خصائص ومبادئ العلاقات العامة:

1. خصائص العلاقات العامة:

تتعدد خصائص العلاقات العامـة، وهـذا الـذي يميزهـا عن بـاقي الانشطة الاتصالية الاخرى، ومن بين ما يمكن ذكره من خصـائص ما يلي:

- العلاقـات العامـة وظيفـة اتصـالية ذات تـأثير متبـادل، حيث تعكس وجهـة نظـر الجمـاهير للادارة، وتعكس وجهـة نظـر المنظمة لكافة الجماهير من خلال مختلف وسائل الاتصال.
- العلاقـات العامـة عمليـة علميـة ادرايـة ووظيفـة هامـة من وظائف الادارة، تكون بالضرورة منظمة ومخطط لها.
- الجمهور هو مجل عمل العلاقات العامة.
- تعتمد العلاقات على الاساليب البحثية والعلمية في التعـرف على الجمهور.
- يعتمد ممارسة العلاقات العامة على المتخصصين المؤهلين .
- تستخدم الوسائل الاتصالية المختلفة في ممارسة العلاقـات العامــة وهــذا من أجــل الوصــول الى مختلــف جمــاهير المنظمة.
- للعلاقــات العامــة مكانــة هامــة ضــمن وظــائف مختلــف المؤسسات لهذا تقع في تقسيم الهيكل التنظيمي.

كما نجد أيضا:

- العلاقات العامة ليست من الانشطة الثانوية قليلة الاهميـة، بـل تشـكل عنصـرا أساسـيا في أنشـطة المنظمـات، فهي ضـرورية في جميـع المنشـآت وعلى مختلـف المسـتويات، يفرضها المجتمع الحديث.
- العلاقات العامة وظيفة (استشـارية- تنفيذيـة)، استشـارية لأنها تقـدم للإدارة العليـا مشـورتها في كيفيـة التعامـل مـع الجمـاهير، وتنفيذيــة لأنهــا تنفــذ خطــط العلاقــات العامــة وبرامجها وحملاتها.
- الـرأي العـام هـو مجـال عمـل العلاقـات العامـة وهـدفها الأساسي من خلال التـأثير على اتجاهاتـه وكسـب تعاطفـه

وتأييـده بمـا يحقـق الصـالح العـام للمنظمـة ولجماهيرهـا المعنية.

2 . مبادئ العلاقات العامة:

من أجل ممارسة العلاقات العامة يمكن الاسترشاد بجملة من المبـادئ، حيث تحـدد الطريقـة الـتي يتم بهـا ممارسـة العلاقـات العامة، الامر الذي يحقق نجاح هذا النشـاط في أداء المنظمـات، ومن تلك المبادئ نذكر:

1. المسؤولية الاجتماعية:

فالمنظمـة هي نظـام مفتـوح تتفاعـل مـع البيئـة الخارجيـة وهي تستمد وجودها، وهي تؤثر فيـه وتتـأثر بـه، وتقـع عليهـا مسـؤولية المساهمة في خدمة هـذا المجتمـع، وأن تقـدم مصـلحة المجتمـع على مصلحتها الخاصة.

2. الاعلان بالمعلومات والحقائق:

وهذا يعني عدم اخفاء المعلومات، من خلال الكشف والمصـارحة والاظهار، وعدم التعامل بسرية وإخفاء للمعلومات التي يهتم بهـا جمهور المنظمة، ما يسمح بدفع الشـائعات، اضـافة الى أن ذلـك يسمح بخلق مزيد من الثقة لدى الجمهور، والذي كثير مـا يحصـل لديه الخوف والريبة والشك حول المنظمة، وهذا ما يؤدي بالضرر على المنظمة.

3. الالتزام بالاخلاقيات:

وهـذا من خلال النزاهـة والصـدق في قيامهـا بجميـع أنشـطتها، وبالقيـام بنشـاط العلاقـات العامـة، وهي ايضـا صـفات لابـد أن يتصف بها كل موظف في المؤسسة، ساءا مع محيطـه الخـارجي أو في تعامله مع المحيط الخارجي، والابتعاد عن الكذب والخـداع والغش خاصة مع جمهورها الخارجي.

4. اعتماد الاساليب العلمية:

تعتمـــد انشـــطة العلاقـــات العامـــة على البحث العلمي وعلى المنهجية العلمية، وعلى كل طرقها، وهذا من أجل إجراء البحوث وقياس الاتجاهات والتعرف على الرغبـات والحاجـات، ومن خلال المنـــاهج المختلـــة والأدوات الـــتيتمكن من الوصـــول الى هـــذه البيانـات، مـا يسـمح بتحديـد سياسـة المنظمـة وتحديـد خططهـا وبرامجها.

5. البدأ من الداخل:

تبدأ العلاقات العامة من الـداخل وهـذا من خلال تحقيـق التفـاهم والثقة بينها وبين جمهورها الداخلي من موظفين، وهـذا من أجـل ضمان ولائهم ورضـاهم وإنتمـائهم اليهـا، الامـر الـذي يعكس أثـرا طيبـا لـديهم وبـدورهم ينقلـون ذلـك الى الجمهـور الخـارجي، ويصبحون بدورهم مشاركين في العلاقات العامة،