وأعمال تستحق التقدير.

## الأبعاد الأخلاقية وقواعد المهنة:

يُطلق على أخلاقيات المهنة، شرف المهنة (3)، وآداب المهنة، والقيم المهنية، وأخلاقيات العمل، وغيرها من المصطلحات التي تدل على تفاوت مفاهيم الباحثين في هذا الموضوع حسب اجتهاداتهم في تعريفه، فنجد:

1- تعريف جابر محجوب بقوله: " هي مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على المهني التزامه في ممارسة أعمال مهنته.

1 - وليد خلف الله دياب ، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 44.

2 - وليد خلف الله دياب ، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة ، المرجع السابق ، ص 44.

3 - وليد خلف الله دياب ، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة ، المرجع نفسه ، ص 80.

2- يرى علي خالد مضوي أنّ أخلاقيات المهنة هي القيمة الحقيقية للعمل الوظيفي، إذا التزم بها الموظف، لأنّها ليست فقط مجموعة الضوابط التي تحددها لأئحة السلوك الوظيفي في المؤسسة التي يعمل بها الفرد، وإذا ما غادر مكان العمل لم يعد ملزماً بها في حياته الخاصة، فهي سلوك ملازم له يفترض أن يكون انعكاساً للعقيدة الإسلامية التي تحكم حياته كلها.<sup>(1)</sup>

3- أما بومان فيستمد قناعته بأهمية الأخلاقيات المهنية من كونها تمثل جودة المهنة؛ لأنّ ممارسة العمل لا تعنى فقط القدرة المهنية على تحليل المشكلات، وإنّما يفترض أن تكون لها القدرة على تحقيق حل هذه المشكلات على نحو منسجم مع المبادئ المهنية والاستقامة الذاتية.

تبدو أهمية قواعد أخلاقيات المهنة في أنّها تذكر بصورة دائمة بالسلوك<sup>(2)</sup> القويم الذي ينبغي له التزامه في القيام بأعمال مهنته؛ وذلك أنه إزاء المشكلات التي يصطدم بها المهني في قيامه بالتزاماته المهنية، قد يبدو من غير الملائم تركه يحتكم إلى رؤيته الشخصية، فهذه الرؤية قد تختلف من شخص إلى آخر، وقد تملي على المهني حكماً غير صائب؛ ولذلك يكون من الأفضل أن يحدد المهني موقفه وفقاً لتقاليد المهنة وأعرافها، فهذه وتلك تعدان مرآة لما ارتضاه أهل المهنة واستقر في ضميرهم من حلول، وتبعاً لذلك فإنّ قواعد أخلاقيات المهنة هي أقرب ما تكون للأعراف، بل هي في أغلبها تكريس وتقنين لها.

<sup>1</sup> - وليد خلف الله دياب، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 147.  
<sup>2</sup> - وليد خلف الله دياب، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، المرجع نفسه، ص 80.

المحور الرابع: تحليل نتائج البحث وتفسيرها:

محاور البحث:

1- قانون ممارسة مهنة العلاقات العامة:

