

رؤساء التحرير

أ.د. نور الدين الميلادي
أ.د. جمال العزرن
د. المعز بن مسعود

د. ذكرياء القاضي

باحث في علوم الإعلام وال العلاقات
العامة، الأردن

مجلة بحوث الإعلام والاتصال

مجلة علمية محكمة تصدر عن
الشبكة العربية لعلوم الإعلام و الاتصال



د. المعز بن مسعود

جامعة قطر

دور العلاقات العامة الحكومية في الأردن وتداعياتها في إدارة أزمة اللاجئين السوريين

ملخص:

سعى الباحثان في دراستهما الموسومة بـ "دور العلاقات العامة الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن وتداعياتها" إلى الإجابة عن السؤال المحوري الآتي: "إلى أي مدى نجحت إدارات العلاقات العامة وأقسامها في الدوائر الحكومية الأردنية ممثلة في الوزارات الأردنية، في معالجة تداعيات أزمة اللاجئين السوريين في الأردن؟". وانطلق الباحثان من افتراض أساسى مفاده أن لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أثر ذو دلالة إحصائية على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ بحيث شمل مجتمع الدراسة حصراً جميع العاملين في إدارات العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، وبالبالغ عددهم (147) موظفاً وموظفةً. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام أداتي المقابلة، والاستبانة؛ حيث وزّعت الاستبانة على مجتمع البحث واستتملت على (93) فقرة.

وقد كشفت نتائج الدراسة وجود صنفين من المؤسسات الحكومية الأردنية في طريقة إدارتها للأزمات. صنف يعتمد على رد الفعل في إدارة الأزمات، بدون خطط عملية مُعدّة مسبقاً، أو تخصيص هيكل تنظيمي، لتولي مهام إدارة الأزمات، أو تشكيل فرق ولجان؛ للتعامل مع الأزمة. وتقتصر إجراءات المؤسسات في حالة الأزمة على اصدار أوامر وقرارات وقائية. تُتّخذ لتسخير أعمال الوزارة في مواجهة الظرف الطارئ، أو الحدث، أو الأزمة.

أما الصنف الآخر من المؤسسات، فيعتمد الأسلوب العلمي في استخدام منظومة إدارة الأزمات، وذلك من خلال تخصيص هيكل تنظيمي، وتشكيل لجان، وفرق مختصة، ووضع خطط مكتوبة للتعامل مع الظروف الطارئة، وخطط لإدارة انتقال الأزمة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، العلاقات العامة الحكومية، الأزمة، إدارة الأزمة، اللجوء، الأردن.



www.journal.amcn.online



journal-submission@amcn.online

١- مقدمة:

تواجده دوائر ومؤسسات العلاقات العامة الحكومية في الأردن أزمة اللاجئين السوريين التي تفاقمت وتحولت إلى أزمة غير مسبوقة، فرضت نفسها على المشهد الدولي؛ حيث وصلت أعداد اللاجئين إلى مستويات قياسية لم يشهدها العالم منذ عقود؛ فخرجت أزمة اللاجئين من إطارها الضيق لتحول إلى أزمة عالمية تسببت في تداعيات اجتماعية، سياسية، واقتصادية، وأمنية داخل البلدان المضيفة، ومنهاالأردن (مفهوم الأمم المتحدة السامية لشئون اللاجئين: 2017). في سياق هذا الطرح، تأتي أهمية هذه الدراسة لنسلط الضوء على دور إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في مواجهة أزمة اللجوء السوري، التي قد تشكل تهديداً لعمل الحكومة الأردنية، تحدّيات لقدرتها على العمل في الظروف الاستثنائية وتلبية احتياجات اللاجئين، والتي تحاول المملكة تفطيتها بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة والمنظمات الأخرى، في مجالات عديدة أهمّها: الصحة، والتعليم، والأمن الغذائي، والمسكن، والعمل، والنقل.

أ- إشكالية الدراسة:

في ظلّ أزمة اللاجئين السوريين التي ألقت بظلالها على عمل الإدارات الحكومية الأردنية بعد تدفق اللاجئين السوريين إلى الأردن، وما حظيت به هذه المسألة من اهتمام كبير على المستويات المحلية، والإقليمية، والدولية، ارتأينا طرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى نجحت إدارات العلاقات العامة وأقسامها في الدوائر الحكومية الأردنية ممثلة في الوزارات الأردنية في مواجهة أزمة اللاجئين السوريين ومعالجة تداعياتها؟

وللإجابة عن إشكالية الدراسة هذه وجّهنا عملاً نحو البحث في واقع العلاقات العامة في المؤسسات والدوائر الحكومية الأردنية (الوزارات) وأدائها خلال فترة تعاملها مع أزمة اللجوء السوري؛ حيث طرحت السؤال الرئيسي الآتي على مجتمع العاملين في إدارات العلاقات العامة، ما تأثير عمل إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات والدوائر الحكومية الأردنية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن؟

وتفرع من هذا السؤال أسئلة توجيهية أخرى، هي الآتية:

- هل يقوم عمل إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية على وظائف واضحة المعالم اعتمدت تنفيذها في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن؟ وهل تهتم إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية بالتحفيظ لإدارة الأزمات؟
- ما هي (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) الواجب توفرها لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية للتعامل مع الأزمات؟
- ما هي مصادر المعلومات التي اعتمد عليها العاملون في إدارات العلاقات العامة، وما مدى توافرها، ودقّتها، وتأثيرها علىحسن إدارة أزمة اللاجئين السوريين؟
- ما هي الوسائل الاتصالية التي اعتمد عليها العاملون في إدارات العلاقات العامة خلال إدارتهم لأزمة اللاجئين السوريين؟
- ما هي الاستراتيجيات المستخدمة من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة لحلّ أزمة اللاجئين السوريين وإدارتها؟

وجاءت فرضيات الدراسة الخاصة بمجتمع العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية كالتالي:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية موضوع مجتمع الدراسة على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات التي اعتمدتها العاملون في إدارات العلاقات العامة الحكومية موضوع مجتمع الدراسة على أداء العلاقات العامة في إدارة الأزمة.
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الاتصال التي يستخدمها العاملون في إدارات العلاقات العامة الحكومية على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المتبقية من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.

ب-أهمية الدراسة.

لعل البحث في هذا المجال سيتمكن المؤسسات الحكومية الأردنية من الاستفادة من نتائج الدراسة، والإفاداة على مستويين اثنين:

- مستوى أهمية الطرح: ترجع أهمية الدراسة إلى عدم وجود دراسات سابقة تعهّدت فيتناول موضوع العلاقات العامة، ودورها في إدارة أزمات اللجوء ومعالجتها؛ حيث إنّ معظم الدراسات تُركّز على حدوث أزمة في شركات، أو قطاعات بعينها، وتحاول دراسة دور العلاقات العامة في التعامل مع تلك الأزمات. أمّا موضوع بحثنا فيتّصل بواقع الأزمة السورية، وأثر أزمة اللجوء السوري في الأردن على مستويات عدّة. بعد أن تحوّلت إلى أزمة إنسانية بحثة، تحتاج إلى تدخل المؤسسات الحكومية الأردنية لتفطير احتياجات اللاجئين، مما يشكّل تحديًّا لكلِّ مؤسّسات الدولة.
- مستوى أهمية نتائج العمل التطبيقي وإمكانية الاستفادة منها: إذ يتقدّم الباحثان أنَّ يستفاد من نتائج هذه الدراسة لتقديم عدد من الاقتراحات، والتوصيات التي من شأنها أنْ تُسهم في تحقيق إدارات العلاقات العامة لأهدافها، وتوظيفها في التعامل مع الأزمات، والكوارث على نحو فاعل في المؤسسات الحكومية بالأردن، على اعتبار أنَّ العلاقات العامة تعمل على إثارة اهتمام قادتها، وأفرادها، ومن ثمَّ توجيهها كطاقة فاعلة؛ لتحقيق الإفادة القصوى. ومن المؤمّل أن تكون لهذه الدراسة إضافة علمية للمعرفة، والمكتبة العربية في مجال أزمات اللجوء وإدارتها من قبل وظائف وأنشطة العلاقات العامة المختلفة.

ت-حدود الدراسة.

- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة دور العلاقات العامة الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من خلال التعرّف على طبيعة الدور الذي تقوم به إدارات العلاقات العامة، وممارسسو أنشطة العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، والأساليب، والوسائل، والأنشطة، والاستراتيجيات التي تتبعها العاملون في إدارات العلاقات العامة، ومدى التعاون، والتنسيق بين إدارة العلاقات العامة وأقسامها المختلفة ووسائل الإعلام استنادًا للمسؤولية الإنسانية، والأخلاقية؛ في التعامل مع قضية اللاجئين.
- الحدود الزمنية: امتدّت الدراسة على مدى أربع سنوات (2017-2021) للوقوف على تقييم فعلّي لدور إدارات العلاقات العامة؛ وقد اخترنا تلك الفترة لأنَّ سنة 2017 تمثّل العام الذي شهد أوج أزمة اللاجئين بينما يمثّل العام

- (2021) فترة انفراجها؛ حيث بدأت فيه أعداد من اللاجئين بالعودة إلى بلادهم، عقب فتح معبر جابر الحدودي - بشكل رسمي - بداية من شهر نوفمبر من العام (2019). • الحدود المكانية: تمثل العاصمة الأردنية عمان والتي تجري فيها الدراسة الميدانية وتوجد بها جميع إدارات العلاقات العامة التابعة للوزارات والدوائر الحكومية الأردنية، حدود إجراء الدراسة المكانية.

ثـ-تعريف مصطلحات الدراسة ومفاهيمها.

ارتأينا أن نعرف أربع مصطلحات رئيسية في علاقة مباشرة بهذه الدراسة وهي الآتية:

- الدور: وهو نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف التفاعل؛ كما أنه عنصر هام في التفاعل الاجتماعي. والدور يطلق على الجانب الديناميكي لمركز القائم بالدور الذي يشير إلى "الفرد والجماعة" و "المؤسسة والمجتمع" في ضوء توقعات الآخرين بأهمية نتائج هذا الدور (الخطيب، 2006: ص 33).
- العلاقات العامة: وهي جهود علمية مركبة، ذات أبعاد إدارية، اجتماعية، واتصالية، وتسويقية، تقوم بها مؤسسة معينة؛ بهدف تحقيق التوافق المطلبي مع جمهورها الداخلي، والخارجي على حد سواء، من خلال القيام بوظائف محددة، تستند للبحث، والتخطيط، والتنسيق، والتقييم (الصرايرة، 2001: ص 17).
- الأزمة: هي تلك النقطة الحرجة، واللحظة الحازمة التي يتهدّد عندها مصير طورها؛ إما إلى الأفضل، أو الأسوأ في الحرب، والسلام، والموت، والحياة؛ لإيجاد حل لمشكلة ما، أو قضية (الشعلان، 2002: ص 25).
- إدارة الأزمة: وقصد بها تطبيق الاستراتيجيات المصممة لمساعدة منظمة على مواجهة حدث سلبي، جدّ بشكل مفاجئ، ولا يمكن التنبؤ به، مما يستدعي اتخاذ القرارات بسرعة للحدّ من الأضرار التي تلحق بالمنظمة، مع تحديد الشخص قادر على إدارة الأزمة في حال حدوثها (الدليمي، 2012: ص 11).
- اللجوء: هو منح الدول حماية في إقليمها لأشخاص من دول آخرين، يفرّون من الاضطهاد، والتهديد الخطير بسبب التّزاعات، والتّفرقة العنصرية؛ طلباً للأمان. وينتهي اللجوء بانتهاء السبب الذي أدّى إلى حصوله، ويشتمل اللجوء على عناصر متنوعة؛ منها: عدم الترحيل، والسماح بالبقاء في حدود إقليم دولة اللجوء،�احترام المعايير الإنسانية للمعالجة (ابو الوفا، 2009: ص 48).

2- مقاربة البحث، ونظرياته، وأدواته المنهجية:

قام الباحثان بتطبيق تساؤلات الدراسة، وفرضها، مستندان إلى مبادئ "النظرية البنائية"، ونماذج "جرونج وهانت"، التي تدرس طبيعة الدور الوظيفي لوسائل الاتصال، من خلال معالجتها للعلاقة التي تربط هذه الوسائل بالمجتمع ككل؛ باعتبارها عمليات اجتماعية، وبناءات، وأنساق لها وظائف محددة.

