الفصل الخامس

مواصفات أخصائى العلاقات العامة الناجح.

محتويات الفصل الخامس :

- كيفية إختيار أخصائى العلاقات العامة.
- الشروط الواجب توافرها فى أخصائى العلاقات العامة.
- السمات الواجب توافرها فى أخصائى العلاقات العامة.
- صفات أخصائى العلاقات العامة.
- مهارات أخصائى العلاقات العامة.
- السمات الإخلاقية لممارسات أخصائى العلاقات العامة.
- أهمية دور أخصائى العلاقات العامة.

أولا : اختيار أخصائى العلاقات العامـــة :

العلاقات العامة مهنة يشترط فى ممارستها خصائص شخصية وذهنية ومثـل أخلاقية مهنية تحافظ على الحقوق، وتساعد على استقرار العلاقات فى المجتمـع، وفعالية التغيير إلى مجالات إنسانية أفضل.

ومن المعروف أن لكل مهنة أخلاقياتها، ويقـصد بـذلك مجمـوع القـيم والمعايير والأنماط الأخلاقية التى تمثلها المهنة ويتخذها المشتغلون بها نبراساً لهـم فى أداء مهمتهم، والأخلاق شأنها فى ذلك شأن أى لون من ألوان المعرفة لابـد أن ترتكز فى عصر العلوم الوضعية على دعائم هـذه العلـوم، وهـى الملاحظـة، والتجريب، والأصول العلمية بوجه عام.

والمفترض فى أى مهنة إنسانية أنها تقوم على القيم الاجتماعيـة والأمانـة والصدق من ناحية الشكل والجوهر. فالجانب الشكلى نقصد بـه هنـا المقومـات الظاهرة لأساليب الاتصال الفردى والجماعى وهو النوع الذى يدعو بطبيعته إلـى الثقة. أما ناحية الجوهر فنعنى أن يكون المضمون مستنداً علـى حقـائق تـدعمها الوثائق والبحوث والدراسات التجريبية.

يقتضى العمل فى ميدان العلاقات العامة ضرورة اختيـار العـاملين فـى إدارات العلاقات العامة اختياراً دقيقاً، لأن مسئولياتهم أصبحت ضخمة وخطيـرة، والمقصود بالاختيار هنا هو اختيار أفضل الأفـراد المتقـدمين للعمـل بـإدارات العلاقـات العامـة ووضعهم فـى المكـان المناسب، وتوجيههم إلى أداء العمل أو النشاط الذى يتلاءم مع مواهبهم وقدراتهم واستعداداتهم ومؤهلاتهم. وهذا من شأنه أن يؤدى إلى حسن الأداء وتخفيض النفقات والارتقاء بالمهنة نفسها. كما ينتج عنه تحقيق الفرد لذاته فى ميدان العمل وتكيفه وتوافقه مع محيطه وسلوكه بالطريقة التى تتفق مع فكرته عن نفسه، وشعوره بالسعادة والرضا عن نفسه وعمله وغيره.

ونستطيع أن نلخص خطوات الأسلوب العلمى فى اختيـار العـاملين فـى إدارات العلاقات العامة فيما يلى :

١- تحليل وظائف إدارة العلاقات العامة وتحديد المهارات والاستعدادات والمؤهلات الواجب توافرها فى الفرد الذى يستطيع القيام بها بكفاءة.

٢- تحليل الأفراد المتقدمين لتحديد مهاراتهم واستعداداتهم وقدراتهم ومعرفة مؤهلاتهم.

٣- المماثلة بين مقتضيات وظائف إدارة العلاقات العامة وخصائص الأفراد المتقدمين بحيث يرشح كل فرد منهم لممارسة النشاط الذى يتلاءم مع مهاراته واستعدادته وقدراته ومؤهلاته.

إن الجهد الموفق فى العلاقات يعتمد دائماً على التفاعل المستمر بين مختلف أنواع المواهب والمهارات فى الإدارة والبحث والإنتاج.

فالنجاح الأسمى للتنظيم يتوقف إلى حد كبير على العنصر البشرى فى التنظيم، فالطاقة البشرية هى الشرط الأول اللازم للتنظيم، وليس هناك فائدة من إنشاء تنظيم على أسس وقواعد علمية دون توفر الكادر البشرى المؤهل للقيام بالواجبات التى يحددها التنظيم.

إن النجاح فى اختيار العاملين فى أجهزة العلاقات العامة يتوقف أساساً على الفهم الواضح لما تتوقعه المؤسسة من هذه الأجهزة ومن العاملين فيها، وهذا التوقع يمثل الهدف الذى يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند إعداد الخطط والبرامج الخاصة بإمداد جهاز العلاقات العامة بالعاملين ذوى المقدرة والكفاءة.

أما بالنسبة لعدد العاملين فلا يخضع لقانون أو لقواعد ثابتة أو نسبية، فعددهم يتوقف على حجم المؤسسة أولاً وحجم إدارة العلاقات العامة ومهماتها وطبيعة هذا الجهاز من حيث البساطة والتعقيد وأهدافه وخططه ثانياً.

ثانياً : الشروط الواجب توافرها فى أخصائى العلاقات العامة :

لكى يصبح أخصائى 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 إيماناً كاملاً بعمله ورسالته التى يؤديها مستيقظاً لما يدور حوله داخل المؤسسة وخارجها من أحداث تتيح له طريقة الاستفادة من كل فرصة لخدمة الجمهور وتحقيق مصلحة له سواء بنقل معلومات إليه أو بالرد على مايعين له من أسئلة أو بالاستجابة لملاحظاته المعقولة أو بأداء خدمة واقعية له وهذه اليقظة أيضاً تتيح له فرصة البت السريع فى العمل وهى صفة أساسية لأخصائى العلاقات العامة أن يبت مثلاً فى مدى أثر نشر خبر فى نفوس الجمهور أو فى مشكلة تتعلق بفرد من الأفراد أو فى اقتراح باتخاذ إجراء من الإجراءات وهو بمقتضى هذا البت السريع سيتصرف على الفور ولهذا فإن الظروف تدفعه دفعاً إلى أن يحصل على أكبر قدر ممكن من الثقافة بكل ما حوله وبنفسية الجماهير بوسائل التأثير فيها وبالتنظيمات الإدارية والفنية التى تمكنه من أداء عمله على الوجه الأكمل ونجاح المؤسسة التى يخدمها.

ولابد من توافر شروط معينة فى أخصائى العلاقات العامة :

أولاً : شروط موروثة :

تتعلق بالدوافع الفطرية وهى الأساس الأول للسلوك الإنسانى، وتظهر هذه الدوافع بعد الولادة مباشرة ولا تكون نتيجة خبرة أو تعلم أو تجربة وذلك كان يكون شخصيته مكتملة وذات نضج عاطفي وذاكرة قوية وعقلية منظمة ومؤدباً ولبقاً، سريع الخاطر، مخلصاً، حازماً، شجاعاً، مقداماً، متفائلاً، هذه شروط لابد من الواجب توافرها فى المشتغل بالعلاقات العامة.

ثانياً : الشروط التعليمية :

وهى تتضمن الحد الأدنى من المستوى التعليمى وكذلك التعليم والتدريب الجامعى والذي يؤهل المتخصص فى العلاقات العامة للعمل فى هذا المجال ولاشك أن التعليم الأكاديمى يساعد على نجاح أخصائى العلاقات العامة ويستحسن أن يكون قد حصل على درجة جامعية فى الإعلام أو التجارة أو الأداب أو القانون أو الخدمة الاجتماعية وأن يكون قد حصل على المواد الآتية : (اللغات- الصحافة- علم

النفس- علم الاجتماع- علم الأجناس- الفلسفة- المنطق- الإدارة العامة- القانون- الاقتصاد- إدارة وتنظيم المشروعات- التسويق والإعلان- الإحصاء النظرى والتطبيقى- العلاقات العامة المبادئ- التطبيق).