جدول (1) استجابات أفراد عينة الدراسة على ممارسة المهنة في ظل القانون

| المتغير   | التقييم         | العدد | %    |
|---|-----------------|-------|------|
| لديك إمام بمواثيق الشرف الخاصة بمزاولة مهنة العلاقات العامة.          | نعم             | 27    | 78%  |
|   | لا              | 4     | 13%  |
| تعاني من مشكلات وضغوط تؤثر في أدائك المهني                            | نعم             | 9     | 29%  |
|   | لا              | 22    | 71%  |
| نوع المشكلات والضغوط  | مالية           | 2     | 6.5% |
|   | أسرية           | 5     | 16%  |
|   | مشكلات في العمل | 2     | 6.5% |
| الضوابط التشريعية والقانونية تقوي معايير الصدق                        | نعم             | 26    | 84%  |
|   | أحياناً         | 5     | 16%  |
| هناك تأثير كبير في الرقابة الإدارية في تجويد الموظفين لأعمالهم.       | لا              | -     | -    |
|   | نعم             | 22    | 71%  |
|   | أحياناً         | 8     | 26%  |
| عند مزاولتي للعمل أجتهد في أدائه وفق ما يمليه علي ضميري.              | لا              | 1     | 3%   |
|   | نعم             | 26    | 84%  |
|   | أحياناً         | 3     | 10%  |
| يفضل الموظفون مزاوله أعمالهم بحرية تامة بعيداً عن التشريعات والقوانين | لا              | 2     | 6%   |
|   | نعم             | 14    | 45%  |
|   | أحياناً         | 11    | 36%  |
| تسعى إدارة المؤسسة لتحسين أوضاع العاملين بالعلاقات العامة.            | لا              | 6     | 19%  |
|   | نعم             | 17    | 55%  |
|   | أحياناً         | 12    | 39%  |
| تسود روح التعاون والمعاملة الحسنة بين موظفي العلاقات العامة.          | لا              | 2     | 6%   |
|   | نعم             | 28    | 90%  |
|   | أحياناً         | 3     | 10%  |
|   | لا              | -     | -    |

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (1) يتضح الآتي:

- ارتفاع مستوي المعرفة بين أفراد عينة الدراسة حيث نجد 87% لديهم إمام بمواثيق الشرف الخاصة بمزاولة مهنة العلاقات العامة، مقابل 13% ليس لديهم معرفة بذلك.

- كما نجد أنّ 71% ليس لديهم مشكلات وضغوط تؤثر على أدائهم المهني، مما يعكس الاستقرار في الأداء لدى أفراد عينة الدراسة، كما أنّ الذين لديهم مشكلات غالبيتها تتمثل في المشكلات الأسرية.
- 84% يرون أنّ الضوابط التشريعية والقانونية تقوى معايير الصدق، مما يعكس ارتفاع مستوى المعرفة بأهمية ممارسة المهنة في ظل القانون.
- هناك تأثير كبير للرقابة الإدارية في تجويد الموظفين أعمالهم بنسبة بلغت 71% ممن يؤيدون ذلك، مما يستدعي ضرورة التزام جميع المؤسسات بأسلوب الرقابة والمتابعة بحسبانه من الأساليب العلمية الحديثة للإدارة الناجحة.
- 84% يجتهدون في أداء أعمالهم وفق ما تمليه عليهم ضمائرهم، وهي نسبة كبيرة تدل على يقظة الضمير وعمق الإحساس بالمسؤولية عند البعض، وهذا بدوره يولد دافع الرغبة في الإنجاز والعمل المثمر لدى أفراد هذه العينة.
- 45% من أفراد العينة يفضلون ممارسة العمل بعيداً عن التشريعات والقوانين- وهنا لا بد من وقفة - إذ إنّ من الطبيعي أن تكون التشريعات والقوانين هي الضابط للعمل الوظيفي، كما أنّ حياة الأفراد بصورة عامة لا تستقر وتكون ناجحة إلا في ظل وجود تشريعات وقوانين تحفظ لكل فرد حقوقه وتحاسبه إن قصر في القيام بواجباته.
- إنّ عدم رغبة بعض الموظفين بالعمل في ظل التشريعات والقوانين يفتح الباب للفساد بشني أنواعه مما قد يؤدي إلى تدمير الكيان الإداري. وإذا أضفنا نسبة من يفضلون (في بعض الأحيان) العمل بعيداً عن التشريعات والقوانين وهي 36% إلى النسبة السابقة تصبح النسبة كبيرة ومخيفة تحتاج إلى إصلاح شامل لهياكل الخدمة المدنية في السودان وتوعية الموظفين بضرورة الالتزام بالقوانين.
- 55% يرون أنّ إدارة المؤسسة تسعى لتحسين أوضاع العاملين، ويمكننا القول إنّ تقدير الموظفين لإدارة المؤسسة يزداد بل وتحظى باحترامهم إذا شعروا أنّ الإدارة تحس بمعاناتهم وتجتهد من أجل تحسين أوضاعهم، كما أنّ ذلك يجعلهم يقبلون على العمل بعزيمة وحماس.
- إنّ سيادة روح التعاون والمعاملة الطيبة بين العاملين يجعل أفراد العمل يعملون في انسجام وتوافق؛ وبالتالي ينجحون في دفع مؤسساتهم نحو التطور والرفي.