أولاً - النّظرية البنائية الوظيفية مقاربة بحثية:

تعتبر النّظرية البنائية (structuralism) الوظيفية (functionalism) من أهم النّظريات في علاقتها بمجال العلاقات العامة، وأكّرها واقعية؛ فهي تهتم بالتعرف إلى الدور الوظيفي المناط بالعلاقات العامة، والوظائف التي تقوم بها داخل النّظام الاجتماعي العام (نيكولا، 1999: ص 405). وتنظر للمؤسسة على أنها شبكة من العلاقات الاجتماعية، واستمرار تلك المؤسسات يعتمد على التّوافق، والانسجام في شبكة العلاقات، ومن ثم دراسة دور العلاقات العامة

كإدارة في ظل البنائية الوظيفية، يوضع لها دوّراً محدّداً في التنّظيم، بما يحقّق الكفاءة، والفعالية في الأداء (Prior, p8: 1989).

وفي سياق هذه النّظرية قدّم كلٌ من "جرونج" و"هانت" أربعة نماذج لسلوك العلاقات العامة داخل التنّظيمات وخارجها من خلال تبيّنهم لمنظور النّسق المفتوح. كما توضّح هذه النّماذج مفهوم عمل إدارة العلاقات العامة، وأهليّته، وأسلوبه. وتتمثل هذه النّماذج في أنموذج المؤسّسة الصحفية، وأنموذج إعلام الجمهور، وأنموذج ثنائي الاتّجاه غير المتناسق أو المتوازن، وأنموذج ثنائي الاتّجاه المتناسق (James & Dozier, 1992: m32).

وتركز تلك النّماذج على فهمها للممارسة الإداريّة للمنظّمة؛ حيث سيطر هذا الطرح على تعريفه العلاقات العامة باعتبارها "جزء من إدارة التّواصل ما بين المنظّمة وجعورها" (الجمل، 2005: ص51).

ثانياً - الإجراءات المنهجية:

أ- نوع الدراسة ومنهجها:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي هو عبارة عن "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظّاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها، ومعالجتها، وتحليلها تحليلًا كافياً ودقيقاً، لاستخلاص دلالتها للوصول إلى نتائج، وعميمات عن الظّاهرة، أو موضوع البحث" (الوفائي، 2006: ص89).

ويعمل المنهج الوصفي التحليلي على وصف الظّاهرة بما يتيح الفهم على نحو أفضل للوصول إلى نتائج دقيقة؛ وذلك من خلال نظرة فاحصة لدور العلاقات العامة الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين؛ فهل أنّ هذا الدور يلتزم بالأسس العلميّة القائمة على وظائف العلاقات العامة الإعلامية، والاقناعية، والتفسيرية، مما يضمن له النجاح في إدارة الأزمة، أم أنّ عمل العلاقات العامة يقوم على نشاطات وليدة الحاجة يفرضها واقع اللجوء السوري اليومي في المملكة الأردنيّة الهاشميّة؟

ب- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الكمي والكيفي، الذي يسمح بإعطاء عدد كبير من المؤشرات عن الحالة، أو المواقف المُدرّسة، ومن ثمّ الخروج بدلائل واضحة، ودقيقة عنها؛ فالمنهج المسحي عبارة عن جهد علمي، منظم، للحصول على بيانات، ومعلومات عن الظّاهرة، أو مجموعة من الطّواهر موضوع البحث؛ وهو الأنسب عندما تكون متغيرات الدراسة محدّدة بشكل جيد؛ بحيث يمكن تعليم نتائجها (Sekaran, 2003: m127).

وجاء استخدام منهج المسح: لمعرفة مصادر المعلومات، والوسائل الاتّصالية المعتمدة من قبل ممارسي العلاقات العامة في إدارة الأزمة، والاستراتيجية الاتّصالية المعتمدة تجاه اللاجئين السوريين في الأردن.

ت- مجتمع الدراسة وعيّنتها:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بإدارات العلاقات العامة تحت مسمّى "موظّف"، "رئيس قسم"، "مدير"، في الوزارات الأردنية، في نطاق محافظة العاصمة (عمّان)؛ حيث بلغ عدد هؤلاء الموظفين على مختلف مسمّياتهم الوظيفية (147) موظّفاً وموظّفة، تمّ اختيار مفرداتها عن طريق المسح الشامل لهؤلاء الموظفين؛ نظراً لقلة أعداد

العاملين في أجهزة وأقسام العلاقات العامة بالوزارات الأردنية، وسهولة الوصول إليهم؛ كون جميع الوزارات تقع في نطاق العاصمة الأردنية (عُمان).

وتوزّعت أداة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة بعد استبعاد (30) موظفًا من العينة الاستطلاعية، كما لم يستطع الباحثان الوصول إلى (18) موظفًا، حيث اعذر (6) موظفين عن ملئ الاستبيان، وتم إقصاء (7) موظفين في إجازات سنوية، وانتقال (5) إلى وظائف رسمية خارج الوزارة (انتداب وظيفي في موقع آخر). وهكذا استجاب (99) موظفًا وموظفة من مجتمع الدراسة، بينما تم استبعاد (5) استبيانات غير مكتملة. وبذلك يتكون مجتمع الدراسة النهائي من (94) موظفًا وموظفة.

ثـ- الأدوات العلمية المستخدمة في الدراسة الميدانية:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة أداتي بحث لجمع البيانات، وهي: المقابلة بنوعيها: المركبة والهاتفية، والاستبيان: اللذين تم توظيفهما لجمع المعلومات من عينة الدراسة؛ بحيث مثلت تلك المعلومات انعكاساً لأسئلة الدراسة.

جـ- صدق الأداة:

تم التأكيد من صدق أداة الاستبيان بعرضها على مجموعة من المحكمين من خبراء، وأساتذة في الاتصال والإعلام والعلاقات العامة، وبالبالغ عددهم ثلاثة محكمين؛ بهدف التأكيد من وضوح العبارات، وسلامتها اللغوية، ومدى ملاءمتها الفقرات (الأسئلة) للمبحوثين الذين سوف تنطبق عليهم الأداة، ومدى انتفاء الفقرات للبعد الذي أعدت لقياسه. وقد أخذنا ملاحظاتهم بعين الاعتبار، وتم تعديل فقرات الاستبيان؛ لتناسب مع التعديل المقترن، وذلك احتراماً لمبدأ الصدق الظاهري لأداة الدراسة.^(١)

حـ- ثبات أدلة الدراسة:

تم إعادة اختبار ثبات أدلة الدراسة "Cronbach's Alpha coefficient" بعد جمع البيانات في صورتها النهائية. ويتبيّن الجدول رقم (1) معامل الاتساق الداخلي (كريونباخ ألفا)، وصدق المحك (الصدق الذاتي) لمجالات الدراسة وللأدلة ككل؛ حيث تتراوح معدلات معامل كريونباخ ألفا لمجالات الدراسة وأبعادها من 0.859 إلى 0.962، ومعامل الثبات للأدلة ككل 0.978، ويلاحظ أن قيمة معامل كريونباخ ألفا للمجالات مجتمعة أكبر من قيمة المعامل لكل مجال. وكذلك قيمة صدق المحك؛ حيث جاءت مرتفعة لكل مجال؛ وتتراوح بين 0.927 و 0.981. بينما بلغ المعدل للأدلة ككل 0.988، ويعتبر ذلك مقبولاً في مثل هذا النوع من البحوث. وسنعرض تفاصيل هذه النتائج في الفقرة (3) الخاصة بعرض العمل الميداني ومناقشة نتائجه.

جدول (1): معامل كريونباخ ألفا وصدق المحك لأدلة الدراسة الخاصة بمجتمع الممارسين.

(١) تم تحكيم أدلة الدراسة من قبل السادة المحكمين:

- ا. د. كامل خورشيد مراد. استاذ العلاقات العامة والاعلان. جامعة الشرق الأوسط.
- د. عبد الباسط شاهين. استاذ العلاقات العامة المشارك. جامعة اليرموك.
- د. خزيم الخالدي. استاذ العلاقات العامة المشارك. جامعة العين.

ال المجال الرئيسي	البعد الفرعي	عدد الأسئلة	معامل كرونباخ ألفا للبعد	معامل كرونباخ ألفا للمجال كُلّه	صدق المدك للبعد	صدق المدك للمجال كُلّه
الصفات والمهارات ومواصفات المستوى العلمي	الصفات الشخصية مهارات المقدرة الاتصالية مواصفات المستوى العلمي	9 6 5	0.928 0.859 0.946	0.962	0.963 0.927 0.973	0.981
مصدر المعلومات		7		0.947		0.973
الوسائل الاتصالية	الاتصال الشخصي المباشر الاتصال الشخصي غير المباشر وسائل الاتصال الجماعي وسائل الاتصال الجماهيري	7 3 9 6	0.881 0.891 0.932 0.912	0.934	0.939 0.943 0.965 0.954	0.966
الاستراتيجية المتبعة		4		0.941		0.970
وظائف إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين	الوظائف الاقناعية الوظائف الإعلامية الوظائف التفسيرية	9 32 7	0.906 0.921 0.932	0.938	0.951 0.959 0.965	0.968
التخطيط لإدارة الأزمة		4		0.948		0.977
معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة		93		0.978		0.988

صدق المدك = الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا.

ثالثاً: الدراسات السابقة.

حاول الباحثان القيام بعملية حصر للعديد من الدراسات السابقة التي تبحث في دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، وكذلك دورها التوعوي والتثقيفي في إطار ممارسة الخدمة العامة. وانتهى الباحثان إلى أهم العناوين الآتية في علاقة بموضوع البحث:

دراسة (الجماجنة وشاهين، 2016). وتحمل عنوان: "دور العلاقات العامة في المنظمات غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن - دراسة ميدانية". وقد هدفت الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في المنظمات غير الحكومية، في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر اللاجئين السوريين، وذلك من خلال عرض دور الممارسين، وأنشطتهم في إدارة الأزمة، واعتمدت الباحثة على الاستبانة، والمقابلة؛ كأداتين لجمع المعلومات المطلوبة، وتكونت عينة الدراسة من (128) لاجئاً من جمهور المنظمات، و(50) ممارساً للعلاقات العامة من موظفي المنظمات غير الحكومية، واستخدمت الدراسة منهج المسح على مستوى اللاجئين والممارسين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- (72%) من الممارسين من عينة الدراسة يعتمدون على الانترنت، كمصدر للمعلومات، و(98%) منهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من غيرها من الوسائل الاتصالية الأخرى.

- الوسائل الاتّصالية التي يعتمدها الممارسوون للعلاقات العامة في إدارة الأزمة على وسائل الاتّصال الشخصي غير المباشر بنسبة (98%), ووسائل الاتّصال الشخصي المباشر بنسبة (98%), تليها وسائل الاتّصال الجماعي بنسبة (90%). وأخيراً وسائل الاتّصال الجماهيري بنسبة (36%).

دراسة (الصقر، 2018). وتحمل عنوان:

"The Role of Public Relations in Crisis Communication Planning in Bahraini Organizations".

ركّزت الأسئلة البحثية في هذه الدراسة على دور العلاقات العامة في الإدارة الاتّصالية للأزمة في المنظمات البحرينية؛ وجاءت النّتائج متباعدة بين القطاع الخاص والعام: ففي القطاع العام "يُعد دور العلاقات العامة في اتصال الأزمات هاماً ولكنه ليس محدداً... كما أن دور مديرى العلاقات العامة في صنع القرار في مرحلة التخطيط للأزمة، لا يكون مصرياً... باعتبار أن دور العلاقات العامة في القطاع العام يقتصر على تنفيذ ما يُطلب من موظفي العلاقات العامة، ويتم التخطيط الاستراتيجي من قبل الإدارة العليا؛ بينما يعتمد بعض موظفو العلاقات العامة على مراكزهم للخبرة في حل مشكلة الاتّصال الخاصة بالأزمة".

أمّا في القطاع الخاص فإن دور الإدارة العليا في التخطيط الاستراتيجي هام، وعادة ما يسترشد موظفو العلاقات العامة بالخطة الاستراتيجية التي تضبطها الإدارة العليا. وكشفت الدراسة عن النّتائج الآتية:

- جاءت إجابة المبدوّثين بضرورة التعامل مع أي مشكلة بسرعة قبل نشر وسائل الإعلام للأخبار بطريقة سلبية.
- أجاب عدد من عيّنة الدراسة بأن التخطيط الاستباقي من مسؤولية الإدارة العليا.
- تشكّل الإدارة العليا فريق إدارة الأزمات، مكوّناً من جميع الإدارات، ويوجد فيها ممثّل عن العلاقات العامة.
- أكدت عيّنة الدراسة على الدور التفاعلي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات.
- أقرّ كثير من المبدوّثين من موظفي العلاقات العامة بأهميّة دورهم خلال الأزمة، وهو استعادة الصورة الإيجابية للمنظمة بعد الأزمة، والرّد على أي أخبار سلبية، والدفاع عن سمعة المنظمة، وهذه النّتائج تشمل: المنظمات الحكومية والخاصة في البحرين على حد سواء".

دراسة (Shelly.w.& weiwu. z,2011) دراسة (weiwu. z,2011) وتحمل عنوان: "استخدام ممارسات العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في التخطيط للأزمات". وتعُد هذه الدراسة واحدة من المحاولات القليلة التي سعى إلى التحقق من كيفية استخدام ممارسات العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في التخطيط للأزمات، والاتّصال خلال فترة الأزمات؛ حيث تم إجراء الدراسة على (251) عضواً من أعضاء جمعية العلاقات العامة الأمريكية، وتمحورت أهداف الدراسة، حول كيفية استخدام المنظمات لوسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق وظائف العلاقات العامة، والتخطيط للأزمة، ونشر المعلومات عن الأزمة.

وتركّز أسئلة الدراسة على: معرفة عدد ممارسات العلاقات العامة الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، ونسبة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل مؤسّساتهم، وكيف تستخدم تلك المؤسّسات وسائل التواصل الاجتماعي... الخ. وتساءلت الدراسة عن نسبة ممارسات العلاقات العامة الذين أدرجوا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

في خطط الاتصال الخاصة بالأزمات، وكيف دمج ممارسو العلاقات العامة وسائل التواصل المختلفة في خططهم الانسالية في فترة الأزمات.

وانتهت الدراسة إلى أنّ نسبة ممارسي العلاقات العامة الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي في الممارسة العملية قد بلغت (97.2%)، وأفاد ما يقرب من (82%) من المبحوثين إلى أنّ مؤسساتهم تستخدم هذه الوسائل لتحقيق أغراض تنظيمية. وأشار أقل من النصف (48.2%) من ممارسي العلاقات العامة إلى أنّ مؤسساتهم قد أدرجت وسائل التواصل المختلفة في خطط الاتصال الخاصة بمحابية الأزمة.

3- عرض العمل الميداني ومناقشة نتائجه:

أولاً: تحليل نتائج العمل الميداني:

كما تمت الإشارة إليه أعلاه، استخدم الباحثان في هذه الدراسة أداتي بحث لجمع البيانات، وهي: المقابلة بنوعيها: المركبة والهاتفية، والاستبانة؛ اللتين تم توظيفهما لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي تضم (94) موظفًا من بين العاملين بإدارات العلاقات العامة تحت مسمى "موظف"، "رئيس قسم"، "مدير"، في الوزارات الأردنية، في نطاق محافظة العاصمة (عمان).

وبحثنا في عناصر إجابة مجتمع الدراسة حول السؤال الأول: ماهي (الصفات الشخصية، مهارات القدرة الانسالية، ومواصفات المستوى العلمي) الواجب توفرها لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية للتقاليم مع الأزمات؟ حيث أفضت إلى النتائج الآتية التي يتضمنها الجدول التالي:

جدول رقم ٢: المتواضعات الحسابية لإجابات أفراد المجتمع عن أبعاد مجال الصفات الشخصية ومهارات القدرة الانسالية ومواصفات المستوى العلمي مرتبة تنازلياً:

المتوسط الحسابي	الابعاد	الرتبة
3.710	الصفات الشخصية	1
3.520	مهارات القدرة الانسالية	2
3.340	مواصفات المستوى العلمي	3
3.530	المتوسط العام لمجال الصفات الشخصية وخصائص القدرة الانسالية ومواصفات المستوى العلمي	

بيّنت نتائج الدراسة توافر الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الانسالية، ومواصفات المستوى العلمي لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية للقيام بالأنشطة الانسالية. وجاءت الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الانسالية بدرجة تقدير عالية، فيما جاءت مواصفات المستوى العلمي بدرجة تقدير متوسطة؛ ويعزو الباحثان ذلك لما يلعبه موظف العلاقات العامة من دور رئيس وهما في نجاح برامج العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية؛ فهو المحور الأساسي الذي يدور حوله كل نشاط اتصالي أو إعلامي، وبخاصة برامج العلاقات العامة في تعاملها مع الأزمات؛ فالعلاقات العامة درجت من رحم الأزمات، الأمر الذي تطلب توافر الصفات الشخصية، ومهارات القدرة

الاتّصالية ومواصفات مستوى علمي مرموق في الموظف، تمكّنه من الاضطلاع بمهامه الأساسية على مستوى عالي من الاتّقان، والخبرة، والمهنية.

وتتقاطع النتائج المشار إليها مع نتائج المقابلات التي تمّ القيام بها مع موظفي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية. إذ بعد تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، توصل الباحثان إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة العلاقات العامة على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن. كما ثبت لدينا وجود أثر ذو دلالة إحصائية للصفات، والمهارات، والمواصفات (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتّصالية، ومواصفات المستوى العلمي). على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن. وهذا تؤكّده أيضاً تقديرات مجتمع الدراسة: إذ جاء اثنان منها (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتّصالية) بدرجة تقدير عالية، وبمتوسط حسابي (3.71)، و(3.53). غالباً التوالي، بينما حازت (مواصفات المستوى العلمي) على درجة تقدير متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.34). حسب ما ورد في الجدول أعلاه.

وفي محاولات الإجابة عن السؤال الثاني من استبانة الدراسة: ما هي مصادر المعلومات التي اعتمدها العاملون في إدارات العلاقات العامة وفي مجتمع الدراسة، وما مدى توافرها، ودققتها وتأثيرها على حسن إدارة أزمة اللاجئين السوريين؟ جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات أفراد المجتمع على فقرات مجال مصادر المعلومات مرتبة تنازلياً:

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
عالية جداً	0.488	4.71	الإنترنت	26	1
عالية جداً	0.816	4.00	الموقع الاعلامية الالكترونية	31	2
عالية	0.976	3.57	الدراسات الإحصائية	32	3
عالية	0.535	3.43	الصحف	27	4
عالية	0.712	3.43	الإذاعة	28	5
متوسطة	0.951	3.29	تقارير المنظمات	30	25
متوسطة	0.948	2.86	التلفزيون	29	24
عالية		3.62	المتوسط العام لمجال مصادر المعلومات		

لاحظنا اعتماداً متزايداً من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة على مصادر المعلومات المختلفة: الانترنت، والموقع الاعلامية الالكترونية، والدراسات الإحصائية، والصحف، والإذاعة، وتقديرات المنظمات وأخيراً التلفزيون في إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين. وجاءت الانترنت، والموقع الاعلامية الالكترونية في مقدمة المصادر المستخدمة، بدرجة تقدير عالية جداً. بينما جاءت الدراسات الإحصائية، والصحف، والإذاعة بدرجة تقدير عالية، وأخيراً جاءت تقارير المنظمات، والتلفزيون، بدرجة تقدير متوسطة. وتتفق هذه النتيجة -على نحو كبير- مع دراسة (الجماحنة، 2016): حيث كان ممارسو العلاقات العامة في المنظمات غير الحكومية، يعتمدون على الانترنت كمصدر للمعلومات، ثم التقارير، فالدراسات الإحصائية. وهذا ما كشفت عنه -أيضاً- دراسة (Shelly & Weiwu, 2011): حيث تبيّن أنّ نسبة كبيرة من المنظمات وممارسي العلاقات العامة يستخدمون الانترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي -كمصدر مهم للمعلومات- في الجوانب التنظيمية وخطط الاتصال في مواجهة الأزمة. ويعزو الباحثان ذلك الاستخدام المفرط للانترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي -كمصدر مهم

للمعلومات- إلى أن طبيعة الأزمة وطول مدتها الزمنية، فضلاً عن تزايد أعداد اللاجئين السوريين في الأردن، جعل ممارسي العلاقات في المؤسسات الحكومية الأردنية يعتمدون- بشكل رئيس- على الانترنت، والموقع الإعلامية الالكترونية بدرجة عالية، بالإضافة إلى أن اللاجئين أنفسهم أصبحوا لاعبين فاعلين بدرجة أكثر في تغطية الأزمات، ومحاولة إيجاد حل لها من خلال الإبلاغ عن المشاكل التي ترافق الأزمة، من قضايا تتعلق بنواع عدّة مثل الإلقاء، والأغذية، والعلاج، والماء، والماوى، والتعليم.

وبالنّظر إلى نتائج الدراسة، فقد سُكّل الباحثان وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات التي اعتمدتها العاملون في إدارات العلاقات العامة على أدء إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، مع تفاوت في تقديرات مجتمع الدراسة؛ إذ اعتمد ممارسو العلاقات العامة على سبعة مصادر للمعلومات، تتصدرها "الانترنت" بمتوسط حسابي (4.71)، تليها "الموقع الإعلامية الالكترونية" بمتوسط حسابي (4.00)، ثم الدراسات الإحصائية، بمتوسط حسابي (3.57)، حسب ما جاء في الجدول رقم 3.

أمّا بخصوص السؤال الثالث: ما هي الوسائل الاتّصالية التي اعتمدتها العاملون في إدارات العلاقات العامة ضمن مجتمع الدراسة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين؟ فقد جاءت إجابات عينة الدراسة كالتالي:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد المجتمع عن تفاوت استخدام الوسائل الاتّصالية من قبل إدارات العلاقات العامة في أنشطتها الاتّصالية لإدارة الأزمة مرتبة تنازلياً:

الرتبة	الابعاد	المتوسط الحسابي
1	الاتصال الجماهيري	2.95
2	الاتصال الشخصي المباشر	2.94
3	الاتصال الجماعي	2.83
4	الاتصال الشخصي غير المباشر	2.79
المتوسط العام لمجال الوسائل الاتّصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في أنشطتها الاتّصالية		2.88

أظهرت النتائج أن الاتصال الجماهيري احتل المرتبة الأولى، بدرجة تقدير متوسطة من حيث استخدامها من قبل إدارات العلاقات العامة، تلاه الاتصال الشخصي المباشر بدرجة تقدير متوسطة أيضاً، ثم الاتصال الجماعي، وكذلك الاتصال الشخصي غير المباشر، كما هو مبين في الجدول رقم (4). وقد جاء تقييم المبحوثين لمجال الوسائل الاتّصالية التي تستخدمها إدارات العلاقات العامة في أنشطتها الاتّصالية لإدارة الأزمة، بمتوسط حسابي (2.88). أمّا بالنسبة لدرجة استخدام تلك الوسائل الاتّصالية من قبل إدارات العلاقات العامة في أنشطتها الاتّصالية لإدارة الأزمة فقد أفرزت أولوية للاتصال الجماهيري بمتوسط حسابي (2.95)، يليه الاتصال الشخصي المباشر بمتوسط حسابي (2.94)، ثم وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر بمتوسط حسابي (2.79)، فوسائل الاتصال الجماعي، بمتوسط حسابي (2.82)؛ وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على التنوع في استخدام وسائل الاتصال من قبل إدارات العلاقات العامة وأقسامها المختلفة في المؤسسات الحكومية الأردنية عند إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن من جهة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الاتصال الجماهيري على أدء إدارات العلاقات العامة في إدارتها لتلك الأزمة من جهة أخرى. أمّا وسائل

الاتصال الآخرين والتي تشمل (الاتصال الشخصي المباشر، والاتصال الشخصي غير المباشر، ووسائل الاتصال الجماعي) فكان تأثيرها أقل درجة على أداء إدارات العلاقات العامة لمجتمع الدراسة.

