الفصل الأول

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- أولاً: مقدمة الدراسة.
- ثانياً: مشكلة الدراسة وأهميتها.
- ثالثاً: أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- رابعاً: مفاهيم الدراسة.
- خامساً: المداخل النظرية المرتبطة بممارسة العلاقات العامة.
- سادساً: الدراسات السابقة.
- سابعاً: أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة.

أولاً: مقدمة الدراسة

تمثل العلاقات العامة إحدى الأنشطة الاتصالية، التي تأثرت بشكلٍ واضح، وملموس بالتطور العلمي والمنهجي، ومن أهم العلوم التي ساهمت في ثراءِ هذا النشاط علم الإدارة والإقتصاد والإجتماع، حيث الإعتماد على مبادئ علوم الإدارة والتي من أبرزها التخطيط والتقييم، خاصة وأن هذه المبادئ؛ ساعدت على إرساء مبادئ علمية ومنهجية يمكن الإسترشاد بها لرسم الخطوط والقواعد العملية الدقيقة التي تبلور نجاح أجهزة العلاقات العامة.

وتَبرُز أهمية نشاط العلاقات العامة من مدى الإهتمام المخول له من قبل العديد من العلماء والباحثين ورجال الأعمال والسياسة، في ظل سعيهم نحو تحقيق المزيد من الأهداف والوظائف الإعلامية البناءة، والتنموية والإدارية الهادفة، والتي من أهمها التعريف، والترويج والتنشيط، وكسب الثقة، وضمان الولاء، وتوطيد العلاقات، وشرح السياسات، وتفسير الإجراءات واللوائح التي تحكم طبيعة العمل، وتنظيم سير أداء العاملين.

ومن هذا المنطلق؛ تأخذ العلاقات العامة لدى الحكومات أهمية خاصة عند تعرضها لأزمات تهدد مقدرتها على المنافسة والاستمرار في أداء وظائفها، في الوقت الذي تتعرض فيه للنقد اللاذع من الشرائح الاجتماعية، والقوى السياسية المختلفة، ووسائل الاتصال والإعلام الجماهيري؛ لأن مصالح تلك الشرائح والقوى مرهونةٌ بنجاح الحكومات ومؤسسات المجتمع، أو فشلها في أداء الوظائف المرتقبة، خاصةً على صعيد الأزمات الدبلوماسية التي تمثل إحدى مؤشرات التوتر التي يترتب على تفاقم نتائجها؛ نشوء الصراع ليس بين الأفراد والمؤسسات فحسب، وإنما بين الدول أطراف الأزمة والدول المجاورة التي تعجز عن تفادي آثارها، لتتأتي رسالة العلاقات العامة ودورها البارز الذي تجاوز إشاعة المثالية وتوخيها لدى التطبيق والممارسة، والتعريف بأهداف وغايات الكيانات الاجتماعية وأجهزتها المختلفة، وتعزيز سماتها بقدر ما تهدف هذه الرسالة إلى توثيق أواصر العلاقات المهنية الطيبة مع الآخرين، بتحري الإيجابية وتكريس التفاعل الاجتماعي بدراسة الجماهير والتعبير عن اتجاهاتهم.

ومن ثم تتوقف فعالية هذا الدور على اعتبارات عدة يتمثل أبرزها في: الكفاءة، والمهارة، والقدرة على التجاوب مع الأحداث؛ بدرجة آنية بالمزيد من الحذر والحيطة، وتوظيف كافة الأنشطة الاتصالية التي تتيح للجماهير الوقوف على طبيعة الأزمة وحقيقتها بدرجة عالية من الموضوعية والشفافية؛ لتشكيل الرأي العام في إطار من الموضوعية، مع الإستفادة من كافة

الآراء ووجهات النظر التي يعتنقها الجمهور، واستثمارها للسيطرة على هذا الموقف الطـــارئ، والحد من آثاره السلبية، علاوة على تحول مساره بشكل إيجابي يضمن كسب ثقة الرأي العـــام، وتوطيد العلامة بين أطراف هذا الموقف.

ثانيا: مشكلة الدراسة وأهميتها

لاحظ الباحث العلاقة القائمة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمـــات عامـــةً والأزمـــات الدبلوماسية خاصةً على صعيد حلها، والحد من تفاقمها، والإستفادة من آثارها، ونظرا لخطورة الأزمات الدبلوماسية وخطورة نتائجها على العلاقات الدولية، فإنه من الضروري الاستعداد لها والوقاية منها تحسباً لحدوثها، وبالتالي ينبغي على إدارة العلاقات العامة بذل المزيد من الجهـــد للكشف عن أسباب الخلافات بين الكيانات الدولية للتنبؤ بالأزمات الدبلوماسية الكامنة والتخطيط لمواجهتها قبل حدوثها وتفادي الآثار السلبية المترتبة عليها، خاصـــةً وأن هنـــاك العديـــد مـــن الدراسات التي أكدت على أهمية إدارة العلاقات العامة وكفاءة نشاطها الاتصالي؛ نظراً لدورها الفعال في تحقيق الأهداف التنموية، وتوثيق العلاقات بين الجمهور الداخلي والخارجي.

وعليه تتلخص مشكلة الدراسة في: دراسة دور العلاقات العامة في الوقاية من الأزمات الدبلوماسية، ومن ثم إدارتها وإدارة ما بعدها، والإستفادة من آثارها الإيجابية؛ وذلك من خـــلال التطبيق على قسم العلاقات العامة بوزارة الخارجية بالمملكة العربية السعودية.

ومن ثم تسعى الدراسة الحالية إلى إبراز أهمية النشاط الاتصالي لإدارة العلاقات العامة بمؤسسات القطاع العام، مع التركيز على دورها بوزارة الخارجية أثناء الأزمات الدبلوماســـية؛ لتتضح أهمية الدراسة في منظورين أساسيين هما:

أولاً: الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في: محاولة التوصل إلى مجموعة من الحقائق العلمية حول الأهمية الاتصالية لإدارة العلاقات العامة، وتقـــديم إضـــافة علمية إلى مجال علم الإعلام الدولي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في: محاولـــة الوقـــوف على طبيعة دور العلاقات العامة عامةً، وأثناء الأزمات الدبلوماسية خاصـــةً أثنـــاء مراحلهـــا المختلفة (قبل- أثناء- بعد) لا سيما فيما يتعلق بأهدافها، وأهم العناصر والخصائص الأساســـية التي تتميز بها إدارة العلاقات العامة بوزارة الخارجية السعودية، بالإضافة إلى محاولة طـــرح تصور تطبيقي لزيادة الوعي بأهمية إدارة العلاقات العامة بالوزارة، وكيفية الإستفادة الإيجابيـــة منها، واستثمارها على الوجه الأكمل الذي يهدف إلى ضمان فعالية هذه الإدارة.

ثالثاً: أهداف الدراسة وتساؤلاتها:-

أولاً: يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في: "التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الدبلوماسية بوزارة الخارجية السعودية". وينبثق من هذا الهدف أهداف فرعية عدة؛ تشكل في مجملها أبعاد الثقافة الاتصالية للعلاقات العامة لتتمثل فيما يلي:-

١. التعرف على الأدوار الرسمية لإدارات العلاقات العامة داخل وزارة الخارجية السعودية.
٢. التعرف على الإجراءات المتبعة في التخطيط لإدارة الأزمات بوزارة الخارجية السعودية، ومدى استعدادها لمواجهة الأزمات الدبلوماسية بتوفير المتطلبات المادية والبشرية اللازمة.
٣. التعرف على الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة ما قبل وقوع الأزمات الدبلوماسية.
٤. التعرف على الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة حدوث الأزمات الدبلوماسية والتعامل معها بوزارة الخارجية.
٥. التعرف على الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة ما بعد وقوع الأزمات الدبلوماسية.
٦. التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه جهاز العلاقات العامة بوزارة الخارجية السعودية أثناء إدارة الأزمات الدبلوماسية.

ثانياً: من المعروف والثابت علمياً وتطبيقياً أن تساؤلات الدراسة تحاكي أهداف وموضوع الدراسة، وأنها بأكملها تسعى إلى الإجابة على تساؤل يمثل مشكلة الدراسة، بحيث تحقق الإجابات على تلك التساؤلات الأهداف التي بنيت عليها الدراسة، حيث يتمثل التساؤل الرئيس للدراسة في: "ما دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الدبلوماسية بوزارة الخارجية السعودية"؟ ومن هذا التساؤل تتفرع تساؤلات فرعية عدة كالآتي:-

١. ما الأدوار الرسمية لإدارات العلاقات العامة داخل وزارة الخارجية السعودية؟
٢. ما الإجراءات المتبعة في التخطيط لإدارة الأزمات بوزارة الخارجية السعودية، ومدى استعدادها لمواجهة الأزمات الدبلوماسية بتوفير المتطلبات المادية والبشرية اللازمة؟
٣. ما الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة ما قبل وقوع الأزمات الدبلوماسية؟

٤. ما الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة حدوث الأزمات الدبلوماسية والتعامل معها بوزارة الخارجية؟

٥. ما الإجراءات الأساسية لمحور عمل العلاقات العامة في مرحلة ما بعد وقوع الأزمات الدبلوماسية؟

٦. ما أهم الصعوبات التي تواجه جهاز العلاقات العامة بوزارة الخارجية السعودية أثناء إدارة الأزمات الدبلوماسية ؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة

١) العلاقات العامة:

اختلفت وجهات نظر الباحثين في وضع تعريف محدد للعلاقات العامة؛ نظراً لتعدد مجالات نشاط العلاقات العامة في المنظمة، ويمكن أن نلقي الضوء على بعض التعريفات التي تناولت مفهوم العلاقات العامة على النحو الآتي:

عَرَّف "ديني جريزولد" العلاقات العامة بأنها: العملية الإدارية المعنية بتقويم اتجاهات الجمهور، وتعريف سياسات الفرد أو المؤسسة طبقا للصالح العام، والقيام بتخطيط وتنفيذ برامج عمل لنيل تفهم وقبول الجمهور.[1]

ويُعرِّف المجلس العالمي لمؤسسات العلاقات العامة بالمكسيك العلاقات العامة بأنها: فن وعلم اجتماعي خاص بتحليل الاتجاهات، والعمل علي توقع نتائجها، يعمل علي تقديم الاستثارة لقادة المؤسسات، ويطبق برامج عمل معدة بخطة مسبقة تعمل علي خدمة مصلحة المؤسسة والجمهور وكل فن وكلمة علم اجتماعي تعيننا في تفسير التشابه ما بين فهم العلاقات العامة كتطبيق لأدوات الاتصال، وهذا التطبيق قابل للقياس وقائم على العلم وبين ميل الكثيرين من الممارسين إلى الجوانب الأكثر حرية وإبداعية للعمل.[٢]

وتقدم جريدة العلاقات العامة تعريفاً أكثر اتساعا يستند على أنها: الوظيفة الإدارية التي تعمل على تقييم اتجاهات الجمهور، وتحدد السياسات والإجراءات الخاصة بالفرد والمؤسسة،

---

[1]. Denny Griswold, (1991): Definition of public Relations, public Relations News, Issue (10021).

[2]. Alison theaker, (2004): the public Relations hand book, Second edition. London. Route dye.P:3.

والتي تحقق الصالح العام، كما أنها تنفذ برنامجا عمليا لتحقيق الفهم لدى الجمهور واكتساب القبول لدية".[1]

ومن أبرز محاولات التقنين العلمي للعلاقات العامة: محاولة إدوارد روبنسون- رئيس قسم البحوث بمعهد العلاقات العامة الأمريكي- الذي قام بدراسة تحليلية لبعض الحالات التي صادفت رجال العلاقات العامة في عدد من المؤسسات ذات الأنشطة المختلفة؛ ومن هذه الدراسة توصل روبنسون إلى التعريف التالي: العلاقات العامة كعلم اجتماعي وسلوكي تطبيقي هي تلك الوظيفة التي تتضمن:-[2]

١. قياس وتقويم اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.
٢. مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة، وخططها، وسياساتها، والأفراد العاملين بها.
٣. تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة، وأهداف، ومصالح، واحتياجات الجماهيرالمختلفة التي لها صلة بها.
٤. تخطيط وتنفيذ البرامج الرامية لكسب رضاء الجماهير وتفاهمها.
٥. عناصر العلاقات العامة.

ويمكن تعريف العلاقات العامة إجرائياً بأنها : الجهود الإدارية المنتظمة، الرامية إلى دعم وتعزيز صورة المنشأة في نفوس الجمهور الداخلي والخارجي؛ لكسب ثقتهم وتأييدهم لرسالة، وأهداف، ورؤية المنشأة؛ وذلك من خلال أشكال الاتصال ووسائله المختلفة، التي تشرح وتفسر السياسات المتبعة، وتعكس اتجاهات وآراء الجمهور المستهدف؛ لتحقيق التوافق على أساس من الفهم المتبادل.

٢) <u>إدارة الأزمات الدبلوماسية</u>:-

يعد مصطلح إدارة الأزمات من أكثر المفاهيم تداولاً في مختلف الأنظمة والتخصصات، لذا يعاني من الخلط وعدم وضوح المعنى نتيجة كثرة الاستخدام؛ فالبعض يعرفها بشكل تقليدي، بينما يعرفها البعض الأخر بشكل حديث يعبر عن التقنين والدقة على النحو التالي:-

---

[1] .Lrving Smith, (1985): Public Relation,. Alexander Hamilton Institute, New York. P: 8-9.

[2] . السيد عليوة، (٢٠٠٢): تنمية مهارات العلاقات العامة في ظل ظروف المنافسة، الطبعة الثانية، القاهرة، تراك للنشر والتوزيع. ص:١٥-١٦.

هناك من عرف مفهوم إدارة الأزمات بأنه: مفهوم شامل يعكس رؤية المؤسسة ككل في الإجراءات والأساليب التي تتخذها في التعامل مع الأزمات، بحيث يشارك فيها كافة التخصصات والأنظمة بالمؤسسة بما فيها إدارة العلاقات العامة؛ وفق التقسيم الزمني لها وهو (قبل- أثناء- بعد) وقوع الأزمات، ويتم وضع الإجراءات التي تتخذها المؤسسات في المراحل الثلاث؛ لتمثل في مجملها: نواحي التخطيط والاستعداد للتعامل مع الأزمات في مراحل إدارتها (قبل- أثناء- بعد) وقوعها.[1]

ويمكن تعريف إدارة الأزمات الدبلوماسية إجرائياً بأنها: "الاستعداد لمواجهة الأزمات من خلال تخطيط، وتنفيذ عدد من الإستراتيجيات التي يمكنها منع أو تقليل الآثار السيئة على المنظمة، ويكون للعلاقات العامة دوراً حيوياً في أوقات الأزمات؛ لأنها تستطيع تقليل الآثار السلبية المترتبة على الأزمة، والتي يمكن أن تلحق ضرراً بالمنظم؛ فالأزمات تختلف في شدتها ولكنها تشترك في كونها تسبب ضرراً للدول يمكن قياسه من خلال تدهور العلاقات الدبلوماسية، وغياب دورها على الصعيد الدولي كقوة فاعله في نتاج السلام العام، ودعم الأمن والاستقرار.[2]

فعملية إدارة الأزمة تهدف إذاً إلى منع وقوع الأزمة كلما أمكن من خلال:-

١. مواجهة الأزمة بكفاءة وفعالية.
٢. تقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات إلى أقل حد ممكن.
٣. تقليل الآثار السلبية على البيئة المحيطة.
٤. إزالة الآثار السلبية التي تخلفها الأزمة لدى العاملين والجمهور.
٥. تحليل الأزمة والإستفادة منها في منع وقوع الأزمات المشابهة، أو تحسين وتطوير قدرات المنظمة وأدائها في مواجهة تلك الأزمات.

