

المهارات السلوكية لمسؤولي العلاقات العامة

الصفات الواجب توافرها في القائم بعمل العلاقات العامة:

هناك وجهة نظر تقول بوجود توافر صفتين أساسيتين في الشخص القائم بعمل العلاقات العامة والمراسم:

1. الشخصية المحبوبة

2. القدرة على الاتصال

بالنسبة للشخصية المحبوبة فيجب أن توافر فيها:

1. الجاذبية
2. الإحساس العام
3. حب الاستطلاع
4. الكياسة
5. الاتزان
6. الاهتمام بالآخرين
7. الموضوعية
8. الحماس
9. الاستمالة
10. الاستقامة
11. الخيال الخصب
12. الشجاعة
13. النشاط

أما بالنسبة للصفة الثانية وهي القدرة على الاتصال فتشمل:

1. القراءة
2. حسن الاستماع
3. الكتابة
4. التخاطب
5. الحس الفني
6. معرفة علم الدلالة

7. معرفة مجموعة من العلوم المتنوعة (علم النفس - الاجتماع - الأنتربولوجيا - الإدارة - الاقتصاد - السياسة - التاريخ - مناهج البحث - الإحصاء).

وهناك وجهة نظر أخرى تقول بوجود توافر مجموعة من العناصر الإجمالية وتمثل بـ:

1. القدرة على معاملة الناس وإقناعهم بلباقة
2. الذكاء العام الذي يدل على نضج الشخصية إلى جانب الذكاء الخاص في حسن التصرف وفهم المشكلات فهماً موضوعياً وإيجاد الحلول الحاسمة لها.
3. القدرة على الكتابة الجيدة والتعبير الواضح الدقيق والكلام المؤثر السلس والتفكير المنظم المنطقي.
4. دراية تامة بالصحافة والإذاعة ومعرفة فنون الإعلان المختلفة.
5. الاتزان والقدرة على التعاون.
6. الشجاعة وتحمل والقدرة على القيادة.
7. الذوق السليم والقدرة على النقد الفني وتوجيه المنتجين في مجالات الفن وإقامة المعارض.
8. دراية بفنون الطباعة والإخراج والفنون التشكيلية.
9. القدرة على تكوين علاقات طيبة بالرؤساء والقادة والمسؤولين.
10. القدرة على الابتكار.
11. الخلق القويم.
12. ماهر وموهوب ومتمرس في القيام بمهمة تبسيط المعلومات وشرحها وتفسيرها.

ولكن ماذا تقول وجهة نظر الخبرة العملية:

لا بد أن يستحسن توافر عنصرين هامين:

الأول: يتعلق بالصفات الجسدية وهذه يتدخل فيها عامل الاكتساب الذي يخضع لشخصية من يتم اختياره لهذا العمل.

الثاني: يتعلق بالصفات الأخلاقية وهذه يتدخل فيها عامل الاكتساب الذي يخضع لشخصية من يتم اختياره لهذا العمل.

أما العنصر الأول فإجمالاً يتحدد في:

1. البنيان السليم.
2. الصحة الجيدة.

3. النشاط والحيوية.
4. الشكل الوسيم.
5. القدرة على الاحتمال.

وهذه العوامل تتيح للعامل في هذا المجال مجموعة من الميزات الهامة.

1. تنفيذ ما يطلب منه بسرعة ودقة.
2. إنجاز المهام بنسبة 100%.
3. إنجاز التكاليفات الاحتياطية أو الزائدة بدون كلل أو تعب.
4. إضفاء نوع من الهيبة والوقار يجعل الآخرين ينفذون ما يطلبه بسرعة ودون مناقشات عقيمة تعطل العمل.

أما العنصر الثاني فيتمثل فيما يلي:

1. الثقافة.
2. إجاددة لغة أجنبية على الأقل.
3. أنيق.
4. لبق . حسن المظهر.
5. واثق من نفسه.
6. هادئ.
7. صادق.
8. مخلص للجهة التي يعمل فيها وللشخصية التي ينفذ تعليماتها.
9. كتوم.
10. بسيط ومتواضع.
11. يتمتع بذوق سليم.
12. صريح في غير إحراج للآخرين.
13. سريع التصرف في المواقف المرحجة المختلفة.
14. مجامل.
15. يتحمل الخطأ وشجاع في الاعتراف به.
16. قوي الحجة.
17. حاسم في اتخاذ القرار.
18. منظم ومرتب الأفكار.
19. قادر على نقل الفكرة والرأي في هدوء وثقة.

20. حاضر الذهن.
21. يتمتع بذاكرة قوية في حفظ واسترجاع المعلومات الهامة.
22. متعفف.
23. مهذب
24. بشوش
25. مرن
26. مبتكر
27. رابط الحأش (ثابت لا يهتز).
28. يستطيع إقامة علاقات طيبة مستديمة مع من يعمل معهم ومن يصادفهم في عمله.
29. حسن السمعة.
30. مثابر.

أيضاً فإن الصفات تتيح الميزات التالية:

1. ثقة الشخصية الكبيرة التي تعمل معها.
2. ثقة الآخرين الذين يتعامل معهم في شخصيته . . وقراراته . . ومواقفه.
3. تسهيل وتيسير تنفيذه لمهامه المكلف بها.
4. اطمئنان الجهاز المعاون له وقدرته بالتالي على تنفيذ المطلوب بسرعة.
5. الاحترام الذي يوليه له كل من يتعامل معه سواء الشخصية الهامة أو الآخرين أو العاملين معه.
6. حب العاملين لشخصه يجعلهم ينفذون ما يطلب منهم بسرعة ودقة وعدم تهاون.
7. اكتساب الأصدقاء في كل المواقع التي يتعامل فيها مع الآخرين.

أهم الأخلاقيات التي تحكم عمل رجل العلاقات العامة والمراسم:

1. عرض الحقائق عرضاً مبسطاً صريحاً سليماً.
2. عدم الجمع في العمل بين مؤسستين أو هيئتين متنافستين.
3. الاعتماد على الصدق والدقة والأمانة والبعد عن التهويل.
4. ضرورة العناية بالثقافة والتعليم والتدريب.
5. الاعتماد على الدراسة العملية والإحصاء ورسم الخطط الواضحة المتكاملة المنبئة على المعلومات الدقيقة.

ثانياً: أساليب ومهارات المناقشة والاتصال مع كبار الشخصيات.

ملاحظات هامة:

لا بد من ملاحظة أن تلك الأساليب والمهارات تعتمد في المقام الأول في اكتسابها على الخبرة العملية، بمعنى أنه لا توجد نظريات أو كتابات تحدد بشكل قاطع كيفية اكتساب وتعلم تلك المهارات والأساليب في التعامل مع كبار الشخصيات.

إن الكتابات في هذا المجال قليلة إن لم تكن معدومة ومعظمها تاريخي تنقصه النظرة إلى الواقع الحالي لهذا العمل فضلاً عن عدم استطاعتها استشراق نظرة مستقبلية لوضع نظريات خاصة بهذا الشأن.

إن التركيز سيكون بشكل أساسي معتمد على نقل الخبرة العملية في التعامل مع كبار الشخصيات إلى جانب المعلومات العامة التي ولا بد أن يعرفها العامل في هذا المجال عن علم النفس وعلوم الاتصال.

إن البداية الحقيقية للتعامل مع الشخصية الهامة أو كبار الشخصيات تكون بأن يضع رجل المراسم والعلاقات العامة هذه الشخصية في وضعها الطبيعي من حيث كونه أولاً وأخيراً إنسان فلا تقديس ولا تبسيط ولا استهانة.

إن الشخصية العامة ما هي إلا محصلة التفاعل المستمر بين الإنسان والعوامل الاجتماعية والثقافية والبيئية المختلفة، والجوانب الاجتماعية من الشخصية الهامة هي التي يهمننا دراستها باعتبار أن تلك الشخصية ذات علاقات اجتماعية متعددة وهامة.

إن الشخصية الهامة ينطبق عليها المفهوم الذي يصف الفرد من حيث كونه وحدة متكاملة من الصفات والمميزات الجسمية والعقلية والاجتماعية والمزاجية والتي تميزه عن غيره.

إن الشخصية الهامة المتكاملة هي التي يتسم سلوكها وتصرفها ودوافعها بالاتزان الانفعالي والمدعمة بالاستقلال والثقة بالنفس والميل إلى النشاط العلمي والقدرة على حل المشكلات والجدية في العمل والأكثر طموحاً.

إن التعامل مع كبار الشخصيات جانب من جوانب فن المراسم الذي يطبق العديد من القواعد والإجراءات والذي تناولته العديد من الكتابات التاريخية مثل (التاج في أخلاق الملوك).