العلاقات العامة ودورها فى الإنتاج

بقلم : الأستاذ أحمد طلعت

علاقات الناس ببعضهم ظاهرة اجتماعية ولدت بمولد الانسان ، ونشأت فى كل مجتمع بشرى ، فهى ظاهرة اجتماعية حتمية ، لابد أن توجد فى كل مجتمع نتيجة للاحتكاك بين أفراده ومنظماته وهيئاته ولاشك فى أن تعقد المجتمع وتشعب العلاقات الانسانية فى شتى الميادين ألاقتصادية والسياسية والاجتماعية قد جعل الناس يدركون أن هذه العلاقات جديرة بالدراسة والبحث والاستقصاء ، ولولا تطور الديمقراطية ، وتقدم المذاهب السياسية والاجتماعية ، وتطور النظم الاقتصادية ، ونجاح المحاولات التحررية للشعوب ، وهزائم الاستعمار المتلاحقة فى أنحاء العالم ، والاعتراف بقيمة الانسان واحترامه وشخصيته ، لما أمكن لهذه العلاقات أن تتبلور وتتضح ، وتصبح موضوعا للبحث العلمى الدقيق تحت اسم علم « العلاقات العامة »

وهكذا يمكن القول بأن وظيفة العلاقات العامة قد عرفت منذ بدىء الخليقة ، وأنها ولدت بمولد البشر ، واتضحت فى نشاط رؤساء القبائل فى بادىء الامر ثم اتخذت شكل التخصص بعد ذلك عندما استعان رؤساء القبائل بالسحرة والاطباء ، وأصحاب المواهب فى فنون التعبير البدائية من انشاد وقرع للطبول فكان هؤلاء الفنانون هم الرواد الاوائل لفن العلاقات العامة .

واذا كانت العلاقات العامة هى فن مخاطبة الجماهير ، فأن هذا الفن عرفته الحضارة منذ أقدم عصورها . فمن الثابت أن ملوك مصر الفرعونية وكهنتها كانوا لا يألون جهدا فى وصف المواقع الحربية ، وعرض الانتصارات الكبرى ، وشرح الاصلاحات المتعددة وبيان المواقف الدينية والخلقية التى تستثير اعجاب الناس وتضمن تأييدهم .

ويتضح لنا من أوراق البردى التى اكتشفها السير فلند رزبترى ، والتى يرجع تاريخها الى أربعة آلاف سنة قبل الميلاد ، مبلغ اهتمام المصريين القدماء بتعبئة المشاعر وجذب الانتباه ، وتحريك الشوق فى النفوس . ومن الوثائق الهامة أيضا لائحة منقوشة على واجهة معبد هيبستى تضمنت القانون الذى يجب أن يتوخاه الحاكم والمحكوم ضمانا لحسن سير العدالة وأيضاحا لقواعد جباية الاموال ، وانذارا بالعقاب عن الجرائم التى كانت متفشية وفى مقدمتها الرشوة والبلاغ الكاذب . وقد وجد أيضا فى طيبة وبعض المدن القديمة برديات نشر عليها قانون يحرم البغاء ، ويوضح طرق مقاومته ، ويبين عقابه الرادع . وفى سنة ١٨٨٦ عثر العلماء فى بلدة تل العمارنة على كثير من النصوص التى تتضمن أنباء الانتصارات والمواقع الحربية والبيانات الموجهة للشعب .

وعندما انتشرت ديانة آتون الجديدة وحلت محل ديانة آمون ، أراد امنمحتب الرابع أن يختار وسيلة للاعلام تجتمع فيها المادية والبساطة ، كما فعل

الفنانون وخبراء النشر فى ذلك القرن ، فقرر أن تكون عبادة الشعب ممثلة تمثيلا محسوسا فى قرص تخرج منه أشعة . وأمر بنقش نصوص هذا الدين الجديد على واجهات المعـابد وحوائطها ، وأقام المسلات ، فذاع صيت الدين الجديد فى سائر البلاد بفضل مجهودات الكهنه فى شرحه وتفسيره والدعوة له.

وبديهى أن عمل العلاقات العامة فى تلك العصور كان الاعلام السياسى والترويج للمذاهب الاجتماعيه المختلفه ، ولقد وجدت فى ودائع خزانه الامبراطور آشور بانيبال صحف منسقه ومتصلة بحسب تواريخها ووقائعها ولاسيما ما اتصل بحروب الملوك وفتوحهم وما شيدوه وعمروه .

