



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية

إعداد

باسل "محمد خير" عبد الرحيم نزال

إشراف

د. إبراهيم عكة

قُدمت هذه الأطروحة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية-فلسطين.

2023


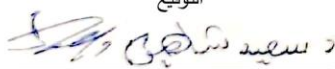

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب

المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية

إعداد

باسل "محمد خير" عبد الرحيم نزال

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2023/12/22 م، وأجيزت:

 التوقيع	د. ابراهيم العكة المشرف الرئيسي
 التوقيع	د. سعيد شاهين المتحن الخارجي
 التوقيع	د. فراس النصر المتحن الداخلي

ب

ب

إهداء

إلى الأرض التي بارك الله فيها وروّتها دماء الشهداء: فلسطين العظيمة، إلى الشعب الذي علّم العالم أجمع معاني الصبر والصمود والبطولة: شعب فلسطين العظيم، إلى مختصر الحب وأسمى رموز التضحية والتفاني: أمي العزيزة، إلى أهلي وزوجتي وأخواني وأسرّتي وأصدقائي، إلى زملائي ورفاقي في الدراسة وكل من مدّ لي يد العون والمساعدة، ودعمني ولو بكلمة، أهدي ثمرة تعبي وسهري وجهدي، وأسأل الله تعالى أن يتقبله مني مساهمة ولو بسيطة، في بناء المعرفة التراكمي وحجر زاوية في معمار البحث العلمي.

كما أهدي هذا العمل إلى أعمار فلسطين الطلاب، الذين نعتهم وزارة التربية والتعليم الفلسطينية عبر موقعها الرسمي في الفيسبوك خلال فترة الإضراب.

1. عمر محمد عوادين. الصف التاسع من جنين.
2. أمير مأمون عودة. الصف التاسع من قلقيلية.
3. وليد سعد نصار. الصف العاشر من جنين.
4. محمد نضال سليم. الصف العاشر من عزون.
5. محمد شعبان. الصف الحادي عشر من نابلس.
6. منتصر الشوا. الصف العاشر من نابلس.
7. محمود ماجد العايدي. الصف الحادي عشر من الفارعة.
8. قصي رضوان واكد. الصف السابع من جنين.
9. وديع عزيز أبو رموز. الصف الحادي عشر من سلوان.

الاقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: ياسر محمد عبد الرسيم نزال

التوقيع: ياسر نزال

التاريخ: 22.12.2023

فهرس المحتويات

ج	إهداء
د	شكر وتقدير
هـ	الاقرار
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الأشكال
ي	فهرس الجداول
ل	فهرس الملاحق
م	الملخص
1	الفصل الأول
1	1.1 المقدمة
4	1.1.1 مشكلة الدراسة
6	1.1.2 أسئلة الدراسة
6	1.1.3 أهداف الدراسة
7	1.1.4 أهمية الدراسة
7	1.1.4.1 الأهمية العلمية
8	1.1.4.2 الأهمية العملية
8	1.1.5 حدود الدراسة
9	1.1.6 مبررات الدراسة
9	1.1.7 مصطلحات الدراسة
11	1.2 الدراسات السابقة والإطار النظري
11	1.2.1 الدراسات السابقة
11	1.2.1.1 الدراسات العربية
16	1.2.1.2 الدراسات الأجنبية
23	1.2.1.3 التعقيب على الدراسات
23	1.2.2 مدى الإفادة من الدراسات السابقة
24	1.3 الإطار النظري
24	1.3.1 النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات
28	1.3.2 تصنيفات الأزمات حسب النظرية الموقفية لاتصال الأزمات

1.3.3	تعليمات اختيار استراتيجيات الاستجابة للأزمات حسب تصنيف النظرية الموقفية لكومبس (2007)	30
1.3.4	نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية	32
1.4	الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية	38
1.4.1	العلاقات العامة	39
1.4.1.1	العلاقات العامة الرقمية	39
1.4.2	وسائل التواصل الاجتماعي	43
1.4.3	إدارة اتصالات الأزمة:	46
1.4.4	الإضراب:	49
	الفصل الثاني: الطريقة والإجراءات	51
2.1	مقدمة	51
2.2	منهجية الدراسة	51
2.2.1	المنهج المستخدم	51
2.2.2	مجتمع الدراسة	52
2.2.3	عينة الدراسة:	52
2.3	أدوات الدراسة، ومتغيراتها	54
2.3.1	صدق الأداة	57
2.3.2	ثبات الأداة	61
2.4	إجراءات تطبيق الدراسة	62
2.5	المعالجات الإحصائية للبيانات	63
	الفصل الثالث: نتائج الدراسة الميدانية	64
3.1	مقدمة	64
3.2	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	64
3.3	نتائج الدراسة	70
	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات	82
4.1	أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال أزمة إضراب المعلمين حسب تصنيف كومبس (Cooms,2007)	82
4.2	أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال أزمة إضراب المعلمين حسب تصنيف كومبس (Coombs,2012)	83
4.3	ملاءمة استراتيجيات الاتصال المستخدمة مع نوع الأزمة، وفقاً للنظرية الظرفية في إدارة أزمة إضراب المعلمين	84

4.4	مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات المستخدمة بناء على شكل الرسالة ومصدرها خلال أزمة الإضراب:	86
4.5	المشاعر المتشكلة لدى المعلمين باختلاف شكل ومصدر الرسائل الاتصالية خلال أزمة إضراب المعلمين:	91
	التوصيات	101
	المصادر والمراجع	103

فهرس الأشكال

- الشكل 1: النظرية الموقفية لإتصال الأزمات 28
- الشكل 2: نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية 34
- الشكل 3: الإطار المفاهيمي للدراسة 38

فهرس الجداول

- جدول 1: استراتيجيات الاستجابة للأزمات 30
- جدول 2: توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الديمغرافية 54
- جدول 3: جدول المنشورات المحللة 55
- جدول 4: فقرات الاستبانة تبعاً لمحاورها 58
- جدول 5: طريقة ترميز البيانات وإدخالها 59
- جدول 6: نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور.... 60
- جدول 7: نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة 61
- جدول 8: معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة وللدرجة الكلية للأداة 62
- جدول 9: الاستراتيجيات حسب تصنيف كومبس 68
- جدول 10: الاستراتيجيات حسب كومبس 69
- جدول 11: ميزان النسب المئوية للاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي 120
- جدول 12: المتوسطات الحسابية للاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي 120
- جدول 13: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الأول: (مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب) 121
- جدول 14: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الثاني: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب) 123

جدول 15: التكرارات والنسبة المئوية، ودرجة التقدير (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور

بالذنب) للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الثالث: (مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في

المشاعر المتشكلة لدى المعلمين) 125

جدول 16: النسب المئوية المتشكلة لدى المعلمين بناءً على شكل معلومات الأزمة (الإعلام التقليدي،

وسائل التواصل الاجتماعي، الاتصال الشفهي (وجهاً لوجه) وبناءً على تصنيف العواطف

(عواطف مستقلة الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة على

الإسناد الداخلي) 127

جدول 17: التكرارات والنسبة المئوية، ودرجة التقدير (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور

بالذنب) للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الرابع: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في

العواطف المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب) 128

جدول 18: النسب المئوية المتشكلة لدى المعلمين بناءً على مصدر معلومات الأزمة، وبناءً على تصنيف

المشاعر (عواطف مستقلة الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة

على الإسناد الداخلي) 130

جدول 19: يظهر المشاعر المتشكلة لدى الجمهور، بناءً على شكل الوسيلة الاتصالية والاستراتيجيات

المستخدمة. 131

جدول 20: يظهر المشاعر المتشكلة بناءً على مصدر معلومات الأزمة والاستراتيجيات المستخدمة. . 131

فهرس الملاحق

- 111 ملحق(أ): طلب تحكيم أداة دراسة (استبيان)
- 112 ملحق (ب): الاستبانة
- 119 ملحق (ج): قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة
- 120 ملحق (د): الجداول

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية

إعداد

باسل "محمد خير" عبد الرحيم نزال

إشراف

د. إبراهيم عكة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى رصد استراتيجيات الاستجابة التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، خلال أزمة إضراب المعلمين وتحليلها، أثناء فترة الدراسة من تاريخ (2023/2/1 حتى 2023/5/1)، على صفحة الفيسبوك الخاصة بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، في ضوء معطيات النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، كما وظف الباحث نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، لدراسة تأثير شكل الرسالة ومصدرها على مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات المستخدمة، كما هدفت الدراسة إلى تحديد المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، عند التعرض للرسائل بناءً على شكل الرسالة (إعلام تقليدي، وسائل تواصل اجتماعي، تواصل شفهي بدون انترنت)، ومصدر الرسالة (من داخل المؤسسة، من طرف خارج المؤسسة) ضمن استراتيجيات الاستجابة.

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على أسلوب المسح الكيفي والكمي، حيث قام الباحث باستخدام تحليل المضمون كأداة أولية، لرصد البيانات وتحليلها التي تخص أزمة إضراب المعلمين، للتعرف على استراتيجيات الاستجابة، ومن ثم تمّ تصميم استبانة الكترونية تم توزيعها على عينة متاحة من المعلمين، في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) حيث شهدت هذه المحافظات إضرابات، مثل باقي محافظات الضفة الغربية، وتم استرجاع (318) أي ما يعادل 85% من

حجم العينة، بهدف التعرف إلى درجة تقبل المعلمين للوسائل الاتصالية، المستخدمة خلال الأزمة، بالإضافة إلى التعرف على المشاعر المتشكلة لديهم باختلاف مصدر المعلومات وشكلها.

خلصت الدراسة إلى أن استراتيجيات الاستجابة الثانوية، حسب تصنيف كومبس (2007) شكلت ما نسبته (56%) من الاستراتيجيات المستخدمة، والمتمثلة في استراتيجيات التذكير والإشادة والضحية، وتعدّ من استراتيجيات الاستجابة الدفاعية، وأن درجة قبول المعلمين كانت كبيرة عند استخدام التواصل الشفهي ووسائل التواصل الاجتماعي، كشكل من أشكال التواصل، كما كانت درجة القبول عالية عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة من مصدر خارجي، وتكيفية ومراوغة من داخل المؤسسة، كما خلصت الدراسة إلى أن المشاعر الإيجابية المتشكلة لدى المعلمين، كانت عند الاستراتيجيات التكيفية عبر الإعلام التقليدي، والاستراتيجيات الداعمة من مصدر خارج المؤسسة.

ومن أهم التوصيات: تفعيل دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة، والإفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في قراءة المشاعر الإلكترونية والتعليقات، لمعرفة ردود أفعال المعلمين على الاستراتيجيات وتعديلها، للتقليل من المشاعر السلبية واحتواء الأزمة، تفعيل دور مجالس أولياء الطلبة والمجتمع المحلي خلال الإضرابات، ذلك لأهمية دور المصدر الخارجي في احتواء الأزمة، وحثهم على زيارة المعلمين المضربين في المدارس، للتخفيف من الغضب والمشاعر السلبية نتيجة أزمة الاضراب.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، العلاقات العامة الرقمية، النظرية الموقفية لاتصالات الأزمة، نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

الفصل الأول

1.1 المقدمة

أدى التطور التكنولوجي الهائل في عالم الاتصال، إلى إضافة العديد من المواصفات المميزة تخدم نجاح العملية الاتصالية، طالما كانت وسائل الإعلام التقليدية تقتصر إلى هذه المميزات، وأهمها: التفاعل، ومعرفة مدى الرسائل الاتصالية، والاتصال الثنائي الاتجاه، وجمع البيانات والمعلومات، ومعرفة توجهات الرأي العام، وإعادة صياغة الرسائل الاتصالية لتخدم المنظمات، سواء للإعلان أو للترويج للخدمات أو للمنتجات، وسهولة الوصول إلى الأفراد المستهدفين في الحملات الإعلانية، كل هذا أصبح ممكناً بعد ولادة شبكات التواصل الاجتماعي.

بالإضافة إلى المزايا الحسنة التي توفرها وسائل التواصل الاجتماعي، فهي تعدّ سلاحاً ذا حدين، ونوهت ابو سريع (2017) إلى أن أي فرد، يمكنه العبث والإساءة للمنظمات والمساس بصورتها الذهنية بكل سهولة، كما تعدّ وسائل التواصل الاجتماعي بيئة خصبة لنشر الإشاعات والأخبار الكاذبة والتضليل، كما أن التصدي لحالات تشويه السمعة وإدارة الأزمات، عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال نماذج ونظريات الاتصال الفعال، للحدّ من الأزمات ومعالجة الآثار الناجمة، عنها والعودة بالمنظمات إلى وضع ما قبل الأزمة، والعمل على استعادة الثقة بالمنظمة، من خلال بناء السمعة وتحسينها، والذي يعدّ من أهم أنشطة العلاقات العامة الرقمية.

في حين تعدّ العلاقات العامة عنصراً مهماً في الإدارية الحديثة، وتسدّ إليها أدوار حيوية تتمثل في الاتصال والتواصل، مع جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، إن التطور التكنولوجي أدى بالضرورة إلى تطور أنشطة العلاقات العامة، وأشارت مرسي (2021) إلى تحديث مسمى العلاقات العامة ليصبح الإصدار الثاني من العلاقات العامة، ليتناسب مع تطور أنشطة العلاقات العامة الرقمية، والتي أثبتت قدرتها على تحسين العلاقة الاتصالية، من خلال تحديث طرق الاتصال ثنائي الاتجاه، وصولاً إلى

الاتصال متعدد المنصات الإلكترونية (Platforms Online Multi) بالإضافة إلى تفعيل الاتصال الحواري على الإنترنت، واستخدام استراتيجيات العلاقات العامة لبناء العلاقات مع الجمهور.

وأشارت بعلول و عشيش (2015) إلى دور العلاقات العامة خلال الأزمات، من حيث التخطيط المناسب والتنفيذ والمتابعة، واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، هذا يمنح المؤسسة القدرة على السيطرة، والحد من الآثار السلبية على عمل المؤسسة، وبالإضافة إلى العديد من الوظائف المهمة لدوائر العلاقات العامة، إلا أن إدارة الأزمات غدت واحدة من أهمها وأكثرها تعقيداً، نظراً لمدى تداخل وتشابك فن إدارة الأزمات، بكل وظيفة من وظائف العلاقات العامة.

وللعلاقات العامة دور مهم في المؤسسات التربوية الفلسطينية، إذ يقع على موظفي العلاقات العامة بناء جسور الثقة بين المؤسسة وأولياء الأمور، ومعرفة آراء المجتمع في العملية التربوية ونقلها إلى صناع القرار، بالإضافة إلى التغطية الإعلامية للأنشطة في المدارس والمؤتمرات، وهناك دور مهم للعلاقات العامة في بناء السمعة المؤسسية الحسنة، والحفاظ على الصورة الذهنية الجيدة للمؤسسة، في حال حدوث الأزمات.

وتحدث (2003) Kelleher في دراسته التي أجراها في ولاية هاواي، بالولايات المتحدة الأمريكية عن المفاوضات المتعثرة بين أطراف النزاع، والمتمثلة في النقابات العمالية وجمعية المعلمين في الولاية من طرف، والحكومة المحلية من طرف آخر، والتي أدت إلى توقف التعليم في البلاد بشكل كامل، حيث أُضرب أكثر (3100) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة هاواي، وقرابة (13000) مدرساً يعملون في المدارس الحكومية، ويعدّ هذا الإضراب الأول من نوعه في تاريخ الولايات المتحدة، والذي أستمّر قرابة الشهر، وقد واجهت الجامعة خطراً حقيقياً بفقدان فصل دراسي كامل، وألحق هذا الإضراب الضرر بسمعة الدولة ككل، وأفاد (Kelleher) أن تقنيات العلاقات العامة كانت محظورة، بسبب ظروف المفاوضات الجماعية.

عانى قطاع التعليم في فلسطين الكثير، بسبب الإجراءات الحكومية للسيطرة على انتشار فايروس كورونا، واللجوء إلى التعليم عن بعد، وهو ما شكل حالة من الإرباك لدى أولياء الأمور، وتضرر المسيرة التعليمية، حيث استمرت هذه الإجراءات قرابة العامين، وهذا بدوره شكل أزمة حقيقية، بالإضافة إلى القرصنة الإسرائيلية لأموال المقاصة، ما أدى إلى عدم قدرة الحكومة على الوفاء بالتزاماتها المالية، من رواتب وأجور الموظفين لديها، ما دفع المعلمين للإضراب مطالبين بمستحققاتهم المالية، وبتنفيذ اتفاقيات أبرمت مع الحكومات السابقة، استمر الإضراب بطرق مختلفة قرابة ثلاثة أشهر، ما أثر على سير العملية التعليمية و أدى إلى خلق حالة من الإرباك والفوضى والإشاعات، جعلت جميع الأطراف تعيش أوقاتاً حرجة، هذا بالإضافة إلى قلق أولياء الأمور على مستقبل أبنائهم.

إن التربية والتعليم ترتبطان بشكل كبير بالبيئة المحيطة بالمتعلم، وحيث لا تقتصر عملية التعلم على أسوار المدارس وجدرانها، بل تمتد إلى المجتمع وترتبط به، لا يمكن الحديث عن التحديات التي تواجه عملية التعليم، دون الحديث عن التحديات والإشكاليات التي تواجه المجتمع الفلسطيني، بكل شرائحه وقطاعاته الاجتماعية والاقتصادية، ومن أهم هذه العوامل العامل السياسي، المتمثلاً بالاحتلال الإسرائيلي وتأثيره على المجتمع الفلسطيني بشكل عام، والعملية التعليمية، والطالب والمعلم بشكل خاص (عفونة، 2014).

إن حاجة دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية، الحكومية منها أو غير الحكومية لتطبيق مهارات إدارة الأزمات، هو أمر ضروري لاستمرار عمل هذه المؤسسات، وصار لزاماً على هذه المؤسسات إيلاء إدارة الأزمات أهمية كبيرة، لكي تستطيع التحكم فيها وضبطها، إن الاستعداد الدائم لمواجهة المخاطر والأزمات يعني القدرة على التحكم بالأزمة وتقليل الخسائر إلى الحد الأدنى، و قدرة ممارسي العلاقات العامة على التحكم في الأزمة وإدارتها بشكل مهني وعلمي، واستخدام الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة، تمنح المنظمة القدرة على التعافي والعودة إلى الوضع الطبيعي، وحتى استثمار الأزمة وتحويلها إلى فرصة تعود بالمنفعة على المؤسسة.

ويسعى الباحث في هذه الدراسة، إلى رصد تأثير اختلاف مصدر الرسالة على تقبل المعلمين لرسائل الوزارة أثناء الإضراب، من خلال الوسائل الاتصالية والرقمية المختلفة، وفهم المشاعر المتشكلة لديهم خلال الأزمة باختلاف الاستراتيجية المستخدمة.

1.1.1 مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات التربوية في الوطن العربي العديد من التحديات، وقد تتطور بعض القضايا وتتفاقم وتتجم عنها أزمات غير متوقعة، يرافقها حالة من الإرباك في عمل المؤسسة، وقد تفقد المؤسسة السيطرة على زمام الأمور، إن وجود وسائل التواصل الاجتماعي قد يمنح المؤسسة فرصة كبيرة، لمخاطبة الجمهور وتشكيل رأي عام يخدم أهداف المؤسسة، لاحتواء الأزمة والسيطرة عليها.

كما تعدّ العلاقات العامة دائرة حيوية في المؤسسة، يقع على عاتقها الكثير من الأنشطة والأعمال، فهي بمثابة الحامي والمحمي عن المؤسسة، وممارستها تعتمد على الخبرة والمهارة، والقدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة، وكذلك السرعة في اتخاذ القرار، إن التقدم التكنولوجي وتعميدات الحياة المعاصرة والتطور المتسارع، جعل المشاكل والأزمات أكثر خطورةً وتعقيداً، ولهذه الأسباب برزت أهمية دور العلاقات العامة في العمل المستمر والنشط، والاستعداد الدائم لمواجهة المخاطر والأزمات التي تهدد عمل المؤسسات.

إنّ عدم مواكبة العاملين في العلاقات العامة للتطور الرقمي، يضعف القدرة على إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما أن هناك العديد من الاستراتيجيات الاتصالية، التي يمكن استخدامها خلال الأزمات، ويمكن اختيار الاستراتيجية المناسبة من خلال تصنيف الأزمة وشدتها، ودرجة مسؤولية المنظمة عنها.

ويسعى الباحث في هذه الدراسة، إلى معرفة الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وتحليلها، عبر صفحتها الرسمية على الفيس بوك، استجابة لأزمة إضراب المعلمين، في ضوء معطيات النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، وملاءمة هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على السمعة حسب توجيهات النظرية الموقفية، وتعدّ هذه النظرية من النظريات السائدة في إدارة الأزمات، لذلك يرى huy (2020) أن هذه النظريات والنماذج لا تشرح كيف يؤثر شكل الوسائل الاتصالية (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الاجتماعي، الاتصال الشفهي) على سلوك تواصل الجمهور خلال الأزمة.

ونظراً لتطور وسائل التواصل الاجتماعي، التي تلعب دوراً بارزاً أثناء الأزمات، يسعى الباحث من خلال نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، إلى فهم تأثير شكل الرسالة على قبول المتلقي، حيث تمّ تحديد ثلاثة أشكال مختلفة للتواصل في الأزمات، حسب تصنيف (Austin & Jin (2016) (الوسائل التقليدية، وسائل التواصل الاجتماعي، الاتصال الشفهي بدون إنترنت)، كما سيختبر الباحث تأثير مصدر المعلومات على قبول المتلقي، حيث تمّ تحديد المصادر الإعلامية أو الإخبارية التي يبحث فيها المعلم (إما أن تكون من مصدر داخل المؤسسة، أو من مصدر خارج المؤسسة)، ولا بدّ من دراسة تأثير الشكل والمصدر في مشاعر المعلمين خلال التعرض للرسائل الإخبارية، وتحديد الاستراتيجيات التي تولد مشاعر سلبية تجاه المؤسسة لتفادي استخدامها، وتحويل هذه المشاعر إلى مشاعر إيجابية واحتواء الأزمة.

وبناء على ما تقدم، فإن مشكلة الدراسة تكمن في التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين، وملاءمتها حسب النظرية الموقفية، والتعرف على تأثير شكل المعلومات ومصدرها في درجة تقبل المعلمين، للاستراتيجيات والمشاعر المتولدة لديهم.

1.1.2 أسئلة الدراسة

تمّ تحديد أسئلة الدراسة كما يأتي:

1. ما هي أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال أزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟
2. ما مدى ملاءمة استراتيجيات الاتصال المستخدمة مع طبيعة الأزمة، وفقاً للنظرية الظرفية في إدارة أزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟
3. ما مدى تأثير شكل المعلومات (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الاجتماعي، المحادثات الشفهية) على مستويات تقبل الجمهور لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟
4. ما مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة (معلومات الأزمة الصادرة عن الوزارة، معلومات الأزمة الصادرة عن طرف خارجي) على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟
5. ما مدى تأثير شكل معلومات الأزمة على العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟
6. ما مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة إضراب المعلمين في فلسطين؟

1.1.3 أهداف الدراسة

1. التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال أزمة إضراب المعلمين في فلسطين.
2. دراسة مدى ملاءمة الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة مع طبيعة الأزمة، وفقاً للنظرية الموقفية في إدارة أزمة إضراب المعلمين في فلسطين.

3. معرفة مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم، عبر صفحة الفيسبوك الرسمية.

4. الكشف عن مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم، في إدارة أزمة إضراب المعلمين بناءً على شكل الرسالة ومصدرها.

5. التعرف إلى المشاعر والعواطف المتشكلة لدى المعلمين، بناءً على مصدر الرسالة وشكلها من صفحة الفيسبوك، الخاصة بوزارة التربية والتعليم.

1.1.4 أهمية الدراسة

تعدّ هذه الدراسة مهمة كونها تبحث في قضية معقدة وحساسة، ألا وهي قضية إضراب المعلمين، وهي قضية تهم المجتمع بشكل عام، ولأن الخاسر الأكبر في هذه القضية هم الطلبة الذين يشكلون نسبة كبيرة من مجتمعنا الفلسطيني، وتبرز أهمية هذا البحث في اعتبارات متعددة:

1.1.4.1 الأهمية العلمية

في هذه الدراسة تتمثل الأهمية العلمية في إعداد إطار نظري، يسلط الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، وذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات الحديثة، ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وعدم انتهاء الأزمة المالية، والتي على إثرها تفاقمت الأزمة في القطاع التعليمي الحكومي ووكالة غوث اللاجئين ووصلت إلى حدّ الإضراب، وتوالي الدعوات عبر وسائل التواصل إلى إضرابات جديدة، وتهديدات حراك المعلمين إلى بداية موجة من الإضرابات، وتستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في مثل هذه الظروف كونها تعدّ مجتمعات بحدّ ذاتها يجب دراستها وعدم إهمالها خلال الأزمات.

1.1.4.2 الأهمية العملية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في توافر مادة علمية للعاملين في دوائر العلاقات العامة في القطاع التعليمي، تسليط الضوء على كيفية اختيار الاستراتيجيات الاتصالية، من منطلق علمي في إطار النظرية الموقفية، ومتابعة آراء المستهدفين بالرسالة من خلال قراءة مشاعرهم وتعديل البيانات، بما يتناسب مع تغير المشاعر السلبية إلى إيجابية خلال الأزمة. وتقديم نتائج هذه الدراسة إلى المسؤولين في دوائر العلاقات العامة في قطاع التربية والتعليم، حتى تكون بوصلة لهم في اكتشاف الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة في معالجة الإضراب، حسب الشكل والمصدر ومحددات نموذج إدارة الأزمة، بوساطة اجتماعية وذلك لأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الازمات.

1.1.5 حدود الدراسة

الحدود المكانية: اختار الباحث محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) في شمال الضفة الغربية.

الحدود البشرية: المعلمون في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) الواقعة في شمال الضفة الغربية.

الحدود الزمانية: خلال الفترة ما بين (2023/2/1 حتى 2023/5/1)، وهي أطول فترة أزمة إضراب للمعلمين تسجل في فلسطين.

الحدود الموضوعية: تبحث هذه الدراسة في استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

1.1.6 مبررات الدراسة

تتمثل مبررات الدراسة بما يلي:

1. حادثة الموضوع وأهمية التعرف على عمل العلاقات العامة الرقمية، خلال إضراب المعلمين والذي أصبح ظاهرة متكررة في المدارس الحكومية ومدارس وكالة الغوث الفلسطينية.
2. قلة الدراسات العربية التي تتناول موضوع الإضرابات بشكل عام وإضراب المعلمين الحكوميين بشكل خاص.

1.1.7 مصطلحات الدراسة

الاستراتيجية: تعرف الاستراتيجية على أنها: المخطط العام للسياسة الاتصالية للمؤسسة، ومشروع إجمالي متوسط أو طويل الأمد يحدد الأهداف ويختار الرسائل (الفريح، 2021).

أما إجرائياً: طريقة اختيار الرسالة الاتصالية التي اختارتها وزارة التربية والتعليم، بما يتناسب مع الأحداث الطارئة لتغيير الآراء السلبية، واحتواء الأسباب التي أدت إلى الإضراب.

العلاقات العامة: "الترويج لإيجاد نوع من الروابط القوية بين الفرد والشركة أو المؤسسة، والأشخاص الآخرين أو المجتمع بصفة عامة من خلال الاتصالات المستمرة، وتغيير الأحداث والتفاعل بين الأفراد والجماعات، ثم تقييم ردود الفعل الناتجة عن هذا الاتصال والتفاعل" (بليقي و سيمون، 2020، صفحة 80).

أما إجرائياً: بأنها جهود وأنشطة إدارية قائمة على الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي، لتزويد المواطنين بالمعلومات، عن البرامج والأهداف والخدمات التي تقدمها مديريات التربية والتعليم، وعرض الأنشطة الطلابية والفعاليات التربوية من خلال الصفحات الرسمية والقنوات الإعلامية، كما تقوم العلاقات العامة بلعب دور مهم في الحفاظ على سمعة المديرية، من خلال متابعة الأزمات والمخاطر التي تهددها، ومعرفة الأسس لإدارة الأزمات في كل مراحلها.

العلاقات العامة الرقمية: هي جهود العلاقات العامة وأنشطتها القائمة على التخطيط، وتمارس عبر وسائل الاتصال والأنظمة الرقمية الحديثة (الصالح، 2021).

أما إجرائياً: بأنها الأنشطة الاتصالية التي يمارسها العاملون في العلاقات العامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الأزمة: هي تعرض الدولة أو أحد مؤسساتها لمواقف أو أحداث، تترك إدارتها العليا وتؤثر عليها، سواء في الأجل القصير أو الطويل، بالرغم من الغموض المحيط بها، فعلى الإدارة العليا اتخاذ القرارات لعلاج الأزمة أو التقليل منها لأدنى حد. (المغير، العطار، و الباشا، 2018).

أما إجرائياً: هي لحظات حرجة ومربكة تعيشها المؤسسات، بسبب تفاقم قضية ما، أو حدث طارئ يؤدي إلى خلل في أنشطة المؤسسة.

الإضراب: التوقف الجماعي المتفق عليه عن العمل من كل العاملين أو بعضهم، في مرفق معين أو أكثر، وذلك بقصد تحقيق مطالب مهنية (بشناق و الداووك، 2019).

أما إجرائياً: بأنه توقف المعلمين عن العمل بشكل جماعي للفت نظر صناع القرار إلى قضيتهم، من أجل تحقيق مطالب ومزايا يسعى المعلمون لها، كما يعدّ الإضراب واحداً من الوسائل الشائعة للاحتجاج السلمي.

وزارة التربية والتعليم الفلسطينية: يقود قطاع التعليم في فلسطين وزارة التربية والتعليم -كونها المؤسسة الرسمية المسؤولة عن إدارة النظام التعليمي وتطويره وتنظيمه (إما بإدارة مباشرة أو من خلال الإشراف عليه) بقطاعاته كافة (التعليم قبل المدرسي/ رياض الأطفال، والتعليم المدرسي (1-12)، والتعليم المهني، والتعليم غير النظامي)، وتتولى الوزارة بصفتها الرسمية قيادة الجهود الوطنية للتخطيط الاستراتيجي، لقطاع التعليم في دولة فلسطين، من خلال مجموعة التخطيط والموازنة. وتشارك في عملية التخطيط

المؤسسات الرسمية والحكومية ذات العلاقة، ومؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الدولية المعنية بالتعليم. (وزارة التربية والتعليم، 2021).

أما إجرائياً: بأنها المؤسسة الرسمية المسؤولة عن العملية التعليمية وتطوير المناهج الدراسية وطباعتها، والإشراف على الكادر التعليمي في المدارس الحكومية وتوظيف المعلمين، ومتابعة العملية التعليمية في المدارس في المحافظات كافة.