ومن الاستراتيجيات التي استخدمها العاملون في إدارات العلاقات العامة لمجتمع الدراسة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، توصلنا إلى النتائج الآتية:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجيات أفراد المجتمع عن فقرات مجال الاستراتيجية المتبعة مرتبة تنازلياً:

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
عالية جداً	0.812	4.29	الإقناع	60	1
عالية	0.787	3.43	الإعلام	59	2
متوسطة	0.727	2.43	الدوار	61	3
متوسطة	0.951	2.29	الإجماع	62	4
متوسطة		3.10	المتوسط العام لمجال الاستراتيجية الاتصالية المتبعة		

تبين نتائج الدراسة أن تقييم الباحثين لل استراتيجيات الإعلامية والاقتصادية المستخدمة، جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.10)، كما هو مبين في الجدول رقم (5). وقد كانت استراتيجية "الإقناع" الأكثر اعتماداً لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، بمتوسط حسابي (4.29)، وبدرجة عالية جداً، تليها "استراتيجية الإعلام" بمتوسط حسابي (3.43)، وبدرجة عالية، ثم "الدوار" بمتوسط حسابي (2.43)، وبدرجة متوسطة. وتشير هذه النتائج إلى وجود دليل إحصائية لاستراتيجيات الاتصالية التي اعتمدتها ممارسو العلاقات العامة لمجتمع الدراسة على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن.

إن استراتيجية الإقناع تدرج تحت "المؤذج الاتصال المتوازن في اتجاهين"، وتسعى من خلالها المؤسسة أو المنظمة إلى تغيير اتجاهات، وقناعات، وسلوكيات الجمهور؛ وكانت أبرز النشاطات الاتصالية التي ترتبط باستراتيجية الإقناع، تلك التي تحدث اللاجئين السوريين على ضرورة اتخاذ إجراءات، واتباع سلوكيات مقبولة في القضايا التي تخصهم دون إرباك الشأن العام الأردني. كما ساعدت استراتيجية الإقناع الجمهور الأردني والّسوري اللاجئ على تكوين الاتجاه، واتّخاذ القرارات التي تخدم صالح المؤسسة الأردنية والصالح العام فيما يتمثل بالسمّاح للأجئين السوريين مثلاً لولوج بعض المهن، أو حفّه في الدراسة... الخ. ويرتبط توظيف استراتيجية الإقناع بالوسائل الاتصالية الجماهيرية أساساً، وهو ما تم التوصل إليه في الفقرة السابقة، باعتماد مهنيّ العلاقات العامة على وسائل الاتصال الجماهيري في ممارسة نشاطاتهم الاتصالية لتحقيق أهداف إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية ووظائفها.

أما استراتيجية الإعلام والتي جاءت ثانية من حيث الترتيب بعد استراتيجية الإقناع مباشرة، فقد تم توظيفها على أساس في حملات إعلامية تهدف إلى كسب التأييد الدولي والإشادة بتعامل مختلف الوزارات الأردنية الإنساني مع أزمة اللاجئين. كما اعتمدت هذه الاستراتيجية رصد ومتابعة ما ينشر عبر وسائل الإعلام الخارجية عن أزمة اللاجئين السوريين والرد على بعض الأخبار إن استوجب الأمر ذلك، وتسهيل مهمة وسائل الإعلام الخارجية، وتوفير الظروف المناسبة لها، وتنظيم جولات إعلامية، ومؤتمرات صحفية للصحافة المحلية، والإقليمية، والدولية.

هل تقوم إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية على أهداف، ووظائف واضحة المعالم للبرامج التي تنفذها في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن؟ عن هذا السؤال الخامس كانت إجابة عينة بحثنا كالتالي:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة البحث حول طبيعة وظائف إدارات العلاقات العامة وأهميتها في إدارة أزمة اللاجئين السوريين مرتبة تنازلياً:

الرتبة	طبيعة الوظيفة	المتوسط الحسابي
1	وظائف العلاقات العامة الاقناعية	3.57
2	وظائف العلاقات العامة الإعلامية الإخبارية	3.53
3	وظائف العلاقات العامة التفسيرية	3.25
	المتوسط العام لمجال وظائف إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية	3.45

بيّنت نتائج الدراسة أنّ ممارسة العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية تتراوح بين تحقيق أهداف ووظائف إقناعية، وأخرى إعلامية إخبارية، وأخرى تفسيرية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين. وقد احتلت الأهداف والوظائف الإقناعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.57)، تليها الأهداف والوظائف الإعلامية الإخبارية لإدارة أزمة اللاجئين بمتوسط حسابي (3.53)، ثمّ الأهداف والوظائف التفسيرية بمتوسط حسابي (3.25). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الأهداف والوظائف المنوطبة بإدارات العلاقات العامة تجاه أزمة اللاجئين ككل (3.45) وبدرجة تقدير عالية من وجهة نظر المبحوثين.

وتتفاقيع هذه النتائج مع نتائج المقابلات التي أجريناها أيضاً مع المهنيين في إدارات العلاقات العامة للمؤسسات الحكومية الأردنية المختلفة؛ حيث تبيّن لنا أنّ من بين أهمّ نشاطات إدارات العلاقات العامة التي مارستها الوزارات الأردنية تجاه اللاجئين السوريين في الأردن، ما يصبّ مباشرة في وظائف إعلامية، وإخبارية، وتفسيرية، وتقديرية. وقد ترکّز دور إدارات العلاقات العامة عند اضطلاعها بمهام الوظيفة الإعلامية، والإخبارية على جمع المعلومات الأولى عن مجرّبي الأحداث اليومية، والروتينية، وذلك من خلال استطلاع الرأي العام السريع، والبحث في تحديد اتجاهات الجمهور تجاه قضايا مختلفة، إلى جانب متابعة ما ينشر، أو يُبحث ويُتناول عبر وسائل الاتصال المختلفة (المجالي، 2020) عن اللاجئين السوريين بالأردن، بالإضافة إلى تزويد اللاجئين السوريين بخطط الدولة وأهدافها فيما يتعلق بأزمتهم، وإعلام اللاجئين أنفسهم بأهمّ السياسات والقرارات التي تتعلّق بقضيتهم، والقوانين والأنظمة الحكومية والمشاريع التي تقدّم الخدمات لهم، وإعداد التقارير والدراسات التي تطلب من إدارة العلاقات العامة فيما يخص اللاجئين، ومتابعة ما ينشر عن الوزارة عبر وسائل الإعلام ونقلها للإدارة العليا، ورصد ما ينشر عن الوزارة عبر موقع التواصل الاجتماعي، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومات، وإنشاء موقع إلكتروني في إدارة العلاقات العامة بالوزارات، ووضع استراتيجية للتعامل مع الإشعارات والأخبار الكاذبة مع السعي لتوفير الأدوات الضّروريّة لذلك داخل الوزارات، والعمل على تكريس الثوابت الوطنية خارجيًا، في تعامل مختلف الوزارات الأردنية مع أزمة اللاجئين، ومحاولة كسب التأييد الدولي والاسادة بعمل الحكومة الأردنية من أجل حلّ أزمة اللاجئين.

أمّا فيما يتعلق بالوظيفة التفسيرية، فقد قدّمت إدارات العلاقات العامة ب مختلف مؤسسات الدولة في الحكومة الأردنية تفسيراً للسياسات، والقرارات المُتبعة تجاه اللاجئين؛ حيث حاولت تلك الإدارات تقديم رؤية الحكومة الأردنية ومبررتها في

انتهاج سياسات بعينها، أو اتخاذ قرارات معينة، والبحث في الأسباب والنتائج المتوقعة لكل سياسة. فضلاً عن التفاعل والتعامل مع استفسارات وسائل الإعلام المختلفة فيما يتعلق بقضايا اللاجئين، وتنظيم وتنسيق اللقاءات والمؤتمرات داخل الوزارات لمعالجة قضايا تتعلق باللجوء على المستوى المحلي- مع مختلف الجهات الحكومية الأردنية - أو على المستوى الإقليمي والدولي لبحث قضايا اللاجئين، ونقل وجهة نظرهم إلى الجهات المعنية في الوزارات المختلفة.

وتحتاج الحكومة - في الكثير من الأحيان - إلى إقناع الرأي العام بضرورة اتخاذ إجراءات معينة، أو اعتماد سياسات محددة، أو إرشادهم نحو توجيه معين (الزعبي، 2011: ص195). وفيما يتعلق باللاجئين اعتمدت إدارات العلاقات العامة الوظيفية الاقناعية لحمل اللاجئين السوريين على اتباع سلوكيات تتماشى وقوانين الدولة ولوائحها، وتنظيم الحملات التوعوية والإرشادية على مستوى الوزارات في مجال عملها، وإطلاق عدد من المبادرات والمساريع، وتشجيع اللاجئين على المشاركة في تنمية الدورة الاقتصادية للدولة، وارشادهم.

ومن الوظائف الهامة الأخرى التي اضطاعت بها إدارات العلاقات العامة في مختلف المؤسسات الحكومية الأردنية في علاقة بأزمة اللاجئين السوريين الوظيفية التقديمية التي اعتمدت بالأساس على إعداد التقارير المرجعية، والتحليلات، والدراسات الخاصة بأزمة اللاجئين؛ حيث وفرت إدارات العلاقات العامة وأقسامها المختلفة بالمؤسسات الحكومية الأردنية معرفة مسبقة باحتياجات اللاجئين السوريين، ورصدت مدى كفاية المصادر والتسهيلات المقدمة لفريق الاتصال خلال الفترات الحرجة التي مرت بها أزمة اللاجئين السوريين. وقيمت أداء الوزارات المختلفة بعد كل مرحلة من مراحل الأزمة، ومراجعة التقارير والتصريحات؛ لمعرفة مدى دقتها وأهميتها لدى الجمهور، وتحديد مدى فعالية آلية التحكم في الإشاعات، ومراجعة برامج التدريب، وتحديد مدى فعاليتها وكفايتها، والعمل على استخلاص الدروس المستفادة من الأزمة بعد كل مرحلة من مراحلها (العبادي، 2020).

بالإضافة إلى ما سبق، توّلت إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية الأردنية مهام وواجبات تشريفية، أبرزها تسهيل مهمة وسائل الإعلام الخارجية وتوفير الظروف المناسبة لها في التغطية الإعلامية داخل المملكة الأردنية، وفي مناطق المخيمات المنتشرة على أراضيها؛ وتسهيل مهمة الهيئات والمنظمات العاملة داخل المملكة وخارجها؛ فيما يتعلق بقضايا THEM اللاجئين السوريين. كما أنها قدّمت دعماً لوجستياً من أجل مد جسور التعاون بين إدارات العلاقات العامة بمختلف الوزارات والمنظمات العاملة في مجال حقوق الإنسان (خريص، 2020).

من جهة أخرى مارست إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية الأردنية نشاطاً توعياً وتنقيفيّاً في إطار ما يُسمى بالخدمة العامة. فقد روّجت تلك الإدارات لمفاهيم ذات صلة بالخدمة العامة، شملت التّوعية والتّنقيف، في المجالات الاقتصادية، والاجتماعية، والصحية، والأمنية، والبيئية، والتّربية والتّعلم وغيرها من الحقول. وتأتي هذه النشاطات في إطار الفعل الوقائي أو الفعل التوجيهي؛ فمجتمع اللاجئين، يمتاز بكثرة عدده، واختلاف مستوياته الثقافية، واندماجه مع المجتمع الأردني، وبالتالي فهو بحاجة إلى التّوعية بقضايا كثيرة. ومن القضايا التي أمست ضرورية للحكومة الأردنية، وبالتالي لإدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية الأردنية، القضايا الآتية:

القضايا الصحية، مثل المباعدة بين المواليد، والأمومة السليمة، والرعاية الطبيعية، والتحصين ضد الأمراض، والصحة العامة، والغذاء السليم والمتوزن، والدواء، وصحة المرأة، واللقاحات، وجدول التطعيمات الأساسية، وسوء التغذية، والأمراض المزمنة... وإن، من أهم القضايا التي شغلت الحكومة الأردنية فتّبت استراتيجيات اتصالية للتعرّف بهذه الأخطار

الصّحة والوقاية منها، عن طريق رفع مستوى المعرفة لدى اللاجئين السوريين، وحّthem على تبنّي اتجاهات وممارسات إيجابية للحدّ من المخاطر على المجتمع الأردني واللاجئين السوريين أنفسهم. (الدربات، 2017: ص169).

بالإضافة إلى قضايا الصّحة واستراتيجيات التعامل مع قضايا اللاجئين السوريين في هذا المجال، بُرِزَتْ قضايا أخرى في علاقتها باللاجئين السوريين أيضًا وهي قضايا تعليمية تطلّب من وزارة التربية والتعليم الأردنية القيام بالعديد من الحملات التّوعوية في علاقة بالأمية، والانقطاع المبكر عن التعليم، وقلة المدارس، وعدم كفاية الكادر التدريسي نتيجة تدفق اللاجئين السوريين على الأردن. كلّ هذه المشاكل جعلت وزارة التربية والتعليم الأردنية تعمل وفقًا لاستراتيجية لوجستية، تتمثل في تهيئة البنية التعليمية مثل الزيادة في عدد المدارس وتهيئتها، وتوفير هيئة تدريسية، وتأمين دور توعوي تثقيفي عن أهمية التعليم لدى أبناء اللاجئين، من خلال العديد من الحملات والمبادرات (الدليح والعداون، 2017: ص287).

اجتماعيًا، أكّدت الأزمة السورية إلى تفاقم التحدّيات القائمة، وظهور تحدّيات جديدة؛ ممّا زاد من الضّغط على نظام المساعدة الاجتماعية، والحماية الاجتماعية الوطنية. وتشمل تحديات الحماية الرئيسية التي يواجهها اللاجئون السوريون في الأردن، والتي تعمل الحكومة الأردنية - من خلال وزارتي التنمية الاجتماعية والداخلية - على مواجهتها، وتعزيز الاعتماد على الذات، ومواجهة ظاهرة عمالة الأطفال، والعنف الجنسي (SGBV)، والعنف ضد الأطفال، وقضايا الصحة (العقلية، والنفسية، الاجتماعية)، وتوفير خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وانعدام أمن الحياة، وآثار سياسة المخيمات (وحدة الرصد الإعلامي، 2016: ص53).

كما عملت مؤسّسات حكومية أردنية إلى جانب العديد من المنظمات المختصة على معالجة العديد من القضايا الأسرية، أهمّها قضايا الزواج، والطلاق، والمهور، وزواج القاصرات، والعنف الأسري، والعنف المجتمعي داخل المخيمات، وحماية الأسرة، وغيرها من القضايا المشابهة التي شهدت تطوّرًا كبيرًا خاصّة بالتزامن مع تطوّر عدد اللاجئين السوريين بالأردن. (الزّغول، 2016: ص166).

وقدّمت إدارات العلاقات العامة بوزارات الصّحة، والتنمية الاجتماعية والداخلية الأردنية بأدوار مهمّة في التوعية والتثقيف بقضايا السلامة العامة ومنها السلامة على الطريق، والسلامة في المنزل، والسلامة في بيئه العمل، وسلامة الغذاء، وغيرها من القضايا المشابهة التي تتعلق بالسلامة وخصوصاً من القاطنين في الخيام والبيوت المؤقتة. كما عملت إدارة العلاقات العامة بوزارة الداخلية على ترسیخ مبدأ احترام القانون لدى اللاجئين السوريين، بكلّ ما يحمل من تفاصيل تتعلّق بالإجراءات الجزائية ضد المخالفين والمتعذّرين على القانون (الزّغول، مرجع سابق، ص168)، خاصّة بعد اكتشاف عدد من حالات تعاطي المخدّرات، والإتجار بها، وتصنيعها داخل مخيّمات اللاجئين السوريين. وقد وجدت الحكومة الأردنية نفسها ملزمة بضرورة مكافحة هذه الظاهرة طبقاً لخيارين اثنين: الأوّل يعتمد الوقاية والتّوعية، أمّا الثاني فيعتمد تشديد القبضة الأمنية داخل المخيمات بمساعدة قاطني المخيمات أنفسهم، لتحقّيقهم ضدّ هذه الافـة.

ولعبت إدارات العلاقات العامة في المؤسّسات الحكومية الأردنية أيضاً دور الوسيط في تسهيل عمل المنظمات والهيئات غير الحكومية داخل المملكة عبر تنسيق عملها وتقديم الدعم لها، ومدّ اللاجئين السوريين بالمساعدة في علاقتهم بتلك المنظمات، من جهة، وإخبارهم وإعلامهم - عبر وسائل الاتّصال المختلفة - عن طبيعة عمل تلك المنظمات، وبرامجها، ومواقعها، وأماكن تواجدها، من جهة أخرى. كما لعبت تلك الإدارات أيضاً - بآقسامها المختلفة - دوراً في توعية مجتمع اللاجئين بأهميّة القوانين والأنظمة التي تنّظم سير الحياة في البلاد، مثل قانون العمل والعمال، وقانون

الأدوار الشخصية، وقانون الميراث، وقانون الإيجار، وقانون حماية البيئة، وقانون التملك، وقانون الاستثمار، وقانون العقوبات وغيرها من القوانين (الجماجنة وشاهين، 2016: ص 292).

أخيراً وفي علاقة بما مدى اهتمام إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية بمجال التخطيط لإدارة الأزمات. يبيّن نتائج الدراسة المستندة إلى أداتي (المقابلة، والاستبانة)، أنَّ نسبة إجابات المبحوثين بعدم وجود هيكل تنظيمي لإدارة الأزمة داخل الوزارات كانت عالية، وبلغت (72.3%)، في حين بلغت نسبة إجابات المبحوثين بوجود هيكل تنظيمي لإدارة الأزمة داخل الوزارات (27.6%)، وهي نسبة متقاربة بالمقارنة مع الفئة السابقة، ما يعكس قلة الوعي بضرورة وجود هيكل دائم بأغلب الوزارات ومؤسسات الدولة والمؤسسات الحكومية الأردنية للتخطيط للأزمات وإدارتها.

كما كشفت النتائج كذلك أنَّ ما نسبته (69.1%) من المبحوثين يُقرّون بعدم تشكيل فرق متخصصة لإدارة الأزمات داخل أغلب الوزارات في حال وقوع أزمة ما، وأنَّ ما نسبته (30.8%)، من المبحوثين يرون بأنَّ عدداً قليلاً فقط من الوزارات موضوع الدراسة تُشكل فرقاً لإدارة الأزمة في حال وقوعها. ومن أبرز أسباب عدم تشكيل فرق لإدارة الأزمات، -كما جاءت في إجابات المبحوثين- عدم التخطيط للأزمات من قبل أغلب المؤسسات الحكومية، وعدم توفر الخبرة الكافية لدى الموظفين في هذا المجال، إضافة إلى أسباب أخرى تتصل خاصة بنقص الإمكانيات والقوى البشرية، وعدم ثبات الموظف في وظيفته في إدارة العلاقات العامة والاتصال.

من جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة أنَّ ما نسبته (74.4%)، من المبحوثين يرى أن عدم إعداد خطة مكتوبة لإدارة الأزمات واتصالاتها داخل الوزارات يمكن أن يؤثّر على الإدارة الجيدة للأزمة، وأنَّ ما نسبته (25.5%)، من المبحوثين يرى أنَّ الوزارات لديها خطة مكتوبة لإدارة الأزمات واتصالاتها، ولكن أغلبها خطط قصيرة، ومتواضعة المدى. ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى وجود نوعان من المؤسسات الحكومية الأردنية في طريقة إدارتها للأزمات.

نوع أول من المؤسسات الحكومية والوزارات يعتمد غالباً رد الفعل في إدارة الأزمات. ويحدد معنى رد الفعل، بأنَّه مجموعة من القرارات الوقائية التي تُتخذها المؤسسات عند وقوع الأزمات من قبل الإدارة العليا؛ بمعنى أنَّ تعامل المؤسسة مع الأزمة، بدون خطط عملية، معيبة مسبقاً، أو تخصيص هيكل تنظيمي، لتولي مهام إدارة الأزمات، أو تشكيل فرق ولجان للتعامل مع الأزمة.

ويعتبر مسؤولو العلاقات العامة في بعض الوزارات التي تفتقر للأسلوب العلمي في التعامل مع الأزمة أنَّ ضبط هيكل تنظيمي خاص بإدارة الأزمات، وتشكيل فرق ولجان لتلك الغاية؛ يُشكّل عيناً مادياً، وبشرياً يصعب تحمله، وأنَّ إمكانات بعض الوزارات لا تسمح بذلك أصلاً، وأنَّ كلَّ جهة لها طريقتها الخاصة في التعامل مع الحوادث والأزمات التي تُتبَع من قبل الإدارة العليا.

وذهب (المجالي) إلى أنَّ وضع الخطط، والإجراءات، وتشكيل لجان، وفرق عمل، وضبط هيكل تنظيمي لإدارة الأزمة، "يشكّل عيناً، لعمل استشرافي لأزمة قد تحدث وقد لا تحدث، وبالتالي؛ فإنَّ ذلك قد يُعدُّ - على المدى الطويل- إهداراً للجهد والوقت والمالي".

بينما يرى (خريس) أنَّ الأزمات التي تحدث، غالباً ما يتم التعامل معها من قبل جهات، وفرق مختلفة، يتم تشكيلها على مستوى الدولة، وأنَّ الأزمات تأخذ قسماً من الوقت، ثمَّ تنتهي، وبالتالي؛ "فإنَّه لا فائدة من تحويل الوزارات أعباء تتجاوز طاقتها".

ويجمع أغلب مسؤولو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية أن إدارة الأزمات الكبرى عادة ما تكون على مستوى كل هيكل الدولة مجتمعة؛ مثل أزمة اللاجئين السوريين، مع وجود جهة مسؤولة عن إدارتها؛ وبمعنى أدق: "تكون هناك مركبة على مستوى اتخاذ القرار وكل ما يطلب من الوزارات الأخرى هو تزويد الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمة بالمعلومات، والبيانات التي تحتاجها، وتبقي إجراءات باقى الوزارات أوامر وقرارات ومتى، تأخذ لتسير أعمال الوزارة في مواجهة الظرف الطارئ، أو الحدث، أو الأزمة".

يشار هنا إلى أن إضافة إلى الصنف الأول من المؤسسات الحكومية والوزارات الذي طرقتنا إليه بالتحليل أعلاه هناك صنف ثان من المؤسسات الحكومية في الأردن، التي تمكنت من استحداث منظومة لإدارة الأزمات من خلال تخصيص هيكل تنظيمي، وتشكيل لجأ، وفرق مختصة، وضبط خطط مكتوبة للتّعامل مع الظروف الطارئة، ووضع خطط لإدارة الجانب الاتصالى لمعالجة الأزمة على غرار وزارة التخطيط والتعاون الدولي، ولكنها تبقى قليلة العدد مقاومة بالعدد الهائل من مؤسسات الدولة التي تحتاج إلى ذلك.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية (للصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية (الوزارات) لمجتمع الدراسة على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى الدالة ($\alpha \geq 0.05$) في تقدیرات مجتمع الدراسة".

للحصول على هذه الفرضية، تم احتساب معامل ارتباط بيرسون الكلي بين تقدیرات أفراد المجتمع على أبعاد مجال (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي)، وتقدیراتهم على مجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل، ومربع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدیر؛ حيث كانت كلّما هي موضحة في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7): معامل ارتباط بيرسون الكلي، ومربع معامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدیر بين تقدیرات أفراد المجتمع لمجال الصفات والمهارات والمواصفات، وتقدیراتهم لمجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين:

الخطأ المعياري للتقدیر	معامل الارتباط المعدل	مربع معامل الارتباط	قيمة معامل ارتباط بيرسون
.411	.481	.500	.707

يبين الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط إيجابية، وقوية بين تقييم أفراد مجتمع الدراسة لمجال: (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي)، وتقدیراتهم لمجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (.707). وبناءً على قيمة مربع معامل الارتباط (معامل التّحديد) (.500)، يظهر أن مجال: (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) يفسّر ما

نسبة (481) من التباين الحاصل في مجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين، لتبلغ قيمة الخطأ المعياري للتقدير (411).

ولمعرفة حجم تأثير مجالات أبعاد: (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي)، على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد؛ حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (8):

جدول رقم (8): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للقدرة التنبؤية لحجم تأثير (الصفات الشخصية، خصائص القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي)، وتقديراتهم لمجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين:

المتغيرات المستقلة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	متغير الدلالة
الحد الثابت	94.476	*0.000	4.397		*0.000
الصفات الشخصية			2.148	0.112	
مهارات القدرة الاتصالية			2.215	0.160	
ومواصفات المستوى العلمي			3.051	0.103	

يبز الجدولان رقم 7 و8 وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي)، على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل. وبالتالي تُقبل الفرضية الفرعية الأولى؛ لعدم توفر دليل على قبول الفرضية الصفرية، وتبقى على النحو التالي: **"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للصفات الشخصية، مهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية (الوزارات) لمجتمع الدراسة على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى دالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) في تقديرات مجتمع الدراسة."**

ويعزّز الباحثان تلك النتيجة إلى أنّ نجاح أي جهاز تنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة، يعتمد على الموارد البشرية المناسبة من خلال اختيار العاملين الملائمين، وتعيينهم في الوظائف التي تناسب استعداداتهم، وصفاتهم الشخصية، ومستوياتهم العلمية. ولا يُعدّ جهاز العلاقات العامة مجرد تجمّع بشري غير هادف، ولكنّه حشد لإمكانات بشرية، ومادية، وفنية، من نوعيات خاصة، ومنظمة، بطريقة هادفة؛ لتحقيق وظائف محدّدة. وتتطّلّب العلاقات العامة في أنشطتها وجود كوادر بشرية، لديها الاستعداد، وتمتلك الخبرة، والمعرفة اللازمّة لممارسة أنشطة هذه المهنة على أكمل وجه، وبأعلى كفاءة ممكنة.

وبيّنت نتائج الدراسة أنّ أثر مواصفات المستوى العلمي على آداء الوظيفة جاء بدرجة متوسّطة؛ ويعزو الباحثان ذلك إلى عدم اتّباع الأسلوب العلمي لتحقيق التّوافق بين قدرات الأفراد المتقدّمين من أجل إنجاز العمل وبين مستلزمات مهنة العلاقات العامة؛ حيث بيّنت إجابات المبحوثين من المهنيين والممارسين أنّ (69.4%) منهم ليسوا من ذوي تخصّص إعلام/ علاقات عامة. ويرجّح الباحثان ذلك إلى أنّ مدیریّات، وإدارات، ووحدات العلاقات العامة قدّيمة من حيث الهيكل التنّظيمي للوزارات، وتخصّص العلاقات العامة مُستحدث في الجامعات الأردنية، وبالتالي تم تعين موظفين من تخصّصات مختلفة؛ للتخفيف من حدّة البطالة في المجتمع، دون مراعاة التّخصص، واحتياجات الوظائف.

أما بالنسبة لمهارات المقدرة الاتصالية، ومن خلال إجابات المبحوثين، والمقابلات المجرأة مع موظفي العلاقات العامة؛ فقد خضع العديد منهم إلى التأهيل والتدريب في هذا المجال، بالإضافة إلى مراكمتهم للخبرة باعتبار شغفهم للوظيفة لعقود من الزمن.

الفرضية الثانية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات التي يعتمدها العاملون في إدارات العلاقات العامة الحكومية لمجتمع الدراسة على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.

جدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للقدرة التنبؤية لحجم تأثير مجالات الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة ومصادر المعلومات على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين:

مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة بيتا	مستوى الدلالة	قيمة (F)	المتغيرات المستقلة
0.002	2.721		*0.000	104.685	الحد الثابت
*0.000	2.641	0.206			مجال الحفّات الشخصية لموظفي إدارات العلاقات العامة بالوزارة
*0.002	3.098	0.211			مجال مصادر المعلومات التي اعتمدها الممارسون
*0.000	5.981	0.154			مجال الوسائل الاتصالية
*0.009	3.801	0.157			مجال الاستراتيجية المتتبعة

يبين الجدول رقم (9) اعلاه وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر مجالات الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة على مجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل، ومن ضمنها مجال مصادر المعلومات التي يعتمدها العاملون في إدارات العلاقات العامة الحكومية، حيث:

أ. بلغت قيمة (F) (104.685)، وهي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)؛ مما يُعزز وجود علاقة معنوية بين مجال أداء العلاقات العامة، ومصادر المعلومات التي يعتمدها العاملون في المجال.

ب. بلغت قيمة (بيتا) (0.211)، وهي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وبلغت قيمة (T) (3.098) لمجال مصادر المعلومات التي اعتمدها الممارسون؛ وهذا دليل على أن مصادر المعلومات التي اعتمدها الممارسون عامل مؤثرا في تقدير الأنشطة الاتصالية لإدارة أزمة اللاجئين السوريين وتحديد مصيرها، ما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير مصادر المعلومات التي يعتمدها الممارسون؛ يمكن أن يؤدي إلى زيادة التأثير في متغير أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين.

وعليه تتأكد لدينا فرضية "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات مجتمع الدراسة".

ويعزّز الباحثان تلك النتيجة إلى أهميّة تلك المصادر ومزاياها في تقديم المعلومات للأجئين السوريين ودرجة تعريضهم واستخدامهم لها؛ فقد ساعدت الإنترن特 مثلاً المؤسّسات الحكومية في الحصول على المعلومات المختلفة عن اللاجئين السوريين عبر وسائل التّواصل الاجتماعي المختلفة، وكذلك من خلال استخدام تطبيقات عديدة لمساعدة اللاجئين. وفي ذات الوقت مكّنت تلك المعلومات المؤسّسات الحكومية من مساعدة المنظمات الدوليّة على الحصول على معلومات تتعلّق بأعمالها ووظائفها، ومذكّراتها تجاه قضايا اللاجئين السوريين في الأردن.

أمّا بالنسبة إلى الواقع الإعلامي الإلكتروني للمؤسّسات الحكومية الأردنيّة فقد كانت الأكثر انتشاراً واستخداماً في مخيّمات اللاجئين. وقد ساعدت تلك الواقع على نقل أخبار اللاجئين في علاقة بقضايا عديدة تخصّهم، الأمر الذي سهل على المؤسّسات الحكومية رصد المشاكل التي تعرّض اللاجئين في حياتهم اليومية ومعالجتها، ومتابعة أخبارهم، والحصول على معلومات آتية عنهم.

من جهة أخرى، بيّنت نتائج الدراسة أن الإذاعة تعدّ هي الأخرى، من بين أهمّ الوسائل المستخدمة في عمل إدارات العلاقات العامّة لمجتمع العيّنة بدرجة تقدير عالية حسب تقييم المبحوثين كمصدر للمعلومات. ويعلّم الباحثان ذلك إلى تعدد البرامج الإذاعية التي تستقبل الاقتراحات والشكاوى والتي تُعتبر منابر للمواطنين واللاجئين؛ ومثال ذلك برنامج (ساعة سورية) الذي يبحث في الشأن السوري وفي قضايا اللاجئين في الأردن، وغيرها العديد من برامج البث المباشر الأخرى.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الاتصال التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامّة في المؤسّسات الحكومية (الوزارات)، والتي تشمل: (الاتصال الشخصي المباشر، الاتصال الشخصي غير المباشر، وسائل الاتصال الجماعي، وسائل الاتصال الجماهيري) على أداء إدارات العلاقات العامّة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين، عند مستوى الدالة ($0.05 \geq \alpha$) في تقديرات مجتمع الدراسة.

للتحقق من هذه الفرضية، تم احتساب معامل ارتباط بيرسون الكلي بين تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمجالات وسائل الاتصال المستخدمة لدى الممارسين، والتي تشمل: (الاتصال الشخصي المباشر، والاتصال الشخصي غير المباشر، ووسائل الاتصال الجماعي، ووسائل الاتصال الجماهيري)، على أداء العلاقات العامّة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل، ومرّبع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدّل، والخطأ المعياري للتقدير؛ حيث كانت كما يوضّحها الجدول رقم (10) الآتي:

جدول رقم (10): معامل ارتباط بيرسون الكلي، ومرّبع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدّل، والخطأ المعياري للتقدير استناداً إلى تقديرات أفراد المجتمع لمجالات وسائل الاتصال المستخدمة لدى الممارسين، وتقديراتهم لمجال الأنشطة الاتصالية لإدارة أزمة اللاجئين السوريين:

قيمة معامل ارتباط بيرسون	مرربع معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.492	.242	.226	.344

يُبيّن الجدول أعلاه أنّ هناك علاقة ارتباط إيجابية متوجّلة بين تقييم أفراد مجتمع الدراسة لمجالات وسائل الاتصال المستخدمة لدى الممارسين، وتقديراتهم لمجال أداء العلاقات العامّة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين ككل؛ حيث بلغت

قيمة معامل الارتباط الكلي (492). وبناءً على قيمة مربع معامل الارتباط (معامل التحديد) (242)، يظهر أنَّ مجالات استخدام وسائل الاتصال من قبل المهنيين والممارسين للعلاقات العامة يفسِّر إلى حدٍ ما نسبة التباين الحاصل في مجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين والتي بلغت (226)، بينما بلغت قيمة الخطأ المعياري للتقدير (.344).

ولمعرفة حجم تأثير أبعاد مجالات استخدام وسائل الاتصال من قبل الممارسين على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين كُلُّ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد؛ حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (11):

جدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للقدرة التنبؤية لحجم تأثير أبعاد استخدامات وسائل الاتصال من قبل الممارسين والمهنيين، وتقديراتهم لمجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين:

مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة بيتا	مستوى الدلالة	قيمة (F)	المتغيرات المستقلة
*0.003	2.721		*0.000	45.425	الحد الثابت
0.078	1.631	0.060			الاتصال الشخصي المباشر
0.093	1.098	0.041			الاتصال الشخصي غير المباشر
0.073	1.540	0.033			وسائل الاتصال الجماعي
*0.004	4.291	0.230			وسائل الاتصال الجماهيري

يبين الجدولان رقم 85 و88 وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر استخدام وسائل الاتصال الجماهيري على مجال أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين كُلُّ، وعدم وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر وأبعاد مجالات استخدام وسائل الاتصال الآخرين من قبل الممارسين والمهنيين والتي تشمل: (الاتصال الشخصي المباشر، والاتصال الشخصي غير المباشر، ووسائل الاتصال الجماعي)، على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين كُلُّ. وبالتالي، تتأكد لدينا الفرضية التي تُنفَّز: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الاتصال الجماهيري على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى الدالة ($a \leq 0.05$) في تقديرات مجتمع الدراسة"، وتُقبل الفرضية الصفرية التالية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد و المجالات استخدام وسائل الاتصال من قبل المهنيين والممارسين، والتي تشمل (الاتصال الشخصي المباشر، الاتصال الشخصي غير المباشر، وسائل الاتصال الجماعي)، على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى الدالة ($a \leq 0.05$) في تقديرات مجتمع الدراسة"; وذلك لتوفُّر دليل على قبول الفرضية الصفرية.

ويعزُّو الباحثان تلك النتيجة إلى أنَّ الاتصال الجماهيري من أكثر الوسائل قدرة على الوصول إلى معظم شرائح المجتمع، حتى لو كانت في المناطق النائية، والمحيطات؛ فهو مصدر رئيس للأخبار والمعلومات.

وتقوم وسائل الاتصال الجماهيري على جمع الأخبار، وتحليلها، وتقديمها للجمهور. وغالبًا ما تكون الأخبار التي تقدمها وسائل الاتصال الجماهيري متعلقة بمستجدات الأحداث المحلية، والعربية، وهي وسيلة قليلة التكلفة، وسهلة، ولا تحتاج إلى مستوى عالي من التعليم، وهو حال معظم اللاجئين السوريين؛ حيث كان معظمهم من كبار السن، والأطفال من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة، أو دون المتوسط.

لقد اهتمت وسائل الاتصال الجماهيري الأردنيية بتطورات الأحداث في الشأن السوري، وقضايا اللاجئين السوريين الموجودين داخل الأراضي الأردنية، ووضعتها على سلم أولويتها؛ حيث كانت تلك الوسائل تبْتُ معظم الأخبار التي تتعلق بقضايا اللاجئين السوريين، كما كانت أيضاً مصدر معلومات أساسياً لإدارات العلاقات العامة لمجتمع البحث، الأمر الذي يُبَرِّز تأثير تلك الوسائل على عمل إدارات العلاقات العامة وأدائها خلال إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن.

وتشير نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود تأثير لأبعاد الوسائل الاتصالية المستخدمة لدى المهنيين والممارسين والتي تشمل (الاتصال الشخصي المباشر، والاتصال الشخصي غير المباشر، ووسائل الاتصال الجماعي). على عكس ما جاء في دراسة (الجمادنة، 2016) التي بيَّنت اعتماد الممارسين في المنظمات غير الحكومية على وسائل الاتصال المباشر في تعاملهم مع اللاجئين.

أمّا فيما يخص عدم تأثير وسائل الاتصال - سواء المباشر، أم غير المباشر، أم الاتصال الجماعي على أداء إدارات العلاقات العامة في إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين -، فقد أشارت النتائج إلى أنَّ وسائل الاتصال المباشرة مثل (الخطاب الرسمي)، تُنَمَّ مع جمهور محدود العدد، ما لا ينطبق على جمهور اللاجئين السوريين. أمّا (المناقشات المفتوحة، والمغلقة)؛ فهي مناقشات تُنَمَّ بين إدارة العلاقات العامة وجمهور مختص بعينه، يكون مضمونها تصحيف معلومات خاطئة، أو مناقشة سياسات جديدة، أو حلّ خلافات ناشئة. بينما يتم الاتصال بقادة الرأي على أساس دور هؤلاء الفاعل خاصَّة إذا كان لهم القدرة على الإقناع، والتأثير. وتعتمد العلاقات العامة على مدّ قادة الرأي بالمعلومات الخاصة لاستمالتهم أولاً، ومن ثمَّ استهداف الجمهور بالرسائل الاتصالية المراد إيصالها، وهذا لم يتم اعتماده في كلتا الحالتين من قبل إدارات العلاقات العامة لمجتمع الدراسة لطبيعة الظروف السياسية المحيطة بالأردن وأبعادها المتسبَّبة.

الفرضية الرابعة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجية المتبعة من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية لمجتمع الدراسة على أداء العلاقات العامة عموماً خلال إدارة أزمة اللاجئين السوريين.

يبَيَّن الجدول رقم (9) المشار إليه أعلاه وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر مجالات الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين كُلُّ. وتعُد الاستراتيجية الاتصالية المتبعة من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية المختلفة من أهم العوامل المحددة لنجاح العمل الاتصالي لإدارات العلاقات العامة، ما يُؤكِّد صدق الفرضية الرابعة التي تُقرّ: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمجال الاستراتيجية المتبعة على أداء العلاقات العامة في إدارة أزمة اللاجئين السوريين عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقييمات مجتمع الدراسة".

وقد جاء تأثير استراتيجية الإقناع على أداء إدارات العلاقات العامة بدرجة تقدير عالية جداً، تلتها استراتيجية الإعلام من حيث درجة التأثير، ثمَّ استراتيجية الحوار والجماع بدرجة تقدير متوسطة.

ويعزُّو الباحثان تلك النتيجة إلى أنَّ استراتيجية الإقناع تدرج تحت أنموذج الاتصال غير المتوازن؛ وهو أنموذج أكثر استخداماً في المؤسسات والمنظمات الحكومية، وتعُد وسائل الاتصال الجماهيري من أهم وسائله. وهذا ما بيَّنته بالفعل نتائج الدراسة في الفرضية الثالثة؛ حيث اعتمد مهنيو ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية على وسائل الاتصال الجماهيري في إدارتهم لأزمة اللاجئين السوريين، وقد لمسنا تأثيراً كبيراً لتلك الوسائل على أداء إدارات العلاقات العامة الحكومية لمجتمع الدراسة.

أما بالنسبة إلى استراتيجية الإعلام فهي - أيضاً- استراتيجية اعتمدت في أغلبها على وسائل الاتصال الجماهيري في تقديم المعلومات والأخبار للجمهور المستهدف، كما كان لها دور إيجابي في تكوين اتجاهات الرأي العام حيال قضية اللاجئين السوريين في الأردن، وساعدت أصحاب القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية في عملية اتخاذ القرار وتنفيذ خلال إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن.

وعلى خلاف استراتيجيات الإعلام، جاء تقييم المبحوثين لفعالية استراتيجية الحوار والإجماع بدرجة تقدير متواضعة. وقد اعتمدت هذه الاستراتيجية على وسائل الاتصال الشخصي المباشر، والاتصال الشخصي غير المباشر، والاتصال الجماعي. ويكون جمهورها عادة محدوداً من حيث العدد، ما جعل هذه الاستراتيجية محدودة من حيث الفعالية لدى جمهور لاجئين سوريين كبير العدد، وهو ما يبيّنه نتائج الدراسة في الفرضية الثالثة التي أقررت بعدم وجود تأثير كبير لوسائل الاتصال الشخصي المباشر، وغير المباشر، والاتصال الجماعي على أداء إدارات العلاقات العامة لمجتمع الدراسة في إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين.

٤- خاتمة:

كانت أزمة اللاجئين السوريين من بين الأزمات التي مُنَّلت تدريجياً لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في الأردن؛ فهي - بالأساس - شكل من أشكال الأزمات التي صنعتها الإنسان نتيجة صراعات وتجاذبات بين الحاكم والمحكوم، وساندتها عوامل خارجية، مُشكّلة صورة جديدة للتحدي والعنف من أجل فرض واقع جديد؛ حيث أثّرت الأزمة على الجمهورية السورية التي كانت من بين أقوى الدول في المنطقة، اقتصادياً، وسياسياً، وعسكرياً، كما أفرزت أزمة لجوء أبطالها الشعب السوري الذي أصبح مشتناً في العديد من البلدان، منها الأردن التي عاشت على وقع تدفق عدد هائل من المواطنين السوريين؛ حيث يوجد في الأردن نحو 3.1 مليون سوري، نصفهم تقريباً مسجلون بصفة "لاجئ" في سجلات مفوضية الأمم المتحدة للاجئين، في حين أن 750 ألفاً منهم يقيمون في البلاد قبل اندلاع الثورة السورية عام 2011. بحكم النسب والمصاهرة والعلاقات التجارية بين البلدين (الجزيرة، 2023).

إن التعاطي مع الأزمات - عموماً - يحتاج إلى تعامل علمي، وحكمة قادرة على دفع تحدي المخاطر، والآثار الناجمة عنها، وهذا التعامل يشمل مختلف مراحل الأزمة: ما قبل الأزمة، وأثنائها، وبعدها. فاستشعار الأزمة، والإعداد لها، يعتمد على المعلومة الدقيقة، ووسائل التكنولوجيا الحديثة، والنظريات العلمية، من تحليل البيانات، وتقنيات المعلومات... إلخ، ما من شأنه احتواء الأزمة أو على الأقل تقليص حدتها وآثارها (William, 1998: p375). كما أن التخطيط المحكم، والتدرّيب، يساعدان في التعامل السريع، والفعال، واتخاذ القرارات الصائبة على الرغم من ضيق الوقت أحياناً، وقلة الموارد أثناء المواجهة. يُضاف إلى ذلك الاعتماد على التجارب السابقة، وتبادل الخبرات، والمعلومات، وتوظيف الكفاءات، والمعدات، وتوسيعية المتعارضين للأزمة، ما يعطي نتائج أكثر وضوحاً ومصداقية في التعامل مع الأزمة نفسها (Coombs, 2007: p76).

هنا تبدأ مهمة العلاقات العامة؛ فهذه الأخيرة توحد المعلومات، وتبحث عن الحقائق، وتضبط توجهات جماهير المنظمة، وتقدمها للإدارة العليا قصد اتخاذ القرارات المناسبة تجاه المشاكل المطروحة قبل أن تتحول إلى أزمات، وإن تفاقمت هذه المشاكل؛ فإن العلاقات العامة هي من يقوم بإعلان بدأ وقوع الأزمة؛ للبحث - لاحقاً - عن السيناريوهات الممكنة والحلول البديلة لمساعدة الإدارة العليا على الاستعداد لمجابهة الأزمة (الوبكي، 2009: ص77). كما تقوم العلاقات العامة بتشخيص هذه المشاكل؛ بحثاً عن أسبابها، وصداها لدى جماهير المنظمة، والمستفيدن من الأزمة وآثارها؛ فتُعُدُّ

خطط الاتصال للتّعامل مع الجماهير: الداخلية، والخارجية، وخطط الإعلام، وتحتاج في منع تدهور صورة المنظمة جراء الأزمة، وتتساعد على احتواء الأزمة، عبر إبراز الحقائق، ودحض الإشاعات، والتناول، وغير ذلك من خطط إعداد نار الأزمة (عبد السميع، 2006: ص243). وفي مرحلة ما بعد الأزمة، تسهم العلاقات العامة في استعادة توازن المنظمة، واسترجاع ثقة جماهيرها فيها، وتقوم بدراسات تقييم الأزمة، وسبل تلافيها في المستقبل، بالإضافة إلى أنشطة أخرى يمكن أن تقوم بها إدارة العلاقات العامة للارتفاع بأداء المنظمة في التعامل بكفاءة عالية خلال إدارة الأزمات (الزغول، 2016: ص21)؛ وهو ما حاول الباحثان الوقوف عنده وتحليله عبر إجراء هذه الدراسة.

فقد استطاع الباحثان من خلال دراستهما أن يحللاً إشكالية دور العلاقات العامة الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن ويفكّا تداعياتها إلى عدّة عناصر وفقاً للمسؤوليات التي طرحتها في مقدمة الدراسة، مُستعينان في ذلك – بالمنهجين الوصفي، والتحليلي، عن طريق جمع البيانات والمعلومات، من مجتمع العاملين في إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية، مستخدمين الاستبانة، والمقابلة كأدواتي دراسة.

وقد أفرزت الدراسة مجموعة من النتائج يرجم الباحثان أنها قد حفّقت إضافة للدراسات السابقة. ويمكن تلخيص نتائج هذه الدراسة في الآتي:

1. توافر (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي) لدى العاملين في إدارات العلاقات العامة الحكومية؛ حيث جاءت تقديرات المبحوثين لمجال الصفات الشخصية ومهارات القدرة الاتصالية بدرجة تقدير عالية، بينما جاءت تقديرات المبحوثين لمجال مواصفات المستوى العلمي بدرجة تقدير متوسطة.

2. وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية، ومواصفات المستوى العلمي للعاملين على أداء العلاقات العامة تجاه اللاجئين السوريين خلال مراحل الأزمة؛ إذ جاء اثنان منها، وهما: (الصفات الشخصية، ومهارات القدرة الاتصالية) بدرجة تقدير عالية، ومتوسط حسابي (3.71)، و(3.53) غال التوالي، بينما جاءت (مواصفات المستوى العلمي) بدرجة تقدير متوسطة، وقدر متوسط حسابي (3.34).

3. وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات المعتمدة من قبل العاملين في إدارات العلاقات العامة على حسن إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن؛ حيث اعتمد العاملون في إدارات العلاقات العامة على سبعة مصادر للمعلومات؛ تتصدرها "الإنترنت"، ثم "الموقع الإعلامية الإلكترونية"، بقدر عالٍ جداً، ثم "الدراسات الإحصائية"، و"الصحف"، و"الاذاعة" بدرجة تقدير عالية، وأخيراً "تقارير المنظمات" و"التلفزيون" بدرجة تقدير متوسطة.

4. تُعد استراتيجية "الإقناع" الأكثر اعتماداً لدى إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية في إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، والتي ارتبطت باستخدام هام لوسائل الاتصالية الجماهيرية، تلتها استراتيجية "الإعلام".

5. اعتمد العاملون في إدارات العلاقات العامة على أكثر من وسيلة اتصالية في إدارتهم لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، وجاء الاتصال الجماهيري في مقدمتها كوسيلة لتأمين الاتصال مع اللاجئين.

6. وجود تأثير هام لوسائل الاتصال الجماهيري على الأنشطة الاتصالية التي أمنتها إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية خلال إدارتها لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، في حين يقل تأثير وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر، ووسائل الاتصال الجماعي على الأنشطة الاتصالية لإدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية خلال إدارتها للأزمة نفسها.

7. كشفت نتائج الدراسة وجود نوعين من المؤسسات الحكومية الأردنية في طريقة إدارتها للأزمات: نوع أول يعتمد على رد الفعل في إدارة الأزمات، بدون خطط عملية معدّة مسبقاً، أو تخصيص هيكل تنظيمي لتولّي مهام إدارة الأزمات، أو تشكيل فرق ولجان؛ للتعامل مع الأزمة؛ إذ تقتصر إجراءات تلك المؤسسات في حالة الأزمة على اصدار أوامر وقرارات وقائية، تُتّخذ لتسخير أعمال المؤسسة في مواجهة الظرف الطارئ، أو الحدث، أو الأزمة. أمّا النوع الثاني من المؤسسات، فيعتمد على الأسلوب العلمي في استخدام منظومة لإدارة الأزمات من خلال تخصيص هيكل تنظيمي، وفرق مختصة، ووضع خطط مكتوبة للتعامل مع الظروف الطارئة، وضبط خطط إدارة اتصالات الأزمة.

ولتحقيق الفائدة من هذه الدراسة، يوصي الباحثان بضرورة الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المقترنات التي قد تستفيد منها إدارات العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات الحكومية الأردنية، يلخصانها في الآتي:

- على إدارات العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات الحكومية الأردنية أن تؤسّس هيكلًا تنظيمياً لإدارة الأزمات، وتبادر تعين فرق ولجان مختصة للغرض، فضلاً عن وضع خطط مكتوبة، وأخري خاصّة بالتحطيط لاتصالات الأزمة، ووضع برامج تدريبية للتعامل مع سيناريوهات الأزمات؛ حيث بيّنت نتائج المقابلات التي أجرتها الباحثان مع موظفي العلاقات العامة عدم توفر خطط للتعامل مع الأزمات -على اختلاف أنواعها ومستوياتها-. كما تبيّن للباحثين أن التعامل مع الأزمة كان بناءً على مراكمه الخبرة الشخصية، وبالعودة إلى خطط الإدارة العليا بالأساس.
- ضرورة تفعيل استخدام الوسائل الاتصالية المختلفة وتعزيزها للتعامل مع الجمهورين الداخلي والخارجي، خاصّة وقت الأزمات، مع ضرورة إدراج وسائل التواصل الاجتماعي ضمن خطط اتصالات الأزمة.
- التأكيد على أهميّة فتح قنوات اتصالية قويّة مع وسائل الإعلام المختلفة؛ بحيث تتكامل العلاقة بين الطرفين، مع ضرورة العمل على إدراك الدور المهني لكل طرف منها.
- ينبغي على صناع القرار في الوزارات والمؤسسات الحكومية الأردنية أن يغوا دور العلاقات العامة، بمندّها الصّلاحيات اللازمة لممارسة أنشطتها ومهامها، واضطلاعها بدورها خلال فترة الأزمات، مع حشد الإمكانيات المادّية، والفنية لتلك الإدارات، وإيلاء الأهميّة اللاّزمة لمتغيّر التّنحّص عند التّوظيف في وظائف العلاقات العامة المختلفة.
- زيادة اهتمام مدراء العلاقات العامة بضرورة دمج الموظفين بورش العمل، والدورات؛ لزيادة إدراكهم بأهميّة الدور الذي يقومون به في إدارة الأزمات -على اختلاف أنواعها ومستوياتها-.
- ضرورة تبني استراتيجيات اتصالية أكثر فاعلية وقت الأزمات تخدم المؤسسة، وتقوم على بناء علاقة إيجابية مع الجمهور، لا تكتفي بالإبلاغ والإخبار؛ بحيث تكون قادرة على تغيير اتجاهات الجمهور.

* مراجع البحث:

١. كتب باللغة العربية:

أبو الوفا، أحمد (2009)، حق اللجوء بين الشريعة الإسلامية والقانون الدولي لللاجئين، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط١.

الجمال، راسم محمد، عياد، خيرت معوض (2005)، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ط١.
الجزيرة، ٣٠-٣١: اللاجئون السوريون..الأردن يحدّر من قطع الدعم الأممي عنهم ولبنان ينتقد قراراً أوروبياً يدعم بقاءهم على أراضيه، أنظر الرابط <https://rb.gy/t24wxj> تاريخ الدخول ١٥ أغسطس ٢٠٢٣.

الدليمي، عبد الرزاق (2012)، الإعلام وإدارة الأزمات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط١.

الوبكي، صلاح (2009)، تطور العلاقات العامة عبر التاريخ، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

الوفائي، محمد (2006)، مناهج البحث في الدراسات الاجتماعية والإعلامية، القاهرة، دار النهضة العربية.

الزعبي، حابس (2011)، العلاقات العامة والرأي العام، السلط، دار التطبيقية للنشر والتوزيع.

الشعلان، فهد أحمد (2002)، إدارة الأزمات: الأسس والمراحل والآليات، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط٢.

الخطيب، سعاده راغب (2006)، مدخل إلى العلاقات العامة، القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط١.

الصرايبة، محمد نجيب (2001)، العلاقات العامة الأسس والمبادئ، عمان، مكتبة الرائد العلمية.

عبد السميع، غريب (2006)، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعه.

نيكولا، تيماشيف (1999)، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، ترجمة محمود عودة وآخرون، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

المؤتمرات العلمية:

الجماهنة، لجين، شاهين، عبد الباسط (2016)، دور العلاقات العامة في المنظمات غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، ورقة عمل قدمت في المؤتمر الدولي الثاني، اللاجئون في الشرق الأوسط، جامعة اليرموك.

الدلايح، هيفاء والعدوان، زيد (2017)، دور مديريات التربية والتعليم في دعم قضايا اللاجئين السوريين التعليمية، بحث قدم في المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط"الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة"، جامعة اليرموك.

الزغول، أمال، العضايلة، لبني (2016)، المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، بحث قدم في المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط"الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة"، جامعة اليرموك.

الحربات، ريمه (2017)، مشاركة المجتمع المدني المحلي بمواجهة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن، بحث قدم في المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط"الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة"، جامعة اليرموك.

٢. الوثائق والتقديرات الرسمية:

وحدة الرصد الإعلامي (2016)، التغطية الإعلامية لقضايا اللاجئين، الأردن ولبنان، الشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان.
مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (2017)، "بوابة البيانات الخاصة بالاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين
الإقليمية" (تاریخ الدخول ٢٣ شباط / فبراير 2018). <http://data.unhcr.org/syrianrefugees/regional.php>

٣. المقابلات الشخصية:

عاصم المجالي، مدير العلاقات العامة في وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 10 كانون الثاني 2020، عمان، مقابلة شخصية.
زين العبدادي، مديرية العلاقات العامة في وزارة الإدارة المحلية، 11 كانون الثاني 2020، عمان، مقابلة شخصية.
أشraf Khreis، مدير العلاقات العامة في وزارة التنمية الاجتماعية، 10 كانون الثاني 2020، عمان، مقابلة شخصية.

*** مراجع بلغة أجنبية:**

Coombs, W. Timothy. (2007), "Crisis Management and Communications", (Eastern Illinois University, The Institute for Public Relations, December).

Sekaran, U. (2003), "Research Methods for Business (Fourth Edi)", (USA: John Wiley & Sons).

Grung, James, David, Dozier & Others. (1992), "Excellence in public Relations and Communication Management", London, Lawrence Erlbaum Associates.

Layla Alsager. (2018), "The Role Of Public Relations In Crisis Communication Planning In Bahraini Organizations", sustainability and resilience conference: mitigating risks and emergency planning Social Sciences, University of Bahraini.

Prior Miller. (1989), "Four Major Social Scientific Theories and Their Value to Public Relations", New Jersey, Rutgers University. <https://doi.org/10.4324/9781351225748>

Shelly & Weiwu. (2011), "A study of Public Relations Practitioners, Use of Social Media in Crisis Planning, Public Relations", Journal, VOL.5, NO.3: 1942-4604.

William, David. (1998), "Expanding the Crisis Planning Function: Introducing Elements of Risk Communication to Crisis Communication Practice", Public Relations Review Vol 24, NO. 3: 375.

الدكتور المعز بن مسعود: أستاذ الإعلام والاتصال الاستراتيجي بجامعة قطر. درّس بالجامعة التونسية، وتولّى منصب رئيس قسم الاتصال بمعهد الصحافة وعلوم الإخبار بجامعة مونبوب بين عام ٢٠١٢-٢٠١٧، ثم نائب العميد ومدير الدراسات والتدريبات بالمؤسسة نفسها قبل التحاقه للعمل بقسم الإعلام بجامعة قطر. أشرف على تنسيق الدراسات العليا بالماجستير المهني في الاتصال السياسي، والماجستير المهني في الإعلام متعدد المنصات بمعهد الصحافة وعلوم الإخبار بجامعة مونبوب بالجمهورية التونسية. نسق الكثير من المؤتمرات العلمية نذكر منها: "الاتصال السياسي في العالم العربي وإفريقيا: المقاربات وأليات الممارسة"، وأشرف على مشاريع بحثية مع منظمات مانحة أجنبية، كما تحصل على عدد من المنح البحثية من الصندوق القطري لرعاية البحث العلمي. هو عضو مؤسس لجمعية الباحثين في علوم الإعلام والاتصال بمعهد الصحافة وعلوم الإخبار ARSIC، ووحدة البحث في الاتصال بالمؤسسة نفسها، والجمعية العربية الأوروبية لباحثي الإعلام AREACORE ومقرّها بリلين. يشرف حالياً على تأطير بحوث العديد من طلبة الدكتوراه من تونس وخارجها. نشر العديد من البحوث والمؤلفات باللغة العربية، والفرنسية والإنجليزية آخرها الإعلام والهوية: جدلية العلاقة والتأثير (فصل في كتاب)، وكتاب الإعلام والهوية في العالم العربي بين المحلي والعالمي، ومقاليين باللغة الإنجليزية *Social Media Networks and the Media Ethics and the Challenge of Democratic Transition in Tunisia: From censorship to freedom, Social media and COVID-19*, *Democratic Transition in Tunisia: From censorship to freedom, Sémiotique et communication politique: pandemic: The dilemma of fake news clutter vs. social responsibility, images décryptées de la présidentielle tunisienne à l'épreuve*.

ORCID 0000-0002-0356-6312

Email: moez@qu.edu.qa

الدكتور زكريا حمد عناد القاضي: باحث في علوم الإعلام والاتصال وال العلاقات العامة، مدير أكاديمية الصّدقة للخدمات والاستشارات الإدارية والتربوية بالمملكة الأردنية. عمل كمُعَدّ برامج في إذاعة القوات المسلحة مديرية الإعلام بالمملكة الأردنية، ومدّرّس في وكالة سرايا الإخبارية، ثمّ مدّرّب ومحاضر في مجال العلاقات العامة وإدارة المخاطر. وهو عضو سابق باللجنة الوطنية لمكافحة الفكر الإرهابي المتطرّفة عن الاستراتيجية الإعلامية العربية المشتركة في مكافحة الإرهاب، وعضو ممارس في الجمعية المصرية للعلاقات العامة. شارك في عدد من الدورات التدريبية نذكر منها "صحافة الأنترنت" بمعهد الحرية للإعلام و"صحافة الموبايل" بالمؤسسة نفسها. أشرف على عدد من مشاريع تخرج المشاركين في دورات الإعلام الأساسية والتقدّمية في الإعلام العسكري بكلّ من البحرين، والكويت، وسلطنة عُمان. صدر له بحث بعنوان "العلاقات العامة التفاعلية وتدعم التّواصل مع الجمهور": دراسة تحليلية لعيّنة من صفحات الفيسوبوك الحكومية في الأردن، وآخر بعنوان "دور موقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العملية التعليمية على مستوى الدراسات العليا".

Email: zakahamad76@gmail.com