ثالثاً : الشروط المكتسبة

وتختلف هذه عن الدوافع الفطرية فى أنه لا يولد الإنسان مزود بها ولكنها تكون نتيجة لحياة الفرد فى بيئة معينة وتأثره بها. وتحقق كل من الشروط التعليمية والمكتسبة صفات يحتاج إليها المشتغل بالعلاقات العامة : هى القدرة على الإدراك الواضح وعلى التنظيم والحكم العادل الموضوعى، والقدرة على تقدير المواقف والتنبؤ على مقاومة الضغوط والمرونة والقدرة على التعامل مع المشاكل المختلفة.

وتحقيق الشروط الثلاثة السابق ذكرها لابد أن يكون العامل فى مجال العلاقات العامة اجتماعياً بطبعه وعنده القدرة على الإقناع والاغراء وعلى الكتابة والخطابة وأن يعترف بالخطأ إذا وقع فيه ويرجع عنه.

ومنذ سنوات أجرى استفتاء لأخصائى العلاقات العامة على المهارات والصفات التى يجب أن يتصف بها أخصائى العلاقات العامة.

وظهرت نتائج هذه الدراسة وجاء فيها ما يقرب من ٩٠% من المبحوثين أكدوا على ان القدرة على الكتابة هى أكثر المهارات أهمية وذكر أحد المبحوثين أنه فى كل مرة يقوم فيها بعمل فإنه ينتهى بكتابة كلمات على ورق وقد يكون ذلك فى شكل خطابات وخطب ومطبوعات وقصص ونشرات وتقارير. وتأتى مهارة المعرفة بفن التصميمات المطبوعة بعد القدرة على الكتابة ويقصد بالتصميمات المطبوعة القدرة على تنفيذ مشروع من خلال تصور الفرد له ثم القيام بطبعة وقد ذكر أحد المديرين أن كثيراً من المشاريع يتأخر تنفيذها بسبب كثرة التكاليف أو لأن من يقوم بها لا يعرف شيئاً عن فن الطباعة.

ثالثاً : السمات الواجب توافرها فى أخصائى العلاقات العامة :

أما الصفات الأساسية التى ينبغى توافرها فى خبراء العلاقات العامة أياً كان مجال عمل المؤسسة فقد لخصها الدكتور على عجوة فى كتابه "الأسس العلمية للعلاقات العامة" فى صفتين أساسيتين، هما الشخصية المحبوبة والمقدرة على الاتصال. ويمكننا أن نضيف إليهما السمات الأخلاقية لممارسة المهنة.

ولكى نتحقق من توافر الصفة الأولى، وهى الشخصية المحبوبة لابد من وجود الخصائص الآتية :

١- الجاذبية : ويقصد بها سماحة الوجه ورقة الحديث وتناسب القوام وحسن الهندام.

٢- القدرة على تكوين علاقات طيبة بالقادة والمسئولين والنقابات.

٣- القدرة على الابتكار وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات.

٤- الإحساس العام : أى أن تكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الآخرين أو نشاذه عنهم، وأن يعرف متى يدافع أو يهاجم ومتى ينتظر ظروفاً أفضل للدفاع أو الهجوم، كما أن الحرص ضرورى حتى لا تؤدى زلة لسان إلى مشكلات يصعب حلها.

٥- حب الاستطلاع : لابد أن تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة فى أن يعرف عناصر الأحداث، ماذا؟، لماذا؟، كيف؟، متى؟، أين؟، من؟، فبدون ذلك لن يحصل على الحقائق ولن يكون قادراً على تفسير الأحداث.

٦- الكياسة : يتوقف نجاح رجل العلاقات العامة على مدى تأثيره فى تفكير الآخرين وهو ما يتطلب قدراً من الدقة والكياسة، فالغلظة دائماً تولد الامتعاض والاستياء.

٧- الاتزان : يتضمن نشاط العلاقات العامة الاتصال بالأفراد وخلق انطباع طيب لدى الجماهير عن المؤسسة التى تمثلها العلاقات العامة. والاتزان هو أحد مكونات هذا الانطباع الطيب بالإضافة إلى أنه يساعد رجل العلاقات العامة

على موجهة المشكلات فى هدوء واتخاذ السياسات الحكيمة التى تؤدى إلى التغلب عليها.

٨- الاهتمام بالآخرين : أى أن يكون القائم بهذه الوظيفة محباً للآخرين مقبلاً عليهم لكى يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم.

٩- الموضوعية : وهى القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل، والتعرف على العيوب حتى لو كان مصدرها الشخص نفسه، وعدم التحيز لأى فريق على حساب الآخرين.

١٠- الحماس : العلاقات العامة عملية مستمرة لبيع الأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم، وما لم يكن البائع متحمساً لما يبيع فأولى بالمشترى أن يزهد فى الشراء منه.

١١- الاستمالة : حيث أن الهدف من التأثير فى الآخرين يتضمن تغيير أفكارهم، فلابد لرجل العلاقات العامة أن يكون قادراً على استمالة الغير للأفكار التى يعبر عنها، ويستطيع أن يحلل وجهات النظر المعروضة ويكشف ما فيها من ثغرات قبل أن يقدم أفكاره بطريقة مقنعة.

١٢- الاستقامة : لا مكان للدجل والشعوذة فى العلاقات العامة، ولهذا لابد أن يكون رجل العلاقات العامة أيضاً مهذباً مخلصاً لوظيفته لأن نجاحه مرهون بثقة الناس فيه.

١٣- الخيال الخصب : العلاقات العامة وظيفة خلاقة تعتمد على الابتكار فى مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة أو إضعافها لكسب فئات المترددين.

١٤- الشجاعة فى مواجهة الرئيس بأخطائه : من المطالب الأساسية فى رجل العلاقات العامة، فحينما يضعف مدير العلاقات العامة عن مواجهة رئيسه بأخطائه فإن علاج المشكلات الناتجة عن هذه الأخطاء يصبح مستعصياً

ويزداد الأمر سوءاً عندما يداهن المدير رئيسه ويدافع عن أخطائه ويتحول إلى تابع لا يعرف إلا أن يقول نعم دائماً لكل ما يصدر عن هذا الرئيس.

١٥- النشاط : العلاقات العامة عمل دائم وأنشطة متعددة وبحث مستمر عن عيوب المنظمة وجهد دائب لمواجهتها، وهذا يعنى أن يكون رجل العلاقات العامة متحركاً وقادراً على العطاء بجهد وافر وبذل كبير، ومن الخطأ أن يرتكن إلى مكتب أنيق يعمل من خلف ستائره.

وبشكل عام فإن العاملين فى جهاز العلاقات العامة لابد أن يتميزوا ببعض الصفات والمميزات لما لهذه الوظيفة من أهمية، ويعطى أحد الخبراء بعلم النفس وصفاً عاماً لصفات رجل العلاقات العامة هو : القدرة على النظر إلى المسائل من وجهة نظر شخص آخر، والعمل بما يعود بالنفع على هذا الشخص، والقدرة على تبين التفصيلات وعلى أداء الأشياء تلقائياً، والرغبة فى مساعدة الآخرين، وليس فى معنى هذا تبادل المجاملة، وإنما عن طريق التعرف على هوية مصالح الآخرين كما ينبغى أن يتسم رجال العلاقات العامة، عادة بروح الصداقة، والبعد عن الغرور والإعجاب بالذات، نسبياً.

إن الذى يعمل فى مجال العلاقات العامة مؤثر بالفعل فى الحياة الاجتماعية والرسمية، فعليه أن يلتزم القصد والرصانة والجد فى أحاديثه وأعماله، يتجنب التفاخر والمباهاة، وعليه أن يلتقى مع الناس فى صعيد واحد على قدم المساواة متجاوزاً للفوارق الثقافية والاجتماعية، بل يجب أكثر من ذلك، أن يكون ودوداً، فإن خير ما يتسم به المرء فى المعاملات هى صفاته الصريحة، الخلابة، الخالية من الادعاء، وهذه تميزه عن غيره ممن يتظاهرون بالكبر والزهو.

وأن يتميز رجل العلاقات العامة بالصبر والحرص والأمانة والسمعة الطيبة والهدوء، والمرونة وغيرها من السمات الذاتية الخاصة لكونها تؤثر بدرجة كبيرة فى مهمته إضافة إلى أن هذه الصفات هى أصلاً صفات اجتماعية مستحبة فى العالم كله.

وليس صحيحاً ما يعتقده البعض من أن رجل العلاقات العامة مجرد شخصية مرحة، تحسن الاستقبال والترحيب، وتشد على أيدى الضيوف، إذ أنه أعمق من ذلك بكثير، فهو خبير بالنفس البشرية دارس لاستجاباتها وتصرفاتها فى المواقف المختلفة، كما أنه يعرف الكثير عن العقبات التى تقف فى سبيل الاقناع كالتعصب والكراهية والعقد النفسية، والأنانية، وتضارب المصالح وغير ذلك.

ومن أجل أن يكون رجل العلاقات العامة صالحاً لأداء عملة عليه أن يتفهم الاتجاهات والتطورات التى تحدث فى الرأى العام، كما يجب أن يكون على علم تام بسياسات الإدارة ومشكلاتها، وأن يؤمن إيماناً كاملاً بعمله ورسالته التى يؤديها، متيقظاً 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 أسئلته أو بأداء خدمة واقعية له، وهذه اليقظة أيضاً تتيح له فرصة اتخاذ القرار السريع فى العمل وهى صفة أساسية لرجل العلاقات العامة، حيث يتطلب الأمر من رجل العلاقات العامة أن يبت مثلاً فى مدى أثر نشر خبر فى نفوس الجمهور، خلال ثوانى. وكذلك أن يكون رجل العلاقات العامة اجتماعياً بطبعه وذا شخصية مكتملة ونضج عاطفى وذاكرة قوية وعقل منظم، وأن يكون مؤدباً لبقاً، سريع الخاطر ولديه القدرة على الاستمالة والاعتراف بالخطأ عند الوقوع فيه.

رابعاً : صفات أخصائى العلاقات العامة :

١- نضج وتكامل الشخصية جسمياً وعقلياً وانفعالياً واجتماعياً.

٢- الذكاء العام، والقدرة على الابتكار والتجديد والقدرة على التفكير المنطقى المنظم، والقدرة على الكتابة الجيدة والتعبير الواضح الدقيق، والقدرة على الإقناع والتأثير فى الناس، والقدرة على حل المشكلات والقدرة على النقد.

٣- القدرة على ضبط النفس، ويكون لديه لباقة فى الحديث.

٤- أن يكون لديه شخصية اجتماعية، وأن يكون أمين فى مهنته.

٥- **الأساليب الفنية الأساسية لإعداد التقارير** : ويعنى ذلك أن تتاح لكل ممارس فرصة تعلم الكتابة بأسلوب مقبول غير مبتذل، بمعنى أن يملك القدرة على التحرير والكتابة والقدرة على تصحيح ما يكتبه الآخرون فضلاً عن المقدرة فى العمل التحريرى تحت إشراف الآخرين.

٦- **الاتصال** : دراسة أساليب وطرق إعداد الرسالة الإعلامية وتوصيلها مع إيضاح المعانى اللغوية عند الضرورة أن تمثل هذه الدراسة وتساعد فى ضبط وترشيد الاتصالات على أساس الاهتمام بإعداد رسائل ذات مدلول ومغزى.

٧- **الاتصال بالجماعات والمجتمعات المحلية** : لأن ممارسة العلاقات العامة تتطلب مؤهل جيد لمزاولة المهنة بما يجعل ضمن مهامها دراسة وتفهم وتركيب تلك الجماعات والمجتمعات ووظيفة الاتصال معها.

٨- **الاهتمام بدراسة العلوم الإنسانية** : الاجتماع وعلم النفس والاقتصاد والعلوم السياسية، مثل هذه المعلومات تهيئ خلفية أساسية في السلوك تجاه الجماعات والأفراد كما يلزم أن يلم خبير العلاقات العامة بالإدارة والتحليل المالي والعلاقات الحكومية مع مؤسسات الأعمال.

٩- **التدريب على عمليات قياس وتحليل الرأى العام والإحصاءات الأساسية** : لأن هذه الخلفية تمكن الممارس من تحديد نوعية البيانات التى يبحث عنها ويراها مفيدة فى البحث وتحديد كيفية جمعها وتحليلها والوصول إلى النتائج وتطبيقها.

١٠- **تفهم مشكلات حرية ومسئوليات الإعلام** : يجب أن يفهم الممارس للعلاقات العامة النظريات المختلفة التى تشكل أساساً لنظم المطبوعات ومسئوليات الصحف فى ظل قانون الصحافة ومشكلات القذف والسب وتطبيق ذلك فى ممارسة العلاقات العامة.

كما يجب أن يستفيد الممارسون من الدراسة الشاملة للعلاقات العامة إلى جانب الإلمام بوظيفة وسائل الاتصال وأثرها وأسس اختيارها.

الصفات الشخصية :

هناك مجموعة من الصفات الشخصية التى يجب أن يتصف بهـا وأهمهـا توفر قدر من الرشد ورجاحة العقل إلى جانب المقدرة على الالتحـام بالجمـاهير والتفاعل معها والاتزان الانفعالى وحب الاستطلاع، والرغبة فى تحمل المـسئولية واليقظة، فضلاً عن الممارسة المرهفة والانتباه الجاد للبيانات والمعلومـات، إذ أن هذه السمات تحكم سلوك الفرد وتقوده إلى أداء عمله بكفاءة واقتدار. ومن الصفات الشخصية المكتسبة النضج العاطفى وقوة الشخصية التى تتميز بالكياسـة واللباقـة والذوق والفطنة والمثابرة وتقبل النقد والقدرة علـى الإقنـاع والأمانـة والنزاهـة والاستعداد للتعاون والعدالة والقدرة على التحدث أمام الجماهير.

الصفات والميول والقدرات :

وهى تتمثل فى القدرة على التفكير المنطقى وعدم التحيز والنظر للأمـور بموضوعية ورشد لأنه يعتمد على الأسباب ويبنى الحكم علـى اسـاس الحقـائق والقدرة على التعبير والتفسير والاختيار والقدرة على الخلق والإبداع والقدرة علـى استيفاء المعلومات وتقصى الحقائق والرغبة فـى العمـل لفتـرات طويلـة عنـد الضرورة.

الصفات البدنية :

يحتاج خبير العلاقات العامة إلى بعض الصفات المتعلقة بمظهـره حتـى تساعده على أداء عمله مثل موظفى الاستعلامات والاستقبال، حيـث أنـه يمثـل المؤسسة التى يعمل بها أمام الجماهير الخارجية وممثلـى الهيئـات والمؤسـسات الأخرى والزائرين. فضلاً عن أنه يجب أن يتمتع بشخصية جذابة على أن تدعم هذه الشخصية بصوت مقبول يدعو للارتياح.

ومن الضرورى تدريب وتأهيل الأخصائى فى مجال العلاقات العامة حتى يكتسب مجموعة من المعارف فى مجالات عديدة فيما لى :

١- الكتابة والتحرير، وإعداد التقارير والخطب.

٢- الاتصال بالجماهير وطرق إعداد وتنفيذ برامج العلاقات العامة وتقييمها والمعرفة التخصصية بطرق الاتصال.

٣- الرأى العام وبحوثه : وتتناول الدراسة التفصيلية لحقائق الرأى العام وتكوينه وأنواعه والأساليب العلمية لقياسه والتأثير فيه ومعرفة دقيقة بمناهج البحث العلمى وتطبيقاتها الميدانية.

٤- معرفة العلاقات العامة فى الأجهزة الحكومية والأهلية وفى كافة مجالات العمل فى الميادين الاجتماعية ومنشآت الخدمات التى تسعى لتحقيق الربح، وكذلك العلاقات العامة مع الصحافة وباقى وسائل الإعلام.

٥- فهم وإدراك الخلفية السياسية والقانونية التى تشكل الأساس للممارسة فى مجال العلاقات العامة، دون تعرض للأخطاء أو تحمل مسئولية قانونية.

٦- الإلمام بكيفية عقد المؤتمرات والندوات وإنتاج الأفلام وإعداد المطبوعات وغيرها من وسائل الاتصال.

ويذكر أحد القادة المهتمين بمجالات العلاقات العامة أن الأخصائي في مجال العلاقات العامة يجب أن يتدرب فى عمله على النقاط التالية :

١- دراسة طرق اكتساب ثقة الأفراد والجماعات ويقتضى ذلك دراسة سيكولوجية الفرد ودراسة مقومات الشخصية والوسائل المساعدة على نضج الشخصية والعمل على إشباع الحاجات النفسية والعاطفية فى مراحل النمو الإنسانى المختلفة.

٢- التدريب على طرق البحث وتحليل البيانات حيث يستلزم ذلك معرفة العمليات التى يمكن بها معرفة إتجاه الرأى إزاء مسائل معينة قبل وضع خطة ما موضع التنفيذ، حيث يعتبر منهج المسح الاجتماعى بالعينة من أهم الطرق البحثية فى دراسة اتجاه الرأى العام على سبيل المثال.

٣- التعرف على أنواع البرامج اللازمة، حيث يجب على الأخصائي في مجال

العلاقات العامة أن يقف على تفاصيل دقيقة لمشروعات اجتماعية كثيرة لكى يعرف نقاط الضعف والقوة فى الجهود السابقة وأسباب النجاح أو الفشل فى كل حالة.

٤- دراسة طرق الاتصال والإعداد العلمى للقادة المحليين.

٥- التدريب على أفضل طرق ووسائل الإعلام حيث يجب أن تشمل على إعداد الأخصائيين في مجال العلاقات العامة على أفضل طرق الإعلام ويتضمن التدريب كيفية ترتيب حملات التعبئة النفسية وإختيار موضوعاتها وأساليبها. ويجب التعرف على الأوقات الملائمة لهذه الحملات والهدف من ورائها، والاعتماد على أساليب التنوير والتبصير حتى تضمن أن تكون هذه الحملات مثمرة.

يختلف العمل فى الميدان المجتمعي اختلافاً كبيرا عن غيره من الأعمال حيث أن العمل فى المجتمع يتناول الأفراد والجماعات والمجتمعات، فى ثلاثة اتجاهات ذات أبعاد واضحة هى :

١- **الاتجاه العلاجى** : والذى يهتم بمعاونة من تعترض حياتهم ظروف تعوقهم عن التواصل مع الاخرين تقديم الدعم والعلاج اللازم.

٢- **الاتجاه الوقائى** : ويهتم بدراسة المشاكل الاجتماعية وإيجاد حلول لها.

٣- **الاتجاه البنائى (التنموى)** : ويهتم بإيجاد البيئة المناسبة والظروف التى تؤدى للتنمية.

ومن استقراء أهداف العلاقات العامة يتضح أن لها ثلاثة اتجاهات ذات أبعاد واضحة وهى :

١- الاتجاه الإنسانى :

حيث تهدف العلاقات العامة إلى مشاركة الأفراد وتكيفهم مع الجماعة عن طريق تعريفهم بمجهوداتها والعقبات التى تواجهها وما ينتظرهم من تأييد بما يؤدى إلى تفاعلهم مع اتجاهات الرأى العام لهذه الجماعة. وتوجه برامج العلاقات العامة

إلى الأفراد باعتبارهم كائنات ذات حاجات إنسانية تعيش فى بيئة واحدة ويتـــأثرون بمجموعة من المتغيرات المتشابهة.

٢- الاتجاه الاجتماعى :

وتعامل برامج العلاقات العامة مع أفراد مختلفة التكوين النفسى من خـــلال متخصصين فى توجيه هذه الجماهير واستشارتهم وتحقيق العدالة وبث روح الأمان والاستقرار فيما بينهم والحصول على ولائهم، وتكوين رأى عام صلب. ومن ثم فإن برامج العلاقات العامة ليس فى مقدورها أن تنجز أهدافها ما لم تحقق الالتزامـــات الاجتماعية ومتطلبات تلك الوظيفة الاجتماعية.

٣- الاتجاه الأخلاقى :

وتسعى مجهودات العلاقات العامة إلى تأكيد مفهوم خدمة الصالح العام وحرية الأفراد ومحاربة الانحراف والإسراف. وتعتمد فى تحقيق هذا الهدف على الصدق والأمانة والإقناع القائم على الوضوح والبيانات الشاملة.

خامساً : المهارات التى يجب أن يكتسبها الأخصائى الذى يعمل بمجال العلاقات العامة :

١- مهارة القراءة :

وهى مهمة لسببين :

أ - الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة أو الخطية سواء كانت عامة أو خاصة وفهم ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات مؤثرة على المؤسسة.

ب- يجب أن يعرف اللغة تماماً حتى يكون قادراً على استعمال الكلمات والعبارات التى تعبر عن أفكاره والتى تتفق فى مدلولها مع الإطار الدلالى للجماهير التى يخاطبها.

٢- مهارة الاستماع :

وتتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وفهمه، والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة سواء كان ذلك فى استطلاع للآراء أو التوجيه للمناقشة، فرجل العلاقات العامة هو الذى يراقب الناس وهو يستمع إليهم، فالأفراد غالباً ما يعكسون أنفسهم من خلال إيماءاتهم وتعبيراتهم المصاحبة لكلماتهم أو حتى من خلال صمتهم وعبر جميع صور الاتصال غير اللفظى التى تصدر عنهم.

٣- مهارة الكتابة :

القدرة على الكتابة من أهم الخصائص التى ينبغى توافرها فى المشتغلين بالعلاقات العامة، وليس معنى ذلك الارتفاع بها إلى مستوى الأدب الرفيع، وإنما المقصود الكتابة الواضحة المقنعة الخالية من المصطلحات المعقدة والكلمات الغريبة- فالكتابة وظيفتها نقل الأفكار والمعلومات والأحداث وأى شئ يعيق هذا النقل مرفوض فى العلاقات العامة- وعلى الكاتب أن يلم بقواعد اللغة إلماماً تماماً فأخطاء اللغة تسئ إلى رجل العلاقات العامة والمؤسسة التى يمثلها. كما أنها قد تؤدى فى بعض الأحيان إلى تحريف المعنى وتشويش الرسالة.

