أخلاقيات ممارسة العلاقات العامه وضوابطها
"رؤيه تأصيلية"

د. طه عبدالله محمود*

المستخلص

هدف البحث:

تهدف هذه الدراسه للتعرف على واقع اخلاقيات ممارسة العلاقات العامه واهم الضوابط التي ينبغي من خلالها السيطره على التجاوزات الاخلاقيه التي صاحبت الممارسه في العديد من المؤسسات الغربيه حيث نشأ هذا التخصص ،ومحاولة السعي للوقوف على مفردات الرؤية الشرعية ومنطلقاتها في المنهجية الاسلامية ومايمكن ان تدفع به من عناصر للضبط تحد من سلبيات الممارسه الفاسدة ،وتنبع اهمية هذه الدراسة في محاولة توظيف مرتكزات وأسس القيم الاسلامية الايجابية لخدمة العلاقات العامة واهدافها فيما فشلت فيه المواثيق واخلاقيات الممارسة الوضعية وامكانية تفعيل عناصر الضبط المتاحة في الاسلام .وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي،ومن أهم النتائج التي توصل اليها البحث ضعف فاعلية مواثيق الشرف واخلاقيات المهنه التي وضعت من اجل الحد من سلبيات الممارسة السالبة للعلاقات العامه في المنهج الغربي،وغياب عوامل وعناصر الضبط فيه الأمر الذي يؤدي الى ضعف فاعليتها ،بينما نجد ان القيم الاخلاقية في الاسلام ملزمه للعمل في اطارها والالتزام بتنفيذها صدقاً وعدلاً في كافة اشكال وانواع المعاملات الانسانيه ،ومن اهم التوصيات ضرورة احداث تكامل معرفي يخدم الممارسه الصحيحه للعلاقات العامه مع التوظيف السليم والقائم على معطليات ومنطلقات الدين الاسلامي وذلك خدمة للبشريه جمعاء.

مشكلة البحث:

يشكو الكثير من العاملين في مجال العلاقات العامه محلياً واقليمياً وعالمياً والمهتمين بها والعديد من اتحاداتها وجمعياتهاوالمهتمين بامرها من غياب وضعف فاعلية المواثيق الاخلاقيه ودساتيرممارسة العلاقات العامه في الحد من التجاوزات التي صاحبت الممارسة لفقدانها لعناصرالضبط التي تحول دون ذلك .فلهذا تسعى الدراسه للوقوف على القيم الاسلاميه ومايمكن ان تقدمه للبشرية من ضوابط ملزمه تعين ممارسي العلاقات العامه من أداء دورهم ومختلف وظائفها المطلوبة في اطار الالتزام الاخلاقي والقانوني والديني الواجب لانها تمثل الحارس الأمين.

أهمية البحث:

تنبع اهمية هذه الدراسه للسعي من اجل التعرف على المبادئ والاسس والمعايير والقواعد والضوابط الاخلاقيه التي يجب ان تحكم ممارسة العلاقات العامه في النموذج الغربي ،والتي وضعت ابتداءً بغرض ضبط التجاوزات التي قد تقع بعض الاحيان من وقتاً لاخر اثناء مختلف مراحل خطوات تنفيذ ممارسة انشطة العلاقات العامه كغيرها من المهن التي تحاول جاهدة ازالة كافة عناصر التشويش والمعوقات،و الوقوف على عناصر الضبط في الرؤية الشرعية الاسلامية،وذلك عملاً وتحقيقاً لقول المصطفى (ﷺ) إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق.

* باحث في العلاقات العامه- الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي – ولاية الخرطوم.

اهداف البحث:

1ـ يهدف البحث للوقوف على واقع ممارسة العلاقات العامه وماصاحبه من شكاوي لوجود تجاوزات عند الممارسة خصوصاً في الجانب الاخلاقي .

2ـ يسعى البحث للتعرف على اخلاق ومواثيق ودساتير ممارسة العلاقات العامه.

3ـ العمل من أجل بيان عناصر القوة والضبط في القيم الاخلاقية في الاسلام ودورها في خدمة ممارسة العلاقات العامه الراشده.

4ـ محاولة رصد عناصر الضبط المتاحة في مواثيق ودساتيرالشرف لممارسة نشاط العلاقات العامة ومدى فاعليتها في ضبط الممارسة .

مقدمة:

يسعى هذا البحث لرصد أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة وعناصر الضبط فيها من خلال اجراء دارسة مقارنه بين المواثيق الاخلاقية والرؤية الشرعية الاسلامية في اطار القيم التي تحكم المعاملات في الإسلام .حيث جاء الاهتمام بأخلاق ممارسة العلاقات العامة لأنها تمثل عنصراً أساسياً ومهماً يحتاج له كل مجتمع يسعى للعيش في إطار مجموعة معينة ومعلومه من القواعد والضوابط والقوانين والقيم الأخلاقية، وذلك للسيطرة والتحكم في سلوك أفراده للحد من التجاوزات التي قد تقع من وقت لآخر بقصد او دونه . فمن المنتظر أن يكون لكل منا سواء في عملنا أو في حياتنا الخاصة أو العامة ضوابط سلوكية معينة، وبالدرجة نفسها كذلك نتوقع أن يكون للأفراد الذين نتعامل معهم ضوابط للسلوك ذاتها أو أفضل منها حتى تستقيم و ترتقي الأسس التي تقوم عليها مختلف المعاملات، ولذلك نجد أن الإسلام أفرد لها حيزاً مهماً ومقدراً من الاهتمام والعناية ووضع لها الضوابط التي ينصلح بها حال العباد والبلاد.ويقول رسولنا الكريم (ﷺ):(انما بعثت لاتمم مكارم الاخلاق)[1].و(أن من أعظم أهداف الرسالة المحمدية بناء الفرد الصالح، والمجتمع الفاضل وفق المنهج الرباني. بالتحلية بالفضائل والتخلية من الرزائل لإيجاد الانسان الخليفة والأمة الربانية)[2].

