

راہبر دھار

مردان

دکتر احمد یحیٰٰ ایدہ

به نام خدای مهربان

اگر همت والای اصلاح مردم را در سر داری

از خودت آغاز کن.

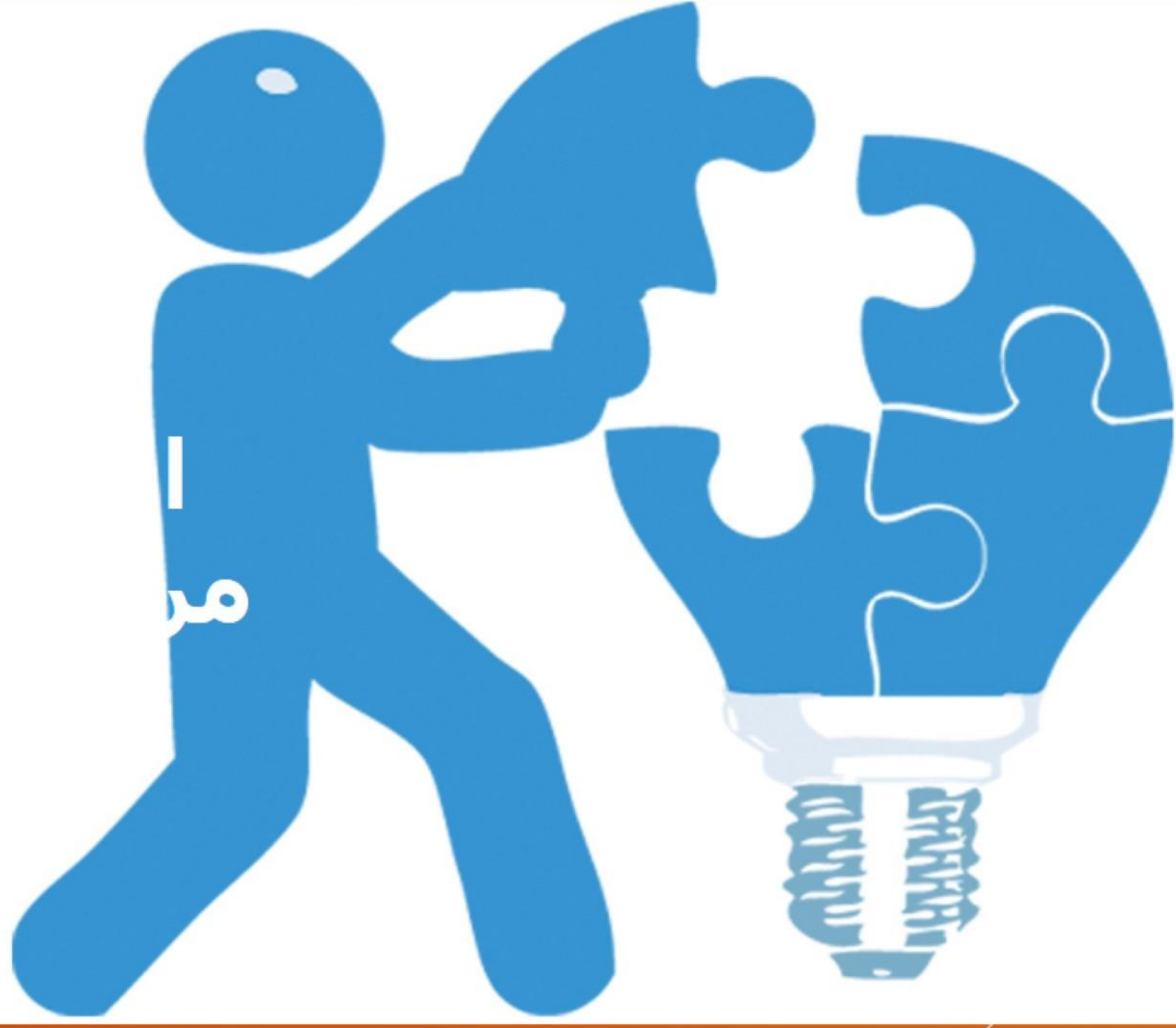
زیرا پرداختن به اصلاح دیگران

در حالی که خود فاسد باشی

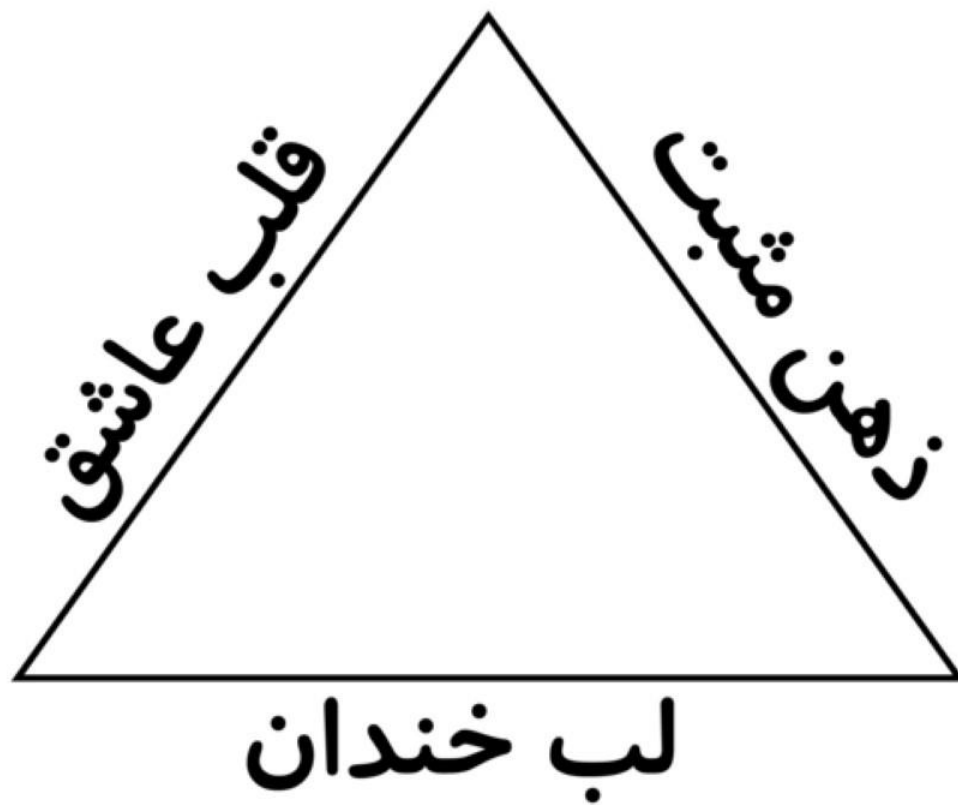