جدول (2) معايير الصدقية والمهنية والأخلاقية في ممارس العلاقات العامة

| الرتبة | الدلالة | قيمة كا2 | الإحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة التقييم  |       |     |       | التكرار النسبية % | العبارة |  |
|--------|---------|----------|------------------|-----------------|---------------|-------|-----|-------|-------------------|---------|--|
|        |         |          |                  |                 | ضعيف          | مقبول | جيد | ممتاز |                   |         |  |
| 2      | ** .000 | 38.03    | 848              | 4.58            | 1             | -     | 1   | 7     | 22                | ك       | الحضور في الوقت المحدد                         |
|        |         |          |                  |                 | 3%            | -     | 3%  | 23%   | 71%               | %       |  |
| 3      | ** .000 | 15.93    | 620              | 4.58            | -             | -     | 2   | 9     | 20                | ك       | الشفافية والوضوح في ممارسة العمل               |
|        |         |          |                  |                 | -             | -     | 6%  | 29%   | 65%               | %       |  |
| 5      | ** .000 | 27.45    | 958              | 4.42            | 1             | -     | 4   | 6     | 20                | ك       | الشعور العميق بالولاء للمؤسسة والالتزام إليها  |
|        |         |          |                  |                 | 3%            | -     | 13% | 19%   | 65%               | %       |  |
| 6      | ** .000 | 22.54    | 8.7              | 4.42            | -             | 1     | 3   | 9     | 18                | ك       | الميل للعمل في إطار المجموعة "روح الفريق"      |
|        |         |          |                  |                 | -             | 3%    | 10% | 29%   | 85%               | %       |  |
| 8      | ** .000 | 24.32    | 1.014            | 4.19            | 1             | 1     | 4   | 10    | 15                | ك       | عدم الميل للإعترار المتكرر عن العمل لظروف خاصة |
|        |         |          |                  |                 | 3%            | 3%    | 13% | 32%   | 48%               | %       |  |
| 7      | ** .000 | 18.93    | 798              | 4.35            | -             | 1     | 3   | 11    | 16                | ك       | احترام اللوائح والقوانين المنظمة للعمل         |
|        |         |          |                  |                 | -             | 3%    | 10% | 35%   | 52%               | %       |  |
| 1      | ** .000 | 18.25    | 615              | 4.61            | -             | -     | 2   | 8     | 21                | ك       | المحافظة على اسرار الوظيفة بكل أمانة وإخلاص    |
|        |         |          |                  |                 | -             | -     | 6%  | 26%   | 68%               | %       |  |
| 4      | ** .000 | 31.32    | 888              | 4.45            | -             | 1     | 5   | 4     | 21                | ك       | مامدى إيمانك بعملك وتقديرك له                  |
|        |         |          |                  |                 | -             | 3%    | 16% | 13%   | 68%               | %       |  |
|        |         |          |                  | 4.45            | المتوسط العام |       |     |       | .820              |         |  |

\*\* فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) يتضح أنّ أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة ممتاز على معايير الصدقية والأخلاقية في ممارس العلاقات العامة بمتوسط (4.45 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي من (4.20 وحتى 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (ممتاز) على أداة الدراسة. ويتضح من النتائج أنّ قيم مربع كاي لجميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 فأقل مما يبين تباين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارات.

