تابع : نشأة وتطور العلاقات العامة . العلاقات العامة في التراث العربي

الغرض البيداغوجي: خصصنا محاضرتين كاملتين للاطلاع على ممارسات العلاقات العامة في الحضارة العربية الإسلامية لما تتميز به من ثراء حيث كان للعلاقات العامة دورا أساسيا في نشر مبادئ وأفكار الدين الإ سلامي . حتى يتمكن الطالب من معرفة الوسائل المستخدمة في مجال العلاقات العامة لتواصل مع مختلف الشعوب المكونة للمظهر الاجتماعي السائد في تلك الفترة .

العلاقات العامة كفلسفة ترتبط بوجود الإنسان العربي وطبيعة حياته المرتبطة بالصحراء المترامية الأطراف التي لا تخفى شيئاً والتي طبعت ساكنيها على الحرية والصراحة في التعبير عما في نفوسهم ولو كان في ذلك شقاؤهم كما في حالة الشعراء الذين كانوا يلاقون الاضطهاد بسبب أشعارهم , وكان العربي حراً حرية لا تجدها سوى بعض القيود من التقاليد ولم تكن القبيلة ولا شيخها يتدخلان في حرية الفرد .

بسبب طبيعة حياتهم تلك كان العرب يخلقون المناسبات للاجتماع وتداول الأخبار وتبادل الأفكار لربط بيئتهم الشاسعة بأواصر إعلامية , ومن ذلك الحج إلى الكعبة في موسم معين والأسواق الأدبية التي كان يجتمع فيها الناس للاستماع إلى الشعراء وإجراء المناقشات التي تؤدي إلى التعارف والتقارب بين الفئات والقبائل المختلفة .

وقد لعب الشعر والشعراء دوراً هاماً إعلامياً في تاريخ العرب , حيث تعتبر الأشعار السجل الذي دون فيه تاريخهم وما دار فيه من أحداث وما كان موجوداً في مجتمعهم من عادات وتقاليد , وكان للشاعر وظائف إعلامية واضحة فهو الذي يثير الحماس في نفوس المقاتلين ويدفعهم إلى الاستبدال في الحرب وهو لسان القبيلة والمدافع عنها يشيد بمآثرهم ويمتدح أبناءها ويهاجم أعدائها ويسلط الأضواء على عيونهم .

العلاقات العامة في الإسلام

إن العلاقات العامة لا تنشأ إلا في جو ثقافي وحضاري يؤمن بقيمة الإنسان من حيث هو إنسان له كرامته وله حقوقه على الآخرين وعليه واجبات نحوهم , ولقد توفرت هذه المعاني في المجتمع الإسلامي الأول , جاء بها القرآن وتولى رعايتها رسول الله صلى الله عليه وسلم والخلفاء من بعده , بقوله تعالى : " **ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات , وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً** " الآية 70 – سورة الإسراء .

كما نظم الإسلام العلاقة بين المسلمين نظاماً يدعو إلى تبادل الاحترام بينهم والابتعاد عن تحقير بعضهم بعضاً فقال تعالى : " **يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن , ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب , بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان** " الآية 11 – الحجرات .

وفي الحديث الشريف المسلمون أخوة متحابون متعاونون متساوون لا فضل بينهم إلا بالتقوى , يقول الرسول صلى الله عليه وسلم : " **يا أيها الناس إن ربكم واحد وإن أباكم واحد كلكم لآدم وآدم من تراب , إن أكرمكم عند الله أتقاكم , ليس لعربي على أعجمي ولا لأعجمي على عربي ولا لأحمر على أبيض فضل إلا بالتقوى** " .

في هذا الجو الاجتماعي المفعم بتكريم الإنسان واحترام الفرد المسلم عرف المجتمع الإسلامي العلاقات العامة كفلسفة تحكم سلوك أفراد المجتمع – حكاماً ومحكومين – وكنشاط إعلامي متخصص يهدف إلى ربط الدولة بالفرد والجماعة لشتى الوسائل وأساليب الاتصال الفردي والجماعي .