1.2 الدراسات السابقة والإطار النظري

1.2.1 الدراسات السابقة

تناول الباحث في هذا الفصل الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة (العلاقات العامة الرقمية، إدارة الأزمات، النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية) وذلك بهدف الاطلاع على منهجية هذه الدراسات وأدواتها، والمجتمعات التي طبقت عليها هذه الدراسات والتعرف على أهم النتائج والتوصيات، والتعقيب عليها من حيث أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف، والتعرف على ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

تناولت هذه الدراسة عدة دراسات تدعم موضوع الدراسة المركزي، وهي:

1.2.1.1 الدراسات العربية

دراسة خفش (2021): بعنوان "الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية خلال أزمة وباء كورونا".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها العلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية خلال أزمة كورونا وفق النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليل بالأسلوب الكمي، واعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة للبحث

وزعت الكترونيًا على عينة مكونة من (383) مفردة من متابعي الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية، ومن أهم نتائج الدراسة استخدام العلاقات العامة لاستراتيجية التعزيز بأسلوب المدح والتذكير بدرجة كبيرة، كما أوصت الباحثة بضرورة استخدام الاستراتيجيات الاتصالية بما يتناسب مع وضع المؤسسة وسمعتها وتاريخ الأزمات السابقة ومدى المسؤولية عن الأزمة.

التعقيب على الدراسة: تشابهت هذه الدراسة مع دراسة خفش (2021) في التعرف إلى الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة خلال الأزمة في ضوء النظرية الموقفية في اتصال الأزمات، كما تشابهت الدراسات في استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة، واختلفت الدراسات في المجتمع، حيث تستهدف الدراسة الحالية المعلمين في وزارة التربية والتعليم، وفي الدراسة الحالية استخدم الباحث نموذج اتصال الأزمة بواسطة اجتماعية إضافة إلى النظرية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الكمي والنوعي وذلك لاستخدام أسلوب تحليل المحتوى للمنشورات عبر صفحة الوزارة في موقع الفيسبوك.

دراسة جانم (2021): بعنوان "استراتيجيات استجابة وزارة الصحة الفلسطينية في مواجهة أزمة كورونا من وجهة نظر الجمهور: طلبة جامعة الخليل نموذجاً".

كشفت هذه الدراسة استراتيجيات الاستجابة التي استخدمتها وزارة الصحة خلال أزمة كورونا، ثم بينت مدى تقبل الجمهور لهذه الاستراتيجيات بناء على شكل معلومات الأزمة ومصدرها، من خلال تحليل محتوى الصفحة الرسمية على منصة فيسبوك، كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العواطف والمشاعر المتشكلة لدى الجمهور، بعد التعرض لاستراتيجيات الاستجابة تبعاً لمصدر المعلومات وشكلها، وظفت الباحثة نموذج اتصال الأزمات بواسطة اجتماعية، لفحص تأثير مصدر الرسالة وشكلها على تقبل الجمهور واستجاباتهم العاطفية، لاستراتيجيات الاستجابة التي استخدمتها الوزارة خلال الأزمة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على استمارة لتحليل المضمون كأداة أولية لجمع البيانات وتحليلها، ثم استخدمت استبانة الكترونية وزعت عبر الإنترنت على عينة قوامها 370 مفردة من طلاب

جامعة الخليل، ومن أهم نتائج هذه الدراسة وتحديدًا خلال الأزمات الصحية، أنه يمكن الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل الشفهيّ، كشكل من أشكال المعلومات أثناء الأزمة، كما بينت الدراسة أن الاستراتيجيات الداعمة هي الأكثر قبولاً لدى الجمهور، وأوصت الباحثة بالاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعيّ والتواصل الشخصيّ، كأداة اتصالية خلال الأزمات، والاهتمام بمعرفة ردة فعل الجمهور عاطفياً، خلال التعرض لرسائل المؤسسة بناءً على شكل المعلومات ومصدرها.

التعليق على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة قيد البحث في التعرف على استراتيجيات الاستجابة خلال الأزمات، وتأثيرها على الجمهور بناءً على شكل المعلومات ومصدرها، كما اتفقت معها من حيث المنهج والأداة، وأفاد الباحث من هذه الدراسة في بناء محاور الاستبانة، والتي تعتمد على بنود نموذج الاتصال في الأزمات بوساطة اجتماعية، اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث التطبيق، فقامت الباحثة بدراسة استراتيجيات الاتصال التي استخدمتها وزارة الصحة الفلسطينية خلال أزمة كورونا، أما هذه الدراسة فتبحث في تأثير شكل المعلومات ومصدرها على المعلمين خلال أزمة الإضراب.

دراسة مرسى (2021): بعنوان "دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة".

سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية، في تعزيز الاتصال والتواصل في الجامعات السعودية خلال أزمة وباء كورونا المستجد، والوقوف على مدى استخدام أخصائيي إدارات العلاقات العامة ومديريها بالجامعات السعودية للتكنولوجيا الحديثة خلال أزمة كورونا، كما تحددت مشكلة الدراسة بالتعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا، بالتطبيق على ممارسي العلاقات العامة في ثلاث جامعات سعودية. وتكمن أهمية الدراسة في حداثة مفهوم العلاقات العامة الرقمية، وأهمية استخدامه في مجال بحوث العلاقات العامة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح باستخدام أسلوب المسح بالعينة، طبقت هذه الدراسة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات

السعودية، عينة الدراسة (الملك عبد العزيز - أم القرى - الطائف) قوامها (66) مجوئاً خلال الفترة من 2020/9/1 حتى 2020/12/1، وكانت الأداة الاستقصاء بالمقابلة والاستقصاء الإلكتروني لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن بريد الجامعات الإلكتروني، وحسابات الجامعات المدروسة على وسائل الإعلام الاجتماعي، جاءتا في المرتبة الأولى بنسبة 33.25% كأهم الوسائل الرقمية التي استخدمتها إدارات العلاقات العامة، في تعاملها مع أزمة كورونا، توصي الدراسة بضرورة تكثيف الاهتمام بتحول العلاقات العامة من الاعتماد على الاتصال التقليدي مع جمهورها، إلى الاعتماد على الاتصال الإلكتروني الرقمي بشكل خاص، للحصول على أقصى عائد من استثمارها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

التعليب على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الوقوف على دور العلاقات الرقمية في إدارة الأزمات، كما توافقت الدراستان من حيث استخدام الاستقصاء الإلكتروني كأداة للبحث، وقد اعتمدت الباحثة منهج المسح بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات السعودية الثلاثة، بينما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي والنوعي، ويعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة متاحة من المعلمين الناشطين على مواقع التواصل الاجتماعي، كما لم تستخدم الباحثة أياً من النظريات أو النماذج المستخدمة في إدارة الأزمات، بينما تعتمد الدراسة الحالية على النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، ونموذج اتصال الأزمة بوساطة اجتماعية.

دراسة العريفان (2021): بعنوان "إدارة الأزمة التربوية في وزارة التربية والتعليم العالي الكويتية في ظل جائحة (Covid-19) من وجهة نظر العاملين فيها: تصور مقترح".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة نجاح وزارة التربية والتعليم العالي في إدارة أزمة كورونا في بداية وقوعها من وجهة نظر العاملين في الوزارة، تمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي الآتي: "ما مدى نجاح دور وزارة التربية والتعليم العالي الكويتية، في إدارة الأزمة الحالية (Covid-19)؟ كما تكمن أهمية هذه الدراسة في مساعدة الهيئات الإدارية والتعليمية والتربوية، في مختلف قطاعات وزارة التربية والتعليم العالي،

من خلال تسليط الضوء على إدارة الأزمات، تمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين من أعضاء الهيئة التعليمية والتدريسية، في مؤسسات التعليم العام والخاص والعالي الكويتية، بلغ عدد العينة (432) فرداً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة؛ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي؛ والذي يقوم بقراءة الواقع وقياسه، ثم تقديم الحلول المناسبة والتصورات الملائمة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج؛ منها: أن أداء وزارة التربية والتعليم العالي الحالية أثناء الأزمة، أتت بدرجة متوسطة من قبل العاملين في الهيئة التعليمية والتدريسية للوزارة. وقدمت الباحثة عدة توصيات؛ أهمها: تدريب المراكز والمستويات الوظيفية المختلفة وتنميتها بوزارة التربية والتعليم العالي الكويتية، على أساليب إدارة الأزمات المختلفة.

التعقيب على الدراسة: هذه الدراسة تبحث في إدارة الأزمة التربوية في ظل الجائحة، بينما تبحث الدراسة الحالية في أزمة إضراب المعلمين، كما تختلف الدراسات من حيث منهج البحث، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، بينما ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بإسلوبه الكمي والنوعي، كما استخدمت الاستبانة كأداة في هذه الدراسة، بينما ستعتمد الدراسة الحالية على الاستبانة الإلكترونية، كما لم تبحث هذه الدراسة في دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

دراسة الصيفي (2021): بعنوان "استراتيجيات الاتصال التي استخدمتها العلاقات العامة ببوينج عبر الإنترنت في أزمة تحطم طائرة ماكس 737 دراسة تحليلية في الفترة من 10 مارس وحتى نهاية يونيو 2019".

استهدفت الدراسة رصد الاستراتيجيات الاتصالية وتحليلها والتي اتبعتها شركة بوينج، استجابة للأزمة التي واجهتها عقب تحطم طائرة ماكس 737 في الأجواء الأثيوبية، في ضوء معطيات النظرية الموقفية لاتصالات الأزمة، ونموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية. وتعدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث المنهج الكيفي لدراسة المشكلة، باستخدام منهج (دراسة الحالة) وتحليل موقع الشركة

الالكتروني، ومواقعها عبر شبكات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، يوتيوب)، خلال الفترة من 10 مارس (بداية الأزمة) وحتى نهاية يونيو 2019. بينت النتائج ضعف الأنشطة الاتصالية، وقصور استراتيجيات الاتصال المستخدمة، حيث افتقدت الشركة لاستراتيجيات الاتصال الاستباقية. وكان رد فعل الدولة والمؤسسات الحكومية أقوى من رد فعل الشركة. ما جعلها تبدو سلبية، وأضرّ بمصداقيتها، كما خلق فراغًا في المعلومات أدى إلى انتقادات أصحاب المصلحة. كما بينت الدراسة أهمية إيلاء مزيد من الاهتمام لاستراتيجيات الاتصال في الأزمات. واختيار الاستراتيجيات التي تعزز نقاط القوة، وتصحح نقاط الضعف للإفادة من الفرص الخارجية والتصدي للتهديدات الخارجية.

التعقيب على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية، التي استخدمتها العلاقات العامة في إدارة الأزمات عبر المواقع الرقمية، من منظور النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، ونموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، واختلفت معها من حيث الهدف ومجتمع الدراسة، وتميزت الدراسة قيد البحث باستخدام أسلوب المزج بين المنهج الكمي والكيفي.

1.2.1.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Payton (2021): بعنوان "استراتيجيات إدارة الأزمات لديمومة المنظمات أثناء الأزمة"

"Crisis Management Strategies for Sustaining Organizations during a Crisis"

كان الغرض من دراسة الحالة المتعددة النوعية هذه، والمبنية على نظرية اتصال الأزمات الظرفية، هو استكشاف استراتيجيات إدارة الأزمات التي يستخدمها بعض مديري العلاقات العامة، للحفاظ على سمعة المنظمة بعد الأزمة لضمان استمرار الربحية. وتمثلت المشكلة العامة في أن مديري العلاقات العامة لا يمكن أن يتوقعوا تأثير الأزمة، على سمعة المنظمة والربحية، وتتمثل مشكلة العمل المحددة في أن بعض مديري العلاقات العامة يفتقرون إلى استراتيجيات إدارة الأزمات، للحفاظ على سمعة المنظمة بعد الأزمة،

لضمان استمرار الربحية، وتكمن أهمية الدراسة في إمكانية اكتشاف استراتيجيات إدارة الأزمات التي يمكن لمديري العلاقات العامة تطبيقها، للتعامل مع اضطراب الأزمة، استخدم الباحث المنهج النوعي، وتم جمع البيانات من أسئلة مفتوحة في مقابلات شبه منظمة، ووثائق تنظيمية، وملاحظات بحثية، لهذه الدراسة، اختار الباحث ثلاثة مديرين للعلاقات العامة كعينة قصدية من مناهاتن العليا، نيويورك، بسبب خبرتهم الكبيرة، تم استعراض المستندات من دراسات الحالة السابقة المدرجة على موقع الويب الخاص بهم، وملاحظات المجالات. وتم تحديد البيانات التي تم تحليلها باستخدام التحليل الموضوعي إلى ثلاثة موضوعات: الاتصالات التفاعلية للأزمات واتخاذ القرار، والتخطيط لأزمة الاستدامة والسمعة التنظيمية، والوقاية والتأهب قبل الأزمة. ومن أهم النتائج: يجب على قادة المنظمات مراجعة استراتيجيات إدارة الأزمات بانتظام، للتأكد من استعدادهم للتعامل مع الأزمة. وكانت التوصية الرئيسية لمديري العلاقات العامة المسؤولين عن التعامل مع الأزمات، فهم التهديدات المحتملة والأزمات واللقاءات المنظمة، وبالتالي ابتكار استراتيجيات إدارة الأزمات لضمان استمرار الربحية.

التعليق على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات كمدخل نظري للدراسة، بينما تم إضافة نموذج الوسيط الاجتماعي في الدراسة الحالية، لأنها تبحث في موضوع العلاقات العامة الرقمية، واختلفت الدراستان من حيث الهدف، حيث تبحث هذه الدراسة في تأثير الأزمة على سمعة المنظمة واستمرار الربحية، أما الدراسة الحالية فإنها تبحث في تأثير الأزمة على سمعة المؤسسة الحكومية وغير الربحية، استخدم الباحث في هذه الدراسة العينة القصدية، أما الدراسة الحالية، فقد اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة من المعلمين، وفي الدراسة الحالية هناك أداتان للبحث، أما هذه الدراسة فقد استخدمت المقابلة وتحليل الوثائق والملاحظة.

دراسة (Adi (2020): بعنوان "النموذج المبسط لاتصال الأزمة بوساطة اجتماعية أثناء أزمة إندونيسيا: دراسة حالة حول كيفية بحث زبائن شركة كمبيوتر لاین للقطارات عن معلومات حول تأخر القطارات عن موعدها في تجربة المسار المزدوج للقطار في 12 من نيسان، 2019"

"Simplified Social Mediated Crisis Communication Model during Crisis in Indonesia: A Case Study on How Customers of Indonesia Commuter Line Train Company Seek Information on a Train Delay Due to the Double Track Trial on April 12, 2019"

تستكشف هذه الدراسة كيف يبحث الجمهور عن المعلومات من الإنترنت ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي، والأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تؤثر على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمة. الورقة تستند إلى بحث تم إجراؤه من خلال استطلاع شمل (162) متابعًا نشطًا تم اختيارهم من بين (875200) متابع لشركة القطار الإندونيسي: PT Kereta Api Commuter Line عبر حساب تويتر الرسمي على الخط (Info Commuter Line)، استخدم الباحث المنهج النوعي، كما اعتمد على الاستبانة الإلكترونية التي تحتوي على أسئلة مفتوحة ومغلقة لجمع البيانات، وتقتصر الدراسة النموذج المبسط للتواصل الاجتماعي خلال الأزمات (SSMCC) كتتنوع في نموذج التواصل الاجتماعي للأزمات (SMCC) الأصلي (Liu & Jin, 2010). يعتمد هذا الاختلاف على الحجة القائلة: إنه أثناء الأزمة، يكون الجمهور في مكان قريب ويعتمد عادةً على الوسائط الاجتماعية (عادةً ما يتم الوصول إلى المعلومات عبر الهاتف المحمول) بدلاً من وسائل الإعلام التقليدية، هذه الدراسة خلصت إلى أن البعض من الموضوعات المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للبحث عن المعلومات أثناء الأزمة، والتواصل الشفهي (WOM)، موجودان في نموذج اتصال الأزمة بوساطة اجتماعية (SMCC). تناقش هذه الدراسة أيضًا الاختلافات بين نموذج (SMCC) الأصلي والنموذج الاجتماعي المبسط الذي اقترحه الباحث، حيث لم يكن هناك دليل على تأثير المستخدم غير النشط لوسائل التواصل الاجتماعي على استعادة المعلومات أثناء الأزمة؛ بالإضافة إلى ذلك، لا يوجد دور لوسائل الإعلام التقليدية كمصدر

لاسترجاع المعلومات أثناء الأزمة. خلصت الدراسة إلى أن الجمهور يبحث عن المعلومات من الموقع الرسمي للشركة على الانترنت أي من مصدر موثوق، ويستخدم الجوال في البحث عن معلومات الأزمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما أوصت الدراسة بإجراء أبحاث تختبر الاتصال المؤسسي عبر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمة.

التعقيب على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اختيار نموذج اتصال الأزمة بوساطة اجتماعية، بهدف معرفة العوامل التي تؤثر على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمة، اختار الباحث في هذه الدراسة عينة من متابعي موقع الشركة على تويتر، بينما في الدراسة الحالية سيتم اختيار عينة من المعلمين المتابعين لصفحات اتحاد المعلمين على الفيسبوك وهم مجتمع للدراسة الحالية، اتفقت الدراستان في جانب اختيار الاستبانة الالكترونية، استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج النوعي، أما الحالية فقد استخدمت المنهج الكمي والنوعي.

دراسة (Hastomo & Andriyani (2020): بعنوان: "إدارة العلاقات العامة في بناء صورة المدارس في الثانوية العامة".

"Public Relations Management in Building the Image of Schools in Senior High School"

تهدف هذه الدراسة إلى شرح تخطيط العلاقات المجتمعية وتنفيذها وتقييمها، لتحسين صورة المدارس. وتتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على نشاطات العلاقات العامة في المدارس لبناء الصورة الجيدة، تم إجراء دراسة الحالة هذه في مدرسة ثانوية في إحدى مقاطعات إندونيسيا باستخدام المنهج النوعي. وكانت أداة الدراسة المقابلة، بالإضافة إلى تحليل المعلومات لاستخلاص النتائج، أجرى الباحث الدراسة على عينة، مكونة من: مدير المدرسة، ورئيس قسم العلاقات العامة، ورئيس قسم الطلاب، والمعلمين، ولجنة المدرسة، والطلاب وأولياء أمورهم من الطلاب، وكذلك المجتمع المحيط، تكشف نتائج هذه الدراسة عن فهم

المدرسة للتخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم، لتحسين علاقاتها التعاونية مع المجتمع المحيط، ولتحسين جودة المدارس من خلال التعاون الداخلي والخارجي الجيد. كما أوصت الدراسة بفاعلية عمل إدارة العلاقات العامة في المدارس، من خلال استخدام الحوار والمداولات لإقامة علاقات جيدة مع المجتمع.

التعقيب على الدراسة: استخدمت الدراسة السابقة منهج دراسة الحالة وأداة تحليل المضمون، بينما الدراسة الحالية تستخدم الاستقصاء الإلكتروني، كأداة لجمع البيانات والمنهج الكمي والنوعي.

دراسة (2020) Oyeleke: بعنوان "العلاقات العامة وإدارة الأزمات في مستشفى أباكاليكي التعليمي الفيدرالي ومستشفى جامعة نيجيريا التعليمي، إينوجو".

"Public Relations and Crisis Management in Federal Teaching Hospital Abakaliki and University of Nigeria Teaching Hospital"، Enugu.

تناولت هذه الدراسة العلاقات العامة وإدارة الأزمات في مستشفى إينوجو التعليمي بجامعة نيجيريا، ومستشفى أباكاليكي التعليمي الفيدرالي. وتمثلت مشكلة الدراسة والتي دفعت الباحث إلى إجراء هذه الدراسة في وجود خرق مزعوم في آلية الاتصال الداخلي في هذه المستشفيات، ونادراً ما يحصل الموظفون على المعلومات في الوقت المناسب، استندت الدراسة إلى منظور نظري واحد -النموذج المتماثل ثنائي الاتجاه. وتم استخدام الاستبانة كأداة، وكان مجتمع الدراسة (10122) وتم سحب عينة من (331)، وتم استخدام Taro Yamane formula لتحديد حجم العينة. ومن بين (331) نسخة من الاستبانة الموزعة على المستجيبين في كل من (UNTH) و(FETHA)، تم استرجاع (323) نسخة واستخدامها في التحليل. تمت صياغة فرضية واحدة واختبارها، وتحليل البيانات التي جمعها باستخدام الاحصاء الوصفي، مثل عدد التكرار والنسبة المئوية والاحصاءات الاستنتاجية، لتحليل الانحدار المتعدد. تظهر نتائج هذه الدراسة أن العلاقات العامة واستراتيجيات إدارة الأزمات في (UNTH) و (FETHA) لها تأثيرات كبيرة على أداء الموظفين. توصي الدراسة بضرورة وضع استراتيجية علاقات عامة في سياق رؤية المنظمة، ورسالتها

وثقافتها وسياساتها وإشراك أصحاب المصلحة باستمرار في الحوار والوساطة وبرنامج التوعية، والتفاوض بهدف حلّ النزاعات الصناعية، ونزاعات الإدارة واتحاد الموظفين.

التعقيب على الدراسة: اتفقت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في صياغة فرضية واحدة لاختبارها، اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث استناد الدراسة السابقة إلى منظور نظريّ واحد، هو النموذج المتماثل ثنائيّ الاتجاه، بينما الدراسة الحالية تستخدم النظرية الموقفية لإدارة الأزمات ونموذج الوسيط الاجتماعيّ، طبقت الدراسة السابقة على المستشفيات التعليمية في نيجيريا، بينما الدراسة الحالية في مديريات التربية والتعليم، استخدمت الدراسة السابقة الاستبانة كأداة، بينما الحالية تستخدم الاستبانة الإلكترونية.

دراسة (Lee & Jin (2019): بعنوان "البحث عن معلومات الأزمات ومشاركتها مقياس التطور لقياس السلوك التواصلي للجمهور في أزمات الصحة العامة التي تتم بوساطة اجتماعية"

"Crisis Information Seeking and Sharing (CISS): Scale Development for Measuring Publics' Communicative Behavior in Social-Mediated Public Health Crises"

تنفتح هذه الدراسة أولاً الإطار المفاهيمي للسلوك التواصلي للجمهور خلال الأزمات الصحية بوساطة اجتماعية. كما تعدّ أول دراسة تقوم بتطوير مقاييس متعددة العناصر، لقياس السلوك التواصلي للجمهور في (SMCC) حيث تم تطوير مقاييس متعددي العناصر واختبارها لقياس البحث عن معلومات أزمة الصحة العامة ومشاركتها (CISS) وكانت أداة جمع البيانات عبر الإنترنت هي الاستقصاء الإلكتروني، من عينة وطنية عشوائية يبلغ تعداد أفرادها من (279) بالغاً و(280) بالغاً في الولايات المتحدة، على التوالي. ومن منصات التواصل الاجتماعي التي شملها المقياس (Interest, Snapchat, Twitter, Instagram)، أما التواصل الشخصيّ فشمّل المقياس (المحادثة وجهاً لوجه أو عبر الهاتف، الإيميل، الرسائل) تشير النتائج إلى سبعة أنواع من سلوك البحث عن

معلومات الأزمات و(17) نوعاً من سلوك تبادل معلومات الأزمات عبر المنصات والقنوات ومصادر المعلومات. توفر مقاييس (CISS) أداة صالحة وموثوقة للباحثين والممارسين في مجال الاتصال بالأزمات لقياس معلومات الجمهور، التي تسعى إلى مشاركة الأنشطة في التواصل الاجتماعي بشأن أزمات الصحة العامة، توصي هذه الدراسة بالإفادة من الفرصة لإشراك المتابعين المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي على منصات وسائل التواصل الاجتماعي، لنشر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، عن الأزمات الصحية للأفراد والمجتمعات المحتاجة.

التعليق على الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختبار السلوك التواصلي للجمهور، خلال الأزمات بوساطة اجتماعية، وتبحث السابقة في الأزمات الصحية، بينما الحالية تبحث في أزمة إضراب المعلمين، طبقت الدراسة السابقة على أربع منصات تواصل اجتماعي، بينما الحالية تبحث في منصة (الفيسبوك)، استخدمت الدراسة السابقة الاستقصاء الإلكتروني، بينما الحالية تستخدم الاستقصاء الإلكتروني.

دراسة (2017) Van Rensborg, Conradie, & Dondolo: بعنوان "استخدام النظرية الموقفية لاتصال الأزمات لدراسة استراتيجيات الاستجابة للأزمات في الجامعة التكنولوجية"

"The Use Of The Situational Crisis Communication Theory To Study Crisis Response Strategies At A University Of Technology"

على مدى السنوات القليلة الماضية، أصبحت الأزمات في جامعات جنوب إفريقيا حدثاً منتظماً. وأكد عدد من الباحثين أن النظرية الطرفية للاتصال في الأزمات (SCCT) تساعد في فهم كيفية استجابة الإدارة بشكل عام لحالة الأزمة. استخدمت هذه الدراسة (SCCT) للتحقيق في كيفية إدراك الموظفين لأنشطة الاتصال أثناء الأزمات، استخدم الباحثون الاستبانة أداة للدراسة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من أعضاء هيئة التدريس، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن الجامعة استخدمت بشكل أساسي استراتيجيات التبوير

للاستجابة أثناء الأزمات، ونادراً ما تستخدم الاستراتيجيات الأخرى الموجودة في النظرية الظرفية، وكانت القنوات الأكثر تفضيلاً من قبل الموظفين للاتصال في حالات الأزمات، هي الرسائل النصية القصيرة ورسائل الواتساب، بينما كان الموقع الإلكتروني للجامعة هو أكثر ما تستخدمه الإدارة وقت الأزمات.

التعقيب على الدراسة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، لمعرفة استراتيجيات الاستجابة وفقاً للنظرية، واختلف معها في أن الحالية تستخدم أيضاً نموذج اتصال الأزمة بوساطة اجتماعية، استخدم الباحثون في هذه الدراسة الاستبيان، وهو ما يتفق أيضاً مع هذه الدراسة، حيث يستخدم الباحث الاستبانة الإلكترونية، وتختلف الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة.

1.2.1.3 التعقيب على الدراسات

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، أنها من أوائل الدراسات الحديثة-حسب علم الباحث-من حيث التطبيق، فقد أختار الباحث عدداً من المديريات التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في شمال الضفة الغربية، كما تميزت هذه الدراسة باختيار النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، بالإضافة إلى نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، ويستخدم هذا النموذج خصيصاً لفهم تأثير وسائل التواصل المختلفة في إدارة الأزمات.

1.2.2 مدى الإفادة من الدراسات السابقة

استطلع الباحث كثيراً من الدراسات ذات الصلة بموضوع دور العلاقات العامة والعلاقات العامة الرقمية، في إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ووجد أنها مرتبطة بمواضيع ومتغيرات متشابهة إلى حد ما، بينما طبقت الدراسات على مؤسسات مختلفة، منها الصحية ومنها التعليمية ومنها الربحية، وتمت الإفادة من الدراسات السابقة، من حيث أنها أعطت الباحث خلفية جيدة عن موضوع هذه الدراسة، وإعداد الإطار النظري للدراسة، وبناء الاستبانة واختيار المنهج والأداة واختيار النظرية والنموذج.

1.3 الإطار النظري

طور رواد العلاقات العامة العديد من النظريات والنماذج من مجالات عدة، كالإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع، لدراسة الظواهر وتفسيرها، وقد استندت هذه الدراسة على النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، ونموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، وهما الأنسب لمشكلة الدراسة الحالية وأهدافها، وتمّ توظيف النظرية الموقفية للاتصال في الأزمة، لمعرفة أهم الاستراتيجيات الاتصالية ومدى ملاءمتها لإدارة أزمة إضراب المعلمين، في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية، وبالإضافة إلى ذلك تمّ اعتماد نموذج اتصال الأزمة بوساطة اجتماعية، لتفسير دور وسائل التواصل الاجتماعيّ في أزمة إضراب المعلمين، وكيف تستخدم العلاقات العامة الرقمية هذه الوسائط لإدارة هذا الإضراب.

1.3.1 النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات (Situational Crisis Communication Theory):

قدم كوومبس هذه النظرية في البداية في مقاله عام 1995 بعنوان اختيار الكلمات الصحيحة: "وهي وضع مبادئ توجيهية لاختيار الاستراتيجية المناسبة للاستجابة للأزمات". ومع ذلك، لم يتم تسمية النظرية باسم النظرية الموقفية للاتصال الأزمات (SCCT) قبل عام 2002 (Coombs & Holladay, 2002). قبل ذلك، تمت الإشارة إلى النظرية باسم "النهج الرمزيّ للتواصل". دبليو تيموثي كوومبس أستاذ دراسات الاتصالات في جامعة إلينويس الشرقية في الولايات المتحدة، حيث يقوم بتدريس إدارة الأزمات والاتصالات المؤسسية والعلاقات العامة. كوومبس حاصل على درجة الدكتوراه. من جامعة بورديو في إدارة القضايا والشؤون العامة. وكان مجال البحث الأساسي هو التركيز في بحوث الأزمات، مع تطوير نظرية اتصالات الأزمات الطرفية واختبارها (SCCT)، (Kyhyn, 2008).

تعود جذور النظرية الموقفية للاتصال الأزمات إلى نظرية الإسناد. وفقاً ل (Yum & Jeong 2015) حيث عرفا نظرية الإسناد بأنها: "نظرية في علم النفس الاجتماعي، تفترض أن الناس يفهمون الأحداث من خلال شرح أسباب هذه الأحداث". على سبيل المثال، عندما تكون هناك أزمة، يحاول الناس معرفة أسباب

وقوع الحدث. علاوة على ذلك، يعطي (Yum & Jeong, 2015) شرح عدة أبعاد للإسناد، مثل المكان (الخارجي مقابل الداخلي)، القدرة على التحكم (يمكن التحكم بها مقابل عدم القدرة على التحكم فيها)، الاستقرار (مستقر مقابل غير مستقر)، حيث يكون الموقع "البعد الأساسي". في حالة وقوع الحدث، يميل الناس إلى تفسير حدث الأزمة من خلال أخطاء تنظيمية داخلية، أو أن وقوع الأزمة يعود إلى العوامل الخارجية للبيئة، البعد الأساسي للإسناد (Kyhn, 2008).

قام علماء الاتصال في الأزمات مثل كوومبس (2010) بترويج إطار عمل قائم على الأدلة لاختيار استراتيجيات الاستجابة للأزمات، مثل تلك المذكورة أعلاه. تم تطوير نظرية التواصل بشأن الأزمات الطرفية (SCCT) على مدى عشر سنوات، وهي تستند إلى افتراض أن الأزمات هي دائماً أحداث سلبية، لا يمكن لأصحاب المصلحة فهمها إلا من خلال إسناد المسؤولية عن مثل هذه الحوادث، يتم تصور عملية من خطوتين، تتضمن تقييم نوع الأزمة، تليها عوامل، مثل سمعة المنظمة أو ما إذا كان هناك تاريخ من الأزمات المماثلة، والتي تكثف من صلاحيات المنظمة لمسؤولية الأزمات (Coombs, 2015) (Reilly & Atanasova, 2016).