كما يتضح أيضاً أنّ هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على معايير الصدقية والمهنية والأخلاقية في ممارس العلاقات العامة، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (4.19 إلى 4.61)، وهي متوسطات تقع في الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي اللتين تشيران إلى (جيد جداً / ممتاز) على التوالي مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد العينة على هذه المعايير.

يتضح من النتائج أنّ أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على معظم عبارات معايير الصدقية والمهنية والأخلاقية في ممارس العلاقات العامة وتتمثل أهم العبارات في الآتي:

1. جاءت العبارة رقم (7) وهي (المحافظة على أسرار الوظيفة بكل أمانة وإخلاص) بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتماز، بمتوسط (4.61 من 5.00).
  2. جاءت العبارة رقم (1) وهي " الحضور في الوقت المحدد للعمل بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتماز، بمتوسط ( 4.58 من 5.00).
  3. جاءت العبارة رقم (2) وهي (الشفافية والوضوح في ممارسة العمل) بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتماز، بمتوسط(4.58 من 5.00).
- يرى الباحث أنّ الأداء الإيجابي لمعظم أفراد العينة يدل على ارتفاع قيمة الأخلاق لديهم، ويسهم بالتالي في الترسيخ للوائح وتشريعات العمل المؤسسي بينما نجد عبارة واحد تمت الموافقة عليها حول هذه المعايير وهي (عدم الميل للاعتذار المتكرر عن العمل لظروف خاصة)، مما يعني قبول أنّ هنالك ارتفاعاً في ممارسة معايير الصدقية والمهنية والأخلاقية في ممارس العلاقات العامة.
- وفي مقابلة<sup>(1)</sup> أجراها الباحث تم التعرف من خلالها على كيفية ممارسة العلاقات العامة في إحدى المؤسسات المعنية بالدراسة، تطرق المتحدث إلى المشكلات التي تواجههم في إدارة العلاقات العامة وتؤثر في أدائهم مثل: ضعف التدريب والإمكانيات اللازمة لتسيير العمل إضافة إلى الأوضاع الاقتصادية العصيبة التي يعيشها معظم موظفي العلاقات العامة؛ إضافة إلى انحصار العلاقات العامة في وظيفة المراسم المتمثلة في سفر المسؤولين واستقبال الوفود . كما يرى الباحث أنّ طبيعة عمل المؤسسة قد يفرض على إدارة العلاقات العامة الميل إلى وظيفة معينة من وظائف العلاقات العامة دون إغفال بقية الوظائف.
- عليه يمكن استنتاج أنّ توافر هذه المعايير وتفعيلها يعزز من فرص تطبيق أخلاقيات المهنة.

<sup>1</sup> -مقابلة مع محمود طه محمد الحسن ، مدير العلاقات العامة والإعلام ، وزارة الموارد المالية والكهرباء.

جدول (3) دور المؤسسة والمجتمع على الموظف في ممارسة أخلاقيات المهنة في العلاقات العامة