بزرگترین عیب است.

نهج البلاغه





مردمداری یعنی:



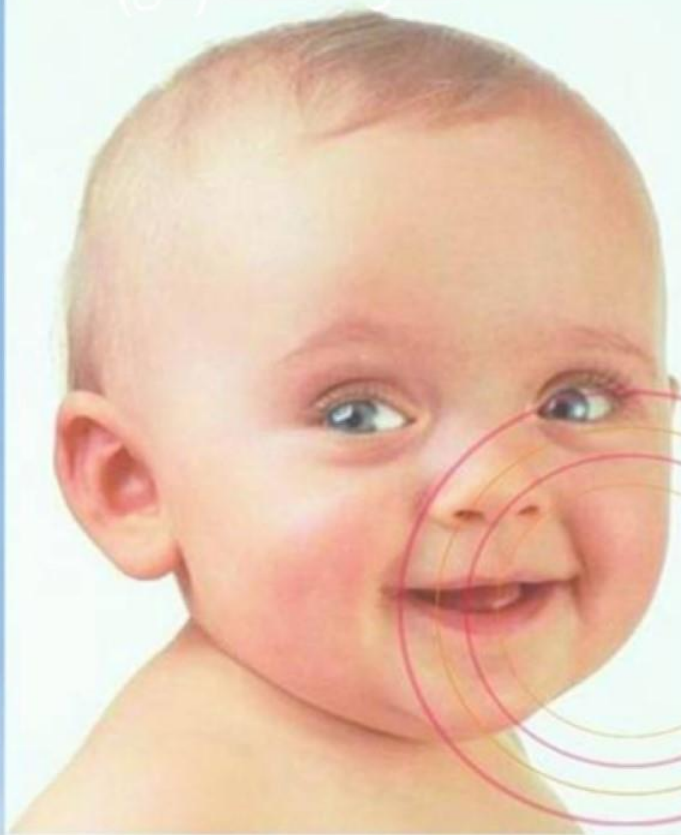
مردمداری هنر دوست داشتن مردم است

روابط عمومی یک عمل اخلاقی است



کامل ترین مردمان خوش خلق ترین آنان هستند

حضرت محمد (صل)



مردمداری یعنی:
هوای مردم را داشته باشید



مردمداری یعنی حقوق بشر



بزرگان روابط عمومی





Ivy Lee (پدر روابط عمومی جهان)

**Tell the truth,
because sooner or later
the public will find out anyway.**

راستش را بگو
چون دیر یا زود عموم مردم
همه چیز را متوجه خواهند شد

www.iranpr.com

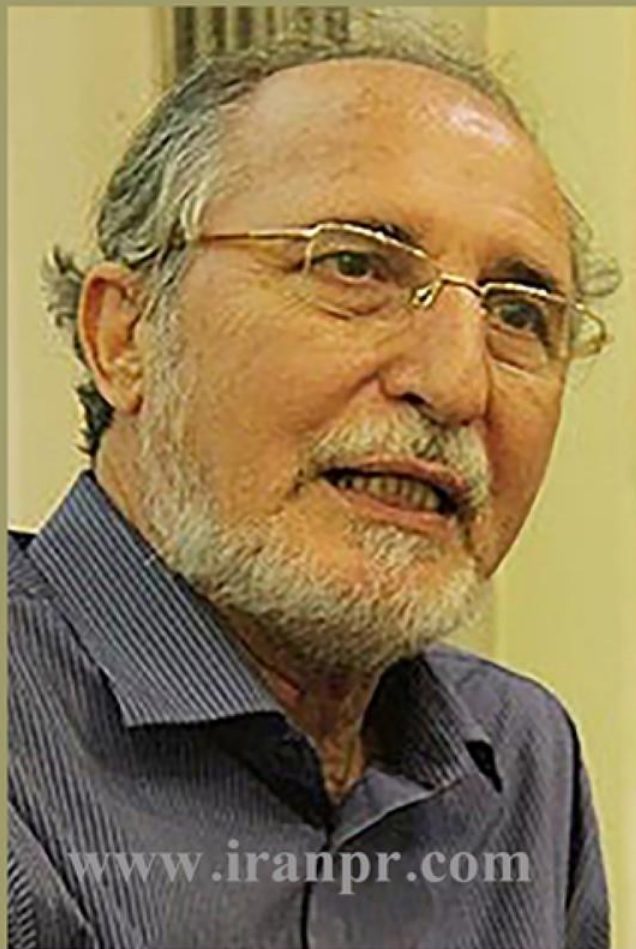
**PR should be practiced
to serve
the public interest**

**روابط عمومی
باید در خدمت
منافع عمومی باشد**



James E. Grunig

WWW.IRANPR.COM



www.iranpr.com

پروفور مهدی محسنیان راد
استاد برجسته ارتباطات ایران

روابط عمومی
عامل پیشگیری
ستم به مردم است

WWW.IRANPR.COM

www.iranpr.com

استاد مرحوم – هوشنگ عباس زاده

روابط عمومی
مردمداری
و مردم یاری است

www.iranpr.com



دکتر محمد مهدی فرقانی – استاد برجسته ارتباطات ایران

روابط عمومی یا همان مردممداری
یعنی تفاهم و همدلی و همراهی با مردم



Good Public Relations

1. Positive Reputation in public
2. People trust him



چیستی روابط عمومی؟



www.iranpr.com

Public Relations

روابط عمومی

مردمداری

مردمداری فلسفه روابط عمومی است



مردمداری به جای رئیس‌داری

تعاريف روابط عمومي؟

مدعى العموم + وكيل مدافع

.....

چشم و گوش و زبان سازمان است

تعریف روابط عمومی؟

(از کتاب روابط عمومی حرفه ای)

- چشم: چشم بینای سازمان است.
- گوش: گوش شنوای سازمان است.
- زبان: زبان گویای سازمان است.

www.iranpr.com



مردم

مردم

از رسانه ها

به سازمانها

نزدیک تر هستند

چرایی روابط عمومی؟



www.iranpr.com

رسالت / ماموریت

A company's **mission** is its reason for being.

• چرا هستیم؟

رسالت: دلیل حیات سازمان

چرا هستیم؟
مشتریان ما که هستند؟
هدف یا آرزوی ما برای مشتریان چه هست؟
جغرافیای ما کجاست؟

ماموریت روابط عمومی

Mission

مدیریت روابط انسانی دوسویه و مثبت



Customer is the King in Marketing

- Philip Kotler



ارباب رجوع



شایستگی های کارکنان روابط عمومی

- مدیریتی
- ارتباطی
- علمی
- اخلاقی

روابط عمومی یک عمل اخلاقی است

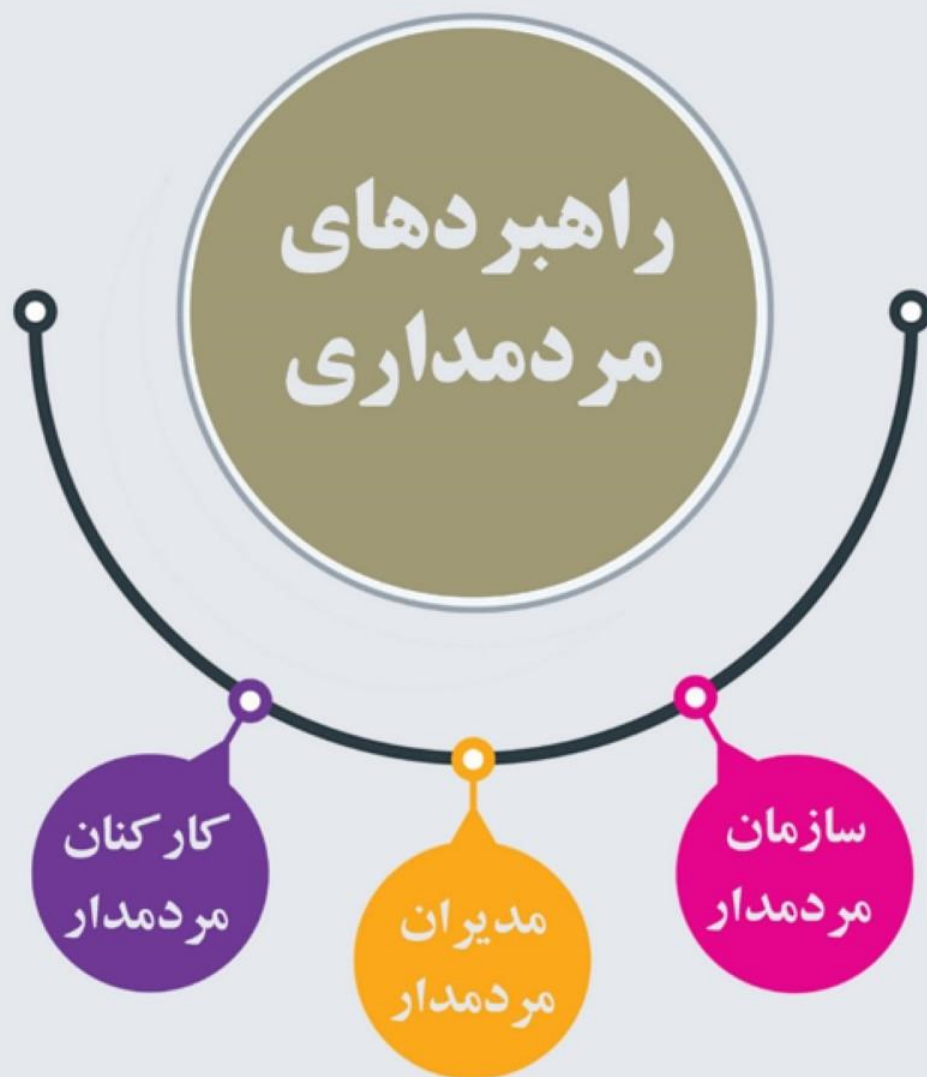


راهبردهای مردم‌مداری



راهنمای اولویت دار روابط عمومی





مردمداری زیربنای توسعه انسانی است

www.iranpr.com

راهنمادهای سازمان و مدیران

1. ترویج ارزشهای سازمانی
2. تقویت رفتار مثبت سازمانی
3. تقویت مهارت شنیدن و روحیه انتقاد پذیری مدیران و سرپرستان
4. اطلاع رسانی شفاف و بموقع اخبار و اطلاعات سازمان به کارکنان
5. اطلاع رسانی فراگیر و شفاف تصمیمات مدیریت ارشد
6. تقویت کانالهای مشارکت حداکثری کارکنان در تصمیم گیریهای سازمان
7. توسعه راهکارهای قدردانی و قدرشناسی در سازمان
8. ساماندهی فرصتهای ارتباطی مدیران با کارکنان

اولین مسئولیت مدیریت شکاف گفتار و کردار سازمانی است.

در واقع می‌خواهیم ببینیم چگونه بایستی بین آنچه می‌گوییم و آنچه هستیم یکسانی وجود دارد و عدم آن می‌تواند تا چه حدی به سرمایه اجتماعی سازمان آسیب بزند.