ونادى المهتمون بالعلاقات العامة منذٍ وقتٍ مبكرٍ بضرورة الاهتمام بأخلاق الممارسة نسبةً لحدوث عدد من التجاوزات، الأمر الذي ادى لضرورة العمل الجاد لتفعيل مواثيق وأخلاقيات المهنة التي صممت من قبل جمعيات واتحادات العلاقات العامة بهدف الحد من التأثيرات السالبه التي يمكنها انّ تساهم في افساد الممارسة ، وتحد من الفعالية حاليًا ومستقبلاً.

وعُرفت أخلاقيات الممارسة في دائرة المعارف البريطانية بأنها: (هي ذلك النظام الذي يتم وصفه لتوضيح القواعد المتعلقة بممارسة مهنية معينة بما يحقق صالح المجتمع ويحقق ممارسة السليمة لهذه المهنة، ويساعد في تحقيق أهدافها الرشيدة، ويشمل ذلك النظام مواثيق الشرف "The Code of Ethices" التي تحكم الممارسة وحدودها بين الصواب والخطأ).

ويقصد الباحث بأخلاق العلاقات العامة مجموعة المبادئ والمعايير والقواعد والضوابط التي تحكم كافة أنواع الممارسة، والمنظمة لعملها في الجوانب المهنية في المجالات المختلفة حتى لا تحدث تجاوزات تحد وتعوق المسيرة العملية على أرض الواقع سواء كان ذلك في الحاضر الماثل ام في المستقبل القريب او البعيد .

أخلاق العلاقات العامة في النموذج الوضعي:

تهدف دراسة أخلاق العلاقات العامة في الأنظمة الوضعية للتعرف على الأجهزة المسئولة عن وضع الأسُس والمعايير الأخلاقية وعوامل الضبط والمراقبة وطرق وآليات السيطرة، والأسباب والدواعي التي أدت للمناداة بذلك، وقبل البدء في تفاصيل كل ذلك نقف قليلاً على ماهية الخُلق، ومفهوم الأخلاق، والأخلاقيات وا صطلاحها العلمي.

---

[1] مالك في الموطأ (3357).

[2] فاطمة عمر نضيف، أخلاقنا في الميزان، الطبعة الأولى (جدة: دار المحمدي للنشر والتوزيع، 2001م)، ص 18.

(والخُلق : كأصطلاح علمي، يعني الطبع أو السجية أو النزوع أو الميل إلى سلوك معين أو القوة الراسخة في الإرادة التي تنزع إلى إختيار سلوك معين، قد يكون خيراً وقد يكون شراً)[3].

مفهوم الأخلاق:

تعرف الأخلاق بأنها: (مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس، وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يُقبح، ومن ثم يُعزم عليه أو يُحجم عنه)[4]وجاء تعريفها اصطلاحاً في مقام آخر على النحو التإلي بأنها: (تعني المظاهر السلوكية التي يعبر بها الأفراد والجماعات عن الصفات النفسية الخُلقية التي يعينها الخُلق، ولذلك فهي سلوكيات ظاهرة، وليست صفات كامنة وبناءً عليها، يمكن الحكم على خُلق فرد معين أو جماعة معينة، أي أن نقول بأنّ خُلق هذا الفرد أو هذه الجماعة قويم أو معوج، أو سليم أو خاطئ)[5].

ويستطيع الباحث أن يقول: من خلال استقراء التعريفات السابقة أنّ الأخلاق هي معايير وضوابط ترتكز على أسس معينة نابعة من المرجعية الدينية وهي بالطبع المحرك النفسي لفعل الخير أو الشر وهي الوازع الذي يتحكم في ضبط سلوك وأفعال الأفراد والجماعات في مختلف المجتمعات .

ونشأة الحاجة لأخلاقيات الممارسة في الغرب لحدوث قدر من التجاوزات في الممارسات المهنية للعديد من المهن، ولمواجهة مثل هذه التجاوزات نشطت جمعيات واتحادات العلاقات العامة لوضع دساتير، ومواثيق شرف لترشيد الممارسة ولمعالجة ذلك والحد منه قدر المستطاع رغم الصعوبات التي واجهت التطبيق في سبيل الوصول إلى تلك الغايه النبيله لغياب عناصر الضبط.

(ولاشك أنّ كل مهنة مصابة ببعض صغار النفوس والدخلاء والأدعياء، إلا أنّ الفهم الحقيقي للعلاقات العامة ينبغي أن يقوم على أُساس الأخلاق والأمانة والصراحة. فليست العلاقات العامة تستند على أسرار بغيضة)[6].

ولبلوغ الضوابط الجادة التي تعين لتفادي التجاوزات جاء في دستور الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة، والذي تم تعديله في عام 2000م أنّ الخطوط العامة لأخلاق الممارسة التي يجب على العضو في الجمعية أن يقوم بها ويتحرى تنفيذها هي[7]:

1- أن يحافظ على سلامة العملية الاتصالية .

2- يكون أميناً وصادقاً في كل ما يمارسه من أعمال اتصالية .

3- يتعامل بسرعة وصدق في كل ما يمارسه من أنواع الاتصال .

4- يتعامل بسرعة لتصحيح أي اتصال غير صحيح قد يقع فيه .

5- يحافظ على التدفق الحر للمعلومات غير الضارة وذلك عندما يمنح أو يستلم هدية .

---

[3] محمد محمد البادي ،المشكلات المهنية للعلاقات العامه ،الطبعة الأولي (القاهرة:مكتبة الانجلو المصريه،1991م)ص171.

[4] عبد الكريم زيدان، أصول الدعوة ، الطبعة الثالثة (بيروت: د. ن ، 1976م) ص (9) .

[5] محمد محمد البادي،مرجع سابق،ص171.

[6] إبراهيم إمام ، العلاقات العامة والمجتمع ، الطبعه الثالثه(القاهرة:مكتبة الانجلو المصريه ،د.ت) ص (30) .

[7] محمد ناجي الجوهر ، العلاقات العامه المبادئ والتطبيق(رؤيه معاصره)،الطبعه الاولى(دبي:دار القلم ،2004م) ص (59) .

