**أهداف العلاقات العامة:**

تتعدد أهداف العلاقات العامة تبعا لطبيعة نشاط المؤسسة، حجمها وحجم جماهيرها، ومواردها.. و ويمكن تقسيم هذه الأهداف إلى:

**أ-الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي:**

وتشمل:

- نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بأدوارهم.

- تحفيز الموظفين من خلال الإهتمام بمشكلاتهم .

ذ- العمل على تحسين ظروف العمل .

- تخفيض معدل دوران العمل .

- كسب ثقة الموظفين.

- الكشف عن مواهب الموظفين .

- التقليل من نزاعات العمل باكتشاف المشكلة في وقتها، والسعي لحلها .

ب- الأهداف الخاصة بالجمهور الخارجي:

وتشمل:

تعريف الجمهور الخارجي بالمؤسسة .

- شرح الدور الذي تقوم به المؤسسة في خدمة المجتمع.

- العمل على تحقيق القبول الإجتماعي للمؤسسة.

- تحسين صورة المؤسسة.

- كسب التأييد المستمر للمؤسسة وعملها .

**3-مبادئ العلاقات العامة:**

إن للعلاقات العامة قدرة كبيرة في التأثير على الجماهير وتوجيه الرأي العام، ولذلك كان ولابد من ضبط دورها و وظائفها وفق مجموعة من المبادئ تقرر ما يليق وكما لا يليق بها، وتتمثل هذه المبادئ في:

1. المسؤولية الاجتماعية:

وتعبر عن التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تنشط فيه من خلال مجموعة من الأنشطة الاجتماعية التي تساهم من خلالها في معالجة بعض قضايا الصالح العام كتحسين الرعايا الصحية، ومحاربة الفقر ومكافحة التلوث وغيرها مما يكسب المؤسسة صفة المواطنة.

1. احترام رأي الفرد:

أي أن عمل العلاقات العامة وفلسفتها يجب أن يبنيان على إحترام الرأي الآخر حتى ولو كان لا يتماشى مع أهدافها و أهداف المؤسسة بصفة عامة.

وتعرف حرية الرأي بأنها القدرة على التعبير عن الأفكار المختلفة إما من خلال القول أو العمل أو الكتابة، وذلك دون وجود أي نوعٍ من القيود أو الرقابة عليها، بشرطٍ واحد، وهو أن لا تتعارض هذه الأفكار مع القوانين والأعراف الموجودة في المجتمع، ويشار إلى أن حدود هذه الحرية تختلف من بلدٍ لآخر، وذلك حسب الدين، والتقاليد، والظروف المعيشية، ومستوى التعليم، والثقافة وغيرها.

1. عدم إخفاء المعلومات:

تقوم العلاقات العامة على أساس الإفصاح والمصارحة بكل الحقائق التي تهم الجمهور فيما عدا المعلومات المتعلقة بأسرار العمل، والتي يؤدي الجهر بها إلى الإضرار بمصالح المؤسسة أمام المنافسين، وذلك لأن إخفاء المعلومات يولد الشك ويفسح المجال أمام الشائعات الضارة الأمر الذي يؤدي بدوره إلى عدم ثقة الجمهور في المؤسسة.

1. الالتزام بالمبادئ الأخلاقية السامية:

تدعو فلسفة العلاقات العامة كذلك إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق كالنزاهة والصدق والعدالة، وهي بذلك تسعى لكسب ثقة الجمهور بالقدوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي إعلام وسلوك، حيث يظهر الجانب السلوكي من خلال الالتزام بالمثل والأخلاق السامية، أما الجانب الإعلامي فيظهر من خلال استخدام كل وسائل الإعلام لتفسير نشاط المؤسسة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها.

1. إتباع الأسلوب العلمي في البحث:

يجب على القائمين بالعلاقات العامة أن يعتمدوا على الأسلوب العلمي لإنجاز بحوثهم التي تهدف إلى معرفة أراء جماهير المؤسسة، وأن يبتعدوا عن التحيز الشخصي ويتصفوا بالموضوعية لكي يتوصلوا إلى نتائج دقيقة.

1. البدأ من الداخل:

لابد على أي مؤسسة تسعى إلى الحصول على رضا جمهورها الخارجي أن تضمن أولا رضا وثقة العاملين فيها لأنهم إن كانوا سعداء في عملهم فهم سيعكسون أثرا طيبا عنها في تعاملهم مع الأشخاص أثناء ممارستهم للعمل، وكذلك في أحاديثهم عنها في علاقاتهم الشخصية مما يمهد الطريق لبناء علاقات طيبة مع الجمهور الخارجي. فالسفير الأول للمؤسسة ومصدر الثقة فيها بالنسبة للجماهير الخارجية هو الجماهير الداخلية، وكما يقال أهل مكة أدرى بشعابها.