| الرتبة | الدلالة  | قيمة كا2 | الإحتراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة التقييم |          |            | التكرار النسبة % | العبارة |   |   |
|--------|----------|----------|-------------------|-----------------|--------------|----------|------------|------------------|---------|---|---|
|        |          |          |                   |                 | أعراض بشدة   | لا أوافق | أوافق بشدة |                  |         |   |   |
| 4      | ** .22.  | 11.41    | 1.138             | 3.81            | 1            | 4        | 5          | 11               | 10      | ك | تتأثر أخلاقيات مزاوله المهنة سلباً بالأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.                       |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 36%              | 32%     | % |   |
| 1      | ** .028. | 9.12     | 1.110             | 4.03            | -            | 5        | 3          | 9                | 14      | ك | من الممكن الفصل التام بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة.                                   |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 29%              | 45%     | % |   |
| 2      | ** .003. | 15.9     | 1.095             | 4.00            | 1            | 2        | 6          | 9                | 13      | ك | تهتم إدارة المؤسسة بتعيين موظفين للعمل في العلاقات العامة وذلك من خلال اختبار مدى كفايتهم       |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 29%              | 42%     | % |   |
| 6      | ** .002. | 15.06    | .783              | 3.71            | -            | 2        | 9          | 16               | 4       | ك | تلجأ إدارة المؤسسة إلى اتخاذ إجراءات صارمة تجاه بعض الموظفين لعدم قيامهم بأعمالهم بصورة مطلوبة. |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 52%              | 13%     | % |   |
| 5      | 402.     | 2.935    | 1.55              | 3.77            | -            | 5        | 6          | 11               | 9       | ك | تتيح المؤسسة فرص للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات ما أمكن                                    |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 36%              | 29%     | % |   |
| 3      | ** .000  | 20.45    | 1.375             | 3.90            | 2            | 5        | 3          | 5                | 16      | ك | الأوضاع السياسية والاقتصادية السائدة في السودان تؤثر سلباً على أخلاق الموظفين في ادانهم للعمل.  |
|        |          |          |                   |                 |              |          |            | 16%              | 52%     | % |   |
|        |          | 1.090    |                   | 3.87            |              |          |            |                  |         |   | المتوسط العام   |

\*\* فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (3) يتضح أنّ أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة (أوافق) على دور المؤسسة والمجتمع على الموظف في ممارسة أخلاقيات المهنة في العلاقات العامة بمتوسط (3.87 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (3.41) وحتى (4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) على أداة الدراسة.

هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على دور المؤسسة والمجتمع عن الموظف في ممارسة أخلاقيات المهنة في العلاقات العامة وتتمثل في الآتي:

1. جاءت العبارة رقم (2) وهي (من الممكن الفصل التام بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة) بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.03 من 5.00) فقد بلغت نسبة الموافقة 74% وهي نسبة كبيرة، إلا

أنّ الباحث يختلف مع وجهة نظر هؤلاء المبحوثين، إذ لا يمكن الفصل بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة. فالباحث يتفق مع من يرى أنّ حياة الموظف الخاصة تنعكس على حياته الوظيفية وتؤثر فيها، وسلوك الموظف الشائن في حياته يجرح - بلا شك - كرامة الوظيفة ويقلل اعتباره والثقة فيه لدى الناس، ويرى الباحث أنّ معيار القيم والأخلاق في الإسلام تمثل كتلة واحدة لا تنفصل عن بعضها؛ لذلك يستحث الإسلام الفرد المسلم على ضرورة أن يكون في السر كما هو في العلانية حتى لا يحدث اضطراب في شخصيته؛ وبالتالي يؤثر على حياته بصورة عامة.

2. جاءت العبارة رقم (3) وهي ( تهتم إدارة المؤسسة بتعيين موظفين للعمل في العلاقات العامة، وذلك من خلال اختبار مدى كفايتهم) بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4.00 من 5.00) حيث بلغت نسبة الموافقين 7% وهو مؤشر إيجابي.

3. جاءت العبارة رقم (6) وهي ( الأوضاع السياسية والاقتصادية السائدة في السودان تؤثر سلباً على أخلاق الموظفين في أدائهم العمل) بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3.90 من 5.00)؛ لذا فالاستقرار يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى التنمية، بل ويساعد في القضاء على مهدداتها المتمثلة في الفساد والرشوة والمحسوبية.