برای مدیریت شکاف گفتار و کردار از مهمترین موضوعات این است که روابط عمومی اهمیت صداقت و راستگویی را در سازمان ترویج کند و مدیران را به گفتن حقیقت مشتاق.

روابط عمومی باید بتواند تبیین کند که پنهانکاری، ریاکاری و دروغگویی در هزاره سوم جایی ندارد.



نشانه‌ها و اوضاع سازمانها مردم‌دوار



راهبردهای کارکنان و خانواده کارکنان

بسترسازی برای شادابی کارکنان

تقویت و تحکیم روابط انسانی خانواده کارکنان
توسعه مهارت‌های سازمانی، رفتاری و ارتباطی کارکنان
بهبود ساز و کارهای رسیدگی به شکایات و انتقادات
کارکنان

غنا بخشی به برنامه های فرهنگی، تفریحی و آموزشی
خانواده ها

راهبردهای رسانه های جمعی و اجتماعی

انتشار و انعکاس اخبار توسعه بخش

توسعه ارتباطات چهره به چهره با خبرنگاران و اصحاب رسانه ها

تلاش مستمر برای توسعه خدمات الکترونیک سازمان
بروز رسانی و حضور آنلاین اطلاعات سازمان در شبکه های اجتماعی

مدیریت هواداران سازمان در شبکه های اجتماعی

راهنمای مشتریان و جامعه

استقرار نظام تکریم ارباب رجوع
ارزیابی مستمر فرایندهای ارتباطی تامین کنندگان و
توزیع کنندگان سازمان
مدیریت اخبار جعلی و شایعات پیرامونی
واکنش سریع به بحرانهای محیطی بر مبنای اولویتهای
مسئولیت اجتماعی
تمرکز بر مسئولیت اجتماعی اولویت دار

مردمداری یعنی
فرایندهای خدمت به مردم:

۱. ساده

۲. در دسترس

۳. ارزان

۴. بموقع

۵. و عادلانه باشد.



دکتر احمد یحیایی ایلہ ای
مشاور و مدرس روابط عمومی

مردم؛ اولویت اول

روابط عمومی های سالم است

www.iranpr.com

مردم یاری

مردم دوستی

مردم باوری

مردم فریبی

مردم گریزی

مردم آزاری

مردم
در مردم
با مردم
بی مردم
بر مردم

راهبردهای مردم‌مداری

مردم هراسی	مردم باوری
مردم فریبی	مردم شناسی
مردم گریزی	مردم محوری
مردم ستیزی	مردم دوستی
مردم آزاری	مردم یاری