أهداف العلاقات العامة وفق المبادئ الإسلامية :

تعنى العلاقات العامة بتنمية التفاهم بين المنظمة وجماهيرها الداخلية والخارجية ويتحقق ذلك من خلال أهداف ثلاثة هي : الإعلام والإقناع والمشاركة , فلننتظر كيف حققت العلاقات العامة في صدر الإسلام أهدافها الثلاثة :

1- الإعلام :

لقد تمثل الهدف الأول للدولة الإسلامية , مجسداً في بادئ الأمر في قائدها الإداري رسول الله صلى الله عليه وسلم , ثم في خلفائه الكرام في نشر الدعوة الإسلامية وإبلاغ الناس جميعاً بأنه رسول الله إليهم كافة , واقتضى إبلاغ الناس بالطبع أن يبدأ بأقرب الناس إليه , عشيرته الأقربين , ثم من يليهم مستخدماً في ذلك شتى وسائل الإبلاغ من اتصال شخصي وتفسير قرآني وإعلام بما ينتظر المؤمن من ثواب والكافر من عقاب , وبعد استقرار دولة الإسلام في المدينة المنورة تحول الإعلام إلى هدف آخر هو هدف مشاركة المسلمين في تطبيق الإسلام تطبيقاً عملياً .

2- الإقناع :

كما استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم الإعلام بمعناه الواسع من حيث فصاحة الكلمة وبلاغة الأسلوب وقوة التأثير القرآني لإقناع الناس بصدق رسالته وجدواها كمسلك حياتي وأسلوب خلقي لعبادة الله في الأرض ,

ولقد استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته الكرام أسلوب الحجة والبرهان لتحقيق هدف " الإقناع " بالرسالة المحمدية دون قسر أو إرهاب , مهتدين بقوله تعالى : "**ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن , إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدين** " سورة النحل – الآية 125 .

ولقد كان ولا يزال انتشار الدعوة الإسلامية في شرق الأرض ومغاربها في زمن وجيز من عمر الدعوة الإسلامية أمراً يدعو إلى التأمل والدراسة في مجال الإقناع والتأثير على

الأفكار , ذلك أنه أصبح من الثابت في العالم التجريبي أن إقناع الشخص بتغيير فكرة قديمة لديه بفكرة جديدة ليس بالأمر السهل , فما بالك بإقناعه على ترك دين آبائه وأجداده واعتناق دين جديد يقلب أفكاره وأسلوب حياته وروابطه مع أفراد أسرته ومجتمعه انقلاباً كاملاً ؟

لا شك أن الجهود الإعلامية الإقناعية التي جعلت الدعوة الإسلامية تعم الجزيرة العربية والدولة الفارسية والإمبراطورية الرومانية في أقل من ثلاثين عاماً , لا شك أنها جهود تبقى على مر الأيام والدهور نموذجاً خالداً من نماذج التأثير الإعلامي الناجح .

3- **المشاركة :**

إن مبدأ الشورى في الأمور الدين والدنيا وفي الحروب والسلام من الفرائض التي فرضها الله سبحانه وتعالى على المسلمين , فقال جل من قائل : " **وأمرهم شورى بينهم** " الآية 38-سورة الشورى.

وكان الرسول صلى الله عليه وسلم لا يقطع أمراً جوهرياً إلا إذا استشار أصحابه , بل كثير ما نزل على رأي من يستشيرهم في أمور الحرب وشئون الدولة الاقتصادية والإدارية , ولقد قنن الرسول صلى الله عليه وسلم الشورى فكون لها مجلساً من أربعة عشر نقيباً يختارهم من أهل الرأي والبصيرة ممن يشهد لهم بالعقل والفضل , ثم سلك الخلفاء الراشدين طريق الشورى أسوة بالرسول صلى الله عليه وسلم .

ماذا تعني الشورى والمشاركة من الناحية الإعلامية ؟ وما هي صلتها بالعلاقات العامة التي نحن بصددها ؟

- إن في الشورى قوة للمسلمين وترابطاً لهم , فهي تدعم جماعية الفكر والتفاهم المشترك وتقوى من أواصر الأخوة بينهم وتشعر كل فرد منهم بذاتيته وكينونته كإنسان مكرم ومقدر ولقد فطنت نظريات الإدارة والإعلام والعلاقات العامة إلى ضرورة المشاركة وأهميتها كحافز لجمهور المنظمة الداخلي يرفع من معنوياته ويوثق من ارتباطه بالمنظمة ويستفيدون من نشاطها وخدماتها وإنجازاتها وبذلك يتحقق التفاهم المشترك بينهما وبين المنظمة .

