

الفصل الأول

الإطار المنهجي

المقدمة:

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

وبعد ،

لا شك أن العلاقات العامة تعمل داخل المؤسسة كنظام فرعي يخضع للقواعد والسياسات ، إلا أن الظروف البيئية والأحداث الطارئة التي تتعرض لها المؤسسات بجانب رغبتها في إقامة وبناء علاقات وطيدة مع الجمهور أدت الى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وممارسيها والعمل على توسيع دائرة اختصاصاتهم خاصة في مجال ادارة الأزمات فقد تطورت ممارسات العلاقات العامة لتشملها نظراً لارتباطها بالاجراءات الإتصالية مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ، حيث تكون الإجراءات الاتصالية بالجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام من أكثر الجوانب أهمية عند إدارة الأزمة ، كما يبرز دورها عند احتواء الأضرار الناتجة عنها لا سيما المتعلقة منها بالصورة الذهنية للمؤسسة عند الجمهور وموقفه السلبي منها ، لذا فإن الاستعداد لوقوع الأزمات يعكس جانباً على قدر كبير من الأهمية في احتواء الأضرار والتقليل منها بقدر الإمكان أو منع وقوعها وحلها قبل تطورها .

ولا شك أن الأزمات الأمنية تشكل أهمية مقارنة بغيرها من أنواع الأزمات وهي تحتاج الى تعامل خاص من العلاقات العامة ، فألأمن هو حالة من الاستقرار وعدم الاضطراب النفسي فأن فقد الأمن هددت المصلحة الوطنية .

لذا فان موضوع هذه الدراسة في غاية الأهمية ، فالازمات الأمنية اذا احسن ادارتها يمكن تفاديه او التقليل من أثارها .

ثانياً : أهمية الدراسة :-

تتمثل أهمية الدراسة من ظهور الحاجة الملحة والضرورية لاتخاذ التدابير اللازمة لإدارة الازمات وتفادي وقوعها ، فمن المسلم به وجود الأزمات وإمكانية تعرض المؤسسات أياً كان نوعها ونشاطها لتلك الأزمات فى اي وقت وخاصة المؤسسات الأمنية منها .

وأهمية هذه الدراسة هى التعرف على فاعلية العلاقات العامة بوزارة الداخلية السودانية فى إدارة الازمات الأمنية .

ثالثاً : مشكلة الدراسة :-

لا يخفى على المتابع لسير الأحداث خاصة الأمنية منها ما للأزمات بكل أنواعها من دور فى الهدم أو البناء فى تاريخ الشعوب ، فالأزمات ظاهرة ترافق سائر الشعوب والأمم .

ونجد أن العديد من الدراسات الحديثة التى تناولت موضوع الأزمة الأمنية أشارت إلى أنها مشكلة غير متوقعة قد تؤدي إلى كارثة إن لم يتم حلها بصورة سريعة وهى حدث أو تراكم لمجموعة من أحداث غير متوقع حدوثها .

ومشكلة هذه الدراسة يمكن حصرها فى عدم وضوح الدور الذى تساهم به العلاقات العامة فى وزارة الداخلية فى إدارة الإزمات الأمنية ووعدم بروز فاعليتها فى ذلك .

رابعاً : تساؤلات الدراسة :

لما كان من الضروري ان تصاغ مشكلة البحث بطريقة واضحة وفى قالب أستفهامي، فإن ذلك يستلزم وضع مجموعة من التساؤلات التى تفسر المشكلة من جميع جوانبها وأبعادها المختلفة ، وعليه قامت الباحثة بوضع مجموعة من التساؤلات يمكن الإجابة عنها خلال البحث وهى على النحو التالى :-

١/ ماهي الخصائص المهنية لمسؤلى العلاقات العامة فى وزارة الداخلية ؟

٢/ ما الوظائف الأساسية لإدارات العلاقات العامة داخل وزارة الداخلية ؟

٣/ ما طبيعة الازمات التي تعرضت لها وزارة الداخلية وكان لها تأثير في المصلحة العامة ؟

٤/ ما هي الإجراءات الأساسية لنشاط العلاقات العامة في مرحلة ما قبل وقوع الازمة الامنية و أثناء وقوع الازمة وما بعد وقوع الازمات الامنية ؟

٥/ ما الأدوار الفعلية التي قامت بها ادارة العلاقات العامة عند إدارتها للآزمات الامنية بالوزارة ؟

٦/ مات الخطط التي تعدها الوزارة لادارة الازمات الامنية ؟

خامساً: منهج الدراسة :-

تتعدد المناهج البحثية بتعدد المواضيع التي يتناولها الباحثون ، ولكل منهج أساليبه وأدواته التي يستخدمها الباحث في مجال اختصاصه ، والمناهج مهما اختلفت تسميتها ومهما تعددت أنواعها فهي عبارة عن الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى النتيجة النهائية ^(١) ، حيث انه يؤدي إلى الغرض المطلوب ، والكشف عن الحقيقة باستخدام مجموعة من القواعد العامة حتى يصل إلى نتيجة معلومة ^(٢).

وعليه فإن الباحثة استخدمت المنهج التاريخي في الجزء النظري لتتبع التطورات التي حدثت في مجال إدارة الازمات الأمنية ومجال العلاقات العامة على حد سواء ، كما استخدمت المنهج الوصفي و منهج المسح للوقوف على وصف المواقف المشابهة و دراسة حاله لجمع البيانات والمعلومات والأوصاف الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة وتفرغ البيانات وتصنيفها ، ومن ثم قامت الباحثة بتحليل المعلومات وتفسيرها بقصد

(١) سمير محمد حسين ، إدارة العلاقات العامة في مصر ، ط٢ (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٩٢م) ص٨٤
(٢) عمار بحوش ، مناهج البحث العلمي - أسس وأساليب ، ط١ (الأردن ، مكتبة المنار ، ١٩٨٩م) ص٩٢.

الوصول إلى الدور الذى يقوم جهاز العلاقات العامة فى ادارة الإزمات الامنية فى المؤسسات الامنية ومدى فعاليتها فى ذلك .

سادساً: أدوات جمع البيانات :

أستخدمت الباحثة فى هذا البحث العديد من المصادر و أدوات جمع البيانات مثل :-

أ/ المصادر والمراجع المكتبية فى الاطار النظري .

ب/ شبكة المعلومات الدولية فى المعلومات المستحدثة .

ج/الاستبانة (صحيفة الاستقصاء):

وتعتبر الاستبانة من أدوات جمع البيانات والمعلومات من المبحوثين ، لذلك قامت الباحثة بتصميم استبانة خاصة بجمع البيانات وراعت فى تصميمها الجوانب الشكلية والفنية المطلوبة وكل القواعد والأسس الواجب توافرها فى تصميم الاستبانة .

د/الملاحظة :

المقصود بهذه الأداة الملاحظة العلمية الدقيقة لظاهرة من الظواهر بهدف معرفة خصائصها وصفاتها والعوامل الأخرى الداخلة فيها ، وأستفادت منها فى صياغة مشكلة الدراسة و التساؤلات المتفرعه عنها ^(١) ، وهى فى مجال البحث العلمي عبارة عن المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشكلات بهدف معرفة صفاتها وخصائصها والعوامل والمتغيرات التى تلازمها ، وأستخدمت الباحثة الملاحظة لتستعين بها فى تحديد عناصر المشكلة بحثها.

سابعاً : مجتمع البحث :

هو مجموع المفردات التى يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ، ويمثل هذا المجتمع الكلي المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف الذى خططت الباحثة لدراسته

(١) سمير محمد حسين ، تحليل المضمون ، ط٢ (القاهرة :عالم الكتب ،١٩٩٣م) ص٢٣

ومن ثم يتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته بعد انتزاع عينة منه تمثله ولأنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف لضخامته ، تم التركيز على العينة المتاحة أو الممكن الوصول إليها ، والذي يعتبر عادة جزءا ممثلا للمجتمع المستهدف ويحقق حاجات الدراسة وأهدافها ، بماتم اختياره فى عينة البحث^(١).

وعينة البحث فى هذه الدراسة هم العاملين بأدارة العلاقات العامة بوزارة الداخلية السودانية.

ثامناً : مصطلحات الدراسة :

فاعلية :

يقال فعالية وفاعلية وجمعها الفعال وهذا باعتبار أنها وصف لكل ماهو فاعل ، كون الشئى فاعلا ، تقول شاب يتصف بالفاعلية ، دواء لا فاعلية له ، وبهذا الفاعلية التأثير وتقول فعلي بمعنى أثر تأثير ، وبهذا فاعلية فى اللغة يقصد بها قوة التأثير ، أما الاصطلاح فيقصد بها التأثير الفعال ، وغالبا ما يكون مرغوب فيه^(٢) ، وقيل أيضا الفاعلية يقصد بها التأثير القوي على النفس المتلقى ، وقيل أيضا الفاعلية يقصد بها تحقيق النتيجة المعهودة تحقيقا كاملا إلى أعلا حد ممكن وبأقل جهد ووقت ممكن^(٣) ، وبهذا فإن الفاعلية يقصد بها فى هذه الدراسة المدى الذى يبلغه تأثير العلاقات العامة فى ادارة الازمات الامنية.

أزمة :

حدث مفاجئ يهدد المصلحة الوطنية وتتم مواجهته فى ظروف ضيق الوقت وقلة الإمكانيات ويترتب على تفاقمه نتائج خطيرة .

(١) محمد عبد الحميد ، البحث العلمى فى الدراسات الإعلامية ، ط١ (القاهرة : عالم الكتب ، ٢٠٠٠م) ص ١٣٠
(٢) جابر عبد الحميد جابر ، معجم علم النفس والطب النفسى ، ب ط (القاهرة : دار النهضة ، ١٩٩٠م) ص ١٠٨
(٣) إبراهيم مصطفى _ أحمد حسن الزيات ، المعجم الوسيط ، ج ١ (إستانبول : دار الدعوة للطباعة والنشر ، ١٩٨٩م) ص ٦٩٥.

ادارة أزمة :

عبارة عن تقنية أو أسلوب معين يستخدم عند مواجهة الحالات الطارئة ، والتعامل مع الأزمات التي لابد من مواجهتها والتخطيط لأسلوب المواجهة بشكل مبكر على الافتراضات المبنية على المعلومات التي تتبنى بحوث مثل هذه الأزمات .

أمن :

حالة من الاستقرار وعدم الاضطراب وعدم التوتر النفسي .

أزمة أمنية :

هى مشكلة غير متوقعة قد تؤدي إلى كارثة إن لم يجر حلها بصورة سريعة .

تاسعاً : الدراسات السابقة :

لابد لأي باحث يريد أن يجري بحثاً أن يطلع على بعض الدراسات التي أجريت من قبل للتعرف عليها وعلى المناهج التي استخدمتها والصعاب التي واجهت الباحث حتى يستطيع أن يستفيد منها فى تعديل مسار بحثه ذلك لأن البحوث عبارة عن سلسلة متصلة الحلقات ويغذي بعضها بعضاً ، والباحثة أطلعت على بعض البحوث التي أجريت من قبل وتورد بعضها فيما يلي :-

الدراسة الأولى :

بعضوا :

فاعلية وسائل الاعلام والاجهزة الامنية فى ادارة الازمات^(١).

أهداف الدراسة : هدفت الدراسة إلى التعرف على ارضيه مشتركة لتنسيق والتعاون المستمر بين المؤسسات الاعلامية ومكاتب الاعلام بالجهزة الامنية والعسكرية .

(١) عبد الباقي عبدالله الشيخ ، رسالة ماجستير غير منشورة (الخرطوم : جامعة الرباط الوطني ، ٢٠١٠م

أهداف الدراسة :

لم يذكر الباحث اهداف لدراسته.

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلي .

أهم النتائج :

أسفرت الدراسة عن العديد من النتائج من أبرزها مايلي :

١/ اثبتت الدراسة ان كل وسائل الاعلام باختلاف انواعها شاركت فى ادارة ازمة الاعتداء على ام درمان .

٢/ اثبتت الدراسة ان وسائل الاعلام الامني انفردت بنصيب كبير فى توثيق احداث ام درمان مثل مجلة الشرطة ومجلة القصر وصحيفة صوت القوات المسلحة .

٣/ اكدت الدراسة ان مستواء التنسيق بين الاجهزة الامنية واجهزة الاعلام الرسمية (اذاعة ، تلفزيون) كان ممتاز عندالحادث.

علاقة الدراسة الأولى مع الدراسة الحالية :

بمقارنة الدراسة مع الدراسة الأولى اتضح ان الدراسة الاولى ركزت على إيجاد أرضية مشتركة لتعاون بين المؤسسات الإعلامية ومكاتب الاعلام بأجهزة الأمنية والعسكرية ، بينما هذه الدراسة ركزت بصورة أساسية على فاعلية العلاقات العامة فى وزارة الداخلية فى ادارة الأزمات الأمنية .

الدراسة الثانية :

الدراسة الثانية بعنوان : دور العلاقات العامة فى إدارة الأزمات فى المؤسسات السودانية

بالتطبيق على بعض الحالات^(١).

أهداف الدراسة :

١/ إبراز أهمية ادارة الازمات عن طريق النماذج العلمية الحديثة المتعارف عليه فى عملية ادارة الازمات حديثاً.

٢/ ربط ممارسات العلاقات العامة بمنهج ادارة الازمات وتحديد العناصر التى تحتاج اليها العلاقات العامة فى مجابقتها للازمات عبر المراحل المختلفة لادارة الازمة .

٣/ تقويم الاساليب والطرق التى تتبع عادة فى مجابهة الازمات والوقوف على المعوقات التى تحول دون الاستفادة من إدارات العلاقات العامة أثناء مواجهتها للازمات والكوارث.

المنهج المتبع :

المنهج الوصفى التحليلى .

أهم النتائج :

١/ وجود ادارة متخصصة للعلاقات العامة من العوامل الهامة لنجاح اى عمل تقوم به المؤسسات والهيئات والشركات بصفة عامة ، وليس فى مقدور اى مؤسسه حديثة الاستغناء عنها .

٢/ نجاح ادارة العلاقات العامة فى القيام بدور فعال اثناء ادارة الازمات والمواقف الصعبة التى تواجهها المؤسسات يتوقف على نوعية الكوادر العاملة وحجم التسهيلات المتاحة لها والموقع الاداري المناسب لادارة العلاقات العامة فيها .

(١) حياة محمد عبد الجبار ، دور العلاقات العامة فى ادارة الازمات فى المؤسسات السودانية رسالة ماجستير غير منشورة (الخرطوم ، جامعة ام درمان الاسلامية ٢٠٠١م

٣/ الصورة الذهنية الطيبة عن المؤسسة لدي جماهيرها تتكون بجهود ادارة العلاقات العامة فى عكس نجاحات وانجازات ادارت المؤسسة المختلفة لجماهير.

علاقة الدراسة الثانية بالدراسة الحالية :

بمقارنة الدراسة مع الدراسة الثانية اتضح ان الدراسة الثانية ركزت على عكس ادارة العلاقات العامة للصورة الذهنية الطيبة للمؤسسات السودانية ، بينما هذه الدراسة ركزت على فاعلية العلاقات العامة فى ادارة الأزمات وخاصة الأمنية منها.

الدراسة الثالثة :

الدراسات الثالثة بعنوان : الصورة الذهنية للأمم المتحدة فى اوقات الازمات والكوارث دراسة تطبيقية على النازحين بولاية غرب دارفور^(١).

الاهداف :

١ / معرفة الصورة الذهنية لتلك المناطق معرفة علمية تمكن اجهزة التخطيط فى الدولة معالجتها خاصة ان الازمات والكوارث هى حالات طارئه يعقبها سلام وتنمية مستديمة وهم امران لايمكن ان نقوم بهما ما لم نتمكن من معرفة كل التشوهات التى حصلت خلال فترة الازمات والكوارث .

المنهج :

تعد هذه الدراسه من الدراسات المسحية بأسلوب الدراسة الوصفية التى تسعى لمعرفة مشكلة معينة والقاء الضوء عليها قبل البدء فى دراستها او وضع مجموعة من التساؤلات حول مشكلة محدده بغرض اختبارها .

(١) كرم الدين ادم اسماعيل ابراهيم ، الصورة الذهنية لأمم المتحدة فى اوقات الازمات والكوارث ، رسالة ماجستير غير منشورة (الخرطوم ، جامعة ام درمان الاسلامية ، ٢٠٠٨م

أهم النتائج :

١/ الصورة الذهنية الحالية للامم المتحدة لدى النازحين صورة ذهنية طيبة (ايجابية) لدى النازحين .

٢/ تكونت هذه الصورة الايجابية لدى النازحين التى تدعم ويتسع نطاقها بين النازحين لتؤثر عليهم نتيجة للعنصر الانساني .

٣/ تبلورت الصورة الذهنية الحالية للامم المتحدة نتيجة رصد الشعور العام واتجاهات النازحين داخل المعسكرات وخارجها ومحاولة تحقيق رغبتهم وآمالهم .

علاقة الدراسة الثالثة بدراسة الحالية :

بمقارنة الدراسة مع الدراسة الثالثة اتضح ان الدراسة الثالثة ركزت على عكس الصورة الذهنية للأمم المتحدة فى اوقات الزمات والكوارث ، بينما هذه الدراسة ركزت على ادارة العلاقات العامة للأزمات .

الدراسة الرابعة :

الدراسة الرابعة بعنوان : وظيفة العلاقات العامة فى ادارة الازمات

دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات فى العهد النبوي^(١) .

أهم الأهداف :

١/ التعرف على نشاط العلاقات العامة فى مراحل التخطيط (قبل ، أثناء ، بعد) الأزمة .

٢/ تحديد الادوار والمهام لادارة العلاقات العامة داخل المؤسسات المختلفة .

(١) عوض البشرى محمد ، وظيفة العلاقات العامة فى ادارة الازمات دراسة تطبيقية على نماذج من الأزمات فى العهد النبوى ، رسالة ماجستير غير منشورة (الخرطوم ، جامعة ام درمان الاسلامية ، ٢٠١١م

٣/ بيان العمل الذى قام به الرسول صلى الله عليه وسلم فى معالجة ازمت الدولة الإسلامية تأصيل موضوع الازمة .

المنهج المتبع :

الوصفى الدراسات الوصفية .

أهم النتائج :

١/ قامت العلاقات العامة فى العهد النبوى على اسس ومبادئ ارتكزت عليها لم يعرفها العالم من قبل ومنها القدوة الحسنه والصدق فى الاتصال والصراحة والوضوح والاخوة .

٢/ اكدت الدراسة ان جميع الازمات يمكن ان تعالج وفق المنهج النبوي.

٣/ اهتم الرسول صلى الله عليه وسلم بجمع المعلومات والتأكد من صحتها .

٤/ استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم التخطيط بشتي انواعه (قبل ، أثناء ، بعد) الازمة .

٥/ توصل الباحث الى ان اليهود وراء الكثير من الازمات التى حدثت فى عهد الدولة الإسلامية مثل أزمة بنى قريظة وبنى النضير والخندق وغيرها .

علاقة الدراسة الرابعة بدراسة الحالية :

بمقارنة الدراسة مع الدراسة الرابعة اتضح ان الدراسة الرابعة ركزت على وظيفة العلاقات العامة فى ادارة الازمات ، بينما هذه الدراسة ركزت على فاعلية العلاقات العامة بوزارة الداخلية فى ادارة الازمات الأمنية .