

الفصل الأول
سمات الشخصية

المقصود بسمات الشخصية ، هو الوصف المفترض لما ينبغي أن يكون عليه رجل العلاقات العامة ، وذلك من الناحية الفسيولوجية والسيكولوجية أى التكوين البدنى والذهنى له .
 فى هذا الإطار .. فإنه من غير العملى أن يكون رجل العلاقات العامة يعانى من إعاقة جسمانية مثلاً تحول دون تحركه وأداؤه البدنى على الوجه المطلوب .
 كذلك فإنه من غير المعقول أن يكون رجل العلاقات العامة يعانى من مشاكل نفسية تنعكس بدورها على تعاملاته مع الآخرين .

أيضاً .. فإن هناك من السمات الشخصية المفترضة لرجل العلاقات العامة ، ما يسمى بالسمات الذاتية والسمات المكتسبة ، إذ لا يوجد إنسان على وجه الأرض قد تجمع فى سماته الذاتية ما يعينه على التفهم والتعامل مع كل الأشياء، بل أنه فى حاجة دائمة للعديد مما يكتسبه ، سواء من العلم أو الخبرة ، أو ما يسمى بتجارب الفشل وتجارب النجاح وتلك السمات لها أيضاً وجاهاتها ، ولا يمكن لدارس أن يتجاهلها فهى مكملة ولصيقة بما ذكرناه من سمات .

ولشرح ذلك تفصيلاً فلا بد وأن نوجز المواصفات أو السمات كما سميناها بصدر الموضوع وذلك فيما سيتبع من نقاط .

١ - المظهر العام

تحدثنا فى التعريف بالسمات الشخصية ، أنها تشتمل على جانبين أساسيين . الأول هو الجانب الجسمانى والثانى هو الجانب النفسى ، وقلنا فى الجانب الجسمانى أن رجل العلاقات العامة لابد وأن يكون صحيح البدن ومعافى ، وبالتبعية فهو صحيح الحركة ، صحيح النطق ، صحيح الذاكرة ، وغيرهم من مفردات التكوين الخلقى الصحيح .

لكننا هنا ، نود أن نشير إلى جزئية أخرى لها أهميتها ومكاملة بل ومؤازرة لكل تلك المفردات ، إنها المظهر العام ، إذ ينبغى على رجل العلاقات العامة أن يعتنى بتلك الجزئية وعلى مدار الساعة لو تطلبت الظروف .

إن حسن المظهر ، وجمال الهندام والمحافظة على تناسق الألوان وحدائث الموديلات لا يعنى بالضرورة التفرغ الكامل لمواكبة آخر الصيحات العالمية ومحاكاتها إلى ما انتهت إليه الآن ، ولا يعنى أيضاً المغلاة فى التكلفة أو الإنفاق ، ولا يعنى كذلك الإفتعال فى التأنق ، حتى لا يأتى ذلك بصورة عكسية

تنافى المطلوب ، فالبساطة هى سيدة الذوق إذا ما أحسن
توظيفها وفهم تناولها .

خلاصة القول .. فإننا نؤكد على أن رجل العلاقات
العامة ، لابد وأن يضع نصب عينه أنه يمثل جهة لها مكانتها
ووزنها ، وإن أى إخلال بحسن مظهره سيكون مردوده بالطبع
على تلك الجهة ، إما الإحترام وإما بعد التقدير ، ذلك أنه
بمظهره العام إنما يعتبر واجهة متحركة لمنظمتة ، والواجهة
دائما تعطى الانطباع الأول إن لم يكن الأول والأخير ، هذا
الانطباع الذى سيبنى عليه مستقبل التعاملات التى لا تستمر أبداً
ولا تنمو مع الفشل فى البدايات .

٢ - اللباقة وحسن التصرف

إذا كانت السياسة تقوم على فن الممكن ، فالعلاقات العامة يمكن وصفها بأنها قد استلهمت هذا المفهوم وأصبحت تحاكيه ، بل وتزيد عليه ، فهي فى شغل شاغل لكسب ثقة الآخرين ، والإبتعاد قدر ما يمكن عن الدخول فى مواجهات أو مأخذ ، تحد من مسعاها نحو التجاذب والتآلف .

ولشرح هذا المعنى فإننا نقول ، أن رجل العلاقات العامة لابد وأن يتمتع بقدر كبير من اللباقة فى مواجهة الحدث سواء المتوقع منه أو العارض .

أيضاً فإن على رجل العلاقات العامة ، أن يجيد فن التخاطب والتحاور على مفهوم أن " لكل مقام مقال ولكل حادث حديث " .

كذلك .. فإنه من الضرورة بمكان ، أن يجيد رجل العلاقات العامة ، فنون فتح مجالات التحدث وتوجيهها - فى ذكاء - إلى أقصى درجات الإيجابية ، بما يعود بالنفع عليه أولاً ، ثم على الطرف الآخر فى التحاور ثانياً ، وذلك دون تكلف

ودون رتابة يمل معها الحوار .

إضافة إلى هذا .. فإننا ننبه إلى أن هناك دائماً أسرار خاصة بكل عمل ، لا ينبغي معرفتها للغير ، وإن كشف تلك الأسرار إنما يعرض المنظمة وكيانها للعديد من المخاطر ، ولهذا فإن على رجل العلاقات العامة ألا ينزلق في التحدث ولو من باب المباهاة فقد يكون في ذلك إفشاء لأسرار عمله وهنا فإننا ننصح بعدم الخوض في الحديث نهائياً في هذا الجانب لا من بعيد أو من قريب .

كما وأن المجاملة في التحاور وإشاعة جو الألفة مع الآخرين لا يكلفك الكثير ، شريطة عدم الإفراط في المديح وعدم الإفراط أيضاً في تأكيد حميمة العلاقة ، خاصة وإن كانت في مراحلها الأولى ، لأن ذلك يعنى دون شك التملق والسطحية وإعطاء الانطباع الخاطي عنك وعن المنظمة التي تمثلها بوجه عام .

٣ - المعلومات العامة

لأن رجل العلاقات العامة ، ومن مسمى وظيفته ، انه ملم بأمر عدة وعلاقات متشعبة ، فإن ذلك بالضرورة يستتبعه بأن يكون على دراية لا بأس بها من المعلومات العامة المتفرقة ، التي تشتمل فى الداخل مثلاً ، معرفته بالمزارات السياحية والفنادق والوزارات والهيئات والنوادي والملاهي وغيرها من الأماكن العامة والحكومية ، التي قد يطلب منه التوجه إليها ، سواء بالوفود التي يصاحبها ، أو بمفرده للتعامل معها كإستخراج جوازات السفر ، أو حجز تذاكر الطيران أو الحصول على تأشيرات من السفارات والقنصليات للدول المعتمدة فى بلده ، أو معرفة أرقام وأماكن المستشفيات لمعاودة المرضى من زملاؤه والمحيطين .

كذلك .. فإن من واجباته أيضاً ، الإلمام بعادات الشعوب وطبائعها ، كى يعد برامجها فى إستقبال الوفود القادمة ، بما يتناسب مع متطلباتها ، فالوفود العربية مثلاً ، تختلف عن الوفود الأجنبية ، إذ لكل عاداته وتقاليده التي لا يمكن

جمعها فى إطار واحد ، بل إن التعارض ممكن أن يطال حتى نوعية الشريحة الواحدة ، فالفرنسيين مثلاً غير الأمريكيين ، غير اليابانيين ، غير الألمان ، كل له طبائعه فى طعامه وشرابه وذوقه الخاص .

وعلى ذكر الوفود الأجنبية وفى خصوصيتها تحديداً ، فإننا نؤكد هنا على ضرورة تنمية وتحديث رجل العلاقات العامة للغات التى يعرفها ، ذلك أنها تعتبر من أساسيات عمله والتى بدون إجادته لها لا يستطيع التواصل مع الآخرين ، إذ يجب أن يكون ملماً بلغتهم جيداً أو على الأقل باللغة السائدة بينه وبينهم فى العالم - الإنجليزية - وهى إن لم تكن للتحدث وفهم ما يعنيه الآخر ، فهى لصميم معرفته بالمستجدات ، إذ كيف يتعامل هذا الرجل مع مستحدثات العصر من أجهزة وتقنية متقدمة قبل أن يتعامل مع الوفود الأجنبية من الزائرين ، فاللغة إنما تمثل ركناً هاماً من جوانب العمل وهى بحاجة مستمرة ويومية إلى الممارسة والتنشيط .

