

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني "الكتيبة التاسعة أمودجاً"

"دراسة حالة"

Employing public relations to the theory of dialogic communication in strengthening the national spirit at the National Security Apparatus

"The ninth battalion as a model"

"Case study"

الدكتور إبراهيم تيسير العكة

Dr. Ibrahim Tayseer Al Ukkah

أستاذ مساعد بقسم الاتصال والإعلام الرقمي -

جامعة النجاح الوطنية - فلسطين

Ibrahim.okh@najah.edu

الباحث معاوية عامر شعبان

Moawya Amer Shaban

طالب في برنامج العلاقات العامة المعاصرة - جامعة

النجاح الوطنية - فلسطين

Moawya.shaban.2015@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووزع استبانة على عينة طبقية عشوائية من عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني البالغ عددها (400) استبانة، كما أجرى الباحث أربع مقابلات مع مديري العلاقات العامة في الأمن الوطني في محافظات الوطن؛ للحصول على المعلومات الدقيقة حول طرق توظيف الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية. توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: كفاءة العلاقات العامة في توظيف مبادئ التقارب والتعاطف في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، لكن اهتمامها بمبادئ الاتصال الحواري الأخرى كان متوسطاً بنسبة 69.2%، كما كشفت النتائج أن الاهتمام المتفاوت بتطبيق مبادئ الاتصال الحواري ينعكس على طبيعة الأنشطة، والأدوات التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، حيث تركز العلاقات العامة بشكل مرتفع على توظيف أدوات المقابلات واللقاءات المباشرة والحلقات الحوارية، والهاتف والدورات

والمراسلات التقليدية، بينما تنظم الدورات التدريبية والورشات والمؤتمرات والاتصالات الدورية بشكل متوسط، وكذلك الاستطلاعات والفعاليات، والمراسلات الإلكترونية والمطبوعات والورشات والمؤتمرات. بناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تشجيع العلاقات العامة على توظيف مبادئ الاتصال الحواري كافة لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وتكثيف البرامج والأنشطة، والبرامج الاتصالية الأمنية التي طبقت فيها مبادئ الاتصال الحواري كلها، بشكل يحفظ الأمن في الوقت نفسه، بالاستعانة بخبراء أمن وعلاقات عامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة – الاتصال الحواري – الروح الوطنية – الكتيبة التاسعة

Abstract:

This study aimed to identify the public relations employment of the dialogue communication theory in promoting the national spirit, where the researcher followed the analytical descriptive approach and distributed a questionnaire to all 450 elements of the Ninth Battalion in the National Security, and (400) were retrieved valid for analysis, as the researcher conducted four interviews with directors of public relations in the National Security in the governorates of the country, to obtain accurate information about ways to employ dialogue communication in promoting patriotism.

The study reached results, the most important of which are: the efficiency of public relations in employing the principles of rapprochement and sympathy in dialogue communication to enhance the patriotism of the elements of the Ninth Battalion in National Security, but its interest in other principles of dialogue communication is medium by 69.2%, The results revealed that the varying interest in applying the principles of dialogue communication is reflected like the activities and tools practiced by public relations to enhance the national spirit, as public relations focuses on interviews, direct meetings, panel discussions, telephone, courses and traditional correspondence as tools in a high way, while training courses, workshops, conferences and periodic communications are organized in an average manner, polls and events, electronic correspondence, publications and workshops and conferences.

Accordingly, the researcher recommended the need to encourage public Relations practitioners to employ all principles of dialogue communication to enhance the patriotism of the elements of the Ninth Battalion in National Security and to intensify programs and activities, and security communication programs

and security maintained at the same time, with the help of Public Relations experts.

Key words: Public Relations – Conversational Communication – National Spirit – the 9th Battalion.

المقدمة:

تمثل عملية الاتصال جوهر العلاقات العامة، والركيزة الأساسية التي تستعين بها العلاقات العامة لتحقيق أهدافها، لذلك فإن نجاح المؤسسات وفعاليتها يتوقف على نجاح العلاقات العامة في توطيد العلاقة بين المؤسسة وجمهورها من خلال عملية الاتصال، ولذلك يعد الاتصال الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة وضرورة حيوية في بناء العلاقات مع الجماهير. يعتبر الحوار نقلة نوعية للعلاقات العامة لا مجرد وظيفة إدارية، حيث يركز على مفاهيم التبادلية والتقارب والتعاطف والمخاطرة والالتزام، بتجلياتها العملية، بما يحقق التفاهم بين المنظمة وجمهورها.

حيث يتشابه بذلك مفهوما الحوار والاتصال في تحقيق التفاهم المشترك، ويشتركان في نظرية واحدة وهي الاتصال الحواري والتي هي عملية أساسية لها دور كبير في تحقيق أهداف العلاقات العامة الاتصالية، وقد تبنت العديد من المؤسسات والمنظمات مبدأ الاتصال الحواري لتحقيق غاياتها العظمى، كالأجهزة الأمنية التي تعتبر إحدى أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها دور هام في بناء الوطن وحمائته، وتكوين الكوادر الشبابية التي تحمل الروح الوطنية، ويتطلب ذلك من العلاقات العامة اتباع استراتيجيات الاتصال التفاعلي والحواري كافة، بين الأجهزة الأمنية والجمهور الداخلي والخارجي لتعزيز الروح الوطنية.

إشكالية الدراسة:

في الوقت الذي بحثت فيه الدراسات السابقة عن توظيف نظرية الاتصال الحواري لتحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، تسعى هذه الدراسة إلى الإضاءة على أهمية دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية من جهة، والكشف عن فعالية توظيفها للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية للكتيبة التاسعة في الأمن الوطني من جهة أخرى، مقدمة نظرة ثاقبة لطرق توظيف مبادئ الاتصال الحواري الخمسة في تعزيز الروح الوطنية، ومعرفة مواطن القوة وتعزيزها، والوقوف على مواطن الضعف ومعالجتها

من هذا المنطلق، عملت هذه الدراسة على الكشف عن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في أحد أهم أجهزة السلطة وهو الأمن الوطني، محددًا إحدى أهم الكنائب التي لها الدور الأكبر في استتباب الأمن والمحافظة على النظام، وهي الكتيبة التاسعة. ويمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي: ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية

الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني الفلسطيني؟

أهداف الدراسة:

تحدد أهداف هذه الدراسة في سعيها لكشف النقاب حول مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، ومعرفة الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز

الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطنية، إضافة إلى قياس درجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني وتهدف الدراسة كذلك إلى الكشف عن الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني والنهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل.

أسئلة الدراسة:

1. ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتبية التاسعة؟
2. ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني؟
3. ما مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني؟
4. ما الأدوات الاتصالية التي تعتمدها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني؟
5. كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟
6. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتبية التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، السكن، الرتبة، العمر، التخصص)؟

فرض الدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى الفرضية الرئيسة الآتية:

كفاءة العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني.

وتستند هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك علاقة بين ضعف تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني، وعدم فهمها بشكل واضح للنظرية.
- هناك علاقة بين ضعف إمكانات العلاقات العامة وصلاحيتها في توظيف الاتصال الحواري على عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني، والبيروقراطية الوظيفية في الأجهزة الأمنية.
- لا يوجد علاقة بين قصور توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في الكتبية التاسعة، وبين تعزيز الروح الوطنية لديهم.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية كونها الدراسة الأولى -على حد علم الباحث- التي تتحدث عن توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى الكتبية التاسعة في الأمن الوطني، وبالتالي وجود فجوة بحثية ما بين المفاهيم الرئيسية بالدراسة للاتصال الحواري والعلاقات العامة مع الأجهزة الأمنية والروح الوطنية ومن

هنا جاءت هذه الدراسة لملء الفجوة التي تجمع بين مفاهيم الدراسة المتعلقة بالعلاقات العامة والاتصال الحواري والأجهزة الأمنية وتعزيز الروح الوطنية بحيث تشكل هذه الدراسة قاعدة لانطلاق دراسات مستقبلية، تسلط الضوء على وظائف واستخدامات العلاقات العامة، لا سيما في المجالات السياسية والوطنية.

الأهمية التطبيقية للدراسة: رصدها لطرق تطبيق نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وبالتالي تقييم أداء دور العلاقات العامة في هذا المجال لتعزيز الإيجابيات، ومعالجة الإشكاليات التي قد تعرقل دور العلاقات العامة، وتشكل إفادة عملية للمؤسسات عامة، والأمنية خاصة، في تفعيل دور العلاقات العامة والنهوض به، من خلال مجارة التقنيات الحديثة في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية، كما أنها تفيد المجتمع الفلسطيني ككل، الذي يتعرض لمعاناة تستنزف روحه الوطنية، والتي كان لها أثر في عزوف العديد من الشباب عن المشاركات الوطنية بسبب تفشي حالة من الملل السياسي فيما بينهم في محاولة لكسر الصورة النمطية السائدة عن الأجهزة الأمنية، التي تتلخص في الجمود والالتزام بقاعدة "نفذ ثم ناقش"، وهو ما يتنافى مع مبدأ الحوار وأخيراً تعريف العاملين في مجال العلاقات العامة والاتصال والإعلاميين وصناع القرار السياسي بأهمية العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية والتأثير في نفوس العاملين، وبالتالي المساعدة في رسم سياسات اتصالية جديدة تخدم الأجهزة الأمنية وتقوي الروح الوطنية لدى العاملين فيها.

الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بنظرية الاتصال الحواري:

(Morsi, Iman2021). "رؤية الشباب السعودي لاستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز

الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات (ازمة كورونا نموذجاً)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الشباب السعودي حول الثقة في فاعلية استراتيجيات العلاقات العامة على منصات التواصل الاجتماعي، وقدرة العلاقات العامة على تعزيز الحوار والتفاعل مع الشباب السعودي خلال جائحة كورونا. اعتمدت الدراسة على منهج المسح، وكشفت النتائج أن من أبرز استراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على منصات التواصل الاجتماعي وضع منشورات للتوعية بطرق الوقاية من الفيروس، وإجراءات التعامل معه في حالة الإصابة، ونشر أرقام طوارئ لطلب المساعدة، ومن ثم نشر التعليمات والإجراءات الاحترازية للمواطنين من الإغلاق وخطر السير. أكدت الدراسة على فاعلية استراتيجيات العلاقات العامة الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي، التي زادت قدرتها على تعزيز الاتصال الحواري خلال الأزمة، بخاصة كلما زاد تفاعل الشباب مع العلاقات العامة.

(Ali, Ghada2020). "الاتصال الحواري في المؤسسات الحكومية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي:

دراسة تطبيقية".

سعت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة حسابات المؤسسات الحكومية لمحافظة أسيوط في تحقيق الاتصال الحواري بالجمهور المستخدم. فقد أجريت الدراسة ميدانية على الجمهور من مستخدمي الحسابات المؤسسية، وذلك في إطار

نظرية الاتصال الحواري. خلصت الدراسة إلى أن الحسابات قد تعدت المراحل الأولى من تطبيق عناصر الاتصال الحواري، لكنها لم تبلغ حد الاكتمال بما يهيئ مناخاً كاملاً وداعماً لمناقشات ديمقراطية حرة، من شأنها الارتقاء بالخدمات الحكومية مما يحقق المصداقية والشفافية لها، ولكن يمكن القول بوجود اتجاهات إيجابية ظهرت في الحسابات المؤسسية، واتضح أثرها على الجمهور (المستخدم)، وقد أثبتت الدراسة أن تفاعلية الحسابات المؤسسية، وسهولة الحصول على المعلومات، من أهم العناصر التي تشجع المستخدمين على التعرض للحسابات المؤسسية بشكل مستمر، الأمر الذي يسهم في تحقيق الاتصال الحواري للحسابات بدرجة كبيرة.

(Al-Qasimi, Sultan2016). "مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام

الجديد، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان".

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد في مقرات وزارات سلطنة عمان. في سبيل تحقيق هذا الغرض، استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أداتي الاستبانة والمقابلة. توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: تفاوت مستويات استخدام القائم بالاتصال للإعلام الجديد في العلاقات العامة في المقرات الرئيسية لوزارات سلطنة عمان باختلاف أعمارهم، وأن فئة الشباب هي الأكثر مرونة واستجابة لمستجدات تطبيقات الإعلام الجديد، أما التطبيقات الأكثر استخداماً فهي البريد الإلكتروني وتطبيق واتس آب، وأوت لوك، وأوصت الدراسة بتعزيز قدرات العلاقات العامة بموارد بشرية متخصصة بالإعلام الجديد ومن ذوي الخبرة فيه.

الدراسات ذات العلاقة بتعزيز الروح الوطنية:

تيلسون. (Tilson, 2020): " العلاقات العامة والتنوع الديني: إطار مفاهيمي لتعزيز روح المجتمعات". هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية في المجتمعات في ظل التنوع الديني، متبعة المنهج الاستدلالي والاستقرائي، استناداً إلى الأدبيات والدراسات السابقة. توصلت الدراسة إلى أن الهجرة والعولمة وزيادة سهولة النقل عوامل جعلت المجتمعات الحديثة متنوعة ثقافياً مع التنوع الديني، ما يوفر فرصاً وتحديات أمام العلاقات العامة، واقترح المؤلف إطاراً مفاهيمياً يتضمن تفسيراً للعلاقات العامة كوظيفة اجتماعية، ونموذجاً للعهد كأرضية نظرية، ونظرة عالمية موسعة تشمل التسامح كافتراض مسبق أساسي، ومعايير مفاهيمية موسعة تشمل الدين في تعريفات التنوع، والمبادئ العامة للممارسة الممتازة. تكشف المراجعة القصصية للمجتمعات الدينية في الولايات المتحدة أن محترفي العلاقات العامة وغيرهم من محترفي الاتصالات يمثلون الإطار المفاهيمي في المبادرات بين الأديان، وأن هذا الإطار سيكون بمثابة أساس مفيد لتوجيه محترفي الاتصال نحو مثل هذا السلوك، وتوضح الدراسة أيضاً أن السلوك المسؤول اجتماعياً غالباً ما يملك إيماناً مشتركاً بالتقاليد الدينية المختلفة.

(Ali, Muhammad 2018). " دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية:

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الثقافة والإعلام والسياحة - السودان - الخرطوم 2014م- 2016م".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور العلاقات العامة في تحقيق روح الانتماء في المؤسسات الحكومية الولائية، متخذة من (وزارة الثقافة والإعلام والسياحة ولاية الخرطوم) عينة للدراسة. كذلك فقد سعت الدراسة معرفة الوسائل والأساليب التي تحقق روح الانتماء المؤسسي من خلال العلاقات العامة. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً أداة الاستبانة الموزعة على العاملين في مجال العلاقات العامة، وعدد من الإدارات الأخرى من موظفين وإداريين بوزارة الثقافة والإعلام والسياحة، وشملت العينة 46 من جملة 234 شخصاً، إضافة إلى المقابلة والملاحظة. كشفت الدراسة أن أهمية دور العلاقات العامة في الوزارة لم تكن بالشكل المطلوب؛ بسبب التحديات التي تحول دون الوصول إلى تحقيق روح الانتماء. أوصت الدراسة بضرورة العناية والاهتمام بأمر العلاقات العامة من قبل الإدارة العليا، واختيار أفضل الكوادر لها حتى تؤدي دورها بفاعلية.

الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية:

(Meziane, Fawzi 2019). "دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الإيجابية وتدعيمها، وإقناع المواطن أن تحقيق الأمن والاستقرار الاجتماعي هو مهمة تضامنية تشارك فيها كل الأطراف المجتمعية. استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي، وتوصلت إلى أن نجاح الوظيفة الأمنية يتطلب تفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسة كسبيل أمثل في تصحيح تلك العلاقة، وتغيير الصور النمطية السلبية لمؤسسات الأمن ورجل الأمن، وكاستراتيجية أمنية بديلة تعتمد على الأساليب العلمية في تنفيذها، وتبنى مبدأ المسؤولية الاجتماعية التي تبدأ من السلطة وموتن المؤسسات الأمنية وليس من المواطن، انطلاقاً من مبدأ الاتصال والحوار، الذي يرى أن العلاقات العامة الناجحة تبدأ من الداخل، وأن تفعيل دور العلاقات العامة سيسهم في تصحيح المفاهيم الخاطئة.

(Al Nuaimi, Khaled 2019). "دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الإيجابية عن المؤسسات الأمنية بالسعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة، واستعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي، مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ليتوصل إلى أن السلوك الإيجابي الذي ترسخت انطباعات لدى الطلاب بممارسته غالباً من قبل المؤسسات الأمنية هو التضحية بالنفس في سبيل وقاية أفراد المجتمع من أخطار المجرمين والخارجين عن القانون، أما السلوكيات السلبية فتتمثل في تجاهل الاهتمام بشكاوى المواطنين، واللامبالاة بتعطيل مصالحهم، والاستفسار منهم بأسلوب متعال. بينت الدراسة أن الأساليب المهمة جداً للعلاقات العامة، التي تسهم في تعزيز الصورة الإيجابية عن المؤسسات الأمنية بدرجة مرتفعة جداً، تتمثل في تحقيق التواصل الإيجابي بين المؤسسات الأمنية والمواطنين، وتنظيم لقاءات تتضمن حوارات مفتوحة بين القادة الأمنيين والطلاب، وتبصير أفراد المجتمع بدور المؤسسة في خدمة الوطن والمواطن.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه: تناولت الدراسات السابقة مفهوم نظرية الاتصال الحوارية، وكيفية توظيفها من قبل العلاقات العامة، سواء أكانت رقمية أم عادية، مركزة على أهم مبادئها، وتشابهت الدراسات من حيث المنهج، والأدوات المستخدمة وهي المقابلة والاستبانة، وأداة تحليل المستوى بشكل أكبر في الاتصال الحوارية الرقمي. إضافة إلى ما ورد أعلاه، فقد تحدثت الدراسات السابقة عن تعزيز روح الانتماء في مجالات عدة، وبينت أهم الطرق التي يمكن من خلالها تعزيزها، مولية اهتماما خاصا بدور الإعلام. وكذلك فقد كشفت بعض الدراسات عن دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، وبخاصة فيما يتعلق بالصورة الذهنية، وبذلك يمكن القول إنها تناولت مفاهيم الدراسة جميعها ولكن بشكل منفصل.

أوجه الاختلاف: تناولت الدراسات السابقة وإدارة الأزمات كدراسة (Morsi, 2021)، والخدمات الحكومية كدراسة (Ali (2020) and Al Qasimi (2016)، إلا أنها لم تربط بين الاتصال الحوارية وكيفية توظيفه في تعزيز الروح الوطنية. ومن جهة أخرى بحثت بعض الدراسات في دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء كدراسة (Ali(2018)، أو تقبل التنوع الديني كدراسة تيلسون (Tilson, 2020)، مع غياب ملحوظ لأي دراسات دراسات تتحدث عن دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية. في المقابل تحدثت غالبية الدراسات التي بحثت في دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية عن مسألة تعزيز الصورة الذهنية، كدراسة (Meziane(2019) (Al Nuaimi(2019)، ولم توجد دراسات تتحدث عن دور العلاقات في الأجهزة الأمنية في تعزيز الروح الوطنية من خلال توظيف الاتصال الحوارية.

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: تميزت هذه الدراسة عن غيرها في كونها تجمع بين مفهومي العلاقات العامة والاتصال الحوارية، وكذلك دراستها لقضية تعزيز الروح الوطنية ودور العلاقات العامة في توظيف التواصل الحوارية في الأجهزة الأمنية، وتحديدًا في الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وهي الدراسة الأولى -على حد علم الباحث- التي سلطت الضوء على أهم نظريات العلاقات العامة، وتطبيقها في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني. فضلا عن ذلك، تميزت هذه الدراسة في بحثها كميًا وكيفيًا في توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وعدم اكتفائها بنتائج الأدبيات والدراسات السابقة، أو بنتائج الاستبانة المرتبطة بعناصر الكتيبة التاسعة، أو المقابلات النوعية الموجهة مع مديري العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

التعرف على نظرية الاتصال الحوارية ومبادئها وكيفية تطبيقها في المؤسسات المختلفة، ودور العلاقات العامة في ذلك، وبناءً عليه قام الباحث بصياغة الإطار النظري لهذه الدراسة استناداً على هذه الدراسات، كما تمكن من بناء أداة الدراسة وهي الاستبانة من خلالها.

وقد كشفت الدراسات السابقة عن الدور الفعال للعلاقات العامة في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري، وتأثير ذلك على الجمهور الداخلي والخارجي، وهو ما دفع الباحث للتفكير في الكشف عن أثر تطبيقها في تعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية وخاصة الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني.

المفاهيم والمصطلحات والتعريفات الإجرائية:

● **العلاقات العامة (اصطلاحاً):** "نشاط يهدف إلى تحقيق وخلق تعاون وتفاهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها" (Jaradat, 2019, p. 10).

● **العلاقات العامة (إجرائياً):** هي الدائرة المسؤولة عن الأنشطة الاتصالية، والفعاليات في المؤسسة.

● **نظرية الاتصال الحواري (اصطلاحاً):** هي بناء التفاهم المتبادل، وتعزيز التواصل الأخلاقي بين المنظمات وعامة الناس، ويمكن لممارسة العلاقات العامة أن تخلق حواراً يسهم في العلاقات المفيدة، ورأس المال الاجتماعي المرغوب فيه للجمهور والمنظمات، والمجتمع العام (Kent & Lane, 2017).

● **الاتصال الحواري (إجرائياً):** آليات وطرق الاتصال والحوار بين العلاقات العامة وأفراد المؤسسة.

● **الروح الوطنية (اصطلاحاً):** هي الروح التي تقوي الإحساس بالارتباط والالتزام لأمة معينة، أو دولة، أو مجتمع سياسي، وتعزز حب الوطن (Mishaal, 2018).

● **الروح الوطنية (إجرائياً):** مصطلح يدل على الانتماء إلى الوطن والتضحية لأجله.

● **الأمن الوطني:** هي هيئة أمنية نظامية بصبغة عسكرية، تهيكل بكثائب وتشكيلات ميدانية، وتتمحور وظيفتها في الدفاع عن البلاد، وخدمة الشعب والمجتمع، وحفظ الأمن والنظام العام، وتؤدي واجبها في إطار الحدود التي رسمها لها القانون من احترام حقوق الإنسان والحريات العامة، وهي خاضعة بشكل مباشر لقيادة الرئيس (القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني) (National Security Website, 2022).

● **الكتيبة التاسعة:** وحدة عسكرية في الأمن الوطني، تتمركز بشكل أساسي في معسكر النويعمة في مدينة أريحا، وهي كتيبة محمولة بيد القائد، تنفذ مهامها حسب الاحتياجات والضرورات الأمنية حسب تعليمات قائد القوات (National Security Website, 2022).

● **مدير العلاقات العامة:** الشخص الموكل بمهمة تطوير وتنفيذ إستراتيجية العلاقات العامة والإعلام للشركة، وبناء سمعتها، وضمان التغطية الإعلامية الفعالة (Hajam, Wissam, 2017, p. 12).

● **مديرو العلاقات العامة (إجرائياً):** هم المسؤولون عن دائرة العلاقات العامة وأنشطتها، ويمثلون قادة لممارسي العلاقات العامة في المؤسسة.

منهجية الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي (أسلوب الحصر الشامل). " الذي يتخذ الوصف الدقيق والتحليل للظاهرة موضوع الدراسة بهدف التعرف إليها أو توقعها من خلال مصادر جمع البيانات وتفسيرها" (Ismail, 2011, p. 23).

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة "جميع الأفراد أو الأشياء، أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة الدراسة"، ويعرف كذلك بأنه "جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة" (Bouhoush, and Al-Dhibat, 2007, p. 21).

وانقسم مجتمع الدراسة إلى قسمين الأول يتمثل في موظفي العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني؛ وتم إجراء مقابلات موجهة مع كل من:

مدير دائرة العلاقات العامة، العميد حاتم واكد -جهاز الامن الوطني الفلسطيني، رام الله.

مدير دائرة العلاقات العامة، العقيد ايمن البحش، -جهاز الامن الوطني الفلسطيني- نابلس.

مدير دائرة العلاقات العامة، العقيد فايز إبراهيم، -جهاز الامن الوطني الفلسطيني- جنين.

مدير دائرة العلاقات العامة، العقيد كمال دويكات، -جهاز الامن الوطني الفلسطيني- طوباس.

أما مجتمع الدراسة الثاني فيتمثل في عناصر الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، وتم الاعتماد على هذا المجتمع للتوصل إلى فاعلية العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحوارية لتعزيز الروح الوطنية لدى الكتيبة التاسعة.

أدوات الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات من أفراد عينة الدراسة بحيث تكونت استبانة الدراسة بشكلها النهائي من أربعة أجزاء: الأول وهو المعلومات الديموغرافية: المؤهل العلمي، والسكن، والرتبة، والعمر، والتخصص، وقد أسقط الباحث النوع الاجتماعي نظراً لمعرفته المسبقة بأن جميع عناصر الكتيبة التاسعة من الذكور.

المحور الأول: اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، وبلغ عدد الفقرات (11). أما الثاني فقد تشكل من الفقرات التي تمثل الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه، وبلغ عدد هذه الفقرات (10). أما الجزء الثالث فقد تحدث عن تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة، وبلغ عدد الفقرات في هذا الجزء (6). أخيراً، يبين الجزء الرابع الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، وتكون من (10) فقرات.

أما عن المقياس المستخدم، فقد تم تصميمه على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وبنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وتراوح الأوزان فيها بين: أوافق بشدة-خمس درجات، أوافق-أربع درجات، محايد-ثلاث درجات، معارض-درجتان، معارض بشدة: درجة واحدة.

أما أداة المقابلة الموجهة مع مديري العلاقات العامة في جهاز الامن الوطني الفلسطيني في كل من رام الله، نابلس، جنين، طوباس، وتعرف المقابلة الموجهة بأنها "الحوار أو المحادثة التي تجري فيما بين الباحث والمبحوثين في البحوث النوعية من أجل الوصول إلى البيانات والمعلومات التي توضح المواقف والحقائق التي يتطلبها البحث العلمي"

(Hamidsha, 2012, p. 23). أتاح استخدام هذا الأسلوب للباحث فرصة الحصول على المعلومات والحقائق حول طرق توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لدى افراد الكتبية التاسعة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني.

عينة الدراسة:

اعتمد الباحث نوعين من العينات؛ الأولى وهي العينة القصدية لإجراء المقابلات مع موظفي العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، والثانية هي أسلوب الحصر الشامل لتوزيع الاستبانة على كافة عناصر الكتبية التاسعة البالغ عددها (400) ويمكن تفصيلها كالآتي:

1. العينة القصدية: وهي نوع من عينات البحث العلمي، وهي عكس العينة العشوائية، فيختار الباحث عينته بناءً على حكمه الذاتي بدلاً من الاختيار العشوائي، ولا يتمتع أفراد المجتمع هنا بفرص متساوية للظهور في العينة، وتعتمد هذه الطريقة في أخذ العينات على خبرة الباحث واطلاعه، ويجب أن تستند إلى الملاحظة، وتستخدم عمومًا في الأبحاث النوعية والدراسات الاستكشافية التي تستهدف الحصول على بحث بيانات غير إحصائية، لها علاقة بسمات أو خصائص مجتمع ما (Jarrah, 2022).

واختار الباحث هذه العينة للحصول على المعلومات الدقيقة حول توظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية، من خلال إجراء مقابلات موجهة مع مديري العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني.

2. أما العينة الأخرى التي اعتمدها الباحث فهي عينة عشوائية طبقية، من خلال التوزيع المناسب، وتعرف بأنها " أحد أنواع العينات العشوائية، تُقسم السكان إلى مجموعات فرعية لتسهيل جمع المعلومات عنهم، ويتم تنظيم المجموعات الفرعية الأصغر، أو التي تعرف بالطبقات بناءً على خصائص السكان أو السمات المشتركة فيما بينهم، كالعمر أو الجنس أو مستوى الدخل، فمثلاً يمكن استخدام العينة الطبقية لدراسة التركيبة السكانية للمجتمع أو معرفة متوسط أعمارهم" (Jarrah, 2022).

الإطار النظري:

يشكل الحوار نقلة نوعية للعلاقات العامة؛ بما هو أداة اتصالية للتفاوض، لا مجرد وظيفة إدارية (Taylor, 2011)، ويرتكز كذلك على مفاهيم التبادلية والتقارب والتعاطف والمخاطرة والالتزام، بتجلياتها العملية، بما يحقق التفاهم بين المنظمة وجمهورها، ويسهم في تحقيق تواصل أخلاقي عام، وتحقيق التفاهم المتبادل (Kent & Taylor, 2002)، ويتشابه بذلك مفهوم الحوار والاتصال في تحقيق التفاهم المشترك، ويشتركان في نظرية واحدة وهي الاتصال الحوارية، وتحقق هذه النظرية ممارسة فعلية للاتصال، وتتبنى الحوارات بين المنظمات وجمهورها وتدعمها، بما يحقق المنفعة للطرفين. وإذا كان الحوار بمثابة وعد، فإن الاتصال الحوارية يمثل خطوة إجرائية وسلوكية تواصلية يفني بهذا الوعد ويسبقه (Wirtz & Zimbres, 2018)، ما يضمن وجود بيئة سوية، يتم توظيف الاتصال الحوارية لتحقيق أهداف مختلفة من بينها تعزيز الروح الوطنية.

تسهم عملية الاتصال الحوارية في تحقيق أهداف العلاقات العامة الاتصالية، وقد تبنت العديد من المؤسسات والمنظمات مبدأ الاتصال الحوارية لتحقيق غاياتها العظمى، كالأجهزة الأمنية التي تعتبر إحدى أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها دور هام في بناء الوطن وحمائته، وتكوين الكوادر الشبابية التي تحمل الروح الوطنية (Mezian, 2019). تقوم فكرة النظرية الحوارية على بناء التفاهم المتبادل، وتعزيز التواصل الأخلاقي بين المنظمات وعامة الناس، ويمكن لممارسة العلاقات العامة أن تخلق حوارًا يمثل منتجًا مسهمًا في العلاقات المفيدة، ورأس المال الاجتماعي المرغوب فيه للجمهور والمنظمات، والمجتمع العام ((Kent & Lane, 2017) مبادئ نظرية الحوار في العلاقات العامة كما بينها كينت وتايلور (Kent & Taylor, 2002) لها سمات التبادلية، والتقارب، والتعاطف، والمخاطرة، والالتزام، وهي، وفقًا لهما، جوانب العلاقات العامة الحوارية. أولاً: التبادلية:

ضرورة تعاون المنظمات والجماهير بموضوعية مشتركة، وتركز على الحفاظ على علاقة قائمة على المساواة المتبادلة، والاهتمام بالتبادلات الحوارية بروح الاحترام، مع وجوب تشاور المنظمات والجمهور فيما بينهم قبل اتخاذ القرار (Taylor & Kent, 2002, p.25).

ثانياً: التقارب:

يشير مبدأ التقارب إلى جعل المنظمات نفسها في متناول جمهورها، جسدياً وعاطفياً، من خلال الانخراط معهم، كما إن "المشاركين في الحوار يجب أن يكونوا مستعدين لإعطاء أنفسهم بالكامل للقاءات"، ويتطلب التقارب أن تفكر المنظمات في كيفية تأثير أفعالها على جمهورها، وبالتالي السعي للحصول على مدخلات من هؤلاء -الجمهور- قبل اتخاذ القرارات، وهذا النوع من العلاقات الوثيقة يعزز التعاطف بشكل طبيعي (Taylor & Kent, 2002, p.26).

ثالثاً: التعاطف:

يعني التعاطف دعم الآخرين وتأكيد أهمية آرائهم، حتى مع عدم اتفاق شخص أو منظمة مع تلك الآراء، لذلك وصف كينت وتايلور (2002) "المنظمات المتعاطفة بأنها "تسير في مكان"

(Taylor & Kent, 2002, p.26)، ويوفر مبدأ التعاطف جواً من الدعم والثقة، وهو مطلب للتواصل الحوارية

الناجح بين المنظمات والجمهور.

رابعاً: المخاطرة:

تنطوي المخاطرة على فكرة مشاركة المعلومات مع الآخرين، والتعاون معهم، مع أنها قد تؤدي إلى إحداث ضعف أو عواقب غير متوقعة، ودعا كينت وتايلور إلى "الاعتراف بغرابة الآخرين"، فلا ينبغي أن ينظر إلى الاختلافات في الآخرين على أنها عقبات، بل باعتبارها مساهمات قيمة في الحوار (Taylor & Kent, 2002, p.28)، وعليه، يشير مبدأ المخاطرة إلى عدم القدرة على التنبؤ بالاتصالات الحوارية، وضعف المنظمات والجمهور ككيانات حوارية.

خامساً: الالتزام:

يشير هذا المبدأ إلى التزام المنظمات والجمهور بعلاقتهم ومحادثاتهم وتفسيراتهم، ما يتطلب في كثير من الأحيان موارد مادية يخصصها كل طرف (Taylor & Kent, 2002). وينبغي اعتباره أنموذجاً لممارسة أخلاقيات العلاقات العامة على الرغم من صعوبة أو استحالة تحقيق المثل الأعلى في العالم الحقيقي (Ciszek, 2020). إن الحوار يشير إلى إيمان المنظمة وميلها إلى تأسيس برنامج تواصل عام أخلاقي، وتحقيق التفاهم المتبادل مع الجمهور، وبناءً على ذلك، يشير الاتصال الحواري إلى ممارسة الاتصال التي تحمل توجهات حوارية، وتبني وتدعم الحوارات بين المنظمات وجماهيرها لين وبارليت (Lane & Bartlett, 2016).

مفهوم العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية:

نشاط مزدوج يتضمن إسداء النصح لإدارة المؤسسة الأمنية بعد استقصاء اتجاهات الرأي العام، ويتضمن إعلام الجماهير بما تحقّقه الأجهزة الأمنية من أعمال، وذلك عن طريق الإعلام الصادق والمهادف (Badawi, 2006). وقد وضع (Mezian, 2019) أن العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية لا تقوم على فرض الأساليب الخاصة في التعامل، وإنما تهدف إلى كسب احترام الرأي العام، وتبصير الجمهور وإجلاء الحقائق له، لتقوية العلاقة بين الطرفين، ولذلك فإن عمل العلاقات العامة في مجال المؤسسات الأمنية مبني على التواصل بالإعلام لكسب التأييد العام لأنشطتها، وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور المتعامل معها.

تتمحور أهداف العلاقات العامة في مجملها في تكوين صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة، وذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي، وكسب ثقة الجمهور الخارجي، ما ينعكس على بناء سمعة طيبة، تعزز القدرة التنافسية لهذه المؤسسة، وتجعلها الخيار الأول للجمهور الخارجي (Radwan, 2012). أما في الأجهزة الأمنية فإن للعلاقات العامة دور حيوي في تحقيق أمن المجتمع، من خلال الدور التعاوني المهم الذي تمارسه في إقرار الأمن ومكافحة الانحراف والجريمة، وتحتل العلاقات العامة هنا موقع الوسيط بينهما، فإن كانت المؤسسة الأمنية تهدف إلى نشر رسالتها المتمثلة في تحقيق أمن المجتمع وحمايته عن طريق تأييد وتعاون الجماهير، التي يهملها بالدرجة الأولى العيش تحت مظلة الأمن والاستقرار، فإن العلاقات العامة تعمل على تحقيق هذه الأهداف والغايات للطرفين، وعلى هذا الأساس تزداد حاجة المؤسسة الأمنية الملحة إلى جهاز للعلاقات العامة (Mezian, 2019).

تبرز من هنا أهمية العلاقات العامة في تحقيق أهداف الاتصال الحواري في الأمن الوطني، إذ يتطلب نجاح عمل العلاقات العامة الاتصال التفاعلي، من خلال سلسلة من الأنشطة والمهام التي تقوم بها، بما يحقق مبدأ الحوار التفاعلي والاتصال بينها وبين الجماهير المستهدفة، سواء أكان على أرض الواقع أو من خلال الاتصال الحواري الرقمي.

العلاقات العامة في جهاز الامن الوطني الفلسطيني (الكتيبة التاسعة):

تعد قوات الأمن الوطني هيئة نظامية أمنية ذات صبغة عسكرية مهيكلية بتشكيلات ميدانية وكتائب. تنحصر وظيفة هذه القوات في الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب، وحماية المجتمع، والسهر على حفظ الأمن والنظام العام، وتؤدي واجبها ضمن الحدود التي رسمها القانون من احترام حقوق الانسان والحريات العامة، وتخضع مباشرة لقيادة الرئيس،

القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني (National Security Website, 2022). ان للكتيبة التاسعة، احدى اهم الكتائب التابعة لقوات الامن الوطني والتي مقرها في معسكر النويعمة في مدينة أريحا دور في تنفيذ المهمات التي يتم اسنادها من قبل قائد الكتيبة وفق الاحتياجات والضرورات الأمنية تبعا لتعليمات سيادة اللواء قائد القوات (National Security Website, 2022). تعد العلاقات العامة والإعلام في الامن الوطني الواجهة الأمامية لقوات الأمن الوطني الفلسطيني، والعصب الحيوي لتبادل المعلومات مع الجمهور الخارجي والداخلي لقوات الأمن الوطني (Waked, 2022).

وظائف العلاقات العامة في الأمن الوطني:

تقوم العلاقات العامة والإعلام في قوات الأمن الوطني بالوظائف الأساسية الآتية وهي:

- 1- إنتاج المواد الإعلامية المكتوبة، والمسموعة، والمرئية، سواءً في وسائل الإعلام التقليدي، أو الإلكتروني التي تتعلق بقوات الأمن الوطني وأنشطتها المختلفة.
- 2- تنظيم الأحداث المختلفة، وتقديم المتحدثين في الحفلات والاجتماعات العامة، ومواجهة الجماعات المختلفة والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية.
- 3- الاهتمام بالتواصل مع الجمهور سواءً في الواقع، أو في مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لقوات الأمن الوطني (National Security Website, 2022).

تعزيز الروح الوطنية:

يرتبط مفهوم الروح الوطنية بالانتماء والتعلق بالوطن. وعلى الرغم من أن هذا المفهوم يعبر عن حب الوطن والإيمان به، إلا أن هناك العديد من الطرق لتعزيز الروح الوطنية، للمساهمة في بناء مستقبل أفضل، ويتطلب ذلك وقوف الجميع بجدية، وبخاصة المؤسسات الأمنية معاً، لتعزيز القيم الوطنية، وترسيخ الانتماء الوطني عند الشباب والأجيال القادمة. يرى Adly(2023) أن بالإمكان تعزيز الروح الوطنية، من خلال إدماج الشباب في الحياة الوطنية والاجتماعية، وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة الوطنية والتطوعية، وتعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والوطنية، ويجب أن يكون للحكومة دور أساسي في تعزيز الروح الوطنية والوحدة الوطنية، وتشجيع المواطنين على المشاركة في الأنشطة الوطنية والمحلية، وكذلك التركيز على تعزيز الوعي الوطني والتاريخي من خلال توعية الشباب والجيل القادم بأهمية التضحيات التي قدمت من أجل الوطن.

يرى الباحث أن للأجهزة الأمنية وخاصة الأمن الوطني دورا هاما في تعزيز الروح الوطنية. يتحقق ذلك عبر الاهتمام بالمجال المعرفي، أي توعية العساكر بالمعلومات السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية للمساعدة في حل مشكلات المجتمع وقضايا الوطن أولاً، ويأتي بعد ذلك المجال الاجتماعي العاطفي، الذي يتضمن الاهتمام به التركيز على القيم والسلوكيات والمهارات الاجتماعية التي تمكن العساكر من النمو على المستوى العاطفي والنفسي والجسدي، إضافة إلى التركيز على المجال السلوكي، بتحفيز المواطنين على التصرف والأداء والتطبيق العملي والالتزام، وتشجيعهم على التضحية من أجل الوطن.

الإطار الميداني والتحليلي للدراسة

اختبار صدق إدارة الدراسة: للتحقق من صدق مؤشرات الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلاقات العامة والاعلام.

الدكتور أسامة عبدالله	أستاذ في قسم العلاقات العامة والاتصال، جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.
الدكتور عامر قاسم	أستاذ في قسم العلاقات العامة والاتصال، جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.
الدكتورة سمر الشنار	دكتورة في قسم العلاقات العامة والاتصال ومنسقة برنامج العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.
الدكتور أيمن يوسف	أستاذ في قسم العلوم السياسية، الجامعة العربية الأمريكية، جنين - فلسطين.
الدكتور كامل مراد	أستاذ في كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان - الاردن.

اختبار ثبات أداة الدراسة: قام الباحث باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لقياس ثبات الدراسة والجدول رقم (1) يبين نتائج المعامل.

جدول (1): معامل الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ الفا ومعامل الارتباط بيرسون؟

الرقم	المحور	عدد الفقرات	كرونباخ الفا	معامل الارتباط للمحور بالأداة ككل
1	اهتمام العلاقات العامة بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية لدى الكتبية التاسعة في جهاز الامن الوطني الفلسطيني	11	0.565	
2	الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة	10	0.063	
3	تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتبية التاسعة	6	0.015	
4	الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتبية التاسعة.	10	0.081	
	كلي للأداة	37	0.724	

استُخدم في هذه الدراسة مقياس كرونباخ ألفا لتحديد درجة ثبات الأداة، حيث بلغت نتيجة الاختبار (0.93) وهي نتيجة جيدة إذا ما قورنت بنسبة الحد الأدنى المقبول وهي (٦٠%)، وبالتالي فهي نسبة كافية من الناحية الإحصائية للاستمرار في إجراءات البحث، أما بالنسبة لثبات محاور أداة الدراسة فجاءت النتائج كما يلي:

1. إن محور الأداة الأول هو اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، وكانت نسبة ثبات الأداة لهذا المحور (91.2%)،

2. أما المحور الثاني وهو الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية وكانت نسبة ثبات أداة المحور الثاني، وهو تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة (92%)،

3. تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة.

4. للمحور الرابع، المتمثل في الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، و (91%) وجميع هذه النسب المرتفعة تؤكد على صلاحية استخدام الأداة لتحقيق أغراض الدراسة.

5. الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه، فقد جاءت نسبة ثبات الأداة له (90.1%)،

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة ن= (400)

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	120	30%
	دبلوم	0	0%
	بكالوريوس	220	55%
	دراسات عليا	60	15%
	مدينة	89	22.2%
السكن	بلدة	0	0%
	قرية	180	45%
	مخيم	131	32.7%
	جندي	110	27.5%
	عريف	80	20%

13.7%	55	رقيب	الرتبة
11%	44	رقيب اول	
7.5%	30	مساعد	
5.5%	22	مساعد أول	
3%	12	ملازم	
2.5%	10	ملازم أول	
5%	20	نقيب	
4%	16	رائد	
0.0025	1	مقدم	
26.2%	105	31-20	
57.5%	230	41-32	
16.2%	65	50-42	
11%	44	محاسبة	التخصص
7.5%	30	تكنولوجيا	
7.2%	29	إدارة أعمال	
1%	4	علاقات عامة	
30%	120	اقتصاد	
43.2%	173	غير ذلك	
100%	400	المجموع	

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس: ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل لا بد من الكشف عن اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، والأنشطة التي تمارسها لتعزيز الروح الوطنية ومستوى تطبيقها لمبادئ الاتصال الحوارية، وأهم الأدوات الاتصالية المستخدمة للتواصل معهم كما الآتي:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز

الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة	3.46	1.08	69.2	متوسطة
2	الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه	3.425	2.046	68.5	متوسطة
3	مدى تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة	3.28	1.04	65.6	متوسطة
4	الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة	3.22	.99	64.4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.38	1.023	67.4	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن مستوى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة متوسطة بنسبة 67.4%، وبدلالة المتوسط الحسابي (3.38). وتمثل ذلك في اهتمام العلاقات العامة بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة بنسبة 69.2%، وممارستها للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 68.5%، أما بالنسبة لتطبيق مبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية للعناصر فهي 65.6%، ودرجة تنوعهم للأدوات الاتصالية للتواصل مع هذه العناصر 64.4%، وفيما يلي تفصيل لهذه النتائج.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة؟

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحوارية مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة.

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تتم العلاقات العامة في الجهاز ببناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين الإدارة العليا عناصر الأمن	3.46	1.08	69.2	متوسطة



متوسطة	62.4	1.05	3.12	تخلق العلاقات العامة حواراً بشكل مستمر بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة فيها	2
مرتفعة	74.4	.96609	3.7200	تتعامل العلاقات العامة مع عناصر الكتيبة التاسعة كرأس مال اجتماعي له.	3
مرتفعة	77.76	.89816	3.8880	تعزز العلاقات العامة التعاون وتحافظ على مبدأ المساواة والاحترام بين أفراد الكتيبة التاسعة	4
متوسطة	61.2	1.01	3.06	توطد العلاقات العامة العلاقة بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة	5
مرتفعة	79.76	.88939	3.9880	تحقق العلاقات العامة التقارب العاطفي بين أفراد الكتيبة التاسعة فيها	6
متوسطة	66.4	1.09	3.32	تسهم العلاقات العامة في دعم عناصر الكتيبة التاسعة بتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية	7
متوسطة	61.2	1.01	3.06	تهتم العلاقات العامة بآراء عناصر الكتيبة التاسعة فيما يتعلق بالقضايا الأمنية	8
متوسطة	59.6	1.03	2.98	تشارك العلاقات العامة المعلومات مع أفراد الكتيبة التاسعة	9
متوسطة	60.8	1.10	3.04	تهتم العلاقات العامة بإنشاء برنامج اتصالي مع الكتيبة التاسعة	10
مرتفعة	76	.93996	3.8000	تهتم العلاقات العامة بمحادثات عناصر الكتيبة التاسعة وتقربها للإدارة العليا	11
متوسطة	69.2	1.08	3.46	الدرجة الكلية	

أظهرت النتائج كذلك اهتماماً عند العلاقات العامة ببناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين الإدارة العليا وعناصر الأمن بنسبة 69.2%، إضافة إلى سعي نحو خلق حوار بشكل مستمر بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة فيها بنسبة 62.4%، في حين كانت نسبة عملية توطيد العلاقة بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة 61.2%، أما عن إسهام العلاقات العامة في دعم عناصر الكتيبة التاسعة بتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية فقد جاء بنسبة 66.4%.

كذلك فإن النتائج تظهر أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني تهتم بآراء عناصر الكتيبة التاسعة فيما يتعلق بالقضايا الأمنية بنسبة 61.2%، كما تعنى بإنشاء برنامج اتصالي معهم بنسبة 60.8%، أما نسبة مشاركتها المعلومات مع أفراد الكتيبة التاسعة فتبلغ 59.6%.

تشير هذه النتائج إلى أن درجة اهتمام العلاقات العامة بمبدأ الاتصال الحواري متوسط، ويرتفع هذا الاهتمام حينما يتعلق الأمر بالتقارب بين العناصر، وتحقيق التعاون والمساواة والاحترام، ومعاملتهم كرأس مال اجتماعي، بينما ينخفض حينما يتعلق الأمر بالتواصل والحوار، وتبادل الآراء والبرامج الاتصالية والمشاركة بالمعلومات.

ولتحديد أهم الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في الأمن الوطني مع أفراد الكتيبة التاسعة لتعزيز الروح الوطنية، يتم الانتقال إلى السؤال الثاني للدراسة.

3 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه؟

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه.

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني حلقات حوارية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة	3.7720	1.00601	75.44	مرتفعة
2	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني ورشات توعوية مع عناصر الكتيبة التاسعة لتأصيل حب الوطن	3.28	1.02	65.6	متوسطة
3	تلجأ العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني إلى الدورات التدريبية لترسيخ الهوية الوطنية في نفوس عناصر الكتيبة التاسعة	3.36	1.05	67.2	متوسطة
4	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال الاتصالات الدورية الانتماء الوطني لدى عناصر الكتيبة التاسعة	3.22	1.03	64.4	متوسطة
5	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المقابلات المباشرة بين الخبراء وعناصر الكتيبة التاسعة لتعزيز قيم التضحية والانتماء	3.8680	.80820	77.36	مرتفعة
6	توظف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني آراء الكتيبة التاسعة من خلال استطلاعات الرأي في تعزيز الروح الوطنية	3.12	1.05	62.4	متوسطة
7	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال اللقاءات المباشرة إيمان عناصر الكتيبة التاسعة بوطنهم	3.7000	1.03065	74	مرتفعة



متوسطة	64.8	.97	3.24	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المؤتمرات الدورية حول مفهوم المواطنة وتعزيزها	8
متوسطة	62	.90	3.10	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفعاليات الوطنية لتعزيز قيم الولاء والإخلاص لدى أفراد الكتيبة التاسعة.	9
مرتفعة	76.72	.89684	3.8360	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في غرس الحس الوطني، وتعزيز روح المسؤولية في عناصر الكتيبة التاسعة بأنشطتها المختلفة	10
متوسطة	68.5	2.046	3.425	الدرجة الكلية	

كما أوضحت النتائج أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني تلجأ إلى الدورات التدريبية لترسيخ الهوية الوطنية في نفوس عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 67.2%، وتنظم الورشات التوعوية لتأصيل حب الوطن بنسبة 65.6%، وتنظم المؤتمرات الدورية حول مفهوم المواطنة وتعزيزها بنسبة 64.8%، كما تعزز من خلال الاتصالات الدورية الانتماء الوطني لدى عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 64.4%.

وأظهرت النتائج أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني توظف استطلاعات الرأي لجمع آراء الكتيبة التاسعة، والاستفادة منها في تعزيز الروح الوطنية بنسبة 62.4%، كما تنظم الفعاليات الوطنية لتعزيز قيم الولاء والإخلاص لدى أفراد الكتيبة التاسعة بنسبة 62%.

تشير هذه النتائج إلى اهتمام العلاقات العامة بالأنشطة الاتصالية التي ترتبط بالمقابلات والحلقات الحوارية، واللقاءات المستمرة، ما يشير إلى ارتفاع إسهامها في تعزيز قيم التضحية والانتماء، وتعزيز الروح الوطنية، وروح المسؤولية وغرس الحس الوطني، والإيمان بالوطن.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مدى تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة؟

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تبادل الآراء وتوثيق الارتباط بين الإدارة العليا وعناصر الكتيبة التاسعة	3.16	1.05	63.2	متوسطة

متوسطة	69.2	1.08	3.46	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تعزيز مشاركة الكتيبة التاسعة في الحوار واستعدادهم للتضحية	2
مرتفعة	78.08	.81575	3.9040	تؤثر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في عناصر الكتيبة التاسعة وتعزز العلاقات الوثيقة بينهم	3
مرتفعة	75.2	.95185	3.7600	توفر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني جواً من الدعم والثقة بين الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة	4
متوسطة	62.4	1.05	3.12	تعترف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني برأي الكتيبة التاسعة وتوظفه لتعزيز الروح الوطنية	5
متوسطة	60.4	1.05	3.02	تعزز العلاقات العامة ميل الأمن الوطني إلى تأسيس برنامج تواصل وطني مع الكتيبة التاسعة	6
متوسطة	65.6	1.04	3.28	الدرجة الكلية	

تكشف النتائج عن اهتمام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بتطبيق مبادئ الاتصال الحواري التقليدية في تحقيق مبدأ التقارب من خلال التأثير في عناصر الكتيبة التاسعة، وتعزيز العلاقات الوثيقة بينهم، إذ بلغت نسبة هذا الاهتمام 78.08%.

كما تسعى العلاقات العامة في الأمن الوطني إلى تحقيق مبدأ التعاطف في الاتصال الحواري، من خلال توفير جو من الدعم والثقة بين الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة بنسبة بلغت 75.2%.

ويظهر الجدول أن ممارسة العلاقات العامة لمبدأ المخاطرة في الاتصال الحواري من خلال مساهمتها في تعزيز مشاركة الكتيبة التاسعة في الحوار بلغت ما نسبته 69.2%، وتوثيق الارتباط بين الإدارة العليا وعناصر الكتيبة التاسعة، بنسبة 63.2%، بينما كانت نسبة اعترافها برأي الكتيبة التاسعة وتوظيفه لتعزيز الروح الوطنية 62.4%، إلى جانب ذلك، يظهر من خلال النتائج تطبيق مبدأ التبادلية في مساهمة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تبادل الآراء، كما يظهر مبدأ الالتزام جلياً في توجيه العلاقات العامة لميل الأمن الوطني لتأسيس برنامج تواصل وطني مع الكتيبة التاسعة بنسبة 60.4%.

وتشير هذه النتائج إلى أن العلاقات العامة تمارس مبدأ التقارب، والتعاطف بشكل مرتفع، ويولي هذين المبدئين في نسبة الممارسة المخاطرة، ومن ثم التبادلية والالتزام. وتميل العلاقات العامة بشكل محدود إلى تنفيذ برامج اتصالية مع عناصر الكتيبة، لكنها ترغب أكثر في اللقاءات والمقابلات المباشرة والحلقات الحوارية، وللتأكد من صحة ذلك قام الباحث باختبار الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق التواصل مع أفراد الكتيبة التاسعة، كما في يظهر في الجزء التالي من الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة؟

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة.

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	انحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني الهاتف للتواصل مع الكتيبة التاسعة	4.35	.81	87	مرتفعة جداً
2	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني للمراسلات التقليدية (الايمل، الفاكس) للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.48	1.14	69.6	متوسطة
3	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني المراسلات الالكترونية للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.4410	1.08682	68.2	متوسطة
4	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.3090	1.08762	66.1	متوسطة
5	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني المؤتمرات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	2.96	.98	59.2	متوسطة
6	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني إلى الندوات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.10	.90	62	متوسطة
7	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الورشات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.04	1.06	60.8	متوسطة
8	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الدورات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.5208	1.12599	70.4	مرتفعة
9	تجري العلاقات العامة في الأمن الوطني المقابلات مع افراد الكتيبة التاسعة	3.94	1.04	78.8	مرتفعة
10	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني المطبوعات (البروشور، الفلير.. الخ) للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.06	1.01	61.2	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.22	.99	64.4	متوسطة

وتشير هذه النتائج إلى أن العلاقات العامة تهتم بشكل أكبر في الأدوات التقليدية؛ فهي تستخدمها بشكل مرتفع وبنسب تتراوح بين 87% إلى 70.4%، نحو الهاتف والمقابلات والدورات. بينما تظهر اهتماما متوسطا بالوسائل الحديثة كالايميل، والفاكس، والمراسلات الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمطبوعات، وكذلك الأمر بالنسبة إلى اهتمامها المتوسط بالأنشطة الاتصالية الواسعة كالورشات والندوات والمؤتمرات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل

كشفت نتائج المقابلات أن هناك آليات عدة من الممكن تنفيذها لتحقيق الاتصال الحواري، وتعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة، وذلك من خلال التنسيق والتواصل المستمر مع المؤسسة الأمنية، وتكثيف الجهود والأنشطة من قبل العلاقات العامة تجاه الكتيبة التاسعة، وتوظيف ضباط اختصاص في المجال، والاهتمام بالقراءة، والمحاضرات، وتنظيم الزيارات الميدانية للمواقع التاريخية، والتعرف على جغرافيا الوطن لتعزيز التقارب بين أفراد الكتيبة التاسعة، وتنظيم محاضرات ولقاءات مباشرة تسلط الضوء على المكانة المهنية لهم، وتقديم الحوافز أيضاً، والمشاركة في الأفراح والأحزان، وتخفيف عناصر الكتيبة التاسعة بتقليدهم أوسمة وأنواط بناء على ما يقدمونه من خدمات مميزة استثنائية في قوات الأمن الوطني.

8 التحليل النوعي

أجرى الباحث مقابلات بشكل مباشر للحصول على المعلومات الدقيقة حول توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، حيث أجرى مقابلات مع مدير العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني في المناطق التالية: رام الله، جنين، نابلس وفي منطقة طوباس، ووجهت التساؤلات بشكل مستقل كل في مكان عمله لضمان عدم تأثر إجابة أحدهم بالآخر، وقسم الباحث الإجابات على النحو الآتي:

المحور الأول: مكانة العلاقات العامة وصلاحيتها في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني:

أظهرت نتائج المقابلات أن العلاقات العامة تتمتع بمكانة عالية في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني حيث أكد العقيد فايز إبراهيم أن العلاقات العامة تحظى بمكانة عالية نظراً لأهمية الاتصال والتواصل مع المجتمع، واعتبرها البحث ركناً أساسياً من أركان قيادة المناطق في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني، بينما يرى وأكد أنها تمثل الوجه الحقيقي للجهاز والصورة المشرفة التي يجب أن تظهر للمواطن الفلسطيني من ناحية الإعلام، وتكشف طبيعة الدور والعمل الوطني والإنساني الذي تقوم به قوات الأمن الوطني الفلسطيني.

يتفق دويكات مع ما ورد أعلاه، فهو يرى أن العلاقات العامة تمثل الجهة الرسمية الواصلة ما بين القوات والمجتمع ومؤسساته كافة.

المحور الثاني: الكتيبة التاسعة من وجهة نظر مديري الأمن الوطني:

اتفق مديرو العلاقات العامة على أهمية الكتيبة التاسعة وأهمية مهامها، فقد رأى العقيد إبراهيم أنها تمثل رأس السهم في قوات الأمن الوطني الفلسطيني، بينما يؤكد البحث بأنها كتيبة إسناد وتعزيز للأمن الوطني الفلسطيني، وعدها وأكد بمثابة عصب كتائب الأمن الوطني الفلسطيني ابتداءً من الكتيبة الأولى إلى الكتيبة التاسعة، فالمهام التي تقوم بها ضرورية، وتعتبر من أهم الكتائب الموجودة في تشكيلات جهاز الأمن الوطني الفلسطيني كونها كتيبة مركزية، تقوم بدور فاعل في استتباب الأمن والنظام في المجتمع الفلسطيني. بينما عرفها دويكات بأنها " إحدى كتائب قوات الأمن

الوطني، والتي تتبع مباشرة الى اللواء نضال أبو الدخان (قائد قوات الامن الوطني الفلسطيني)، والتي تقدم مهامها في كافة المناطق وقت الأزمات، بالإضافة إلى أعمالها اليومية".

المحور الثالث: الدور التي تؤديه الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني الفلسطيني:

تفاوتت نتائج المقابلات حول تفرد الكتيبة التاسعة عن باقي الكتائب، فعدها البعض مميزة لكونها تتمتع بجميع القوات العاملة كما يرى ابراهيم، الذي أكد أن لها دور اسنادي كبير للمؤسسة الأمنية ككل، ويتفق معه البحث في كونها تقوم بدورها الإسنادي، ولكن لا يوجد أي خصوصية تميزها عن باقي الكتائب في المنطقة.

يرى وأكد أن للكتيبة التاسعة دورا في تنفيذ المهام الموكلة إليها سواءً أكانت صغيرة أم كبيرة، وأنها الكتيبة الأولى في حفظ الأمن والنظام ومواضع السلم الأهلي، ويتفق معه دويكات الذي يرى أن من أهم أسباب الاهتمام بالكتيبة التاسعة دورها المميز في حفظ النظام وتطبيق القانون لا سيما أثناء الأزمات بما ينعكس على المجتمع بحفظ الأمن والاستقرار.

المحور الرابع: أهمية تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني:

أكد مديرو العلاقات العامة أهمية تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، حيث بين وأكد أن نظرة الأمن للكتيبة التاسعة نظرة احترام ومحبة وتقدير على المستوى الوطني لسبب بسيط؛ وهو ما تقوم به في وقت الأزمات وفي الأمور الصعبة؛ لأن الخيار الوحيد في هذه الحالات في سبيل التصدي للأزمة هو التوجه للكتيبة التاسعة، وبالتالي يجب أن يؤمن العسكري في الكتيبة التاسعة بقيمة الانتماء الوطني بالدرجة الأولى، والرسالة التي يقدمها للمجتمع والوطن ولأبناء شعبه، وأن يدرك أهمية حفظ الأمن الذي يمارسه في الكتيبة التاسعة، وآثاره الإيجابية على النظام والقانون والسلم الأمني، وتعزيز المشاركة المجتمعية، والتواصل المجتمعي مع المواطن الفلسطيني، وبالتالي على ابن الكتيبة التاسعة أن يكون مدركا لطبيعة عمله والأهداف المرسومة له، ما يسهم في تعزيز ثقته بنفسه وروح المبادرة لديه. يتفق معه دويكات الذي بين أن لتعزيز الروح الوطنية أهمية كبيرة بين أفراد الكتيبة، حيث ينعكس ذلك على أدائها في الشارع، ويعزز الثقة ما بين أفراد الكتيبة التاسعة وأبناء المجتمع.

المحور الخامس: مؤشرات اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة:

كشفت نتائج المقابلات أن هناك قصورا في مؤشرات الاتصال الحواري في الأمن الوطني. أكد إبراهيم ضعف مؤشرات الاتصال الحواري؛ نظراً لحركة الكتيبة وعدم ثباتها، كما بين وأكد أن هناك تقصيرا في أداء العلاقات العامة في الكتيبة التاسعة، وعدّ هذا التقصير غير مبرر، سواء أكان الانشغال أو ضغوط العمل، محملاً المسؤولية لمديري المناطق، الذين يقصرون في تسليط الضوء على طبيعة العمل والمهام التي تقوم بها الكتيبة، التي ليس لها ما يعطيها حقها وينصفها ككتيبة نموذجية، مؤكداً أن التواصل مع الكتيبة وأفرادها من أولويات الخطط القادمة في الوقت القريب جداً؛ لأن أفرادها هم الجنود الماثلون على أرض الواقع، ومن يقودون العمل الميداني تجاه المواطن الفلسطيني.

أما دويكات والبحش فقد أكدوا أنه لا يوجد اهتمام كافٍ بالاتصال الحواري، حيث كشف دويكات غياب الاهتمام الحقيقي من قبل العلاقات العامة في الأمن الوطني لمبدأ الاتصال الحواري في القوات الأمنية للكتيبة التاسعة، إذ يقتصر الاتصال بالكوادر الأمنية على اللقاءات التثقيفية التي يتم تطبيقها بمشاركة الكتيبة التاسعة والكتيبة الثانية وبقية الأفرع.

المحور السادس: الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني:

كشفت نتائج المقابلات أن هناك قصورا في الأدوات الاتصالية التي توظف للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، فهي محصورة في المراسلات والكتب والرسمية والمحاضرات، أو الاتصال بالكتيبة التاسعة من خلال الهاتف واللقاءات والمشاركات المجتمعية، ويفضل أفراد الكتيبة التاسعة أدوات الاتصال المباشرة، سواء باللقاءات أو المشاركات الأخرى، وكذلك الرسائل خلال مواقع التواصل، وهناك قصور في تنظيم ندوات ومحاضرات واجتماعات توعوية.

المحور السابع: ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني:

كشفت النتائج أن هناك تقصيرا في طبيعة الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية، حيث بين البحش أن دور العلاقات العامة في توضيح وتقديم الخدمة المجتمعية والإنسانية وتباينها للرأي العام، متزامن مع العمل الأمني في أي محافظة لأي جهاز أمني، فجميع العناصر تستهدف جميع الأجهزة بدون تمييز، وتعمل العلاقات العامة ضمن الفعاليات المقررة في أي منطقة من خلال برامج المحاضرات التي تقدمها في الدعم النفسي والنوع الاجتماعي، وضباط الجهاز في تثقيف أبناء الأجهزة الأمنية. أما إبراهيم فقد أكد أن من الصعب تنفيذ أنشطة اتصالية في الكتيبة التاسعة؛ بحكم سرعة الحركة وعدم ثباتها في المنطقة.

ويرى وأكد أن العلاقات العامة في الكتيبة التاسعة تقدم خدماتها للمجتمع بما يتناسب مع طبيعة عملها ومع طبيعة الجهاز الأمني الذي تعمل فيه. وفي سياق تعزيز الروح الوطنية، أشار دويكات أن العلاقات العامة تعقد المحاضرات التوعوية بالأمور الوطنية، ليس فقط للكتيبة التاسعة بل لكل مرتبات المنطقة، وبمشاركة الكتيبة التاسعة أثناء تواجدها في المنطقة، ويتم ذلك من خلال عقد الورشات والدورات واللقاءات الخاصة بتعزيز الروح الوطنية والانتماء، مما ينعكس على أداء أفراد الكتيبة التاسعة، ولكن أكد أن هناك تقصيرا في حضور الاجتماعات والدورات المختلفة، وعليه يجب تعيين ضباط من ذوي اختصاص لمتابعة الأمر وضمان تنفيذه.

المحور الثامن: مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني:

أكد مديرو العلاقات العامة أن دور العلاقات العامة في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري ضئيل ويحتاج إلى التحسين مستقبلاً، فهو يركز على طرق تقليدية، وعلى مبدأ التقارب والتعاطف وحسب، حيث بين وأكد أن هناك قصورا في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري، فهي تقتصر على التقارب والتعاطف من خلال الفعاليات المختلفة، والبرامج الاجتماعية والتثقيفية، بالإضافة إلى ضباط مختصين في المجال، يقدمون البرامج التثقيفية المختلفة والدعم لهم.

أما دويكات فبين أنه يتم تطبيق مبدأ الاتصال الحواري مع الكتيبة التاسعة بشكل بسيط؛ وذلك لضغط العمل الكبير عند منتسبي الكتيبة التاسعة وعدم تفرغهم. بينما أوضح البحث أن هناك تقصيرا من الكتيبة التاسعة أو ضباطها في عدم حضور الجلسات الحوارية أو المحاضرات التثقيفية، وبالتالي ينتقض أهم مبدأ للاتصال الحواري وهو الحوار.

المحور التاسع: النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل:

كشفت نتائج المقابلات أن هناك آليات عدة من الممكن تنفيذها لتحقيق الاتصال الحواري، وتعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة. من جانبه أوصى دويكات بالتنسيق والتواصل المستمر مع المؤسسة الأمنية، وتكثيف الجهود والأنشطة من قبل العلاقات العامة تجاه الكتيبة التاسعة، وإشراك منتسبي الكتيبة التاسعة رغم ضغط العمل ومهامهم الصعبة بكل هذه الأنشطة. بينما نادى إبراهيم بضرورة توظيف ضباط اختصاص في المجال، والاهتمام بالقراءة، والمحاضرات، وتنظيم الزيارات الميدانية للمواقع التاريخية، والتعرف على جغرافيا الوطن لتعزيز التقارب بين أفراد الكتيبة التاسعة.

ودعا وأكد إلى تنظيم محاضرات ولقاءات مباشرة تسلط الضوء على المكانة المهنية لهم، وتقديم الحوافز أيضاً، والمشاركة في الأفراح والأحزان، والتعامل مع هذه الكتيبة كعائلة واحدة كبيرة؛ لأن مسؤوليتها أيضاً مجتمعية بامتياز من الحفاظ على السلم الأمني، وتعزيز هذه الفكرة لدى الأفراد، وأهمية الدور الثاني الذي تقوم به في تعزيز مفاهيم المواطنين، والحديث عن المخاطر التي تنجم غياب الأمن وإبراز دورهم الفعال في حفظ الأمن. وأوصى البحث بتحفيز عناصر الكتيبة التاسعة بتقليدهم أوسمة وأنواط بناء على ما يقدمونه على خدمات مميزة استثنائية في قوات الأمن الوطني.

مناقشة الفرضيات:

كشفت النتائج أن العلاقات العامة تمارس دوراً فعالاً في تعزيز الروح الوطنية، وغرس الحس الوطني في نفوس أبناء الكتيبة التاسعة، من خلال توظيف مبدأي التقارب والتعاطف بشكل مكثف، حيث بلغت نسبة فاعلية العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة 75%، وأظهرت النتائج أن لديها القدرة العالية على توظيف المقابلات واللقاءات والدورات والحلقات الحوارية في تعزيز الروح الوطنية.

وذلك يثبت الفرضية الأولى للدراسة، التي تنص على: "كفاءة العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني".

في الجانب الآخر بينت النتائج أن العلاقات العامة تدرك أهمية الحوار كآلية للتواصل مع أفراد الكتيبة التاسعة، إلا أنها تعتقد أن الوسائل التقليدية للاتصال والتواصل تظل آمنة أكثر، ولها قدرة أكبر على تحقيق مبدأي التقارب والتعاطف، ولا تحتاج الكثير من الوقت والجهد كالندوات والورشات والمؤتمرات. إضافة إلى ذلك، تعتقد العلاقات العامة أن توسيع دائرة الاتصال من الممكن أن يعرض المؤسسة الأمنية للمخاطر، وبالتالي فهي لا تشارك المعلومات بشكل موسع، وتتبادلها بطريقة محدودة ضمن النظام العسكري والأمني، وعليه فإن هناك ضعفاً في تطبيق مبدأي المخاطرة والالتزام والتبادلية في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة.

الأمر الذي يثبت الفرضية الثانية للدراسة، التي تنص على أن: "هناك علاقة بين ضعف تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني، وعدم فهمها بشكل واضح للنظرية"؛ حيث إن من الممكن وبشكل آمن توظيف التبادلية والالتزام والمخاطرة في تعزيز الروح الوطنية، من خلال الاستعانة بخبراء، ما يؤكد عدم فهمهم بشكل واضح للنظرية.

كما أكدت النتائج أن العلاقات العامة تنفذ جميع الآليات الاتصالية، ولكن ضمن النظام العسكري والأمني، وتحدد صلاحيتها ضمن هذا الإطار لدواعٍ أمنية، وهو الأمر الذي يفسر ميلها لاستخدام أدوات اتصالية دون أخرى، ولتطبيق مبادئ الاتصال الحواري بشكل متفاوت، فهي تمارس بشكل مرتفع ما يقع ضمن صلاحيتها في توطيد العلاقات وتحقيق الانسجام والتفاهم وخلق الأجواء الإيجابية وتقريب العناصر من الإدارة وتحقيق الثقة بينهما، لكنها تمارس مشاركة المعلومات وتبادلها بشكل محدود وضمن صلاحيتها لغاية عدم المخاطرة، ما يعد أحد مبادئ الاتصال الحواري في الأساس.

الأمر الذي يثبت الفرضية الثالثة للدراسة، التي تنص على أن: "هناك علاقة بين ضعف إمكانيات العلاقات العامة وصلاحيتها في توظيف الاتصال الحواري على عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني، والبيروقراطية الوظيفية في الأجهزة الأمنية".

كما سبق أن أكدنا، فإن دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية فعال بنسبة 75%، وتميل بشكل كبير إلى تطبيق مبادئ التقارب والتعاطف لتعزيز هذا الدور، لا شك أن توظيف التبادلية والالتزام والمخاطرة كان سيعزز دورها في هذا المجال، ولكن الدور ما يزال فعالا على أية حال، فهي توظف الآليات التي تراها مناسبة في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتبية التاسعة. وذلك يثبت الفرضية الرابعة للدراسة، والتي تنص على أنه: "لا يوجد علاقة بين قصور توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في الكتبية التاسعة، وبين تعزيز الروح الوطنية لديهم".

أما بالنسبة للفرضية الديموغرافية، فقد أظهرت النتائج أن الاستجابات تفاوتت تبعاً لمحاور الدراسة حيث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتبية التاسعة، يعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا، ويعزى لمتغير السكن لصالح القرية، ويعزى لمتغير العمر لصالح الفئة من 31-41. في المقابل لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتبية التاسعة يعزى لمتغير الرتبة والتخصص. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، في مستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتبية التاسعة تبعاً لمتغير العمر لصالح فئة 21-31. بالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية عند متغير الرتبة والتخصص، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي والسكن والعمر عند محور تطبيق مبادئ العلاقات العامة، وتبعاً للعمر عند الأنشطة الهادفة لتعزيز الروح الوطنية، وعليه فإننا ننفي الفرضية الديموغرافية الآتية: "لا يوجد فروق

ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير (المؤهل العملي، والسكن، والرتبة، والتخصص، والعمر).

مناقشة النتائج تبعاً لأسئلة الدراسة والدراسات السابقة:

1 مناقشة السؤال الرئيس: ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

● كشفت نتائج الدراسة أن اهتمام العلاقات العامة بالاتصال الحواري متوسط. تمثل ذلك في الدرجة الأولى في بناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل، وخلق الحوار، والمحافظة على الاحترام والتعاون، فضلاً عن توطيد العلاقات وبالتالي تحقيق التقارب والتعاطف من خلال دعم العناصر في الكتيبة التاسعة، والاهتمام بأرائهم، ومشاركتهم في المعلومات إلى حد معين، والالتزام بمحادثتهم، وتكوين برامج اتصالية معهم ولكن بشكل محدود كذلك. وترجمت العلاقات العامة هذا الاهتمام من خلال الأنشطة الاتصالية التي تتمثل في الحلقات الحوارية، والمقابلات واللقاءات بالدرجة الأولى، ومن ثم الدورات والورشات والندوات والفعاليات الوطنية، وبشكل ضعيف المؤتمرات والاستطلاعات.

● إضافة إلى ذلك، تفاوتت مبادئ الاتصال الحواري في درجة تطبيقها، حيث طبقت العلاقات العامة مبدأ التقارب والتعاطف بشكل مرتفع من خلال تعزيز العلاقات وتوطيد الصلات وخلق أجواء من الدعم والثقة بين عناصر الكتيبة وبين الإدارة العليا، بينما مارست مبدأ المخاطرة والتبادلية بشكل متوسط من خلال المشاركة بالمعلومات، وتبادل الآراء مع عناصر الكتيبة التاسعة والاعتراف بهم، وطبقت مبدأ الالتزام بشكل متوسط بتأسيس برنامج اتصالي معهم، وكما سبق أن ذكر الباحث فإن البرنامج الاتصالي اعتمد بشكل كبير على الدوائر الضيقة والأدوات التقليدية أكثر من الأدوات الحديثة.

● وفي هذا الشأن اتضح أن العلاقات العامة قد ركزت على الهاتف والمقابلات والدورات والمراسلات التقليدية أكثر من المراسلات الحديثة، التي تتمثل في توظيف التقنيات الحديثة كمواقع التواصل الاجتماعي، وأكثر كذلك من الفعاليات والأنشطة كالندوات والورشات والمطبوعات والمؤتمرات، ولكنها في الوقت نفسه لم تهملها، بل ركزت على ما وجدته آمناً بشكل أكبر.

● يتضح مما سبق أن العلاقات العامة قد نجحت في تعزيز الروح الوطنية والانتماء وتحقيق التقارب والتعاطف بين أفراد الكتيبة التاسعة بنسبة تقارب الـ 75%، ولكن جهودها الاتصالية اتسمت بنوع من القصور والجمود، والتمسك بالتقاليد العسكرية التي تعتمد على المقابلات والدورات بشكل أكبر في التواصل مع أفراد الكتيبة.

واتفقت هذه النتائج بشكل جزئي مع (Ali, Muhammad(2018) دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية، من جانب أنها توصلت إلى وجود قصور في دور العلاقات العامة في تعزيز الانتماء بسبب التحديات التي تعيقها، فالدراسة الحالية أكدت أن مساهمة العلاقات العامة في تعزيز الانتماء بشكل فعلي مرتفعة، ولكن استخدامها للوسائل والأدوات الاتصالية متوسط؛ وبالتالي هناك قصور في دورها في تعزيز الانتماء.

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتبية التاسعة؟

● كشفت نتائج الدراسة أن اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتبية التاسعة متوسط بنسبة 69,2%. تجسد هذا الاهتمام في تحقيق التقارب من خلال تعزيز التعاون ومبدأ المساواة، والاحترام بين أفراد الكتبية التاسعة، والاهتمام بمحادثاتهم وآرائهم، وإيصالها للإدارة العليا لخلق التفاهم المتبادل، والتواصل الأخلاقي، والحوار المستمر، وتوطيد العلاقة بين الطرفين، وبالتالي فإنها تتعامل معهم كمراسم اجتماعي، وتسهم في دعمهم وتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية، وتسعى لإنشاء برنامج اتصالي معهم.

● يرى الباحث أن هذا الاهتمام يرتفع حينما يتعلق بالتقارب بين العناصر، بينما ينخفض حينما يتعلق الأمر بالتواصل والحوار وتبادل الآراء والبرامج الاتصالية، والمشاركة بالمعلومات. يعزو الباحث ذلك إلى الطبيعة القانونية العسكرية التي تحكم جهاز الأمن الوطني ككل، وأفراد الكتبية التاسعة بشكل خاص، حيث يسود بينهم جو من التقارب والتالف؛ بسبب حرص الإدارة على تعزيز الانتماء لديهم، والتزامهم بالتعاون والاحترام، أما التواصل وتبادل المعلومات، فهي عملية تسير ضمن القوانين العسكرية الصارمة، التي يتم بناء عليها تحديد نقل المعلومات والتواصل بما يتطلبه الحس الأمني لديهم.

● وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة (Morsi, Iman(2021) رؤية الشباب السعودي لإستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، التي بينت اهتمام الحكومة بتطبيق آليات ومبادئ الاتصال الحواري للتواصل مع الشباب وتوعيتهم، ولكن في مواقع التواصل الاجتماعي وليس بالشكل التقليدي.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتبية التاسعة في الأمن الوطني؟

● أوضحت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة تمارس دوراً مرتفعاً في تنمية قيم التضحية والانتماء، وتعزيز الروح الوطنية، وروح المسؤولية وغرس الحس الوطني، والإيمان بالوطن، وتوظيف لتحقيق ذلك المقابلات المباشرة والحلقات الحوارية، واللقاءات المستمرة.

● وتمارس العلاقات العامة دوراً متوسطاً في توظيف الدورات التدريبية والورشات التوعوية، والمؤتمرات والاتصالات الدورية؛ لترسيخ الهوية الوطنية، وتأسيس حب الوطن، وتعزيز مفهوم المواطنة والانتماء لدى عناصر الكتبية التاسعة، وفي المقابل هناك قصور في توظيف استطلاعات الرأي والفعاليات الوطنية في تعزيز الروح الوطنية وقيم الولاء والإخلاص لديهم.

● يظهر مما سبق أن العلاقات العامة في الأمن الوطني تفضل الأنشطة الاتصالية التقليدية كالمقابلات المباشرة واللقاءات والحلقات الحوارية، وتأتي في الدرجة الثانية الدورات التدريبية والورشات التوعوية والمؤتمرات والاتصالات الدورية، ومن ثم استطلاعات الرأي والفعاليات الوطنية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد وعناصر الكتيبة التاسعة.

● يعزو الباحث ذلك إلى طبيعة مهام الكتيبة التاسعة التي تتطلب جهداً مستمراً ومنغلقاً على ذاته، فيفضلون الأنشطة الاتصالية ضمن الدائرة الأضيقة والأقرب، ويتعدون عن الأنشطة لاتصالية الواسعة، ولا يعني ذلك ضعف العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية، فهي تمتلك قدرة جيدة على تحقيق ذلك، مع تفضيلها لأنشطة دون أخرى، وما يهمننا هنا هو الحلقات الحوارية التي تشكل أهم مبادئ الاتصال الحوارية.

● تتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة (Meziane, Fawzi (2019 دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية، التي كشفت أن الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الصورة الذهنية تنطلق من مبدأ الاتصال والحوار، وتتمثل في المقابلات والورشات والندوات والمؤتمرات، ولكنها تختلف عنها في كونها تركز على الوسائل الجديدة، بينما يركز الأمن الوطني على الأنشطة التي ترتبط بالأدوات التقليدية.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحوارية في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

● كشفت النتائج أن العلاقات العامة تمارس مبدأ التقارب، والتعاطف بشكل ملحوظ، ثم يأتي بعد ذلك مبدأ المخاطرة، يليه التبادلية ومن ثم الالتزام، ويعزو الباحث ذلك مجدداً إلى الطبيعة الأمنية والعسكرية لوظيفة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، التي تتطلب توطيد العلاقات، وتعزيز الانتماء بشكل كبير، بين أفراد الكتيبة والإدارة العليا، وبين أفراد الكتيبة أنفسهم.

● أما مشاركة المعلومات، والاعتراف بالآراء وتبادلها، فهي عملية تسير ضمن الحدود الأمنية والعسكرية، بحيث لا تشكل خطراً عليهم، وهو ما يفسر ممارسة مبدأ المخاطرة والتبادلية بشكل متوسط، أما مبدأ الالتزام فسبق أن كشفنا أن العلاقات العامة تمارس الأنشطة الاتصالية بشكل متوسط، وبالتالي لا تميل لتنفيذ برامج اتصالية مع عناصر الكتيبة، بل ترغب أكثر في اللقاءات والمقابلات المباشرة والحلقات الحوارية.

● وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة (Ali, Ghada (2020 الاتصال الحوارية في المؤسسات الحكومية، التي كشفت أن الحسابات قد تعدت المراحل الأولى من تطبيق عناصر الاتصال الحوارية، ولكن لم تصل إلى حد الاكتمال بما يهيئ مناخاً كاملاً وداعماً لمناقشات ديمقراطية حرة، من شأنها الارتقاء بالخدمات الحكومية، بما يحقق المصداقية والشفافية لها، ولكن يمكن القول بوجود اتجاهات إيجابية ظهرت في الحسابات المؤسسية واتضح أثرها على الجمهور (المستخدم).

مناقشة السؤال الرابع: ما الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

• بينت النتائج أن العلاقات العامة تولي اهتماما بشكل أكبر بالأدوات التقليدية، فهي تستخدمها بشكل مرتفع وبنسب تتراوح بين 87% إلى 70.4%، كالهاتف والمقابلات والدورات. بينما يظهر اهتمامها بالوسائل الحديثة متوسطاً، كالإيميل، والفاكس، والمراسلات الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمطبوعات، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الأنشطة الاتصالية الواسعة كالورشات والندوات والمؤتمرات.

• يربط الباحث هذه النتائج بطبيعة المهام في الأمن الوطني ككل، وفي الكتيبة التاسعة، التي توصف بأنها مكتظة وسرية، وتعاني أساساً من ضيق الوقت على حساب المهام والعمليات، بالتالي تفضل الإدارة الأدوات المباشرة كالهاتف والمقابلة والدورات، أما الندوات والورشات والمؤتمرات فهي تحتاج إلى تفرغ أكبر، وظروف أمنية هادئة، الأمر الذي لا يتوفر في بيئة الكتيبة التاسعة.

• أما بالنسبة للمراسلات، فيرى الباحث أن الإدارة العليا تميل إلى المراسلات الرسمية كالإيميل والفاكس، أكثر من المراسلات غير الرسمية كمواقع التواصل الاجتماعي؛ لسبب أمني من جهة، وسعيها منها من جهة ثانية إلى تعزيز القدرة على الاحتفاظ بالأرشيف الاتصالي، وبالتالي فإن للعلاقات العامة صلاحيات محدودة نوعاً ما فيما يخص طريقة الاتصال والتواصل ضمن القوانين العسكرية والأمنية.

• وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة (Al Qasimi, Sultan (2016) "مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان"، التي بينت أن العلاقات العامة لا تزال تركز على الوسائل التقليدية في التواصل، وتحتاج إلى تطوير آليات الاتصال والأنشطة الاتصالية، وتوسيعها وتوظيف التقنيات الحديثة فيها.

4.2.5 مناقشة نتائج السؤال الخامس: كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟

• أوضحت نتائج الدراسة الكمية والنوعية أن هناك قصورا في توظيف الأنشطة والأدوات الحديثة في تعزيز مبدأ الاتصال الحواري، ويبرر موظفو العلاقات العامة ذلك بدواعٍ أمنية وسياسية، إلى جانب أسباب أخرى متعلقة بضيق الوقت، والحاجة إلى التفرغ في ظل المهام الأمنية الكثيفة التي تُنسب إلى أفراد الكتيبة التاسعة.

• بناء على ذلك، من الممكن النهوض بدور العلاقات العامة في معالجة مواطن القصور هذه، وتوسيع الأدوات الاتصالية الحديثة، مع التركيز على استخدام برمجيات أمنية تحفظ سرية المعلومات، وتدريب كادر العلاقات العامة على طرق تطبيق مبادئ الاتصال الحواري الحديثة والتقليدية كذلك، إلى جانب الاستعانة بخبراء في مجال التكنولوجيا لتوسيع التقنيات أولاً، وخبراء في مجال علم النفس والاجتماع لدراسة متطلبات عناصر الكتيبة التاسعة واحتياجاتها وتلبيتها، وبالتالي خلق الانتماء والروح الوطنية لديهم.

4.2.6 مناقشة نتائج السؤال السادس: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة

لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، السكن، الرتبة، العمر، التخصص)؟

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا.
- ويفسر الباحث ذلك أن المؤهلات العلمية التي يملكها حملة الدراسات العليا تؤهلهم بشكل أكبر للتعرف على طريقة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية.
- كما كشفت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير السكن لصالح القرية، ويفسر الباحث ذلك أن استجابة سكان القرى كانت الأكثر لهذا المحور.
- وبينت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، يمكن أن يعزى لمتغير الرتبة والتخصص، ويفسر الباحث ذلك أن توظيف النظرية لا ترتبط بالعمر والتخصص فهي تطبق على الجميع.
- كما أوضحت النتائج أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لمستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح فئة 21-31، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً وحماساً؛ نظراً لحدائث عملها، وصغر عمرها.
- وأكدت النتائج أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة 32-41، يعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة تكون الأكثر قدرة على التركيز في طبيعة مبادئ الاتصال الحواري، فالفئة الأولى يملؤها الحماسة والاندفاع، والفئة الثالثة عادة ما تركز على العمل أكثر من أنشطة العلاقات العامة أو تطبيقها لمبادئ الاتصال الحواري.

النتائج:

1. كفاءة العلاقات العامة في توظيف مبدئي التقارب والتعاطف في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
2. اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة متوسط بنسبة 69.2%.
3. تعود النسبة المتوسطة في الاهتمام بالاتصال الحواري إلى الاهتمام المتفاوت في تطبيق مبادئه، حيث تطبق مبدئي التقارب والتعاطف بشكل مرتفع بنسبة 78.08%، و 75.2% على التوالي، بينما تطبق مبادئ الالتزام والتبادل والمخاطرة بشكل متوسط بنسب (69.2%، 62.4%، 63.2%) على التوالي.
4. ينعكس الاهتمام المتفاوت في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري على طبيعة الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، التي جاءت نسبتها بشكل متوسط أيضاً.

5. تركز العلاقات العامة على تنظيم المقابلات واللقاءات المباشرة والحلقات الحوارية بشكل مرتفع، بينما تنظم الدورات التدريبية والورشات والمؤتمرات والاتصالات الدورية بشكل متوسط، والاستطلاعات والفعاليات بشكل أقل.
6. تحدد طبيعة الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة الأدوات الاتصالية، فهي تركز على الأدوات التقليدية كالهاتف والمقابلات والدورات والمراسلات التقليدية، وبشكل على المراسلات الإلكترونية والمطبوعات والورشات والمؤتمرات.
7. يعود اختيار العلاقات العامة لمبدئي التقارب والتعاطف بشكل كبير في تعزيز الروح الوطنية، والأنشطة والأدوات الاتصالية المرتبطة بالمقابلات واللقاءات المباشرة، والحلقات الحوارية، إلى الطبيعة الأمنية والحذر الأمني، إضافة إلى كثافة مهام الكتيبة التاسعة التي يصعب معها تنظيم الفعاليات كالورشات والندوات والمؤتمرات.
8. صلاحيات العلاقات العامة في توسيع دائرة الاتصال الحواري محدودة بالنظم والقوانين العسكرية والأمنية.

التوصيات:

- ضرورة تشجيع الإدارة العليا في جهاز الأمن الوطني للعلاقات العامة على توظيف مبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
- زيادة اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة من خلال تكثيف البرامج والأنشطة.
- إنشاء برنامج اتصالي أمني يطبق فيه مبادئ الاتصال الحواري كافة، ويحفظ الأمن في الوقت نفسه، بالاستعانة بخبراء علاقات عامة وأمن.
- التخطيط للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة؛ لتعزيز الروح الوطنية لتوسيعها بشكل مدروس.
- ضرورة تبني العلاقات العامة للاتصال الحواري الرقمي بشكل مدروس في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.
- ضرورة توظيف جميع الأدوات الاتصالية التقليدية والحديثة بشكل مدروس، في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة.
- توظيف خبراء وتقنيين لحماية الاتصالات والمحتوى الإلكتروني التابع للأمن الوطني والكتيبة التاسعة.
- تخصيص الوقت والميزانيات لتنفيذ برامج وأنشطة العلاقات العامة الاتصالية، الهادفة لتعزيز الروح الوطنية، وتمكين العلاقات العامة بالصلاحيات الكافية لتوسيع دائرة الاتصال الحواري بين أفراد الكتيبة التاسعة.
- اوصي الزملاء الباحثين من بعدي ب إجراء دراسات حول تأثير استخدام العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي وأثرها في خلق سمعة جيدة لجهاز الامن الوطني لدى المواطن الفلسطيني.

Sources and references:

Arabic references:

Books:

Ismail, Mahmoud. (2011). *Media Research Methods*, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo.

Bouhoush, Ammar, and Al-Dhibat, Muhammad. (2007). *Scientific research methods and methods of research preparation*, 4th edition. Office of University Publications: Algeria.

Jaradat, Abdel Nasser. (2019). *Introduction to public relations*. Al-Yazouri Scientific House: Jordan.

Radwan, Ahmed. (2012). *Public relations: case studies and specialized topics*. Cairo, Arab Republic of Egypt: Dar Al-Alam Al-Arabi for Publishing and Distribution.

Scientific journals:

Hamidsha, Nabil. (2012). Interview in Social Research, *Journal of Humanities and Social Sciences*, Skikda University, Algeria.

Ali, Ghada. (2020). Dialogical communication in government institutions through social networking sites: an applied study, *Scientific Journal of the Faculty of Arts*, Assiut University, pp. 399–434.

Morsi, Iman. (2021). Saudi youth's vision of government public relations strategies in promoting dialogic communication on social media sites during crises (the Corona crisis as an example), *International Journal of Humanities and Social Sciences*, King Abdulaziz University, Volume 28, No. 28.

Meziane, Fawzi. (2019). The role of public relations in forming a positive mental image of the security institution, *Journal of the Researcher in the Humanities and Social Sciences*, Algeria, Volume 3, p. 11.

Scientific messages

Badawi, the philanthropist. (2006). *Public relations in the security services and supporting their coordination with the media*, published master's thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Riyadh.

Hijam, Wissam. (2017). The role of public relations in activating communication within the Algerian public institution, a field study at the National Retirement Fund, Oum El Bouaghi Agency, published master's thesis, Larbi Ben M'hidi University, Algeria.

Ali, Muhammad. (2018). The role of public relations in enhancing the spirit of belonging in government institutions: A descriptive and analytical study applied to the Ministry of Culture, Information and Tourism – Sudan – Khartoum 2014–2016, published master's thesis, Holy Quran University.

Al Qasimi, Sultan. (2016). The level of public relations communicators' use of new media, a survey study on government institutions in the Sultanate of Oman, a master's thesis published at the Middle East University, Oman.

Conference research:

Al Nuaimi, Khaled. (2019). The role of public relations in enhancing the positive image of security institutions in Saudi Arabia, the Third Annual International Conference for the Graduate Studies and Research Sector: Integrative Research...The Path to Development, Ain Shams University, Girls College of Arts and Educational Sciences, Saudi Arabia.

Foreign references

A. B., & Bartlett, J. L. (2016). Why dialogic principles do not make it in practice—and what we can do about it. *International Journal of Communication*, 10, 4074–4094

Ciszek, E. L. (2020). “We are people, not transactions”: Trust as a precursor to dialogue with LGBTQ publics. *Public Relations Review*, 46(1), 101759.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.02.003>

Kent, M. L., & Lane, A. B. (2017). A rhizomatous metaphor for dialogic theory. *Public Relations Review*, 43(3), 568–578.

<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.017>

Kent, M. L., & Lane, A. B. (2017). A rhizomatous metaphor for dialogic theory. *Public Relations Review*, 43(3), 568–578.

<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.017>

Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–37. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00108-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-X)

Taylor, M. (2011). Building social capital through rhetoric and public relations. *Management Communication Quarterly*, 25(3), 436–454.
<https://doi.org/10.1177/0893318911410286>

Tilson, D. (2020). Public Relations and Religious Diversity: A Conceptual Framework for Fostering a Spirit of Communitas, *Global Media Journal, Canadian Edition*, Volume 4, Issue 1, pp. 43–60.

Wirtz, J. G., & Zimbres, T. M. (2018). A systematic analysis of research applying ‘principles of dialogic communication’ to organizational websites, blogs, and social media: Implications for theory and practice. *Journal of Public Relations Research*, 30(1–2), 5–34. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1455146>

Internet references

Jarrah, Mireh (2022) Defining a stratified sample, researchers’ website, see: <https://cutt.us/k3RwY>

Jarrah, Mireh (2022) Definition of purposive sampling, researchers’ website, see: <https://cutt.us/ufhFb>

Adly, Ayman. (2023) Strengthening the national spirit, Al-Wafd website, see: <https://www.alwafd.news/5112989>

Mishal, Talal (2018) The Concept of Patriotism, Mawdoo3 website, see: <https://mawdoo3.com>

National Security Website (2022) See: <https://www.nsf.ps/ar>

Waked, Hatem (2022) Public Relations and Media see: <https://www.nsf.ps/ar>