#### النتائج والتوصيات والمقترحات

##### أولاً- النتائج:

- أسفرت عمليات البحث والتقصي التي قام بها الباحث عن وصول الدراسة إلى النتائج التالية :
- 1- هنالك تأثير كبير للرقابة الإدارية في تجويد الموظفين لأعمالهم الموكلة إليهم، كما أنّ الضوابط التشريعية والقانونية تقوي معايير الصدق والمهنية لدى ممارسي العلاقات العامة.
  - 2- أغلبية أفراد العينة لديهم إمام بمواثيق الشرف الخاصة بمزاولة مهنة العلاقات العامة، ونسبة كبيرة منهم في نفس الوقت تفضل العمل بعيداً عن التشريعات والقوانين، مما يستدعي ضرورة قيام الجهات المعنية (الدولة، والباحثون) بإجراء دراسات لمعرفة الدوافع الحقيقية التي تقف وراء عدم التزام معظم الموظفين باللوائح والقوانين المنظمة للعمل.
  - 3- سيادة روح التعاون والمعاملة الطيبة بين موظفي العلاقات العامة وميلهم للعمل في إطار مجموعة، وتعد هذه النتيجة إيجابية يجب المحافظة عليها وتشجيعها للوصول إلى موظفين يمكن أن يقتدى بهم.
  4. معظم أفراد العينة يرون أنه من الممكن الفصل التام بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة، ويرى الباحث ضرورة عدم الفصل بين حياة الموظف الوظيفية وحياته الخاصة، لأنّ معيار القيم والأخلاق في الإسلام يمثل كتلة واحدة لا تنفصل عن بعضها، لذلك يستحث الإسلام الفرد المسلم على ضرورة أن يكون في السر كما هو في العلانية حتى لا يحدث اضطراب في شخصيته وبالتالي يؤثر على حياته بصورة عامة.
  - 5- تلجأ إدارات المؤسسات إلى اتخاذ إجراءات صارمة تجاه بعض الموظفين لعدم قيامهم بأعمالهم بالصورة المطلوبة ، كما أثرت الأوضاع السياسية والاقتصادية السائدة في السودان سلباً على أخلاق الموظفين في أدائهم للعمل .

6- أغلبية أفراد العينة المبحوثة ترى أنّ ممارسة العلاقات العامة بمهنية في الأداء وشفافية في التعامل يتوقف بصورة كبيرة على الوازع الأخلاقي والضمير لدى موظف العلاقات العامة، وارتفاع مستوى الفاعلية لديه، واستشعاره المسؤولية تجاه وظيفته ومجتمعه.

7- تأثير وسائل الإعلام وشبكات التواصل الإجتماعي سلباً في منظومة القيم والأخلاق للمجتمع السوداني، وهذه النتيجة متوقعة إذا ما نظرنا إلى تعامل معظم الناس مع شبكات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام عموماً، فالمواطن في حاجة ماسة إلى برامج توعوية وإرشادية تمكنه من التعامل مع هذه الشبكات بشيء من التوازن والحكمة.

#### ثانياً: التوصيات:

1- تقوية دور الرقابة الإدارية لمتابعة عمل الموظفين ومراجعة القوانين واللوائح الخاصة بذلك وتشديد العقوبات الإدارية للتجاوزات والمخالفات مع الاهتمام بضرورة وضع معايير للشفافية في العمل الإداري، وكل هذا الجهد لا يمكن أن يؤدي أثره بفاعلية وامتياز إلا بتحسين رواتب الموظفين بحيث يكون هناك نوع من التوافق بين مايقدمه الموظف من عمل وما يحصل عليه من راتب.

2- أن يضع المعنيون بأمر توظيف الأفراد في المؤسسات سياسة أكثر وضوحاً أفضل من السياسة الحالية، وأن تقدم الكفاية المهنية على الولاء السياسي، لأنّ سياسة التمكين أضرت كثيراً بالخدمة المدنية وأدت إلى تراجع الأداء العام في مؤسسات الدولة.

3- ضرورة قيام المعنيين بأمر الخدمة المدنية ومن خلال وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي والملصقات داخل المؤسسات ببث روح الحماس لدى الموظفين وحثهم على ضرورة إعلاء مصالح الوطن وتفاني الجميع في خدمته ليصير وطناً نعتز به ونسعى دوماً إلى ريادته وسيادته.

