

سمات وأخلاقيات رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية

Characteristics and Ethics of the Public Relations Man in the Security Establishment

مخبر البحوث ودراسات الفكر الإسلامي - جامعة سيدي بلعباس - الجزائر	علم الاجتماع الاتصال	د. بلحميتي محمد Dr. Belhamiti Mohamed belhamiti@live.com
DOI :		

الإرسال: 2021/10/06 القبول: 2021/10/28 النشر: 2021/12/27

ملخص

تبرز الورقة البحثية أهم سمات وخصائص رجل العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية باعتباره عنصرا فاعلا داخل تنظيم المؤسسة وخارجه، إذ يشترط فيه مجموعة من السمات والمواصفات المتعلقة أساسا بالمؤهلات الشخصية والعلمية وكذا إتقانه للعديد من المهارات الاتصالية التي تمكنه من أداء مهامه لاسيما تلك المتعلقة بالتعريف بالمؤسسة وخدماتها المقدمة بالمجتمع المتواجدة به، ناهيك عن ضرورة التزامه بمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تساهم في توسيع واستمالة قاعدة جماهيرية واسعة من خلال عملية التأثير في المواطنين و رسم صورة ذهنية ايجابية لهم عن المؤسسة الأمنية التي ينتمون إليها.

كلمات مفتاحية: السمات؛ الأخلاقيات؛ العلاقات العامة؛ رجل العلاقات العامة؛ المؤسسة الأمنية

Abstract

The research paper sheds light on the most important features and characteristics of the public relations man in security institutions as an active element inside and outside the institution, as he requires a set of characteristics and specifications related mainly to personal, scientific and communication qualifications that allow him to perform his tasks, especially those related to the definition of the institution and its services provided to the community that are in it. Not to mention the need to adhere to a set of ethical principles that help influence citizens. By giving them a positive mental image of the security establishment to which they belong.

Keywords: Characteristics; Ethics; Public Relations, Public Relations Man; Security Establishment.

مقدمة

يعتبر الإعلام الأمني من المفاهيم الحديثة المتخصصة، التي ظهرت على الساحة الإعلامية، وساهمت في تحقيق أهداف المؤسسة الأمنية، وتحسين صورتها لدى المتعاملين

معها، إضافة إلى تنمية الوعي الأمني لدى المواطنين نحو عدة قضايا تهمهم كمكافحة الجريمة والانحراف داخل المجتمع. إذ أصبح لا يقتصر فقط على تقديم المعلومات بل يتعدى ذلك إلى التوعية والتبصير بالمفاهيم والقواعد الأمنية والعمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية ما يعزز ثقة المواطن بها. هذه المهام التي تقع على عائق المشتغلين بإدارات العلاقات العامة على مستوى هذا النوع من المؤسسات.

والحكمة القائلة بأن الرجل المناسب في المكان المناسب تطرح دائمًا في القضايا التي تناقش أداء ودور الموظف أو العامل في مؤسسته، إذ أثبتت معظم الدراسات العلمية في هذا المجال أنه توجد علاقة وثيقة بين إتقان الدور أو الوظيفة ودرجة النجاح الذي تحققها هذه المؤسسة في تحقيق أهدافها، فوجب إذًا اختيار العامل أو الموظف في الوظيفة التي تتناسب مع سماته الشخصية واستعداداته العقلية مع محاولة إكسابه لبعض الفنيات وأساسيات العمل. والشعور بالرضا النفسي، مما ينعكس بالإيجاب عن مردوديته وكفاءته الإنتاجية في العمل.

أما فيما يخص وظيفة العلاقات العامة كانت دائمًا تعتمد على ما تكونه جامعات ومعاهد الصحافة من صحفيين وغيرهم من الأخصائيين في مجالات الاتصال، إلا أنه في الوقت الراهن ومع التطور الحاصل في جميع العلوم من جهة ومتطلبات السوق من جهة أخرى، أصبح خزان الموظفين الموجهين لوظيفة العلاقات العامة كبير من خلال عدة علوم نذكر منها: علم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد، علوم السياسية، القانون، علوم الإعلام والاتصال وغيرها من العلوم.

