



ISSN: 1999-5601 (Print) 2663-5836 (online)

Lark Journal

Available online at: <https://lark.uowasit.edu.iq>



*Corresponding author:

Maytham Karim Atshan Zgheer

University of Baghdad - College of Media - Department of Public Relations

Email:

maitham.kareem2103m@comc.uobaghdad.edu.iq

Professor Dr.Ali Jabbar Al-Shammari

University of Baghdad - College of Media - Department of Public Relations

Email:

dralijabar.comc.uobaghdad.edu.iq

Keywords :Public Relations, Tribal Conflicts, Content Analysis, Social Peace, Iraqi Ministry of Interior.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 19Jun 2025

Accepted 13Aug 2025

Available online 1 Oct 2025



Employing Public Relations Strategies to Mitigate Tribal Conflicts:

An Analytical Study of the Directorate of Tribal Affairs' Page at the Iraqi Ministry of Interior

Abstract

This study aimed to analyze the content of the Directorate of Tribal Affairs' Facebook page, affiliated with the Iraqi Ministry of Interior, to assess the effectiveness of public relations activities in reducing tribal conflicts.

The study employed the analytical method and content analysis tool, applying rigorous scientific standards to ensure validity and reliability. The validity coefficient reached 96.88%, and the reliability coefficient using Holsti's method was 0.98, reflecting a high level of instrument reliability.

The results indicated that the page primarily relies on awareness-raising and interactive content designed to build bridges of trust between the government and tribal communities. The most frequent posts were related to law enforcement, followed by social activities. The Directorate mainly targets influential institutions and figures within the local community.

The study concluded that the implementation of public relations strategies contributed to increased engagement on the page and helped enhance the Directorate's image as an institution supporting dialogue and tolerance.

The study recommended further development of the page's content to include more interactive initiatives targeting various community groups, strengthening outreach to the international community, and intensifying awareness campaigns about the risks of tribal conflicts. It also emphasized the importance of training the Directorate's media staff on the latest digital public relations strategies and activating partnerships with civil society organizations to promote social peace

© 2025 LARK, College of Art, Wasit University

DOI : <https://doi.org/10.31185/lark.4637>

توظيف استراتيجيات العلاقات العامة في الحد من ظاهرة النزاعات العشائرية
دراسة تحليلية لصفحة مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية

الباحث ميثم كريم عطشان زغير/جامعة بغداد / كلية الإعلام /قسم العلاقات العامة
أ.د. علي جبار الشمري/ جامعة بغداد / كلية الإعلام /قسم العلاقات العامة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مضمون صفحة مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية على منصة الفيس بوك، للكشف عن مدى فاعلية توظيف أنشطة العلاقات العامة في الحد من النزاعات العشائرية. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وأداة تحليل المحتوى، مع تطبيق معايير علمية دقيقة لاحتساب الصدق والثبات، فقد بلغت درجة الصدق 96.88% ، و معامل الثبات بطريقة هولستي (0,98)، مما يعكس موثوقية عالية لأداة الدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن الصفحة تعتمد بشكل أساسي على محتوى توعوي وتفاعلي يهدف إلى بناء جسور الثقة بين الحكومة والعشائر، كما تبين أن أكثر المنشورات تكراراً هي تلك المتعلقة بإنفاذ القانون، تليها الأنشطة الاجتماعية، وأن المديرية تستهدف بشكل رئيسي المؤسسات والشخصيات المؤثرة في المجتمع المحلي. وخُصت الدراسة إلى أن توظيف استراتيجيات العلاقات العامة أسهم في رفع معدلات التفاعل على الصفحة، وساعد في تعزيز صورة المديرية بوصفها مؤسسة داعمة للحوار والتسامح.

هذا وأوصت الدراسة بضرورة تطوير محتوى الصفحة ليشمل المزيد من المبادرات التفاعلية التي تستهدف فئات المجتمع المختلفة، مع تعزيز الانفتاح على المجتمع الدولي وتكثيف الحملات التوعوية بخصوص مخاطر النزاعات العشائرية. كما شددت على أهمية تدريب الكوادر الإعلامية في المديرية على أحدث استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، وتفعيل الشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني لتعزيز السلم المجتمعي. **الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة , النزاعات العشائرية , تحليل المضمون , السلم المجتمعي , وزارة الداخلية العراقية.

المقدمة:

تعد النزاعات العشائرية من أكثر الظواهر الاجتماعية تعقيداً وتأثيراً في بنية المجتمع العراقي، إذ تتداخل فيها الأبعاد الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية، لتشكل تحدياً مستمراً أمام جهود الدولة في تحقيق الاستقرار والسلم المجتمعي. ومع تصاعد حدة هذه النزاعات في بعض المناطق، برزت الحاجة الملحة

إلى توظيف أدوات الاتصال الحديثة واستراتيجيات العلاقات العامة بوصفها وسائل فعّالة لمعالجة هذه الظاهرة والحد من تداعياتها السلبية على الأمن الوطني والنسيج الاجتماعي.

وفي ظل التحولات الرقمية المتسارعة، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي، ولا سيما صفحات المؤسسات الحكومية على الفيس بوك، فضاءً تفاعلياً محورياً لنقل الرسائل الاتصالية وبناء جسور الثقة بين الدولة والمجتمع. وتبرز هنا أهمية الدور الذي تضطلع به مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية، من طريق إدارة وتطوير محتوى صفحتها الرسمية، في تعزيز قيم الحوار والتسامح، ونشر ثقافة السلم الأهلي، والتصدي لخطاب الكراهية والعنف.

إن دراسة توظيف إستراتيجيات العلاقات العامة عبر هذه الصفحة تكتسب أهمية علمية وعملية مزدوجة؛ فهي من جهة تسهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية بخصوص دور الاتصال المؤسسي في إدارة النزاعات الاجتماعية، ومن جهة أخرى تقدم نموذجاً عملياً يمكن الاستفادة منه في تطوير سياسات واستراتيجيات أكثر فاعلية في مجال العلاقات العامة الحكومية. ومن هنا، تنطلق هذه الدراسة لتحليل مضمون صفحة مديرية شؤون العشائر على الفيس بوك، بهدف تقييم مدى فاعلية إستراتيجيات العلاقات العامة في الحد من النزاعات العشائرية وتعزيز الاستقرار الاجتماعي في العراق.

الاطار المنهجي للدراسة
أولاً: مشكلة الدراسة:

تعد النزاعات العشائرية في العراق من الظواهر الاجتماعية المعقدة التي تؤثر بشكل كبير على الأمن والاستقرار في البلاد. وتتجلى هذه النزاعات في العديد من المناطق، خاصة في الجنوب، إذ تزداد حدة الصراعات بين العشائر بسبب عدة عوامل، وتتطلب معالجة هذه المشكلة نهجاً متكاملاً يتضمن توظيف استراتيجيات العلاقات العامة بوصفها أداة فعالة للحد من النزاعات العشائرية. فالعلاقات العامة ليست مجرد وسيلة للتواصل، بل هي استراتيجية تهدف إلى بناء الثقة وتعزيز الفهم المتبادل بين الحكومة والعشائر. وذلك بتطوير استراتيجيات فعالة للعلاقات العامة، يمكن لمديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية أن تؤدي دوراً محورياً في تعزيز الحوار والتفاهم بين الأطراف المتنازعة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في كيفية الاستفادة من استراتيجيات العلاقات العامة لتقليل النزاعات العشائرية وتعزيز الاستقرار الاجتماعي. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

(كيف وظفت مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية إستراتيجيات العلاقات العامة في الحد من النزاعات العشائرية؟)

ثانياً: تساؤلات الدراسة :

و ينبثق عن التساؤل الرئيس عدة أسئلة فرعية أهمها:

1. ما المؤشرات الكمية للتفاعل في صفحة (مديرية شؤون العشائر - وزارة الداخلية)؟
2. ما استراتيجيات العلاقات العامة الأكثر فاعلية في صفحة (مديرية شؤون العشائر - وزارة الداخلية)؟
3. ما الفئات الفرعية الأعلى تكرارًا لدى تأكيد المديرية على إنفاذ القانون في مضامينها الاتصالية؟
4. ما الفئات الفرعية الأعلى تكرارًا لدى مواجهة المديرية للظواهر السلبية في المجتمع العراقي؟

ثالثًا: أهمية الدراسة:

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالعلاقات العامة، خاصة في سياقات النزاعات الاجتماعية. يقدم إطارًا نظريًا لفهم كيفية تأثير إستراتيجيات العلاقات العامة على العلاقات بين الدولة والعشائر.
2. توفر الدراسة تحليلًا معمقًا لاستراتيجيات العلاقات العامة المعتمدة من قبل مديرية شؤون العشائر، مما يساعد الأكاديميين والباحثين على فهم فعالية استراتيجيات العلاقات العامة في سياقات النزاع.
3. تسهم الدراسة في تقديم حلول عملية لتقليل النزاعات العشائرية، مما يعزز من السلم الاجتماعي ويقلل من العنف والتوترات بين المجتمعات.
4. من خلال فهم كيفية توظيف إستراتيجيات العلاقات العامة، يمكن تعزيز الثقة بين الحكومة والعشائر، مما يسهل الحوار والتعاون في معالجة القضايا المشتركة.