#### ثالثاً: المقترحات:

يقترح الباحث لأجل الارتقاء بالخدمة المدنية في السودان الآتي:

1- تطوير نطاق البحث ليشمل التخصصات كافة على مستوى الوزارات الحكومية والمؤسسات الخاصة، وذلك لتشخيص المشكلة بصورة دقيقة والإحاطة التامة بكل أبعادها حتى تتمكن الجهات المسؤولة في الدولة من وضع استراتيجية واضحة وقوية لتطوير الخدمة المدنية.

2- إجراء دراسة علمية مقارنة "إقليمية أو عالمية" من قبل الجهات المختصة للتعرف على مدى الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية في ممارسة العلاقات العامة في تلك الدول للإفادة من تجاربها في تطوير عمل العلاقات العامة بالمؤسسات السودانية .

3- ضرورة إلزام المؤسسات بتنظيم دورات تدريبية منتظمة للعاملين يتم تعريفهم فيها عن أخلاقيات ممارسة المهنة ودورها في تجويد الأداء ، واستصحاب التجارب الناجحة في هذا المجال داخلياً وخارجياً

### المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: السنة النبوية

ثالثاً: المراجع العربية :

1. أبو علي أحمد بن محمد بن يعقوب الرازي، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، بيروت لبنان، منشورات دار مكتبة الحياة، الطبعة الثانية.
2. أحمد بن عبد العزيز بن قاسم، أخلاق النبي صلى الله عليه وسلم في القرآن والسنة، لبنان بيروت، والناشر دار الغرب اللبناني، الطبعة الأولى، 1996م.
3. جابر محبوب علي، المدخل لدراسة لقانون، ب د نشر ، ب ط.
4. جابر خليل الطاهر، القانون الإداري، الأردن عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى، 1997م.
5. زكي راتب غوشة، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، الأردن عما ، مطبعة التوفيق الطبعة الأولى 1983م.
6. عبد الحكيم خليل مصطفى، العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيقي العملي، مصر القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009م.
7. عبد الرازق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، الأردن، عمان، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013م.
8. عبد الناصر أحمد، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة، الأردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ب ط، 2009م.
9. فرج سيد سليمان، مبادئ قانون المعاملات، ب د نشر، ب ط.
10. كايد قرعوش وآخرون، الأخلاق في الإسلام، عمان الأردن، دار المناهج، الطبعة الرابعة 2006م.
11. محمد بشير البالي، البناء الأخلاقي، سوريا دمشق ، مطبعة العلم ، ب ط، 1965م.
12. محمد جودت المليط، المسؤولية التأديبية للموظف العام، القاهرة، دار النهضة العربية، ب ط ، 1967م.
13. محمد محمود مكايي- الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والمهنية للحماية من الجرائم المعلوماتية، جمهورية مصر العربية، المنصورة ، المكتبة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010م.
14. نصر الدين عبد القادر عثمان، المدخل إلى العلاقات العامة والإعلان، عمان، الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع، طبعة 2011م.
15. وليد خلف الله دياب- أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، الأردن عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، 2014م.

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1. DavidRockeffer - The particle of Relations, U.S.A Persons person prentice Hall.W.P007.
2. Dennis, I.Wilcox , Glent, caneron, public Relations, printed in the United States of America, 2006.
3. Dong New somJimhaynes – Public Relation Writing U.S.A- Juetinpalmeiro, print3 – 2011.
4. TraciaL.hansen&PonitaDostal, Public Relations From theory to practice, U.S.A, printed in United State of America, 2008.

رابعاً- المقابلات :

- 1- مقابلة مع محمود طه محمد الحسن - مدير العلاقات العامة والإعلام - وزارة الموارد المائية والكهرباء القومية- مباني الوزارة يوم الثلاثاء - الموافق 2019/9/4م الساعة الواحدة ظهراً.