يجب على مديري الأزمات أن يبذلوا جهودهم باستخدام التواصل، مع المعالجة المادية والمحسوسة (إرشادية للمعلومات) والنفسية (تعديل المعلومات) والاهتمام بالضحايا، على الرغم من أن إحدى الدراسات التي فحصت آثار الاستجابات الإرشادية الغامضة والمفصلة في أزمات الحوادث، لم تجد أي تأثير على السمعة التنظيمية، وقبول قصة المنظمة، أو الرغبة في الانخراط في السلوك الداعم المحتمل للمنظمة، حتى تحافظ النظرية على هذا التوجه، يجب أن تؤخذ المعلومات على أنها معطاة في أي أزمة بعد إنشاء المؤسسة، كما يجب على مديري الأزمات أن يعيروا الانتباه إلى السمعة. توفر (SCCT) الإرشاد عندما يقوم مديرو الأزمات بعملهم لمعالجة مخاوف السمعة (Kyhn, 2008).

نظرية الاتصال في الأزمات الموقفية توفر إطاراً مبنياً على الأدلة لفهم كيفية حماية سمعة المنظمة، أثناء الأزمة وبعدها باستخدام استراتيجية الاتصال الفعالة (COOMBS, 2007). وتتطلب إدارة الأزمات استخدام مبادئ توجيهية فعالة للاتصالات، ينبغي دعمها بنتائج البحوث التجريبية بدلاً من الخبرة الشخصية وغير العلمية (ROUSSEAU, 2006). وقد عُرِفَت الأزمة بأنها "تهديد رئيسي يمكن أن يكون له أثر سلبي على منظمة أو صناعة أو حملة أسهم، إذا لم يتم التعامل معها على النحو الصحيح" (BARTON, 2001). مؤسسة أكاديمية مثل أي منظمة أخرى، قد تواجه أزمة كجزء من تحدياتها التشغيلية أو الظرفية (Effiong, 2014).

ضمن استراتيجية إصلاح السمعة، يمكن التمييز بين عدة أنواع من الاستجابات للأزمات، على سبيل المثال الحرمان، والحدّ من العدوانية، والتعزيز، والإنصاف. استراتيجيات إصلاح السمعة مبنية على نظرية استعادة الصورة لبينوا (1995) والتي تقترض أن التواصل نشاط موجه إلى الهدف وأن الحفاظ على سمعة إيجابية أمر أساسي للتواصل بينويت (1995)، وفقاً لكومبس (2007:171) تعتمد نظرية SCCT على استراتيجيات الاستجابة للأزمات الموضحة في نظرية استعادة الصورة، من خلال دمج هذه الاستراتيجيات في نظام يتنبأ بكيفية تفاعل أصحاب المصلحة مع الأزمة، واستراتيجيات الاستجابة للأزمة المستخدمة لإدارة الأزمة". وبالتالي، فإن "SCCT توافر مجموعة من الأدوات لتقييم حالات الأزمات من حيث كيفية إدراك الناس لمسؤولية الأزمات" (Reilly & Atanasova, 2016, p. 65).

نهج آخر ذو صلة في SCCT هو أن استراتيجيات الاستجابة للأزمات، وفقاً لـ (COOMBS, 2015) يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات (التعامل مع سبب تقديم المعلومات)، وهي توجيه المعلومات، وتعديل المعلومات، وإصلاح السمعة. يصف توجيه استراتيجيات المعلومات كيف يمكن لأصحاب المصلحة حماية أنفسهم من الأزمات. تتضمن استراتيجية المعلومات الإرشادية تحذير الناس من الأزمة، وكيف يمكنهم حماية أنفسهم من الأذى الجسدي ومن أن يصبحوا ضحايا. تم تقديم استراتيجية تعديل المعلومات

كاستراتيجية مفيدة، في مساعدة أصحاب المصلحة على التأقلم النفسي مع الأزمات. تظهر استراتيجية تعديل المعلومات كتعبير عن التعاطف، وتوفير المعلومات حول حدث الأزمة، وتقديم المشورة واتخاذ الإجراءات التصحيحية، تحاول استراتيجيات (SCCT) إصلاح السمعة والتقليل من الآثار السلبية، التي يمكن أن تحدثها الأزمة على سمعة المؤسسة (Reilly & Atanasova, 2016)

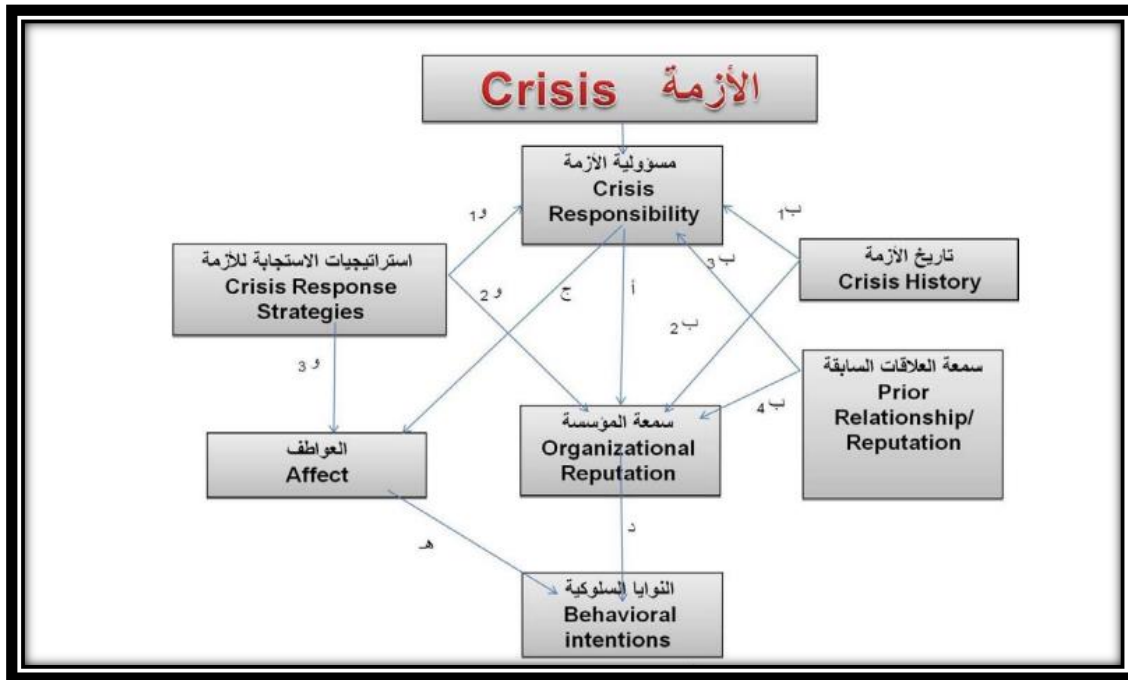
تقدم النظرية الموقفية مجموعة من التوجيهات تستطيع المنظمات من خلالها حماية جمهورها من الأذى، من خلال استراتيجيات توجيه المعلومات وضبط المعلومات. وتهدف استراتيجية توجيه المعلومات، إلى حماية الأفراد خلال الأزمات من الأذى الجسدي. بينما تهدف استراتيجية ضبط المعلومات إلى مساعدة الأفراد على مواجهة الأذى النفسي، من خلال تقديم الدعم والاتصال بأصحاب العلاقة خلال الأزمة، لمساعدتهم على السيطرة على الأزمة وتقديم الدعم العاطفي (الصيفي، 2021).

يمكن استنتاج أنه في كل أزمة هناك نوع من التعلق العاطفي، الذي يعمل بمثابة حافز للعمل الإيجابي أو السلبي. وينبغي أن يتضمن هذا الإجراء الإيجابي بعض سلوك البحث عن كيفية حل الأزمة. ومن الناحية السلبية، يمكن أن يكون هناك تنافر من جانب أصحاب المصلحة الذي سيتوج بإسناد المسؤولية عن الأزمة، وإن إسناد أصحاب المصلحة للمسؤولية عن الأزمات له عواقب ذاتية وسلوكية على المنظمة (Effiong, 2014)

ومن خلال تحديد نوع الأزمة وتحديد درجة المسؤولية عنها، وتحديد مستويات تهديد السمعة، وسمعة العلاقة السابقة وتاريخ الأزمات، توضح النظرية الموقفية لاتصال الأزمات استراتيجيات الاستجابة التي يمكن للمنظمات استخدامها للتعامل مع الأزمة، وتوفر استراتيجيات الاستجابة للأزمات أطر عمل تتيح للمنظمة إدارة الأزمات. وتعدّ هذه الاستراتيجيات جزءاً من اتصالات الأزمة، وقد استمدتها كومبس من نظرية إصلاح الصورة، التي أعدها أستاذ الاتصال ويليام بينوا، وقد قسمها كومبس إلى فئتين رئيسيتين: استراتيجيات استجابة أولية، واستراتيجيات استجابة ثانوية. (الصيفي، 2021).

الشكل 1

النظرية الموقفية لإتصال الأزمات



المصدر: (Effiong, 2014)

يظهر الشكل رقم (1) بأن غالبية الأسهم متجهة نحو سمعة المنظمة وتحمل المسؤولية وهو ما يعكس أهمية هذين المحورين في هذه النظرية، حيث تتأثر سمعة المنظمة بالعديد من العوامل، فهناك عوامل مضاعفة وهما عاملا (تاريخ المنظمة والأزمات، والسمعة السابقة للمنظمة) وقد يكون لهذه العوامل اتجاهان: إيجابي وسلبي، كما أن استراتيجيات تحمل المسؤولية لها أثر على سمعة المنظمة. ويؤكد كومبس على أثر العاطفة وسمعة المنظمة خلال الأزمة على السلوكيات المتبعة لمدير الأزمة، والتي من شأنها أن تترك أثراً (سلبياً أو إيجابياً) لدى الجمهور (غول، 2015).

1.3.2 تصنيفات الأزمات حسب النظرية الموقفية لاتصال الأزمات

يشير كومبس (1998) إلى أنه في المقام الأول، من المهم لمدير الأزمات أن يقوم بفهم الموقف حتى يتمكن من تحديد استراتيجية الاستجابة المناسبة للأزمة. ما إذا كان ينبغي تطبيق استراتيجية استجابة

دفاعية أو تيسيرية، يعتمد على كيفية تصنيف الموقف، وبالتالي درجة مسؤولية المنظمة عن الحدث، والتي يتم تخصيصها للشركة من قبل أصحاب المصلحة. أولاً، حالة أزمة في حال الحد الأدنى من المسؤولية التنظيمية في مجموعة الضحايا. ثانيًا، يُنظر إلى حالات الأزمات ذات المسؤولية التنظيمية المنخفضة على أنها من مجموعة الحوادث. والثالثة، أزمة مع مسؤولية تنظيمية عالية من مجموعة متعمدة يمكن الوقاية منها. تقوم كل مجموعة بالتحقيق في طبيعة الأزمة المحددة، وكذلك كيف يمكن تشخيص أسباب حالة الأزمة (Falko, 2018).

أنواع الاستراتيجيات والتكتيكات:

الجدول رقم (1) وضح كومبس (2007) أن استراتيجيات الاستجابة للأزمات: هي ما تقدمه المؤسسة من أقوال وأفعال تتعلق بالأزمة بحسب ما تحدده المؤسسة من مدى مسؤوليتها عن الأزمة، ومدى تأثير الأزمة على سمعة المؤسسة، وتم تقسيم استراتيجيات الاستجابة إلى أولية وثانوية:

جدول 1

استراتيجيات الاستجابة للأزمات كومبس (2007)

أنواع الاستراتيجية	الاستجابة الاستراتيجية	الإجراءات التكتيكية	وصف الإجراءات التكتيكية
استراتيجيات الأولوية للتصدي للأزمات	استراتيجيات الرفض	مهاجمة المتهم	مدير الأزمة يواجه الشخص / المجموعة مدعياً أن هناك خطأ ما
		الإنكار	مدير الأزمات يؤكد أنه لا توجد أزمة
		وجود عذر	يقول مدير الأزمات من مسؤولية المنظمة عن الأزمة، من خلال إنكار نية إلحاق الضرر و / أو الادعاء بعدم القدرة على السيطرة على أسباب الأزمة
	استراتيجيات التقليل	كبش الفداء	يلوم مدير الأزمة شخصاً ما أو مجموعة خارج المنظمة للأزمة
	استراتيجيات إعادة البناء	التبرير	يقول مدير الأزمة من الأضرار المتصورة الناجمة عن الأزمة.
		التعويض	يقدم مدير الأزمات المال أو الهدايا الأخرى للضحايا.
		الاعتذار	يقبل مدير الأزمات المسؤولية الكاملة ويطلب من أصحاب المصلحة الصفح.
استراتيجيات الاستجابة للأزمات الثانوية	استراتيجيات التعزيز	التذكير	يخبر مدير الأزمة أصحاب المصلحة عن الأعمال الجيدة الماضية للمنظمة
		الإشادة أو المدح	يشيد مدير الأزمات بأصحاب المصلحة ويذكرهم بالأعمال/العلاقات الجيدة الماضية.
		الضحية	يذكر مدير بأن المنظمة هي أيضاً ضحية للأزمة

المصدر: (Effiong, 2014)

1.3.3 تعليمات اختيار استراتيجيات الاستجابة للأزمات حسب تصنيف النظرية الموقفية

لكومبس (2007) (Kyhn, 2008):

1. إن توجيه المعلومات وتعديلها وحده يمكن أن يكون كافياً عندما يكون للأزمات الحد الأدنى من إسناد

مسؤولية الأزمة (أزمات الضحية)، ولا يوجد تاريخ لأزمات مماثلة وسمعة سابقة محايدة أو إيجابية .

2. يمكن استخدام صورة الضحية كجزء من الاستجابة للعنف في مكان العمل، والتلاعب بالمنتجات، والكوارث الطبيعية والشائعات.

3. ينبغي استخدام استراتيجيات التقليل في الاستجابة للأزمات مع الحد الأدنى من إسناد مسؤولية الأزمة (أزمات الضحية) إلى جانب تاريخ من الأزمات المماثلة و/أو سمعة سابقة سلبية .

4. ينبغي استخدام استراتيجيات الاستجابة للأزمات المتدنية في الأزمات ذات الإسناد المنخفض لمسؤولية الأزمات (أزمات الحوادث)، والتي ليس لها تاريخ من الأزمات المماثلة، ولها سمعة سابقة محايدة أو إيجابية .

5. يجب استخدام استراتيجيات إعادة بناء الاستجابة للأزمات، في الأزمات ذات الإسناد المنخفض لمسؤولية الأزمة (أزمات الحوادث)، إلى جانب تاريخ من الأزمات المماثلة و/أو سمعة سابقة سلبية.

6. ينبغي استخدام استراتيجيات الاستجابة للأزمات من جديد، في الأزمات ذات الإسناد القوي لمسؤولية الأزمة (الأزمات التي يمكن الوقاية منها)، بغض النظر عن تاريخ الأزمة أو السمعة السابقة.

7. ينبغي استخدام استراتيجيات الاستجابة لأزمات وضع الإنكار، في مواجهة أزمات الشائعات والتحدي، عندما يكون ذلك ممكنا.

8. الحفاظ على الاتساق في استراتيجيات الاستجابة للأزمات. إن الخلط بين استراتيجيات الاستجابة للأزمات والإنكار مع استراتيجيات التقليل أو إعادة البناء، سيؤدي إلى تآكل فعالية الاستجابة الشاملة.

دور النظرية الموقفية لاتصال الأزمات وأهميتها، ينعكس دورها في الربط بين أنواع الأزمات واستراتيجيات الاستجابة للأزمات، فيمكن من خلال النظرية تحديد استراتيجية الاستجابة، وتحديد موقف الجمهور من الأزمة، حسب نوع الأزمة والمكثفات (السمعة السابقة وتاريخ الأزمات)، خاصة مع تعدد الأزمات التي تمر بها وزارة التربية والتعليم، في قضية إضراب المعلمين والتي قد تؤثر على سمعة المؤسسة.

تدرج دراستنا المتعلقة بالتعرف على استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. من وجهة نظر المعلمين ضمن مدخل النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، والتي من خلالها نسعى إلى فهم الدور الذي مارسته العلاقات العامة الرقمية في معالجتها للأزمة، ومعرفة الاستراتيجيات الاتصالية التي تم استخدامها بالاعتماد على النظرية، وشرح الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة لإدارة أزمة إضراب المعلمين والحفاظ على السمعة، ويمكن الاستناد على هذه النظرية كنموذج إرشادي يخدم أهداف الدراسة.

1.3.4 نموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية (Social-Mediated Crisis Communication)

نموذج التواصل أثناء الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (SMCC) هو إطار عمل جديد يصف المشهد الحالي والبيئة الحالية للاتصال بالأزمات. يعدّ نموذج (SMCC) هذا أيضاً أحد الأطر النظرية الأولى لوصف العلاقات، بين المنظمات والجمهور ووسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام التقليدية والتواصل الشفهي (WOM) Word of Mouth قبل الأزمة وأثناءها وبعدها. في الواقع، يعدّ هذا النموذج أيضاً إطاراً لفهم التواصل في الأزمات بين المنظمات ووسائل الإعلام الجديدة والجمهور عبر الإنترنت وخارجه، ويوفر نموذج (SMCC) إرشادات للمساعدة في اتصال الأزمات وتحديد وقت الاستجابة لتأثيرات وسائل التواصل الاجتماعي وكيفيةها، وتأثير وسائل الإعلام التقليدية والتواصل الشفهي أو الوجيهي بدون إنترنت (WOM) (Nazri, Hamzeh, & Rezal, 2020).

وتعدّ لوسيندا أوستن الحاصلة على الدكتوراه من جامعة ماريلاند كوليدج بارك، وهي أستاذ مساعد في كلية الاتصالات بجامعة إيلون، المصممة لهذا النموذج، والتي تركز أبحاثها على وجهات نظر الجمهور، وصنع المعنى من حملات التواصل المتعلقة بالصحة والمخاطر، وبناء العلاقات بين المؤسسات والجمهور (Austin, Fisher, & Yan, 2012).

وقد تطور النموذج (SMCC) من نموذج تواصل الأزمات في المدونات، والذي يوفر إرشادات لإدارة الأزمات في تحديد المدونات المؤثرة، وتنفيذ استراتيجيات استجابة الاتصال للمدونات المؤثرة قبل الأزمة وأثناءها وبعدها. يشير نموذج مركز التحكم في الأزمات (BMCC) إلى أنه يجب على المتصلين بالأزمات ذوي الموارد المحدودة تحديد المدونات المؤثرة، لتعزيز الموارد وقدرات المراقبة. يتم التعرف على المدونات المؤثرة من خلال سلطة معلومات المدونين ومصداقيتها، ومن خلال قضاياهم ومشاركتهم الذاتية. وفقاً لنموذج (BMCC)، تتناول المدونات المؤثرة الاحتياجات المعلوماتية والعاطفية، لمتابعي المدونات أثناء الأزمات، من خلال توفير قيادة متناسب مع القضايا، التي تؤثر من خلال توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، حول القضايا التي تؤثر على متابعي المدونة وتقلقهم. تضمن نموذج (BMCC) الأصلي مصفوفة مرجعية لتقييم التأثير المحتمل للمدونة، بالإضافة إلى استراتيجيات الاتصال المتعلقة بالاستجابة والتعافي الموصى بها، بناءً على مجموعة متنوعة من العوامل التنظيمية وأسباب الأزمات، تم تحسين نموذج (BMCC) لاحقاً ليشمل جميع وسائل التواصل الاجتماعي، وأعيد تسميته النموذج ليصبح (SMCC) أكثر شمولاً حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي والشبكات الاجتماعية، كأدوات لإدارة الأزمات (Austin & Yan, 2016).

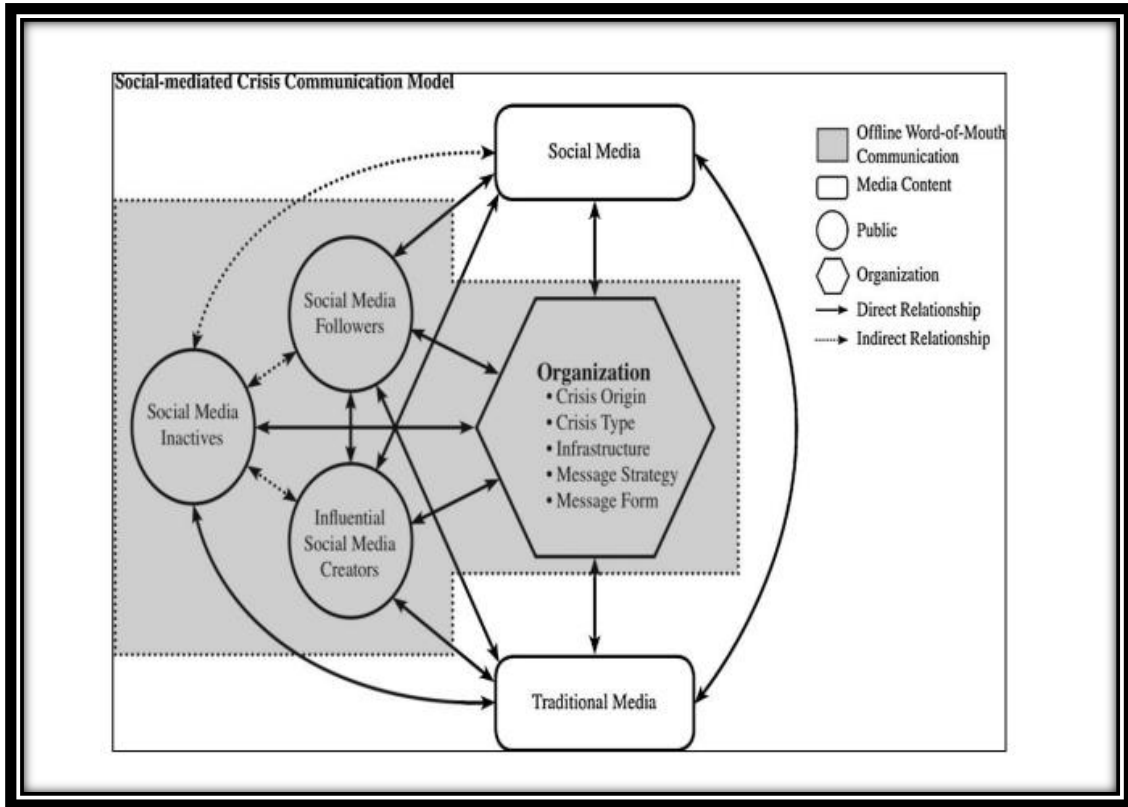
هناك ثلاثة مفاتيح عامة لإيصال معلومات الأزمات، وهي: وسائل الإعلام المؤثرة، ومتابعو وسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل التواصل الاجتماعي غير النشطة. ومع ذلك، هناك خمسة عوامل تؤثر على كيفية تفاعل المنظمات مع الجمهور، وهي: تاريخ الأزمة، ونوع الأزمة، والبنية التحتية، وشكل الرسائل، واستراتيجية الرسائل (Nazri, Hamzeh, & Rezal, 2020).

يحدد نموذج (SMCC) ثلاث مجموعات من الجماهير، تسعى للحصول على المعلومات أو إنتاجها، أو مشاركتها قبل الأزمات وأثناءها وبعدها: (1) المؤثرون: منشئو محتوى وسائل التواصل الاجتماعي (2) متابعو وسائل التواصل الاجتماعي (3) الخاملون في وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يقوم منشئو

الوسائط الاجتماعية المؤثرون بإنتاج معلومات الأزمات ونشرها عبر الإنترنت؛ يستهلك متابعو وسائل التواصل الاجتماعي هذه المعلومات من منشئي وسائل التواصل الاجتماعي، ويشاركون هذه المعلومات أيضاً عبر الإنترنت وخارجه ؛ والخاملون على وسائل التواصل الاجتماعي ليس لهم نشاط فعال في وسائل التواصل الاجتماعي ، لكنهم يتلقون معلومات هذه الأزمة عبر قنوات أخرى -بما في ذلك وسائل الإعلام التقليدية والتواصل الشفهي دون إنترنت- من متابعي وسائل التواصل الاجتماعي أو المبدعين أو غيرهم من غير الفاعلين (Austin & Yan, 2016).

الشكل 2

نموذج اتصال الأزمات بواسطة اجتماعية



المصدر: (Austin, Brooke, & Yan, 2012)

تدفق المعلومات: تمثل الأسهم المتواصلة العلاقات المباشرة في تدفق المعلومات، بينما تمثل الأسهم المنقطه علاقات غير مباشرة، هناك علاقة غير مباشرة مع وسائل التواصل الاجتماعي غير النشطة،

حيث تتلقى المعلومات بشكل غير مباشر من المتابعين والمبدعين. تشير الأسهم أيضاً إلى تدفق ثنائي الاتجاه للمعلومات. على سبيل المثال، تقوم وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية بالاستجابة المنظمة لقضية/ أزمة ما، ويتم وضع الجماهير الرئيسية داخل مربع رمادي في النموذج، لتمثيل الطبيعة المنتشرة للتواصل الشفهي دون اتصال بالإنترنت، بين منشئي المؤسسات ووسائل التواصل الاجتماعي والمتابعين وغير الفاعلين. وسائل التواصل الاجتماعي، التي قد تتضمن معلومات من منشئي وسائل التواصل الاجتماعي المؤثرين أو المنظمة، لها علاقة مباشرة بالجماهير الرئيسية، والمنظمة ووسائل الإعلام التقليدية، في حين أن وسائل الإعلام التقليدية لها علاقة مباشرة مع وسائل التواصل الاجتماعي، والجمهور الرئيسي، والمنظمة. الفاعلين (Austin & Yan, 2016).

تم تطوير نموذج (SMCC) لتوفير إرشادات قائمة على الأدلة لمساعدة مخططي الأزمات على تحديد ما إذا كان، ومتى، وكيفية الاستجابة لوسائل التواصل الاجتماعي المؤثرة، مع الاعتراف أيضاً بتأثير الوسائط التقليدية والتواصل الشفهي دون اتصال بالإنترنت. فنموذج (SMCC) يسلط الضوء على أهمية دمج وسائل التواصل في وسائل الإعلام، في اتصالات الأزمة (Dudo & Kahlor, 2016).

يشتمل نموذج (SMCC) على خمسة معايير يجب على المنظمات مراعاتها في استجابتها للقضايا والأزمات الناشئة: (1) أصل الأزمة، (2) نوع الأزمة، (3) البنية التحتية للمنظمة، (4) استراتيجية الرسالة، (5) نموذج الرسالة.

أولاً: أصل الأزمة إلى نقطة البداية للقضية، سواء كانت داخلية أو خارجية بالنسبة للمنظمة، ما يؤثر على إسناد المسؤولية للجمهور عن الأزمة، ومن المرجح أن يستجيب الجمهور بشكل سلبي أكثر للأزمات ذات الأصل التنظيمي الداخلي المتصور (على سبيل المثال، ممارسات العمل غير العادلة للموظفين، أو القيادة الفاسدة، أو سوء إدارة الأموال) مقابل الأزمات ذات الأصل الخارجي المتصور (على سبيل المثال، الهجوم

الإرهابي أو الكوارث الطبيعية) (جين، ليو، & أوستن، 2014؛ لي، 2004) بناءً على إسناد المسؤولية. هناك طرق مختلفة ينصح بها للرد والتصحيح (Dudo & Kahlor, 2016).

ثانياً: يمكن تحديد نوع الأزمة بناءً على خصائص الأزمة، وقد تؤثر أيضاً على إسناد المسؤولية بناءً على النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات (SCCT)، قد يُنظر إلى الأزمة على أنها قائمة على الضحية (أي أن المنظمة أيضاً ضحية للأزمة)، أو عرضية (أي أن الإجراءات التي أدت إلى الأزمة كانت غير مقصودة، مثل الأخطاء الفنية)، أو متعمدة (على سبيل المثال، يُنظر إلى الأزمة على أنها يمكن منعها وأن المنظمة تعرض الناس للخطر). يجب على المنظمات أن تنتظر بعناية في كيفية تأثير نوع الأزمة على الجمهور، وتعديل استراتيجيات الاستجابة للأزمات وفقاً لذلك. (Dudo & Kahlor, 2016)

ثالثاً: تحدد البنية التحتية للمنظمة ما إذا كان ينبغي معالجة الأزمة بطريقة مركزية، من خلال رسالة منظمة وموحدة، أم ينبغي تخصيصها من خلال رسائل مفبركة موجهة إلى جماهير محددة، بما في ذلك الفروع والتوابع، حسب نوع الأزمة وأصلها، والرسالة المركزية يمكن إيصالها أيضاً للكيانات المحلية، وقد تكون أكثر فعالية في تسهيل التعافي من الأزمات. على سبيل المثال، قد تنتظر منظمة الصليب الأحمر الأمريكية على رسائل أكثر مركزية لفرعها المحلية، لنشرها للجمهور المتضرر من الكوارث الوطنية أو المحلية، والتي من شأنها أن تسمح بتطبيق فحوى الرسالة المركزية على النطاق محلي (Dudo & Kahlor, 2016)

رابعاً: تشير استراتيجية رسائل الأزمة إلى محتوى اتصالات المنظمة بشأن الأزمات، ما يساعد الجمهور على الاستجابة للأزمة وإضفاء معنى لها. قد يتضمن المحتوى توجيه المعلومات وتكييفها للجمهور المتأثر (Coombs T. w., 2012) والتي تُعلم الجمهور بالأزمة، وأي إجراءات ينبغي عليهم اتخاذها. قد يوفر لهم أيضاً الدعم العاطفي، ويمكن أن تتراوح استراتيجيات الاستجابة للأزمات لإدارة السمعة، في سلسلة متصلة من الاستراتيجيات الدفاعية إلى الاستراتيجيات التكييفية، الاستراتيجيات الدفاعية، واللوم على حدوث الأزمة في المنظمة، وغالباً ما تتضمن مزيجاً من مهاجمة المتهم، والإنكار، والتجاهل، والتبرير،

والفصل. على العكس من ذلك، تؤكد الاستراتيجيات التكميلية على إصلاح الصورة، وهو أمر ضروري مع زيادة تلف الصورة، وتشمل التعزيز، والتكريم، والإيذاء، والتأييد، والتعويض، والتعالي، والاعتذار الكامل. خامساً: نموذج رسالة الأزمة يشير إلى كيفية توزيع الأزمة أو نقلها. كما يحدد نموذج (SMCC) مختلف أشكال رسائل الأزمات بما في ذلك الرسائل الموزعة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، الوسائط التقليدية و/ أو التواصل الشفهي دون اتصال بالإنترنت. لقد ثبت أن شكل رسالة الأزمة يؤثر على قبول الجمهور لرسائل الأزمة، كما وجدت دراسة حديثة أنه عندما يكون أصل الأزمة خارجياً، فإنه من المرجح أن يقبل المشاركون الاستجابات المراوغة للمؤسسة إذا تم تسليم معلومات الأزمة من خلال الوسائط التقليدية. (Dudo & Kahlor, 2016).