٤- مهارة التحدث :

وتعنى الحديث الجذاب المنطقى المفهوم لنقل أفكار المتحدث والتأثير فى آراء المستمعين سواء أكانوا جمهوراً كبيراً أم جماعة صغيرة أم أفراداً قلائل.

أما المهارات الأخرى فقد جاءت كما هو مبين وحسب أهميتها :

١- القدرة على التنظيم.

٢- القدرة على الحديث.

٣- القدرة على التعامل مع الناس.

٤- المعرفة بالأمور الاقتصادية والمالية.

٥- تمييز الأخبار والقدرة على تعقلها.

وتوجد بالإضافة إلى تلك الشروط شروطاً أخرى تتعلق بالمستوى العلمى الذى وصل إليه خبير العلاقات العامة ويستحسن أن تشمل ثقافته الإلمام بالعلوم الآتية : اللغات- الصحافة- علم النفس- علم الاجتماع- علم الأجناس- الفلسفة- المنطق- الإدارة العامة- القانون- الاقتصاد- إدارة وتنظيم المشروعات- التسويق والإعلان- الإحصاء النظرى والتطبيقى.

وعلى قدر ما تتحقق هذه الشروط فى إخصائى العلاقات العامة يمكن التنبؤ بمقدار النجاح الذى ستحققه هذه المؤسسة فى الاستفادة من هذه المهنة لبلوغ أهدافها.

ج- وظيفة الأخصائى الذى يعمل بالعلاقات العامة :

أثبتت التجارب والدراسات المختلفة أن نجاح الجهاز التنظيمى فى تحقيق أهداف المؤسسة أو الهيئة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعيينهم فى الوظائف التى تناسب استعداداتهم وصفاتهم الشخصية والقيام بإعدادهم وتدريبهم لتحقيق تفهمهم للأعمال المسندة إليهم ليشعر العامل بالرضا النفسى عن العمل الذى يقوم به والذى ينعكس على كفائته الإنتاجية. وتحديد رجل (خبير) العلاقات العامة يستلزم منا تحديد طبيعة

وواجبات الوظيفة ومتطلبات هذه الوظيفة والتى يمكن تحديدها فيما يلى :

١- يعاون ويسدى المشورة إلى إدارة المؤسسة أو الهيئة فى كل ما يتصل بها أو سياستها العامة أو السمعة التى لها فى النواحى الصناعية والاجتماعية.

٢- يبنى ويقيم صلات طيبة بين المؤسسة أو الهيئة ومختلف وسائل الإعلام الجماهيرية كالصحف والإذاعة والتليفزيون ويعمل على استمالتها إلى جانب المؤسسة وعلى أن تنشر على الرأى العام أبناء تطورها والتقدم الذى أحرزته.

٣- تعد النشرات الصحفية المتضمنة كل ما له علاقة بنشاط المؤسسة وإنتاجها أو خدماتها وشئون العاملين فيها على أن ينتقى الوسيلة الملائمة من وسائل الاتصال التى تكفل اطلاع الجمهور على تلك الصورة.

٤- العمل على وصول المعلومات إلى الجمهور فى أحسن شكل ممكن وبكيفية ترفع من شأن المؤسسة أو الهيئة، وتبرز دورها كعضو عامل ونافع للمجتمع.

٥- يعاون الأجهزة الفنية والإدارية فى المؤسسة فى إعداد وصياغة النشرات الصحفية والخطب والكلمات والمواد المتشابهة التى تعد للجمهور.

٦- يضع برامج زيارات الهيئات أو الأفراد للمؤسسة أو الهيئة ويشرف على تنفيذها وذلك بعد الحصول على موافقة الإدارة. والتأكد من أن هذه الزيارات سوف تحدث الأثر المرجو فى الزائرين من خلال معاملة لطيفة كريمة.

٧- معاونة إدارة المؤسسة أو الهيئة فى إعداد التقرير السنوى فى نطاق المضمون والأسلوب والإخراج.

٨- يعمل فى تعاون وثيق مع أجهزة العلاقات العامة فى المؤسسات والهيئات الأخرى بقصد تنسيق الجهود. وحتى تتماشى العلاقات العامة وأهدافها فى المؤسسة.

٩- عليه وهو بصدد مباشرة واجبة كمستشار للمؤسسة أو الهيئة عن شئون العلاقات العامة، أن يكون على اتصال بمديرى الإدارات والأقسام الأخرى بالمؤسسة حتى يتأكد من أن خدماته ومساعداته متاحة لهم، وأنهم يحصلون

عليها ويستفيدون منها.

١٠-يعد مشروع ميزانية جهاز العلاقات العامة ويعرضه على رئيس إدارة المؤسسة أو الهيئة. ويعد مسئولا عن تنفيذ البرامج والمشروعات التى يتم اعتماد ميزانية لها.

يمكن أن نحدد أهم جوانب الدور الذى يمكن أن يلعبه الأخصائي في مجال العلاقات العامة بأربعة جوانب هى :

١- الجانب المعرفى :

حيث يقوم الأخصائى بالمهام التالية :

- تعريف الجماهير بالهيئة التى يعمل بها وشرح رسالتها وأهدافها بلغة واضحة ومبسطة وسهلة الفهم.
- شرح سياسة الهيئة إلى الجماهير وما يحدث فيها من تعديل أو تغيير.
- حماية الهيئة من أى هجوم يوجه ضدها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيحة.

٢- الجانب الجماهيرى :

حيث يعمل مع الجماهير الداخلية والخارجية من خلال :

- مساعدة الجماهير على تكوين الرأى العام والمستنير بمده بكافة المعلومات ليكون هذا الرأى مبنياً على أساس من الحقائق والوقائع.
- التأكد من أن جميع الأخبار التى تنشر على الجماهير صحيحة وسليمة.
- مد الهيئة بكافة المعلومات والتطورات التى تحدث فى الرأى العام.

٣- الجانب الإدارى :

حيث يعمل رجل العلاقات العامة على مساعدة الإدارة من خلال المهمام التالية :

- تهيئة جو صالح فى المنشأة بين جماهيرها الداخلية.
- مد الإدارة العليا للهيئة برد فعل سياستها على فئات جماهيرها المختلفة.

- بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التى تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.
- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية العليا والمستويات الإدارية الأخرى وبالعكس فى داخل الهيئة.
- التأكد من أن أهداف الهيئة وأغراضها وأعمالها تلقى الاهتمام والتأييد الكافى من فئات الجماهير المختلفة.

٤- الجانب التكاملى :

حيث تعمل العلاقات العامة والمشتغلون بها على التنسيق بين الإدارات المختلفة فى الهيئة لتحقيق الانسجام بين الهيئة وجماهيرها الداخلية والخارجية، كما تعمل كمستشار لأعضاء مجلس الإدارة وللمستويات الإدارية العليا فى المنظمات المختلفة.

د- مدير العلاقات العامة :

يشترك مدير العلاقات العامة فى ضرورة توافر جميع الشروط السابقة ولكن لما كان مدير إدارة العلاقات العامة هو الذى يتولى قيادة وتوجيه العاملين فى إدارته لتحقيق أهداف تلك الإدارة كان من الضرورى أن يتوافر لديه مجموعة من الصفات التكميلية التى ترتبط بالخواص الطبيعية للإدارى وأهم هذه الصفات هى :

١- أن يكون قدوة حسنة لمرؤسيه فمدير إدارة العلاقات العامة الناجح ينبغى أن يكون مثلاً أعلى للعاملين فى إدارته وقدوة حسنة يحتذى بها.

