M.S.A.R
مجلة دراسات وبحوث إعلامية
Journal of Media Studies and Research
مجلة علمية محكمة تصدر عن كلية الاعلام بالجامعة العراقية
ISSN: 2308 - 0728

A.P.Dr. Ethar Tariq Khalil

E-Mail :
dr.ethar74@gmail.com

Phone Number :

07709893333

Iraqi University/ College of Media

Keywords:

- **Public relations**
- **Crisis Management**
- **trust**
- **picks**
- **Iraqi government**

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 1 / 6 /2021
Accepted : 3 / 6 /2021
Available Online : 24 / 8 /2021

CRISIS MANAGEMENT IN THE ABSENCE OF TRUST IN OTHERS

ABSTRACT

Trust constitutes the basic and essential element in any relationship between two parties, a government and a people, an institution and the public, an individual and another.

If this trust is shaken, this indicates a defect or crisis in that relationship. The Iraqi government faced a real challenge when that crisis erupted and got out of control after the masses went out to sit in the squares and public streets to demand a set of rights that some summarized with a general slogan that later became the icon of the demonstrators in all areas of demonstration under the title (We want a homeland), to put the government in front of an existential challenge. His frenzy did not subside except with the announcement of the resignation of the prime minister at the time (Adel Abdul-Mahdi) after a year of taking charge. The researcher formulated the research problem with a main question (What are the reasons for the lack of trust between the Iraqi government and the Iraqi citizen?), and to answer this question a number of sub-questions emerged, the most prominent of which includes the most prominent crises experienced by the Iraqi citizen and the role of the Iraqi government in rebuilding trust with its citizens؟

© 2021 M.S.A.R, College of Media | The Iraqia University

Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R)

إدارة الأزمات في ظل غياب الثقة بالآخر

أ.م.د. إيثار طارق خليل -

الإيميل :

dr.ethar74@gmail.com

رقم الهاتف :

٠٧٧٠٩٨٩٣٣٣٣

عنوان عمل الباحث:

الجامعة العراقية –كلية الاعلام

المـستخلص

تشكل الثقة العنصر الأساس والجوهري في أي علاقة تربط بين طرفين ، حكومة وشعب ، مؤسسة وجمهور ، فرد وآخر . وإذا ما تزعزعت هذه الثقة فهذا يشير إلى خلل أو أزمة في تلك العلاقة ؛ فقد واجهت الحكومة العراقية تحدياً حقيقياً عندما إنفجرت تلك الأزمة وخرجت عن السيطرة بعدما خرجت الجماهير لتعتصم في الساحات والشوارع العامة للمطالبة بجملة من الحقوق لخصّها البعض بشعار عام أصبح فيما بعد آيقونة المتظاهرين في جميع سوح التظاهر تحت عنوان (نريد وطن) ، لتضع الحكومة امام تحدياً وجودياً لم تهدأ جذوته إلاّ بإعلان إستقالة رئيس الحكومة آنذاك (عادل عبد وقد صاغ الباحث المهدي) بعد عام من توليه المسؤولية . مشكلة البحث بتساؤل رئيس (ما اسباب غياب الثقة بين الحكومة العراقية والمواطن العراقي ؟)، وللإجابة على هذا يتضمن التساؤل برزت مجموعة من الأسئلة الفرعية أبرزها أبرز الأزمات التي يعاني منها المواطن العراقي ودور الحكومة العراقية في إعادة بناء الثقة مع مواطنيها ؟
وإستخدم الباحث المنهج المسحي وتحديداً المسح بطريقة العينة العمدية فيما يتعلق بالبحث بجمع البيانات والمعلومات عن طبيعة الأزمة وأسباب ضعف الثقة بين الطرفين ، كما إستخدم الباحث أداة الإستبانة للوصول إلى المعلومات إضافة إلى أداة الملاحظة التي يمكن أن توفر خزيناً معرفياص للباحث الذي يتصدى لمشكلات مستمرة وظاهرة للعيان ، وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج ،أهمها ،أن النتائج اظهرت ان غالبية المبحوثين كانوا من الرجال، وهي نتيجة تبدو طبيعية مع واقع المجتمع العراقي والمجتمعات الشرقية بشكل عام والتي تعد من المجتمعات الذكورية ، فحركة المرأة وخاصة في التجمعات البشرية الكبيرة تبدو محدودة، وأن أغلب المبحوثين كانوا من العاطلين عن العمل ولعل هذا يفسر طبيعة مطالبهم وطبيعة الجمهور بإعتبار إن النتائج أظهرت كذلك إن أغلب المحتجين من حاملي شهادة البكالوريوس .

الكلمات المفتاحية:

- العلاقات العامة.
- إدارة الأزمات.
- الثقة.
- الإعصامات.
- الحكومة العراقية.

معلومات البحث

تاريخ البحث :

الاستلام : ١ / ٥ / ٢٠٢١

القبول : ٣ / ٦ / ٢٠٢١

التوفر على الانترنت :٨/٢٤ / ٢٠٢١

© 2021 مسـار، الجامعة العراقية | كلية الاعلام ،

Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R)

المقدمة : تطورت الأزمات التي واجهت الشعب العراقي إلى مستوى إنعدمت به الثقة بمؤسسته السياسية متمثلة بالحكومات العراقية المتعاقبة خصوصاً إن الأمل كان يحذوا الجماهير العراقية بعد عام ٢٠٠٣ في أن يحظى بواقع إقتصادي وإجتماعي وسياسي أفضل مما كان يعتاشه .

وإذا ما كانت الثقة بالآخر هي قمة العلاقة بين طرفين إلاّ إن إنعدام أو فقدان أو ضعف الثقة تُعّد نتيجة حتمية لإستمرار الأزمات بل ويمثل أزمة جديدة تواجه الحكومة .

إن مشكلة هذا البحث تركز على مدى نجاح العلاقات العامة كنشاط إداري وإتصالي في إدارة الأزمات التي تتعرض لها الحكومة العراقية عن طريق تفعيل نشاطها ودورها في إدارة الأزمات من أجل الحد من أو القضاء على الأزمة وتأثيرها على المجتمع العراقي فخطورة الأزمة لا تكمن لا تتمثل بطرحها إعلامياً بل في كيفية المساهمة في وضع الحلول لها والحد من سلبياتها وهنا يظهر دور العلاقات العامة في كيفية تحصين وحماية المؤسسة من الإنهيار وتصحيح صورتها أمام الجماهير .

وقد قسّم البحث إلى ثلاثة فصول ، تضمن الفصل الأول الإطار المنهجي للبحث وتحديد مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهج المستخدم وعينة البحث والأدوات التي تمكن عن طريقها جمع المعلومات والبيانات عن موضوع البحث.

وجاء الإطار النظري للبحث بفصله الثاني بواقع مبحثين تناول المبحث الأول إدارة الأزمة والتعريف بها وتوضيح أسبابها ونشأتها وطرق التصدي لها ؛ فيما تناول المبحث الثاني متغير الثقة وأهميته وإنعكاساته على العلاقة بين المؤسسة والجماهير .

وفي الفصل الثالث جرى تحليل بيانات إستمارة الإستبيان وإستقاء النتائج العلمية منها ؛ ومن ثم بلورة مجموعة من الإستنتاجات .

الفصل الأول

الإطار المنهجي

١- **مشكلة البحث :** تعددت وتنوعت الأزمات التي واجهت الشعب العراقي لتشكل ظاهرة مستمرة ، مما سمح بحدوث العديد من المظاهرات والإحتجاجات والإعتصامات ومن ثم قادت إلى صدامات أو أعمال عنف متبادلة .
وتتلخص مشكلة البحث في أزمة فقدان الثقة بالإجراءات الحكومية لمعالجة الأزمات التي تواجه الجماهير وتراكم الوعود الحكومية وفشل الحكومات في تحقيق إصلاحات جوهرية بملفات جوهرية مثلت أزمات مستمرة للمواطن العراقي كأزمات الكهرباء والبطالة والخدمات .

ومما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس (ما أسباب غياب ثقة المواطن العراقي بالحكومات المتعاقبة؟)
وللإجابة عن هذا التساؤل إنبثقت مجموعة من الأسئلة الفرعية ، وهي :-

- ما أبرز الأزمات التي يعاني منها المواطن العراقي ؟
- ما دور الحكومة العراقية في إعادة بناء الثقة مع مواطنيها ؟
- كيف يرى المعتصمين أداء الحكومة العراقية أثناء الأزمة؟
- ما مصادر المعلومات التي شكلت صورة الحكومة لدى المواطن العراقي ؟
- كيف واجهت الحكومة العراقية الأزمة من الناحية الإعلامية والإتصالية عموماً ؟

٢- **أهمية البحث :** تكمن أهمية أي بحث علمي فيما يشكله من إضافة علمية ومعرفية إلى المكتبة العلمية ، وتزداد اهميته إذا كان البحث يتناول موضوعة جديدة قد لا تتوافر عنها الأصول النظرية اللازمة لتغطية جميع أبعادها .

ومن ناحية ثانية تكمن أهمية البحث في كونه يناقش قضية غاية في الأهمية وتعد محوراً رئيساً لفهم طبيعة العلاقة السائدة بين الحكومة والمواطن ومن ثم وضع السبل الكفيلة بمعالجة الأزمات والوصول بالعلاقة

بين الطرفين إلى مستوى تحقيق الثقة بينهما ، كما تتبين اهمية البحث فيما يشكله من مصدر علمي للباحثين في ذات الموضوع أو بالموضوعات ذات الصلة بإحدى متغيرات الدراسة .

٣- **أهداف البحث :** يسعى اي بحث علمي للوصول إلى عدد من الأهداف التي تسهم في معالجة المشكلة العلمية التي يتصدى لها ؛ ومن أهم الأهداف التي يسعى الباحث الوصول إليها

- التعرف إلى أسباب غياب ثقة المواطن العراقي بالحكومات المتعاقبة .
- تحديد أبرز الأزمات التي يعاني منها المواطن العراقي .
- بيان دور الحكومة العراقية في إعادة بناء الثقة مع مواطنيها
- التعرف إلى رؤية المعتصمين عن أداء الحكومة العراقية أثناء الأزمة.
- تحديد مصادر المعلومات التي شكلت صورة الحكومة لدى المواطن العراقي .
- التعرف أساليب مواجهة الحكومة العراقية للأزمة من الناحية الإعلامية والإتصالية.

٤- **منهج البحث :** المنهج هو الطريق للوصول إلى تحقيق الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها عن طريق البحث العلمي ، " فالمنهج يعد الطريق الذي يؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة ، فيما يشير مصطلح البحث إلى مجموعة من القواعد والأساسيات العامة التي تسيطر على العقل وتهيمن عليه وتحدد العمليات المرتبطة به كي يصل إلى نتائج مقبولى ومنطقية " [١].

ووفقاً لطبيعة البحث وإنسجاماً مع مقتضياته العلمية فقد إستخدم الباحث المنهج المسحي (والذي يعد أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم وإتجاهاتهم ، كما يعد أيضاً الشكل الرئيس والمعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي أو تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب الإتصال بمفرداتها مما يوفر جانباً كبيراً من الوقت والنفقات والجهد المبذول بواسطة خطوات منهجية) [٢] . كما يعد هذا المنهج من أهم وأكثر المناهج إعتماداً في البحوث الإعلامية .

٥- **مجتمع البحث وعينته :** يمثل مجتمع البحث مجموع الجمهور الذي يخضعه الباحث للبحث والدراسة وبما إن الجمهور المبحوث يعد جمهوراً كبيراً فقد تم تحديد عينةً منه وهذه العينة تنسجم مع حجمه الكبير.

إذ تم توزيع ٤٢٥ إستمارة على مختلف خيم الإعتصام وجاء هذا العدد بغية الوصول إلى ٤٠٠ إستمارة صحيحة أو أكثر و بعد إهمال الإستمارات ذات الإجابة الناقصة أو المفقودة كان عدد الإستمارات الصحيحة ٣٩٨ إستمارة ، وبالتالي جرى تعويض إستمارتين ليكون العدد الإجمالية للإستمارات الصحيحة ٤٠٠ إستمارة .

٦- **أدوات البحث :** إن أدوات البحث هي عبارة عن الوسائل والتقنيات التي يوظفها الباحث بغية الوصول للمعلومات والبيانات التي تتعلق بموضوع الدراسة .

وتتحدد أدوات جمع البيانات تبعاً للغرض الذي تجمع من أجله ، فإذا كانت البيانات المراد جمعها لها علاقة بشعور الأفراد أو إتجاهاتهم أو عقائدهم فإن أداتي المقابلة والإستبانة هما الأصلح لجمع البيانات عنها [٣]

وقد إستخدم الباحث إستمارة الإستبيان كونها الأداة الأنسب للتعامل مع جمهور كبير لا يمكن تحقيق المقابلة معه ، كما إنها من أكثر أدوات البحث العلمي إنتشاراً وخاصة في مجال البحوث الإنسانية "

---

[1] - عامر إبراهيم قنديلجي ، البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، ط٢ (عمان ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨) ص٤٠ .

[2] - محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية (القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٠) ص١٥٨ .

[3] - أحمد بن مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال (الجزائر - ديوان المطبوعات الجامعية ، ٢٠٠٥) ص٢٨٦.

والإستبانة هي إستمارة يتم إعدادها من قبل الباحث تحتوي على مجموعة من الأسئلة وتسلم باليد أو بالبريد لعينة من المبحوثين للإجابة عنها " [١] وتقسم الإستبانة إلى ثلاثة أنواع فمنها الإستبانة المقيدة أو ما تسمى بالإستبانة المغلقة ، ومنها الإستبانة المفتوحة التي تتضمن أسئلة ذات إجابات غير محددة وأخيراً الإستبانة المفتوحة المقيدة والتي تحتوي على أسئلة ذات إجابات متعددة . وجاءت الإستبانة في هذا البحث لتمثل خليطاً من هذه الأنواع الثلاثة .

٧- **مجالات البحث** : بعد تحديد مشكلة البحث ، تم تحديد مجالات البحث الزمانية والمكانية والبشرية ليتم الوصول إلى نتائج دقيقة عن عينة البحث .

أ- المجال الزمني : ويتمثل بالمدة الزمنية التي رافقت الإعتصامات والتظاهرات وأشكال الإحتجاج الأخرى التي تبنتها الجماهير من مختلف المحافظات العراقية بهدف إبراز مطالبها والتي إنطلقت في الأول من تشرين الأول ٢٠١٩ وإنتهت بإستقالة حكومة عادل عبد المهدي في ٣٠ / ١١ / ٢٠١٩ .

ب- المجال المكاني : ويتمثل بحدود مركز مدينة بغداد حيث جرت الإحتجاجات بمختلف أساليبها ، وقد إختار الباحث جمهور مدينة بغداد لإجراء البحث لعدة أسباب أهمها إن مدينة بغداد تعد ذات تنوع عرقي ومذهبي وديني وقومي ، كما إنها تمثل المركز الحكومي ومنها تدار السياسات وتصدر القرارات وفيها مركز الحكومة الرسمي بما يتضمنه من وزارات ورئاسات ، كما إنها أكبر محافظات العراق من حيث الكثافة البشرية إذ يتجاوز سكانها ثمانية ملايين نسمة .

ت- المجال البشرية : ويتمثل بجمهور المتظاهرين والمعتصمين في قلب العاصمة بغداد وتحديداً من المتواجدين في ساحة التحرير والتي مثلت واحدة من اكبر مراكز الإحتجاج في بغداد .

الفصل الثاني (الثقة بالآخر في ظل علاقات متأزمة)

تأتي اهمية الثقة لأنها تسمح للأفراد والجماعات بأي مراكز السلطة والقرار الى الإعتماد المتبادل بينهما وتقلل من حالة عدم اليقين كما ترفع من مستوى التعاون بين أطرافها .

فعادة ما تذهب الحكومات إلى تعزيز قيم الثقة بينها وبين مواطنيها من خلال العمل على تلبية إحتياجاتهم لتعزيز شرعيتها امام المواطنين ، ولتحقيق الإستقرار داخل المجتمع ، لأن التراجع والبطء في تلبية إحتياجات الجمهور قد يؤدي إلى فقدان الثقة في الحكومة ، مما يترتب عليها ظهور عدد من أعمال الإحتجاج والتظاهر والإضراب والإعتصام وغيرها من أشكال الإحتجاج الأخرى والتي قد تؤدي إلى خلق حالة من عدم الإستقرار المجتمعي وتصبح فيما بعد من المخاطر التي تهدده ؛ أما على الصعيد السياسي فأصبح إلتزام السلطات والمؤسسات السياسية بتنفيذ مطالب المواطنين وإشباع إحتياجاتهم ومكافحة الجريمة تمثل المحددات الحاسمة في ثقة المواطن تجاه مؤسساتهم ، وهو ما يترتب عليها إمتثال المواطنين للقوانين واللوائح وتكشف من جهة ثانية قدرة النظام على تحقيق الإستقرار عن قدراته ومهاراته في مواجهة التهديدات والمخاطر وإدراكه المبكر لها وذلك ببناء جدار الثقة السياسية ومن أهم جوانبها هو إمتلاك الدولة للقوة للدفاع عن نفسها وحماية المجتمع والحفاظ على سيادة الدولة وغياب العنف والتمرد وتراجع الولاءات وإمتلاك المهارة في إدارة التعددية [٢]

وأشار إستطلاع لمؤسسة غالوب عام ٢٠٠٩ إلى تراجع ثقة المواطن الأمريكي بحكومته ووجود (أزمة قيادة) في الولايات المتحدة وتوجد حاجة ماسة لقيادة قوية قادرة على التعامل مع الأزمات الإقتصادية والمجتمعية طويلة الأمد والإخفاقات في النظام المالي وضعف الإستجابة الفيدرالية للكوارث الكبيرة

---

[1] عبد الله محمد زلطة ، مناهج وأدوات البحث العلمي (القاهرة ، دار المهندس للطباعة والنشر ، ٢٠٠٩) ص١٠٨-١٠٩.

٥- حازم عمر، مخاطرأزمة الثقة بين المواطن والدولة، ومحاولات إعادة البناء، مجلة أحوال مصرية، العدد ٥٦، ٢٠١٥ ص١١-١٢ .

وتفشي الحزبية لدى القادة المنتخبين والمخالفات الإنتخابية وسوء التصرف والكشف عن بعض فضائح الرشوة ..

ويجد البعض إن معيار الثقة بالآخر يمكن أن يقاس بأربعة أبعاد إذا ماتحققت جميعها عندئذ يمكننا أن ندرك إن هناك ثقة قد تكرست وهي (موثوق – مفتوح – مختص – حنون)[١] وهناك من يرى إن الثقة تعد سمة من سمات الجماعات البشرية أكثر من كونها حقيقة فردية ، لذا فإنها توضع ضمن نموذج شامل من ثلاثة أبعاد تتألف من (الجدارة بالثقة والثقة الأساسية وثقافة الثقة) والأخير ما نحن بصدد تناوله في هذا البحث العلمي ، إذ ينتج عن ثقافة الثقة الفاعلية البشرية وتطلق الإبتكار والنشاط الإبداعي للفرد كما تشجع على التواصل الإجتماعي والمشاركة مع الآخرين [٢] كما تشجع على التسامح والقبول بالآخر وتعزز الرابطة بين الفرد والمجتمع بما تمثله من جهات كالحكومة أو الأحزاب .. إلخ فيولد نظاماً قوياً يؤدي فيما بعد إلى التعاون والمساعدة المتبادلة [٣]

ومن ذلك يمكننا أن نستنتج بأن تكريس ثقافة الثقة بين مراكز السلطة وصناعة القرار والجمهور يمكن ان يحقق اهداف الجميع ويحقق مستوى من الإستقرار والثبات لأي مشروع يراد له النجاح من المشاريع الوطنية التي ينعكس تنفيذها إيجاباً على واقع المواطن وبناء الدولة وتطورها ، وبإختصار شديد كيف لنا أن نلبي طموحات وتطلعات الجماهير ، وهنا يمكن أن نطرح السؤال كيف للقائد السياسي أن يبني الثقة مع الجماهير ؟ وهل يمكن أن تخلق الثقة بشكل دائم أم مؤقت ؟

ولقد حدد كاميرون أربعة إستراتيجيات يستطيع أن ينميها القادة من أجل خلق واقع يعزز عملية بناء الثقة وهذه تنشأ من إتصال ذي إتجاهين قائم على الصدق والوضوح والصراحة وتشجيع إستخدام التواصل الإيجابي وتقديم المعنى الإيجابي [٤]

وتأتي الإجابة عن تلك الأسئلة بالرجوع إلى مفهوم العلاقات العامة التي هي (برنامج مخطط من السياسات ونماذج السلوك التي تهدف إلى بناء ودعم ثقة الجمهور بالمؤسسة وزيادة الفهم المتبادل بين الطرفين) [٥] فالعلاقات العامة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات والمنظمات مهما كان حجمها ومستواها إذ إن أي إضطرابات أو ازمات قد تحدث في أي مؤسسة سيقع على عاتق ممارسي العلاقات العامة إيجاد الحلول لها لأن تجنب أو مواجهة المشكلات وإدارة الأزمات هي أحدى مهام العلاقات العامة داخل أي مؤسسة ، لذا نجد من يعرف العلاقات العامة بانها علم وفن يبحث في كيفية إقامة علاقات طيبة بين المؤسسات والجماهير ووضع بعض الحلول إذا ما تعرضت المؤسسات إلى مشكلات أو أزمات [٦] .

فالعلاقات العامة بمفهومها المعاصر الذي ولد مع مطلع القرن العشرين تعد نشاطاً ادارياً واتصالياً انسانياً واعلامياً وهي وجهود تبذل كفن وعلم اقناعي لحث الجماهير على اعتناق الافكار، وتطورت العلاقات العامة عبر الزمن وصولا الى المجتمعات الحديثة، ويختلف الباحثون في وقت ظهور العلاقات العامة وتحديد تارخ ظهورها لاول مرة ، ،فالاعتراف بقوة الرأي والسعي لكسبه امتد عبر عصور ما بعد التاريخ ، فمحاولات التفاهم مع الاخرين والتاثير في ارائهم هي محاولات قديمة على قدم البشر انفسهم ، ولكن الاختلاف في الوسائل المستخدمة وسع من نشاط العلاقات العامة حديثاً .

ولايختلف مفهوم العلاقات العامة على الاغلب باختلاف المؤسسات،ويحدث الاختلاف فقط في الواقع العملي حينما تعكس اهداف العلاقات العامة فلسفة المنظمة التي تعبر عنها،فالاهداف التي تحددها ادارة

---

[6]- Mishra, Aneil K,mishra , K,E,and Spreitzer , G, M .2009 How to Downsize Your company without Downsizing Morale .MTT sloan Management Review , Spring .pp.39-44.

7 - Cladis , M.S. 1992 ,A communitarian Defense of Liberalism : Emile Durkheim and Contemperary Social Theory , Stanford : , Stanford university PRESS .P96 .

[3]- Offe ,C, 1996 Trust and Knowledge ,Ruies and Decisions , Washington : Georgetown , vol . 6,1976.pp129-142.

[4]- Cameron , K,S, 2008 .positive Leadership : Strategies for extraordinary performance . San Francisco: Bewettk oehler publishers p23 .

[5] - زكي محمود هاشم ، العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية ، الكويت ، دار ذات السلاسل ، ١٩٩٩ ، ص١٨ .

[6] محمد مصطفى كمال ، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الإتصال والأزمات ، بيروت : دار المنهل ٢٠١٢ ، ص٨٤.

العلاقات العامة في منظمة ربحية تختلف عن الاهداف التي تحددها ادارة العلاقات العامة في منظمة غير ربحية [١]

وتقودنا مشكلة البحث إلى تسليط الضوء على مفهومي الازمة و ادارة الازمة

ان احد اسباب زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة هو دورها الهام في ادارة الازمة لان الأهمية الإستراتيجية للعلاقات العامة لا تتضح الا عندما تواجه المؤسسات ازمة تهدد كيانها ووجودها ومقدرتها على الاستمرار والعمل والمنافسة او ان تكون تحت الضغط الجماهيري بسبب التقصير في اداء عملها او لاسباب اخرى ، وهنا فان جميع حركات المؤسسة تصبح تحت المراقبة والتحليل والانتقاء من قبل الجمهور ، خاصة ان كانت مصالح الجمهور مرتبطة بنجاح المؤسسة او فشلها في العبور من الازمة وما ستؤول اليه الامور ،لذا ان الازمة تظهر عندما تخرج المشكلات عن نطاق السيطرة حيث تتشابك الاحداث والاسباب بالنتائج ويفقد صاحب القرار قدرته في السيطرة على الأزمة واتجاهاتها المستقبلية ، فمفهوم الازمة وادارة الازمة يعني التغلب عليها والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها ، وتحقيق اقصى المكاسب في اقصر وقت ممكن من خلال الوسائل الناجحة التي تحددها العلاقات العامة وكيفية ادارتها للازمة التي تعد احدى مهامها ، وتقوم العلاقات العامة بدور فعال عند حدوث الازمة خاصة ان نتائج الأزمات أمر غير مرغوب بها وتنعكس على الادارة والافراد والهيئات والمؤسسات بغض النظر عن نوع الازمة ومستوياتها ومراحلها.

(وقد شاع مصطلح الازمة في القرن السادس عشر في المعاجم الطبية وتم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة ،وتكرر استخدام هذه المفردة في القرن التاسع عشر للدلالة على ظهور مشكلات خطرة او لحظات تحول فاصلة بتطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية) [٢] .

وقد تعددت التعاريف المستخدمة في تحديد مفهوم الازمة إلاّ إن هذا الإختلاف ما هو إلاّ مجرد اختلاف في وجهات النظر وربما يركز بعض الباحثين النظر على جانب من بين باقي الجوانب ، ويرى وليم كونت الازمة ((انها النقطة الحرجة واللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما))[٣]. كما يعرفها بشير العلاق بمفهومها العام على إنها (تهديد خطيرا متوقعا او غير متوقع لاهداف وقيم ومعتقدات ،وممتلكات سواء كانت تابعة للأفراد ام المنظمات ام الحكومات، والتي تحد من القدرة على اتخاذ قرارات فعالة وسريعة)[٤]

كما تعرف الازمة بأنها (حدث يكون له تاثير شديد في المنظمة ووظائفها وجمهورها الاساسي ،واذا لم يتم التعامل مع هذا الحدث بطريقة صحيحة ، فانه يهدد قواعد المنظمة الأساسية، ويحد من قدراتها على القيام بمهمتها والحفاظ على شرعيتها وسمعتها)[٥].

خصائص الازمة

يتسم موقف الأزمة بخصائص وسمات عديدة وهي كما يلي : [٦]

١- موقف مشكل: أي تتسم أحداثه بالغموض والتوقيت المفاجئ الذي يهدد مسار المنظمة الطبيعي

---

[1] عبدالرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة : رؤية معاصرة ،(عمان: دار وائل للنشر،٢٠١١)ص٦٣

[2] -عبد الباري ابراهيم دره ، نبيل خليف المجالي، العلاقات العامة في القرن الواحد والعشرين ، ط٢ ،(عمان: دار وائل ،٢٠١٣)ص ٣٧٣

[3] - اديب خضور ، الاعلام والازمات ،(دمشق: المكتبة الاعلامية،١٩٩٩) ص٧

[4] - بشير العلاق ، العلاقات العامة في الازمات (عمان : دار اليازوري ،٢٠٠٩) ص٥٧

[5] - راسم محمد جمال،خيرت معوض عياد،ادارة العلاقات العامة : مدخل استراتيجي،ط٢، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ،٢٠٠٨)ص٣٣٤

[6] - علي عجوه، كريمان فريد،مصدر سابق ،ص١٦٧

٢- التعدد والتشابك: أي ان المنظمة تتأثر بمتغيرات عدة وأطراف مختلفة سواء كانت قانونية او اقتصادية او إعلامية او حكومية.

٣- نقص المعلومات:حيث لا تتوافر معلومات كاملة عند حدوث الازمة مما يزيد من صعوبة الموقف والتعامل معه

٤- الاستحواذ على اهتمام الجمهور.

٥- ظهور قوى المعارضة (أصحاب المصالح)مما يعظم الأزمة [١]

أنواع الأزمات

على الرغم من صعوبة التنبؤ بحدوث جميع الأزمات إلّا إن هنالك بعض الأزمات التي يمكن ملاحظة مؤشرات معينة تدل على توقع حدوثها وهناك نوعين أساسيين من الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات [٢]

١-الأزمات المفاجئة : هي تلك الأزمات التي تحدث دون سابق إنذار مثل تعرض المنشاة لحادث حريق او هزة أرضية، وهي الأزمات الأشد خطورة حيث إن الخسائر المترتبة عليه تكون أكثر جسامة بسبب عدم توفر الوقت والمعلومات الكافية عن الأزمة .

٢-الأزمات المتراكمة : هي تلك الأزمات التي بالامكان توقع حدوثها حيث ان عملية تشكيلها وتفاعل اسبابها قد تأخذ وقتا طويلا قبل أن تنفجر وبالتالي هذه الأزمات تتطور وتنمو مع مرور الزمن كإضراب العمال عن العمل والتظاهرات الجماهيرية.

٣-الأزمات المزمنة: هي تلك الأزمات التي تستمر لمدة طويلة قد تصل لسنوات رغم بذل المؤسسة كل الجهود لحلها، ولعل أهم هذه الأزمات ما يعرف بأزمات المصداقية ،التي تنتج اما عن الشائعات او بسبب ثبوت تقصير ما من قبل المؤسسة[٣].ولعل ذلك ما يمثل أس المشكلة البحثية التي نتصدى لها بالبحث والدراسة فالمصداقية هي الطريق لبناء الثقة بالآخر وكلما إستطاعت اطراف العلاقة بناء أو تحقيق مستوى عالٍ منها كلما أسهم ذلك في تخطي العقبات وترسيخ الثقة المتبادلة بينهما .

