

أخصائي العلاقات العامة

خصائصه ومؤهلاته

المحاضرة السادسة (6)

د. ولاء حسين زريقا

أولاً: أهمية وظيفة أخصائي العلاقات العامة:

من المؤكد أن أخصائي العلاقات العامة يمثل دوراً رئيسياً وهاماً في نجاح المنظمة فهو يشبه الوتر الحساس الذي ينقل الأنغام الصادقة الأصلية من الرأي العام إلى المنظمة ومن المنظمة إلى الرأي العام، وهو المحور الأساسي الذي يدور حوله كل نشاط اتصالي أو إعلامي، لذلك فمن الواجب أن تتوفر فيه خصائص شخصية ومهارات اتصالية معينة تمكنه من الاضطلاع بمهامه الأساسية على وجه كافٍ، فأخصائي العلاقات العامة يجب أن يكون حساساً ويقظاً لاتجاهات الرأي العام وآراء الجماهير لينقلها بصدق وأمانة إلى منظمته، وكما يتوجب عليه أن يكون ذا مهارة اتصالية ليستطيع بها أن يتعامل بالكلمة الواضحة المعبرة وبالأسلوب الصادق المؤثر مع الجماهير.

ويمكن أن تقسم متطلبات العمل في ميدان العلاقات العامة إلى قسمين:

أ- الصفات والمكونات الشخصية.

ب- الإعداد العلمي.

ثانياً: الصفات والمكونات الشخصية لأخصائي العلاقات العامة:

وهي تلك الصفات التي لا يمكن قياسها بالامتحانات بل تولد مع الشخص وقد تعمل التجارب على

صقلها، وهي على كما يلي:

1- قوة الشخصية:

إن هذه الصفة يصعب تحديدها ووضع مواصفاتها غير أنه من السهل التعرف عليها في تعاملنا مع الآخرين ومن أهم عناصرها حسن المظهر والقوام والأناقة ودقة الحديث، فصاحب الشخصية القوية هو الذي يوحى بالاحترام ويجذب الناس له.

2- اللباقة:

وهي القدرة على التحدث مع الآخرين والتأثير في آرائهم، ويتضمن ذلك الاستماع إلى الآخرين فمن الثابت أن اللباقة ليست في أن تحسن الحديث بل أن تحسن الإنصات كذلك.

3- حب الاستطلاع:

إن حاجة موظف العلاقات العامة الدائمة إلى المعلومات تتطلب أن تكون لديه الرغبة المستمرة في تتبع ما يجري حوله من أحداث والسعي وراء الحقائق وتفسيرها.

4- الموضوعية:

وهي القدرة على النظر إلى الأمور بتجرد عن الذات والميول الشخصية وعدم التحيز لجهة دون أخرى، وعدم التحيز في السلوك وإصدار الأحكام والاستنتاجات، بحيث يكون متعقفاً عن التأثر بشعوره الشخصي أو منفعة خاصة.

5- الخيال الخصب:

إن العلاقات العامة ليست عملاً روتينياً بل نشاطاً يعتمد على الإبداع والقدرة على التخيل، ورجل العلاقات العامة يحتاج أن يتصور نتائج قراراته على الآخرين قبل اتخاذها.

6- الحس الفني:

إن النشاط الإعلامي يجب أن يدعمه الذوق والحس الفني لكي يؤثر في الناس، إن هذه الصفة ملكة طبيعية كما يمكن تنميتها عن طريق الدراسة والاطلاع.

7- الشجاعة:

إن رجل العلاقات العامة قد يواجه أوضاعاً متأزمة في علاقة منظمته بالجمهور وعليه أن يكون شجاعاً في اتخاذ القرارات الحازمة وبسرعة قبل أن يفلت زمام الأمور من يده، كما أنه يحتاج إلى الشجاعة في مواجهة الآخرين.

8- القدرة على الاحتمال والمثابرة:

تتضح الحاجة إلى هذه الصفة من كون نشاط العلاقات العامة لا يؤدي إلى نتائج سريعة واضحة بل إن أهدافه بعيدة المدى بطيئة الظهور.

9- قابلية التنظيم:

إن رجل العلاقات العامة كإداري يحتاج إلى تنظيم أعماله وترتيب الموارد المتاحة له وتقسيم الوقت وإعطاء الأولوية للأعمال حسب أهميتها. وتتضاعف الحاجة إلى التنظيم عندما تكون الأهداف الموضوعية هي أهداف غير ملموسة كما هي الحال في العلاقات العامة.

10- الأخلاق الفاضلة: يجب أن يكون من ذوي الأخلاق الفاضلة من صدق وأمانة وسمعة جيدة في التعامل مع الناس، لأن هذه الصفات توفر مصداقية لموظف العلاقات العامة أمام الجمهور.

- 11- أن يكون اجتماعياً: بالتأكيد أن مهنة مثل العلاقات العامة تحتاج إلى فرد اجتماعي بطبعه وقادر على إقامة علاقات جيدة مع الناس، وبالتالي يستطيع كسب ثقتهم وتأييدهم.
- 12- الهدوء: بالإضافة إلى كونه اجتماعي يجب أن يتصف بالاستقرار النفسي وتكون لديه القدرة على الصبر، وعدم الانفعال في التعامل مع الآخرين.
- 13- سريع البديهة: حسن التصرف في الاستجابة للتغيرات ولاسيما عند الأزمات، فيجب أن يكون حكيم في اتخاذ قراراته المُطالب بها بسرعة.
- 14- توافر مهارات التواصل: سواء المهارات اللفظية كمهارة الحديث وحسن الإنصات، بالإضافة إلى مهارات لغة الجسد.
- 15- القدرة على تحمل ضغط العمل: هنا يأتي التحمل ليس فقط لعدد الساعات والسفر، وإنما إلى الاختلاط أحياناً والتعامل مع أشخاص من بيئة أخرى وثقافة أخرى في اللباس والطعام والكلام.

ثالثاً: الإعداد العلمي لإخصائي العلاقات العامة:

إن الممارس لنشاط العلاقات العامة هو إداري وإعلامي في نفس الوقت، فإن اختصاصه هو القيام بالاتصال باتجاهين، كما أنه يعمل في وحدة إدارية ضمن منظمة ويساهم في تحقيق أهدافها، لذلك فإن إعداده الدراسي يجب أن يتضمن العديد من المواضيع ما يساعده في أداء وظيفته الإدارية والإعلامية بنجاح وبالرغم من عدم وجود منهاج محدد للتأهيل العلمي للعمل في العلاقات العامة فإن المتعارف عليه أن ذلك يشتمل على الإلمام بالمواضيع التالية:

1- اللغة:

يجب أن يكون رجل العلاقات العامة متمكناً من الاستعمال السليم للغة سواء فيما يكتبه هو أو عند قيامه بتقييم ما يكتبه الآخرون في دائرته، كذلك تتضمن مسؤولية الإشراف على كل ما يصدر عن المنظمة من اتصالات وضممان وضوحها وسلامتها من حيث اللغة.

2- الكتابة:

إن التأثير في الآخرين هو محور عمل العلاقات العامة والإلمام بأصول الكتابة هو اللبنة الأولى في ذلك الطريق، فالموارد الإعلامية يجب أن تكون سهلة وممتعة سواء كانت مذاعة أو مطبوعة.

3- الصحافة:

من الضروري أن يكون العامل في العلاقات العامة ملمّاً بالفنون الصحفية كصياغة الأخبار وإجراء التحقيقات والمقابلات وتحرير المقالات، كما أن طبيعة عمله تجعله على اتصال دائم برجال الصحافة والمنظمات الإعلامية مما يتطلب اطلاعاً واسعاً بطبيعة العمل الصحفي.

4- علم النفس:

إن التأثير في الأفكار يتطلب معرفة النفس البشرية ودوافع سلوكها ومصادر الاتجاهات وكيفية تكوينها، ومدى قوة العوامل المختلفة المكونة لشخصية الفرد على تفكيره وسلوكه، وهذا هو ميدان العلوم النفسية.

5- علم الاجتماع:

إن الفرد اليوم يعيش ضمن جماعات متعدد تؤثر في سلوكه وتفكيره وعلى الإعلام أن يفهم طبيعة الجماعات وأنماط الاتصال وقوة الروابط داخلها.

6- الإرادة:

يحتاج رجل العلاقات العامة إلى المعرفة الإدارية في تسيير أمور وحدته أولاً وفي فهم منظمته وما يجري فيها وكيفية تحقيق أهدافها ودوره في كل ذلك.

7- الاقتصاد:

من واجبات دائرة العلاقات العامة دراسة العوامل السائدة في المجتمع وأثرها على المنظمة ومن أهم تلك العوامل المؤثرات الاقتصادية، كما أن الدوافع الاقتصادية تلعب دوراً مهماً في توجيه سلوك الأفراد ومواقفهم من القضايا المطروحة.

8- أصول البحث العلمي:

إن العلاقات العامة الناجحة كما رأينا يجب أن تعتمد على الأسلوب العلمي في العمل، ويتضح ذلك بصورة خاصة في عملية التعرف على الرأي العام وفي بحوث قياس فعالية النشاط الإعلامي.

9- الإحصاء:

أن وظيفة البحث هو حجز الأساس في عمليات العلاقات العامة ولا يتمكن أي باحث اليوم من جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج دون الإلمام بالأساليب الإحصائية، ويعتمد ذلك في المنظمات الكبيرة إلى معرفة استخدام الكمبيوتر في إجراء البحوث وخاصة برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS وEViews.

انتهت المحاضرة



جامعة
المنارة
MANARA UNIVERSITY