٣) <u>الأزمات الدبلوماسية</u>:-

عَرَّف شارك كالفو الدبلوماسية بأنها: علم العلاقات القائمة بين الدول المنبثقة من مصالحها المتبادلة، ومن مبادئ القانون الدولي وأحكام الاتفاقيات. أو هي استعمال الذكاء والكياسة في إدارة العلاقات الدولية بين حكومات الدول المستقلة.[3]

---

[1] . السيد السعيد عبد الوهاب محمد، (٢٠٠٥): استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، قسم الاجتماع، شعبة الإعلام. ص:٢١.

[2] . راسم محمد الجمال. خيرت معوض عياد، (٢٠٠٥): إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية. ص:٣٣٤.

[3] . غيث الربيعي، (د.ت): تدريس مادة الدبلوماسية بين الواقع والطموح، (مجلة العلوم السياسية، العددان (٣٨-٣٩)، جامعة بغداد، كلية العلوم السياسية. ص:٣٣٠-٣٣٣.

كما يقصد بها: عملية الاتصال والتفاوض في مجال السياسة العالمية، وهى أداة أو آلة سياسية تستخدم في عملية التفاوض والتمثيل، التي تجري بين الدول في حركة التفاعل الدولي؛ وذلك بهدف إدارة العلاقات الدولية وتسوية وتنظيم هذه العلاقات بواسطة السفراء والدبلوماسيين، وهى مفهوم مرتبط بالسياسة الخارجية؛ كونها فن إدارة المفاوضات بين الدول في عملية تنفيذ السياسة الخارجية.[1]

وبالتالي يمكن القول بأن مصطلح الدبلوماسية يشير إلى: مجموعة من القواعد والأعراف والمبادئ الدولية، التي تهتم بتنظيم العلاقات القائمة بين الدول والمنظمات الدولية، والتوفيق بين مصالح الدول المتباينة، وهى أيضاً: "فن إجراء المفاوضات في الاجتماعات، وعقد الاتفاقيات والمعاهدات، وعليه فإن لفظ الدبلوماسية يُطلق على ما يتصف به الدبلوماسي العريق؛ من لباقة، وحسن تصرف، وتهذيب رفيع، وحذر وحيطة وبراعة في تحقيق أهدافه، من دون إثارة نقمة أحد، أو حفيظته.

وتؤكد المفاهيم السابقة إلى أن مفهوم الدبلوماسية بمعناه العام يتسع ليشمل معان عدة أبرزها: المهنة، والمفاوضات، والدهاء والكياسة، والسياسة الخارجية، والتمثيل الدولي، وإدارة العلاقات الدولية، والسلام...إلخ.

ويمكن تعريف الدبلوماسية إجرائياً بأنها: فن وعلم إدارة وتمثيل العلاقات الدولية من خلال التمثيل الدبلوماسي – السفراء، المبعوثين الدبلوماسيين– خارج إقليمها، كأداة لتحسين صورتها الدولية، وتنفيذ سياستها الخارجية؛ لإقرار التفاعل الدولي، بإقامة علاقات سلمية وودية على الصعيد العام؛ بالتفاوض في المؤتمرات، والاجتماعات الدولية، وعقد الاتفاقيات والمعاهدات.

كما يمكن أيضا تعريف الأزمة الدبلوماسية إجرائيا بأنها: حدث مفاجئ مقصود أو غير مقصود يترتب عليه تهديد خطير لكيان الدولة والمساس بقيمها وسيادتها، ومن ثَم الاعتماد على المفاوضات والوساطة الدولية لتسوية النزاع بشكل سلمي؛ من شأنه ضمان التفاعل، واستمرار العلاقات في ضوء مبادئ القانون الدولي العام، ونصوص المعاهدات والاتفاقيات، بعيداً عن مخاطر التدخل العسكري لإدارة هذه الأزمة.

---

[1] . بودردابن منيرة، (٢٠٠٩): دور الدبلوماسية غير الرسمية في تنفيذ السياسة الخارجية، ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية. ص:١٥.

خامسا: المداخل النظريةالمرتبطة بممارسة العلاقات العامة

تتمثل أهم النماذج والنظريات التي ترتبط بالعلاقات العامة بجوانبها المختلفة، أثناء إدارة الأزمات في كلٍ مما يلي:-

١) أولاً: نموذج الاتصال البسيط

يعد النموذج الخطي (linear) النموذج الأول في إيضاح عناصر الاتصال – Elements of Communication – والعلاقة بين هذه العناصر وبعضها،[١] فضلاً عن أنه أيسر نماذج الاتصال التى صورت الاتصال كعملية أحادية الاتجاه Unidirectional في تدفق المعلومات The flow of information من المصدر إلى المتلقي، ويؤكد هذا النموذج – والذي يقوم فيه المصدر بإرسال رسالة إلى المتلقي عبر قناة اتصال– على الرؤية التخطيطية للاتصال، كما يميل هذا النموذج والذي يشار إليه أيضا كنموذج لإنتقال المعلومات– إلى التركيز على القنوات، حيث يُرى الاتصال (كقناة) يحاول من خلالها الأفراد تحقيق أهدافهم، ويتوافق هذا النموذج إلى حد ما مع النظريات Theories والنماذج الكلاسيكية Classical Models التي تفترض أن العملية الاتصالية يتحكم في مسارها بعض الأفراد؛ سواء بهدف توجيه الرسالة والتجاوب مع الجماهير، أو إزالة أي تشويش.[٢]

وعلى الرغم من أن هذا النموذج يقوم على مبدأ الاتصال المواجهي، إلا أن كثيراً من أفكاره يمكن تطبيقها على المواقف الاتصالية في الأشكال والصور المختلفة للاتصال.[٣]

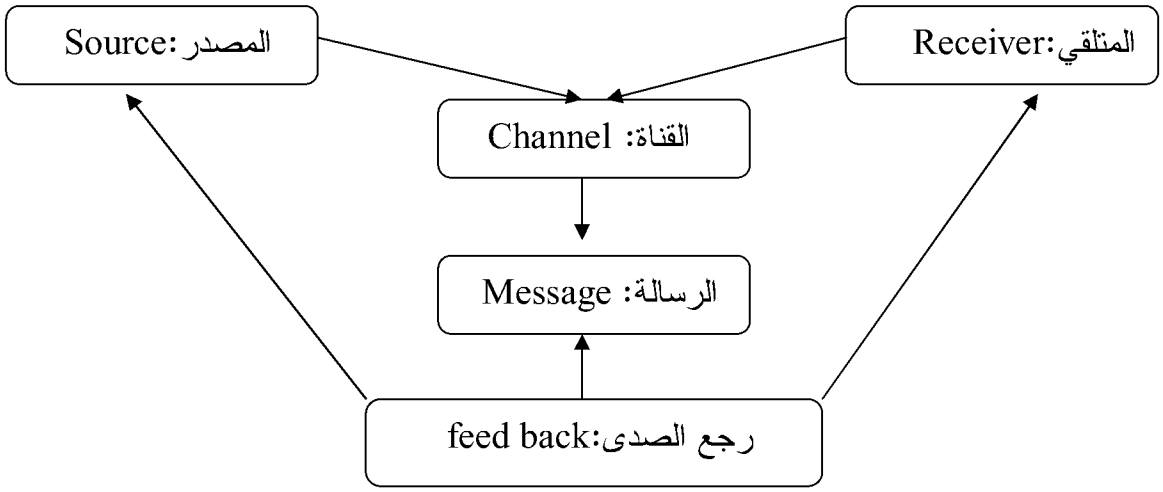
ومن أمثلة استخدام هذا النموذج في إدارات العلاقات العامة: الاتصال المواجهي عبر – المقابلة الشخصية – والتي يقوم فيها أخصائي العلاقات العامة بالتواصل مع الجماهير المستهدفة سواء على المستوى الداخلي أوالخارجي بشكل مباشر؛ من خلال الرسائل والتقارير الإعلامية؛ التي يتوقف نجاحها على الإيضاح والسلاسة وتلبية الاحتياجات...إلخ

---

[1] . محمد عبد الحميد، (٢٠٠٤): نظريات الإعلام واتجاهات التأثير،ط٢، القاهرة، عالم الكتب. ص:٦٣.

[2] . دينا محمد كامل الخطاط، (٢٠٠٩): الوظيفة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الإعلامية المصرية، ماجستير غير منشورة، قسم علوم الاتصال والإعلام، كلية الآداب. ص:٨٣.

[3] . محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير. مرجع سابق. ص:٦٣.



نموذج عناصر الاتصال البسيط

شكل رقم (١)

٢) ثانيا: نموذج لوكازويسكي عن أساسيات وقواعد اتصالات الأزمة

يتكون نموذج لوكازويسكي من ثلاثة محاور أساسية هي: أهداف الاتصال وضروريات في حالة الأزمات، وأسس ومبادئ الاتصال المطلوبة في حالة الأزمات، وبرتوكولات ومعايير الاتصال وبيانهم كالتالي:[1]

١) المحور الأول: وضع أساسيات وأهداف الاتصال.

يشتمل هذا المحور على جانبين هما:

أ- رسم السياسة الاتصالية من خلال وضع الأسس الإستراتيجية في الاتصال ومنها:

- الانفتاح على الآخرين Openness وتقديم المعلومات بحيث تكون متاحة للجميع وتسمح بالتبادل المعرفي.
- المصداقية في الحقائق Truthfulness والأمانة واعتبارها سياسة مطلقة.
- الاستجابة الفورية للأحداث Responsiveness والإعلان عنها وتحديدها.
- عدم إخفاء أي حقائق خاصة بالسلوكيات، والاتجاهات، والخطط، والقرارات الإستراتيجية الفعالة والعمل بروح التعاون والتضامن.

ب- تحديد أولويات الاتصال Communication priorities ويتم ترتيبها كالتالي:

- الأولوية الأولى: خاصة بالمتأثرين مباشرة بالأزمة وهم الضحايا سواء المعنيين بالأزمة أم غيرهم.

[1] . السيد السعيد عبد الوهاب، استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات والكوارث. مرجع سابق. ص:٦٨-٧٣.

- الأولوية الثانية: وهم الموظفين حيث يكون منهم ضحايا أحياناً.
- الأولوية الثالثة: وهم الأفراد الذين تأثروا بشكل غير مباشر من جراء الأزمة.
- الأولوية الرابعة: وهم وسائل الإعلام وقنوات الاتصال الخارجية.

٢) المحور الثاني: أسس ومبادئ وقواعد الاتصال المطلوبة في حالة الأزمات.

وتشمل النواحي التالية:

١. الاتصال بضحايا الأزمة لاتخاذ الإجراءات الخاصة بالحد من آثارها السلبية، والتعامل معها من خلال إجراءات عدة تتمثل في:

- الاستجابة السريعة.
- التصرف بجدية وحزم.
- تحديد المسئولية المناسبة مع الأزمات التي تحدث.
- الاستعانة وطلب المساعدة من جهات أخرى.
- إخبار الجمهور الداخلي (الموظفين) على وجه السرعة من البداية.
- توضيح المهام والأدوار.
- توضيح القرارات والنتائج والسلوكيات.
- قبول المقترحات في التعامل مع الأزمة.
- شرح وتوضيح الموقف للجمهور بقدر الإمكان.
- دعوة المسئولين المحليين للمشاركة في المواجهة.
- البحث عن الأفراد الأكثر تأثراً بالأزمة.
- استخدام رسائل فعالة ومباشرة وسهلة الفهم.
- العمل بروح التضامن والمشاركة.
- عدم مناهضة الآراء وتقبلها وفهم ما تعنيه.

٢. الاعتماد على الاتصالات المحلية أولاً فهي أفضل الوسائل في التعامل مع الأزمات؛ ويتم ذلك من خلال إدارة العلاقات العامة، والعمليات والتسهيلات وغيرها.

٣. التصرف السريع في إمكانية توصيل المعلومات والأخبار لوسائل الإعلام والجمهور.

٤. التعاون مع وسائل الإعلام وتلبية احتياجات مندوبيها.

٥. التحدث من خلال جهة واحدة وتوحيد الخطاب الإعلامي الموجه إلى الجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام - وتناسبه مع فئات هذا الجمهور.

٦. الاعتماد على القرارات الواضحة واللازمة لموقف الأزمة والتي تتناسب مع طبيعة هذا الموقف.

٧. التركيز على البعد الأخلاقي والإنساني في إدارة الأزمة.

٨. الاعتماد في حل المشكلات على عملية صنع القرارات وإدارتها من خلال الإدارة الإستراتيجية طبقا للنواحي التالية:-

- وصف طبيعة الموقف.
- تحليل ما يحتويه الموقف ومدى تهديده وحجمه.
- تقديم الخيارات والاحتمالات والمقترحات في معالجة الموقف.
- اختيار أفضل التوصيات والمعالجات اللأزمة.
- احتواء النتائج السلبية وغير المتوقعة ودراستها.

٣) المحور الثالث: استخدام برتوكولات ومعايير الاتصال.

هناك عدد من المعايير اللازمة عند التعامل مع الأزمات؛ والتي تشمل النواحي الخاصة بالسلوكيات، والاتجاهات، وطرق ووسائل التحدث اللازمة في التعامل معها ومن تلك المعايير:-

١. الاستجابة والتعامل مع الأزمة من خلال الاستعداد لمواجهتها وإعداد الخطط على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة.

٢. الانفتاح، والتفاعل مع المجتمع، والتعامل مع أطراف وجمهور الأزمة وخاصة الأكثر تضرراً منها.

٣. إبداء الاهتمام بالمتأثرين بالأزمة، وبالطرق الخاصة في التعامل معهم، وأسلوب المواجهة، وتقديم المعلومات.

٤. الاحترام عند تقبل أي مقترحات أو أسئلة أو استنتاجات من جانب الجمهور وأطراف الأزمة، وأيضاً في حالة تعرض المؤسسة لانتقادات وهجوم من الجمهور.

٥. إجراء المقارنات للوصول لأفضل الطرق والحلول في مواجهة الأزمات وإدارتها.

٦. التعاون مع وسائل الإعلام والجمهور، والاتصال بهم بصورة مباشرة وعلى قدر من الكفاءة والسرعة.

٧. تحديد المسئولية والتعامل مع الأزمة من مبدأ المسئولية، وتحديد المتحدث الرسمي في حالة الأزمات.

٨. تنمية الحاسة الإدراكية وذلك في وقت مبكر من حدوث الأزمة وتوقع حدوثها واتخاذ التدابير اللازمة لمنع وقوعها.

٩. التكامل والترابط في دراسة طبيعة الأزمات، وأوجه المواجهة، وفحص الأخطاء والسلبيات لتحديد نواحي القصور.

١٠. تحقيق درجة عالية من الرضا والقبول من جانب الجمهور، وإعادة الثقة في المؤسسة، وبناء العلاقات، والتقليل من حجم التغطية الإعلامية للأزمة وموقفها من المؤسسة وذلك من خلال النواحي التالية:

- تحديد القضايا الكامنة التي لم تتحقق بعد.
- تحليل تلك القضايا ودراسة مدى تأثيرها.
- دراسة الأحداث من خلال النماذج والأمثلة المختلفة التي وقعت في المؤسسة ومراعاة التنسيق فيما بينها.
- بناء الآراء والاتجاهات والمشاركات.
- تطوير إستراتيجية فعالة؛ تعتمد على رسائل هادفة وإيجابية تُقدم بصورة مباشرة للجمهور.

١١. تقديرات الموقف ومدى المحاسبة والمسئولية؛ وذلك لإعادة المصداقية للمؤسسة من خلال ما يلي:-

- تحري المصداقية في معالجة الأزمة عند الاتصال بالجمهور.
- عرض وتفسير الأحداث السابقة وأسبابها وأساليب مواجهتها وأثرها مستقبلاً.
- الإعلان عن القضايا الجوهرية والكامنة، وحلها قبل تصاعدها، ومشاركة الجمهور في مناقشتها.
- الاستعانة بالمستشارين في التعامل مع الأزمات.
- إدخال التعديلات والتحسينات اللازمة على خطة المواجهة والتعامل مع الأزمات.

- إظهار الاستياء والندم لحدوث الأزمة، والتأكيد على حجم المسئولية في عدم تكرارها مرة أخرى.

١٢. التسامح والتصالح مع الجمهور، وعقد صداقات معه حتى في حالة الإنتقادات ضد المؤسسة من ناحية أخرى.

١٣. الأمانة وتحري المصداقية في نقل المعلومات للجمهور، وتبني الصراحة والصدق في التعامل مع الأزمات والجمهور، ومواجهة الشائعات والأخطاء بحزم والتعلم منها لتفاديها مستقبلاً.

٣) ثالثا: نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

تعد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام إحدى نظريات التأثير المعتدل لوسائل الإعلام، والتي ترى أن وسائل الإعلام عبارة عن نظم اجتماعية ذات طبيعة بنائية تتفاعل مع النظم الأخرى في المجتمع، وتراعي الخصائص النفسية والاجتماعية لأعضاء الجمهور.[١]

وكما يوحي اسم النظرية؛ فإن العلاقة الرئيسية التي تحكمها هى علاقة الاعتماد بين وسائل الإعلام والنظام الاجتماعي والجمهور، وقد تكون هذه العلاقة مع نظم وسائل الإعلام جميعها أو مع أحدي أجزائها، ومن ناحية أخرى فإن وسائل الإعلام ليست قوية تماماً، فهي أيضاً تعتمد على موارد تتحكم فيها النظم الأخرى لكي تمارس عملها بكفاءة، يُمكن وصف ذلك بمفهوم الاعتماد المتبادل؛ فوسائل الإعلام والمنظمات الأخرى في المجتمع لا تستطيع العمل بكفاءة بدون الاعتماد على بعضها.[٢] وتنطلق نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من ثلاثة فروض أساسية تتمثل في:-[٣]

١. كلما زادت التغيرات والأزمات في مجتمع ما، كلما زادت حاجة الجمهور إلى المعلومات والتوجيه؛ وبالتالي تزيد درجة الاعتماد على وسائل الاتصال وما تقدمه من معلومات.

---

[1] حسن عماد مكاوي. ليلى حسين السيد، (٢٠٠٩): الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية ، القاهرة. ص:٣١٤-٣١٧.

[2] حسن عماد مكاوي. ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة. مرجع سابق. ص:٣١٤-٣١٧.

[3] سوزان الفليني، (٢٠٠٩): الاتصال ووسائله ونظرياته، دار النهضة العربية، القاهرة. ص:١٩٠.

٢. يقل اعتماد الجمهور على وسائل الاتصال الجماهيرية؛ كلما كان لديه بدائل ومصادر أخرى بديله للمعلومات أو مصادر إعلام خارجية.

٣. يختلف الجمهور في اعتماده على وسائل الإعلام؛ فجمهور الصفوة من المفترض أن يكون لديهم مصادر أخرى متعددة للمعلومات تجعله يتفاوت في درجة اعتماده على وسائل الإعلام.

ومن هذه الفروض يتضح الهدف الأساسي للنظرية في تفسير أثر وسائل الاتصال الجماهيرية، ودرجة هذا التأثير، ومدى وضوحه من حيث المباشرة أو عدمها، وكذلك درجة شدتها من حيث القوة والضعف.[١]

وتقوم علاقات الاعتماد على وسائل الإعلام على ركيزتين أساسيتين هما:-[٢]

١. الأهداف: لكي يحقق الأفراد والمؤسسات الكبرى أهدافهم الشخصية والجماعية، عليهم أن يعتمدوا على موارد يسيطر عليها أشخاص أو جماعات أو نظم أخرى والعكس بالعكس.

٢. المصادر: يسعى الأفراد والمنظمات إلى المصادر المختلفة التي تحقق أهدافهم، وتعد وسائل الإعلام نظام معلومات يسعى إليه الأفراد والمنظمات من أجل بلوغ أهدافهم.

ويتوقف نوع ودرجة هذا الاعتماد على عاملين أساسيين:-[٣]

١. درجة التغيير والصراع أو عدم الاستقرار الذي يعاني منه المجتمع: حيث يزداد اعتماد أفراد الجمهور على وسائل الإعلام في حالة الأزمات والطوارئ والكوارث والحوادث لمعرفة مزيد من الأخبار والمعلومات.

٢. درجة أهمية وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات في هذا المجتمع: يعد اعتماد الفرد المكثف على معلومات وسائل الإعلام سِمة المجتمعات المتحضرة لفهم العالم الاجتماعي المحيط والقيام بالسلوك الاجتماعي بشكل ذي معنى.

ويذهب "محمد عبد الحميد" إلى أنه: إذا كانت هناك حاجات وأهداف للفرد يعتمد على وسائل الإعلام لتحقيقها في ظروف الاستقرار والتوازن، فإن احتمال تزايد اعتماده عليها يكون

---

1 . كمال عبد الرءوف، (١٩٩٩): نظريات وسائل الإعلام، ط٣، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع. ص:٤١٤.

2 . كمال عبد الرءوف، نظريات وسائل الإعلام، مرجع سابق. ص:٤١٤.

3 . سوزان الفليني، الاتصال ووسائله ونظرياته، مرجع سابق. ص:١٨٩.

كبيراً في ظروف عدم التوازن الذي يحدث نتيجة للصراع أو التغير، ومن هنا يكون تأثير وسائل الإعلام على المعرفة والشعور والسلوك في مجالات عدة، ويتضح هذا التأثير أيضاً فى طبيعة العلاقة بين وسائل الإعلام والمجتمع، مما يؤكد العلاقة الثلاثية بين وسائل الإعلام والجمهور والمجتمع.[1]

ويقوم منظور اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام على دعامتين:-

١. أن هناك أهدافاً للأفراد يبغون تحقيقها من خلال المعلومات التي توفرها المصادر المختلفة سواء كانت هذه الأهداف شخصية أو اجتماعية.

٢. اعتبار نظام وسائل الإعلام نظام معلومات يتحكم في مصادر تحقيق الأهداف الخاصة بالأفراد، وتشمل هذه المصادر في مراحل استقاء المعلومات ونشرها بصورة أخرى.

وتوضح نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام؛ فهم الأدوار الاتصالية التي تمارس بالمؤسسات والتي تتمثل في محورين:

١. المحور الأول: فهم علاقة الاعتماد المتبادلة بين الجمهور وإدارة العلاقات العامة – التي تعد قناة للاتصال ومصدر للمعلومات بالمؤسسات- فكما يحصل الجمهور على المعلومات التي يحتاجها منها، تحصل هى الأخرى عبر بحوث واستطلاعات الجماهير على المعلومات التي تساعدها على تطوير عملها.

٢. المحور الثاني: فهم علاقة الاعتماد المتبادلة بين إدارة العلاقات العامة ووسائل الإعلام – خاصة الصحافة وشبكة الإنترنت- حيث تمثل العلاقات العامة مصدراً إعلامياً لأخبار وسائل الإعلام، حيث تمدهم بالبيانات الإعلامية والتي تعد جزءاً أساسياً من المحتوى الإعلامي لهذه الوسائل وفي الوقت ذاته تمثل وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة لإدارات العلاقات العامة كوسيلة للاتصال ببعض فئات الجماهير، أو كوسيلة لنشر أخبار المؤسسة، وتحسين صورتها والإعلان عن خدماتها وأنشطتها المختلفة.

---

[1] . محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام والتأثير. مرجع سابق. ص:٢٣٥.

ساساً: الدارسات السابقة

يتطرق الباحث في هذا العنصر إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة، من زاوية العلاقات العامة وإدارة الأزمات بقطاعات الأعمال المختلفة (العام- الخاص) في إطار التخصص، مع التعقيب بتعليق عام على أهم أوجه الاستفادة من الجوانب النظرية والمنهجية شيوعاً واستخداماً، ورصد مجالات الإستفادة منها، ومدى أهميتها للدراسة الحالية.

أ- المحور الأول: الدراسات العربية:-

١) دراسة (موسى حلمي عمارة:٢٠١٤) بعنوان: دور الدبلوماسية الفلسطينية في إدارة الأزمة الصحية أثناء الحصار على محافظات غزة.[١]

هدفت الدراسة إلى: الوقوف على مدى قيام الدبلوماسية الفلسطينية بدورها في إدارة وحل الأزمات التي تشهدها وزارة الصحة، إيضاح دور الدبلوماسية على عدة مستويات ومنها المستوى الصحي، والتأكيد على المواقف الثابتة تجاه دعم الموقف الفلسطيني على كافة الأصعدة.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية التحليلية حيث منهج إدارة الأزمات، استناداً إلى استمارة الاستبيان، يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة أثناء الحصار عليها خلال (٢٠٠٦م-٢٠١٣م).

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أهمية بناء إستراتيجية دبلوماسية فلسطينية شاملة ومتكاملة لمجابهة القوة أو التفوق الغربي، ومن خلال تصويب مسيرة المفاوضات الفلسطينية، المبنية نحو استجابة القيادة الفلسطينية لتلك الدعوات. ثانياً: يشكل التنسيق السياسي والدبلوماسي عناصر هامة للسياسة الفلسطينية، ولكنه لا يشكل بديلاً عن التحركات المطلوبة. ثالثاً: ينبغى أن توفر وزارة الصحة شبكات وأجهزة اتصالات حديثة تسهل عمليات الدعم اللوجستي لمواكبة التطورات الدبلوماسية في أداء مهامها، والقيام بتنفيذ علمياتها الإغاثية والإنسانية.

٢) دراسة (عوض البشري محمد:٢٠١١) بعنوان: وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات في العهد النبوي.[٢]

---

[1]. موسى حلمي عمارة، (٢٠١٤): دور الدبلوماسية الفلسطينية في إدارة الأزمة الصحية أثناء الحصار على محافظات غزة، ماجستير غير منشورة، فلسطين، جامعة الأقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

[2]. عوض البشري محمد، (٢٠١١): وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات في العهد النبوي، ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على نشاط العلاقات العامة في مراحل (قبل – أثناء – بعد) الأزمة، وبيان العمل الذي قام به الرسول صلى الله عليه وسلم في معالجة الأزمات في الدولة الإسلامية.

وتنتمي الدراسة إلى:- الدراسات الوصفية؛ حيث استخدم الباحث منهج دراسة العلاقات المتبادلة الذي استخدم فيهٌ أسلوب دراسة الحالة والمنهج التاريخي، وتضمنت الدراسة الإطار المنهجي وثلاثة فصول شملت الجانب النظري والتطبيقي؛ الجانب النظري شَمل مفهوم ونشأة وتطور العلاقات العامة، بالإضافة إلى أهم سماتها ووظائفها وتعريف الأزمة وخصائصها وأنواعها وعلاجها ودور العلاقات العامة في إدارة الأزمة، والجانب التطبيقي شَمل نماذج من الأزمات وتحليلها، بالإضافة إلى منهج العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العهد النبوي.

وتوصلت الدراسة إلى: استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم التخطيطٌ بشتى أنواعه (قبل وبعد وأثناء) الأزمة، واستَخدم صلى الله عليه وسلم الأساليبٌ العلمية الحديثٌة في معالجة الأزمات؛ والمتمثلة في الاختراق والسيطٌرة والتوجهٌ، وإزالة الغموض والرد على الشائعات والحيطٌة والحذر وتخفيف الأضرار والوقاية والمنع وغيرِها من الأساليب.

٣) دراسة (وليد خلف الله محمد دياب:٢٠١٠). بعنوان: دور العلاقات العامة في القطاع الدبلوماسي : دراسة تطبيقية على مكاتب السفارات العربية والأجنبية .[1]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على طبيعة أداء وظيفة العلاقات العامة الدولية وقياس مدى فاعلية هذه الوسائل في تحقيق الأهداف المطلوبة وتقييم هذا الأداء، ودراسة المشكلات والمعوقات وأساليب مواجهتها، ومدى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثر ذلك على أداء العمل، ومعرفة الصفات والمهارات الاتصالية التي يجب أن تتوافر في القائم بالاتصال في العمل الدبلوماسي، وكذلك نوعية النماذج المستخدمة في الأدوار الاتصالية لممارسي العلاقات العامة الدولية في السفارات والقطاعات الدبلوماسية، كما اشتملت الدراسة على قياس أهم المتغيرات البيئية المؤثرة على ممارسة العلاقات العامة الدولية في السفارات والقطاعات الدبلوماسية وصولاً إلى اقتراحات محدودة لتطوير هذه الوظيفة؛ مما يعكس صورة متكاملة لأداء العمل في العلاقات العامة في القطاعات الدبلوماسية.

---

[1] . وليد خلف الله محمد دياب، (٢٠١٠): دور العلاقات العامة في القطاع الدبلوماسي : دراسة تطبيقية على مكاتب السفارات العربية والأجنبية، دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب بقنا، جامعة جنوب الوادي.

وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية Descriptive Study، وتعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الميداني، وكذا أسلوب المسح الشامل لممارسي العلاقات العامة في القطاعات المختلفة المعنية بالدراسة والذي تم تطبيقه على (٥٠ مفردة شملت: ٥٠ سفارة عربية وأجنبية داخل جمهورية مصر العربية) وقام الباحث باستخدام المنهج المقارن؛ بوصفه من المناهج المساعدة في إجراء مقارنات كمية وكيفية بين مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: - **أولاً:** أظهرت إجابات المبحوثين درجة اهتمام السفارات العربية والأجنبية بوجود جهاز علاقات عامة متخصص لممارسة أنشطة العلاقات العامة؛ حيث بلغت نسبة درجة الاهتمام (٧٨,٠٪) من الإجمالي العام لإجابات المبحوثين، في حين بلغت درجة عدم الاهتمام بوجود جهاز علاقات عامة متخصص درجة قليلة جداً بنسبة (٢٢,٠%) من الإجمالي العام لعينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن عدد من المبحوثين أشاروا إلى أن المستشار الثقافي هو الذي يقوم بمهام العلاقات العامة وأنها لا تحتاج إلى إدارة متخصصة.

ثانياً: كشفت إجابات المبحوثين أن نسبة (١٠٠,٠%) من إجمالي نتائج المبحوثين أشاروا إلى أن الإدارة العليا بسفاراتهم الموقرة تتفهم طبيعة عمل العلاقات العامة ووظائفها؛ مما يدل على أن السفارات تقدر طبيعة هذه المهنة وذلك باعتبار أن العلاقات العامة والدبلوماسية وجهان لعملة واحدة.

ثالثاً: ظهرت نتائج المبحوثين بأن نسبة (٩٤,٩%) من إجمالي نتائج المبحوثين أكدوا على أن العلاقات العامة هى همزة الوصل بين السفارة والجمهور الخارجي؛ وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى من إجمالي نتائج المبحوثين، وهذا يدل على مدى أهمية العلاقات العامة في السفارات والقطاعات الدبلوماسية ومدى إيمان الإدارة العليا بها، في حين جاءت بنسبة (١٠٠%) من استجابات المبحوثين في السفارات العربية، ونسبة (٩٢%) من إجابات المبحوثين في السفارات الأجنبية وهذا يدل أيضاً على تحقيق الهدف الأساسي لوظيفة العلاقات العامة في السفارات العربية والأجنبية.

رابعاً: كشفت نتائج الجداول الخاصة بمدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لشبكة الإنترنت والملتيميديا الحديثة في السفارات والقطاعات الدبلوماسية، حيث أظهرت استجابات المبحوثين درجة استخدامهم لشبكة الانترنت والملتيميديا الحديثة في أدائهم لأعمالهم وقيامهم بها،

وقد حددت العبارات بصحيفة الاستقصاء بعض العبارات التي عالجت ما يجب أن يقوم به ممارسي العلاقات العامة في أدائهم لأعمالهم والأدوار المنوطة بهم من خلال التعامل مع شبكة الانترنت واستخدام الملتيميديا الحديثة، وأظهرت الاستجابات مدى درجة تعاملهم مع هذه الوسائل بشكل دائم أو أحيانًا أو غالباً، وغلب استخدام هذه الوسائل من قِبل المبحوثين وإن اختلفت قليلاً في إجابات المبحوثين في بعض السفارات.

خامساً: أشارت نتائج المبحوثين إلى مدى استخدام استراتيجيات الدبلوماسية الإعلامية في إدارات العلاقات العامة بالسفارات، وأشارات نتائجهم إلى "الاستخدام الدائم" لهذه الإستراتيجيات والتي حددها الباحث في استمارة الاستقصاء التي عرضها عليهم وأوضحت النتائج ما يلي: جاء استخدام الدبلوماسية الإعلامية، والتي تعد الذراع الأيمن للسياسة الخارجية للدول، وبالتالي لا تبخل عليها بأي مبلغ مادي مهما تكن ميزانيتها- في المرتبة الأولى من الاستراتجيات الإعلامية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في قطاعاتهم الدبلوماسية، في حين جاءت في المرتبة الأولى أيضا في إجابات المبحوثين في السفارات العربية، وفى المرتبة الثانية من إجابات المبحوثين في السفارات الأجنبية؛ مما يستدل به على مدى التكامل بين العمل الدبلوماسي والإعلامي إذ أن الدبلوماسية الإعلامية وسيلة مهمة من وسائل توضيح المعلومات ونقل الصورة للجمهور.

٤) دراسة (عبد الرحمن الشلبي: ٢٠٠٩)، بعنوان: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات. [1]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على ماهية الأزمة وطبيعتها ودور العلاقات العامة خلال مراحلها، والتعرف على طبيعة الوظيفة التصحيحية والعلاجية لها، وتحديد خطة عامة وواضحة للتعامل مع الأزمات.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أن الأزمات تتسم بالفجائية والسرعة والتهديد، ويمكن للعلاقات العامة إدارتها بسهولة في حال اتبعت الخطط الخاصة في التعامل معها، وإن العلاقات العامة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأزمات؛ من خلال مهامها الرئيسية وهى: التخطيط، التنسيق،

[1]. عبد الرحمن الشلبي، (٢٠٠٩): دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، الأكاديمية السورية الدولية، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، سوريا.

التنفيذ، الاتصال، التقييم. وأن عمل العلاقات العامة في الأزمات لا يقتصر على الوظيفة التصحيحية أو العلاجية، وإنما يشمل الوظيفة الوقائية التي ربما تمنع حدوث الأزمة.

ثانياً: أن هناك مهمات اتصالية كثيرة تقع على عاتق العلاقات العامة أثناء الأزمة؛ من أهمها الاتصال بوسائل الإعلام؛ الذي يعتبر مهدئا للأوساط المحيطة بالمؤسسة، وذلك عن طريق الناطق الصحفي الذي يتولى عملية نقل المعلومات.

ثالثاً: أن إدارة العلاقات العامة لا تنتهي مهمتها بانتهاء الأزمة، وإنما يتوجب عليها عدة أمور؛ منها تقييم الأزمة الذي يعتبر كمقياس لنجاح العلاقات العامة في إدارتها للأزمة.

٥) دراسة (علي الشميري:٢٠٠٨) بعنوان: دور العلاقات العامة في معالجة الأزمات الأمنية.[1]

هدفت الدراسة إلى: التعريف بدور إدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، ووظائفها الأساسية وسبل التدريب مع التأكيد على طبيعة هذا الدور أثناء التعامل مع الأزمات بمراحلها، علاوة على التعريف بماهية الأزمة عامةً والأزمة الأمنية خاصةً ومستوياتها، وخطط التعامل مع مراحلها.

وتوصلت الدراسة إلى: أن التدريب على إدارة الأزمات أصبح اليوم ضرورة أمنية لا غنى عنها، مهما كان قدر تَبعاتها أو كَلَفت من جهد ومشقة، خاصةً وأن الأزمات الأمنية ليست وليدة ذاتها، إنما هى وليدة مجموعة من العوامل والدوافع والأسباب، مما يُوجب على العلاقات العامة دراسة الحدث – الأزمة– دراسة شاملة لتشكيل وعي الجمهور ودفعه إلى إتخاذ موقف إيجابي يُسهم فى معالجته، وذلك مقابل دورها أثناء الأزمة الذي يتمثل في التنسيق والاتصال بصورة متواصلة بغرفة إدارة الأزمات عامةً، والتعبئة الشاملة لفريق إدارة الأزمة الأمنية الذي تشرف عليه، المتابعة المستمرة والإشراف والتواصل مع كل وسائل الاتصال، المتابعة المستمرة لإعلام الخصم ورصد وتحليل مضمونه وتحديد سبل وأشكال الرد عليه؛ بهدف تحقيق آثاره وتحصين الرأي العام من مخاطره، بينما يتمثل دورها بعد الأزمة في: عدم التوقف فجأة عن الاهتمام بالأزمة، وعدم ترك الجمهور في فراغ قد تسعى لملئه مصادر أخرى مغرضة، التركيز على استخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة والنتائج السلبية التي أحدثتها، وتقديم

---

[1]. علي منصور الشميري، (٢٠٠٨): دور العلاقات العامة في معالجة الأزمات الأمنية، ندوة: رفع كفاءة العاملين في العلاقات العامة والإعلام في الأجهزة الأمنية، إمارة العين، الإمارات العربية المتحدة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

دراسة متعمقة من خلال الكوادر الإعلامية المؤهلة وقادة الرأي العام والخبـــراء والمختـــصين وتدعيم أداء الجمهور.

٦) دراسة (حمادة وهبة أحمد: ٢٠٠٧) بعنوان: " السياسة الخارجية للولايات المتحدة الأمريكية تجاه الأزمات الأوروبية في عهد إيزنهاور".[١]

هدفت الدراسة إلى: رصد وتتبع وتحليل الأزمات الأوروبية التي أثيرت خـــلال فتـــرة رئاسة أيزنهاور في أوروبا، وكذلك معالجة دور الولايات المتحدة في التعامل مع تلك الأزمات، وموقف الإدارة الأمريكية المحتملة منها، والإجابة على تساؤل هام وهو: هل اختلفـــت سياســـة الإدارة الأمريكية في عهد إيزنهاور أثناء التعامل مع الإتحاد السوفيتي عن السياسة التي اتبعتها الإدارة الديمقراطية في عهد ترومان؟ وما حدود النظرة الجديدة المتبعة فى التعامل مع القضايا الشائكة في أوروبا؟ وهل كانت إدارة إيزنهاور تسعى إلى تجنب ويلات الحرب.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أن التحليل الأمريكي لأسس العلاقات العامة الدولية الـــذي تبنته الإدارة الأمريكية في عهد إيزنهاور والذي تقوم على أسس تطبيق الـــرد المـــرن وحافـــة الهوية حتى مع الأصدقاء والحلفاء؛ أدى إلى صعوبة تبنيها لردود أفعال تتسم بالفاعلية في بعض الأحيان تجاه الأزمات الأوروبية المختلفة، فقد تمثلت تلك الإدارة في التعامل مع أزمة الـــدفاع عن أوروبا، وظهر عجزها في إدارة أزمة العلاقات بينها وبين فرنسا فى عهد ديجول، وتعميق هذا الفشل في التعامل مع أزمة الطائرة (يو-٢) مما أدى إلى عودة التوتر في العلاقـــات مـــرة أخرى بينها وبين الإتحاد السوفيتي.

ثانيا: أكدت الدراسة على: فشل سياسة "حافة الهاوية" التي اتبعتها إدارة إيزنهـــاور فـــي التعامل مع الاتحاد السوفيتي؛ بدليل عدم استخدم الإدارة الأمريكية لها في أشد أوقات الأزمات.

٧) دراسة (طارق فؤاد:٢٠٠٦) بعنوان: استراتيجيات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث.[٢]

هدفت الدراسة إلى: الكشف عن أثر أحداث الحادي عشر من سبتمبر الأمريكيـــة علـــى صورة المملكة العربية السعودية في الإعلام الأمريكي.

---

[1] . حمادة وهبة أحمد، (٢٠٠٧): السياسة الخارجية للولايات المتحدة الأمريكية تجاه الأزمات الأوروبية في عهد إيزنهاور، دكتوراه غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية الآداب، قسم التاريخ.

[2] . طارق فؤاد أبو شنب، (٢٠٠٦): صورة المملكة العربية السعودية في الإعلام الأمريكي قبل وبعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر، ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولا: غياب سمات الصورة الإيجابية عن المملكة العربية السعودية بالصحف الأمريكية، ولعل من أبرز مظاهرها: انتقاد الحريات والديموقراطية. ثانيا: تمثلت أهم مظاهر الصورة السلبية التي يتبناها الإعلام الأمريكي عن المملكة العربية السعودية في: تشجيع الإرهاب، والتسلط واحتكار الآخرين، والتخلف، واغتصاب حق الآخرين، والتفكير الخرافي، والفكر الجهادي، والرجعية والتخلف الاجتماعي. ثالثاً: حرصت الصحف الأمريكية على تزييف الحقائق عند تناولها موضوعات تخص المملكة العربية السعودية، وفي الوقت نفسه حرصت على عدم الاهتمام بعرض وجهة النظر السعودية تجاه المواقف والأحداث؛ مما يعني عدم التزام هذه الصحف بالتوازن في هذه التغطية.

٨) دراسة (ياسر السفري:٢٠٠٦) بعنوان: السياسة السعودية في إطار مجلس التعاون الخليجي منذ تحرير الكويت وحتى أحداث سبتمبر ٢٠٠١.[١]

هدفت الدراسة إلى: إبراز دور الملك فيصل بن عبد العزيز آل سعود في العلاقات الخارجية للملكة العربية السعودية، وتحليل سياسة الملك فيصل الإسلامية، ودوره في خدمة القضايا العربية خاصة القضية الفلسطينية، وكذلك دوره في تسوية الخلافات مع اليمن.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: يتمثل منهج الملك فيصل في السياسة الخارجية في الدعوة إلى السلام عن طريق إتباع الحلول السلمية للمفاوضات؛ لحل جميع المنازعات والمشكلات الدولية، في إطار التعاون مع المجتمع الدولي كالأمم المتحدة وغيرها. ثانياً: حِرص الملك فيصل على مساندة القضايا العربية، ومواقفه من القضية الفلسطينية، وكذلك دوره في حرب أكتوبر (١٩٧٣م) واستخدامه سلاح النفط في مواجهة الدول الغربية التي ساندت إسرائيل.

٩) دراسة (السيد عبد الوهاب:٢٠٠٥) بعنوان: استراتيجيات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث.[٢]

هدفت الدراسة إلى: تحديد الإجراءات اللازم توافرها لدى المؤسسات وإدارات العلاقات العامة بها عند التخطيط والاستعداد لإدارة الأزمات التي قد تواجهها، والتعرف على الخصائص

---

[1] . ياسر السفري، (٢٠٠٦): السياسة السعودية في إطار مجلس التعاون الخليجي منذ تحرير الكويت وحتى أحداث سبتمبر ٢٠٠١، ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

[2]. السيد السعيد عبد الوهاب محمد، (٢٠٠٥): استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، قسم الاجتماع، شعبة الإعلام.

المهنية والشخصية لدى مسئولي العلاقات العامة داخل مؤسسات النقل، وتحديد الأدوار والمهام التي تُسند لإدارات العلاقات العامة داخل هذه المؤسسات ورصد الإجراءات المتبعة في الاستعداد والتخطيط لإدارة الأزمات.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية القائمة على منهج المسح إستناداً إلى أدواتٍ عدة شملت: المقابلات الحرة والمقننة باستخدام دليل المقابلة وتحليل المضمون الكيفي للخطط والاستراتيجيات وكذلك الملاحظة بالمشاركة، بحيث تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات النقل والمواصلات البري والبحري والجوي بواقع (١٤) مؤسسة تم اختيارها بطريقة العينة العمدية.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: وجود تباين بين مؤسسات النقل البري والبحري من جانب ومؤسسات الطيران من جانب آخر فيما يخص الأدوار التي يمارسها مسئولو العلاقات العامة، حيث تركزت هذه الأدوار في النقل البري والبحري على النواحي الداخلية مع الجمهور الداخلي للمؤسسة؛ كأعمال إدارية وخدمية، في حين تركزت الأدوار في مؤسسات الطيران على الجوانب الاتصالية بالجمهور الخارجي بجانب الداخلي، أي أنها تسعى للتفاعل مع البيئة الخارجية.

١٠) دراسة (سعيد بن إسماعيل صيني:٢٠٠٥) بعنوان: تحسين صورة المملكة العربية السعودية في العالم.[1]

هدفت الدراسة إلى: اقتراح تصور لحملة تحسين سمعة المملكة العربية السعودية؛ لمواجهة الحملات الإعلامية المعادية لها في العالم، والكشف عن أهم الأسباب والعوامل التي تستند عليها هذه الحملات.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولاً: أن أهم العوامل التي يمكن الاستفادة منها في تصميم هذا التصور وبلورته هى المقابلات التي تتيحها وسائل الإعلام الغربية، ودعوة ممثلي وسائل الإعلام وكبار المفكرين للندوات والمؤتمرات الصحفية والإعلامية. ثانياً: تتوقف فعالية حملات تحسين سمعة المملكة العربية السعودية على اكتساب وتأهيل القائمين عليها بالمهارات الاتصالية الإقناعية اللازمة لمخاطبة الجمهور، والتي تُصنف طبقا لهذا الغرض إلى نوعين أساسيين من المهارات الكتابية: الأولى للتعريف، والثانية للحوار ورد الشبهات والتهم.

---

[1] . سعيد بن إسماعيل صيني، (٢٠٠٥): تحسين صورة المملكة العربية السعودية في العالم. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع١ نوفمبر، الجمعية السعودية للإعلام، المملكة العربية السعودية، الرياض.

١١) دراسة (شعبان شمس، مرعي مدكور:٢٠٠٥) بعنوان: صورة السعودية في الصحافة المصرية.[١]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على طبيعة الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية لدى الشعوب الأخرى سواء أكانت إيجابية أو سلبية، نظراً لما تتمتع به المملكة العربية السعودية من الخصوصية الثقافية والحضارية، والعلاقة الوثيقة بمصر، واحتلالها المرتبة الأولى في التغطية الصحفية بين الدول العربية.

وتنتمي الدراسة إلى: الوصفية والاستطلاعية حيث منهج المسح الإعلام الشامل لجميع المجلات والصحف المصرية اليومية والأسبوعية الصادرة في مصر، على عينة عمدية بلغ قوامها (٥٥) صحيفة ومجلة احتوت على (٥٩٠٤) موضوعا تحريريا.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: عدم اعتماد المملكة العربية السعودية على الإعلانات التحريرية المدفوعة الأجر لمساعدتها في رسم صورتها الذهنية في الصحافة المصرية، مقارنة باعتمادها على الفعاليات والنشر الصحفي. ثانياً: تُولي الصحف المصرية اهتماماً بارزاً لمعالجة القضايا السعودية، وتغطية الأحداث والفعاليات والأنشطة الوطنية؛ بشكل يفوق المجلات والوسائل المطبوعة الأخرى.

١٢) دراسة (هناء فاروق صالح:٢٠٠٥) بعنوان: دور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمات السياسية الإقليمية والدولية لدى الرأي العام المصري.[٢]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمات السياسية الإقليمية والدولية لدى الرأي العام المصري، وذلك من خلال التركيز على منظور إصلاح الصورة الذهنية؛ نظراً لأهميتها في تحسين سمعة مؤسسات الأعمال العامة والخاصة.

وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك خمس استراتيجيات أساسية ترتبط بإصلاح الصورة الذهنية وهي: الإنكار، والتهرب من المسئولية، والتقليل من شأن الحدث ونتائجه، والقيام بإجراءات إصلاحية ، وأخيراً الاعتذار.

---

[1] . شعبان شمس، مرعي مدكور، (٢٠٠٥): صورة السعودية في الصحافة المصرية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع١ نوفمبر، الجمعية السعودية للإعلام، المملكة العربية السعودية، الرياض.

[2] . هناء فاروق صالح، (٢٠٠٥): دور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمات السياسية الإقليمية والدولية لدى الرأي العام المصري، دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.

١٣) دراسة (سمحي محمد القحطاني:٢٠٠٤م) بعنوان: دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث: دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني.[١]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة بالدفاع المدني بالرياض أثناء وقوع الأزمات والكوارث، والتعرف على أهم المعوقات والعقبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة؛ للحيلولة دون قيام تلك الإدارة بممارسة واجباتها تجاه الأزمات والكوارث التي تتعرض لها.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولاً: يوجد خطط اتصالات للطوارئ معدة مسبقاً للتعامل مع المنتسبين للمؤسسة في أوقات الأزمات، كما أظهرت النتائج تدني نسبة التدريب عند الموظفين. ثانياً: قلة عدد الدورات المختصة بإدارة الأزمات التي تعمل على تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات في كافة مراحلها.

وتوصي الدراسة بـــ: أولاً: ضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال إدارة الأزمات وإدارة الكوارث، وتكثيف هذه الدورات إذا كانت مدتها قصيرة ودعم مناهجها، وزيادة الجوانب العلمية والعملية فيها. ثانياً: ضرورة الاهتمام بجماهير المؤسسة الخارجين من الشركات والمؤسسات التي تمتلك آلات بشكل كبير يمكن أن تحتاجها إدارة العلاقات العامة، ومعرفة الأشخاص المسئولين عنها للاتصال بهم عند وقت الحاجة.

١٤) دراسة (أنجي محمد أبو سريع:٢٠٠٤) بعنوان: الصورة الذهنية لمهنة العلاقات العامـــة لدى ممارسيها وعلاقتها بمستوى أدائهم لها.[٢]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنيـــة للمنظمـــات السياسية الإقليمية والدولية لدى الرأي العام المصري.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أن مفهوم ممارس العلاقات العامة وصورته عـــن ذاتـــه ترتبط بطبيعة الصورة الذهنية التي يكونها من مهنته؛ حيث تعد المهنة أحد العوامل الهامة، التي

---

[1]. سمحي محمد مترك القحطاني، (٢٠٠٤): دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث: دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

[2]. أنجي محمد أبو سريع، (٢٠٠٤): الصورة الذهنية لمهنة العلاقات العامة لدى ممارسيها وعلاقتها بمستوى أدائهم لها، ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.

تؤثر على تشكيل الصورة الذاتية للفرد، وقد يؤثر إدراك ممارس المهنة لطبيعة الرؤية التي تحتفظ بها الإدارة العليا أو العاملين بالإدارات الأخرى عن العلاقات العامة- على طبيعة الصورة المهنية لديه، كما قد يتأثر مفهومه الذاتي أيضا بطبيعة الصورة المقدمة عن المهنة. ثانياً: تتأثر الصورة الذهنية للمنظمات السياسية بعوامل عدة أهمها: مستوى التعليم ونوعه، ومتوسط عمر الجمهور، والمهنة والمستوى الثقافي، ومستوى الدخل، والانتماء، والجماعات السياسية، والدينية، ودرجة نضج الفرد العاطفي أو العقلي.

١٥) دراسة (عبد العزيز بن سلطان الضويحي: ٢٠٠٤) بعنوان: " التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات "دراسة مسحية على العاملين في مديرية الدفاع المدني ووزارة الثقافة والإعلام".[1]

هدفت الدراسة إلى: تحديد الآثار الإيجابية للتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث من خلال إعداد خطط إعلامية فعالة لمقاومة وإزالة آثارها السلبية، وكذلك دراسة الأزمات والكوارث لتطوير الخطط بما يكفل فعالية مواجهتها وإحباط أثارها مستقبلاً، والتعرف على دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: تعد الخطط الإعلامية المُعدة من قبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني مهمة جدًا لمواجهة الأزمات والكوارث، ويتطلب نجاحها: اشتراك خبراء الدفاع المدني الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة على الحد من آثارها، واشتمالها على تعليمات الدفاع المدني لتوعية المواطنين بإجراءات الأمن والسلامة، إدارك إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني أهمية اللجوء لوسائل الإعلام لمواجهة الأزمات والكوارث. ثانياً: تتمثل أهم المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث في:- عدم وضوح الخطة وصعوبة تنفيذها، تزويد الجماهير بمعلومات غير صحيحة تؤدي إلى بلبلة الأفكار، ضعف خبرة وكفاءة واضعي الخطة؛ مما يؤدي إلى انتشار الشائعات التي تحول دون كبت الأزمة ومحاصرتها إعلاميًا، قلة الاستعانة بالخبراء والمختصين في إعداد الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات والكوارث، عدم التدريب على تطبيق الخطة مما يحد من قدرة الفريق على إدارتها

[1]. عبد العزيز بن سلطان الضويحي، (٢٠٠٤): التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات " دراسة مسحية على العاملين في مديرية الدفاع المدني ووزارة الثقافة والإعلام في مدينة الرياض، ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

إعلامياً، ويوجد لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في الدفاع المدني ووزارة الثقافة والإعلام رؤية متشابهة نحو دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث مهما اختلفت أعمارهم، أو مؤهلاتهم أو عدد سنوات خبراتهم.

١٦) دراسة (راسم محمد الجمَّال وخيرت معوض عياد:٢٠٠٢) بعنوان: التسويق السياسي والإعلام: الإصلاح السياسي في مصر.[١]

هدفت الدراسة إلى: إثبات أن وسائل الاتصال الجماهيري تؤثر في العملية السياسية، وتفترض أنها تؤثر في المنافسة الانتخابية، كما أن الحكومة تعتبر لاعباً سياسياً واعياً يستجيب للمنبهات، وذلك يعطي لوسائل الاتصال دوراً واعياً في حل المشكلات الحكومية وتَناول عملية التسويق السياسي لقضية الإصلاح السياسي في مصر.

وتوصلت الدراسة إلى: **أولاً**: يتوقف دور وسائل الاتصال الجماهيري عند حد الإطار المعرفي للأفراد وتزويدهم بالمعلومات؛ بحيث لا يتجاوز ذلك إلى التأثير المباشر في اتجاهاتهم السياسية. **ثانياً**: تمثل أيديولوجية مسوقي الخطاب السياسي أبرز العوامل التي تؤثر في نجاح قضية الإصلاح السياسي واقتناع الرأي العام بفعاليتها وأهدافها الأساسية.

١٧) دراسة (خالد إبراهيم الرويتع:٢٠٠١) بعنوان: ندوة السياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية في عهد خادم الحرمين الشريفين فهد بن عبد العزيز.[٢]

هدفت الدراسة إلى: معرفة دور الدبلوماسية السعودية في قضية لوكيربي، وجهود الوساطة السعودية خاصة في الفترة من (١٩٩٨م-١٩٩٩)، كما هدفت إلى إبراز نجاح المملكة العربية السعودية بقيادة خادم الحرمين الشريفين "الملك فهد بن عبد العزيز" في تسوية النزاع اللبناني، وتحقيق الوفاق الوطني في مؤتمر الطائف عام (١٩٨٩).

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: يعد الدور السعودي من أبرز الأدوار السياسية في القضية اللبنانية، إنطلاقاً من دورها الرائد على المستوى الإقليمي العربي في الفترة التي أعقبت حرب أكتوبر. ثانياً: تمثلت أهم مبادئ الدبلوماسية السعودية لمعالجة الأزمات السياسية في: نبذ

---

[1]. راسم محمد الجمال وخيرت معوض عياد، (٢٠٠٢): التسويق السياسي والإعلام: الإصلاح السياسي في مصر، دراسة منشورة، القاهرة، المكتبة الإعلامية.

[2] . خالد إبراهيم الرويتع، (٢٠٠١): ندوة السياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية في عهد خادم الحرمين الشريفين فهد بن عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الدراسات الدبلوماسية.

الخلافات الداخلية العربية، التضامن لمواجهة التحديات المحيطة بالعرب، أهمية الاستقلال وعدم التدخل الخارجي في الشئون العربية الداخلية، حل النزاعات بالطرق السلمية، قبول الدور السعودي من أطراف النزاع.

١٨) دراسة (معهد الدراسات الدبلوماسية:١٩٩٩) بعنوان: السياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية في مائة عام.[١]

هدفت الدراسة إلى: دراسة الأسس التي ترتكز عليها السياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وعوامل بناء شخصية الملك عبد العزيز، وتكوين هويته، وقيمه الإنسانية والسياسية، بالإضافة إلى كيفية صنع القرار السياسي في المملكة، والمؤسسات الشرعية المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: تُمثل المبادئ الإسلامية أسس العمل الذي ترتكز عليه السياسة الخارجية بالمملكة العربية السعودية. ثانيا: تُعد السياسة الخارجية السعودية أول تجربة ناجحة في القرن العشرين لإرساء دعائم وحدة وطنية تتميز بعراقة تراثها السياسي، وجذورها العربية والإسلامية، مقارنة بدول وشعوب العالم الإسلامي والعربي، فضلاً عن ما تتسم به من الاستقرار، واستمرارية تَوجهاتها، وشمولية تطلعاتها على كافة الأصعدة الوطنية، والإقليمية والدولية، ولم تتردد يوماً في تسخير طاقاتها لخدمة قضايا العرب والمسلمين.

ب- **المحور الثاني: الدراسات الأجنبية**:-

دراسة (دروثي جابريل:٢٠٠٩) وموضوعها: دور الدبلوماسية العامة في تحسين صورة الولايات المتحدة بالدولة العربية من خلال التركيز على المسلسلات الأمريكية، وعنوانها: "نظرة على الولايات المتحدة الأمريكية من خلال العدسات المشوهة: التلفزيون الترفيهي مقابل موضوعات الدبلوماسية العامة".[٢]

هدفت الدراسة إلى: الوقوف على دور الدبلوماسية العامة في تحسين صورة الولايات المتحدة الأمريكية في الدولة العربية والإسلامية، من خلال التركيز على المسلسلات الأمريكية، ومن ثَم تلخصت المشكلة البحثية في: أن صورة الولايات المتحدة الأمريكية في الشرق الأوسط

---

[1]. معهد الدراسات الدبلوماسية، (١٩٩٩): السياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية في مائة عام، المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الدراسات الدبلوماسية.

[2]. Doris Grabber a, (2009): looking at the united states through distorted lenses: entertainment television versus public diplomacy themes, American behavioral scientist.

قد تدهورت عقب أحداث (١١ سبتمبر)، وتَنامي الشعور العدائي ضد الأمريكان، مما استلزم من الدبلوماسية العامة بذل الكثير من الجهود المستمرة؛ لتحسين صورتها في دول الشرق الأوسط.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية؛ القائمة على استخدام أسلوب تحليل المضمون لعينة من المسلسلات الأمريكية (West Wing - 70s Show- Friends)؛ لدراسة الصورة الذهنية للولايات المتحدة الأمريكية المنعكسة في المسلسلات الموجهة للدولة العربية، وأثرها على المواطنين العرب.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولاً: أن تحليل المضمون للأعمال الدرامية الأمريكية الأكثر انتشاراً في الوطن العربي. ثانياً:- أظهرت العمال الدرامية: صورة غير واقعية للحياة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتناقض الرسائل التي تقدمها هذه الأعمال مع الجهود الدبلوماسية العامة، إذ تقدم هذه الأعمال الشعب الأمريكي بأنه لا يهتم إلا بالترفيه، والجنس، وتعاطي المخدرات، والكحوليات، ونقلت صورة مشوهة عن الدين في أمريكا بأنه لا يمثل أهمية لدى الأمريكيين، وهذا ما اعتبره الباحثون أمراً غير حقيقي. ثالثاً: أن الشرق أوسطيين يتأثرون بالصورة الدرامية الأمريكية أكثر من مراكز الدبلوماسية العامة.

١) دراسة (كانديس وايت: ٢٠٠٩) بعنوان: "غياب اتصالات الأزمة: دور المحتوى فى التخفيف من حدة القضايا".[1]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور المعلومات في اتصالات الأزمة، حيث أظهرت الدارسات السابقة فعالية أنواع الاتصال خلال مراحل الأزمة ؛ وعلى غير المعتاد الأزمة المقدمة في هذه الدراسة لم يُستخدم خلالها استراتيجيات الاتصالات للتخفيف من حدتها، مما شكل قصوراً أفسح المجال لانتقاد ما يحدث حيث لم يكن هناك اتصالات أزمة وقائية أو إستراتيجية.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أن القضايا التي تم تناولها من خلال وسائل الإعلام لا يمكن التخفيف من حدتها بالتوضيح من قبل المنظمة، مما أدى إلى زيادة النتائج السلبية، وبروز القضايا وتفاقم حدة الأزمة الواقعة، عندما لا تعالج القضايا بشكل استباقي؛ يبدأ الجمهور خارج المنظمة فى التعرف على الأزمة من خلال ما يطرحه الإعلام. ثانياً: تقدم الدراسة نظرة ثاقبة فعالة لإدارة

[1]. Candace White,(2009): Examining a crisis communication void the role of context to mitigate issues, University of Tennessee, Knoxville, Tennessee, USA, Journal of Communication Management, Vol. 13 No. 2: 2009.

اتصالات الأزمة؛ من خلال دراسة أهمية الاتصالات الوقائية على الرأي العام. ثالثاً: غياب استخدام إستراتيجية الاتصالات الوقائية خلال الأزمة، وكذلك غياب دور العلاقات العامة الفعالة عند الاستجابة للأزمة.

٢) دراسة (جلين تي كاميرون وسونج وك: ٢٠٠٨) موضوعها: الكيفية التي يُقيِّم بها الرأي العام موقف الحكومة الأمريكية ودبلوماسيتها العامة تجاه كوريا الشمالية، ودورها في التأثير على اتخاذها للقرار السياسي، بعنوان: الفيل مستيقظاً في الغرفة ويأخذ الأشياء بطريقة شخصية: الخطر السُديمي لكوريا الشمالية وتقدير الجمهور العام للسياسات الأمريكية .[١]

هدفت الدراسة إلى: تحسين التنبؤ الشعبي لاستجابة القرارات السياسة العامة، التي قد تتسبب في وقت لاحق في تعطيل وحدة التنظيم السياسي والمحلي، كما يمكن لممارسي العلاقات العامة أن يأخذوا في الاعتبار تصور الجماهير للتهديد الخارجي، والتعرف على الكيفية التي يُقَيم بها الرأي العام موقف الحكومة الأمريكية ودبلوماسيتها العامة تجاه كوريا الشمالية، ودوره فى اتخاذها القرار السياسي.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية، استناداً إلى منهج المسح، وطريقة دراسة الحالة للأزمة النووية للكورية الشمالية، وقياس أثر العوامل الديموغرافية – الخصائص المهنية، التحالف، التهديد الخارجي- على التنبؤ بحجم وطبيعة الموقف الرسمي للحكومة الأمريكي والدبلوماسية الدولية.

وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك ثلاثة عوامل أساسية تؤثر في إدارك المبحوثين لموقف الدبلوماسية الأمريكية تجاه أزمة كوريا الشمالية وهي: "التحالف المهيمن، تقييم التهديد، خصائص الجمهور الخارجي".

٣) دراسة (بركين تسين سوار تزب وجيان زهنجا:٢٠٠٨) بعنوان: "نحو نموذج لدبلوماسية وسائل إعلام المنظمات غير الحكومية في عصر الإنترنت".[٢]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على نوعية القيم والبحث عن العوامل التي تؤثر في فاعلية الدبلوماسية العامة، عن طريق الخدمات الدولية من جانب مؤسسات النفع العام الأمريكية.

---

[1]. Glen T Cameron & Sungwook Hwang,(2008): The Elephant in the Room Is Awake and Takes Things Personally: The North Korean Nebular threat And General Public's Estimation of American Diplomacy,Public relations review, vol34, issue1: march.

[2] . Bracken chin swartzb and juyan zhanga,(2008): toward model of NGO media diplomacy in the internet age: case study of Washington profile, Public relations review.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية استناداً إلى منهج المسح القائم على أداة المقابلة الشخصية؛ كوسيلة أساسية لجمع المعلومات من المبحوثين – موظفي مؤسسات النفع العام، محرري المجلة التابعة لمنظمة Washington profile –، وركزت الدراسة على أربعة موضوعات أساسية هى: قيم المنظمة، والعمليات التشغيلية، وفاعلية المنظمة، والعمليات التي تؤثر في الفاعلية.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولاً: تتمثل القيم الأساسية التي توجه عملية النشر في: استقلالية المنظمة عن الحكومة أي الموضوعية الصحفية، والتوازن، وكذلك مستوى التعليم.

ثانياً: تتأثر فاعلية المنظمات غير الحكومية الدولية بطبيعة الصحفيين والمحررين وصانعي القرار، والرقابة من جانب حكومات من المنطقة المُستهدفة، ورؤية قادة المنظمات غير الحكومية، ونهج الحوار، والتمويل، وطبيعة جمهور النخبة.

ثالثاً: تعد الخدمات الإخبارية الدولية للمنظمات غير الدولية أكثر فاعليةً من البرامج الإخبارية الممولة من الجهات الحكومية.

٤) دراسة (كاثي فايزتبارتك:٢٠٠٨) بعنوان: انهيار الدبلوماسية العامة الأمريكية: ما يقوله خبراء الدبلوماسية حول إعادة صورة أميركا في أنحاء العالم.[1]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على آراء عدد من الخبراء الأمريكيين في الدبلوماسية العامة؛ لتحديد كيفية بناء الصورة الذهنية للولايات المتحدة، عقب انهيار الدبلوماسية وتدهورها بعد أحداث (١١ سبتمبر) بين دول الشرق الأول، رغم كثرة الجهود المقدمة من المنظمات الحكومية والخاصة؛ لدعم وتحسين الصورة الذهنية للدبلوماسية العامة الأمريكية.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الاستطلاعية حيث منهج المسح الإعلامي واستمارة الاستبيان؛ كأداة لجمع البيانات من المبحوثين لعينة عمديه شملت (١٠٠ خبيراً) في الدبلوماسية العامة الأمريكية– وزراء سابقين في الإدارات الأمريكية، وخبراء في الأمن القومي، قادة عسكريين متقاعدين، خبراء أكاديميين، صحفيين– وارتبطت أسئلة الاستبيان بقضايا تتعلق بالدبلوماسية العامة منذ الحرب الباردة حتى عام (٢٠٠٧م).

---

[1] . Kathy fitzpatrick: the collapse of American public diplomacy: what diplomatic experts say about rebuilding America's image around the world—a view from the trenches, Paper present at the annual meeting of the isas 49th annual convention, bridging multiple divides, Hilton San Francisco.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: يرى (٩٨%) من المبحوثين أن صورة الولايات المتحدة الأمريكية، شهدت انخفاضاً في العالم أجمع، بينما عبر (٩٥%) عن قلق مشابه بخصوص ارتفاع مشاعر العدائية للولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك أشار (٨٨%) من المبحوثين إلى أنه لا يوجد تهديدات أيديولوجية على الولايات المتحدة الأمريكية يمكن مواجهتها.

ثانياً: ذكر (٨٣%) من الخبراء أن الدبلوماسية الأمريكية العامة هامشية، ثم فقيرة بنسبة (٤٣%)، بينما يرى (٧٥%) من المبحوثين أن إدارة بوش لا تأخذ في الاعتبار الرأي العام الخارجي، كوسيلة مهمة لحماية الاهتمامات الأمريكية.

ثالثاً: أشار (٦٦%) من الخبراء أن الحكومة الأمريكية ليست مرسل مصدق، بالنسبة للجمهور في الدول الأخرى الآن، بينما ذهب (٧٩%) إلى أن التكامل بين الدبلوماسية العامة والإدارة الأمريكية يعد كارثة في حد ذاته.

٥) دراسة (إلياس عبد المحسن:٢٠٠٧) بعنوان: استراتيجيات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث.[1]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على طبيعة العلاقة بين الإعلام والكونجرس الأمريكي في مسائل السياسة الخارجية، مع التركيز على قدرة وعدم قدرة الكونجرس في صياغة الصورة الإعلامية للملكة العربية السعودية، وذلك من خلال مقارنة مقالات النيويورك تايمز، والبيانات والتصريحات الخاصة بالكونجرس الأمريكي .

وتوصلت الدراسة إلى: ضعف التنسيق بين الكونجرس والإعلام خلال الفترة ما بين (٢٠٠٣ م إلى ٢٠٠٤م)، مقارنة بجدية التنسيق وفعاليته بين الكونجرس والإعلام، في تحديد صورة المملكة العربية السعودية.

٦) دراسة (راي إلدون هيربرت:٢٠٠٥) بعنوان: التحديات التي تواجه إدارة العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، بين الولايات المتحدة الأمريكية والدول العربية في عصر العولمة.[2]

هدفت الدراسة إلى: الكشف عن التحديات التي تواجه إدارة العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، بين الولايات المتحدة الأمريكية والدول العربية في عصر العولمة.

---

[1] . Alyas Abdu lmohsen F: The Role of United States Congress in Framing the Image of Saudi Arabia. (The catholic university of American: 2007).

[2] . Ray Eldon Hiebert: Challenges for Arab and American Public Relations and Diplomacy in Global Age. (Public Relations Review, Vol31, Issue3: September 2005).

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية حيث منهج المسح استناداً إلى استمارة الاستبيان لعينة عشوائية من المبحوثين، بلغ قوامها (٣٨٠٠٠) شخص في (٤٤) بلد يتحدثون (٣٣) لغة.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: تمثل دبلوماسية وسياسة الحكومة الأمريكية الطريق الأمثل لحل مشكلات الصورة الأمريكية، خاصة تجاه العرب والمسلمين؛ وذلك من خلال إتباع الحكومة لسياسات عادلة تجاه القضايا العربية والإسلامية، والابتعاد عن سياسة الكيل بمكيالين.

ثانياً: أهملت الدول العربية دور العلاقات العامة والدبلوماسية مع الولايات المتحدة الأمريكية لفترة طويلة، كما أهملت إيصال صورتها ووجهة نظرها إلى الولايات المتحدة الأمريكية، ولكنها بدأت في تغيير ذلك، فأصبح هناك ظهوراً للعلاقات العامة العربية في الولايات المتحدة الأمريكية؛ مما قد يساعد في تحسين الصورة الذهنية وسوء الفهم لدى المواطنين الأمريكان.

ثالثاً: أكدت النتائج على أن (٧٥%) من المبحوثين ذو نظرة سلبية للشعب الأمريكي، بينما ينظر (٧٠%) من المبحوثين بمصر وباكستان إلى الولايات المتحدة الأمريكية نظرة سلبية وعدائية، وقد نما هذا الاتجاه –الاتجاه العدائي– عقب أحداث (١١ سبتمبر) والحرب الأمريكية على العراق من قبل العرب خاصة.

رابعاً: جعلت العولمة من العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية أموراً جوهرية في القرن الواحد والعشرين، وضرورة لاستمرار الحياة بالعالم الذي أصبح قرية واحدة متصلة متجاورة من خلال وسائل الإتصلات، ومتابعة الحداث الجارية من خلال وسائل الإعلام.

خامساً: أصبحت تكنولوجيا الاتصال أحد الأسباب الرئيسية لأفتعال الأزمات البيئية والسياسية والحروب التي تودي بحياة العالم؛ لذا يمكن منع تلك الأزمات بالتنسيق والتعاون بين الدول وعقد اتفاقيات من شأنها تقليل الصراعات والنزاعات بينها؛ مما يُبرز دور العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، ولكن هذا لا يعني أن تعمل العلاقات العامة على إلغاء الهويات الثقافية، والتحدث بلغة واحدة، وتبني ديانة واحدة، وفلسفة سياسية واحدة؛ بل أن تحتفظ كل دولة بهويتها مع وجود العلاقات بينها وبين الدول الأخرى.

٧) دراسة (وانج جيان، وتشانج تسان كيو:٢٠٠٤) بعنوان: استراتيجية الدبلوماسية العامة والصحف المحلية.[1]

هدفت الدراسة إلى: تفسير العلاقة بين الدبلوماسية العامة من ناحية، ووسائل الإعلام من ناحية أخرى، وذلك من خلال تحليل زيارة الرئيس الصيني إلى الولايات المتحدة الأمريكية في تغطية حدث مهم للدبلوماسية العامة، ومناقشة مدى فاعلية استخدام القيادة العليا بدولة ما كمؤشرٍ للدبلوماسية العامة.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولا: سلبية الصورة الذهنية التي تعكسها المعالجة الإعلامية بالصحافة المحلية للعلاقات الصينية الأمريكية، رغماً عن حفاوة الجهود المبذولة من العلاقات العامة الصينية في تحسين الصورة الذهنية السلبية المنطبعة عن الصين في عيون الأمريكيين.

ثانياً: أن طبيعة العلاقة بين وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة، يحكمها مبدأ التنسيق والتشبيك؛ بمعنى أن المنظمات الحكومية مثلها مثل المنظمات الاقتصادية؛ تتداخل علاقتها وتترابط، حيث أصبح من الضروري بالنسبة للحكومات، الانتباه إلى الاحتياجات والرغبات والشعوب الأخرى في ضوء السياسة الخارجية.

٨) دراسة (إيتان جلبوا:٢٠٠١) بعنوان: الدبلوماسية في عصر الوسائط المتعددة.[2]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهم نماذج الدبلوماسية في عصر ثورة المعلومات والاتصال، وانفتاح الإعلام على كافة مستويات دول العالم.

وتوصلت الدراسة إلى:- أن هناك ثلاثة نماذج للمفاهيم التي يمكن تطبيقها في الدراسات العلمية التي يتم إجراؤها على استخدام وسائل الإعلام؛ كأدوات مهمة في السياسة الخارجية والمفاوضات الدولية. كالآتي:-

أولاً: الدبلوماسية العامة: تعتمد الدولة والجهات غير الحكومية على وسائل الإعلام وقنوات الاتصال المتاحة؛ للتأثير في الرأي العام بالدول الأجنبية.

ثانياً: دبلوماسية وسائل الإعلام: يعتمد الحكوميون على وسائل الإعلام للاتصال مع الأطراف الأخرى المساندة والمعادية لحل النزاعات والصراعات القائمة أو المحتمل حدوثها.

---

[1] . Wang Jian & Chang Tsan Kuo: Strategic Public Diplomacy and Local Press. (Public Relations Review, vol30, issue1: march2004).

[2] . Eytan Gilboa: diplomacy in the multimedia age. (Public Relations Review, vol28, issue12: june2001).

ثالثا: كسر العلاقة بين الدبلوماسية ووسائل الإعلام: حيث يعمل الصحفيون كوسيط في المفاوضات الدولية ويقومون بدورٍ دبلوماسي يافع.