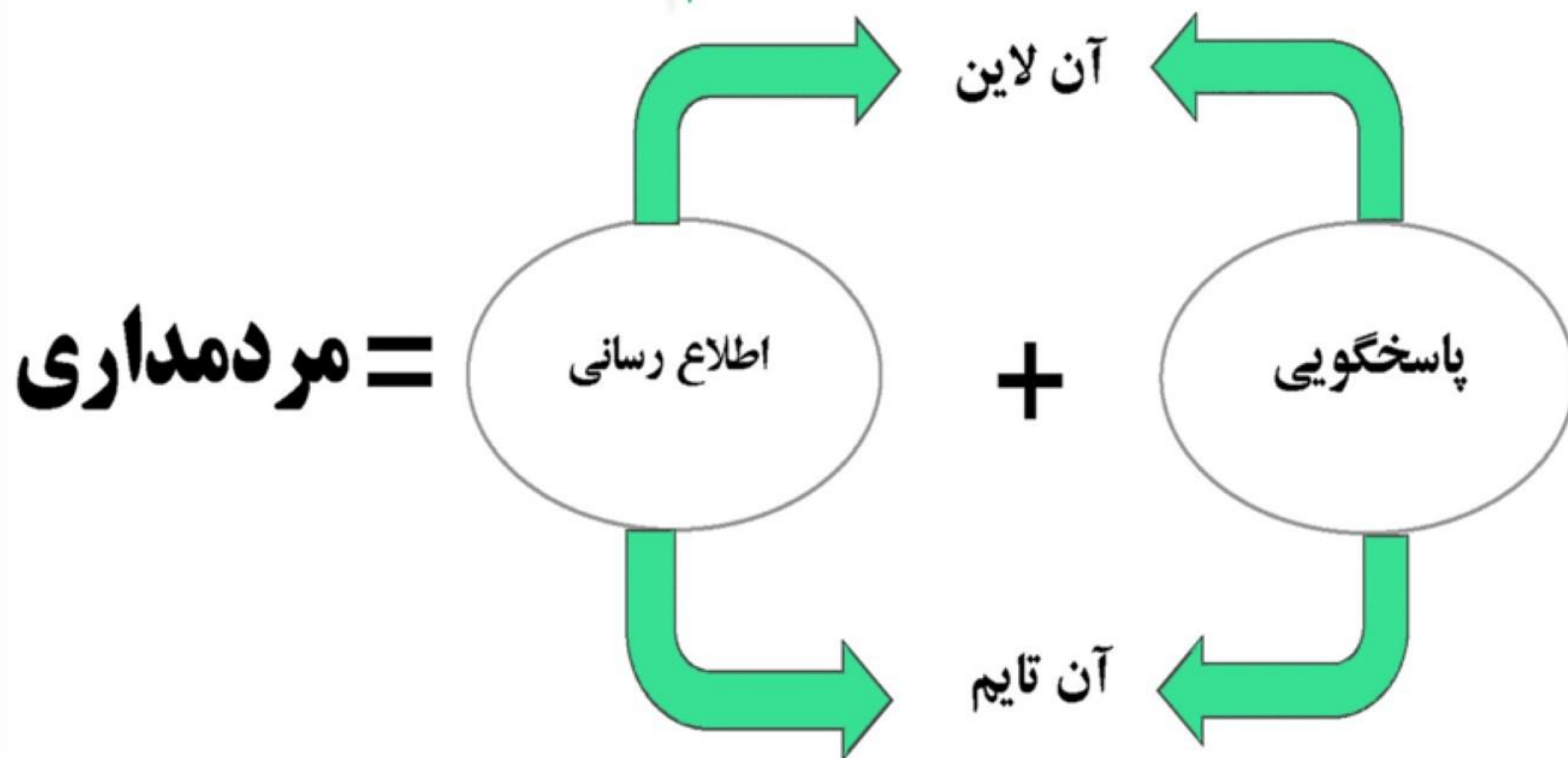
روابط عمومی ناب

دکتر احمد یحیایی امله ای

www.iranpr.com

اولیخ مسئولیت اجتماعر سازمانها
شنیدن صدای مردم است

مردمداری مرام ماست



راهبردهای مردممداری دولت

1. رابطه شفاف و صادقانه سازمانها، مسئولان و روابط عمومی ها
2. اصلاح فرایندهای ارتباطی مردم
3. کارآمد سازی نیروی انسانی ادارات دولتی
4. حذف پیچیدگی های اداری
5. الکترونیکی کردن خدمات دولتی
6. یکپارچه سازی خدمات الکترونیکی
7. شایسته سالاری در برون سپاری خدمات دولتی
8. پاسخگویی با ابزار هوش مصنوعی

عبدال





مردمداری از دیدگاه امام علی (ع)

نتیجه گیری (چشم بینا)

- در مجلس عمومی بنشین و در برابر خدایی که تو را آفریده فروتن باش و سربازان و نگهبانان خود را از سر راهشان (نیازمندان) دور کن تا سخنگوی آنان بدون اضطراب در سخن گفتن با تو گفتگو کند.