أما الحديث عن تنظيم عمل العلاقات العامة في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية وحتى الأمنية يتوقف إلى حد كبير على العنصر البشري في التنظيم، وذلك ما يوضح أهمية انتقاء العنصر البشري عامة، و انتقاء رجل العلاقات العامة خاصة، هذا الأخير الذي له دور مهم و رئيسي في إنجاح مهام العلاقات العامة بمختلف المؤسسات على غرار المؤسسات الأمنية، لذلك فمن الواجب أن تتوفر فيه عدة سمات وخصائص تتعلق بعدة جوانب منها، المؤهلات الشخصية و العلمية، المؤهلات الاتصالية، وكذا اتصافه بالمبادئ الأخلاقية اتجاه نفسه ومهنته وزملائه ومجتمعه.

وعليه نطرح الإشكالية الرئيسية للورقة البحثية فيما تكمن أهم سمات وخصائص القائم بوظيفة العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية؟ وما هي أهم المبادئ التي يجب أن يتصف بها حيال ذلك؟

1. مفاهيم عامة:

1.1- الإعلام الأمني: يشير هذا المفهوم إلى كل ما تقوم به الجهات الوصية في المؤسسات الأمنية وتحديدًا مصالح وإدارات العلاقات العامة من أنشطة إعلامية ودعوية وتوعوية بهدف المحافظة على أمن الفرد والجماعة وأمن الوطن ومكتسباته في ظل المقاصد و المصالح المعتمدة. (حامد، 2006، ص. 27)

2.1- المؤسسة الأمنية: هي مؤسسة نظامية تابعة لوزارة الداخلية، مرتبطة بشكل مباشر بوزير الداخلية مناط بها حفظ الأمن و النظام على الصعيد الداخلي للمجتمع تنفيذًا لأنظمة الدولة كل حسب اختصاصه (الميمان، 2015، ص. 10).

3.1- العلاقات العامة بالمؤسسة الأمنية: " فن إبراز الجهود الصادقة التي تؤديها المؤسسة الأمنية للمجتمع لإقناع الجماهير بمدى أهمية هذه الجهود لحمايتهم وأمنهم جميعًا، ولكسب ثقتهم وتأييدهم و تعاونهم مع المؤسسة الأمنية وفي نفس الوقت تعمل على إعداد ودعم هذه المؤسسة". (مجلة الأمن الوطني للشرطة، جوان 1977، ص. 25)

4.1- رجل العلاقات العامة: أو ما يعرف بضابط العلاقات العامة وهو الشخص الذي يعمل على تحقيق المنفعة المتبادلة بين الناس و المؤسسة، التي يشتغل فيها بتوطيد العلاقات الطيبة بينهما عن طريق الإعلام بالقدر الكافي، ويصحح المعلومات الخاطئة لدى الرأي العام. (دياب، 2014، صفحة 123)

2. شروط ومواصفات رجل العلاقات العامة:

إن رجل العلاقات العامة باعتباره عنصرا فاعلا داخل تنظيم المؤسسة الأمنية وخارجها، يشترط فيه مجموعة من المواصفات التي تمكنه من أداء مهامه الاتصالية لاسيما تلك المتعلقة بالتعريف بالمؤسسة وخدماتها المقدمة بالمجتمع المتواجدة به، إذ يساهم بذلك في توسيع واستمالة قاعدة جماهيرية واسعة من خلال عملية التأثير في المتلقين لرسائله الاتصالية والإعلامية، وتتلخص هذه المواصفات فيما يلي:

1.2- المؤهلات الشخصية والعلمية:

يجب أن يتميز رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية بمجموعة من المؤهلات التي تؤهله لأن يكون موظف مثالي في مجال تخصصه، ناهيك عن ضرورة الاهتمام بالإعداد العلمي الذي يسمح له بالعمل في مثل هذه الوظائف. وعليه يمكن أن نوجزها في النقاط الآتية:

1.1.2- المؤهلات الشخصية:

❖ **الجادبية والكمياسة:** فجمال الوجه واللباقة في الحديث وحسن المعاملة والأناقة كلها صفات تزيد من جاذبية رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية، إضافة إلى قدرته في التأثير في الآخرين بأسلوب لين سلس تغلب عليه اللباقة وحسن التصرف أيا كانت طبيعة الموقف الذي يواجهه. (فهبي، 2004، ص. 52)

❖ **الإحساس العام والاهتمام بالآخرين:** فإدراكه لمدى توافقه أو اختلافه مع الآخرين يمكنه من التحكم في أفعاله فيعرف متى يدافع أو يهاجم وكيف يتفادى زلات اللسان التي قد توقعه في مشاكل، كما أن اهتمامه بالآخرين يتجسد من خلال حبه لهم وإقباله عليهم ليتمكن من فهم طرق تفكيرهم وليحدد أساليب التأثير فيهم. (مخيمر، 2014/2015، ص. 41)

❖ **الشخصية المستقرة والمتزنة:** إذ لا بد أن يتصف رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية بالشخصية الهادئة لتحقيق التفاهم مع المحيطين به داخل المؤسسة وخارجها وكسب تأييدهم للمؤسسة ولما يعرضه من خدمات.

❖ **الخيال الخصب:** فالخيلة الواسعة تجعله قادرا على تخيل قراراته إضافة إلى كون العلاقات التي ينشئها مع محيطه الداخلي والخارجي تعتمد في مجملها على الإبداع والقدرة على التخيل.

❖ **الموضوعية:** أي القدرة على النظر إلى الأمور والمشكلات المعروضة بأسلوب العمل بنزاهة وتجرد وحياد مع الابتعاد عن التحيز لطرف أو جهة دون أخرى. (بلباش، 2007/2008، ص. 122)

❖ الاستمالة: أي القدرة على إقناع واستمالة الغير للأفكار التي يطرحها بأسلوب شيق وقريب إلى الناس، وإقناعهم بأسلوب لبق وإمكانية تحليله لوجهات النظر المعروضة قبل تقديم أفكاره وطرحها. (العالم، 2002، ص. 52)

إن شخصية رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية تلعب دورا مهما في نشاطه القائم على التواصل والإقناع والتأثير في الجمهور المتلقي لرسائله الاتصالية والإعلامية، فكلما توفرت فيه الشروط والصفات السالفة الذكر كل ما تمكن من إحداث الأثر الذي يرغب به في الآخرين.

2.1.2- الإعداد العلمي:

إن نشاط رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية قائم أساسا على الاتصال الذي يتطلب توفر صفات علمية خاصة مثل:

❖ اللغة: إذ يشترط فيه إتقان لغته الأم إضافة إلى لغة أجنبية شائعة على الأقل.

❖ الكتابة: إتقانه لأساليب الكتابة بشقيها الإداري على غرار التقارير والمقترحات والنشرات ومختلف المواد الإعلامية التي يتواصل من خلالها مع الجماهير المهمة بالنسبة للمؤسسة.

❖ علم النفس: إذ يعتمد رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية على معلوماته وخبراته في مجال علم النفس لتعرف على نفسية المتلقي ودوافع سلوكاته وتوجهاته ومكونات شخصيته حتى يتمكن من التأثير فيه وإقناعه.

❖ علم الاجتماع: بحكم أن نشاطه مرتبط بالبيئة التي يعيش فيها فهو مطالب بفهم طبيعة الجماعات المكونة لبيئته وطبيعة العلاقات بينها وأنماط الاتصال فيها. (فرجاني، 2018، ص.ص. 141-142)

إن المؤهلات العلمية لدى رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية تشكل نقطة فارقة في نشاطه داخل المؤسسة وخارجها كونه يعكس صورة المؤسسة في محيطها الخارجي، فرجل العلاقات العامة المتمكن ذو الشخصية الجذابة يعكس تميز المؤسسة التي يعمل بها ومدى اهتمامها باختيار الرجل المناسب في المكان المناسب، ومما لا شك فيه فان المهارات الاتصالية لهذا الأخير هي أيضا تلعب دورا مهما في تميزه المهني وفي تأديته لمختلف المهام الموكلة إليه من الإدارة العليا.

2.2- المهارات الاتصالية لرجل العلاقات العامة:

تعتبر المهارات الاتصالية لرجل العلاقات العامة بالمؤسسة الأمنية مفتاح نجاح اتصاله مع الآخرين إضافة إلى سماته ومواصفاته، وتتلخص فيما يلي:

1.2.2- مهارة الاتصال:

حيث إن نجاح العملية الاتصالية تتوقف على مدى تفهم طرفي الرسالة (المرسل و المستقبل) أي رجل العلاقات العامة ببقية الموظفين بالمؤسسة، فمسؤولية كفاءة هذه العملية تقع على عاتق هذا الأخير إذ يجب أن يكون على ثقة بنفسه أولا وملما بأبعاد شخصية المتلقي الذي يتعامل معه ثانيا، و بذلك يكون أكثر قدرة على تحقيق الهدف من المعاملة (حمدي، 2008، ص. 169)، فنتائج مهارة الاتصال تظهر جلية سواء كان الاتصال مباشرا أو غير مباشر.

2.2.2- مهارة الإنصات:

ويحدد الباحثون أربعة أنواع من الإنصات:

❖ **الإنصات بهدف الحصول على المعلومات:** ويتضمن هذا النوع الحصول على الحقائق إذ لا بد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتويها.

❖ **الإنصات النقدي:** يتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال إذ يبحث الشخص المنصت في هذه الحالة عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته وتوضح أهمية هذا النوع في الرسائل الاقناعية.

❖ **الإنصات العاطفي:** ويقوم على المشاعر حيث يعتمد رجل العلاقات العامة في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.

❖ **الإنصات بهدف الاستمتاع:** يختار رجل العلاقات العامة هذا النوع تحديدا لتحقيق رغبته في الاستمتاع فقد يختار الإنصات إلى رسائل اتصالية معقدة تستوجب حضور كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه إشباعا معيناً. (الخاقاني، 2012، ص.ص. 165-166)

3.2.2- مهارة القراءة:

فالقارئ الجيد هو من لديه القدرة على استيعاب ما قرأه من أفكار وعبارات وكذا التمييز بين الأفكار المهمة للموضوع الذي يريد طرحه للمتلقي و تلك التي لا تخدم موضوعه، كما أن القارئ الجيد ينبغي أن يكون موضوعيا في حكمه على الأمور وأن لا يطلق العنان لخيالاته وانطباعاته الشخصية للتأثير على إحصائه، فمهارة القراءة تساعد في عملية جمع المعلومات من المصادر المنشورة وفهم ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات مؤثرة على المؤسسة، كما إن القراءة تمكنه من تحسين مستواه في اللغة التي يقرأ بها مما يؤثر إيجابا على أسلوب تفكيره. (حامد، 2019، ص. 26)

4.2.2- مهارة التحدث:

وهي من المهارات المهمة في الاتصال الشفهي حيث تزيد من قدرة رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية على استمالة وإقناع الشخص المقابل له، من خلال إتقانه لكيفية نطق الكلمات ومخارج الحروف وأساليب التحكم في نبرة الصوت ومستواه وتحديد سرعة الكلام مستعينا بحركات الجسم كحركة العينين واليدين أثناء الحديث حتى يحدث الأثر المطلوب في نفس المتلقي. (حمدي، صفحة 185)

5.2.2- القدرة على التفكير السليم:

حتى يتمكن من ضبط وتحديد الأهداف من عملية الاتصال بالجمهير التي يسعى رجل العلاقات العامة إلى التأثير عليها وتوجيهها نحو ما تقدمه المؤسسة التي يعمل بها (بلحميتي، ديسمبر 2017، ص. 223)، وكذا القدرة على التحليل والاستنباط الاستنتاج، حتى يتمكن من إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهه في أدائه لنشاطه الاتصالي (القاضي، 2007، ص. 54)

6.2.2- التحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة:

خاصة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام فحسب «Christine Cotala» "العاملين بالمؤسسة هم سفراء لصورة المؤسسة من خلال ما ينشرونه عبر حساباتهم الالكترونية مدعمين رجل العلاقات العامة الأساسي في هذه المواقع (موسى، وكافي، ديسمبر 2016، ص. 177).. فالإعلام الالكتروني الآن يعد أكثر مباشرة وقوة، بفضل خاصية التفاعلية و الأنية في تلقي رجع الصدى مما يجعل المستقبل مرسلا أيضا من خلال

تعليقاته ومقترحاته المختلفة حول رسالة رجل العلاقات العامة وإمكانية إعادة نشرها. (المحمود، 2015، ص. 57).

ومما سبق إن المهارات الاتصالية لرجل العلاقات العامة في أي مؤسسة ضرورية لنجاحه في الاتصال وربط العلاقات مع بيئته الداخلية والخارجية على أكمل وجه حتى يتمكن من فهم الأحداث المحيطة به وبالتالي اختيار رسائل اتصالية هادفة وفعالة تتناسب مع طبيعة الأهداف المسطرة وكذا متطلبات الجمهور الخارجي.

3. طبيعة العمل الذي يقوم به رجل العلاقات العامة:

توكل للقائم بوظيفة العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية عدة مهام أساسية في أي منظمة كانت، ويمكن إيجاز أهمها في: (الجبوري، 2016، ص.ص. 419-420)

➤ تعريف الناس والعاملين بالمؤسسة وشرح رسالتها وأهدافها برسالة مبسطة سهلة الفهم للجميع.

➤ تنسيق العمل بين الأقسام والدوائر ضمن الفرع الواحد لتحقيق الانسجام بين الفرع وجماهيره الداخلية والخارجية.

➤ العمل كمستشار لأعضاء مجلس الإدارة والمستويات الإدارية العليا.

➤ تنظيم مقابلات المسؤول الأول عن المؤسسة الأمنية واستقبال الزوار والمراجعين بشكل لبق وحضاري.

➤ تحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة ورفعها إلى الجهات المسؤولة.

➤ استقبال الضيوف الرسميين وتأمين راحتهم ومتطلباتهم.

➤ إعداد النشرات الإعلامية التي تتعلق بنشاطات المصلحة بشكل خاص والمؤسسة بشكل عام.

➤ إعداد الردود على الشكاوى في ضوء توجيهات المسؤول الأول مرفقة بالوثائق المطلوبة.

➤ متابعة إجراءات سفر الموظفين من العاملين بمهام رسمية خارج الحدود.

➤ إنشاء الكتب والمذكرات والمطويات الخاصة بالمؤسسة الأمنية.

➤ التحضير للمؤتمرات والملتقيات والندوات المحلية والوطنية.

➤ تحليل المواد الإعلامية الواردة في وسائل الإعلام الورقية والالكترونية وتعميمها وإعداد الردود عليها وتعميمها على العاملين للاطلاع عليها.

- تأمين التغطية الإعلامية المناسبة لكل أنشطة المؤسسة.
- القيام بالأداب العامة اتجاه الأفرح والأحزان وإرسال الزهور والتبريكات وبرقيات التعازي وكذا التهاني في المناسبات الدينية والاجتماعية والوطنية كتهنئة مؤسسات التربية بعيد المعلم وتهنئة الاتحاد النسائي في عيد المرأة وعيد الأم، تهنئة الأمة الإسلامية بحلول شهر رمضان الكريم.
- إجراء عملية قياس لاتجاهات الرأي العام حول توجهات وخدمات المؤسسة كقياس رضا المواطنين مثلاً.
- استلام الشكاوى وإحالتها إلى الجهات ذات العلاقة لإعداد الرد والإجابة والمتابعة والتأكد من تغذية راجعة حول قناعة الجهة الشاكية بالرد والإجابة.
- مسك السجلات اللازمة وتوثيق وتصنيف كل هذه المهام.
- تأمين الحجوزات في الفنادق للضيوف الذين تستوجب مهماتهم الإقامة.
- تقديم المساعدة المناسبة حسب المناسبة لاسيما الإنسانية باسم السيد المسؤول الأول عن المؤسسة.
- المشاركة الفعالة الواضحة البارزة في مختلف المناسبات لإبراز صورة مصلحة العلاقات العامة بشكل خاص وصورة المؤسسة بشكل عام.
- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية (عملية التنسيق)
- الدعوى إلى الاحتفال عبر فترات زمنية بين الموظفين والإدارة داخل المؤسسة.

4. المبادئ الأخلاقية لرجل العلاقات العامة:

إضافة إلى وجوب توفر سمات خاصة ومهارات اتصالية عالية لدى رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية، فإن الجانب الأخلاقي كذلك مهم في ممارسته لنشاطه فهو مروج لصورة المؤسسة وخدماتها واحترامه لأخلاقيات مهنته يعكس مدى احترام المؤسسة لهذه الأخلاقيات وتكريسها مما يكسبها ثقة وتأييد المتعاملين معها، ويفترض عليه الالتزام بمجموعة من القيم الأخلاقية وهي: (ذياب، ص. 148).

1.4- أخلاقيات رجل العلاقات العامة نحو نفسه:

- يجب أن يعرف رجل العلاقات العامة أن له دورا مهما في حياته بشكل خاص ونحو مؤسسته ومجتمعه بشكل عام وبالتالي يقدر عمله، ويحترمه، ويضع نصب عينه أنه يقدم خدمة جيدة للمجتمع يكافئ علمها.
- أن يقدر عمله، ويؤمن بقيمة هذا العمل، ويضع مسؤوليته أمام ضميره.
- أن تكون رسالته نابعة من ضميره، وبوازع من خلقه، وأن يكون ملما بواجباته ومسؤولياته محبا لها.
- أن يكون على قدر من العطاء وتحمل المسؤولية.
- أن يتوافر لديه الإخلاص في عمله والإتقان له.
- أن يراعي أداء الأعمال بدقة، والذوق السليم، والصدق، والأمانة، والعدل.
- الموضوعية في الأحكام، وعدم التحيز العنصري أو السياسي أو الديني... الخ
- السمة الطيبة والسلوك المقبول اجتماعيا.
- أن تتوفر فيهم صفات الصبر والشخصية المحبة.
- المسؤولية الاجتماعية، ومراعاة الضمير في المحصلة النهائية، وهي أفضل البدائل في العديد من المواقف التي يقع فيها موظفو العلاقات العامة.

2.4- أخلاقيات رجل العلاقات العامة نحو مهنته:

- المحافظة على كرامة المهنة، والالتزام بقواعدها الأخلاقية.
- القدرة على تحمل الأعباء والمسؤوليات، وتعلم معارفها، وإيجاد مهاراتها.
- الرغبة في الانتماء إلى المهنة والاعتزاز والاعتراف بها
- النقد الذاتي والموضوعي للمهنة ككل، وإيجاد الحلول ومحاسبة النفس حول السلوكيات التي يجب أن يلتزم بها أكثر في ممارسة المهنة.
- يجب أن يضع رجل العلاقات العامة نصب عينيه أن العلاقات العامة مهنة حساسة، وبالتالي فإن أي عمل غير سليم من الممكن أن يسيء للمهنة.
- يجب أن يضع رجل العلاقات العامة نصب عينيه كذلك أن أي إنجاز يحققه لا يحسب له فقط بل يزيد المهنة وقارا وتعظيما.

- الاهتمام برفع مستواه الفني و العلمي بصفة مستمرة لمواكبة المستجدات في مجاله ولتقديم كل ما هو عصري وحديث تماشياً مع رغبات الجماهير الخارجية (دياب، ص. 87).
- 3.4- أخلاقيات رجل العلاقات العامة نحو الإدارة المؤسسة)**
- إحاطة الإدارة علماً بالمعايير المهنية والفنية المستخدمة من قبل إدارة العلاقات العامة، وكذلك الأعمال الخلاقية، وكافة الإنجازات.
- على رجل العلاقات العامة أن يعي جيداً أن الإدارة أو المؤسسة هي الهيكل التنظيمي لعمله، وبالتالي يحرص أن يقدم كل ما يستطيع القيام به نحو إدارته، لأن نجاح الكل يتوقف عليه نجاح الجزء.
- الولاء التام لمؤسسته، وعدم الغدر أو الخيانة، أو العمل لحساب مؤسسة أخرى مهما كانت الظروف.
- يتم تصعيد الخلافات إلى الإدارة إلا بعد بحث الأمر من جميع جوانبه.
- أن يلتزم بتقديم الحقيقة حول خدمات المؤسسة وابتعد عن التستر والتكتم. (مشط الموسوي، مارس 2010، ص.ص. 110-111)
- يجب على رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية أن يبذل قصارى جهده في مواجهة الأزمات الطارئة، وأن يضحى بوقته في سبيل الخروج من هذه المأزق.
- يجب على رجل العلاقات العامة احترام التعليمات واللوائح الصادرة من الإدارة، وتفهمها وتقديرها واضعاً نصب عينه أن هذه اللوائح هي في صالحه وليست عبئاً عليه. الأمر الذي يدفعنا للحديث هنا عن الضغوطات المهنية التي يعاني منها رجل العلاقات العامة. كالمسؤولين مثلاً حيث أشار هيد هنتر «head heinter» في هذا الصدد إلى أن المدير غير الكفاء لا يعود بالضرورة للأسباب الفنية أو الذهنية، ولكنها تعود في معظم الأحيان إلى تقلباته العاطفية الدائمة الناتجة عن الضغوط. (بولتون، 2008، ص.ص. 118-119)
- 4.4- أخلاقيات رجل العلاقات نحو زملائه:**
- في إطار أخوي يجب تقديم كافة المساعدات لأي موظف جديد يلتحق بالعمل، وإحاطته علماً بقواعد وأخلاقية المهنة ونظمها الخاصة.
- يجب أن يسود روح التعاون بين موظفي العلاقات العامة واضعين شعاراً أن القيام بالعمل وإتقانه هو الهدف الأسى بينهم.

- المعاملة الحسنة والتبادل المنفعي، واحترام كل منهم للآخر، وتقديم يد المساعدة والعون، والتصرف في المواقف بحكمة.
- عند حدوث خلاف أثناء العمل، فإنه يجب عدم رفع أو تصعيد أي خلاف بين العاملين إلى الرؤساء إلا بعد مناقشته بشكل بناء وموضوعي فيما بينهم.
- أخذ الإجراءات المناسبة ضد كل من يخرق أخلاقية المهنة بغض النظر عن الموقع داخل المؤسسة.
- يجب أن تكون علاقاتهم مبنية على الثقة والاحترام، وأن يسود التفاهم، وأن يكونوا مثلاً يحتذى بهم، ويطبّقون مبادئ ونظم المعايير الأخلاقية بين بعضهم البعض.
- التضامن في الدفاع عن الحقوق الأدبية والمادية في وجه أي اعتداء على حقوق أي منهم، أو حرمانه من التعبير من ممارسة عمله على الوجه الأكمل، أو المساس بكرامته، أو إعاقة نشاطه المهني.
- الامتناع عن التجسس عن الزملاء، وكتابة تقارير عنهم لرؤسائهم.
- العدل في أن يتعامل مع جميع المتعاملين معه بنفس الأسلوب محترماً مواعيده معهم دون تمييز أو تفضيل (صديقي، 2020، ص. 42).

5.4- أخلاقيات رجل العلاقات العامة نحو المجتمع

- مراعاة قيم المجتمع وعاداته وتقاليده.
- الحصول على تأييد الرأي العام وتشجيعه بخصوص دور العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية وأهميتها في المجتمع.
- الإسهام في المسائل العامة ذات الصلة بالمجتمع.
- تقديم النصح والعون والمشورة للمجتمع باستخدام وسائل الإعلام.
- الحفاظ على قيم المجتمع وأصالته وأخلاقياته.
- وضع مصلحة خدمة المجتمع فوق كل اعتبار حتى وإن كانت تتعارض مع ما يريد رجل العلاقات العامة على مستوى المؤسسة الأمنية.
- عليه أن يتعامل مع وسائل الاتصال الإعلامية الموجودة داخل المجتمع بعدل وكرامة فهو لا يهدف أو يحمل أي سلطة تأثير على وسائل الاتصال. (فوزي، 2008، ص.ص. 101-102)

5. المحظورات على رجل العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية:

- عدم إفشاء أسرار المؤسسة.
- عدم الجمع بين وظيفة العلاقات العامة ووظائف أخرى.
- عدم استغلال نفوذ الوظيفة لإغراض شخصية.
- عدم قبول الهدايا.
- عدم نشر بيانات لا تستند إلى وقائع لا يمكن إثباتها. (مشط الموسوي، ص. 112)

خاتمة

وعلى ضوء ما تقدم لا بد من ذكر حقيقة أنه ليس هناك رجل مثالي في العلاقات العامة يلم بجميع الصفات المذكورة، لكون هذا الرجل كائن إنساني يتأثر بخبرته وبيئته مما يجعل من العسير أن يحوز على كافة السمات التي ذكرت، بل أن هناك رجل العلاقات العامة الناضج الذي تشكل أخلاقياته وخبراته وفقاً لبعض المستويات والمعايير المحددة. وإن التزام رجل العلاقات العامة بأخلاقيات مهنته يزيد من فعاليته ومن قوة تأثيره في الجماهير المستقبلية لرسائله الاتصالية والإعلامية أيا كان اختلاف هذه الجماهير وتمايها، فخبراته الشخصية وتكوينه العلمي والأكاديمي ومهاراته الاتصالية واتسامه بالخلق يجعل منه شخصا ذو كاريزما وجاذبية ومقبولا من الطرف الآخر في عملية الاتصال. فمصلحة المؤسسة الأمنية هي أن تنجح في تحقيق رسالتها عن طريق رجل العلاقات العامة بتوفير الأمن والطمأنينة والاستقرار للمواطن، حيث تدرك تماما أن نجاحها في ذلك لا يمكن أن يتحقق إلا بتعاون المواطنين معها، ويتمثل هذا التعاون في تقبل المواطنين للتعليمات والقوانين والنظم التي تسهر المؤسسة الأمنية على تطبيقها، فإن تقبل الناس مثلا تعليمات رجال الأمن على مستوى الطرق والتقليل من وقوع حوادث المرور وهو أمر يهم رجل العلاقات العامة بالمؤسسة الأمنية الذي يسعى إلى تحقيقه. أما مصلحة المواطن فتأتي من حاجة كل مواطن إلى العيش في جو من الأمن والطمأنينة والاستقرار، ففي ظل الأمن يستطيع كل مواطن أن يعمل ويكسب قوت يومه، فالأمن بالنسبة لكل مواطن هو المناخ الذي يريد أن يعيش فيه لأن كل أوجه النشاط التي يمارسها لا يمكن أن تتم إلا في ظل جو يسوده الأمن. ومن هنا تلتقي المصلحتان فرجل العلاقات العامة بالمؤسسة الأمنية يسعى إلى تحقيق الأمن والمواطن يريد الأمن.

قائمة المراجع

- بلباش وداؤد، (2007 / 2008)، دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية (حالة المديرية الجهوية للمؤسسة الوطنية لتسويق و توزيع المواد البترولية) سكيكدة، مذكرة لنيل الماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر
- بلحميتي محمد، (ديسمبر 2017) ، مهارات القائم بالاتصال في القنوات الفضائية الجزائرية و مدى نجاحها في التأثير على الجمهور، مجلة أفاق فكرية، المجلد 03، العدد 07 ، سيدي بلعباس ، ص ص 222، 231
- بولتون روبرت، (2008)، ترجمة: محمد وحيد المنطاوي، النسق الاجتماعي ونسق الإدارة: تنمية علاقات عمل منتجة، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر
- الجبوري علي عبودي نعمة، (2016)، إدارة استراتيجية العلاقات العامة: المفاهيم، الممارسات، الخطط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان
- حامد عبد الرحيم نور الدين، (2006)، مفهوم الإعلام الأمني في ظل التطورات التكنولوجية الإعلامية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- حامد منى علي نمر، (2019)، مهارات القائم بالاتصال في العلاقات العامة وأثرها في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير، كلية الإعلام، جامعة إفريقيا العالمية، السودان
- حمدي شعبان، (2008)، وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات) ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر
- الخاقاني حسن عبد الهادي، (2012)، مهارات التسويق الإعلامي عند العاملين في العلاقات العامة (جامعة بغداد أنموذجا)، مجلة الباحث الإعلامي، العدد17، العراق، ص ص 162-177
- دياب وليد خلف الله، (2014)، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، لبنان
- صدقي محمد، (2020)، العلاقات العامة علم وفن وعمل، وكالة الصحافة العربية، مصر
- العالم صفوت محمد، (2002)، فنون العلاقات العامة، دار النهضة العربية، مصر
- العدوي فهد محمد، (2011)، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن
- فرجاني علي، (2018)، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن
- فهد ممدوح، (2004)، العلاقات العامة وفنون الممارسة، دون دار نشر، مصر
- فوزي عبد الغني، (2008)، إدارة العلاقات العامة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مصر

-
- القاضي محمد كمال، (2007)، العلاقات العامة (الاتصال التنظيم الإدارة)، المركز الإعلامي للشرق الأوسط، ط 2، مصر
- مجلة الأمن الوطني للشرطة، (جوان 1977): العلاقات العامة في الشرطة ودرها في خدمة المواطن، العدد9، تصدر عن المديرية العامة للأمن الوطني، الجزائر
- المحمود رضوان، (2015)، العلاقات العامة في الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن
- مخيمر كاترين وليد، (2014.2015)، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية (دراسة حالة وزارة الصحة الفلسطينية)، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة، غزة فلسطين
- الموسوي كريم مشط، (مارس 2010)، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية (دراسة ميدانية للعاملين في الصباح والعدالة والمدى)، مجلة الباحث الإعلامي، العدد08، العراق، ص ص 105، 126
- موسى نسيم أميرة، (ديسمبر 2016)، كافي فريدة، القائم بالاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة عاشور زيان، الجلفة، العدد الرابع، الجزائر، ص ص 176، 194
- الميمان أحمد بن جميل، (2015)، توظيف المؤسسات الأمنية لوسائل الإعلام الجديد والتواصل الاجتماعي في مجالات التوعية الأمنية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الأمنية، الرياض.