ويقدم (Jin, Liu, & Austin, 2014) اقتراحات بشأن متى وكيف يجب أن تستجيب المنظمات؟ وقد قام كل من (Liu & Jin (2010) بناءً على نظرية علم نفس الشائعات، بتكييف عملية نقل الشائعات مع دورة الشائعات بوساطة اجتماعية، واقترحا استراتيجيات اتصال مختلفة لمراحل مختلفة من نقل الشائعات، بما في ذلك تأليف الشائعات، واعتقاد الشائعات، وانتقال الشائعات (Dudo & Kahlor, 2016)

يشكل نموذج الاتصال في الأزمات بوساطة اجتماعية إطاراً جديداً للعاملين في العلاقات العامة الرقمية، لإدارة الأزمات على وسائل التواصل الاجتماعي، ويحدد هذا النموذج الإجراءات التي من المفترض أن تمارسها العلاقات العامة الرقمية، في مديريات التربية والتعليم في مواجهة إضراب المعلمين والسيطرة على الأزمة.

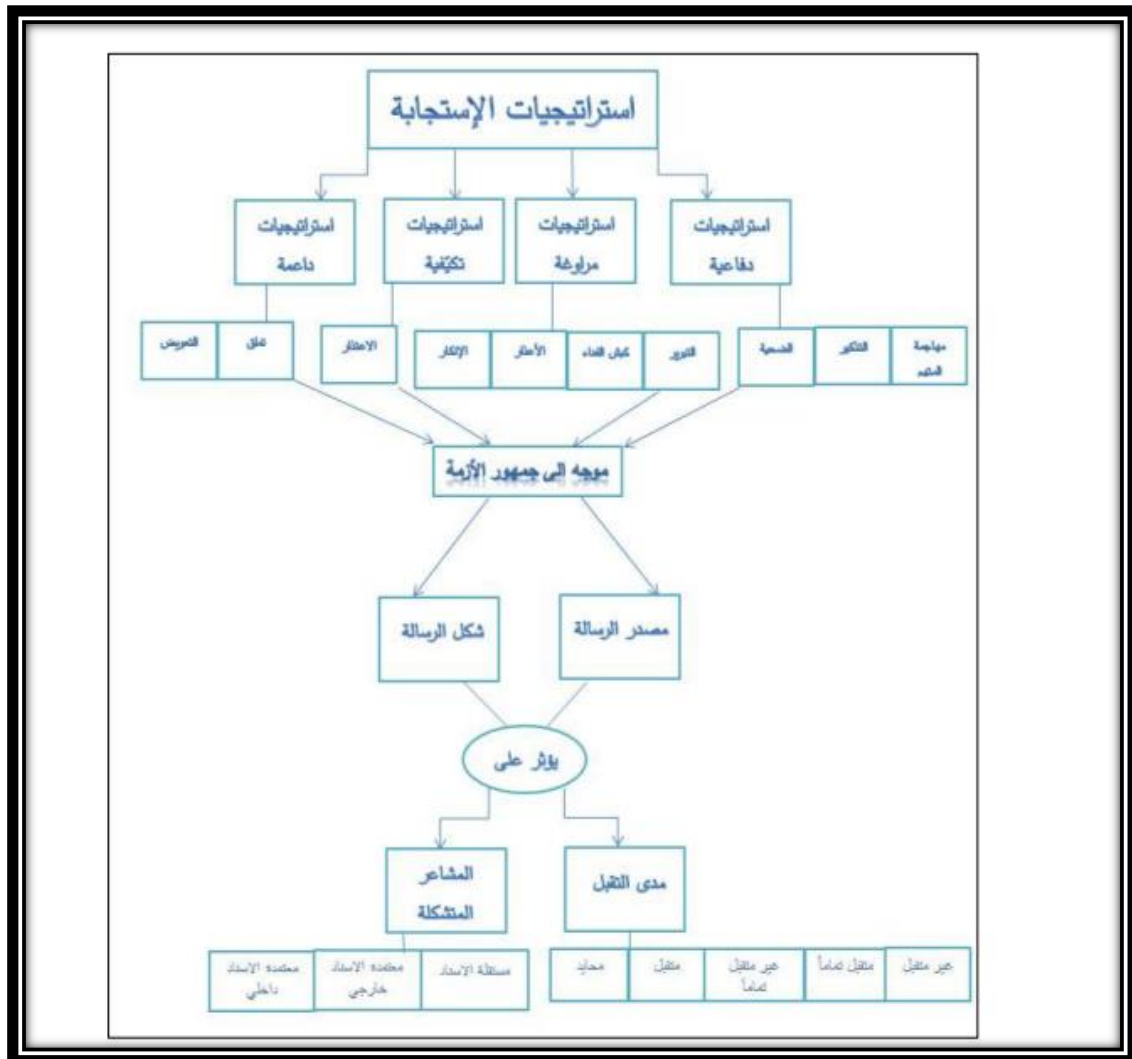
نقد النموذج: تم توجيه النقد لهذا النموذج من طريقة اختيار عينة الدراسة، حيث اقتصرت العينة على طلبة الجامعات في عدة حالات من الأزمات الجامعية، وهناك حاجة لتجارب على جماهير مختلفة، وحالات مختلفة تشارك فيها الجماهير بشكل فعال، لاختبار ما إذا كانت الآثار السببية لشكل معلومات الأزمة ومصدرها موثوقة على الجماهير المختلفة، كما أن الدراسة فحصت شكل المعلومات ومصدرها اللازمة فقط

خلال مرحلة الاستجابة للأزمة، هناك حاجة للبحث في مراحل ما قبل الأزمة ومرحلة التعافي من الأزمة، لتقديم صورة أكثر شمولاً لكيفية عمل أشكال ومصادر معلومات الأزمات خلال دورة الأزمة، كما ركزت الدراسة الحالية على مقارنة التأثيرات التفاضلية، للأشكال والمصادر المختلفة التي تمارس على استجابات الجمهور، فتوصي الدراسة باستكشاف التأثير التآزري للأشكال والمصادر المتنوعة لنشر معلومات الأزمات (Liu, Austin, & Jin, 2011)، (جانم، 2021).

1.4 الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية

الشكل 3

الإطار المفاهيمي للدراسة



المصدر: (جانم، 2021)

يعدّ الإطار المفاهيمي للبحث هيكلًا لفكرة البحث ومشكلته، التي يسعى الباحث إلى دراستها، وهذه الدراسة تتعلق بكيفية توظيف العلاقات العامة الرقمية، استراتيجيات الاستجابة للأزمة خلال إضراب المعلمين، عبر صفحة الفيسبوك الرسمية لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، لذا من المهم تفسير بعض المفاهيم ذات العلاقة بمشكلة البحث.

1. العلاقات العامة.

2. العلاقات العامة الرقمية.

3. وسائل التواصل الاجتماعي.

4. إدارة اتصالات الأزمة:

5. الإضراب.

1.4.1 العلاقات العامة

1.4.1.1 العلاقات العامة الرقمية

العلاقات العامة الرقمية هي أنشطة علاقات عامة عبر الإنترنت، يستخدم فيها القائم بالاتصال وسائل الإعلام الحديث لإدارة سمعة المنظمة وبنائها وفهم الجماهير. في عصر العلاقات العامة 4,0، كانت منصات الإنترنت المستخدمة قليلة جدًا، تعتمد على مواقع الويب وقنوات اليوتيوب ووسائل التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، تويتر، وإنستغرام) للبودكاست. يعدّ المحتوى الموجود على المنصات عبر الإنترنت أكثر تفاعلية وتنوعاً، وذلك بسبب استخدام محتوى مرئيّ أو مسموع أو كليهما. كما استخدمت العديد من مؤسسات القطاع الخاص والمؤسسات الحكومية والمنظمات الربحية وغير الربحية هذا النوع من المحتوى والمنصات عبر الإنترنت كوسيلة لإجراء أنشطتها الاتصالية (Permatasari, 2021).

تمت كتابة الكثير عن عالم العلاقات العامة وتأثير التقنيات الجديدة على كيفية إدارة متخصصي العلاقات العامة لأدوارهم ومهامهم في عالم الاتصالات الرقمية. حيث كانت هناك تنبؤات من العديد من الأكاديميين بأن التواصل الرقمي سيعزز بناء العلاقات، وإعلام أصحاب المصلحة وإشراكهم في الأزمات والحوار البناء؛ على سبيل المثال، بالنسبة للأكاديميين المسؤولين عن إدارة العلاقات العامة وتدريبها، فإن هذه التغييرات تخلق تحديات جديدة. وجادل جرونيج (2009، ص 1) بأن وسائل التواصل الاجتماعي التي تعدّ أحد أشكال الاتصال الرقمي، هي "شكل جديد من العلاقات العامة"، وأن وسائل التواصل الاجتماعي ستجعل ممارسة العلاقات العامة أكثر عالمية (Alexander, 2016).

المنصات التي تُستخدم غالباً في العلاقات العامة الرقمية هي وسائل التواصل الاجتماعي. يعرف كينت وسائل التواصل الاجتماعي بأنها: قنوات اتصال تفاعلية متنوعة تسمح بالتفاعل والتغذية الراجعة في كلا الاتجاهين. ولم يقتصر الأمر على إنهاء عصر الرسائل أحادية الاتجاه فحسب، بل أُجبرت وسائل التواصل الاجتماعي الشركات أيضاً على التعامل مع جمهورها بطريقة جديدة تماماً (جيلين، 2009). حيث تعدّ وسائل التواصل الاجتماعي أيضاً علامة تجارية لاستراتيجية اتصال حيوية وشفافة، تسمح للمنظمة بالتفاعل والمشاركة وبناء العلاقات مع الجمهور، وتستخدم هذه الميزة من قبل المؤسسات المختلفة، بما في ذلك المؤسسات الحكومية. أحد الأمثلة على ذلك هو وزارة المالية الإندونيسية التي تستخدم منصات وسائل التواصل الاجتماعي، لنشر المعلومات مع تزايدها لكسب ثقة الجمهور (Permatasari, 2021).

تفترض وجهة النظر العالمية مسبقاً، أن العلاقات العامة تخدم المصلحة العامة، وتساعد في الحوارات لتطوير التفاهم المتبادل بين الجمهور ومنظماتهم. يحدد (White & Grunig, 1992) عاملين آخرين يؤثران على وجهات النظر العالمية في العلاقات العامة. تشمل الفروق بين الجنسين والافتراضات الفنية مقابل الإدارية حول العلاقات العامة. فيما يتعلق بالاختلافات بين الجنسين، كان يُنظر تقليدياً إلى الرجال

على أنهم مديرون أفضل، بسبب ميلهم نحو المنافسة والصلابة. ومع ذلك، تظهر وجهة نظر مفادها أن تفضيل المرأة للرعاية والعلاقات، قد يكون هو ما يحتاجه المديرون في المستقبل، إن الأهداف الرئيسية هي تطوير معايير مهنة العلاقات العامة، وتزويد الأعضاء في الفصول المختلفة بفرص التطوير المهني. من العناصر الحاسمة لزيادة المعهد وتطويره المساهمة الاستشارية والإبداع، لهيئة كبيرة من القيادة من داخل الأعضاء (Orji-Egwu, Oyeleke, & NWAKPU, 2019).

لقد غيرت الوسائط الرقمية طريقة اتصالات الشركات. لقد أثرت في طرق صياغة حملات العلاقات العامة ونشر المعلومات وقياسها. الآن، لم تعد السيطرة على الرسالة حكراً على مؤسسة إعلامية. تتمتع الجماهير المختلفة أيضاً بسلطة متساوية لبدء الحوار عبر وسائل التواصل الاجتماعي. لم يكن هذا ممكناً قبل الانفجار الرقمي، وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، لأنه في ذلك الوقت، استند تفاعل الجمهور إلى وسائل الإعلام المطبوعة والالكترونية التي لم تكن متاحة بسهولة لجميع الجمهور في أي مؤسسة. وفقاً (Necmiye & Fahri, 2017) فإن الرقمنة قد غيرت الكثير من الأشياء في العالم، بما في ذلك سلوكيات العملاء، والطريقة التي تمارس بها الشركات التجارة، والطريقة التي تخدم بها المؤسسات عملاءها، وأشياء أخرى كثيرة. يؤكد Kaplan & Haenlein, (2010) أنه كان تركيز حملة الدعاية للعلاقات العامة، هو كل شيء حول تأمين تغطية لائقة في التلفزيون والراديو والصحف اليومية. وهم على حدّ سواء، يرون أن وسائل الإعلام الرقمية توفر لممارسي العلاقات العامة فرصة فريدة لرصد الآراء العامة، وجمع المعلومات حول القضايا، والانخراط في حوار مباشر مع جماهيرهم، فيما يتعلق بالقضايا التي تهتم المنظمة أو المجتمع (Orji-Egwu, Oyeleke, & NWAKPU, 2019).

خصائص وسائل العلاقات العامة الرقمية حسب (الصالح، 2021):

1. التفاعلية: قدرة الجمهور على التفاعل مع المحتوى والتعبير عن المشاعر، التي تتناسب مع ذلك المحتوى والقدرة على الحوار مع مستخدمي هذه الوسيلة، وهذا يمنح صانع المحتوى معرفة ردود فعل الجمهور وقراءة توجهاتهم.
2. التزامنية واللاتزامنية: وفيه يتواصل الأفراد ببعضهم في وقت واحد، ويتقابلون على شبكة الإنترنت في الوقت نفسه، كما يحدث في الاتصال الشخصي (وجهاً لوجه)، وتعدّ الدردشة على الإنترنت أبرز مثال لهذا النوع، ويسمى هذا النوع بالاتصال المتزامن، أما الاتصال غير المتزامن فيسمح لجميع المشاركين بقراءة الرسائل وكتابتها في أوقات مستقلة، دون الحاجة لتواجد كل الأطراف على الإنترنت في اللحظة، نفسها ويتجسد الاتصال التزامني واللاتزامني في أكمل وجه، عبر تطبيقات الجيل الثاني للشبكة العنكبوتية ومن هذه التطبيقات مواقع التواصل الاجتماعية.
3. سيطرة المستخدم: يعرف روجرز والبيرتون سيطرة المستخدم بأنها "قدرة الفرد على اختيار التوقيت المناسب والمحتوى، وتتابع عملية الاتصال والبحث عن بدائل الرسائل المتاحة"، أي قدرة أطراف عملية الاتصال على السيطرة على عملية تبادل المعلومات، ويفضل روجرز تسمية أطراف عملية الاتصال الرقمي بالمشاركين، حيث تتساوى إدارتهم في تبادل الرسائل وخلق المعنى العام للمعلومات.
4. الاتصال ثنائي الاتجاه: يُعدّ الاتصال الرقمي اتصالاً ثنائي الاتجاه، حيث يتبادل الطرفان (المرسل والمستقبل) الرسائل التي تتدفق بشكل ثنائي الاتجاه.
5. الحضور عن بعد: ويعني أن المشارك في الاتصال يشعر وكأنه متواجد في مكان المشارك الآخر الذي يتواصل معه.
6. التوحيد والتقنيت: يتجه الاتصال الرقمي نحو لا مركزية الاتصال أو تقنيت الجماهير، بمعنى تقديم رسائل متعددة تناسب الفئات المستهدفة من العملية الاتصالية، بدلاً من توجيه رسائل موحدة إلى فئات الجماهير كافة، كما في وسائل الإعلام التقليدي.
7. تعدد الخيارات: تزويد المستخدمين بخيارات متعددة للاختيار بين المعلومات المتاحة.

8. تحديد المستفيد: أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها.

9. تعدد الوسائط: تمنح هذه الميزة المرسل القدرة على اختيار شكل الرسالة المناسب (نصوص، صور، فيديو، صوت) بحيث تدعم عرض المعلومة بعدة أشكال.

10. السرعة: المقصود بها سرعة استلام الرسائل وسرعة ومعالجتها والرد عليها.

مزايا العلاقات العامة الرقمية (عامر، 2021):

1. حسن الاتصال: حيث توفر العلاقات العامة بيئة اتصالية تسمح لها بالاتصال المباشر مع جمهورها دون اللجوء إلى وسائط، ويسهل عليها التعرف جمهورها من حيث المميزات والخصائص والاتجاهات وبالتالي تحسن اختيار الرسائل التي تناسبه.

2. سرعة التفاعل والتواصل مع الإدارة المعنية بالمؤسسة: حيث تتسم بالسرعة في التفاعل والتواصل مع الإدارة المعنية داخل المؤسسة ففي حالة وجود أي اعتراضات من الجمهور على ما تقدمه المؤسسة، تقوم إدارة العلاقات العامة بدورها الاتصالي مع الإدارات المعنية داخل المؤسسة لمعالجة أسباب تلك الاعتراضات بسرعة وفاعلية بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3. الشفافية: تمتاز العلاقات العامة الرقمية بالصدق والشفافية وأضافت الشبكة العنكبوتية وإتاحة المعلومات مزيداً من الشفافية على هذه العملية من انفتاح المؤسسات على جمهورها.

4. تقييم وقياس الأداء: تعمل إدارة العلاقات العامة على قياس الأداء داخل المؤسسة بشكل مستمر من خلال تقييم تواصلها مع قاعدتها الاجتماعية.

1.4.2 وسائل التواصل الاجتماعي:

توظيف مواقع التواصل الاجتماعي وقت الأزمات ومدى فعاليتها:

وفرت شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها منصات، تتيح لمستخدميها فرص التواصل والحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الأشخاص، فأصبحت تلك الشبكات من خلال مواقعها المختلفة، مثل فيسبوك وتويتر ويوتيوب، تتيح التواصل والحصول على كم هائل من المعرفة من جهات مختلفة حول العالم، وأصبحت جسراً لبناء الحوار، حول الأزمات أو المخاطر مع جمهور المؤسسة (أصحاب المصلحة)، كما أن بدء الحوار قبل تفاقم المخاطر أو الأزمات، من خلال تلك المواقع يمكن أن يساعد المنظمة في التغلب على الأزمة، كما أن الاستماع إلى المحادثات التي تجري عبر تلك الشبكات يساعد المنظمات أو المؤسسات، على إدارة المشكلات التي تمثل تهديداً على المدى الطويل، كما قد تكون مواقع التواصل الاجتماعي مفضلة لجمهور المؤسسة (أصحاب المصلحة) في وقت الأزمات مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية (فهيم، 2020).

عندما تحدث أزمة ما، يزداد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، لأنها تمنح الجمهور فرصة للاستجابة للأزمة، لقد مكّن اعتماد وسائل التواصل الاجتماعي في جميع أنحاء العالم الجمهور، من المشاركة أكثر فأكثر في أحداث الأزمات، بالإضافة إلى ذلك تبنت المنظمات وسائل التواصل الاجتماعي، كواحدة من أهم القنوات للاتصال في الأزمات لأنه يمكن من خلالها إعلام الجمهور بشكل أسرع ومباشر، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة للمنظمات للمشاركة في محادثات مباشرة مع الجمهور (Beeks, 2019).

وتُنصب مواقع التواصل الاجتماعي كواحدة من أهم قنوات الاتصال، التي يمكن توظيفها ودمجها في إعلام الأزمات بشكل نموذجي، مع وسائل الاتصال التقليدية خاصة المسموعة والمرئية، وكذلك الرسائل النصية. فبالإشارة إلى أهمية موقعي فيسبوك وتويتر في "عملية نشر المعلومات وتنسيق استجابات الجمهور داخل المجتمع" فهناك أهمية خاصة في إمداد السكان المحليين في مكان محدد بالمعلومات الأولية عبر تلك المواقع، في أعقاب حدوث كارثة ما، فهي بمثابة "أجهزة استشعار بالمستجدات أولاً بأول، مثل شهود

العيان" وتعمل الكثير من المؤسسات الإعلامية التي تمتلك إمكانيات محدودة سواء من الموارد والقوى البشرية وقت الطوارئ (Wetzstein et al., 2014) (فهمي، 2020).

1.4.3 إدارة اتصالات الأزمة:

أصول اتصالات الأزمة Origins of Crisis Communication:

وقد عرف (Reilly & Atanasova, 2016) الأزمات بأنها: "الأحداث التي عادة ما تكون غير متوقعة، وتؤثر على الأفراد أو المنظمات، ولديها القدرة على إلحاق ضرر مالي، أو سمعة بأصحاب المصلحة الرئيسيين، وتتطلب إجراءات عاجلة لمنع تصعيدها"، يجب أن يكون الغرض من استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات، هو "الحدّ من الضرر واحتواؤه" للأفراد والمنظمات المتضررة من الكارثة (Seeger, 2006). ليس من المستغرب أن يظهر لأول مرة في الولايات المتحدة وفي أوائل القرن العشرين، اختصاص إدارة الأزمات كمجال فرعي لممارسة العلاقات العامة (PR). والموضوع الرئيسي في الأدبيات، هو الاتصالات المبكرة للأزمات مع الحاجة لتوفير معلومات دقيقة، وفي الوقت المناسب، والتواصل الاستراتيجي لتقليل الإضرار بالسمعة للأفراد والمنظمات على حدّ سواء (هوليداي، 2009). ربما يكون أحد أقدم الأمثلة على اتصالات الأزمات حادثة سكة حديدية، في عام 1906 وقعت في بنسلفانيا. أي في لي الذي يُنسب إليه الفضل كأحد مؤسسي العلاقات العامة، أقنع شركة السكك الحديدية الإفصاح عن معلومات حول الحادث، وقد عدّ أنه أول بيان صحفي. في حين أن استراتيجيات الاتصال للشركة لترميم السمعة قد لا تبدو ذات صلة مباشرة بهذا البيان، يوضح حادث تسرب النفط في خليج المكسيك في (أبريل 2010) كيف لمثل هذه المنظمات أن تسعى لاستخدام وسائل الإعلام، للتوصل من المسؤولية عن الكوارث التي من صنع الإنسان (de Wolf & Mejri, 2013). وكيف قد يكون للتواصل في الأزمات مجموعة متنوعة من الأهداف المتضاربة؛ على سبيل المثال الحكومات من المرجح أن تعطي الأولوية لاستعادة النظام العام، بينما يركز مواطنوها أكثر على "الوجود مطلعة ومحمية وحتى معوضة" (Seeger, 2006) "being informed, protected and even reimbursed". الطرق التي تعمل بها وسائل الإعلام، قد تساعد هذه الجهود أو تعوقها على حدّ سواء، وأشار إلى أن العديد من الباحثين في الاتصال الأزمات، أوصوا مديري الطوارئ بالعمل بالشراكة مع المؤسسات الإعلامية الإخبارية، كجزء من

استجابتهم للأزمة (Ulmer & et al, 2007). لقد كان هذا موضوعًا متكررًا في ممارسة الاتصال أثناء الأزمات، والبحث الذي ظهر في الولايات المتحدة في أوائل التسعينيات ومؤخرًا في أوروبا.

الاستجابة للأزمات:

تميل أبحاث الاتصال في الأزمات حتى الآن إلى التركيز على الاستجابات التنظيمية للأزمات، بدلاً من التركيز على فترة ما قبل الأزمة أو ما بعدها. يرى كومبس (2015: 142) أن هناك استراتيجيتين شاملتين، يجب أن تستخدمهما المنظمات المسؤولة عن التواصل في الأزمات:

1. إدارة المعلومات من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالأزمات ونشرها.

2. إدارة المعنى من خلال مبادرات للتأثير على كيفية تصور الناس للأزمة والمنظمات ذات الصلة.

وقد أشار Reilly & Atanasova, (2016) إلى أن عدداً من الباحثين مثل Sturges (1994) و Barton (2001) حددوا ثلاث فئات من الاستراتيجيات المتاحة في حال الاستجابة للأزمات، لمديري الطوارئ من أجل التأثير بشكل إيجابي على سلوك الجمهور أثناء حالات الأزمات:

1. توجيه المعلومات التي تساعد أصحاب المصلحة، مثل المواطنين على اتخاذ التدابير المناسبة لحماية أنفسهم من الأذى المادي أو المالي أثناء الأزمة.

2. تعديل المعلومات، مثل التعبير عن التعاطف المصمم لمساعدة أصحاب المصلحة هؤلاء على التعامل مع الصدمة النفسية المرتبطة بحالة الأزمة.

3. استيعاب المعلومات التي تهدف إلى إصلاح سمعة المنظمة (المنظمات) المتضررة من الأزمة.

ويوضح كومبس أن الناس هم الأولوية الأولى في أي أزمة، لذا فإن المعلومات الإرشادية يجب أن تأتي أولاً. يساعد تعديل المعلومات أصحاب المصلحة على التعامل مع الضغط، الناتج عن عدم اليقين، والضرر المحتمل للأزمة. ويطمئن أصحاب المصلحة عندما يعرفون ما حدث؟ وما يتم القيام به لحمايتهم من الأزمات المستقبلية. علاوة على ذلك، يوضح (كومبس 2007 ج: 137-133) أن استيعاب المعلومات

يتعلق بإدارة السمعة. والفكرة هي أن اختيار استراتيجيات الاستجابة للأزمات، تؤثر على نظرة أصحاب المصلحة للأزمة والمنظمة خلال الأزمة (كومبس 2007 ج: 150). يجب دائماً أن يأتي توجيه المعلومات وتعديلها قبل استيعاب المعلومات (Kyhn, 2008).

العلاقة بين إدارة الأزمات ووسائل التواصل الاجتماعي:

أظهرت العديد من الدراسات اهتماماً وثيقاً للعلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات، حيث أكدت هذه الدراسات أن ممارسي العلاقات العامة، قد تبنوا وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة منظمة، وتم توسيع هذا أيضاً لإدارة الأزمات، كما أشارت الأبحاث إلى أن تطوير وسائل التواصل الاجتماعي، قد غير حياة الأفراد بقدر ما غير حياة الشركات، ويشير وانج (2015) إلى استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي منذ ظهورها في عام 2004، وكان لهذا تأثير على كل من الأفراد والمجتمع (Khang, Ki, & Ye, 2012)، كما أكدت دراسة (Schultz & Wehmeier, 2010) أن وسائل التواصل الاجتماعي لها دور مهيمن ومتزايد للعمل في البناء المجتمعي للأزمات، كما تلعب في تفكيك الأزمات من خلال إنشاء مجتمعات افتراضية (Apuke & Tunce, 2018).

وأشار (Islam A. M., 2022) إلى إمكانية أن تكون وسائل التواصل الاجتماعي أداة قوية لإدارة الأزمات، ويلاحظ أن تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي هي أدوات أساسية وهامة لإدارة الأزمات. تعزز وسائل التواصل الاجتماعي الشعور بالاتصال من خلال توفير الوصول إلى المعلومات الحيوية وفي الوقت المناسب من كل من المصادر الرسمية وغير الرسمية.

في المقابل علق واتكينز (2014) على أن وسائل التواصل الاجتماعي غالباً ما تكون تفاعلية وحوارية، ما يعني أنها منصة أسهل لإنشاء مجتمعات وجلب الاحتجاج. بالإضافة إلى ذلك، يؤكد ستينجر (2014) أن الوسائط الاجتماعية لها فئات مختلفة، وإحدى هذه الفئات هي مواقع مشاركة المحتوى، التي يمكن من خلالها مشاركة جميع المشاركين وتبادل المعلومات. هذا يعني أنه في حالة حدوث أزمة، فسوف تنتشر

بشكل أسرع على وسائل التواصل الاجتماعي، لأنها عبارة عن حوارات أكثر، وتسمح بمشاركة المحتوى بشكل أسرع وأسهل. وانسجاماً مع الحجج المذكورة أعلاه، أفادت دراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الجمهور، يزداد خلال الأزمات العامة (Apuke & Tunce, 2018).

1.4.4 الإضراب:

مشروعية الإضراب في التشريع الفلسطيني:

حكمت فلسطين العديد من الدول في حقبة زمنية مختلفة لم يكن حق الإضراب فيها مشروعاً، منها الدولة العثمانية والانتداب البريطاني، مروراً بالإدارة المصرية لقطاع غزة، والحكومة الأردنية في الضفة الغربية، وانتهاءً بالاحتلال الإسرائيلي.

وعند استلام السلطة الفلسطينية مهامها بدأت بسن القوانين، وكان قانون العمل رقم (7) لسنة 2000م هو أول إشارة لمشروعية حق الإضراب في فلسطين، كما نصت عليه المادة (66) منه على الحق في الإضراب، والتي جاء فيها: "وفقاً لأحكام القانون، الإضراب حق مكفول للعمال للدفاع عن مصالحهم"، كما كفل المشرع الفلسطيني في القانون الأساسي الحق في الإضراب دستورياً، من خلال النص المعدل، حيث نصت المادة (25) الفقرة (4) منه على أن: "الحق في الإضراب يمارس في حدود القانون" (بشناق و الداهوك، 2019، صفحة 394).

زاد اهتمام السلطة التشريعية بحق الإضراب في فلسطين، فأصدر المجلس التشريعي الفلسطيني بياناً بتاريخ 2006/9/5م، حول إضراب الموظفين العموميين في القطاع الحكومي، أكد فيه على قانونية الإضراب، وطالب الحكومة بقاء ممثلين عن النقابات لمعالجة الأزمة، في وقته طالب الديان العاملين في القطاع الصحي استثناء الحالات الطارئة والمستعجلة من الإضراب، كما رفض وأدان أي ممارسة للقوة أو الإكراه لغرض كسر الإضراب من أي جهة كانت. كما يؤكد على مشروعية الإضراب توقيع رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بتاريخ: 2014/4/1م، على الاتفاقية الدولية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، التي

أصدرتها الأمم المتحدة سنة 1966م، وعلى الرغم من أن القوانين الفلسطينية أكدت على مشروعية الإضراب، إلا أنه يتضح قصور تلك القوانين بتنظيم الإضراب كحقّ وشروط وضوابط بشكل متكامل، وهذا ما أثر على مشروعية الإضراب (بشناق و الداهاوك، 2019، صفحة 394).

الفصل الثاني

الطريقة والإجراءات

2.1 مقدمة

من أجل تحقيق هدف الدراسة، وهو التعرف إلى استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، وتأثيرها خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة، ومجتمعها، وعينتها؛ وكذلك وصفاً لأداة الدراسة وصدقها، وثباتها وأيضاً، يتناول هذا الفصل مفتاح أداة الدراسة، ومتغيراتها، ويتطرق إلى إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية، التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

2.2 منهجية الدراسة

2.2.1 المنهج المستخدم

تعدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على أسلوب المسح التحليلي الكيفي والكمي، من أجل التعرف إلى استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، حيث عدّ المحمودي (2019) أسلوب المسح: "دراسة شاملة مستعرضة، ومحاولة لجمع البيانات وتحليل الوضع الراهن وتفسيره وتقديره لموضوع ما، في بيئة محددة ووقت معين"، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة؛ حيث أن الباحث يقوم بدراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع، ويهتم هذا المنهج، بوصفها بشكل دقيق، فهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية، التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالاتها، والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة محلّ الدراسة، حيث يقوم هذا المنهج بالتعبير عن الظاهرة محلّ الدراسة كمّاً ونوعاً؛ وأشار المحمودي (2019) إلى أن المنهج الوصفي يعدّ طريقة لوصف موضوع الدراسة، من خلال اختيار منهج علمي، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها

على شكل أرقام معبرة يمكن تفسيرها، فالتعبير الكمي يعطي وصفاً رقمياً عن الظاهرة ويبين حجمها، أما التعبير النوعي فهو يصف الظاهرة ويبين خصائصها، وبالتالي؛ فالمنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لإجراء هذه الدراسة، ومعرفة استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

2.2.2 مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو مجموعة العناصر والأفراد الذين ينصبّ عليهم جُلّ الاهتمام في دراسة ما، وقد عرف (العزاوي، 2008) مجتمع الدراسة بأنه: " مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة يراد منها الحصول على بيانات"، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين العاملين في مدارس محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، والبالغ عددهم (12500) معلم ومعلمة، حسب تقرير جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني لعام 2023 (وزارة التربية والتعليم، 2023).

اختيار الباحث قام الباحث بحصر مجتمع الدراسة والمتمثل في جميع المعلمين العاملين في مدارس محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) من شمال الضفة الغربية كمجتمع للدراسة، وكما أن الباحث يقيس استراتيجيات العلاقات العامة في وزارة التربية والتعليم، وتأثيرها على المعلمين خلال أزمة إضراب المعلمين، فإن الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة صادرة عن المؤسسة نفسها، ويتم التعامل مع الأزمة بطريقة مركزية.

2.2.3 عينة الدراسة:

هي جزء من مجتمع الدراسة، يختارها الباحث لإجراء دراسته عليها، وفق قواعد خاصة، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً دقيقاً (العزاوي، 2008)

تمّ تحديد حجم العينة اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية عليها، وفق المعادلة الإحصائية الخاصة بالمجتمع
المعلوم:

$$n = \frac{N * p(1 - p)}{[(N - 1) (d^2/z^2) + p(1 - p)]}$$

مصدر المعادلة: (Steven, 2012)

حيث:

n: حجم العينة

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.05، ومستوى الثقة 0.95 = 1.96

d: نسبة الخطأ = 0.05

P: القيمة الاحتمالية = 0.50

وعليه فإن حجم العينة اللازمة للتحليل يساوي (373) مفردة، حيث قام الباحث بتوزيع استبانة الكترونية
على المعلمين بطريقة عشوائية جمع منها (318) استبانة للتحليل أي ما نسبته (85%) من عينة الدراسة،
والجدول رقم (2) الآتي يوضّح كيفية توزيع أفراد العينة بحسب متغيرات: النوع الاجتماعي، المحافظة،
الفئة العمرية.

جدول 2

توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة الديمغرافية

الرقم	المتغير	المستويات	التكرارات	النسبة المئوية
1.	النوع الاجتماعي	ذكور	111	34.9%
		إناث	207	65.1%
		المجموع	318	100%
2.	المحافظة	نابلس	94	29.6%
		جنين	84	26.4%
		طولكرم	54	17%
		قلقيلية	86	27%
		المجموع	318	100%
3.	الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	88	27.7%
		من 30 سنة - أقل من 40 سنة	118	37.1%
		من 40 سنة - أقل من 50 سنة	84	26.4%
		أكثر من 50 سنة	28	8.8%
		المجموع	318	100%

يتضح من الجدول رقم (2) أعلاه أن (34.9%) من أفراد العينة من المعلمين العاملين في مدارس محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) ذكور وأن (65.1%) منهم إناث، وكانت النسبة الأكبر ممن تقل أعمارهم عن 40 سنة والتي شكلت (64.8%) من العينة، في حين جاءت نسبة ممن أعمارهم 40 سنة فأكثر (35.2%).

أما بخصوص توزيع أفراد العينة على المحافظات المبحوثة (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) فقد شكّل معلمو محافظة نابلس ما نسبته (29.6%) من أفراد العينة، و (26.4%) من معلمي محافظة جنين، و(17%) من معلمي محافظة طولكرم، وجاءت ما نسبته (27%) من معلمي محافظة قلقيلية.

2.3 أدوات الدراسة، ومتغيراتها

اعتمد الباحث على أداتين ملائمتين لمثل هذه الدراسة، التي وظفت فيها النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، ونموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، ويفحص النموذج والنظرية ملاءمة استراتيجيات

الاستجابة المستخدمة، من قبل وزارة التربية والتعليم عبر صفحة الفيسبوك الرسمية، لذلك تمّ تحليل محتوى المنشورات والفيديوهات والمؤتمرات الصحفية، للكشف عن أساليب الاتصال والاستجابة للأزمة، وإضافة إلى ذلك صمم الباحث استبانة إلكترونية للإجابة على أسئلة الدراسة، كما اعتمدت دراسة (جانم، 2021) على استمارة لتحليل المضمون كأداة أولية لجمع البيانات وتحليلها، ثم استخدمت استبانة إلكترونية وزعت عبر الإنترنت.

تحليل المضمون: يستخدم هذا الأسلوب البحثي لتحليل مضمون نصّ مكتوب أو مسموع من أجل التحليل الموضوعي المنظم للنصّ، وتكون المادة البحثية لهذا الأسلوب مكتوبة من مصادر المعلومات، بهدف التوصل إلى إجابات عن أسئلة محددة من خلال تحليل مضمون النصّ المتوفر من أجل الإفادة من نتائج هذا التحليل (دياب، 2003).

وتمّ تحليل مضمون صفحة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية على موقع الفيسبوك، للتعرف على استراتيجيات الاستجابة، نظراً لمدى استخدام Facebook على نطاق واسع، فمن المحتمل جداً أن تثبت شبكة التواصل الاجتماعيّ هذه أنها وسيلة فعالة للتواصل أثناء حالات الطوارئ (Islam A. M., 2022)، فقام الباحث بالاعتماد على المنشورات في الصفحة وتحليلها، حسب توجيهات النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، وتمّ تصنيف استراتيجيات الاستجابة حسب (Coombs w. , 2007) و (Coombs T. w., 2012) حيث تمّ تحليل (12) منشوراً كتابياً و(10) فيديوهات تمّ نشرها خلال فترة الأزمة:

جدول 3

جدول المنشورات المحللة

نوع البيانات	عدد البيانات	وصف البيانات
المنشورات	12	منشورات كتابية
الفيديوهات	10	2 مقابلة تلفزيونية 2مؤتمر صحفي فيديوهات أخرى
المجموع	22	

تمّ حصر كلّ المنشورات التي تخص إضراب المعلمين على الصفحة الرسمية، لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في موقع فيسبوك، خلال فترة إضراب المعلمين من تاريخ (2023/2/1 حتى 2023/5/1) وبعد ذلك تمّ تحليلها وفرزها حسب فئات استراتيجيات الاستجابة الملائمة.

لتحقيق أهداف الدراسة الأخرى استخدمت الاستبانة أداة للدراسة بهدف جمع البيانات اللازمة لقياس مدى قبول المعلمين لاستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، حيث صمم الباحث أداة الدراسة التي تمّ بناؤها بالاعتماد على أدبيات البحث، والدراسات السابقة (جانم، 2021) (Lee & Jin, 2019) واستشارة الخبراء والمتخصصين في هذا المجال، وتجب الاستبانة عن السؤال الثاني وباقي التساؤلات، كما استخدم الباحث نموذج إدارة الأزمة بوساطة اجتماعية، كإطار محدد للأسئلة الأربعة الأخيرة، لمعرفة مدى تقبل المعلمين للرسائل الاتصالية، عبر القنوات المختلفة والمصادر المتنوعة وتأثيرها على العواطف والمشاعر المتشكلة لديهم.

الاستبانة: يعدّ وسيلة أو أداة يستخدمها القائمون بالبحث في مجال العلوم الاجتماعية بهدف التوصل إلى معلومات أو آراء تفيد في إثبات صحة التساؤلات المطروحة حول مشكلة من المشاكل (عبدالمؤمن، 2008).

إذ تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من قسمين رئيسيين، هما:

أ) المتغيرات الديمغرافية:

اشتمل هذا القسم على المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وعددها ثلاثة، وهي:

- النوع الاجتماعي؛ وله مستويان، هما: (ذكر، أنثى).
- المحافظة؛ وله أربعة مستويات، هي: (جنين، نابلس، طولكرم، قلقيلية).
- العمر؛ وله أربعة مستويات، هي: (أقل من 30 سنة، من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، أكثر من 50 سنة).

ب) المتغير التابع:

المتمثل في استجابات المبحوثين، من المعلمين المتابعين لصفحة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، على فقرات الاستبانة الإلكترونية لقياس قبول وتأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم، فقد ضمّ هذا القسم من الاستبانة، في صورته الأولية، (40) فقرة موزعة على أربعة محاور، وهي:

- المحور الأول: مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب، اشتمل في صورته الأولية على (12) فقرة.
- المحور الثاني: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب، اشتمل في صورته الأولية على (10) فقرة.
- المحور الثالث: مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، اشتمل في صورته الأولية على (12) فقرة.
- المحور الرابع: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب، اشتمل في صورته الأولية على (8) فقرة.

2.3.1 صدق الأداة

الصدق الظاهري: للتحقق من صدق أداة الدراسة، عُرضت أولاً على الدكتور المشرف على الرسالة، ثم عرضت بصورتها الأولية على لجنة من السادة المحكمين، من ذوي الخبرة والاختصاص لإبداء آرائهم "انظر الملحق رقم (3)، وبناء على ذلك؛ استجاب الباحث لتوجيهاتهم من حذف وتعديل وإضافة، إلى أن استقرّ عدد فقرات المحور الأول المتعلق بقياس (مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب) إلى (12) فقرة، والمحور الثاني المتعلق بقياس (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب)

إلى (8) فقرات، والمحور الثالث المتعلق بقياس (مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين) إلى (12) فقرة، والمحور الرابع المتعلق بقياس (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب) إلى (8) فقرة. وأصبحت الأداة في صورتها النهائية تتكون من (40) فقرة موزعة على خمسة محاور، كما في الجدول رقم (4) الآتي:

جدول 4

فقرات الاستبانة تبعاً لمحاورها

الرقم	المحور	عدد الفقرات
1.	مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب.	12
2.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب.	8
3.	مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين.	12
4.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب.	8
	المجموع الكلي للأداة باعتبارها كلاً	40

كما وتمّ اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لدرجة التقدير، وهي: متقبل بشدة، متقبل، محايد، غير متقبل، غير متقبل تماماً. وقد أعطي للفقرات (5) درجات عن كلّ إجابة (متقبل بشدة)، و(4) درجات عن كلّ إجابة (متقبل)، و(3) درجات عن كلّ إجابة (محايد)، ودرجتان عن كلّ إجابة (غير متقبل)، ودرجة واحدة عن كلّ إجابة (غير متقبل تماماً) على المحاور الأول والثاني، ولقياس المشاعر المتشكلة عند عينة الدراسة من المعلمين على المحاور الثالث والرابع، قام الباحث بترميز المشاعر كالتالي: (القلق تمّ ترميزه برقم "1"، التعاطف تمّ ترميزه برقم "2"، الغضب تمّ ترميزه برقم "3"، الحزن تمّ ترميزه برقم "4"، الإحراج تمّ ترميزه برقم "5"، الشعور بالذنب تمّ ترميزه برقم "6"). ويبين الجدول التالي رقم (3/3)، طريقة إدخال البيانات وترميزها على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وقد حدد كلٌّ من (2007, Choi&Lin) المشاعر المتشكلة خلال الأزمات لثلاث فئات، توضح طريقة الاستجابة العاطفية من خلال إسناد الجمهور للمسؤولية عن الأزمة (Jin, Liu, & Austin, 2014) (جانم، 2021):

1. مشاعر مستقلة الإسناد: وتعدّ مشاعر الجمهور تجاه حالة الأزمة، وقد تكون غير واضحة الإسناد.
 2. مشاعر معتمدة على الإسناد: وهي العواطف المتولدة بسبب الأزمة، وعندما يكون تقييم النتائج سلبياً أو غير متوقع.
- مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي: تعبر عن مشاعر الجمهور اتجاه المنظمة التي تواجه الأزمة.
 - مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي: تعبر عن مشاعر الجمهور تجاه أنفسهم كجمهور داخلي للمؤسسة خلال الأزمة.

جدول 5

طريقة ترميز البيانات وإدخالها

درجة الاستجابة	متقبل بشدة	متقبل	محايد	غير متقبل	غير متقبل تماماً
رمز الإدخال	5	4	3	2	1
المشاعر	القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج
رمز الإدخال	1	2	3	4	5
					6

ومن ثمّ، تمّ إعادة حساب مصفوفة ارتباط فقرات كلّ محور مع الدرجة الكلية للمحور، وحساب مصفوفة ارتباط محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، للتحقق من صدقها باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وذلك كما هو مبين في الجداول (5)، (6) الواردة لاحقاً، والتي تبين أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات على الدرجة الكلية لكلّ محور دالة إحصائياً، وأن جميع قيم معاملات الارتباط للمحاور على الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً، وأنها تشترك معاً في قياس استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية؛ وفيما يلي توضيح لذلك:

جدول 6

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور

الرقم	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول: مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب.					
1	.609**	.000	7	.613**	.000
2	.671**	.000	8	.646**	.000
3	.580**	.000	9	.602**	.000
4	.633**	.000	10	.732**	.000
5	.625**	.000	11	.652**	.000
6	.634**	.000	12	.629**	.000
المحور الثاني: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب.					
13	.650**	.000	17	.700**	.000
14	.746**	.000	18	.553**	.000
15	.626**	.000	19	.638**	.000
16	.699**	.000	20	.641**	.000
المحور الثالث: مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين.					
21	.473**	.000	27	.588**	.000
22	.490**	.000	28	.497**	.000
23	.619**	.000	29	.657**	.000
24	.511**	.000	30	.613**	.000
25	.588**	.000	31	.575**	.000
26	.409**	.000	32	.594**	.000
المحور الرابع: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب.					
33	.574**	.000	37	.584**	.000
34	.543**	.000	38	.620**	.000
35	.619**	.000	39	.512**	.000
36	.508**	.000	40	.507**	.000

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق (6) بأن قيم ارتباط الفقرات كافة، مع الدرجة الكلية لكل محور تتبع له دالة إحصائية، ما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، وأنها تشترك معاً في قياس استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين، في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في ضوء الإطار النظري الذي بُنيت الأداة على أساسه.

جدول 7

نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة

الرقم	المحور	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1.	مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب.	.439**	.000
2.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب.	.442**	.000
3.	مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين.	.536**	.000
4.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب.	.635**	.000

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) **دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق (7) بأن قيم ارتباط محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً، ما يشير إلى الاتساق الداخلي لمحاور الأداة، وأنها تشترك معاً في قياس استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين، في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في ضوء الإطار النظري الذي بُنيت الأداة على أساسه.

2.3.2 ثبات الأداة

يقصد بثبات الأداة (الاستبانة) الاستقرار النسبي في نتائجها، وعدم تغيرها بشكل كبير، حتى لو تم إعادة توزيعها مرةً أخرى على أفراد العينة خلال فترة زمنية معينة، أي أن النتائج لا تتغير بشكل كبير. وبعد التحقق من صدق الاستبانة تمّ التحقق من ثباتها، من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لكل محور من محاورها على عينة صدق البناء نفسها. تمّ التحقق من ثبات مجالات الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمجالاتها وللدرجة الكلية، كما هو مبين في الجدول رقم (8) الآتي:

جدول 8

معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة وللدرجة الكلية للأداة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	قيمة (ألفا كرونباخ)
1.	مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب.	12	86.6
2.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب.	8	81.2
3.	مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين.	12	78.9
4.	مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب.	8	70.1
	الدرجة الكلية	40	74.2

يتضح من الجدول (8) السابق أنّ قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة (مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب)، (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب)، (مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين)، (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب)، قد تراوحت بين (70.1 - 86.6)، فيما بلغت قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية (74.2)، ما يدعم ثبات أداة الدراسة لقياس استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، وصلاحياتها للتطبيق.

2.4 إجراءات تطبيق الدراسة

- قام الباحث بحصر مجتمع الدراسة والمتمثل في جميع المعلمين العاملين في مدارس محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية).
- بناء أداة الدراسة بناءً على اطلاع الباحث على العديد من الدراسات السابقة.
- تمّ التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على العديد من المحكمين.
- قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على العينة المستهدفة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (2022-2023م).

- تم إعطاء المتغيرات والأبعاد أرقاماً تسلسلية من أجل إدخالها للحاسوب.
- استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واستخراج النتائج.
- تم تفسير النتائج، والخروج بمجموعة من التوصيات المقترحة.

2.5 المعالجات الإحصائية للبيانات

بعد جمع الاستبانة من عينة الدراسة، قامت الباحثة بتفريغ إجابات أفراد العينة، وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها باستخدام برمجية الـ (SPSS)، مستعينة بمتخصص إحصائي. ومن المعالجات الإحصائية التي استخدمت:

1. حسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة على المحاور الأول والثاني.
2. حسبت التكرارات والنسب المئوية، للمشاعر المتشكلة (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور بالذنب)، لفقرات الاستبانة على المحاور الثالث والرابع.
3. أُجري اختبار الثبات بطريقة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، لقياس درجة ثبات الاستبانة.
4. حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، لفحص الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لكل محور، وفحص العلاقة ما بين محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة الميدانية

3.1 مقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات الاستجابة المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين، عبر صفحة الفيسبوك الرسمية لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، ومدى ملاءمتها للأزمة، وقياس مدى قبول جمهور المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة عند اختلاف شكل الرسالة الاتصالية ومصدرها، وكذلك التعرف إلى المشاعر المتشكلة لدى المعلمين باختلاف شكل الرسالة ومصدرها، حسب تصنيف النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات، ونموذج إتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، ومن أجل هذه الأهداف استخدم الباحث تحليل المحتوى، للتعرف على استراتيجيات وزارة التربية والتعليم الفلسطينية خلال إضراب المعلمين في الفترة ما بين (2023/2/1 حتى 2023/5/1)، من وجهات نظر المعلمين في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، وقام الباحث بتوزيع استبانة إلكترونية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على النتائج، وتحليلها.

3.2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما هي أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية وفقاً للنظرية الموقفية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم تحليل محتوى صفحة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية على موقع الفيسبوك خلال فترة الدراسة من تاريخ 2023/2/1 م حتى تاريخ 2023/5/1 م.

1. مهاجمة المتهم: لم تلجأ وزارة التربية والتعليم إلى مهاجمة الأطراف التي تدعو إلى الإضراب، وقد لا تصلح هذه الاستراتيجية أساساً بسبب عدم وجود طرف واضح تتفاوض معه الوزارة، العديد من الحسابات الوهمية كانت تدير هذا الإضراب على الفيسبوك، وهذا قد يكون أحد أسباب إطالة فترة الإضراب.

2. الإنكار(5): في تاريخ 2023/2/4م أصدرت الوزارة المنشور الأول عبر صفحة الوزارة، تنكر فيه وجود إضراب، وفي منشور ثاني بتاريخ 2023/2/8م أكدت فيه الوزارة عدم وجود إضراب وأن الدوام كالمعتاد، وفي تصريح لوزير التربية والتعليم الفلسطيني عدّ أن هناك تشويشاً على سير العملية التعليمية، وأن حراك المعلمين لا يرقى إلى مرتبة إضراب، وعدّ كومبس (2007) أن أفضل استراتيجية هي البدء في برنامج إعادة البناء فور اندلاع الأزمة، كما يجب على مديري الأزمات استخدام استراتيجيات الاستجابة للأزمات بالمستوى المطلوب.

3. وجود عذر(6): استخدمت وزارة التربية والتعليم استراتيجية الأعذار لعدم قدرتها على تلبية مطالب المعلمين، بالحصول على راتب كامل لأسباب متعددة، منها الأزمة الاقتصادية العالمية التي تبعت أزمة كورونا، وممارسات الاحتلال الإسرائيلي وسياساته التعسفية.

4. كبح الفداء(6): استخدمت وزارة التربية والتعليم هذه الاستراتيجية خلال فترة الدراسة، وذلك لتحويل اللوم على الطرف الإسرائيلي الذي يمنع تحويل الأموال المستحقة للسلطة الفلسطينية والحيلولة دون دفع المستحقات المالية كاملة للموظفين، وتوفير حياة كريمة في ظل غلاء أسعار السلع الأساسية.

5. استراتيجية التبرير(4): لجأت وزارة التربية والتعليم إلى استخدام استراتيجية التبرير في صفحتها على الفيسبوك، وذلك للتخفيف من المسؤولية عن الأزمة التي أدت إلى إضراب المعلمين، وبررت عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه المعلمين، بسبب القرصنة الإسرائيلية على أموال الضرائب الفلسطينية (المقاصة)، وتريد الحكومة الإسرائيلية من هذا الإجراء الضغط على السلطة الفلسطينية، لعدم صرف مستحقات مالية لأسر الشهداء والأسرى والابتزاز السياسي.

6. التعويض(5): تلجأ المنظمات إلى استخدام استراتيجية التعويض، في حال تسببت سياساتها في خسائر سواء كانت مادية أو معنوية، بينما في هذه الدراسة قد نعدّ استجابة الحكومة لمطالب النقابات وتثبيت علاوة 15% على قسيمة الراتب تصرف 5% فوراً، والباقي في حال توافرت الإمكانيات وتحسنت المؤشرات المالية.

7. الاعتذار: لم تستخدم وزارة التربية والتعليم استراتيجية الاعتذار كونها لم ترتكب خطأ داخل المؤسسة يستوجب الاعتذار، ويعدّ المعلمون السبب الرئيس لإضرابهم هو عدم قدرة وزارة المالية دفع رواتب الموظفين كاملة، وخصم 20% من مستحقاتهم.

8. التذكير(13): ذكر وزير التربية والتعليم في العديد من التصريحات والمنشورات، أن راتب المعلم هو الأعلى بين رواتب الموظفين، والارتقاء الوظيفي والإصلاحات الإدارية والعلاوات على الراتب، والعديد من المزايا التي يحظى بها المعلم، وتعدّ استراتيجية التذكير من الاستراتيجيات المهمة للتخفيف من شدة الغضب. وتعدّ استراتيجية التذكير هي الأكثر استخداماً خلال فترة الأزمة.

9. المدح أو الإشادة (10): في حال اندلاع الأزمات تتأجج المشاعر السلبية، من حزن وغضب، ويبحث الأشخاص عن الدعم المعنوي، حيث تعدّ استراتيجية المدح والإشادة مهمة جداً في التخفيف من المشاعر السلبية، والتفكير في رسائل المؤسسة، واستخدامها الوزارة في غالبية المنشورات حيث أشادت بالمعلمين معتبرة إياهم رسل العلم وخزان المعرفة والقلب النابض للعملية التعليمية.

10. الضحية (10): قدمت وزارة التربية والتعليم نفسها على أنها ضحية مثل باقي مؤسسات الوطن، وأن الاحتلال يستهدف الرواية الفلسطينية والمنهاج الفلسطيني، والأرض وحصّة السلطة الفلسطينية من أموال الضرائب، وقد امتنعت الكثير من الدول العربية وشبكة الأمان المالي من الوفاء بالتزاماتها تجاه السلطة الفلسطينية.

السؤال الثاني: ما مدى ملاءمة استراتيجيات الاتصال المستخدمة مع طبيعة الأزمة، وفقاً للنظرية الظرفية في إدارة أزمة إضراب المعلمين؟

لا بد من تحديد مجموعة من العناصر (إسناد المسؤولية، تاريخ الأزمة، السمعة السابقة) للإجابة على هذا السؤال:

تصنيفات الأزمات حسب إسناد المسؤولية:

الضحية: وفي هذا النوع تكون المؤسسة ضحية أيضاً، وإسناد المسؤولية للمؤسسة ضعيف، وتهديد السمعة بالحد الأدنى، وفي حالة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، فالمؤسسة ضحية مثل باقي مؤسسات الوطن، في عدم قدرتها على دفع رواتب الموظفين نتيجة القرصنة الإسرائيلية على أموال السلطة الفلسطينية.

العرضية: حيث يكون سبب الأزمة نتيجة خطأ إداري، وإسناد المسؤولية للمؤسسة بالحد الأدنى، وتهديد السمعة متوسط، وتطبيقاً على حالة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، فلم تنتهم أي جهة وزارة التربية والتعليم بمسؤوليتها عن أزمة الإضراب، وبعد يأس المعلمين من الحصول على رواتبهم كاملة، والخطر المتزايد على التحصيل العلمي للطلاب، وأصبح المطلب الأساسي لقادة الإضراب تثبيت العلاوة على قسيمة الراتب، وافقت الحكومة على زيادة 5% لكل قطاعات الخدمة المدنية، وتسجيل 15% أيضاً على قسيمة الراتب تصرف في حال تحسن المؤشرات المالية للسلطة الفلسطينية.

العمدية أو القابلة للمنع: وهنا تكون الأزمة متعمدة، وإسناد المسؤولية عالياً وتهديد السمعة كبيراً، وتطبيقاً على هذه الدراسة فلا يمكن اتهام وزارة التربية والتعليم، بافتعال أزمة مقصودة كانت نتيجتها إضراب المعلمين، فلم يحمل أي طرف في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية المسؤولية عن أزمة إضراب المعلمين، وبالتالي لا إسناد عالياً للمسؤولية عن الأزمة ولا تهديد عالي للسمعة.

تاريخ الأزمة: واجهت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية أزمة إضراب سابقة في العام الدراسي (2021-2022) واستمرت قرابة الشهرين، واختلفت حدة الإضراب ما بين مدرسة وأخرى ومنطقة وأخرى، وبالتالي ومع وجود أزمة سابقة فإن احتمالية تهديد سمعة المؤسسة تزداد.

سمعة المؤسسة:تحدها نظرة الجمهور للمؤسسة بعد الأزمة، وتتأثر بإسناد المسؤولية عن الأزمة، فكلما زادت المسؤولية عن أسباب الأزمة زاد تهديد السمعة، في حالة الإضراب في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، فإن أصل الأزمة يعتبر خارجي وأسباب الأزمة المالية خارجة عن سيطرة الوزارة نفسها، فلا يمكن تحميل وزارة التربية والتعليم المسؤولية الحقيقية عن أسباب حدوث أزمة الإضراب، لأن السبب الرئيسي للإضراب هو المطالبة بالمستحقات المالية للمعلمين، وهو أمر خارج نطاق مسؤولية الوزارة.

جدول 9

الاستراتيجيات حسب تصنيف كومبس

النسبة المئوية	التكرارات	الاستراتيجيات
18.5%	تمثل	استراتيجيات الرفض مهاجمة المتهم
8.5%	5	الإنكار
10%	6	وجود عذر
10%	تمثل	استراتيجيات التقليل
10%	6	كبح الفداء
15.5%	تمثل	استراتيجيات إعادة البناء
7%	4	التبرير
8.5%	5	التعويض
		الاعتذار
56%	تمثل	استراتيجيات الاستجابة الثانوية
22%	13	التذكير
17%	10	التملق أو المدح
17%	10	الضحية
100%	59	المجموع

المصدر: (Coombs w. , 2007)

يتضح من الجدول أعلاه، أن استراتيجيات الاستجابة الثانوية كانت نسبتها (56%)، وهي النسبة الأعلى حيث يكاد لا يخلو لقاء أو بيان أو منشور من هذه الاستراتيجيات، وكانت استراتيجية التذكير هي الأكثر استخداماً خلال فترة الإضراب بنسبة 22%، ومثلت استراتيجيات التملق والمدح واستراتيجية الضحية نسبة 17% لكل منهما، وتبين من التحليل أن نسبة استراتيجيات الرفض كانت (18.5%) والمتمثلة باستراتيجية

الإنكار، والتي كانت نسبتها (8.5%) واستراتيجية وجود عذر بنسبة (10%)، أما المنشورات التي تحتوي على استراتيجيات إعادة البناء فكانت بنسبة (15.5%) والتي تضم استراتيجيات التبرير بنسبة (7%) والتعويض بنسبة (8.5%) وكانت نسبة المنشورات التي تحتوي على استراتيجيات كبش الفداء بنسبة 10% وتعدّ من استراتيجيات التقليل وهي الأقل استخداماً خلال فترة الإضراب، ولم تستخدم استراتيجية الاعتذار ومهاجمة المتهم، خلال فترة دراسة وتحليل محتوى المنشورات صفحة الفيسبوك الرسمية، التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

جدول 10

الاستراتيجيات حسب كومبس

الاستراتيجيات	التكرار	النسبة المئوية	الفقرات التي تمثلها في الاستبيان
استراتيجيات المراوغة	21	33%	(1، 7، 12، 14، 19)
استراتيجيات دفاعية	23	36%	(2، 8، 10، 16، 20)
استراتيجيات تكيفية	5	8%	(3، 6، 11، 15، 17)
استراتيجيات داعمة	15	23%	(4، 5، 9، 13، 18)
المجموع	64	100%	

المصدر: (Coombs T. w., 2012)

يتضح من الجدول السابق، أن الاستراتيجيات الدفاعية هي الأكثر استخداماً خلال فترة الدراسة بنسبة 36%، تليها الاستراتيجيات المراوغة بنسبة 33%، بينما كانت الاستراتيجيات الداعمة بنسبة 23%، وأخيراً الاستراتيجيات التكيفية بنسبة 8% وهي الأقل استخداماً خلال فترة الدراسة.