ولاشك أن الحضارة الرومانية القديمه كانت تعتمد على كسب ثقه الشعب وتأييده ، تنطق بذلك العبارة المشهورة المنقوشه على واجهه مجلس شيوخهم (مجلس الشيوخ والشعب الرومانى) .

واستطاعت الحضـارة الاسلاميه أن تطور العلاقات العامه بفضل الشعراء والرواة ، والـكتاب والخطبـاء ، الذين لعبوا أهم الادوار فى التوجيه والارشاد والتأثير فى الناس . وكانت القصائد تحث على الجهاد والانفاق فى سبيل الله ، أو تعلن تأييدها لاحد المذاهب أو الفرق الاسلاميه التى نشأت فى تلك العهود كالخوارج والشيعه وأهل السنه .

وتؤكد دراسه تاريخ الادب العربى أن اصدار النشرات المؤثرة فى الناس كان فنا من الفنون التى يحذقها صفوة الـكتاب ، وأن عنايه الحكومات الاسلاميه بدواوين الرسائل أو دواوين الأنشاء كانت فى مقدمه مايشغلها .

ومهما بلغ الشعر والادب من قوة التأثير فى الناس فانهما لم يبلغا مبلغ تلاوة القرآن الكريم والقاء الخطب الدينيه — فمما لاشك فيه أن تلاوة القرآن الكريم كانت ولا تزال أسمى الطرق لرفع الروح المعنويه بين الناس . وكان المقرؤون يقومون بتلاوة القرآن الكريم فى المساجد والمنازل والحوانيت وأثناء الاحتفالات فاذا أغار على البلاد مغير ، كانت آيات القرآن الكريم وسيلة الى حـاس الشعب ومشجعا له على الصمود فى وجه الاعداء ، ومبشراً بأن الجنه للشهداء . أما الخطب الدينيه فقـد لعبت ولا تزال دوراً خطيراً فى العلاقات العامه ، فقد كان الخطباء يقومون الى جانب الارشاد الدينى بالتوجيه الاجتماعى والسياسى. ولا شك أن الفاطميين والشيعه كانوا من أكثر المسلمين اتقانا لفنون الدعوة وأساليب التـأثير فى النفوس . وهم الذين ابتدعوا اقامة الموالد والاحتفالات بالاعياد والمواسم وهو مايسميه فن العلاقات العامه فى العصر الحديث بالاحداث المصنوعه Staged event .

وقد اكتشف المسلمون أن الداعيه من أهل البـلد أقدر على التوجيه من الغريب عنها . فاحل أحمد ابن طولون جعفر بن عبد الغفار مكان كاتبه أحمد بن محمد الواسطى ولما قيل له أنه يفضل الكاتب المصرى على الكاتب البغدادى أجاب بن طولون (لا والله ولكن أصلح الاشياء لمن ملك بلداً أن يكون كاتبه من هذا البلد) .

أما المستهلك الذى يمثل الملايين من جماهير الشعب فلم ينظر اليه الاحتكار الاعلى أنه مرتع للصيد الثمين وموضوع للاستغلال والارباح الفاحشه . وعندما ثارت الخواطر وعبر قادة الفكر عن المظالم الواقعة على الشعوب وصوروا الاحتكار على أنه وحش يمتص دماء الناس ويجعل من العمال رقيقا فى سبيل الجشع وتحقيق الربح ، أيقن الاحتكاريون بأن قوة الرأى العام هى سلطه عظمى لا يمكن أن تهمل أو تزدرى ، وأخذوا فى غمرة الذعر والفزع يبحثون عن مخرج ينير لهم سبيل النجاة . فرأى فريق من المختصين فى الدعايه أن يلجأوا الى النشر باختلاف أنواعه ، وقالوا أن المقالات والصور والنشرات اذا نمقت ألفاظها وأخرجت صورها اخراجا جميلا أمكن

ان تبدو الاحتكارات فى صورة تخدع الشعب وتخفى عنه الحقائق . فأخذ الاحتكاريون ينفقون الاموال بسخاء ويشترون المساحات الاعلانيه فى شتى الصحف، ويستكتبون الصحفيين والادباء ، ويستأجرون المصورين والفنانين ، ولكن محاولات الكذب والنفاق اثبتت فشلها ولم تستطع الدعايه خداع الناس .

ورأى فريق آخر أن السبيل الوحيد لنجاة الاحتكاريين من سخط الشعب وغضبه هو توزيع المساعدات على العمال والمستخدمين فتؤدى الى السيطرة عليهم بحيث يستطيع الاحتكارى أن يملى أرادته فى الوقت المناسب ، فهو يفرض حمايته على العمال ليضمن بقاءهم تحت رحمته وكأنه يشترى عقولهم وضمائرهم بالمال . وكان طبيعى أن يصادف الفشل هذا الاتجاه أيضا . وتزعم « ايفى لى » رأى جديد ينادى بأن عصور اهمال الجماهير واستغلالها قد ولت، وأنه ينبغى دارسه الرأى العام داخل المؤسسه وخارجها لترسم الخطط وفقاً لحاجات الجماهير ورغباتهم ولقد استطاع « ايفى لى » أن يغير نظرة الناس الى المليونير «روكفلر» من الكراهيه إلى المحبه عن طريق ابراز النواحى الانسانيه فى هذا الرجل وهو يعتبر الى جانب ذلك صاحب الفضل فى تحديد معالم العلاقات العامه ، وارسائه على أسس علميه وخلقيه سليمه . فهو يقول عنه أنه فن تبادلى الاتجاه ، بمعنى أنه يتضمن اسداء النصح لاداره المؤسسه بعد استقصاء اتجاهات لرأى العام، كما يتضمن أيضا اعلام الجماهير بحقيقه المؤسسه اعلاما جديا لا مواربه فيه .

وفى أثناء الحرب العالميه الاولى استطاع الخبراء أن يستفيدوا من هذا الفن الجديد الذى وضع أسسه « ايفى لى » ، لتعبئة الرأى العام وتجنيده من أجل النصر، واستطاعت النشرات التى أصدرها « نورث كليف » و «ويلز» بفضل أخبارها الدقيقه وفهمها الصادق للطبيعه الانسانيه والمشاعر البشريه ، أن يمزقوا خطوط الالمان ويحطموا روحهم المعنويه حتى قال « هندنبرج » أن العدو يمزق خطوطنا بالقنابل والنشرات فالاولى تقتل الجسم والثانيه تقتل الروح.

وفيما بين الحربين العالميتين انتشرت العلاقات العامه فى الجامعات والهيئات ، وفى ميادين الاقتصاد والتجارة ، واتسعت مجالات النشر والاعلام حتى شملت الميادين الاقليميه والعالميه جميعاً ، ثم اعترفت المؤسسات الصناعيه بأهميه العلاقات العامه، وأصبحت المعاهد العلمية توليها عنايه خاصه لدراستها وتطويرها، وساد الاتجاه الجديد القائل بأن المصلحه الخاصه للمؤسسات ينبغى أن تلتقى مع المصلحه العامه ، وأن هذا التلاقى الخير هو أهم وظائف العلاقات العامه فى المجتمع الحديث .

وفى خلال الحرب العالميه الثانيه تطور من العلاقات العامه تطوراً كبيراً بفضل الفرص الكثيرة والميزانيات الضخمه التى رصدتها الدول المتحاربه لكسب تأييد شعوبها ، والشعوب الأخرى ، حتى أن هتلر قد عهد لاحد كبار أعوانه وهو « جوبلز » بالاشراف على الاعلام والدعايه، بينما كان «تشرشل» فى انجلترا يتولى بنفسه هذه المهمه .

واذا كان العقد الاول من القرن العشرين قد تميز بمحاولات زيادة الانتاج والتوسع فى المصانع والمؤسسات كما أمتازت فترة ما بين الحربين بالنشاط الكبير فى مجالات البيع والتسويق ، فان أهم ما يميز الفترة الاخيرة منذ الحرب العالميه الثانيه هو العنايه الفائقه بالعلاقات العامه وأهميتها فى الميادين الاقتصاديه والاجتماعيه والتربويه وغيرها .

ولقد عرفت العلاقات العامه رسميا فى مصر بإنشاء وزارة الارشاد القومى عام ١٩٥١ ، ثم بموافقه مجلس الوزراء فى ٢٨ يناير ١٩٥٣ على مذكرة بانشاء مكتب يسمى «مكتب الشئون العامه» بكل وزارة .

ولقد اتخذت المؤسسه الاقتصاديه خطوة رائدة فى هذا الميدان بالقرار الذى أصدرته بضرورة الاهتمام بالعلاقات العامه فى سائر الشركات والمؤسسات التى تشرف عليها والتى كانت تمثل قطاعا كبيرا فى الاقتصاد المصرى الحديث .

وعن المؤسسه الاقتصاديه نقلت المؤسسات العامه النوعيه الاهتمام بالعلاقات العامه وانشاء ادارات كاملة لها فى كل مؤسسه وفى كل شركة :