- هیچ گاه خود را فراوان از مردم پنهان مدار که پنهان بودن رهبران نمونه ای از تنگ نظری و کم اطلاعی در امور جامعه است. پنهان شدن از رعیت زمامداران را از دانستن آنچه بر آنان پوشیده است باز می دارد.

- بیناترین چشم ها آن است که در دل نیکی ها نفوذ کند.

چشم حاکم: پنهان شدن رهبران از مردم تنگ نظری و کم اطلاعی است.

چشم عامه: بیناترین چشم آن است که در دل نیکی ها نفوذ کند.



نتیجه گیری (گوش شنوا)

- درشتی و سخنان ناهموار آنان (طبقه محروم) را بر خود هموار کن و تنگ نظری و خودبزرگ بینی را از خود دور ساز.
- ستایش بی اندازه خودپسندی می آورد و انسان را به سرکشی وامی دارد.
- شنواترین گوش ها آن که پندها و تذکرات سودمند را در خود جای دهد.

گوش حاکم: شکایات را می شنود.

گوش عامه: شنواترین گوش، گوشي است که پند پذیر است.



نتیجه گیری (زبان گویا)

بدترین گفتار دروغ است.

نتیجه گیری (زبان گویا)

زبان پیامبران: زبان پیامبران زبان راستگویی است.
زبان قرآن: نمی فریبد، دروغ نمی گوید و همواره

زبان حاکم: گمراه نمی کند، تندخویی نمی کند، عیب پوش است، پیمان شکن نیست و دشمن را نمی فریبد.
زبان مومنان: گفتارشان نرم و مردم را با القاب زشت نمی خوانند.

زبان عامه: مجهولات نمی بافد، دروغ نمی گوید، بر اساس شنیده ها سخن نمی گوید، دشنام نمی دهد و پرحرفی نمی کند.



زبان
گویا

**مردمداری
در کلام امام
علی (ع)**

**چشم
بینا**

چشم حاکم: پنهان شدن رهبران از مردم تنگ نظری و کم اطلاعی است.
چشم عامه: بیناترین چشم آن است که در دل نیکی ها نفوذ کند.

**گوش
شنوا**

گوش حاکم: شکایات را می شنود.
گوش عامه: شنواترین گوش گوش است که پند پذیر است.

**زبان
گویا**

زبان پیامبران: زبان پیامبران زبان راستگویی است.
زبان قرآن: نمی فریبد، دروغ نمی گوید و همواره گویاست.
زبان حاکم: گمراه نمی کند، تندخویی نمی کند، عیب پوش است، پیمان شکن نیست و دشمن را نمی فریبد.
زبان مومنان: گفتارشان نرم و مردم را با القاب زشت نمی خوانند.
زبان عامه: مجهولات نمی بافد، دروغ نمی گوید، بر اسا شنیده ها سخن نمی گوید، دشنام نمی دهد و پرحرفی نمی کند.

مردمداری
در کلام
امام علی
(ع)

چشم
بینا

بیناترین چشم آن است که در
دل نیکی ها نفوذ کند.

