المطلب الثالث

مبادئ مهنة العلاقات العامة

وصفات العاملين فيها

المطلب الثالث

مبادئ مهنة العلاقات العامة

وصفات العاملين فيها

تمهيد وتقسيم:

مهنة العلاقات العامة لها أهمية كبيرة نظرًا لأنها تكون الصورة الصحيحة لأية مؤسسة كانت فعند اتصالها بالإدارة العليا مباشرة تستطيع إنجاز المهام الموكلة إليها أسرع وأفضل ومعالجة كل الصعوبات التى قد تواجه تنفيذ العمل ولقد تزايدت أهمية مهنة العلاقات العامة كوظيفة إدارية متخصصة وحديثة فى معظم المشروعات والهيئات والمؤسسات والمصالح خلال النصف الأخير من القرن الماضى ويرجع ذلك إلى زيادة أهمية كسب تأييد الرأى العام سواء على مستوى الوحدة الاقتصادية أو على مستوى الدولة ككل وزيادة شعور الإدارة بالمسئولية الاجتماعية تجاه المجتمع من هنا زادت أهمية العلاقات العامة ودورها فى رسم سياسات واستراتيجيات المنظمة وارتفعت مكانتها إلى مستوى الإدارة العليا.

من هنا كان علينا التعرف إلى مبادئ مهنة العلاقات العامة والصفات التى يجب توافرها فى أخصائى العلاقات العامة.

- الفرع الأول: مبادئ مهنة العلاقات العامة.
- الفرع الثانى: صفات أخصائى العلاقات العامة.
- الفرع الثالث: العلاقات العامة مسئولية الجميع.

•••••••

الفرع الأول

مبادئ مهنة العلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة الفلسفة الاجتماعية للإدارة، وهى بهذه المكانة فإن هناك مجموعة من المبادئ التى تلتزم بها فى تنفيذ أعمالها، وتحديد إطارها، وفيما يلى أهم هذه المبادئ التى تعتمد عليها الممارسة الرشيدة للعلاقات العامة:

- الاستناد إلى أداء حقيقى وإنجازات ملموسة.
- المبادأة والمبادرة.
- الإعلام الصادق (الابتعاد عن التكتم واتباع سياسة كشف الحقائق).
- العلاقات العامة مهمة جميع العاملين بالمؤسسة.
- العمل وفقًا لمنهج علمى (البحث، التخطيط، التنفيذ، المتابعة).
- الرأى العام أساس عمل العلاقات العامة (احترام رأى الفرد والإيمان بقوة الرأى العام).
- كل الأنشطة تخدم بناء سمعة المؤسسة.
- العلاقات العامة وظيفة من وظائف الإدارة.
- العلاقات العامة عملية ديناميكية.
- المسئولية الاجتماعية.

•••••••

الفرع الثانى

صفات أخصائى العلاقات العامة

لكى يصبح المتخصص فى العلاقات العامة صالحاً لأداء عمله يجب أن يتفهم الاتجاهات والتطورات التى تحدث فى الرأى العام، كما يجب أن يكون على علم تام بسياسات الإدارة ومشكلاتها، وأن يؤمن إيمانًا كاملاً بعمله ورسالته التى يؤديها، متيقظا لما يدور حوله داخل المؤسسة وخارجها من أحداث، تتيح له طريق الاستفادة من كل فرصة لخدمة الجمهور وتحقيق مصالحه، سواء بنقل المعلومات إليه أو بالرد على ما يعن له من أسئلة، أو بالاستجابة لملاحظاته المعقولة، أو بأداء خدمة واقعية له. وهذه اليقظة أيضا تتيح له فرصة البحث السريع فى العمل، وهى صفة أساسية لرجل العلاقات العامة، ففى دقائق يتطلب الأمر من رجل العلاقات العامة أن يبحث مثلاً فى مدى أثر نشر خبر فى نفوس الجمهور أوفى مشكلة تتعلق بفرد من الأفراد، أوفى اقتراح باتخاذ إجراء من الإجراءات، وهو بمقتضى هذا البحث السريع، سيتصرف على الفور دون تردد، ولهذا فان الظروف تدفعه دفعا إلى أن يحصل على أكبر قدر ممكن من الثقافة بكل ما حوله وبنفسية الجماهير وبوسائل التأثير فيها، وبالتنظيمات الإدارية والفنية التى تمكنه من أداء عمله على الوجه الأكمل، ونجاح المؤسسة التى يخدمها.

ولابد من توافر شروط فى القائمين بأعباء العلاقات العامة، وتنقسم هذه الشروط إلى ما يأتى:

١ ـ الشروط الموروثة:

وهى تتعلق بالدوافع الفطرية، التى تعد الأساس الأول للسلوك الإنسانى. وتظهر هذه الدوافع بعد الولادة مباشرة، ولا تكون نتيجة خبرة أو تعلم أو تجربة، ولذلك ينبغى أن تكون شخصيته مكتملة، وأن يتميز بالنضج العاطفى والذاكرة القوية والعقل المنظم، ومن المرغوب أن يكون من يعمل فى مجال العلاقات العامة مؤدبا، لبقا، سريع الخاطر، مخلصا حازما، شجاعا، مقداما، متفائلا، ويتميز بقوة غريزة الاستطلاع، وحب الاختلاط، وهذه كلها صفات من الواجب توافرها فى المشتغل بالعلاقات العامة.

٢ ـ الشروط التعليمية:

يقصد بها توفر الحد الأدنى من المستوى التعليمى، والتعلم والتدريب الجامعى الذى يؤهل المتخصص فى العلاقات العامة للعمل فى هذا المجال. ولاشك أن التعليم الأكاديمى يساعد على نجاح رجل العلاقات العامة ويستحسن أن يكون الشخص قد حصل على درجة جامعية فى الإعلام أو التجارة أو الآداب أو القانون، وأن يكون قد حصل على المواد الآتية: اللغات ـ الصحافة ـ علم النفس ـ علم الاجتماع ـ علم الأجناس ـ الفلسفة ـ المنطق ـ الإدارة العامة ـ القانون ـ الاقتصاد ـ إدارة وتنظيم المشروعات ـ التسويق ـ والإعلان ـ الإحصاء النظرى التطبيقى ـ العلاقات العامة، وغيرها من المواد الدراسية.

٣ ـ الشروط المكتسبة:

وتختلف هذه عن الدوافع الفطرية، فى أن الإنسان لا يولد مزوداً بها، ولكنها تكون نتيجة لحياة الفرد فى بيئة معينة وتأثره بها.

وتحقق كل من الشروط التعليمية والمكتسبة صفات يحتاج إليها المشتغل بالعلاقات العامة وهى: القدرة على الإدراك الواضح، وعلى التنظيم، والحكم العادل الموضوعى، والقدرة على تقدير المواقف والتنبؤ، وعلى مقاومة الضغوط والمرونة، والقدرة على التعامل فى المشاكل المختلفة.

وتحقق الشروط الثلاثة السابق ذكرها أن يكون العامل فى مجال العلاقات العامة اجتماعيا بطبعه، وعنده القدرة على الإقناع والإغراء، وعلى الكتابة والخطابة، وان يعترف بالخطأ إذا وقع فيه، ويرجع عنه.

وقد أجرى قسم وسائل الاتصال فى جامعة جنوب داكواتا استفتاء لأخصائيى العلاقات العامة عن المهارات والصفات التى يجب أن يتصف بها رجل العلاقات العامة، وظهرت نتائج هذه الدراسة فى مجلة (العلاقات العامة)، وجاء فيها أن ما يقرب من ٩٠٪ من المبحوثين أكدوا على أن القدرة على الكتابة هى أكثر المهارات أهمية. وذكر أحد المبحوثين انه فى كل مرة يقوم فيها بعمل فانه ينتهى بكتابة كلمات على الورق، وقد يكون ذلك فى شكل خطابات، وخطب، وقصص، ونشرات، وتقارير. وتأتى بعدها مهارة المعرفة بفن التصميمات المطبوعة والقدرة على تنفيذ مشروع من خلال تصور الفرد له ثم القيام بطبعه. وقد ذكر احد

المديرين أن كثيرا من المشاريع يتأخر تنفيذها بسبب كثرة التكاليف، أو لأن من يقوم بها لا يعرف شيئا عن فن الكتابة والطباعة. وعليه يمكن القول أن العمل فى مجال العلاقات العامة هو نوع من العمل الإعلامى، الذى يعتمد على القدرة على التحرير ومخاطبة الجمهور وإقناعه.

أما المهارات الأخرى فقد جاءت كما هومبين وحسب أهميتها:

- القدرة على التنظيم.
- القدرة على الحديث.
- القدرة على التعامل مع الناس.
- المعرفة بالأمور الاقتصادية والمالية.
- تمييز الأخبار والقدرة على التعليق عليها.

●●●●●●●

الفرع الثالث

العلاقات العامة مسئولية الجميع

إن مسئولية العلاقات العامة لابد أن تمتد إلى جميع العاملين بالمؤسسة سواء كان لهم اتصال مباشر بأى جمهور من جماهير هذه المؤسسة فى مجال العمل أو كان اتصالهم ببعض هذه الجماهير خارج العمل فى المواقف الاجتماعية المختلفة ودور إدارة العلاقات العامة فى هذا المجال ينصب على تنمية مهارات الاتصال عند هؤلاء العاملين وتزويدهم بالمعلومات الكافية عن المؤسسة.

كما يلزم تنظيم دورات دارسية فى فنون الاتصال وأساليب التأثير والإقناع لجميع العاملين الذين لهم اتصال مباشر بالجمهور وإمدادهم بالمعلومات الكافية عن المؤسسة التى يعملون بها وعن برامجها وإنجازاتها وأهدافها لكى يكون اتصالهم بالجمهور مدعمًا بالحقائق المؤكدة والبيانات الصحيحة وعلى هؤلاء العاملين أن يسهموا فى عملية الاتصال الصاعد من الجماهير إلى الإدارة لكى تتعرف الإدارة على آراء الجماهير واتجاهاتها وتعدل سياستها.

وينبغى أن يراعى فى اختيار العاملين الذين تحتم وظائفهم مواجهة الجمهور أن تتوافر فيهم بعض الصفات الشخصية التى تساعد على كسب رضا الجمهور وتأييده وهم فى ذلك لا يختلفون عن رجال العلاقات العامة فسمعة المؤسسة وصورتها بين أيديهم وإذا ما ساءت هذه السمعة أو شوهت تلك الصورة فمن الصعب على رجال العلاقات العامة أن يزينوا الواقع السيئ بألفاظ معسولة ولذلك فإن الأداء الطيب للعمل لابد أن يسبق الكلام عنه وهذا هو جوهر التعريف الذى قدمه أنيزر ملتون للعلاقات العامة حين ذكر أنها الأداء الطيب والإعلام عنه ولا يكفى مراعاة الدقة فى الاختبارات الشخصية لهؤلاء العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع الجماهير بل أنه من الضرورى متابعة طريقة أدائهم وتعاملهم مع الجمهور ويمكن أن تتم هذه المتابعة عن طريق الجمهور نفسه من خلال الاستفتاءات التى تقوم بها إدارة العلاقات العامة أو عن طريق الملاحظة الشخصية لأسلوب الخدمة فإذا تبين من البحث أو الملاحظة فشل بعض الأفراد فى التعامل السوى مع الجمهور استبدل بهم آخرون مع نقل أولئك الأفراد إلى عمل داخلى لا تكون فيه مواجهة مباشرة مع الجمهور.

●●●●●●●