يـرى الباحـث أنّ أبـرز مـا ركـزت عليـه الضـوابط الأخلاقيـة فـي دسـتور الجمعيـة الأمريكيـة محاولـة معالجـة التجاوزات التي تصاحب عملية الاتصال بأشكاله المختلفة، وينبع الاهتمام بالاتصال لأنّ العلاقات العامة هي في جوهرها تعتبر عمليات اتصال حسب تعريفات المهتمين والممارسين لها وذلك نسبة لأهميته لأنه يمثل الوظيفه التنفيذيه الأولى .

وأيضاً في نموذج آخر يري مهدي حسن زويلف أنّ أخلاقيات مهنة العلاقات العامة هي[8]:

مـن أولـى أولويـات واجبـات رجـل العلاقـات العامـة، أن يـدرك أن هنالـك مسئولية للمؤسسـة نحـو المجتمـع، وأنّ المصلحة العامة لها الأفضلية على المصلحة الخاصة لأنّ المصلحة في النموذج الغربي من خلال منطلقاتها القائمة على العقلانية أنكرت الأخلاق حيث يقول على عزت بيجوفيتش في كتابه الإسلام بين الشرق والغرب بأنّ (الإنكار في حذف الازدواجية بين الواجب والمصلحة، وتقليص الأخلاق إلى مجرد المنفعة واللذة ومن ثم قُضي على الوضع الاستقلالي للأخلاق) [9]، ولابد من تحقيق كلاهما والعمل على التوفيق بينهما قدر المستطاع دون إحداث تعارض .

كما تتطلب أخلاق المهنة احترام رأي الفرد والإيمان بالرأي العام، والاعتراف بحق الفرد في التعبير عن ذاته والإسهام في تحقيق ما يصبو إليه من تطلعات .أن يلتزم رجل العلاقات العامة لتقديم الحقيقة ولا يعمد للتستر والتكتم، فمن المتعذر أن يخدم مصلحة المؤسسة إن أخفى عنها ما يشعر به جمهورها من سوء الظن في سياستها، وأن يكون صريحاً في نقله للحقائق حيث أن الصراحة هي أساس الثقة.أن تلتزم إدارة المؤسسة بمبادئ الأخلاق كالنزاهة، والصدق، والأمانة، والمثل العليا لتحقيق سمعة جيدة ، في أذهان جمهورها الداخلي والخارجي، ودعمها لرجل العلاقات العامة في أداء عمله .

أما فيما يتعلق بجمهور المؤسسة الداخلي فلابد أن يلقي العناية والاهتمام اللازمين من قبل القائمين على أمر العلاقات العامة ليعكس رضاءه عن مؤسسته وإداراتها عند مجتمعه، وليكون قوة جذب للجمهور نحو المؤسسة، وليستقر فيها دون أن يتطلع للمؤسسات الأخرى، والتي لديها مصالح مشتركة معه.كما يجب ألا تتعارض برامج العلاقات العامة مع تقاليد وأعراف المجتمع حتى تكون مقبولة .(وتتجلى أهمية القيم الأخلاقية في حياة الفرد باعتبارها ضابطاً خُلقياً فهي التي يتحدد في ضوئها نمط أو شكل السلوك كما تتضمن بعض الأدوار الملزمة التي تحكم سلوك الإنسان)[10].

رغم الجهود المضنية والكبيره من قبل المهتمين بأمر العلاقات العامة لوضع أسُس وضوابط تمنع حدوث التجاوزات، إلا أنه ما زالت هنالك شكاوى ترد إلى جهات الاختصاص بوجودها، مما يؤكد بأنّ الضوابط الوضعية ليست رادعة بالشكل الكافي ورغم الاهتمام المبكر بأخلاقيات مهنة العلاقات العامة لضبط إيقاع عمل الممارس، والتي ظهرت في العديد من الكتابات التي تناولت أخلاق الممارسة قديماً وحديثاً.(ورغماً عن الضوابط الأخلاقية الصادرة عن جمعيات العلاقات العامة، إلا أنه من المُلاحظ أنه لا يمكن إجبار العاملين فيها وممارسيها وشركاتها بالالتزام بالجوانب الأخلاقية التي يؤكد عليها الدستور، فالعديد من هؤلاء وبفعل الإغراءات المالية ابتعدوا عن مثل هذا الالتزام.)[11].حيث أثبت الواقع

---

[8] مهدي حسن زويلف ،العلاقات العامه نظريات وأساليب،الطبعة الأولي (عمان:دار الصفاء للنشر والتوزيع ،2003م)ص ص 138ـــــــ139.

[9] علي عزت بيجوفيتش ،الاسلام بين الشرق والغرب ،ترجمة محمد يوسف عدس،الطبعة الثانية(مصر:دار النشر للجامعات،1997م)ص 199.

[10] همت حسن، دراسات في الإعلام الدبلوماسي والعلاقات العامة، الطبعة الأولى (القاهرة: مصر العربية للنشر والتوزيع، 2010م) ص(119).

[11] محمد ناجي الجوهر ،مرجع سابق،ص 58.

العملي انحدار الممارسه رغم وجود الكثير من الدساتير والمواثيق التي تقوم عليها الممارسة الوضعية لتحقيق الُمثل العليا التي تنادي بها، بل أدت في بعض الأحيان إلى تصاعد وتيرة الانحراف والانزلاق نحو مزيد من التجاوزات، ولأنّ أخلاقيات المهنة في الغرب هي ضوابط وضعية قد يلتزم بها البعض ويغض الطرف عنها الآخرون، وذلك لأنّ المرجعية الفكرية كانت ومازالت غير ملزمة، وذلك لبُعد العديد من شرائح المجتمع الغربي مؤخراً عن الدين والتدين.(بينما تعلن الأخلاق الدينية مبدأ مقاومة الشر وهو مبدأ يمكن ملاحظته بشكل واضح أو متضمن في جميع الأخلاقيات القائمة على الدين، أما الأخلاق النفعية فتكرس مبدأ مضاد هو التبادلية. فالنفعيون يؤكدون بما لا يدع مجالاً للشك أنّ أي شخص يطيع المعايير الأخلاقية في وقت لا يطيعها أحد، فإنه يتصرف ضد العقل)[12].

