مبادئ العلاقات العامة
في ضوء نظرية الإعجاز الإعلامي

"Principles of Public Relations in the Light of Media Miracle Theory"

by Dr. Taha Ahmed Al-Zaidi

إعداد : الدكتور طه احمد الزيدي
رئيس جمعية البصيرة للبحوث والتطوير الإعلامي
عضو الهيئة العليا للمجمع الفقهي العراقي
07719664193
Tahaazz1969@gmail.com

مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الموسوم
" إشارات علمية في القرآن والسنة النبوية"
ضمن المحور الرابع (العلوم الإنسانية –الإعلام)
١٥-١٦/ ١٠/ ٢٠١٩

ملخص البحث:
هل تضمن القرآن الكريم والسنة النبوية تصورا عن العلاقات العامة؟ وهل سبقا إلى تحديد قواعد ومبادئ عامة بناء على ما توصلت إليه النظريات المعاصرة في عملية الاتصال؟
حاولنا في هذه الدراسة الإجابة عن هذه التساؤلات، معتمدين المنهج الوصفي وأسلوب الاستقراء التحليلي لنصوص القرآن والسنة المتعلقة بمفرداتها.
وتضمنت تمهيدا يتعلق بتحديد مفهومي العلاقات العامة والإعجاز الإعلامي، وأما المبحث الأول: فحدد خطوات بناء منظومة العلاقات العامة في ضوء نظرية الإعجاز الإعلامي، في حين حدد المبحث الثاني: أهم المبادئ والقواعد المنظمة للعلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي.
ومن ابرز النتائج التي توصلنا إليها: الكشف عن ملامح أنموذج فريد ومتميز من العلاقات العامة التي تمثل نشاطا اتصاليا لتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع الإسلامي، وبينه وبين المجتمعات الأخرى، بقصد بلورة انطباعات إيجابية عن الإسلام، وذلك في ضوء القرآن والسنة تستند إلى جملة من المبادئ والقواعد، ليسبق التي توصل إليها علماء الاتصال، فتشكل مدخلا للإعجاز الإعلامي في القرآن والسنة.
الكلمات الدالة: العلاقات العامة- الإعجاز القرآني- السنة - الإعلام- الرأي العام.

Abstract

Does the Qur'an and the Sunnah included a vision of public relations?
And did that precede defined general rules and principles based on the findings of contemporary theories in the process of communication?
This research attempted to answer this question, using the descriptive approach and the analytical method of extrapolation of the texts of the Qur'an and Sunnah related to its vocabulary.
The study included a preliminary to determine the concepts of public relations and media miracle, The first topic: Identify the steps to build the public relations system in the light of the theory of media miracle, While the second topic: Identify the most important principles and rules governing public relations in the light of the media miracle.
Our main findings are:
To reveal the features of a unique and distinctive model of public relations that represent a communication activity to strengthen ties between members of the Islamic community; and between him and other communities, In order to develop positive impressions about Islam, And that in the light of Qur'an and Sunnah based on a set of principles and rules, To proceed that what had been reached by communication scientists, To form an entrance to a gateway to the media miracle in the Qur'an and Sunnah.
Keyword: Public Relations, inimitability of Qur'an , Sunnah, Media, public opinion

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسوله الأمين محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

فإنّ ظهور الإسلام وانتشار دعوته في زمن قصير، وبناء دولة متينة، وفتحه مدنا حصينة كانت تخضع لأقوى إمبراطوريتين في العالم آنذاك، تجعلنا نقف أمام أنموذج فريد من العلاقات العامة التي مارسها النبي عليه الصلاة والسلام والخلفاء من بعده، وهي بلا شك تستند إلى جملة من القواعد والمبادئ التي جاءت في القرآن الكريم، لتسبق التي توصل إليها علماء الاتصال في مجال العلاقات العامة في هذا العصر، لتقدم إعجازا إعلاميا جديدا في هذا النمط من أنماط الاتصال.

كما تأتي أهمية الدراسة من الحاجة الكبيرة إلى بناء منظومة العلاقات العامة في أية جماعة أو مؤسسة تريد التأثير في المجتمع المحلي والدولي، والمسلمون أفرادا وجماعات اليوم أحوج ما يكون إلى هذه المنظومة لعرض الحقيقة الناصعة للشريعة الإسلامية في ظل الممارسات الخاطئة التي يقوم بها من ينتسب إلى الإسلام، أو بسبب الصورة النمطية المشوهة عن الإسلام التي تروجها وسائل الإعلام في الغرب.

تساؤلات البحث: هل تضمن القرآن الكريم والسنة النبوية تصورا عن العلاقات العامة؟ وهل سبقا إلى تحديد قواعد ومبادئ متعلقة بها في ضوء ما توصلت إليه النظريات المعاصرة في علوم الاتصال؟

منهج البحث: استلزم تحقيق الأهداف المرجوة لهذه الدراسة إتباع منهج علمي في البحث يتلاءم مع طبيعتها فكان المنهج التأصيلي في التعامل مع النصوص الشرعية ، والمنهج الوصفي؛ "إذ يعدُّ الوصف ركناً أساسياً من أركان البحث العلمي، ومنهجه من أهم المناهج المتبعة فيه...، وهو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد.. وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة (دويدري، ٢٠٠٢، ص١٨٣ ومصطفى، ٢٠٠٠، ص ٢١٠).

واعتمدنا في سبيل ذلك استقراء النصوص الشرعية وتحليلها، بتتبع الآيات القرآنية والأحاديث النبوية ذات العلاقة بالعلاقات العامة، وتفسيرها وبيان أوجه الدلالة فيها، واستخلاص المعاني واستنباط الفوائد الشرعية منها، كما اقتضى القيام بمسح لأهم الآراء والأقوال التي وردت في المصادر والمراجع المتعلقة بالدراسات القرآنية والدراسات الإعلامية، لتحديد مفهوم العلاقات العامة وقواعدها ومبادئها المعاصرة، وتطبيقاتها في ضوء نظرية الإعجاز الإعلامي.

خطة البحث: تتضمن خطة البحث مقدمة وتمهيد وثلاثة مباحث خاتمة.

التمهيد: ويتعلق بتحديد المفاهيم التي تقوم عليها الدراسة، وهما: مفهوم العلاقات العامة، ومفهوم الإعجاز الإعلامي.

المبحث الأول: خطوات بناء منظومة العلاقات العامة في ضوء نظرية الإعجاز الإعلامي.

المبحث الثاني: المبادئ والقواعد المنظمة للعلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي.

وأما الخاتمة فجمعت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

ومن ابرز النتائج التي توصلنا إليها: الكشف عن ملامح أنموذج فريد ومتميز من العلاقات العامة التي تمثل نشاطا اتصاليا لتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع الإسلامي، وبينه وبين المجتمعات الأخرى، بقصد بلورة انطباعات إيجابية عن الإسلام، وذلك في ضوء القرآن والسنة تستند إلى جملة من المبادئ والقواعد، ليسبق التي توصل إليها علماء الاتصال، فتشكل مدخلا للإعجاز الإعلامي في القرآن والسنة.

وأخيرا نشكر القائمين على هذا المؤتمر والمشاركين فيه، لسعيهم الجاد في خدمة كتاب الله وسنة رسوله عليه الصلاة والسلام، مع حرص على مواكبة المستجدات في العلوم المعاصرة، ودراسة مخرجاتها في ضوء الإعجاز القرآني.

نسأل الله لنا ولهم التوفيق والسداد.

١. تمهيد في تحديد المفاهيم

١.١. مفهوم العلاقات العامة وأهدافها

العلاقات العامة: هي "نشاط اتصالي بقصد بلورة انطباعات إيجابية عن الهيئة التي تتولى القيام به بين العاملين فيها وبين المتعاملين او الذين يحتمل ان يتعاملوا مع الهيئة". (الهيتي، ١٩٩٨، ص ٢٤).

أو هي: "نشاط هادف وجهد مخطط للتأثير في الرأي العام من خلال الأداء الناجح والاتصالات ذات الاتجاهين". (الزيدي، ٢٠١١، ص ١٩٦).

وتمثل في منظور الإعلام الإسلامي: نشاطا اتصاليا لتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع الإسلامي، وبينه وبين المجتمعات الأخرى، بقصد الدعوة إلى الله.

ويهدف القائم بالعلاقات العامة، إجمالا إلى: (خلق صورة ايجابية في ذهن الذين يتعاملون مؤسسته، سواء أكانوا من داخل المؤسسة أو من خارجها، وإدامة هذه الصورة وتعزيزها). (الموسى، ٢٠٠٣، ص ٢٥١).

وتفصيلا، فإن القائم بالعلاقات العامة في المنظور الإسلامي يهدف إلى:

- تحقيق المنفعة للمؤسسة أو الرسالة التي يروج لها.
- تحقيق المصالح للجمهور في تقديم النصح لهم، وحثهم على ما ينفعهم.
- تعزيز التعاون بين المؤسسة والعاملين فيها(الجمهور الداخلي).
- تنمية التفاهم بين المؤسسة- الرسالة- والمتعاملين معها (الجمهور الخارجي) وادامته.

١.٢. مفهوم الإعجاز الإعلامي ومقاصده

يعد مفهوم الإعجاز الإعلامي من المفاهيم الجديدة التي جاءت نتيجة تطور الدراسات في الإعلام الإسلامي الذي يستند في تأصيله إلى مصدري التشريع الكتاب والسنة، ويعرف بأنه: "السبق القرآني في عرض حقائق تتعلق بعملية تزويد الناس بالأخبار والمعلومات بصورة شفوية أو عن طريق وسائل ، في الشكل والمحتوى والتأثير، أو: هو السبق القرآني في عرض حقائق تتعلق بعملية الاتصال الإعلامي، في الشكل والمحتوى والتأثير". (الزيدي، ٢٠١٧، ص ٥٨).

وهذه الحقائق منها ما تم التوصل إليها في ظل الدراسات الإعلامية المعاصرة، ومنها ما لم يتم التوصل إليها بعد، فمطلوب من علماء الإعلام الإسلامي أن يثوروا الآيات القرآنية، ليكتشفوا أسرار التشريع الإعلامي، ليوظفوها في نشر الرسالة الإسلامية عبر وسائل الاتصال الحديثة، تحقيقا لعالمية الرسالة، وزيادة التأثر بها، وتحجيما للرسائل الإعلامية المضادة.

ومعلوم أن العلاقات العامة تمثل أحد أنماط الاتصال، ولها أهميتها في الدراسات الإعلامية المعاصرة، ولذا فإن دراستها تمثل أحد مباحث الإعجاز الإعلامي.

٢. خطوات بناء منظومة العلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي

على القائم بالعلاقات العامة بشكل مهني أن يقوم بثلاث خطوات عملية إجرائية، هي: (الإعلام، والإقناع، والمشاركة) (أبو سن، ١٩٨٦،ص ٢٢، والموسى، ٢٠٠٣ص ٢٥٢- ٢٥٤)، وفي الإسلام جاءت النصوص القرآنية، والهدي النبوي منسجما مع هذه الخطوات لتسبق إلى تأصيلها وتفعيلها.

٢.١. الإعلام

١.١.٢.تعريف الإعلام

الإعلام، لغة : مشتق من أعلم يعلم إعلاماً؛ أي: قام بالتعريف والإخبار لغيره وأعلمَ، أي: أخبرَ، لذلك تقول العرب: أَعلمَ فلاناً الخبرَ، أي: أخبرهُ بهِ، والإعلام: التبليغ، يقال: بلغت القوم بلاغاً والإبلاغ: الإيصال، وكذلك التبليغ، فأبلغ وبيّن وأوصل تعني إشاعة المعلومات وبثها وتعميمها ونشرها وإذاعتها على الناس. (ابن منظور، ٤١٩/٨، والفيروزآبادي، ١٩٩٦، ص ٧٨٠. والزيات،١٩٨٩، ص ٦٢٤).

واصطلاحا: يعرفه د.هادي نعمان الهيتي بأنه: "عملية تزويد الناس بالأخبار والحقائق والمعلومات الصادقة عن طريق وسائل" .(الهيتي،١٩٩٨، ص ٢١).

وفي المنظور الإسلامي هو: "نشاط اتصالي لتبليغ الجماهير بحقائق الدين الإسلامي ونقل الأخبار والوقائع والمعلومات بصورة صحيحة ومنضبطة عبر وسائل مخصوصة، داخل الأمة الإسلامية وخارجها بقصد الإقناع والتأثير". (الزيدي، ٢٠١٦، ص٤٦)

٢.١.٢. وظيفة الإعلام للقائم بالعلاقات العامة

غاية الإعلام اطلاع الجمهور على رسالة الإسلام وما فيه من أحكام، وعلى نشاطات المسلمين، ولا يتحقق ذلك إلا بتوجيه الخطاب من قبل القائم بالعلاقات العامة أو من خلاله إلى الجمهور، وهذا ما اعتنت به النصوص القرآنية، فكان الخطاب للجمهور الداخلي يتصدره (يا أيها الذين آمنوا) ، أو (أيّه المؤمنون).

وأما الخطاب للجمهور الخارجي، فقد بدأ التوجيه القرآني للنبي فيه بالدائرة الأقرب (وانذر عشيرتك الأقربين)، ثم توجه إلى الناس كافة: يا أيها الناس، أو يا أيها الإنسان

ويعقب هذا النداء إما بعض مضامين الرسالة ومحتواها، أو بعض الأعمال والنشاطات التي تؤديها المؤسسة التي تحملها، (النبي والجماعة الأولى من المسلمين)، أو كشف اتجاهات الجمهور.