- وثمة فائدة أخرى للشورى والمشاركة , ذلك أن تطبيق مبدأ الشورى في الإسلام يعنى استطلاع الرأي العام بين المتعاملين مع المنظمة والوقوف على آرائهم واحتياجاتهم الفعلية , وذلك مما يمكن المنظمة من العمل على الوفاء بها وإشباعها على أفضل الوجوه , وينبغي على كل منظمة إسلامية أن تسعى لاستطلاع الرأي العام في كل شئونها حتى يكتمل الانسجام والتفاهم بين ما تقدمه وما تتطلبه الجماهير , إذن استطلاع الرأي العام هو من الفوائد التي تجنيها المؤسسة التي تطبق مبدأ الشورى والمشاركة .
- وثمة فائدة أخرى للشورى والمشاركة الإسلامية وهي أنه يتيح الفرصة للمنظمة الإسلامية لبسط آرائها وفلسفتها وسياساتها وبرامجها على المواطنين بهدف إقناعهم بها , وتغيير اتجاهاتهم نحوها , فهي إذن نهدف من هذه العلاقات إلى تعيير اتجاهات الرأي العام وإلى توعية الجماعة وإرشادهم إلى كل ما هو حسن وجميل بالأسلوب اللطيف والكلمة الطيبة وبهذا أمر الإسلام في قولة : " **وقولوا للناس حسناً** " الآية 83 – سورة البقرة " **وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن** " الآية 53 – سورة الإسراء .

ويقول الرسول الكريم :" الكلمة الطيبة صدقة وأفضل الصدقة اللسان " وهناك صورة مشرقة في تاريخ الرسول صلى الله عليه وسلم والخلفاء توضح كيف استخدم الإسلام مبدأ الشورى للتعرف على آراء الرعية وما يهمهم من أمور , وكان مجلس الشورى في عهد الرسول وخلفائه بعضوية الأنصار والمهاجرين مناصفة , وهذا يدل على اعتراف الإسلام بأهمية الرأي العام وسلامة تمثيله للجماهير الإسلامية وأثره في اتخاذ القرار الصحيح , كما كان الرسول صلى الله عليه وسلم والخلفاء يستخدمون المسجد ومواسم الحج والتفتيش الإداري وعيرها من الوسائل الإعلامية لاستطلاع الرأي العام وللتأثير فيه , ولمعرفة أحوال الرعية عموماً وللاستماع إلى شكواهم من ولاة الأمصار والعمل والقضاء فيها بالعدل والحق .

خصائص ومميزات العلاقات العامة في الإسلام :

إن العلاقات العامة في الإسلام تعتبر فلسفة اجتماعية يدين بها كل فرد من أفراد المنظمة الإسلامية من أعلاها إلى أدناها , وطالما أن العلاقات العامة تعتمد على قواعد سلوكية متينة تلزم المرء المسلم بحسن المعاملة وبالصدق والإخلاص في التعامل مع

الآخرين بهدف اكتساب ثقتهم وتحقيق التفاهم المشترك فيما بينهم , فهي إذن لا تختلف عما دعا إليه والإسلام وطبقة الرسول صلى الله غليه وسلم وصحابته من كرم الأخلاق وحسن التعامل وصدق القصد , ونستطيع أ، تحجج هنا مجموعة من الخصائص والمميزات التي اتسمت بها العلاقات العامة في صدر الإسلام :

1- **الصدق في الاتصال الجماهيري :**

إن الصدق هو من أولى الصفات التي يحتاج إليها الداعية فهي التي تولد الثقة عند الجماهير وتجعل الإعلام مكللاً بالنجاح , ولقد كان صلى الله عليه وسلم مثلاً أعلى في الصفة , منذ صغره لقب بالصادق الأمين , والصدق إي إعلام العلاقات العامة يعني تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات الحقيقية الثابتة هن سير العمل والأداء في المؤسسة والتي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعه من الوقائع أو مشكلة من المشكلات من غير تزوير أو كذب أو إضافات دعائية , فإذا خلت العملية الإعلامية من الصدف لم تصبح إعلاماً بالمعنى الصحيح , بل كانت نوعاً من التضليل الجماهيري الذي سرعان ما ينكشف للجمهور وبذلك تنعدم الثقة في مصدر الخبر الإعلامي .