وذلك مما يؤكد أنّ العديد من الكتابات الغربية التي اهتمت بمجال الأخلاق تقول أن المنفعة هي الأساس الذي يتم البناء عليه، وبذلك يكون الشيء أخلاقياً أو لا أخلاقياً تبعاً لما يترتب عليه من نتائج حسنة أو نتائج سيئة في إطار المنفعة المستهدفة وما يعود منها.

ومعلوم أنّ الأخلاقيات المهنية في الإسلام تقوم على ضوابط شرعية محكومة بأحكام الشريعة الإسلامية المتمثلة في الكتاب والسنة، وهي بالطبع ضوابط ملزمة بالنسبة للمسلمين في كل الاحوال و مختلف معاملتهم كما جاء في قوله تعالي: [لِلَّهِ الْأَمْرُ مِن قَبْلُ وَمِن بَعْدُ] (الروم:4).

(وأيضاً في قوله سبحانه [وَإِلَيْهِ يُرْجَعُ الأَمْرُ كُلُّهُ] (هود:123) .

(فالإسلام كما أنزله الله أستهدف تصحيح مسارات المجتمعات البشرية وتقنين قيمها وأخلاقها وتشريع قوانينها ودساتيرها، ولهذا فقد وضع الله أسس هذا الدين ومعالمه ومفاهيمه من خلال محك رئيسي: هو مدى قدرة هذا الدين على التطبيق في النُظم الاجتماعية، والسياسية، والقانونية، والاقتصادية) [13].ولهذا نجده يجمع في أطر متناسقة جميع المشتملات من عقيدة، وعبادات، ومعاملات، وتشريعات، وتوجيهات للأخلاق، والآداب العامة الأمر الذي يغيب عن كثير من الأنظمة الوضعية.حيث يؤكد رسولنا الكريم (ﷺ): بأنه بعث ليتمم مكارم الاخلاق ومعنى هذا: (أنّ الإسلام يقوم في جزء كبير منه على أُسس أخلاقية. وليس هناك دين سماوي، إلا وكانت الأخلاق إحدى دعاماته الرئيسية. ونجد الإسلام ينطوي على كل معاني الأخلاق الواقعية والمثالية)[14].

ولأهمية أمر الأخلاقيات السامية في الإسلام سأستعرض دور ممارسة العلاقات العامة وفق الرؤيه و المنظور الإسلامي ودورها في دعم الممارسة الصحيحة وأهدافها ووظائفهاللوصول الى المسئولية الاجتماعية وذلك بهدف تحقيق التفاهم والانسجام والتكيف والوئام بين مختلف مفردات ومكونات وعناصر مجتمع المؤسسات على اختلاف نشاطها.

---

12 علي عزت بيجوفيتش ،مرجع سابق ،ص 207.

13 محمد منير حجاب ،الاعلام الاسلامي (المبادئ ـــــــــــالنظرية ـــــــــــالتطبيق)،الطبعة الثانيه(القاهرة :دار الفجر للنشر والتوزيع ،2003م)ص 23.

14 محمد علي أبوريان،أسلمة المعرفة في العلوم الانسانية ومناهجها من وجهة نظر اسلامية،د.ط(القاهرة:دار المعرفة الجامعية،1997م)ص 320.

الأخلاقيات ودورها في ممارسة العلاقات العامة في الإسلام:

جاءت الشريعة الإسلامية رحمة بالناس، فاتجه الإسلام في أحكامه إلى إقامة مجتمع فاضل تسوده المحبة والمودة والعدالة، من نواح ثلاثة، كل ناحية تتجه نحو تلك الغاية السامية، وهي ناحية تهذيب النفس الإنسانية ليكون الفرد مصدر خير للمجتمع، وذلك من أجل إقامة العدل في الجماعة تحقيقًا للمصلحة وتكميلها ودفعاً للمفسدة وتقليلها، ومعلوم أنّ للأخلاق مكانة عظيمة في الإسلام لأنها ركيزة أساسية من ركائز الدين الاسلامي.(وحقيقة الأخلاق المنطلقة من قيم وأسس دينيه يرافقها عامل ضبط مهم هو الضمير الديني، وهو عبارة عن نداء داخلي يخاطب صاحبه عند كل موقف: إفعل أو لا تفعل)[15].أي يجب على المسلم مراقبة الله في كل الأحوال، وتحري الحلال والحرام والنظر إلى مختلف المسائل من منظور شرعي يرضي الله سبحانه وتعالي وذلك عملًا بالمعروف ونهيًا عن المنكر.

حيث تعتبر المسئولية الأخلاقية واحدة من الأساسيات التي ينطلق منها الفكر الإسلامي، وتقوم عليه المنهجية الإسلامية، وهذه المنطلقات هي الركائز التي يقوم عليها فهم التعامل البناء، والعمل السليم وسط الجماعة المسلمة.

وتمثل المسئولية الأخلاقية: (المنطلق الثالث الذي تقوم على أساسه العقلية الإسلامية والمنهجية الإسلامية هو منطلق المسئولية الأخلاقية، فلا يمكن لنا فهم الإنسان المسلم والعقل المسلم إذا لم نفهم منطلق المسئولية وبُعدها في هذه العقلية)[16].

ولاشك أنّ وضعية المسئولية الأخلاقية باعتبارها ثالث ثلاثة المنطلقات التي تشمل الوحدانية والاستخلاف والمسئولية، والتي بدورها تندرج تحتها المسئولية الأخلاقية، ولأهمية دور الأخلاق في ممارسة العلاقات العامة سأتناول أهمية الأخلاق ومنطلقاتها في الإسلام، والشروط الواجب توفرها في العاملين بمجال العلاقات العامة، مع محاولة الوقوف على خصائص العلاقات العامة في النموذج الإسلامي، وذلك بعد أن تعرفنا على الأخلاق المهنيه في النموذج الوضعي، وما تعانيه من إشكاليات ناجمة عن التجاوزات في هذا الإطار وغياب عناصر الضبط فيها.

(لأن أُسس البناء الأخلاقي في الإسلام في معظم تعاليمه يعتبر موجهاً للإنسان إلى الاستقامة، واحتذاء الخير والتزام التقوى في السلوك. لهذا جاء القرآن الكريم جامعاً بين دفتيه الكثير من التوجيهات الأخلاقية التي تكون في مجموعها دستوراً أخلاقياً ينبغي للمسلم أن يسترشد به)[17].