ومن أجل تفسير النتائج، تم اعتماد تصنيف الدرجات بناءً على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة؛ فقد تم توزيع درجات الاستجابة لأفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي، وفق الميزان الموضح في الجدولين (11)، (12) في الملحق (د) على التوالي:

3.3 نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث الذي نصه: ما مدى تأثير شكل المعلومات (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الاجتماعي، المحادثات الشفهية) في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب؟، وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات المحور الأول: (مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب) من وجهات نظر معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (13) في الملحق (د):

يتضح من الجدول (13) في الملحق (د) أن الدرجة الكلية لمدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب، كانت متوسطة من وجهات نظر معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) حيث حصلت على نسبة مئوية (65.2%)، وتراوحت نتائج الفقرات على هذا المحور ما بين (57%-69%) وقد كانت أكثر ثلاث فقرات عكست هذا المحور هي: فقرة رقم (12) "أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والذين كان لهم دور في النقاهات، أشاد بدور المعلمين في المسيرة التربوية..."، بنسبة مئوية (68.8%)، وبدرجة تقدير مرتفعة، تلاها الفقرات رقم (6) "ثمن الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملح خلال مؤتمر صحفي تم بثه عبر صفحة الفيسبوك لوزارة التربية والتعليم الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين" ورقم (9) "قابلت أحد أولياء الأمور، وأثنى بدوره على أداء المعلمين وصبرهم وتفانيهم في مهنتهم العظيمة، وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات"، حيث حصلنا على نسبة مئوية (68.6%)، وبدرجة تقدير مرتفعة، ومن ثمّ، فقرة رقم (4) "أشاد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بالمعلم، معتبراً إياه القلب النابض للعملية التعليمية"، وبدرجة تقدير متوسطة (67.8%)؛ وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) "تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر

فضائية فلسطين في بداية الأزمة بأن هناك تشويشاً وإرباكاً..". حيث حصلت على نسبة مئوية (57.2%)، وبدرجة تقدير متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع الذي نصه: ما مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة (معلومات الأزمة الصادرة عن الوزارة، معلومات الأزمة الصادرة عن طرف خارجي) على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب؟ وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات المحور الثاني: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين، لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب) من وجهات نظر معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (14) في الملحق د-:

يتضح من الجدول (14) في الملحق د أن الدرجة الكلية لمدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب، من وجهات نظر معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) كانت متوسطة حيث حصلت على نسبة مئوية (65.58%)، وتراوحت نتائج الفقرات على هذا المحور ما بين (61%-73%) وقد كانت أكثر ثلاث فقرات عكست فيه هذا المحور هي: فقرة رقم (6) " صرح الفريق جبريل الرجوب في مؤتمر صحفي عبر فضائية فلسطين أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي "، بنسبة مئوية (72.2%)، وبدرجة تقدير مرتفعة، ومن ثم فقرة رقم (2) " أشار وزير التربية والتعليم أ. د مروان عورتاني إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا... "، بنسبة مئوية (67.8%)، وبدرجة تقدير متوسطة، ومن ثم فقرة رقم (3) " أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني أن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية... " حيث حصلت على نسبة مئوية (66.2%)، وبدرجة تقدير متوسطة. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) " نشرت وكالة معا

الإخبارية عبر صفحة الفيسبوك مقالاً للكاتب أكرم عطا الله يقول فيه: إذا كان المعلمون يهتمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم... " حيث حصلت على نسبة مئوية (61.2%) وبدرجة تقدير متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس الذي نصّه: ما مدى تأثير شكل معلومات الأزمة (معلومات الأزمة الصادرة عن الوزارة، معلومات الأزمة صادرة من طرف ثالث) في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين؟ وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، للمشاعر المتشكلة (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور بالذنب) على كل فقرة من فقرات المحور الثالث: (مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين) من وجهات نظر عينة الدراسة من معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (15) في الملحق د الآتي:

يتضح من الجدول (15) في الملحق د ما يلي:

1. إن أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند مشاهدة تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني، عبر فضائية فلسطين في بداية الأزمة، بأن هناك تشويشاً وإرباكاً على سير العملية التعليمية ولا يوجد إضراب. هو الغضب بنسبة (40.5%)، يليه الحزن بنسبة (26.4%)، ويليه القلق بنسبة (14.5%)، ويليه التعاطف بنسبة (11%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (4.1%)، (3.5%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (66.9%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (25.5%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (7.6%).

2. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني عبر فضائية فلسطين، بأن راتب المعلم هو الأعلى بالمقارنة مع رواتب الخدمة المدنية الأخرى عند التوظيف، وخلال سنوات الخدمة. هو الغضب بنسبة (28.3%)، يليه التعاطف بنسبة

(27.7%)، ويلييه الحزن بنسبة (19.8%)، ويلييه القلق بنسبة (16.4%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (5.3%، 2.5%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (48.1%)، ويليها مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (44.1%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (7.8%).

3. كان أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين جراء سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني، عبر فضائية فلسطين، الذي أشار فيه إلى أن مهنة التعليم تنقل المعلم من موظف عادي إلى مكانة مميزة، وأن المعلم الجيد له ارتقاء وظيفي. هو التعاطف بنسبة (28.9%)، يليه القلق بنسبة (23.9%)، ويلييه الغضب بنسبة (22.6%)، ويلييه الحزن بنسبة (20.8%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنفس النسبة المئوية (1.9%)، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (52.8%)، ويليها المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (43.4%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (3.8%).

4. إن المشاعر التي تشكلت لعينة الدراسة من المعلمين، جراء سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني عبر فضائية فلسطين، الذي أشاد به بالمعلمين معتبراً إياهم القلب النابض للعملية التعليمية. هو الحزن بنسبة (29.6%)، يليه التعاطف بنسبة (27.1%)، ويلييه الغضب بنسبة (20.4%)، ويلييه القلق بنسبة (17.3%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (3.1%)، (2.5%)، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (50%)، ويليها مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (44.4%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (5.6%).

5. إن أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند قراءة تصريح رئيس الوزراء، المنشور عبر صفحة وزارة التربية والتعليم على الفيسبوك، الذي أثنى به على دور المعلم المهم في بناء مجتمع سوي، وإنه يسعى إلى كل ما يصون كرامته ويوفر له حياة كريمة. هو التعاطف بنسبة (25.8%)، يليه الحزن

بنسبة (22.6%)، ويليها القلق بنسبة (21.1%)، ويليها الغضب بنسبة (19.2%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (8.2%)، (3.1%) على التوالي، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (46.9%)، ويليها المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (41.8%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (11.3%).

6. كان أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين، جراء سماع تصريح الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملحم، الذي ثمن فيه الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين، هو التعاطف بنسبة (29.6%)، يليه الحزن بنسبة (24.2%)، ويليها القلق بنسبة (20.4%)، ويليها الغضب بنسبة (19.2%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (4.4%)، (2.2%)، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (50%)، ويليها المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (43.4%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (6.6%).

7. إن المشاعر التي تشكلت لعينة الدراسة من المعلمين جراء قراءة منشورات وزارة التربية والتعليم، التي أعلنت على أن دوام المدارس كالمعتاد، ودعت إلى عدم التعامل مع الأخبار المغلوطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. هو الحزن بنسبة (26.1%)، يليه التعاطف بنسبة (23.3%)، ويليها القلق بنسبة (20.4%)، ويليها الغضب بنسبة (19.2%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب، بنسبة (6%)، (5%)، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين، بنسبة (45.3%)، ويليها مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (43.7%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (11%).

8. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح رئيس الوزراء د. محمد اشتية، الذي دعا فيه إلى الحفاظ على تماسك مؤسساتنا وعدم استنزاف قوى شعبنا، في شؤون داخلية على حساب

التحديات، وإجراءات الاحتلال التي تستهدف شعبنا وأرضنا وأموالنا. هو الغضب بنسبة (24.5%)، يليه الحزن بنسبة (22.6%)، ويليه التعاطف بنسبة (22.4%)، ويليه القلق بنسبة (19.8%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (9.4%، 1.3%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (47.1%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (42.2%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (10.7%).

9. أعلى شعور عند افتراض أنك قابلت أحد أولياء الأمور حيث أثنى على أداء المعلمين وصبرهم وتقانيهم في مهنتهم العظيمة، وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات، هو شعور الحزن بنسبة (26.1%)، يليه التعاطف بنسبة (24.2%)، ويليه القلق بنسبة (23%)، ويليه الغضب بنسبة (16%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (5.7%، 5%)، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (47.2%)، ويليه المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (42.1%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (10.7%).

10. كانت أعلى المشاعر التي تشكلت لديك على افتراض أنك قابلت وزير التربية والتعليم د. مروان عورتاني، وشرح لك الصعوبات المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية، وطلب منك العودة إلى الدوام. هو التعاطف بنسبة (24.5%)، يليه الغضب بنسبة (22.3%)، ويليه الحزن بنسبة (21.1%)، ويليه القلق بنسبة (19.8%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (11%)، (1.3%)، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (44.3%)، ويليه المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (43.4%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (12.3%).

11. على افتراض أن رئيس الوزراء د. محمد اشتية زارك في مدرستك ووعدك بالاقتراض من البنوك،
وصرف راتب كامل الشهر المقبل، فإن أعلى شعور لديك هو الحزن بنسبة (27.4%)، يليه التعاطف
بنسبة (23.9%)، ويليه الغضب بنسبة (20.1%)، ويليه القلق بنسبة (19.2%)، ومن ثم يليه
الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (6.3%، 3.1%)، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد
الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (47.5%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة
(43.1%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (9.4%).

12. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع إشادة أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق
الإنسان، والذين كان لهم دور في التفاهات بدور المعلمين في المسيرة التربوية، وإشارته إلى أن
موضوع ديمقراطية الاتحاد بحاجة إلى المزيد من الترتيبات. هو التعاطف والقلق حيث جاء بنفس النسبة
(26.1%)، يليه الحزن بنسبة (19.8%)، ويليه الغضب بنسبة (12.9%)، ومن ثم يليه الإحراج،
والشعور بالذنب بنسبة (10.7%، 4.4%) على التوالي، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي
الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (52.2%)، ويليه المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة
(32.7%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (15.1%).

يظهر الجدول (16) في الملحق د أن نسبة العواطف المتشكلة بناءً على تصنيفها (عواطف مستقلة
الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي) عند استخدام
استراتيجيات المراوغة كانت بنسبة (40.5%، 48.3%، 11.2%) على التوالي، وعند استخدام
الاستراتيجيات الدفاعية كانت بنسبة (43.5%، 32.9%، 22.6%) على التوالي، وعند استخدام
الاستراتيجيات التكيفية كانت بنسبة (48.6%، 44.8%، 6.6%) على التوالي، في حين كانت نسبتها عند
استخدام الاستراتيجيات الداعمة (46.6%، 44.6%، 9.2%) على التوالي.

يوضح الجدول نسبة المشاعر المستقلة الإسناد بناءً على شكل الرسالة بنسبة (44.7%)، ونسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بناءً على شكل الرسالة (42.7%)، ونسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي بناءً على شكل الرسالة (12.6%).

4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السادس الذي نصه: ما مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب؟

وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، للمشاعر المتشكلة (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور بالذنب) على فقرة من فقرات المحور الرابع: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب) من وجهات نظر عينة الدراسة من معلمي المدارس في محافظات (نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (16) في الملحق د-:

يتضح من الجدول (17) في الملحق د ما يلي:

1. إن أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني، الذي قال فيه: إن المعلمين هم أقرب الناس إلى قلبي، وأن استسهال إغلاق المدارس أمر سيء، وأن الطالب ضعيف بحاجة لحماية، ويجب أن يكون ملقياً ضمائر المجتمع الفلسطيني. هو الحزن بنسبة (25.2%)، يليه الغضب بنسبة (23%)، ويليه القلق بنسبة (21.7%)، ويليه التعاطف بنسبة (17.9%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (7.2%)، (5%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (48.2%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (39.6%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (12.2%).

2. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني، الذي أشار فيه إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا، والبلد في وضع غير طبيعي ومطلوب من فلسطين تغيير روايتها. هو الغضب بنسبة (31.1%)، يليه التعاطف بنسبة (29.6%)، ويليه القلق بنسبة (17.3%)، ويليه الحزن بنسبة (12.6%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (7.5%)، (1.9%) على التوالي، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (46.9%)، ويليه المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (43.7%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (9.4%).

3. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني، الذي أشار فيه أن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية، وطبيعة العمل زادت من 50% إلى 80% مع 15% الحالية. هو الغضب بنسبة (30.8%)، يليه الحزن بنسبة (23.6%)، ويليه التعاطف بنسبة (21.1%)، ويليه القلق بنسبة (18.2%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (4.4%)، (1.9%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (54.4%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (39.3%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (6.3%).

4. إن أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند قراءة منشور لوزارة التربية والتعليم، على صفحتها عبر الفيسبوك أنه في عهد الحكومة الحالية حقق المعلمون مطالب طالبوا بها على مدار سنوات عديدة. هو الغضب بنسبة (30.8%)، يليه الحزن بنسبة (23.6%)، ويليه التعاطف بنسبة (21.1%)، ويليه القلق بنسبة (18.2%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (4.4%)، (1.9%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة

(54.4%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (39.3%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (6.3%).

5. كان أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند قراءة منشور للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، على صفحتها عبر الفيسبوك على أهمية الروح الإيجابية في التعاطي مع قضية ديمقراطية الاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين، وصولاً إلى تطبيق بنود المبادرة جميعها، بما فيها الشق المالي، لضمان انتظام العملية التعليمية. هو الحزن بنسبة (25.2%)، يليه التعاطف بنسبة (22.3%)، ويليه الغضب بنسبة (19.8%)، ويليه القلق بنسبة (18.2%)، ومن ثم يليه الشعور بالذنب، والإحراج بنسبة (9.2%)، (5.3%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (45%)، ويليه مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (40.5%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (14.5%).

6. جاء أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند سماع تصريح الفريق جبريل الرجوب في المؤتمر الصحفي عبر فضائية فلسطين، أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي. هو التعاطف بنسبة (26.1%)، يليه الحزن بنسبة (25.8%)، ويليه القلق بنسبة (22.7%)، ويليه الغضب بنسبة (13.2%)، ومن ثم يليه الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (9.1%)، (3.1%) على التوالي، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (48.8%)، ويليه المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (39%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (12.2%).

7. كان أعلى شعور لعينة الدراسة من المعلمين عند قراءة ما نشرته شبكة راديو أجيال عبر صفحتها الفيسبوك، عن لجنة مبادرة حل أزمة إضراب المعلمين، إلى أن الحكومة تجاوبت مع بند علاوة طبيعة العمل من خلال الموافقة على إدراج العلاوة على قسيمة الراتب، وصرف 5% منها، والباقي عند توافر الأموال. هو الغضب بنسبة (25.5%)، يليه التعاطف بنسبة (23.9%)، ويليه القلق بنسبة

(22.3%)، ويليهِ الحزن بنسبة (18.9%)، ومن ثم يليهِ الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (5%)، (4.4%) على التوالي، في حين كانت المشاعر مستقلة الإسناد هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (46.2%)، ويليها المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة (44.4%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (9.4%).

8. إن المشاعر التي تشكلت لدى عينة الدراسة من المعلمين عند قراءة مقال للكاتب أكرم عطا الله، منشوراً على صفحة الفيسبوك لوكالة معاً الإخبارية، يقول فيه: إذا كان المعلمون يتهمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم هم أمام كارثة تتحقق؟ هم طرف رئيس في صناعتها. كان أعلاها هو الغضب بنسبة (31.3%)، يليه القلق بنسبة (21.7%)، ويليهِ الحزن بنسبة (20.8%)، ويليهِ التعاطف بنسبة (17%)، ومن ثم يليهِ، الإحراج، والشعور بالذنب بنسبة (6.9%)، (2.5%) على التوالي، في حين كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكثر تشكلاً لدى المعلمين بنسبة (51.9%)، ويليها مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة (38.7%)، وكانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً بنسبة (9.4%).

يظهر الجدول (18) في الملحق د أن نسبة العواطف المتشكلة بناءً على تصنيفها (عواطف مستقلة الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي) عند استخدام استراتيجيات المراوغة كانت بنسبة (46.6%)، (44%)، (9.4%) على التوالي، وعند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية كانت بنسبة (93.2%)، (51.4%)، (9.4%) على التوالي، وعند استخدام الاستراتيجيات التكيفية كانت بنسبة (39.9%)، (49.7%)، (10.4%) على التوالي، في حين كانت نسبتها عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة (44%)، (43.6%)، (12.4%) على التوالي.

يوضح الجدول نسبة المشاعر مستقلة الإسناد بناءً على مصدر الرسالة بنسبة (42.5%)، والمشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بناءً على مصدر الرسالة بنسبة (47.2%)، والمشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي بنسبة (10.3%).

تظهر نتائج الجدول (19) في الملحق د المشاعر المتشكلة لدى جمهور المعلمين بناءً على شكل الوسيلة الاتصالية، كانت المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، وشعور الغضب هي الأعلى درجة الاستراتيجيات المراوغة عبر الإعلام التقليدي، وبدرجة أقل المشاعر المتشكلة هي المعتمدة على الإسناد المستقل وأعلى شعور هو التعاطف عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية عبر الإعلام التقليدي، ثم كانت المشاعر المتشكلة هي ذات الإسناد المستقل وكانت أعلى المشاعر القلق والحزن، عند استخدام الاستراتيجيات المراوغة بشكل شفهي (وجهاً لوجه)، ثم كانت المشاعر ذات الإسناد المستقل وأعلى نسبة شعور هو التعاطف، عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وبدرجة أقل كانت المشاعر ذات الإسناد الخارجي والحزن أعلى شعور عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة عبر الإعلام التقليدي.

يظهر الجدول (20) في الملحق د نتائج ترتيب إسناد المشاعر حيث كان أعلى نسبة شعور الغضب، الذي يعدّ من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي عند استخدام استراتيجية تكيفية من داخل المؤسسة، ثم كان شعور الغضب والذي يعدّ من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية من خارج المؤسسة، وعند استخدام استراتيجيات دفاعية من داخل المؤسسة، تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي وكان أعلى شعور هو الغضب، ثم عند استخدام استراتيجيات داعمة من خارج المؤسسة، تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد وأعلى شعور كان التعاطف، وعند استخدام استراتيجيات داعمة من داخل المؤسسة تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي وأعلى شعور كان الحزن.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

4.1 أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال أزمة إضراب المعلمين حسب تصنيف كومبس (Cooms,2007)

إن استراتيجيات الاستجابة الثانوية كانت نسبتها (56%) وهي النسبة الأعلى، حيث يكاد لا يخلو لقاء أو بيان أو منشور من هذه الاستراتيجيات، وكانت استراتيجية التذكير هي الأكثر استخداماً خلال فترة الإضراب بنسبة 22%، ومثلت استراتيجية الإشادة والمدح واستراتيجية الضحية بنسبة 17% لكل منهما، وتبين من التحليل أن نسبة استراتيجيات الرفض كانت (18.5%) والمتمثلة باستراتيجية الإنكار والتي كانت نسبتها (8.5%) واستراتيجية وجود عذر بنسبة (10%)، أما المنشورات التي تحتوي على استراتيجيات إعادة البناء فكانت بنسبة (15.5%) والتي تضم استراتيجيات التبرير بنسبة (7%) والتعويض بنسبة (8.5%) وكانت نسبة المنشورات التي تحتوي على استراتيجيات كبش الفداء بنسبة 10% وتعدّ من استراتيجيات التقليل، وهي الأقل استخداماً خلال فترة الإضراب، ولم تستخدم استراتيجية الاعتذار ومهاجمة المتهم خلال فترة دراسة محتوى المنشورات وتحليلها في صفحة الفيسبوك الرسمية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

4.2 أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها العلاقات العامة الرقمية، وفقاً للنظرية الموقفية خلال

أزمة إضراب المعلمين حسب تصنيف كومبس (Coombs, 2012)

بعد تحليل المنشورات واللقاءات الصحفية والمؤتمرات، وكلّ ما يخصّ أزمة إضراب المعلمين، في موقع الفيسبوك الخاص بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، تبين أن النسبة الأعلى من استراتيجيات الاستجابة كانت الاستراتيجيات الدفاعية، ونسبة أقلّ استخدمت وزارة التربية والتعليم استراتيجيات المراوغة، بينما كانت الاستراتيجيات الداعمة بنسبة أقلّ من سابقتها من الاستراتيجيات، وكان استخدام الاستراتيجيات التكيفية الأقلّ استخداماً على الإطلاق.

يبحث الجمهور عادة عن المنشورات والرسائل التي تقدم المعلومات والدعم المعنويّ خلال الأزمات، وأشار Beeks (2019) إلى وسائل التواصل الاجتماعيّ حيث تقدم الدعم العاطفيّ للجمهور من خلال تسهيل الوصول الافتراضيّ للأفراد، ومشاركة المعلومات والمطالبة بحلّ ما (Lin & Choi. b2009)، ويتضح من خلال مراجعة المنشورات عبر موقع الفيسبوك الخاص بالوزارة، قلة المنشورات التي تخصّ الأزمة، وهذا قد يكون أحد أسباب إطالة فترة الإضراب في المدارس الحكومية. ولم يتم استخدام صفحة الوزارة للاتصال بشكل فعال أثناء الأزمة، حيث كان من الممكن توظيف صفحة الفيسبوك في الوصول إلى أصحاب المصلحة بشكل واسع، من معلمين وطلاب وأولياء أمور ومجالس أولياء الأمور، لبناء الثقة والحفاظ على السمعة المؤسسية الحسنة.

كان من المفترض وخلال الأزمة تكثيف المنشورات والبيانات، والتي تحتوي على استجابات داعمة للمعلمين وتقديم الدعم العاطفيّ لهم، سواء باستخدام استراتيجيات الإشادة أو المدح أو التعويض الماديّ، والذي يتمثل في اعتماد علاوة طبيعة العمل الذي أقرته الحكومة، بالإضافة إلى زيادة المنشورات والبيانات التي تستخدم الاستراتيجيات التكيفية والتي لا تكاد تذكر، تستطيع الوزارة التكيف مع الأزمة واحتواءها من خلال التفاعل مع أطراف الأزمة والتقليل من المشاعر السلبية تجاه الوزارة.

4.3 ملاءمة استراتيجيات الاتصال المستخدمة مع نوع الأزمة، وفقاً للنظرية الظرفية في إدارة أزمة

إضراب المعلمين

ذكر الصيفي (2021) كيف تحدد النظرية الظرفية استراتيجيات الاستجابة التي يمكن للمنظمات استخدامها للتعامل مع الأزمة، وحسب تصنيف كومبس للأزمات، يرى الباحث أن أزمة إضراب المعلمين تصنف على أنها من مجموعة الضحية وإسناد المسؤولية للمؤسسة ضعيف، وتهديد السمعة بالحد الأدنى، إن توجيه المعلومات وتعديلها وحده يمكن أن يكون كافياً، عندما يكون هناك حد أدنى من إسناد المسؤولية عن الأزمة، وقد عدّ كومبس (2007) أن تعديل المعلومات يساعد أصحاب المصلحة على التعامل مع الضغط الناتج عن عدم اليقين والضرر المحتمل للأزمة، إذ كان من المفترض أن تقوم دائرة العلاقات العامة بالمبادرة، وبما أن الوزارة واجهت أزمة إضراب للمعلمين في فترة سابقة وليست بالبعيدة، ما يرفع درجة تهديد السمعة إلى درجة متوسطة، وعدّ الصيفي (2021) أنه وبمجرد تحديد نوع الأزمة ومن ثم المسؤولية عنها، وتحديد مستوى تهديد السمعة، وسمعة العلاقة السابقة وتاريخ الأزمات، وكيف تحدد النظرية الظرفية استراتيجيات الاستجابة التي يمكن للمنظمات استخدامها للتعامل مع الأزمة، في حالة أزمة إضراب المعلمين.

ينبغي استخدام استراتيجيات التقليل في الاستجابة للأزمات مع الحد الأدنى من إسناد مسؤولية الأزمة مع تاريخ سابق للأزمات، أو سمعة سلبية، وتتمثل في استراتيجية كبش الفداء، بحيث تلقي المؤسسة اللوم على طرف من خارج المؤسسة وتبقى المؤسسة ضمن مجموعة الضحايا، وقد تكرر استخدام استراتيجية كبش الفداء (6) مرات وبنسبة (10%) خلال فترة الأزمة، ومع استمرار الإضراب وعدم نجاح استراتيجيات الإنكار والتقليل، تمّ استخدام استراتيجيات إعادة البناء في الاستجابة لأزمة الإضراب، وتستخدم في الاستجابة للأزمات ذات الإسناد المنخفض للمسؤولية عن الأزمة، إلى جانب تاريخ من الأزمات المماثلة، وأقترح (2014) Effiong إنه مع زيادة تهديدات السمعة والمشاعر السلبية، يجب على مديري الأزمات استخدام استراتيجيات الاستجابة للأزمات بالمستوى المطلوب من قبول مسؤولية الأزمة (2007)

COOMBS). وخلص إلى أن أفضل استراتيجية هي البدء في برنامج إعادة البناء فور اندلاع الأزمة. وتتمثل في استراتيجيات التبرير والتعويض والاعتذار، حيث استخدمت الوزارة استراتيجية التبرير (4) مرات أي بنسبة (7%) من الاستراتيجيات المستخدمة واستراتيجية التعويض (5) مرات وبنسبة (8.5%) من الاستراتيجيات المستخدمة، ولم تستخدم الوزارة في أي مرة استراتيجية الاعتذار، وعدت (2008) Kyhn أن الاختيار بين الاعتذار، وخيارات الاستجابة الأخرى للأزمات هو خيار قانوني في المقام الأول. الاعتذار يعني الاعتراف بالذنب وقد يعرض المنظمة للمسؤولية القانونية، ويفضل (2008) Kyhn استخدام استراتيجيات الاستجابة الثانوية والتي تسمى استراتيجيات التعزيز، كمكملات للاستراتيجيات الأساسية الثلاث وتعديل المعلومات، التي تشمل استراتيجيات التذكير والإشادة أو المدح والضحية.

وتقدم استراتيجيات الاستجابة الثانوية للأزمات الدعم العاطفي لأصحاب المصلحة، وأشار (2019) Beeks إلى أن العواطف مهمة بشكل خاص في تحديد سلوك الجمهور. وفقاً للنظرية الظرفية تؤثر العواطف على موقف الأشخاص تجاه المنظمة وتحديد السمعة، كما أن المشاعر السلبية لأصحاب المصلحة لديها القدرة على إلحاق الضرر بالمنظمة (على سبيل المثال المشاركة في الكلام السلبي الشفهي) أو تعطيل التفاعل مع المنظمات (كومبس، 2004، 2007). وأشار غول (2015) إلى تأثير عواطف أصحاب المصلحة باستراتيجيات الاستجابة بشكل مباشر كومبس (2007)، كما أكد على أن النوايا السلوكية تتأثر بمحوري العاطفة والسمعة، ويمكن أن تتغير النوايا السلوكية وفقاً لمسؤولية الأزمة وتهديد السمعة، ووفقاً للعواطف الناتجة عن الأزمة. وعدت (2014) Effiong اعتماد استراتيجية فعالة لإدارة الاتصالات والمعلومات، أمراً من شأنه أن يساعد المنظمات على التعامل مع الصدمة التي يمكن أن يسببها الضرر، الذي يلحق بالسمعة في أوقات الأزمات (ستورجرز، 1994).

إن قضية إضراب المعلمين قضية حساسة وتمس المجتمع بأسره، فلا يوجد بيت يخلو من طالب أو معلم أو ولي أمر، ويعد المعلمون الشريحة الأكبر في الوظيفة العمومية، لذلك ومن المهم لمديري الأزمة صياغة

خطاب إقناعي مدروس، واستخدام الاستراتيجيات الاتصالية وفق النظريات والنماذج المخصصة للاتصال في الأزمات، ولمعرفة مدى ملاءمة الاستراتيجيات المستخدمة خلال الإضراب، استخدم الباحث نموذج إدارة الأزمة بوساطة اجتماعية، لمعرفة مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات والمشاعر المتشكلة نتيجة التعرض للاستراتيجيات الاتصالية.

4.4 مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات المستخدمة بناء على شكل الرسالة ومصدرها خلال أزمة الإضراب:

استراتيجيات المراوغة: الفقرات (1، 7، 12) في المحور الأول تبين مستويات تقبل استراتيجيات المراوغة حسب شكل الرسالة، والفقرات (14، 19) في المحور الثاني تظهر مستويات استراتيجيات المراوغة حسب مصدر الرسالة.

المحور الأول (الشكل): تظهر النتائج أن مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات المراوغة عبر الاتصال الشفهي المتمثلة في الفقرة رقم (12) كانت مرتفعة، وكان مستوى التقبل بنسبة (68.8%)، كما أظهرت نتائج الدراسة مستوى تقبل متوسطاً عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، حيث كانت نسبة تقبل المعلمين لاستراتيجيات المراوغة (62.2%) والمتمثلة في الفقرة رقم (7)، وعند تفحص مستوى تقبل المعلمين لاستراتيجيات المراوغة عبر الإعلام التقليدي، كان المستوى (57.2%) وهي الأقل وتتمثل في الفقرة رقم (1).

تظهر النتائج تأثير شكل الرسالة على مستوى تقبل المعلمين لاستراتيجيات المراوغة، حيث كانت أقل قبولاً عند استخدام الإعلام التقليدي، وعند استخدام الاتصال الشفهي لإيصال الرسالة كانت النتيجة أكثر قبولاً، وعند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان مستوى التقبل متوسطاً، واختلفت هذه النتائج مع دراسة جانم (2021) حيث مستوى تقبل الجمهور لاستراتيجيات المراوغة عبر وسائل التواصل الاجتماعي هو الأعلى، والإعلام التقليدي والتواصل الوجيهي متوسط القبول، عندما تعلقت الدراسة بأزمة صحية، بينما

أظهرت نتائج دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) أن الجمهور يتقبل الاستراتيجيات المروعة بشكل أكبر، عند استخدام الإعلام التقليديّ منه عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ.

المحور الثاني (المصدر): الفقرة رقم (14) تفحص مستوى قبول المعلمين لاستراتيجيات المروعة من مصدر داخل المؤسسة، وكان مستوى التقبل متوسطاً بنسبة (67.8%)، والفقرة رقم (19) تفحص مستوى تقبل المعلمين لاستراتيجيات المروعة من مصدر خارج المؤسسة، حيث كانت النتيجة (66%) وتعدّ النتيجة متوسطة.

وتظهر النتائج مستوى تقبل متوسطاً عند المعلمين في حال استخدام استراتيجيات المروعة من قبل المؤسسة، ومتوسطاً ولكن أقلّ قبولا عند استخدام الاستراتيجيات نفسها من مصدر خارج المؤسسة، وهذه النتيجة هي عكس نتائج دراسة جانم (2021) والتي أظهرت أن الجمهور يكون أكثر تقبلاً عند استخدام الاستراتيجيات المروعة من خارج المؤسسة، بينما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) التي أظهرت قبولا أكثر لاستراتيجيات المروعة من مصدر داخل المؤسسة.

الاستراتيجيات الدفاعية: الفقرات (2، 8، 10) في المحور الأول تظهر مستويات تقبل المعلمين للرسالة عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية، والفقرات (16، 20) في المحور الثاني تظهر مستويات تقبلهم للاستراتيجيات الدفاعية باختلاف مصدر الرسالة.

المحور الأول: تظهر النتائج أن مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الدفاعية كانت متوسطة عند جميع الفقرات، وكان مستوى تقبل الرسالة عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ هو الأعلى حيث كانت نسبة القبول (66.8%) عند الفقرة رقم (8)، وعند الفقرة رقم (10) كان مستوى قبول المعلمين للرسالة عند التواصل الشفهيّ بنسبة (63.2%)، بينما كان مستوى قبول الرسالة عند الفقرة رقم (2) بنسبة (61.8%) وذلك عندما يكون الإعلام التقليديّ هو الوسيلة الاتصالية.

أظهرت النتائج قبولاً أعلى للمعلمين عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بينما كان مستوى قبول الرسالة عند استخدام الاتصال الشفهيّ بدرجة أقل، وأشارت النتائج إلى مستوى قبول متدنٍ عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية عبر الإعلام التقليديّ، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) التي بينت قبول الاستراتيجيات الدفاعية بشكل أكبر عند استخدام الاتصال الوجيهي، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) التي أظهرت قبولاً أكبر عند استخدام استراتيجيات دفاعية عبر الإعلام التقليديّ.