٢- أن يجيد فن القيادة لكى تنجح الحملات الإعلامية، فهو فى الحقيقة أشبه شئ بقائد الفرقة الموسيقية الذى يوجه العازفين جميعاً لكى يعبروا عن الأنغام أحسن تعبير. ومثله مثل القائد العسكرى لابد أن يجيد فن القيادة لكى تنجح الحملات الحربية.

٣- أن تتوافر لديه القدرة على دراسة اتجاهات الرأى العام والظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالمؤسسة ويستشعر بدراسته وتحليله

الموضوعى الدقيق ما ينتظر حدوثه ويتدارك الأمر قبل وقوعه، وهو يختلف فى عمله عن المشرع فهذا الأخير يقنن اتجاهات الرأى العام بعد تبلورها، ويعبر عنها بصفة قانونية رسمية أما مدير العلاقات العامة فلا يستطيع أن ينتظر حتى يتخذ الرأى العام هذه الأشكال النهائية وإنما يسارع بجس النبض وقياس اتجاهات الرأى ومعرفة مغزى ما يقال وما يكتب، ويحلل كل ذلك ليصل إلى المؤثرات المتوقعة على كيان المؤسسة.

٤- القدرة على مشاركة العاملين معه وذلك باتباع سياسة الباب المفتوح لصالح المشكلات وتبادل الآراء والمقترحات وتقديم الشكاوى والالتماسات بما يساعد على تطوير العمل فى الإدارة وحل ما يعترضها من مشكلات ومن ناحية أخرى مساعدة معاونيه على تفهم سياسة المؤسسات وفلسفتها ومبادئها والنهوض بمستوى كفاءتهم وتقسيم العمل فيما بينهم وتوجيههم وتنسيق جهودهم وتشجيعهم وحفزهم ومتابعة نشاطهم وتقييم أدائهم على أساس علمى موضوعى لضمان سير العمل على الوجه الأكمل.

٥- أن يكون قادراً على النقد الذاتى ومسائلة النفس وقادراً على رد الهجوم باستراتيجية وتكتيك محكم قادراً على تقبل الفوز أو الهزيمة باعتدال قادراً على وضع الأمور فى موضعها والتنبؤ باحتمالات المستقبل والتخطيط له قادراً على استخدامات سلطاته الاستخدام الأمثل.

٦- أن يكون قادراً على الإفادة من الموارد المتاحة إلى أقصى حد ممكن وتنمية مواطن القوة فى تلك الموارد، قادرا على تنظيم وقته، والإفادة منه إلى أقصى درجة قادراً على تحديد أولويات العمل والتركيز على تلك الأعمال التى تساهم فى تحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة.

٧- أن يكون قادراً على إقامة اتصالات فعالة وعلاقات ودية بينه وبين مرؤسيه وبينه وبين رؤسائه وبينه وبين قادة الرأى فى المجتمع ورجال الفكر والإعلام أو ما شاكلهم.

٨- أن يكون عالماً تمام العلم بكل ما يخص مؤسسته وكل ما يحيط بها وما يقال أو ينشر عنها وذلك بفضل اتصالاته وعلاقاته وقراءاته وأن يحتفظ بمكتبه بسجلات وإحصائيات وبيانات مختلفة ليستفيد بها وقت اللزوم، وأن يتحرى الدقة عند جمع هذه المعلومات أو تلك البيانات أو الإحصائيات لما لها من قيمة عظيمة عند المساهمة فى رسم الخطط والسياسات أو عند إتخاذ القرارات أو عند تقديم المشورة للرئيس الأعلى.

ولما كان المديرين هم العنصر البشرى الممثل للمؤسسة فى القاعدة البشرية للعلاقات العامة، وهو عنصر بالغ الأهمية، فهم جزء من شخصية المؤسسة ومؤثر فيها لهذا فإن التكوين النفسى والاجتماعى لمديرى العلاقات العامة يجب أن يوضع فى الاعتبار عند اختيار المديرين- فسلبيات هذا التكوين تترك تأثيرات معوقة لمصالح المؤسسة والأنشطة والعلاقات العامة بها- أما إيجابياته فلها تأثيرات إيجابية لصالح المؤسسة كلها وصالح نجاح نشاط العلاقات العامة بها.

هـ- مستشار العلاقات العامة :

تلى ظهور ونمو العلاقات العامة بروز خبراء متخصصون وذوى دراية عالية ومتنوعة يمتهنون أنشطة العلاقات العامة كمهنة ويؤجرون خبرتهم إلى من يطلبها من المؤسسات والهيئاتت التى تحتاجها والمستشار يمتاز بالموضوعية والحيوية بالإضافة إلى الخبرة مما يجعله محل ثقة وتقدير.

وعلى الرغم من أنه لا يوجد فى مصر مكاتب لاستشارات العلاقات العامة فأغلب الظن أن ما تشهده مصر من تطورات اقتصادية منذ سياسة الانفتاح الاقتصادى قد يؤدى إلى المزيد من الاهتمام بالعلاقات العامة مما يفتح الباب مستقبلاً لإنشاء مكاتب لاستشارات العلاقات العامة فى مصر التى تقدم خدماتها لمن يطلبها.

سادساً : السمات الأخلاقية لممارسات أخصائي العلاقات العامة (ميثاق شرف العلاقات العامة):

وبالإضافة إلى ما سبق، ترتبط مواصفات وخصائص ومميزات العاملين فى العلاقات العامة بالجوانب الأخلاقية، ، ونعرض هنا لأخلاقيات الممارسة للأخصائيين.

في دستور جمعية مستشاري العلاقات العامة حددت فيه عشرة نقاط تتعلق بأخلاقيات العمل للعاملين بالعلاقات العامة أوجبت على أعضاؤها التقيد بها وهى:

١- أن يتعهد كل عضو بعدم الاشتغال فى أية مهنة تقود إلى فساد سلامة وسائل الاتصال الجماهيرى والقوانين.

٢- على العضو أن لا يقوم بنشر معلومات كاذبة ومضللة.

٣- على العضو أن لا يقدم خدمات لأسباب أو لأغراض غير مكشوفة أو يعطى أسباباً غير واقعية.

٤- على العضو أن يحمى ثقة جمهوره الحالى والسابق وأن لا يسئ استخدام هذه الثقة.

٥- على العضو أن لا يقبل استشارة جهتين لديها مصالح متضاربة إلا بعد أخذ موافقة كل منها.

٦- على العضو إخبار الشخص المتعاقد معه عن أية ممتلكات أو مصالح مالية تعود له (أى العضو) نفسه لدى أية شركة أو مؤسسة أو شخص عندما يقترح استخدام ذلك الشخص أو الشركة.

٧- على العضو أن لا يقترح على الزبون المتوقع بأن يتوقف عن ربط الأجور والتعويضات المالية على تحقيق نتائج معينة، أو أن تتأثر الأجور بنفس الطريقة بالنتائج المتحققة.

٨- على العضو أن لا يقدم إلى الزبون المتوقع مقترحاً تفصيلياً لبرامج العلاقات العامة قبل تعينه فعلاً.

وفى عام ١٩٦١م صدر دستور جمعية مستشارى العلاقات العامة من قبل جمعية العلاقات الدولية. وقد أدخل عليه بعض التعديلات فى عام ١٩٦٥م عندما صار مرتبطاً بدستور السلوك المهنى المعروف بدستور أثينا والذى اتخذ فى وقت واحد من قبل الجمعية العالمية للعلاقات العامة والمركز الأوروبى للعلاقات العامة.

وبصفة عامة فإن أخصائى العلاقات العامة مطالب بالالتزام بالضوابط الأخلاقية الآتية أثناء ممارسته لمهنته :

١- أن يكرس خبير العلاقات العامة جهوده على العمل وحسن الأداء وخدمة جماهير المؤسسة دون استعلاء حتى يكسب تأييدهم وثقتهم ويحقق التعاون بينهم وبين المؤسسة أو الهيئة.

٢- أن يؤدى عمله بدقة وصدق وأمانة مع الالتزام بقواعد الذوق فى جميع تصرفاته.

٣- الحفاظ على أسرار المؤسسة أو الهيئة مهما كانت صغيرة حتى لا يستفيد منها خصوم المنشأة.

٤- الإيمان بالعمل على تحقيق الأهداف التى تخدم الصالح العام دون التركيز على المصالح الشخصية.

٥- أن يتمسك بالأخلاق الحميدة ومراعاة العادات والتقاليد وقيم المجتمع.

فالعلاقات العامة ليست مجرد نشر وتوزيع نشرات وأفلام وملصقات، وإنما هى توافق واقتناع وتكيف بين المؤسسة والمجتمع وبين العاملين فى المؤسسة أنفسهم؛ ولهذا تأتى أهمية الإعداد الجيد لممارس العلاقات العامة وذلك من خلال الإعداد الأكاديمى الجيد فى الجامعات والمعاهد المتخصصة التى تزود الخريجين باصول هذا العلم وأساسياته وآخر مستجداته، ثم بعد ذلك من خلال توفير التدريب الجيد للعاملين فى هذا الحقل، ويكون التدريب لإكساب العاملين مهارات جديدة وتحسين تعاملهم مع الجمهور، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط التي تحكم اخلاقيات العلاقات العامة.

سابعاً : اهمية أخصائى العلاقات العامة :

وتبرز أهمية دور أخصائى العلاقات العامة أمام الإدارة فى المؤسسات فى عدد من المجالات :

١- العمل على الحيلولة دون وقوع المؤسسة فى مشكلات أو كوارث والعمل بفاعلية حينما تواجه المؤسسة مشكلات طارئة، العمل على حل عواقب المشكلات التى تواجه المؤسسة.

٢- المقدرة التامة على البحث العلمى واستخدام مناهج البحث الملائمة، وإعداد وتنفيذ بحوث الرأى العام.

٣- وضع البرنامج العام لأنشطة العلاقات العامة.

٤- كتابة الموضوعات والمقالات فى المجالات العامة والتجارية فى وسائل الاتصال المحلية والمركزية.

٥- تدعيم صلة المنظمة بوسائل الاتصال الجماهيرى.

٦- تنظيم المؤتمرات الصحفية، تصميم وإقامة المعارض والإشراف عليها.

٧- كتابة وإخراج النشرات الداخلية والخارجية.

٨- عقد الاجتماعات وتنظيم حلقات البحث والدراسة، مع إعداد وإخراج الكتيبات الخاصة والتقارير السنوية.

٩- تنظيم المسابقات والأحداث الخاصة والاحتفالات والمهرجانات.

١٠- إنتاج المواد السمعية والبصرية للأغراض الإعلامية والتأثيرية.

ويرى بعض الباحثين أن على أخصائى العلاقات العامة ضمان :

(١) التأثير على الرأى العام بالعمل على المحافظة على وجود رأى عام إيجابى تجاه المؤسسة أو المنظمة وتقديمها إلى الإدارة العليا بهدف تسهيل قراراتها الإدارية.

(٢) القيام بالاتصال : وذلك لإبراز ما تقوم به المؤسسة للجمهور. وذلك فإن من وظيفة رجل العلاقات العامة أن يشرح للجمهور ما تبذله المؤسسة من جهود،

والعمل على معرفة مشاعر الجماهير واتجاهاتهم نحوها.

(٣) القيام بمهمة استشارية : إذ يتم تصميم العلاقات العامة لتلبى أهداف المؤسسة، ولتتكيف مع ظروف التغير. ولذلك فإن العلاقات العامة تقدم إلى الإدارة العليا مشورتها وذلك من خلال تقييم برامج المؤسسة باعتبار إنه نشاط مخطط وموجه لأهداف عامة.

ولكى تحقق المؤسسة أقصى قدر من التكامل لممارسة مهنة العلاقات العامة ينبغى أن تستفيد من مزايا الإدارة الداخلية والوكالة، لذا لابد أن تتواجد الإدارة الداخلية للعلاقات العامة فى المؤسسة جنبا إلى جنب مع المستشار الخارجى، ولا شك أن قدرة المستشار الخارجى على ممارسة فن العلاقات العامة مع رجال العلاقات العامة أنفسهم داخل المؤسسة يخفف إلى حد كبير من حدة العناء المحتمل لهذا المستشار من جانب الإدارة الداخلية.

فهناك شروط أساسية لابد من توافرها فى المشتغلين بمهمة العلاقات العامة أياً كان نوع المؤسسة التى يعملون بها، يضاف إلى ذلك بعض الصفات الخاصة التى تتفق مع طبيعة عمل كل مؤسسة، والتى تتطلب من رجل العلاقات العامة المقدرة على فهم طبيعة هذا العمل، ومن هنا قد يكون الوضع الأمثل فى تطعيم إدارة العلاقات ببعض المتخصصين فى مجال عمل المؤسسة من ذوى الميول التى تتفق مع هذا العمل، على أن يحصل هؤلاء المتخصصين على دراسة تكميلية فى معاهد العلاقات العامة، وفى الوقت ذاته توفر للإدارة الخبرات الإعلامية الأساسية التى تتطلبها أنشطة العلاقات العامة ولا شك أن الجمع بين العنصرين سيوفر الدقة العلمية للأنشطة الإعلامية، بالإضافة إلى عدم فقدان هذه الأنشطة للخبرة الفنية التى تتطلبها.

ولقد أثبتت التجارب أن نجاح الجهاز التنظيمى فى تحقيق أهداف المنشأة يعتمد على الموارد البشرية لشغل الوظائف المختلفة، وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعينهم فى الوظائف التى تناسب استعدادتهم وصفاتهم الشخصية والقيام

بتدريبهم لتحقيق تفهمهم للأعمال المسندة إليهم. ولابد وفقاً لذلك توافر عدد من المتطلبات الوظيفية والأخلاقية فى رجل العلاقات العامة:

(١) الصفات الوظيفية : مثل التعليم والثقافة والتدريب، ومعرفة الأساليب الفنية الأساسية لأعداد التقارير والاتصال بالجماعات، والقدرة على قياس وتحليل الرأى العام وكيفية استخدام الإحصاء، والدراسة الشاملة لجميع جوانب العلاقات العامة ومجالاتها وتطبيقاتها.

(٢) الصفات الشخصية : ولابد كذلك توافر رجل العلاقات العامة القدر الوافر من الرشد والثبات ورجاحة العقل، إلى جانب المقدرة على الالتحام بالجماهير والتفاعل معها والاتزان الانفعالى، وحب الاستطلاع، والشجاعة، والرغبة فى تحمل المسئولية فضلاً عن قدرته على تقبل النقد والمثابرة والقدرة على الاقناع والنزاهة.

(٣) الصفات والميول والقدرة : هذا إلى جانب قدرته على عدم التحيز والموضوعية، وقدرته على الخلق والابتكار والإبداع فى شتى فنون الكتابة والآداب والخطابة والرسم والرياضة وسعة الخيال والمرونة، والعقلية القادرة على الفهم السريع.

(٤) الصفات البدنية : يحتاج العمل فى العلاقات العامة إلى بعض الصفات المظهرية، حتى تساعد رجالها على أداء الأعمال، مثل التمتع بالشخصية الجذابة، المدعمة بصوت معقول يدعو إلى الارتياح، الوجه البشوش، الأناقة، حسن المظهر فضلاً عن الاهتمام بالمظهر العام، والسلوكيات الخاصة الحسنة.

ولابد على رجال العلاقات العامة التمتع بعدد من المبادئ الأخلاقية مثل :

(١) تكريس جهده فى العمل وحسن أداء الخدمة للجماهير دون استعلاء.

(٢) مراعاة أداء العمل بدقة وذوق سليم وصدق وأمانة وعدل.

(٣) الالتزام بحفظ أسرار العمل والمؤسسة التى يعمل بها.

(٤) التعاون مع زملائه فى العلاقات العامة ومختلف المجالات.

(٥) الاهتمام بجميع السبل التى تؤدى إلى رفع مستوى العمل من الناحية الفنية والعلمية والعملية فى مجال التخصصات العامة.

(٦) العمل على فرض مفاهيم خاصة، ومحاربة الانحراف والتسيب والإسراف وحماية المال العام.

ويوضح بعض الباحثين في مجال العلاقات العامة مميزات وعيوب استشاري العلاقات العامة فى الآتى :

(٢) القدرة على النظر إلى الأمور بموضوعية تامة دون تأثير بالخلافات الشخصية التى قد توجد بين أفراد الإدارة بالمؤسسة، لابتعاده عن مشكلات العمل اليومى بتفاصيله الدقيقة وعدم تأثره بالعواطف الشخصية بين رفاق العمل الواحد.

(٣) رؤية الأخطاء فى الخبرة الواسعة والمهارات المتعددة نظراً لاتصاله بوسائل الإعلام المختلفة، وتعامله مع المشكلات المتنوعة والمتكررة.

(٤) يمتاز مستشار العلاقات العامة بخبراته المتنوعة، مما يفيد المنشأة فائدة عظيمة عند مواجهة المشكلات الجديدة.

(٥) تعتبر أتعاب المستشار متغيرة ورمزية لأنه يتلقى أتعاب نظير العمل أو الأعمال التى تكلفه المؤسسة بها، وبذلك يمكن تعديل النفقات وفقاً لميزانية كل عام.

أما عيوب المستشارين فتتلخص فى :

(٢) أن هذه المكاتب الخارجية يعوزها عادة دراسة التفاصيل بالنسبة لما يجرى داخل المنشأة فى الأعمال اليومية، ويحتاج المستشار عادة إلى تفسيرات وبيانات تشرح كل تطور جديد تستخدمه المنشأة، مما يؤدى إلى البطء فى الإجراءات.

(٣) يفتقر عمل المستشار إلى عنصر الاستمرار لأن هذه المكاتب تلجأ فى معظم الأحيان إلى تغيير العاملين فيها.

(٤) يضطر المستشار إلى الرجوع إلى إدارة المنشأة عند الرد على أسئلة

الصحفيين وفى ذلك مضيعة للوقت وتعويق للعمل الإعلامى السريع.

(٥) قد يشوب النظرة الشاملة للموقف من جانب المستشار بعض القصور إذا أغفلت بعض الخفايا المتعلقة بالموقف العام والتى لا تظهر بوضوح من شخص خارج المؤسسة ونتيجة لذلك يصبح تقويم المستشار للموقف غير موضوعى رغم حرصه على الموضوعية.

(٦) أن هناك بعض الأنشطة التى تتطلب تواجد خبير علاقات عامة باستمرار فى نفس موقع العمل لمتابعة الأحداث أولاً بأول، ومواجهة المواقف التى تحمل سوء الفهم بين المؤسسة وبين أى جمهور من جماهيرها.

ولابد على المستشار الخارجى أن يخضع لعدد من الاعتبارات منها:

٢- القدرات المهنية والمهارات التى يتمتع بها بصفة عامة مجال العلاقات العامة.

٣- الانتماء إلى جمعية أو هيئة أو وكالة كبرى مشهورة فى مجال العلاقات العامة.

٤- السمعة الخاصة التى يتمتع بها أو التى تتضح من كثرة الاستعانة به من جانب المؤسسات المختلفة والعملاء الذين يتعاملون معه.

٥- الأعباء المالية التى ستتطلبها الاستعانة بالمستشار الخارجى.

٦- الاحتياجات الفعلية التى سيقوم المستشار بسد العجز فيها أو سيساهم فى تحقيق الأداء الأفضل لها.

فاذا ما توفرت هذه الشروط في شخص ما اصبح اخصائي علاقات عامة من الطراز الاول في هذا المجال الواسع.

كيفية اختيار أخصائى العلاقات العامة الناجح من وجهة نظر الدكتور/ رفعت الضبع.

يجب علينا كمتخصصين فى الإعلام التربوى والعلاقات العامة أن نحدد الطريقة التى يتم بها اختيار أخصائى العلاقات العامة الناجح الذى يفيد المؤسسة أو الهيئة ويساهم فى تحسين صورتها أمام الجماهير (الداخلية والخارجية) فينبغى أن تتوفر فى هذا الاخصائى بعض الصفات الشخصية التى تساعد على كسب رضا

الجمهور وتأييده (الجمهور الداخلى والخارجى) لأن سمعة المؤسسة أو الهيئة أو المنشأة وصورتها ستكون بين أيدى هؤلاء الأخصائيين فى مجال العلاقات العامة، وإذا ساءت هذه السمعة أو شوهت هذه الصورة فمن الصعب الرجوع إلى الصورة الطيبة مرة أخرى وينبغى أيضاً اختيار العاملين فى مجال العلاقات العامة من خريجى كليات الإعلام وأقسام الإعلام المختلفة بكلية الآداب وأقسام الإعلام التربوى بكليات التربية النوعية لأنهم يكونوا مؤهلين علمياً أكثر من غيرهم من خريجى الكليات الأخرى لأنه داخل هذه الكليات السابقة ذكرها يتم تدريس مناهج العلاقات العامة وأصول فنونها وكيفية ممارستها، إضافة إلى اختيار العاملين فى مجال العلاقات العامة بالهيئات والمؤسسات والمنشآت على أساس الخبرة والثقافة والتخصص والتعليم والذكاء والسمات الشخصية الجيدة والمظهر المقبول بعيداً عن اختيارهم بناءاً على الوساطة والمحسوبية وغيرها من الأمور الأخرى التى ستؤدى إلى فشل هذا الأخصائى فى عمله لأن العلاقات العامة كالنشاط يجمع بين الفن والعلم ولهذا ينبغى أن يتم اختيار هذا الأخصائى على أسس موضوعية سليمة وبطريقة علمية سليمة لضمان نجاح هذه الإدارة فى تأدية عملها على أكمل وجه لأنها تعد بمثابة وجه المؤسسة أو الهيئة أو المنشأة.

وأن يكون خالى من العقد والأمراض النفسية والتشوهات الخلقية وأن يكون واسع الثقافة والاطلاع أن تغلب على وجهة البشاشة والابتسامة أن يكون هادئاً متزناً أن يكون لماحاً وأن يكون لديه قدرة على الإقناع ومهارة الإنصات الجيد وقادر على الاسترسال وأن يكون ذكياً وحسن المظهر.