وتمثّل الأخلاق العمود الفقري الذي تقوم عليه جميع الأعمال والمعاملات، وتزينها لتسود الآداب والفضائل ومكارم الأخلاق، لأنّ للأخلاق مكانة عظيمة في الإسلام وهي الضابط والحاكم للعديد من المنافذ التي قد تحدث من خلالها وبسببها التجاوزات والانحرافات التي تحول دون تحقق الاهداف الساميه لاي مهنة كانت.

ولقد ورد لفظ الخُلق مرتين في القرآن، الأولى في قوله تعالى: [إِنْ هَذَا إِلَّا خُلُقُ الْأَوَّلِينَ] (الشعراء:137) ، والثانية في قوله سبحانه وتعالى مادحاً نبيه عليه أفضل الصلاة والتسليم: [وَإِنَّكَ لَعَلى خُلُقٍ عَظِيمٍ].(القلم:4).

---

[15] الشيخ نعيم قاسم واخرون ،الاسلام والمسيحية (بحوث في نظام القيم المعاصر) ، معهدالدراسات الاسلامية للمعارف الحكمية،الطبعة الاولي(بيروت :دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع،2003م)ص 68.

[16] عبد الحميد أحمد أبو سليمان،ازمة العقل المسلم ،الطبعة الاولى (بيروت:دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع،2003م)ص 132.

[17] محمد علي ابوريان،مرجع سابق،ص 139.

يقول إبراهيم محمود عبد الباقي في حديثة عن الخطاب العربي المعاصر بأنّ للأخلاق والقيم أثراً حضارياً فعالاً ومؤثراً حيث يبين أن أهمية القيم الأخلاقية يتجلى في بعض آراء المفكرين في كونها (تمثل مراكز ثقل في حضارات الأمم، وشحنات الدفع في مسيرتها... كل كيان حضاري، لا يمكن أن يحتفظ بحضارته، إلا إذا كانت قيمةُ الخُلقية ثابتة ومستقرة، وفي مأمن من التساؤل الفلسفي. ذلك أنّ القيم الخُلقية المنبثقة عن الرؤية الإيمانية والحس الديني، تكسب موضوعية في ميدان العلاقات الاجتماعية تسهم في الدفع الحضاري، وتتأثر حركة الحضارة سلباً وإيجاباً بثبات القيم الروحية والأخلاقية)[18].

فمن الضروري أن يتحلى رجل العلاقات العامة بالأخلاق الحميدة، وذلك لأنها الركيزة الأساسية التي تستند عليها كل الجهود المبذولة لتحقيق أهدافها تجاه المؤسسات، في الحد من التجاوزات التي حدثت في الأنظمة الوضعية والعمل لتفادي مواضع الإخفاق، وتقديم نموذج إنساني فاعل يحقق الخير للإنسانية جمعاء على وجه العموم، والعلاقات العامة بالمؤسسات في مختلف المجالات على وجه الخصوص. (فمن موجهات العلاقات العامة في الإسلام أن يكون خبير العلاقات العامة قدوة حسنة في كل سلوكه، حتى يتمكن من نشر أفكاره بين جمهور المؤسسة، أسوة برسول الله ﷺ [19].

ولمزيد من بيان أشكال ممارسة العلاقات العامة وأبرز ماتواجهه من تجاوزات في الأطر الأخلاقيه، سأتناول الشروط التي يجب توفرها في إنسان العلاقات العامة حتى يستطيع أداء وظيفته على الوجه المطلوب مسترشدًا بخصائصها في النموذج الإسلامي، التي تؤهل وتعين العاملين في مجال العلاقات العامه للقيام بدورهم نحو الجمهورين الداخلي والخارجي للمؤسسة بصورة صحيحة وفاعلة بغرض تحسين صورة المؤسسة.

أولاً : الشروط الواجب توفرها في المشتغلين بالعلاقات العامة:[20]

توافر الأخلاقيات تكفل ممارسة راشدة للعلاقات العامة، على أُسس سليمة، وتتسع هذه الأخلاقيات لتشمل: الصدق والأمانة، والسلوك القويم والسمعة الطيبة، وغيرها من القيم والمعايير الأخلاقية التي تبعث على الإقناع ،والأمان ،والاطمئنان، والثقة، والمصداقية في التعامل مع الآخرين.

والموضوعية في الأقوال والأفعال، والحكم على الأمور استناداً و بناءعلى الحقائق المدعومة بالبحوث والدراسات التجريبية التي تؤدي إلى تفسيرات علمية، والبُعد عن التحيز، لكافة أشكال وصور الانحراف أو التقصير لتحقيق منافع أو أغراض ذاتية بعيدة عن المصلحة العامة.و ايضاًالمرونة والقدرة على التصرف والتأقلم مع متطلبات التكيف والمتغيرات، وهذا بدوره يتطلب توافر سرعة البديهة والفطنة، والقدرة على تحليل المواقف والتقدير السليم للأمور ومايمكن ان ينتج عنها من سلبيات وايجابيات. وكذلك قوة الشخصية وتكاملها، ويتضمن ذلك الاستقرار العاطفي والاتزان العقلي والقدرة على الفهم، وحسن التعبير، وإمكانية التأثير في الآخرين، والهدوء وعدم الانفعال في كل الأحوال، والقدرة على تكوين صداقات، والدبلوماسية في التعامل .والقدرة على عرض المعلومات بطريقة سليمة، وتوخي الأمانة والصدق في عرض هذه المعلومات، فمن الحقائق المؤكدة أن العلاقات العامة مزيج من السلوك السليم والإخبار الصادق .وضرورة توافر ثقافة

---

[18] ابراهيم محمود عبدالباقي ،الخطاب العربي المعاصر ،الطبعة الاولي(فرجيينا :المعد العالمي للفكر الاسلامي ،2008م)ص 213.

[19] آمنة الحاج احمد ،موجهات التخطيط لأنشطة العلاقات العامة في النظام الاسلامي ،رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الدراسات العليا ،جامعة القران الكريم ،2007م)ص 108.

