الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي

إعداد

هيثم عقل مصطفى بهتي

إشراف

د. هنادي دويكات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في العلاقات العامة المعاصرة

تموز، 2021

© الجامعة العربية الأمريكية 2021، جميع حقوق الطبع محفوظة

دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي

إعداد

هيثم عقل مصطفى بهتي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: ..... وأجيزت

أعضاء لجنة المناقشة:

		التوقيع
1. د. هنادي دويكات	مشرفاً ورئيسياً	
2. د. أيمن يوسف	ممتحناً داخلياً	
3. د. عمر رحال	ممتحناً خارجياً	

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة العربية الأمريكية - الريحان.

هيثم عقل مصطفى بهتي

الإهداء

إلى من تعجز الكلمات عن إيفائها حقها، تلك السيدة التي لطالما أنارت دروب الآخرين، قدوتي ومعلمتي التي لم تتوانى لحظه واحدة في تقديم يد العون

سيدة رام الله "د. ليلى غنام"

إلى شريكتي وسندي في الطموح والأمل والتي أرى التفاؤل بعينيها،

وأختصر السعادة في ضحكتها ... زوجتي الحبيبة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى من علّمني كيف يكون البذل والعطاء والجد والاجتهاد، إلى القلب الكبير، والدي الحبيب

إلى من كان دعاؤها سرَّ نجاحي، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع بالبياض

أمّي الغالية

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة أبنائي وأخوتي وأخواتي سندي وقوتي

الى الأكرم منا جميعا، شهداء فلسطين رحمهم الله

الى وطني الغالي فلسطين

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، والحمد لله الذي منحني المقدرة على إنجاز هذا العمل والجهد المتواضع.
بداية أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى الدكتورة هنادي دويكات التي أشرفت على هذا العمل وقدمت لي التوجيهات والإرشادات العلمية ومنحتني الوقت والجهد وفاضت على بعلمها، إلى العزيزين الدكتور عمر رحال الممتحن الخارجي والدكتور أيمن يوسف الممتحن الداخلي اللذين أكرماني بمراجعة الدراسة.
كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الذين لم يبخلوا علينا من علمهم على مدار سنوات الدراسة، إلى زملائي في الجامعة ورفقاء الدرب أصدقائي.

ملخص تنفيذي للدراسة

تبحث هذه الدراسة في دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف، وإظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار، والتعرف على الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي، وتحديد المعيقات، والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه وذلك من خلال الوسائل والأدوات والإمكانيات المتاحة اليها. قام الباحث بوضع تساؤل رئيس ومجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك من اجل الإجابة عن مشكلة الدراسة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهو منهج يقوم بدراسة الظاهرة كما هي، ويصفها بشكل مفصل ودقيق، والتعبير عنها كيفيا، قام الباحث بالاعتماد على أداتين لجمع البيانات وتمثلت الأولى في المقابلات حيث تم أجراء العديد من المقابلات وكانت ممثلة في المحافظ، ووحدة العلاقات العامة، والدائرة القانونية، ودائرة السلم الأهلي، أما الأداة الثانية فقام الباحث بالاعتماد على المجموعات البؤرية المركزة حيث أجريت المقابلات المركزة مع مجموعتين الأولى كانت مع ممثلي البلديات والمجالس القروية والمحلية ومسؤولي اللجان الشعبية في المخيمات، أما المجموعة الثانية فتمثلت في مؤسسات المجتمع المدني، والدوائر الحكومية والجهات المختصة في السلم الأهلي.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من ابرزها أن هناك ضعف في عمليات الاتصال الداخلية بين الوحدات والدوائر داخل المحافظة خاصة فيما بين دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة، وتشير النتائج أن الاعتماد الكبير على شخص المحافظ في عمليات الاتصال والتواصل مع الجمهور هي من تعزز قيم الشراكة والحوار مع المجتمع المحلي، وعدم قدرة وحدة العلاقات العامة في المحافظة على تجاوز المعيقات خاصة المتعلقة بالاحتلال الإسرائيلي، والتوزيع الجغرافي الذي فرضه الاحتلال وذلك من خلال ضرورة اعتمادها على وسائل التواصل الاجتماعي، وتشير النتائج بان الأنشطة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة تركزت على الأدوات التقليدية، ولم تعتمد على الوسائل الحديثة في عمليات الاتصال والتواصل.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تحقق الأهداف المرجوة من عمل وحدة العلاقات العامة في مجال تعزيز السلم الأهلي، وتشير أبرز المقترحات إلى ضرورة زيادة وتيرة التنسيق والتفاعل والتواصل بين وحدة العلاقات العامة وكافة دوائر الاختصاص في المحافظة للحفاظ على تكاملية العلاقة بين هذه الدوائر، والعمل على تأهيل كادر وحدة العلاقات العامة في المحافظة وذلك من خلال برامج التدريب الهادفة لتعزيز السلم الأهلي، وإعادة تصميم أسلوب الاتصال بحيث يشرك الجمهور الفلسطيني في تعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة بهدف تعزيز الحوار المجتمعي، وضرورة بناء خطط واستراتيجيات مبنية على أسس علمية وإحصائيات بالتعاون مع الجهاز المركزي للإحصاء والشرطة وبعض الدوائر المختصة في مجال السلم الأهلي، بالإضافة إلى زيادة وتيرة التنسيق ما بين وحدة العلاقات العامة في المحافظة والجهات الشريكة الداعمة في السلم الأهلي سواء أكانت مؤسسات مجتمع مدني أو دوائر حكومية.

المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة التحكيم	أ
إقرار	ب
الإهداء	ت
شكر وتقدير	ث
ملخص	ج
فهرس المحتويات	خ
فهرس الجداول	ذ
فهرس الأشكال	ر
فهرس الملاحق	ز
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
مقدمة	1
مشكلة الدراسة	3
أهداف الدراسة	3
أسئلة الدراسة	4
أهمية الدراسة	4
الدراسات السابقة	6
مصطلحات الدراسة	17
الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة	
المبحث الأول: النظريات المؤطره التي استندت عليها الدراسة	20
نظرية بيرسون للحوار	21
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة	25
العلاقات العامة	25
السلم الأهلي	32
المبحث الثالث: محافظة رام الله والبيرة	42

وحدة العلاقات العامة في المحافظة	44
دائرة السلم الأهلي في محافظة رام والبيرة	47
المبحث الرابع: العلاقات العامة والسلم الأهلي	51
دور العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي	51
الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة للوصول الى السلم الأهلي خلال الصراعات والنزاعات المجتمعية	54
الإعلام والسلم الأهلي	58
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
منهج الدراسة	64
أدوات الدراسة	65
صدق الأداة	66
حدود الدراسة	67
مجتمع الدراسة	67
الفصل الرابع: تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها	
نتائج المقابلات	69
نتائج المجموعات المركزة	87
مناقشة أسئلة الدراسة	94
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
نتائج الدراسة	99
توصيات الدراسة	101
المصادر والمراجع	103
الملاحق	110
Abstract	124

فهرس الجداول

الجدول	العنوان	الصفحة
1	الدور الذي تقوم به المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي	70
2	بناء المحتوى من خلال التواصل مع وحدة العلاقات العامة	81
3	المعيقات والمشاكل	86

فهرس الأشكال

الشكل	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	24
2	الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة	45

فهرس الملاحق

المُلحق	العنوان	الصفحة
1	أسماء المحكمين	111
2	أسئلة المقابلات	112
3	أسئلة المجموعات المركزة	120

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- الدراسات السابقة
- مصطلحات الدراسة

مقدمة

يعتبر السلم الأهلي في جميع المجتمعات منذ القدم العنصر الأساسي للتعايش بين البشرية كافة، حيث شكل النظام الاجتماعي والقانوني الذي كان يحكم بين الناس بناء على أسس التعايش والتجاور والمحبة والتسامح والتعاضد وصولا إلى المصلحة المشتركة العليا التي تقتضي أن يعيش كل الناس بأمن وطمأنينة وحرية وسلام، حيث كان السلم الأهلي على مر العصور القديمة البيئة الحاضنة للعيش داخل المجتمعات في حدود جغرافية معينة، خصوصا في ظل غياب القوانين، والأنظمة البشرية التي لم تراعي احتياجات البشر بكافة أنواعها مع سطوة منطق القوه والقبيلة والعشيرة، إلى أن تطورت المجتمعات وانتقلت من حالة العيش البدائي البدوي والقبلي إلى حالة العيش الحضاري المدني، الذي بدأت تظهر فيه ملامح الأنظمة والقوانين الحديثة، والأعراف الناظمة لتحديد سلوك البشرية، وطريقة التعامل فيما بينهم وفق أنظمة وقوانين جديدة مبنية على حفظ الحقوق المشتركة بين المواطنين.

لذا شكل السلم الأهلي أحد أهم الركائز الأساسية في حياة ومعيشة الإنسانية جمعاء، وهو الأمان الحقيقي لاستمرار العيش المشترك وتبادل العلاقات بين الناس، ونبذ العنف بكافة أشكاله المختلفة، والتعامل الحضاري والسلمي فيما بينهم بغض النظر عن اختلافاتهم الدينية والعرقية والطبقية... الخ. ولعل ترسيخ وتعزيز ثقافة الحوار والسلم الأهلي ونبذ العنف والمشكلات الاجتماعية بكافة

أشكالها بين المواطنين من شانها أن تشكل ركيزة أساسية في خلق سلوك إيجابي للتعامل بين الناس على أساس الاحترام المتبادل والتسامح والتعايش، وذلك لان السلم الأهلي يعكس مدى تطور المجتمع ومستوى استقراره وازدهاره.

تشكل الحالة الفلسطينية التي تخضع للاحتلال الإسرائيلي منذ أكثر من 73 عام نموذجا متدرجا في تطور الأنظمة والقوانين والأعراف والعادات والتقاليد، التي ساهمت إلى حد كبير في تنظيم علاقات الناس فيما بينهم خصوصا مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1993، حيث كان تعزيز السلم الأهلي ونبذ العنف والحد من المشكلات الاجتماعية احد أهم التحديات التي واجهت هذه السلطة وأجهزتها الأمنية والقضائية والسيادية الأخرى، ومع اعتبار محافظة رام الله والبيرة مقرا لهذه السلطة فان بسط سيادة القانون وفرض الأمن والنظام التي بنيت على الحوار مع كافة أطياف وشرائح المجتمع محورا أساسيا في عمل كافة مؤسسات السلطة الفلسطينية لا سيما وان مخلفات الاحتلال السياسية والاجتماعية والاقتصادية ألقت بظلالها على كافة تفاصيل المجتمع الفلسطيني خلال فترة الاحتلال الماضية، مما شكل ذلك عبئا جديدا ليس فقط للأجهزة الأمنية والقضائية والمختصة وإنما للمحافظات التي تمثل رأس الهرم في هذه المناطق الجغرافية.

ولكون محافظة رام الله والبيرة إحدى أبرز المؤسسات السيادية بين محافظات الوطن فهي من شانها أن تقود حملات تعزيز للسلم الأهلي والحوار ونبذ العنف عبر فرض سيادة القانون والأمن والأمان على سكان المحافظة من ريف ومدينة ومخيمات من خلال وحدة العلاقات العامة فيها، والتي أخذت على عاتقها هذا الدور الهام في نشر ثقافة وتعزيز السلم الأهلي، والحد من المشكلات الاجتماعية والعنف عبر الإمكانيات المتاحة وحسب الصلاحيات الموكلة لها من قبل محافظ محافظة رام الله والبيرة.

رغم الجهود التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في نشر ثقافة السلم الأهلي إلا أن هذه الظاهرة بقيت منتشرة، وبالتالي ستؤدي الى انعدام قيم التسامح، والى تشكل بيئة خصبة من شأنها أن تساهم في تفكيك الأسرة وانعدام الرقابة والمتابعة للأبناء والعائلات، وبالتالي خلق أجيال غير واعية بقيم السلم الأهلي، فالفساد المجتمعي وضعف منظومة القيم الأخلاقية، وإنتشار مظاهر الإنفلات مهما

كانت أشكالها يشكل مرتعاً لتفشي كل الأمراض الإجتماعية التي تقوض السلم الأهلي، وإرتفاع نسبة الجريمة في المجتمع الفلسطيني.

لذا تسعى هذه الدراسة إلى البحث في الوسائل والأدوات التي تستخدمها هذه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز ثقافة السلم الأهلي، وكيف لها أن تحقق نجاحا في الحد من ظاهرة الفلتات باستخدام أفضل الوسائل الممكنة والمتاحة.

مشكلة الدراسة

يعكس الحفاظ على السلم الأهلي الأثر الإيجابي على كافة القطاعات الحياتية (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والأمنية والثقافية)، ورغم العمل المستمر الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في المحافظة تجاه هذه الظاهرة، إلا أنها بقيت في إزدياد مستمر حسب إحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وأصبحت تشكل خطرا على تفسخ النسيج الاجتماعي. وهي من أهم وأخطر المشكلات التي تواجه أجهزة الدولة قاطبة في كافة المحافظات الفلسطينية بشكل عام، وفي محافظة رام الله والبيرة على وجه الخصوص، كما وتمثل هذه الظاهرة تحديا جسيما لرأس الهرم الأمني، والسياسي، والاقتصادي المتمثل في المحافظة وفي كل مدينة فلسطينية أخرى باعتبارها أحد أهم مقومات التعايش بين المواطنين.

من هنا تبحث هذه الدراسة في تحليل الدور الذي تلعبه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي والحوار من خلال الأدوات والوسائل المتاحة لدى وحدة العلاقات العامة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تبيان دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف.
- إظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار.

- التعرف على الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.
- تحديد المعيقات وكيفية إدارة الأزمات، والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه.

أسئلة الدراسة:

بناء على ما سبق ومراجعة الدراسات السابقة، يسعى الباحث في هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس المرتبط في مشكلة البحث والمتمثل بمعرفة الدور الذي تلعبه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي؟ وللإجابة عن التساؤل الرئيس قام الباحث بوضع مجموعه من الأسئلة الفرعية:

1. ما هو الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟
2. ما هي أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟
3. ما هي الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟
4. ما هي المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

أهمية الدراسة

في ضوء تصاعد وتيرة العنف داخل المجتمع الفلسطيني، لا سيما محافظة رام الله والبيرة، ومع تزايد الجرائم المختلفة وخصوصا حالات القتل على خلفية الشجارات العائلية، والشرف، والاستقطاب السياسي الداخلي، والتفاوت الاجتماعي الناجم عن ارتفاع معدلات البطالة والفقر، والنقمة على الفساد والمحسوبية، ناهيك عن دور الاحتلال الإسرائيلي في خلق الفتنه والفلتان الأمني، فان تراجع السلم الأهلي بات يشكل حالة من الخطورة لدى المحافظة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار بين أبناء سكان المحافظة، ونظرا لخطورة هذه الظاهرة وللحد من تفشيها داخل المجتمع

الفلسطيني بشكل عام ومحافظة رام الله والبيرة بشكل خاص، فان لوحدة العلاقات العامة دورا هاما ومحوريا في الحد من اتساع وتغلغل هذه الظاهرة الخطيرة بين أبناء محافظة رام الله والبيرة كافة من خلال الأدوات، والإمكانيات والأساليب الفعالة والمتاحة لديها عبر الدور المنوط بها في نشر ثقافة السلم الأهلي وترسيخه، ومن هنا أصبحت هذه الدراسة لها أهمية من جانبين:

الأول: الأهمية العلمية:

1. رغم أهمية الدراسات السابقة إلا أن هذه الدراسة تضيف إلى أدبيات العلاقات العامة ما يسهم في إثراء المعرفة في رصد الأهداف والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة، واستخدامها لنظريات العلاقات العامة خاصة "نظرية الحوار" والتي تسعى إلى شرح الية الاتصال بين الأطراف المختلفة.
2. يمكن أن تشكل نتائج هذه الدراسة مرجعاً علمياً في كيفية استخدام العلاقات العامة في التواصل مع الجماهير في قضايا السلم الأهلي.

ثانيا: الأهمية التطبيقية:

1. إظهار الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي وحل النزاعات المختلفة، ونشر ثقافة التسامح والحوار بين المواطنين من سكان المحافظة.
2. تساعد مخرجات هذه الدراسة وحدة العلاقات العامة في المحافظة في بناء استراتيجيات وأساليب جديدة لتعزز السلم الأهلي بين المواطنين داخل حدود المحافظة.
3. تشكل مخرجات هذه الدراسة إطاراً مرجعياً للمحافظات الأخرى الفلسطينية، حيث تعاني باقي المحافظات من ظاهرة الفلتان، لذا يمكن تطبيقها على باقي المحافظات.

الدراسات السابقة

يستعرض الباحث في هذا الجزء الدراسات السابقة والكتب والمصادر وغيرها من الأعمال المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك لمعرفة ما تم وما لم يتم البحث فيه بخصوص الموضوع قيد الدراسة، كما استفاد الباحث من مراجعة الأدبيات في وضع الدراسة في إطار علمي ممنهج بهدف المساهمة في مجال البحث قيد الدراسة. واستطاع الباحث أن يجمع العديد من الدراسات السابقة منها العربية ومنها الأجنبية، كما هي موضحة أدناه:

الدراسات العربية

بحثت دراسة رائده قنديل (2017) في **"دور الإعلام في السلم الأهلي: التغطية الإعلامية للأحداث على الساحة الفلسطينية"**، حيث بحثت هذه الدراسة في دور الإعلام التحريضي الداخلي بشكل عام بعد الانقسام السياسي، والذي قسم أراضي السلطة الفلسطينية إلى جغرافيا ما بين غزة والضفة، الأمر الذي أدى إلى انتشار العديد من المنابر الإعلامية بكافة أنواعها، والتي تعمل على التحريض وزعزعة الهوية الفلسطينية، وتغليب المظاهر الحزبية على المصلحة العامة الوطنية، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف العام وهو تعزيز ثقافة الحوار وقبول الأخر، والتسامح والقبول بالاختلاف، ونبذ العنف، واحترام الرأي الأخر، بالإضافة إلى الأهداف الفرعية، وهي رصد خطابات التحريض والكراهية في وسائل الإعلام المختلفة، ووضع تصور لتطوير إعلام مواطنه مناهض للاصطفاف الفئوي والعصبي، وقام الباحث بوضع فرضية للدراسة والتي تمثلت في أن وسائل الإعلام لعبت دورا سلبيا في المس بمفهوم المواطنة، وحالة السلم الأهلي منذ الانقسام الداخلي، والذي ساهم في زيادة ثقافة البغض والكراهية، ودرجة العنف ونبذ الأخر بين المواطنين، كما وقام الباحث بإدراج أسئلة الدراسة ليتمكن من إثبات الفرضية التي وضعت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يصف واقع الإعلام الفلسطيني بهدف الخروج بمجموعه من التوصيات التي تساعد صناع القرار، إضافة إلى استخدام منهج تحليل المضمون لتحليل بعض ما تناولته وسائل الإعلام الفلسطينية وتأثيرها على السلم الأهلي، بالإضافة إلى استخدام أداة المقابلة لبعض المختصين في موضوع الدراسة.

خلصت الدراسة إلى أن التغطية الإعلامية للأحداث الداخلية على الساحة الفلسطينية ساهمت في تقويض وخلخلة حالة السلم الأهلي في الأراضي الفلسطينية، وأوعز الباحث ذلك إلى مجموعه من العوامل ذكر منها إغفال الجهات الرسمية لتنظيم الإعلام بشكل عام وسيطرت الأحزاب على وسائل

الإعلام بشكل يكاد أن يكون مطلقا. هذا من جانب، ومن جانب أخر تنامي وسائل التواصل الاجتماعي وعدم التفريق لدى مستخدميها في تناول الأحداث بين حرية التعبير وبين القذف والتشهير، أما فيما يتعلق بوسائل الإعلام فذكر الباحث أن السلطة الرابعة تخلت عن دورها الأساسي في الرقابة على الأحداث، وابتعادها عن الدور الوطني الذي لعبته بشكل دائم في مواجهة الاحتلال وسياساته كما وقام الباحث بوضع مجموعه من التوصيات التي انبثقت عن دراسته متمثلة في أن يتم دعوة لعقد مؤتمر وطني يضم كافة الأطراف ذات العلاقة بالإعلام لمناقشة آليات العمل الإعلامي المهني، ودور الإعلام الفلسطيني في تعزيز السلم الأهلي، وتحسين صياغة الرسائل الإعلامية والإخبارية لتصبح أكثر جاذبية لفئة الشباب، إضافة إلى دعوة نقابة الصحفيين للقيام بدورها في متابعة وسائل الإعلام، وإطلاق حملات توعية عامة للإعلاميين والموطنين على حد سواء بماهية السلم الأهلي.

على الرغم من أهمية هذه الدراسة، كونها تتوافق مع دراستنا في أنها تبحث في أثر الانقسام السياسي على السلم الأهلي، إلا أنها لم تبحث في جانب عمل العلاقات العامة والاستراتيجيات المطلوبة للحفاظ على السلم الأهلي، كونها اقتصرت على الجانب الإعلامي في إطارها البحثي.

ناقشت دراسة على الرمال وطوني مخايل (2017)، **"خطاب وسائل الإعلام الديني ومطابقته لمبادئ السلم الأهلي"** حيث تطرقت هذه الدراسة إلى شكل الخطاب الديني، والذي اعتبر ماده أساسية للنقاش في الإعلام على اعتبار انه خطاب حساس وإذا ما أسيئ استخدامه بإمكانه أن يلعب دورا أساسيا في نشر ثقافة العنف على حساب ثقافة الإسلام، علما انه برزت دعوات عديدة لقيادات روحية لاستعادة الخطاب الديني من المتشددين وأصحاب الأجندات، ومن هنا برزت الحاجة إلى توسيع إطار ميثاق الشرف الإعلامي لتعزيز السلم الأهلي الذي أصدره برنامج الأمم المتحدة، والذي يهدف إلى إشراك وسائل الإعلام في بناء عملية السلم الأهلي.

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتحدث عن إبراز أهمية وسائل الإعلام الديني في العالم وفي منطقه الشرق الأوسط حيث تختلط الصراعات السياسية بالعقائد الدينية، وان دراسة الدور الوظيفي والمعرفي لهذه الوسائل من خلال خطابها الذي يتدخل مع كل مفردات الحياة اليومية للإنسان وان هذا الخطاب يستند إلى مرجعيات دينية متعددة المبادئ والأسس التي تدعو إلى تأطير المفاهيم والسلوكيات والأفكار وتوجيهات المواطنين باتجاهات متعددة من خلال مقاربات أيديولوجية، وتضمنت مشكلة الدراسة بان وسائل الإعلام الديني تمثل إلى حد ما المرجعيات الرسمية وغير

الرسمية التي ينساق إلى خطابها المتلقي بمنطق الإنسان، وتكمن أهمية الخطاب الديني في سياق البحث عن مرتكزات السلم الأهلي، توصيفا لتحول هام في المشهد الإعلامي، قام الباحث باستخدام الدراسة المسحية وقام باستخدام أسلوب التحليل الكمي والنوعي للبيانات والمعلومات موضوع الدراسة التي تنتمي إلى البحوث الوصفية التحليلية حيث اعتمدت المنهجية على رصد وتحليل بعض البرامج الحوارية التي تستضيف قادة الرأي ونشرات أخبار محطات التلفزيون والإذاعة بالإضافة إلى برامج الشباب والبرامج الحوارية، شملت عينت الدراسة المؤسسات الإعلامية المتمثلة بمحطات التلفزة الفضائية ومحطات الإذاعة.

خرج الباحث بمجموعة من التوصيات التي يرى من خلالها بأنه لا بد من إيجاد مساحات للخطاب الديني والقيم المواطنة داخل الإعلام الديني لان من شأن ذلك أن يعزز السلم الأهلي ويجب العمل على تعزيز التربية المدنية، بالإضافة إلى تعزيز خطاب الاعتدال الديني وإخراجه من الحالة الفردية لكل مؤسسة إلى الحالة الجامعة التي تجعل من المؤسسات الإعلامية الدينية مجتمعه مرجعية عامة في بناء ثقافة السلم الأهلي.

تنبع أهمية هذه الدراسة، كونها توجه الباحث نحو البحث في أثر الخطاب الديني في عمل وحدة العلاقات العامة في المحافظة على السلم الأهلي، وتتوافق هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تستخدم نفس الأسلوب البحثي، وتتميز دراستنا عنها في أنها توظف نظريات العلاقات العامة في البحث في آليات تعزيز السلم الأهلي.

بحثت دراسة د. زهير عبد اللطيف عابد (2015) **"الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة"** حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في وزارة الداخلية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة. حيث تمثلت مشكلة الدراسة من خلال التعرف على الخصائص التي يجب أن تتوفر في العاملين في العلاقات العامة الشرطية والأنشطة التي تمارسها، والخطط والبرامج التي تنفذها، والمعوقات التي تواجهها. وذلك من خلال دراسة وصفية تحليلية للأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في وزارة الداخلية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة. هدفت الدراسة في التعرف على أنشطة العلاقات العامة بوزارة الداخلية الفلسطينية في مكافحة ظاهرة العنف والأساليب المستخدمة في تحقيق ذلك. والذي يتفرع منه الأهداف الفرعية وتتمثل في التعرف على خصائص العاملين في العلاقات العامة الشرطية في وزارة الداخلية الفلسطينية. وإلقاء الضوء على الدور الذي تمارسه العلاقات العامة الشرطية في

مساعدة الإدارة في وزارة الداخلية الفلسطينية للحد من ظاهرة العنف، والتعرف على الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهر العنف والكشف عن أسباب ظاهرة العنف من وجهة نظر العاملين في العلاقات العامة الشرطية في وزارة الداخلية الفلسطينية.

استخدم الباحث منهج المسح الميداني الذي يعد جهداً علمياً منظماً للحصول على البيانات والمعلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة، كما وقام باستخدام أداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها عدم وجود كادر من المتخصصين في العلاقات العامة الشرطية. وأن وحدة العلاقات العامة الشرطية تقوم بدورٍ مهمٍ في مكافحة العنف. وأن سبب ظاهرة العنف يتمثل في تردي الظروف الاقتصادية والسياسية. ومن أكثر المعوقات التي تعيق عمل العلاقات العامة الشرطية أثناء تصديها لظاهرة العنف عدم توفر الكادر المتخصص وفهم الإدارة العليا لطبيعة عمل العلاقات العامة، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات وكان من أبرزها ضرورة اهتمام العلاقات العامة في وزارة الداخلية بتعيين متخصصين مؤهلين في العلاقات العامة، ولا ينظر إلى التوظيف على أنه مجرد ملء للشواغر في كادر الشرطة وإنما يجب أن تتم عملية التوظيف بناء على رغبة متوفرة وإعداد مسبق، وذلك بالعمل على تأهيل وتدريب العاملين فيها من خلال عقد الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة، وفن التعامل مع الآخرين ومهارات الاتصال والحملات الإعلامية، ويجب على العلاقات العامة في وزارة الداخلية القيام بنشر وبث الإعلانات التي تدعو إلى مكافحة العنف، وتصدي المجتمع له من خلال التركيز على الحملات الإعلامية وحملات التوعية من خلال تصميم ونشر الملصقات واللوحات التي تبرز قيمة ورسالة الشرطة في المجتمع، وشرح القوانين الخاصة بالوزارة لأفراد المجتمع.

على الرغم من أهمية هذه الدراسة التي تتوافق مع دراستنا هذه في البحث في دور العلاقات العامة في الحد من ظاهرة العنف والحفاظ على السلم الأهلي، إلا أنه لم تعتمد أي نظرية إعلامية في إطارها النظري، كذلك أنها تركزت فقط على جانب المهارات الذاتية للعاملين في العلاقات العامة. في حين أن دراستنا تتميز عن هذه الدراسة في كونها تبحث في الخطط والاستراتيجيات الاتصالية التي يجب على العلاقات العامة اتباعها للحفاظ على السلم الأهلي، والاستخدام الأفضل للوسائل والأدوات المتاحة لوحدة العلاقات العامة في المحافظة.

تحدثت دراسة هدى سكيك وفاطمة الدويك (2014) عن **"دور الإعلام الفلسطيني في تعزيز الوحدة الوطنية ومحاربة الانقسام"** حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام

في تعزيز مفهوم الوحدة الوطنية في إطار الانقسام الذي لا زالت تعيشه الضفة وغزة والى التعرف على مفهوم الانقسام الفلسطيني ونشأته وتطوره ودور الإعلام الفلسطيني في تعزيز الوحدة الوطنية ومحاربته للانقسام والتعرف على الدور الإيجابي والسلبي للإعلام الفلسطيني في ظل سنوات الانقسام بالإضافة إلى دور الإعلام الفلسطيني في معالجته لقضية الانقسام، قام الباحث بوضع مجموعة من التساؤلات سعيا إلى الإجابة عنها في هذه الورقة. استخدم الباحث أداة المقابلة في جمع البيانات كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التاريخي التحليلي في تحليل البيانات.

تميزت هذه الدراسة بالوصول الى مجموعه من النتائج كان أبرزها انه لم يكن الإعلام الفلسطيني حياديا حيث أخفق كل طرف من أطراف الصراع بانتقاد وتخوين الطرف الأخر وتعاملا بسلبية تجاه قضية الانقسام الفلسطيني، بل وعمدا إلى تعزيزه وتكريسه كما وأسهمت المواد الإعلامية المنتشرة عبر الوسائل الصحفية المختلفة بتوتير الأجواء والتصعيد الإعلامي، وشكلت إعلاما أسهم في ترسيخ الانقسام وليس تحقيق الوحدة الوطنية أو المصالحة وتغيب لغة التصالح في الخطاب الإعلامي في كافة الوسائل الإعلامية، وغلب عليها خطاب التصعيد، وأخذت المادة الإعلامية المتعلقة بالانقسام في كل من غزة والضفة مساحة لا باس بها ما يوحي بأنها مثقلة بموضوع الانقسام في اتجاه سلبي يسهم في تعميق هذا الانقسام وتداعياته، وكان من ابرز التوصيات ضرورة ابتعاد وسائل الإعلام الفلسطينية الحزبية وخاصة التابعة لكل من فتح وحماس عن أسلوب التشهير والتشويه المتعمد للطرف الآخر لما لهذا الأسلوب من أثر سلبي على الجماهير الفلسطينية، وعلى تعاطي الجماهير العربية والإقليمية والدولية مع القضية الفلسطينية، والدعوة بشكل مباشر ومن خلال البرامج الإعلامية المختلفة إلى تعزيز المشاركة في الفعاليات الجماهيرية التي تدعو إلى المصالحة والوفاق الوطني ومناقشة قضايا الوحدة الوطنية والمصالحة بنوع من الحيوية والموضوعية بعيدا عن التعصب الحزبي من أجل إعادة الثقة لدى الجمهور الفلسطيني بوسائل إعلامه، ومن ثم اعتماده عليها في الحصول على المعلومات بدلا من التوجه إلى وسائل الإعلام الأخرى.

رغم أهمية هذه الدراسة، إلا أنها لم تتطرق إلى جانب العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي، فبحثت في دور وسائل الإعلام، ولم تبحث في أثر عمل العلاقات العامة، كذلك اقتصرت هذه الدراسة على البحث في جانب أثر الانقسام السياسي على السلم الأهلي، ولم تبحث في الأسباب الأخرى التي تؤدي إلى التأثير على بنية السلم الأهلي في المجتمع الفلسطيني بشكل عام، ومحافظة رام الله والبيرة بشكل خاص، وهذا ما يميز دراستنا هذه في الحدود التي تبحثها.

بحث دراسة أمل طومان (2010) **"وسائل الإعلام الفلسطيني وأثرها في الانقسام السياسي"** حيث سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأثر الحقيقي لوسائل الإعلام الفلسطينية خلال فترة الانقسام السياسي، وهدفت إلى إلقاء الضوء على الدور الذي لعبته الوسائل الإعلامية الفلسطينية خلال فترة الانقسام، والأثر الذي تركته رسالتها الإعلامية، وتوضح اثر الانقسام السياسي والإعلامي على المجتمع الفلسطيني أمام المسئولين لإنهاء حالة الانقسام ومعالجة ما نجم عنه، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التاريخي التحليلي، وفي مشكلة الدراسة أثارت الباحثة موضوع الترابط الوثيق بين الإعلام والسياسة والعلاقة التبادلية فيما بينهما والأثر البليغ الذي تملكه كلتاهما تجاه الأخرى، وما لهذه العلاقة من اثر بالغ وكبير على المجتمع في ظل التطور التقني والتكنولوجي في وسائل الاتصال التي تلعب دورا مهما وحيويا داخل المجتمعات على كافة المستويات والأصعدة في ظل التطورات الأخيرة الحاصلة، والصراع في الساحة الفلسطينية الداخلية والذي بدأ بعد فوز حركة حماس في انتخابات المجلس التشريعي عام 2006، اعتمدت الباحثة في دراستها على تساؤل رئيس وعدة تساؤلات فرعيه، أبرزها تحدث عن طبيعة الثقافة التي تبنتها الوسائل الإعلامية الفلسطينية خلال فترة الانقسام، وهل كانت ثقافة توحيد أم تشتيت.

وخلصت هذه الدراسة إلى فقدان مصداقية وحيادية الإعلام الفلسطيني لدى أفراد المجتمع، وان ثمة انقلابا في إدارة الإعلام للازمة الفلسطينية فلقد سبق ورافق التصعيد السياسي تصعيد إعلامي غير مسبوق مما ألقى بتداعياته على المجتمع الفلسطيني، فبدلا من احتوائها للازمه عملت على تصعيدها، وبدلا من التوجه إلى الجمهور بعقلانية لاحتواء الآثار السلبية تم استغلال كل المظاهر السلبية لتصعيد الموقف وممارسة التعبئة والتحريض والتشهير من خلال نشر الشائعات والأخبار والبيانات غير الدقيقة والتي أسهمت في توسيع الفجوة بين طرفي الأزمة.

رغم أهمية هذه الدراسة في بحثها لدور وسائل الإعلام للحفاظ على السلم الأهلي، وأثر الخطاب الإعلامي في توجيه الراي العام، والتي أظهرت عدم الحيادية في تغطيتها مما ساهم في تعزيز الانقسام، ولم تبحث هذه الدراسة في الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي، وما يميز دراستنا في أنها تسعى لاحتواء الأزمة بناء على نظرية الحوار.

الدراسات الأجنبية:

بحثت دراسة **Vincent I. Edafejirhaye, Ayotunde Alao (2019)** في **"استراتيجيات العلاقات العامة للصراع "كنيسة أغابي الإنجليزية نموذجا"** حيث تناولت هذه الدراسة استخدام استراتيجيات العلاقات العامة في الصراع، وهدفت هذه الدراسة في التحقق باستخدام استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الصراع في كنيسة أغابي وذلك من خلال التحقق في الأسباب الرئيسية للصراع وتحديد استراتيجيات العلاقات العامة التي تستخدمها الكنيسة في إدارة الصراع، حيث اعتمد الباحث على استخدام مجموعة من التساؤلات، واستخدم أداة المقابلة في الحصول على المعلومات وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتي تمثلت بان الصراع هو عامل حتمي في الإنسان والعلاقات الروحانية لا توقف مظاهر الصراع حتى في الكنيسة، وان يتم تغليب العلاقات العامة في مجال الاتصال والتواصل لصالح الإنسانية والتعايش السلمي واستغلال هذه العوامل في تحويل الصراع إلى سلام، وتوصي الدراسة بان يتم تبني مبدأ الاستماع العادل والحوار والإقناع والتفاوض والتحكيم كطريق لإدارة الصراع في الكنائس من خلال استراتيجيات العلاقات العامة.

بحثت دراسة **Korir Geoffrey Kiplimo (Author), DR.Justin Nabushawo, C. (Phd) (Author) (2015)** في **"الدور الحاسم لوسائل الإعلام في حل النزاعات"** حيث سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة دور الإعلام في الحد من النزاعات، وإمكانية الإعلام في تحويل الصراعات، والإدراك بان وسائل الإعلام عكس المؤسسات الأخرى وهي أداة قوية يمكن أن تقود إلى التعايش السلمي بين المواطنين أثناء النزاعات، إلى جانب تعزيز الآخرين لأجندات التنمية الوطنية، بالإضافة إلى أن وسائل الإعلام لها دور مهم في التوافق وعمليات تحويل الصراعات وهي أكثر النتائج المرغوب بها، ويشير هذا البحث إلى أن الصراعات مدمرة وان لوسائل الإعلام دور أساسي في نقل وتعزيز التفاهم بين الأطراف المتنازعة لتحقيق التفاهم والتقدم الوطني، وان لوسائل الإعلام حاجة ملحة لجميع الفصائل المتحاربة لتقليل أي شكل من أشكال الخلاف فيما بينهم، وهدف البحث إلى معرفة طبيعة دور الإعلام في الحد من الصراع ومعرفة إمكانية وسائل الإعلام في تحويل الصراع، واعتمد الباحث على تحليل المضمون في الحصول على البيانات والمعلومات.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن هذا البحث حاول سد الفجوة في كيفية استخدام وسائل الإعلام بشكل إيجابي، وتم تصنيف وسائل الإعلام على أنها لاعبا هائلا في المشاركات الدولية وأكثر من ذلك في تعزيز مبادرات السلام. ومن ابرز التوصيات أنه يجب على وسائل الإعلام أن تشرع في إتباع نهج مقنع بديل للنزاعات من خلال خلق الأدوار التي يجب أن يلعبها الأعداء على الفور وان يصبحون شركاء في السلام، وان تعمل وسائل الإعلام كمشاركين في حل النزاع وتسريع عملية المصالحة في القضاء على الفتنه والكراهية بين الأطراف المتنازعة، كما أن هناك حاجة لان تكون وسائل الإعلام مستعدة للتعامل مع النزاعات عندما تظهر من خلال خلق بيئة سليمة في خضم مناخ طويل الأجل، ويجب على وسائل الإعلام أن تذهب إلى ابعد من حل النزاعات ودعم مبادرات بناء السلام من خلال معالجة القضايا الأساسية التي تشعل وتؤجج العنف

تعد هذه الدراسة من أهم الدراسات التي تتوافق مع دراستنا، حيث تعمل على إيجاد الحلول ووضع الاستراتيجيات الإعلامية المناسبة للحد من النزاعات، والاستخدام الأفضل لوسائل الإعلام في تعزيز السلم الأهلي، ورغم أهمية هذه الدراسة إلا أنها لم تستند إلى أي نظرية في تفسير الحوار ما بين أطراف النزاع، وهذا ما يميز دراستنا عنها.

بحثت دراسة SERAH WAMBUI NJUGUNA (2010) في **"التحقيق في تأثير العلاقات العامة في تحقيق التماسك الاجتماعي في الجامعات الحكومية، جامعة نيروبي نموذجا"** تحدثت هذه الدراسة عن التماسك الاجتماعي في كينيا، وعن بناء القيم المشتركة بين المجتمعات، والحد في التفاوت في الثروة والدخل وتمكين الناس عامة من الشعور بالتشارك وعن التحديات المشتركة التي تواجههم في المجتمع، وقدرة المجتمع على ضمان الرفاهية لجميع أعضائه والتقليل من التفاوت، وتجنب الاستقطاب وتحدثت أيضا بان المجتمع المتماسك هو يمثل دعم للمجتمع ولأفراده الأحرار الذين يسعون وراء تحقيق الأهداف المشتركة بالوسائل الديمقراطية بغض النظر عن النوايا المتضاربة المحتملة مع التماسك الكلي والذي يعتبر محدد مهم لنوع الحياة والذي يعتبر ذات مستوى عالي من التماسك الطوعي والعالي في العلاقات الجيدة والخدمات المتبادلة لتعزيز المنفعة العامة لحياة المواطنين، وتحدثت هذه الدراسة عن دور العلاقات العامة في بناء علاقات جيدة بالشراكة مع منظمات عامة مختلفة لبناء صورة جيدة، والتعامل مع الشائعات غير المواتية من خلال وسائل الإعلام وأنشطة وسياسيات العلاقات العامة للوصول إلى التفاهم المشترك والمتبادل بين هذه المنظمة وجمهورها والذي يساهم في المناقشات المستنيرة حول قضايا المجتمع ويسهل الحوار،

واستهدفت هذه الدراسة الجامعات الحكومية في كينيا والتي تعتبر الدراسة فيها صعبة المنال بسبب مشاكل التماسك الاجتماعي في الجامعات الكينية، مع العلم بأنه كان هناك حاجة كبيرة لتعزيز المكانة الاجتماعية والتماسك في الجامعات الكينية لتفادي هذا الوضع القائم فيها وكان لإستراتيجية العلاقات العامة دور مهم في الاستفادة للمؤسسات في تحقيق هذا التكامل الاجتماعي وخاصة في التنوع السكاني.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق في تأثير العلاقات العامة في تحقيق التماسك الاجتماعي في الجامعات الحكومية من خلال خلق الوعي حول التماسك الاجتماعي في الجامعات الحكومية، وتحديد استراتيجيات العلاقات العامة المستخدمة في خلق التماسك الاجتماعي في الأماكن العامة للجامعات ،ودراسة تأثير العلاقات العامة على التماسك الاجتماعي، والتعرف على أدوات اتصال العلاقات العامة المناسبة في تحقيق التماسك الاجتماعي، كما اعتمد الباحث في دراسته على تصمم بحث وصفي مسحي، وقام بالباحث باستخدام الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات كان من أهم النتائج أن الجامعة وفقا لغالبية الطلاب لم تعتمد استراتيجيات العلاقات العامة لخلق التماسك الاجتماعي، على العكس تماما أكد غالبية الهيئة التدريسية أن الجامعة قد اعتمدت استراتيجيات العلاقات العامة في خلق التماسك الاجتماعي وهذا يدل أن قسم العلاقات العامة لم يكن مؤثرا جدا في تعزيز مسائل التماسك الاجتماعي، ومن ابرز النتائج لوحظ في أوقات الأزمات أن الجامعة نقلت معلومات لتشجيع التعايش السلمي وهذا يصور أن إدارة الجامعة طبقت استخدام العلاقات العامة حال أوقات الأزمات لتحقيق التماسك ويعد أسلوب تفاعلي لاستخدام العلاقات العامة لإدارة الأزمات، ومع ذلك يبدو أن إدارة الجامعة لم تدرك أبدا أن دور العلاقات العامة هو أسلوب استباقي يجعلها جزا لا يتجزأ من وظيفتها الإدارية والاتصال في تحقيق التماسك الاجتماعي بسبب عدم الكفاءة في تنفيذ برامج العلاقات العامة.
أوصى الباحث أن تقوم إدارة الجامعة بمراجعة السياسات والاستراتيجيات التي تواجه تنفيذ برامج العلاقات العامة لدمجها باعتبارها جزءا لا يتجزأ من وظيفة إدارة الاتصال من اجل تعزيزها في التأثير على التماسك الاجتماعي، ويجب على الجامعة أن تسعى جاهدة لتحقيق التماسك الاجتماعي المؤسسي من خلال استخدام تعزيز برامج العلاقات العامة وبالتالي تعزيز صورة المؤسسة، كما أوصت الدراسة بضرورة أن تخاطب إدارة الجامعة الاختناقات التي تعيق تنفيذ برامج العلاقات العامة من خلال اعتماد المنهجين استراتيجيات وأدوات العلاقات العامة لتنشيط وظيفة العلاقات

العامة على التماسك الاجتماعي، كما يوصي الباحث بضرورة أن تقوم إدارة الجامعة بتقديم عروض مستمرة وتدريب الموظفين على استخدام العلاقات العامة في تعزيز التماسك الاجتماعي لإبقائهم على اطلاع دائم بالمهارات التي ستساعدهم على تعزيز التماسك الاجتماعي. في نفس الوقت الدعوة إلى تعزيز المنتديات الخاصة بالتماسك الاجتماعي في الجامعة لتشجيع التفاعل والمحادثات حول مواضيع تتعلق بالتنوع والاختلاف، مثل السياسية ووجهات النظر الاجتماعية، والعنصرية والتمييز، وحقوق المرأة وغيرها.

توافقت هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تبحث في دور العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي، وأيضا كيف يمكن للعلاقات العامة أن تقوم باستخدامها للأدوات والاستراتيجيات والوسائل المساندة لتعزيز السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي وتحسين الصورة النمطية للمؤسسة، كما وتحدثت عن التفاوت الطبقي الذي يعكس بشكل سلبي على السلم الأهلي وهذا ما يتوافق مع دراستنا، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في الأداة المستخدمة في جمع البيانات.

بحثت دراسة ZACHARY KIPLAGAT CHEBII, BA (2010) في **"دور الإعلام في إدارة النزاعات حالة النزاع الانتخابي في مقاطعة جيشو كينيا"** حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي لعبته وسائل الإعلام في النزاعات وحلها في منطقة كينيا ومقاطعة أوسين غيشو أثناء الانتخابات، و تحديد مستوى الوصول إلى وسائل الإعلام وما هي أنواع الوسائل الإعلامية المختلفة في تغطية الأحداث، وتحدد مستوى تصعيد وسائل الإعلام خلال أعمال العنف التي أعقبت الانتخابات، وتحديد كيفية تأثير وسائل الإعلام تجاه الصراع في المنطقة والذي تبين بان التغطية الإعلامية وخاصة التلفزيونية كان لها تأثير متزايد في الصراع، تمثلت مشكلة الدراسة بالأدوار المهمة التي يمكن أن تلعبها وسائل الإعلام في حل النزاعات في كينيا والذي لم يتم دراسته على نطاق واسع من قبل الممارسين للإعلام، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدور الذي لعبته وسائل الإعلام من قبل وإثناء البحث في مقاطعة اوسين غيشو في إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام، وأنواع التغطية الإعلامية المختلفة خلال الانتخابات العامة لعام 2007 داخل مقاطعة اوسين غوشيو، وتحديد مدى تصعيد وسائل الإعلام أو خفض تصعيد العنف في المقاطعة، وتحديد مدى العوامل البشرية المحددة بوسائل الإعلام تجاه إدارة الصراع والنزاع في تلك المقاطعة، وتحديد كيفية تأثير وسائل الإعلام على العوامل البشرية تجاه الصراع في المقاطعة، قام الباحث بوضع

مجموعة من التساؤلات سعيا إلى الإجابة عنها في هذا البحث، واستخدم الباحث أداة الاستبانة وأداة المقابلات المعمقة لجمع البيانات.

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت بان وسائل الإعلام كان لها دور في التصعيد خلال أعمال العنف التي أعقبت الانتخابات في عام 2008، وكان للأدوار الإعلامية دور سلبي في الحض على الكراهية وتحريف للمعلومات والتحريض. كشفت النتائج أن لوسائل الإعلام أثر ضعيف على الأشخاص المتعصبين دينيا، خرج الباحث بمجموعة من التوصيات كان من أهمها اعتماد دور الإعلام كنهج للإبلاغ عن الصراع المشترك والذي سيساعد في تخفيض التناقضات لاكتشاف مناطق الخلاف وتوافق الرأي بموضوعية بهدف تشجيع الحل الودي للمسائل المطروحة، وضرورة قيام الجهات التنظيمية والمتعلقة بتنفيذ القانون في وسائل الإعلام بتصميم صارم للقوانين والقواعد والعقوبات لكل من وسائل الأعلام والشخصيات التي تستخدم وسائل الأعلام لأغراض سلبية.
تفيدنا هذه الدراسة في كيفية استخدام وحدة العلاقات في محافظة رام الله والبيرة لوسائل الإعلام في توجيه الرأي العام نحو قضايا السلم الأهلي، وكيف لها أن تلعب دوراً إيجابيا في نشر ثقافة السلم الأهلي، وتتميز دراستنا عن هذه الدراسة الهامة في كونها تبحث بشمولية أكثر حول الجوانب التي تؤثر على السلم الأهلي، كالصراع الطبقي والانقسام السياسي.

التعليق على الدراسات السابقة

تطرقت الدراسات السابقة إلى العديد من المواضيع التي تخصُّ السلم الأهلي، وكيفية استخدام وحدات ودوائر العلاقات لوسائل الإعلام في توجيه الرأي العام نحو قضايا السلم الأهلي، وكيف لها أن تلعب دوراً إيجابيا في نشر ثقافة السلم الأهلي، وعلى الرغم من أهميتها وتغطيتها للعديد من الجوانب التي تخص السلم الأهلي، إلا أنها لم تقم بتوظيف نظريات العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي خاصة فيما يخص جانب الحوار "نظرية بيرسون للحوار"، كما أنها لم تبحث في الخطط والاستراتيجيات الاتصالية التي يجب على العلاقات العامة اتباعها للحفاظ على السلم الأهلي، والاستخدام الأفضل للوسائل والأدوات المتاحة لوحدة العلاقات العامة في المحافظة.

كما أن أياً من الدراسات السابقة لم تبحث في أثر عمل العلاقات العامة، ولم تبحث في الأسباب الأخرى التي تؤدي إلى التأثير على بنية السلم الأهلي في المجتمع الفلسطيني بشكل عام، ومحافظة رام الله والبيرة بشكل خاص، وهذا ما يميز دراستنا هذه في الحدود التي تبحثها.

مصطلحات الدراسة

السلم الأهلي: أن يعيش الإنسان حياته بأمان وان يمارس أعماله بحرية تامة مسئوله، ويحصل على احتياجاته وحقوقه بطريقة يسيرة دون أن يخشى من الاعتداء على حقه أو ماله أو أمنه أو عرضه الشخصي أو امن أهله، وكذلك أن يقوم بحل خلافاته ونزاعاته ومشكلاته مع الآخرين بطرق متعارف عليها يكون أساسها الحوار والتفاهم بالإضافة الى الاحتكام إلى القيم والقوانين والأعراف والتقاليد الشافية والواضحة، على أن تطبيق بعدالة. (عامر، وآخرون، 2013)

محافظة رام الله والبيرة: هي إحدى محافظات الدولة الفلسطينية، تقع في وسط الضفة الغربية حيث يحدها من الجنوب مدينة القدس، ومن الشرق محافظة أريحا، ومن الشمال محافظة سلفيت، ومن الغرب الحدود الفلسطينية للعام 1948 "اللد"، حيث تعد محافظة رام الله والبيرة مركز الحراك الإداري والسياسي، والاقتصادي، والعاصمة المؤقتة لدولة فلسطين وهي تمثل رأس النظام السياسي داخل حدود جغرافية معينه (2016 ،https://www.marefa.org، موقع إلكتروني)

تعريف المحافظة (دار المحافظة): هي تقسيم إداري أولي داخل النظام السياسي في الدولة وهي احدى أذرع السلطة التنفيذية للنظام السياسي القائم لأنها تمثل أعلى هرم للسلطة داخل الدولة وهي الرئاسة وذلك عبر تمثيلها لهذه السلطة أمام الشعب. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

المحافظ: هو ممثل رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية ورئيس الإدارة العامة وهو أعلى سلطة داخل محافظته ويتولى الإشراف على تنفيذ السياسة العامة للسلطة على مرافق الخدمات والإنتاج في نطاق محافظته ويقوم المحافظ وبالتعاون مع السلطات المختصة وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها صلاحية الإشراف والرعاية والعمل على تحقيق الخدمات المحلية التي تهم المواطنين في المحافظة من الناحية الصحية والتعليمية والتثقيفية والاجتماعية والعمرانية وتطويرها وغيرها.

(http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=15397 موقع إلكتروني)

العنف: هو ذلك السلوك السلبي القائم على العدوان، والذي يمارس من قبل شخص أو جماعة، بهدف إلحاق الأذى بالآخرين، ويعتبر العنف ظاهرة اجتماعية مصدرها الأساسي المجتمع، ويتفاوت من مجتمع لآخر، بحسب درجة استقرار ذلك المجتمع، وذلك بناء على المتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. (الحيدري، 2015)

الصلح العشائري: ويعني عقد تتقابل فيه الالتزامات يعقد بإرادة طرفين ويسفر عن النزول أو التنازل عن العقوبة كلها، أو بعضها مقابل التزامات معينه يجب على المسئول أداءها، ويعرف بانه إجراء من شانه أن ينهي الخصومة والعداوة داخل النفوس المتنازعة، وهو كل تنازل من أصحاب الحق عن حقهم في متابعة إنزال العقوبة بالجاني، سواء كان في صورة صلح أو عفو سواء تضمن مقابلا للصلح أو لم يتضمن. (شلهوب، وعبد الباقي، 2003)

الحوار: هو عبارة عن إجراء محادثة بين شخصين أو فريقين، حول موضوع معين لكل منهما وجهة نظر خاصة به، ويكون الهدف منه الوصول الى الحقيقة أو لأكبر قدر ممكن من تطابق وجهات النظر، بعيدا عن الخصوصية أو التعصب بطريقة مبنية على العلم والعقل مع استعداد الطرفين لقبول الحقيقة ولو ظهرت على حساب الطرف الأخر. (شرارة،2016)

الجلوة العشائرية: الجلوة في اللغة مشتقة من الجلاء، والجلاء يقصد به الرحيل أو ترك المكان أو الابتعاد عنه إلى مكان أخر. أي أن الجلوة العشائرية تعني ترك الموقع والرحيل عنه الى مكان أو موقع أخر. والجلوة العشائرية متلازمة في بعض العادات والتقاليد والأعراف مع جرائم القتل المتعمد أو جرائم العرض أو تقطيع الوجوه لان هذه الجرائم من وجهة نظر العشائر تعتبر من أخطر واهم القضايا التي تهز المجتمع ويكون تأثيرها كبير فيه لا سيما في المجتمعات العشائرية المحافظة. (https://www.gerasanews.com/article/128894، موقع الكرتوني)

وتعرف الجلوة اصطلاحا على أنها إلزام وإجبار ذوي الجاني وأقاربه على مغادرة مناطق سكنهم قصرا إلى مناطق بعيدة غالبا ما تكون داخل المحافظة أو إلى محافظة أخرى يتم الاتفاق عليها ما بين عائلة الجاني والمجني عليه برعاية ووساطة رجال الإصلاح والقضاء العشائري. (ثابت، 2010)

القانون: (القانون عبارة عن منظومة القواعد التي تحكم تصرفاتنا داخل المجتمع، وهي قواعد من شأنها تعزيز النظام الاجتماعي، وذلك من خلال توفير آلية يستطيع من خلالها أفراد المجتمع أن يتوصلوا بشكل سلمي إلى حلول لنزاعاتهم). (مكاوي،2015)

سيادة القانون: (كلمة سيادة تشير الى علاقة تشاركية بين الحاكمين والمحكومين وتشير الى نظام خاص بإصدار القواعد أو القوانين التي تراعي احتياجات كافة أفراد المجتمع وتحمي

حقوقهم الأساسية وتدافع عنها، أما سيادة القانون هي مفهوم معقد وذلك لأنها تشمل على فهم الديناميات الاجتماعية والثقافية والتاريخية لاي مجتمع كما أنها تتضمن فهم احتياجات الناس سواء الحاكمين والمحكومين وفهم رغباتهم وطموحاتهم ومصالحهم وبالمعني الضيق تضمن لنا كل المزايا المتوفرة في القانون مثل ضمان الحق في محاكمة عادلة، ومن شان سيادة القانون تحقيق قدر من التيقن وإمكانية التنبؤ فيما يتعلق بتعاملاتنا مع الدولة ومع بقية أفراد المجتمع كما أنها تمكن من تقييد تصرفات المسؤولين الحكوميين).(مكاوي،2015)

معاهدة ويستفاليا: وهي تلك المعاهدة التي وقعت في عام 1648 في المانيا وبالتحديد في مونستر والتي أدت الى انتهاء حرب الثلاثون عاما والتي بدأت مع ثورة هابسبورغ في بوهيميا عام 1618 وكانت بسبب الصراعات الناشئة بشأن الدستور الخاص بالإمبراطورية الرومانية المقدسة والنظام الخاص بالدول في أوروبا. (سعد الدين، 2020)

الفصل الثاني

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

- **المبحث الأول: النظريات المؤطره التي استندت عليها الدراسة**

  نظرية بيرسون للحوار

- **المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة**

  العلاقات العامة

  السلم الأهلي

- **المبحث الثالث: محافظة رام الله والبيرة**

  وحدة العلاقات العامة في المحافظة

  دائرة السلم الأهلي في محافظة رام والبيرة

  العلاقات العامة والسلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة

- **المبحث الرابع: العلاقات العامة والسلم الأهلي**

  دور العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي

  الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة للوصول الى السلم الأهلي خلال الصراعات والنزاعات المجتمعية

  الإعلام والسلم الأهلي

المبحث الأول: النظريات المؤطره التي استندت عليها

تعتمد العلاقات العامة بشكل كبير على النظرية، حيث تساعدها في كيفية تفكير الناس وتصرفهم في تحديد الأهداف والغايات المناسبة لبرامج وتصورات إطار عمل المنظمات وتشغيلها وفهم دور ممارسي العلاقات العامة في تقديم اتصال فعال. كما توفر النظرية مفاهيم لتسمية ما نلاحظه وشرح العلاقات بين المفاهيم، كما تسمح لنا النظرية بشرح ما نراه ومعرفة كيفية إحداث التغيير. وهي أداة تمكننا من تحديد المشكلة والتخطيط للوسيلة الأنسب لتغيير الوضع. كما أنها الدليل الوحيد للبحث. فيما يتعلق بالنظرية، وتزيد من قدرتها على حل المشكلات الأخرى في أوقات مختلفة وأماكن مختلفة. (Moore, 1991)

يتوفر العديد من النظريات التي تقدم منظوراً حول كيفية ممارسة العلاقات العامة، وجعلها أكثر فاعلية للمنظمات والمجتمع، حيث توفر النظريات فهماً للعلاقة بين المنظمات وجماهيرها، ولا يوجد هناك نظرية واحدة تفسر أو تشرح جميع ممارسات العلاقات العامة. حيث يأخذ ممارسو العلاقات العامة في الاعتبار العديد من النظريات عندما يتخذون قرارات حول كيفية بناء علاقات ناجحة مع جماهيرهم. وحيث أن أغلب الدراسات التي وجدها الباحث في مراجعة الأدبيات لم تتطرق لأي نظرية، بل كانت وصفية ومحاولة تفسيرية لبعض الظواهر ذات العلاقة بموضوع هذه الدراسة.

وبناءً على معطيات هذه الدراسة وأهدافها، استند الباحث على نظرية بيرسون للحوار في محاولة لتحديد وحصر الدور الذي تلعبه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي. ووظف الباحث افتراضات هذه النظريات في فهم مشكلة البحث للإجابة على أسئلة الدراسة ووضع توصيات على أساسها.

نظرية بيرسون للحوار في العلاقات العامة

تدعم نظرية الحوار رؤية العلاقات العامة الحقيقية في أنها لا يمكن أن تتحقق إلا إذا وصل إلى مستوى الاتصال المتماثل والمفتوح في اتجاهين لدى المؤسسات أو المنظمات، بالإضافة إلى تحقيق نوع من التكيف مع بيئتها الخارجية. فالهدف الرئيسي من الحوار هو فحص آراء الآخرين. ويجب أن يتعلم جميع المشاركين الاستماع إلى ما يدور في ذهن شخص ما وتعليق الحكم دون التوصل إلى نتيجة. وبالتالي، يتم تشجيع الاستماع النشط. ويتطلب الحوار "مكانًا فارغًا" لإعطاء جميع المشاركين المساحة اللازمة للتحدث.

وهي من النظريات التي تناولها عدد من خبراء العلاقات العامة والباحثين أمثال بيرسون وكنت وتايلور، وهي نظرية تدعم استثمار العلاقات العامة للحوار، ومنها انطلقت لتدعم المستحدثات الأخرى والتي تمتاز بالتفاعلية وتتيح للمنظمة وجمهورها على حد سواء أن يتبادلان الآراء والمقترحات والرؤى، فهي تقوم على مصلحة الطرفين (Kent & Taylor, 2002)
إن مفهوم نظرية الحوار بحسب كينت وتايلور للحوار هو مفهومٌ متجذر في الفلسفة والبلاغة وعلم النفس، وتعرف بكونها نوع خاص من التفاعل العلاقاتي والذي يحدث في سياق تكوين العلاقة. وقد بين Johannesen في العام 1974 بأن الحوار يرتبط ارتباطا وثيقا مع مفاهيم مثل الصدق، والاهتمام بالجمهور، والانفتاح، والتعاطف، وعدم التظاهر، والمقاصد النبيلة، وتشجيع حرية التعبير وتعزيز السلم الأهلي داخل المجتمع. (العيساوي، 2019)

بينما يرى (Barnlund, 1970) أن أي حوار بين شخصين ينطوي على ست وجهات نظر، تتعلق بكيف ترى نفسك، وكيف تنظر إلى الشخص الآخر، بالإضافة إلى كيف تصدق أن الشخص الآخر يراك، وكيف يرى الشخص الآخر نفسه، وكيف يراك الشخص الآخر، وأخيراً كيف يعتقد الشخص الآخر أنك تنظر إليه.

لقد طبق بيرسون (1989) هذه الأفكار في العلاقات العامة، مؤكداً أن أفلاطون ربما كان أول شخص أكد على فكرة الحوار في أنماط اتصالية معينة مرغوبة ومفضلة أخلاقيا. كما اقترح بيرسون ثلاثة إجراءات مفيدة لتسهيل الحوار، بحيث لا يجب أن يستبعد أي موضوع مسبقاً من المناقشة، ولا يوجد نوع من الاتصال يحكم عليه مسبقاً بعدم ملائمته أو عدم منطقيته، بالإضافة إلى أنه خلال الحوار دائماً يكون هناك خيار للاتصالات أن تتغير ردود أفعالها، وعمل كينت وتايلور (2002) بتجميع هذه الأفكار، لوصف الحوار بكونه توجهاً يضم العديد من المبادئ الشاملة "للحوار". وتعد هذه المبادئ هي الخطوة الأولى نحو فهم مفاهيم النظرية الحوارية، والمتمثلة بالتبادلية أو إدراك العلاقات بين المنظمة وجمهورها سواء كانت علاقات منسجمة، أو مؤقتة أو عفوية التفاعل مع الجمهور بالتعاطف أو الدعم وتأكيد رغبات الجمهور ومصالحه، أو الاستعداد للتفاعل مع الجمهور بحسب متطلباتهم. وأخيرا، الالتزام إلى الحد الذي تكون فيه المؤسسة تعطي نفسها أكثر مما تعطي الجمهور.

كما أشار كينت وتايلور (2002) أيضا إلى أنه وعلى الرغم من أن الحوار لا يمكن أن يضمن مخرجات أخلاقية للعلاقات العامة، إلا أن اتجاه الاتصال الحواري يزيد من احتمالية أن الجمهور والمنظمة سيفهم بعضهم بعضاً بشكل أفضل وسيكون لديهما قواعد أساسية للاتصال، وأنه لابد من خطوات عملية يمكن للمنظمات أن تتخذها لتعزيز التزامهما بالحوار. (العيساوي، 2019)

وخوضاً في نظرية الحوار، ناقش كينت وتايلور (1998، 2002) كيف يمكن استخدام الحوار مع جمهور المنظمة ليقدما إرشادات عامة للاندماج الناجح في التواصل الحواري في ممارسة العلاقات العامة، واستعرضا أربعة مبادئ لتسهيل العلاقات الحوارية مع الجمهور من خلال العلاقات العامة وهذه المبادئ تشمل الحوار من خلال اللقاءات المباشرة والندوات وجلسات النقاش المفتوحة والأدوات الإعلامية بكافة أشكالها ووسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها مواقع الكرتونية للتواصل، ومساحة التفاعل والحوار فيها أكثر من غيرها.

ووفقاً لـ (كيت وتايلور، 2004) فإن هناك خمسة مبادئ للحوار يجب تحقيقها:

1. ضرورة إنشاء المواقع الإلكترونية، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي للمنظمات التي تستند على الاتصال الحواري، لكي تتيح للجمهور طرح الأسئلة والإجابة عليها من قبل المنظمة.
2. ضرورة أن تقوم المنظمات بتقديم محتوى مفيد للجمهور، وليس فقط لاحتياجات المنظمة.
3. دفع الجمهور لتكرار زيارة مواقعها الإلكترونية.
4. إنشاء مواقع يسهل تصفحها وفهمها، مما يسهل الدخول لموقع المنظمة.
5. ضرورة المحافظة على الزائرين لموقع المنظمة.

وفي السياق الفلسطيني "وهو ليس بمعزل عن العالم الخارجي"، فعلم العلاقات العامة والنظريات التي يستند عليها قادر على أن يعمل على تطوير عمل العلاقات العامة بشكل عام، واستخدام النظريات بشكل خاص، وبالذات نظرية الحوار وضرورتها لتطوير الحوار وتعزيز السلم الأهلي بين المنظمات وجمهورها وأن مصطلح "الحوار" أصبح أكثر انتشارا في وصف طرق الاتصال الأخلاقية والعملية في الأوساط ما بين الجمهور والمنظمة. وخوضاً في عمل العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة والتي تسعى إلى إنشاء انسجام في الاتصال الاستراتيجي مع جماهيرها من خلال عمليات الحوار لتحقيق السلم الأهلي، وذلك استناداً على الأدوات المتاحة لها من منشورات واللقاءات المباشرة والندوات وورش العمل وموقع المحافظة الإلكتروني والدوائر المختصة داخل المحافظة حيث تسعى كل هذه الأدوات لخلق ثقافة التسامح وتعزيز ونشر ثقافة السلم الأهلي بين المواطنين داخل حدود المحافظة.

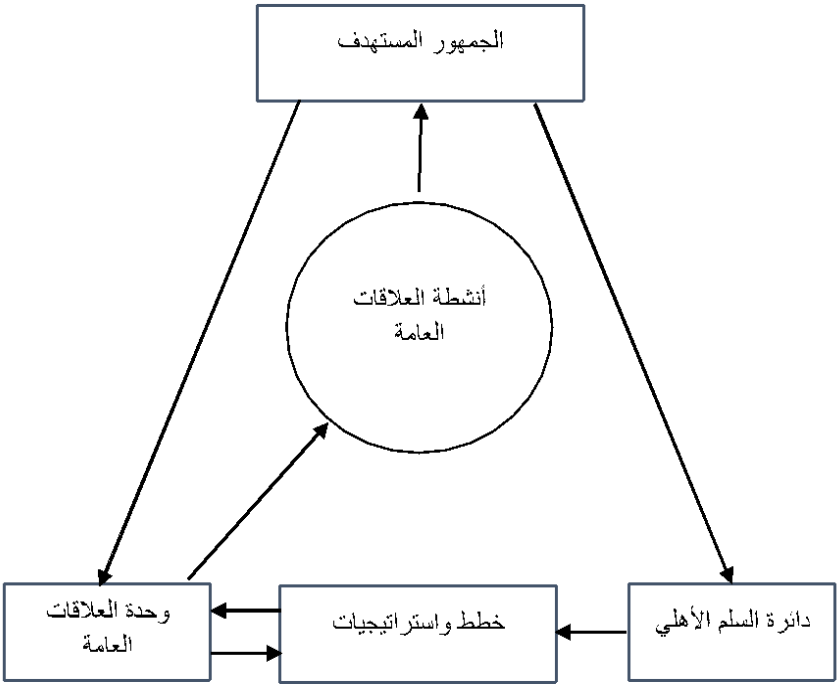
استطاع الباحث هنا إسقاط نظرية الحوار لفهم:

- طبيعة الحوار بين المحافظة والمواطنين ومدى توفر فرص متساوية في طرح الأفكار والمبادرات، والتأكيد على رؤاهم وأفكارهم.
- الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار.
- الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.

واستناداً لما سبق، فإن الممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة يمكن أن تتحقق فقط من خلال الحوار، والذي بدوره يؤدي إلى تحقيق الأمن والأمان والتعايش بسلام داخل المجتمع وان الفهم المتبادل بين

المحافظة وجماهيرها يولد تعزيز ثقافة السلم الأهلي ونبذ العنف، وكذلك القول إن أداء وحدة العلاقات العامة داخل المحافظة يتحدد بالمهارات والأساليب المتبعة للحصول على نتائج مرضيه للجميع حول هذا الموضوع.

واستناداً على الإطار النظري وأهداف الدراسة، قام الباحث بتطوير نموذج، والذي يوضّح كيف تجتمع العناصر المختلفة معًا لتسهيل البحث والفهم الواضح للنتائج. وهو عبارة عن ربط للمفاهيم ذات العلاقة للمساعدة في تسهيل فهم العلاقة بناء على نظرية بيرسون للحوار.



الشكل (1): نموذج الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة

يوضح الإطار المفاهيمي هيكل الفكرة التي يريد الباحث أن يجدها والكشف عنها، وهو الأساس لمحتوى الفكرة البحثية ومدلولها وكذلك لمحتوى موضوع الدراسة. سيقوم الباحث هنا بطرح عدد من المفاهيم التي من خلالها سيلائم الباحث النظرية التي استندت عليها الدراسة مع السياق المحلي.

العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة إحدى الأنشطة الأساسية لعمل أي من الإدارات وهي ضرورية لأية مؤسسة كونها نشاطا مؤثرا في نجاح المؤسسات عند تعاملها مع جمهورها الداخلي والخارجي. وتهدف أنشطة العلاقات العامة إلى تعزيز وتوثيق الصلة بين المؤسسة من جهة والعاملين فيها وأصحاب المصلحة والمجتمع العام من جهة أخرى، لان العلاقات العامة تعمل على إظهار صورة مشرفة للمؤسسة كونها تخدم المجتمع وتصون مصالحه.

وعرف كريج ارونوف وأوتيس باسكين (Aronoff, C. E., & Baskin, 1983) العلاقات العامة أنها وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة، ويعمل العاملين بالعلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذات العلاقة بالمنظمة.

كما يرى (مصطفى،2009) أن العلاقات العامة نشاط إنساني يهدف الى الإقناع بإستخدام كافة الوسائل المتاحة، الشخصية والجماهيرية، المباشرة وغير المباشرة، وذلك لكسب ود الجماهير، ولضمان التفاهم معها وبالتالي فان علم العلاقات العامة يهتم بالكشف عن الأسس والمبادئ التي يمكن أن تساعده على إقامة علاقات ودية سليمة مع جماهيرها المستهدفة، ولكون العلاقات العامة نشاطا إداريا فهي وظيفة ترتبط بالإدارة العليا مباشرة وذلك لدعم سياسات وتوجهات المؤسسة وتقييم جماهيرها، وكذلك تعزيز الثقة المتبادلة بين المؤسسة والجمهور.

في حين يرى (عياد، واحمد، 2015) أن العلاقات العامة استفادت من تكنولوجيا الاتصال الحديثة في فتح عدد من المجالات الرحبة لعمل إدارات العلاقات العامة وخلق التفاعل مع جماهيرها عبر عدد من أدوات التواصل التي سخرتها شبكات الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي، وأدى ذلك الى تعزيز وتزايد استخدام شبكة الإنترنت باعتبارها وسيلة اتصال تفاعلية تجمع بين نمطي الاتصال الشخصي والجماهيري، وأصبح استخدام المواقع الإلكترونية من أبرز أساليب التواصل بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي.

وقد ظهر مفهوم العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في أوروبا وتحديدا في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين وذلك مع بروز الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى، والتي كان من أهم متطلباتها التواصل والاتصال مع الجماهير وتوثيق العلاقة معهم، ومع صعوبات الأنشطة والفعاليات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات التابعة لها كان لا بد من التواصل مع المجتمع ككل حيث كانت العلاقات العامة هي الوسيلة الوحيدة في خلق التواصل بين الحكومات والجماهير.

وقد توصل الدكتور ركس هارلو (Dr Rex. Harlow) بعد القيام بتحليل مجموعة متعددة من التعريفات إلى تعريف اعتبره بأنه من أهم واشمل التعريفات وأحدثها وأكثرها تفصيلا، معتبرها وظيفة إدارية متميزة تساعد على إيجاد وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المنشأة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وتعمل على التصدي للمشكلات التي تواجه الإدارة وإيجاد الحلول لها وإمدادها بتيار مستمر من المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام، وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة تجاه اهتمامات الجماهير، وتساعدها على أن تواكب التغيير وتفيد منه بكفاءة، كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام تنبؤ يساعد على التبكير بالتعرف على الاتجاهات وتوقعها، وتستخدم في سبيل ذلك بحوث وأساليب وطرق ووسائل الاتصال وفنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الأساسية.(حسين، 2015)

رغم تعدد التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من جانب الباحثين أو الممارسين أو من جانب الجهات المهتمة بالعلاقات العامة إلا أن هناك ميزه مشتركة بين هذه التعريفات، وهنا يحاول الباحث أن يقوم بتقريب وجهات النظر لمفهوم العلاقات العامة من خلال إيجاد تعريف مناسب من وجهة نظر الباحث حيث عرفه بانه فن وإدارة الجهود المخططة، والمدروسة الهادفة، والموجهة لبناء علاقات سليمة قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها لتحقيق أهداف ومصالح الطرفين.

وظائف العلاقات العامة

تعددت وجهات النظر بين الأكاديميين وممارسي العلاقات العامة حول ماهية الوظائف والأنشطة التي تؤدى داخل إدارة العلاقات العامة، ويرى (الزبيدي، 2014) أن وظائف العلاقات العامة التي يجب أن تتبعها أي منظمة لتحقيق أهدافها تكون من خلال البحث والتحري لمعرفة وقياس آراء المجتمع وردود فعله عند اتخاذ أي قرار أو القيام بتنفيذ أي نشاط، يليها عملية التخطيط، والتي تشمل

تحديد الأهداف قصيرة وطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية، وصولاً إلى التنفيذ (الاتصال) والتي تعتبر من الخطوات التي تتضمن القيام بتنفيذ البرنامج المعد والموضوع من خلال التواصل الذي يهدف إلى تحقيق الهدف الأساسي من البرنامج المعد سواء كان لتعريف المجتمع بالمعلومات المطلوبة أو لخلق علاقات إنسانية واجتماعية، وأخيراً، القياس والتقويم والتي تسعى الإدارة دائما الى معرفة ما حققه البرنامج، وقياس مدى تأثر واستفادة الجمهور منه.

في حين يشدد (أبو إصبع، 2011) على ضرورة تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الجماهير الخارجية، والعمل على التنسيق بين مختلف الإدارات داخل المؤسسة لتقوم بتحقيق الانسجام بينها وبين البيئة وجمهورها الخارجي.

واعتبر (دراغمة، 2011) في أطروحة الدكتوراه التي قدمها أن وظائف العلاقات العامة يمكن معالجتها من خلال ثلاث محاور أساسية والتي تخص الجمهور بصفة عامة والمنظمة ككل، بالإضافة إلى إدارة المنظمة والتي تأتي من خلال إعلام الإدارة العليا بردود فعل سياساتها بين جميع فئات الجمهور المختلفة، وبحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل والقضايا التي تخص الإدارة العليا وتقديمها إليها، ومساعدة وتشجيع الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية العليا المختلفة والمستويات الدنيا والعكس. بالإضافة إلى العمل كمستشار شخصي لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع مديري الإدارة العليا للمنظمة، وتقديم النصح للمسؤولين عن طريق إصدار القرارات وتعديل السياسات.

العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

يشير (جودة، 2006) أن العلاقات العامة نشأت بمفهومها الإداري كوظيفة حيوية في العديد من المؤسسات الحكومية في الدول المتقدمة خلال الثلاثين عاماً الماضية، وجاء هذا الاتجاه نتيجة ضخامة حجم المؤسسة الحكومية وما ظهر فيها من تعقيدات وتشابكات بين مختلف تقسيماتها التنظيمية داخلها. ولمست المؤسسة الحكومية أن للعلاقات العامة أهمية كبيرة بهدف إيجاد تعاون كامل بين الهيئة والبيئة المحيطة بها من ناحية والأفراد والجماعات داخل المؤسسة نفسها، حتى أصبح مفهوم العلاقات العامة أكثر وضوح في أذهان الكثيرين في هذه المؤسسات والذين يتعاملون معها.

وقد أفرز تقدم وتطور دور الدولة واتساعها العديد من أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية إضافة إلى الكثير من الخدمات التي تقدمها كالأمن والقضاء والبرامج الاجتماعية والدفاع الوطني والمدني الى ازدياد واتساع في عدد الوزارات والمؤسسات والى تضاعف في أعداد العاملين

فيها، مما تطلب الى ضرورة الاهتمام بإقامة علاقات جيدة مع الجماهير وذلك عن طريق إنشاء وحدات متخصصة في العلاقات العامة لكي تقوم على تنظيم العلاقات وبناء جسور من الثقة بين الأجهزة الحكومية وجماهيرها، وهذه الوحدات يكون هدفها إيجاد قنوات اتصالية متعددة لضمان إيجاد تواصل بين الحكومة والمواطنين، فالحكومة بالمفهوم الحديث أضحت مسألة إدارية معقدة وذلك نتيجة لتداخل أدوارها المتعددة والتي تحتاج بالضرورة الى شرح وتفسير وتوضيح، من اجل أن تبقى على تواصل مباشر مع المواطنين، والإدارة الحكومية المؤثرة تنمو وتزدهر نتيجة لقربها من المواطن ومشاكله.

ومن وجهة نظر (الطراونة، 2009) أن العلاقات العامة تشكل دورا هاما في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية، كما وتحتل في العصر الحالي موقعا مهما وبارزا داخل هذه الهيكليات، وتتعدد أهمية هذه الأدوار التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى طبقا لأهداف وطبيعة عمل المؤسسة وعلاقاتها بالجماهير الداخلية أو الخارجية، وأيضا من خلال نوع وطبيعة الخدمات المقدمة وما تسخره المؤسسة من صلاحيات وكوادر وإمكانيات مادية وبشرية لإدارتها. فالوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية التي تقوم على توفير الخدمات والاحتياجات إلى المجتمعات فإنها تحرص على إيصال رسالتها بوضوح وشفافية تامة، كما وتعمل على التجاوب السريع والمباشر مع احتياجات الجمهور في حدود ما يسمح به القانون في المؤسسات من خلال الإمكانيات المتاحة، ولا يقتصر اهتمام العلاقات العامة على توثيق العلاقة مع الجمهور أو الفئات المستهدفة خارج إطار المؤسسة فحسب بل لها اهتمام داخل هياكل المؤسسة وموظفيها من اجل إيجاد خلق حالة من التناغم والانسجام ورفع التنسيق والتكامل بين المؤسسة وأجهزتها لتحقيق رسالتها والأهداف لهذه المؤسسة. وبالتالي فان للعلاقات العامة ودوائرها دور اختصاصي في المؤسسات الحكومية يتمثل في تبيان أنشطة ودور هذه المؤسسات للجمهور، ومساعدة وسائل الإعلام المختلفة في تغطية أنشطة وفعاليات هذه المؤسسات، ولذلك فان العلاقات العامة تهدف بالأساس إلى إبراز الصورة الإيجابية والمشرقة داخل المجتمع، وتسعى أيضا إلى نشر وشرح القيم والثقافات الإيجابية السائدة بين كافة المواطنين من خلال الأدوات المتوفرة كوسائل الإعلام المتعددة التي ترمي في النهاية لمد جسور الثقة بين الجمهور من جهة والمؤسسات والهيئات ذات العلاقة من جهة أخرى. (نفس المرجع، 2009)

وظائف دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

تتخطى وظائف العلاقات العامة الحكومية حدود تقديم المعلومات للمواطنين والاستشارات للمسؤولين الحكوميين، وبحسب (الدليمي، 2005) يمكن التركيز على الوظائف التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بما يأتي:

1. الوظيفة الإعلامية المعلوماتية: وذلك من خلال إبلاغ المواطنين بالقوانين والأنظمة الحكومية، والمشاريع التي يمكن أن تقوم على تنفيذها، أو التي نفذتها، والأنشطة الروتينية التي يمارسها المسؤولون الحكوميون، إلى جانب القرارات الحكومية في المجالات العديدة والمختلفة. ومن جهة أخرى إعلام صانعي القرار والسياسات بما يتوفر من معلومات بما يخص ردود الأفعال السريعة للرأي العام، ووسائل الاتصال والتواصل حول أنشطة الحكومة وسياساتها ومشاريعها المختلفة والقرارات التي تصدر عنها، ويمكن أن تتركز هذه الوظيفة على الأخبار، وعملية جمع المعلومات الأولى عن مجريات الأحداث اليومية الروتينية، وذلك بطريقة استطلاعات الرأي العام السريعة التي تبحث في تحديد اتجاهات وآراء الجمهور من جميع القضايا المتعددة إلى جانب متابعة ما يتم نشره أو يبحث عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.
2. الوظيفة التفسيرية: والتي تهدف هذه الوظيفة إلى أبعد من عملية جمع الأخبار والمعلومات، فهي تقوم على تقديم تفسير لجميع السياسات والقرارات المختلفة، أي العمل على تقديم رؤية الحكومة ومبرراتها في انتهاجا لسياسة معينة، أو الأسباب التي هدفت الى اتخاذ قرار معين، بما في ذلك البحث في الأسباب والنتائج المتوقعة ويشمل ذلك السياسات والقرارات الحكومة على الصعيد الوطني والدولي.
3. الوظيفة الإقناعية: والتي تهدف إلى العمل على إقناع الرأي العام بوجوب اتخاذ إجراءات معينة، أو اعتماد سياسات محددة، أو اللجوء إلى قرارات ذو طبيعة خاصة، فعندما تقوم الحكومة بتبنيها لسياسات أو لقرارات مصيرية تقوم على إقناع مواطنيها بهذه السياسات أو القرارات والهدف منها، وتعمل أيضا على توضيح موقفها، وتقديم براهينها وأدلتها التي تدعم ضرورة ذلك، فالمواطن لا يمكن أن يميل إلى قبول القرارات المفاجئة لا سيما إذا كانت تحدث تغيير في مجريات حياته ومعيشته اليومية. والتمهيد إلى اتخاذ مثل هذه القرارات ساهم في تجنب عنصر الصدمة الذي يمكن أن تحدثه مثل هذه القرارات عند الجمهور، والتي تقوده إلى حالة من الاضطراب والفوضى.

4. الوظيفة التقييمية: وتحتوي هذه الوظيفة جميع الأنشطة المتصلة بإعداد وإصدار التقارير المرجعية، والتحليلات والدراسات التي تبحث في نتائج السياسات والخطط الحكومية الحالية، والمظاهر السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، وقياس اتجاهات الرأي العام حولها. وتعتبر هذه الوظيفة من أهم وأفضل الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة نظراً لأهميتها للمخططين في مجال السياسات العامة، إذ أنها تقوم على توفير المعرفة المسبقة لهم بجميع احتياجات المواطنين وتطلعاتهم. ويمكن أن تستند هذه الوظيفة إلى مجموعة من دراسات وأبحاث الرأي العام السريعة، التي تسعى لتوفير معلـومات مفيدة حول اتجاهات الرأي العام في إطارها العام، ومن جانب أخر تقدم دراسات وبحوث الرأي العام معلومات وبيانات حول اتجاهات الرأي العام من حيث أهميتها وعمقها، واتساعها، وتأثيرها إلى جانب الأسباب والدوافع والهدف من وراء تشكيلها.
5. الوظيفة التثقيفية: والتي تهدف إلى حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية، والقرارات الحكومية والقوانين، والخطابات الرسمية، والتصريحات المتعلقة والخاصة بمواقف الحكومة محليا ودوليا، ومواقف الحكومة من الاتفاقات الدولية بالإضافة الى القوانين الخاصة التي تصدر في مجال الاتصال والاحتفاظ بقوائم المؤسسات الإعلامية والصحفية وأسماء العاملين فيها. ويتمحور دور أجهزة العلاقات العامة في هذا مجال على توثيق المجال الذي تخدمه، فضلاً عن مستواه، فالأجهزة الوطنية تخدم الحكومة وكافة مؤسساتها، أما الأجهزة المؤسسية فتخدم القطاع الذي تعمل فيه.
6. الوظيفة التسهيلية: وتهدف هذه الوظيفة على تقديم جميع الخدمات وتنظيمها كاستقبال ومرافقة الوفود الرسمية، وتسهيل إجراءات إقامتها داخل البلد، وأيضا تسهيل المهام الخاصة بالصحفيين والإعلاميين، وتعمل على تنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات، وتقوم على تهيئة الأجواء المناسبة لها، وتنظيم لقاءات الصحفيين والإعلاميين بالمسؤولين الحكوميين، وأيضا تسهيل مهام إدارة المؤسسة التي ينتمي إليها جهاز العلاقات العامة.

أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

إن دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تهدف إلى تنمية وتطوير العملية الإدارية من خلال تغذية اتجاهات الراي العام بالمعلومات الدقيقة، كما وتهدف الى قياس مدى التأثير الذي تحققه القوى الاجتماعية داخل المجتمع، ويمكن تحديد أهداف العلاقات العامة حسب (جودة، 2008) في الأجهزة الحكومية بما يلي:

1. ضمان الحصول على تأييد الرأي العام، وخلق جسور من الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة، عن طريق تزويده بالمعلومات الصحيحة والدقيقة والاعتماد على الصدق والأمانة في إيصال المعلومات إليه.
2. القيام بتوضيح أهداف النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي المعتمد في الدولة.
3. التعريف بالقوانين الجديدة وأي تغييرات ممكن أن تحدث فيها فضلاً عن توضيح أسباب اعتماد هذه القوانين أو التعديلات التي تجري عليها.
4. تنمية الشعور بالمسؤولية للمواطنين عن طريق استخدام وسائل الاتصال المتعددة كالصحف والمجلات والتلفزيون.
5. توعية المواطنين بما يخص مصلحتهم والمصلحة العامة.
6. تعزيز العلاقات مع الجمهور الداخلي أو الخارجي.
7. العمل على إبلاغ المواطنين باي خدمات أو وظائف تقوم الحكومة بمزاولتها، لتمكنهم من المساهمة فيها، والاستفادة منها بالكامل.
8. تعزيز العلاقة مع جميع وسائل الاتصال المعروفة والمعتمدة سواء من الصحف والمجلات والتلفزيون وغيرها.
9. الدفاع عن موقف الدوائر الحكومية في حال تعرضها لأي انتقادات من الآخرين.

الاتصال الاستراتيجي والعلاقات العامة:

إن القدرة على الاتصال مع الجماهير المتنوعة يعتبر من أهم الجهود التي تقوم بها المنظمات، فالاتصال الفعال لا يتوقف على نشر رسالة معينة، بل يمثل عملية متكاملة بحيث تجذب انتباه الجماهير لفهمها وتصديقها والاستجابة لها بالطريقة التي يريدها القائم بالاتصال.

وفي هذا السياق قدم "رولر" نموذجاً يقوم على فرضية أنه يصعب استخدام استراتيجية واحد للاتصال في العلاقات العامة، ولا توجد استراتيجية مثلى للاتصال، بل تعتمد على كل موقف اتصالي، وأطلق على هذا النموذج "النموذج الموقفي لإستراتيجيات الاتصال"، بحيث يمكن استخدام استراتيجية أو أكثر في بعض عمليات الاتصال الاستراتيجي. وهناك أربع استراتيجيات اتصال في العلاقات العامة: (استراتيجية الإعلام، استراتيجية اقناع، استراتيجية بناء الإجماع، واستراتيجية الحوار)، ولعل ابراز هذه الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها في إطار هذه الدراسة هي استراتيجية الحوار والمتمثلة

باستشارة الجمهور وأخذ رأيه في القضايا المختلفة، واشراك الجماهير في عملية صنع القرار، وهي تعتمد على الاتصال في اتجاهين، وتعبر عن رؤى كل من المحافظة وجماهيرها، وتحمل دلالات تعكس وجهة نظر الطرفين، وتعتمد على الاستراتيجية على نظرية الحوار والتي تم الاستناد عليها في هذه الدراسة (الجمال، 2004).

السلم الأهلي:

يرتبط مفهوم السلم الأهلي بخلق حالة من الأمن والأمان لجميع أفراد المجتمعات بكافة أطيافها، حيث يعتبر السلم الأهلي جزاء أصيلا من مفهوم السلام العادل والشامل، والذي يتمثل في العيش في وئام مع البيئة الطبيعة ويعمل على مساندتها وحمايتها والوقوف على ما يحيط بها من ظروف وتأثيرات ومؤثرات. (Scholten,2020)

حيث يشكل السلم الأهلي الخيمة الجامعة التي يعيش جميع أفراد المجتمع تحت خيمتها، ويرتبط السلم الأهلي ارتباطا وثيقا بسيادة القانون والنظام المتمثل بحماية حقوق الإنسان بالنسبة للأفراد والجماعات بشكل متساو داخل حدود جغرافية محددة، كما يعتبر السلم الأهلي نتيجة واضحة لتعاضد المجتمع وتماسكه، وهو مصطلح معاكس للعنف، والفلتان الأمني وعدم سيادة القانون والنظام داخل المجتمع، وهو يمثل الترابط المجتمعي الوطني القائم على قبول التنوع ونبذ العنف والإكراه، والتعامل الحضاري والسليم مع جميع الأشخاص المشتركين في المواطنة بغض النظر عن اختلافاتهم العرقية والسياسية، ويعكس السلم الأهلي مستوى تطور المجتمعات واستقرارها وازدهارها، ويأتي كنتيجة لترسيخ مفاهيم عدة داخل المجتمع كالحب والتسامح والتعاضد والتماسك بين كافة المواطنين داخل المجتمع(UNDP, 2017) .

ويعرف بحسب (اعمر، 2012) بانه رفض جميع أشكال العنف القتال والقتل، أو مجرد الترويج له، أو التحريض عليه أو تبريره، وذلك من خلال نشر الخطابات الداعية الى الكراهية والعنف داخل المجتمع بسبب العقيدة الدينية أو العرقية أو الحزبية وأن يقوم على تحويل مفهوم الحق بالاختلاف إلى أيديولوجية الاختلاف والتنظير لها وبثها داخل المجتمعات، ويقوم السلم الأهلي على منع نشوب الحروب الأهلية والعنف داخل المجتمعات.

أما (smola, 1992) عميد كلية الحقوق بجامعة ديا لوير في ويدز الأمريكية فيذهب في كتابه حرية الراي والتعبير في مجتمع مفتوح أن السلم الأهلي هو تلك النتيجة التي وصلت اليها الممارسات الديمقراطية وحرية التعبير والحوار بين كافة شرائح المجتمع ضمن منظومة الدولة، وهي نتيجة

منطقية استند عليها حسب قوة البلد الداخلية من نواحي عديدة منها الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والثقافية وغيرها.

وبالمعنى السياسي للسلم الأهلي فانه يرمز الى استخدام تلك الأساليب والأدوات التي تعزز وتنشر لغة الحوار والتفاهم المشترك في المجتمعات، وبالتالي فان السلم الأهلي حسب ما ورد على (القيسي، 2017) هو تلك الحالة التي تنشا بين الإفراد في المقدمة، دون أن يتم فرض الآراء بالقوة والقصر والإكراه، ونقيض ذلك هو الحروب، وان كانت بعض التحليلات الحديثة تتجه إلى الآراء التي تدفع إلى تبرير القوة في الحالات الاستثنائية أيضا كحالة الدفاع عن الذات وبالمعني الأعم عن الأوطان.

مقومات السلم الأهلي:

هناك عدة مقومات أساسية لنجاح وتحقيق السلم الأهلي بحسب (رشدي وآخرون، 2013) منها:

1. تعزيز الإدارة التعددية السلمية: لا يوجد بلد في العالم يمثل نقاء صافيا في التعددية الاجتماعية من (دين واحد ومذهب واحد، عرق واحد وقومية واحدة، انتماء سياسي واحد وعقائد موحدة، جغرافيا ونمط عيش موحد...إلخ). فالتعددية السلمية سمة اجتماعية طبيعية ومألوفة، لكن الأمر يتوقف على إدارة هذه التعددية ضمن إدارة سلمية لهذا التنوع، تعمل عل حفظ الجماعات المتنوعة، وتسعى الى العيش ضمن مساحات واسعة للتعبير عن تنوعها في أجواء متبادلة من الاحترام المتبادل واحترام الخصوصية. أما الإدارة السلبية للتنوع فأنها تقوم على حصر المساحات في التعبير عن خصوصية الآخر المتمثل في التعبير عن الهوية الدينية، أو الطائفية، أو الحزبية، أو السكانية، بما يكفله الدستور والقوانين الناظمة داخل المجتمع، وبما يضمن الحق في التعبير والمواطنة لكافة أفراد المجتمع وهذه الإدارة تسعى إلى قمع الهويات والحريات، وتعزز ثقافة العنف الى مظلة القانون الجائر، فينتفي الآخر، ويقوم على تحويل الغنى المجتمعي إلى الفقر، وتطرف في الفكر والعقيدة والثقافة والفن والمشاركة في التنمية المجتمعية، وتنشا تحت الرماد مشاعر الكره والحقد والرغبة في الانتقام بين الناس، وكذلك تتصاعد مقومات التفكك الاجتماعي والحروب الأهلية والنزعات العصبية والقبيلة في المجتمع.
2. الاحتكام إلى القانون: وهي من أهم دعائم ومؤشرات استقرار السلم الأهلي التفاعلي ويمكن تحديد سيادة القانون من خلال أن الأفراد متساوون أمام القانون بغض النظر عن الاختلاف في العرق واللون والجنس والدين، والنفوذ الاقتصادي أو السياسي أو التقرب من السلطة الحاكمة. وأيضا من خلال مؤسسات العدالة والقضاء والتي تقوم على تطبق القانون على

الأفراد بحيادية تامة بغض النظر عن مواقعهم، أو نفوذهم السياسي والاقتصادي. وكذلك لجوء الأفراد إلى مؤسسات العدالة بسهولة دون أعباء مالية تفوق قدراتهم أو مستواهم الثقافي. وكذلك تكون محاكمة الأفراد أمام القضاء بشكل عادل، ولا يعامل أي فرد معاملة استثنائية بسبب انتمائه السياسي، أو العرقي أو الديني أو حسب موقعه الوظيفي، أو نفوذه الاقتصادي، أو القومي. ويجب أن تقوم مؤسسات العدالة والقانون على تطبيق الأحكام في إطار زمني معقول، يسمح لها بتداول الأمر بجدية وحيادية ومسؤولية، ولا تؤدي إطالة أمد التقاضي إلى ضياع الحقوق بين الناس. وان يتم تنفيذ الأحكام الصادرة عن مؤسسات العدالة والقضاء والقانون بحزم دون تسويف أو تأخير.

3. الحكم الرشيد: إن الحفاظ على سلم أهلي في أي مجتمع يحتاج إلى حكم رشيد في إدارة شؤون الدولة والمجتمع، فالكثير من الاضطرابات والثورات والمشكلات والانقلابات تحدث من جراء الاعتداء على المال العام، وغياب المشاركات السياسية، وضعف منظومة العدالة والممارسة السياسية الراشدة. ويقصد بالحكم الرشيد المسائلة والشفافية في العمل السياسي والإداري، وتعزيز ثقافة الثواب والعقاب، وتقوم المسائلة على ركنين أساسيين هما تقييم الأداء والثواب والعقاب ويكون ذلك من خلال تفعيل أدوار المؤسسات والمنظمات السياسية والرقابية، والصحافة والإعلام ومنظمات حقوق الإنسان والمجتمع المدني.
4. حرية التعبير: تشكل حرية التعبير أهم أركان السلم الأهلي في أي المجتمع، فمن الثابت أن المجتمعات تقوم على التعددية الثقافية والدينية والقومية والسياسية، فالقاسم المشترك بين الجماعات المختلفة هو أساس متانة بناء المجتمعات وقوته، حيث لا يتحقق السلم الأهلي دون أن تتمتع المجتمعات بكافة ألوانها بمساحات متساوية في حرية الراي والتعبير عن آرائها وطموحاتها وهمومها. وفي أي مجتمع عقلاني يجب إن يسوده الانفتاح من خلال الاستماع إلى كل الأطراف، وتفهم كل الآراء دون تهميش لاحد، من اجل الوصول الى الأرضية المشتركة التي يلتقي عندها الجميع، حيث تضمنت كافة الدساتير نظريا حرية الراي والتعبير كضرورة تضمن سلامة الدولة والوطن وتحقق التقدم والتنمية والازدهار عبر توفير كافة وسائل البحث العلمي والإبداع.
5. العدالة الاجتماعية: تعد العدالة الاجتماعية ركنا أساسيا من أركان السلم الأهلي فلا يتحقق السلم الأهلي في أي مجتمع إذا كانت أقليته السياسية أو الدينية أو الطائفية أو الحزبية المتنفذة في الدولة والمجتمع المحلي تحتكر كل شيء، وأغلبيته تفتقر إلى كل شيء حيث سيقود ذلك الى الصراع الاجتماعي والطبقي الذي تحركه رماد القهر وإرهاب السلطة. ولا تقتصر

العدالة الاجتماعية على المشاركات في تقسيم الثروات وتوسيع قاعدة الملكية، والحصولّ على حصة عادلة من الخدمات العامة، لتشمل ما يمكن أن نطلق عليه المكانة الاجتماعية، التي لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال مؤشرات واضحة مثل التعليم والازدهار وتقتضي العدالة الاجتماعية أن يحصل كل فرد على فرص حياتية متساوية مع غيره، وضمان التدرج عبر الكفاءة في المناصب، وهو ما يعني زوال كل أشكال المحسوبية والواسطة.

6. وجود إعلام حر ومتوازن: إن أي مجتمع يحتاج إلى إعلام متعدد ليساعده على ممارسة التعددية من ناحية، ويكشف الأمراض الاجتماعية والسياسية من ناحية أخرى بهدف إصلاحها ومعالجتها والتقدم والنهوض بالمجتمع. ويمكن التمييز بين نوعين من الإعلام إعلام المواطنة والذي يحتاج إليه السلم الأهلي، ويعنى به المساحة الإعلامية التي يجدها المواطن وسيلة في التعبير عن آرائه همومه وحل مشكلاته. حيث انه من الضروري أن تجد الشرائح الاجتماعية المتعددة مساحات واسعة ومناسبة لبث همومها المختلفة. وهذه المساحات تقود على وجود إعلام تفاعلي مع المواطن. وهناك إعلام الرعايا، الذي يلعب دوراً هاما ضد ثقافة المواطنة من خلال تجاهل هموم المواطن، أو بتشويه همومه وحرفها وعدم بثها، وقد يصل الأمر إلى جعل الإعلام وسيلة وأداة للصراع والتهميش، من خلال تغليب مجموعات على أخرى، أو تشويه فئات اجتماعية لعقائدهم السياسية والدينية.
7. العدالة الانتقالية: تعد من مهام السلطة السياسية التي تسيطر على الحكم أو الثورات التي عرفتها البشرية، ولعل تحقيق العدالة الانتقالية هو أحد صمامات الأمان للسلم الأهلي في أي مجتمع لا سيما في حال شهدت ثورة أو حراكا تحرريا أو انتقاليا في السلطة، وتشير العدالة الانتقالية إلى عدد من التدابير القضائية وغير القضائية التي قامت بتطبيقها بعض الدول من أجل معالجة ما ورثته من تجاوزات وانتهاكات لحقوق الإنسان ويمكن أن تتضمن هذه التدابير الملاحقات القضائية، وتشكيل لجان حقيقة، وإعداد برامج لدراسة الضرر والقيام بمجموعه متنوعة من عمليات الإصلاح للمؤسسات والهيئات الرسمية من خلال محاولة تحقيق المحاسبة، والقيام بالتعويض عن الضحايا، ويجب أن تقدم العدالة الانتقالية اعترافا بحقوق الضحايا، وان تقوم على تشجع الثقة المدنية وتعزز سيادة القانون والديمقراطية في المجتمع.
8. تجريم التفاضل العصبوي التقليدي: لقد كانت النقاط السابقة تشكل أهم مرتكزات السلم الأهلي في الوضع الطبيعي للحياة اليومية للأفراد داخل المجتمع والدولة، ولذلك فانه في ظل الثورات وحركات التحرر الجماهرية، يضاف لها أبعاد أخرى مثل تجريم التفاضل

العصبوي والتقليدي، وأيضا العدالة الانتقالية. فمن سلبيات وقبح الثورات وجود تفاضل عصبوي يؤدي إلى جرائم متعددة بحق الإنسانية سواء على أسس طائفية" أو قومية أو مناطقية، أو حزبية. وبالتالي فان ذلك يقتضي من قيادات الثورة أو منظريها أو قادتها الإعلان بالشكل الصريح عن مبادئ وأخلاقيات الثورة، التي ينبغي أن تقوم بالدرجة الأولى على تجريم الطائفية والاقتتال الأهلي على أسس تقليدية، خارج إطار القانون أو مشروعية وقوانين الحرب.

أركان السلم الأهلي:

إن السلم الأهلي لا يستقيم إلا بمجموعه من العناصر والأركان التي تدعم بمجملها ترابط المجتمع والاندماج فيه فضلا عن التأثير على سلوكياته وخاصة في العلاقة بين أجزائه والتي تتمثل بالآتي:

1. النظام التعليمي: يشكل النظام التعليمي أحد أهم مؤشرات التقدم والارتقاء والازدهار لكل الشعوب ومن ثم الدول في العالم المعاصر، ويعد إحدى أهم قواعد البناء باتجاه المستقبل. كما ويعتبر التعليم ونوعيته اهم المؤشرات الرئيسية التي تقاس بها مستويات التنمية المتحققة في الدول، ويمثل التعليم قاعدة الانطلاق الحقيقية والأساسية للتنمية بمفهومها الشامل، من خلال النظر إلى دوره الكبير في تحقيق التنمية البشرية والارتقاء بقدرات ومهارات الأفراد الذين هم من اهم العناصر في العملية التنموية، وكذلك تشكيل اتجاهاتهم وقيمهم. فالتنمية ليست خلق شيء من عدمه، وإنما استثمار لكافة الطاقات والقدرات المادية والبشرية لتؤدي الى تحقيق الرفاهية للجميع داخل المجتمعات، وبهذا فان ارتفاع منسوب التعليم في الدولة وانتشار مراكز البحوث والدراسات العلمية المتخصصة فيها، وخاصة التي تعنى بالدراسات والأبحاث السابقة بأبعادها الإستراتيجية ومخرجاتها العملية والتي تمثل أهم المرتكزات للارتقاء الحضاري وذلك من خلال علاقة هذه المراكز المتناغمة بصناع القرار ودعمهم في نشر الوعي والإدراك الصحيح داخل المجتمع في أي ظاهرة سياسية أو اجتماعية .(الصفار،2002)
2. رسوخ مبدأ المواطنة: يقصد بالمواطنة المكانة التي يحققها ويكتسبها الفرد بمجرد نشوء الدولة ولقد ارتبط مفهومها حديثا بالقومية في أوروبا، بعد تدعيم إرساء المواطنة من خلال ظهور أسس السيادة لها بعد توقيع معاهدة ويستفاليا لتتسع الفكرة في حيزها المكاني والزماني. فالمواطنة بمفهومها القانوني: هي الرابطة القانونية السياسية التي تقوم على ربط

فردا ما بدولة ما، ويتكون بموجبها مفهوم الهوية الوطنية للفرد، والذي يميزه عن سواه من مواطني الدول الأخرى. (القيسي،2017).

3. الثقافة السياسية السائدة: تعد الثقافة السياسية جزءا لا يتجزأ من الثقافة العامة للدولة، وتعرف على أنها منظومة من القيم والمعتقدات السائدة لدى أفراد مجتمع معين تقوم على تحديد اتجاهاتهم نحو السلطة السياسية ورموزها في المجتمع وصولا الى سلوكياتهم السياسية، وتعتبر الثقافة السياسية انعكاسا للوجود الاجتماعي للأفراد، كما تعكس خصائص البنية الاقتصادية والاجتماعية السائدة داخل المجتمع في مرحلة زمنية معينة، وكما ستسهم في تقيم الثقافة لطبيعة اتجاهات الأفراد نحوها خصوصا تلك المتعلقة بالسلطة في تكوين اتجاه الرأي العام نحو الظاهرة المختلفة، ولذلك فان الثقافة السياسية للمجتمع تعكس تاريخ المجتمع وخبرات أفراده وطبقاته السياسية عبر فترة من الزمن، ولكون المواطنة تعد هدفا تسعى إليه الحكومات والنظم السياسية في الدول فإنها تؤمن بثقافة التعددية السياسية وقبول الأخر المخالف في الرأي السياسي، ولعل هكذا أمر يجب أن يفضي إلى تعزيز أهمية احتواء الدولة للتنوع الثقافي في المجتمع وتوظيفه بصورة حضارية إيجابية وذلك ضمن تفهم المقابل وتحديدا الرأي الأخر المتعارض مع الأفكار والآراء السياسية التي تفرضها، ولذلك يجب احترام أفكار وأراء الجميع للإسهام في خلق روابط منسجمة تؤسس لأرضيه صلبه تقود بالدولة ومواطنيها إلى الارتقاء الحضاري بكافة أشكاله.(القسي،2017)

4. الانتماء: يعد الانتماء محورا أساسيا من البيئة المحيط به ليحقق الارتباط الحقيقي الجاد، والاتصال المباشر ليجسد ارتباطا وجدانينا، فكريا معنويا وواقعيا وليعكس صلة قوية من الترابط بين الفرد والشيء المنتمي له سواء كان وطنا أم عائلة، وللانتماء أنواعا مختلفة، فمنها الديني والفكري، والوطني، وهو الأهم لأنه يرتبط مباشرة بتحقيق مفهوم المواطنة الذي يؤدي إلى كل المبادئ، والحقوق والواجبات التي يتميز بها المواطن داخل حدود الدولة او الوطن الذي يعيش فيه، والذي يهدف الى تعزيز الانتماء الوطني من خلال المحافظة على الوطن، والسعي إلى النهوض بكافة قطاعات العمل فيه من اجل نموه وتطوره.(طشوش،2012)

السلم الأهلي وسيادة القانون:

ينص السلم الأهلي حسب (اعمر،2012) أن يعيش الإنسان حياة طبيعية ويقوم بممارسة أعماله بحرية مسئولة، وان يحصل على مقومات عيشة وحقوقه بيسر وسهولة دون أن يخشى الاعتداء

عليه، وان يقوم يفض خلافاته ونزاعاته مع الآخرين بالوسائل المتعارف عليها داخل المجتمع بما يضمن الاحتكام الى قيم وقوانين وتقاليد ناظمة عادلة، وإذا لم يلتزم كفرد أو جماعة بذلك وجد الجهة الرسمية الشرعية التي تقوم بردعه وفقا للقانون والنظام.

وينص القانون على رفض العنف والاقتتال أو مجرد الدعوة والتحريض عليه أو تبريره، أو عبر نشر ثقافة الكراهية، والعنف بسبب العقيدة الدينية أو الحزبية وتحريف مفهوم الحق باختلاف إلى أيديولوجية الاختلاف والتنظير لها ونشرها، كما ويمنع الحرب والعنف داخل المجتمع، كما انه يقوم على تعزيز ثقافة السلم الاجتماعي والعمل المشترك والمتمثل على ترسيخ مفاهيم أساسية سليمة تعزز لغة الحوار بين افرد المجتمع، ونشر مفاهيم تقبل الأخر بعيدا عن العنف والتركيز على ثقافة التسامح بين أفراد المجتمع، وبالتالي فيي تنسجم مع الفطرة السليمة والتكوين البشري ومع روح التعاليم الإلهية والشرائع السماوية، ومواثيق حقوق الإنسان التي تدعو على أن الأصل في الحياة وفي معاملة الإنسان مع أخيه الإنسان هو مبدأ السلم والعفو والتسامح والمحبة.

ولكن في حال غياب القانون والمحاسبة العادلة داخل المجتمع فانه يعزز تفاقم مظاهر العنف والقتال والصراع الداخلي والفوضى والفلتان الأمني الأمر الذي سيؤدي الى تهدد تماسك المجتمع والسلم الأهلي فيه، وبالتالي فانه سيؤثر بشكل مباشر على استقرار المجتمع في جميع المستويات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية والذي سينتج عنه أضرار جسيمة تؤثر في مكونات النسيج الاجتماعي، كالاقتتال العشائري والثأر والأجنحة المسلحة للعشائر والقوى السياسية.

وبالتالي فإن الخضوع للقانون الرسمي يشكل المصدر لكل الصلاحية الرسمية والمحددة لحقوق المواطنين وواجباتهم، والصادر عن السلطة التشريعية والقضائية المخولة بالتشريع وفق إجراءات محددة أي بمعنى أخر" الجميع تحت طائلة القانون.

من وجهة نظر (عبد العاطي، 2006) إن سيادة القانون تعد أحد الحلول التي تندرج في معالجة تحدي إقامة نظام قانوني يوفر الثقة والأمان في ممارسة الحقوق والواجبات والحريات، وسيادة القانون هي التي يمكن أن تضمن وبشكل كاف تعايشا اجتماعيا منسجما، تؤدي الى تطور وطني ناضج، وتكفل الحرية لكل أفراد المجتمع.

أن تطوير الإمكانيات العملية إلى أقصى حدها، وإيجاد حكم ديمقراطي والمحافظة عليه يتطلب وجود سيادة القانون ويتجسد هذا المبدأ من خلال مرتكزات أساسية هي:

- الشعب مصدر السلطات: لا يمكن أن يتم تجسيد مبدأ سيادة القانون إلا في ظل حكومة لها صفة تمثيلية عن طريق إجراء انتخابات حرة نزيهة تجعل الحكومة مسئولة أمام الشعب باعتباره مصدر السلطات.
- علنية القانون: حتى يتمكن الأشخاص من التصرف وفقا للقانون فانه من الضروري العمل بأحكام القانون من خلال نشره في الصحف الرسمية مقرونا بموعد نفاذه.
- علنية المحاكم: لا يجوز معاقبة المواطن والقيام بسلبه حريته أو تقييدها أو المس بممتلكاته دون إجراء قانوني عادل يتم أمام محكمة تنشا بموجب قانون وتكون مستقلة وجلساتها علنية.
- عدم نفاذ القانون بأثر رجعي: ينص على أن الأشخاص يجب أن يحاسبوا عن أفعال صدرت عنهم في الماضي ولم تشكل خرقا للقانون في حينه.
- المساواة بين الأشخاص أمام القانون: أي المساواة التي نص عليها القانون وان يكون الناس سواسية أمام القانون ولديهم كامل الحقوق في التمتع بحماية متكافئة منه دون أي تفرقه.

إن عدم تطبيق سيادة القانون يؤدي إلى أن تصبح القوانين مجرد نصوص لا قيمة لها لا سيما في حال لم تطبق على شرائح وفئات المجتمع المتنفذة والسلطة التنفيذية، كما ويقصد بسيادة القانون تامين حقوق الإنسان بالنسبة للأفراد والجماعات بشكل متساو، والمساواة فيما بينهم في العقاب والثواب بموجب القانون حيث تعلو سيادة القانون على سلطات الحكومات فهي التي تحمي المواطنين من أي تعديات تعسفية قد تتخذها الدولة بحقهم، وتضمن كذلك محاكمة جميع المواطنين وخضوعهم للقانون وليس لنزوات الأقوياء، ويتوجب أن يوفر القانون الحماية والأمان للجماعات الضعيفة والفقيرة لحمايته من الاستغلال والظلم وسوء المعاملة الأمر الذي يتوجب على الحكومات أن تخلق بناء عليه المؤسسات اللازمة للمحافظة على القانون والنظام، الفعال والعادل والشامل أن تكون القوانين معلنه ومعروفه لجميع المواطنين مسبقا وان توضع هذه القوانين موضع التنفيذ، وان توجد الوسائل الكفيلة لتطبيقها، وان يتم النظر في حل الخلافات عن طريق قرارات ملزمه للفرقاء والتي يجب أن تصدر عن السلطة القضائية المستقلة والجديرة بالثقة، وان تتوفر إجراءات لتغيير القوانين عندما تتوقف عن أداء الغرض الذي قصد من ورائها.

يعتبر مبدأ سيادة القانون أحد اهم عناصر الدولة القانونية، وهو مظهر من المظاهر الإلزامية والسيادية للدولة الحديثة، ويتجسد في خضوع كل سلطة من سلطات الدولة لمبدأ القانون والتزام الأفراد والجماعات بحدود القواعد القانونية فلا يجوز ممارسة أي عمل إلا وفقا لأحكام القانون،

ويترتب على ذلك التزام كل فرد في المجتمع بمراعاة حقوق الآخرين وحرياتهم. وبالتالي فإن الارتباط الوثيق بين حقوق الإنسان وهذا المبدأ يفترض أن يكون المبدأ ذاته الذي يهدف إلى احترام تلك الحقوق وحمايتها وكفالة تطبيقها، بمعنى أخر لا قيمة عملية لمبدأ سيادة القانون إذا كان القانون نفسه لا يحترم حقوق الإنسان. (حرب، 2019)

الأسباب التي تهدد السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي.

حسب ما ورد على لسان (رحال، 2019) أن المجتمع الفلسطيني شهد العديد من التحولات الاجتماعية التي فاقمت من العصبيات وأدت إلى ازدياد نسبة العنف، حيث أدت هذه التحولات الى الانتقال من الهوية الوطنية الجامعة إلى الهويات الفرعية والعصبيات الفئوية، يضاف إلى ذلك أن سيادة القانون الارثي على القانون النظامي وإحلال العادات والتقاليد مكان القيم الاجتماعية ساهمت وبشكل ملحوظ في عدم تماسك وتعاضد المجتمع. فأحداث العنف اليومية بجميع أشكالها شاهدة على ذلك فهي تصل أحيانا إلى حالات قتل وحرائق، وسرقات ومشاجرات، والتشهير، والقدح والاختطاف والابتزاز، مما يؤدي الى سيادة ثقافة العنف في التفكير والممارسة لتصبح ثقافة العنف تطغى على العلاقات الاجتماعية، وهذا واضح من خلال تراجع خطير لسيادة القانون والحوار والتضامن والتكافل والتسامح بكافة أشكاله، لصالح ثقافة العنف التي تقود الى شريعة الغاب. لا يختلف كثيرون بان الاحتلال الإسرائيلي يساهم بشكل كبير في العمل على افتعال العنف الفلسطيني الخارجي والداخلي ولكن الاحتلال وسياساته لا يشكل عاملا وحيدا للعنف داخل المجتمع الفلسطيني. وهناك أيضا أسباب اقتصادية واجتماعية وثقافيه وسياسية، وكل ذلك يؤدي الى تفشي الآفات الاجتماعية مثل البطالة والفقر الشديد والتهميش، ويلعب الخطاب الديني المتطرف والبعيد عن تعاليم الإسلام والدين الحنيف الذي تطلقه المؤسسة الدينية يوميا عبر المساجد والفضائيات دورا في تأجيج الصراع الديني والعقائدي والطائفي بين المواطنين كما وان القوانين الموروثة والبالية السارية المفعول حتى يومنا هذا، والفساد الإداري والمالي و الواسطة والمحسوبية، وتراجع القيم وأزمة الأخلاق والقيم، وتراجع دور الحركة الوطنية والحلول الأمنية للمشكلات بدل من الحوار والبحث عن الأسباب والثقافات المجتمعية السلبية وازدياد الجريمة، والتطرف الفكري والتعصب السياسي والاجتماعي والجهل والإعلام وأنواعه ومرجعياته، ووسائل التواصل الاجتماعي وقيام أي مواطن بالكتابة والنشر والتعليق دون التميز بين حرية الرأي والتعبير والقدح والذم والإهانة، كل هذه العوامل ساهمت بشكل كبير وفعال بتهديد السلم الأهلي في المجتمع الفلسطيني. إضافة الى عدم وجود سياسات حكومية وأهلية واضحة لمواجهة الأسباب والعوامل التي أدت إلى تعريض السلم الأهلي

للخطر بالإضافة إلى وجود السلاح الغير شرعي وعدم سيادة القانون والتميز على أساس مكان السكن أو الجغرافيا، أو الانتماء السياسي والتنظيمي وعدم سيطرة أجهزة السلطة من الوصول إلى مناطق "ج" وهروب المتهمين والمجرمين إلى دولة الاحتلال أو مناطق "ج" أضف الى ذلك تلكؤ القضاء الفلسطيني في حسم العديد من الخلافات.

إن ترسيخ ركائز السلم والتماسك الأهلي والاجتماعي في فلسطين يستوجب توفير الأمن والأمان وترسيخ لمبدأ سيادة القانون على الصعيد الوطني، والذي يعتبر أهم تجليات الدولة القانونية والحكم الصالح والعادل، فلا يمكن أن نتصور أن هناك سيادة للقانون في ظل سيطرة سلطة على أخرى أو قمع للحريات والحقوق أو في ظل دولة غير ديمقراطية.

ومن مهددات السلم الأهلي عدم طرح خطط واستراتيجيات وسياسات من قبل الحكومة، أي المدخلات من قبل النظام السياسي، والتي يعبر عنها بالمخرجات، والعصبيات الفرعية، وفورة الدم، والجلوة العشائرية، والخطاب الديني المتطرف والبعيد عن تعاليم الإسلام والدين الحنيف "الخطاب الديني الذي تطلقه المؤسسة الدينية يومياً عبر المساجد والفضائيات"، وخطابات الكراهية، بالإضافة إلى تراجع القيم اليوم "الأزمة أزمة أخلاقية وقيمية"، وتراجع دور الحركة الوطنية، والحلول الأمنية للمشكلات بدل من الحوار والبحث عن الأسباب (رحال، 2021).

وبحسب (ريتا، 2015) إن السلم الأهلي لا يمكن أن يتحقق إلا بوجود حوار اجتماعي مستديم ولهذا لا بد من إحداث تغيير في الخطاب الاجتماعي وجعله يتجه نحو صياغة منظومة جديدة تقوم على احترم التمايزات التاريخية دون الانغلاق فيها، فأي مجتمع يسعى الى الوصول لحالة من الاستقرار والسلم الأهلي والمجتمعي ليستطيع الإنسان الحصول على احتياجاته الضرورية من مأكل وملبس وعلاج وصون للكرامة. فالسلم الأهلي هو الذي يجذر مفهوم الاستقرار السياسي وكما أن الوصول الى الاستقرار يكون عبر إرساء دعائم السلم الأهلي والذي يحتاج إلى إزالة كل الموجبات الاجتماعية والاقتصادية التي يمكن تدفع إلى تبني خيارات عصبوية وعنيفة في العلاقات مع الآخرين في ظل غياب متطلبات العدالة في العديد من جوانبها الاقتصادية والاجتماعية. وحتى يستطيع أي مجتمع من بناء السلم الأهلي يجب أن يعيش الإنسان حياته بحرية، ويمارس أعماله، وان يحصل على متطلباته وحقوقه وسهولة دون أن يخشى الاعتداء على حقه وامنه الشخصي أو امن عائلته.

التخوفات الرئيسية المتعلقة في السلم الأهلي في المحافظات الفلسطينية

1. عدم وجود استقرار للبيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، من خلال تفش البطالة بين فئات الشباب، وضعف حالة الثقة لثقافة التسامح والاحترام بين أفراد المجتمع ووجود التوترات القائمة بين الفصائل والأحزاب والتنظيمات السياسية.
2. ضعف الأمن على المستويين العام والخاص، والذي يتمثل في التهديدات التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي بجميع جوانبه، وتعرض المواطنين للجرائم وأعمال الابتزاز والمضايقات والإجرام، وتفاقم النزاعات بين الأفراد أو العائلات حول المسائل المتصلة بالعرض والأراضي وملكية العقارات ومسائل الأحوال الشخصية بكافة أشكالها.
3. وجود قصور لأليات الاستجابة، والمتمثلة بضعف الاستراتيجيات العلمية الموجودة التي تستهدف منع الجريمة والحد منها، وضعف الشراكة الموجودة الناجعة بين الجهات الرسمية التي يقع على عاتقها إنفاذ القانون ومنظمات المجتمع المدني، وسيطرة أنظمة الإصلاح التقليدية أو العشائرية التي لا تتوافق في عملها مع أسس ومعايير سيادة القانون، والافتقار إلى شبكات البنية التحتية والمناطق الآمنة من قبيل مراكز الحماية والإيواء المخصصة للنساء اللواتي يقعن ضحية لأعمال العنف المجتمعي، ووجود ضعف في استراتيجيات التواصل التي تقوم على تعزيز السلوك الذي يساهم ويساعد في الوقاية من ارتكاب هذه الأعمال.(شمس وجنيف، 2012)

المبحث الثالث: محافظة رام الله والبيرة

تمثل محافظة رام الله والبيرة اعلى هرم للسلطة الوطنية الفلسطينية داخل الدولة وهي الرئاسة وذلك عبر تمثيلها لهذه السلطة أمام الشعب، وهي تقسيم إداري داخل النظام السياسي في الدولة، كما أنها إحدى أذرع السلطة التنفيذية للنظام السياسي القائم. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

ويمثل المحافظ في المحافظة رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية وأعلى سلطة في محافظته ويتولى الإشراف على تنفيذ السياسة العامة للسلطة على مرافق الخدمات والإنتاج في نطاق محافظته، ويقوم المحافظ بالتعاون مع السلطات المختصة وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها بصلاحية الإشراف والرعاية والعمل على تحقيق الخدمات المحلية التي تهم المواطنين في المحافظة من خدمات صحية وتعليمية وتثقفيه واجتماعية وعمرانية وغيرها. (Muqtafi، موقع الكرتوني)

ووفقا لمشروع القانون الأساس، يعين ويعفى المحافظ من منصبه بقرار من رئيس السلطة التنفيذية، وبتنسيب من مجلس الوزراء، ويرأس المحافظ كلاً من مجلس المحافظة والمجلس التنفيذي والاستشاري والعشائري في محافظته. (بشناق،2003)

تاريخها ونشأتها

هي احدى المحافظات التي تأسست مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية الى الضفة الغربية وقطاع غزة بعد توقيع اتفاق أوسلو عام 1993، ونشات المحافظة مع دخول السلطة الوطنية الى مدينة رام الله في عام 1995 بعد تسلمها من قبل الاحتلال الإسرائيلي وفقا لتنفيذ اتفاق أوسلو الذي تم على مراحل في تسليم المحافظات الفلسطينية، وقد شغل أول منصب للمحافظ مصطفى عيسى أبو فراس، والذي عين من قبل الرئيس الراحل ياسر عرفات عام 1995 كأول محافظ لمدينة رام الله والبيرة، تلاه الدكتور سعيد أبو علي (2009-2010)، وصولاً إلى الدكتورة ليلى غنام التي تسلمت هذا المنصب في العام 2010 لغاية الآن.

وتقع محافظة رام الله والبيرة وسط الضفة الغربية وتغطي مساحة 855،588 دونم وفقا لاتفاق أوسلو لعام 1995، وتطل المحافظة على البحر المتوسط من جهة الغرب وتشمل الريف والمخيمات ومدينتي رام الله والبيرة ويبلغ عدد سكان المحافظة أكثر من 350 ألف نسمة. (محافظة رام الله والبيرة، 2020)

الإطار القانوني الناظم لعمل محافظة رام الله والبيرة

ينظم عمل المحافظات الفلسطينية بما فيها محافظ رام الله والبيرة مرسومان رئيسيان بحسب (ديكاف، 2016)، إذ يحدد المرسوم الرئاسي (رقم 22) لعام 2003 سلطات المحافظ ومسؤولياته، في حين ينقل المرسوم (رقم 74) لعام 2003 دائرة شؤون المحافظات من وزارة الداخلية الى مكتب الرئيس. وينص المرسوم الرئاسي الفلسطيني (رقم 22) لعام 2003 على أن المحافظ هو اعلى سلطة في المحافظة وان لديه اختصاصات وامتيازات الوزير بالنسبة لموظفيه الإداريين (المادة 4) وتحدد (المادة 5) في القانون الأساسي (الدستور) أدوار المحافظ ومسؤولياته المتمثلة في الحفاظ على الأمن العام والأخلاق والنظام والآداب العامة والمصلحة العامة وحماية الحريات العامة وحقوق المواطنين، وحماية الأملاك العامة والخاصة وتحقيق الأمن في المحافظة، يعاونه ذلك قادة الشرطة والأمن العام في المحافظة، وبحيث تكون هناك اجتماعات دورية دائمة فيما بينهم، والعمل على

الرقي الاقتصادي والعمراني والاجتماعي في المحافظة وتحقيق المساواة والعدالة وضمان سيادة القانون، واتخاذ كافة التدابير والإجراءات اللازمة لمواجهة الكوارث الطبيعية والحوادث ذات الأهمية.

بالإضافة الى ذلك فان أدوار المحافظة ومسؤولياتها ذكرت في المواد السادسة والسابعة والتاسعة إذ يقوم المحافظ بتنفيذ ال0قوانين والأنظمة والتعليمات والأوامر الصادرة عن رئيس السلطة الوطنية أو مجلس الوزراء، وكذلك وظيفة الضبط القضائية فيما يتعلق بالجرم المشهور وإبلاغ النيابة العامة عن الجرائم غير المشهودة التي يطلع عليها، والإشراف على تحقيق الخدمات المحلية التي تهم المواطنين في المحافظة من صحة وتعليم وثقافيه واجتماعية وعمرانية وتطويرية وغيرها بالتعاون مع السلطات المختصة وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في (المادة 9).

ويقوم المحافظ بتنفيذ صلاحياته واختصاصاته بالتعاون الوثيق مع الجهات الرسمية في المحافظة ويتمتع بشكل منظم مع المجلس التنفيذي والمجلس الاستشاري ولجنة التنظيم والتخطيط واللجنة الأمنية للإيفاء بمسؤولياته. ويشارك المحافظ في تصميم السياسات وإقرارها وتطوير المخططات التنموية والرقابة على الأنشطة والأنظمة ومراجعتها. ووفقا للقانون الداخلي للمحافظات، يمكن للمحافظ تفويض بعض صلاحياته الى نائب المحافظ أو الى أي شخص أخر.

يعين المحافظ مباشرة من الرئيس ويكون مسؤولا أمامه وبالتالي فهو غير مسؤول أمام المجتمع المحلي ولا يقتصر عمل المحافظ في الواقع أحكام المرسوم رقم 22 لعام 2003.

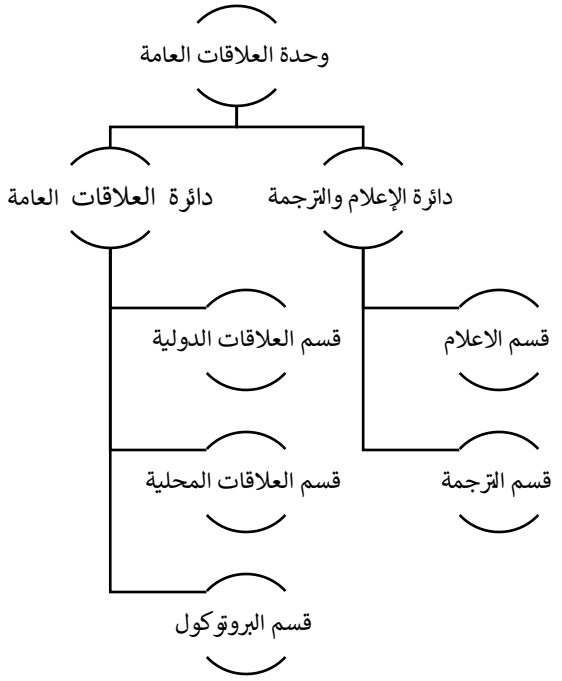
وينقل المرسوم رقم 74 لسنة 2003 إدارة شؤون المحافظات من وزارة الداخلية الى مكتب الرئيس ووفقا للنظام الأساسي للمحافظات فان إدارة شؤون المحافظات تتولى مسؤولية الإشراف على المحافظات والمحافظين وتنسق مع الرئيس وتقوم الدوائر بدور الأمين العام في اجتماعات مجلس المحافظين وبالإضافة الى المرسومين الرئاسيين توفر العديد من المعاهدات والاتفاقيات والمواثيق الدولية وأفضل الممارسات الدولية أساسا لعمل المحافظات مثل اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد واتفاقية القضاء على التمييز ضد المرأة.

وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة

تعتبر وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة أحد أهم وأبرز الوحدات الرئيسية في هيكلية المحافظة والتي تتبع مباشرة للمحافظ، وتقوم بنشاط اتصالي كبير وفعال بين المحافظة وجمهورها

المتمثل بكل مكونات المجتمع داخل حدود المحافظة وخارجها، وذلك بناء على الصلاحيات الموكلة إليها من قبل المحافظ، ويهدف عمل وحدة العلاقات العامة إلى الوصول إلى حالة من التفاهم والتأييد وكسب الراي العام، وذلك باستخدام كافة الوسائل والإمكانيات المتوفرة والمتاحة لها.

أنشأت هذه الوحدة مع تأسيس المحافظة عام 1995، ويندرج تحتها دوائر متعددة كما هي موضحة في الشكل (2)، حيث أن جميع هذه الدوائر تتبع للوحدة بشكل مباشر وذلك حسب الهيكلية التنظيمية الخاصة بالمحافظة ويترتب عليها توزيع المهام للموظفين الذين يعملون داخل هذه الدوائر. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)



شكل (2): الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة

مهام وحدة العلاقات العامة في المحافظة

إن وحدة العلاقات العامة في المحافظة تعمل في اتجاهين يتمثل الاتجاه الأول في استمرارية الاتصال بين الموظفين والمحافظة من جهة، والاتصال بين المحافظة وجمهورها الخارجي من الجهة الأخرى وذلك عبر كافة وسائل الإعلام المختلفة ومواقع التواصل الاجتماعي والأدوات الأخرى لكسب التأييد والراي العام وإظهار أنشطة المحافظة وإنجازاتها وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور.

ويوضح (الخطيب، 2021) أن وحدة العلاقات العامة تعمل على تنظيم الاتصال مع الوزارات والمؤسسات والدوائر المحلية والهيئات الرسمية والخاصة، وتنظيم اللقاءات التي يتم عقدها في

المحافظة والتواصل مع الجهات الإعلامية للقيام بتغطيتها، وتعمل على تنظيم الاستقبال الرسمي للوفود والضيوف، كما وتقوم بتنظيم الدعوات التكريمية التي تقام للشخصيات الهامة والوفود الرسمية والمواطنين، وتنسيق حضور ومواعيد استقبال المحافظ للوفود والمؤسسات والهيئات الرسمية والشعبية والأجنبية والسفراء المعتمدين لدى دولة فلسطين بالتنسيق مع مدير مكتبه، وتقوم بالدور الإعلامي الرئيسي للمحافظة وقناة الاتصال بين المحافظ والجماهير، وتعمل على تزويد الجمهور من خلال وسائل الإعلام المختلفة بالحقائق والآراء والمعلومات بما يجعله على علم ومعرفة بسياسات المحافظة ونشاطاتها وإنجازاتها ومواقفها وقراراتها، وكذلك متابعة التغيرات في اتجاهات الجمهور نحو سياساتها وأنشطتها وسمعتها، وإعداد الرسائل وبرقيات التهنئة في المناسبات الوطنية والدينية والشخصية، وكذلك تعمل على القيام بنشر المعلومات، والأفكار، والحقائق، وتفسيرها وخاصة حول مواجهة وحل الأزمات والمشكلات الاجتماعية كالعنف والنزاعات في حال حدوثها، بهدف الوصول إلى التوافق الانسجام، ومنع وقوع ما يترتب عليها من إشاعات وزعزعه للسلم الأهلي والتماسك الاجتماعي وذلك من اجل الوصول الى لغة الحوار وتعزيزه (مقابلة مع أحمد الخطيب، 2021).

فيما يشير حجة إلى أن وحدة العلاقات العامة في المحافظة تعمل على إعداد خطتها الاستراتيجية بما يتوائم مع الخطة الاستراتيجية العامة لمحافظة رام الله والبيرة، حيث تسعى هذه الخطة الى أن تكون تتناسب مع تطلعات وأهداف وبرامج وخطط المحافظة الاستراتيجية والتنموية والتطويرية التي تسعى المحافظة الى تطبيقها من خلال كافة كوادرها ووحداتها المندرجة في إطارها الهيكل والتنظيمي والوظيفي (مقابلة مع سامح حجة، 2021).

علاقة وحدة العلاقات العامة مع الوحدات والدوائر الأخرى في المحافظة

إن العلاقة التي تحكم عمل وحدة العلاقات العامة بكافة تقسيماتها هي علاقة تكاملية وتنسيقية، فهي تشكل حلقة اتصال وتواصل بين كافة الوحدات والدوائر بالمحافظة من اجل الوصول الى حالة من التفاعل والإنتاج تلبي الهدف الأساس الذي وجدت من أجله المحافظة، كما وتسعى الى رفع وتيرة التنسيق التام مع الوحدات والدوائر المختلفة على مستوى المحافظة، وكذلك تشكل حلقة وصل بين هذه الدوائر من جهة والجمهور الخارجي من الجهة الأخرى من اجل تنفيذ الخطة الاستراتيجية العامة التي على أساسها تم أنشاء وتأسيس المحافظة وهي خدمة المواطنين وتلبية متطلباتهم ومتابعة أمورهم وإيصالها بالدوائر والوحدات المختلفة لا سيما مكتب المحافظ. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

دائرة السلم الأهلي (العشائر) في محافظة رام الله والبيرة

دائرة السلم الأهلي (العشائر) في محافظة رام الله والبيرة: هي احدى الدوائر المركزية في هيكلة المحافظة وتتبع للمحافظ مباشرة وتندرج صلاحيات الدائرة في الحفاظ على السلم الأهلي وحل النزاعات والمشكلات الاجتماعية، وتهدف الى تقريب وجهات النظر بين الجهات المتخاصمة دون المساس بهيبة القانون وتسعى الى تحقيق رسالتها المتمثلة بتوفير البيئة الأمنة لجميع أفراد المجتمع من اجل العيش بسلام وأمان كل حسب معتقده وتقاليده في ظل سيادة القانون والنظام، وكذلك حل النزاعات والمشكلات والخلافات الاجتماعية من خلال الحوار وتحكيم القانون دون اللجوء الى العنف.(مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

وتعمل الدائرة من خلال المجلس العشائري والذي يتراسه عطوفة المحافظ ومدير دائرة السلم الأهلي والمستشار القانوني ومدير الدائرة الأمنية، وتشمل في عضويتها أيضا أصحاب القرار والمعرفة العميقة بالأعراف والعادات والتقاليد العشائرية وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني ومهمتها الأساسية تسهيل البحث وحل القضايا العالقة بين المواطنين، واتخاذ القرارات المناسبة في حل الإشكاليات والإشراف ومراقبة تنفيذها مع الجهات المختصة المعنية، إضافة الى اللجنة المساندة وتكون مهمتها التواصل والخوض مع اطراف ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بالقضايا والإشكاليات العالقة والتي تتشكل من رجال الإصلاح وغيرهم ممن يساهمون ويساعدون في تقارب وجهات النظر بين المتخاصمين، وتقوم على رفع توصياتها لاتخاذ القرارات المناسبة للمحافظ مباشرة، بمساعدة الدائرة القانونية بالمحافظة من اجل الحفاظ على السلم الأهلي الاجتماعي.(مقابلة مع حمدان البرغوثي،2021)

العلاقة التي تربط وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة

إن العلاقة التي تحكم عمل دائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة هو تعزيز مكانتها بين المؤسسات من خلال التنسيق والتعاون الدائم مع المؤسسات الحكومية والأجهزة الأمنية ومؤسسات المجتمع المدني والقضاء والأفراد والأطراف ذات العلاقة من خلال رفع وتيرة التنسيق التام مع الدوائر المختصة بالسلم الأهلي على مستوى المحافظة، وكذلك مؤسسات حقوق الإنسان لاطلاعهم على الجوانب العملية في المتابعة العشائرية التي تعنى بالشأن الإنساني، وتقوم الدائرة بالعمل على عقد لقاءات دورية للمناقشة والتباحث في القضايا التي تهم عمل هذه الدوائر والتي يتم متابعتها في

مكتب المحافظ، وكذلك التواصل والتنسيق مع الهيئات المحلية لا سيما رجال الإصلاح والعشائر ورؤساء الهيئات المحلية في البلدات والقرى والمخيمات في المحافظة من اجل تشكيل لجان الإصلاح مع الأخذ بعين الاعتبار التمثيل لكافة العشائر في المنطقة، وللبحث في تعزيز السلم الأهلي وإنهاء الخلافات، والتعاون مع الأقاليم وأمناء سر المناطق للمساعدة في حل القضايا العالقة للحفاظ على الأمن العام والسلم الأهلي الاجتماعي. (مقابلة مع حمدان البرغوثي، 2021)

العوامل التي تساعد على تعزيز السلم الأهلي في المحافظات الفلسطينية

1. تقوية النظام السياسي ويتمثل فيما يلي:

- إنهاء الاحتلال: يجب إنهاء الاحتلال وان لا يكون هناك مناطق لا يمكن الوصول إليها من قبل الجهات النافذة للقانون والتي تعتبر ملاذا أمنا للمجرمين والخارجين عن القانون وهذا يتطلب من المجتمع والدول والمنظمات الدولية بان تعترف وتصرح بان الاحتلال يساهم في خلق العنف ومسبباته.
- تعزيز ثقافة الحوار والتسامح السياسي بين الفصائل المتنازعة من اجل تحقيق الوحدة الوطنية والتي ستؤدي الى الاستقرار السياسي وبالتالي سيكون هناك تحقيق السلم الأهلي في المحافظات الفلسطينية.
- إطلاق برامج إعلامية توعوية بين للشباب من خلال التركيز على فئة المراهقين اللذين يتأثرون في الفوضى السياسية والأمنية لكون هذه الفئة قادرة على إيجاد السلم الأهلي، ويجب أن تهدف هذه البرامج الإعلامية التوعوية إلى تحسين قدراتهم على التعامل مع النزاعات والفوضى.

2. تعزيز الأمن الاجتماعي والاقتصادي: ويتمثل من خلال ما يلي:

- التصدي للبطالة المنتشرة بين فئات الشباب والتي تعاني العديد من المشاكل الاقتصادية، حيث يتوجب توفير فرص عمل لهم، فالمشاكل الاقتصادية لها تأثير مباشر على تعليم الشباب، وبالتالي إضعاف النظام التعليمي والذي يخلق حالة من عدم الأمان.
- العمل على تحسين قدرة المواطنين على تسديد قروضهم البنكية من خلال القضاء لتقوم بتوفير آليات تساعد المواطنين على تسديد وإغلاق قروضهم والتسهيل عليهم.
- تحسين نظام تسجيل الأراضي للحد من الخلافات المتفشية حول الملكية والذي بدوره يولد المشاكل حول ملكية الأراضي ويزيد من التوترات والعنف داخل المجتمع، وبالتالي على السلطات الفلسطينية التدخل بشكل مباشر وجدي بهذا الصدد، كما ويجب

عليها أن تشجع تسجيل الأراضي حيث أن عملية التسجيل مكلفه جدا في ذلك يمكن للمنظمات الدولية أن تقدم دعمها في هذا المجال.

- العمل على تعزيز فرص الدخل المتساوية للرجال والنساء: حتى ألان يتقاضى الرجال أجورا أعلى من النساء والذي يؤدي الى العنف الاقتصادي، فيجب أن تكون الفرص متساوية أمام الرجال والنساء بناء على مؤهلات الشخص، ويجب أن تحظى النساء بفرص متساوية ومتكافئة لكسب فرصة العيش.
- العمل على حماية حقوق المواطنين المحتاجين كالنساء المطلقات والمعفنات، حيث أن هناك حاجة لوجود قوانين صارمة تنظم عمل المحاكم الشرعية لضمان الحقوق المالية لتلك النساء.

3. تعزيز الأمن في الحياة العامة من خلال ما يلي:

- توفير حلول مناسبة للمناطق المتضررة من النزاعات وتحديد هذه المناطق التي تحدث فيها النزاعات بشكل متكرر.
- إيجاد أماكن عامة أمنه للعائلات والأطفال حيث تفتقر العديد من القرى والمدن والمخيمات إلى أماكن للراحة والاستجمام والتي تتجمع فيها العائلات والأطفال ويجب المحافظة عليها وعدم إهمالها.
- بدء الوعي الأمني في تربية الأطفال والعمل على تثقيف الآباء والأمهات ومن لهم علاقة بتربية الأطفال اجتماعيا وعدم اللجوء للعنف في تربية أطفالهم يمكن أن يحد من عدد المشاكل المتعلقة في الانحراف والعنف بين الأطفال.

4. تعزيز التواصل بين شركاء السلم الأهلي من خلال ما يلي:

- يجب تطبيق خطة السلم الأهلي ومراقبة تطبيق الخطط، كما يجب أن يتم إعلام عامة الناس عن هذه الخطط وإشراكهم في إنجاح تطبيقها.
- تفعيل دور اللجان التوجيهية للسلم الأهلي من خلال تشكيل اللجان التوجيهية للسلم الأهلي بناء على توصيات من المحافظين، وتمثل هذه اللجان كافة المؤسسات ذات العلاقة والتي تلعب دورا جديا في تعزيز السلم الأهلي.
- تحسين مشاركة المجتمع المدني والإعلام في عمليات صناعة القرارات التي تمس القضايا الأمنية من خلال منظمات المجتمع المدني، والتي تعمل على معالجة قضايا السلم الأهلي.

5. تقوية الجهات القانونية المسئولة عن توفير الأمن والعدالة من خلال ما يلي:

- تفعيل دور المجلس التشريعي الفلسطيني والذي يقوم بمراجعة القوانين القديمة وتعديلها لتتماشى مع الوضع الأمني الحالي.
- توضيح مسؤوليات الجهات التي توفر الأمن والعدالة من خلال وجود شعور بالمسؤولية لدى كافة المؤسسات التي تعزز من السلم الأهلي.

6. تعزيز آليات أكثر فعالية للرد والاستجابة على قضايا العنف ضد المرأة وذلك من خلال:

- إصلاح القوانين التي يكون لها تأثير سلبي على امن المرأة وذلك بتحديث القوانين التي تتناول امن المرأة، وتفعيل دور المجلس التشريعي الفلسطيني من اجل سن القوانين.
- منع مرتكبي العنف ضد النساء من الاستفادة من الظروف المخففة علما أن المشكلة الأساسية تكمن في تطبيق القوانين الباليه، وبالتالي تحتاج النساء الى تعديل قانون العقوبات وهذا يجب أن يضع حدا للظروف المخففة التي تعطي حاليا لمرتكبي الجرائم.
- توفير المساعدة بكافة أشكالها للنساء من خلال إنشاء صندوق اجتماعي خاص بهن ومساعدة المجتمع في التغلب على نقص الموارد المالية اللازمة لتوفير الحماية لهن وأيضا فتح بيت امن لهن من خلال تقديم الدعم لفتح مثل هذه البيوت الآمنة للنساء وخاصة اللواتي يتعرضن للعنف.

7. تعزيز المساءلة على آليات الصلح العشائري وجعل آليات الصلح العشائري أكثر عرضه لمساءلة أمام السلطات المدنية.
8. إيجاد أنظمة تعليمية وتثقيفية تقوم على تعزيز السلم الأهلي من خلال إثراء المناهج الدراسية الفلسطينية بحيث تشمل مبادئ سيادة القانون والسلم الأهلي.
9. تبادل البيانات والمعلومات حول الجريمة وضعف الأمن من خلال إقامة قاعدة بيانات للسلم الأهلي في مكاتب المحافظين. (شمس، وجنيف، 2014)

آثار تعزيز السلم الأهلي الإيجابية وانعكاساتها على المجتمع

إن تعزيز السلم الأهلي داخل المجتمع له أثار إيجابية تنعكس على جميع أفراد الأراضي الفلسطينية متمثلة بالنقاط التالية: (شمس، وجنيف،2010):

- الارتقاء بتقديم خدمات إنفاذ القانون بشكل مهني وتعزيز معرفة المواطنين بهذه المؤسسات وما تقوم به من أعمال.
- تشجيع الحوار بين المواطنين ومن يقومون على تقديم خدمات الأمن والعدل الرئيسية.
- تعزيز شرعية ومصداقية السلطات العامة في الدولة.

- تساهم وتساعد على تطوير خطط السلم الأهلي لمعالجة المعيقات والمخاطر والتهديدات التي يمكن أن تمس السلم الأهلي.
- تشجيع المبادرات الانتقائية من قبل المواطنين والسكان المحليين من اجل حل المشاكل التي تخص وتعنى بالسلامة العامة والأمن.
- ضمان العدالة الاجتماعية في الوصول إلى عملية صنع القرار وخاصة تلك الفئات الاجتماعية المهشمة.
- نشر ثقافة الحب والتسامح والتعايش والتعاضد ونبذ الكراهية داخل المجتمع.
- خلق مجتمع ثقافي وحضاري مترابط قائم على متانة وقوة الجبهة الداخلية.

المبحث الرابع: العلاقات العامة والسلم الأهلي:

دور العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي

يرى (الراوي،2020) أن للعلاقات العامة دورا مهما وأساسيا في أداء وعمل المؤسسات، وتعمل العلاقات العامة على فتح أفاق ومجالات جديدة للتعاون وإطلاق شراكات جديدة مع منظمات وهيئات لها اهتمام كبير بشأن التماسك المجتمعي والتعايش السلمي داخل المجتمع. وذلك من خلال الأنشطة التي تقوم بها مثل الورش التدريبية واللقاءات، والقيام بالخروج الى الشوارع بمهرجانات وفعاليات تدعو الى ترسيخ مبدا التعايش السلمي داخل المجتمع، والقيام بالتركيز على فئات الأيتام ومحدودي الدخل وضحايا الإرهاب، وذلك من خلال القيام بالنشر والتوعية لمبادئ وأسس التعايش السلمي وترسيخ روح المواطنة داخل نفوسهم لأنهم من أكثر الفئات تهميشا في المجتمع، وقد تكون لهم ظروف قاهرة تساهم في تغيير سلوكهم سلبيا حيث أن كل هذه المهام تقع على عاتق دوائر ومختصين من يعملون في العلاقات العامة.

وبحسب (الطراونة، 2009) يقول أن للعلاقات العامة دورا محوريا وهاما تؤديه في تقليص الفجوة بين الأفراد والجماعات، وتقوم على تحقيق الاندماج وخلق نوع من المعرفة والفهم والإدراك لتوحيد الاتجاهات والقناعات بين سكان المجتمع الواحد، حيث تهدف الى التعريف على جهود المؤسسة أو المنظمة والخدمات التي تقدمها، والطلب من الأفراد داخل المجتمع التعاون والتنسيق بينهم، وتعمل على توطيد الثقة بين المؤسسات والأفراد لتعزيز جسور التواصل من خلال خلق بيئة تفاعلية إيجابية بين المواطنين والأحداث والمسايرة، والتي تهم الناس بما لا يخالف ويعارض الأنظمة والقوانين

السائدة داخل المجتمع، والتي تقوم على تنظم الحياة العامة، كما وأن للعلاقات العامة اثر كبير على الرأي العام وذلك من خلال المحافظة على إيجاد رأي عام مقبول ومرغوب به تجاه المنظمة أو المؤسسة أو الدولة لترشيد القرارات لصالح المواطنين، وتعمل العلاقات العامة على تقديم مهام إدارية وخدمات استشارية تقوم على مساعدة الدولة والمؤسسات على تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها وفق تصورات كافية بما يقوم على خدمة المجتمع ككل.

ويرى (يوسف، 2021) أن للعلاقات العامة دور محوري وخاص ممكن أن يسهم في تعريف المواطنين بمفهوم السلم الأهلي ومضامينه النظرية والمفاهيمية، لا سيما أن السلم الأهلي يتطرق الى الحق في الاختلاف ويعزز التعددية والديمقراطية وحقوق الإنسان، ويمكن للعلاقات العامة أن تلعب دور محوري في إدارة الاختلافات ما بين المجتمعات البشرية بشكل سلمي وتسهم في بناء السلم الداخلي ضمن أليات واضحة تقوم على الحوار والتسامح، ومعرف أن هذا الدور في غاية الأهمية اليوم وخاصة اذا ادركنا أن المجتمعات البشرية هي مجتمعات متنوعة ومجتمعات مختلفة عرقيا واسميا ومدنيا وعلى مستوى اللغة والعادات والتقاليد، وعلى مستوى المناطق والجغرافيا، وبالتالي فان الدور التنويري والاستنادي للعلاقات العامة يمكن أن يعزز من منظومات السلم الداخلي أو السلام الداخلي، وبالتالي تمنع نشوب الصراعات والنزاعات مستقبلا، ومن هنا يمكن القول أن بناء نموذج تقوده العلاقات العامة للمحافظة على السلم الأهلي يمكن أن يقوم على مجموعة من الركائز أهمها الديمقراطية حيث لا توجد ديمقراطية بدون وجود حريات إعلامية ودور هام للعلاقات العامة ووسائل الإعلام. (مقابلة مع د. أيمن يوسف، 2021)

إن العلاقات العامة هي التي تعزز الحرية الأكبر لوسائل الإعلام وهي التي تعزز التسامح ويمكن للعلاقات العامة ووسائل الإعلام أن تبني تحالف مجتمعي يضم المنظومة الرسمية في المدارس والجامعات ومنظمات المجتمع المدني، وإدارة الحوار وإدارة الخلاف ما بين الناس بشكل سلمي وبشكل لافت للنظر، وأخيرا يجب الإشارة الى أن العلاقات العامة أداة سليمة لإدارة التعددية وهي التي تعزز احتكام الناس الى القانون وعدم الذهاب ربما الى بعض الوسائل والاستراتيجيات العنيفة أو العشائرية وهي التي تعزز حرية التعبير، وكذلك هي التي تعزز من خلال منشوراتها الإعلامية ودورها التوعوي في العدالة الاجتماعية وفي إعلام المواطنة، وبالتالي دائما العلاقات العامة تحرض بكل الأشكال على رفض أي شكل من أشكال التهديد أو التهديد بالقتل أو التحريض، وكذلك عدم التبرير أو اللجوء الى العنف ضمن سياقات خاصة.

ومن جانب دور العلاقات في الدوائر الحكومية الرسمية يعتقد أن لها خصوصية كبيرة جدا وعادة فهي تعزز دور السلم الأهلي المجتمعي ربما على نطاق اعتبار اكبر من دور العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة أو مؤسسات المجتمع المدني، ومعروف أن الدوائر في المؤسسات الحكومية هي التي تعزز تواصل الحكومة مع الجماهير العريضة، ويمكن لها أن تنشر العديد من الوسائط والفيديوهات والمواد المرئية والمسموعة والمقروءة من اجل الحديث عن أهمية السلم الأهلي، ومنع نشوب النزاعات مستقبلا، وهنا اعتقد جازما أن العلاقات العامة لها دور محوري اكثر من الدور الإعلامي حيث أنها قادرة على قياس اتجاهات الجماهير وغضبهم، وشعبية الحكومة بين الجماهير وهي التي زود الناس بالمعلومات الصحيحة وحق الوصول إليها في نطاقات العنف، كما أن العلاقات العامة تسهم في المؤسسات الحكومية في تشجيع البرامج الحوارية، وعقد المؤتمرات والندوات فضلا عن الأبحاث واستطلاعات الراي، لأنها من خلال الأبحاث واستطلاعات الراي يمكن هنا أن تستشعر بعض المهددات للسلم الأهلي، وهذا ينطلق ويتساوق مع مسؤوليتها المجتمعية اتجاه المجتمع بشكل عام، واتجاه المؤسسات التي تعمل فيها ربما بشكل أو باخر، ومن منظور إدارة الأزمات المجتمعية وهذا في غاية الأهمية فان دوائر العلاقات العامة سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة هي القادرة على استشعار الأزمات، وهي التي تستطيع أن تلتفت الى بعض الأحداث التي يمكن أن تهدد السلم الأهلي، وهي التي قادرة على تشكيل فريق العمل والتخطيط لإدارة الأزمات وحلها ربما في مرحلة لاحقة ومعروف، أن نمط الديمقراطية الحديثة القائمة على الحوار والتشارك والحريات العامة هو نمط هام يمكن للعلاقات العامة أن تكون جزء محوري ليس فقط من اجل تعزيز السلم الأهلي وإنما أيضا استشعار الأزمات في التعامل معها في حال وقوعها على ارض الواقع.(نفس المرجع، 2021)

ويرى (كوع، 2021) أنه عندما نتحدث عن العلاقات العامة يجب أن نحدد ما المقصود في العلاقات العامة هل الحكومية أم المؤسسات الخاصة أم مؤسسات المجتمع المدني، ويمكن الحديث انه لا يوجد دور للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية كونه لا يجد لديها أي حملات، لكن يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي من خلال القيام بحملات منظمة ومخططة بهذا الشأن تكون محددة باطار زمني، وأيضا من خلال وسائل القياس ومن ثم إيصال رسائل معينة الى الجمهور بكافة شرائحه، ومن ثم يمكننا أن نقيس دورها واثرها من خلال هذه الحملات ويجب إدراج موضوع السلم الأهلي ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية، ومن اجل أن تلعب الدوائر الحكومية دورا هاما فيه يجب أن يتم التخطيط الى ذلك من خلال وجود فريق عمل منظم يقوم ويعمل على

هذا الأمر، والاهم أن يكون من خلال اطار العمل الخاص للمؤسسات الحكومية وخاصة وزارة الداخلية بكافة قطاعتها وأفرعها والأجهزة ذات الصلة التي تعنى بالسلم الأهلي. (مقابلة مع د. معين كوع، 2021)

الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة للوصول الى السلم الأهلي خلال الصراعات والنزاعات المجتمعية

هناك العديد من الاستراتيجيات حسب (Enyigwe,2017) والتي يمكن استخدامها من قبل العلاقات العامة في حل الصراعات والنزاعات المجتمعية ويمكن أن نناقشها كما يلي:

المفاوضات: التفاوض هو الأبسط وأكثر إستراتيجيات العلاقات العامة الفعالة المستخدمة في الحل أثناء النزاعات والصراعات الطائفية، والتي يكون أساسها النقاش بين طرفي النزاع وحلفائهم بهدف التوفيق بين الآراء أو الآراء المتباينة، أو على الأقل فهم المواقف المختلف عليها بين أصحاب المصلحة ولا يشمل أي طرف ثالث أولئك المعنيين الذين يقررون فيما بينهم أفضل السبل لحل خلافاتهم، ويقوم القادة البارزون في المجتمعات المعنية بالاجتماع معا للمناقشة للوصول لأفضل طريقة لحل النزاع، لذلك سيتم الترتيب في يوم الاجتماع الذي ستجتمع فيه الأطراف المعنية لمناقشة الأمر، وكل طرف من الأطراف سوف سيقوم بإعطاء الفرصة للشرح والتفسير والتوضيح للقضايا. ويشمل التفاوض على المناقشات والحجج، والحجج المضادة رغم ذلك على أمل حل الصراع من خلال عملية التبادل في المناقشات وفهم الأسباب البعيدة التي تساعد في الكشف عن الخلافات والمعارضة. ولعل توضيح ادعاءات التفاوض هو أكثر استراتيجيات العلاقات العامة المرضية المستخدمة في حل النزاعات الطائفية لأن الأطراف المباشرة والمتورطة تناقش باستمرار هذه القضية حتى يتم حل الصراع، وبمجرد حل الصراع سيتم استخدام استراتيجيات العلاقات العامة لجعل الأطراف المهتمة تصل الى حالة من المغفرة والنسيان لتلك المشكلات كونهم من يقومون على تشجيع زراعة التفاهم المتبادل والعيش في علاقة متناغمة مع بعضها البعض.

الوساطة: هي استراتيجية علاقات عامة أخرى تستخدم في حل النزاعات الطائفية المجتمعية وهي وساطة تنطوي على استخدام طرف ثالث في تسوية النزاع، حيث يقوم خبير العلاقات العامة بتشجع التنافس بين الأطراف للتوصل إلى تسوية لحل الصراع او الخلاف.

إن العلاقات العامة في هذا الجانب سوف تجبر الخبراء على بذل جهود محمومة للتأثير وإقناع الأطراف المتعارضة للدخول في مفاوضات، عبر التطبيق الفعال للعلاقات العامة من قبل الوساطة

والأحزاب التي تتكون عادة من العلاقات العامة والخبراء والمجتمع المؤثر أو المتدينين الذين يشكلون قادة من كلا المجتمعين، والذي يؤدي بنهاية المطاف الى إنهاء الصراع أو الخلاف.

الاستفسار: هو إحدى استراتيجيات العلاقات العامة الذي يستخدم في حل النزاعات المجتمعية ويهدف الى معرفة أين الاختلاف في الرأي حول الأمور الواقعية، ويؤكد أن الصراع بين الأطراف والحل المنطقي هو إنشاء لجنة تحقيق يتم إجراؤها من قبل مراقبين مرموقين مثل خبراء العلاقات العامة وغيرهم من الخبراء من التخصصات الأخرى للتأكد على ضبط الحقائق المتنازع عليها وتقوم اللجنة بالتحقيق بعمق في سبب الصراع ورفع توصيات محددة حول كيفية إنهاء الصراعات ومن خلال هذه الاستراتيجية يمكن حل الصراع المجتمعي.

التوفيق: هو احدى استراتيجيات العلاقات العامة ويستخدم في حل النزاعات المجتمعية، حيث أنه ينطوي على طرف ثالث للتحقيق في أسباب النزاع وتقديم تقرير يتضمن اقتراحات حول كيفية القيام بذلك الحل للصراع. وتتضمن استراتيجية التوفيق على مجموعة من العناصر كالتحقيق والوساطة وفي الواقع أن عملية التوفيق من المعاهدات التي تنص على التحقيق الدائم للجان وقد يكون تقرير استراتيجية التوفيق حافزا للمفاوضات بين الأطراف المعنية ويكون الجمهور مستشار العلاقات الذي يخدم الطرف الثالث، ويستخدمون البحث كطريق للتحقيق في أسباب النزاع، وهم أيضا يقدمون التوصيات التي يمكن تحفيز التفاوض بين الأطراف المعنية.

التحكيم: هو أحد الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة في حل النزاعات المجتمعية لذلك ينطوي على حل نزاع بين طرفين من خلال هيئة محايدة أو هيئة قضائية وهذا الجسم عادة يتألف من شخصيات قانونية بارزة وخبير علاقات عامة يعرف كيفية التعامل مع الإجراءات، وتستخدم العلاقات العامة للاستئناف وإقناع الأطراف المتعارضة للتعاون من خلال حضور إجراءات التحكيم من خلال هذه العملية، ويتم التوصل إلى قرار ملزم لكلا الأطراف المعنية للحل.

وسائل الإعلام: إن استخدام وسائل الإعلام من الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة في حل النزاع والصراع المجتمعي وهي تتكون من الوسائط المختلفة ومن الصحف والمجلات والراديو والتلفزيون والأفلام وما إلى ذلك وفقًا (لأوغبوشي 2002) والفلم هو الوسيلة الفعالة لتمرير اهم المعلومات للجمهور المستهدف، حيث يسمع الجمهور ويرى الحقائق قيد المناقشة فعندما تقرر وسائل الإعلام حل النزاع، فإنها تترك أثرا خطيرا للأبد بشكل مباشر أو غير مباشر، ويمكن للإعلام أن يحل حالة الصراع عن طريق تجنب التقارير التحريضية، والحفاظ على موقف محايد والإبلاغ عن

الصراع كما يمكن لوسائل الإعلام المطبوعة أو الإلكترونية أو كليهما أن تقوم في خلق جو ملائم بفاعلية لإقناع المجتمعات المتصارعة ولمعرفة السبب حول لماذا يجب عليهم حل خلافاتهم، حيث تقدم تجارب Modakeke حالة جيدة في هذا الصدد بينما تحتدم الأزمة، ولوسائل الإعلام دور هام أثناء تقديم تقارير في حال الأزمة وإذا قدمت بشكل من الموضوعية والتفسيرية والاستقصائية تخلق مساحة للفهم الصحيح البعيد والفوري عن أسباب وطبيعة وأبعاد الأزمة التي تدفع بعض المواطنين المعنيين على الخوض في هذه المسألة والتوسط في إيجاد حلول للأطراف المتنازعة.

الرأي العام: هو أحد استراتيجيات العلاقات العامة المستخدمة في حل النزاعات المجتمعية ويعرف على انه تعبير عن وجهات النظر المشتركة من قبل أعضاء المجتمع الذين يكونون على خلاف أو لإبراز مسألة معينة، والعلاقات العامة تقوم باستخدام الراي العام لمراقبة آراء الجمهور في المجتمع ولمعرفة مشاعرهم ووجهات النظر بشأن المسألة محل النزاع ومعرفة آراء أو مشاعر الأطراف المتنازعة سوف تساعد على الفور في حل أي نزاع مجتمعي.

أجهزة الدعاية: هي إحدى الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة في حل النزاعات المجتمعية، والدعاية هي جهد واعي من جانب المواطنين، أو جماعات الضغط أو الحكومة للتأثير على تكوين المواقف، كما وتعتبر جهد منظم لنشر عقيدة أو معلومات معينة لتغيير مواقف أو آراء الناس، كما وان الدعاية تستخدم بشكل فعال من قبل خبراء العلاقات العامة في حل الصراع بدقة ويتم استخدامها لتغيير معتقدات أو وجهات نظر الأطراف لتجعلهم يغيرون رأيهم أو يوافقون عليه والتفاوض على خلافاتهم.

أما من وجهة نظر (يوسف، 2021) فيما يخص الاستراتيجيات فمعروف أن العلاقات العامة هي علم وفن وقد ظهرت كجز من الإدارة الحديثة القائمة على الحوار والراي الأخر وفتح قنوات ومسارات للتعددية في المجتمعات الحديثة، ومعروف أن دوائر العلاقات العامة استفادت في العديد من المجالات منها التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجدية، كما أنها عززت من قياس أراء الناس، وكانت حلقة الوصل التي تربط ما بين الجماهير وصناع القرار وقادة المجتمع، وبالتالي فهي تشارك بالشكل المباشر في صنع سياسات السلم الأهلي، وتعزز من حضورها الثقافي والفكري والتطويري، إضافة الى دورها العلاقاتي والإعلامي، كما أن العلاقات العامة هي التي تقترح الحلول للمشكلات المجتمعية، وهي تشجع أشكال اللامركزية والاتصال الحديث ما بين الجماهير والقادة وخاصة في الدول كبيرة الحجم سكانا وجغرافيا، وهي تلجا الى مجموعة من

الأدوات والمنشورات والتكنولوجيا وصياغة المفاهيم والذهاب الى الميدان، إضافة الى الذهاب الى السوشال ميديا كل هذه الأدوات والوسائل عادة تستخدمها العلاقات العامة بهدف تعزيز السام الأهلي وعند الحديث عن الاستراتيجيات العامة لتعزيز السلم الأهلي نستطيع أن نشير الى مجموعة منها أهمها قدرة العلاقات العامة على تغيير الموقف أو تغيير الاتجاه من خلال تزويد الناس أو صناع القرار بالمعلومات الصحيحة، واستراتيجية التغيير المعرفي والثقافي من خلال النشاطات المختلفة والندوات والمؤتمرات وتسليط الأضواء على قضية معينة، واستراتيجية دورها في عملية التنشئة الاجتماعية الصحيحة ومشاركة الناس بصياغة ميثاق مجتمعي اجتماعي قائم على أساسه إدارة الحوار والسلم الأهلي، واستراتيجية مشاركتها الواسعة أو حثها الناس في دخول في مشاركة سياسية حقيقية وربما تشجيع الناس بالذهاب الى اتجاه الديمقراطية المجتمعية، لان العلاقات العامة ووسائل الإعلام يمكن أن تخفف من ضغط الجماهير على المنظومة الحاكمة وتشجيع الناس للحوار والانتخاب والديمقراطية والتعددية، وربما كسر الفجوة بين الأحزاب السياسية أو التنظيمات من جهة والناس من جهة أخرى، إضافة الى الاستراتيجية التي تختص بغرس القيم القائمة على أساس التكافل والتضامن، ويمكن لها أن تسهم في تضميد الجراح اذا حصل النزاع أو الصراع في مجتمع ما فان العلاقات العامة يمكن أن تضمد جراح المعذبين والضحايا، وهي التي تتعامل مع الماضي بشكل إيجابي، كما وانها يمكن أن تذهب الى الميدان وتدخل في بعض التحقيقات الاستقصائية لتحقيق هدفها النهائي الوصول الى الحقيقة وإسعاد المجتمع بشكل عام (مقابلة مع د. أيمن يوسف، 2021).

ومن وجهة نظر (كوع، 2021) يرى انه يجب استخدام استراتيجية الإقناع ويجب أن تكون هذه الاستراتيجية قائمة على الإقناع من خلال استخدام الأرقام والصور والديمو جرافيك وحتى أيضا عرض فلم وبوستات قصيرة توضح أهمية السلم الأهلي، وتوضح تجارب الدول الأخرى التي تعرضت للعنف المجتمعي وعدم وجود سلم أهلي فيها، وما يترتب عليه من أضرار في الاقتصاد وغيره من دمار للعائلات وخاصة التي يحصل فيها القتل (مقابلة مع د. معين كوع، 2021).

وأيضا استخدام استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي كون اغلب المجتمعات لديها حساب على وسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة الفيس بوك والتوكتوك وبالتحديد فئات المراهقين، وهذا يجب تضمينه في خطط واستراتيجيات العلاقات العامة، ويجب إيجاد محتوى مناسب لهذه الفئة وعرضه من خلال مجموعة محددة من أدوات السوشال ميديا، ويكون محتواه يتحدث عن السلم الأهلي وأهميته ويكون هناك تكتيكات واستراتيجيات تعريفية تلفت انتباه هذه الفئة الى ذلك.

الإعلام والسلم الأهلي

يلعب الإعلام دورا هاما وضروريا في تعزيز ونشر السلم الأهلي لكونه مضخة للأفكار ونقل الأخبار، حيث يعتبر الواجهة المباشرة للكشف عن الحقائق أو تشويهها أو تزويرها، وللإعلام أهمية قصوى تتمثل في تحسين الصورة الذهنية والهوية الإنسانية، وبث الوعي والفكر البشري، ومحاربة الإرهاب والتطرف وجميع أشكال التمييز والعنصرية، فالإعلام كما وصفه السياسيون (بالسلطة الرابعة)، فالصحافة والإعلام وقادة لرأي العام، يعتبرون من صناع النهضة في المجتمع، ويقودون الى إيجاد المزيد من الطرق للخروج من مأزق التطرف وكل ما يغوي الشباب، وليس هناك مهمة أكبر من مهمة تعزيز اللحمة الوطنية والثوابت الوطنية عبر استخدام قوة الإعلام وتقنين دوره المهم لتعزيز مهمة السلم الأهلي وتوطيدها ونشر ثقافته السلمية.

ويشكل الإعلام المهني المحترف الذي يضع قضية السلم الأهلي في مقدمة كل إداراته الصحفية والإعلامية المرئية، ولا شك في ذلك أن يكون الإعلام هو الداعم للسلم الأهلي، وتنعكس هوية الإعلام سلبا أو إيجابا بالمنحنى الذي ينحني به على النحو الإيجابي أو السلبي في التعاطي مع كافة القضايا المطروحة عبره، لا سيما في وجود دور كبير للإعلام المسؤول وما قدمه داخل المجتمع من إثارة للنعرات الطائفية والمذهبية وتشجيع الإرهاب وازدياد لنيران الفتنة والعنف والصراع.

إن تغيير وسائل الإعلام عما كانت عليه سابقا وإن كان على أشكاله التقليدية أو الجديدة يضفي القوة بإرادة المجتمع، فالإعلام ومنذ القدم كان هو القوة ولا يزال الأمر الذي جعل العين تراقب ما سيصدر من هذه الجهة أو تلك، ولكن الإعلام الجديد وما حصل عليه من تغيير من مواقع مختلفة وخاصة السوشال ميديا متقدمة يجعل من قوة تأثيره سرعة لا تقارن بالإعلام التقليدي، كما أن للإعلام دورا مباشرا في تعزيز ثقافة الحوار وقبول الآخر، وإشاعة وبناء الحوار الجاد وسماع الآخر، من منطلق الحوار الحضاري دون تشددَ أو انفلات.

وهناك حقيقتان، الأولى أن الإعلام يملك أدوات كثيرة تستطيع من خلالها تمرير المعلومات بحرفية عالية، وتحقق الهدف المنشود في تقريب وجهات النظر، ولكن لن يتمكن الإعلامي من ذلك إلا إذا أحسن استغلال موقعه بشكل إيجابي.

والثانية أن الإعلام اليوم يمارسه حتى غير الإعلاميين، عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، فيمكن أن يكون الإعلام إعلانا عاما يترتب على المجتمع أخذ الفرضيات والمعلومات منه، وقد يكون خطرا على السلم الأهلي والمجتمعي، كون الناقل واللاعب فيه هو شخص غير موثوق، أو مجموعة

لديها أجندات خاصة، وقد يكون الإعلامي شخص من الخارج يظهر نفسه أنه في الداخل، ولذلك بات الإعلام بشكله العام يهدد السلم الأهلي والمجتمع المتعايش بأمن وسلام من خلال بثه المعلومات المغلوطة، ونشره لجميع ما يحرم المجتمع من مواقف الالتقاء والاتفاق، ويحرم المجتمعات أن تقوم بالتعبير عن رأيها الحقيقي بالخصوص في حال بثه للأخبار والإشاعات الغير صحيحة، وكما أن الإعلام كان يستخدم في الماضي كحجة شرعية، واليوم يستخدم كتأكيد للخبرية، والفارق أن الإعلام الحاضر والحديث بات عصيا على السلم الأهلي ومستثمرا من قبل الأعداء لتوجيه أشد الضربات على الآخر.

وفي الواقع أننا اليوم بحاجة ماسة إلى ترشيد الإعلام وتنقيح المصادر التي نستقي منها الأخبار، بعد أن ظهرت العديد من المخالفات، وانتشرت الكثير من المساوئ، وازدادت الظروف تعقيدا لغير لصالح العام وبناء الإنسان بل للصالح الخاص السلبي التي تخدم مشروعه، وأيا كان ذلك المشروع بالظاهر فهو مشروع للهدم البشري، وهدم للنسيج الاجتماعي، ولسلخ الإنسان عن القيم المعززة للتأخي والتناصح، فاصبح الإعلام بؤرة لنقل الإشاعات، ومصنع للفرقة ونبذ الآخر والتطرف، بدلا من اعتباره وسيلة للتجميع والتعاضد ونشر لثقافة التسامح والمحبة بين الناس داخل المجتمع.(المقابي، 2016)

دور الإعلام في نشر ثقافة السلم الأهلي

عندما يتم الحديث عن دور الإعلام في صناعة السلم الأهلي فإننا لا نفترض أو نتوقع أن الحلول تكون بيد الإعلام في أي موضوع يخص المجتمعات، وذلك لان الأفراد داخل المجتمع لا يتعرضون للرسائل الإعلامية لوحدها فقط بل الى مجموعه من الرسائل الاتصالية سواء من المجال الخاص والعام، على حد سوا ما تقوم به وسائل الإعلام هو دور تعزيزي للرسائل النابعة من مصادر متنوعة، وأحيانا يكون دور تحريضي مضاد لتلك الرسائل.

ومن الممكن أن يكون لوسائل الإعلام تأثير واضح مع الأفكار المستحدثة أو في المواضيع التي لا يملك الجمهور معلومات سابقة عنها بغض النظر اذا كان ما يتوفر لدية من معلومات دقيقة أو غير ذلك، من خلال ما سبق فإننا لا نريد تحميل وسائل الإعلام أكثر مما تحتمل فيما يتعلق بتحقيق وصيانة وتعزيز مبدا السلم الأهلي إذ أنها من الممكن أن تكون فاعلة في سياق مشحون بالصراعات والنزاعات، وبيئة قانونية او تشريعية لا تقوم على

مواكبة المستجدات والاحتياجات الاجتماعية الناتجة عن التحولات السياسة في بنية الدولة وشكل النظام وآلياته. كما لا يمكن أن تكون وسائل الإعلام مؤثرة في ظل وجود بيئة ثقافية مضادة وطاردة لروحية السلم الأهلي والمشاركة وقبول الآخر من خلال الممارسات الاجتماعية وأدوات الضبط الاجتماعي التي من المعتاد ما تنتج خطابا يقوم على التشويه والتحريض، وزرع لروح الكراهية المتغلغلة في أساليب التربية والتعليم وفي النتاجات الثقافية ومن آداب وفنون والمناهج التعليمية وفي اغلب منابر رجال الدين وفي كنف أعراف اجتماعية تنتمي الى ما قبل الدولة.

إن الذي يحكم أداء وسائل الإعلام في ظل الحروب أو المواجهات السياسية هو وجود قوانين الدعاية والتحريض، لذا فان أي ممارسات إعلامية تكون غير ذات قيمة وأهمية، إن مسؤولية وسائل الإعلام الرقابية تحتم على الإعلامي أن يتحلا بقدر كبير من المهنية ومن معايير الجودة حتى في الوسائل الأكثر انحياز فالانحياز لا يعني عدم الموضوعية، ومن ثم فان التحديات التي يتعرض لها العالم ويقوم بمواجهتها تتعلق بالموضوعية بالدرجة الأولى فلا يمكن أن تكون مهنية بدون وجود معايير للجودة الصحفية وهو ما يحول دون تحول الوسيلة الإعلامية الي منصة دعائية.

إن الرسائل الاتصالية من هذا النوع ليست بعيدة عمن يقوم بحمل الرسالة الإعلامية الذي لا يمكن له في أي حال من الأحوال أن يكون بمنأى عن البيئة التي نشأ وتربى فيها بجميع مصادرها ومنظوماتها التربوية والتعليمية والسياسية والاجتماعية بالتأكيد. (الجبور، 2017)

إن وسائل الإعلام تلعب دورا هاما وكبيرا وحيويا في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي ونبذ العنف داخل المجتمع، حيث تقوم وسائل الإعلام بكافة أشكالها سواء المرئية والمسموعة والمقروءة والمكتوبة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإعلام الجديد بلعب دور هام وكبير في نشر وتعزيز وترسيخ لهذه الثقافة داخل المجتمعات، وعدم إعطاء مساحات واسعة وكذلك تقوم على احترام حرية الرأي والتعبير، وبالتالي فان على الإعلامي الالتزام بمعايير الجودة وان يبتعد ويتجنب الخلط بين المعلومة والرأي والانحياز في التغطية والتركيز على معاناة طرف واحد. يجب على الإعلام القيام بالتركيز على نقاط التقارب في وجهات النظر وتجنب القضايا التي من شانها أن تقوم على توسيع الهوة بين الأطراف والجماعات المتنازعة أو المتصارعة. على وسائل الإعلام أن تعمل

على نشـــر إعلام الســـلم الأهلي من حيث إعطاء ومنح الجماعات والشخصيات المناهضة للصـــراع والنزاع فرصة لإسماع صوتهم، وعدم القيام بالتركيز علـــى أطراف الصراع أو مـــن يقوم بالترويج اليه، وكذلك الأمر للمؤسســـات الإعلامية يجب أن تقوم بوضع ضوابط للشخصيات التي تقوم باستضافتها بمـــا لا يتقاطع والحق في حرية التعبير وحقوق الأنسان التي تحتم حظر خطـــاب الكراهية، يجب على وســـائل الإعلام المرئية والمســـموعة والمكتوبة والإلكترونية أن تعمل على بث إعلام سلمي وان تقوم بتدريب مهنـــي للعاملين فيها بناء علي معايير الجـــودة والمعاييـــر الأخلاقية لممارسة المهنة، وأيضا علـــى هيئة الإعلام والاتصالات أن تقوم بدورها في رصد انتهاكات وســـائل الإعلام بكافة أشكالها واتخاذ الإجراءات المنصوص عليها فـــي تعليمات ومدونـــات الهيئة دون تمييز، وكذلك علـــى منظمـــات المجتمـــع المدنـــي أن تقوم على نشر ثقافة السلام والحوار بين الأديان والطوائـــف والقوميـــات بمـــا يهدف الى تأســـيس رفـــض اجتماعـــي لخطابات التمييز والتحريض وتشـــجيع ضحايـــا الكراهية للحصـــول على التعويـــض المدني وان تقوم بالـــرد على ما نســـب إليهم في تلـــك الخطابـــات وتصحيحها في حال كانت منشـــورة في وســـائل الإعلام التعبير العلنية. (نفس المرجع، 2017)

أهمية تغطية قضايا السلم الأهلي من قبل الإعلام الفلسطيني

يمكن أن يلعب الإعلام الحر والمستقل في الدول الديمقراطية الراسخة دورا هاما ورئيسيا ومحوريا في الرقابة على عمل المؤسسات الرئيسية والمزودة لخدمات الأمن والعدالة وبدورها يمكن أن تقوم وسائل الإعلام باطلاع المواطنين على عمل المؤسسات المختصة بإنفاذ القانون وبمؤسسات الدفاع التي تختص بمواضيع السلم الأهلي والمجتمعي، كما وأنها تعمل على تشجيع الناس في المشاركة بالقرارات التي تتخذها السلطات التنفيذية والتشريعية أو القضائية بشأن القضايا المتعلقة بالأمن العام والسلامة العامة والطعن فيها. ويمكن أن تؤدي وسائل الإعلام دورا رقابيا من خلال تسليط الضوء على الانتهاكات وقضايا سوء الإدارة من قبل مؤسسي قطاع الأمن، ومن وجهة نظر السلطات فان التعاون البناء مع الإعلام يسهم في تعزيز شرعيتها وشرعية المؤسسات المزودة لخدمات الأمن والعدالة والتي يكون هدفها نشر لأسس ومبادئ السلم الأهلي والحفاظ عليه وتعزيزه.

كما ويعمل الإعلاميين من خلال تغطيتهم لقضايا السلم الأهلي كجهات رقابية غير رسمية على القطاع الأمني، حيث يقومون باطلاع المواطنين ووضعهم بالمشاكل المتعلقة في العوامل التي تعمل على زعزعة السلم الأهلي والتي تتمثل في الجريمة وانعدام للأمن داخل المجتمعات. وكذلك بمقدور

الإعلاميين تسليط الضوء على الأسباب الرئيسية التي تحد من توطيد السلم الأهلي وللجريمة وأسباب انعدام الأمن وتوعية المواطنين على الاستراتيجيات الموضوعة من قبل السلطات لمعالجة المشاكل الأمنية.

كما ويمكن للإعلاميين المشهورين المشاركة في عمليات التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ المعتمدة من قبل السلطات وذلك من خلال تطبيق المبادئ التوجيهية والأخلاقية يستطيع الإعلاميون ضمان مشاركة عملهم في تعزيز السلم الأهلي والوقاية من الجريمة من خلال تسليطهم الضوء على المبادرات التي أثبتت نجاحها في التصدي للجرائم وانعدام الأمن، يمكن للصحفيين أن يشاركوا بفاعلية في تعزيز أعمال السلم الأهلي التي تقودها الجهات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع من خلال فهمهم لدور الإعلام في تغطية القضايا المتعلقة بالسلم الأهلي، وتحديد الأسباب الجذرية التي تقف وراء قضايا ومشاكل السلم الأهلي، والتخطيط لإعداد وكتابة التقارير الإعلامية الخاصة والتي تساعد على تعزيز السلم الأهلي. (حبش وآخرون، 2012)

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة وعينتها
- أدوات الدراسة
- قياس الصدق والثبات لأدوات الدراسة
- حدود الدراسة
- إجراءات الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصف للطريقة التي تم اتباعها لتنفيذ الدراسة حيث سيتم الحديث عن منهج الدراسة، والإجراءات التي اتبعت في تنفيذها، والأداة التي تم استخدامها لجمع البيانات من المبحوثين، وكذلك التأكد من صدق هذه الأداة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة

المنهج بالشكل العام هو الطريقة التي يقوم الباحث باتباعها في دراسته لموضوع ما لاكتشاف الحقيقة من اجل أن يقوم بالإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، فالمنهج هو عبارة عن استراتيجية عامة تعتمد على مجموعه من الأسس والقواعد والخطوات التي سيستفيد منها الباحث في تحقيق أهداف البحث أو العمل العلمي (جبلي واخرون،1992) وبمعني أخر هو مجموعه من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث عند دراسته لمشكلة بحثه، وهو الطريق المؤدي الى كشف الحقائق في العلوم عن طريق مجموعة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل وتقوم بتحديد عملياته للوصول في نهاية الأمر الى نتيجة معلومة. (بدوي، 1963)

ولذلك فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليل والذي يعني الطريقة المنظمة لدراسة الحقائق الراهنة، والتي تتعلق بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينه والهدف منها اكتشاف الحقائق الجديد أو التأكد من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تنبثق عنها وتفسيرها والكشف عن الجوانب التي تحكمها. (شفيق، 1985)

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف جمع البيانات والحقائق التي تتعلق بطبيعة دراستنا (دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي)، فالمنهج الوصفي اهتم في دراسة الظواهر الطبيعية والاجتماعية والدراسات الوصفية، وحيث أن دراستنا كيفية تقوم على توضيح خصائص الظاهرة وحجمها وتغيراتها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، والوصف دائما يفسر البيانات الإحصائية التي تجري عليها بعض المعالجات الإحصائية ولا يتوقف مجرد على جمع البيانات والحقائق بل ويتجه الى تصنيف هذه الحقائق والبيانات ويقوم على تحليلها وتفسيرها من اجل استخلاص دلالاتها وتحديدها بالصورة التي عليها كيفيا بهدف الوصول الى نتائج نهائية يمكن تعميمها.

ويعنى بالمنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافيه ودقيقه عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك بهدف الحصول على نتائج عملية

واضحة ودقيقة، يتم تفسيرها بطريقه موضوعية تنسجم مع معطيات فعليه للظاهرة. (المزاهرة، 2014).

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت الدراسة الى تحقيقها وبناء على تساؤلات الدراسة، اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الشق النوعي (الكيفي من خلال استخدام أداة المقابلة والمجموعات المركزة) والذي يخدم الباحث في الإجابة عن تساؤلات الدراسة، ولكون هذا المنهج هو المناسب والذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها وجمع أوصاف وبيانات دقيقة عنها، وبالتالي فهو يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وتحليل الظاهرة وتفسيرها من اجل الوصول الى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه. (المزاهرة، 2014).

أدوات الدراسة

من اجل تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة قام الباحث بالاستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تتسق عموما مع الاتجاه المنهجي الذي انطلقت منه الدراسة وعليه قام الباحث بالاعتماد على أداتين رئيسيتين يرى الباحث باستخدامها ضرورة ملحة في الحصول على البيانات وهما:

المقابلة: تعتبر المقابلة من اهم الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات نظرا لفوائدها في الحصول على أراء الأفراد وقيمهم واتجاهاتهم ولما تقدمه من تسهيلات للباحث ولكي يتجاوز مشكلة عدم التجاوب من طرف المبحوثين فهو يقوم بالتدخل المباشر في شرح الأسئلة وتبسيطها ومناقشتها معهم، حيث يرى الباحث أنها تجيب عن تساؤلات الدراسة وتعتبر من الأدوات المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات مباشرة، وشامله ودقيقه من قبل الجمهور المستهدف، وتعتبر من الأدوات المنهجية المستعملة لجمع البيانات، وتعرف المقابلة: بأنها عملية اجتماعية تحدث بين الباحث الذي يستلم المعلومات ويوجه أسئلة بتتابع وترتيب، والمبحوث الذي يدلي بالمعلومات مجيبا على أسئلته. (المزاهرة، 2014).

قام الباحث بإنشاء أسئلة المقابلة لقياس دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي من خلال إجرائه مقابلات مع الدوائر المختصة في محافظة رام الله والبيرة بالاعتماد على نظرية الحوار ومبادئها الخمسة في العلاقات العامة التي وضعت من قبل كينت وتايلور(2002) ، وذلك للحصول على البيانات من المبحوثين شخصيا دون الاعتماد على وسيط ولكي ينجح الباحث في المقابلة ويحقق الأهداف المرجوة، أجرى الباحث المقابلة عن طريق المناقشة

والحوار، وتتكون هذه الأداة من مجموع من الأسئلة المحددة والمرتبة ترتيبا منهجيا وفق مؤشرات الدراسة.

المجموعات المركزة: هي عبارة عن طريقة منهجية من طرق الأسلوب الكيفي في البحث العلمي، تستخدم هدفها جمع معلومات كيفية حول موضوع محدد من جماعة اجتماعية تكون ذات نوعية محددة وذات اهتمامات مشتركة من اجل الوصول الى مجموعة من التصورات أو الإدراكات أو الاتفاقات الجماعية حول موضوع أو قضية معينة ومحددة، بحيث تستطيع تلك التصورات المشتركة الخروج بمجموعة من البدائل التي تفيد في اتخاذ القرارات من اجل الوصول الى حلول محددة للمشكلات، وتعتبر طريقة مخططة ومكونة من عدد صغير من الأفراد من ذوي الاهتمامات المشتركة يتراوح عددها من 8-12 شخص، ولا يشترط أن يكونوا على معرفة بعضهم البعض، ويتم توجيه الدعوة لهم للمشاركة في حلقة نقاش مخططة ومنظمة عن موضوع محدد ذو طبيعة نوعية يتم خلالها إجراء مجموعة من التفاعلات البينية بين جميع الأعضاء المشاركين في المناقشة تحت قيادة باحث يقوم بتنظيم التفاعل والنقاش الذي يتم حول الموضوع محل النقاش، على أن يسمح قائد المناقشة لكل عضو في الجماعة بالنقاش وتنشيط جميع الأعضاء في عملية التفاعل، بالإضافة الى توفير جو ومناخ مريح وهادئ يتم فيه إجراء التفاعل والنقاش وتستمر مدة الحلقة النقاشية من 90-120 دقيقة، بحيث تكون المناقشة حرة وغير مقننة، وتعد مصدر ثري للمعلومات والبيانات لان تعليقات المشاركين تبنى على بصيرة المشاركين الأخرين، ويتسم الباحث في المجموعات المركزة بعدم الفضول أو أن يقوم بفرض رايه ويشجع كلا من التعليقات الإيجابية أو السلبية، ويساعد المشاركين في الوصول الى الآراء الواضحة وغالبا ما يشارك كعضو مع الجماعة وليس رئيسا للجماعة.(عبد الوهاب،2002)

صدق الأداة:

تم قياس صدق الأداة من خلال التحكيم حيث تم عرضها على 7 محكمين، باحثين، أكاديميين في الجامعات الفلسطينية في مجال الإعلام والعلاقات العامة والقانون وهم: د. حسين الأحمد، د. معين كوع، د. عمر أبو عرقوب، د. عمر رحال، د. ايمن يوسف. د. شادي أبو عياش. د. وفاء الأسمر علما انه تنوعت ملاحظاتهم ما بين التعديل، والإضافة، والحذف وقد اخذ الباحث في تعديلاتهم للتوصل الى الصورة النهائية للأداة.

حدود الدراسة الزمانية والمكانية:

-حدود مكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في الحدود الجغرافية التي ستشملها الدراسة والمتمثلة بمحافظة رام الله والبيرة "مدينة، ريف، مخيمات".

-حدود زمانية: تتمثل الحدود الزمانية في فترة من تاريخ 2020/4/1 ولغاية 2021/5/20 وهي الفترة التي تم فيها إعداد هذه الدراسة، وذلك بالرجوع إلى الدوائر المتخصصة برصد العنف المجتمعي داخل المحافظة والمتمثلة بالمحافظ، ووحدة العلاقات العامة، والدائرة القانونية والأمنية، ودائرة السلم الأهلي، ومنظمات المجتمع المدني الحقوقية، ورجال الإصلاح، خلال فترة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة للأداة الأولى (المقابلة): قام الباحث بإجراء مقابلات مع الدوائر والوحدات والتي لها علاقة في السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة والمتمثلة في المحافظ، وحدة العلاقات العامة في المحافظة، والدائرة القانونية، بالإضافة إلى دائرة السلم الأهلي.

مجتمع الدراسة للأداة الثانية (المجموعات المركزة): قام الباحث بإجراء مجموعتين مركزتين تمثلت بما يلي:

- **المجموعة الأولى:** البلديات، والمجالس القروية والمحلية، واللجان الشعبية في المخيمات (محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة، بلدية بيتونيا، بلدية دير دبوان، بلدية نعلين، بلدية الطيبة، مجلس قروي دير قديس، بلدية المزرعة القبلية، اللجنة الشعبية لمخيم قدورة، اللجنة الشعبية لمخيم الجلزون، المكتب التنفيذي للاجئين، اللجنة الوطنية العليا للاجئين)
- **المجموعة الثانية:** مؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الحكومية العاملة في مجال السلم الأهلي (محافظة رام الله والبيرة، إقليم حركة فتح في محافظة رام الله والبيرة، وزارة الداخلية، المجلس الأعلى للسلم الأهلي في وزارة الداخلية، مركز شمس، مركز جنيف، مؤسسة ريفورم، مجلس القضاء العسكري، الجهاز المركزي للإحصاء، طاقم شؤون المرآه، الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، Dcaf).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشة أسئلتها ومقترحاتها

أولاً: نتائج المقابلات

ثانياً: نتائج المجموعات المركزة

ثالثاً: مناقشة أسئلة الدراسة

تمهيد:

يستعرض الباحث في هذا الفصل نتائج المقابلات التي أجراها مع ذوي الشأن في الوحدات والدوائر المتخصصة في المحافظة، ونتائج المجموعات المركزة التي عقدها الباحث مع ذوي الشأن من جهات الاختصاص خارج محافظة رام الله والبيرة، حيث تم إجراء لقاءان من المجموعات المركزة، تمثلت الأولى بالجهات الشريكة، بينما تمثلت الأخرى بالمجالس البلدية والقروية واللجان الشعبية في المخيمات، بالإضافة إلى مناقشة أسئلة الدراسة، بحيث يقارن نتائج أداتي الدراسة مع الدراسات السابقة والنظرية التي استندت عليها الدراسة، وذلك للإجابة عن التساؤل الرئيس المرتبط في مشكلة البحث.

أولا: نتائج المقابلات

يستعرض هذا الجزء من هذا الفصل نتائج المقابلات التي أجراها الباحث مع ذوي الشأن في محافظة رام الله والبيرة، حيث تم إجراء أربع مقابلات، حيث تمثلت الأولى مع المحافظ د. ليلى غنام، غطت من خلالها السياسات العامة التي تسعى المحافظة إلى تنفيذها فيما يخص السلم الأهلي، وما هي الأدوار التي تقوم بها الدوائر المتخصصة في المحافظة في تعزيز السلم الأهلي، أما الثانية فكانت مع مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة السيد أحمد الخطيب والتي سعى الباحث من خلالها إلى تحديد الدور الذي تلعبه هذه الوحدة والخطط المستقبلية في سبيل تعزيز السلم الأهلي، أما المقابلة الثالثة والتي سعى الباحث من خلالها إلى فهم الدور والعلاقة التي تربط الدائرة القانونية بوحدة العلاقات العامة والتي أجريت مع السيد وليد حمدان مساعد أول للمحافظ، والأستاذة رنا ازمقنا مستشار المحافظ للشؤون القانونية. فيما غطت المقابلة الرابعة والأخيرة دائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة والتي يكون لها تدخل مباشرة مع الجهات المعنية في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

المحور الأول: الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف: يتناول هذا المحور الدور الذي تلعبه وحدة العلاقات العامة في المحافظة في تعزيز السلم الأهلي، وذلك من خلال معرفة الطرق والأساليب التي تتبعها المحافظة في تعزيز السلم الأهلي من خلال جهات الاختصاص لديها، والأدوار التي تقوم بها في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية المختلفة وتعزيز السلم الأهلي بين سكان المحافظة، كما يسعى لمعرفة الصلاحيات الممنوحة لوحدة العلاقات العامة في المحافظة، بالإضافة إلى الأسباب المتعلقة

بضعف المنشورات خلال العام الماضي رغم تصاعد وتيرة العنف خلال العام المنصرم، والعلاقة التي تربط وحدة العلاقات العامة بدائرة السلم الأهلي والدائرة القانونية، وطبيعة التواصل مع وسائل الإعلام.

1. الطرق والأساليب التي تتبعها المحافظة في تعزيز السلم الأهلي من خلال جهات الاختصاص لديها.

جدول رقم (1) الدور الذي تقوم به المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي

المحافظ	وحدة العلاقات العامة	الدائرة القانونية	دائرة السلم الأهلي
•العلاقة المباشرة مع كافة فئات المجتمع. •العلاقة المباشرة مع كافة القطاعات العامة والخاصة. •التواصل المباشر، والزيارات الميدانية، والقرب من الناس، والتواجد الدائم في الميدان •التواصل المباشر مع كافة المجالس المحلية والهيئات والمواقع التنظيمية. •العلاج المباشر للإشكاليات والأحداث. •المبادرات الفردية والجماعية. •تمكين الشباب والنساء اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا. •خلق شراكة إستراتيجية تواصلية مع المواطنين للتوجه نحو المحافظة مباشرة. •تعزيز الشباب من خلال مبادرات فردية، وجماعية في المجتمع. •خلق فرص عمل، وتمكين النساء من خلال مشاريع ريادية •دعم المبادرات الريادية والفردية والجماعية. •تنمية الفكر المجتمعي في المؤسسات الريادية، والمؤسسات القاعدية. •التعامل مع كل جيل على حذا بطريقه إيجابية عن طريق مختلف مراحل التعليم.	•التواصل مع المؤسسات القاعدية. •سياسة الباب المفتوح لكافة فئات المجتمع. •حل الإشكاليات المختلفة للمواطنين وتلبية احتياجاتهم. •الاجتماعات الدورية واللقاءات. •التعاون المباشر من خلال شبكة رصد مع جهات الاختصاص تؤدي إلى حالة ضبط مباشره •رفع تقارير مباشرة من المواطنين. •المساعدة المباشرة من خلال وحدة العلاقات العامة. •متابعة الشكاوى بشكل مباشر.	• التنسيق العالي مع جهات الاختصاص من قبل وحدة حماية الأسرة والنيابة والوزارات. •استقبال الشكاوى بشكل مباشر. •متابعة الملفات بالسرعة الممكنة. • الاستجابة لقضايا العنف الأسري والمجتمعي بشكل فعال.	• التعامل مع رجال الإصلاح. • التحرك الفوري والعاجل في حال الاستشعار بحصول مشكلة، أو إذا كانت قد حصلت. • أسلوب الوقاية الذي يعتمد على نشر ثقافة التسامح بين المواطنين. • أسلوب المعالجة للقضايا والمشكلات. • التحرك المباشر لتطويق أي خلاف. • التنسيق المتواصل مع كافة رجال العشائر. • تحديد آلية لحل الخلافات بين المواطنين.

تظهر الإجابات أعلاه، بأنه يوجد طرق وأساليب متعددة، ومختلفة تتبعها جميع هذه الدوائر في تعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي، من خلال اللقاءات المباشرة مع المواطنين لا سيما الأطراف ذات العلاقة، واعتمدت في الأغلب على التواصل المباشر مع المواطنين، سواء من خلال لقاءات المجموعات البؤرية، إضافة إلى الندوات وورش العمل أو الزيارات الميدانية واللقاءات المفتوحة الجماعية مع المواطنين، أو من خلال سياسة الباب المفتوح.

وهذا يؤكد على أن كافة الجهات العاملة في السلم الأهلي في المحافظة تعتمد بطريقة أو بأخرى على أسلوب الحوار، وأن هناك تكاملية في العلاقة ما بين الدوائر العاملة.

2. **الأدوار التي تقوم بها محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية المختلفة وتعزيز السلم الأهلي بين سكان المحافظة:** وجد الباحث بأن هذه الأدوار تنعكس من خلال الركائز الثلاث التي يقوم السلم الأهلي عليها في المحافظة وذلك بحسب د. ليلى غنام وهي:

ضمان مشاركة الشركاء: وذلك من خلال تعزيز التنسيق والشراكات وتبادل المعلومات بين جميع شركاء السلم الأهلي من أجل الارتقاء بأشكال الاستجابة لحالة عدم الاستقرار الأمني، وإقامة التعاون والتنسيق بين شركاء السلم الأهلي والأطراف المعنية من أجل تنفيذ إجراءات موحدة في هذا المضمار، والعمل على الارتقاء بمستوى تبادل المعلومات حول الجريمة وعدم الاستقرار الأمني بين الأطراف المعنية بالسلم الأهلي، وتعزيز مشاركة المجتمع المدني في العمل الصالح السلم الأهلي. بالإضافة إلى ترسيخ العلاقات بين الأجهزة الأمنية ووجهاء العشائر ورجال الإصلاح، وتنفيذ النشاطات التي تستهدف تجاوز حالة انعدام الثقة بين الأجهزة الأمنية ووسائل الإعلام، وتعزيز مبادرات السلم الأهلي والنهوض بها.

تطوير القدرات: من خلال بناء قدرات شركاء السلم الأهلي ومجال السلم الأهلي وسيادة القانون وحقوق الإنسان، وإخضاع آليات الصلح العشائري لقدر أكبر من المساءلة، والعمل على تدريب الأجهزة الأمنية على المسائل المتصلة بالسلم الأهلي، وتدريب وسائل الإعلام على طريقة إعداد التحقيقات الصحفية والطريقة المناسبة في تغطية التحديات الحساسة التي تقف أمام السلم الأهلي، كالعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي. بالإضافة إلى تدريب موظفي القطاع العام على مستوى المحافظة على الآليات البديلة لحل النزاعات ومنهجيات التواصل، وموائمة الدورات التدريبية وموادها مع المعايير الدولية والممارسات الفضلى.

تعزيز السلوك الوقائي: العمل على خلق بيئة تتواءم مع منع أي شكل من أشكال العنف في المجتمع، وتعزيز العلاقات بين المواطنين والمحافظة ومؤسساتها من أجل جسر الهوة القائمة بينها وبينهم، وكذلك توطيد أركان سيادة القانون وإرساء دعائم الحكم الذي يتسم بشفافيته في المحافظة، وتوعية المجتمع بالسلوك الاجتماعي الذي يتنافى مع مبادئ حقوق الإنسان، بما يشمل القتل على خلفية الشرف والعنف ضد القاصرين، ومساندة المبادرات الأهلية التي تعنى بتعزيز السلم الأهلي، وتحديد وإعداد أشكال الاستجابة التي تتسم بقدر أكبر من الكفاية للتعامل مع العنف ضد المرأة، وضرورة التركيز على التكلفة التي تستتبعها الجريمة ومنازعات الأراضي التي لم تخضع للتسوية والخلافات الأسرية حول المواريث، وتثقيف الآباء والأطفال حول كيفية التعامل بمسؤولية مع وسائل التواصل الاجتماعي.

فيما أوضح الخطيب بأنها تنعكس إيجابا بسبب تعامل وحدة العلاقات العامة مع جهات الاختصاص، والتعاون مع الدوائر المختلفة بالتعامل مع العديد من الشكاوى وحلها بشكل سريع، وكذلك تنعكس إيجابا بسبب سرعة الوصول إلى المحافظة والدوائر المختصة داخلها في تذليل الكثير من العقبات، وحل العديد من الإشكاليات، بالإضافة إلى كون شخص المحافظ الديناميكي المتواجد دائما بين المواطنين في كافة المناسبات، وفي كافة الإشكاليات، ولقائهم معها بشكل مباشر.

وجد الباحث بأن النتائج أعلاه تشير إلى أن هناك تكاملية في الأدوار بين الوحدات المتداخلة في العمل فيما يخص السلم الأهلي، وأن هناك استجابة سريعة لمعالجة القضايا بطريقة مثلى، وأن هناك حاجة للقيام بعدة تدريبات خاصة في هذا المجال، والذي من خلالها يمكن تطوير الأداء.

3. **الصلاحيات الممنوحة لوحدة العلاقات العامة في المحافظة لتعزيز السلم الأهلي:** أظهرت نتائج البحث بأن تكاملية العمل داخلياً بين دوائر المحافظة، وتكاملية العمل مع الشركاء كافة تعطى الأولوية لتحقيق السلم الأهلي ومحاربة أية مظاهر تمس بأمن المواطن الداخلي خاصة في ظل وجود سرطان الاحتلال الإسرائيلي الغاشم، وبالتالي كافة الدوائر وعلى رأسها وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي لديهما كافة الصلاحيات والامتيازات لتحقيق هذه الرؤية الوطنية، حيث أنيط بوحدة العلاقات العامة دور متميز، تسعى من خلاله لإبراز الوجه الحضاري المشرق للمحافظة وتعمل بكل جدية والتزام لتحقيق رؤيتها واستراتيجيتها، حيث تتواصل مع كافة شرائح المجتمع في المحافظة، ولها هيكلية خاصة بها تعمل ضمن مساحة وافرة من الحرية المسؤولة، وهرمية القرار الجماعي، ضمن فريق عمل متكامل بالميدان وفي المكاتب. وبحسب غنام فإن للدائرة الصلاحية الكاملة في إعداد

الأوراق المهمة في القضايا المتعلقة بالسلم الأهلي، والترويج لهذا الملف وفق ما يتطلبه العمل، ولها حرية التواصل مع الإعلام والجهات الشريكة والمجتمع المدني والأهلي بما يخدم السلم الأهلي.

فيما بين الخطيب أن الصلاحيات التي نكلف بها هي تأتي في إطار تسويق الخبر وتسويق المعلومة، وهناك صلاحية كاملة تعطى في عملية النشر للأخبار والتي من شانها المساهمة في نشر بذور الخير بين المواطنين، بالإضافة إلى الصلاحيات التي تعطى في إطار التواصل مع وسائل الإعلام من اجل إيصال المعلومات اللازمة لهذه الوسائل.

يرى الباحث هنا أن هناك صلاحيات واسعة تمنح للعلاقات العامة في إطار تعزيز السلم الأهلي، ولكن مع كل هذه الصلاحيات إلا أنها تنحصر في إطار تسويق الخبر والمعلومة، وينعكس ذلك على الأداء في عمليات النشر التي تبين أن هناك خلل في عمليات النشر والتوعية.

4. **ضعف المنشورات المتعلقة بالسلم الأهلي خلال العام الماضي رغم تصاعد وتيرة العنف خلال العام المنصرم:** بين الباحث بحسب المحافظ "د. ليلى غنام" أن العام الماضي بشكل عام كان عام مختلف بكل شيء، نتيجة الانشغال التام بمواجهة فايروس كرونا والحد من انتشاره في المحافظة، اسوه بكل محافظات الوطن، ومع ذلك لم يتوقف العمل ضمن قضايا السلم الأهلي ولا يوم حتى في خضم الإغلاقات، بل على العكس تماما زاد ذلك من أعباء العمل، خاصة أن حالة الإغلاق وبقاء الناس في البيوت زاد من الضغوط النفسية، التي بدورها أفرزت العديد من المشكلات، أضف إلى ذلك تسليط الإعلام وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي كان على ملف فايروس كورونا على حساب الملفات الأخرى ومنها ملف السلم الأهلي، وهذا هو تفسير الأمر.

فيما بين الباحث بحسب مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة "أحمد الخطيب" بأن هناك العديد من المنشورات التي تشير إلى تعزيز السلم الأهلي ولكن بطريقة غير مباشرة، وحسب الحالة الراهنة، ويؤكد أن العام المنصرم كان الإعلام موجه نحو قضايا تخص الصحة فيما يتعلق بفايروس كوفيد – 19، ونحن في المحافظة نعمل على معالجة القضايا الملحة والعاجلة، دون التقصير في الجوانب الأخرى خاصة فيما يتعلق بالسلم الأهلي.

يرى الباحث هنا بأن هذه المبررات غير كافية لعدم النشر في قضايا السلم الأهلي، خاصة وأن هناك وحدة كاملة للعلاقات العامة ولديها صلاحيات النشر، وأن انتشار فايروس كورونا ساهم في انتشار العنف وبالتالي كان من الأجدى لدائرة العلاقات العامة العمل على تكثيف النشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي.

5. **العلاقة التي تربط وحدة العلاقات العامة بدائرة السلم الأهلي:** تشير النتائج وبحسب الخطيب بأن وحدة العلاقات العامة تعمل كحلقة وصل بين المحافظة والمجتمع المحلي والمؤسسات والقطاعات

المختلفة المحلية والدولية، وتقوم الدائرة على خلق صورة مشرقة وحقيقية عن مهام وأهداف محافظة رام الله والبيرة وخططها ومشاريعها التنموية ورؤيتها الاستراتيجية، وذلك بالتعاون مع مختلف دوائر المحافظة، ومنها الدائرة المعنية بملف العشائر والسلم الأهلي المندرجة تحت إطار الدائرة القانونية. وتعتبر العلاقة تكاملية حيث يكون الدور الوقائي في تعزيز مفاهيم السلم الأهلي من خلال الأنشطة والفعاليات التي ترعاها المحافظة والتي تحاول من خلال وحدة العلاقات العامة وملف السلم الأهلي من ترسيخ ثقافة السلم الأهلي ومفاهيمه كواقع معاش في ظل تدعيم مبدأ سيادة القانون، وتعزيز قيم المسامحة والأصالة وخلق حالة من الأمان المجتمعي على المستويات كافة.

بينما بينت إجابات مسؤول دائرة السلم الأهلي في المحافظة أن هناك ضعف في عملية التواصل مع وحدة العلاقات العامة، وتتمكن دائرة السلم الأهلي من تجاوز هذه المشكلة من خلال المحافظ الذي بدوره يقوم بالتواصل مع الجميع ولكونه مطلع على كل شيء، ويقوم بتفويض الصلاحيات للجميع، وتقوم الدائرة بالتواصل المباشر مع المحافظ يتبعه عمل العلاقات العامة بتغطية أنشطة المحافظ. وهذا ما تدعوا له الدائرة بضرورة أن يكون هناك علاقة مباشرة مع العلاقات العامة لتفعيل العمل بطريقة مثلى.

وجد الباحث أن هناك ضعف في العلاقات التي تربط ما بين وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي، وأن التواصل في هذا الجانب يتم مباشرة من دائرة السلم الأهلي إلى المجتمع مباشرة، وهنا تكمن المشكلة في عدم القدرة على إيصال الرسائل بالطريقة المناسبة وبأساليب الحوار المبنية على استراتيجية اتصالية واضحة يجب القيام بها من قبل وحدة العلاقات العامة.

6. **التواصل مع وسائل الإعلام فيما يخص قضايا السلم الأهلي:** اظهر الباحث أن التواصل مع وسائل الإعلام دائم بحسب غنام، في توفير المعلومات المتاحة، والتي من شأنها توفير المساحات الآمنة لمعرفة اليات تحقيق السلم الأهلي والدور الذي تسعى المحافظة لترسيخه في ذلك. ويتم تنظيم ذلك من خلال البيانات الصحفية التي تصدر عن الدائرة الإعلامية في المحافظة، إضافة الى المؤتمرات الصحفية التي تعقد بالتعاون مع الجهات الشريكة كالمؤسسة الأمنية ورجال الإصلاح العشائري، وما يصدر عن المحافظة من أخبار حول ذلك، إضافة الى المشاركة الدائمة في كافة الأنشطة والفعاليات التي تنظمها المؤسسات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدني التي من شأنها بث وترويج ثقافة السلم الأهلي عبر منصاتها الإعلامية المختلفة، والإسهام في بناء ثقافة التغيير المجتمعي، وتحقيق السلم الأهلي وترسيخ الهوية الوطنية والانتماء.

فيما بين الخطيب بأن هناك تعاون وثيق مع كافة وسائل الإعلام الرسمية أو الخاصة سواء مع المحافظة أو وحدة العلاقات العامة ويتم نشر كافة المنشورات المتعلقة بهذا الشأن.

يرى الباحث هنا أن هناك تعاون كبير مع وسائل الإعلام وقبولها للنشر في هذا الإطار، إلا أن وحدة العلاقات العامة وبحسب ما رآه الباحث لم تقم بالمسؤوليات المنوطة بها في إطار تعزيز السلم الأهلي، ويعود ذلك لقلة المنشورات في هذا الشأن.

7. **أثر الدائرة القانونية في تعزيز السلم الأهلي:** بين الباحث أن شعور المواطن الفلسطيني بالاستقرار والأمان، إنما هو الشرط الرئيسي لبناء الحضارة وإرساء قواعد التقدم الإنساني بحسب غنام، فالأصل في الحياة هو احترام الإنسان والتعايش المشترك والتسامح، أما التنازع في أي واقع إنساني، يؤدي إلى اختلال وزعزعة أسس الأمن والاطمئنان، ويعصف بأسس الاستقرار الاجتماعي الذي يعد السبب الأول لازدهار المجتمعات الإنسانية، وعليه فإن المختلفين اختلاف التعادي والافتراق يرتكبون جريمة في مفهوم السلم الأهلي كمبادرة إنسانية وبناء شراكة وطنية وأسلوب صمود وحق السلام والوفاق والتعاون ضمن آليات الدائرة القانونية وكذلك في منهجية عمل المؤسسة الأمنية من خلال تطبيق القانون وإنفاذه، بالتالي فان الدور الذي تلعبه الدائرة القانونية في إنفاذ سيادة القانون أفضت الى حل الكثير من المنازعات، وتجنيب المتخاصمين خوض غمار المواجهة مع الأخر في اخذ الحق باليد، حيث ترتكز الدائرة على أبجدية عمل تقضي بضرورة تفكير المواطن بقناعة للتوصل إلى نظم وقيم تحكم سلوكه وتهذبه من خلال الوحدة والمشاركة المجتمعية وإنفاذ القانون.

ومن خلال متابعاتنا للقضايا والملفات التي يتضمنها عمل الدائرة القانونية نجد أن المواطن وجد بأن القانون وسيادته هو وحده القادر على تحقيق الهدوء والسلم الأهلي والمجتمعي في كل المجتمعات التي تتوق للأفضل، وهذا هو الأثر الذي نجده في عمل الدائرة القانونية، الذي رسخت قناعة لدى أصحاب القضايا من مواطني المحافظة أن سيادة القانون هي ما تؤمن حماية حقوق الإنسان وحرياته، فتحمي المواطن من كل إجراء قهري يشعر به.

فيما بين الباحث أن الدائرة القانونية تقوم باتباع منهجيات متدرجة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي، كالسعي إلى الحل اللحظي في حالة التوتر عن طريق الجلوس للتباحث، والسعي للوساطة وحل النزاع وديا عن طريق وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة، والوصول إلى عقد اتفاقية مرضية لكافة الأطراف، بالإضافة إلى اللجوء إلى التحكيم من خلال مختصين وخبراء تحت إشراف الدائرة القانونية.

يرى الباحث هنا أن عمل الدائرة القانونية يجب أن يكون من خلال التواصل وإشراك وحدة العلاقات العامة في خطاب الجمهور، والسعي لعمل نشرات توعوية مستمرة في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

8. الجهات الشريكة التي تعمل المحافظة بالتنسيق معها للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي

تبين نتائج المقابلات مع جهات الاختصاص بأن المحافظة تعمل بشكل تكاملي مع الجهات الأخرى، وتتعاون بشكل كامل ومتميز مع كافة الجهات ذات العلاقة بكل ما يهدف لخدمة المجتمع، ومن هذه الجهات:

- مجلس السلم الأهلي.
- الأجهزة الأمنية.
- مؤسسات المجتمع المدني.
- رجال الإصلاح العشائري.
- رجال الدين.
- المؤسسات الصحفية والإعلامية.
- البلديات والهيئات المحلية.
- الأطر النقابية.
- الغرف التجارية.
- الأندية والجمعيات والمراكز النسوية والشبابية.

ومن هنا يرى الباحث أن ضرورة التنسيق والتفاعل والتواصل المستمر مع الجهات الشريكة يشكل ركيزة أساسية في تعزيز السلم الأهلي، ويرى الباحث ضرورة أن يكون هناك جلسات حوارية مستمرة بين كافة الأطراف.

المحور الثاني: السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار

يسعى هذا المحور إلى البحث في الخطط والاستراتيجيات المتبعة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي، والمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة، وما هي الأليات المتبعة للحد من ظاهرة العنف من خلال وحدة العلاقات العامة واستخدام وسائل الإعلام، بالإضافة إلى آلية الاستهداف "الجمهور الخارجي" وكيفية بناء المحتوى المتعلق بالسلم الأهلي.

1. الخطط والاستراتيجيات التي تقوم بها تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي:

تبين للباحث بأن السلم الأهلي للمحافظة يحظى بأهمية بالغة كونه يشكل أحد الركائز الأساسية داخل المحافظة وأن سيادة القانون هي السقف الذي يحتمي به الجميع بظله، وبحسب غنام فإن السلم الأهلي هو ركن أساسي إن لم نقل هو السبيل الوحيد لبناء المجتمع والمحافظة على الحقوق الوطنية الثابتة لشعبنا، وليس أمام الجميع سوى العمل من أجل منع تآكله لأن عواقب ذلك ستكون وخيمة ليس فقط على المجتمع بل على القضية الفلسطينية وهو ما يسعى إليه الاحتلال. وبالوضع الطبيعي هناك خلافات مجتمعية تحدث في فلسطين بين الحين والآخر لأسباب متعددة، ومحافظة رام الله والبيرة جزء أصيل من هذا النسيج المجتمعي، وبالتالي تعمل المحافظة باستمرار على إيجاد خطط واستراتيجيات للحفاظ على السلم الأهلي وعلى رأسها استحداث مجلس السلم الأهلي، الذي يرأسه المحافظ، والذي تكمن أهميته في ترسيخ السلم الأهلي كثقافة، وتعزيز ثقافة المواطن للحفاظ على السلم والترابط الاجتماعي، من خلال دوره في تنظيم العمل لإصلاح ذات البين بالأطر القانونية والعشائرية بمرجعيات واضحة، مما يسهم في الحفاظ على الخليط الاجتماعي في المحافظة، ويكفل الأمن والنظام.

فيما اعتبر الخطيب أن السلم الأهلي هو ركيزة أساسية في عمل المحافظة، حيث تلعب المحافظة دوراً بارزاً في تحقيق السلم الأهلي من خلال تحقيقها للترابط والوعي المجتمعي والتكامل بين المواطنين والأجهزة الأمنية لتحقيق حالة الأمن والاستقرار، مع تطور قيم المساءلة والشفافية، ومحافظة رام الله والبيرة بالتحديد لها خصوصية كونها مجمع لكافة الوافدين من محافظات الوطن ومركزاً للحراك السياسي والاقتصادي والاجتماعي مما يشكل عبئاً إضافيا يتم تقنينه وتنظيمه من خلال الشراكة الحقيقية والتفاعل المميز بين كافة المؤسسات العاملة والفاعلة. وتعمل المحافظة دوماً على تحقيق سيادة القانون، وفق تكاملية العمل مع جهات الاختصاص من جهة، ومع الدور المساند الذي يقوم به وجهاء العمل العشائري لضمان حالة الاستقرار في إرجاء المحافظة.

يرى الباحث هنا أن تعزيز السلم الأهلي هو ركيزة أساسية من عمل المحافظة، وجاء التوافق هنا بين كافة الأطراف على أهمية أن وجود الخطط والاستراتيجيات التي يتم من خلالها تنفيذ البرامج الخاصة بقضايا السلم الأهلي، وأن وحدة العلاقات العامة لم تعمل على إعداد خطط واستراتيجيات لمعالجة هذه القضايا والحد منها، وبالتالي يرى الباحث أن هناك ضرورة لعمل هذه الخطط لتعزيز الوعي المجتمعي بقضايا السلم الأهلي.

2. الحلول المقترحة لمواجهة المعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة:

وجد الباحث بحسب غنام أن عملية تطبيق السلم الأهلي هي ورشة عمل مفتوحة في المحافظة، وحراك دائم لا يمكن فصله عن العمل اليومي، وهناك حلول آنية وحلول طويلة الأمد، ومنها:

- تفعيل دور اللجنة الأمنية في المحافظة تجاه قضايا السلم الأهلي كدور وقائي اكثر من علاجي.
- توقيع مذكرات تفاهم بين الشركاء الرئيسين لتحسين مستويات الاستجابة وآليات العمل.
- إعداد نظام لجمع البيانات بشأن السلم الأهلي، بما يشمل قاعدة بيانات تضم البيانات الكمية والنوعية للعودة لها في القضايا المتشابهة، ولتكون مرجعية للمواطنين بان تحقيق السلم الأهلي بحاجة لإرادة فقط.
- تدريب شركاء السلم الأهلي في مجال المبادئ المرعية في سيادة القانون والسلم الأهلي.
- تدريب شركاء السلم الأهلي على الاستراتيجيات المتبعة في منع الجريمة.
- تدريب شركاء السلم الأهلي، وبما يشمل لجان القضاء العشائري. في مجال الاتفاقيات الدولية وحقوق الإنسان.
- تدريب ممثلي وسائل الإعلام على تغطية التحديات الحساسة التي تقف أمام السلم الأهلي، كالعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.
- دعم المبادرات المجتمعية التي تعنى بتعزيز السلم الأهلي.
- توعية الطلبة والأطفال (جامعات ومدارس) بمفاهيم السلم الأهلي وسيادة القانون.
- إطلاق حملة إعلامية لرفع مستوى الوعي بقضايا السلم الأهلي.
- إنشاء صفحات متخصصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتركيز على قضايا السلم الأهلي وأشكال الاستجابة له.
- إشراك القيادات المجتمعية ورجال الدين في تعزيز قيم التسامح والسلم الأهلي.

أما من وجهة نظر الخطيب وجد الباحث أن الوحدة تنظم ما هو مطلوب بحسب القضايا التي تتعلق بالسلم الأهلي، وبالتالي وبحسب الخطيب فلا يوجد أي خطط مستقبلية للوحدة تعمل على تطبيقها، وهذا يتنافى مع ما أشارت إليه غنام، بحيث أن المحافظة لديها الخطط والاستراتيجيات التي تناسب عملها، في حين أن وحدة العلاقات العامة تنتظر ما يجري لتقوم بالعمل اللازم، وبالتالي يعد هذا إحدى الإخفاقات في عمل الوحدة.

وجد الباحث هنا أن هناك إشكالية لدى وحدة العلاقات العامة خاصة فيما يتعلق برؤية المحافظة لقضايا السلم الأهلي، حيث تبين أن هناك رؤية وبرامج لدى المحافظ يسعى لتنفيذها، وأن وحدة

العلاقات العامة ليس لديها أي رؤية أو اطلاع على هذه الرؤية وتعمل بطريقة غير منظمة، وبالتالي يرى الباحث أن هناك ضرورة لوحدة العلاقات العامة أن تفهم الدور المنوط بها، وأن تسعى لتحقيق الرؤية التي تطلع لها المحافظة من خلال رؤية المحافظ.

3. الدور الذي تقوم المحافظة في الحد من ظاهرة العنف من خلال وحدة العلاقات العامة ومن خلال استخدامها لوسائل الإعلام:

أوضح الباحث من خلال غنام أن هناك تركيز على أحياء الهوية الوطنية مقابل الهويات العشائرية والجهوية، والعمل على توسيع مدارك المواطنين باستثمار القانون النظامي بالدرجة الأولى، وتطوير المشاركة المجتمعية بما يشمل تعزيز مشاركة المواطنين في تصميم وتنفيذ برامج الهيئات المحلية، الداعمة للسلم الأهلي والمعززة له. وبينت أيضاً أن الدعوة الدائمة من خلال وسائل الإعلام وكافة الشركاء لتطبيق عقد اجتماعي فلسطيني جديد، يؤكد على الحقوق الفردية والمساواة بين الرجل والمرأة في التمتع بالحقوق السياسية والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما يضمن الحد من ظاهرة العنف المجتمعي، وبينت أن هناك استثمار للإعلام في تعزيز قيم المواطنة بين أبناء المحافظة من خلال تقبل الاختلافات الشخصية وتعزيز الحوار، ونشر قيم العدل والتسامح، والابتعاد عن التعصب للعشيرة والعائلة او الرابطة الجهوية والاستقواء بهما، وأوضحت غنام أن هذا يتم من خلال عقد اللقاءات وورش العمل التي تؤكد على أهمية السلم الأهلي، وسيادة القانون، ومناهضة العنف، بالإضافة إلى اعتداد النشرات التوعوية بالتعاون مع الجهات الشريكة، الموجهة لطلبة المدارس والجامعات، والتركيز فيها على أهمية السلم الأهلي ودوره في البناء المجتمعي، وتعزيز ثقافة التسامح داخل المجتمع ومحاربة ثقافة

ومن جانب مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة وجد الباحث أن الوحدة تعمل على النشر والتحفيز والتمكين والتثقيف وتطبيق سياسة المحافظة، عن طريق إصدار نشرات توعية مختلفة من خلال وسائل الإعلام، بالإضافة إلى التكامل مع المؤسسات والدوائر ووحدات العلاقات العامة مع المؤسسات الشريكة، والتعامل مع وسائل الإعلام المختلفة، والحفاظ على تواصل دائم مع المواطنين للاطلاع على المشاكل والصعوبات التي يواجهونها.

من خلال ما تقدم، تبين للباحث أن هناك توافق في الأدوار التي تقوم بها المحافظة في سبيل تحقيق السلم الأهلي، مع التأكيد على ضرورة تنوع الأنشطة وتكثيفها خاصة من جانب وحدة العلاقات العامة المنوط بها دور تنفيذ استراتيجيات اتصالية فعالة لتحقيق هذه الأدوار.

4. آلية الاستهداف "للجمهور الخارجي" التي تعمل عليها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة:

تبين للباحث أن المحافظة تعمل باتجاهين متساويين بحسب غنام، الاتجاه الأول يتمثل بالقطاعات الرسمية والحكومية والجهات الأمنية، من خلال تعزيز التنسيق والشراكات وتبادل المعلومات معهم وبينهم، وإقامة التعاون والتنسيق بين الأطراف كافة، ضمن آلية تدريبهم على المسائل المتصلة بالسلم الأهلي، والتركيز على وسائل الإعلام في طريقة إعداد التحقيقات الصحفية المتعلقة بملف السلم الأهلي، وتدريب موظفي القطاع العام على مستوى المحافظة على الآليات البديلة لحل النزاعات ومنهجيات التواصل. أما الاتجاه الثاني هم المواطنين بشكل عام، ويكون العمل معهم وفق آلية ورش العمل واللقاءات الجماهيرية والمفتوحة، والمشاركة في الأنشطة والبرامج والفعالية المنظمة في التجمعات والقرى وبلدات المحافظة التي تتناول مواضيع السلم الأهلي، بالإضافة إلى التقارير الدورية المنشورة عن هذا الملف في مواقع التواصل الاجتماعي.

أما من وجهة نظر الخطيب بين الباحث أن المحافظة تقوم باستهداف المواطنين من خلال العديد من الوسائل والأدوات المتوفرة لديها والتي تتمثل إما بالتواصل المباشر من خلال اللقاءات والاجتماعات التي يتم عقدها أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة صفحة المحافظة الفيسبوك أو من خلال اللقاءات الإعلامية التي يتم تنظيمها مع المحافظ.

من خلال ما تقدم، يرى الباحث أن هناك ضرورة لوحدة العلاقات العامة بأن تعمل على تحديد الفئات المستهدفة في عملها، خاصة وأن المحافظة يوجد بها تنوع جغرافي وثقافي.

5. كيفية بناء المحتوى المتعلق بالسلم الاهلي:

تشير نتائج المقابلات أن هناك عدة طرق للتواصل مع وحدة العلاقات العامة ودوائر الاختصاص عند بناء المحتوى فيما يتعلق بالنشر وهي كالتالي: -

جدول رقم (2) بناء المحتوى من خلال التواصل مع وحدة العلاقات العامة

دائرة السلم الأهلي في المحافظة	الدائرة القانونية في المحافظة
• نحن على تواصل دائم مع وحدة العلاقات العامة من اجل تطويق الإشكاليات، وعملية الصلح بين المتخاصمين. • إن العلاقات العامة على تواصل دائم وتماس معنا من اجل أن ننشر الأحداث وما يتم التوصل له من حول حل الخلافات. • العلاقات العامة هي قناة التواصل والرئة في التواصل مع المجتمع المحلي لإيصال الرسائل المختلفة خاصة فيما يتعلق قي تطويق الأحداث وحل الإشكاليات. • العلاقات العامة هي العين ومن خلالها يتم تسليط الضوء على كل الأنشطة التي تقوم بها.	• يتم التنسيق والتشبيك مع وحدة العلاقات العامة بشكل متواصل مع مؤسسات الدولة ومؤسسات المجتمع المدني • التنسيق للفعاليات ورش العمل والدورات التدريبية وإعداد الأوراق وجداول العمل والبرامج الخاصة بالمحتوى وتحرير المواد الإعلامية. •التنسيق بين وحدة العلاقات العامة ووسائل الإعلام المختلفة.

تشير النتائج أعلاه إلى أن هناك تواصل في بناء المحتوى ما بين الوحدات الثلاث المتداخلة في قضايا السلم الأهلي، وذلك من خلال التنسيق المتبادل بين الدوائر المذكورة أعلاه، ووحدة العلاقات العامة في كافة المجالات، لا سيما في بناء المحتوى وتحديدا قبل نشر أي أخبار أو معلومات لها علاقة في السلم الأهلي داخل المحافظة أو المجتمع الفلسطيني.

المحور الثالث: الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي:

سعى الباحث هنا إلى معرفة الأدوات والأساليب التي تستخدمها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي وأثر هذه الأدوات على السلم الأهلي، كما يسعى إلى فهم أساليب الحوار التي تعتمدها مع كافة الجهات ومدى الاستجابة للحملات الإعلامية المختلفة وطبيعة الاستمالات التي يتم استخدامها سواء كانت (عاطفية، عقلانية، تخويفية) في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

1. الأدوات والأساليب التي تستخدمها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي وتعزيزه من خلال وحدة العلاقات العامة:

يرى الباحث من خلال غنام أن هناك عدة أدوات وأساليب يتم استخدامها لنشر ثقافة السلم الأهلي، منها النشرات التوعوية، والمؤتمرات الصحفية، والمشاركة في الفعاليات والأنشطة التي تنظمها مؤسسات المجتمع المدني، والمؤتمرات المتخصصة، وورش العمل التخصصية في مجال السلم

الأهلي، والتقارير الصحفية، والأفلام الوثائقية المصورة، بالإضافة إلى استثمار مواقع التواصل الاجتماعي.

وبينت النتائج من خلال الخطيب بأن هناك عدة وسائل يتم اللجوء إليها لنشر ثقافة السلم الأهلي، منها وسائل الإعلام المتنوعة، ومواقع التواصل الاجتماعي، والإعلام المحلي والصحف والمجلات والمواقع الإخبارية، واستخدام الموقع الرسمي الإلكتروني للمحافظة، بالإضافة إلى تطبيقات الهواتف الذكية " رسائل الهاتف".

فيما أوضح البرغوثي أن الوسائل التي يتم استخدامها هي وسائل الإعلام الاجتماعي المختلفة، والصحف الورقية المختلفة، وكل ذلك يتم بناء على الأحداث التي تحصل.

من خلال ما تقدم، يرى الباحث أن هناك توافق بين كافة الدوائر المختصة في المحافظة في طبيعة الأدوات والوسائل التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي، ولكن وبحسب البرغوثي بناء على الأحداث، وهو ما يستلزم على وحدة العلاقات العامة وبالتعاون مع الوحدات الأخرى العمل على عمليات التوعية وتبيان مخاطر انعدام السلم الأهلي.

2. الأثر الذي تحدثه الأدوات المستخدمة في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية:

تبين للباحث بحسب غنام أن الإعلام يعدّ من أبرز أدوات التغيير والتأثير التي يجب أن تستثمر للحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية ونشر أركان السلم المجتمعي وإتاحة فضاءات إعلامية واسعة لتعزيز إعلام المواطنة وخلق الوعي الجمعي السليم لدى الأفراد حتى يفهموا معنى حرية الرأي والتعبير واحترام الآخر المختلف لخلق حصانة ضد الفتن والصراعات. وهذه الأدوات تسهم بشكل كبير في الوصول إلى أكبر نسبة من الجمهور في محاولة حقيقية لتغيير الاتجاهات السلبية السائدة لتعزيز السلوكيات الإيجابية من خلال المضامين الإعلامية الهادفة لمواجهة إعلام الكراهية والتحريض الذي لعب دوراً كبيراً في اتساع فجوة الكراهية بين المواطنين ووصل إلى مرحلة الخطورة الحقيقية المهددة للسلم المجتمعي في بعض الأحيان.

فيما وجد الباحث من خلال الخطيب أن هناك تأثير مؤكد، وذلك من خلال متابعة المواطنين للأخبار والبوستات التي يتم نشرها، ويؤكد أيضاً أن الوسيلة الأكثر تأثيراً في فلسطين هي الفيسبوك، فهي الأكثر متابعة من قبل أبناء المحافظة وفي تجاوب وتفاعل مباشر مع المواطنين.

وعليه يرى الباحث أن هناك أهمية كبيرة لعمليات النشر، وأن عمليات قياس الأثر مهمة في رسم سياسات المحافظة وبناء الخطط والاستراتيجيات، ويرى الباحث أن هناك عدة أدوات أخرى يمكن الاعتماد عليها في عمليات قياس الأثر مثل الإحصائيات التي تنشر من قبل الجهاز المركزي

للإحصاء الفلسطيني والأجهزة الأمنية الفلسطينية، بالإضافة إلى إمكانية استخدام البرامج التطبيقية الخاصة بهذه التقنيات.

3. طريقة "طبيعة" الحوار والأدوات المستخدمة التي تتم مع الجهات الشريكة في تحقيق السلم الأهلي:

تبين للباحث من خلال غنام أن الحوار يتم مع الجهات الشريكة من خلال تنظيم لقاءات دورية، يتم من خلالها استعراض الملفات المنجزة، إضافة الى المستجدات المطروحة للنقاش، إضافة لذلك هناك ورش عمل يشارك بها الأطراف المختلفة تتناول قضايا السلم الأهلي، بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني والأندية والمؤسسات والجمعيات المختلفة، وكذلك عبر المخاطبات والمراسلات الرسمية اليومية، التي تتم بين الأطراف كافة. بمعنى أن طبيعة الحوار تكون مباشرة وغير مباشرة حسب الإمكانات المتاحة.

فيما أوضح الباحث من خلال الخطيب بأن الحوار يتم بشكل مباشر في كثير من القضايا، وأحياناً أخرى في لقاءات عامة من خلال دائرة السلم الأهلي أو المحافظ شخصيا. يرى الباحث بأن هناك توافق في الآراء حول عمليات الحوار التي تجريها المحافظة في هذا الشأن.

4. وسيلة القياس لمعرفة مدى استجابة المواطنين للحملات الإعلامية المختلفة.

لا توجد أداة لقياس مدى الاستجابة بحسب السيد أحمد الخطيب، وان القياس يتم من خلال ظهور نقصان لحالة العنف داخل المجتمع مقارنه بالسنوات السابقة، وأشار إلى ان حالات العنف مقارنه بباقي المحافظات الأخرى داخل الوطن كانت قليله، وهذا قياس مهني وعلمي ترجمته وحدة العلاقات العامة من خلال الإحصائيات التي حصلت عليها من قبل الجهات ذات الاختصاص، كما أن زيادة نسبة السكان داخل المحافظة مقارنه بعدد الجرائم يشكل أداه معرفية لتناقص حالات العنف داخل المحافظة، كما أن تعامل المحافظ والمحافظة مع حل العديد من الإشكاليات وحالات العنف بشكل شخصي ومباشر أدى إلى تراجع حالات العنف في المحافظة. وأوعز الخطيب ذلك إلى سياسة المحافظ التي يروجها في كافة قطاعات المحافظة، وسياسة الباب المفتوح والتواصل المباشر مع كافة المواطنين.

وبين الخطيب بان المعيار لأداة قياس استجابة الناس للحملات الإعلامية الهادفة إلى تعزيز السلم الأهلي هي نقصان وانحسار حالات العنف والمشكلات الاجتماعية داخل المحافظة، على الرغم من ازدياد حجم السكان الوافدين إليها، وهذا واضح من خلال ردود فعل المواطنين الإيجابية من خلال تواصلهم مع وحدة العلاقات العامة على هذه الحملات.

يرى الباحث بشكل عام أن الأمن والاطمئنان من أهم الحاجات الأساسية التي لا بد من توافرها للإنسان ليعيش حياه كريمة، بل ويعتبر لبنه أساسية ولا غنى عنها في كل بلدان العالم، وان مدى أهمية الأمن تكمن في توفير الاستقرار للمجتمع والابتعاد عن الخوف والخطر، وهذا ما يسعى له كل مواطن طبيعي، فكلما زادت معرفة المواطنين باليات العمل التي تنتهجها المحافظة في تحقيق السلم الأهلي وأهدافها التي تسعى الى تحقيقها كلما زادت الثقة والاحترام والمصداقية وبالتالي تتحول من تشكيك وعدم ثقة الى تعاون وإيجابية. ويمكن قياس ذلك من خلال مؤشر استجابة المواطنين للقوانين والأنظمة، وكذلك مساعدتهم في منع وقوع الجريمة أو التبليغ عنها قبل وقوعها، وتعاون الناس والمواطنين في إنجاز ملفات النزاعات لتحقيق السلم الأهلي.

5. طبيعة الاستمالات (عاطفية، عقلانية، تخويفية) التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي ومبررات استخدامها:

وجد الباحث من خلال الخطيب انه يتم استخدام جميع الاستمالات بحسب طبيعة الحالة، وحسب درجة الاستجابة فهناك أمور تحتاج إلى أن تكون رادعة باتخاذ إجراء قانوني في حق المخالفين أو الذين لا يلتزمون بالقانون.

6. مراجعة المواد التي يتم نشرها بهذا الخصوص:

وجد الباحث من خلال الخطيب بأنه لا يتم نشر أي مادة إلا بعد مراجعتها ودراستها بطريقه واعية، بحيث تساهم وتخدم هذه المادة التي يتم نشرها في صالح المواطنين والمجتمع، وبما يعزز كذلك حالة العطاء والخير وحالة السلم الأهلي، وهناك بعض الأمور والمواضيع لا يتم نشرها ولا يتم تعميمها إلا بعد الرجوع إلى الأشخاص المعنيين والجهات المختصة، خوفا من التشهير والتجريح والإساءة، وهناك بعض الأخبار تبقى طي الكتمان، ويتم المحافظة عليها بسرية تامة حفاظا على الأسرة والعائلة الفلسطينية. وأظهر الخطيب أيضاً بان تغليب المصلحة العامة وتعزيز حالة العطاء والخير وحالة السلم الأهلي هي المعيار الأهم في نشر أو عدم نشر أي أخبار أو معلومات من شانها ضرب النسيج الاجتماعي داخل المحافظة.

من وجهة نظر الباحث، فإن عملية الاتصال والتواصل وبناء المحتوى والتنسيق ما بين كافة الإدارات مهم جدا في إخراج مادة هادفة وتسعى لتحقيق الأهداف المرجوة من عمليات النشر، وعليه فإنه من

الضروري لوحدة العلاقات العامة أن تعمل على مراجعة المواد من قبل الدوائر الأخرى عند أي عملية نشر تتعلق في الموضوع.

7. المراجعة بخصوص عمليات النشر من قبل الشرطة والأجهزة الأمنية أو من قبل الإدارة العليا:

وجد الباحث من خلال الخطيب بان المحافظ هو أعلى سلطه في المحافظة، وهو يرأس الهيئة الأمنية داخل المحافظة، بحيث لا يتم فرض ما يتم نشره من قبل هذه الأجهزة الأمنية، بل ننشر ما يهم المجتمع، ويزرع الخير فيه، ولا تتم الرقابة علينا بالعكس نحن نتابع ما يتم نشره من قبل جهات الاختصاص والأجهزة الأمنية، لتكون على اطلاع مباشر في قضايا وأخبار يمكن أن تسبب خلاقات هنا أو هناك. وان السلطة العليا داخل المحافظة هي بيد شخص المحافظ، الذي يتحكم بعملية النشر، وان دوره رقابي ولا يتم المراقبة عليه، وهو يمثل أعلى سلطة تنفيذية داخل المحافظة، وهو من يراقب كافة الأجهزة في القضايا التي لها علاقة في نشر أو عدم نشر المعلومات والأخبار التي لها علاقة بالسلم الأهلي داخل المجتمع.

لاحقا لما تم ذكره في البند السابق، فيما يخص التنسيق، يرى الباحث أيضاً ضرورة التنسيق مع الجهات الشريكة ادخل المحافظة، وذلك من أجل عدم التضارب وخلق حالة من الفوضى في المنشورات المتعلقة به القضايا، وان أي تضارب في المعلومات لدى الجمهور يولد حالة من عدم الارتياح، وبالتالي ينظر الباحث إلى أهمية تنسيق الجهود مع الأجهزة الأمنية بهذا الخصوص.

المحور الرابع: المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه:

يسعى هذا المحور إلى معرفة أهم المعيقات التي تواجه الدوائر المختصة في المحافظة وذلك من خلال البحث في كافة الدوائر المتعلقة بقضايا السلم الأهلي، الجدول أدناه من خلال المقابلات التي تمت مع الجهات ذات الاختصاص المذكورة في الجدول أن هناك عدة معيقات ومشاكل تواجه كافة العاملين في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي على مستوى الوطن، وليس فقط في محافظة رم الله والبيرة، ومن أبرزها:

جدول رقم (3) المعيقات والمشاكل

المحافظ	وحدة العلاقات العامة	الدائرة القانونية	دائرة السلم الأهلي
• وجود المسبب الرئيس وهو الاحتلال الإسرائيلي وممارساته وانتهاكاته اليومية والمستمرة على مدار سنوات احتلاله للأرض الفلسطينية. • عدم وجود سيطرة للأمن الفلسطيني على المناطق التي صنفها الاحتلال بمناطق (c). • ربط الاقتصاد الفلسطيني بالعجلة الإسرائيلية الأمر الذي أدى ويؤدي إلى أضعاف الاقتصاد الوطني، وانعكاس ذلك على المجتمع حيث الفقر والبطالة التي تولد العنف. • تشجيع الاحتلال الإسرائيلي لفوضى السلاح داخل المجتمع الفلسطيني. وتشجيعه على الاقتتال الداخلي الفلسطيني، وتغذية مظاهر الفلتان الأمني داخل المجتمع الفلسطيني. • غياب المجلس التشريعي الفلسطيني، وعدم وجود دور رقابي له. • الانقسام المدمر والأسود وانعكاسه على السلم الأهلي والبناء المجتمعي. • تستر البعض بالقبلية والعشائرية. • ضعف تبادل المعلومات بين مقدمي الخدمات الأمنية والقضائية. • استمرار العنف الأسري والعنف ضد المرأة.	• الاحتلال الإسرائيلي. • التقسيمات الجغرافية التي وضعها الاحتلال. • عدم التخصصية ووحدة العمل والقرار في موضوع العلاقات العامة. • غياب المعرفة بأهمية وحدة العلاقات العامة، ودورها في تعزيز السلم الأهلي من قبل العديد من الجهات ذات العلاقة.	• معيقات ثقافية لدى المواطنين. • معيقات سياسية واجتماعية. • الاحتلال الإسرائيلي والذي يحد من حركة جهات الاختصاص. • رجال الإصلاح وطريقة عملهما. • عدم وجود ضوابط ومعايير واضحة في التشريعات القانونية المعمول بها. • ضعف الولاية القانونية على بعض المناطق. • بطء المحاكم الفلسطينية في إنجاز القضايا المختلفة. • نقص الكادر البشري.	• عدم توفر وسائل نقل لرجال الإصلاح. • قلة الإمكانيات المادية. • الاحتلال والحواجز التي يضعها. • وجود المستوطنات، وإغلاق الطرق بالبوابات الحديدية على بعض المناطق. • عدم وجود مراكز أمنية فلسطينية في العديد من القرى. • عدم وجود رجال عشائر مؤثرين. • عدم وجود تعاون من قبل البلديات، والمجالس المحلية في تطويق الأحداث.

أجمعت نتائج المقابلات لدى جميع الدوائر ذات العلاقة والمذكورة أعلاه في جدول " رقم 3 " بان أهم المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والدوائر الأخرى وتحد من الوصول

إلى السلم الأهلي تتمثل في الاحتلال الإسرائيلي، والذي يسيطر ويحاصر على كافة التجمعات الفلسطينية، والذي يحد من نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي، إضافة إلى عدم تخصصية ووحدة العمل والقرار في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة كما أوضحت غالبية إجابات المبحوثين بان من أهم العوائق والإشكاليات التي تواجه تعزيز ثقافة السلم الأهلي هي معيقات ثقافية وقانونية، تتمثل في عدم الثقة بالنظام القضائي، وعدم تطبيق القوانين على الجميع، وعدم وجود قوانين رادعه، إضافة إلى ضعف الولاية القانونية على بعض المناطق، وبطء المحاكم في إنجاز القضايا المختلفة وعدم توفر الكادر البشري المتخصص في السلم الأهلي، والصلح العشائري، ومراكز الأمن في بعض المناطق البعيدة والحدودية، إضافة إلى تعطيل المجلس التشريعي الذي يسن القوانين والرقابة على عمل جميع مؤسسات الدولة، كما بينت إجابات المبحوثين في مركز شمس والدائرة القانونية فيه بان هناك عدم ثقة من قبل المواطنين في دور مؤسسات المجتمع المدني حيال ترسيخ وتعزيز مفهوم السلم الأهلي بين المواطنين.

وعليه، يرى الباحث أن على وحدة العلاقات العامة استخدام الأساليب الحديثة في عمليات النشر لتجاوز المعيقات التي تواجهها، وان هناك ضرورة لعمل تدريبات خاصة لموظفي وحدة العلاقات العامة، والتي من شأنها أن تبين الدور الحقيقي والفعلي للأعمال المطلوبة منها.

ثانيا: نتائج المجموعات المركزة

يستعرض هذا الجزء من هذا الفصل نتائج المجموعات المركزة التي أجراها الباحث مع ذوي الشأن من جهات الاختصاص خارج محافظة رام الله والبيرة، حيث تم إجراء لقاءان من المجموعات المركزة، تمثلت الأولى بالجهات الشريكة والمتمثلة في بعض الدوائر الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، بينما غطت الثانية المجالس البلدية والقروية واللجان الشعبية في المخيمات، وسعت هذه المجموعات المركزة إلى البحث في الدور التنسيقي والعلاقة التكاملية ما بين المحافظة وهذه الجهات، بالإضافة إلى البحث في الأدوات والخطط الاستراتيجية التي تستخدمها تلك الجهات بالتعاون مع المحافظة في تعزيز السلم الأهلي.

المحور الأول: الدور الذي تقوم به الجهات الشريكة بالتنسيق مع محافظة رام الله والبيرة فيما يخص السلم الأهلي:

وجد الباحث بناء على نتيجة لقاءات المجموعات المركزة ان جل الموضوعات التي يتم التركيز عليها تركز على أهمية الاتصال مع المحافظة في الموضوعات التي تخص السلم الأهلي والصلح العشائري، حيث أوضح البعض أن هناك تعاون كبير مع المحافظة خاصة في موضوع التوقيف على ذمة المحافظ وهذا ما كان يهمنا في إطار عملنا في حماية حقوق الإنسان وحرياته وبالتحديد القضايا التي ترتبط بالصلح العشائري الذي يرتبط تلقائيا في موضوع السلم الأهلي، وبالرغم من وجود لقاءت تعقد مع نائب المحافظ في موضوع الإصلاح العشائري كونه هو المسؤول عن هذا الملف، إلا أن هذا التعاون لم يكن ممنهج، ولا يوجد خطط ممنهجة وممارسة بين الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان كجهة تعمل على تعزيز حقوق الإنسان ومحافظة رام الله والبيرة.

فيما بين ممثل وزارة الداخلية أن هناك خلل في تنسيق العلاقة ما بين وزارة الداخلية وبعض المحافظات وهذا الجز من الخلل مصدره وزارة الداخلية والجزء الأخر من ناحية التنسيق وتقبل بعضنا لبعض في بعض المحافظات. وأوضح أيضاً أنه تم تشكيل جسم جديد في الأمن وخاصة في الأمن الوقائي تحت اسم إدارة عامة تسمي بالسلم الأهلي وبناء على تعليمات رئيس الوزراء تم تشكيل هذا الجسم. ليقوم بتوحيد العمل الكلي وضم جميع الجهات العاملة في موضوع السلم الأهلي تحت اسم اللجنة العليا للسلم الأهلي والإصلاح ويتبع لوزارة الداخلية وهي جهة وليده.

وأوضح ممثل مركز جنيف أن هناك تعاون في عدد من الجوانب والمجالات وخاصة في الجانب الإداري والمالي والعلاقات العامة وكان هناك بعض التوصيات لكل جانب مع إيضاح بعض الفجوات الموجودة ونقاط الضعف والتوصيات التي توصى بها في هذا الموضوع، وهذا بطلب من المحافظة وتم الاستجابة وكان هناك تخوف الى أي مدى يمكن ان تقوم المحافظة بفتح أبوابها للسؤال، بل على العكس لم يكن هناك أي تحفظ، وكانت كل الدوائر وأقسامها مفتوحة ومتعاونة وتم طرح جميع الأسئلة التي كانت مطلوبة.

بينما أوضح ممثل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني أن عمل وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي هام وحيوي، وقد تم تنفيذ العديد من الأنشطة معاً خاصة فيما يتعلق بقضايا النشر والمساندة أثناء تنفيذ برامج التعداد، ودعا ممثل الجهاز إلى ضرورة الرجوع الى الإحصاء من اجل معرفة المناطق والفئات التي يجب أن تقوم وحدة العلاقات العامة في المحافظة في استهدافها سواء مناطق جغرافية أو فئات عمرية أو غير ذلك لمعرفة المناطق التي تزداد فيها الحالات التي تهدد السلم الأهلي.

ودعا ممثل مركز شمس إلى ضرورة العمل على فئة الشباب لأنهم هم من يهددون السلم الأهلي، وبين أنه لا يوجد خطط وبرامج وسياسات من قبل الحكومة التي تدخل على شكل مدخلات وتخرج على شكل مخرجات تجاه الشباب، كونها هي التي تؤدي الى هتك السلم الأهلي والى مخاطر السلم الأهلي. ودعا إلى ضرورة إخضاع موظفي وحدة العلاقات العامة في المحافظة بالمزيد من التدريب وبناء القدرات فيما يخص اختصاصاتهم، خاصة أن موظفي دائرة السلم الأهلي والدائرة القانونية في المحافظة خضعوا لدينا لتدريبات كثيرة وشاركوا معنا في أنشطة كثيرة سواء كانوا متحدثين أو متدربين أو متلقين. ولكن كدائرة علاقات عامة لم يكن لها حضور وما كان لها مشاركة وهذا يتطلب أن يتم التعاقد مع جهة إعلامية أو مع خبير إعلامي من اجل تطوير قدراتهم خاصة أنها من تقوم بالتواصل مع الناس وبالتالي هذه حلقة الوصل بحاجة الى مزيد من التدريبات.

من جانبه دعا ممثل إقليم حركة فتح في محافظة رام الله والبيرة إلى تكاملية العلاقة بين رجال الأمن والإصلاح وذلك من خلال تعزيز الهامش القانوني والإداري. وأشار إلى أن السلم الأهلي هو مهمة نضالية وطنية كون الاحتلال يسعى الى خلق الفتنه في المجتمع ويجب أن تكون قناعة لدى الناس سواء بالإقناع أو الحوار، ودعا أيضاً إلى ضرورة الاستشعار بالخطر والبحث عن مكامن بؤر الفساد في المجتمع، وذلك من خلال منح أصحاب الاختصاص صلاحيات للاستشعار بهذا الخطر.

بينما أوضح ممثلو البلديات أن للبلديات دور كبير في تعزيز السلم الأهلي فعملية الشراكة والتواصل بين المحافظة والبلديات لها دور قوي جدا وكبير جدا في تعزيز السلم الأهلي وذلك بهدف تحقيق الأمن والأمان والاندماج المجتمعي بين المواطنين وبالتالي اذا ما كان هناك علاقة تكاملية بين المجتمع الأهلي وأيضا المحافظة فانه سيكون هناك فشل للسلم الأهلي، صحيح ان المحافظة تعمل كحاكم إداري لتعزيز السلم الأهلي لكن كبلدية ومجتمع محلي يحاول توثيق هذه العلاقة لان المحافظة تعمل من ناحية امنيه والبلدية تعمل من ناحية محلية وتساعد في هذه العملية. كما بينوا أنه لا يوجد هناك دوائر مختصة في السلم الأهلي داخل البلديات وهيكلياتها، ورئيس البلدية يعتمد على شخصه في هذا الجانب وعلى علاقاته وممكن أن يدخل في هذا الموضوع، والبلديات كحكم محلي لا يوجد بها دوائر مختصة في السلم الأهلي وهذا يعتبر اجتهاد داخلي من رئيس البلدية وكوادرها فيما يختص بالسلم الأهلي بناء على العلاقات الشخصية. وطالب ممثلي البلديات بأن لا يتم الانتظار لحين أن يحصل هناك إشكالية، بل يجب أن يتم استباق الأمور لكونه يوجد هناك ثقافة لتعزيز السلم الأهلي. ويجب أن يكون هناك دورات تثقيفيه تقوم بها العلاقات العامة.

وأوضح نائب المحافظ مسؤول ملف السلم الأهلي أن هناك مشاريع لحملات توعية بالشراكة مع المحافظات وبعض الجهات المختصة في هذا الجانب، ويوجد العديد من الاجتماعات الدورية،

وأوضح أن هناك تواصل مستمر مع جهات الاختصاص التي تعنى في موضوع السلم الأهلي، ولكن لا يوجد مأسسة ممنهجة، وبالتالي فهي مرتبطة بالأنشطة التي تحصل نتيجة الحدث، وبين أيضاً أن المحافظة تلبي أي احتياج يطلب بهذا الخصوص، ويتم تزويد أي جهة باي معلومات تطلب منا سواء التوقيف أو غيره من الموضوعات التي تخص السلم الأهلي ولا يوجد أي تقصير بهذا الجانب.

يرى الباحث في هذا الإطار أن عملية الاتصال والتواصل ما بين المحافظة والجهات الشريكة عملية تكاملية بالأساس، وأن الأساس هنا مبني على عملية التفاهم المشترك في توحيد الهدف الذي يسعى الجميع لتحقيقه، وأن السلم الأهلي هو ضرورة أساسية للمجتمع، وبالتالي يرى الباحث هنا أن المحافظة نجحت في خلق حالة من الوفاق مع الجهات الشريكة في إطار تعزيز ظاهرة السلم الأهلي، وهذا ما أكده المشاركون في العلاقة الإيجابية مع المحافظة في هذا الإطار.

المحور الثاني: الخطط والاستراتيجيات التي تمارسها الجهات الشريكة لتعزيز السلم الأهلي:

وجد الباحث بناء على جلسات المجموعات المركزة أنه لا يوجد خطط واستراتيجيات يعملون بها للحفاظ على السلم الأهلي، وأن العمل يتم دون تخطيط، ولكن بين ممثل وزارة الداخلية أن هناك اجتهاد لديهم بالعمل على تجهيز خطة تشغيلية تبني على ما تم إنجازه من الأخرين. وتكون هذه الخطة طموحة رغم قلة الإمكانيات، على أن تكون لثلاث سنوات لغالية 2023، وتتبنى موضوع الإصلاح والنزاعات وحوادث القتل والجرائم الإلكترونية والبطالة والفقر، وأوضح بأنه تم الأخذ بعشر قضايا تمس السلم الأهلي.

كما أشار ممثلي البلديات في الجلسة الحوارية الأولى "المجالس القروية والبلديات" بأنه لا يوجد لدى جميع البلديات خطة أو شيء على برامجها يتعلق بالسلم الأهلي ويتم التعامل في قضايا السلم الأهلي بالتدخل الطارئ في حال حدوثها ويجب أن يكون لدى المؤسسات برنامج للسلم الأهلي وخاصة في خططها السنوية. مع التأكيد على ضرورة أن يكون هناك جسم في البلديات يختص بالسلم الأهلي ومن ضمن التوصيات يجب أن يكون هناك أشخاص من أعضاء المجلس البلدي، ويجب أن يكون هناك لجان مختصة في السلم الأهلي ضمن مجال الاتصال والتواصل ويجب ان يكون هناك اختصاص من الأعضاء في السلم الأهلي.

وفيما يخص الأسلوب الذي يتم اتباعه في عمليات الحوار مع المواطنين في تعزيز قضايا السلم الأهلي أوضح المشاركون أن يعتمد حسب الحالة، وهو بحاجة الى تنسيق الجهود وليس كل طرف يعمل بطريقة تعارض الطرف الأخر، ولكن فيما يخص قضايا العنف ضد المرأة فدعا المشاركون إلى معرفة الجهات الشريكة ويجب بذل جهد في تجميع الجهات الشريكة لكل موضوع معين.

وفي الإجابة على موضوع الخطط والاستراتيجيات مستقبلية التي تعمل على تعزيز مكانة السلم الأهلي، أوضح المشاركون أن هناك تقصير ويجب العمل كجهات شريكة في أي تخطيط وأن تكون مبنية على دراسة الوضع الحالي، وما يجب أن تكون عليه المرحلة المقبلة، ووضع استراتيجيات اتصال فعالة لدوائر العلاقات العامة بين الجهات الشريكة. بالإضافة إلى تحديد الفئات المستهدفة، وتشكيل لجان من اجل إشراك جميع مؤسسات المجتمع وهذا ما قامت به محافظة رام الله والبيرة.

يرى الباحث هنا أن هناك انعدام للرؤية المستقبلية فيما يخص أي خطط أو استراتيجيات تخص السلم الأهلي لدى المؤسسات الشريكة، وبالتالي فإن المهام التي تقوم بها تأتي في إطار الفعل ورد الفعل، وبالتالي لن يكون هناك أي أساس يعزز من ثقافة السلم الأهلي ما لم يكن هناك خطط أو استراتيجيات يتم البناء عليها في إطار عملية الاتصال والتواصل مع الجمهور، ما يعني أن ظاهرة السلم الأهلي ستبقى في حالة من الضعف ما لم يتم تصميم خطط واستراتيجيات تقوم بإعدادها كافة الجهات الشريكة بالتعاون مع المحافظة.

المحور الثالث: الأدوات التي تستخدمها الجهات الشريكة في نشر وتعزيز السلم الأهلي:

أوضح الباحث وبناء على رأي المشاركون أن هناك العديد من الأدوات التي يتم استخدامها في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي، فشملت الأنشطة التوعوية من خلال استخدام المنابر والمساجد، والندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات والتدريبات، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمنابر الإعلامية المرئية والمسموعة. أضف إلى ذلك قال ممثلي البلديات من خلال ملاحظتنا للعمل مع الناس من خلال عمل العلاقات العامة هو تلمس احتياجات الناس بشكل مباشر هذه هي الأهم. فهناك العديد من الاحتياجات لا تستطيع أن تقوم بالتواصل لا من خلال صفحة أو من خلال فيس بوك أو من خلال تلفون أو أي وسيلة تواصل إلا بالتلمس المباشر لاحتياجات وهموم الناس بشكل مباشر.

وأشار المشاركون أن لهذه الأدوات أثر في تعزيز السلم الأهلي، ونستطيع رؤية ذلك من خلال انخفاض عمليات العنف، والمشاركة الفاعلة للمؤسسات الشريكة في هذا الجانب، أضف إلى ذلك هناك مساهمة مجتمعية من مؤسسات القطاع الخاص لبرامج تمكين المرأة والعائلات المحتاجة، مما يعزز من الاستقرار في المجتمع، وبالتالي تعزيز السلم الأهلي.

أما فيما يخص طريقة "طبيعة" الحوار التي تتم، أوضح المشاركون في الجلستين أن موضوع الحوار امر مهم وسماع أراء الناس ومناقشتهم كله يصب في موضوع تعزيز السلم الأهلي، وأن العمل مع المحافظة مهم جداً خاصة مع وحدة العلاقات العامة والدائرة القانونية ودائرة السلم الأهلي، وذلك لما تمتلكه هذه الوحدة من إمكانيات، وكذلك لما تمتلكه المحافظة بشكل عام والمحافظ "د. ليلى غنام" من متابعة لدى الجمهور الفلسطيني، وأن المحافظ دائم التواصل مع الجمهور وأبوابها مفتوحة

للجميع، وكذلك الأنشطة التي تقوم بها شخص المحافظ من المشاركة في كافة الفعاليات يجعل منها شخص مرغوب، وبالتالي قبولها وقبول آرائها وتوجيهاتها. وأن جلسات الحوار تتم عن طريق الاجتماعات والتفاعل الذي يحصل على صفحات التواصل الاجتماعي.

وبين ممثل إقليم حركة فتح في محافظة رام الله والبيرة "نعيم مرار" خلال الجلسة الحوارية الثانية أن هناك ضرورة لتعزيز ثقافة الحوار بين الناس والمجتمعات وان وحدة العلاقات العامة يجب أن يكون لها حلقات وخيوط مع دوائر العلاقات العامة في المؤسسات والتجمعات الفلسطينية سواء كانت أندية أو مجالس أو تجمعات بدوية وغيرها. كما دعا إلى ضرورة بناء جسور الثقة بين المجتمع المحلي وبين المؤسسات الرسمية القضائية والأمنية واي مؤسسة أخرى.

أما فيما يخص طبيعة الاستمالات التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي، فقد أجمع المشاركون على أنها حسب الحالة، وتتبع الجهة المستهدفة وطبيعة الحدث، وبالتالي في بعض الأحيان يتم اتباع استمالات عاطفية وأحيانا عقلانية، وفي حال لم تثمر يتم الاستعانة بالاستمالات التخويفية. وبين ممثلي البلديات أنهم بالغالب يقومون باستخدامها جميعاً كحالات المخدات التي تهدد السلم الأهلي.

وفيما يخص آلية الاستهداف "المواطنين في المحافظة" التي يعملون عليها في نشر ثقافة السلم الأهلي، أوضح المشاركون أن هذا دور العلاقات العامة في عمليات البحث والاستهداف التي تقوم بها، ويجب عليهم العمل تحديد الفئات المستهدفة، ويعتمد ذلك على طبيعة الرسائل الاتصالية التي ينون إلى إيصالها، سواء كانت للتوعية أو لتغيير السلوك.

يرى الباحث هنا أن هناك إشكالية في أدوات النشر، ويدعوا إلى ضرورة استخدام كافة المنصات المتاحة والمتوفرة في سبيل تعزيز السلم الأهلي، وأن يتم اعتماد أسلوب الحوار كنهج لدى كافة الجهات الشريكة مع المجتمع، بالإضافة إلى ضرورة التركيز على المناطق التي تزيد فيها حالات العنف، وتفعيل دور المؤثرين في هذا الجانب.

المحور الرابع: العلاقة مع المؤسسات الإعلامية والجهات العاملة في مجال السلم الأهلي:

أوضح المشاركون في المجموعة المركزة الثانية على أن وسائل الإعلام في فلسطين تنقسم الى أربع أقسام تتمثل في الإعلام الحكومي، الإعلام الحزبي، والإعلام التجاري، والإعلام الأهلي وان لهذه الوسائل سياسية تحرير خاصة بها، وخط تحريري وأجندة خاصة فيها، ولها تمويل ولها خلفية أيديولوجية وخلفية سياسية، ويجب العمل على وضع وسائل الإعلام في سلة واحده ويمكن القول أن برامجنا في قضية السلم الأهلي غير موجهة في وسائلنا الإعلامية، والموضوع الأخر الذي ممكن أن نتطرق له والذي يمثل عمق السلم الأهلي هو موضوع الانقسام الذي حصل ما بين شطري الوطن

حيث أن كثير من وسائل الإعلام كانت بمثابة منصات للردح وللتحريض عملت على هتك السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي وكانت تبث سموم في داخل المجتمع، والمفردات التي تم استخدامها أثناء الانقسام غذت المخاطر والكراهية في المجتمع الفلسطيني.

وشدد الدكتور عمر رحال مدير مركز شمس على ضرورة أن يكون هناك في وسائل الإعلام الفلسطينية وخاصة تلفزيون فلسطين أو أي إذاعة برنامج حول موضوع السلم الأهلي، وان تقوم باستضافة أحد الجهات التي تقوم على تعزيز ونشر ثقافة السلم الأهلي مثل الشرطة الفلسطينية أو المحافظة أو حتى مؤسسات المجتمع المدني، وأوضح المتحدثون انه يجب على جهاز الإحصاء كونه الوحيد المختص في جمع البيانات أن يقوم بإصدار تقارير واستطلاعات لها علاقة بالموضوع وان يكون مبني على المهنية والاحترافية.

أجمع المشاركون على أن أهم المعيقات التي يواجهونها في نشر ثقافة السلم الأهلي هي المفهوم الخاطئ للسلم الأهلي الذي يعتمد على الجريمة فقط، فهو بحاجة إلى التوضيح للجمهور فلا يقتصر السلم الأهلي على الجريمة فحسب بل يمتد إلى أبعد من ذلك كالعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كذلك بحاجة إلى عمليات نشر مكثفة هادفة إلى إيصال فكرة المفهوم والتبعات التي تلحق انعدام السلم الأهلي، بالإضافة إلى ذلك أوضح المشاركون أن هناك مشكلة في القضاء والشرطة في العدد وتقسيم الوطن الى أ ب ج موضوع التقسيمات السياسية وموضوع البطالة وموضوع تدريب المؤسسة الأمنية والفقر والإعلام الذي يشكل أيضا منصات للردح وبعض وسائل الإعلام التي تشكل منصات لتغذية التحريض، والتي بدورها كلها تساعد على انعدام السلم الأهلي.

أما فيما يتعلق بتشكيل وحده جامعه تابعة للمحافظة بمشاركة من المؤسسات الشريكة، أشار المشاركون أنه يمكن الاستفادة من المجلس التنفيذي للمحافظة الذي يضم غالبية مؤسسات المحافظة ويمكن تشكيل لجان تتبع لها وكل لجنه تقوم بطرح برامجها الخاصة بموضوع السلم الأهلي من إعلام وعلاقات عامة وغيرها.

وفيم يتعلق بوسيلة القياس لمعرفة مدى استجابة المواطنين للحملات الإعلامية المختلفة بهذا الشأن، بين ممثل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني أنه يتم الاعتماد على الاستمارة، ويوجد بعض المؤشرات التي يتم العمل عليها يمكن أن تشير الى السلم الأهلي، كما يوجد مؤشرات غير مباشرة كالفقر والبطالة، ويوجد مسح الضحية عن طريق توجيه أسئلة الى الضحية وعن طبيعة العنف الذي تعرضت له وبناء على ذلك يتم تحويل الأشخاص الى الجهات المختصة. ويوجد أيضا مسح ما يسمى بسيادة القانون وهي ركيزة أساسية في تعزيز السلم الأهلي في المجتمع وهو يخضع الى الأجهزة الأمنية وقد تم العمل على مسح الضحية وتبين أنها في انخفاض في حالات الجريمة ولكن

القتل ارتفع في هذه الفترة، هذه المؤشرات وغيرها من عمليات المراقبة الميدانية هي تعد بمثابة وسيلة لقياس الأثر.

يرى الباحث هنا أن على العلاقات العامة في المحافظة العمل على تعزيز التواصل مع الجهات الشريكة وبناء محتوى ينسجم مع رؤية هذه المؤسسات، وان يكون هناك برامج إعلامية مشتركة بين كافة الأطراف الشريكة مع وسائل الإعلام المختلفة سواء الرسمية أو غير الرسمية.

مناقشة أسئلة الدراسة:

في ضوء ما تقدم يناقش هذا الجزء من هذا الفصل مناقشة أسئلة الدراسة، بحيث يقارن نتائج أداتي الدراسة مع الدراسات الشبيهة السابقة والنظرية التي استندت عليها الدراسة، وذلك للإجابة عن التساؤل الرئيس المرتبط في مشكلة البحث والمتمثل بمعرفة الدور الذي تلعبه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي.

السؤال الأول: ما هو الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟

تشير نتائج المقابلات التي أجراها الباحث مع جهات الاختصاص في المحافظة أن هناك تكاملية في العلاقة ما بين الوحدات المتداخلة في العمل على قضايا تعزيز السلم الأهلي، كما أن المحافظة تعمل وبالتعاون مع العديد من الجهات الشريكة في تعزيز السلم، وأن وحدة العلاقات العامة في المحافظة تمتلك صلاحيات كاملة للنشر وتعزيز السلم الأهلي، وتعمل هذه الوحدة من خلال عدة طرق وأساليب في تعزيز السلم الأهلي، وذلك من خلال التواصل مع المؤسسات القاعدية، وسياسة الباب المفتوح لكافة فئات المجتمع، وحل الإشكاليات المختلفة للمواطنين وتلبية احتياجاتهم، والاجتماعات الدورية واللقاءات، والتعاون المباشر من خلال شبكة رصد مع جهات الاختصاص تؤدي إلى حالة ضبط مباشره، ومتابعة الشكاوى بشكل مباشر.

وتتوافق هذه النتائج مع نتائج المجموعات المركزة التي أكدت أن هناك تكاملية في العلاقة مع المحافظة في قضايا السلم الأهلي، وأنها على تواصل دائم مع أجهزة المحافظة من أجل الحفاظ على السلم الأهلي، ولكن بحاجة إلى عملية مأسسة هذه العلاقة وأن يكون هناك لقاءات دورية تعقد في هذا الإطار، وأن على العلاقات العامة أن تكثف أنشطتها الإعلامية في هذا الإطار وضرورة وجود خطة استراتيجية تعمل من خلالها، وعليه يتم الاستناد بإنشاء استراتيجية اتصال فعالة مع الجهات الشريكة والهيئات المحلية في المحافظة، وأن يكون هناك خطاب موحد لتعزيز ثقافة السلم الأهلي. وبالرغم من كل الصلاحيات الممنوحة والتكاملية في العلاقة مع الوحدات الأخرى إلا أنه كان هناك

تقصير في النشر على مواقع التواصل الاجتماعي فيما يخص قضايا السلم الأهلي، ولم يتم العمل على بناء خطة عمل تخص السلم الأهلي.

ويتوافق نتائج هذه الدراسة مع دراسة **Korir Geoffrey Kiplimo (Author), DR.Justin Nabushawo, C. (Phd) (Author) (2015)** في أن لوسائل الإعلام دور أساسي في نقل وتعزيز التفاهم بين الأطراف المتنازعة لتحقيق التفاهم، وان لوسائل الإعلام حاجة ملحة لتقليل أي شكل من أشكال الخلاف فيما بينهم، كما أن هناك حاجة لان تكون وسائل الإعلام مستعدة للتعامل مع النزاعات عندما تظهر من خلال خلق بيئة سليمة في خضم مناخ طويل الأجل، ويجب على وسائل الإعلام أن تذهب إلى ابعد من حل النزاعات ودعم مبادرات بناء السلام من خلال معالجة القضايا الأساسية التي تشعل وتؤجج العنف.

السؤال الثاني: ما هي أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟

توضح النتائج أنه لا يوجد خطط واستراتيجيات متبعة لدى وحدة العلاقات العامة في المحافظة فيما يخص تعزيز السلم الأهلي، على الرغم من النشاط اليومي الذي يقوم به شخص المحافظ في تعزيز السلم الأهلي، وأن الأسلوب المتبع في علاج هذه القضايا آني، وليس بناء على خطط واستراتيجيات، وهذا ما يستدعي إلى ضرورة العمل على إنشاء خطط طويلة الأمد مبنية على الحوار مع المجتمع المحلي "خاصة بوحدة العلاقات العامة"، لتفادي أي إشكاليات، ولتعزيز السلم الأهلي، كما أن الأسلوب المتبع في الحوار مع المجتمع مبني فقط على الطريقة التقليدية، وغير الممنهجة والعلمية، ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الخلفية المعرفية لدى وحدة العلاقات العامة بقضايا السلم الأهلي، وكذلك ضعف الاتصال والتواصل ما بين دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة، على الرغم من الصلاحيات الممنوحة لهم.

وفي هذا الإطار يرى الباحث إلى هناك ضرورة لعمل خطط واستراتيجيات اتصالية تتبناها الوحدة في سبيل تعزيز السلم الأهلي، وتكون مبنية على أسس علمية وممنهجة ودراسة لاحتياجات المجتمع المحلي، والبحث في القضايا التي تزيد من حالات العنف، وإيجاد الطرق والوسائل المناسبة لمكافحتها والحد من انتشارها.

وهذا ما دعت إليه دراسة SERAH WAMBUI NJUGUNA (2010) في **"التحقيق في تأثير العلاقات العامة في تحقيق التماسك الاجتماعي في الجامعات الحكومية، جامعة نيروبي نموذجا"** لتمكين الناس عامة من الشعور بالتشارك وعن التحديات المشتركة التي تواجههم في المجتمع وقدرة المجتمع على ضمان الرفاهية لجميع أعضائه والتقليل من التفاوت، وتحدثت أيضا بان المجتمع

المتماسك هو يمثل دعم للمجتمع ولأفراده الأحرار الذين يسعون وراء تحقيق الأهداف المشتركة بالوسائل الديمقراطية بغض النظر عن النوايا المتضاربة المحتملة مع التماسك الكلي والذي يعتبر محدد مهم لنوع الحياة والذي يعتبر ذات مستوى عالي من التماسك الطوعي والعالي في العلاقات الجيدة والخدمات المتبادلة لتعزيز المنفعة العامة لحياة المواطنين، وضرورة بناء علاقات جيدة بالشراكة مع منظمات عامة مختلفة لبناء صورة جيدة، والتعامل مع الشائعات غير المواتية من خلال وسائل الإعلام وأنشطة وسياسيات العلاقات العامة للوصول إلى التفاهم المشترك والمتبادل بين هذه المنظمة وجمهورها والذي يساهم في المناقشات المستنيرة حول قضايا المجتمع ويسهل الحوار.

وهذا ما دعت إليه دراسة **Vincent I. Edafejirhaye, Ayotunde Alao (2019)** في **"استراتيجيات العلاقات العامة للصراع "كنيسة أغابي الإنجليزية نموذجا"** إلى تحديد استراتيجيات العلاقات العامة التي تستخدمها في إدارة الصراع، وان يتم تغليب عمل العلاقات العامة في مجال الاتصال والتواصل لصالح الإنسانية والتعايش السلمي واستغلال هذه العوامل في تحويل الصراع إلى سلام، وأن يتم تبني مبدأ الاستماع العادل والحوار والإقناع والتفاوض والتحكيم كطريق لإدارة الصراع من خلال استراتيجيات العلاقات العامة.

السؤال الثالث: ما هي الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟

تعمل وحدة العلاقات العامة في المحافظة على العديد من الوسائل والأدوات في النشر، تركزت في الجلسات الحوارية واللقاءات التي تعقدها المحافظة في هذا الشأن، يتفق راي المشاركين كذلك في هذا الرأي، ولكن يرى أن على وحدة العلاقات العامة العمل على تعزيز النشر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام، والفيسبوك بشكل خاص لما يتميز من نسبة متابعة عالية لدى الجمهور الفلسطيني، وما يوفره كذلك من وسيلة للحوار ما بين الطرفين، وتلقي الردود على المنشورة والقدرة على قياس الراي العام حول هذه القضايا.

أضف إلى ذلك يرى الباحث أن استخدام أداة الحوار الفعالة مع الجمهور هي من أهم الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها، وذلك من أجل المشاركة الجماعية في صنع القرار لتعزيز السلم الأهلي، والاعتماد هنا على مبادئ نظرية الحوار التي تعتبر الوسيلة المثلى في الحوار مع الجماهير المستهدفة.

ويتبين للباحث وبحسب آراء المشاركين في المجموعات المركزة والمقابلات أن هناك حاجة إلى عقد دورات تدريبية خاصة للعاملين في وحدة العلاقات العامة، لتمكينهم من فهم واضح لقضايا السلم

الأهلي، والقدرة على استخدام كافة الوسائل الإعلامية وهذا ما أيدته دراسة د. زهير عبد اللطيف عابد (2015) **"الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة"** في عدم ووجود كادر من المتخصصين في العلاقات العامة. وأن وحدة العلاقات العامة تقوم بدورٍ مهمٍ في مكافحة العنف. وأن من أكثر المعوقات التي تعيق عمل العلاقات العامة أثناء تصديها لظاهرة العنف عدم توفر الكادر المتخصص، ودعت هذه الدراسة إلى ضرورة العمل على تأهيل وتدريب العاملين في العلاقات العامة من خلال عقد الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة وفن التعامل مع الآخرين ومهارات الاتصال والحملات الإعلامية ويجب على العلاقات العامة القيام بنشر وبث الإعلانات التي تدعو إلى مكافحة العنف وتصدي المجتمع له من خلال التركيز على الحملات الإعلامية وحملات التوعية من خلال تصميم ونشر الملصقات واللوحات التي تبرز قيمة ورسالة العلاقات العامة في المجتمع وشرح القوانين الخاصة بالقضايا التي تعنى بها.

السؤال الرابع: ما هي المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

إن من أهم المعيقات التي تعيق العمل هي التقسيمات الجغرافية التي وضعها الاحتلال، وعدم التخصصية ووحدة العمل والقرار في موضوع العلاقات العامة، وغياب المعرفة بأهمية وحدة العلاقات العامة، ودورها في تعزيز السلم الأهلي من قبل العديد من الجهات ذات العلاقة. يرى الباحث هنا أن هناك إمكانية لتفادي هذه المعيقات من خلال العديد من الأدوات والوسائل التي بإمكانها تعزز من السلم الأهلي، وأن استخدام منصات التواصل الاجتماعي ووسائل الاتصال الحديثة أضحى يقلل المسافات ويسهل التواصل والوصول إلى الجماهير المستهدفة، وبالتالي فإن المبررات التي تطرحها وحدة العلاقات العامة غير كافية للحد من انتشار العنف والتوعية المجتمعية نحو السلم الأهلي.

العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في إطار نظرية الحوار:

يعرف الحوار بانه عملية إجراء محادثه بين شخصين أو فريقين وجها لوجه حول موضوع معين لكل منهما وجهة نظر خاصة به بهدف الوصول الى الحقيقة أو الى أكبر قدر ممكن من تقريب وجهات النظر بعيدا عن الخصوصية أو التعصب من خلال طرق تعتمد على العلم والعقل مع استعداد الطرفين لقبول الحقيقة ولو ظهرت على يد الطرف الأخر (عجك، 1998).

وأصبح الحوار الوسيلة المثلى في تحقيق التعايش السلمي بين كافة مكونات المجتمع المتعدد الأعراق في العديد من الدول والذي فرضته ظروف وطبيعة الأوضاع في تلك المجتمعات وبالتالي كان

الحوار هو الشرط الوحيد والأساسي لتحقيق السلام والوئام الاجتماعي وفرض الاحترام المتبادل بين كافة الأديان في هذه المناطق. (الغزيزير،2019)

يمثل الحوار وسيلة من وسائل الاتصال البشري فهو ضرورة اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنها. ولعل من اهم أهداف الحوار تعريف الأخر على وجهة نظر لا يعرفها مسبقا ومحاولة إقناعه، ومن هنا فان الحوار في مبتغاه ومغزاه هو حوار إنساني يرمي الى دعوة الناس عبر التفاهم الإيجابي والتعايش السلمي والتعاون الخير مع جميع أطراف المجتمع المحلي والإقليمي والدولي من اجل نشر قيم العدل والسلم والخير والتسامح والتفاهم. (جافايكا،2005)

ويمكن الإشارة الى أن الحوار هو السبيل الوحيد لتحقيق التعايش والسلم الأهلي ويعد أرضيه مناسبة لمعالجة كافة المشكلات والنزاعات التي تعاني منها الأقليات في العالم وان السلام هو الطريق الوحيد لتطور وتقدم المجتمعات لذلك يجب تفعيل دور الحوار وقبول الأخر واحترام التنوع الثقافي والحضاري والديني والعرقي وإشاعة ثقافة المحبة التسامح، وعلى هذا فالتعايش السلمي يعني أن يعيش الناس في سلام وأمان ووئام ومحبة فيما بينهم لتحقيق مصالحهم وبناء حضاراتهم بعيدا عن الصراعات والنزاعات والحروب المدمرة. (عجك، 1998).

وفي هذا الإطار وفي ظل استناد الدراسة على نظرية الحوار فإن رؤية العلاقات العامة الحقيقية في أنها لا يمكن أن تتحقق إلا إذا وصل إلى مستوى الاتصال المتماثل والمفتوح في اتجاهين لدى المؤسسات أو المنظمات، ويرى الباحث أن على العلاقات العامة في المحافظة الاستناد على مقترحات بيرسون الثلاثة لتسهيل الحوار، بحيث لا يجب أن يستبعد أي موضوع مسبقاً من المناقشة، ولا يوجد نوع من الاتصال يحكم عليه مسبقاً بعدم ملائمته أو عدم منطقيته، بالإضافة إلى أنه خلال الحوار دائماً يكون هناك خيار للاتصالات أن تتغير ردود أفعالها، ويجب على وحدة العلاقات العامة الاعتمام على العديد من الأدوات لتنفيذ الحوار كاللقاءات المباشرة والندوات وجلسات النقاش المفتوحة والأدوات الإعلامية بكافة أشكالها ووسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها مواقع الكرتونية للتواصل، ومساحة التفاعل والحوار فيها أكثر من غيرها.

وبناء على ما تقدم فإن ممارسة وحدة العلاقات العامة لوظائفها استناداً على نظرية الحوار يحقق ما تصبوا إليه للوصول إلى الأمن والأمان والتعايش بسلام داخل المجتمع والفهم المتبادل بين المحافظة وجماهيرها الذي يولد تعزيز ثقافة السلم الأهلي ونبذ العنف.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة الذي قام بها الباحث حول دور **العلاقات العامة في تعزيز ثقافة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة**، توصل الباحث إلى مجموعه من النتائج التي كان لها الأثر الكبير في تبيان مواطئ الخلل والضعف، ومكامن القوة، والتي من شانها أن تزيد من حالة العنف من جهة، وترسخ وتعزز ثقافة السلم الأهلي من جهة أخرى، حيث خلصت هذه النتائج إلى ما يلي:

1- هناك ضعف في عمليات الاتصال الداخلية بين الوحدات والدوائر داخل المحافظة خاصة فيما بين دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة.
2- تشير النتائج أن الاعتماد الكبير على شخص المحافظ في عمليات الاتصال والتواصل مع الجمهور هي من تعزز قيم الشراكة والحوار مع المجتمع المحلي.
3- ضعف القوانين والتشريعيات القضائية الناظمة لقضايا السلم الأهلي، بالإضافة إلى ضعف المحاكم وعدم إنجاز القضايا المتعلقة بقضايا السلم الأهلي.
4- عدم قدرة وحدة العلاقات العامة في المحافظة على تجاوز المعيقات خاصة المتعلقة بالاحتلال الإسرائيلي، والتوزيع الجغرافي الذي فرضه الاحتلال وذلك يمكن من خلال ضرورة اعتمادها على وسائل التواصل الاجتماعي.
5- تركزت الأنشطة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة على الأدوات التقليدية، ولم تعتمد على الوسائل الحديثة في عمليات الاتصال والتواصل.
10 - تبين من خلال البحث بان اللقاءات المباشرة والحوارات المفتوحة مع المواطنين لها أثر كبير في تعزيز مفهوم السلم الأهلي، ونشر ثقافة الحب والتسامح بين المواطنين.
11 – اظهر البحث بان هناك عدم وجود أداة قياس علمية من الممكن أن تستخدمها وحدة العلاقات لمعرفة مدى استجابة المواطنين للوسائل والأساليب والطرق والأدوات التي يستخدمونها في نشر المحتوى المطلوب لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي داخل المجتمع.
12 – أوضح البحث أن للأسرة والتنشئة الاجتماعية دور كبير وهام وأساسي في الحد من ظاهرة العنف داخل المجتمع، وبالتالي هناك حاجة لعمل من قبل وحدة العلاقات العامة لنشر ثقافة السلم الأهلي داخل المجتمع.

13 – بين البحث أن لدائرة العلاقات العامة دور هام ومحوري في نشر وتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي في الحد من ظاهرة العنف داخل المحافظة من خلال التواصل مع كافة جهات الاختصاص ذات العلاقة سواء كانت من القطاع الخاص أو العام أو مؤسسات المجتمع المدني.

ثانياً: التوصيات

يرى الباحث بأن هناك جملة من التوصيات الهامة التي يمكن أن يتم تبنيها لجميع الجهات ذات العلاقة بالسلم الأهلي داخل محافظة رام الله والبيرة للحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية، وتعزيز ثقافة السلم الأهلي وترسيخه بين المواطنين تمثلت في ثلاث محاور كالآتي:

من خلال مكتب المحافظ:

1. منح الصلاحيات وتفعيل دور العلاقات العامة في استخدام كافة الوسائل للحفاظ على السلم الأهلي، بحيث لا يقتصر عمل العلاقات العامة على ترتيب الأمور اللوجستية التي يقوم فيها موظفو العلاقات العامة.
2. برامج التدريب، وذلك من خلال العمل على تأهيل كادر وحدة العلاقات العامة في المحافظة الهادفة لفهم الرسائل الاتصالية اللازمة لتعزيز السلم الأهلي، بالإضافة إلى آليات الاستهداف اللازمة للجماهير.
3. تخصيص كادر من وحدة العلاقات العامة مختص في إدارة الصفحات الإلكترونية الخاصة في المحافظة وخاصة الفيس بوك والعمل على إنشاء صفحات أخرى على مواقع التواصل الاجتماعي والتي لها تأثير بين فئات المجتمع وخاصة الفئات العمرية الصغيرة.
4. إنشاء جسور تعاون مع الجهات الرسمية في محافظة رام الله والبيرة، خاصة في وزارة التربية والتعليم وذلك لحثهم على تدريس مفاهيم السلم الأهلي في المدارس والتركيز على فئات الشباب في التعليم المدرسي.
5. العمل على إصلاح ومراجعة كافة القوانين المتعلقة بالنظام القضائي التي تخص قضايا العنف داخل المجتمع الفلسطيني.

من خلال وحدة العلاقات العامة:

1. زيادة وتيرة التنسيق والتفاعل والتواصل بين وحدة العلاقات العامة وكافة دوائر الاختصاص في المحافظة للحفاظ على تكاملية العلاقة بين هذه الدوائر.
2. تصميم استراتيجيات اتصال فعالة، تستند على الاتصال باتجاهين ما بين الجمهور والوحدة بحيث يشرك الجمهور في اتخاذ القرارات المتعلقة بتعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة وتعزيز الحوار المجتمعي.

3. العمل على زيادة المنشورات التي تتعلق بموضوع السلم الأهلي في المحافظة وتنويعها وتصميم محتوى قادر على التأثير على كافة فئات المجتمع ونشرها على الموقع الرسمي للمحافظة وصفحات التواصل الاجتماعي.
4. الاستناد على إحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء والشرطة وبعض الدوائر المختصة في مجال السلم الأهلي في بناء الخطط والاستراتيجيات المبنية على أساس علمي.
5. إظهار الصورة الحقيقة للاحتلال الإسرائيلي الذي يعمل على نشر الفوضى والفلتات والعنف داخل المجتمع الفلسطيني وبين المواطنين.
6. إشراك وسائل الإعلام وتخصيص لقاءات إعلامية مع الجهات المسؤولة في السلم الأهلي سواء عن طريق الإعلام التقليدي أو الحديث وخاصة التلفزيون الرسمي لتعزيز ثقافة السلم الأهلي وتشجيع الحوار والتغلب على جميع أشكال العنف المجتمعي.
7. زيادة وتيرة التنسيق ما بين وحدة العلاقات العامة في المحافظة والجهات الشريكة الداعمة في السلم الأهلي سواء أكانت مؤسسات مجتمع مدني أو دوائر حكومية.
8. يجب استخدام أدوات قياس علمية في معرفة أراء وتوجهات المواطنين حول الأساليب والطرق والأدوات والمحتوى الذي تستخدمه دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة والدوائر الأخرى في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي والحد من المشكلات الاجتماعية.

من خلال دائرة السلم الأهلي:

1. تكثيف الورشات التدريبية واللقاءات بالتعاون مع وحدة العلاقات العامة، والتي تدعو الى نشر ثقافة السلم الأهلي في المجتمع.
2. الانخراط مع المجتمع المحلي بفعاليات ومؤتمرات تدعو الى ترسيخ قيم التعايش السلمي في المجتمع.
3. العمل على تعزيز اللقاءات وورش العمل وتكثيف الدور الخاص بتعزيز السلم الأهلي وتشجيع لغة الحوار بين المواطنين.
4. مخاطبة الجهات الرسمية لتوحيد الجهود وتوحيد المؤسسات العاملة في مجال السلم الأهلي عن طريق إنشاء مرجعية واحدة تكون غطاء لجميع المؤسسات العاملة في هذا المجال.
5. العمل على دراسة المعيقات التي تحد من تعزيز السلم الأهلي وإيجاد الحلول المناسبة لتفادي هذه المعيقات.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

أبو أصبع، صالح (2011) الاتصالات والعلاقات العامة، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1.

بدوي، عبد الرحمن (1963) مناهج البحث العلمي، القاهرة دار النهضة العربية.

برغوثي، حمدان (2021) مقابلة مع نائب المحافظ ومدير دائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة.

بشناق، هاني (2003) التنظيم الإداري للمحافظات في فلسطين، الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، سلسلة تقارير قانونية، رام الله فلسطين)

ثابت، محمود سالم (2010) القضاء العشائري – عند القبائل بئر السبع – فلسطين، منشورات مواقع، أم الكتاب للأبحاث والدراسات الإلكترونية – غزة- فلسطين.

جافايكا، إسماعيل لطفي (2005) إسهام الأقلية المسلمة في بتايلاند في الحوار الحضاري والثقافي وأهدافه ومجالاته، بحث متقدم الى مؤتمر مكة المكرمة الخامس.

جبلي، علي عبد الرازق (1992) مناهج البحث العلي، دار المعرفة، الإسكندرية

الجبور، إرادة (2017) وسائل الإعلام والسلم الأهلي، جامعة بغداد، كلية الإعلام.

الجمال، راسم محمد، وعياد، خيرت معوض (2004) إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي, الدار المصرية اللبنانية.

جودة، محفوظ أحمد (2006) العلاقات العامة، مفاهيم وممارسات، مؤسسة زهران للنشر والتوزيع، عمان.

جودة، محفوظ أحمد (2008) العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

حبش، نزار، ونيكولاس ماسون، وجون ماك اندرو (2012) تغطية قضايا السلم الأهلي، دور الإعلام وحكم القطاع الأمني: مجموعة أدوات للمدربين، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ديكاف. رام الله، فلسطين.

حجة، سامح (2021) مقابلة مع مدير عام وحدة الشؤون الإدارة العامة والمالية في محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.

حرب، جهاد (2019) السلم الأهلي في فلسطين بين ارث الماضي وتشريعات الحاضر، المؤسسة الفلسطينية للتمكين والتنمية المحلية "ريفورم"، أثر القضايا المتنازع عليها بين الأطراف المتنازعة من قبل إنفاذ سلطة القانون الى سلطة العشيرة على سيادة القانون، رام الله، فلسطين.

حسين، سمير محمد (2015) العلاقات العامة، الأسس العلمية والتطبيقات العملية، القاهرة: عالم الكتب، ط3.

الحيدري، إبراهيم (2015) سوسيولوجيا العنف والإرهاب، دار الساقي، بيروت، لبنان

الخطة التنموية المكانية لمحافظة رام الله والبيرة، (2020) أرابتك جردانة، الملخص التنفيذي، رام الله، فلسطين

الخطيب، أحمد (2021) مقابلة مع مدير وحدة العلاقات العامة والإعلام في محافظة رام الله والبيرة، رام الله، فلسطين.

دراغمة، رافع احمد أبو الزيت (2011) أطروحة دكتوراه، دور العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مجتمع الطلبة: (دراسة مسحية) كلية الصحافة والأعلام، جامعة لاهاي.

الدليمي، عبد الرزاق محمد (2005) العلاقات العامة والعولمة، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، ط1.

ديكاف (2016) التقرير السنوي، محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.

الراوي، محمد الرفاعي (2020) جامعة بغداد، كلية الإعلام، بحوث المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر، الأعلام والسلم الأهلي، العلاقات العامة ودورها في تعزيز السلم الاجتماعي.

رحال، عمر (2019) السلم الأهلي في فلسطين بين ارث الماضي وتشريعات الحاضر، المؤسسة الفلسطينية للتمكين والتنمية المحلية "ريفورم"، الجلوة العشائرية وأثرها على السلم الأهلي وحقوق الإنسان في فلسطين، رام الله، فلسطين.

رشدي، علاء، بيروز بريك وحسن جبران (2013) عوامل السلم الأهلي والنزاع الأهلي في سوريا: دراسات، المركز المجتمعي المدني والديمقراطي في سوريا.

الرمال، علي، وطوني مخايل (2017) خطاب وسائل الإعلام الديني ومطابقته لمبادئ السلم الأهلي.

الزبيدي، رؤوف حسين (2014) مبادئ العالقات العامة، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1.

سكيك، هدى، وفاطمة الدويك (2014) دور الإعلام الفلسطيني في تعزيز الوحدة الوطنية ومحاربة الانقسام.

شرارة، مجدي عبد الله (2016) الحوار الاجتماعي كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية مؤسسة فريدريش ايبريت، مكتبة مصر، الزمالك، القاهرة مصر.

شفيق، محمد (1985) البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث القاهرة، مصر، ط1

شلهوب، نادرة وعبد الباقي مصطفى (2003) القضاء والصلح العشائري وأثرهما على القضاء النظامي في فلسطين، سلسلة العدالة الاجتماعية، معهد الحقوق، جامعة بير زيت، فلسطين.

شمس "مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية"، ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على الأجهزة الأمنية (2010) السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني: تأليف مركز شمس ومركز جنيف، السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني.

شمس "مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية"، ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على الأجهزة الأمنية (2014) السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني: تأليف مركز شمس ومركز جنيف، السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني.

شمس "مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية"، ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على الأجهزة الأمنية (2012) السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني: تأليف مركز شمس ومركز جنيف، السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني.

شمس، وجنيف، 2012، خطة السلم الأهلي لمحافظة جنين بين الإعداد والتنفيذ، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ديكاف.

شمس، وجنيف، رام الله (2014) التقرير التقييمي للسلم الأهلي في محافظة جنين.

الصفار، حسن (2002) السلم المجتمعي، مقوماته وحمايته، بيروت: دار الساقي للنشر والتوزيع.

الطراونة، احمد (2009) العلاقات العامة صناعة القرن، تأليف: احمد الطراونة، العلاقات العامة صناعة القرن.

طشطوش، هايل عبد المولى (2012) الأمن الوطني عناصره قوة الدولة في ظل النظام العالمي الجديد: بيروت دار المنهل العالمي.

طومان، أمل (2010) وسائل الإعلام الفلسطيني وأثرها في الانقسام السياسي.

عابد، زهير عبد اللطيف (2015) الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة.

عامر، ناريمان، وبدرخان على ومحمد سامي الكيال، ومحمد ديبو (2013) عوامل السلم الأهلي والنزاع الأهلي في سوريا، دراسات مركز المجتمع المدني والديمقراطي في سوريا CCSD، سوريا.

عبد الوهاب، جوده (2002) أسلوب مجموعة النقاش البؤرية واستخداماته في البحث الاجتماعي، جامعة عين شمس، كلية الآداب، حوليات كلية الآداب، 30 إبريل – يونيو.

عجك، بسام (1998) الحوار الإسلامي والمسيحي، دار قتيبة، دمشق.

عياد، خيرات وأحمد الفاروق (2015) العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1

الغزيزر، فؤاد (2019) أهمية الحوار في بناء السلام والتعايش السلمي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس فاس، جامعة سيدي محمد بن عبد الله – المغرب.

غنام، د. ليلى (2021) مقابلة مع محافظ رام الله والبيرة، محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.

قنديل، رائده (2017) دور الإعلام في السلم الأهلي: التغطية الإعلامية للأحداث على الساحة الفلسطينية.

القيسي، محمد وائل (2017) السلم المجتمعي: المقومات وأليات الحماية، محافظة نينوى أنموذجا، بحث منشور، مركز نينوى للدراسات الإستراتيجية: مركز نينوى.

كوع، د. معين (2021) محاضر في جامعة النجاح، مقابلة، رام الله، فلسطين.

المزاهرة، منال هلال (2014) مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الرياض، ط1.

مصطفى، عبد الحكيم خليل (2009) العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيق العلمي، دار العالمية للنشر والتوزيع، الجيزة، ط1.

مكاوي، ليان (2015) نحو ثقافة سيادة القانون، دليل عملي، استكشاف الاستجابات الفعالة للتحديات

يوسف، د. ايمن (2021) محاضر في الجامعة العربية الأمريكية، مقابلة، جنين، فلسطين.

المراجع الأجنبية:

Aronoff, C. E., & Baskin, O. W. (1983). Megatrends in Public Relations: Some Proposed Responses for Public Relations Education.

Gambo, S., & Apuke, O. D. (2017). Benefits of accessing health information on social media among female students: a study in a Nigerian public university. Global journal of humansocial science: A arts & humanities psychology, 17(1), 22-29.

Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. Public relations review.

Korir Geoffrey Kiplimo (Author), DR. Justin Nabushawo, C. (Phd) (Author) (2015), THE CRITICAL ROLE OF THE MASS MEDIA IN RESOLVING CONFLICTS.

Moore, Tom, and David Haig. يق"Genomic imprinting in mammalian development: a parental tug-of-war." Trends in genetics 7.2 (1991): 45-49.

Scholten, G. v. (2020). Visions of Peace of Professional Peace Workers: the Peaces We Build. Amsterdam, the Netherlands: University of Amsterdam.

SERAH WAMBUI NJUGUNA (2010) INVESTIGATION INTO THE IMPACT OF PUBLIC RELATIONS IN ASHIEVING SOCIAL COHESION IN PUBLIC UNIVERSITIES.

Smola, Rodne (1992) free speech in an open society, New York, vintage books

UNDP. (2017). Search for Common Ground: social cohesion framework; social cohesion for stronger

Vincent I. Edafejirhaye, Ayotunde Alao (2019) Public Relations Strategies For Conflict Managent In agape Gospel Mission Inc.

Zachary Kiplagat Chebii, BA (2010) The Role of Media in Conflict Management: The Cast Of Electral Conflict In Saxin Gishu Country, Kenya.

المواقع الإلكترونية

http://akhbar-alkhaleej.com/news/article

http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=15397

https://www.aman-palestine.org/media-center/6338.html

https://www.gerasanews.com/print/128894, 2017

https://www.marefa.org، 2016

www.ahewar.org/debat/show.art.asp

أبو لبدة، محمد، (2016) السلم الأهلي أساس بناء المجتمع وتطوره، امأن

إعمر، فريد، (2012) مفهوم ومتطلبات السلم الأهلي، فلسطين، www.///marad.ps/ar/2012/12/03

سعد الدين، أسماء، (2020) معاهدة وستفاليا 1648، موقع الكتروني https://www.almrsal.com/post/261326

عبد العاطي، صلاح، (2006) السلم الأهلي ونبذ العنف في القانون الأساسي والمواثيق، تأليف: صلاح عبد العاطي، السلم الأهلي ونبذ العنف في القانون الأساسي والمواثيق. https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=57839

عيد، ريتا (2015) نشر وتعزيز ثقافة حقوق الإنسان من اجل السلم الأهلي، https://www.maannews.net/articles/764009.html

العيساوي، نجم (2019) الإعلام والعلاقات العامة، مدونة الإعلام والعلاقات العامة، نظرية الحوار في العلاقات العامة.-https://najmaleessawi.blogspot.com/2019/05/blog-post.html

المقابي، عبد الله (2016) رئيس كلنا للوطن، موقع الكرتوني.

الملاحق

ملحق رقم (1)

أسماء المحكمين

المجموعة الأولى: الأكاديميين		
د. عمر رحال	أكاديمي وباحث	مدير مركز شمس
د. حسين الأحمد	أكاديمي	الجامعة العربية الأمريكية
د. معين كوع	أكاديمي	جامعة النجاح الوطنية
د. عمر أبو عرقوب	أكاديمي	الجامعة العربية الأمريكية
د. أيمن يوسف	أكاديمي	الجامعة العربية الأمريكية
د. وفاء الأسمر	اكاديمية	جامعة القدس
د. شادي أبو عياش	أكاديمي	جامعة القدس المفتوحة

ملحق رقم (2)

أسئلة المقابلات

الجامعة العربية الأمريكية – الريحان

كلية الدراسات العليا

برنامج العلاقات العامة المعاصرة

تحية طيبة وبعد،

يعمل الباحث على إعداد دراسة خاصة حول "دور دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة من الجامعة العربية الأمريكية، وعليه يضيع بين أيديكم أسئلة المقابلات والتي تم إعدادها في سياق الدراسة التحليلية للبحث، وتهدف إلى التعرف على طبيعة معالجة القائمين بالعلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لقضايا السلم الأهلي، وتحليل الهدف والآلية التي يتم من خلالها عمليات الحوار مع الجماهير.

لذا يأمل الباحث وبحكم مكانتكم العلمية التأكد من مدى قدرة هذه الأدوات على تحقيق الأهداف المنشودة منها وقدرتها على الإجابة على تساؤلات الدارسة، شاكراً لكم تكركم بتحكيمها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

هيثم بهتي

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تبيان دور دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف.
- إظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار.
- التعرف على الأدوات التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.
- تحديد المعيقات وكيفية إدارة الأزمات، والمشاكل التي تواجه عمل دائرة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه.

أسئلة الدراسة:

سعى الباحث في هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس المرتبط في مشكلة البحث والمتمثل بمعرفة الدور الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي؟ وللإجابة عن التساؤل الرئيس قام الباحث بوضع مجموعه من الأسئلة الفرعية:

1. ما هو الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟
2. ما هي أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟
3. ما هي الأدوات التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟
4. ما هي المعيقات وآلية إدارة الأزمات والمشاكل التي تواجه عمل دائرة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

أسئلة المقابلة

د. ليلى غنام – محافظ محافظة رام الله والبيرة

1. هل هناك علاقة تربط دائرة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي؟ وما هي طبيعة هذه العلاقة؟
2. هل هناك خطط واستراتيجيات تقوم بها تقوم بها دائرة العلاقات العامة في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي، وما هو الدور الذي تلعبه المحافظة في تعزيز السلم الأهلي؟
3. ما هي الصلاحيات الممنوحة لدائرة العلاقات العامة في المحافظة لتعزيز السلم الأهلي؟
4. ما هي طبيعة التواصل التي تتم مع وسائل الإعلام فيما يخص قضايا السلم الأهلي؟ وكيف يتم تنظيم ذلك؟
5. ما هي الأدوات والأساليب التي تستخدمها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي وتعزيزه من خلال دائرة العلاقات العامة؟
6. رغم تصاعد وتيرة العنف خلال العام المنصرم، إلا أنه لا يوجد أي منشور متعلق بالسلم الأهلي خلال العام الماضي على أكثر وسيلة للتواصل الاجتماعي في فلسطين وهي فيسبوك، ما هو السبب؟
7. هل تشعرون بأن هناك أثر لهذه الأدوات في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية؟
8. برأيكم، كيف ستنعكس الأدوار التي تقوم بها المحافظة بشتى الوسائل في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية المختلفة وتعزيز السلم الأهلي بين سكان المحافظة؟
9. كيف تشعرون بالأثر للدائرة القانونية والأمنية في تعزيز السلم الأهلي؟
10. هل هناك جهات شريكة تعمل المحافظة بالتنسيق معها للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي؟ ومن هي هذه الجهات؟
11. ما هي طريقة "طبيعة" الحوار والأدوات المستخدمة التي تتم مع الجهات الشريكة في تحقيق السلم الأهلي؟
12. ما هي آلية الاستهداف "الجمهور الخارجي" التي تعمل عليها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة؟
13. ما هي المعيقات والمشاكل التي تواجهونها في نشر ثقافة السلم الأهلي بين المواطنين داخل المحافظة؟
14. ما مدى استجابة المواطنين من سكان المحافظة للدور والأساليب والطرق التي تستخدمونها بهذا الشأن؟ وهل هناك طرق لقياسها؟

15. برأيكم، كيف يمكن للمحافظة أن تعمل على الحد من ظاهرة العنف من خلال دائرة العلاقات العامة واستخدام وسائل الاعلام؟
16. هل ترون أن هناك جوانب أخرى يمكن نقاشها في هذا الشأن؟
17. هل لديكم خطط أو حلول للمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة

المقابلة الثانية

السيد أحمد الخطيب - مدير عام وحدة العلاقات العامة والأعلام

1. ما هي طريقة الاتصال والتواصل التي تربطكم مع دائرة السلم الأهلي؟
2. ما هي أدوات النشر المستخدمة في تعزيز السلم الأهلي؟ أرجوا ذكرها جميعاً.
3. هل لمستم من خلال الأدوات والوسائل والإمكانيات المتاحة أي أثر إيجابي في الحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي؟
4. كيف تقيمون دور وسائل الإعلام في التعاون معكم في تعزيز السلم الأهلي؟ وكيف يمكن لها أن تحقق نجاحاً؟
5. ما مدى استخدامكم للوسائل / منصات التواصل الاجتماعي من أجل تعزيز السلم الأهلي؟
6. هل هناك خطط واستراتيجيات يتم صياغتها بالتعاون معكم من قبل دائرة السلم الأهلي؟
7. كيف يمكن لدائرة العلاقات العامة أن تلعب دوراً إيجابيا في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي؟
8. ما هي طبيعة الصلاحيات الممنوحة لكم من قبل المحافظ لنشر ثقافة السلم الأهلي؟
9. ما هي المعيقات التي تواجهون في تعزيز ظاهرة السلم الأهلي فيما يخص الأدوات والوسائل المتاحة؟
10. هل لديكم حلول للمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة؟
11. ما هي طريقة "طبيعة" الحوار والأدوات المستخدمة التي تتم مع الجهات الشريكة في تحقيق السلم الأهلي؟
12. ما هي طريقة "طبيعة" الحوار والأدوات المستخدمة التي تتم مع المواطنين فيما يتعلق بتحقيق السلم الأهلي؟
13. رغم تصاعد وتيرة العنف خلال العام المنصرم، إلا أنه لا يوجد أي منشور متعلق بالسلم الأهلي خلال العام الماضي على أكثر وسيلة للتواصل الاجتماعي في فلسطين وهي فيسبوك، ما هو السبب؟
14. ما هي طبيعة الاستمالات (عاطفية، عقلانية، تخويفية) التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي؟ وما هي مبرراتكم؟
15. هل لديكم وسيلة قياس لمعرفة مدى استجابة المواطنين للحملات الإعلامية المختلفة بهذا الشأن؟
16. هل يتم مراجعة المواد التي يتم نشرها بهذا الخصوص؟
17. هل يتم مراجعتكم بموضوع النشر من قبل الشرطة والأجهزة الأمنية أو من قبل الإدارة العليا؟

18. ما هي الخطط الإعلامية والاستراتيجيات الخاصة بدائرة العلاقات العامة المستقبلية لعمليات الحوار لتعزيز السلم الأهلي؟
19. ما هو دور الإعلام والصحفيين في التعاون مع المحافظة في بث رسائل تحافظ على السلم الأهلي والمجتمعي؟

المقابلة الثالثة

الدائرة القانونية: الأستاذة رنا ازمقنا مستشار المحافظ للشؤون القانونية.

الدائرة الأمنية: السيد وليد حمدان مساعد أول للمحافظ.

تعمل هاتين الدائرتين بشكل مشترك ولهم تواصل كبيرة مع جميع جهات الاختصاص سواء مع مؤسسات المجتمع المدني أو مع الأجهزة الأمنية الحكومية وبتعليمات من قبل المحافظ.

1. ما الدور الذي يمكن أن تلعبه الدائرة الأمنية والقانونية في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي؟
2. كيف تتعامل الدائرة الأمنية والقانونية مع حالات ازدياد ظاهرة العنف المجتمعي بين سكان المحافظة؟
3. ما الأسباب المؤدية برائيكم إلى ازدياد حالات العنف المجتمعي بكافة إشكاله؟
4. ما هي الطرق والأساليب التي تتبعها الدائرة الأمنية والقانونية في التعامل مع حالات العنف والمشكلات الاجتماعية بين المواطنين في المحافظة؟
5. ما المعيقات التي تواجه عمل الدائرة الأمنية والقانونية في الحد من ظاهرة العنف وتعزيز ثقافة السلم الأهلي بين سكان المحافظة؟
6. ما هي الجهات والأجهزة المختصة التي تتعاملون معها لحل المشكلات وهل هناك تعاون مشترك واستجابة من تلك الجهات للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي؟
7. كيف يتم التعامل والتنسيق مع دائرة العلاقات العامة فيما يخص السلم الأهلي؟
8. عند بناء المحتوى المتعلق بالسلم الأهلي داخل المحافظة هل هناك تواصل دائم مع دائرة العلاقات العامة؟
9. هل هناك قرارات محددة يتم من خلالها التعامل مع دائرة العلاقات العامة في حال حدوث أي إشكالية تتعلق بالسلم الأهلي؟
10. هل يوجد قنوات عند بناء محتوى محدد من قبل دائرة السلم الأهلي يرجعون بها إليكم كدائرة أمنية وقانونية؟
11. هل لديكم خطط أو حلول للمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة؟

المقابلة الرابعة

دائرة السلم الأهلي: السيد حمدان البرغوثي

ما الدور الذي يمكن أن تلعبه دائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي بالتعاون مع دائرة العلاقات العامة؟

1. ما الأساليب والوسائل والطرق التي تستخدمها دائرة السلم الأهلي للحد من هذه الظاهرة؟
2. ما الجهات والأجهزة المختصة التي يتم التواصل معها لمعالجة قضايا العنف والمشكلات الاجتماعية بين سكان المحافظة؟
3. ما المعيقات التي تواجهها دائرة السلم الأهلي للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي بين سكان المحافظة؟
4. هل لمستم أي تعاون مع الجهات المختصة في حل ومعالجة قضايا العنف والمشكلات الاجتماعية بين المواطنين؟
5. كيف تسعى هذه الدائرة في إيصال رسالتها للمواطنين في نشر ثقافة الحب والتسامح والحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية؟ وما هي الطرق والسبل لذلك؟
6. هل لديكم الإمكانات والصلاحيات الكاملة كدائرة عشائر من قبل المحافظ للتدخل وبشكل فوري في حال وقوع أي أحداث والعمل على إنهائها خوفا من تفاقمها؟
7. ما هي العلاقة التي تربط دائرة السلم الأهلي مع دائرة العلاقات العامة فيما يخص نشر ثقافة السلم الأهلي، وبناء المحتوى؟ وكيف يتم ذلك وهل هناك خطط استراتيجية؟
8. هل لديكم خطط أو حلول للمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة؟

ملحق رقم (3)

أسئلة المجموعات المركزة

الجامعة العربية الأمريكية – الريحان

كلية الدراسات العليا

برنامج العلاقات العامة المعاصرة

تحية طيبة وبعد،

يعمل الباحث على إعداد دراسة خاصة حول "دور دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة من الجامعة العربية الأمريكية، وعليه يضيع بين أيديكم أسئلة المجموعات المركزة والتي تم إعدادها في سياق الدراسة التحليلية للبحث، وتهدف إلى التعرف على طبيعة معالجة القائمين بالعلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لقضايا السلم الأهلي، وتحليل الهدف والآلية التي يتم من خلالها عمليات الحوار مع الجماهير.

لذا يأمل الباحث وبحكم مكانتكم العلمية التأكد من مدى قدرة هذه الأدوات على تحقيق الأهداف المنشودة منها وقدرتها على الإجابة على تساؤلات الدارسة، شاكراً لكم تكركم بتحكيمها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

هيثم بهتي

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تبيان دور دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف.
- إظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار.
- التعرف على الأدوات التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.
- تحديد المعيقات وكيفية إدارة الأزمات، والمشاكل التي تواجه عمل دائرة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه.

أسئلة الدراسة:

يسعى الباحث في هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس المرتبط في مشكلة البحث والمتمثل بمعرفة الدور الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي؟ وللإجابة عن التساؤل الرئيس قام الباحث بوضع مجموعه من الأسئلة الفرعية:

1. ما هو الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟
2. ما هي أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في دائرة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟
3. ما هي الأدوات التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟
4. ما هي المعيقات وآلية إدارة الأزمات والمشاكل التي تواجه عمل دائرة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

سيتم عقد لقاءان للمجموعات البؤرية كالتالي:

- المجموعة البؤرية الأولى: تغطي كافة قرى ومخيمات وبلدات محافظة رام الله والبيرة وتتمثل بالآتي (محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة، بلدية بيتونيا، بلدية دير دبوان، بلدية نعلين، بلدية الطيبة، مجلس قروي دير قديس، بلدية المزرعة القبلية، اللجنة الشعبية لمخيم قدورة، اللجنة الشعبية لمخيم الجلزون، المكتب التنفيذي للاجئين، اللجنة الوطنية العليا للاجئين)

- المجوعة البؤرية الثانية: تتمثل في المؤسسات الشريكة التي تعمل في مجال السلم الأهلي (محافظة رام الله والبيرة، إقليم حركة فتح في محافظة رام الله والبيرة، وزارة الداخلية، المجلس الأعلى للسلم الأهلي في وزارة الداخلية، مركز شمس، مركز جنيف، مؤسسة ريفورم، مجلس القضاء العسكري، الجهاز المركزي للإحصاء، طاقم شؤون المرآه، الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، Dcaf).

أسئلة ومحاور النقاش:

- المحور الأول: ما هو الدور الذي تقومون به بالتنسيق مع محافظة رام الله والبيرة فيما يخص السلم الأهلي؟

1. كيف هي العلاقة التي تربطكم بالمحافظة لتعزيز السلم الأهلي، وهل هناك خطط وبرامج واستراتيجيات مشتركة يتم تنفيذها بينكم؟
2. كيف يتم العمل من خلالكم على نشر ثقافة السلم الأهلي؟
3. برأيكم كيف ترون عمل دائرة العلاقات العامة في المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي؟
4. كيف ترون الدور الذي تلعبه دائرة السلم الأهلي في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي؟
5. كيف ترون الدور الذي تلعبه الدائرة القانونية في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي؟
6. ماذا عن دور الإعلام أو قنوات الاتصال الإعلامية التقليدية والجديدة (السوشال ميديا) في نشر مفاهيم تحافظ على السلم الأهلي؟

- المحور الثاني: هل لديكم خطط واستراتيجيات لتعزيز السلم الأهلي؟

1. هل لديكم خطط واستراتيجيات تقومون بها لتعزيز السلم الأهلي؟

2. ما هو الأسلوب الذي تتبعونه في عمليات الحوار مع المواطنين في تعزيز قضايا السلم الأهلي؟
3. هل هناك خطط واستراتيجيات مستقبلية تعزز من مكانة السلم الأهلي، وما هي؟
4. هل لديكم خطط أو حلول للمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة؟

- المحور الثالث: ما هي الأدوات التي تستخدمها في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟

1. ما هي الأدوات والوسائل والأساليب المستخدمة في ذلك؟
2. هل لهذه الأدوات دوراً في التأثير على المواطنين للحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية؟
3. ما هي آلية الاستهداف "الجمهور الخارجي" التي تعملون عليها في نشر ثقافة السلم الأهلي؟
4. ما هي طريقة "طبيعة" الحوار التي تتم مع الجهات الشريكة في تحقيق السلم الأهلي؟
5. ما هي طبيعة الاستمالات (عاطفية، عقلانية، تخويفية) التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي؟ وما هي مبرراتكم؟

- المحور الرابع: العلاقة مع المؤسسات الإعلامية والجهات العاملة في مجال السلم الأهلي؟

1. ما الجهات التي يتم التواصل معها للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي؟ وهل لهذه الجهات تعاون كبير معكم في نشر أفكاركم وشعاراتكم الداعية إلى تعزيز السلم الأهلي؟
2. الي أي مدى تشعرون بأن وسائل الإعلام لها دور في نشر ثقافة السلم الأهلي؟ وهل يتم تنفيذ برامج بالتعاون معها؟
3. ما هي المعيقات والمشاكل التي تواجهونها في نشر ثقافة السلم الأهلي بين المواطنين؟
4. ما مدى استجابة المواطنين للدور والأساليب والطرق التي تستخدمونها بهذا الشأن؟
5. هل لديكم وسيلة قياس لمعرفة مدى استجابة المواطنين للحملات الإعلامية المختلفة بهذا الشأن؟

أسئلة أخرى مفتوحة للنقاش:

برأيكم، هل من الممكن تشكيل وحدة جامعة تشمل كل الأطراف الشريكة في المحافظة لمتابعة قضايا السلم الأهلي؟ وكيف يمكن لها أن تحقق نجاح؟

برأيكم، هل لديكم أي أفكار لم يتم مناقشتها؟

Abstract

This study examines the role of the Public Relations Unit in Ramallah and Al-Bireh Governorate in promoting civil peace, dialogue and renunciation of violence. It also shows the most important policies and strategies used in the Public Relations Unit in Ramallah and Al-Bireh Governorate to promote, consolidate a culture of civil peace and dialogue and determine the obstacles and problems that the work of the Public Relations Unit face. These problems and obstacles, which limit access to achieving and strengthening civil peace through the means, tools and capabilities available to it. The researcher formulated a main question and a set of sub-questions in order to answer the study problem.

The study used the descriptive analytical method, which is a method that studies the phenomenon as it is and describes it in detail and accurately, and expresses it qualitatively. The researcher relied on two tools to collect data. The first was interviews, where many interviews were conducted and were represented by the Governor, the Public Relations Unit, the Legal Department, and the Civil Peace Department. As for the second tool, the researcher relied on focus groups. Focused interviews were conducted with two groups. The first was with representatives of municipalities, village and local councils, and officials of the popular committees in the camps. As for the second group, civil society institutions, government departments and the competent authorities in civil peace represented it.

The study reached a set of results, the most prominent of which was that there is a weakness in the internal communication processes between units and departments within the governorate, especially between the Civil Peace Department and the Public Relations Unit. The results indicate that there is heavy reliance on the Governor as a person in

communication with the public and the communication processes as a whole with the public, and that the Governor as a person is who enhances the values of partnership and dialogue with the local community. The inability of the Public Relations Unit to overcome obstacles, especially those related to the Israeli occupation, and the geographical distribution imposed by the occupation, through the necessity of its reliance on social media. The results indicate that the activities carried out by the Public Relations Unit in the governorate focused on traditional tools, and did not rely on modern means of communication and reaching out.

The study reached a set of suggestions that would achieve the desired goals of the work of the Public Relations Unit in the field of promoting civil peace. The most prominent suggestion sees and indicates the need to increase the pace of coordination, interaction and communication between the Public Relations Unit and all the departments of competence in the governorate to maintain the integrity of the relationship between these departments. Work on requalifying the cadre of the public relations unit in the governorate, through training programs aimed at promoting civil peace. Change the method of communication to where it involves the Palestinian public in promoting civil peace and combating crime, with the aim of promoting community dialogue. In addition, the need to build plans and strategies reliant on scientific basis and statistics in cooperation with the Central Bureau of Statistics, the police and some departments specialized in the field of civil peace. In addition to increasing the pace of coordination between the public relations unit in the governorate and the partners supporting civil peace, whether they are civil society institutions or other government departments.