

مدخل إلى العلاقات العامة

تمهيد:

العلاقات العامة في المؤسسة هي عملية إستراتيجية مستمرة لبناء علاقات متبادلة وفعالة مع الجماهير المختلفة (الداخلية والخارجية) لتعزيز سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية. تتمثل وظيفتها في إدارة الاتصالات، وإدارة الأزمات، وبناء الثقة، والتأثير على الرأي العام، وتحقيق أهداف المؤسسة. أنشطة العلاقات العامة الرئيسية:

— **بناء صورة إيجابية:** تهدف إلى بناء سمعة قوية للمؤسسة من خلال إبراز قيمها وإنجازاتها.

— **التواصل الاستراتيجي:** يمتد هذا التواصل ليشمل جميع أصحاب المصلحة، مثل العملاء والموظفين والمستثمرين والإعلام والمجتمع المحلي.

1— نشأة وتطور العلاقات العامة .

إن العلاقات العامة بمفهومها الحديث لم تعرف إلا في هذا القرن، ولكن بالنظر إلى نشاطها يتضح لنا أن جذورها عريقة تمتد لحضارات قديمة، فالإنسان كائن اجتماعي كائن اجتماعي لا يمكن عزلة عن الآخرين فقد نشأت بينه وبين أفراد المجتمع علاقات مختلفة نتيجة التفاعل .

وتبدأ علاقة الفرد بأسرته أولاً ثم المجتمع الذي يحيط به ثم نطاق القبيلة وكلما اتسع نطاق المجتمع تنوعت وزادت علاقاته الاجتماعية، كان رئيس القبيلة حريص على حضور أفراح أعضاء القبيلة والمشاركة في المناسبات الاجتماعية المختلفة وكل ذلك ضرب من ضروب الإعلام عن طريق خلق علاقة داخلية جيدة مع أفراد القبيلة . وقد قام الشعراء في القبائل بدور إعلامي كبير حيث نشر مناقب القبيلة أثارها . و بهذا يمكن القول بان وظيفة العلاقات العامة وجدت مع وجود الإنسان نفسه، وتدرجت أصولها حتى أسندت إلى شخص معين لإجادته التعبير لما لديه كم قوة إقناع وتأثير على الآخرين.

أ — **العلاقات العامة القديمة:** تطورت من خلال ما يلي

— **العلاقات العامة في العصور البدائية:**

ظهرت العلاقات العامة في العصور البدائية كنشاط إعلامي تهدف إلى إعلام الجمهور بالمعلومة بصيغة مناسبة ، وقد كان رؤساء القبائل يستخدمون نشاط يشبه العلاقات العامة حيث استعانوا بالأطباء والسحرة أو ما يملكون القدرة على طلاقة الحديث والشرح والتفسير لإقامة العلاقات بالقبائل الأخرى، وكان رئيس القبيلة يتولى عملية الإعلام نظرا لما يجيده من فنون التعبير، وقوة الحجة ويجتمع بأفراد قبيلته للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة وكانت هذه النشاطات تشكل النواة الأولى لتطور العلاقات العامة.

— **العلاقات العامة في الحضارة المصرية:**

اهتم ملوك الفراعنة بالاتصال بالأهالي في مناسبات كثيرة. واهتمت الدولة بتسجيل ووصف الأحداث الهامة في المجتمع مثل الانتصارات الحربية والبعثات التجارية وحفر الترع وإقامة الجسور وتعبيد الطرق ... الخ ، واهتمت الدولة بتسجيل هذه الأحداث و عرضها على الناس وكانت تهدف من وراء هذا العرض

والإعلام إلى كسب تأييد الجماهير وإقناعهم بأن الحاكم حريص على مصلحتهم ومهتم بقضاياهم و
أمرهم . واستخدموا واجهات المعابد وجدرانها لنفس التعاليم الدينية كما كانوا يصورون عليها بعض
الأحداث البارزة و التي تكشف عن جوانب سياسية أو اقتصادية أو دينية .مثال ذلك عندما اعتلى الملك مينا
العرس تم توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث أعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك
واستخدموا لها الرمز الذي أشار إلى توحيد الوجهين ووضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من
الجنوب مع زهر الزنبق المجلوب من الشمال.

— العلاقات العامة في الحضارة اليونانية والرومانية:

استعان اليونان والرومان بالاتصال بأفراد الشعب وتوسعوا في أنشطة العلاقات العامة نظرا لارتفاع ثقافة
الشعب، وكانوا يستخدمون العديد من الوسائل منها القصائد الشعرية مثل إشعار هوميروس والنشرات
اليومية عن أعمال مجلس الإشراف لتعريف الشعب بالأحداث.

العلاقات العامة في العصور الوسطى .

لعبت العلاقات العامة في هذه العصور دورا أساسيا في شؤون الدعوة الدينية، خاصة بعد ظهور المذهب
البروتستانتي أين وجدت الكنيسة الكاثوليكية نفسها في مأزق حرج و راحت تشد الخلاص من هذا المذهب
الجديد الذي اعتبرته خروجا على الكنيسة المسيحية، واهتم الكرادلة بمسائل الإعلام والنشر وإعادة الثقة
الذي "مارثن لوثر" إلى الكنيسة الكاثوليكية، ونشأت في ظل هذه الظروف الكنيسة البروتستانتية على يد
أفلاح في إقناع العديد من الجماهير بمظاهر الظلم الذي كانت تمارسه الكنيسة الكاثوليكية

العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية .

عنى الإسلام بالإنسان وكرامته وأفكاره ورغباته ولذلك نجد أن الدعوة الإسلامية لم تأخذ نهج الإرغام بل
اعتمدت على البراهين والإقناع والحجة في نشرها. واستخدم الرسول ﷺ وسائل الاتصال الشخصي وغير
الشخصي حيث كان يوفد الرسل و يبعث الكتب إلى الملوك والأمراء ويدعوهم إلى الدخول في الإسلام.
ويعد أسلوب إقناع من أهم الوسائل الحديثة التي يقوم عليها علم العلاقات العامة.

واهتم الإسلام بعد فتح البلاد بكتابات الفقهاء في التوجيه والإرشاد . وكانوا يرون في تلاوة القرآن أثرا
قويا في رفع الروح المعنوية للمسلمين في الحرب والسلام .

وان الدين الإسلامي دعا إلى المعاملة الحسنة و المعشر الطيب لما لذلك من اثر في تصفية النفوس بعضها
من بعض . وقد لعبت الخطب الدينية دورا مهما في العلاقات العامة، فقد كان الخطباء يقومون إلى جانب
الديني بالتوجيه الاجتماعي والسياسي.

العلاقات العامة في العصور الحديثة .

إن اصطلاح العلاقات العامة بمعناها الحديث ، قد استخدم لأول مرة في السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر وقد كان "دومان ايتون" من مدرسة بيل للقانون أول من استخدم الاصطلاح في خطاب ألقاه 1882 بعنوان "العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية" ثم ظهر الاصطلاح سنة 1906 م وكذلك سنة 1913م في الأحاديث التي ألقاها مديرو شركات السكك الحديدية في "بليتيمور" و"أومايو" حول السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها وقد أصبح الاصطلاح شائعاً ومألوفاً في العشرينيات عندما ابتدع "بيرنيز" عبارة "مستشار العلاقات العامة" رغم ما قبل به من سخرية على أنه اصطلاح مرادف لعبارة السكرتير الصحي وإن كان ينطوي على تفخيم سخيف "ولم تظهر العلاقات العامة بشكل أكثر وضوحاً حتى الثورة الأمريكية ، إذ كان الوطنيون الأمريكيون واعين بالدور الهام الذي يمكن أن يلعبه الرأي العام في الحرب مع الإنجليز وبناءاً عليه فإنهم خططوا لنشاطاتهم ، وعلى سبيل المثال فإنهم خططوا لإحداث حفلة شاي ببوسطن لجذب انتباه الجمهور ، واستخدموا مجموعة من الرموز كشجرة الحرية التي يمكن ملاحظتها بسهولة وتساعدهم في تصوير قضيتهم بشكل إيجابي".

ويرجع الفضل في تحديد معالم العلاقات العامة الحديثة إلى الرجل الأمريكي "إيفي لي Ivy Lee" حيث يعتبر أبو العلاقات العامة بعد أن وضع كثيراً من مبادئها خلال رحلته مع المهنة كمستشار للنشر ، وخبير النشر ، ومديراً للنشر عام 1921 ، واستخدم لأول مرة تعبير العلاقات العامة في النشرة التي أصدرها تحت عنوان "العلاقات العامة" Relation public ، وأدرك أن النشر وحده لا يكفي لكسب تأييد الجمهور ، وفيما قبل كان إيفي لي يشغل منصب المدير العام للشركة بنسلفانيا للسكك الحديدية عام 1906 ، وكان "إيفي لي" أول من استخدم الإعلان كوسيلة من وسائل العلاقات العامة لتحقيق أهدافها.

"إدوارد بيرنيز" وبعد الحرب العالمية الأولى ظهر منافس لا فيلي على لقب رجل العلاقات العامة هو كان يعمل وكيلاً صحفياً قبل الحرب ، ثم أثناء الحرب في اللجنة التي أنشأها الرئيس الأمريكي "وليسن" الذي نشره 1923 "تعبئة الرأي العام" لتغذية الجمهور بالمعلومات وتعبئة الرأي العام ويعتبر كتابه الأول من نوعه في معالجة موضوع العلاقات العامة ، وقد قام في نفس السنة بتدريس مادة العلاقات العامة في جامعة نيويورك.

نشأة وتطور العلاقات العامة عربياً .

هو الرائد "إبراهيم إمام" أما في الوطن العربي فقد عرفت العلاقات العامة في مصر منذ الخمسينيات ، قام بتدريس العلاقات العامة 1959 في هذا المجال إذ أصدر كتاب "العلاقات العامة والمجتمع" عام لطلبة قسم الصحافة بجامعة القاهرة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (1957 – 1958) وهكذا كان كتاب إبراهيم إمام هو مقدمة دخول علم العلاقات العامة إلى الوطن العربي ويتحدث إبراهيم إمام عن التجربة بقوله :و لم أكن أتصور أن هذا العلم الذي قدمته لأول مرة سوف يلقي ذلك الإهتمام وسرعان ما أنشئت معاهد لدراسة هذا العلم في مصلحة .الكبير الذي لقيه داخل الجامعة وخارجها الاستعلامات ومعهد الإعلام ومعهد الاشتراكي ومعهد الإرشاد القومي ، كما اهتمت به وزارة الثقافة ووزارة التربية والتعليم وهيئة الإذاعة ومؤسسة السياحة والفنادق ووزارة الشباب ووزارة الحكم المحلي وغيرها من الوزارات والهيئات" ، وقد أصبح للعلاقات العامة أهمية عندما أنشئت كثير من الهيئات والمؤسسات الصناعية والتجارية أقساماً قوية للعلاقات العامة ، مما أدى بالكليات والمعاهد إلى تدريسها كمادة وتخصص مستقل.