رابعًا: أهداف الدراسة:

1. ما نسبة تمثيل الذكور الى الاناث في إستراتيجيات العلاقات العامة التي تمارسها المديرية؟
2. ما استراتيجيات العلاقات العامة الأكثر فاعلية في تنفيذ الأنشطة الاتصالية؟
3. ما الفئات الفرعية الأعلى تكرارًا لدى تأكيد المديرية على إنفاذ القانون في مضامينها الاتصالية؟
4. ما الفئات الفرعية الأعلى تكرارًا لدى مشاركة المديرية في الأنشطة الاجتماعية؟
5. ما الفئات الفرعية الأعلى تكرارًا لدى مواجهة المديرية للظواهر السلبية في المجتمع العراقي؟

خامسًا: منهج الدراسة:

يعتمد الباحث في تحليل منشورات مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية العراقية عبر صفحة الفيس بوك ومنشوراتها على المنهج التحليلي الذي يعتمد على وصف وتحليل الأنشطة التي تقوم بها مديرية شؤون العشائر وذلك من صفحاتها على الفيس بوك، وكيفية تأثير هذه الأنشطة في النزاعات العشائرية. مما يهدف إلى تقديم صورة شاملة عن كيفية استخدام العلاقات العامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

سابعاً: احتساب الصديق والثبات :

1.الصديق:

يتمثل جوهر طريقة صديق المحكمين في اختيار عدد من المحكمين ذوي الخبرة في مجال الإعلام، وتوزيع الاستمارة عليهم لمراجعتها وتقييمها وفق معايير محددة، مثل وضوح العبارات، وارتباط الفقرات بالمحاور الرئيسية للدراسة، وشموليتها للمفاهيم المراد قياسها. (ذو الفقار، 2021، الصفحة15). ينظر الجدول (1).

جدول(1) يبين اتفاق الخبراء والمحكمين ومقياس الصديق على استمارة التحليل

ت	إجابات التحكيم	الفئات التي وافق عليها المحكمين	الفئات التي لم يوافق عليها الخبراء	الفئات التي طلب الخبراء تعديلها أو إضافتها	المجموع الكلي للفئات	الدرجة الثانية التي حصلت عليها الفئات
1.	أ.د. محمد عبد حسن العامري	163	-	1	164	%99.39
2.	أ.د. ناهض فاضل زيدان	162	-	2	164	%98.78
3.	أ.د. سالم جاسم العزاوي	158	-	6	164	%96.34
4.	أ.د. محمد حامد الجابري	162	-	2	164	%98.78
5.	أ.م.د. كريم مشط زلف	158	-	6	164	%96.34
6.	أ.م.د. جاسم طارش العقابي	154	-	10	164	%93.90
7.	أ.م.د. هدى عادل طه	160	-	4	164	%97.56
8.	أ.م.د. عبد الستار حميد جديع	159	-	5	164	%96.95
9.	أ.م.د. عراك غانم محمد	154	-	10	164	%93.90
	المجموع الكلي	1430	0	46	1476	%871.94
	نسبة اتفاق الخبراء على الفئات					%96.88

1. الثبات:

تُعد معادلة هولستي من الطرق الشائعة في بحوث تحليل المحتوى لقياس ثبات التحليل بين المحللين، بينما الاحتساب الاحصائي يستخدم بشكل أوسع في قياس ثبات الاستبانات والأدوات التي تحتوي على عدة عناصر مترابطة (عبد القادر، 2023؛ الصفحة 45).

وقد قام الباحث باحتساب الثبات مع نفسه حين حلل المضمون مرة أخرى في مدتين زمنيتين مختلفتين، إذ أجرى عملية التحليل مرة أخرى مع نفسه بفارق زمني بين التحليلين ولمدة (21) يوماً بعد التحليل الأول، إذ تبين ان نتائج التحليل متسقة إلى حد ما، وتبين وجود تغييرات طفيفة قد طرأت دون ان تؤدي إلى ظهور فئات

جديدة أو غياب أخرى قديمة، وتبين ان معامل الثبات قد بلغت (0.96) وهي درجة تُعدّ مقبولة علميًا: (أبو السيد، 2022، الصفحة 55).

2 (ت)

الثبات = _____

$$2n+1$$

$$\text{الثبات} = \frac{(164)^2}{170+164} = \frac{328}{334} = 0.98 \text{ وتعد درجة ثبات عالية.}$$

ثامناً: حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على توظيف إستراتيجيات العلاقات العامة بوصفها أداة للحد من النزاعات العشائرية في العراق، مع التركيز بشكل خاص على صفحة الفيس بوك التابعة لمديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية.

2. الحدود المكانية:

تتمحور الدراسة بخصوص صفحة الفيس بوك الخاصة بمديرية شؤون العشائر، مما يعني أن جميع البيانات والمعلومات التي سيتم تحليلها سيأتي من هذه المنصة الاجتماعية. فسيتم تقييم كيفية تفاعل الجمهور مع المحتوى المنشور ومدى تأثيره في النزاعات.

3. الحدود الزمانية:

تمتد مدة تحليل المحتوى لمدة ستة اشهر للمدة من (2025/12/1) لغاية (2025 /5/ 31) ، وتدرس المنشورات والتفاعلات في هذه المدة الزمنية لتقييم فعالية استراتيجيات العلاقات العامة وتأثيرها في النزاعات العشائرية.

تاسعاً: تحديد المفاهيم و المصطلحات:

يعرف الباحث المفاهيم و المصطلحات الخاصة بدراسته تعريفاً إجرائياً كما يلي :

1. النزاع هو : "سلوك عدواني (لفظي، جسدي) ناجم عن تضارب مصالح بين طرفين يفضي الى

اضطراب اجتماعي ويستلزم ممارسة أنشطة اتصالية حكومية للحيلولة دون اتساعه".

2. العشيرة هي إحدى " مؤسسات المجتمع المحلي التي تقوم على رابطة الدم كعامل أساس في التأثير

على اتجاهات أبنائها , وسيتم دراستها من الناحية الاتصالية وما يترتب على النزاعات من آثار

اجتماعية و اقتصادية و نفسية و امنية و قانونية".

عاشراً : النظرية الموجهة للبحث:

نظرية النظم: تقوم على فكرة أن النص أو النظام الإعلامي يتكون من عناصر مترابطة تعمل بتناغم لتحقيق هدف معين، وهو التواصل الفعال والتفاهم بين المرسل والمتلقي. وتعتمد النظرية على ترتيب هذه العناصر بشكل متناسق بحيث تدعم بعضها البعض، مما يضمن وصول الرسالة بوضوح وفاعلية (الجمال، 2003، الصفحة 120).

وفي دراسة تحليل مضمون صفحة مديرية شؤون العشائر في وزارة الداخلية، يمكن تطبيق نظرية النظم لفحص مدى تماسك الرسائل والمحتوى المنشور على الصفحة، وكيفية تنظيم المعلومات بطريقة تخدم أهداف الاتصال الأمني والاجتماعي. بتحليل النظم الفرعية داخل المحتوى وباعتماد هذه النظرية، يستطيع الباحث تحديد نقاط القوة والضعف في تنظيم المحتوى، ومدى قدرة الصفحة على توصيل رسائلها بشكل متكامل ومنسجم، مما يساهم في تحسين الأداء الإعلامي للمديرية وتعزيز دورها في خدمة المجتمع (الجمال، 2003، الصفحة 122).

حادي عشر : دراسات سابقة:

1. أمانى ميثم محمد, 2019, **توظيف الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في تعزيز التنمية المستدامة في العراق.**

تسعى الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية الأنشطة الاتصالية لأقسام العلاقات العامة في الوزارات العراقية ودورها في دعم التنمية المستدامة، اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، واستعملت الاستبانة لجمع البيانات من موظفي العلاقات العامة في الوزارات العراقية، وتكونت العينة من موظفي أقسام العلاقات العامة في الوزارات الحكومية، دون تحديد دقيق لعدد أفراد العينة، وأظهرت الدراسة أن الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة تؤدي دوراً ملموساً في تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة داخل الوزارات، خاصة عبر الإعلام الموجه للجمهور الداخلي.

2. دراسة علاء محمد موسى علي , 2024, **توظيف خلية الإعلام الأمني لأنشطة العلاقات العامة في نشر الوعي الأمني لدى الجمهور العراقي.**

بحثت الدراسة في مدى فاعلية الأنشطة الاتصالية التي تنفذها خلية الإعلام الأمني في العراق، ودورها في رفع الوعي الأمني لدى الجمهور، واعتمدت على استبيان مكون من عشرة أسئلة ومقابلات شخصية مع أفراد من خلية الإعلام الأمني والجمهور وموظفي العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، وشملت موظفي خلية الإعلام الأمني، أفراداً من الجمهور العراقي المتلقي للرسائل الأمنية، وموظفين في أقسام العلاقات العامة في وزارات وأجهزة أمنية مختلفة.، و أثبتت الدراسة أن خلية الإعلام الأمني تؤدي دوراً محورياً في نشر الوعي الأمني عبر أنشطة العلاقات العامة، ومن أبرز التحديات التي كشفتها

الدراسة: ضعف التنسيق بين الجهات الأمنية ونقص الموارد التقنية، مما يؤثر في فاعلية الرسائل الاتصالية.

3. جاسم عمران الشمري, 2016, الصراعات العشائرية، الأسباب والتداعيات.

تسعى الدراسة إلى تحليل أسباب وتداعيات النزاعات العشائرية في العراق، مع التركيز على ضعف سلطة القانون، تراكم الأزمات السياسية والأمنية، وانتشار السلاح خارج سيطرة الدولة، وتأثير ذلك في استقرار المجتمع والسلم الأهلي، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وذلك بمراجعة الأدبيات والتقارير والمصادر الميدانية المتعلقة بالصراعات العشائرية. ولم تعتمد على عينة ميدانية مباشرة أو أداة استبيان، بل ركزت على تحليل البيانات الثانوية.

4. علاء محمد ناجي , 2017, النزاعات العشائرية بين القانون والسنن العشائرية دراسة مقارنة في محافظة كربلاء.

تتمحور بدراسة أوجه التباين بين معالجة النزاعات العشائرية بالقانون الرسمي مقابل السنن والأعراف العشائرية، وتحليل أثر كل منهما في تسوية النزاعات في كربلاء، مع إبراز التحديات التي تعيق تطبيق القانون في ظل استمرار نفوذ الأعراف، وانعكاس ذلك على السلم المجتمعي وسيادة الدولة. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وأجرى مقارنة بين الأطر القانونية والعرفية في إدارة النزاعات. واستخدم المقابلات الشخصية والاستبيانات (34 سؤالاً) مع عينة قصدية شملت 311 مبحوثاً من رجال القانون وشيوخ العشائر في كربلاء، فضلاً عن مراجعة وثائق قانونية وعرفية. وتوصل الباحث إلى أهم النتائج وهي أن الصلح العشائري ما زال يحتفظ بدور فاعل في حل النزاعات، خصوصاً مع ضعف تطبيق القانون الرسمي في بعض المناطق.

إن نظام الصلح العشائري يعتمد على السنن والعادات، والتي قد تتعارض أحياناً مع المبادئ القانونية الحديثة وحقوق الإنسان، مثل فرض العقاب الجماعي أو التنازل القسري.

مناقشة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1. تشترك الدراسة الحالية مع دراستي أماني ميثم محمد وعلاء محمد موسى علي في احتساب العلاقات العامة أداة استراتيجية لتعزيز الاستقرار المجتمعي، سواء في مجال التنمية المستدامة أو الأمن المجتمعي أو الحد من النزاعات العشائرية. وجميع الدراسات تؤكد أهمية الأنشطة الاتصالية في بناء الثقة بين المؤسسات (الحكومية أو الأمنية) والجمهور.

2. أظهرت الدراسات السابقة أهمية العلاقات العامة في تعزيز التنمية المستدامة دراسة أماني ميثم محمد ونشر الوعي الأمني في دراسة علاء محمد موسى ، لكنها لم تتناول بشكل معمق توظيف استراتيجيات العلاقات العامة

عبر وسائل التواصل الاجتماعي في الحد من النزاعات العشائرية، ما دفع الباحث إلى التركيز على هذه الزاوية الجديدة.

3. استفاد الباحث من تنوع المناهج والأدوات المعتمدة في الدراسات السابقة من مثل (المنهج التحليلي، الوصفي، الاستنباطي، المقابلات)، فاختار المنهج التحليلي مع تحليل محتوى منشورات صفحة الفيس بوك لمديرية شؤون العشائر، بما يناسب طبيعة موضوعه.

الإطار النظري

الأسس الاتصالية و الاجتماعية للعلاقات العامة

تمهيد:

أصبحت العلاقات العامة مع التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات والتنظيمات ضرورة لا غنى عنها لأي تنظيم يستهدف الثبات والاستقرار، خاصة مع ما لإدارة العلاقات العامة من دور مهم كوسيط مزدوج بين المؤسسة والجمهور الذي يمثل الهدف النهائي لها بصرف النظر عن نشاطها، فالعلاقات العامة تعمل على الوصول لكافة جماهير المؤسسة قدر المستطاع، وتلقي المعلومات منهم، وتقديم النصح والمشورة للإدارة العليا بما تتوصل إليه من نتائج عن آراء الجمهور واتجاهاتهم واستجاباتهم ومن ثمَّ فإنَّ للعلاقات العامة أهمية سواء على مستوى الجمهور أو الإدارة العليا، ولم يعد من الممكن النظر للعلاقات العامة على أنها نشاط هامشي مكمل. وإذا كان الاهتمام بالعلاقات العامة سمة للمجتمعات المتقدمة فإنَّ المجتمعات النامية أحقُّ أن يُولى لها الاهتمام المناسب نظرًا لدورها في الحفاظ على الوعي الاجتماعي وتعميق المسؤولية الاجتماعية. ومن ثمَّ تتضح أهمية العلاقات العامة، وذلك من دورها في الاتصال بالجماهير والوقوف على اتجاهاتها وتنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية كما تتضح أهميتها في الإعلام والتوعية بأهداف المؤسسة بغية تحقيق تعاون الجمهور و تأييده.

أولاً: العلاقات العامة (التعريف و المفهوم):

قدمت تعريفات عدة للعلاقات العامة بهدف تحديدها وإزالة الغموض أو الترادف فيما بينها وبعض المفاهيم الأخرى، ففي سنة ١٩٢٣ عرفها "بيرنز" بأنها تلك العملية التي يتم بها تقديم المعلومات الإقناعية للجمهور بهدف تشكيل أو تعديل الأفعال والاتجاهات الخاصة بالمؤسسة من طريق التأثير الإقناعي والاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي"، ويضيف "بيرنز" أن العلاقات العامة تسعى بالتوصل بالمعلومات والإقناع والتكيف إلى كسب التأييد العام لنشاط المؤسسة، إذ يعد التكيف عنصراً أساسياً في العلاقات العامة؛ إذ إن المؤسسة التي تعاني من سوء التكيف تكون عرضة لهزات قد تمس وضعها أو مكانتها في المجتمع (الجبوري، 2019، الصفحة 70)

اما مفهوم الاتصال في العلاقات العامة فهو "عملية توصيل الأفكار والمعلومات والحقائق والمعرفة إلى الجماهير (الرأي العام) بهدف التأثير فيه في الاتجاه الذي يضمن تأييده وتفهمه للمؤسسة". (كيوش، 2020 ، الصفحة 104)

ثانياً: العلاقات العامة الرقمية:

للعلاقات العامة الرقمية استخدامات رئيسة - وهي على النحو الآتي:

1. تصميم موقع المنظمة الإلكتروني بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المؤسسة والعالم الخارجي بشكل عام.
2. اعتماد قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المؤسسة.
3. اعتماد البريد الإلكتروني بوصفه وسيلة استخدام شخصي داخلي بين أعضاء المؤسسة و اتصال إدارة المنظمة بالجمهور الخارجي المستحدث. (صباح, 2017, الصفحة 75)

ثالثاً: التفاعلية على منصة الفيس بوك :

تتمتع منصة الفيس بوك بمجموعة من الخصائص الرقمية التي تمكن تلك إدارة العلاقات العامة بالتعامل مع الروابط التشعبية لمواقعها الاتصالية التي تتيح التعرف على خصائص الموقع وتقديمه على انه نموذج موحد يستطيع الجمهور من الانتقال بينها وبين الموقع مع تسجيل خطوات الدخول للموقع بواسطتها لتحقيق بذلك هذه المنصة أهداف المؤسسة في ممارسة فعاليتها الاتصالية (زيدان , 2023. الصفحة 476)

وتعد الوسائل الاعلامية الجديدة من أكثر طرق التفاعل فاعلية ، فهي توفر للمستخدمين القدرة على تلقي المعلومات الإعلامية والتفاعل معها ، بإبداء الرأي فيما يخص هذه المعلومات وتبادل الآراء والمعلومات ، بحيث يكون التواصل في هذه الوسائط ثنائي الاتجاه ليس فقط ولا يقتصر على استقبال المعلومات الإعلامية من قبل الجمهور فقط ، ولكن أيضا اتاحت هذه الطريقة إمكانية تبادل الحوار والأدوار بين المرسل والمتلقي ، مما يمنح الجمهور فرصة جيدة لإيصال صوته للآخرين ، فضلا عن التفاعل يتيح للمشاهد الفرصة ليكون مرسلا ومتلقيا في الوقت نفسه (عبد الغني, 2022, الصفحة 327)

رابعاً: الأدوار الأساسية للعلاقات العامة: (هلال، 2020, صفحة 29).

تضطلع العلاقات العامة بأربعة أدوار أساسية ، هي:

1. دور إداري: Managerial

وهو المتعلق ببناء إستراتيجيات للحفاظ على علاقات المنظمات مع مجموعات الجماهير من أجل كسب ثقة الجمهور وخلق التفاهم المتبادل. ويرتبط هذا الدور بمهمة المنظمة وإستراتيجيتها ، ويتجه إلى الجمهور التجاري الذي يستهلك سلع أو خدمات المنظمة (سواء الجمهور الداخلي أو خارجي).

٢. دور عملي أو إجرائي: Operational

وهو إعداد وسائل الاتصال الخاصة بالمنظمة وأعضائها (في الداخل والخارج) من أجل مساعدة المنظمة في صياغة اتصالاتها ، ويرتبط هذا الدور بالخطط الاتصالية ، ويستهدف تنفيذ وتقديم العمليات الاتصالية للمنظمة

3. دور عاكس لأوضاع المجتمع: Reflective

ويتعلق بتحليل معايير وقيم التغيير في المجتمع ، ومناقشتها مع أعضاء المنظمة ، من أجل تعديل وتكييف معايير وقيم المنظمة مع معايير وقيم المجتمع في إطار المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ، وفي إطار الشرعية التي أعطاها المجتمع للمنظمة ، عندما سمح بقيامها . ويرتبط هذا الدور بمعايير وقيم المنظمة مستهدفا الائتلاف المسيطر في المنظمة (الإدارة العليا) الذي عليه أن يكيف معايير وقيم المنظمة مع معايير وقيم المجتمع.

4. دور تعليمي: Educational

وذلك لمساعدة أعضاء المنظمة في أن يصبحوا مكونات اتصالية في مقدورها الاستجابة للحاجات أو المتطلبات الاجتماعية. ويتعلق هذا الدور ببناء عقليات وسلوكيات أعضاء المنظمة في الداخل والخارج ليكونوا قنوات اتصال للمنظمة في المجتمع.

خامساً: إستراتيجيات العلاقات العامة:

وضع بعض الباحثين إستراتيجيات لبناء العلاقات العامة بين المنظمات وجماهيرها. ومنهم واترز وآخرون Waters et al (2009) الذين قدموا ثلاث إستراتيجيات لإدارة العلاقة بين المنظمات والجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وهي:

1. إستراتيجية الإعلام : تمثل إطاراً منهجياً ومنظماً يهدف إلى توجيه استخدام الوسائل الإعلامية لتحقيق أهداف محددة تتعلق بالتأثير في الرأي العام، نقل المعلومات، وبناء الصورة الذهنية المرجوة لدى الجمهور. في السياقات الأمنية، وتؤدي إستراتيجية الإعلام دوراً محورياً في تعزيز الوعي الأمني، مواجهة التهديدات النفسية، وتوجيه الرسائل التي تسهم في استقرار المجتمع وحماية الأمن القومي. وتعتمد هذه الإستراتيجية على تحليل البيئة الإعلامية، وتحديد الجمهور المستهدف، وصياغة الرسائل المناسبة، واختيار القنوات الإعلامية الفعالة لضمان وصول الرسائل بدقة وفعالية. كما تركز على استخدام الإعلام بوصفه أداة

للقااية من الجرائم، ومكافحة الإرهاب، والتصدي للحملاا الإعلامية المعادية التي تستهدف زعزعة الاستقرار. من طريق التخطيط الإعلامي الأمني، يمكن تحقيق توازن بين حرية التعبير ومتطلبات الأمن، مما يعزز من قدرة الأجهزة الأمنية على التواصل مع المجتمع وبناء ثقة متبادلة (ياسر ، 2022، الصفحة 112).

2. **إستراتيجية بناء الإجماع:** هي عملية منهجية تهدف إلى خلق توافق واسع بين مختلف الأطراف المعنية فيما يخص قضايا أمنية أو سياسات وطنية، وذلك من الحوار المفتوح، وتبادل المعلومات، وتقديم الأدلة والحجج المقنعة. في المجال الأمني، وتعد هذه الإستراتيجية ضرورية لتوحيد الرؤى بين الجهات الحكومية، الأجهزة الأمنية، ووسائل الإعلام، والمجتمع المدني، بما يضمن دعم السياسات الأمنية وتنفيذها بفعالية. بناء الإجماع يسهم في تقليل الاحتقان الاجتماعي، تعزيز التعاون بين المؤسسات، وتوفير بيئة مستقرة تساعد على مواجهة التحديات الأمنية المشتركة. كما يسهم في تعزيز الشرعية الوطنية للقرارات الأمنية ويقلل من فرص النزاعات الداخلية التي قد تستغلها الجهات المعادية (الطربجي، 2025، الصفحة 89).

3. **إستراتيجية الحوار:** هي أسلوب تواصل تفاعلي يهدف إلى فتح قنوات اتصال شفافة بين الأطراف المختلفة بغرض تبادل الأفكار، ومعالجة الخلافات، وبناء تفاهم مشترك. في السياق الأمني، ويستعمل الحوار أداة فعالة بين الأجهزة الأمنية والمجتمع، أو بين مؤسسات الدولة المختلفة، لتوضيح السياسات الأمنية، معالجة المخاوف، وتخفيف التوترات. وهو يسهم في بناء الثقة المتبادلة، وتحسين صورة الأجهزة الأمنية، وتعزيز المشاركة المجتمعية في قضايا الأمن. كما يعمل على تقليل سوء الفهم، ويعزز من قدرة الأطراف على التعاون في مواجهة التحديات الأمنية المعقدة، خاصة في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم اليوم في مجال الأمن والسياسة (كافي، 2022، الصفحة 57).

سادساً: مفهوم النزاع :

يزخر حقل النزاعات بالعديد من المصطلحات، التي نجد بعض الباحثين يستخدمون مصطلح "النزاع" لوصف ظاهرة عنف معينة، بينما يصفها الآخرون بالأزمة أو الحرب أو التوتر، وذلك دونما أي انتباه لمدلول هذه المصطلحات، مما يؤدي أحيانا إلى الالتباس، و عليه تطرق الباحث في هذا المبحث لمفهوم النزاع:

ورد (النزاع) في دائرة المعارف الأمريكية بأنه: "حالة من عدم الارتياح أو الضغط النفسي الذي يتولد من التعارض أو عدم التوافق بين حاجتين أو رغبتين أو أكثر من حاجات الفرد". (فالنستين، 2006، الصفحة 105)

"و ان حل النزاعات والسلم المجتمعي يتطلبان تضافر الجهود الإعلامية والتربوية والاجتماعية، حيث يلعب الإعلام دورًا محوريًا في توجيه الرأي العام نحو قبول الآخر ونبذ العنف. وتبرز مجلة الباحث

الإعلامية أهمية استخدام وسائل الاتصال المختلفة لنشر الوعي بأهمية السلم الأهلي كوسيلة لتحقيق التنمية والاستقرار الوطني." (الشمري، 2021، الصفحة 32)

سابعاً: مسببات النزاع:

يرى (غالتونغ) أن مسببات النزاع تتضمن ثلاثة عناصر رئيسية ، وهي :
أ. التناقض: يمثل التناقض نقطة انطلاق النزاع، ويعبر عن حالة النزاع الكامنة، وينشأ نتيجة عدم التوافق في الأهداف بين أطراف النزاع التي تعبر عن تضارب المصالح ، فغالبا ما يعود السبب الرئيس للتناقض برغبة كل طرف على تحقيق أهدافه المنشودة، التي قد تتقاطع مع أهداف الطرف الآخر.

ب. المواقف: تتضمن المواقف التصورات الخاطئة جميعها ، التي يحملها كل طرف عن الآخر، بحيث يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية، غير أنها في الغالب ما تكون سلبية عن الطرف الآخر خاصة في النزاعات العنيفة (أبو النصر، 2015، الصفحة 55)

ثامناً: تعريف العشيرة:

تعرف العشيرة بأنها نسق من التنظيم الاجتماعي يتضمن عادة جماعة محلية ، وقد تتخذ اقليماً معيناً ويكتنفها شعور قوي بالتضامن والوحدة وتستند إلى مجموعة من العواطف الأولية وتعد في نظر اعضائها ذات استقلالية سياسية ويعد العلماء ان النسب (الدم) هو الرابطة الأساس التي تربط بين أفراد العشيرة في حين يرى ابن خلدون ان النسب هو شكل من اشكال التحالف والولاء والانتماء ومواجهة الاخطار الخارجية التي تهدد الاستمرار والوجود.

تاسعاً: المفاهيم المقاربة والمتصلة بالعشيرة:

- 1- **العرف العشائري:** هو التقاضي العشائري في المجتمعات العشائرية، ويتصف بأنه قضاء اجتماعي غير رسمي ترسم حدوده العادات والتقاليد وتجارب حل النزاعات في هذه المجتمعات وكلمة العرف تلازم هذا الاسم؛ لأن القواعد التي تعتمد في الحل هي قواعد عرفية، ولذلك يسمى العرف العشائري محلياً.
- 2- **السلطة العشائرية:** هي السلطة التي تكون مرجعيتها تقاليد وإجماع مجتمع العشيرة أو القبيلة (العراقي، 2015، الصفحة 34)

عاشراً: أساليب النزاع:

أحد أهم الأطر المنهجية في مجال دراسات السلام والنزاع هو إطار أساليب النزاع Conflict Styles. وقد ناقش العديد من الباحثين هذا الأمر من بينهم (Pruitt)، (Kim Rubin)، وكذلك (Herbert Kilman). وهذا الأخير هو أكثر الباحثين شهرة في هذا الأمر ، إذ صمم هو وزميله (Thomas) اختباراً

شخصيًا لتحديد أسلوب النزاع السائد لدى الأشخاص. وأساس هذا الإطار هو تبويب سلوكيات النزاع وفقًا لتوجهها إلى تحقيق أقصى فائدة طرف النزاع على حساب الآخرين أو تفضيل مصالح الآخرين على حساب طرف النزاع أو تجنب النزاع بالكامل. ومن بين هذه التوجهات المتباعدة هناك توجهات للتعاون والحلول الوسط.

- (1) التنافس: سلوك التنافس هو التوجه نحو تحقيق أقصى فائدة لطرف النزاع على حساب سائر الأطراف الأخرى. هذا السلوك يعتمد على فردية التصرف واعتبار المصلحة الذاتية أهم من مصلحة الآخرين.
 - (2) المسايرة سلوك المسايرة هو التوجه نحو تفضيل مصلحة الآخرين قبل مصلحة طرف النزاع. هذا السلوك يأخذ في الاعتبار مسائل أخرى بخلاف المصلحة الذاتية. (الأسدي، 2018، الصفحة 53)
 - (3) التجنب: إن سلوك التجنب هو التوجه إلى تفادي الدخول في النزاع وهذا السلوك عادة ما يقوم على حسابات ترجح أن مجرد الدخول في البراء سيلحق ضررًا أكبر من تنحيه
 - (4) المحل الوسط: سلوك الحل الوسط هو التوجه لتقسيم المصالح في النزاع بشكل يحقق مكاسب لكل طرف أقل من المكسب الكامل وأكبر من الخسارة الكاملة.
 - (5) التعاون: سلوك التعاون هو التوجه لفهم احتياجات ومصالح أطراف النزاع بغرض إيجاد حلول مبتكرة تساعد الأطراف على تحقيق مصالحهم واحتياجاتهم. (عبد الرزاق، 2020، الصفحة 47)
- الإطار العملي : تفسير نتائج تحليل المحتوى
- تمهيد:

في هذه الإطار ، سيناقش الباحث النتائج التي توصل إليها من الإجراءات الميدانية عبر تحليل صفحة (مديرية شؤون العشائر - وزارة الداخلية) على الفيس بوك مع التركيز على اعتماد أداة تحليل المحتوى؛ لأن الفصل الميداني هو المرحلة التي يقوم فيها الباحث بجمع البيانات من مصادرها الحقيقية في البيئة الطبيعية للظاهرة المدروسة.

المبحث الأول: تحليل المؤشرات الكمية للتفاعل

إنّ تحليل المؤشرات الكمية للتفاعل هو عملية قياس وتقييم البيانات الرقمية التي تعكس مدى استجابة الجمهور للمحتوى الاتصالي أو الأحداث الإعلامية، ويُعد التحليل الكمي جزءًا أساسيًا من تحليل المضمون؛ لأنه يوفر بيانات موضوعية تدعم التفسيرات النوعية وتساعد في التنبؤ بسلوك الجمهور، وقد اعتمد الباحث تقسيم المديّات التي يعرضها موقع كليب فوليو (klipfolio)¹ لتحليل المؤشرات الكمية للتفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي

¹ <https://www.klipfolio.com>

أولاً : عدد الإعجابات بالمنشور:

الجدول رقم (2)

عدد الإعجابات بالمنشور				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	صفر	0	%0	5
2.	25-1	38	%38	1
3.	50-26	30	%30	2
4.	75-51	12	%12	4
5.	76 فما فوق	20	%20	3
--	المجموع	100	%100	--
--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	--	** 71.58 (0.0001)	--
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

- تفاعل الجمهور: توزيع الإعجابات يدل على أن الصفحة تحظى باهتمام متواصل من الجمهور، إذ إن معظم المنشورات حصلت على تفاعل ملحوظ، وإن كان معظمها في النطاق المنخفض إلى المتوسط.
- حضور جمهور فاعل: وجود نسبة جيدة من المنشورات التي تحصل على إعجابات عالية ("76 فما فوق") يدل على أن هناك جمهوراً مخلصاً ومتفاعلاً مع بعض المواضيع أو الأحداث المهمة.
- جاذبية المحتوى: عدم وجود منشورات بلا إعجابات يعكس جودة المحتوى أو على الأقل قدرة الصفحة على جذب الانتباه بشكل مستمر.

ثانياً: عدد التعليقات

الجدول رقم (3)

عدد التعليقات				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	صفر	15	%15	3

2	%25	25	25-1	2.
5	%7	7	50-26	3.
4	%8	8	75-51	4.
1	%45	45	76 فما فوق	5.
--	%100	100	المجموع	
--	** 49.41 (0.0001)	--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. تفاعل الجمهور: ارتفاع نسبة المنشورات التي تحصل على تعليقات كثيرة جداً (45%) يدل على أن الصفحة قادرة على إثارة النقاش وجذب انتباه الجمهور، وهو مؤشر إيجابي على فعالية التواصل.
2. نوعية المحتوى: وجود منشورات بلا تعليقات (15%) يمكن أن يعكس نوعية محتوى أقل جاذبية أو مواضيع أقل إثارة للنقاش، بينما المنشورات التي تحقق تفاعلاً عالياً غالباً ما تكون متعلقة بأحداث أو قضايا تهم جمهوراً واسعاً.

ثالثاً: عدد المشاركات

الجدول رقم (4) عدد المشاركات				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	صفر	13	%13	2
2.	10-1	80	%80	1
3.	20-11	6	%6	3
4.	21 فما فوق	1	%1	4
	المجموع	100	%100	
	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	--	** 164.24 (0.0001)	--
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. الأهمية الاتصالية: وجود مشاركات ولو محدودة في معظم المنشورات (80%) يعكس وجود جمهور متفاعل، لكن هذا التفاعل يبقى محدوداً في نطاق ضيق.
2. الاستجابة للجمهور: التفاعل المحدود عبر المشاركات يدل على أن الصفحة بحاجة إلى تحليل نوعية المحتوى الذي يحقق مشاركات أعلى، والتركيز عليه في استراتيجيات النشر المستقبلية.

رابعاً: عدد مشاهدات الفيديو

الجدول رقم (5)

عدد مشاهدات الفيديو				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	صفر	0	0	3
2.	1000-1	0	0	3
3.	1999-1001	45	45%	2
4.	الفين فما فوق	55	55%	1
--	المجموع	100	100%	--
--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	--	47.22** (0.0001)	--
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. الأهمية الاتصالية: وصول جميع الفيديوهات إلى مشاهدات عالية يعكس فعالية الصفحة في التواصل مع جمهور كبير، ونجاحها في إيصال الرسائل عبر المحتوى المرئي.

2. الاستجابة للأحداث: التفاعل الكبير مع الفيديوهات يُسهم في سرعة الاستجابة للأحداث أو الأخبار العاجلة، ويعزز من قدرة الصفحة على إدارة الأزمات الإعلامية بفعالية.

خامساً: عدد الرد على التعليقات

الجدول رقم (6)

عدد الرد على التعليقات				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
5.	رد	0	0	2
6.	عدم رد	100	100	1
--	المجموع	100	100	--
--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	--	94.37** (0.0001)	--
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. الأهمية الاتصالية: عدم الرد على التعليقات يُضعف من علاقة الصفحة مع الجمهور، ويقلل من فرص بناء الثقة والمصداقية.

2. تأثير على تجربة المستخدم: الجمهور الذي يعلق ولا يجد رداً قد يشعر بأنه غير مقدر أو غير مسموع، مما يقلل من ولائه للصفحة ويُضعف من تفاعله المستقبلي.

3. الاستجابة للأزمات: في حال ظهور أزمات أو تساؤلات حساسة، عدم الرد يُمكن أن يُعزز من انتشار الشائعات أو المعلومات المضللة.

سادساً: أنواع المنشورات

الجدول رقم (7)

أنواع المنشورات				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	نص	0	0	4
2.	صورة	0	0	4
3.	فديو	0	0	4
4.	نص مع فديو	25	25	2
5.	نص مع صورة	60	60	1
6.	رابط الكتروني	15	15	3
7.	نص مع رابط الكتروني	0	0	4
المجموع		100	100	--
قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)		--	** 117.42 (0.0001)	--
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. تفضيل المحتوى المدمج: اعتماد الصفحة على "نص مع صورة" و "نص مع فيديو" يدل على فهم لطبيعة تفاعل الجمهور، إذ إن المحتوى المرئي والمرئي-النصي يعزز التفاعل والانتباه.
2. ضعف التنوع: غياب المنشورات النصية أو المصورة أو المرئية بشكل منفرد قد يحد من قدرة الصفحة على استهداف شرائح مختلفة من الجمهور أو تنويع الرسائل حسب الحاجة.
3. فعالية المحتوى المرئي والنصي: المنشورات التي تجمع بين النص والصورة أو الفيديو تُعد الأكثر جذباً للانتباه وتأثيراً في نشر الرسائل الإعلامية، وهو ما يتفق مع استراتيجيات التواصل الرقمي الحديثة.

سابعاً: جنس الشخصيات:

الجدول رقم (8)

جنس الشخصيات				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة

1	%95	95	ذكور	1.
2	%5	5	إناث	2.
--	%100	100	المجموع	
--	** 81.00 (0.0001)	--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. هيمنة الذكور: يعكس هذا التوزيع تركيز الاتصال على الذكور، وهو أمر شائع في السياقات الرسمية والحكومية التقليدية، خاصة في مجتمعات ذات البنى الاجتماعية المحافظة.
 2. تمثيل الإناث المنخفض: يشير إلى وجود فجوة في إشراك النساء في مواقع التأثير أو في دوائر صنع القرار التي تستهدفها الصفحة، مما قد يؤثر في شمولية الاتصال وفعاليتها في الوصول إلى جميع شرائح المجتمع.
 3. تأثير محدود للنساء: ضعف تمثيل الإناث قد يقلل من قدرة الصفحة على مخاطبة قضايا النساء أو دمج منظور النوع الاجتماعي في محتواها، وهو ما يتعارض مع توجهات عالمية نحو تعزيز التوازن بين الجنسين في التواصل وصنع القرار.
- ثامناً: إستراتيجيات العلاقات العامة
- الجدول رقم (9)

إستراتيجيات العلاقات العامة				
ت	الفقرة	التكرار	النسبة	المرتبة
1.	إستراتيجية الإعلام	40	%40	1
2.	إستراتيجية بناء الإجماع	25	%25	3
3.	إستراتيجية الحوار	35	%35	2
	المجموع	100	%100	
	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	--	3.545 غ. م. (0.169)	--
غ. م. ليست ذات دلالة معنوية.				

تفسير النتائج:

1. إستراتيجية الإعلام: تمثل الأساس في بناء صورة المؤسسة والتواصل مع الجمهور، إذ تساهم في توصيل الرسائل الرسمية وتوضيح الإنجازات (مركز النهرين للدراسات الاستراتيجية).

2. استراتيجية الحوار: تتيح تفاعلاً مباشراً مع الجمهور، وتعزز من بناء الثقة والتفاهم المتبادل، وهي ضرورية في بيئات تتطلب معالجة الشائعات وبناء علاقات مستدامة (دراسة ميدانية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية).
3. استراتيجية بناء الإجماع: تهدف إلى توحيد وجهات النظر بين مختلف الأطراف المعنية، وهي مهمة في تحقيق الاستقرار ودعم السياسات الحكومية، لكنها أقل استخداماً في هذه الحالة.
4. تنوع الاستراتيجيات: وجود توازن نسبي بين الإعلام، الحوار، وبناء الإجماع يعكس محاولة شمولية في التواصل، لكن عدم وجود دلالة إحصائية على تفوق أي استراتيجية قد يشير إلى عدم وضوح الأولويات أو ضعف في التخطيط الاستراتيجي.
5. أهمية الإعلام في مواجهة الشائعات: كما تشير الدراسات بأن الإعلام الفعال هو خط الدفاع الأول ضد الأخبار المضللة والشائعات، ويتطلب تنسيقاً عالياً مع استراتيجيات الحوار لبناء الثقة (مركز النهرين للدراسات الاستراتيجية).

المبحث الثاني

تحليل الفئات الرئيسية والفرعية

توطئة: إن تحليل الفئات الرئيسية والفرعية في دراسة المحتوى هو عملية تصنيف منهجي للمضمون إلى أقسام رئيسية وفرعية تساعد في فهم أعمق للرسالة الاتصالية وأبعادها المختلفة.

إن الفئات الرئيسية تمثل المحاور الكبرى التي تتركز فيها المادة الإعلامية أو المحتوى، بينما الفئات الفرعية تتناول تفاصيل أدق ضمن كل محور رئيسي، مثل تقسيم الموضوع إلى موضوعات فرعية.

وهذه الفئات تُختار بناءً على إشكالية الدراسة وأهدافها، ويجب أن تكون واضحة وشاملة بحيث تغطي جميع جوانب المحتوى دون زيادة أو نقصان، مما يضمن مصداقية النتائج ودقتها. كما تنقسم الفئات إلى فئات المضمون (ماذا قيل؟) التي تركز على مضمون الرسالة، وفئات الشكل (كيف قيل؟).

وباستخدام هذه الفئات، يمكن للباحث تحليل المحتوى بشكل منهجي، للكشف عن الاتجاهات، الرسائل الضمنية، والأهداف التي يحملها المضمون، مما يسهل تفسير النتائج وربطها بالسياق العام للدراسة.

أولاً: مديرية شؤون العشائر و إنفاذ القانون:

الجدول رقم (10)

المرتبة	النسبة	التكرار	الفئات الفرعية	الفئات الرئيسية
6	10%	10	التوعية في قانون العفو العام	مديرية شؤون

7	%7	7	التوعية في قانون تسجيل الأسلحة	العشائر تؤكد على إنفاذ القانون
1	%20	20	التأكيد على احترام سلطة القانون	
3	%17	17	التأكيد على مساندة الأجهزة الأمنية	
2	%19	19	اللجوء الى المحاكم المختصة لتحقيق السلم المجتمعي	
5	%12	12	التأكيد على حصر السلاح بيد الدولة	
4	%15	15	التوعية لتحقيق العدالة	
--	%100	100	المجموع	
--	** 17.46 (0.0001)	--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

يتضح من الجدول (32) بأن:

1. التأكيد على احترام سلطة القانون واللجوء للمحاكم: يعكس هذا التركيز أهمية تعزيز الوعي القانوني وتشجيع المجتمع على الالتزام بالقانون وحل النزاعات عبر القنوات القضائية، مما يسهم في تحقيق السلم والاستقرار المجتمعي.
2. مساندة الأجهزة الأمنية وتحقيق العدالة: تدعم هذه الفئات بناء الثقة بين المجتمع والأجهزة الأمنية، وتعزز من شرعية عمل هذه الأجهزة في حفظ الأمن.
3. حصر السلاح بيد الدولة والتوعية بالقوانين: تعكس أهمية ضبط انتشار السلاح غير القانوني، والتوعية بالقوانين ذات الصلة على أنها جزء من استراتيجية الأمن المجتمعي.
4. فعالية الرسائل التوعوية: التركيز على هذه الفئات يعكس استراتيجية إعلامية تهدف إلى تعزيز الوعي القانوني والأمني، وهو أمر حيوي في بيئات تحتاج إلى استقرار أمني واجتماعي.
5. تنوع المحتوى: وجود مجموعة متنوعة من الفئات الفرعية يعكس محاولة شمولية لتغطية الجوانب القانونية والأمنية المختلفة، مما يزيد من فرص التفاعل والتأثير.

ثانيًا: مديرية شؤون العشائر و الأنشطة الاجتماعية:

الجدول رقم (11)

المرتبة	النسبة	التكرار	الفئات الفرعية	الفئات الرئيسية
6	4	4	حضور جلسات رمضانية	مديرية شؤون العشائر تشارك في الأنشطة الاجتماعية
5	8	8	حضور مجالس العزاء	
4	12	12	اجتماع العشائر في مقر المديرية	
1	30	30	إقامة زيارات ميدانية الى ديوان العشائر	
3	20	20	تنظيم ندوات حوارية حسب اجندة المديرية	
2	22	22	التوسط و حل النزاعات العشائرية	
8	1	1	التوسط لعودة ودمج النازحين	
7	2	2	الاستماع لشكاوى المواطنين	
9	1	1	التوعية بالسلامة العامة	
--	%100	100	المجموع	
--	** 21.57 (0.0001)	--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

- الزيارات الميدانية وحل النزاعات: تعكس أهمية التواصل المباشر مع العشائر وحل النزاعات كأولوية استراتيجية لمديرية شؤون العشائر، مما يعزز من بناء الثقة والاستقرار المجتمعي.
- الندوات الحوارية واجتماعات العشائر: تمثل أدوات فعالة لتعزيز الحوار والتفاهم بين الأطراف المختلفة، وتدعم دور المديرية في التنسيق والتواصل.
- المشاركة في الفعاليات الاجتماعية: حضور مجالس العزاء والجلسات الرمضانية يعكس دور المديرية في المشاركة المجتمعية وتعزيز الروابط الاجتماعية.
- الاستماع لشكاوى المواطنين والتوعية: تعكس حرص المديرية على الاستجابة لاحتياجات المجتمع وتعزيز السلامة العامة، مما يرفع من مصداقيتها.
- فعالية التواصل الميداني: التركيز على الزيارات الميدانية وحل النزاعات يعزز من صورة المديرية بوصفها جهة فاعلة في إدارة القضايا العشائرية والمجتمعية.

ثالثاً: مديرية شؤون العشائر تواجه الظواهر السلبية:

الجدول رقم (12)

المرتبة	النسبة	التكرار	الفئات الفرعية	الفئات الرئيسية
1	%30	30	التحذير من مخاطر الدكة العشائرية	مديرية شؤون العشائر تواجه الظواهر السلبية
8	%4	4	الحد من المغالاة في الفصول العشائرية	
2	%15	15	التوعية بمخاطر المخدرات و المؤثرات العقلية	
3	%14	14	التوعية بمخاطر التطرف العنيف	
	%3	3	التوعية ضد الأفكار المنحرفة	
6	%6	6	التوعية بمخاطر الرمي العشوائي	
4	%13	13	مواجهة الابتزاز الإلكتروني	
7	%5	5	التأكيد على عدم التفاعل مع المحتوى الهابط	
5	%7	7	مواجهة ظاهرة العنف الاسري	
10	%1	1	مواجهة ظاهرة الاتجار بالبشر	
9	%2	2	مواجهة ظاهرة التسول	
	%100	100	المجموع	
--	** 52.66 (0.0001)	--	قيمة مربع كاي: χ^2 (P-value)	
** (P≤0.01): دلالة عالية المعنوية.				

تفسير النتائج:

1. التركيز على الظواهر السلبية الكبرى: التحذير من مخاطر الدكة العشائرية يأتي في المقدمة، وهو ما يعكس أهمية معالجة النزاعات العشائرية المسلحة التي تؤثر في الأمن والاستقرار. و التوعية بمخاطر المخدرات والتطرف العنيف تدل على جهود المديرية في مواجهة التحديات الاجتماعية الكبرى.
2. الابتزاز الإلكتروني ومواجهة المحتوى الهابط: تعكس اهتمامًا متزايدًا بالتحديات الرقمية والاجتماعية الجديدة التي تهدد السلم الأهلي.
3. مواجهة ظواهر أخرى: مثل العنف الأسري، والتسول، والاتجار بالبشر، تشير إلى شمولية الجهود في معالجة مختلف مظاهر الظواهر السلبية.
4. فعالية الرسائل التوعوية: التركيز على هذه الظواهر يعكس استراتيجية إعلامية تهدف إلى تعزيز الوعي الأمني والاجتماعي، ودعم جهود الأجهزة الأمنية والمجتمعية.

رابعًا اهم النتائج :

1. 38% من المنشورات حصلت على 1-25 إعجابًا (38 منشورًا من أصل 100).
2. 60% من المنشورات ركزت على المجتمع المحلي بوصفه فئة مستهدفة رئيسية.
3. 40% من المنشورات اعتمدت استراتيجية الإعلام المباشر في الرسائل.
4. 35% من المنشورات استخدمت الحوار بوصفه استراتيجية اتصالية.
5. 30% من المنشورات ركزت على التحذير من مخاطر الدكة العشائرية.
6. 23% من المنشورات تناولت الحفاظ على السلم الأهلي.
7. 22% من المنشورات خصصت للتوسط وحل النزاعات العشائرية.
8. 18% من المنشورات ركزت على نشر ثقافة التسامح.
9. 15% من المنشورات تناولت التوعية بمخاطر المخدرات والمؤثرات العقلية.
10. 14% من المنشورات تناولت التوعية بمخاطر التطرف العنيف.

خامسًا: الاستنتاجات:

1. اعتماد الإعلام المباشر: 40% من المنشورات اعتمدت استراتيجية الإعلام المباشر، ما يدل على رغبة في نقل المعلومات بشكل صريح وشفاف للجمهور، وهو ما يعزز من وضوح الرسالة.
2. تفعيل الحوار المجتمعي: 35% من المنشورات اعتمدت الحوار بوصفه استراتيجية، مما يشير إلى توجه نحو إشراك المجتمع في النقاشات وصنع القرار، ويعزز من التفاعل الإيجابي.
3. تركيز على مكافحة الدكة العشائرية: 30% من المنشورات ركزت على التحذير من مخاطر الدكة العشائرية، مما يعكس أولوية عالية لمكافحة هذه الظاهرة ضمن استراتيجية المديرية.
4. تعزيز السلم الأهلي: 23% من المنشورات تناولت الحفاظ على السلم الأهلي، ما يؤكد على التزام المديرية بدعم الاستقرار المجتمعي والحد من النزاعات.
5. دور الوساطة في النزاعات: 22% من المنشورات خصصت للتوسط وحل النزاعات العشائرية، ما يشير إلى فعالية المديرية في معالجة الخلافات المجتمعية وتعزيز التماسك الاجتماعي.

سادسًا: المقترحات:

1. إطلاق حملات ومسابقات رقمية لرفع معدل الإعجابات والمشاركات والتعليقات على المنشورات.
2. تنويع المحتوى الميداني: زيادة التركيز على قصص النجاح، المبادرات المجتمعية، والفعاليات الإيجابية إلى جانب الأحداث الميدانية التقليدية.
3. توسيع اعتماد الحوار بوصفه استراتيجية اتصالية لإشراك الجمهور في النقاشات وصنع القرار المجتمعي.

4. زيادة المنشورات التي تروج لثقافة التسامح، السلم الأهلي بما يعزز الصورة الإيجابية للمديرية.
5. إطلاق حملات توعية منتظمة تخص المخدرات، والتطرف، والدكة العشائرية، والعنف الأسري، مع استهداف الفئات الأكثر عرضة للمخاطر.

سابعاً: المراجع العربية و الأجنبية:

1. أبو السيد، هالة، 2022، "تحليل المحتوى في الدراسات الإعلامية"، دار العلوم للنشر، القاهرة.
2. أبو النصر، مصطفى يوسف كافي. (2022). استراتيجية الإعلام الأمني المروري والعلاقات العامة .
3. أحمد ناهي عطية، 2011، ص53، دور النشاط الاتصالي الدعائي في تحفيز الجمهور.
4. أحمد، عماد الدين. 2016، الاتصال الحكومي في الوطن العربي. القاهرة: دار المعارف.
5. الأحمد، محمد، 2012، العشائر العربية: النشأة والتطور، الرياض: دار الزهراء للنشر.
6. إسحاق، يوسف، 2012، التنظيمات الاجتماعية التقليدية، القاهرة: دار الفكر العربي.
7. الأسدي، الحارث عبد الحميد حسن. 2018، الشخصية العراقية: دراسة نفسية اجتماعية. مجلة المعرفة، الرياض .
8. إسميك، حسن. 2023، الشخصية العراقية بين الأمس واليوم STRATEGIECS Think Tank، بغداد.
9. إلهيتي، هادي نعمان، 2014، العلاقات العامة في المنظمات الحديثة. بيروت: دار النهضة العربية.
10. ألام، إبراهيم، 2013، فن العلاقات العامة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
11. أنور حسين عبد الله. 2020، تحليل المحتوى في العلوم السلوكية والاجتماعية. نيل وفرات.
12. بختيار، إبراهيم فتاح. 2018، الشخصية العراقية في كتابات علماء الاجتماع: علي الوردي نموذجاً. مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، 38، 1244-1246.
13. البدوي، محمود (2020)، العلاقات العامة في القطاع العام القاهرة، دار النهضة العربية
14. البرغوثي، محمد، (2019)، العلاقات العامة: أسسها وتطبيقاتها، عمان، دار المسيرة للنشر
15. بركات، عبد العزيز، 2020، مقدمة في التحليل الإحصائي لبحوث الإعلام. عمان: دار العلوم.
16. البسيوني، احمد فتحي، (2006)، الدولة: دراسة مقارنة، القاهرة، دار النهضة العربية
17. البسيوني، محمد، 2006، النزاعات العشائرية والإجراءات الحكومية، القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
18. بطاطو، حنا. 2005، الشخصية العراقية والمراهقة السياسية. دار الطليعة، بيروت .
19. بن طبة، محمد البشير. 2015، تحليل المحتوى في بحوث الاتصال – مقارنة في الإشكاليات والصعوبات. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد 13.
20. تمار يوسف، 2019، "تحليل المضمون للمواد السمعية البصرية"، جامعة الجزائر.
21. التميمي، خلف كريم كيوش، 2023، المداخل الأساسية للعلاقات العامة: المدخل العام. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع .
22. دستور جمهورية العراق لسنة 2005، الباب الثاني: الحقوق والحريات، المادة 45، ديوان الجريدة الرسمية، بغداد
23. الدليمي، عبد الرزاق 2005. العلاقات العامة والعولمة. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
24. الديب، مصطفى، 2015، الحروب والنزاعات الدولية، القاهرة: دار الكتب العلمية.
25. الراشد، محمد. 2022 الاتصال الرقمي في الوطن العربي. الرياض: دار العلوم.

26. الزعبي, محمد أحمد , (2019), العلاقات العامة: الأسس النظرية والتطبيقية, عمان , دار صفاء للنشر
27. زهران, حامد عبد السلام. , 2025, علم النفس الاجتماعي. مكتبة كل الكتب, القاهرة.
28. زيدان, إسماعيل , 2008, الصراع والنزاع في الفكر السياسي, بيروت: دار الهادي.
29. أماني ميثم محمد, 2019, توظيف الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في تعزيز التنمية المستدامة في العراق. أطروحة دكتوراه , قسم العلاقات العامة , كلية الإعلام - جامعة بغداد.
30. جاسم عمران الشمري, 2016, الصراعات العشائرية, الأسباب والتداعيات , ورقة بحثية مقدمة الى مركز المستقبل للدراسات الاستراتيجية في كربلاء المقدسة
31. علاء محمد موسى علي , 2024, توظيف خلية الإعلام الأمني لأنشطة العلاقات العامة في نشر الوعي الأمني لدى الجمهور العراقي. رسالة لنيل درجة الدبلوم العالي المعادل للماجستير , كلية الإعلام - جامعة بغداد.
32. علاء محمد ناجي , 2017, النزاعات العشائرية بين القانون والسنن العشائرية دراسة مقارنة في محافظة كربلاء . رسالة ماجستير - علم الاجتماع - كلية الآداب - جامعة القادسية ,
33. صباح أنور محمد , "استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية ": دراسة مسحية للعاملين في العلاقات العامة, مجلة الباحث الإعلامي , المجلد 9 , العدد 37 , 2017, الصفحة 2.75
34. خلف كريم كيوش علي , " مؤشرات ممارسة العلاقات العامة الممتازة في المؤسسات الأكاديمية " , مجلة الباحث الإعلامي , المجلد (12), العدد (47) , 2020, الصفحة (104) .
35. راند عبد الكاظم , ناهض فاضل زيدان , "العلاقات العامة الرقمية في بناء التواصل التفاعلي : دراسة تحليلية لمهارات إدارة العلاقات العامة الرقمية لوزارة الخارجية الأمريكية على الفيس بوك", مجلة لارك , السنة (2023), المجلد (15) العدد (4) الصفحة (476) DOI: <https://doi.org/10.31185/lark.Vol3.Iss51.3288>
36. ليث عبد اللطيف عبد الغني, "العلاقات العامة التفاعلية وتدعيم التواصل مع الجمهور : دراسة تحليلية لصفحات شركات السيارة العالمية الخاصة بالعراق في موقع الفيس بوك", مجلة لارك , السنة (2022), المجلد (14) العدد (3) الصفحة (327) DOI: <https://doi.org/10.31185/lark.Vol3.Iss46.2471>
37. Al-Balushi, H. , 2019, Digital Public Relations in Oman: Trends and Challenges. International Journal of Digital Communication, 14,2,, 98-113.
38. Al-Fahad, N. , 2022, Government Communication and Public Relations in Saudi Arabia. Government Information Quarterly, 39,2,, 145-160.
39. Farouk, M. , 2017, Social Psychological Factors in Middle Eastern Conflicts. Journal of Social Issues, 73,3,, 567-584.
40. Haddad, S. , 2022, Conflict Causes and Resolution in the Middle East: A Social Psychological Approach. Conflict Studies Quarterly, 34, 89-110.

- 41.Hamid, L. ,2017,. Social Media and Public Opinion in Middle Eastern Conflicts. New Media & Society, 19,6,, 901-918.
- 42.Hassan, F. ,2020,. Social Psychology and Conflict Resolution in Palestine. Journal of Peace Psychology, 26,1,, 12-28.
- 43.Hassan, Y. ,2018,. Social Psychology of Sectarianism in the Middle East. Journal of Peace Research, 55,4,, 456-472.
- 44.Mansour, H. ,2019,. Social Psychology and Group Conflict in the Middle East. Middle East Journal of Social Sciences, 15,4,, 112-130.

مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية