الموضوعية :
وهي قدرة الحكم على الأمور بنزاهة وتجرد وحيادية من دون أدنى تحيُّز.

حب الاستطلاع :
إن موظف العلاقات العامة هو بحاجة دائمة إلى المعلومات، وهذا يتطلب منه السعي الدائم وبرغبة قوية لاستطلاع الأخبار والمعلومات المتعلقة بعمله من أجل كشف الحقائق وتفسيرها.

الخيال الخصب :
من الصفات المطلوبة لرجل العلاقات العامة أن يكون ذا مخيلة واسعة خصبة تجعل بمقدوره تخيل وتصور مدى تأثير القرارات التي ينوي اتخاذها على الآخرين قبل اتخاذها.
فالعلاقات العامة نشاط دائم وإبداع وقدرة على التخيل.

قابلية التنظيم :
كرجل إداري، يحتاج موظف العلاقات العامة إلى قدرة على تنظيم أعماله بشكل مرتب، وإلى تبويب موارده المتوفرة وتوقيت أعماله ومواعيده وجدولتها بدقة حسب الأولويات.

الشجاعة :
قد يواجه رجل العلاقات العامة أموراً محرجة في علاقة مؤسسته بالجمهور، ويحتاج إلى اتخاذ قرارات حاسمة وحازمة، وسريعة أحياناً، لذا يحتاج إلى شجاعة وسرعة بديهة.

الحس الغني :
لا بد لمن يعمل في نشاط إعلامي أن يتحلى بالذوق المرهف، والحس الغني، حتى يستطيع التأثير في المحيط الذي يعمل به.

قدرة المثابرة والاحتمال :
إن غالبية أهداف العلاقات العامة بعيدة المدى، وتتطلب الصبر، لذا فعلى العامل فيها أن يتحلى بالجلد والصبر والمثابرة.

الإعداد العلمي :
إن رجل العلاقات العامة هو رجل إداري وإعلامي في آن واحد حيث أن عمله يمتد باتجاهين فحتى يساهم في تحقيق أهداف مؤسسته، لا بد أن يشمل إعداده الدراسي المواضيع التي تساعده في أداء وظيفته الإدارية الإعلامية ومن المهم أن يكون ملماً بالآتي:

اللغة :
ينبغي على العامل في مجال العلاقات العامة أن يكون متمكناً من لغة أجنبية شائعة الاستعمال إضافة إلى لغته الأم.

مكتبة الآداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحا ومساء

الخبرة الصحفية والكتابة :
لا بد لرجل العلاقات العامة أن يكون ملماً بفن الكتابة والصحافة، لأنها أقرب الخبرات لرجل العلاقات.

علم النفس :
يحتاج موظف العلاقات العامة إلى مقدار من الإلمام بعلم النفس لمعرفة دوافع النفس البشرية، حتى يستطيع التأثير في الأفكار وشخصيات الجماهير التي يقابلها.

علم الاجتماع :
يعيش الفرد ضمن جماعة أو حتى جماعات متعددة ذات تأثير على سلوكه ونمط تفكيره، وعليه لا بد لرجل العلاقات العامة أن يتفهم طبيعة هذه الجماعات وأساليب اتصالها وقوة ارتباطها.

الإحصاء وأصول البحث :
يعتمد نجاح العلاقات العامة على أسلوب البحث العلمي والإحصاء، وجمع المعلومات والمعالجة بالحاسوب وتقنياته، وصولاً إلى تحليل الظواهر وإدخال المعطيات وتبويب النتائج ومعرفة اتجاهات الرأي العام.

مكتبة الآداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحاً

الفصل الاول

وظائف العلاقات العامة :

تقوم العلاقات العامة بوظائف أساسيه وضرورية جدا بحيث لا يمكن للمؤسسة أو الهيئة سواء كانت حكومية أم أهلية من الاستغناء عنها في الوقت الحاضر خاصة بعد تطور العلوم التكنولوجية والاتصالية وزيادة حده التوتر والمنافسة بين الدول الصناعية والمؤسسات والمنشأة على مستوى الإعلام والإدارة والخدمات والإنتاج .

عرف (Shartle) الوظيفة بأنّها : (هي مجموعة من الواجبات التي يقوم بإنجازها فرد واحد ولذا فهنالك عدد من الوظائف بقدر عدد الافراد وفي اي مؤسسة).

وقد حدد (ادوارد بيرنيز) ثلاث وظائف للعلاقات العامة وهي :- الإعلام والإقناع والموائمة بين مشاعر وأفعال الجمهور ومشاعر أو أفعال المنشأة أو الهيئة السياسية .وأكد العديد من أساتذة وعلم الإعلام والاجتماع إلى إن هنالك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة لكنها في حقيقة الامر هي عمليات يتم القيام بها من اجل اداء نشاط ووظيفة العلاقات العامة في المؤسسات وليست وظائف ان المفهوم السابق يجب ان يتم تعديله من اجل ان تكون المخرجات واضحة لوظائف العلاقات وهي كما ذكرنا في وقت سابق للعلاقات العامة وظيفتين أساسية وهما البناء (الوقاية) والتصحيح (العلاج).

فالوظيفة البنائية هي عدد من الأنشطة التي تهدف إلى بناء سمعة المؤسسة كالأنشطة البحثية وقياس اتجاهات الرأي العام وإصدار ونشر المواد الإعلامية وإعداد وتنظيم الأحداث الخاصة وأنشطة التدريب والبرامج المصممة لحماية المؤسسة من الأزمات المتوقعة وغيرها.

فيما نجد أن الوظيفة العلاجية من خلال أنشطة إدارة القضايا والمشكلات والأزمات وإدارة الصراع والنزاع والبرامج التي تستحدث من اجل الأحداث الطارئة التي يتعرض لها المجتمع. ومن المهم أن نذكر أن البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة هي عملية العلاقات العامة وهي نتيجة متوقعة من نتائج عدم التحديد لمفهوم العلاقات العامة. وبعض الباحثين يضيف وظيفة التنسيق أو الاتصال للوظائف المذكورة سابقا ويعد هذا الأمر غير مقبول بجملته لان وجود العلاقات العامة بأية مؤسسة لا يكون لمجرد انجاز البحوث والتخطيط لبرامجها وتنفيذها ومتابعتها فحسب بل من أجل بناء صورة مؤسسية وحمايتها من الضرر وعلاج أي وضع متأزم يعترض تحقيق الإستراتيجية



ثالثاً : وظائف التنسيق : وتتضمن هذه الوظائف ما يأتي:

1 . ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في اطار الخطة الشاملة للمؤسسة.

2 . تصميم الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بما يتفق مع موقعها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة , وينسجم مع بناء العلاقات العامة بين الوحدات المختلفة في الهيكل.

3 . برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى في المؤسسة بما يمنع التداخل أو الازدواجية , وكذلك التعارض والتقاطع بينها.

4 . تنسيق فعاليات المتابعة و مراقبة برامج العلاقات العامة في اطار مراقبة البرامج الأخرى في المؤسسة ومتابعتها.



الفصل الثاني

أهمية التخطيط في عملية العلاقات العامة

يعتبر التخطيط من ابرز الجوانب في عملية أدارة العلاقات العامة ويعرف (بأنه النشاط العقلي الإداري الذي يوجه لاختيار أمثل استخدام ممكن لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة زمنية محددة) .

وهناك تعريف إجرائي للتخطيط يقول أنه (عبارة عن مجموعة من المراحل والخطوات التي تتخذها الإدارة لمواجهة ظروف المؤسسة خلال فترة زمنية مستقبلية ، حيث يبدأ التخطيط بالتفكير ومحاولة التنبؤ بما يمكن أن تكون عليه ظروف المؤسسة مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات والظواهر التي يمكن أن تلعب دوراً أساسياً في التحكم في صورة المؤسسة أو الإدارة مستقبلاً ودراسة كل الإمكانات والمواد المتاحة لتأتي بعد ذلك مرحلة تحديد الأهداف ورسم السياسات التي يجب إتباعها في الفترة الزمنية المقبلة) .

ويعد التخطيط أسلوباً علمياً يهدف إلى تحقيق تغيرات مقصودة عن طريق تعبئة جميع الموارد ، والطاقات المادية ، البشرية والتنظيمية لتحقيق أهداف مرغوب فيها بأقل تكلفة وأسرع وقت ، ويقوم التخطيط السليم في العلاقات العامة على دراسة بناء المؤسسة وأهدافها الوظيفية والسياسية التي تنتجها ولتحقيق ذلك ، يوجب خبراء العلاقات العامة ، لابد من دراسة الجماهير المتعاملة مع المؤسسة والتعرف إلى الخصائص النوعية لتلك الجماهير، ومن ثم " فإن دراسة الجمهور والتعرف إلى القيم ، والأهداف المشتركة التي يتقاسمونها خاصة على المستوى الداخلي ، وكذلك باتجاهاتهم نحو المؤسسة سواء كانت مؤيدة أم معارضة ، أما بالنسبة للجمهور الخارجي فإن إجراءات البحوث والقياسات يعد مطلباً ضرورياً لنجاح الخطط والبرامج".

ومن أهم مزايا التخطيط للعلاقات العامة ما يلي :

أ- تخطيط نشاط العلاقات العامة يؤدي إلى تبني برنامج متكامل مع إستراتيجية المنظمة ومرتبطة بأهدافها، مما يؤكد قدرة إدارة العلاقات العامة على المساهمة الإيجابية في أداء المنظمة ويؤدي من جهة أخرى إلى كسب تأييد إدارة المنظمة وثقتها في وظيفة العلاقات العامة.

ب- التحديد الدقيق للموارد المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الخطة وحسن استخدامها وتوجيهها.

ج- يؤدي تخطيط أنشطة العلاقات العامة إلى إمكانية التنبؤ بالمشكلات والمتغيرات البيئية التي يتوقع حدوثها ، ومن ثم تخطيطها وتقليل أو تحجيم أثرها إلى أدنى حد ممكن.

مكتبة الاداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحا ومساءا

د- يبرز التخطيط أهداف العلاقات العامة بوضوح مما يساعد موظفي الإدارة على تفهمها ويسعون إلى تحقيقها، وتنفيذها عن قناعة، وفي التوقيت الزمني المحدد لها.

هـ- يسهل التخطيط مهمة مدير العلاقات العامة في اتخاذ القرارات والتوجيه والرقابة والتقويم.

و- تفعيل عملية الاتصال الداخلي حيث تنساب المعلومات عن الأهداف والأنشطة والوسائل من خلال كافة قنوات الاتصال، وفي كل الاتجاهات بين القيادات والمرؤوسين في إدارة العلاقات العامة وبين الإدارات الأخرى في المنظمة.

ز- تأكيد ثقة الجمهور بالمنظمة من خلال الاتصال الخارجي حيث تعد خطة العلاقات بمثابة وعد للجمهور بالتزام إدارة العلاقات العامة بكسب رضاه ومراعاة وجهة نظره.

كما هناك مزايا اخرى للتخطيط

1- يساعد التخطيط على إمكانية التنبؤ بالمشكلات والمتغيرات البيئية التي يتوقع حدوثها وبالتالي اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمواجهتها والتصدي لها .

2- يساعد على التحقيق الدقيق للموارد المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الخطة وحسن استخدامها وتوجيهها .

3- يبرز التخطيط أهداف العلاقات العامة بوضوح مما يساعد موظفي الإدارة على تفهمها والسعي إلى تحقيقها وتنفيذها عن قناعه وفى التوقيت الزمني المحدد لها.

4- يسهل التخطيط مهم مدير العلاقات العامة في اتخاذ القرارات والتوجيه والرقابة والتقويم.

5- يؤدى التخطيط إلى تبنى برنامج متكامل مع استراتيجية المنظمة ومرتبطة بأهدافها مما يؤكد قدرة إدارة العلاقات العامة على المساهمة الايجابية في أداء المنظمة وكسب تأييد الإدارة وثقتها في وظيفة العلاقات العامة .

6- يساعد التخطيط على تفعيل عملية الاتصال الداخلي حيث تنساب المعلومات عن الأهداف والأنشطة والوسائل من خلال كافة قنوات الاتصال وفى كل الاتجاهات بين القيادات والمرؤسيين في إدارة العلاقات العامة وبين الإدارات الأخرى في المنظمة .

7- تأكيد ثقة الجمهور بالمنظمة من خلال الاتصال الخارجي حيث تعد خطة العلاقات بمثابة وعد للجمهور بالتزام إدارة العلاقات العامة بكسب رضاه ومراعاة وجهة نظره.

مكتبة الآداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحا ومساءا

أنواع التخطيط في العلاقات العامة :

يوجد نوعين رئيسيين للتخطيط في مجال العلاقات العامة وهي التخطيط الوقائي ، والتخطيط العلاجي ، ويرى (ويد ينج) أن التخطيط الوقائي هو التخطيط الذي يبنى على دراسات مستفيضة وبحوث رشيدة ويستهدف غايات بعيدة تدور في محيط إقامة علاقات ودية بين المؤسسة وجماهيرها ، والتخطيط الوقائي
قد يكون طويل أو قصير المدى وهو بمثابة الاستراتيجية ، و التكنيك الذي تعتمد عليه المؤسسة في هذا النوع من التخطيط ، أما التخطيط العلاجي ، يهدف إلى مواجهة الأزمات والمواقف المفاجئة . وعلى مستوى الممارسة تتجه بعض المؤسسات إلى الأخذ بنمط التخطيط الوقائي وخاصة التي تعترف بالتخطيط كوظيفة أساسية في وظائف العلاقات العامة وتحدد الإدارة الإطار العام لسياساتها وأهدافها العريضة في الخطة طويلة المدى والتي قد تمتد إلى خمس سنوات وتنعكس تلك السياسات على الخطة المتوسطة الأجل والتي تمتد إلى سنة.
وعلى الرغم من أهمية التخطيط الطويل المدى إلا أن بعض المؤسسات الحكومية في العالم العربي والتي توجد في اغلبها إدارات للعلاقات العامة لا تهتم بهذا النوع من التخطيط مما يؤثر على صلاحية الخطة بأكملها ويدخلها في التضارب والتناقض.
وقد كشفت دراسة للمؤسسات والوزارات الحكومية في الأردن، أنها تعتمد فقط وبشكل كبير على خطط متوسطة الأجل، حيث وصل نسبة الإدارات التي تقوم بوضع خطة لممارسة نشاطها 68.6% وان ما نسبته 31% من الإدارات لا يقوم بوضع خطة لنشاطاتها، وأن الخطط متوسطة الأجل وصلت نسبتها 54.3% أو التخطيط طويل الأجل فلا تتبعه أي أدارة من إدارات العلاقات العامة بالأجهزة الحكومية التي طبقت عليها الدراسة ، وهذا يعكس النظرة السلبية وسوء الفهم الذي تشهده العلاقات العامة في الوطن العربي.

مؤهلات موظف العلاقات العامة

الصفات الشخصية :

وهي المواهب أو الصفات الطبيعية التي تولد مع الفرد وتصقلها التجارب ولا يمكن قياسها بالامتحان وهي:

قوة الشخصية :

يمكن التعرف على هذه الصفة الموهوبة أثناء التعامل مع الشخص ومن أهم عناصرها :
حسن المظهر والقوام، الأناقة ورقة الحديث، إذ أن الشخصية القوية توحي بالاحترام والجاذبية والتأثير القوي على الآخرين.

اللياقة :

وهي القدرة على التحدث مع الآخرين والتأثير في آرائهم، وكذلك القدرة على الاستماع إلى الآخرين والاهتمام بحديثهم.

مكتبة الآداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحا ومساءا

أساليب الاتصال في العلاقات العامة :

١ . المؤتمرات : وهي تُعد احد اساليب الاتصال الشخصي المباشر ، ومن الاساليب الاتصالية المهمة للعلاقات العامة ، اذ تستخدم العلاقات العامة اسلوب المؤتمرات التي تهيئ الفرصة لمجموعة من الاعضاء للتبادل الفكري فيما بينهم ، بخصوص قضية معينة او موضوع او مشكلة او مشروع او ظاهرة يهتمون بها بقصد التوصل الى آراء وتوصيات او قرارات مناسبة ، والعمل على الالتزام بها ، ويتيح المؤتمر إمكانية النشر السريع والواسع للمعلومات والآراء للجماهير عن طريق وسائل الاتصال وكذلك يضمن حصول هذه الوسائل على المعلومات في الوقت نفسه .

