الباب الخامس

صفات العاملين في العلاقات العامة

إن النجاح في اختيار العاملين في أجهزة العلاقات العامة يتوقف أساسًا على الفهم الواضح لما تتوقعه المؤسسة من هذه الأجهزة ومن العاملين فيها. وهذا التوقع يمثل الهدف الذي يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند إعداد الخطط والبرامج الخاصة بإمداد جهاز العلاقات العامة بالعاملين ذوي المقدرة والكفاءة[١].

لا شك أن موظف العلاقات العامة يمثل العنصر الأبرز والأهم في نجاح إدارة الإتصال والعلاقات العامة بالمؤسسة فهو المحور الأساس الذي يدور حوله كل نشاط اتصالي أو إعلامي بالمؤسسة، لذلك فمن الواجب أن تتوفر فيه خصائص شخصية ومهارات اتصالية معينة تمكنه من الاضطلاع بمهامه الأساسية على الوجه الصحيح.

فموظف العلاقات العامة يجب أن يكون على علم تام بسياسات الإدارة ومشكلاتها وأن يكون متفهما للاتجاهات والتطورات التي تحدث في الرأي العام، كما يجب أن يؤمن إيمانًا كاملًا بعمله ورسالته التي يؤديها، متيقظا لما يدور داخل المؤسسة وخارجها من أحداث، تتيح له طريق الاستفادة من كل فرصة لخدمة الجمهور وتحقيق مصالحه، سواء بنقل المعلومات إليه أو بالرد على ما يعين له من أسئلة، أو بالاستجابة

---

(١) حماد فوزي أبو زيد، العلاقات العامة، فن التعامل الفعال مع جمهور المنظمة، العام الجامعي ١٤٣٥هـ، جامعة سلمان بن عبدالعزيز كلية المجتمع قسم إدارة الأعمال.

لملاحظاته المعقولة، أو بأداء خدمة واقعية له، كما يتوجب عليه أن يكون ذا مهارات اتصالية عالية ليستطيع أن يتعامل بالكلمة الواضحة المعبرة وبالأسلوب الصادق المؤثر مع الجماهير.

وعموما يمكن أن نقسم متطلبات وشروط العاملين في ميدان العلاقات العامة إلى قسمين إثنين:

أولًا: شروط فطرية وشخصية

وهي تتعلق بالدوافع الفطرية، التي تعد الأساس الأول للسلوك الإنساني، وتظهر هذه الدوافع بعد الولادة مباشرةً، ولا تكون نتيجة خبرة أو تعلم أو تجربة؛ ولذلك ينبغي أن تكون شخصيته مكتملةً، وأن يتميز بالنضج العاطفي والذاكرة القوية والعقل المنظم، ومن المرغوب أن يتميز من يعمل في مجال العلاقات العامة بالتالي[١]:

١. النشاط:

العلاقات العامة عملٌ مستمرٌ وحيويٌ ومتعدد المجالات وجهدٌ متواصل مما يتطلب أن يتصف من يعمل بالعلاقات العامة بالقدرة على التحرك السريع ودون ملل وبذل أقصى الجهود لنجاح مهمته.

٢. حسن المظهر والمنطق والجاذبية:

من مظاهر هذه الشخصية سماحة الوجه ورقة الحديث والكلام،

---

(١) غادة البطريق، العلاقات العامة وفن إدارة الأزمات، الجيزة: أطلس للنشر والانتاج الإعلامي، ٢٠١٧م، ص٣٠.

وتناسب القوام، وحسن الهندام، وقادر على التعبير الكلامي بشكلٍ مؤثرٍ، وأن يتميز بالشخصية الجذابة لينال إعجاب الآخرين.

٣. الشخصية المستقرة والمتزنة:

لا بد أن يتصف رجل العلاقات العامة بالشخصية المستقرة والمتزنة والهادئة لتحقيق التفاهم مع الأفراد والجماعات، وكسب تأييدهم، وخلق انطباع طيب عند الجماهير عن المؤسسة التي تمثلها العلاقات العامة.

٤. الشجاعة:

لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة قوي الشخصية، متصفًا بالشجاعة ليتمكن من عرض آرائه واقتراحاته بقوة، والدفاع عن وجهة نظره أمام الإدارة العامة؛ لأن ضعف مدير العلاقات العامة يعني تأخر علاج المشكلات الناتجة عن أخطاء الإدارة العليا، وبالتالي يزداد الأمر سوءًا؛ فرجل العلاقات العامة مسئول عن إسداء النصح للمؤسسة، وإيضاح مواطن الخلل ومصادر الأزمات وأسبابها قبل وقوعها.

٥. الإقناع:

ومن المميزات المهمة لرجل العلاقات العامة أن تكون له القدرة على التأثير في نفوس الناس، وإقناعهم بلباقة، فهو ليس بالشرطي الذي يستعمل القوة، كما أنه ليس ساحرًا أو محتالًا يستغل الدعاية الكاذبة؛ وإنما هو خبير بالنفس البشرية، والجماعة الإنسانية ويعرف كيف يوجه ويرشد، وكيف يقنع باللفظ والعبارة وقوة الشخصية، فلا بد أن يكون قادرًا على استمالة الغير للأفكار التي يعبر عنها، وإمكانية تحليله لوجهات النظر المعروضة قبل تقديم أفكاره.