المحور الثاني: تظهر النتائج أن مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الدفاعية كانت متوسطة، بحيث كان مستوى قبول الرسالة عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية، ويكون المصدر من داخل المؤسسة (63.6%) وذلك عند الفقرة رقم (16)، بينما كان مستوى قبول الرسالة من مصدر خارج المؤسسة (61.2%)، وذلك عند الفقرة رقم (20) وذلك عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية.

تظهر النتائج تأثير مصدر المعلومات على مستوى قبول المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة، وتشير النتائج أن مستوى قبول الاستراتيجيات الدفاعية أكبر، عندما يكون مصدر المعلومات من داخل المؤسسة، بينما كان مستوى القبول أقل عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية من مصدر خارج المؤسسة، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث أظهرت قبولاً أكبر للاستراتيجيات الدفاعية من مصادر خارج المؤسسة، واتفقت النتائج مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) التي بينت قبول الجمهور للرسائل التي يكون مصدرها من داخل المؤسسة.

الاستراتيجيات التكيفية: الفقرات (3، 11، 6) تظهر مستويات تقبل المعلمين للاستراتيجيات التكيفية باختلاف الوسيلة المستخدمة عند كل فقرة، والفقرات (15، 17) تظهر مستويات تقبل المعلمين للاستراتيجيات التكيفية باختلاف مصدر المعلومات والأخبار.

المحور الأول: كان مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات التكيفية عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مرتفعاً حيث كانت النسبة (68.6%) عند الفقرة رقم (6)، بينما كانت النتيجة متوسطة عند الفقرة رقم (11) حيث كانت النسبة (67.2%) وذلك عند استخدام التواصل الشفهي كوسيلة للاتصال، بينما كانت النسبة (63.2%) عند استخدام الإعلام التقليدي والذي تمثله الفقرة رقم (3).

تظهر النتائج قبولاً أكبر عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية للاستجابة، وذلك عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، كما أظهرت النتائج تقارباً في مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات التكيفية عند استخدام الاتصال الشفهي (وجهاً لوجه) حيث كانت بمستوى أقل بقليل من وسائل التواصل الاجتماعي، وكانت المستوى الأقل قبولاً عند استخدام الإعلام التقليدي للاستجابة لأزمة الإضراب، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) والتي بحثت استراتيجيات إدارة أزمة كورونا الصحية، حيث كان المعلمون أقل تقبلاً للاستراتيجيات التكيفية عند استخدام الإعلام التقليدي، كما اتفقت هذه دراسة Liu, Austin, & Jin (2011) والتي أظهرت تقبل الجمهور للاستراتيجيات التكيفية عندما صدرت من المؤسسة نفسها.

المحور الثاني: تشير النتائج إلى مستويات متوسطة لقبول الاستراتيجيات الاتصالية، وذلك عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، حيث كان مستوى تقبل المعلمين عند الفقرة رقم (15) وذلك عندما تكون المؤسسة مصدر المعلومات وكانت نسبة القبول (66.2%)، بينما كانت نسبة القبول للاستراتيجيات التكيفية عند الحصول على معلومات الأزمة من خارج المؤسسة (65.4%) وذلك عند الفقرة رقم (17).

أظهرت النتائج قبولاً أكبر للاستراتيجيات التكيفية، عندما تكون المؤسسة مصدر معلومات الأزمة، بينما كان المعلمون أقل تقبلاً عند الحصول على معلومات الأزمة من خارج المؤسسة وذلك عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث أظهرت قبول الاستراتيجيات

التكيفية من مصادر داخل المؤسسة وخارجها، واختلفت من نتائج دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) والتي أظهرت قبولاً أقلّ للاستراتيجيات التكيفية الصادرة من المؤسسة نفسها.

الاستراتيجيات الداعمة: تبين الفقرات (5، 4، 9) مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الداعمة عند اختلاف الوسيلة الاتصالية، بينما تبين الفقرات (1، 7) مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الداعمة عند اختلاف مصدر المعلومات.

المحور الأول: تشير النتائج إلى مستوى مرتفع لقبول المعلمين للاستراتيجيات الداعمة عند الاتصال الشفهيّ (وجهاً لوجه) حيث كانت نسبة القبول (68.6%) عند الفقرة رقم (9)، بينما كان مستوى قبول المعلمين لاستراتيجيات الداعمة عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ (66.8%) وذلك عند تفحص الفقرة رقم (5)، بينما كان مستوى قبول المعلمين للاستراتيجيات الداعمة (67.8%) وذلك عند استخدام الإعلام التقليديّ والمتمثل في الفقرة رقم (4).

أظهرت النتائج قبولاً أكبر للمعلمين عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة بواسطة الاتصال الشفهيّ (وجهاً لوجه)، بينما كان الإعلام التقليديّ أكثر تأثيراً من وسائل التواصل الاجتماعيّ عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) التي بينت تقبل أكبر للاستراتيجيات الداعمة لدى الجمهور عند استخدام الاتصال الوجيهي، واتفقت النتائج مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) التي بينت قبولاً أكبر لدى الجمهور عند استخدام الإعلام التقليديّ.

المحور الثاني: تشير النتائج إلى مستوى مرتفع لقبول المعلمين للاستراتيجيات الداعمة، عندما يحصل المعلمون على المعلومات من خارج المؤسسة، حيث كان مستوى تقبل المعلمين للرسالة بنسبة (72%) عند الفقرة رقم (18)، بينما أشارت النتائج إلى مستوى متوسط عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة للاستجابة من داخل المؤسسة، حيث كانت النسبة (61.8%) وذلك عند الفقرة رقم (13).

تظهر النتائج تأثير مصدر الرسالة على مدى تقبل المعلمين للاستراتيجيات الداعمة، حيث كان قبول المعلمين للاستراتيجيات الداعمة هو الأكثر قبولاً، عند الحصول على معلومات الأزمة من خارج المؤسسة، بينما كان تأثير الاستراتيجيات الداعمة أقل قبولاً عندما حصل المعلمون على أخبار الأزمة من داخل المؤسسة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث كان تقبل الجمهور للاستراتيجيات الداعمة أكبر من طرف خارجي، وهذا يتفق مع دراسة Liu, Austin, & Jin (2011) التي أظهرت أن الاستراتيجيات الداعمة أكثر تقبلاً من مصدر خارج المؤسسة.

تأثير شكل الرسالة والمصدر الرسالة على العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين، حيث قام الباحث بفحص المشاعر المتشكلة لدى المعلمين للفقرات نفسها، التي تم فحص مستوى تقبل المعلمين للاستراتيجيات المستخدمة فيها.

4.5 المشاعر المتشكلة لدى المعلمين باختلاف شكل ومصدر الرسائل الاتصالية خلال أزمة إضراب المعلمين:

الاستراتيجيات المراوغة:

المحور الثالث: تفحص الفقرة رقم (1) المشاعر المتشكلة لدى الجمهور عند استخدام شكل الإعلام التقليدي حيث كان أعلى قيمة لشعور الغضب (40.5%) وهو من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، وكانت نتيجة المشاعر المتشكلة المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأعلى بنسبة (66.9%)، أما الفقرة رقم (12) فكانت المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عند استخدام شكل الاتصال الشفهي حيث تساوى شعور التعاطف والقلق بنسبة (26.1%) وهما من المشاعر المعتمدة على الإسناد المستقل حيث كانت النسبة الكلية (52.2%)، أما عند استخدام شكل وسائل التواصل الاجتماعي فكان الحزن هو

الشعور الأعلى قيمة بنسبة (26.1%) وهو من المشاعر خارجية الإسناد، وكانت النسبة الأعلى للمشاعر المتشكلة لدى المعلمين هي للإسناد الخارجي بنسبة (45.3%).

تظهر النتائج تأثير شكل الرسالة على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، تبين أنه عند استخدام الإعلام التقليدي ووسائل التواصل الاجتماعي لإيصال استراتيجيات مراوغة سيتشكل لدى المعلمين مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بينما تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد عند استخدام الإعلام التقليدي كشكل من أشكال الاتصال، وعند استخدام الشفهي (وجهاً لوجه) لإيصال الاستراتيجيات المراوغة سيتشكل لدى المعلمين مشاعر مستقلة الإسناد، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021).

المحور الرابع: تفحص الفقرة رقم (14) المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عندما كان مصدر الرسالة المؤسسة نفسها، حيث كان الغضب هو أعلى شعور وهو من المشاعر المعتمدة على الإسناد المستقل، وكانت النسبة الكلية للمشاعر المعتمدة على الإسناد المستقل عندما كانت المعلومات صادرة من المؤسسة نفسها بنسبة (46.9%)، أما عند الفقرة رقم (19) فكانت الرسالة من طرف خارج المؤسسة، وكانت مشاعر الغضب هي المتشكلة لدى المعلمين بنسبة (25.5%) ويعدّ الغضب من المشاعر المعتمدة على الإسناد المستقل، وكانت النسبة الأعلى هي للمشاعر المعتمدة على المشاعر مستقلة الإسناد وكانت النسبة الكلية (46.2%).

تظهر النتائج تأثير المصدر على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، حيث تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد المستقل، عند استخدام استراتيجيات مراوغة سواء كان مصدر الرسائل المؤسسة نفسها أو من خارج المؤسسة، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021).

الاستراتيجيات الدفاعية:

المحور الثالث: تفحص الفقرة رقم (2) تأثير شكل الرسالة على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، حيث كانت مشاعر الغضب هي الأعلى عند استخدام الإعلام التقليديّ بنسبة (28.3%) والغضب من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي، وكان مجموع المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأعلى بنسبة (48.1%)، تفحص الفقرة رقم (8) تأثير شكل المعلومات على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عندما يكون شكل الوسيلة وسائل التواصل الاجتماعيّ، حيث كانت مشاعر الغضب هي الأعلى بنسبة (24.7%) وهي من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، وكانت النسبة الكلية الأعلى للمشاعر هي المعتمدة على الإسناد الخارجي (47.1%)، وتبين الفقرة رقم (10) تأثير شكل المعلومات على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عندما كانت الوسيلة هي التواصل الشفهيّ (وجهاً لوجه) حيث كان التعاطف هو الشعور الأعلى المتولد لدى المعلمين بنسبة (24.5%) ويعدّ من المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ، وكان المجموع الأعلى للمشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ بنسبة (44.3%).

بينت النتائج تأثير شكل الرسالة على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية بوساطة الإعلام التقليديّ ووسائل التواصل الاجتماعيّ، سيتشكل لدى المعلمين مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي، وعند استخدام التواصل الوجيه ستولد مشاعر معتمدة على الإسناد المستقلّ، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة جانم (2021) حيث أظهرت عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ، ستتشكل مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي، ومشاعر مستقلة الإسناد عند استخدام التواصل الشفهيّ، بينما اختلفت في النتيجة في حال استخدام الإعلام التقليديّ حيث تشكلت لدى الجمهور مشاعر مستقلة الإسناد، وفي دراستنا هذه تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي.

المحور الرابع: تفحص الفقرة رقم (16) تأثير مصدر المعلومات على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، حيث كان شعور الغضب هو الأعلى لدى المعلمين عندما كان مصدر المعلومات من داخل المؤسسة، ويعدّ شعور الغضب من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، وكانت مجموعة المشاعر المتشكلة

المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأعلى بنسبة (50.9%)، أما تأثير مصدر المعلومات من خارج المؤسسة على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، عند تفحص الفقرة (20)، فكانت مشاعر الغضب هي الأعلى بنسبة (31.1%) ويعدّ من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، وكان مجموع المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هو الأعلى حيث كانت بنسبة (51.9%) عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية ويكون مصدرها من خارج المؤسسة.

وبينت النتائج أنه لا تختلف مشاعر الإسناد باختلاف مصدر المعلومات عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية، حيث تشكلت لدى المعلمين مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي، وتختلف هذه النتيجة من نتيجة دراسة جانم (2021) حيث أظهرت الدراسة تشكل مشاعر ذات إسناد مستقلّ باختلاف مصدر الرسالة، بينما في هذه الدراسة تشكلت مشاعر ذات إسناد خارجي.

الاستراتيجيات التكيفية:

المحور الثالث: تفحص الفقرة رقم (3) تأثير شكل الإعلام التقليدي في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، حيث كان شعور التعاطف هو الأعلى بنسبة (28.9%) ويعدّ التعاطف من المشاعر المعتمدة على الإسناد المستقلّ، وكان مجموع المشاعر الأعلى التي تعتمد على الإسناد المستقلّ بنسبة (52.8%)، أما الفقرة رقم (6) فتظهر تأثير وسائل التواصل الاجتماعيّ عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، حيث كان شعور التعاطف الأعلى بنسبة (29.6%) المتشكل لدى المعلمين، وكان مجموع المشاعر الأعلى الذي يعتمد على الإسناد المستقلّ بنسبة (50%)، وتبين الفقرة رقم (11) تأثير الشكل عندما يكون اتصالاً شفهياً (وجهاً لوجه) حيث كانت مشاعر الحزن هي الأعلى بنسبة (27.4%) وتعتمد مشاعر الحزن على الإسناد الخارجي، وكان المجموع الأعلى للمشاعر المتشكلة عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية شفهياً هي التي تعتمد على الإسناد الخارجي (47.5%).

أظهرت النتائج تأثير شكل المعلومات عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ عند استخدام الإعلام التقليديّ ووسائل التواصل الاجتماعيّ لدى المعلمين، ومشاعر تعتمد على الإسناد الخارجيّ عند استخدام الاتصال الواجهيّ، وهذه النتيجة اختلفت مع نتيجة جانم (2021) حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجيّ عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعيّ، ومشاعر تعتمد على الإسناد الداخليّ عند استخدام التواصل الشفهيّ، بينما اتفقت معها عند استخدام الإعلام التقليديّ، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ عند استخدام الإعلام التقليديّ في كلا الدراستين.

المحور الرابع: تبين الفقرة رقم (15) تأثير مصدر المعلومات على المعلمين عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية من داخل المؤسسة، حيث تشكلت مشاعر الغضب بنسبة (30.8%) وهو الشعور الأعلى ويعتمد على الإسناد الخارجيّ، وكانت مجموع المشاعر الأعلى التي تعتمد على الإسناد الخارجيّ بنسبة (54.4%)، كما بينت الفقرة رقم (17) تأثير مصدر المعلومات الخارجيّ عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية حيث كان الحزن هو الشعور الأعلى بنسبة (25.2%) وهو من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجيّ، وكان المجموع الأعلى للمشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجيّ بنسبة (45%).

وتظهر النتائج تأثير مصدر المعلومات على جمهور المعلمين عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجيّ سواء كان مصدر المعلومات من داخل المؤسسة أو من خارجها، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ عندما يكون مصدر المعلومات من المؤسسة نفسها، واتفقت مع الدراسة عند الحصول على المعلومات والتعرض للاستراتيجيات التكيفية من خارج المؤسسة.

الاستراتيجيات الداعمة:

المحور الثالث: تفحص الفقرة رقم (4) تأثير شكل المعلومات على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عند استخدام شكل الإعلام التقليدي حيث كان الحزن هو الشعور الأعلى (29.6%) ويعتمد على الإسناد الخارجي، وكان مجموع المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي هو الأكبر بنسبة (50%)، وتبين الفقرة (5) عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي كانت نسبة شعور التعاطف هي الأعلى (25.8%) ويعدّ التعاطف من المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ، وكانت المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ هي الأعلى بنسبة (46.9%)، كما بينت الفقرة رقم (9) تأثير شكل المعلومات عندما يكون وجاهياً، حيث كانت مشاعر الحزن هي الأعلى قيمة (26.1%) والحزن من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي، بينما كان مجموع المشاعر الأعلى بنسبة (47.2%) وهي المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ.

بينت النتائج تأثير شكل المعلومات على المشاعر المتشكلة لدى المعلمين عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ عند استخدام وسيلتي التواصل الوجيهي، أو التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بينما تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي عند استخدام الإعلام التقليدي لإيصال الرسائل التي تحتوي على الاستراتيجيات الداعمة للمعلمين، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) التي أظهرت نتائجها تشكل مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ لدى الجمهور، عند استخدام وسيلتي التواصل الاجتماعي والاتصال الوجيهي، بينما اختلفت مع الدراسة عند استخدام الإعلام التقليدي، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقلّ، وفي هذه الدراسة مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي.

المحور الرابع: تفحص الفقرة رقم (18) تأثير المصدر الخارجي للمعلومات التي تحتوي على استجابات داعمة على مشاعر المعلمين، حيث كان الشعور الأعلى هو التعاطف بنسبة (26.1%) ويعدّ التعاطف من المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ، وكان مجموع المشاعر التي تعتمد على الإسناد المستقلّ

هي الأعلى قيمة، بينما بينت الفقرة رقم (13) تأثير المصدر الداخلي للمعلومات على مشاعر المعلمين، حيث كان الحزن هو الشعور الأكبر بنسبة (25.2%) والحزن من المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي، وكان مجموع المشاعر الأعلى بنسبة (48.2%) وهي المشاعر التي تعتمد على الإسناد الخارجي.

أظهرت النتائج تأثير مصدر المعلومات على جمهور المعلمين عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة، حيث بينت الدراسة تشكل مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي عندما تصدر معلومات الأزمة من المؤسسة نفسها، بينما تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد المستقل، عندما يكون مصدر الاستراتيجيات الداعمة من مصدر خارج المؤسسة، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) التي أظهرت نتائجها تشكل المشاعر نفسها التي تعتمد على الإسناد المستقل باختلاف مصدر المعلومات، واختلفت النتيجة مع هذه الدراسة، حيث تشكلت مشاعر تعتمد على الإسناد الخارجي، في حال كان مصدر المعلومات المؤسسة نفسها.

ويبين الجدول (16) في الملحق د نسبة العواطف المتشكلة بناءً على شكل الرسالة، إن استخدام الاستراتيجيات التكيفية كان له أثر في تشكيل مشاعر مستقلة الإسناد، بنسبة أكبر من الاستراتيجيات الأخرى (المراوغة، الداعمة، الدفاعية)، وأنه عند استخدام الاستراتيجيات المراوغة تشكلت لدى المعلمين مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي، بنسبة أكبر من الاستراتيجيات الأخرى (التكيفية، الداعمة، الدفاعية)، وعند استخدام الاستراتيجيات الداعمة ستتشكل لدى المعلمين مشاعر مستقلة الإسناد، وبنسبة أكبر من الاستراتيجيات الدفاعية، حيث تشكلت عند استخدامها أيضاً مشاعر مستقلة الإسناد، والمشاعر المستقلة كانت الأقل تشكلاً عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة، بينما المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي كانت الأعلى نسبة عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة.

وأظهرت النتائج تشكل مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر بناءً على المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي، والإسناد الخارجي بناءً على شكل الرسالة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) والتي أظهرت تشكل مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر من المشاعر الأخرى.

ويبين الجدول (18) في الملحق د نسبة المشاعر المتشكلة بناءً على مصدر الرسالة حيث تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي، والمشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي عند استخدام استراتيجيات المراوغة، بينما تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة أكبر من المشاعر المستقلة الإسناد، والمشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي، كما تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد بنسبة أكبر من المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي، والمشاعر مستقلة الإسناد عند استخدام استراتيجية تكيفية، وتشكلت مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي والداخلي، عند استخدام استراتيجية داعمة.

اختلفت النتائج باختلاف مصدر الرسالة حيث تشكلت مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة أكبر، من المشاعر المستقلة والمشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي، وبالمقارنة مع شكل الرسالة تشكلت لدى المعلمين مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي والإسناد الخارجي، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد، عند اختلاف مصدر الرسالة بنسبة أكبر من المشاعر المستقلة والمعتمدة على إسناد داخلي.

تظهر نتيجة الجدول (16) في الملحق د المشاعر المتشكلة بناءً على شكل الرسالة: تشكل الاستراتيجيات المراوغة مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بناءً على شكل الرسالة، بنسبة أكبر من المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي والمشاعر مستقلة الإسناد، وعند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية كانت نسبة المشاعر المستقلة الإسناد، هي الأعلى نسبة من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي والداخلي، بينما بينت النتائج النسبة الأعلى للمشاعر مستقلة الإسناد، عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية بدرجة أكبر، من

نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي والخارجي، كما أظهرت النتائج عند استخدام الاستراتيجيات الداعمة أن نسبة المشاعر المستقلة الإسناد أعلى، من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي والداخلي.

ويوضح الجدول عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية، أنه ستتشكل لدى المعلمين مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر من الاستراتيجيات المراوغة والدفاعية والداعمة، وعند استخدام الاستراتيجيات المراوغة سوف تتشكل لدى المعلمين مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي، بنسبة تعدد الأعلى من استخدام الاستراتيجيات التكيفية والداعمة والدفاعية، بينما كانت نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي، هي الأقل تشكلا عند استخدام كل الاستراتيجيات باختلاف شكل الرسالة.

ويتضح من النتائج أن هناك مشاعر مختلفة متشكلة لدى المعلمين، باختلاف شكل الرسالة، حيث كانت نسبة المشاعر المستقلة الإسناد الأعلى تشكلاً بالنسبة للمشاعر الأخرى، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث كانت نسبة المشاعر مستقلة الإسناد هي الأعلى.

تظهر نتيجة الجدول (18) في الملحق د المشاعر المتشكلة بناءً على مصدر الرسالة: تشكل الاستراتيجيات المراوغة مشاعر مستقلة الإسناد بناءً على مصدر الرسالة بنسبة أكبر، من المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي والمعتمدة على الإسناد الداخلي، وعند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية فإن نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي كانت أعلى، من المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي والمستقلة الإسناد، وعند استخدام الاستراتيجيات التكيفية كانت نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي أعلى، من المشاعر المعتمدة على إسناد داخلي والمشاعر مستقلة الإسناد، وعند استخدام الاستراتيجيات الداعمة كانت نسبة المشاعر مستقلة الإسناد أكبر، من المشاعر المتشكلة المعتمدة على الإسناد الخارجي والمعتمدة على الإسناد الداخلي.

ويوضح الجدول عند استخدام الاستراتيجيات الدفاعية، بأنه ستتشكل لدى المعلمين مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بنسبة أكبر، من الاستراتيجيات التكيفية والداعمة والمراوغة، وعند استخدام استراتيجيات

المراوغة ستتشكل لدى المعلمين مشاعر مستقلة الإسناد بنسبة أكبر، من الاستراتيجيات التكيفية والداعمة والدفاعية، وتبين أن المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي هي الأقل تشكلاً، عند استخدام كل الاستراتيجيات وباختلاف مصدر الرسالة.

ويتضح من النتائج أن نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأعلى تشكلاً، لدى جمهور المعلمين باختلاف مصدر الرسالة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث كانت المشاعر المستقلة الإسناد هي الأعلى تشكلاً لدى الجمهور.

وعند مقارنة المشاعر المتشكلة لدى المعلمين باختلاف شكل الرسالة واختلاف مصدر الرسالة، تبين أن المشاعر المتشكلة المستقلة الإسناد كانت بنسبة أكبر من المشاعر الأخرى، بينما كانت نسبة المشاعر المتشكلة لدى المعلمين المعتمدة على الإسناد الخارجي هي الأكبر، بالنسبة للمشاعر الأخرى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) التي أظهرت تشكل مشاعر مختلفة خلال الأزمات تختلف باختلاف الشكل والمصدر.

يوضح الجدول (19) في الملحق (د) اختلاف المشاعر المتشكلة نتيجة لاختلاف شكل الرسالة، وكانت المشاعر الإيجابية المتشكلة خلال الأزمة، وتبين عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية عبر الإعلام التقليدي تشكل مشاعر مستقلة الإسناد، وكانت مشاعر التعاطف بدرجة عالية، وعند استخدام استراتيجيات مراوغة عبر الاتصال الوجيهي تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد ونسبة التعاطف فيها عالية، وعند استخدام الاستراتيجيات التكيفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد ونسبة التعاطف فيها عالية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث تشكلت مشاعر سلبية باختلاف شكل الرسالة، وعند استخدام استراتيجيات داعمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تشكلت مشاعر مستقلة الإسناد ونسبة التعاطف فيها كبيرة، واتفقت مع دراسة جانم (2021) وكانت المشاعر إيجابية عند استخدام استراتيجيات داعمة، عبر الإعلام التقليدي ووسائل التواصل الاجتماعي، وأيضاً عند استخدام استراتيجيات

دفاعية في الاتصال الوجيهي، تشكلت مشاعر إيجابية ونسبة التعاطف فيها كبيرة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جانم (2021) حيث تشكلت مشاعر إيجابية عند الاتصال الشفهي والإعلام التقليدي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Liu, Austin, & Jin (2011) حيث خلصت إلى أن الاتصال عبر وسائل الإعلام التقليدي والمحادثات الوجيهية، ما تزال ذات أثر على استجابة الجمهور العاطفية.

يوضح الجدول رقم (20) في الملحق د اختلاف المشاعر المتشكلة نتيجة اختلاف مصدر الرسالة، وكانت النتيجة الإيجابية وتشكل مشاعر مستقلة الإسناد درجة التعاطف فيها كبيرة، عند استخدام استراتيجيات داعمة من مصدر خارجي، وسلطت جانم (2021) الضوء على نتائج دراسة (Lin, et al (2017) التي بينت دور المؤثرين الاجتماعيين والقياديين في توجيه الآراء وتشكيل العواطف، وهذا ما ظهر في نتائج هذه الدراسة، حيث كان للقيادي جبريل الرجوب تأثير في تشكل مشاعر إيجابية بدرجة كبيرة، بينما أظهرت نتائج دراسة جانم (2021) عواطف إيجابية باختلاف مصدر الرسالة، عند استخدام الاستراتيجيات التكيفية والاستراتيجيات الداعمة والاستراتيجيات الدفاعية.

التوصيات

يوصي الباحث بإجراء مزيد من الأبحاث التي تخص إضراب المعلمين، باستخدام نظريات أخرى تختص في إدارة الأزمات، على الرغم من أن استخدام النظرية الموقفية في أزمة مثل إضراب المعلمين في المدارس الحكومية، قد يعني صعوبة في قياس مدى تآكل السمعة خلال الأزمة، وتأثير نتائج الأزمة على أصحاب المصلحة، ففي المؤسسات الربحية تآكل السمعة يعني الخسارة، ومن السهل قياس مدى تأثير تآكل السمعة على المبيعات والأرباح.

وتعدّ النظرية الموقفية من النظريات التقليدية في مجال إدارة الازمات، ومع تطور وسائل التواصل الاجتماعيّ ودورها المهم في اتصالات الأزمة، لذلك طورت لوسيندا اوستن نموذج اتصال الأزمة بواسطة اجتماعية، والذي يشرح قبول استراتيجيات الاستجابة باختلاف أشكال التواصل خلال الأزمت، وكيفية بحث الجمهور عن المعلومات التي تخص الأزمة، والعواطف المتشكلة نتيجة التعرض لاستراتيجيات الاستجابة، ومن المهم فهم وقراءة عواطف جمهور الأزمة لقياس مدى تأثرهم بالأزمة.

إن استخدام نموذج اتصال الأزمت بواسطة اجتماعية لأشكال الاتصال كافة خلال الأزمة، يؤكد أهمية استخدام القنوات الاتصالية معاً، للوصول لفئات المجتمع كلها، فالإعلام التقليديّ ما يزال يتمتع بالمصداقية، ومن المفترض استخدام كل الفضائيات الرسمية والإذاعات والصحف الرسمية والمحلية، في نقل وجهة نظر وزارة التربية والتعليم إلى المشاهدين والمستمعين، وعدّ Austin, Brooke, & Yan, (2012) أن الجمهور يتوجه لوسائل الإعلام التقليدية خلال الأزمت أكثر من غيره، وسواء كان الجمهور من أصحاب المصلحة أو من المؤثرين في أصحاب المصلحة، من خلال الاتصال الشفهيّ بين الأصدقاء والعائلة والزلاء دون انترنت، والشكل الثالث للاتصال هو وسائل التواصل الاجتماعيّ، وقد عدّت Austin, Brooke, & Yan, (2012) أن غالبية الجماهير تتوجه إلى وسائل التواصل الاجتماعيّ للحصول على معلومات حول الأزمة، وتعدّ وسائل التواصل الاجتماعيّ بأنواعها وأشكالها كافة، من أهم الوسائل الاتصالية خلال الأزمت، لوجود عدد من المزايا التي يمكن الاستفادة منها وقت الأزمت، في نقل الخبر بالأشكال كلها وبالتفاعلية، ومعرفة وجهات النظر، ورجع الصدى والمشاعر المتشكلة نتيجة للتعرض للخبر والنوايا السلوكية، ، وهذه المزايا تمكن العاملين في العلاقات العامة الرقمية، من فهم الأزمة وصياغة الخطاب الإقناعي وإيجاد حلول لاحتواء الأزمت قبل تفاقمها وخروجها عن السيطرة.

وفقاً لنتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1. الإفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في قراءة المشاعر الإلكترونية والتعليقات، لمعرفة ردود أفعال المعلمين على الاستراتيجيات، وتعديلها للتقليل من المشاعر السلبية واحتواء الأزمة.
2. تكثيف المنشورات التي تحتوي على الدعم المعنوي للمعلمين، عبر الصفحات والمواقع الرسمية لوزارة التربية والتعليم خلال أزمة الإضراب.
3. عدم استخدام استراتيجيات التجاهل والإنكار في إدارة أزمة الإضراب، لأن سرعة الاستجابة تساعد في احتواء الأزمة.
4. استخدام الإعلام التقليدي الرسمي والمحلي بشكل مكثف، خلال الأزمات التعليمية كشكل من أشكال الاتصال بالجمهور.
5. استخدام الاتصال الوجيه (وجهاً لوجه)، من خلال لقاءات مستمرة ومكثفة مع المعلمين، خلال فترات الإضراب للتقليل من المشاعر السلبية لدى المعلمين.
6. إشراك المجتمع المحلي ومجالس أولياء الأمور في البرامج الحوارية عبر الفضائيات والراديو، خلال الأزمات التعليمية والإضرابات.
7. تشكيل فريق إدارة أزمات متخصص في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، قادر على إدارة أزمة الإضراب وإعادة ثقة المعلمين بالوزارة في مرحلة ما بعد الأزمة.
8. إعداد خطط طوارئ واستخدامها في الأزمات، ومعرفة فعاليتها خلال الأزمات، وقراءة استجابة المعلمين للاستراتيجيات.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

عامر، اسماعيل محمد. (2021). العلاقات العامة والتطور الرقمي. مكتبة نور.

العريفان، امثال حمد. (2021). إدارة الأزمة التربوية في وزارة التربية والتعليم العالي الكويتية في ظل جائحة (Covid-19) من وجه نظر العاملين فيها: تصور مقترح. الكويت: مجلة كلية التربية.

ابو سريع، إنجي محمد. (2017). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الأزمات. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان.

