

المحاضرة الرابعة: مهارات القائم العلاقات العامة.

أولاً: السمات العامة لأنشطة العلاقات العامة:

*أن العلاقات العامة هي المسؤولية الاجتماعية، بمعنى أن العلاقات العامة لا بد أن تخدم المجتمع وأن تكون مهنتها تبصير الإدارة بدورها في ذلك.

*احترام الرأي والأخذ بالرأي الشديد، فالعلاقات العامة الناجحة هي التي تتصيد الآراء البناءة والصائبة وتستثمرها في سبيل المواءمة وتحقيق مصالح المنظمة والجمهور معا.

*الوضوح والصدق في عرض الحقائق.

*الالتزام بالأخلاق الإسلامية الفاضلة.

العلاقات العامة هي مسؤولية كل موظف، فيجب أن تبدأ العلاقات العامة بالجمهور الداخلي لترضيه، فإن ذلك سيحقق الرضا بالتبعية للجمهور الخارجي أيضا.

*العلاقات العامة وظيفة تنفيذية واستشارية في الوقت ذاته، لأنها ترشد قادة المنظمة إلى أفضل البدائل المتاحة التي تعود بالنفع على المنظمة والجمهور.

ثانياً: السمات العامة لأخصائي العلاقات العامة : نظرا لأهمية العلاقات العامة، ولحاجة برامجها إلى موارد بشرية مؤهلة فإنه ينبغي مراعاة مواصفات معينة في هذه الكفاءات البشرية أهمها مايلي:

♦**قوة الشخصية وجاذبيتها:** ويقصد بها الحضور والبروز الدائم لأخصائي العلاقات العامة في مختلف الفضاءات العمومية الخاصة من خلال حسن المظهر والهندام إضافة إلى قوة الإقناع أثناء الحديث والنقاش .

♦**حب الاستطلاع:** أي أن يكون لدى أخصائي العلاقات العامة الفضول العلمي والإعلامي الدائم الذي تعكسه الرغبة الملحة في متابعة ما يجري في بيئة المؤسسة وفي الفضاء العمومي من أحداث، والسعي وراء جمع الحقائق حولها ومحاولة تفسيرها.

♦**الموضوعية:** وهي القدرة على النظر إلى الأمور بتجرد عن الذات والميول الشخصية.

♦**الحسن الفني:** ذلك أن النشاط الإعلامي الذي يقوم به مسؤول العلاقات العامة يحتاج إلى الذوق والحس الفني لكي يؤثر في الناس.

♦**الشجاعة:** إن مسؤول العلاقات العامة غالبا ما يواجه مشاكل وأوضاعا متأزمة في علاقة المؤسسة بالجمهور، لذلك ينبغي أن يتسم بالشجاعة في إصدار القرارات الحازمة وبسرعة.

♦**قابلية التنظيم:** يلزم أن يكون لدى القائم بوظيفة العلاقات العامة القابلية لتنظيم أعماله وترتيب الموارد المتاحة له وتقسيم الأدوار المنوطة بفريقه وإعطاء الأولوية للأعمال حسب أهميتها.

♦ **الإعداد العلمي:** المشتغل في العلاقات العامة هو إداري وإعلامي وفني، وهو يساهم بقدر كبير في تحقيق أهداف مؤسسته، لذلك فإن إعداده العلمي يجب أن يؤهله لأداء وظائفه الإدارية والإعلامية والفنية بنجاح. ويحتاج الإعداد العلمي لرجل العلاقات العامة للإلمام بالآتي:

* اللغة واستخدامها بطريقة صحيحة سواء فيما يكتبه أو يقوله.

* الكتابة والإلمام بأصولها، ذلك أن المواد الإعلامية يجب أن تعرض بطريقة سهلة وممتعة ومؤثرة، سواء كانت مذاعة أو مطبوعة.

* الصحافة وضرورة الإلمام بفنونها، من صياغة الأخبار وإجراء التحقيقات والمقابلات وتحرير المقالات.

* **علم الدلالة:** تختلف مدلولات الألفاظ المستخدمة في كل لغة من فرد إلى آخر، ومن جماعة إلى أخرى ومن زمن إلى آخر، لذلك ينبغي أن يلم رجل الإعلام بعلم الدلالة.

* **علم النفس:** التأثير في الناس وأفكارهم يتطلب معرفة بكنية وجوهر وحقيقة النفس البشرية ودوافع سلوكها ومصادر اتجاهاتها، وكيفية تكونها وكل ذلك يحتاجه رجل العلاقات العامة.

* **علم الاجتماع:** فالإعلامي مطالب بفهم طبيعة الجماعات وأنماط الاتصال وقوة الروابط داخلها.

* **الإدارة:** يحتاج رجل العلاقات العامة إلى الإلمام بعلم الإدارة حتى يتمكن من المساهمة في تحقيق وظائف وأهداف منظمته.

* **الاقتصاد:** من واجبات العلاقات العامة دراسة العوامل السائدة في المجتمع وأثرها على المؤسسة، والعوامل الاقتصادية من أهم العوامل المؤثرة على المنظمة، كما تلعب الدوافع الاقتصادية دوراً مهماً في توجيه سلوك الأفراد ومواقفهم من القضايا المطروحة.

* **أصول البحث العلمي:** يجب أن تعتمد العلاقات العامة الناجحة على الأسلوب العلمي في العمل، ويتضح ذلك بصورة جلية في عملية التعرف على الرأي العام، وفي بحوث التعرف على فعالية النشاط الإعلامي.

* **الإحصاء:** وظيفة البحث هي الحجر الأساس في عملية العلاقات العامة ولا يتمكن أي باحث من جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها في المنظمات إلا بمعرفة استخدام الحاسب الآلي في إجراء البحوث (محمد الزباد الشerman، 2001، ص51).

ثالثاً: المهارات الإدارية والاتصالية لأخصائي العلاقات العامة:

3-1- الشروط الواجب توافرها لنجاح عمل أخصائي العلاقات العامة:

• يجب الإدراك أن مختلف العناصر الاتصالية والإدارية والبشرية تتقاطع مع وظيفة كل عنصر من عناصر التنظيم كالهيكلة التنظيمية وقواعد ومراحل إتخاذ القرار الرسمي في المؤسسة ومعايير تقييم مختلف الأنشطة والبرامج، وهذا الإطار النظري الشامل له أهمية قصوى في فهم دور العلاقات العامة داخل إدارة المؤسسة.

• من شروط نجاح العلاقات العامة الإدراك أن العلاقات بين المؤسسة وبينتها الداخلية والخارجية هي عبارة عن الروابط التي توجد بين مختلف الأنشطة والأعمال داخل المؤسسة وخارجها.

- يرتبط نجاح عمل أخصائي العلاقات العامة بمدى قدرته على تطوير أنظمة الاتصال والعلاقات التنظيمية وقدرته على اقتراح الحلول المناسبة والناجعة للمشكلات الاتصالية المختلفة التي تعيشها المؤسسة، وهذا يعتبر من المؤشرات التي تميز البيئة التي يعمل فيها حيث تختلف عن تلك التي يعمل فيها العمال والموظفون الآخرون فهي بيئة تتشكل أساسا من عوالم المدركات والاتجاهات والرأي العام ولذا يجب عليه أن يكون مبتكرا في اقتراح الحلول الاتصالية وجعلها مفهومة ومقبولة لدى جميع الفاعلين في المؤسسة (محمد صاحب سلطان، 2011، ص265).
- يجب على أخصائي العلاقات العامة التفكير والتخطيط بأسلوب استراتيجي يسمح بالتحكم في كل المدخلات والمخرجات الاتصالية لدى المؤسسة

3-2-2- المهارات الاتصالية لأخصائي العلاقات العامة: إضافة إلى إن العلاقات العامة وظيفة الإدارة العليا في المؤسسة فهي وظيفة اتصالية إعلامية تساهم في تحسين الصورة الذهنية لدى مختلف الجماهير التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة مع المؤسسة ولذلك كان من الضروري أن يتميز القائم بالاتصال والعلاقات العامة بمهارات خاصة تسمح له بالقيام بوظائفه وأدواره بأفضل الطرق والأساليب ومن بين هذه المهارات الكثيرة والمتعددة نذكر:

3-2-1- مهارات الاتصال مع الجماهير بناء العلاقات: إن نشاط العلاقات العامة موجه بالأساس إلى الجماهير سواء الداخلية منها أو الخارجية ولذلك يعمل مسؤول العلاقات العامة على فتح قنوات الاتصال مع مختلف الفاعلين وذلك من خلال اتباع سياسة الباب المفتوح بمعنى أن إدارة المؤسسة لا يوجد لديها ماتخفيه عن الجماهير خاصة الخارجية منها، ولبناء علاقات متميزة ومستمرة مع مختلف الفاعلين في محيط المؤسسة يجب على أخصائي العلاقات العامة أن يقوم بعملية جمع المعلومات من داخل المؤسسة وخارجها بصورة مستمرة والعمل على تحليلها وتقييم الموقف من خلالها وتقديم المقترحات المطلوبة للإدارة.

3-2-2- مهارات الاتصال مع وسائل الاعلام: تعتبر العلاقة مع الصحافة ووسائل الإعلام من الأنشطة والفروع الاتصالية الرئيسية في أي مؤسسة حيث يعتبر أخصائي العلاقات العامة المسؤول عن الاتصال الدائم والمستمر والفعال مع وسائل الإعلام بكل أنواعه وألوانه، غير أن جعل العلاقة مع وسائل الإعلام في قمة مستوى الثقة والتعاون والتبادل يفرض على مسؤول العلاقات العامة أن يعمل على تطبيق سياسة الباب المفتوح وتسهيل مهمة وسائل الإعلام في الوصول إلى المعلومات والحقائق التي هي في حاجة إليها إضافة إلى العمل على البحث عن أفضل الطرق والسبل في سبيل تطويرها بشكل مستمر. وهذا يعود بطبيعة الأمر إلى المهارات الاتصالية التي يملكها أخصائي العلاقات العامة وتجعله محل ثقة دائمة لدى الصحفيين ومسؤولي وسائل الإعلام.

3-2-3- مهارات الإعلام والإخبار: وتتضمن بناء شبكات من القنوات الاتصالية لنشر المعلومات والأخبار والاحصائيات وشرح سياسة المؤسسة، وطريقة تدفقها إلى قنوات الاتصال بكافة أنواعها ودعائمها وهذا ما يتطلب فهما دقيقا ودراسة عميقة ومستمرة لمزايا وخصائص كل قناة من قنوات الاتصال.

3-2-4- مهارات الكتابة والتحرير للعلاقات العامة: تعد وظيفة الكتابة والتحرير في مجال العلاقات العامة من الوظائف التي تحتاج إلى معرفة جيدة ومهنية كبيرة لدى أخصائي العلاقات العامة لأن ذلك يعني كتابة وتحرير المواد الإعلامية التي تحتاج إلى لغة إعلامية وإدارية متخصصة، وكذلك الأمر بالنسبة لإعداد

وإنتاج المواد الإعلامية ونصوص الأفلام والمواد الفنية المتخصصة فهي تحتاج إلى مهارات الكتابة والتحرير قبل المهارات التقنية والإخراجية.

3-2-3- إنتاج المواد الإعلامية: وتتطلب معرفة دقيقة في أساليب إنتاج المواد الإعلامية كالتصميم والأنفوغرافيا والتصوير والإخراج وغيرها من المهارات في مجال إعداد المطبوعات والمواد الإذاعية والتلفزيونية.

3-3- المهارات الإدارية لأخصائي العلاقات العامة:

3-3-1- مهارات التخطيط: من الواجب على أخصائي العلاقات العامة أن يكون لديه الاطلاع الجيد والعلم التام بكل أنشطة المؤسسة وإدارتها والقدرة على تحليل اتجاهات الجماهير وتفسيرها للمستويات الإدارية العليا، وذلك يرتبط بمهارات تخطيط البرامج من خلال التحكم الجيد في تحديد أهداف ومضمون البرنامج أو الخطة وتحديد مهام كل فرد من فريق العمل وتوزيع الأدوار والتحكم في الوقت بما يتفق مع الإمكانيات المادية والبشرية المرصودة لذلك، وكل ذلك يكون بالتنسيق مع مخرجات الإدارات الفرعية الأخرى من خطط وبرامج يساهم في تجسيدها وتحقيقها أخصائي العلاقات العامة بمهاراته في التخطيط والتوجيه.

3-3-2- مهارات القيادة واتخاذ القرارات: إن القرارات التي يتخذها مسؤول العلاقات العامة في سياق تفاعل المؤسسة مع بيئتها هي القرارات التي ترتبط بسياسة وأنشطة المؤسسة واستقرارها وتطورها على المدى الطويل وتقع عادة في نطاق سلطة الإدارة العليا وعلى هذا فالمسؤول الناجح في العلاقات العامة لا يتخذ الكثير من القرارات الاستراتيجية ولكنه يركز على القرارات الأكثر أهمية التي ترتبط في ضوء أهميتها بتشكيل نموذج متسق يوحد ويوجه استراتيجية المؤسسة وذلك ما يعكسه التوافق والتوافق مع بيئتها بما فيها من فرص وتحديات، حيث يقاس نجاح المؤسسة بنجاح القرارات التي تتخذها والتي يجب أن تكون واضحة ومحددة بشكل دقيق يمكن التنبؤ بمخرجاتها ونتائجها، ومن مهارة القائم بالعلاقات العامة أنه يعمل على قيادة فريق العمل إلى إتخاذ القرارات السليمة والناجحة من خلال تجاوز كل القيود التنظيمية والبيئية والتكنولوجية والإنسانية بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف الكبرى والاستراتيجية للمؤسسة (راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة- المدخل الاستراتيجي، 2008، ص289).

3-3-3- مهارات التفاوض وإدارة الاجتماعات: يرتبط مفهوم التفاوض برغبة الإنسان في فرض نفسه ومنطقه في المجتمع الذي يعيش فيه منذ فترات غابرة في التاريخ وذلك لتحقيق أهداف ومصالح مادية أو معنوية، في حين ارتبط مفهوم التفاوض في الفكر الإداري الحديث بفلسفة المؤسسة في تحقيق أعمالها وأنشطتها ومصالحها بعيدا عن كل أنواع التهديد والابتزاز واستخدام أساليب غير قانونية ولذلك فهي بحاجة إلى أسلوب التفاوض الدائم مع الفاعلين في المؤسسة سواء داخل محيط المؤسسة أو خارجها حي يعد الاتصال التفاوضي أداة أساسية لدى القائمين على إدارة العلاقات العامة في سبيل تحقيق التفاهم والتوافق في كثير من السياسات والقرارات التي تتخذها إدارة المؤسسة ومن خلال مهارات التفاوض لدى أخصائي العلاقات العامة يضع إدارة المؤسسة بعيدا عن المشاكل والصراعات المحتملة ويجعل عملية الوصول إلى اتفاق أو تسوية في مستوى محدود شيء ممكن. كما ترتبط عملية التفاوض أيضا بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى الوطنية والدولية حول المشاريع والشراكات المختلفة التي هي دائما بحاجة إلى مفاوضات طويلة وعسيرة يكون فيها دور فاصل لمهارات التفاوض. غير أن مهارات التفاوض لا يمكن فصلها ميكانيكيا عن مهارات الاستماع والمراقبة والحوار لذا لا بد من المفاوض أن يكون شديد اليقظة والوعي باتجاه مسار المفاوضات المتغيرة.

3-3-4- البرمجة وإدارة القضايا: وتشمل تحديد طبيعة الاحتياجات والأهداف التي ترتبط بمختلف برامج وأنشطة العلاقات العامة فضلا عن تحديد الفرص والتحديات والعراقيل المتوقعة، ووضع الخطط المناسبة لتنفيذ مختلف السياسات من البرامج والأنشطة والفعاليات.

3-3-5- الترويج والإعلان المؤسسي وتنظيم الأحداث الخاصة: وتشتمل على تنظيم المعارض والصالونات الترويجية والعروض المرئية وتصميم الإعلانات بأساليب أبداعية وانتقاء الوسائل والدعائم المناسبة، إضافة إلى القدرة على الإعداد والتنظيم والبرمجة لهذه الأحداث الخاصة مثل المؤتمرات الصحفية المذاعة وغير المذاعة والاجتماعات والندوات والاحتفالات والرحلات.

3-3-6- مهارات الاشراف وتفويض الصلاحيات والتدريب والاستشارات، تنمية المهارات وتقويم الأداء