گوش
شنوا

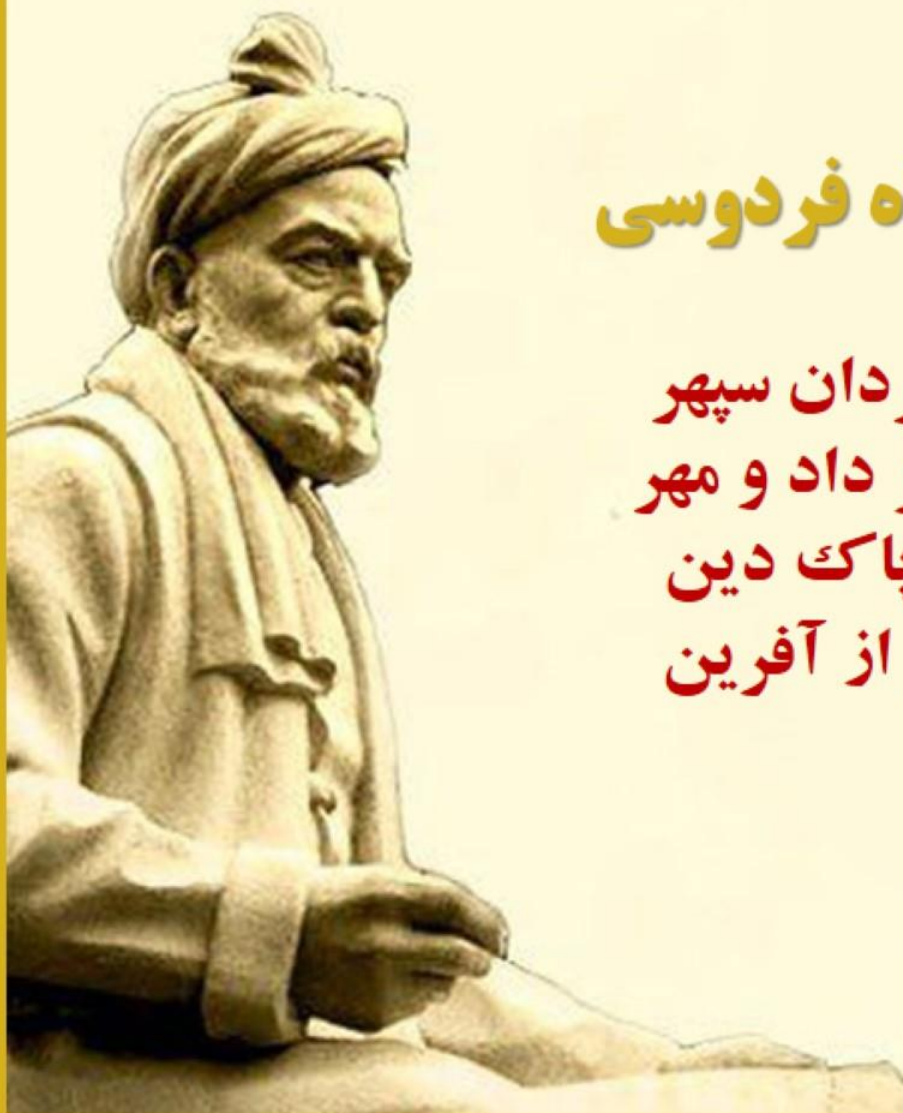
شنواترین گوش،
گوش پند پذیر است.

زبان
گویا

بدترین گفتار دروغ است.



امام علی (ع): مسئولیت طعمه نیست، امانت است
پُست وسیله آب و نان نیست، بلکه راه خدمت است.



مردمداری از دیدگاه فردوسی

خداوند کیوان و گردان سپهر
ز بنده نخواهد به جز داد و مهر
اگر دادگر باشی و پاک دین
ز هر کس نیابی جز از آفرین



مردمداری از دیدگاه فردوسی

سر مایه مردمی راستی است
ز تاری و کژی بیاید گریست
همی مردمی باید و راستی
ز کژی کمی آید و کاستی

مردمداری از ناصر خسرو

گرگ است نیست مردم
آن کس که دادگر نیست

برتر ز داد و دانش
اندر جهان اثر نیست



جو پکاری پر نیاید گندمی مردمی جو مردمی جو مردمی

مثنوی معنوی



اگر خود بر دَرَدِ پیشانی پیل
نه مردست آنکه در وی مردمی نیست

عبد
له حر
خدمت خلق
نست

چون وا نمی کنی گرهی، خود گره مباش
ابرو گشاده باش چو دستت گشاده نیست

صائب تبریزی

شود جهان لب پر خنده ای اگر مردم
کنند دست یکی در گره گشایی هم



راهبردهای مردم‌داری (PR)



عوامل رفتاری

**مدیریت
مردمداری**

عوامل ساختاری

عوامل زمینه‌ای











مردمداری زیربنای مردم سالاری است



همیشه سالم و سربلند باشید

www.iranpr.com