جدول (١) النسب المئوية لتكرار خطاب أصناف المتلقين في القرآن الكريم

المنادى	التكرار	النسبة المئوية	الملاحظات
الناس وبني ادم والإنسان	27	17.31 %	الجمهور العام المحايد المتردد
الذين امنوا	89	57.1 %	الجمهور المؤيد
الكفار	2	1.28 %	الجمهور الجاحد المعاند – الجاهل-
أهل الكتاب	20	12.82 %	الجمهور الجاحد المعاند – المطلع أو المثقف-

النبي والرسول	18	11.54 %	القائم بالإعلام والتبليغ
المجموع	156	100%	

ومن خلال تحليل بيانات هذا الجدول وما تضمنه من نسب مئوية نصل إلى أن القرآن اهتم بتوجيه الخطاب (بنسبة ٥٧.١%) إلى الجمهور المؤيد للرسالة المؤمن بها المصدق لما جاء فيها، فهو بحاجة إلى مزيد من المحتوى الإعلامي والتغذية المعرفية لأنه يحرص على العمل بالمحتوى الإعلامي للرسالة السماوية (اعتقادا وقولا وعملا وسلوكا)، ولأنه مستهدف من قبل الإعلام الآخر الذي يريد صرفه وتضليله عن الحق الذي آمن به من خلال الإعلام الهادي المستقيم ، فهو بحاجة إلى مزيد من التثبيت والتذكير، ومنه ينبغي على وسائل الإعلام الإسلامي الاهتمام بهذا الجمهور في برامجها وحواراتها وموادها الإعلامية.

ثم يأتي الاهتمام بتوجيه الخطاب الإعلامي للجمهور المحايد أو المتردد، وهم أغلب الناس على وجه العموم الذين لم يعلنوا انتماءهم لأي دين أو ملة، أو لم يقتنعوا بعقائدها وان انتموا إليها ظاهرا أو تبعا للأسرة أو البيئة، أو تركوها فهنا يكون خطاب الفطرة، ومما لا شك فيه أن الإسلام هو دين الفطرة (وقد شكل خطاب هؤلاء في القرآن الكريم نسبة ١٧.٣١%).

وأما الجمهور الجاحد المعاند من (أهل الكتاب) ومن (الكفار)، وهو في أغلبه موجه لملة أو نحلة، فكانت نسبة توجيه الخطاب القرآني إليه (١٤.١%)، ولذا ينبغي على الإعلام الإسلامي عدم الانشغال كثيرا بهذا الجمهور وإنما يكون البرامج الموجه إليه مركزة ومحدودة، فان الانشغال به، يشغل الإعلام عن جمهورهم الاول وهم المسلمون المؤمنون، فيعود أدعياء النبوة والإصلاح في مظهر إعلامي جديد، وتعود الردة والانسلاخ لتشكل رأي عام بثوب فكري جديد.

كما لم يغفل الخطاب القرآني عن توجيه بعض رسائله للمرسلين والقائمين بالإعلام والعلاقات العامة، إذ بلغت نسبة توجيه الخطاب إليهم (١١.٥٤%)، ومنه فان على وسائل الإعلام الإسلامي الاهتمام بالعلماء والمفكرين والدعاة والإعلاميين الإسلاميين، لما يأتي:

١- لإعانتهم على أداء رسالتهم ونشرها.

٢- ولإعطائهم مزيد عناية لتثبيتهم أمام المخاطر والتحديات التي تواجههم من ضغوط وفتن وإغراءات.

وأخيرا: تحقيقا لمبدأ الإعلام على خطوتين، إذ أن لهم تأثيرا لدى جمهور الناس من مسلمين وغيرهم، فهم المرجعية الإعلامية التأصيلية، والناس ترجع إليهم وتثق بهم، فلا ينبغي إغفالهم أو التغافل عنهم ، فحضورهم الإعلامي من أصول التأثير الجماهيري في النظرية الإسلامية في الإعلام.

خطاب الذات قبل خطاب الآخر: لا بد للقائم بالخطاب أن يكون متهيئاً داخلياً للخطاب، وهذا يكون أولاً من خلال مخاطبة الذات، سواء النفس (الأنا بلغة الفلاسفة وعلماء النفس) وإقناعها بما يريد عرضه، وإلا فمن لم يقنع نفسه لن يقنع غيره، أو من خلال مخاطبة (النحن) أي: مستكملاً للخطاب مع المسلمين، فهذا الخطاب يسبق خطاب الآخر (الهم)، وذلك من أجل صيانة البناء الإسلامي من الداخل، وتقوية الجبهة الداخلية مقدم على مواجهة الجبهات الخارجية.

إن الحوار مع الذات هو: (نوع من ترتيب البيت من الداخل، وإعادة حساب الأوراق قبل التحول إلى الحوار مع الخارج وصرف الأوراق)(باحثين، ٢٠٠٤، ص٣٨)، وفي الفلسفة يسبق قانون الهوية قانون الاختلاف، (والإنسان الذي لا ينظر إلى نفسه، ولا يجري حواراً مع خواطره ومشاعره وإرادته، ويقوّم سلوكه وفكره وفق معطيات الدين ومقتضيات العقل، ويتبع سبيل

المؤمنين، فإنه من باب أولى لا يستطيع أن ينظر في الآخرين أو فيما حوله من قضايا وأحداث). (باحثين، ٢٠٠٤،ص١٨٧).

٢.٢ الإقناع

هو :"العملية التي تقوم بمحاولة جعل الشخص يقبل رأياً أو فكرة أو يقوم بعمل معين". (الزيدي،٢٠١٧، ص ٥٦).

ولكل قائم بالعلاقات مقدرة على الإقناع تزيد أو تقل عن غيره، استنادا إلى كمال مؤهلاته، ونوع الجمهور الذي يتوجه إليه.

وهو في العلاقات العامة التي رسم معالمها القرآن على ثلاث مراحل:

٢.٢.١. اقتناع القائم بالعلاقات العامة نفسه، بالرسالة وبمصدرها، وهم الأنبياء عليهم السلام، ولذا جاء الخطاب في الآيات القرآنية الأولى موجها إلى النبي عليه الصلاة والسلام:

- (اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥))(سورة العلق: ١ – ٥).

- (يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ (١) قُمْ فَأَنْذِرْ (٢) وَرَبَّكَ فَكَبِّرْ (٣) وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ (٤) وَالرُّجْزَ فَاهْجُرْ (٥) وَلَا تَمْنُنْ تَسْتَكْثِرُ (٦) وَلِرَبِّكَ فَاصْبِرْ (٧)) (سورة المدثر: ١ – ٧).

- (يَا أَيُّهَا الْمُزَّمِّلُ (١) قُمِ اللَّيْلَ إِلَّا قَلِيلًا (٢) نِصْفَهُ أَوِ انْقُصْ مِنْهُ قَلِيلًا (٣) أَوْ زِدْ عَلَيْهِ وَرَتِّلِ الْقُرْآنَ تَرْتِيلًا (٤) إِنَّا سَنُلْقِي عَلَيْكَ قَوْلًا ثَقِيلًا (٥) إِنَّ نَاشِئَةَ اللَّيْلِ هِيَ أَشَدُّ وَطْئًا وَأَقْوَمُ قِيلًا (٦) إِنَّ لَكَ فِي النَّهَارِ سَبْحًا طَوِيلًا (٧) وَاذْكُرِ اسْمَ رَبِّكَ وَتَبَتَّلْ إِلَيْهِ تَبْتِيلًا (٨) رَبُّ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ فَاتَّخِذْهُ وَكِيلًا (٩) وَاصْبِرْ عَلَى مَا يَقُولُونَ وَاهْجُرْهُمْ هَجْرًا جَمِيلًا (١٠)) (سورة المزمل: ١ – ١٠) .

فهذه من أوائل ما نزل من القرآن وخطابها موجه إلى النبي وحده، واستمرت هذه المرحلة أياما تخللتها ما أطلق عليها علماء السيرة (فترة الوحي)، وهي: (عبارة عن تأخيره مدة من الزمان، وكان ذلك ليذهب ما وجده النبي عليه الصلاة والسلام من الروع، وليحصل له التشوق إلى العود). (العسقلاني،١٣٧٩، ١/ص٣٦، الصلابي، ٢٠٠٥، ١/ص١١٠)، وقد حمي الوحي بعدها وتتابع.

حتى إذا ما أصبح المرسل مقتنعا بهذه الرسالة ، مستعدا لتبليغها للناس كافة، أمر بالتبليغ، وقد بلغت هذه المرحلة ذروتها كما جاء على لسان النبي صلى الله عليه وسلم فيما بعد، حينما جاء وفد قريش إلى عمه أبي طالب وحدثوه بأمره فبعث إليه وقَالَ لَهُ: يَا ابْنَ أَخِي، إنّ قَوْمَك قَدْ جَاؤُونِي، فَقَالُوا لِي كَذَا وَكَذَا، لِلّذِي كَانُوا قَالُوا لَهُ، فَأَبْقِ عَلَيّ وَعَلَى نَفْسِك، وَلَا تُحَمّلْنِي مِنْ الأَمْرِ مَا لَا أُطِيقُ، قَالَ: فَظَنّ رَسُولُ الله أَنّهُ قَدْ بَدَا لِعَمّهِ فِيهِ بَدَاءٌ أَنّهُ خَاذِلُهُ وَمُسْلِمُهُ، وَأَنّهُ قَدْ ضَعُفَ عَنْ نُصْرَتِهِ وَالقِيَامِ مَعَهُ، فَقَالَ رَسُول الله :«يَا عَمّ، وَالله لَوْ وَضَعُوا الشّمْسَ فِي يَمِينِي، وَالقَمَرَ فِي يَسَارِي عَلَى أَنْ أَتْرُكَ هَذَا الأَمْرَ حَتّى يُظْهِرَهُ الله، أَوْ أَهْلِكَ فِيهِ، مَا تَرَكْتُهُ» (ابن هشام،١٩٣٦، ١/ص٢٦٥-٢٦)، وقوله عليه الصلاة والسلام لأصحابه : «وَاللَّهِ إِنِّي لَأَرْجُو أَنْ أَكُونَ أَخْشَاكُمْ لِلَّهِ عَزَّ وَجَلَّ، وَأَعْلَمَكُمْ بِمَا أَتَّقِي»(ابن حنبل،٢٠٠١، ٤٠/ص٤٤٨، حديث ٢٤٣٨٥)، ثم انتقل بعدها إلى المرحلة الثانية.

٢.٢.٢. إقناع المجموعة الأولى بالرسالة، (قم فأنذر) وتمثل المرحلة السرية من الدعوة، وفيها قام النبي صلى الله عليه وسلم يدعو إلى الله وإلى الإسلام سرا، "وكان طبيعيا أن يبدأ بأهل بيته، وأصدقائه وأقرب الناس إليه". (الصلابي،٢٠٠٥، ١/ص١١٣).

وتركزت جهود النبي صلى الله عليه وسلم كونه القائم بالعلاقات العامة على إعداد المجموعة الأولى لحمل الرسالة، متخذا من دار الأرقم بن أبي الأرقم، مقرا للعلاقات العامة والتبليغ، "يتلقون

عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، كل جديد من الوحي، ويستمعون له صلى الله عليه وسلم، وهو يذكرهم بالله ويتلو عليه القرآن". (الصلابي،٢٠٠٥، ١/ص١٩٨).

حتى بلغ بهم درجة الايمان والاقتناع التام بالرسالة والاستجابة الكاملة للوحي، وذلك في ثلاث سنين، وقد وصف الله تعالى فيما بعد قوة تمسكهم بالرسالة فطلب من رسوله التمسك بهم حينما طلب زعماء قريش عزل هؤلاء الفقراء المستضعفين فلا يقعدوا معهم ولا يشاركونهم مجالسهم فكان الرد القرآني الحاسم: (وَاصْبِرْ نَفْسَكَ مَعَ الَّذِينَ يَدْعُونَ رَبَّهُمْ بِالْغَدَاةِ وَالْعَشِيِّ يُرِيدُونَ وَجْهَهُ وَلَا تَعْدُ عَيْنَاكَ عَنْهُمْ تُرِيدُ زِينَةَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَلَا تُطِعْ مَنْ أَغْفَلْنَا قَلْبَهُ عَنْ ذِكْرِنَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ وَكَانَ أَمْرُهُ فُرُطًا) (سورة الكهف: ٢٨).

انتقل بهم بعدها إلى المرحلة الثالثة والأخيرة.

٢.٢.٣. إقناع جمهور الناس بالرسالة، وكانت على خطوتين:

- الأولى في مكة (الدعوة العلنية): قال الله تعالى: (وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ) (سورة الشعراء: ٢١٤).

وقوله تعالى: (فَاصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضْ عَنِ الْمُشْرِكِينَ (٩٤) إِنَّا كَفَيْنَاكَ الْمُسْتَهْزِئِينَ (٩٥)) (سورة الحجر: ٩٤ - ٩٥) .