إدارة الأزمة

نشأت إدارة الأزمة بمفهومها الأساسي من رحم الأزمات التي تبلورت أثناء الاضطرابات والمشكلات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تواجه المؤسسات والإدارات كافة ، لذا تحتم على ممارسي العلاقات العامة ان يحسنوا إدارة الأزمة التي تتعرض لها المؤسسة إدارة ناجحة والتي تعطي نتائج ايجابية تصب في صالح المؤسسة وجماهيرها على اعتبار إن إدارة الأزمة هي احد مهمات العلاقات العامة .

(إن علم إدارة الأزمات هو احد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميته في عصرنا الراهن ،وهو علم إدارة توازنات القوى، ورصد حركتها واتجاهاتها وهو أيضا علم المستقبل وعلم التكيف مع المتغيرات ، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة كما إن إدارة الأزمات تعد علم وفن ،فهي علم بمعنى إنها منهج له أصوله وقواعده وهي فن بمعنى إن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من

---

[1] - هاشم حمدي رضا ،ادارة العلاقات العامة والبروتكولات،(عمان:دار الراية للنشر ،٢٠١٩)ص١٥٤

[٢] - محفوظ احمد جودة ، العلاقات العامة : مفاهيم معاصرة ،(عمان: دار زهران ،٢٠١٣)ص٢٦٧

[٣] - علي عجوة ،كريمان فريد ، ادارة العلاقات العامة بين الادارة الاستراتيجية وادارة الازمات ،ط٢،(القاهرة: عالم الكتب ،٢٠٠٨)ص١٧٤

المهارات والقدرات فضلا عن الابتكار والابداع)[1] (ولم تحظ إدارة الأزمات بمفهومها بالاهتمام الأكاديمي الا في الستينيات القرن الماضي حيث كانت مظهر من مظاهر التعامل الانساني ولم تعرف باسم ادارة الازمة وانما اندرجت تحت مسميات اخرى مثل الحنكة والدبلوماسية ومهارة القيادة)[2].
(ويلاحظ ان هناك اهتماما متزايدا بتجميع الجهود والافكار والابحاث والدراسات التي كتبت في حقل ادارة الازمات لتكوين حقل عالمي موحد شامل،فقد دخل حقل ادارة الازمات في العقود الاخيرة كمدخل تطبيقي للتعامل مع المواقف التي تحدث في اطار مختلف عن الاطار الطبيعي لعمليات العمال)[3] .

متطلبات ادارة الازمات

لا شك إن لكل عمل إداري مجموعة من المتطلبات التي تعد بمثابة أدوات لتمكين فريق إدارة الأزمة من التعامل الفعال مع أركانها المختلفة فالتعامل مع الازمات يستدعي توفير المناخ الملائم الذي يتيح للفريق معالجة الأزمة مجالا واسعا للتحرك بدون قيود او معوقات وان اهم هذه المتطلبات هي: [4]

١- عدم تعقيد الاجراءات اثناء معالجة الازمة لان المنظمة بحاجة الى السرعة في انجاز الاعمال ومعالجة المشكلات وبالتالي فان الوقت هنا عنصر حاسم.

٢- التخطيط الجيد :وهي الاطار العام الذي يحكم العاملين في المؤسسة ازاء اداء اعمالهم وتجاه التعامل مع الازمات لذا فان استخدام التخطيط يبعدهم عن العشوائية والارتجالية التي من الممكن ان تزيد من سوء الأزمة.

٣- التنسيق الفعال: أي انه لابد من وجود انسجام بين أعضاء فريق ادارة الازمة حتى تسير الخطط بفعالية تامة لمواجهة والقضاء على الأزمة.

٤- التواجد المستمر: من الصعب معالجة ازمة ما من دون تواجد اعضاء فريق الازمة وبشكل مستمر في مكان الأزمة.

٥- تفويض السلطة: ان عملية تفويض السلطة مهمة جدا اثناء معالجة الازمات فقد تضطر الاحداث الى ضرورة اتخاذ القرار المناسب بشكل سريع دون الانتظار لحضور الشخص المسؤول .

ان معالجة وادارة الازمات هي من مسؤولية الادارة العليا بالدرجة الأولى لكن العلاقات العامة يبقى لها الدور الرئيس في عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة لهذه الازمات، فقد يشمل دور العلاقات العامة في هذا المجال وضع خطط لطوارئ وحضور الاجتماعات على كافة المستويات وعقد المؤتمرات الصحفية وتمثيل المؤسسة أمام وسائل الإعلام.

مراحل ادارة الازمة

ترتبط مراحل إدارة الأزمة بالتغيرات التي تطرأ على الأزمات ذاتها، وتختلف هذه المراحل حسب نوع الازمة وتطورها، فيرى البعض انها تمر باربع مراحل ويرى البعض الآخر انها تمر بثلاث مراحل بينما يرى باحثون اخرون انها تمر بخمس مراحل ، لكن في كل الاحوال يتفق الباحثون في تقسيم ادارة الازمة وهي ثلاث مراحل [5]:-

---

[1] - اديب خضور، الاعلام والازمات ، مصدر سابق ،ص٩

[2] - محسن الخضيري، ادارة الازمات ،(القاهرة ،مطبعة مدبولي،١٩٩٧)ص ٢٠٤ .

[3] - يوسف احمد ابو فارة ، ادارة الازمات:مدخل متكامل ،(عمان:اثراء للنشر والتوزيع ٢٠٠٩)ص ٥٧

[4] - محفوظ احمد جودة ،العلاقات العامة :مفاهيم معاصرة، مصدر سابق،ص٢٧٠-٢٦٩

[5] - خلف كريم كيوش،استراتيجيات العلاقات العامة في ادارة الازمات ،(عمان: دار امجد للنشر ، ٢٠١٧)ص١٣١

١- مرحلة ما قبل الازمة: وتتضمن رسم خطة الاتصال لاحتمال الازمة والتدريب على تنفيذ الخطط من خلال محاكاة الأزمات والمواقف ودعم العلاقات الايجابية مع الحلفاء الحاليين والمحتملين وبناء سمعة طيبة للمؤسسة.

٢- مرحلة التعامل مع الازمة: هي مرحلة الاختيار الفعلي لمرحلة ما قبل الازمة بعناصرها المختلفة أي انه كلما كان هناك تحضير قبلي وخطط وتدريب كان التعامل مع الازمة بايجابية أي ان مرحلة التعامل مع الازمة هي رد الفعل للمرحلة الاولى منها.

٣- مرحلة ما بعد الازمة:هي الحصيلة النهائية للتعامل مع الازمة والسيطرة عليها ويحدث في هذه المرحلة نوع من المعالجة لاثارها وتداعياتها وهي تشمل ايضا العملية التقويمية للازمة ومراحل التعامل معها بهدف الاستفادة منها قدر الامكان . [١]

مفهوم الثقة

إن بناء الثقة بين الأفراد والمنظمات وفيما بينها أمر صعب ، على أقل تقدير. لا يمكن أن يستغرق تحقيق مستوى عالٍ من الثقة وقتًا طويلاً فحسب ، بل يمكن أن تفقد الثقة بسرعة كبيرة ويصعب استردادها. الثقة بالآخرين ليست حالة طبيعية للبشر. يتضح ذلك من دراسة كيف تصرف البشر ، كأفراد ، ومجموعات ، ومنظمات ، وحتى دول ، على مر العصور.[٢]
)

وفقا لهاردن ، فإن الثقة بين الأشخاص هي ظاهرة مختلفة تمامًا عن الثقة في الحكومة، ويخلص إلى أننا في الواقع لا نعرف ما إذا كنا نثق بالحكومة. فإذا أراد المرء أن يثق في مؤسسة ، فهناك طريقتان للقيام بذلك: يجب على المرء أن يثق في كل فرد فيها ، ويجب أن يكون تصميم الأدوار والحوافز في المؤسسة بحيث يعمل لمصلحتنا بالنسبة للمؤسسات الحكومية ، هذا مستحيل بسبب الحجم إذ لا يمكنك معرفة جميع الأشخاص وأدوارهم ، ولأنه من المستحيل أن يكون لديك فهم جيد للمؤسسات ، فمهام الحكومة معقدة للغاية. لذلك يستنتج هاردين أن وجهات نظرنا وتوقعاتنا للحكومة لا يمكن أن تكمن في الثقة في الحكومة علاوة على ذلك ، تأتي الثقة من إمكانية التنبؤ من السلوك السابق وهو ما يمثل خلاصة التجارب بين الطرفين، في حين أن هذه القدرة على التنبؤ ليست موثوقة لأنها تتعلق بالسلوك البشري.[٣]

ويواجه تعريف مفهوم الثقة حالة من "الارتباك المفاهيمي" إن صح التعبير، فقد تم تعريف الثقة على أنها اسم وفعل كصفة شخصية ومعتقد وباعتبارها بنية اجتماعية ونية سلوكية.