٩) دراسة (محمد النواوي، جيمس كيلي:٢٠٠١) بعنوان: تحسين صورة المملكة العربية السعودية في العالم.[١]

هدفت الدراسة إلى: تحديد العقبات التي تواجه تدفق المعلومات بين الحكومات العربية والمراسلين الصحفيين، والوقوف على طبيعة العلاقات العامة بين الحكومات العربية والصحافة، وذلك في ضوء نموذجي: صنع الأخبار والعلاقات العامة ذات الاتجاهين.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية حيث منهج المسح الإعلامي استناداً إلى أداة الاستبيان والمقابلات الشخصية مع المراسلين الصحفيين، ومسئولي العلاقات العامة الحكومية في دولتي مصر وإسرائيل، وشملت عينة الدراسة (٨٨%) من المراسلين الصحفيين الأوربيين والأمريكيين المتواجدين في مصر وإسرائيل في أواخر عام (١٩٩٨م).

وتوصلت الدراسة إلى:- أولاً: ينظر المراسلون الأجانب إلى دورهم على أنه تحليل القضايا المعقدة؛ بينما يلعب مسئولو العلاقات العامة العربية والإسرائيلية دوراً أساسياً وهاماً بإعتباره مصدر للمعلومات.

ثانياً: يعد الوصول إلى المراسليين الإسرائيليين المسئوليين عن العلاقات العامة ومقابلتهم أكثر سهولة؛ على عكس المسئوليين المصريين.

١٠) دراسة (مايكل أورفيك:٢٠٠٠) بعنوان: تطوير خطة إدارة أزمات فعالة: دور إدارة المشاريع.[٢]

هدفت الدراسة إلى: معرفة دور مديري المدارس أثناء نشوء الأزمات، وما هى الأساليب المستخدمة للحد من آثار تلك الأزمات.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية استناداً إلى منهج المسح الشامل، وأسلوب المقابلة بإحدى مدارس نيويورك التي التهمت فيها النيران المكاتب الإدارية والكافيتريا الخاصة بالمدرسة.

---

[1]. Mohammed El Nawawy & James d Kelly: between the government & the press: the role of western correspondents and government public relation in Middle East coverage. (The Harvard international journal of press/politics: 2001).

2 . Orifice, Michael: Developing effective crisis management: the role of a project manager, (school business affairs, vol. (66), no (9):2000).

وتوصلت الدراسة إلى:- أولا: أولوية وضع خطة فعالة لإدارة الأزمات مع توضيح دور مدير المدرسة أثناء حدوث الأزمات.

ثانياً: مراعاة احتياجات الطلاب والعاملين بالمدرسة، واستخدام إجراءات الأمن والسلامة من قِبل مدير المدرسة.

١١) دراسة (كاثلين مارتينيلي ويليام بريغز: ١٩٩٨). بعنوان: استراتيجيات العلاقات العامة والردود القانونية أثناء الأزمات: دراسة حالة (Odwalla).[1]

هدفت الدراسة إلى: دراسة الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الأزمات ومدى تناولها من جانب مؤسسات الأعمال؛ حيث سعت إلى تحقيق أوجه التكامل بين العلاقات العامة والاستجابات القانونية في موقف الأزمة، من خلال التطبيق على حالة دراسية تَمثَّلت فى أزمة (Odwalla) عندما وُجِّه إليها اتهاماً عام (١٩٩٦) بأن منتجاتها بها عدوى نتيجة البكتريا التي أصابتها وتلوث مصادر الطاقة مما أثر على الصحة العامة والنواحي الأمنية.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية التحليلية للموضوعات المنشورة بالصحف في الفترة من (٣٠) أكتوبر حتى (٣١) ديسمبر (١٩٩٦) والتي تناولت نواحي الاستجابة للأزمة من جانب المتحدثين الرسميين لـ (Odwalla)؛ وذلك من خلال تقسيم الفترة التحليلية إلى ثلاثة مراحل شملت إدارة الأزمة؛ أولها: الأيام المبكرة وتمثل بدية الأزمة واكتشافها وظهور الحالات المرضية، وثانيها: مرحلة الأيام الوسطى؛ والتى تمثل أسوء المراحل. وأخيراً: مرحلة الأيام الأخيرة وهى قيام الشركة بعرض النواحي التصحيحية، وإعلانها بالصحف أنها تستخدم تكنولوجيا حديثة في البسترة المضيئة، وكذلك إعادة المنتجات إلى الأرفف وجمعها من الأسواق.

وتوصلت الدراسة إلى: أهمية استراتيجية العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، حيث خلصت إلى تقدم إستراتيجية العلاقات العامة على الاستراتيجيات الأخرى (القانونية، والمختلطة، وإستراتيجية التحول والأبعاد)، وذلك من خلال دورها في التصدي للإتهامات وفي تصحيح الصورة. فى حين أكدت الدراسة على أهمية التضامن والتكامل بين الاستراتيجيات المختلفة عند التعامل مع الجمهور؛ لضمان نجاح وفاعلية إدارة الأزمة وعدم الوقوع في الأخطاء.

---

[1]. Kathleen Martinelli & William Briggs: Integrating public relations and legal responses during a crisis: the case of Odwalla. Inc. (public relations review, vol (24), no (4): 1998). P: 443-460.

١٢) دراسة (جيمس كوفمان: ١٩٩٧). بعنوان: جهود العلاقات العامة بوكالة الفضاء (ناسا) عقب حدوث أزمة انحراف التلسكوب (هايل).[١]

هدفت الدراسة إلى: التعريف بجهود إدارة العلاقات العامة بوكالة الفضاء (ناسا) عقب حدوث أزمة انحراف التلسكوب (هايل) عن مساره عام (١٩٩٠م)، علاوة على تقييم هذا الدور وأساليبه الإدارية والاتصالية مع الجمهور، وبالتالي اعتمدت الدراسة على دراسة الحالة وتحليل أبعادها وما اتخذت من إجراءات في إدارتها.

وتوصلت الدراسة إلى: سوء إدارة الأزمة من حيث عدم وجود خطة لإدارتها، والضعف الواضح في النواحي الاتصالية ووسائل اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، وعدم إشراك العلاقات العامة كتنظيم داخل المؤسسة؛ وأرجعت الدراسة ذلك إلى قلة خبرة المنظمة في إدارة الأزمات، ودراسة الأزمات السابقة وتحليلها وتقييمها.

وتوصى الدراسة: بضرورة التخطيط لاتصالات الأزمة من خلال خطة معدة مسبقاً قبل حدوث الأزمة يتم تطويرها من قبل المؤسسة ويكون للعلاقات العامة الدور الأساسي فيها.

١٣) دراسة (داريلينج جي :١٩٩٤) بعنوان: إدارة الأزمات في المنظمات الدولية: المفتاح لاتخاذ القرار الفعال.[٢]

هدفت الدراسة إلى: التعريف بأزمات منظمات الأعمال الدولية، والعوامل المؤثرة فيها، وأثارها السلبية على نشاط المنظمة ومراحلها.

وتوصلت الدراسة إلى:- **أولاً**: تتأثر منظمات الأعمال الدولية بأزمات سواءاً إتصلت بها بشكلٍ مباشرٍ أم لا. **ثانياً**: يمكن من خلال استخدام طريقة الإنذار المبكر منع العديد من الأزمات أو على الأقل التخفيف من آثارها، كما أن التحدي الحقيقي ليس بالاعتراف بالأزمة فقط، وإنما الإعلان عنها في الوقت المناسب. **ثالثاً**: تتضمن الأزمات التي تتعرض لها منظمات الأعمال الدولية أربعة مراحل مختلفة هي: مرحلة الإنذار، مرحلة التأزم، مرحلة الإدمان، مرحلة الحل. **رابعاً**: أن الاعتراف بمراحل الأزمات الدولية والتعامل معها بفاعلية يمنح المديرين فرصة للتعامل مع القضايا والأحداث المهمة التي تتعلق بنشاط المنظمة.

---

[1]. James Kauffman: NASA In Crisis: The Space Agency's Public Relations Efforts Regarding The Hubble Space Telescope. (Public Relations Review, Vol (23). No (1): 1997). P: 1-10.

[2]. Darling, j: Crisis management in international business: key to effective decision making, (Leadership and organization development journal, 15: 1994).

١٤) دراسة (بيري وأخرون:١٩٩٣) بعنوان: استراتيجيات إدارة الطوارئ لتوصيل المعلومات المتعلقة بالمخاطر.[1]

هدفت الدراسة إلى: توضيح أهمية المعلومات في دعم القرارات ودورها في جميع مراحل إدارة الأزمة، بداية من الاستعداد لها مروراً بإدارتها، وانتهاءاً بعملية التوثيق الخاصة بها.

وتوصلت الدراسة إلى:- **أولاً**: أن المنظمات الفعالة هي التي تحاول التوفيق بين قدراتها وطاقاتها في تشغيل المعلومات، ومقدار ما تواجهه من عدم التأكد. ثانياً: ركزت على الآثار الاجتماعية لنظم المعلومات عن طريق إجراء مقارنة بين المنشآت قبل استخدام نظم المعلومات وبعد استخدامها، وما هو دورها في المساعدة على إدارة الأزمات. **ثالثاً**: استعرضت الدراسة دور نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار من خلال؛ عرض مجموعة من الحالات العملية، وتوضيح أهمية نظم دعم القرار، مع إلقاء الضوء على أهم مكوناتها ومراحلها، وأهم فوائدها وحدود استخدامها.

١٥) دراسة (جولي جيلييبو:١٩٨٩) بعنوان: إدارة الأزمات: دراسة حالة لمقتل أحد الموظفين بإحدى الجامعات الأمريكية.[2]

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الدور الذي يقوم به مسئولو العلاقات العامة في إدارة الأزمات، من خلال التطبيق على حالة دراسية تمثلت فى حادث مقتل أحد الموظفين بإحدى الجامعات الأمريكية، حيث اتُخذت إجراءات اتصالية عدة قام بها مسئولو الاتصال والعلاقات العامة إلى جانب المسئولين في الإدارة العليا، وذلك من خلال ثلاث مستويات:- الأول: جمع المعلومات عن الحادث ومعرفة طبيعته وتداعياته وأسبابه ودوافعه، والثاني: يعنى بالتعامل مع الجمهور الداخلي من حيث إخباره بالحادث، وطمأنته وعقد مؤتمر صحفي لطلاب الجامعة، وإعداد البيانات المختصرة عن الحادث، وتوزيعها في أماكن مختلفة، وكذلك تحديد المتحدث الرسمي ومدير العلاقات العامة، ثم التعامل مع الجمهور الخارجي من أسر الضحايا ووسائل الإعلام؛ والذي يمثل المستوى الثالث من إدارة الأزمة، وقد تم الاتصال بأسرة القتيل، وصرف التعويضات، وعقد مؤتمر للإعلاميين لعرض ما اتخذ من إجراءات لمنع انتشار الشائعات، وفي نفس الوقت قدمت الجامعة اعتذاراً عن ما حدث وأنه شيء دارج يحدث في أي مكان.

---

1 . Perry, I & Nigg, H: Emergency Management Strategies For Communication Hazard Information, (U.S.A: Trwtn CO:1993).

2 . Julie Guillebau: Crisis Management: A Case study in the killing of an employee. (Public relations quarterly, fall, no (3): 1989). p:19-21.

وتوصلت الدراسة إلى:- أولا: فعالية الطريقة التي أديرت بها الأزمة في ظـل التأكيـد على أهمية التعامل مع الحدث فور وقوعه، والتعامل مع الجمهور الداخلي والخـارجي وأسـر الضحايا ووسائل الإعلام؛ وذلك في خطوط متوازية تمثل معياراً لنجاح إدارة الأزمة وكـسب التأييد والمشاركة من كافة تلك الجهات.

١٦) دراسة (فينك ستيفن:١٩٨٩) بعنوان: إدارة الأزمات.[1]

هدفت الدراسة إلى: تحليل الأزمات والاستفادة من الأخطاء التي أدت إلى تصعيدها، والتوصل إلى استراتيجيات لمواجهة الأزمات والتخطيط للتنبؤ والحد من آثارها.

وتنتمي الدراسة إلى: الدراسات الوصفية التحليلية حيث منهج المسح الاجتماعي، وأداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من المبحوثين المكون عددهم من (٥٠٠) مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى: أولاً: أولى الاستراتيجيات اللازمة لمواجهة الأزمة هي وجود المدير مباشرةً في مكان الأزمة؛ لمحاولة السيطرة عليها وعدم تصعيدها وامتدادها. **ثانياً:** أكدت الدراسة على أنه لا يمكن تلافي الأزمات التي تقع في مجال العمل، لذا ينبغى على المنظمات وضع خطط مسبقة لإدارة الأزمة قبل وقوعها. **ثالثاً:** إن السلوك القيادي الصادر عند وقوع الأزمة له دور فعال في عملية المواجهة، حيث أن الاندفاع والغضب والتصرف العشوائىي يُولّد نتائج سلبية، كما أن التعامل مع الأزمات يحتاج إلى حزم وانضباط. **رابعاً:** التأكد من مدى صلاحية الخطط التى تم إعدادها بالتجربة لتقييم مكامن القوة والضعف بها، مما يسمح باحتواء الأزمة والسيطرة عليها بشكل سريع. **خامساً:** إن عدم وجود مركز لقيادة الأزمات لتجميع المعلومات وتمحيص الإشاعات، يؤدي إلى تصعيد أحداثها، وتضارب الآراء المتعلقة بها.

سابعاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

ركزت دراسات المحور الأول على موضوعات عدة حيث: دور الدبلوماسية الفلسطينية في إدارة الأزمة الصحية أثناء الحصار على محافظات غزة، ودور العلاقات العامـة فـي إدارة الأزمات، واستراتيجيات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث، وكذلك دور العلاقات العامـة في معالجة الأزمات الأمنية، ودور العلاقات العامة في القطاع الدبلوماسـي بـالتطبيق علـى مكاتب السفارات العربية والأجنبية، والسياسة الخارجية للولايـات المتحـدة الأمريكيـة تجـاه الأزمات الأوروبية في عهد إيزنهاور، والسياسة السعودية في إطار مجلس التعاون الخليجي منذ

1 . Fink, Steven: crisis management, American management, New York, association, VOL 7, No1: 1989).

تحرير الكويت وحتى أحداث (سبتمبر ٢٠٠١)، وتحسين صورة المملكة العربية السعودية في العالم، وصورة السعودية في الصحافة المصرية، ودور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمات السياسية الإقليمية والولية لدى الرأي العام المصري، والصورة الذهنية لمهنة العلاقات العامة لدى ممارسيها وعلاقتها بمستوى أدائهم لها، والتخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، والتسويق السياسي والإعلام: الإصلاح السياسي في مصر، والسياسة الخارجية للملكة العربية السعودية في عهد خادم الحرمين الشريفين "فهد بن عبد العزيز"، والسياسة الخارجية للمملكة العربية السعودية في مائة عام.

بينما ركزت دراسات المحور الثاني على موضوعات عدة حيث: دور الدبلوماسية العامة في تحسين صورة الولايات المتحدة بالدولة العربية بالتركيز على المسلسلات الأمريكية، وغياب اتصالات الأزمة: دور المحتوى في التخفيف من حدة القضايا، والكيفية التي يقيِّم بها الرأي العام موقف الحكومة الأمريكية ودبلوماسيتها العامة تجاه كوريا الشمالية، ودورها في التأثير على اتخاذها للقرار السياسي، ونحو نموذج لدبلوماسية وسائل إعلام المنظمات غير الحكومية في عصر الإنترنت: دراسة حالة لمنظمة بروفيل واشنطن، انهيار الدبلوماسية العامة الأمريكية: ما يقوله خبراء الدبلوماسية حول إعادة صورة أميركا في أنحاء العالم، واستراتيجيات العلاقات العامة في الأزمات والكوارث، والتحديات التي تواجه إدارة العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، بين الولايات المتحدة الأمريكية والدول العربية في عصر العولمة، إستراتيجية الدبلوماسية العامة والصحف المحلية، والدبلوماسية في عصر الوسائط المتعددة، وتحسين صورة المملكة العربية السعودية في العالم، واستراتيجيات العلاقات العامة والردود القانونية أثناء الأزمات: دراسة حالة (Odwalla)، وجهود العلاقات العامة بوكالة الفضاء (ناسا) عقب حدوث أزمة انحراف التلسكوب (هايل)، وإدارة الأزمات: دراسة حالة لمقتل أحد الموظفين بإحدى الجامعات الأمريكية.

وتنتمي هذه الدراسات إلى: الدراسات الوصفية التحليلية والاستطلاعية، حيث منهج إدارة الأزمات، ومنهج المسح الإعلامي، ومنهج دراسة العلاقات المتبادلة، ومنهج دراسة الحالة، والمنهج التاريخي، والمنهج المقارن، وتحليل المضمون الكيفي، وتنوعت الأدوات العلمية التي اعتمد عليها الباحثون لجمع البيانات والمعلومات اللازمة حيث: استمارة الاستبيان، المقابلات الحرة، والمقابلة الشخصية، والمقابلات المقننة، الملاحظة بالمشاركة، استمارة تحليل المضمون.

بينما تمثل مجتمع هذه الدراسات وعيناتها في: مسئولي العلاقات العامة بوزارة الصحة، ووزارة الإعلام، ووزارة الثقافة، ووزارة الداخلية، والأجهزة الأمنية، وقطاع النفع العام، وكالة الفضاء (ناسا)، المؤسسات التعليمية، ومسئولي الإدارات الأمريكية، محرري الصحف الأمريكية، والمصرية، والمجلات المصرية، والمجلات الأمريكية، خبراء الدبلوماسية الأمريكية، خبراء الأمن القومي، وزراء أمريكيين، قادة عسكريين، خبراء أكاديميين، مقالات النيويورك تايمز، والبيانات والتصريحات الخاصة بالكونجرس، وجماهير الرأي العام، الصحف المحلية الأمريكية، وزارة الخارجية الأمريكية، المسئوليين الإسرائيليين....إلخ

ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسات السابقة وساهمت في إرشاد الباحث في دراسته الحالية:-

- أهمية بناء إستراتيجية دبلوماسية فلسطينية شاملة ومتكاملة لمجابهة القوة والتفوق الغربي.
- تتمثل أهم الأساليبٌ العلمية الحديثٌة في معالجة الأزمات في الاختراق والسيطٌرة والتوجهٌ، وإزالة الغموض والرد على الشائعات والحيطٌة والحذر.
- اهتمام السفارات العربية والأجنبية بوجود جهاز علاقات عامة متخصص لممارسة أنشطة العلاقات العامة.
- أهمية العلاقات العامة في السفارات والقطاعات الدبلوماسية، ومدى إيمان الإدارة العليا بها كهمزة الوصل بين السفارة والجمهور الخارجي.
- استخدام ممارسو العلاقات العامة لشبكة الإنترنت والملتيميديا الحديثة في السفارات والقطاعات الدبلوماسية.
- تتسم الأزمات بالفجائية والسرعة والتهديد، ويمكن للعلاقات العامة إدارتها بسهولة باتباع الخطط الخاصة في التعامل معها، وإن العلاقات العامة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأزمات؛ من خلال مهامها الرئيسية وهى: التخطيط، التنسيق، التنفيذ، الاتصال، التقييم.
- لا يقتصر عمل العلاقات العامة في الأزمات على الوظيفة التصحيحية أو العلاجية، وإنما يشمل الوظيفة الوقائية التي ربما تمنع حدوث الأزمة.
- تقع على عاتق العلاقات العامة مهمات اتصالية كثيرة أثناء الأزمة من أهمها، الاتصال بوسائل الإعلام الذي يعد مهدئا للأوساط المحيطة بالمؤسسة، وذلك من خلال الناطق الصحفي الذي يتولى عملية نقل المعلومات.

- لا تنتهي مهمة إدارة العلاقات العامة بانتهاء الأزمة، وإنما يتوجب عليها أمور عدة أبرزهها تقييم الأزمة الذي يعدُ مقياساً لنجاح العلاقات العامة في إدارتة للأزمة.
- فشل سياسة حافة الهاوية التي اتبعتها إدارة إيزنهاور في التعامل مع الاتحاد السوفيتي، بدليل عدم استخدام الإدارة الأمريكية له في أشد أوقات الأزمات.
- غياب سمات الصورة الإيجابية عن المملكة العربية السعودية بالصحف الأمريكية، والتى من أبرز مظاهرها: انتقاد الحريات والديموقراطية.
- التدريب على إدارة الأزمات أصبح اليوم ضرورة أمنية لا مناص منها؛ مهما كان قدر تبعاتها أو كلفت من جهد ومشقة، خاصةً وأن الأزمات الأمنية ليست وليدة ذاتها، إنما هى وليدة مجموعة من العوامل والدوافع والأسباب.
- تتمثل مهمة إدارة العلاقات العامة بعد الأزمة في التركيز على استخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة والنتائج السلبية التي أحدثتها، وتقديم دراسة متعمقة من خلال الكوادر الإعلامية المؤهلة وقادة الرأي العام والخبراء والمختصيين وتدعيم أداء الجمهور.
- تقوم أسس العلاقات العامة الدولية الأمريكية في عهد إيزنهاور على الرد المرن وحافة الهوية حتى مع الأصدقاء والحلفاء؛ مما أدى إلى صعوبة تبنيها لردود أفعال تتسم بالفاعلية تجاه الأزمات الأوروبية المختلفة.
- تباين الأدوار والأنشطة التي يمارسها مسئولو العلاقات العامة من مؤسسة لأخرى ومن دولة لأخرى.
- تمثلت أهم مظاهر الصورة السلبية التي يتبناها الإعلام الأمريكي عن المملكة العربية السعودية في: تشجيع الإرهاب، والتسلط واحتكار الآخرين، والتخلف، واغتصاب حق الآخرين، والتفكير الخرافي، والفكر الجهادي، والرجعية والتخلف الاجتماعي.
- عدم إلتزام الصحف الأمريكية بالتوازن عند تناولها موضوعات تخص المملكة العربية السعودية، وفي ذات الوقت عدم الاهتمام بعرض وجهة النظر السعودية تجاه المواقف والأحداث.
- يتمثل منهج الملك فيصل في السياسة الخارجية في الدعوة إلى السلام عن طريق إتباع الحلول السلمية للمفاوضات؛ لحل جميع المنازعات والمشكلات الدولية، في إطار التعاون مع المجتمع الدولي كالأمم المتحدة وغيرها.

- عدم اعتماد المملكة العربية السعودية على الإعلانات التحريرية المدفوعة الأجر لمساعدتها في رسم صورتها الذهنية في الصحافة المصرية.
- تتوقف فعالية حملات تحسين سمعة المملكة العربية السعودية على: اكتساب وتأهيل القائمين عليها بالمهارات الاتصالية الإقناعية اللازمة لمخاطبة الجمهور، والتي تُصنف طبقاً لهذا الغرض إلى نوعين أساسيين من المهارات الكتابية: الأولى للتعريف، والثانية للحوار ورد الشبهات والتهم.
- تُولي الصحف المصرية اهتماماً بارزاً لمعالجة القضايا السعودية وتغطية الأحداث والفعاليات والأنشطة الوطنية بشكل يفوق المجلات والوسائل المطبوعة الأخرى.
- هناك خمس استراتيجيات أساسية ترتبط بإصلاح الصورة الذهنية وهى: الإنكار، والتهرب من المسئولية، والتقليل من شأن الحدث ونتائجه، والقيام بإجراءات إصلاحية، وأخيراً الاعتذار.
- قلة عدد الدورات المختصة بإدارة الأزمات ؛ التي تعمل على تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات في كافة مراحلها.
- يرتبط مفهوم ممارسو العلاقات العامة وصورته عن ذاته بطبيعة الصورة الذهنية التي يكونها من مهنته.
- تمثل أيديولوجية مسوقي الخطاب السياسي أبرز العوامل التي تؤثر في نجاح قضية الإصلاح السياسي، واقتناع الرأي العام بفعاليتها وأهدافها الأساسية.
- تمثلت أهم المبادئ الدبلوماسية السعودية في معالجة الأزمات السياسية في: نبذ الخلافات العربية الداخلية، التضامن لمواجهة التحديات المحيطة بالعرب، أهمية الاستقلال وعدم التدخل الخارجي في الشئون العربية الداخلية، حل النزاعات بالطرق السلمية، قبول الدور السعودي من أطراف النزاع.
- تتمثل أهم المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث في : عدم وضوح الخطة وصعوبة تنفيذها، تزويد الجماهير بمعلومات غير صحيحة تؤدي إلى بلبلة الأفكار، وضعف خبرة وكفاءة واضعي الخطة مما يؤدي إلى انتشار الشائعات التي تحول دون كبت الأزمة ومحاصرتها إعلامياً، وأخيراً قلة الاستعانة بالخبراء والمختصين في إعداد الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات والكوارث.

- تمثل المبادئ الإسلامية أسس العمل الذي ترتكز عليه السياسة الخارجية بالمملكة العربية السعودية.
- تمثل دبلوماسية وسياسة الحكومة الأمريكية الطريق الأمثل لحل مشكلات الصورة الأمريكية، خاصة تجاه العرب والمسلمين، وذلك من خلال إتباع الحكومة لسياسات عادلة تجاه القضايا العربية والإسلامية، والابتعاد عن سياسة الكيل بمكيالين.
- هناك ثلاثة عوامل أساسية تؤثر في إدارك المبحوثين لموقف الدبلوماسية الأمريكية تجاه أزمة كوريا الشمالية وهي: "التحالف المهيمن، تقييم التهديد، خصائص الجمهور الخارجي".
- تتمثل القيم الأساسية التي تحكم عملية النشر في: استقلالية المنظمة عن الحكومة أي الموضوعية الصحفية، والتوازن، وكذلك مستوى التعليم والقراءة.
- تعد السياسة الخارجية السعودية أول تجربة ناجحة في القرن العشرين لإرساء دعائم وحدة وطنية تتميز بعراقة تراثها السياسي، وجذورها العربية والإسلامية، مقارنة بدول وشعوب العالم الإسلامي والعربي لما تتسم به من الاستقرار، واستمرارية توجهاتها، وشمولية تطلعاتها على كافة الأصعدة الوطنية، والإقليمية والدولية، والتى لم تتردد يوماً في تسخير طاقاتها لخدمة قضايا العرب والمسلمين.
- غياب استخدام استراتيجية الاتصالات الوقائية خلال الأزمة، وكذلك غياب دور العلاقات العامة الفعالة عند الاستجابة للأزمة.
- تعد الخدمات الإخبارية الدولية للمنظمات غير الربحية أكثر فاعلية من البرامج الإخبارية الممولة من الجهات الحكومية.
- شهدت صورة الولايات المتحدة الأمريكية انخفاضاً في جميع أنحاء العالم، عبر ارتفاع مشاعر العدائية والعنصرية.
- ضعف التنسيق بين الكونجرس والإعلام ما بين عامي (٢٠٠٣ م إلى ٢٠٠٤م)، مقارنة بجدية التنسيق وفعاليته بين الكونجرس والإعلام في تحديد صورة المملكة العربية السعودية.
- أهملت الدول العربية دور العلاقات العامة والدبلوماسية مع الولايات المتحدة الأمريكية لفترة طويلة، كما أهملت إيصال صورتها ووجهة نظرها إلى الولايات المتحدة الأمريكية.
- جعلت العولمة من العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية أموراً جوهرية في القرن الواحد والعشرين، وضرورة لاستمرار الحياة بالعالم.

- أصبحت تكنولوجيا الاتصال أحد الأسباب الرئيسية لافتعال الأزمات البيئية والسياسية والحروب التي تودي بالعالم.
- يلعب مسئولو العلاقات العامة العربية والإسرائيلية دوراً أساسيا وهاماً بإعتبارهم مصدراً للمعلومات.
- هناك ثلاثة نماذج للمفاهيم التي يمكن تطبيقها في الدراسات العلمية التي يتم إجراؤها على استخدام وسائل الإعلام؛ كأدوات مهمة في السياسة الخارجية والمفاوضات الدولية.
- يعد المراسلون المسئولون الإسرائيليون عن العلاقات العامة، أكثر سهولة في الوصول إليهم ومقابلتهم على عكس المسئولين المصريين عن العلاقات العامة الحكومية.
- سلبية الصورة الذهنية التي تعكسها المعالجة الإعلامية بالصحافة المحلية للعلاقات الصينية الأمريكية، رغماً عن حفاوة الجهود المبذولة من العلاقات العامة الصينية في تحسين الصورة الذهنية السلبية المنطبعة عن الصين في عيون الأمريكيين.
- أهمية إستراتيجية العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات؛ حيث خلصت إلى تقدم إستراتيجية العلاقات العامة على الاستراتيجيات الأخرى (القانونية، والمختلطة، وإستراتيجية التحول والأبعاد).
- أهمية التضامن والتكامل بين الاستراتيجيات المتباينة أثناء التعامل مع الجمهور؛ لضمان نجاح وفاعلية إدارة الأزمة وعدم الوقوع في الأخطاء.
- سوء إدارة الأزمة من حيث عدم وجود خطة لإدارتها، والضعف الواضح في النواحي الاتصالية، ووسائل اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، وعدم إشراك العلاقات العامة كتنظيم داخل المؤسسة.
- قلة خبرة المنظمة في إدارة الأزمات ودراسة الأزمات السابقة وتحليلها وتقييمها، لذا يُوصى بضرورة التخطيط لاتصالات الأزمة من خلال خطة معدة مسبقاً يتم تطويرها من قبل المؤسسة ويكون للعلاقات العامة الدور الأساسي فيها.
- فعالية الطريقة التي أديرت بها الأزمة في ظل التأكيد على أهمية التعامل مع الحدث فور وقوعه، والتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي، وأسر الضحايا، ووسائل الإعلام؛ وذلك في خطوط متوازية، والتى تُعد معياراً لنجاح إدارة الأزمة وكسب التأييد والمشاركة من كافة تلك الجهات.

ومن ثم تمثلت أهم وأبرز أوجه الإستفادة من هذه الدراسات والبحوث بشقيها العربي والأجنبي في توجيه الباحث وإرشاده إلى كلٍ مما يلي:-

- وضع تصور عام للدراسة الحالية التي بين أيدينا من حيث تحديد المشكلة والتي تمثل موضوع الدراسة الحالية.
- الوقوف على أهميتها العلمية والوقوف على الإطار المنهجي للدراسة الحالية، وأهم المناهج التي سوف يعتمد عليها الباحث في دراسة موضوعه.
- أهم الصعوبات التي واجهت الباحثين في دراسة موضوع العلاقات العامة والأزمات السياسية وكيفية التغلب عليها.