وكانت نتيجة هذا الصدع هي الصد والإعراض والسخرية والإيذاء والتكذيب، والكيد المدبر المدروس الذي تولى كبره زعماء قريش، ومع ذلك استجاب كثير من الناس لهذه الدعوة، ولنأخذ مثلا على ذلك: إسلام عَمْرو بْنِ عَبَسَةَ السُّلَمِيّ رضي الله عنه، قَالَ: كُنْتُ وَأَنَا فِي الْجَاهِلِيَّةِ أَظُنُّ أَنَّ النَّاسَ عَلَى ضَلَالَةٍ، وَأَنَّهُمْ لَيْسُوا عَلَى شَيْءٍ وَهُمْ يَعْبُدُونَ الْأَوْثَانَ، فَسَمِعْتُ بِرَجُلٍ بِمَكَّةَ يُخْبِرُ أَخْبَارًا، فَقَعَدْتُ عَلَى رَاحِلَتِي، فَقَدِمْتُ عَلَيْهِ، فَإِذَا رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُسْتَخْفِيًا جُرَءَاءُ عَلَيْهِ قَوْمُهُ، فَتَلَطَّفْتُ حَتَّى دَخَلْتُ عَلَيْهِ بِمَكَّةَ، فَقُلْتُ لَهُ: مَا أَنْتَ؟ قَالَ: «أَنَا نَبِيٌّ» ، فَقُلْتُ: وَمَا نَبِيٌّ؟ قَالَ: «أَرْسَلَنِي اللهُ» ، فَقُلْتُ: وَبِأَيِّ شَيْءٍ أَرْسَلَكَ، قَالَ: «أَرْسَلَنِي بِصِلَةِ الْأَرْحَامِ، وَكَسْرِ الْأَوْثَانِ، وَأَنْ يُوَحَّدَ اللهُ لَا يُشْرَكُ بِهِ شَيْءٌ» ، قُلْتُ لَهُ: فَمَنْ مَعَكَ عَلَى هَذَا؟ قَالَ: «حُرٌّ، وَعَبْدٌ» ، قَالَ: وَمَعَهُ يَوْمَئِذٍ أَبُو بَكْرٍ، وَبِلَالٌ مِمَّنْ آمَنَ بِهِ، فَقُلْتُ: إِنِّي مُتَّبِعُكَ، قَالَ: «إِنَّكَ لَا تَسْتَطِيعُ ذَلِكَ يَوْمَكَ هَذَا، أَلَا تَرَى حَالِي وَحَالَ النَّاسِ، وَلَكِنِ ارْجِعْ إِلَى أَهْلِكَ فَإِذَا سَمِعْتَ بِي قَدْ ظَهَرْتُ فَأْتِنِي». (النيسابوري،١٣٩٢، ٥٦٩/١، حديث ٨٣٢).

ولما أسلم أبو ذر الغفاري رضي الله عنه: "قَالَ لَهُ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «ارْجِعْ إِلَى قَوْمِكَ فَأَخْبِرْهُمْ حَتَّى يَأْتِيَكَ أَمْرِي» فَقَالَ: وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَأَصْرُخَنَّ بِهَا بَيْنَ ظَهْرَانَيْهِمْ فَخَرَجَ حَتَّى أَتَى الْمَسْجِدَ، فَنَادَى بِأَعْلَى صَوْتِهِ: أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللهُ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللهِ، وَثَارَ الْقَوْمُ فَضَرَبُوهُ حَتَّى أَضْجَعُوهُ، فَأَتَى الْعَبَّاسُ فَأَكَبَّ عَلَيْهِ، فَقَالَ: وَيْلَكُمْ أَلَسْتُمْ تَعْلَمُونَ أَنَّهُ مِنْ غِفَارٍ، وَأَنَّ طَرِيقَ تُجَّارِكُمْ إِلَى الشَّامِ عَلَيْهِمْ، فَأَنْقَذَهُ مِنْهُمْ، ثُمَّ عَادَ مِنَ الْغَدِ بِمِثْلِهَا، وَثَارُوا إِلَيْهِ فَضَرَبُوهُ، فَأَكَبَّ عَلَيْهِ الْعَبَّاسُ فَأَنْقَذَهُ". (النيسابوري،١٣٩٢، ١٩٢٣/٤، حديث، ٢٤٧٣ و٢٤٧٤)، فقد أبى أن يرجع إلى قومه حتى يجهر بإسلامه في الحرم وفعلها.

- والثانية: بعد الهجرة إلى المدينة، وأصبح للرسالة دولة ، وحددت الآيات الأولى التي نزلت في المدينة على القول الراجح من سورة البقرة، لتصنف الجمهور ثلاثة أصناف: المؤمنون، والمنافقون، والكافرون.

واستندت عملية الاقتناع للجمهورين الداخلي والخارجي:

أولا: إلى ما تضمنته الرسالة (القرآن) من حجة وبرهان يقومان على الحق، وقوة تأثير ، وعمق المعاني ، والخطاب البياني المعجز، وفيه يتجلى فاعلية الإعجاز البياني والإعجاز التأثيري.

وثانيا: إلى السلوك العملي للقائم بالرسالة (الهدي النبوي)، الذي وظف كل أنواع الاتصال (الشخصي والجمعي والجماهيري بشهود المواسم والجهر بالأسواق التي تشهد فعاليات ثقافية، والاتصال الكتابي للملوك والأمراء، وبإرسال الوفود والسفراء إلى الدول المحيطة بالمدينة)، حتى دخل الناس أفواجا في دين الله : (إِذَا جَاءَ نَصْرُ اللَّهِ وَالْفَتْحُ (١) وَرَأَيْتَ النَّاسَ يَدْخُلُونَ فِي دِينِ اللَّهِ أَفْوَاجًا (٢) فَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ وَاسْتَغْفِرْهُ إِنَّهُ كَانَ تَوَّابًا (٣)) (سورة النصر: ١- ٣)، وهذا غاية الاقتناع وأقصاه.

وثالثا: حسن اداء والتزام الجمهور الخارجي ، وهو يتعلق باقناع الجمهور الخارجي

٢.٣ المشاركة

ويقصد بها إعطاء دور فاعل وليس شكلي لجمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، في مناقشة بعض سياساتها ومواقفها وخططها وبرامجها التنفيذية، وصولا إلى تبني مخرجاتها، والقرآن عني بتأصيلها، وقام النبي عليه الصلاة والسلام بتفعيلها، وذلك في صورتين:

٢.٣.١ مشاركة الجمهور الداخلي

وتتجلى في اعتماد مبدأ الشورى، قال الله تعالى : (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (سورة آل عمران: ١٥٩)، وقوله تعالى : (وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ) (سورة الشورى: ٣٨) ، ولعظيم هذا المبدأ في العلاقات العامة افرد له القرآن سورة باسمه.

ومن ثمار الشورى على افراد أية مؤسسة أو رسالة، تعزيز التفاعلية، وفيها: قوة للعاملين فيها (وهم المسلمون)، وزيادة الترابط بينهم ، وتدعم التعاون والتفاهم المشترك بينهم ومع القيادة، وتقوي أواصر الأخوة بينهم، "وتشعر كل فرد بذاتيته وكينونته كإنسان مكرم ومقدّر"،(دراسات دعوية،٢٠٠٢،ص٢٤)، (ويعطيه اهتماما اجتماعيا يملؤه بالاكتفاء والإشباع النفسي ، ويجعله مربوطا برباط وثيق مع المؤسسة التي يعمل فيها). (أبو سن، ١٩٨٦، ص ٢٥).

وصولا بهذا الجمهور إلى رأي أو حكم أو موقف يتفقون عليه ويؤيدونه وتتبناه الأقلية كما تتبناه الأغلبية؛ لأنه جاء بعد مناقشة وحوار وتشاور، فيكون محط رضا واقتناع.

وتزداد الشورى ضرورة وأهمية عندما يصبح الأمر رأي عام داخلي له اتجاهاته، وعلى سبيل المثال ، فإن الحرب حدث مهم وخطير في حياة الأمم، يستحوذ على اهتمام الناس، ويترك أثره في كل جانب من جوانب الحياة، وقبيل اندلاع الحرب يصبح الحديث عنها المحور الأساس في حياة الناس، فهذا هو مجتمع الصحابة قبيل اندلاع معركة أحد تنشط فيه اتجاهات الرأي العام الداخلي، وكانت البداية عند موقع ساحة المعركة، فقد أخرج الإمام أحمد عن جابر بن عبد الله، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم، قال لأصحابه: «... لَوْ أَنَّا أَقَمْنَا بِالْمَدِينَةِ، فَإِنْ دَخَلُوا عَلَيْنَا فِيهَا قَاتَلْنَاهُمْ، فَقَالُوا: يَا رَسُولَ الله ، والله مَا دُخِلَ عَلَيْنَا فِيهَا فِي الْجَاهِلِيَّةِ فَكَيْفَ يُدْخَلُ عَلَيْنَا فِيهَا فِي الإسلام؟! قَالَ عَفَّانُ فِي حَدِيثِهِ: فَقَالَ: شَأْنُكُمْ إِذًا، قَالَ: فَلَبِسَ لأْمَتَهُ (درعه)، قَالَ: فَقَالَتْ الأَنْصَارُ: رَدَدْنَا عَلَى رَسُولِ الله صَلَّى الله عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَأْيَهُ فَجَاؤوا فَقَالُوا: يَا نَبِيَّ الله، شَأْنَكَ إِذًا، فَقَالَ: إِنَّهُ لَيْسَ لِنَبِيٍّ إِذَا لَبِسَ لأْمَتَهُ أَنْ يَضَعَهَا حَتَّى يُقَاتِلَ". (ابن حنبل،٢٠٠١، ٢٣/٩٨-٩٩، حديث رقم (١٤٧٨٧).

لقد انشغل الرأي العام بموضوع ساحة المعركة، والنبي عليه الصلاة والسلام هو من طرح الموضوع على الرأي العام الداخلي، للتشاور، ولم يكتفِ بذلك بل بيّن للرأي العام رأيه القاضي بالتحصن بالمدينة، وعدم الخروج لتكون ساحة المعركة أرض المدينة، فجوبه النبي صلى الله عليه

وسلم بأغلبية رأي عام يرى الخروج لملاقاة الكفار ومواجهتهم خارج المدينة، معللين ذلك بأنهم لم يسمحوا لأحد بدخول المدينة في الجاهلية، فكيف يدخلها عليهم أحد وقد أعزهم الله ووحدهم بالإسلام، (وسرعان ما نزل النبي عليه الصلاة والسلام عند هذا الرأي، مراعاة منه للرأي العام واحتراماً له، فأعلن حالة الطوارئ العامة، ولبس درعه متهيئاً للسير إلى المعركة، وهنا أدرك أصحابه أنهم أصدروا رأياً عاماً لا يتوافق مع رأي نبيهم صلى الله عليه وسلم، فأرادوا تصحيح رأيهم وتوجيهه مع رأيه، فأبى عليه الصلاة والسلام، مبيناً لهم أن النبي إذا لبس درعه ليقاتل فليس له أن يضعه حتى يقاتل). (ابراهيم، ٢٠١٠، ص ١٢٤).

وبعدم نزوله عليه الصلاة والسلام، عند الرأي العام المصحح لما قبله، يؤكد مراعاته واحترامه للرأي العام مرة أخرى، ففي ذلك إشارة إلى أن الرأي العام يجب ألا يكون هوى الجماهير، فالرأي العام تبنى عليه الاستراتيجيات، والتي يعد تغييرها من أصعب الأمور، فقد يتسبب تغيير الإستراتيجية إلى الانهيار والفشل.

"إن الرأي العام الذي يصدر بسبب الأحداث المهمة ويلقى اهتماماً من النظام الحاكم، وتتخذ القرارات استناداً إليه، تختزن نتائجه وتبعاته في ذاكرة المجتمع، سواء كانت تلك النتائج يعتز بها أو يشعر بمرارتها، ومخزون الذاكرة هذا يستعاد عند محطات أخرى تحتاج إلى رأي عام، ليتشكل موقف ورأي مستفيد من تجارب وعبر ماضية". (ابراهيم، ٢٠١٠،ص ١٢٦).

في المقابل وجه القرآن الكريم الجمهور الداخلي إلى تحري الخير عند إبداء الرأي في التشاور، والنظر في مآلاته، يقول الله تعالى: (وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُبِينًا) (سورة الإسراء: ٥٣) ، ويقول عليه الصلاة والسلام : "مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِالله وَالْيَوْمِ الآخِرِ، فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ". (البخاري،١٩٨٧، ٨/ص١١، حديث ٦٠١٨ والنيسابوري،١٣٩٢، ١/ص٦٨ ،حديث (٧٤)).

يقول النووي: (فالنبي عليه الصلاة والسلام قرن بين الإيمان بالله عز وجل والإيمان بالمعاد، وبين فعل الخصال المذكورة في الحديث، والتي منها قول ما هو خير من الآراء والأقوال، أو السكوت وعدم الكلام إن كان الرأي شرّاً أو يؤول إليه، فهذا الحديث من جوامع الكلم، فالأقوال كلها إما خير أو شر أو تؤول إلى أحدهما، فإن كان الكلام خيراً أثيب الإنسان على قوله، وإن كان غير ذلك حوسب عليه، فعلى الإنسان التفكير جيداً قبل الإدلاء برأيه). (النووي،١٣٩٢، ٢/ص١٩).

فلا ينبغي للمسلم: (أن يظهر رأيه في الجماعة أو على الملأ أو يكتمه؛ لمجرد ما يظهر منه من الصلاح أو الضرر في بادي الرأي؛ بل ينبغي أن ينظر في مآله وعاقبته، فقد يكون الأمر ظاهره الفساد، وعاقبته ومآله غير ذلك، وقد يكون الأمر ظاهره الصلاح وعاقبته أيضاً غير ذلك). (البيان،٢٠٠٤، ص٥).

يقول الله تعالى: (وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ) (سورة البقرة: ٢١٦) ، ويقول سبحانه: (فَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَيَجْعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا) (سورة النساء: ١٩)

وهنا تتجلى أهمية المصدر أو المرسل في بناء الآراء والأحكام، لما يملكه من مؤهلات وقدرات لا تتاح لكثير من الناس ولو كانوا من النخب، وحسب المسلمين أن مصدرهم في التشريع هو الله تعالى الذي يعلم السر وأخفى.

٢.٣.٢ مشاركة الجمهور الخارجي

ويكون ذلك بمراعاة الرأي العام، من خلال اعتماد المبادئ الآتية:

- مبدأ (لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ) (سورة البقرة: ٢٥٦)، قال الله تعالى: (وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَآمَنَ مَنْ فِي الْأَرْضِ كُلُّهُمْ جَمِيعًا أَفَأَنْتَ تُكْرِهُ النَّاسَ حَتَّى يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ) (سورة يونس: ٩٩).

- ومبدأ حرية التعبير، بأن يقول الإنسان رأيه بصراحة، سواء أُخذ برأيه أم لم يؤخذ به، مع الالتزام بالحق والصدق وإرادة الخير، وتحمل مسؤولية الكلمة التي تصدر منه، فقد ثبت في الصحيحين: أَنَّ رَجُلًا تَقَاضَى رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَغْلَظَ لَهُ فَهَمَّ بِهِ أَصْحَابُهُ، فَقَالَ: «دَعُوهُ، فَإِنَّ لِصَاحِبِ الحَقِّ مَقَالًا" البخاري،١٩٨٧، ١١٦/٢، حديث ٢٣٩٠، والنيسابوري،١٣٩٢، ١٢٢٥/٣، حديث ١٦٠١).

ولم يكتفِ الإسلام بكفالة حرية إبداء الرأي وكونه حقاً للناس على الحكام وغيرهم، بل جعله واجباً عليهم، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «أَلاَ لاَ يَمْنَعَنَّ أَحَدَكُمْ هَيْبَةُ النَّاسِ أَنْ يَقُولَ فِي حَقٍّ إِذَا رَآهُ، أَوْ شَهِدَهُ أَوْ سَمِعَهُ...»(ابن حنبل، ٢٠٠١، ج٦١/١٧ حديث رقم (١١٠١٧)، والمتأمل في سياسة النبي صلى الله عليه وسلم، يجد أنه عليه الصلاة والسلام لم يكتفِ بتوفير البيئة الخصبة لتشكيل الرأي العام فقط، وإنما جعل لها بنداً ضمن بنود العقد الذي بينه وبين الناس، وهذا العقد هو نص البيعة التي أخذها عليه الصلاة والسلام منهم ، عن جابر رضي الله عنه، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «...تُبَايِعُونِي عَلَى السَّمْعِ وَالطَّاعَةِ فِي النَّشَاطِ وَالْكَسَلِ، وَالنَّفَقَةِ فِي الْعُسْرِ وَالْيُسْرِ، وَعَلَى الأَمْرِ بِالْمَعْرُوفِ، وَالنَّهْيِ عَنِ الْمُنْكَرِ، وَأَنْ تَقُولُوا فِي اللهِ لا تَخَافُونَ فِي اللهِ لَوْمَةَ لائِمٍ...».(ابن حنبل:٢٠٠١، ٣٤٦/٢٢-٣٤٨ حديث رقم (١٤٤٥٦).

وهذه الفقرة تعطي لكل فرد حق مواجهة السلطة بالنقد، وعدم السكوت وكتم الرأي خوفاً من حاكم أو غيره، إذا كان الرأي في الله عز وجل، فإبداء الرأي الحق والنقد البناء واجب على كل مسلم مؤهل له، وقد عدّه النبي صلى الله عليه وسلم أفضل الجهاد، سَأَلَ رَجُلٌ النَّبِيَّ صَلَّى الله عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَقَدْ وَضَعَ رِجْلَهُ فِي الْغَرْزِ، أَيُّ الْجِهَادِ أَفْضَلُ؟ قَالَ: كَلِمَةُ حَقٍّ عِنْدَ سُلْطَانٍ جَائِرٍ».(النسائي ،١٩٨٦، ١٦١/٧، حديث رقم (٤٢٠٩)، وأحمد،٢٠٠١، ١٢٦/٣١، حديث رقم (١٨٨٣٠) ،" والغرز للجمل كالركاب للفرس". (ابن الجوزي:١٩٨٥، ١٥٣/٢).

فالمعوق في تحقيق الأمة أو المؤسسة رسالتها والذي ينبغي على القائم بالعلاقات العامة معالجته والاهتمام به، ليس في معرفة الحق ولكن في عدم إظهاره والجهر به خوفًا أو طمعاً، ولذا جعله الإسلام واجبا.

- ومبدأ احترام الآخر، وهو أصل مقرر في القرآن الكريم لكل بني آدم، لأن الله تعالى كرم بني آدم لآدميته وفضله على كثير مما خلق: قال الله تعالى: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) (سورة الإسراء: ٧٠)، وقال تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ) (سورة التين: ٤).

كما أكد على الاحترام المتبادل والابتعاد عن تحقير الآخر مهما كانت مكانته الاجتماعية : (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ) (سورة الحجرات: ١١).

ومبدأ رفض النتائج المسبقة في الحوار:

قال الله تعالى : (وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَى هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُبِينٍ) (سورة سبأ: ٢٤)

ومبدأ حصانة الآخر ما دام في دائرة الرأي: (وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَأَجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلَامَ اللَّهِ ثُمَّ أَبْلِغْهُ مَأْمَنَهُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَعْلَمُونَ) (سورة التوبة: ٦).

ومبدأ العدل في القول مع صاحب الرأي ولو كانت بينهما خصومة، فالعدل والقسط عند إبداء الرأي، ثابت حتى مع الكافرين، قال تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ) (سورة المائدة: ٨).

وقال سبحانه: (وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَى وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ) (سورة الأنعام: ١٥٢).

وكل هذه المبادئ سبق القرآن إلى تقريرها، في إطار بناء علاقات عامة مع الآخرين.

مراعاة الرأي العام والمصلحة

إن مراعاة الرأي العام يكون لما فيه جلب مصلحة أو دفع مفسدة، فإن كان هناك مصلحة وغلب الظن بتحقيقها فلا بد من إبداء الرأي، أو وجدت مفسدة يمكن درؤها بإظهار الرأي، فيُعبر عنه، وإلا فالسكوت أولى، ونستنبط من هذه القاعدة، أنه لا بد لصاحب الرأي أو من يراعيه من القائم بالعلاقات العامة أن ينظر إلى ما تؤول إليه الأمور عند إعلان رأيه أو عند مراعاته أو مواجهته.

وهذا يفسر لنا عدم نقض النبي صلى الله عليه وسلم للكعبة وتوسيعها، عن عائشة رضي الله عنه، قالت: قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم: «لَوْلا حَدَاثَةُ عَهْدِ قَوْمِكِ بِالْكُفْرِ، لَنَقَضْتُ الْكَعْبَةَ وَلَجَعَلْتُهَا عَلَى أَسَاسِ إِبْرَاهِيمَ، فَإِنَّ قُرَيْشًا حِينَ بَنَتْ الْبَيْتَ اسْتَقْصَرَتْ، وَلَجَعَلْتُ لَهَا خَلْفًا»(النيسابوري، ١٣٩٢، ٩٦٨/٢، حديث (١٣٣٣)).

ولذا فمراعاة الرأي العام وتشكيله بحاجة إلى دراسة البيئة والمكان الذي يثار فيه الرأي، ومعرفة أحوال المجتمع الفكرية، والنفسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والإحاطة بمشكلات أبنائه ونزعاتهم الخلقية، وثقافتهم، ومذاهبهم، ومعرفة مواطن الانحراف معرفة جيدة، وهذا ما صنعه النبي عليه الصلاة والسلام ، عندما كان الصحابة في غزوة بني المصطلق، وحدثت مشاجرة بين رجل من المهاجرين وهو جهجاه بن قيس، ورجل حليف للأنصار وهو سنان بن وبرة الجهني، فضرب الأول الثاني على مؤخرته، فاستنصر حليف الأنصار حلفائه على المهاجري بصيغة أثارت النعرات القبلية، وتدافع المهاجرون والأنصار فيما بينهم، حتى حُجِزَ بين الطرفين وتوقفت المشاجرة، وعندما وصل الخبر إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم استنكر انقسام الناس وانكفاءَهم على القبلية، ووصف ذلك بالنتن والخبث، فالمجتمع المسلم موحد بدعوى لا إله إلا الله محمد رسول الله، ولم يعزّ ويقوى بدعوى القبلية، إلا أن الموضوع لم يتوقف عند هذا الحد، فقد شكل هذا الحدث فرصة سانحة للمنافقين ليبرز دورهم في تفتيت وحدة الصف المؤمن، فانطلقوا إلى رأسهم عبد الله بن أبي، ليحرضوه على استغلال هذه الفرصة، فقال: (لئن رجعنا إلى المدينة ليخرجن الأعز منها الأذل، وبلغ ذلك القول النبي صلى الله عليه وسلم، فثار عمر بن الخطاب رضي الله عنه وطلب الأذن من النبي صلى الله عليه وسلم ليجتث ذلك المنافق، إلا أن النبي صلى الله عليه وسلم رفض قتله). (العسقلاني،١٣٧٩، ٦٤٩/٨-٦٥٠) مراعاة للرأي العام.

فالدولة الإسلامية فيها المؤمنون والمنافقون الذين أظهروا الإسلام وأضمروا الكفر، (وقتل عبد الله بن أبي أو مواجهته بالسلاح سيحرك أتباعه المغرورين به ليشكلوا رأياً عاماً مقتضاه أن الحاكم وصاحب السلطة العليا في الدولة يستأصل أبناء الدولة، مما يشكل ذلك خطراً على وحدة الصف الداخلي، ويكون مدعاة لتشتيت أبناء الدولة الواحدة وتفريقهم، كما أنه سيضعف سمعة الدولة السياسية). (إبراهيم،٢٠١٠، ص ١٤٦).

استطلاع الرأي وقياسه

إنّ مشاركة الجمهور الخارجي تكون باستطلاع آرائهم، والوقوف عليها، وقياس اتجاهاتهم، بهدف تغيير ها وتوعيتهم وإرشادهم إلى كل ما هو حسن ونافع بالأسلوب الحسن (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا) (سورة البقرة: ٨٣)

ولننظر كيف تعامل النبي عليه الصلاة والسلام لما نزل عليه قول الله تعالى: ((وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ) (سورة الشعراء: ٢١٤) ، "عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، قَالَ: لَمَّا نَزَلَتْ هَذِهِ الْآيَةُ: {وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ}، خَرَجَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى صَعِدَ الصَّفَا، فَهَتَفَ: «يَا صَبَاحَاهْ» ، فَقَالُوا: مَنْ هَذَا الَّذِي يَهْتِفُ؟ قَالُوا: مُحَمَّدٌ، فَاجْتَمَعُوا إِلَيْهِ، فَقَالَ: «يَا بَنِي فُلَانٍ، يَا بَنِي فُلَانٍ، يَا بَنِي فُلَانٍ، يَا بَنِي عَبْدِ مَنَافٍ، يَا بَنِي عَبْدِ الْمُطَّلِبِ» ، فَاجْتَمَعُوا إِلَيْهِ، فَقَالَ: «أَرَأَيْتَكُمْ لَوْ أَخْبَرْتُكُمْ أَنَّ خَيْلًا تَخْرُجُ بِسَفْحِ هَذَا الْجَبَلِ، أَكُنْتُمْ مُصَدِّقِيَّ؟» قَالُوا: مَا جَرَّبْنَا عَلَيْكَ كَذِبًا، قَالَ: «فَإِنِّي نَذِيرٌ لَكُمْ بَيْنَ يَدَيْ عَذَابٍ شَدِيدٍ» ، قَالَ: فَقَالَ أَبُو لَهَبٍ: تَبًّا لَكَ أَمَا جَمَعْتَنَا إِلَّا لِهَذَا، ثُمَّ قَامَ فَنَزَلَتْ هَذِهِ السُّورَةُ تَبَّتْ يَدَا أَبِي لَهَبٍ وَقَدْ تَبَّ".(البخاري،١٩٨٧، ١٢٢/٦، حديث ٤٨٠١، والنيسابوري،١٣٩٢، ١٩٣/١، حديث ٣٥٥،) وفي رواية: "فَاجْتَمَعَ النَّاسُ إِلَيْهِ، بَيْنَ رَجُلٍ يَجِيءُ إِلَيْهِ، وَبَيْنَ رَجُلٍ يَبْعَثُ رَسُولَهُ ". (ابن حنبل، ٢٠٠١، ١٧/٥، حديث ٢٨٠١).

ويمكن استنباط الدلالات الإعلامية المتعلقة بمهمة العلاقات العامة، من هذا الهدي النبوي، وهي:

- النبي صلى الله عليه وسلم وهو القائم بالإعلام والعلاقات العامة، ارتقى جبل الصفا، ليمثل منبرا إعلاميا وبرج اتصالات مؤثر، لأنه مرتبط بشعائر الله في البيت الحرام الذي تعظمه قريش والعرب مؤمنهم ومشركهم، فله رمزية وتأثير في النفوس.

- واستعمل نداء إعلاميا مألوفا لقريش (يا صباحاه)، وقد اشتهر هذا اللفظ في الاستغاثة لاعتيادهم الإغارة في الصباح، مما كان ادعى لاجتماعهم لأمر غير مألوف ولا مسبوق، وهذا من الأساليب الإبداعية في الإعلام والعلاقات العامة، أن تستعمل أسلوبا مألوفا لأمر جديد غير مألوف، أو أسلوبا مبتكرا غير مألوف لعرض أمر مألوف.

- كما نادى كل حي من قريش باسمهم تأكيدا للاهتمام بهم وإنزالهم منازلهم وحثا لهم للحضور والاستماع، وفعلا اجتمعت قريش عنده كلهم، حتى الذين لم يتمكنوا من الحضور أرسلوا من يمثلهم.

- وقام النبي صلى الله عليه وسلم بقياس الرأي العام منه قبل عرض المضمون ومحتوى الرسالة، لإلزامهم برأيهم عند عرضه القضية التي جمعهم من أجلها، فسألهم أنه لو أخبرهم أن عدوا وراء الوادي يريد الإغارة عليهم، هل يصدقونه، (قالوا نعم، ما جربنا عليك إلا صدقا)، وبهذا الصنيع استفتى النبي الرأي العام، وقام بقياسه وتحليل اتجاهاته السائدة، ليعلم درجة تصديق الجمهور المستهدف له ، وحينما استوثق من اتجاه الرأي العام على تصديقه فيما مضى ، دعاهم إلى رسالة الإسلام ، بصيغة متجاوبة متناسقة مع المثل الذي ساقه لاختبار تصديقهم له : فاني نذير لكم بين يدي عذاب شديد ، وذلك إن هم بقوا على شركهم، فهو أشد من الخيل التي تريد أن تغير عليكم.

- وحينما اعرض عمه أبو لهب وسبه، تركه النبي ولم يصادر حريته في التعبير، مع إساءته وجهره بالسوء، حتى نزل فيه قول الله تعالى منتصرا لرسوله: تبت يدا أبي لهب وتب، فالإساءة الموجهة للقائم بالإعلام والعلاقات العامة فمن الأولى والأجدر أن يتولى المصدر معالجتها لتبقى العملية في إطار الرسالة ومحتواها ولا تأخذ بعدا شخصيا، وهذا كثير في القرآن الكريم ، منها: قوله تعالى : (وَمِنْهُمُ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنُ خَيْرٍ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَيُؤْمِنُ

لِلْمُؤْمِنِينَ وَرَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ) (سورة التوبة: ٦١) .
(ذَرْنِي وَمَنْ خَلَقْتُ وَحِيدًا) (سورة المدثر: ١١). (وَذَرْنِي وَالْمُكَذِّبِينَ أُولِي النَّعْمَةِ وَمَهِّلْهُمْ قَلِيلًا). (سورة المزمل: ١١).

(أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِينَ نُهُوا عَنِ النَّجْوَى ثُمَّ يَعُودُونَ لِمَا نُهُوا عَنْهُ وَيَتَنَاجَوْنَ بِالْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَمَعْصِيَتِ الرَّسُولِ وَإِذَا جَاءُوكَ حَيَّوْكَ بِمَا لَمْ يُحَيِّكَ بِهِ اللَّهُ وَيَقُولُونَ فِي أَنْفُسِهِمْ لَوْلَا يُعَذِّبُنَا اللَّهُ بِمَا نَقُولُ حَسْبُهُمْ جَهَنَّمُ يَصْلَوْنَهَا فَبِئْسَ الْمَصِيرُ) (سورة المجادلة: ٨).

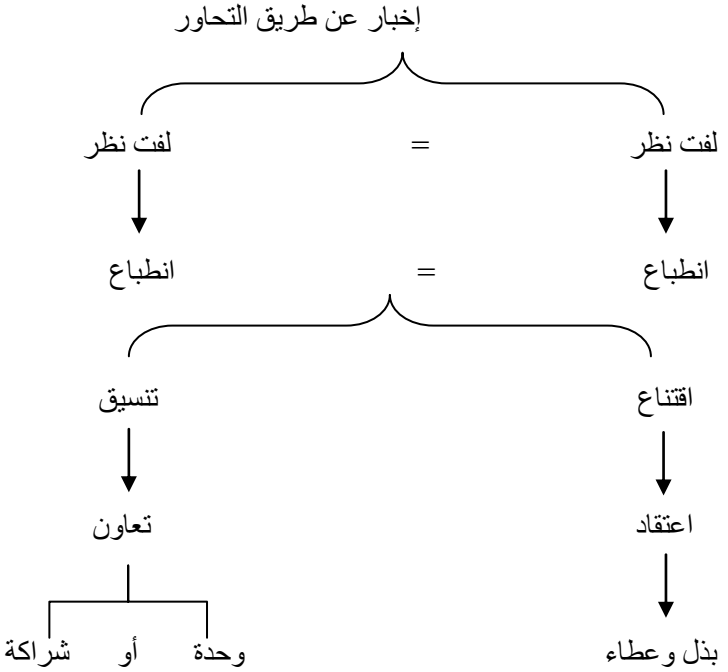
مسارات الخطوات الإجرائية للجمهورين الداخلي والخارجي

ومما ينبغي أن نؤكد عليه أن المسار الإجرائي للقائم بالعلاقات العامة مع الجمهور الداخلي أو المؤيد (الذات) يفترق عن المسار الإجرائي مع الجمهور الخارجي المخالف (الآخر) .

ونتيجة المسار الداخلي إما أن ينتهي باعتقاد يؤدي إلى البذل والعطاء، أو إلى تعاون يؤدي إلى شراكة أو وحدة، والقائم به يتعامل مع دائرتين:

- دائرة الجماعة الأولى (العاملون في المؤسسة): ويبدأ بإخبار يلفت إليه النظر، مما يولد انطباعاً يثمر اقتناعاً يقود إلى اعتقاد يدفع صاحبه إلى المشاركة بالبذل والعطاء والتضحية بالمال والنفس، وهذا منهج الأنبياء مع أتباعهم، وهو منهج الجماعات الإسلامية في داخلها.

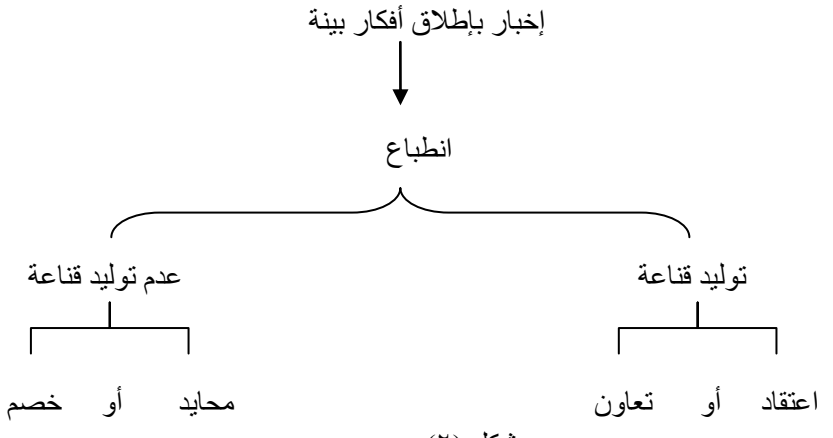
- دائرة الجمهور المؤيد (الموافق لطبيعة عملك) : فيبدأ بإخبار يعقبه تنسيق يولد انطباعاً بضرورة التعاون، وهذا يقود إلى أمرين: إما شراكة فحسب أو إلى وحدة، وهذا منهج الجماعات الإسلامية مع بعضها.



شكل (١)
يوضح التسلسل المنطقي لمسار العلاقات العامة مع الذات (الجمهور الداخلي والمؤيد)

وأما المسار الاجرائي للقائم بالعلاقات العامة مع الجمهور الخارجي المخالف لرسالتك (الآخر) فيبدأ بإطلاق أفكار بينة وواضحة تنشئ انطباعاً، وهنا يؤدي القائم بالعلاقات مهمته في البلاغ المبين، وبعد الانطباع إما أن تتولد قناعة عند الآخر فيعتقد ما تقوله مؤمناً به أو محترماً له،

أو لا تتولد عنده قناعة فيبقى خصماً أو محايداً، وهذا الأمر يعود إلى توفيق الله تعالى: (إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ) (سورة القصص:٥٦) .



شكل (٢)

يوضح التسلسل المنطقي لمسار العلاقات العامة مع الآخر (الجمهور الخارجي المخالف)

٣. المبادئ والقواعد المنظمة للعلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي

٣.١. قواعد سلوكية للقائم بالعلاقات العامة

وضع علماء الاتصال قواعد سلوكية متينة ألزمت القائم بالعلاقات العامة على التمسك بها إن أراد النجاح في أداء مهمته، وكسب الرأي العام الداخلي والخارجي، ومنها :

٣.١.١. الصدق في التواصل

بقصد اكتساب ثقتهم وتحقيق التفاهم المشترك فيما بينهم ، لأن الصدق في إعلام العلاقات العامة يعني تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات الدقيقة الثابتة عن سير العمل والأداء في المؤسسة، والتي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشاكل، كما ان عرض الحقائق على الرأي العام أقوى أثرا وأبقى مع الزمن من عرض الأكاذيب وتضليله.

قال الله تعالى: (وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ) (سورة الزمر: ٣٣).

٣.١.٢. حسن التعامل مع الآخرين

وهو أيضا بقصد اكتساب ثقة الرأي العام وتعزيز الاحترام المتبادل ، قال تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (سورة آل عمران: ١٥٩)، في هذه الآية مراعاة للرأي العام وعدم نفورهم وابتعادهم عن القائم بالعلاقات العامة. يقول الله تعالى: (وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ) (سورة القلم: ٤)٠

٣.١.٣. استشعار المسؤولية

المسؤولية هو أن يتحمل من تناط به مهمة العلاقات العامة تبعية عمله، وهذا ما أكدت عليه الآيات القرآنية : قال تعالى:

- (وَقِفُوهُمْ إِنَّهُمْ مَسْئُولُونَ) (سورة الصافات: ٢٤)
- (فَوَرَبِّكَ لَنَسْأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ (٩٢) عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ (٩٣)) (سورة الحجر: ٩٢ – ٩٣).
- (فَلَنَسْأَلَنَّ الَّذِينَ أُرْسِلَ إِلَيْهِمْ وَلَنَسْأَلَنَّ الْمُرْسَلِينَ) (سورة الأعراف: ٦).

ويقول عليه الصلاة والسلام: "كُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، الإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ" (البخاري، ١٩٨٧، ٥/٢، حديث ٨٩٣. والنيسابوري،١٣٩٢، ١٤٥٩/٣، حديث ١٨٢٩)، وقوله عليه الصلاة والسلام: "إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ سَائِلٌ كُلَّ رَاعٍ عَمَّا اسْتَرْعَاهُ، حَفِظَ ذَلِكَ أَمْ ضَيَّعَ". (الطبراني، ١٩٧/٢، حديث١٧٠٣)،وقد جاءت التشريعات الإعلامية بمواثيق تؤكد المسؤولية الأخلاقية في العملية الإعلامية والاتصالية بأنماطها كافة.

٣.١.٤. الصراحة والوضوح والفورية في المعالجة

وتتجلى في تفسير القرارات الكبرى التي قد تصطدم مع شريحة كبيرة من الرأي العام، وتؤثر على شعورهم وأحاسيسهم، وتحليل النتائج السلبية ولاسيما في الأزمات ، ويكون ذلك بالسرعة الممكنة، لقطع الطريق على الجمهور المعاند المنافق، ولتحجيم دائرة النفور والإعراض، ولتضييق مساحة الشائعات، ولذا ينبغي على القائم بالعلاقات العامة المسارعة في توضيح ذلك وتفسيره، أو يطلبه من المصدر إن عجز عنه، أو كان طرفا فيها، (وهذا يتطلب مهارة عالية في رصد المواقف والاتجاهات بشأن الرسالة التي يؤديها أو المؤسسة التي يروج لها، ووضع سياسة متقنة لمواجهة هذه المواقف). (الموسى،٢٠٠٣، ص ٢١٤).

وفيما يأتي أمثلة من الآيات القرآنية والهدي النبوي الذي سبق إلى تبني ذلك توجيها وممارسة عملية:

قال الله تعالى: (يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَنْفَالِ قُلِ الْأَنْفَالُ لِلَّهِ وَالرَّسُولِ فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ). (سورة الأنفال: ١).

(يَسْأَلُونَكَ عَنِ الشَّهْرِ الْحَرَامِ قِتَالٍ فِيهِ قُلْ قِتَالٌ فِيهِ كَبِيرٌ وَصَدٌّ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَكُفْرٌ بِهِ وَالْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَإِخْرَاجُ أَهْلِهِ مِنْهُ أَكْبَرُ عِنْدَ اللَّهِ وَالْفِتْنَةُ أَكْبَرُ مِنَ الْقَتْلِ). (سورة البقرة: ٢١٧).

(يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ). (سورة البقرة: ٢١٩).