وبالمقابل نجد إن من الباحثين من إهتم بتناول مصطلح عدم الثقة وهو مصطلح يحتاج إلى توضيح مفاهيمي أيضاً .إذ يعرف على أنه معاني مختلفة على نطاق واسع كما يعني: "الاعتقاد بأن

---

[1] - محمود جاد الله ،ادارة الازمات ، (عمان: دار اسامة ،٢٠٠٨) ص٥٤

[2] Carey 2008) Benedict Carey, "Tolerance over race can spread, studies find," *New York Times*, 7 October

[3] **Hardin, Russell. Trust in government. Braithwaite, Valerie and Levi, Margaret, eds.**

Trust and governance. New York: Russell Sage Foundation; 1998

قيم الشخص أو دوافعه ستقوده إلى الاقتراب من جميع المواقف بطريقة غير مقبولة " ، كتوقع" للعقوبات من آخر بدلاً من المكافآت ، وهذا بدوره يقود إلى بيان أسباب إنعدام الثقة إذ يعزوها البعض إلى نظرية الأداء التي يجب أن تؤديها الحكومات ويربط عدد من المؤلفين ، وبالتأكيد السياسيين ، عدم الثقة بالأداء السيئ للحكومة. وهذا يفسر جزئياً الاهتمام بمبادرات الجودة والإصلاح في الحكومة على الرغم من ذلك ، لم يتم اختبار العلاقة بين الأداء والثقة على نطاق واسع مقارنة بالفرضيات الأخرى مثل تأثير تفضيل الحزب أو وسائل الإعلام ويتكون نهج الأداء للثقة في الحكومة من جزأين رئيسيين: الأول يتعامل مع الأداء الكلي (البطالة والنمو الاقتصادي والتضخم) في حين أن الأخرى تتعامل مع الأداء الصغير ، أي تقديم الخدمات الحكومية إذا كانت هناك بعد ذلك اختلافات في الثقة عبر البلدان ، فإن ذلك يرجع إلى الاختلافات في معدلات البطالة واستقرار الحكومات وما إلى ذلك [١]

وفي سياق العلوم الإنسانية والاجتماعية، يتم تعريف الثقة بالآخرين بمفاهيم عدة، فهي تشير إلى إن أحد الأطراف -الفرد المانح للثقة- مستعد للاعتماد على سلوكيات طرف آخر (الطرف الموثوق به) وإن المانح غير متأكد من نتائج سلوكيات أو أفعال الفرد الآخر حول مسائل متعلقة بالمستقبل، ويمكن أن تعزى الثقة إلى العلاقات والتعامل مع الآخرين، وقد تم التوصل إلى إثبات علمي أن البشر يميلون طبيعيًا للثقة والحُكم على أن يكون الطرف الآخر جديرٌ بالثقة، إذ تشير بعض النظريات العلمية أن هذه الثقة يمكن تتبعها في البنية الحيوية العصبية ونشاط الدماغ البشري، وإعادة التفكير في كيفية تأثير التقدم التكنولوجي في بناء الثقة[٢]

وتعرف الثقة لغويا" وهي من الفعل وثق وتعني ائتمنته وثقت الشيء احكمته وهو الشيء المحكم والوثيقة الاحكام في الامر، فالامر الذي لا يكون محكم لا يمكن الاعتماد عليه"

وتعرف الثقة اصطلاحا بأنها قدرة الفرد على ان يستجيب استجابات توافقية تجاه المثيرات التي تواجهه وادراك تقبل الاخرين له وتقبله لذاته بدرجة مرتفعة والثقة بالنفس ذات صلة بالتوافق النفسي والاجتماعي للفرد فكلما حصل على درجة مرتفعة على مقياس الثقة ارتفعت درجة التوافق لديه"[٣].

وهذا بدوره يقودنا إلى تعريف مفهوم الاخر

فلقد وردت كلمة " الآخر" في لسان العرب بمعنى: أحد الشيئين وهو اسم على أفعل، والآخر بمعنى غير، كقولك رجل آخر وثوب آخر، وأصله أفعل من التأخّر، فلما اجتمعت همزتان في حرف واحد استثقلَتا فأبدلت الثانية ألفا لسكوتها وانفتاح الأولى قبلها، وتصغير " آ خر" أُويخر، والجمع آخرون، ويقال هذا آخر وهذه أخرى في التذكير والتأنيث[٤] .

وفي معجم الوسيط: "الآخر": تأخر، والشيء جعله بعد موضوع هو الميعاد أجله (تأخر) عنه جاء بعده، وتقهقر عنه ولم يصل إليه، والأخر أحد الشيئين، ويكونان من جنس واحد [٥] . ويعرف الاخر اصطلاحا:إنَّ الآخر في أبسط صوره هو مثيل نقيض " الذات " (الأنا)، فهو كل ما كان موجودا خارج الذات المدركة ومستقلا عنها، "وفي تاريخ الفكر، كما في العلوم الإنسانية، احتلَّت موضوعات الآخر- وما تزال- مكانة بارزة نظرا لارتباطها الجدلي بموضوعات أساسية ملازمة: الأنا/ الذات- الهويَّة، فيصير الآخر بالمفرد والجمع الذي نعيش معه تجارب كالقرابة والصداقة والجوار، أو كالمنافسة

[1])Brown and Coulter 1983 ؛Kuechler 1991 ؛Miller and Listhaug 1999 ؛Anderson 1995 ؛ Kornberg and Clarke 1994 ؛

[2] "Trust_(social_science)", en.wikipedia.org, Retrieved 23-12-2019. Edited

[٣]- فاطمة مسعود، الطموح الاكاديمي والثقة بالنفس (عمان: مركز الكتاب الاكاديمي، ٢٠١٨) ص٣٧.

[٤] - ابن منظور، لسان العرب، ص:١٣

[5]٩ - إبراهيم مصطفى وآخرون، معجم الوسيط، ص

والخصومة والعداء... وهذه التجارب وسواها تحدِّد بتنوعها واختلافها طبيعة العلاقات ودرجتها، إمَّا على صعيد الوعي أو في حقل السلوك والفعل "[1] .

وبذلك لنا أن نستنتج إن موضوعة الثقة هي حالة نسبية تقوم على أساس الأداء المتوقع والصدق في الوعود وتنفيذها ، وفي ضوء المفاهيم والممارسات التي تضطلع بها العلاقات العامة لنا أن نؤكد إنه لا يمكن لأي مؤسسة حكومية أو عامة أن تنهض بدورها ما لم يتحقق مستوى عالٍ للتفاهم والثقة مع جمهورها حتى وإن كانت تلك المؤسسة حكومية فلا مؤسسة بلا جمهور وهم عمادها ونواتها التي تنشأ به وله .

الفصل الثالث الإطار العملي

تحليل وتفسير البيانات الخاصة بإستمارة الإستبيان

المحور الاول: البيانات الشخصية للمبحوثين

جدول (١) يبين النوع الاجتماعي للمبحوثين

ت	النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية %	المرتبة
١	ذكر	٢٨٦	٧١.٥ %	الاولى
٢	انثى	١١٤	٢٨.٥%	الثانية
المجموع		٤٠٠	١٠٠%	

يتبين من الجدول رقم (١) **أن نسبة الذكور احتلت المرتبة الأولى** بنسبة **٧١.٥% من عينة البحث،** بـ(٢٨٦) **تكرار** من مجموع عينة البحث. **وتليها بالمرتبة الثانية** نسبة الأناث بنسبة **٢٨.٥%** من عينة البحث، بـ(١١٤) تكرار من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن نسبة مشاركة النساء اقل من نسبة مشاركة الرجال وهذا طبيعي كون ان عادات وتقاليد مجتمعنا تؤثر في مدى استجابة وتفاعل النساء في إعطاء ارائهن في ما يخص المشاركة بالبحوث العلمية ولاسيما إن كان موضوع البحث يخص قضية سياسية .

جدول (٢) يبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين والمبحوثات

ت	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	متزوج	١٧٠	٤٢.٥%	الثانية
٢	غير متزوج	١٨٦	٤٦.٥%	الاولى
٣	منفصل	٣٨	٩.٥%	الثالثة
٤	ارمل	٦	١.٥%	الرابعة
المجموع		٤٠٠	١٠٠%	

تشير بيانات الجدول رقم (٢) أن نسبة غير متزوجين احتلت المرتبة الأولى بنسبة ٤٦.٥% من عينة البحث، وبـ (١٨٦) تكرار من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية نسبة المتزوجين بنسبة ٤٢.٥% من عينة البحث، وبـ (١٧٠) تكرار من عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة نسبة المنفصلين بنسبة ٩.٥% من عينة البحث، وبـ (٣٨) تكرار من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الرابعة نسبة الارامل بنسبة ١.٥% من عينة البحث ، وبـ (٦) من مجموع عينة البحث .

[1] - سالم حميش، معرفة الآخر، ط٢(دمشق: دار الحوار للنشر والتوزيع ،٢٠٠٣) ص٥

جدول (٣) يبين فئة التحصيل الدراسي للمبحوثين

ت	فئة التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	يقرأ ويكتب	٢٤	%٦	السادسة
٢	ابتدائية	٤٦	%١١.٥	الرابعة
٣	متوسطة	٧٤	%١٨.٥	الثالثة
٤	اعدادية / مهني	٨٤	% ٢١	الثانية
٥	معهد / دبلوم	١٠	% ٢.٥	السابعة
٦	بكالوريوس	١٣٤	%٣٣.٥	الاولى
٧	شهادة عليا (دبلوم عالي ، ماجستير ، دكتوراه)	٢٨	%٧	الخامسة
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تظهر بيانات الجدزل رقم (٣) أن نسبة فئة حملة شهادة البكالوريوس احتلت المرتبة الأولى بنسبة ٣٣.٥% من عينة البحث، وبـ(٦٧) تكرار من عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية فئة حملة شهادة الاعدادية والاعدادية المهنية بنسبة ٢١% من عينة البحث، وبـ(٤٢)تكرار. من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثالثة فئة حملة شهادة المتوسطة بنسبة ١٨.٥% من عينة البحث، وبـ(٣٧) تكرار . من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الرابعة فئة حملة الابتدائية/ بنسبة ١١.٥ % من عينة البحث، بـ(٢٣) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الخامسة فئة حملة الشهادات العليا بنسبة ٧% من عينة البحث ، بـ(١٤) تكرار من مجموع عينة البحث . وجاءت بالمرتبة السادسة فئة من يقرأ ويكتب بنسبة ٦% من عينة البحث ، وبتكرارات (١٢) من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة السابعة فئة حملة شهادة المعهد او الدبلوم بنسبة ٢.٥% من عينة البحث، وبـ(٥) تكرارات من مجموع عينة البحث.

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين هم من خريجي الكليات وهذا ينسجم مع مطالب المتظاهرين الذين كانت إحدى مطالبهم إيجاد فرص العمل كونهم من العاطلين ، كما تنسجم تلك النتيجة مع ما جاء بالإطار النظري الذي يشرح ويفسر أسباب عدم الثقة ويقرنها بالأداء الحكومي .

جدول (٤) يبين نوع عمل المبحوثين

ت	فئة نوع العمل	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	موظف/ قطاع عام	٥٨	%١٤.٥	الثالثة
٢	اعمال حرة/ قطاع خاص	١٣٠	%٣٢.٥	الثانية
٣	عاطل عن العمل	٢١٢	%٥٣	الاولى
٤	المجموع	٤٠٠	%١٠٠	

تبين معطيات الجدول رقم(٤) أن فئة العاطلين عن العمل احتلت المرتبة الأولى بنسبة ٥٣ % من عينة البحث، وبـ(٢١٢) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثانية فئة الأعمال الحرة او القطاع الخاص بنسبة ٣٢.٥% من عينة البحث ، وبـ(١٣٠) تكرار من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثالثة فئة الموظفين في القطاع العام بنسبة ١٤.٥٠% من عينة البحث، وبـ(٥٨) تكرار من مجموع عينة البحث..

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين هم من العاملين في القطاع الخاص ثم يليه العاطلين عن العمل اما الموظفين في القطاع العام فقد شكلوا النسبة الاقل ، وهذا قد يشكل احد الدوافع للمشاركة في الاعتصامات ، للمطالبة بتوفير فرص عمل ورفع المستوى الاقتصادي من دخل الافراد .

جدول (٥) يبين الفئة العمرية للمبحوثين والمبحوثات

ت	الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة

١	من ١٨ الى ٢٩	١٤٨	%٣٧	**الاولي**
٢	من ٣٠ الى ٤١	١١٤	%٢٨.٥	**الثانية**
٣	من ٤٢ الى ٥٣	٧٢	%١٨	**الثالثة**
٤	من٥٤ الى ٦٥	٤٢	%١٠.٥	**الرابعة**
٥	من ٦٦ الى ٧٠	٢٤	%٦	**الخامسة**
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

أظهرت معطيات الجدول رقم (٥) أن الفئة العمرية من (١٨-٢٩) سنة احتلت المرتبة الأولى بنسبة ٣٧ % من عينة البحث ، بـ(١٤٨) تكرار من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة العمرية من (٣٠-٤١) بنسبة ٢٨.٥% من عينة البحث ، بـ(١١٤) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة العمرية من (٤٢-٥٣) بنسبة ١٨ % من عينة البحث ، بـ(٧٢) تكرار من مجموع عينة البحث ، وتليها بالمرتبة الرابعة الفئة العمرية من (٥٤-٦٥) بنسبة ١٠.٥% من عينة البحث، بـ(٤٢) تكرار من مجموع عينة البحث ، وتليها بالمرتبة الخامسة الفئة العمرية من (٦٦-٧٠) بنسبة ٦% من عينة البحث، بـ(٢٤) تكرار من مجموع عينة البحث .

وتبين معطيات الجدول رقم إن أغلب المتظاهرين هم من فئة الشباب الذين شكلوا عماد التظاهرات والإعتصامات التي حدثت في المدة عينة البحث وهذه الفئة العمرية تمتاز بالقوة والنشاط مما يجعل من الصعوبة إقناعها لغاية أن تحقق أهدافها التي تسعى لتحقيقها عبر مجموعة من فعاليات التعبير عن الرأي.

جدول (٦) يبين طبيعة ونوع المشاركة في الحراك

ت	فئة المشاركين في المظاهرات	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	**التظاهر في ساحات الاعتصام**	١٩٣	%٤٨.٢٥	**الاولى**
٢	**المشاركة عبر منصات التواصل الاجتماعي**	١٣٧	%٣٤.٢٥	**الثانية**
٣	**المشاركة عبر التبرع لدعم المتظاهرين**	٥٢	% ١٣	**الثالثة**
٤	**المشاركة في الدعم والاجلاء الطبي**	١٨	% ٤.٥	**الرابعة**
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تشير بيانات الجدول رقم (٦) أن فئة المشاركين في مظاهرات تشرين احتلت المرتبة الأولى بنسبة ٤٨.٢٥ % من عينة البحث، وبـ(١٩٣) تكرار من عينة البحث فيما احتلت فئة المشاركة عبر منصات التواصل الاجتماعي المرتبة الثانية بنسبة مئوية بلغت ٣٤.٢٥ وبعدد تكرارات بلغت (١٣٧) ثم تليها فئة المشاركة عبر التبرع لدعم الاعتصامات بنسبة بلغت ١٣% وبـ(٥٢) تكرار ثم تليها تليها فئة المشاركة في الدعم والاجلاء الطبي بنسبة بلغت٤.٥% وبعدد تكرارات بلغت (١٨) تكراراً .

وتبين للباحث إن افراد العينة هم جميعاً من المشاركين في المظاهرات والاعتصامات وإن كانت بصيغ مختلفة ، ويعود ذلك الى ان العينة المختارة هي عينة قصدية ، اما بصدد وضع تساؤل (هل شاركت في المظاهرات والاعتصامات) كان للتأكد من مشاركة عينة البحث وصدق اجابتهم .

المحور الثاني: فئة وجهة نظر المعتصمين بأداء العلاقات العامة الحكومية اثناء ازمة الاعتصامات

جدول رقم (٧) يبين امتياز الاجراءات الحكومية بالحيادية

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	١٤	%٣.٥	الثالثة
٢	محايد	٣٤	%٨.٥	الثانية
٣	لا اتفق	٣٥٢	%٨٨	الاولى
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تظهر بيانات الجدول رقم (٧) أن أغلب المبحوثين لا يتفق مع عبارة تميز الإجراءات الحكومية بالحيادية , بنسبة مئوية بلغت ٨٨% من عينة البحث، وبعدد تكرارات بلغ (٣٥٢) تكراراً من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٨.٥% من عينة البحث، وبـ(٣٤) من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ٣.٥% من عينة البحث، وبـ(١٤) من مجموع عينة البحث..

وتبين للباحث إن هنالك غالبية نسبية من المعتصمين يرون ان الاجراءات الحكومية لم تكن تتسم بالحيادية وقد يعود ذلك نتيجة لاعمال العنف والقمع ضد المتظاهرين ، وعدم تنفيذ بعض الوعود التي قطعتها بعض الجهات الحكومية لهم ، كما إن تأخر الإجراءات الحكومية في تنفيذ وعودها يقود بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى خلق حالة انعدام الثقة بين الجمهور بشكل عام ومؤسساته الرسمية .

جدول رقم (٨) يبين حجب المعلومات من جانب الحكومة عن المتظاهرين

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٢٩٠	%٧٢.٥	الاولى
٢	محايد	٥٢	%١٣	الثالثة
٣	لا اتفق	٥٨	%١٤.٥	الثانية
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تظهر بيانات الجدول رقم (٨) أن اغلب المتظاهرين تتفق مع عبارة أن الحكومة كانت تحجب المعلومات عن المتظاهرين وبنسبة بلغت ٧٢.٥% من عينة البحث ، وبعدد تكرارات بلغ (٢٩٠) تكراراً . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة لا اتفق بنسبة ١٤.٥% من عينة البحث، وبـ(٥٨) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة احياناً بنسبة مئوية بلغت ١٣% ، وبعدد تكرارات بلغ (٥٢) تكرار من مجموع عينة البحث.

ويعتقد الباحث إن التضارب الذي حصل حول اعداد الشهداء والجرحى اثناء فترة الاعتصامات اعطى انطباعاً سلبياً حول مدى مصداقية خلية الازمة في المعلومات التي تقوم بتقديمها عبر وسائل الاعلام ، كما تباينت الأخبار عن واقع التظاهرات بين من يقدم جانباً مضيئاً لها وآخر يقد صورة سوداوية فاقدة للأمل.

جدول (٩) يبين مساهمة المعالجات الحكومية باعادة الثقة بالحكومة

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٤٤	% ١١	الثالثة
٢	محايد	٩٤	%٢٣.٥	الثانية
٣	لا اتفق	٢٦٢	%٦٥.٥	الاولى
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

يتضح من تحليل بيانات الجدول رقم(٩) أن نسبة كبيرة ومهمة من المبحوثين لاتتفق مع عبارة إن المعالجة الحكومية أسهمت في إعادة الثقة بالحكومة واحتلت المرتبة الاولى بنسبة مئوية بلغت ٦٥.٥%

من عينة البحث ، وبـ(٢٦٢) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة بلغت ٢٣.٥% من عينة البحث، وبـ(٩٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ١١% من عينة البحث، وبـ(٤٤) تكرار من مجموع عينة البحث.

وتشير تلك النتائج إلى حالة إنعدام الثقة بالمعالجات الحكومية وهو الأمر الذي لا يحقق إفتراضات النجاح وإمكانية إيجاد الحلول للخلافات أو المشاكل التي تواجه العلاقة بين الطرفين، وهذا ما قاد بالتالي إلى استقالة حكومة رئيس الوزراء (عادل عبد المهدي) .

جدول (١٠) يبين ممارسة الترهيب الاعلامي في نقل الاخبار

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٢٦٤	٦٦ %	الاولى
٢	محايد	٧٨	١٩.٥%	الثانية
٣	لا اتفق	٥٨	١٤.٥%	الثالثة
المجموع		٤٠٠	١٠٠%	

وتشير البيانات اعلاه إلى اتفاق المبحوثين بنسبة ٦٦% مع عبارة أن الحكومة كانت تمارس الترهيب الإعلامي في نقل الأخبار، وبـ(٢٦٤) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ١٩.٥% من عينة البحث، بـ(٧٨) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ١٤.٥% ، وبـ(٥٨) تكرار من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن غالبية المتظاهرين يرون ان الحكومة السابقة مارست الترهيب الاعلامي في نقل الاخبار والاحداث ، وهذا قد تم عن طريق وصف ان هنالك بعض المتظاهرين بالمندسين والعملاء والذين ستتعامل معهم الاجهزة الامنية كارهابيين ، وهذا مما يسهم في ضعف الثقة كون العلاقة بين الطرفين تشوبها الإتهامات.

جدول (١١) يبين محاولات الحكومة لانهاء التظاهرات بالتعاون مع جهات خارجية

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٣٤٤	٨٦%	الاولى
٢	محايد	٣٨	٩.٥%	الثانية
٣	لا اتفق	١٨	٤.٥%	الثالثة
المجموع		٤٠٠	١٠٠%	

يتضح من الجدول رقم (١١) أن ٨٦% من عينة البحث تتفق مع العبارة القائلة بأن الحكومة تسعى لإنهاء التظاهرات بالتعاون مع جهات خارجية ، وبـ(٣٤٤) تكرار من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٩.٥% من عينة البحث، وبـ(٣٨) تكرار . وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ٤.٥% من عينة البحث ، وبـ(١٨) تكرارات من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين يرون ان الحكومة السابقة قد سعت لانهاء ملف التظاهرات مع جهات ودول اقليمية، الامر الذي يفسر مطالب المعتصمين بعدم السماح لأي دولة التدخل بالشأن العراقي.

جدول (١٢) يبين مساعدة خلية الازمة في ايصال مطالب المعتصمين

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	١٦٤	٤١%	الثانية
٢	محايد	١٦٨	٤٢%	الاولى
٣	لا اتفق	٦٨	١٧%	الثالثة
المجموع		٤٠٠	١٠٠%	

يتبين من الجدول رقم (١٢) أن المبحوثين ينظرون بحياد مع العبارة (إن خلية الازمة ساعدت في ايصال مطالب المعتصمين إلى الحكومة) فقد احتلت المرتبة الاولى بنسبة مئوية بلغت ٤٢% وبعدد تكرارات بلغ (١٦٨) من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة اتفق بنسبة ٤١% من عينة البحث ، وبـ (١٦٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ١٧% من عينة البحث، وبعدد تكرارات بلغت (٦٨) تكرار مجموع عينة البحث .

وهذا يشير إلى ميل نسبي لدى المبحوثين بإتجاه القبول بالعبارة وربما يشكل ذلك نقطة الإنطلاق لخلق أجواء من الثقة المتبادلة بين الطرفين، كما يمكن تطوير صلاحيات فريق إدارة الأزمة وصولاً إلى صياغة الحلول النهائية .

جدول (١٣) يبين تادية الاجهزة الحكومية دورها بحرفية ونزاهة اثناء الازمة

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٤٤	%١١	الثالثة
٢	محايد	٢٢	%٥.٥	الثانية
٣	لا اتفق	٣٣٤	%٨٣.٥	الاولى
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

ويتضح من الجدول رقم (١٣) إن الفئة لااتفق احتلت المرتبة الاولى مع العبارة القائلة (إن الاجهزة الحكومية أدت دورها بحرفية ونزاهة اثناء الازمة) بنسبة ٨٣.٥% ، وبعدد تكرارات بلغ (٣٣٤) من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٥.٥% من عينة البحث ، وبـ(٢٢) تكرار وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ١١% من عينة البحث، وبـ(٤٤) تكرار من مجموع عينة البحث.

وهذا يشير إلى حالة من عدم الثقة تعتري العلاقة بين الأجهزة الحكومية والمبحوثين فبالوقت الذي ترى الجماهير إن أداء الأجهزة الحكومية يعتريه القصور كانت نظرة الجهات الحكومية للمتظاهرين إنهم عملاء أو مندسين.

جدول (١٤) يبين قيام الحكومية بتقديم تبريرات للقرارات السياسية المتخذة

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٤٢	%١٠.٥	الثالثة
٢	محايد	١٧٤	%٤٣.٥	الثانية
٣	لا اتفق	١٨٤	%٤٦	الاولى
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٤) أن وجود ميل لدى المبحوثين في عدم الإتفاق مع التبريرات التي تسوقها الحكومة لقراراتها المتعلقة بالتعامل مع المظاهرات إذ حلت بالمرتبة الاولى بنسبة ٤٦% من عينة البحث ، وبـ (١٨٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة احياناً بنسبة ٤٣.٥% ، وبعدد تكرارات بلغ (١٧٤) من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ١٠.٥% من عينة البحث، وبتكرار (٤٢).

وتبين للباحث إن هنالك غالبية نسبية ترى ان الحكومة لم تقدم اي تبريرات او تفسيرات للسياسات والقرارات التي تتخذها ، ويعود ذلك الى حالة عدم وضوح في إتخاذ القرارات أو إتخاذها في ظروف إستثنائية مما ينتج قرارات سريعة وربما غير مدروسة .

المحور الثالث: الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل اجهزة العلاقات العامة اثناء الاعتصامات

جدول (١٥) يبين اعتماد الحكومة على مواقع التواصل لنقل احداث الاعتصامات

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٨٤	%٢١	الثالثة

٢	محايد	١٩٦	%٤٩	الاولى
٣	لا اتفق	١٢٠	%٣٠	الثانية
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تشير بيانات الجدول رقم (١٥) أن الأفراد عينة البحث كانت تقف بموقف الحياد إزاء إعتماد الحكومة على مواقع التواصل الإجتماعي إذ احتلت المرتبة الاولى بنسبة ٤٩% من عينة البحث ، بـ(٩٧) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة لا اتفق بنسبة ٣٠% من عينة البحث ، وبعدد تكرارات بلغ (١٢٠) من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ٢١% من عينة البحث ، بـ(٨٤) تكرار

وتبين للباحث إن هنالك غالبية نسبية لعينة البحث يرون ان الحكومة لم تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي ، بل قامت بقطع خدمة الانترنت بشكل لقطع التواصل ومحاولة منع نقل مايجري في ساحات الاعتصام ، وهذه النتيجة تقترب وتؤكد من نتائج الجدول رقم (٢٦).

جدول (١٦) يبين اعتماد الحكومة على الوسائل المرئية في نقل الاحداث

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٣٤٤	%٨٦	الاولى
٢	محايد	٤٨	%١٢	الثانية
٣	لا اتفق	٨	%٢	الثالثة
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تبين نتائج الجدول رقم (١٦) أن الفئة اتفق احتلت المرتبة الاولى بنسبة٨٦% من عينة البحث ، وبـ(٣٤٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ١٢% من عينة البحث، بـ(٤٨) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ٢% من عينة البحث ، بواقع (٨) تكرارات من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين يرون ان الحكومة قد اعتمدت على وسائل الاتصال المرئية (التلفاز) على نقل الوقائع ، وذلك عن طريق القنوات التلفازية شبه الحكومية والمتمثلة بـ(قناة العراقية) و قنوات الاحزاب المشاركة في الحكومة ، والتي لأصحابها مصالح شخصية في بقاء هذه الحكومة او هذه الشخصيات ، وهذا ينسجم مع معطيات الجدول رقم (٢٦) .

جدول (١٧) يبين تعتيم الحكومة على مجريات الاحداث في ساحات الاعتصام

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٣٣٤	%٨٣.٥	الاولى
٢	محايد	٣٦	%٩	الثانية
٣	لا اتفق	٣٠	% ٧.٥	الثالثة
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تؤكد بيانات الجدول رقم (١٧) أن غالبية كبيرة من المبحوثين تتوافق مع العبارة القائلة إن الحكومة كانت تمارس التعتيم على ما يجري في ساحات الإعتصام إذ احتلت المرتبة الاولى بنسبة ٨٣.٥ % من عينة البحث، وبـ(٣٣٤) تكرار . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٩% من عينة البحث ، وبتكرارات (٣٦) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ٧.٥% من عينة البحث ، بـ(٣٠) تكرار

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين يرون ان الحكومة قد عمدت الى عدم تغطية الاحداث بشكل حقيقي والتعتيم على بعض الحقائق والسعي الى تشويه صورة المعتصمين وخاصة ما يتعلق من ممارسة أعمال العنف او التخريب .

جدول (١٨) يبين استخدام الحكومة للخطباء في الجوامع والحسينيات

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة

١	**اتفق**	**٢٣٠**	**%٥٧.٥**	**الاولى**
٢	**محايد**	**١٨**	**%٤.٥**	**الثالثة**
٣	**لا اتفق**	**١٥٢**	**%٣٨**	**الثانية**
المجموع		**٤٠٠**	**%١٠٠**	

يشير الجدول رقم (١٨) إلى نسبة إتفاق لدى المبحوثين في إن الحكومة إستثمرت خطباء بعض الجوامع والحسينيات للتأثير على المتظاهرين وقد اتفق على ذلك نسبة ٧٥.٥% من عينة البحث، بـواقع(٢٣٠) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٤.٥% من عينة البحث، بـ(١٨) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لااتفق بنسبة ٣٨% من عينة البحث، بـ(١٥٢) تكرار.

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين يرون ان الحكومة قد استعانت برجال الدين ، للتأثير على المعتصمين ، كما لاحظ الباحث ان كثير من المعممين الذين ينتمون الى تيارات حزبية مشاركة في الحكومة قد قاموا بنشر مقاطع على مواقع التواصل الاجتماعي يصفون المعتصمين بأنهم مندسين أو عملاء الى دول اخرى .

جدول (١٩) يبين سعي الحكومة الى التواصل مع المعتصمين بشكل مباشر

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	**اتفق**	**٣٥٢**	**%٨٨**	**الاولى**
٢	**محايد**	**٤٠**	**%١٠**	**الثانية**
٣	**لا اتفق**	**٨**	**%٢**	**الثالثة**
المجموع		**٤٠٠**	**%١٠٠**	

تشير بيانات الجدول رقم (١٩) أن الحكومة كانت تسعى للتواصل مه المعتصمين بشكل مباشر وهذا ما أكدته نسبة (٨٨%) من عينة البحث، وبعدد تكرارات بلغ (٣٥٢) تكرار. وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ١٠% ، وبتكرارات بلغت (٤) تكراراً. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ٢% من عينة البحث، بواقع(٨) تكرارات.
وتبين للباحث إن هنالك غالبية من المبحوثين يرون ان الحكومة قد سعت الى التواصل بشكل مباشر مع المعتصمين وذلك عن طريق استضافة ممثلين عنهم في مجلس النواب بغية الوصول الى تسوية وانهاء ملف التظاهرات .

جدول (٢٠) يبين ان الحكومة قامت بحجب خدمة الانترنت للحد من التواصل

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	**اتفق**	**٣٧٨**	**%٩٤.٥**	**الاولى**
٢	**محايد**	**١٤**	**%٣.٥**	**الثانية**
٣	**لا اتفق**	**٨**	**%٢**	**الثالثة**
المجموع		**٤٠٠**	**%١٠٠**	

وتؤكد بيانات الجدول رقم (٢٠) إلى إن الحكومة قامت بحجب خدمة الأنترنت للحد من التواصل بين ومع المتظاهرين إذ **اتفق ما نسبته** ٩٤.٥% **من عينة البحث على ذلك** ، وبواقع (٣٧٨) تكرار. **وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد** بنسبة ٣.٥% من عينة البحث ، بـ(١٤) تكرار. **وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق** بنسبة ٢% من عينة البحث، وبـ(٨) تكرارات.

يرى الباحث ان قيام الحكومة بحجب خدمة الانترنت في محاولة للتعتيم عن ما يجري في ساحات الاعتصام قام بأضعاف الثقة بين الحكومة والمتظاهرين، وهذا يعّد من الأخطاء في ممارسة نشاط العلاقات العامة لأي مؤسسة .

جدول (٢١) يبين مساهمة العلاقات العامة في إعادة الثقة

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة

١	اتفق	٦٨	%١٧	الثالثة
٢	محايد	١٠٤	%٢٦	الثانية
٣	لا اتفق	٢٢٨	% ٥٧	الاولى
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

يبين الجدول رقم (٢١) أن الإجراءات الحكومية لم تعيد ثقة الجمهور بها وهذا ما أشارت إليه نسبة ٥٧% من المبحوثين، وبعدد تكرارات بلغ (٢٢٨) تكرار وجاءت بالمرتبة الأولى . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٢٦% ، بـ(١٠٤) من مجموع عينة البحث. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ١٧% من عينة البحث، وبتكرارات (٦٨) من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن هنالك أغلبية نسبية من المبحوثين يرون ان الاجراءات الحكومية قد فشلت في اعادة الثقة ويعود ذلك الى ان الاليات التي اتبعتها الحكومة في احتواء الازمة كانت تتسم بالعنف من جهة وبغير العلمية أو المدروسة من جهة أخرى وهذا يدل على إنها لم تكن مخططة .

جدول (٢٢) يبين قدرة الحكومة على أقناع الرأي العام بخطوات التغيير

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٦٨	%١٧	الثالثة
٢	محايد	١٧٨	%٤٤.٥	الاولى
٣	لا اتفق	١٥٤	%٣٨.٥	الثانية
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تشير معطيات الجدول رقم (٢٢) إن الحكومة لم تكن لها القادرة على إقناع الرأي العام بخطوات التغيير إذ سجلت الفئة محايد المرتبة الاولى بنسبة ٤٤.٥ % ، وبواقع (١٧٨) تكرار من مجموع عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة لااتفق بنسبة ٣٨.٥% من عينة البحث ، وبـ (١٥٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة اتفق بنسبة ١٧ % من عينة البحث، وبتكرارات بلغت (٦٨).

وتبين للباحث بحسب معطيات تحليل البيانات إن الغالبية النسبية من المبحوثين يرون ان العلاقات العامة الحكومية المتمثلة بخلية الازمة لم تكن ذا تأثير كبير وجوهري في مجرى المظاهرات ولم تسهم في إقناع المعتصمين في تغيير قناعاتهم .

جدول (٢٣) يبين توظيف الحكومة للاستمالات المختلفة لانهاء ملف الاعتصامات

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٢٦٨	%٦٧	الاولى
٢	محايد	٥٢	% ١٣	الثالثة
٣	لا اتفق	٨٠	% ٢٠	الثانية
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول (٢٣) اتفاق المبحوثين على تسخير الحكومة للإستمالات المختلفة بهدف إنهاء ملف التظاهرات وذلك ما اتفق بشأنه ٦٧% من المبحوثين ، وعدد بتكرارات يبلغ (٢٦٨) من عينة البحث . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة لا اتفق بنسبة ٢٠% من عينة البحث، بـ(٨٠) تكرار . وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة محايد بنسبة ١٣ % من عينة البحث، وبتكرارات (٥٢) تكرار.

وتبين للباحث إن اغلب المبحوثين يرى ان الحكومة وظفت الاستمالات العقلية والعاطفية وإستمالة الخوف بهدف انهاء التظاهرات وهو نهج علمي يمكن أن يكون له صداه إذا ما أحسن القائم بالإتصال إستثمار أدواته .

جدول ((٢٤)) يبين توظيف الجانب العقائدي لانهاء الاعتصامات

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة

١	اتفق	٢٩٤	%٧٣.٥	الاولى
٢	محايد	٤٢	%١٠.٥	الثالثة
٣	لا اتفق	٦٤	%١٦	الثانية
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

تشير بيانات الجدول رقم (٢٤) إلى اتفاق المبحوثين على إن الحكومة حاولت توظيف الجانب العثائدي لإنهاء الإعتصامات وهي الفئة التي احتلت المرتبة الاولى بنسبة ٧٣.٥ % من عينة البحث ، وبتكرارات بلغت (٢٩٤) تكرار . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة لا اتفق بنسبة ١٦% من عينة البحث ، وبتكرارات (٦٤) من مجموع العينة. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة محايد بنسبة ١٠.٥ % من عينة البحث، وبتكرارات بلغت (٤٢) تكرار.

وتبين للباحث إن اكثر من غالبية المبحوثين يرون ان الحكومة حاولت توظيف الجانب العقائدي من اجل حل ازمة الاعتصامات ، وهذا قد يسهم بشكل أو آخر في معالجة الوضع السائد على الرغم من حساسية هذه الخطوة وخطورتها في بعض الأحيان .

جدول (٢٥) يبين محاولة تسيس الاعتصامات وتوجيهها

ت	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	اتفق	٣٣٨	%٨٤.٥	الاولى
٢	محايد	٣٤	%٨.٥	الثانية
٣	لا اتفق	٢٨	%٧	الثالثة
المجموع		٤٠٠	%١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول رقم (٢٤) أن هناك قناعة لدى المبحوثين بأن الحكومة حاولت تسييس الإعتصامات فقد احتلت المرتبة الاولى بنسبة ٨٤.٥% من عينة البحث ، بواقع(٣٣٨) تكرار . وتليها بالمرتبة الثانية الفئة محايد بنسبة ٨.٥ % من عينة البحث، بـ(٣٤) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الفئة لا اتفق بنسبة ٧% من عينة البحث ، (٢٨) تكرار .

ويرى الباحث إن محاولات تسييس هذه التظاهرات كانت من أجل الإفادة من نتائجها بإعتبارها أفرزت واقعاً جديداً لم يكن ليحدث لولا هذا الضغط الجماهيري.

جدول (٢٦) يبين مصادر المعلومات التي سخرتها الحكومة

ت	الوسيلة الاعلامية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	التلفزيون	٢٦٤	%٦٦	الاولى
٢	الاذاعة	١٢	%٣	الرابعة
٣	الصحف	١٦	%٤	الثالثة
٤	مواقع التواصل الإجتماعي	١٠٨	%٢٧	الثانية
	المجموع	٤٠٠	%١٠٠	

تشير بيانات الجدول (٢٦) أن التلفاز احتل المرتبة الاولى بنسبة ٦٦% من عينة البحث ، بواقع (٢٦٤) تكراراً كمصدر إتصالي استعانت به الحكومة للتأثير في الجمهور ، وحلت مواقع التواصل الإجتماعي بالمرتبة الثانية بنسبة مئوية بلغت ٢٧% وبعدد تكرارات بلغ (١٠٨) تكرار. وتليها بالمرتبة الثالثة الصحف بنسبة ٤% من عينة البحث ، وبـ(١٦) من مجموع عينة البحث وتليها بالمرتبة الثانية الاذاعة بنسبة ٣% من عينة البحث، وبـ (١٢) من مجموع عينة البحث .

وتبين للباحث إن التلفاز هو من اكثر الوسائل الاعلامية تأثيراً في المواطنين وان اغلب المبحوثين قد تكونت لديهم افكار وتصورات عن الحكومة عن طريق البرامج التلفزيونية التي توضح انجازات ومهمام الحكومة ثم تليها مواقع التواصل الإجتماعي .

قراءة في النتائج

١. اظهرت النتائج ان غالبية المبحوثين كانوا من الرجال، وهي نتيجة تبدو طبيعية مع واقع المجتمع العراقي والمجتمعات الشرقية بشكل عام والتي تعد من المجتمعات الذكورية ، فحركة المرأة وخاصة في التجمعات البشرية الكبيرة تبدو محدودة .

٢. وأظهرت النتائج إن أغلب المبحوثين كانوا من العاطلين عن العمل ولعل هذا يفسر طبيعة مطالبهم وطبيعة الجمهور بإعتبار إن النتائج أظهرت كذلك إن أغلب المحتجين من حاملي شهادة البكالوريوس .

٣. أظهرت النتائج كذلك تنوع طبيعة المشاركة في التظاهرات على الرغم من الإرتفاع الكبير في عدد المتظاهرين إلاّ إن هناك أشكالاً أخرى للمشاركة كالنشاط التعبوي عبر منصات التواصل الإجتماعي.

٤. كشفت النتئج كذلك إن هناك ظاهرة من عدم الثقة بأي وعود حكومية مما ينعكس على طبيعة العلاقة المتأزمة بين الطرفين، لذلك لم تكن المعالجات الحكومية للأزمة تسهم في الحد من تداعياتها .

٥. إن لجوء الحكومة إلى إخفاء بعض الحقائق عن الجمهور ساهم في خلق أجواء حالة إنعدام الثقة مع الجمهور ، وهي نتيجة تبدو منطقية إذ إن إخفاء أو حجب المعلومات عن الجمهور يخلق فرصة للتفسير والتأويل .

٦. إن ظهور نتائج تبين إن الحكومة كانت تسعى لإنهاء التظاهرات بالتعاون مع جهات خارجية ساهم في خلق أجواء عدم الثقة وهو الأمر الذي يحول دون الوثوق بأي من الإجراءات الحكومية لاحقاً.

٧. أظهرت النتائج إن هناك رؤية لدى المبحوثين إن الحكومة كانت تسعى للتواصل مع المتظاهرين وهي من النتائج التي يمكن إستثمارها لنيل ثقة الجمهور على الرغم من وجود نتائج عن ضعف مستوى العلاقات العامة الحكومية .