وجدير بالذكر أن نتوه هنا أيضاً إلى الدراسة الإستباقية عن

الوفد الزائر ، ذلك إنك حين تدرس محلية هذا الوفد ومعلومات عن بلده تجعلك فى موقف أفضل عن هذا الذى لا يعرف حتى إسم عاصمة بلد الوفد الزائر ، ولاحظ يا صديقى أن العالم كله يعرف مصر بما لها من كنوز أثرية تساوى ثلثى آثار العالم تقريباً ومن الخجل أن يعرف الزائر كثيراً عن بلدك وأنت لا تعرف إلا القليل للأسف عن بلاده ، حاول أن تعرف أهم ما يشتهرون به ، وأهم معالمهم وأهم مدنهم وأهم شوارعهم المعروفة للمال والتجارة ، حاول فهذا سيجعل منك شخصاً قريباً إليه وسيوفر عليك الكثير فى سعيك للتآلف والتجاذب معهم .

٤ - القدرة على إمتصاص ردود الأفعال

بداية .. تأكد يا صديقى أنه مهما كانت دقتك فى ترتيب البرامج ومواعيدها وأماكنها والمسئول الذى سيلتقى به الضيف ووقت بداية اللقاء ووقت إنتهاؤه ، إلا أن هناك أمور عارضة قد تحدث وتؤثر سلباً على تلك البرامج .

تأكد أنك مهما رفعت أو اعتمدت الشعار القائل "إننا لا نترك مجال للصدفة أو الظروف كى تحدث أثرها" فإن هذا الأثر من الممكن جداً حدوثه ومهما أحكمت قبضتك وتصوراتك عن الأخطاء وكيفية تلافيتها .

هل سألت نفسك ماذا لو أحضرت وفداً لمسئول سوف يلتقى به بعد أن حددت له الزمان والمكان وللأسف لم يجد هذا المسئول فى إنتظاره؟ هل سألت نفسك لو اتصلت بأحد المطاعم لإعداد مأدبة عشاء أو غداء وفوجئت عند وصولك بالوفد بأن المطعم مزدحم بالرواد وطلب منك تأجيل الموعد لمدة ساعة؟، هل سألت نفسك لو كنت تصاحب وفداً لمشاهدة أحد المشروعات واستوقفك رجال الأمن لعدم تلقيهم تعليمات بالنسبة لتلك الزيارة؟. وغير ذلك الكثير الذى من الممكن أن

يصادفك ، ماذا تفعل؟. وما هي قدرتك على امتصاص ردود الأفعال؟ ناهيك عن الحرج الذى أنت به ، والذى إن لم تستعد له ، فسيشل تفكيرك تماماً .

نصيحة أن تعد نفسك مسبقاً لمثل تلك المواقف وأن يكون تقبلك لها تقبل غير انفعالى واعلم أن مفتاح الحل لأى مشكلة من هذا النوع بدايته الاعتذار أولاً ، ثم إحاطة الضيف بالظروف المقنعة بالموقف ثانياً ، ثم إيجاد البديل الفورى للعبور من تلك الأزمة فى النهاية .

أيضاً .. قد يفاجئك أحد ممن ترافقهم بطلب غير متوقع سواء كان هذا الطلب يستتبعه إنفاق مالى وليس فى جيبك ما يغطى تكاليفه ، أو طلب يتعارض مع قيمك الروحية ، كأن يدعوك ضيف أجنبى مثلاً وفى نهاية يوم عمل للدخول معه إلى حانة!! أنا عن نفسى تعرضت للموقفين ، وكان جوابى عن الأول أن يكون له ما يريد قبل أن يغادر بأفضل من النوع الذى أمامه والثانى كان جوابى بأننى لم أعد نفسى لهذا العرض المشكور لارتباطى بمواعيد هامة فى الصباح الباكر ودون أن أضعه فى حرج ، ماذا ستقول أنت؟؟ هذا يرجع لإختيارك .

٥ - الذاكرة النشطة

لأن عمل رجل العلاقات العامة عديد ومتشعب كما وضحنا فى موقع سابق ، فإن ذلك يلقى بظلاله على قدرة هذا الرجل فى تنظيم ومتابعة برامج وحصر ما تم وما لم يتم من أعماله . ومع افتراض أن الأعمال التى يقوم بها رجل العلاقات العامة قد حددت فى صورة برامج عمل مدونة كما هو متفق عليه ، إلا أن ذلك لا يقلل أو يلغى أهمية أن يكون لديه ذاكرة نشطة ومرتبطة تساعده وتكمل إنجاح تلك البرامج .

وإذا أردنا أن نورد ذلك فى مثال قد يحدث ، فإننا سنفترض أن هناك وفداً تصاحبه ، وأثناء تواجدك معه اكتشفت أن البرنامج الذى معك قد فقد لمسبب أو لآخر ، على ماذا تعتمد إذا وفى ضوء تعذر وسيلة اتصال بينك وبين الإدارة هل ستكتفى بما أنت عليه؟! أم تعود بهذا الوفد لمكان عملك لتحصل على نسخة أخرى من البرنامج ..؟

هنا يبرز دور الذاكرة النشطة ، تلك الذاكرة التى ستعتمد كثيراً عليها فى تحركاتك حتى ولو كان البرنامج الذى ستنفذه برنامج غير نمطى وجديد ولم تتعود عليه فى سابقات أعمالك .

كما وأن الذاكرة النشطة التي نتحدث عنها ، لا تقف عند حدود المثال الذى أعطيناه بل تتعداه فى الربط بين ما أنت فيه من عمل وتكليفات أخرى أوكلت إليك ولو شفوية وعليك أن تقوم بها وفى نفس الساعة ، كالإتصال تليفونياً ببائع الزهور لإرسال باقة ورود لمجاملة أحدهم ويأتى الاهتمام بها على نفس قدر اهتمامك بمصاحبة الضيف الذى أنت معه وعلى نفس قدر اهتمامك أيضاً للتحضير الفورى لعمل لاحق .

٦- الثقة بالنفس

خيطة رفيع بين الثقة بالنفس والغرور ، ولأنك كما أوردنا سابقاً واجهة تمثل المنظمة التي تعمل بها ومحط أنظار الكثير ، إلا أن ذلك لا يعنى إطلاقاً إنك الأهم ، أو أنك المسئول الأول هنا عما يحدث من أمور .

إن التواضع مع الغير ، ومعرفة الإنسان لحجمه ، لا يتعارض نهائياً مع كيانه أو ثقته بنفسه ، بل أن ذلك يزيده مكانة واحتراماً من الجميع .

ولكى تؤكد ثققتك بنفسك ، عليك دائماً أن تنمى معارفك وعلمك بما أنت مقبل عليه من مهام .

وعليك أيضاً أن تكتسب بالتعامل ثقة الآخرين ، وذلك بأن تكون وفيماً بوعودك ، صادقاً فى أفعالك ، مترفعاً عن الصغائر ، متحملاً لمسئولياتك ، محترماً لمواعيدك ، ملتزماً فى تكليفاتك .

لا تغتر بأنك فى دائرة الضوء ، ولا تغتر بقربك من الرئاسة ولا تغتر أيضاً بأنك قد التقتى بشخصيات هامة أو صناع

القرار ، فطبيعة عملك هى التى تسمح لك بذلك وليس لشخصك أنت ، فأنت تقوم بعملك الوظيفى تماماً كأى زميل وفى أبعد المواقع .

ويبقى يا صديقى أن تعرف أن الثقة بالنفس فى محتواها الموضوعى والحقيقى ، هى علامة من علامات التفهم للمسئولية، وان الإفراط والتطرف فى تلك الثقة هو بداية الهدم لأقوى ما يمكن أن يتحقق من إنجازات .