٢ . الندوات : وهي من الاساليب الاتصالية ذي الاتجاهين ، يتم بها تبادل المعلومات والخبرات والتفاعل بين المرسل وبين الجمهور بشأن موضوع معين ، اذ يشترط على ادارة العلاقات العامة ان تنظم موضوعات الندوة بشكل دقيق ، وتحسن اختيار الاشخاص الذين سيتناقشون قبالة الجمهور ، وان تعرف وجهة نظر ودور كل فرد من اعضاء الندوة ، ويقوم مدير الندوة بعرض وجهات نظر الاعضاء المشاركين عن طريق مناقشة موضوع الندوة ، ويشجع الجمهور على الاشتراك في المناقشة . وتستخدم العلاقات العامة الندوات كأسلوب اتصالي من أجل تحقيق الاتصال بين الادارة العليا والعاملين بشأن الموضوعات التي تطرح للبحث والدراسة ، والتوصل الى القرارات بشأنها .

٣ . المقابلات : وهي من اساليب الاتصال الشخصي المهمة لإدارة العلاقات العامة التي تسمح بتنظيم المقابلات مع جماهيرها ، ولها اصول وقواعد يجب ان يتقنها المقابل او المستقبل الذي يجري المقابلة ، ومن المبادئ الاساسية في اجراء المقابلة ان تكون شخصية المسئول بالاستقبال قوية ، لأنه قد يتوقف على هذه المقابلة تكوين رأي من الطرفين عن الاخر ، وفي اقامة العلاقات الطيبة او الانصراف تماماً عن وجود العلاقة .

٤ . المحاضرات : وهي من الاساليب الاتصالية المهمة التي تلجأ اليها العلاقات العامة لشرح وجهة نظرها في المسائل العامة ، وبيان ما حققته المؤسسة من نجاح ، وما تواجهه من صعاب ، ومن الاجراءات التنظيمية للمحاضرات التي تقوم بها العلاقات العامة هي تحديد

مكتبة الاداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - هدايا
الدوام صباحا ومساءا

٧ . الحفلات : وهي تمثل نوع من الاتصال المباشر مع الجماهير ، ويكون تنظيم الحفلات من اختصاص ادارة العلاقات العامة في المؤسسة ، سواء أكانت هذه الحفلات للعاملين في المؤسسة أم المتعاملين معها ، ويتم فيها التعارف بين كبار المسئولين المدعوين الى الحفل ، اذ يتبادلون فيما بينهم الحديث والمناقشات التي تجعل كل منهم اكثر نفعاً لآخرين ، وتعد الحفلات من الاساليب الاتصالية الممتعة التي يستفاد منها موظفوا العلاقات العامة في المؤسسة لأنشاء صلات طيبة بجماهيرها وكسب ودها.

اخلاقيات العمل في العلاقات العامة :

أما أهم الواجبات الاخلاقية للعاملين بالعلاقات العامة فيمكن اجمالها بما يأتي :

١. الالتزام باحترام الشرعية والقانون .

٢ . الاسترشاد بالمصلحة العامة .

٣. المحافظة على هيبة الوظيفة وحسن سمعتها .

٤. المحافظة على أوقات الدوام الرسمي .

٥. المحافظة على المال العام .

٦. اتقان مهنه العلاقات العامة .

٧. ان يدرك ان هنالك مسؤوليه للمؤسسة نحو المجتمع .

٨. ان يلتزم رجل العلاقات العامة بتقديم الحقيقة ولا يعمد التستر والتكتم .

٩. ان يلتزم رجل العلاقات العامة بمبادئ الاخلاق كالنزاهة والصدق والامانة .

١٠. يجب ان لا تتعارض برامج العلاقات العامة مع تقاليد واعراف المجتمع .

مكتبة الاداب للاستنساخ
قرطاسية - استنساخ - اهداب
الدوام صباحا ومساءا