

## السكرتير والعلاقات العامة والإنسانية

لا جدال في أن العلاقات الطيبة تلعب دورا أساسيا في نجاح أي عمل سواء أكان هذا العمل تجاريا أو حكوميا ، فنجاح أي مؤسسة تجارية أو أي مكتب حكومي يعتمد اعتمادا كبيرا على عدد ما يكسبه من أصدقاء ، وعدد ما يتحاشى اتخاذهم كأعداء ، وأساس كل ذلك العلاقات العامة الطيبة.

ويعتبر السكرتير هو واجهة العلاقات العامة ، فهو أول من يقابل العميل و ممثلي أجهزة الدعاية والإعلان والزوار ، وجزء من نجاحه في عمله يعتمد على علاقاته بكل المحيطين به.

### مفهوم العلاقات العامة

إنها العمل المتصل الذي ترمي الإدارة بواسطته الحصول على ثقة عملائها وموظفيها و الجمهور بصفة عامة وذلك عن طريق الدراسة الداخلية للمنشأة وتصحيح ما بها .

وإن العلاقات العامة لازمة للمؤسسة التجارية وذلك لترويج سلعتها لخلق نوع من التفاهم والتآلف بينها وبين جمهور المستهلكين ، والعلاقات العامة لازمة أيضا للمؤسسات الحكومية لبيع سلعتها للجمهور على هيئة خدمات ، وذلك كمؤسسات البريد والهاتف والطيران ، وكل المؤسسات التي تتعامل مع الجمهور وبهمها تأييد هذا الجمهور نحو أي نظام جديد قد تصدره ، ولن يكون ذلك إلا بالعلاقات العامة الطيبة .

### وظائف العلاقات العامة

- تعريف الجمهور بالمؤسسة ، وشرح سياسة السلعة التي تنتجها للآخرين والخدمة التي يقدمها بلغة سهلة يُقبل الجمهور عليها .
- شرح سياسة المؤسسة للجمهور .
- مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمدّه بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنيا على أساس من الحقائق .
- التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر للجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع
- تهيئة جو صالح بين المؤسسة الموظفين وبين الموظفين بعضهم البعض داخل المؤسسة .
- جمع ودراسة وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها .

### السكرتير والزوار

حسن استقبال الزوار ولطف معاملتهم يعتبر جزءا هاما من العلاقات العامة الطيبة التي يخلقها السكرتير مع جمهور المؤسسة ، ويجب على السكرتير أن يكون ممن يجيدون التعامل مع مختلف الأشخاص وان يكون بشوشا هادئ الأعصاب دائما ، يمكنه معالجة الأمور بحكمة وكياسة ، وبصفة عامة يكون من الأشخاص سريعي التصرف ، حادي الذكاء .

### العلاقات الإنسانية

السكرتير هو وحدة الاتصال في المكتب فالسكرتير يرتبط بعلاقات متعددة مع المدراء أو الرؤساء ومع المرؤوسين ومع الزملاء في العمل إضافة لعلاقاته العامة مع الجمهور وعلى السكرتير أن ينمي علاقاته العامة والإنسانية مع جميع الفئات .

### أولا تعامله مع الرؤساء:

تختلف علاقة السكرتير من فئة إلى أخرى أساس العلاقة مع الرؤساء هي الاحترام المتبادل والتقدير حيث يعتبر السكرتير الساعد الأمين للمدير

### الطريقة المثلى لتوطيد علاقات السكرتير مع المدير والرؤساء :

- أن يعمل السكرتير على فهم المدير من جميع الجوانب الشخصية والنفسية والانفعالية وما يرغب به وما لا يرغب به ما يحب وما يكره وذلك يساعد السكرتير على معرفة الطريقة التي تدعم علاقته الإنسانية مع المدير
- أن يعمل السكرتير على اكتشاف هوايات المدير وميوله وذلك من خلال التعامل المستمر لان العلاقات الإنسانية يمكن تدعيمها من خلال الاهتمام المتبادل بالميل والهوايات
- أن روح المجاملة والكياسة التي يجب أن يتمتع بها السكرتير تساعد على تدعيم العلاقات مع الرؤساء والمدراء والابتسامه تساعد على حيوية العلاقات مع الرؤساء بحيث تجعل جو مريح لجميع الأطراف
- قيام السكرتير بجميع أعماله بدقة متناهية وإتقان وتلبية جميع متطلبات المدير من المعلومات والاتصالات الضرورية تساعد على تدعيم العلاقة بين السكرتير والمدير

### ثانيا: السكرتير وعلاقته مع الموظفين :

أن بناء علاقة وطيدة مع زملاء العمل تجعل من الموظفين في المكتب أسرة واحدة مع وحدة المشاعر والآمال والمشاركة  
الوجدانية

ويوجد في المكتب عدة مجموعات

- قدماء الموظفين : وهم الموظفين التي مضت على عملهم سنوات طويلة في المكتب وتربط هؤلاء الموظفين مع المدير  
ذكريات مهنية مشتركة ويتصفون بولاء وانتماء إلى المكتب أكثر من أية فئة أخرى وعلى السكرتير التعامل معهم  
بتقدير واحترام وتلبية طلباتهم

-مجموعة العاملين في السكرتارية : وهم زملاء عمل واحد وعليه أن لا يشعرهم بالتعالٍ عليهم أو التمييز وان يشاركهم  
في السراء والضراء ويتجنب الغرور الذي يبعده عن المجموعة وأن يكون خدوما متعاون ملبيا لطلباتهم

- الموظفين الجدد : يحتاج الموظفين الجدد للمساعدة حيث يصعب عليهم الدخول في المجموعة القديمة من الزملاء إلا  
إذا حاولت المجموعة مساعدته ويجب على السكرتير مساعدة هؤلاء الموظفين على التكيف مع ظروف العمل الجديد  
وللدخول ضمن المجموعة القديمة من الزملاء

ثالثا : التعامل مع الأفراد من المؤسسات الأخرى :

تعتبر مجموعة النشاطات والجهود لتدعيم العلاقات بين المكتب والجمهور الخارجي لكسب تأييدهم مكونين رأى عام  
مساند للمؤسسة

والسكرتير هو المرآة التي تعكس صورة المكتب سلبا أو إيجابا في أذهان الجمهور خارج المؤسسة

وتنحصر جماهير المتعاملين مع المؤسسة في الفئات التالية:

- |               |                      |                                |
|---------------|----------------------|--------------------------------|
| 1- المستهلكون | 2- المساهمون         | 3- العاملون في المؤسسات الأخرى |
| 4- الموزعون   | 5- المؤسسات المنافسة | 6- الموردون                    |
| 7- البنوك     | 8- الحكومة           | 9- الصحافة                     |

ويجب على السكرتير أن يوجد علاقة إنسانية واجتماعية مع جميع هذه الفئات باتباع أساليب معينة نذكر منها .

الاهتمام بقاعة الاستقبال من حيث الأثاث الفاخر ، الذي يشعر الجمهور باهتمام المؤسسة بهم

- أن يحسن السكرتير معاملة الجمهور ، وتأمين مقابلتهم للمدير بسرعة وبدون أن يجعلهم ينتظرون طويلا ، خاصة مدراء المؤسسات الأخرى .
- أن يشرف السكرتير على الحفلات السنوية ، وفي المناسبات القومية والدينية ، مما يساعد على تدعيم الروابط بين المنشأة وجمهورها .
- يمكن للسكرتير أن يوزع على الجمهور الكتيبات والنشرات عن مشاريع الشركة المستقبلية أو كتيبات التقارير السنوية .
- أن يظهر السكرتير للجمهور أثناء حضورهم لمقابلة المدير الدور الهام الذي تقوم به المؤسسة في مجال الخدمات الاجتماعية ومساهمتها في تطوير الاقتصاد الوطني

جميع الحقوق محفوظة © الأاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي