



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة
النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني
(جهاز الأمن الوطني الفلسطيني حالة دراسية)

إعداد الطالبة

سعاد سعدي ناجي

إشراف

د. حسين الأحمد

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في العلاقات
العامة المعاصرة

الجامعة العربية الأمريكية (فلسطين)

حزيران/2021

© جميع الحقوق محفوظة-الجامعة العربية الأمريكية

إجازة الرسالة

دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى
الجمهور الفلسطيني (جهاز الأمن الوطني الفلسطيني حالة دراسية)

إعداد الطالبة: سعاد سعدي ناجي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 15/ حزيران (يوليو) 2021 وأجيزت

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

المشرف الرئيسي: الدكتور حسين الأحمد



الممتحن الداخلي: الدكتور هنادي حسام دويكات



الممتحن الخارجي: الدكتور غسان نمر

إقرار

أقر أنا مقدمة البحث أنه قدم للجامعة العربية الأمريكية بحثاً لرسالة الماجستير في برنامج العلاقات العامة المعاصرة/ كلية الدراسات العليا، وأنه نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذا البحث أو أي جزء منه لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد من قبل.

التوقيع: Sueed Najji

سعاد سعدي ناجي

التاريخ: 2021/05/27

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

صدق الله العظيم

إهداء

إلى من برضاه أحياء، أبي ملاذني وسندي، ومثار فخري واعتزازي،

أهدي إليه كل نجاح

وإلى أولادي الداعمين الأوائل لارا، وكريم، وأخواتي سندي واطمئني

في الحياة.

شکر و تقدیر

بعد فضل الله تعالى، الذي من على بهذه المنحة، أتقدم بعظيم الشكر والامتنان لأستاذي ومشرفي الدكتور/ حسين الأحمد على ما قدمه لي من جهد وعطاء وعلم، ونصائحه الرشيدة، وبفضل اهتمامه البناء، وتوجيهاته خلال فترة العمل على هذه الدراسة، والجهد المتواصل والمتابعة لتفاصيل البحث، ما كان له الأثر الكبير في إنجاز هذه الدراسة

كما أود أن أشكر الجامعة العربية الأمريكية جامعتي التي أتشرف بأي إحدى طالباتها، على أتاحة هذه المنحة في تخصص العلاقات العامة، وتحقيق حلمي في الحصول على درجة الماجستير من جامعة فلسطينية وطنية.

وأشكر لأساتذتي الكرام:

مناقشاً داخلياً.

- الدكتور د. هنادي دويكات

مناقشاً خارجياً.

- الدكتور د. غسان نمر

على تفضلهما بمناقشة هذه الدراسة.

This Page Intentionally Left Blank

دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني (جهاز الأمن الوطني الفلسطيني حالة دراسية)

ملخص الدراسة

إن الحفاظ على علاقة جيدة وسليمة بين المؤسسة والمجتمع المحلي، عملية ضرورية، وهدف رئيس تسعى المؤسسات إلى تحقيقه، فكل مؤسسة تؤدي نشاطاتها ضمن إطار مجتمعي يحقق الخدمات للجمهور، وبالتالي، فإن إمكانية تحقيق مصلحة المؤسسات ونجاحها، تتحدد بمقدار تفاعلها بالمجتمع وتكيفها معه، حيث إنها تحتاج إلى دعمه وتأييده في سبيل استمرارها وتقديمها. ومن أهم مقومات بناء علاقة جيدة بين المؤسسة والمجتمع، من وجهة نظر علم العلاقات العامة، هو ضمان حسن الاتصال بين الطرفين بهدف بناء الثقة المتبادلة وإزالة أي شائبة أو لبس يحدث لدى الجمهور حول المؤسسة أو العاملين بها أو حول أحد قياداتها.

تبحث هذه الدراسة في "تجربة دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني" في محاولة لتغيير الصورة السلبية عن رجل الأمن الوطني الفلسطيني في المجتمع، من خلال توظيف تجربة مخيمات التعايش. وهي تجربة قائمة على دعوة مجموعات مختلفة الأعمار والتوجهات من شرائح المجتمع الفلسطيني، وإشراكهم في حالة تعايش داخل معسكرات الأمن الوطني الفلسطيني، لقضاء عدة أيام خلالها يمارس المشاركون حياة رجل الأمن الوطني، ويتعرفون على الأدوار المنوطة إليه، والتحديات التي يقابلها خلال عمله.

وبالتالي، محاولة فهم طبيعة دور رجل الأمن، في محاولة لجسر الهوة بينه وبين المواطن، الذي اعتاد على صورة ذهنية وحصيلة معرفية عن رجل الأمن (أو الجندي)، من خلال جندي الاحتلال الإسرائيلي. الصورة الراسخة لكل أشكال القمع والتنكيل، طيلة سنوات الاحتلال التي حفرت ذاكرة ثلاثة أجيال فلسطينية.

وقد تطرقت هذه الدراسة لقياس حجم تأثير تجربة مخيمات التعايش على المشاركين، والعاملين في العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، كما قامت الباحثة بدراسة الأهداف التي قامت من أجلها دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بإطلاق هذه التجربة وتطبيقها، ودراسة مدى تحقق تلك الأهداف، عن طريق استخدام أدوات البحث العلمي للقياس، والمنهج الوصفي

والتحليلي. كما تم استعراض للنظريات العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث، ومدى مقارنة تجربة مخيمات التعايش بافتراضات النظريات العلمية، لقياس تأثير أسلوب التعايش على الأشخاص الذين خاضوا هذه التجربة، داخل معسكرات الأمن الوطني.

فهرس المحتويات

ب.....	الإقرار
ج.....	إهداء
د.....	شكر وتقدير
و.....	ملخص الدراسة
ح.....	فهرس المحتويات
ك.....	فهرس الجداول
ن.....	الملاحق والمرفقات
1.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2.....	1.1 مقدمة
6.....	2.1 أهداف البحث:
6.....	3.1 أهمية البحث
7.....	4.1 مشكلة البحث وتساؤلاته
8.....	الفصل الثاني الإطار النظري والمفاهيمي
9.....	مقدمة
9.....	1.2 الاطار المفاهيمي:
9.....	1.1.2 مفاهيم ومصطلحات البحث
11.....	2.1.2 تعريف العلاقات العامة:
12.....	3.1.2 مفهوم العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية
15.....	4.1.2 مفهوم الانتماء والمواطنة
18.....	5.1.2 استراتيجيات العلاقات العامة
20.....	2.2 الإطار النظري
20.....	1.2.2 نظرية التقمص الوجداني
22.....	2.2.2 نظرية المحاكاة والتقليد:
23.....	3.2.2 نظرية التعلم الاجتماعي:
25.....	الفصل الثالث أدبيات البحث والدراسات السابقة

26.....	مقدمة:
26.....	1.3 مراجعة الأدبيات
32.....	2.3 الدراسات السابقة:
32.....	1.2.3 المحور الأول: دراسات قامت على بحث دور العلاقات العامة في المؤسسات:
36.....	2.2.3 المحور الثاني: دراسات قامت على بحث دور العلاقات العامة في تغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن والمؤسسات الأمنية:
38.....	3.3 التعقيب على الدراسات السابقة
38.....	1.3.3 الاستفادة من الدراسات السابقة:
39.....	2.3.3 مقارنة بين موضوع البحث، والدراسات السابقة
42.....	الفصل الرابع الإجراءات المنهجية
43.....	مقدمة:
43.....	1.4 منهجية الدراسة
44.....	2.4 أدوات الدراسة
45.....	3.4 حدود البحث الزمانية والمكانية والبشرية
46.....	4.4 محددات البحث
46.....	5.4 البحث الميداني
47.....	1.5.4 إجراءات الدراسة
47.....	6.4 منهجية البحث الكمي:
47.....	1.6.4 تعريف مجتمع الدراسة
48.....	2.6.4 أدوات الدراسة أولاً الاستبانة:
49.....	3.6.4 عينة الدراسة:
51.....	4.6.4 صدق الاستبانة:
52.....	5.6.4 المعالجات الإحصائية
52.....	6.6.4 تصحيح الأداة
53.....	7.4 إجراءات البحث النوعي
53.....	1.7.4 تعريف مجتمع البحث
53.....	2.7.4 أدوات الدراسة ثانياً: المقابلات المعمقة
54.....	3.7.4 عينة الدراسة

54.....	4.7.4 موثوقية وصدق الأداة.....
55.....	الفصل الخامس تحليل البيانات والاستنتاجات
56.....	مقدمة.....
56.....	1.5 البحث الكمي الاستبانة.....
67.....	2.5 نتائج البحث النوعي المقابلات المعمقة:.....
84.....	الخلاصة:.....
87.....	توصيات واقتراحات الدراسة.....
89.....	المصادر العربية.....
89.....	المصادر العربية.....
91.....	المصادر الأجنبية.....
104.....	Abstract.....

فهرس الجداول

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	49
جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.....	50
جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير منطقة المخيم.....	50
جدول رقم (4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير منطقة السكن.....	50
جدول رقم (5) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.....	50
جدول رقم (6) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل.....	51
جدول رقم (7) توزيع فقرات أداة الدراسة (الاستبيان).....	52
جدول رقم (8) مفتاح التصحيح.....	53
جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.....	56
جدول رقم (10): نتائج اختبار Independent Samples Test.....	60
جدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.....	61
جدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير الفئة العمرية.....	61
جدول رقم (13): جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير مكان الإقامة.....	62
جدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير مكان الإقامة.....	63
جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.....	64
جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.....	64
جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير طبيعة العمل.....	65
جدول رقم (18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير طبيعة العمل.....	66

الملاحق والمرفقات

- الملحق رقم (1) قائمة بأسماء السادة المحكمين.....93
- الملحق رقم (2) رسالة لتسهيل مهمة باحثة.....94
- الملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية.....95

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

تتناول هذه الدراسة تجربة دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وإدارة "مخيمات التعايش" التي تقيمها دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، بهدف الحفاظ على صورة إيجابية لرجل الأمن، مما يعزز الشعور بالانتماء والمواطنة لدى الفلسطيني، وفي إطار رؤية دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني بأن دورها لا ينحصر في الحفاظ على العلاقة الجيدة بين الجمهور وجهاز الأمن الوطني، وتحقيق المنافع المشتركة وكسب السمعة فقط، بل يتعداه لإنشاء وتعزيز علاقة وطيدة وسليمة بين الأجهزة الأمنية والمواطن في المجتمع المحلي، أي الحفاظ على علاقة سليمة قائمة على الثقة المتبادلة، والمشاركة، وخلق شعور قوي لدى المواطن الفلسطيني بالإيمان بقدرات الأمن الفلسطيني وتفهم أدواره في توفير حماية الممتلكات، ومقدرات الوطن والمواطن، وتقديم الدعم اللازم للمجتمع من خلال التواجد بالقرب من المواطن في كافة الأماكن وكل المناسبات، ما يبرز ضرورة بناء شعور قوي لدى الجمهور الفلسطيني بالثقة بأجهزته الأمنية وأهمية دور رجل الأمن الفلسطيني وحاجته الماسة لمساندة المجتمع المحلي وكسب ثقته.

وتلعب دائرة العلاقات العامة لأي مؤسسة دوراً كبيراً وهاماً في إبراز أهداف المؤسسة، والغايات التي وجدت من أجلها. وعليه، يمكن القول بأن دوائر العلاقات العامة للمؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء، هي المرآة التي تعكس صورة المؤسسة للمجتمع، وعليها يتوقف نجاح المؤسسة واستمراريتها. ويتجلى ذلك بوضوح في الدور الكبير الذي تلعبه العلاقات العامة في تحقيق وترسيخ أهداف المؤسسة، من خلال تركيزها واستهدافها للفئات المختلفة من المجتمع. ومن هنا ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل الذي طرأ في ثورة الاتصالات وسرعة الانتشار والحصول على المعلومات حتى أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة كما يصفه مارشال ماكلوهان (Attwood, 2015)، وظهر ما تعرف بالعولمة. كل هذا ساهم وبشكل ملموس في ضرورة العمل على تعزيز شعور الأفراد بالانتماء للمجتمعات التي يعيشون فيها بعد أن أصبح الإنترنت أمراً حتمياً وواقعاً تعيشه المجتمعات، وأصبح هناك خوف من ظواهر فقدان الهوية، والاغتراب، واختفاء الانتماء (خضر، 2016).

وجهاز الأمن الوطني الفلسطيني هو المؤسسة المسؤولة عن توفير الحماية للمواطنين. فالمواطنون هم الأفراد الموجودون على أراضي الدولة بموجب القانون. كما يعرف جهاز الأمن الوطني بأنه استخدام الوسائل الأمنية للمحافظة على سير الحياة اليومية بشكل صحيح، وخالٍ من

الشعور بعدم الأمان، وبعيداً عن وقوع أي أزمات تؤدي إلى التسبب في أضرار تمس المواطن أو مقدراته وممتلكاته، أو لأي من مكونات المجتمع البشرية والمادية. وفي المقابل، على المؤسسة الأمنية أن تخرج عن نطاق مهامها التقليدية إلى النزول للشارع للتواصل المباشر مع المواطن (الخالدي، 2011)، ويعتمد مفهوم الأمن الوطني على تطبيق الدولة لأسباب الأمن. أما تعريف الأمن الوطني بناءً على السياسة الدولية، فهو قدرة الدولة على رد أي عدوان، قد تتعرض له من قبل دولة أخرى، سواء باستخدام الدفاع العسكري، أو أي أسلوب يساهم في المحافظة على تطبيق الأمن الخارجي، والداخلي للدولة، دون وجود أي سيطرة، أو سلطة من دولة، أو جهة أخرى عليها. وقد حرصت السلطة الفلسطينية منذ تأسيسها على ضرورة بناء المؤسسات الحكومية كالوزارات والمستشفيات والمدارس وإنشاء المؤسسة الأمنية الفلسطينية لتوفير الأمن والاستقرار للمواطنين، ومن أبرز هذه المؤسسات: مؤسسة الأمن الوطني الفلسطيني كما جاء في اتفاق أوسلو سنة 1993 البند الثامن من الاتفاقية الخاص بالنظام العام والأمن، والذي ينص على "أنه من أجل ضمان النظام العام والأمن الداخلي للفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع غزة، سينشئ المجلس قوة شرطة قوية". (NAD, 1993)، ويعد جهاز الأمن الوطني جزءاً من جيش التحرير الفلسطيني الذي تشكل رسمياً في سبتمبر عام 1964 كجزء من منظمة التحرير الفلسطينية، كأساس دولة قوامها جيش، ودائرة سياسية، وشؤون اللاجئين، وعدة إدارات وهيئات تدير الشأن الفلسطيني. بدأ جيش التحرير بقوام ثلاثة ألوية عسكرية من المشاة والصاعقة، في كل من مصر وقطاع غزة (قوات عين جالوت)، وفي سوريا (قوات حطين)، وفي العراق (قوات القادسية)، وبقي المقر العام للجيش في القاهرة إلى العام 1971، وعملياً لعب جيش التحرير دوراً عسكرياً رائداً في مسار المقاومة، في كل من الأردن ولبنان وفي حصار بيروت عام 1980، في مناطق التماس ضد قوات الغزو الإسرائيلي، فضلاً عن مشاركته الفاعلة في حربي 1967، و1973 على جبهتي الجولان وسيناء، حيث خاض معارك عنيفة مع الجيش الإسرائيلي وساهم بعمليات الإنزال الجوي بالحوامات، على جبهة الجولان في موقع تل الفرس والمرصد واحتلالهما، وشاركت قوات عين جالوت في عبور وانتصار أكتوبر عام 1973 في الجبهة المصرية (سعدى ناجي، 2020). وضمن إعلان مباديء مشتركة بين دولة الاحتلال ومنظمة التحرير، تحول جزء من جيش التحرير إلى مؤسسة أمنية فلسطينية، مع دخول السلطة الوطنية الفلسطينية إلى أرض فلسطين 1993، بالتزامن مع توقيع اتفاق السلام مع الجانب الإسرائيلي (PLO، 1993)، وعرفت باسم جهاز الأمن الوطني

الفلسطيني كأحد أجهزة الدولة الفلسطينية الناشئة على أرض فلسطينية. (الفلسطيني م.، 2020، صفحة مركز المعلومات) حيث تتكون أجهزة السلطة الوطنية الفلسطينية الأمنية من ثلاثة أجهزة رئيسية، وهي: قوات الأمن الوطني، المخابرات العامة، والأمن الداخلي (الشرطة، الأمن الوقائي، والدفاع المدني)، (الفلسطيني م.، 2020)، ويحدد الجهاز وظيفته بـ"الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع والسهر على حفظ الأمن والنظام العام. فهو قوة تؤدي واجبها ضمن الحدود التي رسمها القانون من احترام حقوق الإنسان والحريات العامة، وتخضع مباشرة لقيادة الرئيس القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني" والذي بدأ منذ إعادة الانتشار في المناطق الفلسطينية بدءاً بمدينة أريحا وغزة، ومن ثم انتقلت السلطة إلى باقي مناطق الضفة الفلسطينية تتابعاً.

ومنذ دخول أول مجموعة من الضباط الفلسطينيين إلى أراضي مدينة غزة عبر الحدود المشتركة مع جمهورية مصر العربية في يوم 1994/5/4 (سعدى ناجي، 2020)، بزيمهم العسكري لأول مرة منذ احتلال أرض فلسطين عام 1948. وخضوعاً للترتيبات المتضمنة في بروتوكول انسحاب القوات العسكرية والترتيبات الأمنية (الفلسطيني م.، 2020)، والذي يشمل الانسحاب الإسرائيلي، أي الجلاء عن كل القواعد العسكرية والمنشآت الثابتة الأخرى؛ لتسلم إلى الشرطة الفلسطينية وفقاً للمادة "9" من بنود اتفاق أوسلو (من الآن فصاعداً الشرطة الفلسطينية). (PLO، 1993) وقبل ذلك الحين، لم يكن المواطن الفلسطيني قد شهد رجلاً شرطياً أو مجنداً عسكرياً غير جندي الاحتلال، وبرغم الحفاوة والترحيب التي استقبل بهما جنود وضباط جيش التحرير-الأمن الوطني الفلسطيني فيما بعد- إلا أن هناك جيلاً كاملاً لم يكن يعي الحدث، ويستوعب الفرق بين جندي الاحتلال وممارساته القمعية ضد كل ما هو فلسطيني، وبين رجل الأمن الوطني الفلسطيني الذي يقوم بمهام وظيفته التي من أهمها حفظ النظام وتطبيقه على جميع المواطنين على حد سواء.

وبدأت تظهر الفجوة بين المواطن المتمرد بطبعه على جندي الاحتلال الغاصب والقامع لحرياته، الذي احتل أرضه، وهو مؤمن بأنه يقوم بعمل وطني في تمرده على المحتل، بل ويفتخر بمقاومة أوامره، وعلى الجانب الآخر هناك رجل أمن وطني فلسطيني تلقى تعليماً عسكرياً صارماً، وعليه تنفيذ الأوامر وتطبيق القانون على المواطنين دون إخلال بالنظام، وعلى الجانبين في الحالة الفلسطينية إطار يتميز بالخصوصية والتعقيد وباجة للنهزم والمعالجة.

ومن خلال القيادة العليا لجهاز الأمن الوطني، وهو هيئة نظامية أمنية ذات صبغة عسكرية مهيكلية بتشكيلات ميدانية وكثائب. لا تعتبر أن وظيفتها تنحصر في الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع، وتؤدي واجبها ضمن الحدود التي رسمها القانون من احترام حقوق الإنسان والحريات العامة وتخضع مباشرة تحت قيادة رئيس الدولة، القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني. (القيادة، 2020). لتأخذ إلى جانب ذلك كله على عاتقها أدواراً أخرى لا تقل أهمية عن حفظ الأمن والنظام، فعندما تمت إعادة تشكيل وهيكله دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، عام 2012، (الرفاعي ا، 2019)، حيث كان المسمى موجوداً بغير دور فاعل وحقيقي، وقد تم اختيار الأكفاء من الضباط ذوي الاستعداد والمقومات الشخصية، للتفريغ في دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، والذي يُعنى بتطبيق الأفكار والعمل ضمن رؤية تتطلع إلى جسر الهوة بين رجل الأمن الوطني والمواطن العادي، وتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن المكتسبة من صورة الجندي المحتل، وتشويه المعرفة الحقيقية لدور جهاز الأمن الوطني في المجتمع كحامٍ للوطن والمواطن ومقدراته وممتلكاته (الرفاعي ا، 2019). فقد تم وضع خطة العمل على مسلكيات رجل الأمن داخل دائرة العلاقات العامة، كخطوة أولى وتدريب الأفراد على التعامل مع المواطن الفلسطيني، والبدء بعمل دورات مكثفة للضباط والجنود في دائرة العلاقات العامة على مستوى الضفة الفلسطينية والتي تتكون من عشر دوائر في كل دائرة حوالي 20 ضابطاً من الإناث والذكور، وذلك لمدة عام ونصف حتى أصبح كل فرد من أفراد الأمن الوطني وضباطه مهياً للقيام بالمهام المنوطة لجهاز الأمن الوطني الفلسطيني، ومن ثم بدأت دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بتفريغ المؤهلين، إلى جانب تأهيل مجموعة منهم من مُرتبات الأمن الوطني (ضابطات وضباط ومنسبو الجهاز) للتواصل مع الجمهور في الشارع ضمن خطة العلاقات العامة لتحسين وإعادة النظرة الإيجابية للمؤسسة الأمنية بشكل عام، وللأمن الوطني بشكل خاص. ولتغيير الصورة النمطية السلبية عن رجل الأمن الوطني وتحويل تلك الصورة إلى الشعور بالفخر لوجود مثل هذا المستوى من الضباط والكفاءات، وخلق شعور فردي لدى المواطن بأن رجال الأمن الوطني يبذلون الجهد للقيام بما وجد الجهاز لأجله، وهذا ما سيؤدي إلى رفع مستوى الثقة بين المؤسسة الأمنية والمواطنين المدنيين بهدف تعزيز المواطنة والانتماء (الرفاعي ا، 2019).

2.1 أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، في استخدام "مخيمات التعايش" كاستراتيجية اتصال، لحل المشكلات الاجتماعية المتعلقة بالصورة السلبية لرجل الأمن الوطني الفلسطيني، بوصفها حلقة الوصل بين جهاز الأمن الوطني من جهة، والجمهور الفلسطيني من جهة أخرى، عليها مسؤولية تعزيز الصورة السلبية لمؤسسة الأمن الوطني الفلسطيني بشكل عام، وتقديم الوجه الحقيقي لرجل الأمن بشكل خاص، ووضعه في مكانته الصحيحة، وشرح أدواره التي وجد من أجلها.

حيث قامت الباحثة بدراسة وجمع البيانات، وتطبيق النظريات العلمية ذات العلاقة، في محاولة لإيجاد إجابات عن تساؤلات الدراسة. ولأن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في بحث تجربة مخيمات التعايش، تتوقع الباحثة أن النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة ستكون بمثابة نقطة الانطلاق لبناء استراتيجية ذات أساس علمي تفيد جهاز الأمن الوطني، وأن تساهم في إثراء تجربة جهاز الأمن الوطني في الاتجاه الصحيح لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن الفلسطيني في وعي المواطن الفلسطيني، لما لهذا الأمر من أهمية تنعكس على ثقة المواطن بمؤسساته الأمنية، وثقة وانتماء المجتمع الفلسطيني بشكل عام، وهو ما يساهم به البحث أكاديمياً، ويثري تجربة جهاز الأمن الوطني كأحد المؤسسات الأمنية في فلسطين.

3.1 أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من تناوله مفهوم العلاقات العامة في الأمن الوطني الفلسطيني كمؤسسة ذات أهمية بالغة في بناء مستقبل واعد للشعب الفلسطيني، بوصفه هيئة نظامية أمنية ذات صبغة عسكرية، أنشأت للدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع. حيث يعتبر البحث من الدراسات القليلة التي تتناول موضوع فاعلية دور العلاقات العامة لدى مؤسسة الأمن الوطني الفلسطيني، ودورها في بناء الثقة بين المواطن والمؤسسة الأمنية، كما يعد الأول من نوعه في دراسة تجربة مخيمات التعايش مع الأمن الوطني في فلسطين، ومن شأن هذه الدراسة أن تقدم مساهمتها الأكاديمية بشكل علمي ومنظم، من خلال معلومات وبيانات تم جمعها حول موضوع مخيمات التعايش في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وفعاليتها في تعزيز مستويات الرضا عن رجل الأمن الفلسطيني، وتفهم طبيعة دوره في المجتمع الفلسطيني. وتُعد النتائج والتوصيات التي سيخرج بها البحث مرجعاً للباحثين والدارسين في هذا المجال.

4.1 مشكلة البحث وتساولاته

بعد مرور عدة سنوات تم فيها عقد العديد من مخيمات التعايش في مقرات ومعسكرات الأمن الوطني والتي شاركت فيها شرائح متعددة من المجتمع، ومن مختلف الانتماءات والاتجاهات الأيديولوجية والثقافية، إلا أنه لم تتم دراسة تأثير هذه المخيمات والتي هدفها الأساسي هو جسر الهوة بين رجل الأمن الفلسطيني والمواطن، وبناء الثقة بين المؤسسة الأمنية والمجتمع المدني. ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في إيجاد إجابات حول مسألة جدوى دور العلاقات العامة في تجسير الهوة بين رجل الأمن والمواطن من خلال تجربة مخيمات التعايش في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني لتغيير الصورة النمطية السلبية عن رجل الأمن الوطني، تختبر هذه الدراسة دور العلاقات العامة في تطبيق فكرة مخيمات التعايش في قطاع المؤسسة الأمنية الفلسطينية لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن - جهاز الأمن الوطني كحالة دراسية.

أولاً: إلى أي مدى أثرت تجربة التعايش في معسكرات الأمن الوطني في تغيير الصورة النمطية لرجل الأمن في أذهان المشاركين؟

ثانياً: ما مدى تأثير معاشة المشاركين لظروف ومواقف رجل الأمن داخل معسكرات الأمن الوطني في تقمص المشاركين لدوره وتقبل مواقفه؟

ثالثاً: إلى أي مدى ساهم السياق الاجتماعي الفلسطيني السائد حول دور رجل الأمن في توجيه رأي المشاركين بعد تجربتهم في مخيمات التعايش؟

الفصل الثاني

الإطار النظري والمفاهيمي

مقدمة

يستعرض هذا القسم اهم المفاهيم والتعريفات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، كالتعريف بدائرة العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية عامة، وفي حالتها الاستثنائية خاصة، بالنسبة لكونها دولة ناشئة من جهة، وتقع تحت الاحتلال من جهة أخرى، وتعاني ما تعانيه مؤسسات الدولة الفلسطينية، من عدم وضوح للأدوار، ودخول علم العلاقات العامة حديثاً للتفعيل داخل مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. كما وتعرض الباحثة محاولة فهم الأدوار التي تقدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني في تجربة لمحاولة تقريب الصورة الحقيقية عن رجل الأمن وتحسين الصورة السلبية السائدة في المجتمع الفلسطيني. كما وتعرض أهم وأنسب النظريات التي من شأنها أن تغذي أسئلة الدراسة وتوجه منهجيتها البحثية في سياق الحالة الدراسية، وهي تجربة تعايش مجموعات من المشاركين داخل معسكرات جهاز الأمن الوطني الفلسطيني لتحقيق أهداف دائرة العلاقات العامة في جسر الهوة بين رجل الأمن والمواطن، ومعرفة مدى صدق تطابق تلك النظريات على الحالة الدراسية لموضوع البحث.

1.2 الاطار المفاهيمي:

1.1.2 مفاهيم ومصطلحات البحث

تعريف جهاز الأمن الوطني:

بعد توقيع اتفاقية أوسلو للسلام مع الجانب الإسرائيلي عام 1993 (PLO، 1993)، تم الاتفاق على إنشاء قوة شرطية فلسطينية، تقوم هذه المؤسسة المسؤولة على توفير الحماية للمواطنين، وحفظ الأمن والنظام العام. كما يعرف جهاز الأمن الوطني بأنه استخدام الوسائل الأمنية للمحافظة على سير الحياة اليومية بشكل صحيح (خضر، 2016)، بعيداً عن وقوع أي أزمات تؤدي إلى التسبب في أضرار تمس المواطن أو مقدراته وممتلكاته، أو تمس أي مكون من مكونات المجتمع. ويعتمد مفهوم الأمن الوطني على تطبيق الدولة لأسباب الأمن. أما تعريف الأمن الوطني، بناءً على السياسة الدولية، فهو قدرة الدولة على رد أي عدوان قد تتعرض له من قبل دولة أخرى، سواء باستخدام الدفاع العسكري، أو أي أسلوب يساهم في المحافظة على تطبيق الأمن الخارجي والداخلي للدولة، دون وجود أي سيطرة، أو سلطة من دولة، أو جهة أخرى عليها (مركز المعلومات الفلسطيني 2020).

أما التعريف لغوياً: أَمْنٌ (فعل) أَمَّنَ، يَأْمُنُ؛ أمانة، أمانة فهو أمين: أَمَّنَ الرَّجُلُ: أي الرجل الذي حافظ على عهده وصان ما أوْثَمَ عليه.

وَوَطَنِيَّ (اسم) وَطَنِيٌّ، مَنْ يُحِبُّ وَطَنَهُ ويخلص له ويضحي من أجله، ويعمل على نصرته، ويدعو إلى استقلال بلاده. (المعاصرة)

مصطلح مخيمات التعايش:

تعرف على أنها دورات تدريبية لعدة أيام يكون فيها المتدربون في ضيافة أحد معسكرات الأمن الوطني المنتشرة في المحافظات الفلسطينية، وهي فرصة للمتدرب بأن يعيش تجربة فريدة مع أفراد من الأمن الوطني ويتعرف على نمط الحياة العسكرية ويعيش تفاصيل حياة الفرد العسكري بحيث يبيت المتدرب لعدة أيام (من ثلاثة إلى خمسة أيام) يتلقى خلالها الطلاب المشاركون العديد من الأنشطة البدنية والرياضية، والمحاضرات التوعوية عن قوات الأمن الوطني الفلسطيني (الرفاعي ١، 2019) والمهام التي يقومون بها في حفظ النظام وتطبيق القانون أثناء أداء واجبهم الوطني، إلى جانب المشاركة في جميع النشاطات التي يقوم بها أفراد الأمن الوطني تبعاً لنظام المعسكرات الأمنية. ومن الجدير ذكره هنا، أن مخيمات التعايش مستوحاة من تجربة سابقة لما كان يعرف بجيش التحرير الفلسطيني في دول الشتات، حيث اقتصرت معسكرات الأشبال على استضافة الأطفال، من أبناء الجاليات الفلسطينية الذين ولدوا وعاشوا في دول عربية صديقة، احتضنت القضية الفلسطينية، وسمحت بإقامة معسكرات لجيش التحرير على أراضيها. وفي معسكرات جيش التحرير تم استقبال أعداد كبيرة من الأطفال أعمارهم متفاوتة، يتم فيها توزيع الأطفال من البنات والأولاد، إلى كتائب حسب الفئة العمرية، ويطلق على كل كتيبة اسم من أسماء المدن الفلسطينية المحتلة، ككتيبة القدس، وبئر السبع، وكتيبة عكا وغيرها، ويسمى الأولاد أشبال، والفتيات يطلق عليهن زهرات، أما بالنسبة لأهم ما كان يقوم به الأشبال والزهرات، فكان يتم توعية الأطفال بالدروس المختلفة في تاريخ فلسطين والقضية الفلسطينية، إلى جانب دورات عسكرية وتدريبية لتعبئة الأطفال بأهداف الثورة الفلسطينية، والحفاظ على الإرث الوطني، وتعريفه برموز وشخصيات لها أثر في تاريخ القضية الفلسطينية، من أجل غرز قيم الوطنية والانتماء للوطن في نفوس الأطفال الفلسطينيين، وتذكيرهم بأسماء مدنهم وقراهم التي هجر منها آبائهم، كي لا ينسى الجيل الجديد قضيته وحلمه بالعودة يوماً ما (والتنظيم، 2021). كان هذا قبل السماح لقوات جيش التحرير الفلسطيني بدخول الأراضي الفلسطينية حسب اتفاق أوسلو

1993، وهو ما أصبح فيما بعد، وضمن اعلان المبادئ المشتركة بين دولة الاحتلال، ومنظمة التحرير الفلسطينية، يسمى (جهاز الأمن الوطني)،

تعريف التعايش لغوياً: بأنه تعايش الناس كمجموعات على اختلاف طوائفهم وأنواعهم منسجمين في ذات المكان والزمان وبينهم ألفة وثقة.

يعرف اصطلاحاً: بأنه اجتماع مجموعة من الناس في مكان معين تربطهم وسائل العيش من طعام وشراب وأساسيات الحياة بغض النظر عن انتماءاتهم وأعمارهم وألوانهم. (المعاصرة).

2.1.2 تعريف العلاقات العامة:

تعرف العلاقات العامة على أنها الواجهة التي تعكس صورة المؤسسة للمجتمع، وعليها يتوقف بقاء ونجاح المؤسسة، فهي عملية اتصال استراتيجية، تبني علاقات متبادلة المنفعة بين المؤسسات وجمهورها (PRSA، 1982) من خلال التواصل مع الجمهور عبر كل الوسائل والقنوات الممكنة التي تخاطبه بشكل مباشر أو غير مباشر، وتعمل بشكل مستمر لبقاء المؤسسة في أفضل صورة لها، وفي هذا السياق يؤكد معهد تشارترد للعلاقات العامة (CIPR) أن كل منظمة، مهما كانت كبيرة أم صغيرة، تعتمد في النهاية على سمعتها في البقاء والنجاح، والسوق التنافسي اليوم قائم بشكل أساسي على الجمهور، فالجمهور مهم للمؤسسة التي تشمل العملاء الحاليين والمحتملين، والموظفين، والإدارة، والمستثمرين، والموردين، وصناع الرأي. ويعد الفهم الحقيقي لدور العلاقة هو عملية ذات اتجاهين. ولكي تكون منظمة فعالة تحتاج إلى الاستماع إلى آراء أولئك الذين تتعامل معهم وليس فقط تقدم المعلومات. وتعد وظيفة العلاقات العامة من أحدث الوظائف الإدارية، والتي يقع على عاتقها الحفاظ على صورة المؤسسة الذهنية لدى جمهورها المستفيد من منتجاتها، أو الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة، ولا يختلف الأمر، سواء أكانت المؤسسة رسمية تتبع حكومة الدولة أم مملوكة لأفراد، فإن الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة هي المهمة الأولى لرجل العلاقات العامة؛ فالعلاقات العامة هي عملية إقناع الجمهور للترويج لفكرة، أو شراء منتج، أو دعم موقف، أو التعرف على إنجاز معين، وهو ما اتفقت عليه جمعية العلاقات العامة الأمريكية PRSA بعد بضعة آلاف من التقديرات (Wynne، 2016)، وتتمثل الأدوار الرئيسية لمدير العلاقات العامة في تقديم المشورة لكبار المسؤولين، عندما يعتقد أن قرارات أو إجراءات الإدارة من المحتمل أن تخلق جمهوراً نشطاً، وقضايا، وأزمات، وتقديم

التقارير اللازمة للقيادة العليا للمؤسسة، حول ما يحتاج من أدوات يمكن استخدامها لتجنب ما قد يظهر لدى الجمهور من تعليقات سلبية، وما هي المشاكل التي يشعرون بالقلق حيالها، وما هي القضايا التي قد يخلقونها، وما هي الأزمات التي قد تتطور .

مع ذلك، فمن الصعب إقناع الإدارة بأنها قد تحتاج إلى "اتخاذ قرار مباشر أو تغيير أداء المؤسسة لتصبح أكثر مسؤولية أو لتجنب المعارضة.

3.1.2 مفهوم العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

عرف علم العلاقات العامة في نهايات القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين وتعددت تعريفاته كعلم حديث، واجتهد العلماء في تحديد ماهية الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات. ولكن هناك تعريف شائع للعلاقات العامة وأكثر نوعية عرضته مجلة (العلاقات العامة *Public Relation's News*) الأمريكية، وتشير فيه إلى أن العلاقات العامة وظيفة إدارية تقيم اتجاهات الجمهور، وتحقق تناسق سياسات وتصرفات الفرد أو التنظيم مع المصلحة العامة، وتضع وتنفذ برنامج عمل للفوز بثقة الجمهور، وتقبله للمؤسسة. لقد أصبحت العلاقات العامة في السنوات الأخيرة من أهم المرتكزات الحيوية التي تقوم عليها المؤسسات والمنشآت الحديثة لما لها من دور كبير ومهم في عملية الاتصال بين المؤسسة والجمهور، والتي يقاس من خلالها حجم نجاح المؤسسات بقدر قيام دائرة العلاقات العامة بدور فاعل في هذه المؤسسة. ومن أشمل التعريفات لدور العلاقات العامة هو ذلك التعريف الذي قدمه د. ريكس هارلو *Rex Harlow*، أحد علماء الاجتماع ومن الممارسين للعلاقات العامة، ويقول: إنها وظيفة إدارية مميزة، تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل (Harlow, 1976) وتحافظ على استمرارها بين المؤسسة وجمهورها، وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العام والاستجابة له. وعليه، فإن العلاقات العامة هي مجموعة من الجهود المتواصلة والمستمرة والخلاقة من العاملين في دائرة العلاقات العامة لتحقيق عدة أهداف، أهمها: التعريف بالمؤسسة، وتحقيق الاتصال المستمر والنشاط بين المؤسسة والجمهور، بهدف كسب السمعة والحفاظ على صورة ذهنية إيجابية. إذن، فالغرض من العلاقات العامة هو جلب الواقع إلى مواجهة الإدارة. (Rex Harlow Concept of PR, 2016)، ولكي تقوم العلاقة بين المؤسسة والجمهور على أساس صحيح، على دائرة العلاقات العامة أن تقوم بقياس وتقويم رأي الجمهور في عمل المؤسسة بهدف التحقق من مكانة المؤسسة

لدى جمهورها، إلى جانب تقديم التوجيه والنصح للقيادة داخل المؤسسة بشكل دائم بما فيه من تغيير للاستراتيجيات وتقويم وتعديل في التكتيكات والخطط للحصول على أفضل النتائج والحفاظ على كيان المؤسسة (Harlow، 1976)، وفي هذه الدراسة تأخذ العلاقات العامة دوراً أعمق من مجرد الاتصال المباشر مع الجمهور وتقديم الخدمات المنوطة إليه، والتعريف بمهام المؤسسة ودورها تجاه المواطنين.

فالعلاقات العامة تقوم بدور أكثر تعقيداً وحساسية لدى الجمهور. فالمطلوب من رجل العلاقات العامة في الجهاز الأمني، بصفته رجل أمن، أن يطبق القانون بحزم، وتنفيذ الأوامر والحفاظ على الأمن والنظام من جهة، وفي الوقت نفسه الحفاظ على علاقة قوامها الثقة والاطمئنان لرجل العلاقات العامة في الجهاز الأمني، وكسب ثقة الجمهور من جهة أخرى (الخالدي، 2011).

العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطينية تكون تحت مسمى إدارة العلاقات العامة والإعلام، وتعرف على النحو التالي: هي إحدى إدارات الشرطة المهمة، وتتبع لمدير عام الشرطة مباشرة، وتم تفعيل العمل بها بشكل حيوي وفعال في العام 1997، حيث تم تزويدها بضباط متخصصين في الإعلام والعلاقات العامة، وتأسيس قنوات اتصالية مهمة، واستخدام أدوات الإعلام التقليدي والحديث على حد سواء، وتعتبر دائرة العلاقات العامة والإعلام هي حلقة الوصل التي تربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، وتعمل على إبراز دور المؤسسة الرائد ومشاركتها في دفع الشرطة الفلسطينية إلى التميز والتقدم ضمن الرؤية التي تنتهجها قيادة الشرطة العليا، بالإضافة إلى توفير قنوات الاتصال الشخصي والجماعي، واستكمال عقد شراكة مع المؤسسات والمجتمع لتوفير بيئة آمنة ومتجددة، كما تعمل من خلال نشاطها المجتمعي والإعلامي الأمني على الحد من الجريمة من خلال مجموعة من الأنشطة المجتمعية والإعلامية والإرشادية والتوعوية لزيادة الحس الأمني لدى الأفراد والمجتمع، كما تساهم إدارة العلاقات العامة في تقديم الحقائق الأمنية إلى المجتمع ووسائل الإعلام بطريقة تواكب التطور التكنولوجي والإلكتروني، وتعمل على تحقيق رسالة مؤسسة الشرطة من أجل الوصول إلى مجتمع يسوده الأمن والأمان من خلال تقديم خدمات شرطية متميزة، والالتزام بالقوانين والقيم، لدعم البناء والتطوير والشراكات المحلية والإقليمية والدولية وصيانة الحريات والحقوق (الشرطة، 2020).

أما تعريف العلاقات العامة في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني (المدني، 2021): هي الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام، وتعتبر واجهة الوزارة وحلقة الاتصال بين الجهاز وبين الوزارات والدوائر في السلطة الوطنية الفلسطينية وبين الجهاز ووسائل الإعلام بقصد إعلام

الجمهور بنشاطات الجهاز، وأهدافه وخلق رأي عام يسانده في إيصال رسالته وأهدافه وتزويده بالمعلومة الدقيقة التي تساهم في تكوين آراء إيجابية لجهاز الدفاع المدني، وتقوم على تنسيق جهود اتصالية مخططة وهادفة بين إدارة العلاقات العامة والجمهور الداخلي والخارجي والتعريف بجهاز الدفاع المدني، والتطوير وتحسين الخدمات والأداء للوصول إلى الرضا الجماهيري عن أداء الدفاع المدني الفلسطيني ودوره نحو مجتمعه. وتعمل إدارة العلاقات العامة والإعلام على نقل الصورة الحقيقية الصادقة للأفراد والمؤسسات والجمهور، وكذلك التعرف على رأي الجمهور واحتياجاته لتلافي ما قد يتعارض ومصلحة الجمهور، لكي تقوم بتعديل السياسات وأساليب التنفيذ بما يضمن تحقيق الدور الذي وجدت لأدائه تجاه الجمهور ومنسبى جهاز الدفاع المدني.

أما العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني وهو موضوع الدراسة، تعرف بدائرة العلاقات العامة والإعلام، فهي الواجهة الأمامية لقوات الأمن الوطني الفلسطيني، والعصب الحيوي لتبادل المعلومات مع الجمهور الخارجي والداخلي لقوات الأمن الوطني (القيادة، 2020)، وتُعرف على أنها المهمة المستمرة والمخططة للإدارة والتي تسعى القوات من خلالها إلى كسب تفاهم وتعاطف وثقة وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية، والحفاظ على استمرارية هذه الثقة من أجل تحقيق الأهداف الوطنية، وهي التي تقوم بالاتصال مع الرأي العام لخلق التفاهم المشترك بين القوات من جهة، والبيئة المحيطة بها، والتي تخدم في نطاقها من جهة أخرى، وأهمها: قياس الرأي العام، وإيصال رغبات واحتياجات الجماهير المختلفة، وتهيئة الرأي العام لتقبل التغييرات والأفكار والقرارات الصادرة من القيادة السياسية، إلى جانب التوعية بالأهداف الاجتماعية والتنموية للقوات بغية تحقيق فهم الجمهور لها وإيمانه بها وتعاونها معها ومن ثم العمل مع تلك الجهات في تحقيقها، ونشر المعلومات والحقائق وتوزيعها على وسائل الإعلام المختلفة، سواء كان الإعلام التقليدي منها أم الرقمي الحديث، بما يخدم مصلحة الوطن والعمل على جعل المعلومة التي يبحث عنها الجمهور سهلة وميسرة التداول، ودراسة وبحث مشاكل وقضايا القوات المتعلقة بشكل مباشر بالجماهير (الداخلية أو الخارجية) والخروج بحلول ومعالجات سليمة منها.

ومن هنا نستطيع القول إن العلاقة الوطيدة بين المؤسسة الأمنية والمجتمع المحلي (Harlow، 1976) هي عملية ضرورية، يجب أن تسعى إلى تحقيقها جميع المنشآت والمؤسسات لأنها ستؤدي جميع نشاطاتها ضمن إطارها، ولأن إمكانياتها في النجاح تتحدد بمقدار تفاعلها مع

المجتمع وتكيفها معه، حيث إنها تحتاج إلى دعمه وتأييده في سبيل استمرارها وتقدمها. فالعلاقة الجيدة لا تقوم فقط على تحقيق المصلحة المشتركة أو الحصول على منافع معينة أو كسب السمعة، فقيام علاقة وطيدة وسليمة بين الأجهزة الأمنية والمواطن في المجتمع المحلي يعني إنشاء وتكوين علاقة سليمة تساهم في تعزيز المواطنة وتشعر المواطن بالانتماء لوطنه، وهو ما يؤدي إلى الشعور بالطمأنينة، لأنه محمي من مؤسسة تعني الثقة والأمن بالنسبة له (الرفاعي ا.، 2019).

وعليه، يجب على تلك المؤسسات أن تتحمل كامل مسؤولياتها الاجتماعية تجاهه؛ فهي بحاجة ماسة إلى مساندة المجتمع المحلي وثقته، والبعد الأيديولوجي هو الذي يساهم في تعزيز انتماء المواطنين لوطنهم، من خلال توفير الحماية الاجتماعية لهم وحمايتهم من التعرض لأي اعتداءات، أو جرائم داخل البيئة التي يعيشون فيها، لذلك يعزز البعد الأيديولوجي بكافة الوسائل، والأساليب المستخدمة لتوفير الأمن الداخلي والوطني من خلال المحافظة على المجتمع، وتعزيز فكرة تقبل الأفراد للاختلافات الدينية، والثقافية، والفكرية بينهم. (الشرمان).

4.1.2 مفهوم الانتماء والمواطنة

وبقي أن نعرف مفهوم المواطنة، (المشعان، 2016)، وأهمية بناء الثقة بهدف تعزيز مفهوم المواطنة والشعور بالانتماء، وهي المسألة التي تقوم عليها هذه الدراسة ونحاول ربط هذه المفاهيم بالدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، لتكوين صورة إيجابية عن رجل الأمن في وجدان المجتمع، لكن علينا أولاً أن نعرّف المواطنين والمجتمع المحلي؛ فالمواطنون هم السكان الذين تتسم حياتهم بطابع ثقافي عام قوامه المصالح والأعراف المشتركة، العادات والتقاليد، والسلوكيات، وأيضاً القيم الاجتماعية، والخدمات المتبادلة على نحو يبعث الشعور بالطمأنينة لمجتمعهم والولاء له، حيث يعتبر جزءاً من المجتمع الأكبر وهو الدولة "الوطن"، والذي تتوافر فيه صفات الوحدة الجغرافية ووحدة الموارد والأساليب الاستثمارية المحلية ما يهيئ لسكانه الحاجات الأساسية.

ويعد مفهوم المواطنة وتعزيز الانتماء من أبرز المفاهيم التي ظهرت في العقود الأخيرة، يتكون مفهوم المواطنة من ثلاثة عناصر أو أبعاد رئيسية: (Leydet، 2017)، الأول هو المواطنة باعتبارها وضعاً قانونياً، تحدها الحقوق المدنية والسياسية والاجتماعية، والمواطن هو الشخص الاعتباري الذي يتمتع بحرية التصرف وفقاً للقانون، وله الحق في المطالبة بحماية القانون، ولا

يتطلب أن تكون الحقوق موحدة بين المواطنين. أما البعد الثاني: فهو يعتبر المواطنين على وجه التحديد وكلاء سياسيون، يشاركون بنشاط في المؤسسات السياسية للمجتمع. وأخيراً فإن البعد الثالث: يشير إلى المواطنة كعضوية في مجتمع سياسي، حيث يوفر مصدراً مميزاً للهوية، ومن أهم مقومات مفهوم المواطنة هنا والمواطنة مأخوذة في العربية من الوطن، أي المنزل الذي تقيم به، وهو موطن الإنسان ومحلّه، ويُقال وَطَنَ البلد: أي اتخذهُ وطناً، وجمع الوطن أوطان: منزل إقامة الإنسان، ولد فيه أم لم يولد (جي، 2021)، وفي إطار مؤسسات وأليات تضمن ترجمة حقيقية لمفهوم المواطنة على أرض الواقع، واختلافه من زمن إلى آخر بسبب اختلاف الثقافات والحضارات، ومتطلبات تفسير هذه المفهوم من دولة إلى أخرى، فإنه لا بد من توفر مجموعة من المقومات التي تعد الشروط الأدنى التي يتجلى فيها مفهوم المواطنة في الحياة اليومية للأفراد على أرض الوطن.

أولاً: العدالة الاجتماعية والمساواة: في العيش والشاركة والتعاون ما بين العناصر الأساسية التي يفترض أن تشارك في الانتماء لنفس الوطن، فلا تتحقق المواطنة، إلا بتساوي جميع المواطنين في الحقوق، والواجبات، والفرص، في العيش الكريم دون التمييز على أساس الجنس أو اللون أو الانتماءات الدينية والقناعات الفكرية والنشاطات السياسية.

ثانياً: الولاء والانتماء: وهو ما يعني خضوع الجميع تحت سيادة القانون دون تمييز، وهو ما يعني الارتباط الوجداني للمواطنين في خدمة الوطن والعمل على رخاءه وتنميته، واعتبار مصلحة الوطن هي المصلحة العليا للجميع، وفوق كل اعتبار.

ولا تتوفر صفة المواطنة لمواطن دون أن يتاح له التمتع بحقوقه والدفاع عنها في مواجهة أي انتهاك، واسترداد الحق في حال سلب منه، إلى جانب شرط تشبع الفرد بقيم وثقافة القانون والاحتكام لمقتضياته، والاعتقاد الراسخ بأنه الوسيلة الوحيدة للتمتع بالحقوق وحمايتها، وبالتالي لا مجال لاستغلال النفوذ أو احتماء فرد بانتماءات عشائرية أو قبلية، لا زالت المجتمعات العربية تشهدا من حين لآخر.

ثالثاً: المشاركة والمسؤولية: والتي تعني إمكانية تدخل الفرد في مجالات مختلفة وإتاحتها أمام الجميع، سواء كانت المجالات السياسية أو الثقافية، أو الاقتصادية، أو الاجتماعية ودون تمييز، فعندما تتاح الفرصة المتكافئة أمام الطاقات والكفاءات وفتح المجال أمام التنافس البناء، يضمن المجتمع فعالية النخب ويضفي الحيوية على المشهد الوطني مما يساهم في تحقيق المنشود من الارتقاء والاستقرار، ويعتبر الاستثمار السليم في رأس المال البشري، وخاصة فئة الشباب منهم،

من أهم الاستثمارات التي تسهم في تعزيز وغرس روح الانتماء وزيادة الولاء للمجتمع. ومن المعروف، وحسب الإحصائيات الرسمية الفلسطينية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بأن المجتمع الفلسطيني يعتبر من المجتمعات الفتية، حيث تبلغ نسبة الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة فيه ما يقارب 38.5% من مجموع السكان الفلسطينيين. (الإحصاء الفلسطيني، 2019). وقد قامت دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني بتجربة تعد رائدة في هذا الإطار وهي محاولة لتعريف الجمهور الفلسطيني بالدور الذي يقوم به جهاز الأمن الوطني ولإعادة بناء الثقة بين المواطن ورجل الأمن، حيث تقوم التجربة على أساس إعطاء الفرصة للجمهور بالتعايش مع رجل الأمن داخل مكان عمله والتعرف على البيئة التي يقوم من خلالها بدوره تجاه وطنه ومجتمعه. وأخذ صورة أقرب عن رجال الأمن والتعرف بشكل عملي على نمط الحياة العسكرية لرجال الأمن في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني. (الفلسطيني د.، 2019)، ومن خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث حول هذين المفهومين (الانتماء والمواطنة)، تبين بأن التفاوت الحضاري والطبقي بين المجتمعات ليس فقط نتاجاً للتفاوت الرأسمالي المادي ورأس المال البشري، بل هو أيضاً نتيجة التفاعل بين مكونات شبكة واسعة ومعقدة من العلاقات التي يعيشها الأفراد في مجتمعاتهم، حيث توفر البيئة الصحيحة والخصبة لتكوين ثقافة الوطن التي تتشكل من تفاعل ثقافات أبناء الوطن، ولعلّ مقولة أرسطو "المواطن الصالح خير من الفرد الصالح"، وهي أصدق تعبير عن أهمية دور المواطنة في بناء المجتمعات والدول، وهذا ما تنبّهت له دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، وسعت في تجربتها لتحقيقه من خلال خلق استراتيجية مبتكرة، ومتسقة مع جهاز الأمن الوطني كمؤسسة عسكرية، عن طريق إتاحة الفرصة لمجموعات من المواطنين، بزيارة أماكن عمل رجال الأمن، بل والإقامة في معسكراتها لعدة أيام، وأخذ صورة أقرب عن الأدوار التي يقوم بها جهاز الأمن الوطني، بهدف تغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن، وبناء جسر من الثقة المتبادلة بين رجل الأمن والمواطن، واستخدام الأدوات التي تتمتع المؤسسة الأمنية فيها بسمات خاصة يجب استغلالها لتحقيق أهدافها في المجتمع الفلسطيني، وربط المواطن بأرضه وغرس القيم التي من شأنها إفراز جيل من المواطنين المنتمين لوطنهم، فيصبح من السهل تدبير الشأن، والقيام بالمسؤوليات والالتزامات الموكلة إليهم في مجتمع يسوده الثقة، والاستقرار.

5.1.2 استراتيجيات العلاقات العامة

في بحثنا حول نماذج العلاقات العامة والأبعاد التي تكمن وراء هذه النماذج قد توسع ليشمل بحثاً عن استراتيجيات محددة متماثلة وغير متكافئة يمكن استخدامها في برامج الاتصال لتنمية العلاقات مع الجمهور. يجب أن يكون محترفو العلاقات العامة قادرين على سرد الاستراتيجيات المتماثلة وغير المتكافئة التي استخدموها. وبالمثل ، بدأ الباحثون في تحديد مثل هذه الاستراتيجيات وتنظيمها في فهرس يمكن للممارسين من خلاله الحصول على أفكار لاستخدامها في عملهم. (Linda Hon-James E. Grunig، 1999)

وقد قدم علماء العلاقات العامة (مجموعة من الأمثلة على استراتيجيات الحفاظ على علاقة جيدة ومتواصلة مع جماهير المؤسسة، والتي من شأنها تحقيق ذلك:

- 1- التمكين: أي إمكانية وصول الناشطين إلى المؤسسة وجمهورها، وبالعكس.
- 2- الانفتاح: كل من المنظمات وأعضاء الجمهور منفتحون وصريحون مع بعضهم البعض، وعلى استعداد للإفصاح عن أفكارهم ومخاوفهم ومشاكلهم وكذلك رضاهم أو عدم رضاهم عن كل منهما.
- 3- تأكيد شرعية المخاوف المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها، وبرهنة ضرورة الحفاظ على العلاقة الجيدة لمصلحة الطرفين
- 4- التشبيك: يجب أن تقوم المنظمات ببناء شبكة من التحالفات مع "نفس المجموعات التي يقوم بها جمهورها، مثل" الاتحادات أو النقابات أو مؤسسات المجتمع المدني".
- 5- الشراكة: على المؤسسة والجمهور تحقيق الشراكة الحقيقية، والتعاون في حل المشاكل المشتركة أو المنفصلة، والعمل على إدارة القضايا المجتمعية، والتي تصب في مصلحة المؤسسة أو الجمهور أو كليهما.
- 6- استراتيجيات حل النزاع التكاملية: حل النزاعات بطريقة تكاملية متناظرة بحيث يمكن لجميع الأطراف في العلاقة أن تستفيد من خلال البحث عن المصالح المشتركة أو الأساسية وحل المشكلات معاً من خلال المناقشة المفتوحة واتخاذ القرارات المشتركة.
- 7- التفاوض: إتاحة التفاوض بين المؤسسة وجمهورها من شأنه أن يعزز ثقة متبادلة، إما أن يكون هناك اتفاق، وكسب لكلا الطرفين، أو لا اتفاق.
- 8- الوفاء بالوعود: يؤدي الوفاء بالوعود تجاه الجمهور إلى زيادة الثقة من خلال إظهار الاعتماد على الذات والكفاءة.

9- القيادة المرئية: تواجد قيادة المؤسسة بين الأفراد، والتفاعل بشكل متكرر مع التجمعات داخل المجتمع المحيط بالمؤسسة.

ويستعرض سونغ (2004؛ 2007) هذه النظريات لبناء نموذج للسيناريو التالي من تسع خطوات، والذي يمكن لمديري العلاقات العامة استخدامه أثناء مشاركتهم في "الإدارة الاستراتيجية": (Linda Hon-James E. Grunig، 1999)

1. تحليل المهام: حدد النطاق الزمني والجغرافي للقرار وتحليل الوضع الحالي (تحليل التأثير البيئي).
2. تحديد أصحاب المصلحة: من خلال المسح البيئي وتحليل علاقاتهم المتبادلة مع أصحاب المصلحة الآخرين.
3. اختيار وتحليل القضايا: حدد أهم القضايا التي حددتها النظرة السابقة للبيئة والتغيرات البيئية والخطط الاستراتيجية للهيئة.
4. تحديد مفتاح عدم اليقين: صنف نقاط عدم اليقين الرئيسية وأصحاب المصلحة الاستراتيجيين، والقوى الدافعة الناشئة في مجالات مثل السياسة، والاقتصاد، والمجتمع، والتكنولوجيا،
5. مفتاح التعريف العام: استخدم "النظرية الظرفية للجمهور" لتحديد الجمهور الاستراتيجي وتقسيمه.
6. مخطط السيناريو وتحديد المكونات: استخدم نتائج المسح البيئي والمقابلات مع الجمهور الاستراتيجي لتحديد مكونات السيناريوهات ودمجها في مخططات السيناريو.
7. تطوير السيناريو وتفسيره: قم بتطوير مجموعة من السيناريوهات واحصل على تعليقات من الآخرين للتأكد من أن السيناريوهات متسقة ومعقولة.
8. سيناريوهات القرار النهائي: تحقق من السيناريوهات النهائية من خلال توقع كيفية تفاعل أصحاب المصلحة الرئيسيين معها.
9. تحليل النتائج وتطوير الاستراتيجية: قم بتقييم السيناريوهات بناءً على الفرص والمخاطر التي تقترحها

2.2 الإطار النظري

في العلوم الاجتماعية، تعد العلاقة بين النظرية والبحث علاقة جدلية (Sriraman، 2010)، لأن النهج الاستنتاجي يبدأ أساساً بنظرية، (أي النهج الاستقرائي الذي يبدأ بالملاحظات من أجل تطوير النظريات والتعميمات). ويؤكد العلماء الاجتماعيون، في إشارة لأهمية النظرية للبحث، أن جمع بيانات بلا نظرية موجهة يؤدي إلى بيانات صماء بلا معنى ولا قيمة علمية (Bacharach، 1989). وفي الوقت نفسه، نظرية علمية دون معطيات وجمع بيانات بمثابة عمل خاو لا يزيد عن كونه مجموعة مفاهيم ومصطلحات مجردة (حكيم، 2017)، ويبدأ باحثو العلوم الاجتماعية بالنماذج، ثم يتقدمون إلى المفاهيم، التي تمثل مشكلة بحث محددة ضمن موضوع ما، ويجمعون البيانات لشرح هذه المفاهيم وإقامة روابط بينها، فتصبح المفاهيم هياكل نظرية، وهي اللبنة الأساسية للنظرية، والمفاهيم قابلة للقياس، والقياس هو جوهر البحث، وحينها يتمكن الباحثون في مسألة ما من تحديد مؤشرات لكل مفهوم من أجل قياسه. قد يكون لكل مفهوم عدد من المؤشرات، وفي هذه الحالة من المفترض أن يحدد الباحث الوزن النسبي لكل مؤشر (Sriraman، 2010). ولهذا، فإن النظرية العلمية هي نظام من التركيبات (المفاهيم) والافتراضات (العلاقات بين تلك البنى) التي تقدم بشكل جماعي تفسيراً منطقياً ومنهجياً ومتماسكاً لظاهرة مثيرة للاهتمام ضمن بعض الافتراضات والشروط الحدودية (Bacharach، 1989)، وستعرض الباحثة في هذا الفصل بعض الأمثلة التوضيحية لنظريات كثيراً تُستخدم في أبحاث العلوم الاجتماعية وإسقاط محاورها على التجربة - موضوع البحث، حيث توفر النظريات إرشادات للبحث المستقبلي، من خلال المساعدة في تحديد هيكل الظاهرة والعلاقات بين الهياكل المختلفة التي تستحق مزيداً من البحث، كما يمكن للنظريات أن تساهم في بناء المعرفة التراكمية من خلال سد الفجوات بين النظريات الأخرى والتسبب في إعادة تقييم النظريات الموجودة في ضوء جديد.

1.2.2 نظرية التقمص الوجداني (Daniel) and (Wolfgang Prinz 1942-2015)

The Simulation empathy Theory: Lerner

عندما نحاول أن نضع أنفسنا في ظروف ومواقف الآخرين (Prinz، 1942-2015)، ونقوم بما يقومون به من أدوار، وفي اتصالنا نتحول من الاستنتاجات إلى أخذ أدوار الآخرين بالفعل، وبالتالي، نستطيع أن نتبنى أفكارهم ونتقمص أدوارهم، وهذا ما يعرف بـ"التقمص"، وهو عملية

اتصال تتم عبر مجموعة من الوسائل، رسالة يقدمها شخص ويدركها شخص آخر، بمعنى أن هناك منبهات واستجابات، فلبشر قدرات على تصور أنفسهم في حالات وظروف الآخرين النفسية، ولهذا لا نستطيع قبول الرأي الذي لا يعترف بوجود التقمص الوجداني، وأننا لا نستطيع أن نطور توقعات وتنبؤات الأشخاص، ذلك لأنه لا بد أن تحدث عملية تفسيرية من نوع ما، قبل القيام بالاستجابة، وتطوير التوقعات يحتاج إلى موهبة من نوع ما، فنحن في حاجة إلى أن نفكر في الأشياء التي ليست أماناً والتي لم نجربها، والتقمص الوجداني من الخصائص اللازمة لانتقال المجتمع من الشكل التقليدي، إلى الشكل الحديث (Mead، 2018)، وهو ما قامت به وسائل الإعلام، حيث أكسبت الناس مهارات وسلوكيات من العالم الخارجي، عبر وسائل الإعلام، دون أن تتاح لهم الفرصة لترك مجتمعاتهم المحلية والسفر خارجها، وبإضافة مفهوم التعاطف يمكن تقديم شرح أوسع للنظرية (Lipps، 2010)، ولكي يكون لدينا توقعات حول سلوك الأشخاص نحن بحاجة إلى أن نصنع الرموز ونؤثر عليها، فالشخص العادي قادر على إدراك الرموز والتأثير عليها، كما أنه يستطيع أن يصنع الرموز لتخدم أغراضه، لهذا السبب يستطيع أن يعيد تقديم الأشياء غير الموجودة أمامه، أي تقديم ما ليس هنا وما لا يحدث الآن، ومن الواضح أن الإنسان لديه تلك المهارة، بالرغم من وجود الفروق الفردية بين الناس. (Academic، Lerner، 1958)، وبإسقاط مفترضات هذه النظرية على الفكرة التي نفذتها دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني (مخيمات)، فإن مخيمات التعايش وإقامة الفئة المستهدفة من الشباب في نفس ظروف حياة رجل الأمن، من منام، ومأكل، وتلقي التدريبات المختلفة واتباع نظام الحياة اليومية له من قبل المشاركين، وإقاماتهم لعدة أيام داخل معسكرات الأمن الوطني، يفترض أن يحدث حالة من التعاطف للمتدرب مع رجل الأمن بتقمصه لدوره في المعسكر. وبالتالي الخروج بتبني المتدربين من مخيمات التعايش بأفكار جديدة وإيجابية لصالح الصورة الحسنة لرجل الأمن يفترض أن يحدث حالة من الاستيعاب للمتدرب لدور رجل الأمن، ثم يأخذ بتقمصه لدوره في المعسكر، هي نظرية تفسر كيفية فهم الناس للآخرين، فهنا رجل الأمن-وهنا المواطنون/المشاركون في مخيمات التعايش يفعلون ذلك عن طريق نوع من الاستجابة الوجدانية. وبتطبيق فرضيات نظرية التقمص الوجداني (Academic، Lerner، 1958) تبرز مجموعة من التساؤلات، فأولاً: هل توفر للمشاركين في مخيمات التعايش السياق الذي يحدث حالة من التقمص لديهم خلال الأيام القليلة التي قضوها في مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني الفلسطيني؟ ثانياً: هل نتوقع أن كل فرد من المشاركين يؤدي سلوكاً

منضبطاً كالذي يؤديه رجل الأمن الوطني الفلسطيني؟ وثالثاً: هل تغيرت صورة رجل الأمن الوطني في وجدان المشاركين بعد تقمصهم أدوار رجال الأمن الوطني خلال أيام مخيم التعايش؟ وهل بعد مرور فترة من خوض تجربة التعايش، إذا تعرض المشترك لموقف مشابه أو تعرض لخلاف مع آخرين، يمكنه استرجاع ما تلقاه من تدريب وهل يسترجع الحالة التي كان عليها أثناء مخيم التعايش ويقوم برد فعل، كما لو كان رجل أمن. أي أنه يقوم بتنفيذ ما لا يراه الآن بل يعتمد على الخبرة المعرفية السابقة، ويتصرف كمتقمص لدور رجل الأمن في هذا الموقف؟ من المفترض أن تقدم النظرية شرحاً لسبب حدوث الأشياء، وهل تمكنت العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من استخدامها لمبدأ التقمص كسلعة افتراضية لتحقيق أهداف المؤسسة الأمنية لتغيير الصورة النمطية السلبية عن رجل الأمن؟

2.2.2 نظرية المحاكاة والتقليد: (Emrani, Simulation and Imitation Theory (2018)

تفترض هذه النظرية أن تبني الشخص لأي سلوك جديد أو رأي سياسي -على سبيل المثال- مرتبط بالسياق الاجتماعي الذي يوجد فيه هذا الشخص، قد يعني هذا أن المشاركين ربما سيقفون متمسكين برأي المجتمع برجل الأمن، وخلفيات الأفراد في المجتمع المحيط به التي يستخدمونها. والتقليد في علم النفس هو استنساخ أو أداء فعل يحفزه إدراك فعل مشابه من قبل شخص آخر يتضمن نموذجاً يتم توجيه انتباهه واستجابة المقلد إليه (Emrani, 2018). وترجع جذور نظرية المحاكاة إلى العصر الروماني القديم، حيث تأثر الأدب الروماني بالأدب اليوناني، كجزء من الثقافة التي تأثرت بروافد ثقافية أجنبية، ففي عام 146 ق.م اجتاحت الجيوش الرومانية بلاد اليونان في هزيمة ساحقة كانت لها آثارها الخطيرة على العالم القديم، ولكن هذا الانتصار العسكري لم يلبث أن يتحول إلى هزيمة ثقافية، (التويجري، 2017)، وبإسقاط هذه النظرية على موضوع البحث، فالنظرية تفترض أن استخدام التعايش وتعرض الأشخاص المشاركين في المخيمات لنشاطات بدنية وتدريبات عسكرية، وإطلاعهم على أدوار رجل الأمن الوطني، ومحاكاة المتدربين لنمط حياة رجل الأمن الوطني، بالإضافة إلى بقائهم عدة أيام في نفس معسكر التدريب، بنفس السياق الذي يعمل فيه رجل الأمن، يعتبر محفزاً لإقناع المتدرب بأدوار رجل الأمن، والتعرف على السياقات التي يقوم بدوره من خلالها، وتقليد المتدرب لبعض النشاطات التي يقوم بها رجل الأمن الوطني. وبالتالي يؤمن بأن رجل الأمن الوطني هو شخص يقوم

بدوره الذي اختاره في جهاز الأمن الوطني، وأنه ينفذ التعليمات التي يملئها عليه عمله، وهو جزء من نسيج مجتمعه وليس دخيلاً عليه أو عدواً له، بل على العكس فإن التجربة تجعل من المتدرب في مخيمات التعايش يبرر سلوك رجل الأمن الوطني، بل وربما يتبنى وجهة نظر رجل الأمن الوطني ويدافع عنه كما تفترض نظرية المحاكاة والتقليد. وهنا ينتج التساؤل هل أثرت فعلاً مخيمات التعايش في منح نموذج تصوري إيجابي لرجل الأمن الوطني الفلسطيني في وعي المشاركين، يمكن أن يختلف عن السياق الاجتماعي الذي يحيط بالمشاركين؟

3.2.2 نظرية التعلم الاجتماعي: The behaviorist Model Theory

ويعد (ألبرت باندورا) Albert Bandur، صاحب نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي، عالماً مبتكراً كان عمله الرائد في نظرية الإدراك الاجتماعي بمثابة مصدر غني للأكاديميين والممارسين وصانعي السياسات، وله مساهماته العلمية في نظريات تعديل وتحسين السلوك البشري (Albert، 2017)، ويفترض باندورا أن التعلم هو التغير الذي يطرأ على العلاقة بين منبه يدركه الفرد والاستجابة التي تحدث لدى هذا الفرد، وهو اتباع الملاحظ لنمط سلوك النموذج، وهو ما يفسر السلوك العنيف عند الأطفال بعد تعرضهم لمشاهد عنف في وسائل الإعلام المختلفة. ويركز ألبرت على أن التعلم هو سلوك اجتماعي، من خلال ملاحظة سلوك الأفراد في المجتمع المحيط بالفرد، حيث يفترض أن المنبه: هو حدث يمكن للفرد أن يدركه من خلال حواسه وتحفظه ذاكرته، أما الاستجابة: فهي رد فعل يقدم الفرد على فعله نتيجة لذلك المنبه، والتعلم الاجتماعي هو تعلم الناس واكتسابهم أشكالاً جديدة من السلوك من خلال التعرض لوسائل الإعلام، ومن أهم استنتاجات النظرية أنه يمكن محاكاة سلوك العنف من خلال العدوان المقدم في وسائل الإعلام. ويمكن أيضاً تعديل سلوكهم إيجابياً من خلال الشخصيات الشريرة التي تحصل على عقاب في وسائل الإعلام (Biography, 2020)، وبإسقاط مفترضات هذه النظرية على موضوع البحث، يفترض أن المشاركين في مخيمات التعايش يلاحظون سلوكاً معيناً من شخص رجل الأمن الوطني كنموذج للسلوك، فيحدث التغيير، أو بطريقة أخرى، يتعرف الشخص الملاحظ (المشاركون في مخيمات التعايش) على النموذج (رجل الأمن الوطني)، ويتفاعل معه ويرى فيه الجاذبية والقوة فيقوم بالتعلم منه والتأثر بسلوكه ومحاكاته، ومن ثم يتذكر الملاحظ (المشاركون في مخيمات التعايش) تصرفات النموذج (رجل الأمن الوطني) بعد الانتهاء من المخيمات بسبب تكون وجهة نظر عن رجل الأمن من خلال المعاشية، فعندما يواجه

المشارك موقف مشابه لما يتعرض له رجل الأمن، يستجيب للموقف كما استجاب النموذج (رجل الأمن)، ما يؤدي لشعور الفرد بالراحة والرضا والمكافأة ويزداد الدعم الإيجابي من استخدام الشخص مثل هذا السلوك (المحيا، 2012)، لذا، يبقى السؤال: ما هو أثر السياق الفلسطيني في المجتمع على آراء المشاركين بعد خوضهم تجربة التعايش، ومرور الوقت، واختفاء المنبه.

والخلاصة وباستعراض لبعض النظريات التي تحاول تفسير تجربة مخيمات التعايش والتنبؤ بنتائجها على المشاركين، وجدت الباحثة أن فرضيات نظرية التقمص الوجداني (Academic, Lerner, 1958) هي الأقرب للدراسة التي نحن بصددتها، إلا أن هناك نظريتين معروفتين عن أسس التقمص الوجداني، الأولى: نظرية الاستنتاج في التقمص الوجداني. الثانية: نظرية أخذ الأدوار في التقمص الوجداني، والعلاقة مع نظريات التقمص الوجداني، حيث إن نظرية الاستنتاج (Mead, 2018)، تفترض وجود مفهوم الذات، وتقتصر أننا نستطيع أن نتقمص وجدانياً باستخدام مفهوم الذات لنخرج باستنتاج عن حالات الآخرين الداخلية، وترى هذه النظرية أن مفهوم الذات هو الذي يحدد كيف نتقمص وجدانياً. وعلى النقيض من ذلك، تذهب نظرية أخذ الأدوار إلى أن مفهوم الذات لا يحدد التقمص الوجداني، وإنما الاتصال هو الذي يؤدي إلى مفهوم الذات، ويسمح أخذ الأدوار بالتقمص الوجداني، ويلاحظ أن النظريتين تعطين أهمية كبيرة لطبيعة اللغة، والرموز في عملية التقمص الوجداني، وهو ما لجأت إليه العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في القيام بدور النموذج كقدوة للتقليد والمحاكاة، وتطوير مفهوم الذات، مع التركيز على مسلكيات محددة بشكل مقصود، من شأنها التقريب لمفهوم التقمص، وتقليد دور رجل الأمن من قبل المشاركين، وهكذا فإن عملية القيام بدور وعملية الاستنتاج تتكاملان باستمرار، وتعني أن الإنسان يكتسب نفسه، ويستطيع أن يعدل من سلوكه ليتفق مع الظروف والوضع الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه، وذلك بأن يطور توقعات يقوم فيها بأدوار الآخرين، أو باستنتاجات، أو يفعل الأمرين معاً (الدليمي، 2016)، حيث تفترض نظرية السلوك النموذج أن الملاحظ (المشاركون في مخيمات التعايش) يقوم بملاحظة وتتبع تصرفات النموذج (رجل الأمن الوطني) لعدة أيام، في ظروف مهياة (داخل معسكرات الأمن الوطني)، فعندما يواجه موقف مشابه، عندها، يستجيب للموقف كما استجاب النموذج، ما يؤدي لشعور الفرد بالراحة والرضا والمكافأة، ويزداد الدعم الإيجابي من استخدام الشخص مثل هذا السلوك.

الفصل الثالث

أدبيات البحث والدراسات السابقة

مقدمة:

يعرض هذا الفصل الأدبيات والدراسات والمقالات العلمية التي استعرضت تجارب مشابهة حول مواضيع تتعلق بالدراسة التي نحن بصددھا، ويقدم تلخيصاً لأهم النتائج والتوصيات التي وصلت إليها الدراسات السابقة حول موضوع دور العلاقات العامة، أو بالنسبة لموضوع مخيمات وجب التنويه إلى شح المعلومات عن موضوع البحث، نظراً للحالة الاستثنائية الخاصة بالمجتمع الفلسطيني. فقد تعددت الدراسات حول مخيمات للأطفال بأهداف مختلفة تماماً عن موضوع الدراسة، واختلفت أيضاً المسميات، في بلدان عديدة ولكن مع اختلاف الهدف، لمخيمات صيفية ومعسكرات كشفية بهدف تعليمي أو تربوي وتثقيفي. ونظراً لاستثنائية الحالة الفلسطينية، سواء في تجربة العلاقات العامة والدور الذي تقوم به داخل المجتمع الفلسطيني، أو في تجربة مخيمات التعايش والعلاقة بين رجل الأمن والمواطن العادي، فإن هذه الدراسة تعتبر الأولى من نوعها التي تتطرق لها بشكل علمي.

1.3 مراجعة الأدبيات

هدفت هذه الدراسة لبحث جدوى فعالية مخيمات التعايش، وقياس ما إذا نجحت العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في سد الفجوة بين المواطن ورجل الأمن، ومحاولة تقريب الصورة الحقيقية عن رجل الأمن الفلسطيني، وتقديمه كشخص يقوم بأدوار محددة تصب في مصلحة المجتمع وتعمل على حفظ الأمن والأمان لدى المواطن الفلسطيني، وتأمين ممتلكاته ومقراته، وفي هذا الموضوع، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تحدثت عن دور العلاقات العامة في المؤسسات الرسمية، فإن مسألة البحث تتعرض لدراسة تجربة فريدة، نظراً لاستثنائية الحالة الفلسطينية والعلاقة بين جهاز الأمن الوطني والمجتمع الفلسطيني، والتي بدأت بملاحظة شخصية من قبل الباحثة ومن خلال العمل في مشروع لتطوير المؤسسة الأمنية، التي واجهت عدة مواقف تشير جميعها إلى وجود فهم مشوش لدى حالات عديدة من المواطنين الفلسطينيين، وباختلاف أيديولوجياتهم، وأن إدراك حقيقة الدور الذي يقوم به رجل الأمن في المجتمع الفلسطيني تعرض للإساءة، ولم يكن مفهوماً بشكل واضح عند الكثيرين، ما أثار اهتمام الباحثة لدراسة هذه الحالة، وقادها الفضول الذي لا يخلو من غيرة على مؤسسة تعلم الباحثة جيداً وعلى اطلاع كبير بتاريخها العسكري وخلفيات العديد من المنتمين للمؤسسة العسكرية، وبحكم الاحتكاك المباشر في العمل أو لانتماء بعض أفراد الأسرة لهذه المؤسسة، ما أوجب الحاجة

لدراسة هذه الظاهرة، وما يتعرض له العاملون في الأجهزة الأمنية من إساءة أو سوء فهم من قبل المواطنين في بعض الأوقات أثناء القيام بمهام العمل الروتينية. لأمر غير طبيعي وغير صحي، يصل أحياناً إلى حد التخوين والالتهام بالتخابر مع العدو الإسرائيلي، أو بالحكم على رجل الأمن أنه ما جاء إلا لتنفيذ منهج وخطة الاحتلال لإحكام السيطرة على المدنيين الفلسطينيين وقمعهم، هذا الفهم الملتبس والمشوه له نتائج خطيرة وسلبية على سلامة المجتمع ولحمته الوطنية، وعلى شعور الفرد بانتمائه لوطنه وإيمانه بقضيته، فالأمر الطبيعي والمفترض أن تتفخر الشعوب بجيوشها وحملة راية حفظ الأمن والأمان فيها، والعين الساهرة على ممتلكات ومقدرات الوطن والمواطن (الفلسطيني د.، 2019)، إلا أن الحالة الفلسطينية تختلف إلى حد مثير للاهتمام، فالمواطن الفلسطيني له تجربة سيئة مع فكرة الجندي، وصورة ذهنية سلبية عاشها المواطن الفلسطيني لبضعة أجيال، عانى خلالها المواطن الفلسطيني من بطش جنود الاحتلال وترسخت لدى الفرد الفلسطيني أن الجندي ما هو إلا قوة رادعة جاءت لسلب حريته، وسرقة أرضه، والعبث بمقدراته وممتلكاته، وتعكير حياته، وترسخت في ذهن الفلسطيني منذ طفولته صورة الجندي الإسرائيلي الذي يصول ويجول في الأرض الفلسطينية، ويعبث بكل ما هو فلسطيني من إنسان وشجر وحجر، فيهدم البيوت ويقتل ويعتقل وينكل بكل ما أوتي من قوة وبطش، مما خلق فجوة معرفية للتفريق بين الجندي الإسرائيلي والهدف الذي وجد من أجله على أرض فلسطينية، واحتكاكه اليومي بالمواطن الفلسطيني من جهة، وبين رجل الأمن الوطني الفلسطيني الذي يقوم بواجباته تجاه أمته ومجتمعه، ويعمل على حماية المواطن وممتلكاته ليضمن له حريته على أرضه، وينفذ الأوامر من قياداته دون تقصير من جهة أخرى.

وبتواصل الباحثة مع جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وإجراء عدة مقابلات تمهيدية، بغرض البحث والتعرف من خلال دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني على الأنشطة التي تقوم بها داخل المجتمع الفلسطيني، وفي كل مقابلة أجرتها الباحثة مع أحد ضباط ومنتسبي جهاز الأمن الوطني تبين لها وجود تلك الهوة المخيفة في وعي المواطن الفلسطيني، بوجود الأجهزة الأمنية بشكل عام، والفهم الضيق والخاطئ، لجدوى إنشاء أجهزة أمنية في وطن تحت الاحتلال، وفي نفس الوقت غير قادر على مجابهة العدو ومحاربتة، ومن الجدير ذكره أن إنشاء قوة شرطية فلسطينية لحفظ الأمن والنظام جاء كأحد بنود اتفاقية أوسلو (NAD، 1993)، التي عارضها 37 بالمائة من الفلسطينيين (PSR، 1998) في بداياتها، والذين لا يرون أن هناك جدوى من إجراء الاتفاقيات ولا يتقنون في تحقيق السلام مع المحتل. وبناء عليه، تم الاطلاع

على جهود دائرة العلاقات العامة، والتعرف على النشاطات التي تقوم على الاتصال المباشر مع الجمهور الفلسطيني، مع الاعتراف بأن هناك هوة كبيرة في الثقة بين رجل الأمن والمواطن الفلسطيني، وأن هناك دراسات متواضعة جرت لبحث هذه الظاهرة، إلا أنها لا ترقى لمستوى البحث العلمي المحكم، لهذا، وجدت الباحثة دعماً واضحاً لدى القائمين على دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، والاستعداد لتقديم كل ما هو متاح من معلومات، وبيانات، لتسهيل مهمة الباحثة في دراسة الظاهرة، بهدف تغيير الصورة النمطية السلبية عن رجل الأمن، والثقة في أنه فرد من هذا النسيج الفلسطيني، وعليه القيام بالواجبات التي يفضيها عليه، وتنفيذ الأوامر. وبالاطلاع على بعض الاستراتيجيات التي يحاول القائمون على الجهاز تطبيقها في محاولة لرأب الصدع الحادث بين المواطن الفلسطيني ونظيرته لرجل الأمن، وبالمروء السريع على بعض الأمور التي يقوم بها جهاز الأمن الوطني نموذج الدراسة، ففي إطار تواصل دائرة العلاقات العامة مع المواطن حتى في بيته وأرضه للمشاركة في العديد من الأنشطة اليومية للجمهور (الرفاعي ا.، 2019)، نجد، على سبيل المثال لا الحصر، أن جهاز الأمن الوطني يساعد المواطنين في موسم قطاف الزيتون وعمل أيام طبية مجانية تتضمن استشارات وفحوصات وعلاجاً مجانياً، كما يقوم إلى جانب ذلك بحملات التبرع بالدم، والحملات التطوعية مع عمال الإنشاءات وتعبيد الطرق وإصلاح الشوارع ودهان الأرصفة وصيانة وتجميل الطرق، (السعيدني، 2018) وتحرص دائرة العلاقات العامة على استمرارية الزيارات لأسر الشهداء والأسرى وتقديم كل ما يمكن أن يساعدها على التخفيف من مصابها، وتقديم طرود وهدايا وأجهزة مساعدة كلما لزم الأمر لمدارس وجمعيات رعاية الأيتام أو دور المسنين، والمصحات الخاصة برعاية ذوي الاحتياجات العقلية والنفسية الخاصة. كما ويقوم أفراد العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني بالمشاركة في الأنشطة والمناسبات الدينية والاجتماعية المختلفة والتواجد بين المواطنين في مختلف مصابهم ومشاركتهم في مناسباتهم، سواء أكانت جنازات أم أعراساً جماعية أم إحياءاً للمناسبات الدينية. إلخ، وتحفظ دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بخطوط التواصل مع العديد من الفئات المهمشة كالأيتام والمسنين ومرضى السرطان ومدرسة الكفيفات ومستشفى الأمراض العقلية، والوصول إلى أماكن وجودهم والقيام بأنشطة ترفيهية، وأيضاً إشراك مجموعة متنوعة من هذه الفئات في مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني. في حين اتجهت دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للمعاونة في إعادة الإعمار وترميم البيوت وإعادة تأهيل أماكن سكن المحتاجين، كما تم إنشاء فرقة موسيقى ودبكة

وفرقة تشييع الشهداء وافتتاح مهرجانات، والاحتفالات بأنواعها، إلى أن تبلورت فكرة مخيمات التعايش، (الرفاعي ا.، 2019) من عطوفة اللواء نضال أبو دخان، قائد الأمن الوطني الفلسطيني، جاء ذلك بعد أن اجتهد أحد أفراد دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني وذهب إلى إحدى المدارس ليعلمهم مراسم تحية ورفع العلم الفلسطيني ما أعطى انطبعا حسناً لدى الطلاب والمعلمين، ومن ثم حضرت إدارة المدرسة لشكر هذا الضابط في مقر قيادة الأمن الوطني في مدينة رام الله، وتم اللقاء مع عطوفة اللواء أيضاً لشكره على المبادرة. وبعد مغادرة إدارة تلك المدرسة، أوعز عطوفة اللواء إلى دائرة العلاقات العامة بتكرار التجربة وعمل اللازم من دراسة إمكانية استقبال أحد الصفوف الدراسية في أحد معسكرات الأمن الوطني ومن هنا أتت الفكرة (السعيدني، 2018) التي كان الهدف الرئيس منها هو كسر الهوة وردم الفجوة بين المؤسسة الأمنية وكافة شرائح المجتمع المدني وتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن، حيث يهدف المخيم إلى تزويد المشاركين بمهارات الالتزام والانضباط والقيادة والمسؤولية الوطنية، فضلاً عن كسر الحاجز بين أعضاء الأجهزة الأمنية والمواطنين (AAUP، 2019)، وبالفعل قامت دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بعدد من مخيمات التعايش مع عدد كبير ومتنوع من فئات المجتمع ومختلف المؤسسات، بدأت بمدرسة الفرندز الثانوية في رام الله وتكررت التجربة مع العديد من طلاب المدارس الأخرى وفرق الكشف، وبالتزامن مع المخيمات كان هناك بعض الدراسات واستطلاعات الرأي على المتدربين (الفئة المستهدفة من شرائح مختلفة: طلاب مدارس، طلاب جامعات، كافة منتسبي الوزارات، ذوو الإعاقة، مرضى السكري، مرضى السرطان، المكفوفون، مرضى التلاسيميا والتوحد ومتلازمة داون، تنظيم حركة فتح)، وذلك لمعرفة آرائهم ونقل مقترحاتهم "حتى نستخلص الدروس والعبر ونتلافى الأخطاء التي قد نكون وقعنا بها بغير قصد (الرفاعي ا.، 2019)، وقد قامت دائرة العلاقات العامة بإعطاء محاضرات عن تجربة التعايش في عدة دول عربية وغربية لمشاركة التجربة مع ثقافات وشعوب أخرى، حيث تعمل دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني على الهدف الأول والرئيس والمتمثل بواجبها تجاه الجمهور المدني كي يشعر كل مواطن بالأمن والأمان وهو ما نفتخر بإنجازه مقارنة بدول مجاورة. (الرفاعي ا.، 2019)، ومنها مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني في محافظات الضفة الفلسطينية. وبمنظرة سريعة لتجارب مشابهة لتجربة تعايش مجموعات مختلفة الأعمار في معسكرات الجيش، نجد حول العالم أن المخيم الصيفي العسكري لأمريكا (Adventure, 2021)، على سبيل المثال، هو تجربة لمعسكر

المغامرات العسكرية وعبرة عن برنامج تدريب عسكري أكثر واقعية وتحدياً، ومتاح للمراهق المهتم بالقوات المسلحة. إذ إن التحدي والجاذبية والمرح إذا كان لدى المراهق نية أو تفكير في مهنة عسكرية بعد المدرسة الثانوية، فهذا هو البرنامج المناسب له. العمر من 12-20 سنة وبتكلفة 1500-1600 \$ في الأسبوع.

يقام معسكر المغامرات العسكرية في فليمنجزبرج بولاية كنتاكي في معهد سوسلي العسكري. كل عام لدينا أطفال وطلاب مدارس من جميع أنحاء الولايات المتحدة ومن الخارج تقام لهم المخيمات الصيفية لجذب الانتباه للالتحاق بالجيش الأمريكي، ومساعدتهم على اختبار قدراتهم البدنية وتحمل مهمات الجيش ونظامه الخاص جداً إذا ما كان يفكر أحدهم في الالتحاق بالجيش بعد إنهاء المرحلة المدرسية.

ويتطلب تدريب الكاديت الأساسي (BCT). (Adventure, 2021) تدريب المبتدئين الأساسيين جسدياً وعقلياً، مع التركيز الشديد على المساءلة الشخصية والعمل الجماعي، حيث يتم تعيين كل مجند كاديت إلى فصيلة من 18-40 مجنداً، يقودها كاديت جندي معالج ويتم تدريبهم من قبل رقيب تدريب مؤهل. سوف يتعلم المجندون التدريبات والاحتفالات العسكرية، ويذهبون في دورة الحواجز، والهبوط، والرمية، وفنون الدفاع عن النفس وغير ذلك الكثير. أما عن تجربة مخيمات للمراهقين (kids camps, 2021)، فباعتماد أكاديمية ميسوري العسكرية أن كل صبي يمكنه تعلم تولي زمام الأمور من خلال المساءلة الشخصية والمثابرة والانضباط الذاتي. ويكون لهذه الفئة عدة أنشطة أهمها: الرحلات الميدانية، كرات الطلاء، رابيلينج وجدار تسلق الصخور، الرماية بالبندق، دورات العوائق، السباحة، ربط العقدة، التدريب على الإسعافات الأولية بشهادة، الحبال العالية، قراءة الخرائط، ركوب الخيل، علم كرة القدم والتنس وكرة القدم والسلة. وتكرر التجربة في القارة الإفريقية باستضافة مجموعة من الطلاب وتلاميذ المدارس في معسكر للتدريب على الطيران الحربي، (military, 2019) الذي يهدف إلى غرس القيم الأساسية في الطلاب الطامحين للعمل في القوات الجوية، حيث تتم معالجة النضال المستمر من أجل التوظيف من خلال معسكر من قبل قوات الدفاع الوطني لجنوب إفريقيا (SANDF)، ويتم منح ما لا يقل عن 400 تلميذ من نيوكاسل في كوازولو ناتال فرصة للمشاركة في تدريب SA القوات الجوية، ويلتحق التلاميذ المتفوقون في الرياضيات والعلوم بالبرنامج من الصف العاشر ثم يخضعون للمراقبة حتى نهاية المدرسة، ويتعرفون أيضاً على العديد من الفرص الوظيفية داخل الجيش.

وللصين أيضاً تجربة مشابهة، حيث تمت استضافة 600 مراقب من أكثر من 100 مدرسة متوسطة في منطقة هونج كونج الإدارية الخاصة حفل الافتتاح (Mingyang، 2019)، واصطفوا بشكل منظم ودخلوا المخيم بعد مراسم رفع العلم الوطني المهيبة. ووفقاً للتقارير، تم تسجيل إجمالي 600 من طلاب المدارس المتوسطة في هونج كونج من الأول إلى الخامس، من بينهم 330 تلميذاً و270 مدرسة، في المعسكر الصيفي العسكري.

بعد "المعسكر التجريبي" الأول الذي استمر خمسة أيام في العام الماضي لتلاميذ النموذجين الأول والثاني، قام المخيم الصيفي، استجابة لردود الفعل الإيجابية من الطلاب وأولياء أمورهم، بتوسيع نطاق الالتحاق به هذا العام مع زيادة عدد المعسكر في النموذجين الأول والثاني من 200 إلى 300. وقد اجتذب هذا المعسكر الصيفي السنوي أكثر من 4300 طالب شاب من هونغ كونغ منذ افتتاحه في يوليو 2005، وتطور إلى حدث غير منهجي مهم للمراقبين في هونغ كونغ خلال العطلة الصيفية.

وأثناء البحث والدراسة، رأت الباحثة أن لمخيمات التعايش جذوراً وجب التطرق إليها، في نوع آخر وتجربة مختلفة عن العلاقة ما بين رجل الأمن والمواطن في الحالة الفلسطينية، فإن فكرة معايشة فئات يانعة من الفتيان والفتيات، داخل معسكرات خاصة بجيش التحرير الفلسطيني، بدأت منذ سبعينيات القرن الماضي، بإقرار الرئيس الراحل الشهيد ياسر عرفات، بإنشاء مؤسسة الأشبال والزهرات عام 1969 (والتنظيم، 2021)، والتي انتشرت في كل ساحات تواجد قوات الثورة الفلسطينية، فقد كانت رؤية الشهيد الراحل ياسر عرفات إيلاء هذه الفئة العمرية الاهتمام الكبير داخل الوطن وخارجه ومنحهم المزيد من الرعاية والاهتمام لهذا الأمر خاصة خارج الوطن، ولأن هؤلاء الأطفال والمراقبين قد ولدوا بعيداً عن أرض الوطن، فلا بد أن يترعرعوا على حُبّه والانتماء إليه، وهذا يحتاج إلى جهود مضاعفة من قبل القائمين على هذه الفئة العمرية، فلا بد من تنشئتهم أولاً تنشئة وطنية، وتسخير العديد من الأدوات التي تساعد على تحقيق ذلك، أهمها: النشرات التوعوية، والدورات والنشاطات الجماعية، وحفلات تعارف سنوية في أماكن وجودهم وحفلات تكريم المتفوقين في دراستهم والموهوبين، مثل الاحتفالات في إحياء المناسبات الوطنية والاجتماعية، وكذلك من خلال تنظيم رحلات جماعية للوطن، حيثما أمكن، كي يلمسوا معاناة أبناء شعبهم، خاصة من نفس فئتهم العمرية، ليقوموا بنقلها إلى أصدقائهم من الجنسيات والشعوب الأخرى، من خلال المدارس والنوادي ومن ثم الجامعات وأماكن العمل، وتهدف هذه المهمة إلى إعداد الجيل الجديد ليكون مثقفاً بتفاصيل قضيته واعياً لها، ومدركاً لما

يحيط بها، وملتزمًا بأهداف وطموحات شعبه، مناضلاً لانتزاع حقوقه بوصفهم الجيل الذي سيمثل فلسطين نحو الاستقلال والحرية (والتنظيم، 2021).

2.3 الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت دور العلاقات العامة في الحفاظ على صورة المؤسسة الإيجابية، أو الدور الذي قامت به دائرة العلاقات العامة في تغيير الصورة النمطية والسلبية عن المؤسسات الحكومية، أو الشركات ومنظمات القطاع الخاص، في سعيها للحصول على رضا الجمهور، وسواء كانت هذه المؤسسات تقدم خدمات أو منتجات معينة للجمهور فقد اختلفت الدراسات السابقة التي أجريت في قياس دور العلاقات العامة، وقد اطلعت الباحثة على العديد من الدراسات والمقالات العلمية، في مجال البحث، وقد قامت الباحثة بتقسيم محاور تلك الدراسات إلى محورين أساسيين

1.2.3 المحور الأول: دراسات قامت على بحث دور العلاقات العامة في المؤسسات:

1- دراسة (بوهزاع، 2017) وعنوانها: دور العلاقات العامة في الارتقاء بواقع الإدارات العامة بوزارة الداخلية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية. حيث هدفت الدراسة إلى تناول مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتبارها إحدى الأدوات الجديدة في الفكر الإداري الحديث مع تسليط الضوء على التجربة الوليدة لمملكة البحرين في هذا المجال. كما وهدفت الدراسة أيضاً إلى رصد حجم تأثير ارتباط الحكومة الإلكترونية بالعملية التنموية وارتفاع مستويات الخدمات المقدمة. واعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامي من خلال دراسة عينة من جمهور العاملين في وزارة الداخلية.

من أبرز النتائج في الدراسة:

أشارت الغالبية من المشاركين في عينة الدراسة بأن تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية يعد ضرورة إدارية.

من أهم المعوقات في تطبيق الحكومة الإلكترونية هي ندرة الحوافز المادية اللازمة لتشجيع العاملين في وزارة الداخلية على تطبيق البرامج الحكومية الإلكترونية. (بوهزاع، 2017)

من أبرز التوصيات في الدراسة: ضرورة العمل على تبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها، بالشكل الذي يمكن من استخدام الخدمات الإلكترونية من قبل الجميع. وضرورة العمل على استقطاب الخبراء والمتخصصين في العلوم وهندسة الحاسب الآلي.

2- دراسة (شاذلي أحمد، 2015) وعنوانها: **فاعلية العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الإعلام الاتحادية**. حيث هدفت الدراسة إيجاد نموذج للعلاقات العامة في المؤسسة الحكومية، بالإضافة إلى ابتكار وسائل علمية وعملية لربط الجهود الأكاديمية بالجامعات والكليات المتخصصة في مجالات الإعلام. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مسح شامل لجميع العاملين في بوزارة الإعلام الاتحادية.

من أبرز النتائج في الدراسة: وجود قصور في مجالات تتعلق بتوفير وسائل النقل والحركة، والوسائل التكنولوجية مثل التلفاز والمعدات الإلكترونية. (أحمد، 2015)

هناك استراتيجية موضوعية لنشاط العلاقات العامة بوزارة الإعلام الاتحادية وهذا جانب إيجابي يجعل نشاط العلاقات العامة فاعلاً ومؤثراً. من أبرز التوصيات في الدراسة:

ضرورة العمل على زيادة الكادر بإدارة العلاقات العامة بوزارة الإعلام الاتحادية. ضرورة العمل على وضع خطة واضحة للعمل بالعلاقات العامة وبالطرق العلمية السليمة لتنفيذ أنشطة وبرامج وزارة الإعلام الاتحادية.

3- دراسة (كسبة، 2013) وعنوانها: **منظمات المجتمع المدني ودورها في تعزيز المواطنة في فلسطين**. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني في تعزيز مفهوم المواطنة، حيث قام الباحث بدراسة جذور ونشأة المجتمع المدني، من خلال دراسة مسيرته التاريخية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. من أبرز النتائج التي وردت في الدراسة:

لعبت منظمات المجتمع المدني دوراً دون المستوى المطلوب في تعزيز مفهوم المواطنة في فلسطين.

أبرز المعوقات التي واجهت منظمات المجتمع المدني تمثلت في عدم قدرتها على وضع استراتيجية وطنية شاملة، وغياب عنصر الاستدامة والاستمرارية.

من أبرز التوصيات التي وردت في الدراسة:
ضرورة العمل على إيجاد تمويل ذاتي لمنظمات المجتمع المدني، من أجل ضمان الاستمرارية والاستدامة.

ضرورة العمل على وضع استراتيجية وطنية شاملة نابعة من خصوصه الشعب الفلسطيني وتعبر عن قضاياها.

4- دراسة (أحمد، 2006) وعنوانها: **العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام**. حيث كان الهدف من الدراسة هو تسليط الضوء على الوضع الراهن للعلاقات العامة من حيث طبيعتها، أهدافها، مشكلاتها. بالإضافة إلى قياس وتقييم الدور التنسيقي للعلاقات العامة مع الأجهزة الأمنية بوسائل الإعلام. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة تحتوي على 19 سؤالاً وتم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من العاملين بإدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الإعلامية لبعض الدول العربية.

ومن أبرز النتائج التي وردت في الدراسة:
وجود تنسيق متبادل مع الأجهزة الإعلامية وفق خطط مسبقة وبعده وسائل منها التنسيق القائم من خلال المؤتمرات الصحفية.

من أهم وسائل الاتصال المطبوعة هي النشرات والكتيبات.
من أبرز التوصيات التي وردت في الدراسة:
التأكيد على أهمية العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية وضرورة العمل على دعمها، وذلك من أجل القيام بالمهام والواجبات على أتم صورة.

ضرورة العمل على توحيد مسميات وهياكل العلاقات العامة في الدول العربية، وذلك من أجل توحيد الأهداف والجهود وتبادل الخبرات فيما بينها.
الاستعانة باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال التنسيق المشترك، مع السماح بإعطاء صلاحيات إدارية أكبر للعاملين في العلاقات العامة في الأجهزة الأمني.

5- أما في دراسة بعنوان : **"أهمية استخدام العلاقات العامة لتوصيل الاستدامة للشركات"**، حيث كان الهدف من الدراسة هو تقديم ملف لتوصيل الاستدامة للشركات من قبل المنظمات التي تشارك في هذه الممارسة، بالإضافة إلى المجالات التي تنطوي عليها استدامة الشركات (بيئية، اجتماعية، وشركات أعمال) إلى الرؤساء التنفيذيين للمنظمات المسؤولة عن صياغة

الاستراتيجية وتطبيق العلاقات العامة يحتاج لديهم إلى الرؤية المناسبة من أجل دمج هدف العلاقات العامة مع المتغيرات الداخلية والمتغيرات الخارجية للمنظمة، اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث المنشورة. وقد أظهرت النتائج بأن دور الشركة في البيئة المادية هو توفير الاهتمام الكافي والمساعدة للتحديث البيئي، بالإضافة إلى كسب التأييد هي من أفضل الأدوات القوية للوصول إلى مراكز لقوة المخصصة لاستدامة وتطوير البيئة المادية. في حين أن دور المؤسسة في المجتمع (بيئة الاستدامة) يقوم على أساس اجتماعي في تشجيع الاستثمارات لأفراد. وأوصت الدراسة إلى ضرورة إتاحة الفرصة للنمو والتطور الداخلي للمؤسسات من خلال رفع كفاءة الاتصال والتواصل الداخلي الفعال والبناء.

6- وتناولت دراسة بعنوان "تصورات بعض المؤثرين الرئيسيين في ممارسة العلاقات العامة

في نيوزيلندا (Sterne, 2011). تم اختيار هؤلاء المؤثرين على أساس قدرتهم على التأثير على التوظيف والوضع والرأي العام للعلاقات العامة. وكان من بينهم كبار مديري الأعمال ومحرري وسائل الإعلام والمعلمين من الدرجة الثالثة. تميز الدراسة فئات التصورات داخل هذه المجموعات وتفحص أسباب هذه الاختلافات. واختبار المستويات السلبية، خاصة في التمثيل الإعلامي. استمدت هذه الدراسة بيانات من ستة وثمانين مقابلة و 181 دراسة استقصائية. تم تقسيم البيانات عن طريق تحليل المحتوى لـ 54 مقالة إعلامية، بما في ذلك الأدبيات التجارية، و 33 كتابًا نصيًا، ومسح عبر الهاتف لأفضل 100 شركة في نيوزيلندا. تم تحليل البيانات باستخدام عملية تصنيف متعدد الطبقات ومقارنتها مع باحثين وممارسين وخبراء ثقافيين آخرين ومع المشاركين أنفسهم ثم تم فحصها باستخدام مفاهيم بورديو للميدان والموطن والمسار ورأس المال الرمزي والعنف الرمزي. من أبرز نتائج الدراسة هي أن الأكاديميين في العلاقات العامة لم ينجحوا في التأثير على الزملاء في التسويق والإدارة والإعلام لقبول نموذج SCM ودمج هذا النموذج في تعليمهم، وكانت التوصية الرئيسية للدراسة هي أن أبحاث العلاقات العامة تحتاج إلى فتح الأبواب أمام النماذج الأصلية للعلاقات العامة من خلال فحصها في سياق قواعد الشرعية الخاصة بهم. يمثل الاستبعاد الواسع النطاق للنماذج الأصلية من المناقشة الحالية فجوة خطيرة في أبحاث العلاقات حيث تمت مقارنة بين اقتصاد جنوب أفريقيا النامي واقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية المتطور، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فرق بين ممارسي العلاقات العامة من الولايات المتحدة

الأمريكية وجنوب أفريقيا من ذوي الخبرة، في المهام الدولية من حيث درجة النجاح في المهام الدولية ومستوى الاستعداد للمهام الدولية. ومن الجدير ذكره بأن نتائج هذه الدراسة لا يمكن تعميمها، لأن معدل الاستجابة فيها محدود. وبالتالي أوصت بضرورة عمل دراسات أكثر تعمقاً.

7- وقد تناولت دراسة بعنوان "تقرير عن درجة النجاح على الصعيد الدولي في المهام التي يختبرها ممارسو العلاقات العامة"، وتستكشف تأثير الثقافة التنظيمية والثقافة الوطنية كليهما (Veronica Diaz, 2009). حيث تم مسح ممارسي العلاقات العامة في كلا من جنوب أفريقيا والولايات المتحدة الأمريكية، من خلال استخدام المنهج المقارن.

2.2.3 المحور الثاني: دراسات قامت على بحث دور العلاقات العامة في تغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن والمؤسسات الأمنية:

1- "دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية"، أ. فوزي آية أمر مزيان جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة الجزائر 2019. وقد تناولت الدراسة، إجراءات وضعتها دائرة العلاقات العامة في محاولة لتحسين الصورة الذهنية عن رجل الأمن، ومنها أجراء البحوث واستطلاعات الرأي، والاستعانة بالإعلام للتعريف برجل الأمن ودوره في مجتمع لحفظ الأمن والنظام، إلى ذلك من تعيين الكفاءات المتخصصة للتعامل الحسن مع الجمهور، وزيادة إجراءات الاهتمام برجل الأمن نفسه من تثقيف وتدريب على حسن التعامل مع المواطنين المدنيين.

2- "دور برامج العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية دراسة ميدانية مؤسسة الأمن الولائج بالمسيلة"، يهدف هذا البحث إلى الكشف عن دور برامج العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، بحيث حاولت الإجابة على الأسئلة: ما هي أهم برامج العلاقات العامة التي تقوم بها الأجهزة الأمنية في الدولة/ المسيلة (الجزائر) - وثانياً: ما هي أنواع الجمهور برامج العلاقات. أجريت هذه الدراسة من قبل جهاز أمن الدولة في المسيلة، واعتمدت على العينة المقصودة المكونة من 45 فرداً، وذلك للإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان. مثل بالنسبة للمنهج، فقد اعتمدت على منهجية دراسة الحالة، لأنها كذلك متوافق مع هذا النوع من الدراسة.

في النهاية توصلت دراستي إلى مجموعة من النتائج أهمها وهو ما يوجد في مؤسسة أمن الدولة، توعية الأفراد العاملين على مستوى الوحدة بأهمية العلاقات العامة والبرامج والأنشطة التي تعتبر جسراً للتواصل بين المؤسسة والمواطنين، وجود المتخصصين في الإعلام والتخصصات الأخرى الذين يقدمون برامج وأنشطة متعددة مما يساعد على زيادة مفهوم الجوار لهذه المؤسسة. "دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز" -جدة/ عطاء الله أحمد العنزي، وتطرق في هذه الدراسة للتعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجتمع وعينة الدراسة: تشكل مجتمع الدراسة من الطلبة السعوديين الذكور في مرحلة البكالوريوس من طلاب جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة وعددهم الإجمالي (25238) طالباً. وتم اختيار عينة عشوائية باستخدام المعادلات الإحصائية بلغ حجمها (323) طالباً. منهج الدراسة وأدواتها: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أهم النتائج: 1 - أن السلوك الإيجابي الذي ترسخت انطباعات لدى الطلاب بممارسته غالباً من قبل المؤسسات الأمنية هو: التضحية بالنفس في سبيل وقاية أفراد المجتمع من أخطار المجرمين والخارجين على القانون. 2 - أن السلوكيات السلبية التي ترسخت انطباعات لدى الطلاب بممارستها أحياناً من قبل المؤسسات الأمنية هي: تجاهل الاهتمام بشكاوى المواطنين، واللامبالاة بتعطيل مصالح المواطنين، والاستفسار من المواطنين بأسلوب متعال. 3 - أن الأساليب المهمة جداً للعلاقات العامة التي تساهم في تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية بدرجة مرتفعة جداً هي: تحقيق التواصل الإيجابي بين المؤسسات الأمنية والمواطنين، وتنظيم لقاءات تتضمن حوارات مفتوحة بين القادة الأمنيين والطلاب، وتبصير أفراد المجتمع بدور المؤسسة الأمنية في خدمة الوطن والمواطن. 4 - أن الإيجابيات المهمة جداً لتعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية هي: تحصين أفراد المجتمع من الجماعات الإرهابية المنحرفة فكرياً، وزيادة قدرة المؤسسات الأمنية على مكافحة الجريمة ضبطاً ووقاية ومنعاً، ومساهمة المؤسسات الأمنية في حل مشكلات أفراد المجتمع. 5 - أن المعوقات المهمة التي تواجه العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية بدرجة مرتفعة هي: ضعف تأهيل بعض منسوبي المؤسسات الأمنية، وضعف التأهيل العلمي لمنسوبي العلاقات العامة، والسلوكيات السلبية من قبل بعض رجال

- الأمن ضد المواطنين. 6 - لدى أفراد مجتمع الدراسة رؤية متشابهة نحو إيجابيات تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية مهما اختلفت أعمارهم، وكان من أهم التوصيات:
- 1- إلحاق منسوبي المؤسسات الأمنية بدورات تدريبية متقدمة في العلاقات الإنسانية.
 - 2 - حشد الرأي العام لمساندة المؤسسات الأمنية والتنويه بجهودها وإنجازاتها في خدمة الوطن والمواطن.
 - 3 - توقيع عقوبات رادعة على رجال الأمن الذين يستخدمون سلطاتهم في التعدي على المواطنين.

3.3 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال ما اطلعت عليه الباحثة من دراسات السابقة اتضح أن هناك تنوع في تناول مواضيع وأهداف وأدوات الدراسة التي عالجتها ومن خلال ذلك استخلصت الباحثة هذه الاستنتاجات:

- 1- معرفة أهم الأساليب الحديثة في العلاقات العامة
- 2- اهم ممارسات دائرة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية
- 3- معرفة المجالات التي يمكن للعلاقات العامة أن يكون لها دوراً في أحداث تغيير وليكون لها فعالية في المؤسسات المختلفة
- 4- معرفة التوظيف الملائم لرجل العلاقات العامة بالشكل السليم

1.3.3 الاستفادة من الدراسات السابقة:

وفي النهاية توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج التي تمكنت من الاستفادة منها من حيث المنهج: تمكنت الباحثة من اختيار المنهج المناسب لدراساتها الحالية. ومن حيث الإطار النظري: تعرفت الباحثة على العديد من النتائج التي توصلت اليها الدراسة السابقة، وما وصلت اليه للاستفادة منه في دراستها الحالية من حيث أدوات الدراسة: تعرفت الباحثة على انسب الأدوات لدراساتها الحالية وكيفية تقييمها وتحليلها أما من حيث المراجع: تمكنت الباحثة من إثراء معرفتها من خلال مجموعة كبيرة من الدراسات والمقالات المحكمة والدوريات التي اعتمدت عليها في دراستها الحالية

وإجمالاً استفادت الباحثة من مجمل الدراسات السابقة في عدة محاور مثل تحديد الإجراءات اللازمة لدراساتها وكيفية تقديم النتائج وتحليلها ومن ثم تقديم التوصيات اللازمة. من حيث تشابه التجربة مع مجتمعات أخرى، فقد وجدت الباحثة من خلال الاطلاع على دراسات ومواقع أجنبية عديدة، بأن تجربة التعايش قد تكررت في مجتمعات أخرى، ولكن اختلفت أهداف التعايش، وانحصرت التجارب في كونها مخيمات صيفية لتفريغ طاقات الأطفال، والمراهقين، والتعريف بمؤسسة الجيش وتشجيع المراهقين للالتحاق بالمعاهد وكليات عسكرية في المستقبل.

2.3.3 مقارنة بين موضوع البحث، والدراسات السابقة

وفي حين اتفقت الدراسات السابقة المعروضة على العنوان وهو دور العلاقات العامة، اختلفت في أوجه أخرى كثيرة:

أولاً: من حيث العنوان تقترب في أهداف الدراسة لدراسة (كسبة، 2013) وعنوانها: منظمات المجتمع المدني ودورها في تعزيز المواطنة في فلسطين. هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني في تعزيز مفهوم المواطنة، حيث تأتي دراستي هذه من أجل التعرف على دور العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تعزيز المواطنة والانتماء من خلال مخيمات التعايش

ثانياً: من حيث أهداف الدراسة: اختلفت جميع الدراسات السابقة في أهداف الدراسة، وهذا ما يثري الدراسات الحالية كونها تتفرد بدراسة العلاقة بين رجل الأمن الفلسطيني، و المواطن، ودور العلاقات العامة في تحسين الصورة السلبية عن رجل الأمن، و الهدف من مخيمات التعايش في تحسين تلك الصورة النمطية، حيث أشارت دراسة (بوهزاع، 2017) التي هدفت إلى رصد حجم تأثير ارتباط الحكومة الإلكترونية بالعملية التنموية وارتفاع مستويات الخدمات المقدمة، بينما دراسة (شاذلي أحمد، 2015) التي هدفت إلى ابتكار وسائل علمية وعملية لربط الجهود الأكاديمية بالجامعات والكليات المتخصصة في مجالات الإعلام. ودراسة (أحمد، 2006) التي هدفت إلى قياس وتقييم الدور التنسيقي للعلاقات العامة مع الأجهزة الأمنية بوسائل الإعلام. وهي الأقرب إلى دراستي هذه كونها تناولت موضوع العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية.

ثالثاً: من حيث الفئة المستهدفة: اتفقت دراستي مع بعض الدراسات التي استهدفت عينات ممن تعرضوا لمتغير معين بهدف تغيير الصورة النمطية كدراسة: عطا الله أحمد العنزي

وعنوانها "دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز" -جدة.

رابعاً: من حيث العينة: منها ما اقتصر على مدراء الدوائر فقط ومنها ما اقتصر على مؤسسات حكومية معينة، أو العاملين في دائرة العلاقات العامة، أما الدراسة التي نحن بصددتها، فقد تنوعت عينة البحث بين أعمار مختلفة وتوجهات مختلفة ومواصفات مختلفة ممن شاركوا في مخيمات التعايش إلى جانب مجموعة من العاملين في دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، والمدرّبين في مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني.

خامساً: من حيث منهجية الدراسة: فإن دراستي هذه تتفق مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي.

سادساً: أن دراستي تختلف عن الدراسات السابقة في الحدود البشرية والحدود الزمانية والمكانية أنها الحالة الأولى التي تقوم بدراستها في فلسطين وتحديدًا في مدن الضفة الفلسطينية، وفي السياق الفلسطيني، بطابعه المعقد كما سيتم تفصيله في الفصل الإجرائي للبحث.

سابعاً: حيث أداة الدراسة: تتفق أحداث الدراسة مع عدة دراسات سابقة في الجمع بين المنهج الكمي والنوعي على حد سواء

ثامناً: من حيث متغيرات الدراسة: المتغيرات تختلف تماماً مع الدراسات السابقة من حيث أن المتغير المستقل في الدراسة الحالية هو المؤسسة الأمنية وصورتها النمطية، والمتغير التابع هو مخيمات التعايش والتي لم تتطرق إليها أي من دراسات سابقة.

وأخيراً: من حيث المصادر والمراجع: فإنه وفي ظل غياب الدراسات المشابهة على حد اطلاع الباحثة وفي عدة جولات في مواقع البحث العلمي المتعارف عليها من مكتبة الجامعة العربية الأمريكية، ومكتبة جامعة بير زيت، والمواقع الإلكترونية العلمية المتعارف لها والمتداولة بين الباحثين: وخصوصاً المصادر الفلسطينية، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت دور العلاقات العامة، في المؤسسات المختلفة، إلا أن دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية شحيحة جداً، فلم تجد الباحثة سوى بعض الدراسات التي لا ترقى لمستوى البحث العلمي المحكم، وخاصة فيما يتعلق بمخيمات التعايش، مما يجعل هذه الدراسة من أول المرجعيات في البحث العلمي، حول تأثير مخيمات التعايش في تغيير الصورة الذهنية عن رجل الأمن في فلسطين.

وسوف تجري الباحثة الدراسة على تجربة فريدة في المنطقة العربية كحالة التعايش ما بين رجل الأمن الفلسطيني والمواطن، وهو ما يميز هذه الدراسة ويجعلها تختلف إلى حد كبير عن جميع الدراسات السابقة وذلك كما ذكرنا لخصوصية الحالة الفلسطينية.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة، وكيفية اختيار العينة وأدوات الدراسة، وشرحاً لإجراءات البحث التي اعتمدتها الباحثة، من تصميم الاستبانة، وإعداد محاور الاستبيان، والتحقق من تطبيق النظرية على موضوع البحث وأسئلته، في المقابلات المعمقة، وأدوات الاستبيان، والتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة.

1.4 منهجية الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الرجوع إلى الأدب السابق حول الموضوع لتوضيح الخلفية النظرية للدراسة، وبالاستناد إلى الأدب السابق والدراسات السابقة، ثم تصميم استبانة استهدفت جمع البيانات المتعلقة بالموضوع، بعد ذلك تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً لاستخراج النتائج ومقارنتها، حيث يعد المنهج الوصفي التحليلي أكثر مناهج البحث استخداماً وانتشاراً، والذي تتنوع فيه أساليب الدراسات الوصفية، ومنها المسحية، التي تُحلل وتفسر البعد الواقعي لظاهرة ما، مشكلة البحث، فترتكز على محتوى البيانات الموثقة لاستخلاص النتائج منها، أما الدراسات الارتباطية فمنها تُعرف درجة الارتباط بين متغيرات الظواهر، وبالتالي مدى تأثيرها على نتائج الظاهرة الواقعية. ومن عيوب هذا المنهج أنه يصعب تعميم نتائجه لأنه يعتمد على ظاهرة مرتبطة بزمان، ومكان، ومتغيرات مؤثرة في ذات الظاهرة، ويحد ذلك من قدرة هذا المنهج على التنبؤ، ويُخشى في هذا المنهج حدوث تحيز عند الاعتماد على مصادر محدودة وتفضيلية لبعض منها (حسن، تعريف مناهج البحث العلمي، 2018)، وقد قامت الباحثة بعمل دمج للمنهج الكمي مع المنهج النوعي والذي يقوم بالبحث العملي من خلال القيام بعدد من الإحصاءات وإجراء الاستبيانات، للحصول على النتائج، كما يهتم المنهج الكمي بجمع النتائج والبيانات. وفي تعريف أكثر دقة للمنهج الكمي (حسن، تعريف مناهج البحث العلمي، 2018)، بأنه يناسب عدداً كبيراً من العلوم والمجالات، وهو ابن المدرسة الوضعية، عن طريق تحديد المتغيرات حيث تختبر البحوث كمية المتغيرات التجريبية، كي يتمكن الباحث من تحديد الأسباب، والحد من ظهور المتغيرات الاعتراضية، ومن ثم يستطيع استخراج النتائج والتنبؤ بمستقبل الظاهرة — موضوع الدراسة. وقد استفادت الباحثة من برنامج Google drive لإرسال الاستبيانات حيث يتواجد المشاركون في مدنهاهم وقراهم على

امتداد مساحة الضفة الفلسطينية مع إضافة خاصية ضرورة الإجابة عن جميع الأسئلة لضمان
القدر الأكبر من الاستبيانات الصحيحة.

2.4 أدوات الدراسة

أولاً: من خلال تصميم استبانة لقياس مدى فعالية مخيمات التعايش في تغيير الصورة النمطية
لرجل الأمن الفلسطيني، وتوزيعها على عينة عشوائية ممثلة لمن شاركوا في مخيمات التعايش
في معسكرات جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، عن طريق عينة عشوائية بسيطة ممثلة للمبحثن
وعددهم 236 مشاركاً ممن شاركوا في مخيمات التعايش في الفترة ما بين 2017-2019 من
إجمالي المشاركين وعددهم 6800 مشارك، وقد استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي
SPSS، وسيوظف البحث الاستبانة والمقابلة المعمقة للوصول إلى النتائج المتعلقة بتساؤلات
البحث، من خلال استبانة تم توزيعها على المشاركين في مخيمات التعايش في معسكرات جهاز
الأمن الوطني الفلسطيني، للحصول على إجابات، بين موافق بشدة إلى أعارض بشدة في ترقيم
للإجابات، من 1 إلى 5، حيث يشير الرقم 1 إلى موافق بشدة، بينما يشير الرقم 5 إلى أعارض
بشدة، بحيث يعكس رقم 3 الموقف المحايد للمشارك، وقد تباينت أعمار المشاركين في فئات
عمرية متفاوتة، حيث تمثل الفئة الأولى من عمر أقل من 18 سنة، وتندرج الفئات حتى تصل
إلى ما فوق الـ 55 سنة، أما في وسيلة توزيع الاستبانات، فهي عن طريق برنامج Google
Drive، ومن خلال التنسيق مع جهاز الأمن الوطني، وخاصة دائرة العلاقات العامة، الجهة
المخولة بالتواصل مع المشاركين، ولضمان التجاوب من قبل المشاركين في مخيمات التعايش
على جوجل درايف، على كل مشارك تعبئة الاستبانة لمرة واحدة، وتفعيل خاصية أن جميع
الأسئلة ضرورية للإجابة.

أما الأداة الثانية فهي المقابلة الشخصية المعمقة مع عدد من العاملين في دائرة العلاقات العامة
في جهاز الأمن الوطني، والمدربين القائمين على مخيمات التعايش ومن خلال احتكاكهم المباشر
بالمشاركين، يمكن للباحثة الحصول على إجابات من شأنها تفسير أهداف دائرة العلاقات العامة،
من استخدام تجربة مخيمات التعايش، وتقريب الصورة نحو استخدام خاصية التقمص في هذه
التجربة، وهو لقاء مباشر يجمع ما بين الباحثة وأفراد العينة التي تراها الباحثة مناسبة من وجهة
نظرها، بناءً على تنوع الأدوار بين التخطيط والتنفيذ والتدريب لمخيمات التعايش، للحصول على

معلومات تخص موضوع البحث، ويتم ذلك بصورة مباشرة دون وسيط، وتعد طريقة المقابلة من أكثر أدوات الدراسة صدقاً (مزاخرة د.، 2014)، ومن أهم مميزات المقابلة الشخصية هو القيام بتلك الطريقة في الوقت الذي يحدده الباحث العلمي دون أي معوقات، كما يستطيع الباحث، وبنسبة كبيرة، الحصول على البيانات المطلوبة على عكس الاستبيانات والاختبارات، ومن أبرز إيجابيات المقابلة أنه يمكن أن يستخدمها الباحث العلمي مع أفراد العينة من غير المتعلمين (الأكاديمية، 2019)، وتتميز هذه الدراسة بالجمع بين المنهجين الكمي والنوعي، حيث يتناسب المنهج النوعي مع الدراسة بما يقوم به من استكشاف المواقف والسلوك والخبرات بعدة طرق كالمقابلات الفردية والمجموعات. (أكاديمية، BTS-Academy، 2017)، وهو عبارة عن عملية تفاعلية بين الباحث وعينة الدراسة التي بدورها تزيج الستار عن معلومات للباحث وتساعد في الوصول إلى نتائج صحيحة. كما يساعد الباحث على دراسة ظاهرة معينة في مكان حدوثها، وليس في مختبرات علمية. ويتمتع المنهج النوعي بمرونة كبيرة مع إمكانية استكمال الدراسة والتعديل عليها في المستقبل بناء على تطور الظاهرة السلوكية، بما يوفره المنهج النوعي من حرية لعينة للتعبير عن نفسها. وقد قامت الباحثة بإجراء المقابلات بنفسها وبشكل مباشر مع الأشخاص المبحثن.

3.4 حدود البحث الزمانية والمكانية والبشرية

الحد الزمني: الفترة التي أقيمت فيها مخيمات التعايش ما بين عامي 2017-2019 في محافظات الضفة الفلسطينية، وقد تم اختيار هذه الفترة لأنها الأحدث والتي أجري فيها تطوير لمخيمات التعايش بشكل لافت، وقد توقفت فعاليات المخيمات في العام 2020 بسبب انتشار فيروس كوفيد 19 في فلسطين والعالم.

الحد المكاني: جهاز الأمن الوطني في مدن الضفة الفلسطينية، معسكر النويعة-أريحا، حرس السعادة-جنين، معسكر طوباس للأمن الوطني. حيث أقيمت المخيمات في معسكرات الأمن الوطني.

الحد البشري: مدير وممارسو العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، إلى جانب مجموعة من الضباط ومنتسبي جهاز الأمن الوطني، والعاملين في القيادة العامة للجهاز، ومن محافظات الضفة الفلسطينية، والمدربين القائمين على تدريب المشاركين أثناء مخيمات التعايش، بالإضافة

إلى عينة عشوائية من المتدربين من مختلف الأعمار ومؤهلات العلمية المختلفة، والذين خاضوا تجربة مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني المنتشرة في مدن الضفة الفلسطينية.

4.4 محددات البحث

ان الحالة الوبائية التي يعاني منها العالم، كورونا (Coved 19)، كانت عائقاً بسبب الإغلاقات المتكررة وصعوبة الحركة والتنقل بين المناطق لإعداد المقابلات وجمع البيانات اللازمة للدراسة، وفي الوقت المحدد، وتتوقع الباحثة أن بعض المحددات ربما يظهر أثناء البحث.

5.4 البحث الميداني

وتتميز هذه الدراسة بالجمع بين المنهجين الكمي والنوعي، حيث يتناسب المنهج النوعي مع الدراسة بما يقوم به من استكشاف المواقف والسلوك والخبرات بعدة طرق كالمقابلات والمجموعات المركزة. (Acadimia، 2017)، وهو عبارة عن عملية تفاعلية وعينة الدراسة التي بدورها تزيح الستار عن معلومات للباحث وتساعد في الوصول إلى نتائج صحيحة. كما يساعد البحث الميداني الباحث على دراسة ظاهرة معينة في مكان حدوثها، وليس في مختبرات علمية. ويتمتع المنهج النوعي بمرونة كبيرة مع إمكانية استكمال الدراسة والتعديل عليها في المستقبل بناء على تطور الظاهرة السلوكية بما يوفره المنهج النوعي من حرية للعينة للتعبير عن نفسها (مزاخرة د.، 2014). وقد قامت الباحثة بإجراء المقابلات بنفسها وبشكل مباشر مع الأشخاص المبحثن.

وقد قامت الباحثة بعمل دمج للمنهج الكمي مع المنهج النوعي والذي يقوم بالبحث العملي من خلال القيام بعدد من الإحصاءات وإجراء الاستبيانات والإحصاءات للحصول على النتائج، كما يهتم المنهج الكمي بجمع النتائج والبيانات. وفي تعريف أكثر دقة للمنهج الكمي بأنه يناسب عدداً كبيراً من العلوم والمجالات، وهو ابن المدرسة الوضعية عن طريق تحديد المتغيرات حيث تختبر البحوث كمية المتغيرات التجريبية، كي يتمكن الباحث من تحديد الأسباب، والحد من ظهور المتغيرات الاعتراضية، ومن ثم يستطيع استخراج النتائج والتنبؤ بمستقبل الظاهرة — موضوع الدراسة. وقد استفادت الباحثة من برنامج Google drive لإرسال الاستبيانات حيث يتواجد المشاركون في مدنهم وقراهم على امتداد مساحة الضفة الفلسطينية مع إضافة خاصية ضرورة الإجابة عن جميع الأسئلة لضمان القدر الأكبر من الاستبيانات الصحيحة

1.5.4 إجراءات الدراسة

في سبيل تنفيذ الدراسة قامت الباحثة بالإجراءات البحثية التالية:

- إعداد استبانة وذلك بهدف التعرف على العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني (جهاز الأمن الوطني الفلسطيني).
- الاتصال مع لجنة المحكمين من المشرفين الأكاديميين في لأخذ آراءهم في مدى صلاحية أداة الدراسة وبناءً على إرشاداتهم وتوجيهاتهم فقد تم إلغاء بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى حيث تتصف هذه الفقرات بالضعف والغموض من وجهة نظر المحكمين.
- تم تحديد مجتمع الدراسة الذي شمل عينة من المشاركين في مخيمات التعايش في المحافظات الفلسطينية (أريحا، طوباس، جنين) بلغ عددها (236).
- تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة من قبل الباحثة وذلك بسبب إجراءات الطوارئ بسبب جائحة كوفيد-19، وقامت الباحثة أيضاً بجمع الاستبيانات، وقد بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة (236) استبياناً.
- قامت الباحثة بتفريغ الاستجابات واستخراج النتائج بالاستعانة بالمعالجات الإحصائية.

6.4 منهجية البحث الكمي:

1.6.4 تعريف مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة، كافة الأفراد موضع دراسة الظاهرة، فإذا كان مجتمع الدراسة هنا هم عبارة عن جميع المشاركين في مخيمات التعايش في معسكرات الأمن الوطني في الفترة مابين عامي 2017-2019، والبالغ إجمالي عددهم حوالي 6000 مشارك، وهم الفئة التي تقع عليها هذه الدراسة، فقد قامت الباحثة باختيار عينة الدراسة من المجتمع الكلي للبحث. حيث أن نفس النتائج يتم الحصول عليها سواء تمت الدراسة على جزء من المجتمع الأصلي أم كامل مفردات المجتمع. ونظراً لأن مجتمع الدراسة هم فئات مختلفة وأعداد كبيرة ممن شاركوا في مخيمات التعايش والتي أقيمت في عدة معسكرات خاصة بالأمن الوطني، والمنتشرة على محافظات وقرى ومخيمات الضفة الفلسطينية، ما كان مجتمع الدراسة كبيراً ومتباعد جغرافياً جعل من الصعب على الباحثة القيام بدراسة مجتمع البحث الأصلي بالكامل، فإن إجراء الدراسة على جميع المشاركين يتطلب تكلفة عالية كذلك يتطلب جهد ووقت طويل لتجميع البيانات وتحليلها. ما

يجعل إمكانيات الباحثة في الضبط والرقابة قد تضعف مع ازدياد حجم البيانات والجهد المطلوب لجمعها وتحليلها، وهنا لجأت الباحثة لاختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة (مزاخرة د.، 2014). مفهوم العينة: يمكن تعريف العينة على أنها مجموعه جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي فالعينة تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ويتم اللجوء إليها عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع. العينة البسيطة العشوائية هي الأساس في العينة الاحتمالية وتدخل في كل أنواع العينات الأخرى. ويستعمل الباحثون عادة برامج الحاسب الآلي أو قوائم الخانات العشوائية لاختيار العينة العشوائية عن طريق الاختيار العشوائي وهي باختصار تعنى إعطاء كل وحدات العينة ضمن مجتمع الدراسة فرصة متساوية لاحتمال تمثيلها ضمن عينة الدراسة (زايد، 2021)

2.6.4 أدوات الدراسة أولاً الاستبانة:

عند جمع البيانات وتحليلها، يتعامل البحث الكمي مع الأرقام والإحصاءات، بينما يتعامل البحث النوعي مع الكلمات والمعاني. كلاهما مهم لاكتساب أنواع مختلفة من المعرفة. ويتم التعبير عن البحث الكمي بالأرقام والرسوم البيانية، ويتم استخدامه لاختبار أو تأكيد النظريات والافتراضات. كما انه يمكن استخدام هذا النوع من البحث لتأسيس حقائق قابلة للتعميم حول موضوع ما، تشمل الأساليب الكمية الشائعة التجارب والملاحظات المسجلة كالأرقام والمسوحات ذات الأسئلة المغلقة. (Streefkerk، 2019)، و في هذه الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الكمي: من خلال مجموعة وحدات البحث والمعاينة، حيث يقوم هذا البحث على دراسة أثر تجربة مخيمات التعايش وهو المتغير التابع في هذه الدراسة، وبالتالي يعد المشاركون، هم المجتمع الذي تقوم بدراسته الباحثة، والذين خاضوا تجربة مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني المنتشرة في مدن الضفة الفلسطينية، ويتكون مجتمع الدراسة من المشاركين في مخيمات التعايش في المحافظات الفلسطينية (أريحا، طوباس، جنين) والبالغ عددهم 6,000 مشارك مشاركة تقريباً، مع مراعاة الخصائص المشتركة بين أفراد عينة الدراسة.

ولأن الاستبيان وسيلة تستخدم للحصول على أجوبة معينة في شكل ورقة استمارة يملأها المجيب (المبحوث) بنفسه، أي عبارة عن ورقة تحتوي على مجموعة من الأسئلة توزع عن طريق

البريد أو يملأها المبحوث تحت إشراف الباحث. ويتطلب اختيار عينة ممثلة تمثيلاً دقيقاً من مجتمع البحث. ويصلح الاستبيان لجمع البيانات في البحوث الوصفية والاستكشافية (مزاها د.، 2014، الصفحات 205-206). وتم توظيف الاستبيان في هذه الدراسة، كونها فعالة كأداة معتمدة للقياس على عدد كبير من المبحثن، حيث إن العينة المعرضة للبحث لا تقل عن 236 مبحوثاً ممن شاركوا في مخيمات التعايش من إجمالي 6800 مشارك خلال الفترة موضوع البحث، بين عامي 2017-2019، تمثلت أداة الدراسة التي استخدمتها الباحثة باستبيان أعد لغرض التعرف على دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني (جهاز الأمن الوطني الفلسطيني)، أما عن طريقة تصميم الاستبيان فقد استعانت الباحثة بالأدب والدراسات السابقة في مجال البحث لتحديد صيغ الأسئلة المناسبة، وبعد ذلك تم عرض الاستبيان على عدد من الأكاديميين للتحقق من صدقه، وقد أجرت الباحثة التعديلات التي أشار إليها المحكمون، بحيث تكون بصورته النهائية من (24) فقرة.

3.6.4 عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المشاركين في مخيمات التعايش في المحافظات الفلسطينية (أريحا، طوباس، جنين) بلغ عددها (236)، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وتبين الجداول التالية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة، ونظراً لشح المصادر المطبوعة والدراسات فإن اعتماد أداة المقابلة الشخصية المتعمقة مع مدير دائرة العلاقات العامة، وعدد من القائمين على مخيمات التعايش، في جهاز الأمن الوطني، للإجابة عن مجموعة من الأسئلة المفتوحة، للحصول على إجابات واسعة حول موضوع تجربة مخيمات التعايش، والاستفادة من التجارب الشخصية للمبحثن في سرد قصصهم التي من المؤكد أنها ستخدم البحث موضوع الدراسة.

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

متغير الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	121	51.3
أنثى	115	48.7
المجموع	236	100.0

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

متغير الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 18 سنة	21	8.9
18-25 سنة	63	26.7
25-40 سنة	95	40.3
40-55 سنة	42	17.8
55 سنة فأكثر	15	6.4
المجموع	236	100.0

جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير منطقة المخيم

متغير منطقة المخيم	العدد	النسبة المئوية %
أريحا	194	82.2
جنين	26	11.0
طوباس	16	6.8
المجموع	236	100.0

جدول رقم (4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير منطقة السكن

متغير منطقة السكن	العدد	النسبة المئوية %
قرية	83	35.2
مخيم	41	17.4
مدينة	112	47.5
المجموع	236	100.0

جدول رقم (5) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

متغير المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي فأقل	45	19.1
دبلوم	46	19.5
بكالوريوس	117	49.6
ماجستير فأعلى	28	11.9
المجموع	236	100.0

جدول رقم (6) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

متغير طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية %
طالب	54	22.9
موظف	86	36.4
صاحب حرفة	22	9.3
صاحب مشروع	28	11.9
غير ذلك	46	19.5
المجموع	236	100.0

4.6.4 صدق الاستبانة:

يعد الاستبيان أحد أكثر الأدوات استخداماً لجمع البيانات في أبحاث العلوم الاجتماعية على وجه الخصوص. والهدف الرئيسي من الاستبيان في البحث هو الحصول على المعلومات ذات الصلة بأكثر الطرق موثوقية وصلاحيّة. وبالتالي فإن دقة واتساق الاستبيان، يشكلان جانباً مهماً من منهجية البحث المعروفة بالصلاحيّة والموثوقية. وغالباً ما يتم الخلط بين الباحثين الجدد واختيار نوع الصلاحيّة المناسب وإجرائه لاختبار أداة بحثهم (استبيان / مسح) (Taherdoos, 2016) وتتعلق الموثوقية بمدى توفير قياس للظاهرة نتيجة مستقرة ومتسقة (كارمينز وزيلر، 1979)، وبالنسبة للموثوقية فإنها تهتم أيضاً بالتكرار، ويُقال إن المقياس أو الاختبار يمكن الاعتماد عليه إذا كان تكرار القياس الذي أجراه في ظل ظروف ثابتة سيعطي نفس النتيجة، لذا فإن على الباحث أن يتأكد من تناسب أداة بحثه مع موضوع الدراسة، ويستعين بذلك بخبراء، وقد قامت الباحثة بتحكيم أداة الاستبيان من قبل مجموعة من الأساتذة الأكاديميين، للتأكد من صحة الأداة واتساقها مع موضوع البحث وارتباط الأسئلة مع محاور النظرية المطبقة على البحث، وصلاحيّة البناء في صياغة الأسئلة، وحيادية الطرح (المدونة، 2020).

أولاً المحكمين: عرضت الباحثة الاستبانة في صورتها الأولية على أربعة أساتذة محكمين أكاديميين، بالإضافة إلى الأستاذ المشرف على الدراسة، لإبداء الآراء، للتأكد من سلامة الصياغة، ومناسبة البناء، وارتباط الأسئلة بمحاور البحث، وبفرضيات النظريات، وإسقاطها على أسئلة الدراسة والتي تضم خمسة محاور، وتنشعب لعدد 25 سؤال.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي بمعادلة حساب بيرسون لمعاملات الارتباط للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على المشرف الأكاديمي وعلى مجموعة من المحكمين والمتخصصين في ميدان الدراسة،

ثبات الاستبانة: تم التأكد من ثبات الأداة من خلال إجراء اختبار التناسق الداخلي واستخراج معامل الثبات (كرونباخ الفا) على عينة الدراسة بأكملها، حيث كان معامل ثبات الأداة (94.2%) وهو معامل ثبات جيد في الأبحاث التربوية. وأفادوا بصدق المقياس وصلاحيته لأغراض هذه الدراسة.

وقد تم الحذف والتعديل بناءً على بعض ملاحظات المحكمين، حتى خرجت الاستبانة في صورتها النهائية، وأفادوا بصدق المقياس وصلاحيته لأغراض هذه الدراسة.

5.6.4 المعالجات الإحصائية

تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) حيث تم بعد إدخالها إلى جهاز الحاسب الآلي:

- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة.
- استخراج النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البحث.
- استخدام اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص فرضيات الدراسة.

6.6.4 تصحيح الأداة

لقد تم اعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً لطريقة ليكارت الخماسية.

جدول رقم (7) توزيع فقرات أداة الدراسة (الاستبيان)

أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
5	4	3	2	1

جدول رقم (8) مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
مرتفعة	3.7 فما فوق
متوسطة	3.6-3.1
منخفضة	اقل من 3

7.4 إجراءات البحث النوعي

يتم التعبير عن البحث النوعي بالكلمات. والذي جرى استخدامه لفهم المفاهيم أو الأفكار أو الخبرات. فيمكن هذا النوع من البحث من جمع الرؤى المتعمقة حول موضوعات غير المفهومة جيداً، وتشتمل على الأساليب النوعية الشائعة في المقابلات مع الأسئلة المفتوحة، والملاحظات الموصوفة بالكلمات، ومن خلال مراجعات الأدبيات التي عن طريقها يستمد البحث المفاهيم والنظريات، بما يعطينا فهماً أعمق لموضوع البحث، وليس أرقاماً بعينها (research, n.d.).

1.7.4 تعريف مجتمع البحث

مجموعة من القائمين على مخيمات التعايش وهم مدير دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، ومجموعة من الضابطات والضباط العاملين في دائرة العلاقات العامة، والذين كان لهم دور في تنظيم وإدارة مخيمات التعايش، بالإضافة إلى مجموعة من المدربين في مخيمات التعايش، وقد راعت الباحثة أن تكون العينة ممثلة من مختلف مناطق الضفة الفلسطينية.

2.7.4 أدوات الدراسة ثانياً: المقابلات المعمقة

اعتمدت الباحثة المقابلة الشخصية المعمقة كأحدى أدوات جمع البيانات الكيفية، وهي عبارة عن لقاء مخطط له بين الباحث والمبحوث للإجابة عن مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي تدور حول موضوع الدراسة. وتستغرق المقابلة المتعمقة عادةً وقتاً أطول مقارنةً بالمقابلة الشخصية التي تُنَّبَع في المسوح الميدانية (مزاخرة د.، 2014). وقد اختارت الباحثة المقابلة المتعمقة من خلال الرصيد المعرفي لديها ومن خلال جمع معلومات دقيقة عن موضوع مخيمات التعايش، كما استعانت الباحثة بالاستبيان: وهو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث معين عن طريق استمارة تُعبأ من قبل المستجيب، كما عرفه وليام جود (William J. Goode) وباول هات (Paul. Hutt).

3.7.4 عينة الدراسة

وقد تم اختيار العينة من محافظة رام الله والبيرة وهي الموقع الأقرب، والتي تعد مقراً للقيادة العامة للأمن الوطني الفلسطيني في الضفة الفلسطينية.

4.7.4 موثوقية وصدق الأداة

أولاً: الموثوقية والصلاحية هي المفاهيم المستخدمة لتقييم جودة البحث. إنها تشير إلى مدى جودة طريقة أو تقنية أو اختبار في قياس شيء ما. ثم أن الموثوقية والصلاحية التي تخبرنا بمدى إمكانية إعادة إنتاج النتائج عند تكرار البحث في نفس الظروف. مدى قياس النتائج حقاً لما يفترض أن تقيسه، ويتم تقييمها من خلال التحقق من اتساق النتائج عبر الوقت، عبر مختلف المراقبين، وعبر أجزاء من الاختبار نفسه، من خلال التحقق من مدى توافق النتائج مع النظريات الراسخة والمقاييس الأخرى لنفس المفهوم، حيث يرتبط القياس الموثوق به، وقد تكون النتائج قابلة للتكرار، لكنها ليست صحيحة بالضرورة، و يكون القياس الصحيح موثقاً بشكل عام، إذا أسفر الاختبار عن نتائج دقيقة، ويجب أن تكون تلك النتائج قابلة للتكرار (Middleton، 2020)، والمحصلة أن الموثوقية وثيقة الصلة باتساق المقياس، والصلاحية تتعلق بدقة القياس.

جدول يشرح الفرق بين صدق الأداة وثبات الأداة وأوجه المقارنة بينها

وجه المقارنة	الصدق	الثبات
من حيث التركيز	مدى صحة قياس النتائج الفعلية مقارنة مع ما هو موجود	مدى تكرار البحث في ظل نفس الظروف
كيفية التقييم	من خلال التحقق من مدى توافق النتائج مع النظريات القائمة ونتائج الدراسات الأخرى التي ناقشت نفس القضية	من خلال التحقق من تناسق النتائج في أوقات متفرقة وعبر محكمين مختلفين، وأجزاء من الاختبار نفسه.
الفرق الرئيس بين الموثوقية والثبات	المصادقية ثابتة بشكل عام. إذا أسفر التحليل الإحصائي عن نتائج صادقة، فيجب أن تكون قابلة للتكرار	الموثوقية ليست دائماً صادقة وقد تكون النتائج صحيحة ولكنها غير قابلة للتكرار دائماً

الفصل الخامس

تحليل البيانات والاستنتاجات

مقدمة

يتناول هذا الفصل استعراضاً للنتائج التي خرجت بها هذه الدراسة، ومن أجل تسهيل عملية تفسير النتائج فقد اعتمدت الدراسة على النسب المئوية من المتوسط الحسابي، وتعد هذه النتائج صحيحة وتقيس ما وضعت لقياسه، حيث يتلقى جميع المشاركون في مخيمات التعايش نفس الرسائل من خلال المحاضرات التوعوية، والتثقيفية، كذلك ينخرط جميع المشاركون في البرنامج التدريبي المعد من قبل دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني.

1.5 البحث الكمي الاستبانه

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس دور العلاقات العامة في تجسير الهوة بين رجل الأمن والمواطن من خلال تجربة مخيمات التعايش في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني لتغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن الوطني؟ ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال الدراسة، والجداول التالية توضح ذلك:

جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور دور العلاقات العامة في تجسير الهوة بين رجل الأمن والمواطن من خلال تجربة مخيمات التعايش في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني لتغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن الوطني مرتبة ترتيباً تنازلياً:

جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
مرتفعة	89.6	0.729	4.48	أشجع معارفي/ أصدقائي لخوض تجربة التعايش	1
مرتفعة	89	0.692	4.45	أنقل تجربتي في مخيمات التعايش لأصدقائي	2
مرتفعة	88.8	0.715	4.44	زادت تجربة التعايش من احترامي للدور الذي يقوم به رجل الأمن	3
مرتفعة	88.6	0.69	4.43	زادت تجربة التعايش من انتمائي لجهاز الأمن الوطني	4
مرتفعة	88.4	0.724	4.42	المشاركة في المخيم ساعدتني في التفكير بطريقة مختلفة بطبيعة رجل الأمن ودوره	5

الدرجة	النسبة النئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
مرتفعة	88.4	0.718	4.42	6 تجربة التعايش غيرت صورة رجل الأمن لدي وأصبحت أكثر إيجابية	
مرتفعة	88.2	0.735	4.41	7 رفعت تجربة التعايش من تفهمي لأهمية دور رجل الأمن وضرورته في المجتمع	
مرتفعة	88	0.745	4.4	8 جعلتني تجربة التعايش ادرك أن الأمن الوطني هو جهاز يقوم بدور امني مهني	
مرتفعة	87.8	0.726	4.39	9 أبرزت مخيمات التعايش الكثير من المواقف الحسنة والإيجابية لرجل الأمن الفلسطيني	
مرتفعة	86.8	0.78	4.34	10 أصبحت أتفهم ضرورة الموقف الحازم لرجل الأمن	
مرتفعة	86.6	0.756	4.33	11 وفر الاشتراك في مخيم التعايش الفرصة للاستماع لرجال الأمن وفهم وجهة نظرهم	
مرتفعة	86.6	0.751	4.33	12 تجربتي في مخيم التعايش جعلتني أتفهم مواقف رجل الأمن في التعامل مع المخالفين للقانون	
مرتفعة	85.6	0.808	4.28	13 شاركت في معظم فعاليات المخيم خلال تجربة التعايش في معسكر الأمن الوطني	
مرتفعة	85.6	0.802	4.28	14 وفرت مخيمات التعايش تجربة معيشة حياة رجل الأمن بتفاصيلها اليومية ومواقفه المختلفة	
مرتفعة	85.6	0.809	4.28	15 أدافع بقناعة عن مواقف رجل الأمن في المجتمع أمام الانتقادات الموجه إليه	
مرتفعة	84.2	0.806	4.21	16 في رأيي أن رجل الأمن يتمتع بمهارة التعامل اللبق مع المواطنين	
مرتفعة	83	0.951	4.15	17 في رأيي أن رجل الأمن يتعامل مع الجميع باحترام على اختلاف انتماءاتهم الحزبية	

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
مرتفعة	81.2	1.066	4.06	18 تجربة التعايش أظهرت أن رجل الأمن يتم اختياره على أساس مهني وليس حزبي	
مرتفعة	76.6	1.136	3.83	19 الفترة التي قضيتها في مخيم التعايش في معسكرات الأمن الوطني كانت قصيرة وغير كافية	
مرتفعة	75.6	1.203	3.78	20 أقابل أشخاص ممن لديهم آراء سلبية عن رجل الأمن	
مرتفعة	85.6	0.571	4.28	المجال الكلي	

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (9) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة مرتفعة قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي يساوي (4.28)، حيث نجد أن الفقرات الخمسة الأولى كانت على النحو الآتي:

أشجع زملائي/ أصدقائي لخوض تجربة التعايش، بلغ متوسطها الحسابي (4.48).

أنقل تجربتي في مخيمات التعايش لأصدقائي، بلغ متوسطها الحسابي (4.45).

زادت تجربة التعايش من احترامي للدور الذي يقوم به رجل الأمن، بلغ متوسطها الحسابي (4.44).

زادت تجربة التعايش من انتمائي لجهاز الأمن الوطني، بلغ متوسطها الحسابي (4.43).

المشاركة في المخيم ساعدتني في التفكير بطريقة مختلفة بطبيعة رجل الأمن ودوره، بلغ متوسطها الحسابي (4.42).

فيما يتعلق بالسؤال (إلى أي مدى أثرت تجربة التعايش في معسكرات الأمن الوطني على تغيير الصورة النمطية لرجل الأمن في أذهان المشاركين؟) من الملاحظ بأن ما نسبته 88.4% من المبحوثين بأن تجربة التعايش غيرت صورة رجل الأمن لدي وأصبحت أكثر إيجابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (4.42). كما وأشار ما نسبته 88% من المبحوثين بأن تجربة التعايش رفعت من تفهمهم لأهمية دور رجل الأمن وضرورته في المجتمع حيث بلغ المتوسط الحسابي

(4.41). كما أشار ما نسبته وبناء على ما سبق نستنتج بأن هناك تأثير كبير وفعال للعلاقات العامة في تجسير الهوة وتحسين الصورة النمطية لرجل الأمن الفلسطيني. من خلال إبراز المواقف الحسنة والإيجابية لصورة رجل الأمن، وتفهم مواقف رجل الأمن في التعامل مع المخالفين للإجراءات والقوانين. حيث تنطبق هذه النتائج مع نظرية التعلم الاجتماعي. واتفقت هذه النتائج مع نتيجة المقابلات التي أجرتها الباحثة مع المسؤولين في مخيمات التعايش حيث اتفق جميع المسؤولين في المقابلات على أن مخيمات التعايش قد ساهمت بشكل كبير فاق توقعاتنا، في تقديم صورة حقيقية عن رجل الأمن، كإنسان فلسطيني أولاً يقوم بواجبه الوظيفي من خلال جهاز له امتداد تاريخي في الثورة الفلسطينية، يحمل هم الوطن ويحلم بالتحريض كأبي مواطن فلسطيني، لسمنا بشكل كبير أن مخيمات التعايش نجحت في بناء الثقة التي لم تكن قبل سبع أو ثمان سنوات، بين المواطن وبين رجل الأمن الوطني، بعد أن عاش عدة أيام داخل احد معسكراتنا واطلع على نمط حياة رجل الأمن.

وفيما يتعلق بالسؤال (ما مدى تأثير معاشية المشاركين لظروف ومواقف رجل الأمن داخل معسكرات الأمن الوطني في تقمص المشاركين لدوره وتقبل مواقفه؟) نجد أيضاً من خلال تحليل النتائج في الجدول أعلاه، نجد أن تأثير معاشية المشاركين لظروف ومواقف رجل الأمن داخل معسكرات الأمن كان كبير جداً وخاصة من خلال الفقرة (أشجع معارفي/ أصدقائي لخوض تجربة التعايش) التي بلغ متوسطها الحسابي (4.48) حيث أشار ما نسبته 89.6% من المشاركين على أنهم يشجعون أصدقائهم ومعارفهم على خوض تجربة التعايش. وعن استعدادهم لنقل تجربة التعايش للآخرين. ومن خلال الربط بين السؤال والنظريات التي استندت عليها الدراسة نجد أن نظرية المحاكاة والتقليد التي تفترض أن تبني الشخص لأي سلوك جديد أو رأي سياسي على سبيل المثال مرتبط بالسياق الاجتماعي الذي يوجد فيه هذا الشخص، قد يعني هذا أن المشاركين ربما سيقفون متمسكين برأي المجتمع برجل الأمن) انطبقت تماماً على الإجابة على السؤال.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى التي نصها:

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الجنس.

جدول نتائج اختبار Independent Samples Test لتقديرات عينة الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (10): نتائج اختبار Independent Samples Test

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في توظيف	ذكر	121	4.33	0.590	1.352	234	0.717
فعاليات مخيمات التعايش	أنثى	115	4.23	0.571			

بالاستناد إلى اختبار (ت) تبين أن قيمة مستوى الدلالة (α) أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الجنس.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية التي نصها:

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

جدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

المحور	متغير العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	أقل من 18 سنة	21	4.33	0.571
	18 - 25 سنة	63	4.36	0.511
	25 - 40 سنة	95	4.32	0.503
	40 - 55 سنة	42	4.23	0.489
	55 سنة فأكثر	15	4.84	1.097
	المجموع	236	4.28	0.571

جدول نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لتقديرات عينة أفراد الدراسة لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

جدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير الفئة العمرية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	بين المجموعات	3.584	4	0.896	2.830	0.25
	داخل المجموعات	73.150	231	0.317		
	المجموع	76.734	235			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة (α) أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير مكان الإقامة. جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير مكان الإقامة.

جدول رقم (13): جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة أفراد الدراسة تبعاً لمتغير مكان الإقامة

المحور	متغير مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	قرية	83	4.36	0.455
	مخيم	41	4.13	0.806
	مدينة	112	4.28	0.540
	المجموع	236	4.28	0.571

جدول نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لتقديرات عينة أفراد الدراسة لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير مكان الإقامة.

**جدول رقم(14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)
تبعاً لمتغير مكان الإقامة**

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	بين المجموعات	1.433	2	0.717	2.218	0.111
	داخل المجموعات	75.301	233	0.323		
	المجموع	76.734	235			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة (α) أكبر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير مكان الإقامة.

جدول النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	متغير المؤهل العلمي	المحور
0.579	4.22	45	ثانوي فأقل	دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش
0.529	4.33	46	دبلوم	
0.532	4.35	117	بكالوريوس	
0.733	4.06	28	ماجستير فأعلى	
0.571	4.28	236	المجموع	

جدول نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لتقديرات عينة أفراد الدراسة لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	بين المجموعات	2.040	3	0.680	2.112	0.099
	داخل المجموعات	74.694	232	0.322		
	المجموع	76.734	235			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة (α) أكبر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد هناك فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المحور	متغير طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	طالب	54	4.38	0.514
	موظف	86	4.26	0.500
	صاحب حرفة	22	4.29	0.529
	صاحب مشروع	28	4.23	0.717
	غير ذلك	46	4.26	0.684
	المجموع	236	4.28	0.571

جدول نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لتقديرات عينة أفراد الدراسة لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

جدول رقم(18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)
تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش	بين المجموعات	0.631	4	0.158	0.479	0.751
	داخل المجموعات	76.103	231	0.329		
	المجموع	76.734	235			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة (α) أكبر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتقديرات عينة أفراد الدراسة حول دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

كما ويتضح أيضاً من خلال تحليل المقابلات التي أجرتها الباحثة مع المسؤولين في مخيمات التعايش فقد أشارت الغالبية العظمى ممن تمت مقابلتهم بأنهم يتم إشراك المشاركين في مخيمات التعايش بشكل مباشر في التدريب البدني والتدريبات الأخرى الميدانية من خلال انخراطهم في العمل الميداني والاحتكاك المباشر مع الجمهور، حيث أن التدريب يتكون من شق عملي وشق نظري ولا يركز فقط على الشق النظري. حيث تتفق هذه مع نظرية التقمص الوجداني، نجد أن الفقرة القائلة (المشاركة في المخيم ساعدتني في التفكير بطريقة مختلفة بطبيعة رجل الأمن ودوره) والفقرة (تجربة التعايش غيرت صورة رجل الأمن لدي وأصبحت أكثر إيجابية) بلغ متوسطهما الحسابي: 4.42 وهي بدرجة مرتفعة وهي من ضمن الفقرات الأولى الأعلى في المتوسط الحسابي.

وفيما يتعلق بالسؤال (إلى أي مدى بقي السياق الاجتماعي الفلسطيني السائد حول دور رجل الأمن يوجه رأي المشاركين بعد تجربتهم في مخيمات التعايش؟) حيث أشار ما نسبته 85.6%

من المبحثن بأنهم يدافعون بقناعة عن مواقف رجل الأمن في المجتمع أمام الانتقادات الموجه إليه، وأن ما نسبته 84.2% يرون أن رجل الأمن يتمتع بمهارة التعامل اللبق مع المواطنين، وأشار ما نسبته 83% من المبحثن يرون أن رجل الأمن يتعامل مع الجميع باحترام على اختلاف انتماءاتهم الحزبية.

2.5 نتائج البحث النوعي المقابلات المعمقة:

المقابلة المعمقة مع القائمين على المخيمات/ المسؤولين والمنظمين للمخيمات في دائرة العلاقات العامة، المدربين في المخيمات. عدد المقابلات 10 مقابلات: المقابلة الشخصية المعمقة لتحقيق نفس الهدف مع عدد من العاملين في دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، وهو لقاء مباشر يجمع ما بين الباحث وأفراد العينة التي يراها مناسبة من وجهة نظره بناءً على تنوع الأدوار بين التخطيط والتنفيذ والتدريب لمخيمات التعايش، ويتم ذلك بصورة مباشرة دون وسيط، وتعد طريقة المقابلة من أكثر أدوات الدراسة صدقاً (مزاورة د.، 2014)، ومن أهم مميزات المقابلة الشخصية هو القيام بتلك الطريقة في الوقت الذي يحدده الباحث العلمي دون أي معوقات. كما يستطيع الباحث وبنسبة كبيرة الحصول على البيانات المطلوبة على عكس الاستبيانات والاختبارات. ومن أبرز إيجابيات المقابلة أنه يمكن أن يستخدمها الباحث العلمي مع أفراد العينة من غير المتعلمين (Acadimia، 2017). أكتفت الباحثة بعدد 8 مقابلات مع القائمين على مخيمات التعايش في جهاز الأمن الوطني، لحيث تكررت الإجابات، فتوقفت الباحثة عند الرقم 8، وقد تمت المقابلات على مرحلتين، المرحلة الأولى مع مدراء التدريب والعلاقات العامة في الأمن الوطني، وقد قامت الباحثة بعمل المقابلات في مقر القيادة العامة لقوات الأمن الوطني في رام الله، أما المرحلة الثانية فقد قامت الباحثة بعمل مقابلات مع مدربين في مخيمات التعايش من مختلف معسكرات الأمن الوطني، وذلك بعد أن تم التنسيق مع إدارة العلاقات العامة في مدينة رام الله، وبالتالي، مع المدربين خارج محافظة رام الله، (طوباس، جنين، أريحا)، لإجراء المقابلات في مقر القيادة العامة في مدينة رام الله، بعد الحصول على كتاب من الجامعة العربية الأمريكية، موجه للقيادة العامة لقوات الأمن الوطني، للسماح للباحثة بإجراء مقابلات، والحصول على معلومات من جهاز الأمن الوطني، وبالتنسيق المسبق مع مدير دائرة العلاقات العامة الحالي، العميد/ رنا الخولي لتسهيل مهمة الباحثة، وفي تحليل إجابات المبحثن قامت الباحثة بترميز المبحثن بإعطاء كل شخص ممن حصلت منهم على إجابات خلال المقابلة برقم

تسلسلي من (1) - (8). دون أن يدل التسلسل على رتبة معينة، واستخدمت الأرقام للإشارة فقط لرقم الإجابة في جداول تفريغ المقابلات، وكانت محاور المقابلات كالتالي:

المحور الأول يناقش استخدام الإعلام كوسيلة للتعريف برجل الأمن وتقديم الصور الإيجابية له في المجتمع

السؤال رقم (1): ما هي طبيعة الأنشطة والحملات التوعوية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة لإبراز دور جهاز الأمن الوطني؟ وكيف تم توظيفها خلال تجربة مخيمات التعايش اتفق جميع الباحثين وهم من دائرة العلاقات العامة والمدرّبين القائمين على مخيمات التعايش، بما نسبته 100% على أن أهم الأنشطة اعتمدت على النشاطات البدنية والجسدية، واتباع الروتين اليومي للعسكري من طابور الصباح، يتلقى المشاركون محاضرات توعوية بدور رجل الأمن الذي يشاهدونه في الشارع يحمل سلاحاً، ولا يعرفون تماماً ما هو الدور الذي يقوم به، والفرق بين رجل الأمن الوطني ورجال الأمن في الأجهزة الأمنية الأخرى، ولطبيعة المجهود والضغوطات التي يعيشها رجل الأمن الوطني خلال يومه، لمسنا تعاطفاً من المشاركين، الذين انهكهم التدريب لثلاث أو أربع أيام وهي مدة المخيم، بينما تقوم حياة رجل الأمن يومياً على هذا الروتين، ولكي يشعر المشارك بأدوار رجل أمن نقوم خلال أيام المخيم بعمل كمائن والوقوف على الطريق، فيقوم المشارك بنفسه بفحص أوراق السيارات في المنطقة، والمسير الليلي، ويضيف المبحوث رقم (3): انه بالإضافة إلى الأنشطة البدنية فإن الرسالة الكبرى للقوات تتمحور حول مبدأ الشراكة، و كل البرامج التي ننفذها تصب في هذا الاتجاه و هي ليست شراكة رمزية بل حقيقية و يجري تطبيقها بشكل يومي على أرض الواقع و في هذا الإطار تقدم القوات برنامج أمني غاية في التميز و الأهمية و هو برنامج دورات التعايش مع القوات، حيث أن هذا البرنامج تمكن من تشكيل افضليه استراتيجية للقوات خلال أداء نشاطاتها الميدانية في مناطق عملياتها بوجود حاضنة شعبية تقلل بشكل كبير من الاحتياج البشري و اللوجستي لإنجاح المهمة.

تشير إجابات الباحثين من العاملين في دائرة العلاقات العامة والمدرّبين القائمون على مخيمات التعايش، بأن المجهود البدني هو أكثر الأنشطة التي يتم التركيز عليها لإبراز دور رجل الأمن، وهو ما يعتبر وسيلة للتعريف برجل الأمن، وتقديم صورة حقيقية عنه، وهو ما يتفق ما نظرية النقص الوجداني، التي تفترض بأنه عندما نضع أنفسنا في مواقف الآخرين ونقوم بأدوارهم، يحدث حالة من النقص والتعاطف الوجداني مع من نقوم بأدوارهم.

السؤال رقم (2) : هل تتناسب البرامج التوعوية حول مخيمات التعايش مع خصائص وسائل الإعلام المختلفة التي يتم استخدامها؟

معظم إجابات الباحثين وبنسبة 85% أقرت يتعاون جهاز الأمن الوطني مع مؤسسات محلية، في حملات توعوية للإعلان عن خدمات يقوم بها الجهاز بالتعاون مع مؤسسات وبنوك فلسطينية، والتركيز على التغطية الإعلامية في قنوات الإعلام المحلي، والتوثيق لهذه الأعمال على مواقع تواصل الاجتماعي، خاصة للحديث عن مخيمات التعايش بعد انتهاءها، واتفق الجميع على عدم وجود برامج توعية مباشرة للإعلان عن مخيمات في المستقبل القريب، بهدف التسجيل للمشاركة بها، باستثناء المحاضرات التوعوية خلال أيام المخيم كما أدلى المبحوث رقم 7 " من خلال صفحات التواصل الاجتماعي وأثناء المخيمات نقوم بعمل برامج توعوية، والتعريف بالفرق بين هذا الزي العسكري، وبين ما يضعه جيش الاحتلال، نقوم بعمل برامج وتنقيف، نتحدث إليهم حول قضايا وطنية، عامة وعن تاريخ الثورة الفلسطينية، وعن امتداد جهاز الأمن الوطني، الذي هو امتداد لجيش الثورة الفلسطينية، ونحاول أن تكون هذه المحاضرات وجلسات النقاش المفتوح في أوقات الراحة، كي لا نرهق المشاركين بضغط المهمات والمحاضرات، وأضاف المبحوث رقم 8: " وهناك بعض المصطلحات التي تثير فضول المواطن الفلسطيني ويتعاطى معها ويتناقلها دون فهم حقيقي تمس نزاهة جهاز الأمن الوطني ورجاله، كنا نقوم بتوضيح، والإجابة عن استفسارات عديدة من شأنها أن تقدم صورة حقيقية عن رجل الأمن الفلسطيني".

يتضح من إجابات الباحثين من القائمين على مخيمات التعايش، أن الأنشطة والحملات التوعوية التي يقوم بها جهاز الأمن الوطني من خلال المقابلات المتلفزة، واللقاءات عبر الإذاعات المحلية، وعبر صفحات التواصل الاجتماعي، يتفق مع أدبيات نظرية التعلم الاجتماعي (Albert، 2017)، وهو ما يفسر اتباع المشاركون في المخيمات لنمط حياة رجل الأمن، حيث تفترض النظرية انه يمكن من خلال ملاحظة الفرد لسلوك المجتمع المحيط بالفرد، يحدث المنبه: وهو ما يمكن للفرد أن يدركه من خلال الحواس، وتحتفظ به الذاكرة، وبالتالي اكتساب الفرد لأشكال جديدة من السلوك عبر التعرض لوسائل التعليم المختلفة خلال المخيم، من المحاضرات، والبرامج التوعوية (Biography، 2020)، وأيضاً من خلال القنوات الإعلامية، وهنا يحدث التغيير في نظرة الفرد أو الأفراد المشاركون للنمط السلبي عن رجل الأمن، والذي يتحول إلى نموذج يحاول المشاركون اتباعه وتقليده.

السؤال (3) : ماهي مؤشرات الأداء الرئيسية التي يتم بها قياس مستويات نجاح الحملة الترويجية لمخيمات التعايش في تحقيق أهدافها؟

اتفق معظم من المبحثن وهم من العاملين في دائرة العلاقات العامة، على أن المخيمات حققت أهدافها وان مؤشرات النجاح هي الأعداد المتزايدة في طلب إقامة مخيمات للتعايش من قبل الجهات التعليمية والمؤسسات والمجموعات المختلفة في المجتمع لفلسطيني، إلى جانب المبحثن من المدربين والقائمين بشكل مباشر على مخيمات التعايش، اتفق على أن المخيمات حققت أهدافها في تغيير الصورة النمطية عن رجل الأمن، والاستدلال على ذلك من خلال، الأقبال الكبير على المشاركة في مخيمات التعايش، والدعاية التلقائية التي تحققت بعد انتهاء عدد من المخيمات، مشراً لذلك المبحوث رقم 6: " لدينا من يقوم بقياس انطباعات المشاركين، وهي دائرة مختصة وهي التي انبثق عنها صفحة (دورات التعايش) الموجودة على موقع Facebook وأصبح ملتقى للمهتمين، والمشاركين، نتبادل فيها الآراء والأفكار بين المشاركين والمدربين والراغبين في المشاركة في برنامج دورات التعايش. ومن خلال هذا الموقع وحجم المشاركين، والمتابعين، ومن خلال حجم المخاطبات التي تصل للقيادة وتحول لدائرة العلاقات العامة، مطالبين بإقامة مخيمات التعايش للمدارس والمؤسسات والجمعيات المختلفة إلى جانب انه في نهاية كل مخيم هناك جلسة تقدر تقيم جلسة التقييم وسماع للمقترحات والتعليقات وكانت غالباً الردود في اتجاه الرغبة في تمديد أيام المعسكر أو إعادة التجربة مرة أخرى، بالإضافة طبعاً لردود الفعل الشفهية والمراسلات، شهادات الشكر والتقدير والتكريات التي تمنحها لنا المؤسسات المختلفة، ويضيف المبحوث رقم 8: " استمرار التواصل معنا من قبل المشاركين بعد انتهاء المخيمات، والرسائل التي تصلنا منهم عبر قنوات التواصل المختلفة، نحصل منها على التغذية الراجعة حول تجربتهم في مخيمات التعايش، وكيف تغيرت الصورة لديهم تماماً عن رجل الأمن في الاتجاه الإيجابي".

أن تغييراً في ادراك الصورة النمطية عن رجل الأمن بشكل كبير، أكد على حدوثه على المشاركين في مخيمات التعايش، يمكن أن يستدل عليه مما أشار إليه المبعوثون من دائرة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، والتي صرح فيها جميعهم إلى استمرار استقبال الرسائل والمطالبات من قبل المدارس، والجامعات، والمؤسسات المختلفة، بعقد المزيد من المخيمات، أيضاً من خلال ما يحدث من نقاشات واستفسارات من المشاركين حول كيفية الالتحاق بجهاز الأمن الوطني، وعن الجامعات والمعاهد التي تدرس العلوم العسكرية، وهذا ما

أشار إليه المبعوثون من المدربين خلال أيام المخيم، وتحديدًا في اليوم الأخير من أيام المخيم، وحسب أدبيات نظرية التقليد والمحاكاة (Emrani، 2018)، فإن مخيمات التعايش نجحت في تقديم نموذج تصوري إيجابي عن رجل الأمن الفلسطيني، باختيار عدد كبير ممن شاركوا في مخيمات التعايش للعمل في المؤسسة الأمنية، كما أشار المبحوث رقم (8)، أن عدد من تم تفرغهم على المؤسسات الأمنية ممن شاركوا في مخيمات التعايش بلغ حوالي 5000 فرد حتى تاريخ إجراء هذه المقابلة.

المحور الثاني استخدام العلاقات العامة لمبدأ التقمص كسلعة افتراضية لتحقيق أهداف المؤسسة الأمنية لتغيير الصورة النمطية السلبية عن رجل الأمن

السؤال (4) : كيف يتم الترويج أو الدعوة لإقامة مخيم تعايش جديد؟

بداية الإجابة عن هذا السؤال كانت بعبارة "نحن لا نروج للمخيمات " حيث اتفق جميع المبحثن بنسبة 100% على أنه لا يتم الترويج للمخيمات عبر وسائل الإعلام أو التواصل الاجتماعي، بل اتفاقاً شفهياً بين العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، وبين أحد المؤسسات أو النقابات أو المدارس على سبيل المثال، ثم توجه رسالة كتابية لرئيس المؤسسة برغبتنا في دعوة عدد نحدده نحن، للمشاركة في مخيمات التعايش، وبعد التجارب الأولى للمخيم، تنهال علينا طلبات إقامة مخيمات تعايش من المؤسسات التعليمية، أو المؤسسات المختلفة، المبحوث رقم 1: الترويج ليس بهدف الترويج للمخيمات ولكن لنشاطات العلاقات العامة ومن ضمنها مخيمات التعايش"، وهو ما يشير إلى ملاحظة تغير كبير في نمط أداء الطلاب حسب المبحوث رقم (4) من هيئة التدريب، والذي أشار إلى أن أولياء أمور طلاب الدفقات الأولى من المدارس، تواصلوا مع هيئة التدريب، بعد انتهاء أبناءهم من المشاركة في مخيمات التعايش، وقدموا تغذية راجعة عن التغير الذي طرأ على وجهة نظر الطلاب، فقد أصبحوا أكثر اعتماداً على النفس، ويقومون بتقليد ما تعلموه في المخيم، من احترام لرجال الأمن وإبداء الرغبة دائماً في التطوع والمساعدة في المهمات التي يقوم بها رجال الأمن الوطني في المجتمع، وتحول عدد كبير منهم للدراسة في المعاهد والكليات العسكرية، أن السبب في هذا التغير هو الصورة الأقرب التي شهداها الطلاب خلال أيام المخيم عن رجل الأمن، ومعرفة أهمية الدور الذي يقوم به رجل الأمن وبأنه شخص يستحق الاحترام، وهو ما يتفق مع نظرية التقليد والمحاكاة لإيمراني (Emrani، 2018)، حيث نجحت مخيمات التعايش في تقدم رجل الأمن كنموذج للتقليد والقوة الحسنة.

السؤال رقم (5) : ما هي المعايير التي يتم تحديدها للوصول إلى الفئات المستهدفة في مخيمات التعايش

اختلفت إجابات الباحثين من المدربين أو من العاملين في دائرة العلاقات العامة، لكن النتيجة تتقارب بشكل كبير، حيث أشار المبحوث رقم (2) أنه بما أن الهدف من مخيمات التعايش ، هو تحسين الصورة النمطية لرجل الأمن، وكسر الهوة بين المواطن الفلسطيني، ورجل الأمن، إذا: فإن كل مواطن فلسطيني، يستطيع أن يشارك في مخيمات التعايش، فدائماً هدفنا التنوع، بين أطفال ويافعين، وكبار في السن، إناث وذكور، مؤهلات علمية أصحاب حرف، ويضيف المبحوث رقم (4)، كما كل أنسان فلسطيني، له حقوق الحماية على حياته ومقدراته وعائلته، والتعامل الإنساني ، فهو من حقه أن يتعرف على من يقوم بحمايته والسهر على حماية الوطن بصورة قريبة، ويتفهم طبيعة الدور الذي يقوم به رجل الأمن، وبالتالي كل أنسان فلسطيني هو جمهور مستهدف لهذه الفعالية، ويختصر المبحوث رقم 3 كل الإجابات التي اتفقت على ما قال: " المواطن الفلسطيني هو المستهدف لمختلف الفئات والثقافات، وأبناء القرية كأبناء الدينة والمخيم، حتى الإناث كنا محاول قدر الإمكان أن يكون عدد المشاركات من الإناث قريب من عدد الذكور قدر المستطاع. ولكن في وقت إقامة المخيمات كنا نراعي التصنيف بين الفئات العمرية".

أن اختيار التعامل مع مختلف الفئات العمرية، كان هدف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، لأن المواطن الفلسطيني هو الهدف كما أشار المبحوث رقم (7) أحد العاملين في العلاقات العامة "كل أنسان فلسطيني، وبكافة توجهاته واتجاهاته الفكرية، والدينية، يجب أن يشعر أن رجل الأمن موجود في الشارع لحمايته والحفاظ على حياته وعائلته"، علينا أن نقوم بتوعية الأنسان الفلسطيني بذلك من خلال تواجدها الدائم في كل المواقف إلى جانب المواطن، في أوقات الشدة وأوقات الفرح، والطوارئ على حد سواء،" وقد نجحت مخيمات التعايش في غرس هذه الصورة الإيجابية عن رجل الأمن.

تشير نظرية التعلم الاجتماعي (Albert، 2017)، لا يشترط أن يتم تنفيذ ما تم تعلمه من خلال الملاحظة مباشرة، أي بعد الانتهاء من عملية الملاحظة، وإنما يتم تخزينه في الذاكرة رمزيا على أن يتم استدعاؤه لاحقا عندما يتطلب الأمر القيام بها، وهو ما اتفق مع إجابات الباحثين من العاملين في التدريب في مخيمات التعايش.

السؤال رقم (6) : كيف تبلورت فكرة مخيمات التعايش كأداة تخيلية لتخيل المشاركين لحياة رجل الأمن

أجمع المبعوثون من العاملين في دائرة العلاقات العامة، على أن مخيمات التعايش تبلورت في عهد القيادة الجديدة لجهاز الأمن الوطني، حيث أجريت تحديثات كبيرة للجهاز في العام 2012، وقد روى المبحوث رقم (4)، بداية انطلاق فكرة مخيمات التعايش، وهي عند قيام احد أفراد الأمن الوطني بزيارة لأحد المدارس، أثناء الطابور الصباحي، ورفع العلم الفلسطيني، وقام بنفسه بإرشاد الطلاب واطلاعهم على بروتوكول تحية العلم، ووجد استحسانا كبيراً من قبل مدير المدرسة، والمعلمين، وكذلك استجابة من قبل الطلاب أنفسهم واختتماً بالأمر، فقام مدير المدرسة في اليوم التالي بالاتصال بالقيادة العامة لقوات الأمن الوطني وقدم له الشكر على هذه المبادرة، وطلب تكرار التجربة واستمرار التعاون بين المؤسسة الأمنية والمدرسة، وبعد عدة أيام تلقت المدرسة دعوة من القيادة العامة للقوات بزيارة معسكر الأمن الوطني في رام الله، بصحبة مجموعة تختارها المدرسة، للقيام بالزيارة، ومن ثم تم، عمل دراسة لكيفية إدارة التجربة بحيث لا تقتصر الزيارة على مجرد تفقد للمعسكرات فقط والاكتفاء بالشرح من قبل القوات، وإنما تطوير الزيارة لتصبح استضافة لعدة أيام داخل المعسكر، يتم فيها تجنيد الطلاب، وتزويدهم بالزي العسكري، كي يحدث لديهم تصور كامل لطبيعة دور رجل الأمن، في بيئته التي يعمل بها، والتعرض لجانب من التدريبات اليومية، والقيام ببعض المهم الموكلة لرجل الأمن الوطني، والتي يسمح بها الوقت خلال أيام المخيم، أما المبحوث رقم 1 وهو أحد المدربين في مخيمات التعايش يؤكد على نفس المعلومة بقوله: فكانت استضافة أول مخيم للأطفال، ثم اتسع النشاط ليشمل الأعمار المختلفة، ولكن كانت دائماً كل مجموعة لها برنامج تدريبي وتوعوي يتناسب مع خصائص كل مجموعة على حده. وفي كل مرة ينتهي أحد المخيمات كنا نهتم بردود الأفعال للمشاركين ولذويهم، وكنا نقوم بالتعديل والتغيير حتى وصلنا الحالي من تنظيم المخيمات.

وقد اتفقت إجابات المبحثين من العاملين في العلاقات العامة و المدربين داخل مخيمات التعايش على أن فكرة مخيمات التعايش هي مبادرة من قيادة الأمن الوطني، تم تنفيذها تدريجياً منذ العام 2012، والتي بدأت باستضافة مجموعة من طلاب المدارس لزيارة مقر الأمن الوطني، ومن بعدها أستمروا التواصل مع المدارس إلى أن تبلورت الصورة النهائية التي عليها الآن مخيمات التعايش، والتي تم توسيع نطاق العمل بها حتى شملت جميع الفئات من الطلاب والعاملين

والموظفين، وأعضاء النقابات، والتنظيمات المختلفة، حتى أنها شملت مجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة، واستضافة أطفال من دار الأيتام، وجمعية للمكفوفين.

السؤال رقم (7): كقائم على مخيمات التعايش هل ترى انها ساهمت في تقديم صورة حقيقية عن حياة رجل الأمن

وتراوحت الردود بين نعم أرى أنها نجحت وبين التأكيد على نجاحها بعبارات أكثر موثوقية بنجاح مساهمة مخيمات التعايش في تقديم صورة حقيقية عن رجل الأمن، كالمبحوث رقم (1) يقول: في رأيي أن مخيمات التعايش قربت المسافة بين المواطن ورجل الأمن، وساهمت في التعريف برجل الأمن

أما المبحوث رقم (2) لم نعد نسمع انتقادات، واتهامات بالخيانة والتواطؤ، كفتاة، أفتخر بارتدائي للزي العسكري، ولا أسمع سوى تعليقات إيجابية وخاصة من الفتيات، بأنهن يمتنن بأن يصبح ضابطات في جهاز الأمن الوطني. كنا نفاعاً بداية من أول مخيم للتعايش مع طلاب المدارس، بأن المواطن الفلسطيني وخاصة الأطفال، واليافعين ممن لم يعاصروا أياً من المفاصل السياسية والتاريخية الفلسطينية، بأنهم لا فكرة لديهم تماماً عن جهاز الأمن الوطني، وما هي خلفية هذا الجهاز الأمني، وما الفرق بينه وبين بقية الأجهزة الأمنية الفلسطينية، ولكن من خلال المحاضرات التعريفية والتوعوية خلال أيام المخيم، يصبح المشارك على دراية بصورة كافية على الأقل بأن يتفهم دور رجل الأمن، خاصة في الأزمات السياسية التي تتعرض لها البلاد، بينما يرى المبحوث رقم (3) بأن مجمل نشاطات الأمن الوطني، تؤدي إلى تحقيق أفضلية استراتيجية على الأرض للقوات العاملة ضمن المهمات الأمنية بحيث تقلل من الاحتكاك السلبي مع المواطنين و تجعلهم اكثر تفهم لعمل القوات و مهماتها و أهدافها، أما باقي الإجابات فكانت حول نفس الاطار. وهنا نستخلص بأن جميع الإجابات ذهبت في الاتجاه الإيجابي والاعتقاد المؤكد بأن مخيمات التعايش قد ساهمت في تقديم صورة حقيقية عن رجل الأمن، كما أعربت المبحوث رقم 6: بالطبع ساهمت وقد لمسنا ذلك بشكل واضح، وفي اعتقادي أن مخيمات التعايش، استطاعت أن تبني جذوراً من الثقة والتعاون الدائم بين مؤسسة الأمن الوطني، وبين الشارع الفلسطيني، وهو ما يتفق مع بنود نظرية التعلم الاجتماعي التي قدمها "باندورا" وتشير إلى أن: "السلوك يتم تعلمه من خلال الملاحظة ومحاكاة النماذج"، و الملامح الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي، تؤكد على التفاعل الحتمي والمتبادل والمستمر بين (الفرد و البيئة)، كما

حدث للمشاركين ومعسكر الأمن الوطني، مما جعل المشاركون يكتسبون الأنماط الجديدة من السلوك والتي يمكن أن تكتسب حتى في غياب التعزيز، (من خلال ملاحظة الآخرين)، وهو ما ساهم في تكوين صورة حقيقية عن رجل الأمن خلال أيام المخيم.

السؤال رقم (8) : هل المدة التي يقضيها المشاركون كافية لتحقيق التعريف بدور رجل الأمن وبالتالي تحسين الصورة النمطية السلبية عنه

أجمع المُبحِثون وبنسبة 100% على أن المدة غير كافية، وهي ما بين ثلاثة، إلى أربعة أيام، ودائماً تكون في النصف الثاني من أيام الأسبوع، وقد وضع في الاعتبار ألا يشعر المشاركون بتعطيل لالتزاماتهم الحياتية، واتفق المُبحِثون بأن المدة قد تكون قصيرة بالفعل، لكي نقدم كل ما لدينا في سبيل تحقيق أهدافنا في التعريف بأدوار رجل الأمن، ووضعه في صورته الحقيقية التي يستحقها، لذلك نكثف في تلك الأيام القليلة الفعاليات والتدريبات والمحاضرات وحلقات النقاش، للاستفادة من كل دقيقة يقضيها المشاركون في المخيم. وكما اتفق معظم المُبحِثون بأنها فرصة أيضاً للسماح بأعداد أكبر للمشاركة في هذه التجربة. حيث يستقبل كل مخيم من 50-200 مشارك، وتشير المبحوث رقم 7: " كمرحلة مبدئية، لكسر الحواجز بين المواطن الفلسطيني وبين رجل الأمن اعتقد أنها كافية، فقد راعينا في التخطيط للمخيمات ألا تكون مدتها طويلة، بحيث يصل المشارك لمرحلة الاجهاد بسبب الضغوطات التي اعتدنا عليها، أو الملل من المجهود البدني الذي أعد ليناسب رجل الأمن وليس لكل الناس، كما ان أربعة أيام كافية، حتى لا ينعزل المشاركون عن عائلاتهم وأعمالهم والتزاماتهم المختلفة".

وتضيف المبحوث رقم 2 " إن تكلفة الاستضافة يتحملها جهاز الأمن الوطني بالكامل، من تأمين مبيت ووجبات وضيافة خلال فترة المخيم، إلى جانب الزي العسكري الكامل الذي يحتفظ به كل مشارك بعد الانتهاء من المخيم، وتضيف أن الفترة التي يقضيها المشاركون في عطلة نهاية الأسبوع بحيث تكون مناسبة لالتزامات الجميع من طلاب وموظفين أو أصحاب حرف دون تعطيل لأعمالهم، وهي أمور وُضِعَت في الاعتبار".

المحور الثالث ما هو الهدف من استخدام مخيمات التعايش

السؤال رقم (9) : ما اهم النشاطات التي ركزتم عليها في المخيم ليقوم بها المشاركون ومن شأنها أن تقربهم من حياة رجل الأمن

اتفق المبعوثون جميعاً على ما صرحت به المبحوث رقم 2: "أن التركيز على الأنشطة البدنية بشكل أساسي، والتي تتم جميعها في الميدان، والمسير الليلي، والكمائن، ليتمكن المشاركون من الاطلاع على أهم المواقف التي يتعرض لها رجل الأمن خلال عمله في الميدان، كذلك المحاضرات التي يتلقاها المشاركون في قاعات العرض والمحاضرات المجهزة بكل وسائل العرض والشرح في نفس قاعات العمليات لجهاز الأمن الوطني، حتى حفل التخرج في نهاية المخيم، تقام في مدرج التدريب الخاص بالأمن الوطني، ويحصل كل خريج على شهادة مختومة من جهاز الأمن الوطني بإنجازه لدورة مخيم التعايش، وبالتالي، تحدث معاشه كاملة لدى المشاركون في كل تفصيله من تفاصيل يوم العمل داخل المعسكر".

وهو ما يعزز به فرضية نظرية التعلم الاجتماعي، التي تفترض أن الملاحظ (المشاركون في مخيمات التعايش) يقوم بملاحظة وتتبع تصرفات النموذج (رجل الأمن الوطني) لعدة أيام، في ظروف مهيأة (داخل معسكرات الأمن الوطني)، فعندما يواجه موقف مشابه، عندها، يستجيب للموقف كما استجاب النموذج، ما يؤدي لشعور الفرد بالراحة والرضا والمكافأة، ويزداد الدعم الإيجابي من استخدام الشخص مثل هذا السلوك.

السؤال رقم (10) : ما مدى انخراط المشاركين في التدريبات العسكرية في المخيم

المبحوث رقم (2) : اتفق جميع في مخيمات التعايش ملزم بالاندماج في كافة الفعاليات، البدنية والعسكرية، وحضور المحاضرات والمشاركة في النقاشات، كما انه يتم تسليم الهواتف النقالة بداية اليوم ويمنع استخدامها خلال اليوم، على أن يسمح للمشاركين باستخدام هواتفهم ليلاً في وقت الراحة للتواصل مع عائلاتهم، ولكن الانضباط والالتزام أهم سمات المخيم فلا خيار بالمشاركة في احد التدريبات أو عدم المشاركة، إلا في حالات الإصابة، أو الخوف من الارتفاعات في حالة التدريب على الأنزال، ونترك للمشارك حرية أخذ القرار بتجربة عملية الأنزال على الحبال من احد المباني، بعد الصعود إلى أعلى وكشف المسافة التي سيقوم باجتيازها، والمبحوث رقم (1) أن التدريبات إلزامية، ولا مجال للتملص منها، ويضيف المبحوث رقم 8: " صدقاً أن المشاركين جميعاً كانوا متحمسين للمشاركة بكافة الفعاليات، حتى وان لمسنا

في الساعات الأولى الخوف من التعب والإرهاق بسبب المجهود البدني الذي ينتظرهم، ولكن ما أن يبدأ برنامج المخيم، ينخرط الجميع، ونحن علينا أن نتسلم الهواتف النقالة التي أدمن عليها الغالبية العظمى من الناس، خاصة الفئات العمرية الصغيرة، منعنا تماماً التعامل مع الأجهزة النقالة، وكان الهدف هو التركيز على المجهود البدني ليكون المشارك أقرب لحياة رجل الأمن العسكري، الذي يلتزم بأداء واجباته وعمله بدقة وتركيز ولا ينشغل عنه أثناء تأدية مهامه، لقد شارك في مخيمات التعايش من كل الأحزاب والكتل الإسلامية والانتماءات المختلفة، والجميع يعامل بنفس الأسلوب".

السؤال رقم (11) : إلى أي مدى تجدون أن مخيمات التعايش حققت أهدافكم في تقريب وجهات النظر بين المواطن ورجل الأمن

الإجابات تقاربت انه إلى حد كبير أرى أن مخيمات التعايش ساهمت في تعريف المشاركين برجل الأمن عن قرب والاستماع لمعاناته، والضغط التي يتعرض لها أثناء عمله، المخيمات حققت جانب كبير من النجاح، في التعريف برجل الأمن الوطني ودوره في المجتمع الفلسطيني، بما لمستته من جهل تام عن الأجهزة الأمنية من قبل الكثير من المشاركين في بداية المخيمات، وفي كثير من الأحيان كان أقارب المشاركين يطلبون البقاء في المعسكر كنوع من الفضول، أما في حلقات النقاش والمحاضرات فكنا نرحب بالإجابة على أسئلة المشاركين حول نشأة جهاز الأمن الوطني، وخلفيات المنتسبين لهذا الجهاز، قد نفاجأ ممن ليس لديهم أي معلومة عن الأجهزة الأمنية تماماً، ويقول المبحوث رقم (5) وضع استراتيجية جديدة تهدف أولاً إلى تغيير الصورة السلبية السائدة في المجتمع عن المؤسسات الأمنية بشكل عام وعن جهاز الأمن الوطني بشكل خاص، والهدف الآخر هو خلق حالة من الاطمئنان لدى المواطن بوجود جهاز منظم ومدرّب على حفظ الأمن والنظام وقادر على تحقيق حالة من الأمان للمواطن على حياته وممتلكاته ومقدراته. ويلخص المبحوث رقم 7، من مدربي مخيمات التعايش منذ بدايات تبلور الفكرة، يلخص إجابات معظم المبحّثين قائلاً: "نعم إلى حد كبير أعتقد أن مخيمات التعايش حققت أهدافها، في نقل صورة أقرب عن رجل الأمن، بالمناسبة ليس شرطاً أن كل المشاركين كان لديهم صورة عن الأمن ومن يعمل به، فهناك من لا يعلم من نحن، وليس لديه أي صورة لا سلبية ولا إيجابية، وهذا ما كنا نقوم به في أوقات الراحة بالإضافة للوقت المخصص للمحاضرات، في التعريف بتاريخ جهاز الأمن الوطني بصفته امتداد لجيش الثورة الفلسطينية،

وكنا نجيب عن العديد من الاستفسارات التي تبين منها عدم معرفة شريحة كبيرة من المجتمع الفلسطيني لطبيعة عملنا أو لماذا يوجد جهاز أسمه الأمن الوطني الفلسطيني". أما المبحوث رقم 6 فيقدم دليلاً على هذا البند ويؤكد: " ويلخص المبحوث رقم 7، من مدربي مخيمات التعايش منذ بدايات تبلور الفكرة، يلخص إجابات معظم المبحوثين قائلًا: "نعم إلى حد كبير أعتقد أن مخيمات التعايش حققت أهدافها، في نقل صورة أقرب عن رجل الأمن، بالمناسبة ليس شرطاً أن كل المشاركين كان لديهم صورة عن الأمن ومن يعمل به، فهناك من لا يعلم من نحن، وليس لديه أي صورة لا سلبية ولا إيجابية، وهذا ما كنا نقوم به في أوقات الراحة بالإضافة للوقت المخصص للمحاضرات، في التعريف بتاريخ جهاز الأمن الوطني بصفته امتداد لجيش الثورة الفلسطينية، وكنا نجيب عن العديد من الاستفسارات التي تبين منها عدم معرفة شريحة كبيرة من المجتمع الفلسطيني لطبيعة عملنا أو لماذا يوجد جهاز أسمه الأمن الوطني الفلسطيني". أما المبحوث رقم 6 فيقدم دليلاً على هذا بند ويؤكد: " منذ عدة سنوات وقبل أن نبدأ في بلورة وتنفيذ مخيمات التعايش كنا نواجه تعليقات وصعوبات في التعامل مع الجمهور، مثل عدم الاستجابة لفحص الأوراق على حواجز الأمن الوطني، كنا نواجه بتهم العمالة والتجسس لصالح الاحتلال، خاصة في أوقات الأزمات السياسية التي مرت بها البلاد، كنا دائماً نحاول تقديم تفسيرات ومبررات للحواجز كلما طلبنا أوراق ثبوتية للأشخاص المارين عبر الحواجز الأمن الوطني، لم تكن الأمور واضحة للمواطن، عن طبيعة عملنا ولماذا نحن موجودون الوضع تماماً مختلف الآن فقد شارك في مخيمات التعايش أكثر من 12.000 مشارك خلال السنوات الماضية، لمسنا خلالها تغييراً في التعامل بشكل كبير جداً، تصلنا رسائل عديدة شكر وامتنان على ما نقدمه لهم وانهم في انتظار المزيد من المخيمات في المستقبل"

وبإضافة إجابة المبحوث رقم 8: "حققت أهدافها إلى حد كبير طبعاً، لقد كنا نتعرض للنقد أنا وزملائي، خاصة في السنوات الأولى لتأسيس الأجهزة الأمنية، لم يكن يعرف المواطن الفرق بين الزي الفلسطيني للعسكري، وجند الاحتلال، كانوا يرشقن سياراتنا بالحجارة، ويلقبونا بالعمالة والتجسس لصالح العدو، الوضع الآن مختلف كثيراً، لقد تم تدريب حوالي 75.000 شخص بين إناث وذكور، لقد أصبح لدينا أصدقاء ومساعدون منهم، وهناك عدد كبير تم استيعابه في الأجهزة الأمنية، حوالي 5000 ممن شاركوا في مخيمات التعايش تم تفرغهم على الأجهزة الأمنية يعملون بها الآن، وهو ما يتفق تماماً مع نظرية النقص الوجداني في فرضيتها الأولى عندما نحاول أن نضع أنفسنا في ظروف ومواقف الآخرين، ونقوم بما يقومون به من

أدوار، وفي اتصالنا نتحول من الاستنتاجات إلى أخذ أدوار الآخرين بالفعل، وبالتالي، نستطيع أن تبني أفكارهم وننقص أدوارهم، وهذا ما يعرف بـ: "التقصص" (Mead، 2018)، فإن مخيمات التعايش وإقامة الفئة المستهدفة من الشباب في نفس ظروف حياة رجل الأمن، من منام، ومأكل، وتلقي التدريبات المختلفة واتباع نظام الحياة اليومية له من قبل المشاركين، وإقاماتهم لعدة أيام داخل معسكرات الأمن الوطني، يفترض أن يحدث حالة من التعاطف للمتدرب مع رجل الأمن بتنقصه لدوره في المعسكر. وبالتالي الخروج بتبني المتدربين من مخيمات التعايش بأفكار جديدة وإيجابية لصالح الصورة الحسنة لرجل الأمن.

المحور الرابع للتركيز على رجل الأمن واكتشاف ما الذي يجعلهم متحفزين رغم الضغوط التي يعيشونها واستخدام التقمص كمهارة لتطوير وتحسين التعامل مع رجال الأمن

السؤال رقم (12): ما الأدوات التي استخدمتها العلاقات العامة في تقنية المعيشة داخل المخيمات؟ بحيث يتم تقليد رجل الأمن كمرجعية؟

تكاملت الإجابات بنسبة 100% من الباحثين على أن، ارتداء المشاركين للزي العسكري، الإقامة في منامات المعسكر، الطابور الصباحي، البرنامج المنظم بساعات محددة بدقة، وفرض قواعد التزام صارمة، قربت كثيراً من صورة رجل الأمن، واطلعت المشاركين على نبذة من المهام الشاقة التي يقوم بها رجل الأمن بشكل روتيني، وبالتالي لمسنا التعاطف الكبير مع رجل الأمن، إلى جانب الشعور بالأعجاب، والفخر الذي وصل إلينا خلال أيام التعايش من قبل المشاركين، وعبرت عن ذلك المبحوث رقم (2)، بالقول: "نحن أنفسنا يختلف أداؤنا عند ارتداء الزي العسكري، فتختلف الخطوة والمسير، أشعر أنني أصبح شخصاً آخر، كذلك المشاركون، مثلاً كان أحد المشاركين رجل بعمر 64 عاماً، يستعين بعكاز على المشي، ولكنه منذ اليوم الأول وعند ارتدائه الزي العسكري، كان يتحدانا في القيام بأصعب التدريبات معلناً أنه عاد شاباً، كذلك الصغار كان لديهم استجابة سريعة للأوامر سواء في المشي المنضبط أو القاء الكلمات الحماسية بصوت عالي أثناء الهزولة كأحد التدريبات، لمسنا ارتباط المشاركين بجهاز الأمن الوطني بأصبح لدينا العديد من الأصدقاء يتواصلون معنا، ومنهم مجموعات، قامت بعمل صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي، تحمل إسم أصدقاء الأمن الوطني، أو مجموعة مخيمات التعايش، التي يتابعها أكثر من عشرة آلاف متابع، يتشاركون فيه الصور والذكريات عن المخيمات،

ويتواصلون معنا ليكونوا على علم بما يستجد من مخيمات التعايش المتوقعة، للاسراع بالتسجيل."

السؤال رقم (13): إلى أي مدى وجدتم المشاركين يحاولوا نهج نفس نمط التفكير والحياة لرجل الأمن خلال المخيم؟

المبحث رقم (1) من المدربين داخل مخيمات التعايش، لاحظنا كثير من المشاركين في أوقات الراحة يدرّبون بعضهم ويعيدون ما تلقوه خلال النهار من تدريبات ومحاولة تسخين الأداء لليوم التالي، وكانوا ينادوا بعضهم برتب عسكرية هم لقبوا بها بعض، التزموا حتى بعد انتهاء ساعات التدريب باستخدام نبرة الصوت التي يتم استدعاء الضباط والجنود بها وطريقة إصدار الأوامر كما لو كانوا عسكريون فعلاً. أما إجابة المبحث رقم (3): من خلال متابعة المشارك بعد أن ينتهي من الدورة، حتى على مواقع التواصل الاجتماعي يصبح ينشر صورته باللباس العسكري ويفتخر فيه، وحتى يقلد رجل الأمن في المشاة العسكرية في منزله وفي مدرسته

وادلّى المبحث رقم (5) عن طريق الملاحظة تم ادراك مستوى سلبية نظرة المجتمع لرجل الأمن حتى أننا كضباط كنا نخجل من الزي العسكري تجنباً للانتقاد. وعلى أساس هذه المشكلة وضعنا استراتيجية للتعامل مع الموقف بالاستعانة بمن لديهم المهارات المناسبة و تم تدريب كادر كامل من الضابطات والضباط والعمل على مسلكيات رجال الأمن، للظهور بأفضل النتائج، أما المبحث رقم (2) فأجابت بأنه من خلال استفسارات عديدة نتلقاها من الأطفال خاصة واليا فعين، عن كيفية الالتحاق بالكلية العسكرية، وما الشروط الواجب توافرها للإلتحاق بتلك الجامعات، ويضيف المبحث رقم 6: كنا نلاحظ أن بين المشاركين وبعضهم البعض يتعاملون بأسماء حركية، ويستخدمون المصطلحات العسكرية في الاستدعاء، حتى في أوقات الراحة، يتبادلون التعليقات والتنافس على الأقرب لأن يكون عسكرياً، وفي الحواجز التي كنا نقيمها قريبة من المعسكر، أما المبحث رقم 7: " من خلال تقديم العون في مختلف الأوقات من قبل المشاركين بعد انتهاء المخيمات، واستمرار تواصلهم معنا، كقطف الزيتون في موسمه، ترميم منازل إصلاح طرق، التدخل في حالات طارئة والاستجابة لمناشدات المواطنين، في كل هذه المهمات كنا نجد مختلف الفئات إلى جانبنا وبشكل طوعي وتطوعي، وبدون أن نطلب مساعدتهم يققون معنا" أما المبحث رقم 8: "المشاركين يحاولوا نهج نفس نمط التفكير والحياة لرجل الأمن خلال المخيم، ولديه ثقة عالية بالنفس، يمكن أن يقوم بدور في مجتمعه لا يقل أهمية عن دور

رجل الأمن في الحالات الطارئة، والتعامل بحكمة وثبات في الشارع، والتصرف لحماية حياة المحيطين، ويخرج المشاركون لديهم القدرة على الاعتماد على النفس حيث يقومون بترتيب أماكن ممبيتهم بأنفسهم، ووضع الملابس بشكل ملائم والتنظيف وغيرها من المهمات التي يعتمد عليها رجل الأمن، وتشكل روتين لحياته، فكانت فرصة للمشاركين لممارسة هذه التفاصيل للشعور الأقرب برجل الأمن الوطني".

وكذا تتفق النظرية مع هذا البند في فرضية استرجاع المبحوث لحالة التقمص حيث توفر للمشاركين في مخيمات التعايش، السياق الذي يحدث فيه حالة من التقمص لدى المشاركين خلال الأيام التي قضاها في مخيمات التعايش داخل معسكرات الأمن الوطني الفلسطيني. ثانياً: الفرضية التي تتوقع أن كل فرد من المشاركين يؤدي سلوكاً منضبطاً كالذي يؤديه رجل الأمن الوطني الفلسطيني، وهو ما يفسر الإقبال الكبير على الانتماء لجهاز الأمن الوطني، والرغبة في دراسة العلوم العسكرية من قبل الطلاب الذين شاركوا في المخيم.

السؤال رقم (14): وهل لمستهم منهم أنهم بدأوا في استيعاب الضغوط التي يتعرض لها رجل الأمن خلال أداء دوره في المجتمع؟

توافقت الإجابات للمبشرين وكانت محورها الأساس هو "نعم، أكيد، وبالطبع، و100%، كما ابدى المبحوث رقم (1) "بالطبع لمسنا ذلك، فأغلب المشاركين لم يعتادوا على هذا المجهود البدني لعدة أيام دون توقف، وتحمل السهر للحراسة ومن ثم الاستيقاظ ليلاً بسبب نوبة طوارئ واستنفار، ثم الصحو للالتحاق بطابور الصباح في الموعد المحدد من الصباح الباكر، وكانوا يقومون بذلك خلال أيام قليلة ثم يعودون بعدها لحياتهم الطبيعية، وهم يتساءلون كيف يتحمل رجال الأمن الوطني هذا المجهود الشاق دون أي تضرر، بل نحن فخورون لأننا نعمل في هذا الجهاز الهام، ونسعد لقيامنا بمساعدة الناس وتحقيق أهدافنا في المحافظة على أمن المواطن، وتحقيق القانون، لمسنا تعاطفاً من قبل المشاركين."، أما المبحوث رقم (2)، فنقول انه ليس في كل الحالات "كثيراً ما كان يتساءل المشاركون كيف تتحملون هذا الكم من ضغط العمل، وكيف تستمرون في الجهوزية والاستعداد للتحرك والقيام بالمهام والعمل بنشاط لساعات طويلة، هم قاموا بتجربة حياة رجل الأمن لأيام معدودة فقط، ولكنهم الآن يشعرون بما نتعرض له من ضغوطات، ليس كل المشاركين كانت لديهم نظرة سلبية فقط وتم تغييرها، ولكن كان هناك البعض معباً بصورة سيئة عن رجل الأمن خاصة من الأطفال، نقلت إليهم الصورة السلبية من الأهل، وبالتالي كان من الصعب تغيير هذه الصورة، فقد تعرضنا لأسئلة من الصغار، بأن هل أنتم جواسيس؟ وهم لا

يدركون معنى الكلمة، وبعض الأطفال كان متخف في الساعات الأولى للمخيم بسبب خوفه من رجل الأمن، واعتقاده بأنه سيتعرض للعنف، ولكن كنا نحتويهم ونستوعب الصورة المشوهة التي تم تعبأتهم بها، ربما بسبب تجارب سيئة للأهل مع أحد مؤسسات السلطة الفلسطينية، أو لمعارضة مسبقة من أهالي الأطفال لاتفاق السلام بيننا وبين الاحتلال الإسرائيلي، واجهنا عدة حالات، لم يتمكنوا من تغيير الصورة تماماً لثقتهم بأن رؤية الأسرة ونظرتها السلبية لرجل الأمن هي الأصديق، ولكن على الأقل كنا نلمس تغييراً طفيفاً، ورغبة في الاستمرار والاندماج في فعاليات المخيم، وعدم الرغبة في العودة لبيوتهم، والإلحاح في تمديد فترة المخيم". ويؤيد المبحوث رقم (3) بالإيجاب ويضيف " نعم لمسنا ذلك ويصبح المشارك يشعر في رجل الأمن من خلال قوله أثناء تلقيه لبعض التدريبات الشاقة، كيف تتحملون هذا، وأيضا كما قلت سابقا يصبح المشارك ينشر قصص عن الأيام التي قضاها مع رجل الأمن وحياته ويحث الناس على احترامه لما يبذله من مجهود لخدمة الوطن"، المبحوث رقم 8 يؤكد بالعبارة: " بالطبع وبدرجة 100 %، حين يتواصل معنا المشاركون، ونأخذ منهم تغذية راجعة حول ما تعلموه في المخيمات وكيف أنها أثرت في شخصياتهم وغيرتها إلى الأفضل، ويطالبونا بإقامة مخيمات جديدة، ويتحدثون عن تلك الصورة التي كانت لديهم قبل المشاركة في مخيمات التعايش، وسأل الكثيرون كيف تتحملون هذا الضغط الكبير والمجهود العالي، والبعد عن العائلة لأيام، وبالرغم من ذلك نسال عن كيفية التفريغ على الأجهزة الأمنية، والجامعات العسكرية والمعاهد.

إجابات المبحثين من العاملين في العلاقات العامة، والمدرّبين أيضاً، يدعم ما تفترضه نظرية التعلم الاجتماعي (Albert، 2017)، وتعني أن الإنسان يكتيف نفسه، ويستطيع أن يعدل من سلوكه ليتفق مع الظروف والوضع الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه، وذلك بأن يطور توقعات يقوم فيها بأدوار الآخرين، أو باستنتاجات، أو يفعل الأمرين معاً (الدليمي، 2016)، حيث تفترض نظرية السلوك النموذج أن الملاحظ (المشاركون في مخيمات التعايش) فيقوم بملاحظة وتتبع تصرفات النموذج (رجل الأمن الوطني) لعدة أيام، في ظروف مهيأة (داخل معسكرات الأمن الوطني)، فعندما يواجه موقف مشابه، يستجيب للموقف كما استجاب النموذج، ويزداد الدعم الإيجابي للشخص. وأيضاً يمكن أن يتفق مع الفرضية الثالثة لنظرية التقمص الوجداني: تتفق مع إجابات المبحثين، والتي تفترض وثالثاً: بأنه في حال تقمص المشاركين لأدوار رجال الأمن الوطني خلال أيام المخيم، تفترض النظرية أن بعد مرور فترة من خوض تجربة التعايش، إذا تعرض المشترك لموقف مشابه، أو تعرض لخلاف مع آخرين فهل يمكنه استرجاع ما تلقاه من

تدريب، كما يمكن أن يسترجع الحالة التي كان عليها أثناء مخيم التعايش ويقوم برد فعل، كما لو كان رجل أمن. أي أنه يقوم بتنفيذ ما لا يراه الآن بل يعتمد على الخبرة المعرفية السابقة، ويتصرف كمتقمص لدور رجل الأمن في هذا الموقف، وهو ما يثبتته إجابات الباحثين أيضاً.

الخلاصة:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الاتصال في حل المشكلات الاجتماعية ذات البعد الأمني، وتحديدًا تلك المتعلقة بتغيير الصورة النمطية السلبية، الخاصة برجل الأمن الوطني الفلسطيني، ودور العلاقات العامة في تغييرها، كونها إحدى الأدوات الفاعلة، والقادرة على تفسير مفاهيم يبيثها الإعلام العالمي عبر وسائل الإعلام التقليدي والحديث.

وفي الحالة الفلسطينية، بأوضاعها الاستثنائية، تشكل العلاقات العامة حلقة وصل مهمة بين مؤسسة جهاز الأمن الوطني من جهة، والجمهور الفلسطيني من جهة أخرى، وتقع على عاتقها مسؤولية تعزيز صورة المؤسسة الأمنية لدى المواطن، ومعالجة ما تم تشويهه في ظل وجود هيكل مختلف لرجل الأمن يتمثل بجندي الاحتلال، الذي تسبب في تشويه وعي المواطن الفلسطيني، والتشكيك في وطنيته وعدم جدوى مؤسساته، وخلق تلك الفجوة بين المواطن، والمؤسسة الأمنية، واستبدال ذلك بخلق حالة من الثقة، وتقديم الوجه الحقيقي لرجل الأمن، ووضعه في مكانته الصحيحة، وشرح أدواره التي وجد من أجلها. وفي ظل غياب الدراسات التي تتناول دور النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة لتحسين صورة رجل الأمن الفلسطيني، تأتي هذه الدراسة لتساهم بأسلوب منهجي ومنظم، في جسر الفجوة الأكاديمية المتعلقة بهذا الجانب، من خلال محاولتها الإجابة على تساؤلات البحث التي ترنو لتفسير ما قامت به دوائر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني. في سبيل تحقيق هدف البحث، استناداً على نتائج تحليل البيانات، والنظريات ذات العلاقة.

فقد أجابت الدراسة على التساؤل الأول والذي يفسر مدى تأثير تجربة مخيمات التعايش في معسكرات الأمن الوطني في تغيير الصورة النمطية لرجل الأمن، في أذهان المشاركين، فقد جاءت غالبية المؤشرات الإحصائية بدرجة مرتفعة، وحازت على أعلى المتوسطات الحسابية في اتجاه حدوث التغيير في الصورة النمطية لرجل الأمن لدى المشاركين، وهذا مؤشر يتفق مع افتراضات برينز في نظريته النقص الوجداني (Prinz، 1942-2015)، والتي تعني تصور الفرد لنفسه في مكان الآخرين، وهو ما عززته نتائج البحث النوعية، من خلال إجراء المقابلات المعمقة مع الباحثين، حيث نجحت مخيمات التعايش في استخدام النقص كمهارة لتطوير وتحسين التعامل مع رجل الأمن، بهدف تغيير صورته النمطية في أذهان المشاركين، حيث يمكن الاستدلال على هذه النتيجة من خلال روايات المبعوثون من دائرة العلاقات العامة، ومدرربي مخيمات التعايش، (كما أشرت سابقاً في تحليل المقابلات السؤال رقم 12، صفحة 53)،

والذين أشاروا لملاحظتهم المشاركون وهم يقومون فيما بينهم، باسترجاع بعض المهارات العسكرية والتدريبات البدنية، التي تلقوها خلال فعاليات المخيم في أوقات الراحة. ما يتوافق مع ما ذكره برينز في نظريته عن تقمص الشخص لأدوار الغير، وبالتالي، فإنه يبدأ بتفهم أدوارهم، وينتهي بتبني أفكارهم والدفاع عنها.

وفي إطار البحث عن أجوبة للتساؤل الثاني في البحث، والذي استهدف الكشف عن مدى تأثير معاشية المشاركين لظروف ومواقف رجل الأمن داخل معسكرات الأمن الوطني، فقد جاءت جميع المؤشرات الإحصائية المتعلقة بدرجة التعلم والتفهم مرتفعة، حيث حازت على متوسطات حسابية عالية، والتي تشير دلالاتها إلى تغير موقف المشاركين تجاه رجل الأمن، ما يتوافق مع نظرية التعلم الاجتماعي لألبرت باندورا (Albert، 2017)، واصفاً التغيير الذي يحدث للأشخاص، بأن التعلم يحدث عن طريق اتباع الملاحظ لنمط سلوك النموذج، كما جاءت البيانات النوعية داعمة لهذه النتيجة، حيث تجلّى ذلك من خلال، إشارة القائمين على النشاط خلال المقابلات المعمقة، بأن معظم المشاركون حافظوا على استمرار التواصل مع جهاز الأمن الوطني، حتى بعد انتهاء فترة انعقاد المخيم. (كما أشرت في استعراض نتائج المقابلات- صفحة 54)، فقد أدلى المبعوثون من دائرة العلاقات العامة بتوالي استقبال العديد من الرسائل، التي تحت جهاز الأمن الوطني على إقامة المزيد من مخيمات التعايش، إضافة إلى تكرار المناشدات من قبل المشاركين للشاركة مع جهاز الأمن الوطني، والرغبة في أداء مهام مجتمعية، وتطوعية إلى جانب جهاز الأمن الوطني. مما يعني أن مخيمات التعايش نجحت -كأداة للعلاقات العامة- في تقديم رجل الأمن على خلاف الصورة المعهودة عنه (ما يفترضه باندورا بالنمذجة)، أي النموذج والقوة الذي يجب تقليده والافتداء به، ما من شأنه أن يقود إلى تفهم دوره، بل وتبني موافقه.

وفي تطرقها للتساؤل الثالث والذي يبحث في مدى مساهمة السياق الاجتماعي الفلسطيني السائد عن دور رجل الأمن، في توجيه رأي المشاركين بعد تجربتهم في مخيمات التعايش، ونتائج تحليل البيانات التي أظهرت أن معظم الباحثين أبدوا الرغبة في نقل تجربتهم عن مخيمات التعايش للأصدقاء والمحيطين، إلى جانب الموافقة بنسب عالية على إعادة التجربة إذا ما سُنحت الفرصة لذلك. وباتجاه هذه النتيجة يفترض غابريل تارد وآخرون (1843-1904) (العنوم، 2021)، أن الإنسان يقلد بيئته. وهذا ما تفترضه نظرية التقليد والمحاكاة (Emrani، 2018)، والتي يمكن في ظلها تفسير استخدام التعايش وتعرض الأشخاص المشاركين في المخيمات

لنشاطات بدينة وتدريبات عسكرية، واطلاعهم على أدوار رجل الأمن الوطني، ومحاكاة المتدربين لنمط حياة رجل الأمن الوطني، وتقليدهم لبعض النشاطات التي يقوم بها رجل خلال بقائهم عدة أيام في نفس معسكر التدريب، بنفس السياق الذي يعمل فيه رجل الأمن وهو بداية عملية التقليد والمحاكاة. ويمكن القول أن هذا أيضاً يعتبر محفزاً لإقناع المشارك بأدوار رجل الأمن، والتعرف على السياقات التي يقوم بدوره من خلالها. وتعتبر هذه المرحلة بداية لتشكل قناعة لدى المشارك بأن رجل الأمن الوطني هو شخص يقوم بدوره، وأنه ينفذ تعليمات وظيفته وأنه جزء من نسيج مجتمعه وليس دخيلاً عليه أو عدواً له. بل على العكس فإن التجربة تجعل من المتدرب في مخيمات التعايش يبرر سلوك رجل الأمن الوطني وهو أيضاً ما يفسره رغبة المشاركين في استمرار العلاقة مع جهاز الأمن الوطني حتى بعد انتهاء فعاليات المخيم، عبر الرسائل العديدة التي تصل لجهاز الأمن الوطني.

وأود الإشارة هنا إلى أنه، بالرغم مما سبق ذكره من نتائج، إلا أنه لا يمكننا تجاهل أهم عيوب المنهج الوصفي، فبرغم من ثبات صحة النتائج للبحث، إلا أنه من الصعب تعميم المخرجات على مؤسسات أمنية أخرى، داخل المجتمع الفلسطيني، بالإضافة إلى تميز جهاز الأمن الوطني بطبيعة خاصة في العلاقة مع المواطن في الشارع وقربه منه واحتكاكه المباشر به. وهو ما بلور المشكلة الأساسية موضوع البحث، عن الصورة النمطية عن رجل الأمن وما يستتبعها من تشكل معوقات لجهاز الأمن الوطني في القيام بمهامه تجاه المجتمع، والبحث عن سبل تغيير الصورة السلبية التي استعرضنا خلال فصول البحث، أسباب وعوامل تشكلها لدى المواطن الفلسطيني، كما يتبين حرص جهاز الأمن الوطني على الحفاظ على علاقة سليمة وقوية بين رجل الأمن والمواطن.

توصيات واقتراحات الدراسة

قامت الباحثة بوضع الاقتراحات والتوصيات بناءً على مستخرجات الدراسة:

توصيات خاصة بالجانب التنظيمي للمخيمات:

- 1- عقد دورات للمدربين، والمشرفين على مخيمات التعايش لرفع القدرة على القيام بدراسات وقتية، وجمع البيانات، بأسلوب علمي.
- 2- الاستمرار في عقد المزيد من مخيمات التعايش وتعميم الفكرة على مناطق أوسع، والاستفادة من طاقات المشاركين وتوظيفها في خدمة مجتمعاتهم، ومحيطهم المكاني.
- 3- نقل تجربة التعايش إلى المحافظات الجنوبية وقطاع غزة
- 4- تعميم فكرة التعاون ما بين الأجهزة الأمنية من جانب، وبين المواطن من جانب آخر، وإيجاد الوسائل التي يمكن أن يتعاون فيها المواطن المدني مع رجل الأمن في الأجهزة الأمنية المختلفة، حتى يحدث التقارب بين الشارع ورجل الأمن في الأجهزة الأمنية المختلفة، بما يؤدي إلى تكوين صورة إيجابية عن رجل الأمن الفلسطيني في كافة أماكن تواجده.
- 5- العمل على تصنيف المشاركين لفئات عمرية أكثر تركيزاً، وتحديد برامج توعية أشمل لسلوكيات مجتمعية يحتاجها المواطن المجتمع الفلسطيني.
- 6- فحص استطلاع الآراء على أسس علمية والاستعانة بالخبراء في هذا الاختبار للمقدمين على المشاركة في مخيمات التعايش، قبل البدء في الانخراط في الفعاليات.
- 7- توظيف استطلاع الآراء على أسس علمية والاستعانة بالخبراء في العلوم المجتمعية، وإجراءها لاستطلاع آراء المشاركين بعد انتهاء أيام الفعاليات، والاستعانة بخبراء، لوضع الأسئلة المناسبة.
- 8- الاستفادة من مخيمات التعايش والعمل على استمرارية العلاقة مع جهاز الأمن الوطني، والاستعانة بمن شاركوا بغرض التعبئة، والتطوع في أوقات الطوارئ وعدم الاستقرار.

توصيات خاصة بالجانب العملي داخل المخيمات:

- 1- التركيز على محاضرات توعية تخص تاريخ القضية الفلسطينية لتوعية الأجيال الجديدة، وحمايتهم من التضليل المعلوماتي عبر الوسائل الإلكترونية، وتعبئتهم بالأهداف الوطنية، لحفظ الثقافة الفلسطينية والتراث.

توصيات تخص البحث العلمي:

- 1- أجراء المزيد من الدراسات على أسباب حدوث الفجوة بين الأجهزة الأمنية والمواطن
- 2- يمكن استخدام الوسائط الرقمية لمزيد من عملية الإدارة الاستراتيجية. ويخلص إلى أن هناك حاجة إلى البحث حول كيفية تمكين العلاقات العامة وإضفاء الطابع المؤسسي عليها كنشاط إدارة استراتيجي
- 3- أنه يجب على مديري العلاقات في المستقبل ممارسة القيادة في تعليم وغرس قيم الشراكة، وبناء وإدارة علاقات أصحاب المصلحة المتعددين، وتمكين المؤسسة بمهارات وأدوات "وسائل الإعلام الجديدة" ، وبناء وإدارة الثقة بكل أبعادها
- 4- عمل دراسة أثر مخيمات التعايش على المشاركين بعد مرور عدة سنوات على مشاركتهم
- 5- إضافة قسم يختص بالبحث العلمي واستطلاع الآراء في الأجهزة الأمنية وتفعيلها بإشراف دائرة العلاقات العامة

المصادر العربية

المصادر العربية

1. BTS أكاديمية. (Aug, 2018 15). ربط النظرية بالبحث الميداني. *BTS*، صفحة
2. PSR. (June, 1998 6-3). نتائج استطلاع الرأي العام الفلسطيني. من المركز الفلسطيني للبحوث السياسية و المسحية: www.pcpsr.org
3. Robert Wynne. (Jan, 2016 21). Five Things Everyone Should Know . *Forbs*. About Public Relations الصفحات 2-18.
4. Wolfgang Prinz. (2015-1942). *wpmucdn Modeling Self on Others*.
5. العامة القيادة. (2020). القيادة العامة لقوات الأمن الوطني من العلاقات العامة.
6. العميد ركن طيار حافظ الرفاعي. (2019). مدير العلاقات العامة سابقا)جهاز الأمن الوطني.
7. خنساء حسن. (Septe,ber, 2018). تعريف مناهج البحث العلمي. من الموضوع: almawdo3.com
8. د. منال هلال مزاهرة. (2014). مناهج البحث الاعلامي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
9. دوشنان حكيمة. (2017). النظرية العلمية وعلاقتها بالبحث العلمي. مجلة افاق العلمية، صفحة
10. عبد الرزاق الدليمي. (1 1, 2016). نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين.

11. م. كاظم التويجري. (Dec, 2017 07). نظرية المحاكاة. من جامعة بابل:
/ <http://www.uobabylon.edu.iq>
12. معجم اللغة العربية المعاصرة 2020 . جامعة بير زيت.
13. مفوضية التعبئة والتنظيم. (2021). مهمة الأشبال والزهرات. مفوضية التعبئة
والتنظيم.
14. مقدم/معتز الخالدي. (Nov, 2011 8). الأمن المجتمعي. الشرطة الفلسطينية:
<http://www.police.ps/ar/articles>

1. References

2. Adventure, M. (2021). *Summer Camps & Programs*. CampChannel: <https://www.campchannel.com/>
3. Attwood, M. (2015, Jul 19). *McLuhan's Global Village, Still Relevant Today*. Medium: medium.com
4. Biography, B. (2020). *BRITANICA*. Encyclopædia Britannica: <https://www.britannica.com/biography/Albert-Bandura>
5. Emrani, M. (2018, Feb 17). Theory of Imitation and The Role of Sociology in Explaining Adoption.
6. Grunig, J. E. (2011, Jan). Public relations and strategic management. *ReasearchGate*, pp. 10-13.
7. Harlow, R. (1976, winter). *Journals & Books*. ScinceDirect: [/www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
8. <https://www.marefa.org/>. (n.d.).
9. kidscamps. (2021). *Missouri Military Academy Summer Camps*. Kids Camps: <https://www.kidscamps.com/>
10. Lerner, D. (1958). The Passing of Traditional Society. p. academic.oup.com.
11. military, S. c. (2019, june 19). *SABC News*. South African BroadCasting News: <https://www.sabcnews.com/>
12. NAD. (1993, Sep 13). *دائرة شؤون المفاوضات*. NAD.

- 13.Orlando Rivero, D. α. (2013). The Importance of Public Relations in Corporate Sustainability. p. Google Scholar .
- 14.PRSA. (1982).
- 15.research, Q. (n.d.). *educad*. Coding: <https://educad.me/>
- 16.Rex Harlow Concept of PR. (2016, April). *wordpress*. bokhaleidblog.
- 17.Sterne, G. (2011). *Images of Public Relations in New Zealand:.* Auckland University of Technology .
- 18.Taherdoos, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *Research Gate*, p. 33.
- 19.Veronica Diaz, R. A. (2009). PR practitioners in international assignments: An assessment of Success and the influence of organizational and national cultures. p. Research Gate.

الملحق رقم (1) قائمة بأسماء السادة المحكمين

د. هنادي دويكات	أستاذ مساعد - قسم العلاقات العامة - الدراسات العليا	الجامعة العربية الأمريكية
د. إلياس كوكالي	أستاذ مساعد - قسم العلاقات العامة - الدراسات العليا	الجامعة العربية الأمريكية
د. نظام صلاحات	أستاذ محاضر العلوم الأمنية والعسكرية - عميد معهد الدراسات للعلوم والعسكرية الأمنية	جامعة الاستقلال للعلوم الأمنية
د. شادي أبو عياش	عميد كلية الإعلام	جامعة القدس المفتوحة

الملحق رقم (2) رسالة لتسهيل مهمة باحثة

Arab American University

Faculty of Graduate Studies



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

2021-2-14

حضرة السادة في القيادة العامة لقوات الأمن الوطني/رام الله المحترمين

تسهيل مهمة بحثية

تحية طيبة وبعد،

تهديكم كلية الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية أطيب التحيات، وبالإشارة الى الموضوع أعلاه، تشهد كلية الدراسات العليا في الجامعة أن الطالبة سعاد سعدي محمد ناجي والذي يحمل الرقم الجامعي 201812403 هي طالبة ماجستير في الجامعة العربية الأمريكية تخصص ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، وتعمل على رسالة بعنوان " دور العلاقات العامة فيتوظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني (جهاز الأمن الوطني الفلسطيني حالة دراسية)". تحت اشراف د. حيسن الأحمد. نأمل من حضرتكم الإيعاز لمن يلزم لمساعدتها في الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة، علماً ان المعلومات ستستخدم لغاية البحث فقط وسيتم التعامل معها بغاية السرية، وقد أعطيت هذه الرسالة بناءً على طلبها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام


د. أشرف الميمي

عميد كلية الدراسات العليا



Page 1 of 1

Jenin Tel: +970-4-2418888 Ext.:1471,1472 Fax: +970-4-2510810 P.O. Box:240
Ramallah Tel: +970-2-2941999 Fax: +970-2-2941979 Abu Qash - Near Alrehan
E-mail: FGS@aaup.edu ; PGS@aaup.edu Website: www.aaup.edu

الملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية

6/9/2021

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

تحية طيبة وبعد،،، تقوم الباحثة بعمل دراسة بحثية
(رسالة ماجستير) بعنوان "دور العلاقات العامة في
توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة
النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني (جهاز
الأمن الوطني الفلسطيني)". امل من حضرتكم الإجابة
عن الأسئلة التالية بموضوعية علماً بأن الإجابات على
الأسئلة، تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض
البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا
بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

دراسة بحثية (رسالة ماجستير) بعنوان "دور العلاقات العامة في توظيف فعاليات مخيمات التعايش لتغيير الصورة
النمطية لرجل الأمن لدى الجمهور الفلسطيني

*Required

استبانة استطلاع رأي

الجامعة العربية الأمريكية
ARAB AMERICAN UNIVERSITY



1. * الجنس Q1

Mark only one oval.

- ☐ أنثى
☐ ذكر

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير 6/9/2021

2. *Q2 العمر

Mark only one oval.

- ☐ أقل من 18 سنة
- ☐ من 18-25 سنة
- ☐ من 25-40 سنة
- ☐ من 40-55 سنة
- ☐ من 55 سنة فما فوق

3. منطقة المخيم

Mark only one oval.

- ☐ أريحا
- ☐ جنين
- ☐ طوباس

4. *مكان السكن Q3

Mark only one oval per row.

	قرية	مخيم	مدينة
Row 1	☐	☐	☐

5. *المؤهل العلمي Q4

Mark only one oval per row.

	ثانوي فأقل	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
Row 1	☐	☐	☐	☐

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير. 6/9/2021

6. * Q5 طبيعة العمل

Mark only one oval.

- ☐ طالب
- ☐ موظف
- ☐ صاحب حرفة
- ☐ صاحب مشروع
- ☐ غير ذلك

7. * Q6 جعلتني تجربة التعايش ادرك أن الأمن الوطني هو جهاز يقوم بدور امني مهني

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

8. * Q7 تجربة التعايش اظهرت ان رجل الامن يتم اختياره على اساس مهني وليس حزبي

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير 6/9/2021

9. * Q8 زادت تجربة التعايش من احترامي للدور الذي يقوم به رجل الأمن

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

10. * Q9 في رأيي أن رجل الأمن يتمتع بمهارة التعامل اللبق مع المواطنين

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

11. * Q10 الفترة التي قضيتها في مخيم التعايش في معسكرات الأمن الوطني كانت قصيرة وغير كافية

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير 6/9/2021

12. *Q11 شاركت في معظم فعاليات المخيم خلال تجربة التعايش في معسكر الأمن الوطني

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

13. *Q12 وفر الاشتراك في مخيم التعايش الفرصة للاستماع لرجال الأمن وفهم وجهة نظرهم

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

14. *Q13 المشاركة في المخيم ساعدتني في التفكير بطريقة مختلفة بطبيعة رجل الأمن ودوره

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير. 6/9/2021

15. *Q14 تجربتي في مخيم التعايش جعلتني اتفهم مواقف رجل الأمن في التعامل مع المخالفين للقانون

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

16. *Q15 وفرت مخيمات التعايش تجربة معايشة حياة رجل الأمن بتفاصيلها اليومية ومواقفه المختلفة

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

17. *Q16 أصبحت اتفهم ضرورة الموقف الحازم لرجل الأمن

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير. 6/9/2021

18. * Q17 أدافع بقناعة عن مواقف رجل الأمن في المجتمع أمام الإنتقادات الموجه اليه

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

19. * Q18 في رأيي أن رجل الأمن يتعامل مع الجميع باحترام على اختلاف انتمائاتهم الحزبية

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

20. * Q19 رفعت تجربة التعايش من تفهمي لاهمية دور رجل الأمن وضرورته في المجتمع

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
☐ أعارض
☐ محايد
☐ أوافق
☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير. 6/9/2021

21. * Q20 زادت تجربة التعايش من انتماني لجهاز الأمن الوطني

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

22. * Q21 أبرزت مخيمات التعايش الكثير من المواقف الحسنة والايجابية لرجل الأمن الفلسطيني

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

23. * Q22 تجربة التعايش غيرت صورة رجل الأمن لدي واصبحت اكثر ايجابية

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

... سرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرة لكم حسن تعاونكم ،، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير. 6/9/2021

24. *Q23 أنقل تجربتي في مخيمات التعايش لأصدقائي

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

25. *Q24 أشجع معارفي/ أصدقائي لخوض تجربة التعايش

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

26. *Q25 أقابل أشخاص ممن لديهم آراء سلبية عن رجل الأمن

Mark only one oval.

- ☐ أعارض بشدة
- ☐ أعارض
- ☐ محايد
- ☐ أوافق
- ☐ أوافق بشدة

This content is neither created nor endorsed by Google.

<https://docs.google.com/forms/d/1UqXdD5tfGAMjhUqDz4nRHhsBK5MCKqGPPTxFhAr-ecU/edit> 9/10

The role of the public relations department in specifying the Camps of Coexistence in order to change the stereotype of a security man (*the Palestinian National Security Corporation- Case study*)

Abstract

Maintaining a good, healthy relationship between any institution and the local community has a significant process. It's a major goal pursued by institutions because each one has its specialized activity, within the framework of this community, depending on what service is necessary. Consequently, the possibility of realizing his interest and the success of institutions limited by the amount of their interaction with an adoption to society. It determined by the extent of its interaction with society. Its adoption to it, its response to its requirements and the provision of its needs. It needs the society support in order to continue and progress. From the point of view of the public relations principals, one of the most important elements of building a good relationship between the institution and the community is to ensure good communication between the two parties who are working towards a common goal in order to establish mutual trust and remove any confusions or chaos about the institutions, its employees, or one of its leaders.

This study also, examines the experience of the public relations dept. of the Palestinian National Security Service in an attempt to change the negative image of the Palestinian law enforcer in the community by employing the experience of coexisting camps.

This experience is based on inviting groups of different age and orientation from segments of the Palestinian society who have different ideologies, and involving them

in a state of coexistence within the Palestinian National Security camps, and spending several days in which the participants are exposed to the life of the national security man and learn the roles he completes and various training methods he performs daily.

Therefore, the attempt to understand the nature of the security man's role, which happens due to many variables, which will be mentioned in the subsequently mentioned in this study, is an attempt to break the rift between the Palestinian citizen and the security man, both of which share the same Palestinian identity.

The citizen, who is accustomed to a mental image and a cognitive outcome of the security man or soldier, develops these ideologies from previous existing views on the Israeli soldier. The well-established image of all forms of violence oppression camp; abuse throughout the etched memories of three Palestinian generations.

The study also deals with measuring the impact of this experiment on the participants and public relations workers and the national security service. The researcher will also study the goal for which the public relations department of the National Security apparatus launched and applied. This experiment studies the extent to which those goals achieved through the usage of scientific research tools for measurements camp; the descriptive camp; analytical method.

In this study, the experience of peaceful coexistence camps had been analyzed with the assumptions of scientific theories in the field that explain camp; detail the effect of the method of coexistence and its impact on the people in subjects of research in which includes: theories of emotional development and social learning, the theory of the model and other theories in the same field.