(لَقَدْ نَصَرَكُمُ اللَّهُ فِي مَوَاطِنَ كَثِيرَةٍ وَيَوْمَ حُنَيْنٍ إِذْ أَعْجَبَتْكُمْ كَثْرَتُكُمْ فَلَمْ تُغْنِ عَنْكُمْ شَيْئًا وَضَاقَتْ عَلَيْكُمُ الْأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ ثُمَّ وَلَّيْتُمْ مُدْبِرِينَ (٢٥) ثُمَّ أَنْزَلَ اللَّهُ سَكِينَتَهُ عَلَى رَسُولِهِ وَعَلَى الْمُؤْمِنِينَ وَأَنْزَلَ جُنُودًا لَمْ تَرَوْهَا وَعَذَّبَ الَّذِينَ كَفَرُوا وَذَلِكَ جَزَاءُ الْكَافِرِينَ). (سورة التوبة: ٢٥ – ٢٦).

(وَإِذْ تَقُولُ لِلَّذِي أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَأَنْعَمْتَ عَلَيْهِ أَمْسِكْ عَلَيْكَ زَوْجَكَ وَاتَّقِ اللَّهَ وَتُخْفِي فِي نَفْسِكَ مَا اللَّهُ مُبْدِيهِ وَتَخْشَى النَّاسَ وَاللَّهُ أَحَقُّ أَنْ تَخْشَاهُ فَلَمَّا قَضَى زَيْدٌ مِنْهَا وَطَرًا زَوَّجْنَاكَهَا لِكَيْ لَا يَكُونَ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ حَرَجٌ فِي أَزْوَاجِ أَدْعِيَائِهِمْ إِذَا قَضَوْا مِنْهُنَّ وَطَرًا وَكَانَ أَمْرُ اللَّهِ مَفْعُولًا). (سورة الأحزاب: ٣٧).

وفي الممارسة العملية للقائم بالعلاقات العامة، أنه "لَمَّا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَوْمَ حُنَيْنٍ، قَسَمَ فِي النَّاسِ فِي المُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ، وَلَمْ يُعْطِ الأَنْصَارَ شَيْئًا، فَكَأَنَّهُمْ وَجَدُوا إِذْ لَمْ يُصِبْهُمْ مَا أَصَابَ النَّاسَ، فَخَطَبَهُمْ فَقَالَ: «يَا مَعْشَرَ الأَنْصَارِ، أَلَمْ أَجِدْكُمْ ضُلَّالًا فَهَدَاكُمُ اللَّهُ بِي، وَكُنْتُمْ مُتَفَرِّقِينَ فَأَلَّفَكُمُ اللَّهُ بِي، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمُ اللَّهُ بِي» كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمَنُّ، قَالَ: «مَا

يَمْنَعُكُمْ أَنْ تُجِيبُوا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ» . قَالَ: كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا، قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمَنُّ، قَالَ: " لَوْ شِئْتُمْ قُلْتُمْ: جِئْتَنَا كَذَا وَكَذَا، أَتَرْضَوْنَ أَنْ يَذْهَبَ النَّاسُ بِالشَّاةِ وَالبَعِيرِ، وَتَذْهَبُونَ بِالنَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلى رِحَالِكُمْ، لَوْلاَ الهِجْرَةُ لَكُنْتُ امْرَأً مِنَ الأَنْصَارِ، وَلَوْ سَلَكَ النَّاسُ وَادِيًا وَشِعْبًا لَسَلَكْتُ وَادِيَ الأَنْصَارِ وَشِعْبَهَا، الأَنْصَارُ شِعَارٌ وَالنَّاسُ دِثَارٌ، إِنَّكُمْ سَتَلْقَوْنَ بَعْدِي أُثْرَةً، فَاصْبِرُوا حَتَّى تَلْقَوْنِي عَلَى الحَوْضِ ". (البخاري،١٩٨٧، ٥/ ٥٧، ، حديث رقم ٤٣٣٠ ، والنيسابوري،١٣٩٢، ٧٣٨/٢، حديث رقم ١٠٦١).

وانتشر بينهم رأي مقتضاه أن النبي عليه الصلاة والسلام، يُحرِم من قاتل وجاهد وكان سبباً في الحصول على الغنيمة، ويعطي غيرهم، وعندما وصل هذا الكلام إلى النبي عليه الصلاة والسلام، أرسل إلى الأنصار وعقد لهم مؤتمراً دون غيرهم من الناس، ليناقش معهم الرأي العام الذي تشكل بينهم، فاعتذر رؤساؤهم مبينين أن هذا الرأي لم يصدر عن أهل الخبرة والحكمة، وإنما صدر عن شباب صغار السن، (فبدأ النبي عليه الصلاة والسلام يفسر لهم فعله، وبين لهم أنه أعطى ضعيف الإيمان ليقوي إيمانه، فطبع البشر محبة المال، وأعطاهم ليُطمئِن قلوبهم، ويجمعهم على محبته، ولم يعطِ المجاهدين من كبار المهاجرين والأنصار؛ لأن قلوبهم ممتلئة بالإيمان، فأوكلهم إلى إيمانهم، وبين لهم أن الغنيمة الحقيقية هي رجوعهم إلى بلادهم برسول الله صلى الله عليه وسلم، ومجاورته حياً وميتاً، وأنه يعطي كل إنسان ما يناسبه، فلما تبين لهم ما خفي عليهم من الحكمة وراء هذا التوزيع للثروة، رجعوا عن رأيهم ورضوا بقسمته عليه الصلاة والسلام، ولم يكتفِ عليه الصلاة والسلام ببيان الحكمة وراء قسمته هذه، بل أبلغهم أن بعد عهده سيأتي من يستأثر عليهم بما لهم فيه نصيب، وأوصاهم بالصبر، حتى يلقوه عليه السلام عند الحوض فيحصل لهم الانتصاف ممن ظلمهم ويثابوا على صبرهم).(العسقلاني، ١٣٧٩، ٤٩/٨-٥٤).

فقد كاشف الرأي العام لدى بعض الأنصار بحقيقتهم قبل الإسلام ، وبين لهم أنهم كانوا غارقين بالذل والضلال والفقر، فأعزهم الله بالإسلام وهداهم وأغناهم، فأقروا ذلك بأنفسهم وصدقوا، وفي المقابل ، عرض عليهم حقيقة حاله عندما هاجر إليهم، فقد كان طريدا خائفا، فآووه ونصروه وأمنوه، ليوجه الرأي العام إلى حقيقة مفادها أن وجوده عليه الصلاة والسلام مع الأنصار أكبر الغنائم.

(إن الرأي العام الذي يؤسسه الاتصال الفعال بين القيادة وأتباعها على أساس من الصراحة بالحقائق تأتي مواقفه ثابتة، ويكون تأييده لقيادته قويا وثقته بها متينة ، فأسلوب الصراحة وعرض الحقائق من أهم الأساليب الفعالة في تغيير الرأي العام). (حجاب،٢٠٠٢، ص٧١).

٣.١.٥. القائم بالعلاقات العامة قدوة حسنة

لعل من أبرز ما جاء القرآن الكريم في بناء علاقات عامة مؤثرة ، هو نموذج القدوة، لان الناس بطبعها تميل إلى محاكاة النماذج الناجحة والجماهيرية، وتثق بهؤلاء أكثر من غيرهم ، وقد وجه القرآن إلى ذلك مع النخبة المصطفاة وهم الأنبياء والمرسلون، قال الله تعالى: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا). (سورة الأحزاب: ٢١).

چ قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ إِذْ قَالُوا لِقَوْمِهِمْ إِنَّا بُرَآءُ مِنْكُمْ وَمِمَّا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ كَفَرْنَا بِكُمْ وَبَدَا بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةُ وَالْبَغْضَاءُ أَبَدًا حَتَّى تُؤْمِنُوا بِاللَّهِ وَحْدَهُ چ(سورة الممتحنة: ٤).

ويتجلى لنا تأثير القدوة في مواجهة الرأي العام الممتنع في حادثة صلح: " فَلَمَّا فَرَغَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ قَضِيَّةِ الكِتَابِ (يوم الحديبية)، قَالَ لِأَصْحَابِهِ: «قُومُوا فَانْحَرُوا ثُمَّ احْلِقُوا» ، قَالَ: فَوَاللَّهِ مَا قَامَ مِنْهُمْ رَجُلٌ حَتَّى قَالَ ذَلِكَ ثَلاَثَ مَرَّاتٍ، فَلَمَّا لَمْ يَقُمْ مِنْهُمْ أَحَدٌ دَخَلَ عَلَى أُمِّ

سَلَمَةَ، فَذَكَرَ لَهَا مَا لَقِيَ مِنَ النَّاسِ، فَقَالَتْ أُمُّ سَلَمَةَ: يَا نَبِيَّ اللَّهِ، أَتُحِبُّ ذَلِكَ، اخْرُجْ ثُمَّ لاَ تُكَلِّمْ أَحَدًا مِنْهُمْ كَلِمَةً، حَتَّى تَنْحَرَ بُدْنَكَ، وَتَدْعُوَ حَالِقَكَ فَيَحْلِقَكَ، فَخَرَجَ فَلَمْ يُكَلِّمْ أَحَدًا مِنْهُمْ حَتَّى فَعَلَ ذَلِكَ نَحَرَ بُدْنَهُ، وَدَعَا حَالِقَهُ فَحَلَقَهُ، فَلَمَّا رَأَوْا ذَلِكَ قَامُوا، فَنَحَرُوا وَجَعَلَ بَعْضُهُمْ يَحْلِقُ بَعْضًا حَتَّى كَادَ بَعْضُهُمْ يَقْتُلُ بَعْضًا غَمًّا". (البخاري،١٩٨٧، ١٩٣/٣، حديث ٢٧٣١).

٣.١.٦. اعتماد منهجية التخطيط وحسن التدبير

جاء في تعريف العلاقات العامة أنها:"جهد مخطط للتأثير"، فالتخطيط من أهم سماتها، ويقصد به: "أسلوب علمي تتخذ بمقتضاه التدابير العملية لتحقيق اهداف معينة مستقبلية"(الزيدي، ٢٠١٧، ص٧٨)، فهو رسم صورة أو تصور للمستقبل، مع التصميم والتنظيم للعمل للوصول إليها، وهذا المفهوم للتخطيط يزخر به كتاب الله تعالى، وله صور مشرقة في السنة النبوية مما يدل على مشروعيته؛ فالعمل للآخرة والاستعداد ليوم الميعاد الذي حدده الله تعالى لعباده والسعي منه والفوز بالجنة، يعد تخطيطا لجميع العباد في هذه الحياة الدنيا، وان مرحلة النبوة التي تسبق الرسالة تعد تخطيطا ربانيا لرسله للعمل في مرحلة الرسالة وتبليغ الناس دين الله تعالى.

ويخاطب الله تعالى عباده منبها إياهم على التخطيط للغد المتمثل بالآخرة وعدم الانشغال بالدنيا عنها: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ) (سورة الحشر: ١٨).

ومن يطالع القرآن الكريم يجد صورا عملية عدة للخطط المستقبلية، منها ما جاء في قصة نبي الله موسى عليه السلام والعبد الصالح، حيث ذكرت وقائع لها نتائج مستقبلية مرجوة، يقول الله تعالى على لسان العبد الصالح: (أَمَّا السَّفِينَةُ فَكَانَتْ لِمَسَاكِينَ يَعْمَلُونَ فِي الْبَحْرِ فَأَرَدْتُ أَنْ أَعِيبَهَا وَكَانَ وَرَاءَهُمْ مَلِكٌ يَأْخُذُ كُلَّ سَفِينَةٍ غَصْبًا (٧٩) وَأَمَّا الْغُلَامُ فَكَانَ أَبَوَاهُ مُؤْمِنَيْنِ فَخَشِينَا أَنْ يُرْهِقَهُمَا طُغْيَانًا وَكُفْرًا (٨٠) فَأَرَدْنَا أَنْ يُبْدِلَهُمَا رَبُّهُمَا خَيْرًا مِنْهُ زَكَاةً وَأَقْرَبَ رُحْمًا (٨١) وَأَمَّا الْجِدَارُ فَكَانَ لِغُلَامَيْنِ يَتِيمَيْنِ فِي الْمَدِينَةِ وَكَانَ تَحْتَهُ كَنْزٌ لَهُمَا وَكَانَ أَبُوهُمَا صَالِحًا فَأَرَادَ رَبُّكَ أَنْ يَبْلُغَا أَشُدَّهُمَا وَيَسْتَخْرِجَا كَنْزَهُمَا رَحْمَةً مِنْ رَبِّكَ وَمَا فَعَلْتُهُ عَنْ أَمْرِي ذَلِكَ تَأْوِيلُ مَا لَمْ تَسْطِعْ عَلَيْهِ صَبْرًا (٨٢) (سورة الكهف).

وأما التخطيط للأمور الدنيوية فيتجلى التخطيط الاقتصادي والسياسة المالية في قصة نبي الله يوسف عليه السلام وقد وضع لأهل مصر خطة لمدة ١٥ عاما، راعى فيها سنوات الخصب والجدب يقول الله تعالى على لسان يوسف عليه السلام:قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تُحْصِنُونَ (٤٨) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ (٤٩) (سورة يوسف).

وفي التخطيط العسكري يتحدث القرآن عن خطة النبي عليه السلام في إحدى معاركه: (وَإِذْ غَدَوْتَ مِنْ أَهْلِكَ تُبَوِّئُ الْمُؤْمِنِينَ مَقَاعِدَ لِلْقِتَالِ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ) (سورة آل عمران: ١٢١).

ولو طالعنا السنة النبوية لوجدناها غنية بالتخطيط، بل وردت فيها مفردة الخطة للدلالة على الإعداد والعمل للمستقبل، وقد أعجب بعض المشركين بهذه الخطة وإنها تدل على الرشد وحسن التدبير من قبل القيادة النبوية، (يقول عليه الصلاة والسلام في يوم الحديبية:(والذي نفسي بيده لا يسألونني خطة يعظمون فيها حرمات الله إلا أعطيتهم إياها)، ثم يقول صلى الله عليه وسلم للمفاوض عن قريش بديل بن ورقاء الخزاعي: (إنا لم نجئ لقتال أحد ولكنا جئنا معتمرين وإن قريشا قد نهكتهم الحرب وأضرت بهم فإن شاؤوا ماددتهم مدة ويخلوا بيني وبين الناس فإن أظهر فإن شاؤوا أن يدخلوا فيما دخل فيه الناس فعلوا وإلا فقد جموا وإن هم أبوا فوالذي نفسي بيده

لأقاتلنهم على أمري هذا حتى تنفرد سالفتي ولينفذن الله أمره)، فقال بديل: سأبلغهم ما تقول، قال فانطلق حتى أتى قريشا ، فحدثهم بما قال النبي صلى الله عليه وسلم فقام عروة بن مسعود فقال أي قوم ألستم بالوالد ؟ قالوا بلى قال أو لست بالولد ؟ قالوا بلى قال فهل تتهمونني ؟ قالوا لا قال ألستم تعلمون أني استنفرت أهل عكاظ فلما بلحوا علي جئتكم بأهلي وولدي ومن أطاعني ؟ قالوا بلى قال فإن هذا قد عرض لكم خطة رشد اقبلوها). (البخاري،١٩٨٧، ١٩٣/٣، حديث٢٧٣١).

وفي مسألة الهجرة يتجلى لنا التخطيط النبوي عند اتخاذه القرار بالهجرة إلى الحبشة في ظل تسلط قريش وقوة علاقاتها الخارجية مع الدول المحيطة بها، جاء في السيرة: "إنّ النبي صلى الله عليه وسلم لما رأى ما في أصحابه من البلاء، قال لهم: لو خرجتم إلى أرض الحبشة، فإن بها ملكًا لا يظلم عنده أحد، وهي أرض صدق، حتى يجعل الله لكم فرجًا مما أنتم فيه".(ابن هشام،١٩٣٦، ٣٢٨/١).

بل إن هجرته عليه الصلاة والسلام إلى المدينة كانت على اثر تخطيط محكم ودراسة متقنة بدأت منذ أن عرض النبي عليه الصلاة والسلام نفسه على القبائل ولقائه بوفد من يثرب مرورا ببيعة العقبة الأولى انتهاء بهجرته مع أبي بكر الصديق رضي الله عنه وما صاحبها من تدبير نبوي متقن، ورؤية مستقبلية مدروسة من جميع جوانبها وأبعادها الزمانية والمكانية، واختيار بعض القائمين بأعمالها.

فالتدبير والتخطيط للمستقبل سمة من سمات عمل العلاقات العامة في الإسلام، تجعل المسلمين (أفرادا وجماعات) يعرفون ما يريدون، والى أين يريدون أن يصلوا، وكيفية الوصول إلى ما يريدون الوصول إليه سواء في الأمور الدنيوية أو أمور الآخرة، وهو ليس رجما بالغيب، وإنما إعمال للعقل وتوظيف للتفكير الذي وهبه الله تعالى للإنسان لتحقيق أهدافه الدينية والدنيوية باستغلال كل الظروف المتاحة لإنجاز ذلك بنجاح، يقول الله تعالى: (وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ). (سورة القصص: ٧٧).

٣.٢. السبق القرآني لمبادئ معاصرة في العلاقات العامة

يعتمد كثير ممن كتب عن العلاقات العامة على مبادئ وضعها أحد منظري العلاقات العامة في منتصف القرن العشرين، على إثر التطور الكبير في وسائل الاتصال التي تم توظيفها في العلاقات العامة، وهو العالم الأمريكي "ايفي لي" ، ومن ابرز مبادئه(العالم،٢٠٠٢، ص ١٢-١٣):

٣.٢.١. المبدأ الأول: المزاوجة بين القول والفعل

النشر وحده لا يكفي لكسب تأييد وثقة الجماهير، وإن القول الجميل لا بدّ أن يسانده الفعل الجميل، مما يزيد الثقة والمصداقية بين المؤسسة وجماهيرها.

وقد سبق القرآن الكريم إلى تقرير هذا المبدأ :

قال الله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ (٢) كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ (٣))(سورة الصف: ٢ – ٣).

(وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَى مَا أَنْهَاكُمْ عَنْهُ إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ)(سورة هود: ٨٨). (فَبَعَثَ اللَّهُ غُرَابًا يَبْحَثُ فِي الْأَرْضِ لِيُرِيَهُ كَيْفَ يُوَارِي سَوْءَةَ أَخِيهِ قَالَ يَا وَيْلَتَا أَعَجَزْتُ أَنْ أَكُونَ مِثْلَ هَذَا الْغُرَابِ فَأُوَارِيَ سَوْءَةَ أَخِي فَأَصْبَحَ مِنَ النَّادِمِينَ) (سورة المائدة: ٣١).

وسبق أن ذكرنا نماذج من القدوة العملية، وقد وظف النبي عليه الصلاة والسلام الممارسة العملية لتقريب العبادات للناس فقال لأصحابه: "ارْجِعُوا إلى أَهْلِيكُمْ، فَعَلِّمُوهُمْ وَمُرُوهُمْ، وَصَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي". (البخاري،١٩٨٧، ١٢٨/١، حديث ٦٣١).

عن جَابِر رضي الله عنه قال: " رَأَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَرْمِي عَلَى رَاحِلَتِهِ يَوْمَ النَّحْرِ، وَيَقُولُ: «لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ، فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أَحُجُّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ ، وفي رواية: خُذُوا عَنِّي مَنَاسِكَكُمْ" (النيسابوري،١٣٩٢، ٩٤٣/٢، حديث ١٢٩٧).

وما نقل أصحاب رسول الله الوضوء عنه إلا عمليا، "عَنْ شَقِيقِ بْنِ سَلَمَةَ قَالَ: رَأَيْتُ عُثْمَانَ وَعَلِيًّا "يَتَوَضَّأَنِ ثَلَاثًا ثَلَاثًا، وَيَقُولَانِ: هَكَذَا كَانَ وُضُوءُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ" (القزويني، ١٤٤/١، حديث ٤١٣)، وعن عَلِيٍّ رضي الله عنه: "أنه دَعَا بِكُرْسِيٍّ فَقَعَدَ عَلَيْهِ، ثُمَّ «دَعَا بِمَاءٍ فِي تَوْرٍ فَغَسَلَ يَدَيْهِ ثَلَاثًا، ثُمَّ مَضْمَضَ وَاسْتَنْشَقَ بِكَفٍّ وَاحِدٍ ثَلَاثًا، ثُمَّ غَسَلَ وَجْهَهُ ثَلَاثًا، وَيَدَيْهِ ثَلَاثًا ثَلَاثًا، ثُمَّ غَمَسَ يَدَهُ فِي الْإِنَاءِ فَمَسَحَ بِرَأْسِهِ، ثُمَّ غَسَلَ رِجْلَيْهِ ثَلَاثًا ثَلَاثًا» . ثُمَّ قَالَ: «مَنْ سَرَّهُ أَنْ يَنْظُرَ إلى وُضُوءِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَهَذَا وُضُوءُهُ". (النسائي،١٩٨٦، ٦٩/١، حديث ٩٤).

٣.٢.٢. المبدأ الثاني: " اعرف جمهورك"

من خلال دراسة ومعرفة الخصائص النفسية والاجتماعية لكل فئات الجماهير النوعية مما يزيد من فعالية التفاعل والتواصل الاقناعي الايجابي مع تلك الجماهير.

وقد سبق القرآن إلى تقرير هذا المبدأ قال الله تعالى : (وَأَسِرُّوا قَوْلَكُمْ أَوِ اجْهَرُوا بِهِ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ (١٣) أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ (١٤)) . (سورة الملك: ١٣ -١٤)

وقال تعالى: (ذَلِكَ مَبْلَغُهُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اهْتَدَى). (سورة النجم: ٣٠) .

(إِنَّ رَبَّكَ وَاسِعُ الْمَغْفِرَةِ هُوَ أَعْلَمُ بِكُمْ إِذْ أَنْشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَإِذْ أَنْتُمْ أَجِنَّةٌ فِي بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ فَلَا تُزَكُّوا أَنْفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَى). (سورة النجم: ٣٢).

(يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ). (سورة غافر: ١٩)

وقد أحاط علمه بالبيئة المحيطة بالناس جميعا : (وَعِنْدَهُ مَفَاتِحُ الْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَا إِلَّا هُوَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَمَا تَسْقُطُ مِنْ وَرَقَةٍ إِلَّا يَعْلَمُهَا وَلَا حَبَّةٍ فِي ظُلُمَاتِ الْأَرْضِ وَلَا رَطْبٍ وَلَا يَابِسٍ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُبِينٍ). (سورة الأنعام: ٥٩).

ولذلك بنى المسلمون الذين اعتمدوا التوجيهات القرآنية شبكة من العلاقات العامة الواسعة والمتينة، لأنهم وظفوا ما جاء في القرآن من آيات في الأنفس والآفاق فتبين لهم الحق.

٣.٢.٣. المبدأ الثالث: تعزيز الجانب الإنساني

إنّ تعزيز الصورة الإنسانية للمسؤولين والقادة من خلال المشاركة الاجتماعية لكل من حولهم:

وسبق القرآن إلى تقرير هذا المبدأ من خلال إعلان الحقيقة البشرية لرسله عليهم السلام:

(قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِثْلُكُمْ يُوحَى إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمْ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا). (سورة الكهف: ١١٠).

(وَقَالُوا مَالِ هَذَا الرَّسُولِ يَأْكُلُ الطَّعَامَ وَيَمْشِي فِي الْأَسْوَاقِ لَوْلَا أُنْزِلَ إِلَيْهِ مَلَكٌ فَيَكُونَ مَعَهُ نَذِيرًا). (سورة الفرقان: ٧).

وكان عليه الصلاة والسلام يشارك أصحابه ولاسيما في الظروف العصيبة : عَنْ عَلِيٍّ رضي الله عنه، قَالَ: "لَقَدْ رَأَيْتُنَا يَوْمَ بَدْرٍ وَنَحْنُ نَلُوذُ بِرَسُولِ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَهُوَ أَقْرَبُنَا إلى الْعَدُوِّ، وَكَانَ مِنْ أَشَدِّ النَّاسِ يَوْمَئِذٍ بَأْسًا ". (ابن حنبل،٢٠٠١، ٢/ص٨١، حديث ٦٥٣).

وجاء في شمائل الرسول صلى الله عليه وسلم ما يعزز هذه الصورة: (من أنه (يأكل مع الخادم) أي مملوكا أو غيره (ويعجن معها) أي مع الخادمة من الجارية وغيرها وخص العجن بها لأن الغالب أنه من عملها (ويحمل بضاعته) أي مشتراه من مأكول وغيره (من السّوق) أي إلى محله في بعض أوقاته إذ ثبت أنه عليه الصلاة والسلام كان له خدم يقومون بماله من المرام، ..(وكانت الأمة من إماء أهل المدينة) أي من جنسها (لتأخذ بيد رسول الله صلى الله تعالى عليه وسلم فتنطلق به) أي تذهبه (حيث شاءت) أي من طرق المدينة وبيوتها (حتّى تقضي حاجتها) أي منه عليه الصلاة والسلام بشفاعة ونحوها). (القاري،٢٠١٨، ١/ص٣٠٠).

وتجلى البعد الإنساني في شخصية النبي في رحمته، قال الله تعالى: (وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِلْعَالَمِينَ) (سورة الأنبياء: ١٠٧)، وهذه الرحمة للناس كافة حتى مع أعدائه: قِيلَ: يَا رَسُولَ اللهِ ادْعُ عَلَى الْمُشْرِكِينَ قَالَ: «إِنِّي لَمْ أُبْعَثْ لَعَّانًا، وَإِنَّمَا بُعِثْتُ رَحْمَةً» (النيسابوري،١٣٩٢، ٢٠٠٦/٤، حديث ٢٥٩٩)، ويوصي أصحابه بالرحمة والشفقة عند تعاملهم مع مواليهم وخدمهم: "هُمْ إِخْوَانُكُمْ، جَعَلَهُمُ اللهُ تَحْتَ أَيْدِيكُمْ، فَأَطْعِمُوهُمْ مِمَّا تَأْكُلُونَ، وَأَلْبِسُوهُمْ مِمَّا تَلْبَسُونَ، وَلَا تُكَلِّفُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ، فَإِنْ كَلَّفْتُمُوهُمْ فَأَعِينُوهُمْ". (النيسابوري،١٣٩٢،، ١٢٨٢/٣، حديث ١٦٦١).

بل يسمو بالرحمة والنزعة الإنسانية حتى مع الحيوان والجماد، فقد كان بعض الصحابة مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي سَفَرٍ، فَانْطَلَقَ لِحَاجَتِهِ فَرَأَيْنَا حُمَرَةً مَعَهَا فَرْخَانِ فَأَخَذْنَا فَرْخَيْهَا، فَجَاءَتِ الْحُمَرَةُ فَجَعَلَتْ تَفْرِشُ، فَجَاءَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: «مَنْ فَجَعَ هَذِهِ بِوَلَدِهَا؟ رُدُّوا وَلَدَهَا إِلَيْهَا» ؛ وَرَأَى قَرْيَةَ نَمْلٍ قَدْ حَرَّقْنَاهَا فَقَالَ: «مَنْ حَرَّقَ هَذِهِ؟» قُلْنَا: نَحْنُ، قَالَ: «إِنَّهُ لَا يَنْبَغِي أَنْ يُعَذِّبَ بِالنَّارِ إِلَّا رَبُّ النَّارِ(أبو داود، ٣/ ٥٥، حديث ٢٦٧٥).

وقَالَ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «دَخَلَتِ امْرَأَةٌ النَّارَ فِي هِرَّةٍ رَبَطَتْهَا، فَلَمْ تُطْعِمْهَا، وَلَمْ تَدَعْهَا تَأْكُلُ مِنْ خَشَاشِ الأَرْضِ»(البخاري، ١٣٠/٤، حديث ٣٣١٨، والنيسابوري،١٣٩٢، ٢٠٢٣/٤، حديث ٢٦١٩).

ويحدثنا النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أنه: «بَيْنَمَا كَلْبٌ يُطِيفُ بِرَكِيَّةٍ، كَادَ يَقْتُلُهُ العَطَشُ، إِذْ رَأَتْهُ بَغِيٌّ مِنْ بَغَايَا بَنِي إِسْرَائِيلَ، فَنَزَعَتْ مُوقَهَا فَسَقَتْهُ فَغُفِرَ لَهَا بِهِ».(البخاري،١٩٨٧، ١٧٣/٤، حديث ٣٤٦٧، والنيسابوري،١٣٩٢، ١٧٦١/٤، حديث ٢٢٤٥.).

وعَنه صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «أُحُدٌ جَبَلٌ يُحِبُّنَا وَنُحِبُّهُ». (البخاري،١٩٨٧، ١٢٥/٢، حديث ١٤٨٢، والنيسابوري،١٣٩٢،١٠١١/٢، حديث ١٣٩٢)، وكأنه عليه الصلاة والسلام أراد أن يستبدل مشاعر المسلمين تجاه جبل أحد لما فيه من ذكرى غزوة أحد الأليمة، بمشاعر الحب تجاه هذا الجبل ولو كان جمادا لكنه من مخلوقات الله تعالى.

الخاتمة:

لعل من ابرز النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة:

- بيان أن القرآن كتاب الله المهيمن إلى يوم القيامة الذي لا تنقضي عجائبه ولا يخلق على كثرة الرد، فإعجازه متجدد في صوره ووجوهه، ومن صوره المعاصرة الإعجاز الإعلامي الذي يمثل السبق القرآني في عرض حقائق تتعلق بعملية الاتصال الإعلامي، في الشكل والمحتوى والتأثير.

- الكشف عن ملامح انموذج فريد ومتميز من العلاقات العامة التي تمثل نشاطا اتصاليا لتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع الإسلامي، وبينه وبين المجتمعات الأخرى، بقصد بلورة انطباعات إيجابية عن الإسلام، وذلك في ضوء القرآن والسنة تستند إلى جملة من الأسس والمبادئ والقواعد، ليسبق التي توصل إليها علماء الاتصال وهي تقوم على ثلاث خطوات عملية إجرائية، هي: الإعلام، والإقناع، والمشاركة.

- بينت الآيات القرآنية والنصوص النبوية منظومة القواعد السلوكية التي ينبغي مراعاتها في تشكيل شخصية فاعلة للقائم بالعلاقات العامة: كالصدق وحسن التعامل واستشعار المسؤولية والوضوح واعتماد التدبير والتخطيط والمعالجة الفورية.

- سبق القرآن الكريم إلى مراعاة الرأي العام، وقيام النبي صلى الله عليه وسلم في دعوته على استطلاع الرأي العام وقياسه.

- سبق القرآن إلى اعتماد مبادئ في العلاقات العامة، توصل إليها علماء معاصرون، مثل: مبدأ القول الجميل لا بدّ أن يسانده الفعل الجميل، مما يزيد الثقة والمصداقية بين المؤسسة وجماهيرها، ومبدأ "اعرف جمهورك"، ومبدأ تعزيز الصورة الإنسانية للقادة من خلال المشاركة الاجتماعية مع من حولهم.

- إنّ من أعظم مقاصد دراسة العلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي هو: ترسيخ مصدرية القرآن الكريم كونه كتاب الله تعالى، وتعزيز صدق القائم برسالة الإسلام، وكونه نبيا يوحى إليه من ربه، واتساع دائرة الاستجابة للعمل بما جاء في القرآن من أحكام وتشريعات، كون حقائقه لا تصطدم مع المكتشفات التي تعتمد تحري الحقيقة والتزام المنهج العلمي، بل إنها لا تخرج عن نواميسه وسننه.

- إن الاهتمام العلمي بتجديد منظومة العلاقات العامة وتأصيلها في ضوء نصوص القرآن والسنة والمقاصد العامة تشتد الحاجة إليه في عصرنا لتقديم التصور الحقيقي للإسلام في ظل التحديات التي تواجه الدعوة إليه؛ بسبب الممارسات الخاطئة والمنحرفة من قبل أبنائه ومن ينتسب إليه، وترسيخ ظاهرة الإسلامفوبيا من قبل خصومه.

- التأكيد على أنه لا تعارض بين القرآن والسنة الصحيحة مع مخرجات العلوم المعاصرة، التي تسعى إلى عمارة الأرض وحفظ كرامة الإنسان، وتوظيف السنن الكونية والقوانين العلمية لتحقيق هذه المقاصد.

- نوصي القائمين على العلاقات العامة بضرورة توظيف مخرجات هذه الدراسة في برامج عملهم، تعزيزا للتأصيل الشرعي لهذه البرامج.

- نوصي المؤسسات العلمية والباحثين المهتمين بالدراسات القرآنية ومباحث الإعجاز باعتماد مفهوم الإعجاز الإعلامي في مناهجهم، وإعطاء مزيد عناية بالبحث في هذا الوجه المتجدد من أوجه الإعجاز.

مصادر البحث

بعد كتاب الله تعالى

الكتب

١. إبراهيم: د. فراس محمد، ٢٠١٠ ، مراعاة الرأي العام في السنة النبوية، ط١/دار النفائس- عمان.

٢. ابن الجوزي: أبو الفرج عبد الرحمن، ١٩٨٥، غريب الحديث ، ط١/دار الكتب العلمية- بيروت.

٣. ابن حنبل: أحمد، المسند ، ٢٠٠١، تحقيق: شعيب الأرنؤوط وآخرين، ط١/ مؤسسة الرسالة- بيروت.

٤. ابن منظور: محمد بن مكرم ، لسان العرب، دار صادر – بيروت.

٥. ابن هشام: السيرة النبوية ، ١٩٣٦، تحقيق: مصطفى السقا وآخرين، دار الفكر، بيروت.

٦. أبو داود: سليمان بن الأشعث، سنن أبي داود، تحقيق: محمد محيي الدين، دار الفكر - بيروت.

٧. ابو سن: احمد ابراهيم ، ١٩٨٦، العلاقات العامة في الدولة الجديدة، ط١/المكتبة العصرية- دبي.

٨. باحثين: مجموعة ، ٢٠٠٤، الحوار مع الذات، ط١/ دار مجدلاوي- عمان.

٩. البخاري: محمد بن إسماعيل، ١٩٨٧، صحيح البخاري، تحقيق: مصطفى البغا، ط٣،دار ابن كثير -بيروت.

١٠. الترمذي: محمد بن عيسى، سنن الترمذي، تحقيق: أحمد شاكر وآخرين، دار إحياء التراث العربي، بيروت.

١١. حجاب: د. محمد منير، ٢٠٠٢، الإعلام الإسلامي المبادئ، والنظرية والتطبيق، ط١، دار الفجر- القاهرة.

١٢. دويدري: رجاء وحيد، ٢٠٠٠، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، ط١، دار الفكر–بيروت.

١٣. الزيات: أحمد حسن وآخرين، ١٩٨٩، المعجم الوسيط ، ط١/دار الدعوة- اسطنبول.

١٤. الزيدي: د. طه أحمد ، ٢٠١٧، الإعجاز الإعلامي في القرآن الكريم، ط١ ، دار النفائس – عمان.

١٥. الزيدي: د. طه أحمد، ٢٠١٠، معجم مصطلحات الدعوة والإعلام الإسلامي، ط١/ دار النفائس- عمان.

١٦. الزيدي: د. طه أحمد، ٢٠١٦، المرجعية الإعلامية في الإسلام ط٢/ دار النفائس – عمان.

١٧. صفوت العالم: د. محمد ، ٢٠٠٢ ، مبادئ العلاقات العامة،ط١/دار الهاني – القاهرة.

١٨. الصلابي: د.علي محمد، ٢٠٠٥، السيرة النبوية عرض وقائع وتحليل أحداث، ط٣، دار المعرفة- بيروت.

١٩. العسقلاني: ابن حجر، ١٣٧٩، فتح الباري، شرح صحيح البخاري، محمد فؤاد عبد الباقي، ط١/دار المعرفة- بيروت.
٢٠. غرايبة: د. رحيل محمد ، ١٩٨٤، الحقوق والحريات السياسية في الشريعة الإسلامية، المعهد العالمي للفكر الاسلامي -واشنطن.
٢١. الفيروزآبادي: مجد الدين ، ١٩٩٦، القاموس المحيط، ط٥/مؤسسة الرسالة- بيروت.
٢٢. القاري: ملا علي ، ٢٠١٨، شرح الشفا، ط١/دار الكتب العلمية –بيروت.
٢٣. القزويني: محمد بن يزيد بن ماجة، سنن ابن ماجة، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، دار الفكر بيروت.
٢٤. مصطفى: السيد أحمد، ٢٠٠٢، البحث الإعلامي مفهومه إجراءاته ومناهجه،ط٢/مكتبة الفلاح- الكويت.
٢٥. الموسى: د. عصام سليمان ،٢٠٠٣، المدخل في الاتصال الجماهيري، ط٥/المكتبة المركزية- عمان.
٢٦. النسائي: أحمد بن شعيب، ١٩٨٦ ، سنن النسائي (المجتبى)، تحقيق: عبد الفتاح أبو غدة، ط٢/مكتبة المطبوعات الإسلامية- حلب.
٢٧. النووي: يحيى بن شرف، ١٣٩٢، شرح صحيح مسلم، ط٢/دار إحياء التراث العربي- بيروت.
٢٨. النيسابوري: مسلم بن الحجاج، ١٣٩٢ ، صحيح مسلم، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي ،دار إحياء التراث العربي، بيروت.
٢٩. الهيتي: د. هادي نعمان، ١٩٩٨، الاتصال الجماهيري ، المنظور الجديد، دار الشؤون الثقافية- بغداد.
٣٠. الهيتي: د. هادي نعمان، ١٩٦٧، الإعلام العربي والدعاية الصهيونية ، بغداد.

المجلات

٣١. البيان: مجلة، جمادى الاول، ١٤٢٥هـ -٢٠٠٤، العدد ٢٠١، مقال للكاتب محمد بن شاكر الشريف بعنوان(قواعد في فقه السياسة الشرعية).
٣٢. دراسات دعوية: مجلة ٢٠٠٢، العدد ١٥. مقال للكاتب منصور عثمان بعنوان (المنظور الإسلامي للعلاقات العامة).

الفهرست

المقدمة:
تمهيد في تحديد المفاهيم
أولا: مفهوم العلاقات العامة وأهدافها
ثانيا: مفهوم الإعجاز الإعلامي ومقاصده
المبحث الأول: خطوات بناء منظومة العلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي
المطلب الأول: الإعلام
أولا: تعريف الإعلام
ثانيا: وظيفة الإعلام للقائم بالعلاقات العامة
المطلب الثاني: الإقناع
الأولى: اقتناع القائم بالعلاقات العامة نفسه، بالرسالة وبمصدرها.
الثانية: إقناع المجموعة الأولى بالرسالة
الثالثة: إقناع جمهور الناس بالرسالة.
المطلب الثالث: المشاركة
الأولى: مشاركة الجمهور الداخلي
الثانية: مشاركة الجمهور الخارجي
استطلاع الرأي وقياسه
المبحث الثاني: المبادئ والقواعد المنظمة للعلاقات العامة في ضوء الإعجاز الإعلامي
المطلب الأول: قواعد سلوكية للقائم بالعلاقات العامة
أولا: الصدق في التواصل
ثانيا: حسن التعامل مع الآخرين
ثالثا: استشعار المسؤولية
رابعا: الصراحة والوضوح والفورية في المعالجة
خامسا: القائم بالعلاقات العامة قدوة حسنة
سادسا : اعتماد منهجية التخطيط وحسن التدبير
المطلب الثاني : السبق القرآني لمبادئ معاصرة في العلاقات العامة
المبدأ الأول: المزاوجة بين القول والفعل
المبدأ الثاني: " اعرف جمهورك" .
المبدأ الثالث: تعزيز الجانب الإنساني
الخاتمة