مهارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

من اهم الخصائص التي ينبغي توافرها فيمن يمارس العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية ما يأتي:

1. توافر الاخلاقيات التي تكفل ممارسة العلاقات العامة على اسس سليمة، وتتسع ابعاد هذه الاخلاقيات لتشمل الصدق والأمانة والسمعة الطيبة والسلوك القويم وغيرها من المعايير والقيم والانماط الاخلاقية اللازمة لممارسة مهنة العلاقات العامة، ومن المعلوم ان السمعة الطيبة والاخلاق الفاضلة تعبر عن سمات مستمدة من التاريخ الاجتماعي للفرد، وهي محصلة تاريخ الاسرة ومستواها الثقافي والتعليمي والمهني، ونشاطاتها المختلفة وبصفة خاصة النشاطات الفكرية والعقائدية، وكذلك نماذج سلوكها، وغيرها من السمات التي يمكن في ضوئها تقدير المستوى الاخلاقي للفرد وسمعته.

2 قوة وتكامل الشخصية، ويشمل ذلك النضج العاطفي، والاتزان العقلي، والقدرة على فهم الناس، والقدرة على رؤية الاشياء والامور من وجهة نظر الآخرين، وحسن التعبير عن وجهة نظره بوضوح، والقدرة على التعامل مع الاخرين والتأثير فيهم، والهدوء وعدم الانفعال، والقدرة على تكوين صداقات بسهولة، والدبلوماسية في التعامل مع الناس، وتوافر رغبة اكيدة في مساعدة الناس والاهتمام بمشكلاتهم ومراعاة مشاعر وحقــوق مـــن يتعامل معه ويتصل به بحكم عمله.

3. المظهر الحسن والبشاشة وخفة الظل حيث يساعد ذلك على اكتساب ثقة الجمهور واهتمامه وتقديره .

4. الموضوعية في الاقوال والافعال وفي الحكم على الامور مستندا في ذلك الى حقائق مدعمة بالبحوث وبالدراسات التجريبية التي توصل الى تفسيرات علمية، والبعد عن أية صورة من صور التحيز الشخصي، كذلك البعد عن التأثير اللفظي والاعتماد على معلومات وحقائق مؤكدة ومدعمة بالتحليل الكمي والاهتمام بالتفاصيل.

5. المرونة والقدرة على التصرف والتأقلم مع طبيعة ومتطلبات المواقف المتغيرة، وذلك يتطلب توافر البداهة والفطنة والقدرة على تحليل المواقف المختلفة والتقدير السليم للأمور، والحكم الصائب على الاشياء والمواقف.

6. القدرة على الاتصال والالمام بأساليب وفنون الاتصال، ويعني ذلك القدرة على الشرح والتفسير باستخدام وسائل واساليب الاتصال من اجل كسب ثقة الجماهير.

7. توافر مهارات التحدث والتخاطب وقوة الاقناع، وايضا القدرة على الاستماع.

8. الالمام بالإصول والاسس العلمية للعلاقات العامة، وبطرق تحليل وقياس الراي العام واتجاهات اراء المجموعات والجماهير المختلفة التي تتعامل معها المنظمة سواء اكانوا عاملین ام عملاء ام مساهمين ام موردين ام المجتمع المحلي ام الجمهور العام، وكذلك التأثير في هذه الاتجاهات وتوجيهها، والالمام بالدراسات والعلوم المرتبطة بالعلاقات العامة كعلم النفس والاجتماع وغيرها من العلوم التي تلقي الضوء على مكونات وابعاد النفس البشرية والاتجاهات النفسية للأفراد، وبذا يكون بمقدور اختصاصي العلاقات العامة فهم الناس وفهم دوافعهم، والتأثير فيهم، هذا الى جانب توافر الخبرات العملية في ميدان العلاقات العامة، والقدرة على الاعداد السليم لبرامج العلاقات العامة، والحملات الاعلامية، وتصميم وتنفيذ الرسائل والنشرات الاعلامية، وتحديد الوسائل الاعلامية المناسبة لكــل موقف على حدة، وتنظيم المؤتمرات الصحفية والمعارض وغيرها.

9. توافر مهارات الكتابة، وتعني القدرة على وضع المعلومات والافكار برمــوز واضحة وبإيجاز وبلغة سليمة بما يساعد على سهولة نقل الافكار بدقة واحداث انطباع محبب لدى متلقي الرسالة الاتصالية مكتوبة ام مسموعة ام مرئية، هذا الى جانب مهارات التحرير والالمام بالفنون التخطيطية كالتصوير واعداد الرسوم البيانية والطباعة.

10. توافر القدرة البحثية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية على وفق اصول ومتطلبات البحث العلمي بـمـا يكفـل دعم ومساندة آرائه وتوصياته المقدمة للإدارة العليا.

11. توافر خبرة كافية بأساليب جمع البيانات والمعلومات ونشرها والأمانة والصدق في عرض هذه المعلومات، فمن الحقائق المؤكدة ان العلاقات العامة مزيج من السلوك السليم والاعلام الصادق، ولذا فمن الأهمية بمكان ان تتوافر الدقة التامة والحكم الصادق في ابعاد ومظاهر العلاقات العامة كافة.

12. توافر مهارات الابداع والابتكار والتصوير والادراك وتقديم افكار جديدة الامر الذي يساعد على وضع برنامج علاقات عامة قوي وفعال.

13. توافر معلومات عامة وعريضة عن مختلف مجالات المنظمة، فمن الاهمية بمكان ان يكون اختصاصي العلاقات العامة على علم بما يجري داخل المنظمة في مختلف مجالاتها وانشطتها، وان تكون لديه خلفية عريضة عن اهداف المنظمة وسياستها وتنظيماتها وانجازاتها ومشكلاتها وظروفها، وعن خصائص رجال الادارة فيها، وغير ذلك، وهذه كلها مهارات تمكنه من متابعة مختلف الانشطة والخطط في المنظمة وتقدير اثارها المحتملة على الجماهير، وان يعتاد لغة التنبؤ .

14.نظرا لأهمية ارتباط برامج واستراتيجيات العلاقات العامة مباشرة بالأهداف الشاملة للمنظمة، فانه يفضل اهتمام والمام اختصاصي العلاقات العامة ببعض المفاهيم الادارية المهمة مثل الادارة بالأهداف والتطوير التنظيمي، وتخصيص الموارد، وغيرها بما يساعده على استيعاب النظم والسياسات الادارية وفهم اراء وافكار الادارة العليا.