٦. الذكاء:

لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة ذكيًا، ناضج الشخصية، أهلًا للثقة؛ فالذكاء عنصر مهم في تكوين شخصية رجل العلاقات العامة؛ فهو يقوم بتمثيل المؤسسة وحل مشكلاتها الإنسانية وتوطيد علاقاتها الاجتماعية.

٧. التكيف:

عامل أساسي في العلاقات العامة الطيبة، ومن الحقائق المتفق عليها أن الناس والجماعات والهيئات يعوزها أن تتكيف فيما بينها إذا أريد أن يكون لنا مجتمع متجانس.

فمن واجبات العلاقات العامة تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين؛ لذا من الواجب أن يكون رجل العلاقات العامة مقبلًا على التغيير، محبًا للاندماج معهم؛ لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم. فالمؤسسة التي لا تتكيف اتجاهاتها وأعمالها مع الجمهور، سيرتب عليها الفشل.

٨. الاستقامة والصدق:

ينبغي لكل من يعمل في العلاقات العامة أن يكون قادرًا على عرض الحقائق عرضًا سليمًا على الجمهور، لكي يظفر بتأييده ويكسب ثقته، وأن يتحلى بالسمعة الطيبة والأخلاق الفاضلة.

٩. الموضوعية:

وهي القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل. وتجنب التمييز العنصري أو الشعوبي

أو الاجتماعي، وما إلى ذلك من الاتجاهات التي تفسد سلوك الفرد؛ ولهذا فإن الموضوعية تعني التجرد من الآراء والأفكار والاتجاهات، والمعتقدات[١].

ثانيًا: شروط المؤهلات العلمية:

يقصد بشرط المؤهلات العلمية توفر الحد الأدنى من المستوى التعليمي. ولا شك أنه يجب للعامل في العلاقات العامة أن يكون مزودًا بالأصول العلمية والعملية في علم العلاقات العامة؛ كدراسة علوم الاجتماع والنفس والإدارة إلى جانب دراسة المنهج العلمي في العلاقات العامة وأساليب قياس اتجاهات الرأي العام وتعديلها وتوجيهها وأن يكون رجل العلاقات العامة حاصلًا على شهادة علمية من معهد أو كلية بإحدى اختصاصات الإدارة أو الإعلام والاتصال.

ومن المهارات العلمية التي يجب أن تتوفر في موظفي العلاقات العامة نذكر ما يلي[٢]:

اللغة السليمة:

يجب أن يكون رجل العلاقات العامة متمكنًا من الاستعمل السليم للغة سواء فيما يكتبه هو أو عند قيامه بتقييم ما يكتبه الآخرون في دائرته. كذلك تتضمن

---

(١) (بتصرف)، حماده فوزي أبو زيد، العلاقات العامة، فن التعامل الفعال مع جمهور المنظمة، العام الجامعي ١٤٣٥هـ، جامعة سلمان بن عبدالعزيز كلية المجتمع قسم إدارة الأعمال، درس متوفر بموقع جامعة سلمان بن عبد العزيز، على الرابط التالي:

https://faculty.psau.edu.sa/.../doc-4-ppt-9dd28afc29684433c16b3855ae3cb9b6-origin...

(٢) المرجع السابق.

مسؤولية رجل العلاقات العامة الإشراف على كل ما يصدر عن المؤسسة من اتصالات وضمان وضوحها وسلامتها من حيث اللغة[١].

الخطابة:

ويقصد بها القدرة على التحدث إلى الأفراد والجماهير بشكل جذاب ومنطقي لنقل الأفكار إلى الجمهور والتأثير فيهم، وقد يتطلب من رجال العلاقات العامة إعداد خطب وكلمات الرؤساء أو المسؤولين أيًا كانت درجتهم الوظيفية، وعليه صياغة الخطبة بالأسلوب الذي يساعد المتحدث على الحديث المؤثر السلس، الذي يتفق مع شخصيته وطريقة أدائه.

المهارات الفنية والتقنية:

يستخدم رجال العلاقات العامة، بالإضافة إلى الوسائل المطبوعة، الانتاج المسموع والمرئي والرقمي، لذلك لا بد أن يتوفر لدى رجل العلاقات العامة مقدار من الاطلاع والحس الفني في مجال الانتاج الإذاعي والتلفزيوني والإلمام بالتقنيات الجديدة للتواصل الالكتروني.

مهارة الإدارة والتنسيق:

يحتاج رجل العلاقات العامة إلى المعرفة الإدارية في تسيير أمور وحدته أولًا وفي فهم مؤسسته وما يجري فيها وكيفية تحقيق أهدافها.

مهارة البحث العلمي:

إن العلاقات العامة الناجحة يجب أن تعتمد على الأسلوب العلمي في العمل ويتضح ذلك بصورة خاصة في عملية التعرف على الرأي العام وفي

---

(١) جمعة أبو العينين، مرجع سابق.

بحوث قياس فعالية النشاط الإعلامي.

وعلى ضوء ما تقدم لا بد من ذكر حقيقة أنه ليس هناك رجلٌ مثالي في العلاقات العامة يلم بجميع الصفات المذكورة؛ لكون هذا الرجل كائن إنساني يتأثر بخبرته وبيئته مما يجعل من العسير أن يحوز كافة السمات، التي ذكرت، بل أن هناك رجل العلاقات العامة الناضج الذي تتشكل أخلاقياته وخبراته وتتطور بممارسته هذه المهنة.