ولقد برأت الدعوة الإسلامية من الكذب والتضليل فكتب الله لها النجاح , والذي نريد أن نؤكد أن ما قام به الرسول صلى الله عليه وسلم وخلفاؤه الراشدون من جهود إعلامية بنشر الإسلام كان إعلاماً صرفاً بلغة العصر الحاضر ودعوة صادقة بلغة الإسلام , غير أن العصور الإسلامية التي تلت صدر الإسلام اضطرت بسبب الخلافات والتنازع إلى استخدام الدعاية كفن جديد من فنون الاتصال لترويج الأفكار والمذاهب المختلفة عن طريق التأثير في عواطف الفرد والجماعة واستهوائها بطرق غير صادقة في أغلب الأحيان , مما يعتبر انحراف عن الفهم السليم للعلاقات العامة المعتمد على الصدق الإعلامي .

2- **الصراحة والوضوح :**

وهذه مميزة أخرى من مميزات العلاقات العامة في الإسلام , وهي صفة نابعة بصفة الصدق في الاتصال الجماهيري, فقد اتسمت العلاقة بين الحاكم والمحكوم في صدر الإسلام

بالصراحة المطلعة والوضوح التام , وكان الرسول صلى الله غليه وسلم وخلفاؤه يقصدون لعلاج مشاكل الجماهير أولاً بأول , وفي صراحة وصدق دون مجاملة أ تعتيم أو انتقاص لحقوق الناس , ولقد أدرك الرسول صلى الله عليه وسلم والخلفاء بفطنتهم ضرورة أن تكون الإدارة منفتحة على جماهيرها مستجيبة لمطالبهم منجزة لقضاياهم وأمورهم بالحسم والحزم المطلوبين دون تسويف أو تباطؤ , فطالبو في رسائلهم الموجهة إلى العمال والولاة بأن يخرجوا للناس وبأن يفتحوا أبوابهم لقضاء حوائجهم وأن يشاركوهم في الأمر وأن يتفقدوهم بشكل منتظم , ولعلهم أدركوا مسبقاً تلك الأمراض البيروقراطية التي تفشت في عصرنا الحاضر لميل البيروقراطيات إلى الانغلاق عن الجماهير وحب التكتم والسرية وحجب الأخبار عن الجماهير حتى لا تتكشف أخطاؤها وحتى لا تكون خاضعة للمساءلة والنقد , ونو أن نضرب مثلاً يوضح مزايا الصراحة والوضوح في التعامل مع الجماهير ومزايا الانفتاح على الجماهير وهو ما قام به سيدنا عمر حينما بلغه أ، عاملاً لا يعود مريضاً ولا يدخل عليه ضعيفاً فنزعه من الولاية , وكتب في هذا الخصوص مرة إلى سعد بن أبي وقاص حاكم العراق :

" ... **عد مرضى المسلمين , واشهد جنائزهم , وافتح بابك , وباشر أمرهم بنفسك فإنما أنت رجل منهم , غير أن الله جعلك أثقلهم حملاً , وقد بلغني أنه فشا لك ولأهل بيتك هيئة في لباسك ومطعمك , ومركبك ليس للمسلمين مثلها , فإياك يا عبد الله أن تكون بمنزلة البهيمة التي مرت بواد خصيب فلم يكره لها إلا السمن ؛ وإن حتفها في السمن , واعلم أن للعامل مرداً إلى الله , فإذا زاغ زاغت وعيته , وإن أشقى الناس من شقيت به رعيته والسلام** " .

3- سرعة الاستجابة للرأي العام :

ولقد كانت العلاقات العامة في صدر الإسلام تتسم وتتميز بسرعة الاستجابة لما يهم الرأي العام ويقلقله , ولعل قصة رسول صلى الله عليه وسلم لما كان يزعم الرأي العام داخل صفوف الأنصار فتصدى لهم بالحسم السريع وشرح لجمهرة الأنصار أسباب توزيع الفيء بتلك الطريقة فرجع الأنصار فرحين مسرورين .

ولقد تميز الخلفاء الراشدون من بعد بقوة الحس الإعلامي والتصدي للمشاكل التي تهم الجماهير وعلاجها وهي في مهدها قبل أن تتفاقم وتدب الشائعات بين الناس فتخلق جواً من عدم الثقة في الحاكم ومن أوضح الأمثلة لذلك موقف عمر بن الخطاب من قراره بعزل خالد بن الوليد من جميع مناصبه , فقد أحس عمر أن كثيرين من المسلمين ممن عملوا مع خالد لم يستريحوا لقرار عزله , فأذاع عمر في الأمصار " إني لم أعزل خالد عن سخطة ولا خيانة ولكن الناس فتنوا به , فخفت أن يوكلوا إليه ويبتلوا به , فأحببت أن يعلموا أن الله هو الصانع وألا يكون بعرض فتنة ".

مثل هذا التصرف من جانب عمر لا شك يكشف عن موهبة فذة وفن أصيل في القيادة , فهو يدرك بفطرته الحاجة إلى إقناع الرأي العام وأنه لا بد من تفسير للقرارات الكبرى والتي قد تصادم الرأي العام في شعوره وأحاسيسه بالسرعة المناسبة ولا يقدم على مثل هذا التصرف إلا إداري يضع الاعتبار لما يحسه الرأي العام ويتجاوب معه بالإعلام اللازم لتفسير الأشياء ولشرحها حتى يقتنع الرأي العام وتزول أسباب الإضراب والقلق والغضب .

4- **العلاقات العامة من خلال القدوة الحسنة :**

إن سر نجاح أي دعوة لمبدأ أو فكرة أو عقيدة أو فلسفة يكمن في مدى قدرة أصحابها أن يلتزموا بما يدعون إليه سلوكاً مطلقاً قبل أ، يطالبوا الآخرين بتطبيقه عليهم , وذلك لأنه قد ثبت بالدليل القاطع أن الإنسان بطبعه ميال إلى تقليد أو محاكاة القدوة الحسنة من الرجال والدعاة والحكام والفلاسفة . فالمربون والمعلمون في مراحل التعليم المختلفة يسرفون للشباب أمثلة طيبة لحسن السلوك وتمثيل أدوار البطولة والإقدام والشجاعة والذكاء والمنطق وحسن التعامل , والأنبياء والرسل على مر العصور والأزمات كانوا رجالاً كاملين , ولذالك اتخذهم أصحابهم وتابعوهم قدرة لهم , أصبحت القدوة الحسنة ميزة من مميزات العلاقات الاجتماعية المختلفة ومن بينها العلاقات العامة .

فالرسول صلى الله عليه وسلم كان القدرة الحسنة لأصحابه لأنه كان على خلق عظيم كما وصفه القرآن الكريم " **وإنك لعلى خلق عظيم** " وفي الآية : " **لقد كان لكم في رسول الله**

أسوة حسنة " , تجسدت فيه صفات الصدق والصبر على الدعوة وحسن العشرة والمعاملة لمن يلقاهم , وكذلك الصحابة من الخلفاء وغيرهم سلكوا درب الرسول صلى الله عليه وسلم في الصدق والصبر على الشدائد والإقدام والشجاعة فقلدهم المسلمون واتخذوهم أعلام هداية , وكان ذلك من أسباب سرعة انتشار دعوة الإسلام لا في الجزيرة العربية فحسب ولكن في الإمبراطوريات والممالك المجاورة للعرب .

ويكفي أن نشير أن المعلنين ورجال التسويق في عالم التجارة اليوم يجذبون الناس إلى سلعهم ومنتجاتهم عن طريق الإعلان بأن فلاناً من العظماء والمشاهير اللامعة في المجتمع يستخدم تلك السلعة أو يفضلها على غيرها من السلع , يكفي هذا الإعلان لنجد أن كثير من الناس قام بتقليد ذلك العظيم اللامع , وبذلك تروج السلعة والأفكار .

من هنا نرى أن العلاقات العامة تنجح إذا استخدمت القدوة الحسنة كوسيلة إعلامية , وكلما كان العاملون في أية مؤسسة يقتربون إلى القدوة الحسنة وإلى المثالية في سلوكهم وأدائهم كانوا بذلك مؤثرين في الجماهير التي ترتبط بالمؤسسة تأثيرات إيجابية كبيرة .