[20] محمد العزازي أحمد أبو إدريس، العلاقات العامه المعاصره وفاعلية الاداره،الطبعه الأولى(الزقازيق:المكتبه العلميه،1998م) ص(68).

عامة عريضة، ومعلومات محددة عن مختلف مجالات المشروع، بحيث يكون على علم بما يجري داخل المنظمة حتى يستطيع إبرازه على الوجه المطلوب عند الضروره.

يستطيع الباحث القول أنّ المشتغلين بالعلاقات العامة إذا تمكنوا من التحلي بهذه الشروط ووضعوها نصب أعينهم في كافة مراحل إدارة وظائف العلاقات العامه ستكون عوناً وسنداً حقيقياً لهم في تأسيس إدارة للعلاقات عامة جيدة، مع ضرورة الأخذ في الاعتبار الإلمام الكافي والدراسة التامة لفنون الإعلام عموماً، مع مراعاة المهنية والتخصص في مجالات الإعلام المختلفة لأنها هي الأقرب من ناحية الاستفادة من مهارات وسائل الإعلام .

وللتعرف على منطلقات عناصر الضبط التي تحقق كل الشروط الواجب توفرها في المشتغلين بالعلاقات العامة، سأتناول خصائص العلاقات العامة في النموذج الإسلامي بشئ من التفصيل .

ثانياً : خصائص العلاقات العامة في النموذج الإسلامي [21].

يجب أن تؤدي العلاقات العامة في المجتمعات الإسلامية بل في كل المجتمعات البشرية مسلمة كانت او غير مسلمة دوراً بارزاً من خلال وظائفها الهامة التي تتمثل في السعي لغرس المودة، والمحبة، والإخاء بين الأفراد من أجل الوصول إلى الانسجام، والتكييف، والالفه، والمودة بين مكونات المجتمع المختلفة، ذلك لأن الإسلام دين يقوم على إيجاد حسن العلاقات بين الناس ويشجعها، وكان الرسول ﷺ خير مثالٍ وقدوة في ذلك قولاً وعملاً بين أهله وعشيرته وأصحابه وأعدائه الأمر الذي كان له الأثر الطيب والفاعل في فاعلية نشاط العلاقات العامه .

1/ **الصدق في الاتصال** : يقصد بالصدق في إعلام العلاقات العامة الجهود المبذولة في وظيفة الاتصال، وهو تزويد الجماهير بالأخبار الصحيحة والمعلومات والحقائق الثابتة عن مسار العمل والأداء في المؤسسة. مما يساعد على تكوين رأي عام صائب في واقعة من الوقائع، أو مشكلة من المشكلات من غير كذب، أو إضافات دعائية دون تغير أو تبديل لا تخدم أهدافها وذلك حتى لا تنحرف الرسالة عن مسارها الصحيح و الهادف.(ومعلوم أن الصدق خُلق إسلامي فاضل، دعا إليه القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة)[22].

حيث جاء ذلك في إطار الأخلاق التي ينبغي على الداعية أن يتصف بها، ويمثل رجل العلاقات العامة في مجاله داعية ، لأنه يسعي لتحقيق الأهداف العليا للمؤسسة التي يعمل من أجلها، ويتطلب ذلك بالضرورة قدر كبير من الصدق.إن تحري الصدق في كل شأن، و في كل قضية، والمصير إليه في كل حكم، دعامة اساسية في خُلق المسلم الداعية إلى الله، وصنيعه ثابته في سلوكه، ومصداقاً لذلك نجد أن الله سبحانه وتعالى أمر في كتابه العزيز بالصدق، واثنى على الصادقين، حيث يقول الله تعالى: [يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ اتَّقُواْ اللّهَ وَكُونُواْ مَعَ الصَّادِقِينَ] (التوبة : 119).

فالمسلم الحق عليه أن يتحرى الصدق في جميع معاملاته وأخلاقه، وفي كل تصرفاته أن يكون صادقاً ويراقب الله في ذلك، وخصوصاً في مجال العلاقات العامة ودورها في المؤسسات حتى يكون القائم بالاتصال نموذج وقدوة حسنة لكي يصل إلى ما يصبو إليه. (فإذا خلت العملية الإعلامية من الصدق لم تصبح إعلام بالمعنى الصحيح، بل كانت نوعاً من

---

[21] محمد صالح عبد الله ، أخلاقيات العمل الإعلامي وفنونه، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الدراسات العليا، جامعة القرآن الكريم، 2001م) ص (104) .

[22] عمر يوسف حمزة، أسس الدعوة إلى الله تعالى في القرآن الكريم، د.ط (قطر: د.ن ، د.ت) ، ص (232) .

التضليل الجماهيري الذي سرعان ما ينكشف للجمهور، بهذا تنعدم الثقة في مصدر الخبر الإعلامي. ذلك لأنّ الصدق يولد الثقة عند الجمهور ويجعل الإعلام مكللاً بالنجاح)[23].

ومن الضروري والمهم جداً للمشتغلين بالعلاقات العامة في المؤسسات تقديم إعلاماً صادقاً، وذلك بناء على ما جاء في تعريف ادورد بيرنز للعلاقات العامة الذي يقول: إن العلاقات العامة هي تعريف الناس بما حدث فعلاً بأمانه وصراحة دون تغير أو تبديل لأهمية الإعلام الصادق بما يجري بكل الصدق والوضوح والصراحة حتى يتمكن الجمهوران الداخلي والخارجي من تكوين رأى عام صائب وصحيح حول مختلف القضاياالتي تكون موضع اهتمامهم.

حيث إتضح لنا خلال المتابعة أهمية الصدق في مختلف مراحل تنفيذ عملية ممارسة العلاقات العامة لوظائفها، حتى تتمكن من أداء دورها على الوجه المطلوب، وتكسب ثقة الجمهور المستهدف المراد الوصول إليه، وإقناعه بالأفكار دون تراخي، أو تهاون يخل بالجهود الكلية او يعطلها ويحول دون انسيابها بشكل جيد وطبيعي وعملي .

2/**الصراحة والوضوح**: وهاتان الصفتان أساسيتان في المعاملات بين الناس عموماً، وفي العلاقات العامة على وجه الخصوص، وإذا تتبعنا سيرة المصطفي صلي الله عليه وآله وسلم نجد الكثير من الأمثلة التي تؤيد ذلك، ولأهمية المعاملات أفرد لها الإسلام قدراً واسعاً من الاهتمام والأسس التي يجب مراعاتها في كل الأحوال، ويقولون الدين المعاملة وبالطبع الحسنه.(حيث اتسمت العلاقات العامة بين الحاكم والمحكوم في صدر الإسلام بالصراحة المطلقة، والوضوح التام فقد كان رسول الله ﷺ يتصدى لمعالجة مشاكل المسلمين أول بأول، وفي صراحة وصدق دون مجاملة)[24].

ومن أمثلة الصراحة والوضوح في نهج الرسول ﷺ ما ورد عنه في توزيع غنائم معركة بني هوازن عندما: (أعطى رسول الله صلي الله عليه وآله وسلم ما أعطى من تلك العطايا في قريش وقبائل العرب، ولم يكن من الأنصار منها شيء، و عندما وجد الحي من الأنصار في أنفسهم، حتى كثرت منهم القالة حتى قال قائلهم. لقد لقى والله رسول ﷺ قومه، فدخل سعد بن عبادة فقال: يا رسول الله إنّ هذا الحي من الأنصار وجد عليك في أنفسهم، لما صنعت من هذا الفيء الذي أصبت، قسمت في قومك، وأعطيت عطايا عظاماً في قبائل العرب، ولم يك لهذا الحي من الأنصار منها شيء، قال صلى الله عليه وسلم: فأجمع لي قومك في هذه الحظيرة ، قال : فخرج سعد فجمع الأنصار في تلك الحظيرة، فجاء رجل من المهاجرين فتركهم، فدخلوا وجاء آخرون فردهم، فلما اجتمعوا له أتاه سعد، فقال: قد اجتمع لك هذا الحي من الأنصار يارسول الله، فأتاهم رسول الله ﷺ ، فحمد الله وأثني عليه بما هو أهله، ثم قال : يا معشر الأنصار مقالة بلغتني عنكم، وجد وجدتموها على في أنفسكم، ألم أتكم ضلالاً فهداكم الله، وعالة فأغناكم الله، وأعداءً فالفّ الله بين قلوبكم، قالوا: بلى، الله ورسوله آمن وأفضل، ثم قال: الا تجيبونني يا معشر الأنصار؟ قالوا: بماذا نجيبك يا رسول الله، لله ولرسوله المّن والفضل ، قال ﷺ: أما والله لو شئتم لقلتم، فلصدقتم ولصُدقتم، أتيتنا مكذوباً فصدقناك ومخذولاً فنصرناك، وطريداً فآويناك، وعائلا فآسيناك، أو حدثتم يا معشر الأنصار في أنفسكم في لعاعة من الدنيا تألفت بها قوماً ليسلموا، ووكلتكم إلى إسلامكم، ألا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاة والبعير، وترجعوا برسول الله إلى رحالكم؟ فو الذي نفس محمدٍ بيده، لولا

---

[23] إسماعيل بن كثير، البداية والنهاية ، الطبعة الثالثة (بيروت : مكتبة المعارف، 1401هـ)ج 7 ، ص (115) .

[24] أحمد إبراهيم أبو سن ، الإدارة في الإسلام، الطبعه الأولى (الخرطوم:مطبعة التمدن ،1999م) ص (130).

الهجرة لكنت امرأً من الأنصار، ولو سلك الناس شعباً وسلكت الأنصار شعباً لسلكت شعب الأنصار، اللهم أرحم الأنصار، وأبناء الأنصار، وأبناء أبناء الأنصار) [25].

في هذا الموقف الصعب استطاع الرسولِ ﷺ بحكمته تفادى وقوع مصيبةٍ عظيمة كادت أن تحدث شرخاً هائلاً في المجتمع المسلم في حينها، في وقتا كان المجتمع المسلم ضعيف ويحتاج إلى مزيد من التضامن لمجابهة المشكلات التي تواجهه، وإستطاع رسولنا الكريم ﷺ بالصراحة والوضوح في معالجة القضية، رغم سعي العديد من الجماعات التي كانت تهدف لشق الصف المسلم لاستغلال الموقف لضرب الإسلام والمسلمين معاً، ويعتبر هذا الأسلوب ذو فاعلية نشطة في مجال العلاقات العامة التي تهدف لتحقيق الانسجام والوئام والتكييف بين مكونات المجتمع المختلفة، والذي يقوم على الصراحة والوضوح في مختلف مراحله.

3/ **سرعة الاستجابة للرأي العام**: تعتبر من المؤشرات الأساسية لخصائص العلاقات العامة التي يجب الحرص عليها من قبل القائمين بها دائماً حيث (تميزت العلاقات العامة في الإسلام بسرعة الاستجابة، لما يهم الرأي العام ويقلقه، فقد تميز الخلفاء الراشدون بقوة الحس الإعلامي والتصدي للمشاكل التي تهم الجماهير قبل أن تتفاقم وتدب الشائعات بينهم، فتخلق جواً من عدم الثقة في الحاكم).[26]

وتنبع أهمية معالجة المشاكل أولاً بأول في مجال العلاقات العامة حتى لا تصبح صعبة العلاج، وكان رسولنا الكريم ﷺ حريصاً للوقوف بنفسه على نوع المشكلات وعلاجها على وجه السرعة، وذلك من أجل إيجاد مجتمع معافى تسود فيه روح الجماعة و يحقق اسباب التكييف والانسجام والوئام بين مختلف كياناته خالٍ من الصعوبات التي تعكر صفو التفاعل الاجتماعي المعافى .

4/**القدوة الحسنة:** تعتبر القدوة الحسنة ميزة من مميزات العلاقات الاجتماعية، ولاسيما العلاقات العامة ومنطلقاتها في الإسلام، ويجب على القائمين بأمرها التأسي برسول الله ﷺ من أجل خدمة المؤسسات سواء كانت اقتصاديه او اجتماعيه او ثقافيه او سياسيه، وذلك مصداقاً لقوله تعالى: [لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً)] (الأحزاب: 21).وهذا التأسي يمكن خبير العلاقات العامة من نشر أفكاره بين جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، ويظل التحدي قائماً في المؤسسات االمختلفه من أجل توظيف القدوة الحسنة ، حتى تؤدئ العلاقات العامة الدور المنوط بها .

---

[25] أبو محمد عبد الملك بن هشام ، السيرة النبوية، د.ط (د.م: مؤسسة علوم القرآن، القسم الثالث، ج (3-4) ، تحقيق مصطفي السقا، إبراهيم الابياري ، عبد الحفيظ شلب) ص (498-499) .

[26] آمنة الحاج أحمد محمد، مرجع سابق ، ص(107) .

الخلاصة:

العلاقات العامه وظيفه اداريه هامة تسعى بها المؤسسات العامه والخاصه لكسب تفاهم وتعاطف وتاييد الجماهير ذات الصله حالياً ومستقبلاً سواء على مستوى الجمهور الداخلي أوالخارجي بهدف الوصول لصورة ذهنيه الايجابيه المبتغاة و السعي لإزالة كافة اشكال تضارب المصالح ،ولكن الواقع الفعلي صاحبته العديد من التجازوات في الجوانب الاخلاقيه مما ادى لتقاطعات مخرجاتها مع منطلقات الفلسفه الاساسية التي قامت من اجلها وهي معالجة وازالة كافة اسباب تضارب المصالح بين مختلف مكونات مجتمع المؤسسات .لذلك يهدف جل جهدّ القائمين على امر العلاقات العامه والمهتمين بها من اتحادات ونقابات وجمعيات مهنيه لضرورة اعداد مواثيق شرف اخلاقيه وتفعيلها لمنع التجاوزات قدر المستطاع للحد منهاو التي تقع اثناء ممارسة نشاط العلاقات العامةً ،ورغماً عن كل ذلك وردت العديد من الشكاوي التي تشير الى ان هذه المواثيق الاخلاقيه فشلت في الحيلولة دون ذلك بسبب غياب عناصر الضبط والمحاسبة الفاعله والمؤثره .لذلك هدفت هذه الدراسة للتعرف والوقوف على مفردات ومرتكزات الرؤيه الشرعيه الاسلاميه في اطار المنهجيه الاسلاميه وماتقوم عليه من اسس ومرتكزات تسعى بها لدفع القيم الاخلاقيه الايجابيه في المجتمع عموماوفي المهن المرتبطه بحياة الناس على وجه الخصوص ولتوفر عناصر الضبط من مخافة الله والعمل من اجل نفع وتحقيق مصالح العباد،والصدق في العمل للحد من تجاوزات ممارسة العلاقات العامه وصولاً بالمسئولية الى ابتغاء وجه الله ومرضاته في مختلف مراحل عمله ونشاطه بعيداً عن اشكاليات الممارسة التي يشكو منها العديد من العاملين والمهتمين على السواء.

المصادر و المراجع

1.القران الكريم.

2.السنة النبوية المطهرة.

1-ابراهيم امام،العلاقات العامه والمجتمع،مكتبة الانجلو المصريه،القاهرة،1968م.

2. ابراهيم محمود عبدالباقي،الخطاب العربي المعاصر،المعهد العالمي للفكر الاسلامي،فرجينيا،2008م.

3- احمد ابراهيم ابوسن،الاداره في الاسلام،مطبعة التمدن،الخرطوم ،1999م.

4. اسماعيل بن كثير،البدايه والنهايه ،مكتبة المعارف،بيروت،1401ه.

5- عبدالحميد احمد ابوسليمان،ازمة العقل المسلم،دار الهادي للطباعه والنشر والتوزيع،بيروت، 2003م.

6- عبدالكريم زيدان،اصول الدعوه،د.ن،بيروت،1967م.

8- علي عزت بيجوفيتش،الاسلام بين الشرق والغرب،دار النشر للجامعات،مصر،1997م.

9- عمر يوسف حمزه ،اسس الدعوه الى الله في القران الكريم ،قطر ،د.ت.

10- فاطمه عمر نضيف،اخلاقنا في الميزان ،دار المحمدي للنشرو التوزيع،جده،2001م.

11- أبومحمد عبدالملك بن هشام،السيره النبويه،مؤسسة علوم القران ،د.م،د.ت.

12- محمد محمد البادي،المشكلات المهنيه للعلاقات العامه،مكتبة الانجلو المصريه، القاهره،1991م.

13ـ محمد علي ابوريان ،اسلمة المعرفة في العلوم الانسانيه ومناهجها من وجهة نظر اسلامية،دار المعرفة الجامعية ،القاهرة،1997م.

14. محمد العزازي احمد ابوادريس،العلاقات العامه المعاصره وفاعلية الادارة،المكتبة العلمية،الزقازيق،1998م.

15. محمد منير حجاب،الاعلام الاسلامي(المبادئ ـ النظريه ـ التطبيق)،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة،2003م.

16- محمد ناجي الجوهر،العلاقات العامه المبادئ والتطبيق(رؤية معاصره)،دار القلم ،دبي،2004م.

17. مهدي حسن زويلف،العلاقات العامه نظريات واساليب ،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2003م.

18. الشيخ نعيم قاسم واخرون،الاسلام والمسيحيه(بحوث في نظام القيم المعاصره)،دار الهادي،بيروت،2003م.

19. همت حسن ،دراسات في الاعلام الدبلوماسي والعلاقات العامه ،مصر العربيه للنشر والتوزيع،القاهرة،2010مـ .

الرسائل الجامعيه :

1- امنه الحاج احمد ،موجهات التخطيط لانشطة العلاقات العامه في النظام الاسلامي،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة القران الكريم ،كلية الدراسات العليا،2007م.

2ـ منال محمد مراد ،القائم بالاتصال في العلاقات العامه (السمات والخصائص)، رسالة دكتوراه غير منشوره ،جامعة امدرمان الاسلاميه،كلية الاعلام ،2008م.

3ـ محمد صالح عبدالله،اخلاقيات العمل الاعلامي وفنونه،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة القران الكريم،كلية الدراسات العليا ،2001