مرسي، إيمان. (2021). دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة. السعودية: المجلة المصرية لبحوث الاعلان.

بشناق، باسم والداهوك، هبه. (2019). إضراب العاملين في المرافق العامة وفق القانون الفلسطيني (المجلد 27). غزة، فلسطين: مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الشرعية والقانونية.

فهمي، بسنت. (2020). تفاعل الجمهور المصري حول أزمة فايروس كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف الذكي. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام.

حكيمه، جاب الله. (2019). استراتيجيات الاتصال ودورها في تفعيل ادارة الأزمات. الجزائر: المجلة الجزائرية للعلوم الانسانية والاجتماعية.

الصالح، حاتم علي. (2021). العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم عوامل الظهور والتحديات. صنعاء، اليمن: مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية. جامعة صنعاء.

الصفوي، حسن نيازي. (2021). استراتيجيات الاتصال التي استخدمتها العلاقات العامة ببوينج عبر الإنترنت في أزمة تحطم الطائرة ماكس 373 دراسة تحليلية في الفترة من 10 مارس وحتى نهاية

يوليو 2019 (المجلد 4). السعودية: مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية.

هتيمي، حسين محمود. (2015). العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

جاب الله، حكيمة. (2019). استراتيجيات الاتصال ودورها في تفعيل ادارة الأزمات. الجزائر: المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية.

الفريح، خالد عبد العزيز. (2021). الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الكويتية (المجلد 7). الكويت: مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا المعلومات.

جانم، دنيا خيري. (2021). استراتيجيات استجابة وزارة الصحة الفلسطينية في مواجهة أزمة كورونا من وجهة نظر الجمهور: طلبة جامعة الخليل نموذجاً. نابلس، فلسطين: repository.najah.edu.

العزاوي، رحيم. (2008). منهج البحث العلمي (المجلد 1)). الأردن: دار دجلة.

خفش، رشا أحمد. (2021). الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر الموقع الالكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية خلال أزمة زياء كورونا. نابلس، فلسطين. تم الاسترداد من <https://repository.najah.edu>

غول، سامر. (2015). استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات: دراسة حالة. فلسطين. تم الاسترداد من <http://fadabirzeit.edu>

عفونة، سائد. (2014). واقع التعليم في المدارس الفلسطينية ما بعد نشوء السلطة الفلسطينية: تحليل ونقد. (الإصدار 28)). نابلس: مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الانسانية).

المحمودي، سرحان. (2019). مناهج البحث العلمي (المجلد 3)). صنعاء، اليمن: دار الكتب.

دياب، سهيل رزق. (2003). *مناهج البحث العلمي*. غزة، فلسطين.

فرجاني، علي. (2018). *العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال* (المجلد الأولي). الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.

عبد المؤمن، علي معمر. (2008). *البحث في العلوم الاجتماعية -الوجيز في الأساسيات والتقنيات*. ليبيا: جامعة 7 أكتوبر.

قطب، فاطمة فايز. (2018). *العلاقة بين إدراك الشباب لمبادئ التربية الإعلامية والرقمية وبين سلوكهم على مواقع التواصل الاجتماعي*. جامعة بني سويف، مصر: المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال.

بلقي، فطوم وسيمون، باية. (2020). *دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات*. الجزائر: مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

المغير، محمد والقطار، محمد والباشا، هبه. (2018). *العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

بعلول، نورة وعشيش، آمال. (2015). *دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات دراسة ميدانية بمديرية التربية والتعليم*. الجزائر.

وزارة التربية والتعليم. (2017). *الاستراتيجية القطاعية للتعليم (2021-2023)*. مكتب رئيس الوزراء/ الخطة الوطنية للتنمية (2021-2023) للتعليم. دولة فلسطين.

وزارة التربية والتعليم. (2021). *الاستراتيجية القطاعية للتعليم (2021-2023)*. مكتب رئيس الوزراء/ الخطة الوطنية للتنمية (2021-2023) للتعليم. دولة فلسطين.

وزارة التربية والتعليم. (2021). الاستراتيجية القطاعية للتعليم (2021-2023) الخطة الوطنية للتعليم (2021-2023). دولة فلسطين.

وزارة التربية والتعليم. (2023). قاعدة بيانات مسح التعليم للأعوام الدراسية 2011/2012-2022/2023.

رام الله، فلسطين. تم الاسترداد من <https://2u.pw/nanpkMr>

وزارة التربية والتعليم. (2023). قاعدة بيانات مسح التعليم للأعوام الدراسية 2011/2012-2022/2023.

رام الله، فلسطين. تم الاسترداد من <https://2u.pw/nanpkMr>

المراجع باللغة الإنجليزية

Adi, W. (2020). *Simplified Social Mediated Crisis Communication Model during Crisis in Indonesia: A Case Study on How Customers of Indonesia Commuter Line Train Company Seek Information on a Train Delay Due to the Double Track Trial on April 12, 2019*. KnE Social Sciences.

Ahmad, S. (2012). *Crisis - Strategic Management in Public Relation*. International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences.

Alexander, D. M. (2016). *What digital skills are required by future public relations practitioners and can the*. prismjournal.org/homepage.html.

Apuke, D., & Tunce, E. (2018). *Social Media and Crisis Management: A Review and Analysis of Existing Studies*. Retrieved from <https://dergipark.org.tr>

Austin, L., & Jin, Y. (2016). *Social media and crisis communication: Explicating the social-mediated crisis communication model*. Publication/net. research gate.

Austin, L., & Yan, J. (2016). *Social media and crisis communication: Explicating the social-mediated crisis communication model*. Strategic Communication. Routledge.

Austin, L., Brooke, L., & Yan, J. (2012). *How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model* (Vols. 188-207). Journal of Applied Communication Research.

- Austin, L., Fisher, L., & Yan, J. (2012). *How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model*. Journal of applied communication research.
- Beeks, J. (2019). *Online Emotions during crises How the public respond in Facebook comments*. Communication Science University of Twente.
- Coombs, T. w. (2012). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (3rd ed)*. Retrieved from <https://us.sagepub.com>
- Coombs, w. (2007). *Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory*. Corp Reputation Rev 10. Retrieved from <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Dudo, A., & Kahlor, I. (2016). *STRATEGIC COMMUNICATION New Agendas in Communication*. Routledge.
- Effiong, A. (2014). *MANAGING REPUTATION RISK AND SITUATIONAL CRISIS IN HIGHER INSTITUTIONS OF LEARNING (Vol. 5)*. Independent Journal of Management & Production. Retrieved from <http://www.ijmp.jor.br>
- Falko, V. (2018). *Striking the right note on social media during a tragic crisis - The situational crisis communication theory applied to the case of the German wings Flight U9525 and its effects on audience response tone*.
- Hastomo, A., & Andriyani. (2020). *Public Relations Management in Building the Image of Schools in Senior High School*. Universitas Negeri Yogyakarta: Research Gate.
- huy, p. (2020). *A Brief Research of Crisis Communication on Social Media: from Theory to Practice*. (Vol. 8). Journal of simulation.
- Islam, A. (2022). *Role of Facebook in Covid-19 Crisis Management and Awareness Raising Efforts in Bangladesh: Sentiment And Thematic Analysis*. Journal of Governence Risk Management Compliance Sustainability (JGRCS).
- Islam, A. M. (2022). *Role of Facebook in Covid-19 Crisis Management and Awareness Raising Efforts in Bangladesh: Sentiment And Thematic Analysis (2 ed.)*. Journal of Governence Risk Management Compliance and Sustainability.

- Jin, Y., Liu, B. F., & Austin, I. (2014). *Examining the Role of Social Media in Effective Crisis Management: The Effects of Crisis Origin, Information Form, and Source on Publics' Crisis Responses*. *Communication Research*. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0093650211423918>
- Kelleher, T. (2003). *PR and conflict: A theoretical review and case study of the 2001 University of Hawaii faculty strike* (Vol. 8). *Journal of Communication Management*.
- Kyhn, H. (2008). *SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION THEORY: IT IS USE IN A COMPLEX CRISIS WITH SCANDINAVIAN AIRLINES' GROUNDING OF DASH 8-Q400 AIRPLANES*. Aarhus, Denmark: Aarhus School of Business.
- Lee, Y., & Jin, Y. (2019). *Crisis information seeking and sharing (CISS): Scale development for measuring publics' communicative behavior in social-mediated public health crises*. Research Gate.
- Liu, B., Austin, L., & Jin, Y. (2011). *How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source*. *Public Relations Review*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/>
- Nazri, N., Hamzeh, M., & Rezal, A. (2020). *Adaptation of Social Mediated Crisis Communication Model: A Systematic Review*. *School of Human Development and Techno communication (iKOM), University Malaysia Perlis* (Vol. 9). *Journal of Human Development and Communication*.
- Orji-Egwu, A., Oyeleke, A., & NWAKPU, E. (2019). *Influence of Digital Media on Public Relations in a Hyperconnected era: Perspectives from Public Relations Professionals in Ebonyi State*. *sejpr.net*.
- Oyeleke, A. (2020). *Public Relations and Crisis Management in Federal Teaching Hospital Abakaliki and University of Nigeria Teaching Hospital, Enugu*. Research Gate.
- Payton, P. (2021). *Crisis Management Strategies for Sustaining Organizations during a Crisis*. Walden University.
- Permatasari, A. &. (2021). *Digital Public Relations: Trend and Required Skills*. *Jurnal ASPIKOM*.
- Reilly, P., & Atanasova, D. (2016). *A strategy for communication between key agencies and members of the public during crisis situations*. Technical Research Institute of Sweden.

Steven, T. (2012). *Sampling*. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com>

Van Rensburg, A., Conradie, D., & Dondolo, B. (2017). *THE USE OF THE SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION THEORY TO STUDY CRISIS RESPONSE STRATEGIES AT A UNIVERSITY OF TECHNOLOGY*. Research Gate.

Yum, J., & Jeong, S. (2015). *Examining the Public's Responses to Crisis Communication from the Perspective of Three Models of Attribution*. *Journal of Business and Technical Communication*. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/1050651914560570>

الملاحق

ملحق (أ)

طلب تحكيم أداة دراسة (استبيان)



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

يقوم الباحث باسل نزال بإجراء رسالة ماجستير بعنوان "استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية"، في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية، بإشراف الدكتور إبراهيم عكة.

ونظراً لمكانتكم العلمية والأكاديمية، أرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم الاستبيان المصمم لتحقيق أهداف الدراسة.

واقبلوا فائق الإحترام

الباحث باسل نزال

توقيع المحكم:

الملحق (ب)

الاستبانة

جامعة النجاح الوطنية



كلية الدراسات العليا

برنامج العلاقات العامة

تحية طيبة وبعد...

استبانة

أخي/تي المعلم/ة

يجري الباحث دراسة ميدانية بعنوان: "إستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية"؛ وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة-جامعة النجاح الوطنية، ولهذا أعد الباحث هذه الاستبانة الإلكترونية، راجياً الإجابة عنها بدقة وموضوعية.

أشكر لكم حسن تعاونكم

الباحث:

باسل نزال

إشراف:

د. إبراهيم عكة

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية.

يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة الآتية وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

أ. النوع الإجتماعي:

1. ذكر 2. أنثى

ب. المحافظة:

1. نابلس 2. جنين 3. طولكرم 4. قلقيلية

ج. الفئة العمرية:

1. أقل من 30 سنة 2. 30-أقل من 40 3. 40-أقل من 50 4. 50 فما فوق

القسم الثاني: محاور الاستبانة

الرقم	الفقرة	متقبل بشدة	متقبل	محايد	غير متقبل	غير متقبل تماماً
المحور الأول: مدى تأثير شكل لمعلومات (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الإجتماعي، المحادثات الشفاهية) في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب.						
1	تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين في بداية الأزمة بأن هناك تشويشاً وإرباكاً على سير العملية التعليمية ولا يوجد إضراب.					
2	توضيح أ. د مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بأن راتب المعلم هو الأعلى بالمقارنة مع رواتب الخدمة المدنية الأخرى عند التوظيف، وخلال سنوات الخدمة.					
3	أشار وزير التربية والتعليم في لقاء عبر فضائية فلسطين إلى مسألة مهنة التعليم، حيث ينقل المعلم من موظف عادي إلى مكانة مميزة، وأن المعلم الجيد له ارتقاء وظيفي.					
4	أشاد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بالمعلم، معتبراً إياه القلب النابض للعملية التعليمية.					
5	أكد رئيس الوزراء في منشور عبر صفحة وزارة التربية والتعليم على دور المعلم الهام في بناء مجتمع سوي، ويسعى إلى كل ما يصون كرامته ويوفر له حياة كريمة.					
6	ثمن الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملحم خلال مؤتمر صحفي تم بثه عبر صفحة الفيسبوك لوزارة التربية والتعليم الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين.					
7	أكدت الوزارة في منشورات عدة على صفحتها الرسمية على الفيس بوك أن دوام المدارس كالمعتاد، ودعت إلى عدم التعامل مع الأخبار المغلوطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.					
8	أشار رئيس الوزراء د. محمد إشتيه في مؤتمر صحفي نشر عبر صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة إلى الحفاظ على تماسك مؤسساتنا وعدم استنزاف قوى شعبنا في شؤون داخلية على حساب التحديات، وإجراءات الاحتلال التي تستهدف شعبنا وأرضنا وأموالنا.					
9	قابلت أحد أولياء الأمور، وأثنى بدوره على أداء المعلمين وصبرهم وتفانيهم في مهنتهم العظيمة وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات.					

					10	وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني قابلك وشرح لك الصعوبات المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية وطلب منك العودة إلى الدوام.
					11	رئيس الوزراء د. محمد إشتيه زارك في مدرستك، ووعده بالاقتراض من البنوك وصرف الراتب كاملاً الشهر المقبل.
					12	أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والذين كان لهم دور في النقاهات، أشاد بدور المعلمين في المسيرة التربوية مشيراً إلى أن موضوع ديمقراطية الاتحاد بحاجة إلى المزيد من الترتيبات.
<p>المحور الثاني: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة (معلومات الأزمة الصادرة عن الوزارة، معلومات الأزمة صادرة من طرف ثالث) على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الإستجابة المختلفة لأزمة الإضراب.</p>						
					13	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني: "المعلمون أقرب الناس إلى قلبي، واستسهال إغلاق المدارس أمر سيء، الطالب ضعيف بحاجة لحماية، ويجب أن يكون ملتقى ضمائر المجتمع الفلسطيني".
					14	أشار وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا، البلد في وضع غير طبيعي، ومطلوب من فلسطين تغيير روايتها.
					15	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني بأن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية، وطبيعة العمل زادت من 50% إلى 80% مع 15% الحالية.
					16	أكدت وزارة التربية والتعليم في منشور لها عبر الفيسبوك بأنه في عهد الحكومة الحالية حقق المعلمون مطالب طالباؤها على مدار سنوات عديدة.
					17	أكدت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان في منشور لها عبر الفيسبوك على أهمية الروح الإيجابية في التعاطي مع قضية ديمقراطية الاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين وصولاً إلى تطبيق بنود المبادرة جميعها، بما فيها الشق المالي، لضمان انتظام العملية التعليمية.
					18	صرح الفريق جبريل الرجوب في مؤتمر صحفي عبر فضائية فلسطين أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي.
					19	نشرت شبكة راديو أجيال عبر صفحة الفيسبوك عن لجنة مبادرة حل أزمة إضراب المعلمين إلى أن الحكومة تجاوبت مع بند علاوة طبيعة العمل من خلال الموافقة على إدراج العلاوة على قسيمة الراتب، وصرف 5% منها، والباقي عند توافر الأموال.

						20	نشرت وكالة معا الإخبارية عبر صفحة الفيسبوك مقالاً للكاتب أكرم عطا الله يقول فيه: إذا كان المعلمون يتهمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم هم أمام كارثة تتحقق، هم طرف رئيس في صناعتها.
المحور الثالث: مدى تأثير شكل معلومات الأزمة (معلومات الأزمة الصادرة عن الوزارة، معلومات الأزمة صادرة من طرف ثالث) في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين.							
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	21	تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين في بداية الأزمة بأن هناك تشويشاً وإرباكاً على سير العملية التعليمية ولا يوجد إضراب.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	22	توضيح أ. د مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بأن راتب المعلم هو الأعلى بالمقارنة مع رواتب الخدمة المدنية الأخرى عند التوظيف، وخلال سنوات الخدمة.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	23	أشار وزير التربية والتعليم في لقاء عبر فضائية فلسطين إلى مسألة مهنة التعليم، حيث ينقل المعلم من موظف عادي إلى مكانة مميزة، وأن المعلم الجيد له ارتقاء وظيفي.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	24	أشاد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بالمعلم، معتبراً إياه القلب النابض للعملية التعليمية.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	25	أكد رئيس الوزراء في منشور عبر صفحة وزارة التربية والتعليم على دور المعلم الهام في بناء مجتمع سوي، ويسعى إلى كل ما يصون كرامته ويوفر له حياة كريمة.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	26	ثمن الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملحم خلال مؤتمر صحفي تم بثه عبر صفحة الفيسبوك لوزارة التربية والتعليم الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين.
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	27	أكدت الوزارة في منشورات عدة على صفحتها الرسمية على الفيس بوك أن دوام المدارس كالمعتاد، ودعت إلى عدم التعامل مع الأخبار المغلوطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أشار رئيس الوزراء د. محمد إشتيه في مؤتمر صحفي نشر عبر صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة إلى الحفاظ على تماسك مؤسساتنا وعدم استنزاف قوى شعبنا في شؤون داخلية على حساب التحديات، وإجراءات الاحتلال التي تستهدف شعبنا وأرضنا وأموالنا.	28
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	قابلت أحد أولياء الأمور، وأثنى بدوره على أداء المعلمين وصبرهم وتفانيهم في مهنتهم العظيمة وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات.	29
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	وزير التربية والتعليم د. مروان عورتاني قابلك وشرح لك الصعوبات المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية وطلب منك العودة إلى الدوام.	30
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	رئيس الوزراء د. محمد إشتيه زارك في مدرستك، ووعده بالاقتراض من البنوك وصرف الراتب كاملاً الشهر المقبل.	31
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والذين كان لهم دور في التفاهات، أشاد بدور المعلمين في المسيرة التربوية مشيراً إلى أن موضوع ديمقراطية الاتحاد بحاجة إلى المزيد من الترتيبات.	32
المحور الرابع: مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف والمشاعر المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب.							
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني: "المعلمون أقرب الناس إلى قلبي، واستسهال إغلاق المدارس أمر سيء، الطالب ضعيف بحاجة لحماية، ويجب أن يكون ملقياً ضمائر المجتمع الفلسطيني".	33
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أشار وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا، البلد في وضع غير طبيعي مطلوب من فلسطين تغيير روايتها.	34
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. إبراهيم عورتاني بأن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية، وطبيعة العمل زادت من 50% إلى 80%	35

						مع 15% الحالية.	
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أكدت وزارة التربية والتعليم في منشور لها عبر الفيسبوك بأنه في عهد الحكومة الحالية حقق المعلمون مطالب طالبوا بها على مدار سنوات عديدة.	36
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	أكدت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان في منشور لها عبر الفيسبوك على أهمية الروح الإيجابية في التعاطي مع قضية ديمقراطية الاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين وصولاً إلى تطبيق بنود المبادرة جميعها، بما فيها الشق المالي، لضمان انتظام العملية التعليمية.	37
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	صرح الفريق جبريل الرجوب في مؤتمر صحفي عبر فضائية فلسطين أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي.	38
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	نشرت شبكة راديو أجيال عبر صفحة الفيسبوك عن لجنة مبادرة حل أزمة إضراب المعلمين إلى أن الحكومة تجاوبت مع بند علاوة طبيعة العمل من خلال الموافقة على إدراج العلاوة على قسيمة الراتب، وصرف 5% منها، والباقي عند توافر الأموال.	39
الشعور بالذنب	الإحراج	الحزن	الغضب	التعاطف	القلق	نشرت وكالة معا الإخبارية عبر صفحة الفيسبوك مقالاً للكاتب أكرم عطا الله يقول فيه: إذا كان المعلمون يتهمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم هم أمام كارثة تتحقق، هم طرف رئيس في صناعتها.	40

الملحق (ج)

قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة

الاسم	الدرجة العلمية
د. سمر شنار	عميد كلية الصحافة العلاقات العامة / جامعة النجاح الوطنية
د. عامر قاسم	دكتور محاضر بقسم العلاقات العامة / جامعة النجاح الوطنية
د. حافظ أبو عياش	دكتور محاضر بقسم العلاقات العامة / جامعة النجاح الوطنية
د. علاء الدين عياش	رئيس قسم تكنولوجيا الإعلام / جامعة فلسطين التقنية-خضوري

الملحق (د)

الجدول

جدول 11

میزان النسب المئوية للاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي

النسبة المئوية	درجة الاستجابات
من 20% - 36%	تميل الاستجابات إلى (غير متقبل تماماً: منخفضة جداً)
أكبر من 36% - 52%	تميل الاستجابات إلى (غير متقبل: منخفضة)
أكبر من 52% - 68%	تميل الاستجابات إلى (محايد: متوسطة)
أكبر من 68% - 84%	تميل الاستجابات إلى (متقبل: مرتفعة)
أكبر من 84% - 100%	تميل الاستجابات إلى (متقبل تماماً: مرتفعة جداً)

جدول 12

المتوسطات الحسابية للاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	الفئة (متوسط الاستجابة)
تميل الاستجابات إلى (غير متقبل تماماً: منخفضة جداً)	1.79 - 1.00
تميل الاستجابات إلى (غير متقبل: منخفضة)	2.59 - 1.80
تميل الاستجابات إلى (محايد: متوسطة)	3.39 - 2.60
تميل الاستجابات إلى (متقبل: مرتفعة)	4.19 - 3.40
تميل الاستجابات إلى (متقبل تماماً: مرتفعة جداً)	5.00 - 4.20

جدول 13

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الأول: (مدى تأثير شكل المعلومات في مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة لأزمة الإضراب)

الترتيب	الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي*	الفقرات	الرقم
9	متوسطة	57.2%	.936	2.86	1. تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين في بداية الأزمة بأن هناك تشويشاً وإرباكاً على سير العملية التعليمية ولا يوجد إضراب.	1.
8	متوسطة	61.8%	1.025	3.09	2. توضيح أ. د مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بأن راتب المعلم هو الأعلى بالمقارنة مع رواتب الخدمة المدنية الأخرى عند التوظيف، وخلال سنوات الخدمة.	2.
6	متوسطة	63.2%	.931	3.16	3. أشار وزير التربية والتعليم في لقاء عبر فضائية فلسطين إلى مسألة مهنة التعليم، حيث ينقل المعلم من موظف عادي إلى مكانة مميزة، وأن المعلم الجيد له ارتقاء وظيفي.	3.
3	متوسطة	67.8%	.992	3.39	4. أشاد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بالمعلم، معتبراً إياه القلب النابض للعملية التعليمية.	4.
5	متوسطة	66.8%	1.038	3.34	5. أكد رئيس الوزراء في منشور عبر صفحة وزارة التربية والتعليم على دور المعلم المهم في بناء مجتمع سوي، ويسعى إلى كل ما يصون كرامته ويوفر له حياة كريمة.	5.
2	مرتفعة	68.6%	1.008	3.43	6. ثمن الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملحم خلال مؤتمر صحفي تم بثه عبر صفحة الفيسبوك لوزارة التربية والتعليم، الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين.	6.
7	متوسطة	62.2%	1.069	3.11	7. أكدت الوزارة في منشورات عدة على صفحتها الرسمية على الفيسبوك أن	7.

5	متوسطة	66.8%	1.091	3.34	دوام المدارس كالمعتاد، ودعت إلى عدم التعامل مع الأخبار المغلوطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. أشار رئيس الوزراء د. محمد اشتية في مؤتمر صحفي نشر عبر صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة إلى الحفاظ على تماسك مؤسساتنا وعدم استنزاف قوى شعبنا في شؤون داخلية على حساب التحديات، وإجراءات الاحتلال التي تستهدف شعبنا وأرضنا وأموالنا.	8.
2	مرتفعة	68.6%	1.054	3.43	قابلت أحد أولياء الأمور، وأثنى بدوره على أداء المعلمين وصبرهم وتفانيهم في مهنتهم العظيمة وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات.	9.
6	متوسطة	63.2%	1.065	3.16	وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني قابلك وشرح لك الصعوبات المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية وطلب منك العودة إلى الدوام.	10.
4	متوسطة	67.2%	1.094	3.36	رئيس الوزراء د. محمد اشتية زارك في مدرستك، ووعده بالاقتراض من البنوك وصرف الراتب كاملاً الشهر المقبل.	11.
1	مرتفعة	68.8%	1.094	3.44	أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والذين كان لهم دور في التقاهمات، أشاد بدور المعلمين في المسيرة التربوية مشيراً إلى أن موضوع ديمقراطية الاتحاد بحاجة إلى المزيد من الترتيبات.	12.
-----	متوسطة	65.2%	.65612	3.2600	الدرجة الكلية	

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات

جدول 14

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، ودرجة التقدير للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الثاني: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة على مستويات تقبل المعلمين لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة لأزمة الإضراب)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة	الترتيب
13	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني: "المعلمون أقرب الناس إلى قلبي، واستسهال إغلاق المدارس أمر سيء، الطالب ضعيف بحاجة لحماية، ويجب أن يكون ملتقى ضمائر المجتمع الفلسطيني".	3.09	.952	61.8%	متوسطة	7
14	أشار وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا، البلد في وضع غير طبيعي، ومطلوب من فلسطين أن تغير روايتها.	3.39	1.106	67.8%	متوسطة	2
15	أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني أن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية، وطبيعة العمل زادت من 50% إلى 80% مع 15% الحالية.	3.31	.992	66.2%	متوسطة	3
16	أكدت وزارة التربية والتعليم في منشور لها عبر الفيسبوك أنه في عهد الحكومة الحالية حقق المعلمون مطالب طالبا بها على مدار سنوات عديدة.	3.18	1.114	63.6%	متوسطة	6
17	أكدت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان في منشور لها عبر الفيسبوك على أهمية الروح الإيجابية في التعاطي مع قضية ديمقراطية الاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين وصولاً إلى تطبيق	3.27	1.047	65.4%	متوسطة	5

					بنود المبادرة جميعها، بما فيها الشق المالي، لضمان انتظام العملية التعليمية.	
1	مرتفعة	72.2%	1.035	3.61	18	صرح الفريق جبريل الرجوب في مؤتمر صحفي عبر فضائية فلسطين أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي.
4	متوسطة	66%	.997	3.30	19	نشرت شبكة راديو أجيال عبر صفحة الفيسبوك عن لجنة مبادرة حل أزمة إضراب المعلمين أن الحكومة تجاوزت مع بند علاوة طبيعة العمل من خلال الموافقة على إدراج العلاوة على قسيمة الراتب، وصرف 5% منها، والباقي عند توافر الأموال.
8	متوسطة	61.2%	1.076	3.06	20	نشرت وكالة معا الإخبارية عبر صفحة الفيسبوك مقالاً للكاتب أكرم عطا الله يقول فيه: إذا كان المعلمون يتهمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم هم أمام كارثة تتحقق، هم طرف رئيس في صناعتها.
-----	متوسطة	65.58%	8425.6	3.2791		الدرجة الكلية

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات

جدول 15

التكرارات والنسبة المئوية، ودرجة التقدير (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور بالذنب) للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الثالث: (مدى تأثير شكل معلومات الأزمة في المشاعر المتشكلة لدى المعلمين)

السؤال/ الاستجابة							تصريح وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين في بداية الأزمة أن هناك تشويشاً وإرباكاً على سير العملية التعليمية ولا يوجد إضراب، عند سماعك لهذا التصريح شعرت بـ..
القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع	التكرار
46	35	129	84	13	11	318	
%14.5	%11	%40.5	%26.4	%4.1	%3.5	%100	النسبة المئوية
مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %25.5			مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %66.9		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %7.6		التصنيف
السؤال/ الاستجابة							توضيح أ. د مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بأن راتب المعلم هو الأعلى بالمقارنة مع رواتب الخدمة المدنية الأخرى عند التوظيف، وخلال سنوات الخدمة، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ ..
القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع	التكرار
52	88	90	63	17	8	318	
%16.4	27.7%	%28.3	19.8%	%5.3	%2.5	%100	النسبة المئوية
مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %44.1			مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %48.1		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %7.8		التصنيف
السؤال/ الاستجابة							أشار وزير التربية والتعليم في لقاء عبر فضائية فلسطين إلى مسألة مهنة التعليم، حيث ينقل المعلم من موظف عادي إلى مكانة مميزة، وأن المعلم الجيد له ارتقاء وظيفي، بناءً على تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ
القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع	التكرار
76	92	72	66	6	6	318	
%23.9	%28.9	%22.6	%20.8	%1.9	%1.9	%100	النسبة المئوية
مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %52.8			مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %43.4		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %3.8		التصنيف
السؤال/ الاستجابة							أشاد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني في لقاء عبر فضائية فلسطين بالمعلم، معتبراً إياه القلب النابض للعملية التعليمية، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ..
القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع	التكرار
55	86	65	94	8	10	318	
%17.3	%27.1	%20.4	%29.6	%2.5	%3.1	%100	النسبة المئوية
مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %44.4			مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %50		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %5.6		التصنيف
السؤال/ الاستجابة							أكد رئيس الوزراء في منشور عبر صفحة وزارة التربية والتعليم على دور المعلم المهم في بناء مجتمع سوي، ويسعى إلى كل ما يصون كرامته ويوفر له حياة كريمة، عند سماعك لهذا الخبر شعرت بـ..
القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع	التكرار
67	82	61	72	26	10	318	

النسبة المئوية	21.1%	25.8%	19.2%	22.6%	8.2%	3.1%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 46.9%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 41.8%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 11.3%				
السؤال/ الاستجابة	ثمن الناطق باسم الحكومة د. إبراهيم ملحم خلال مؤتمر صحفي تم بثه عبر صفحة الفيسبوك لوزارة التربية والتعليم الموافقة على إجراء التعديلات المقترحة على النظام الداخلي للاتحاد العام للمعلمين، بناءً على سماعك لهذا الخبر شعرت ب..						
التكرار	القلق	التعاطف	الغضب	الحنن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
	65	94	61	77	7	14	318
النسبة المئوية	20.4%	29.6%	19.2%	24.2%	2.2%	4.4%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 50%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 43.4%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 6.6%				
السؤال/ الاستجابة	أكدت الوزارة في منشورات عدة على صفحتها الرسمية على الفيسبوك أن دوام المدارس كالمعتاد، ودعت إلى عدم التعامل مع الأخبار المغلوطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، عند سماعك لهذا الخبر شعرت ب..						
التكرار	القلق	التعاطف	الغضب	الحنن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
	65	74	61	83	19	16	318
النسبة المئوية	20.4%	23.3%	19.2%	26.1%	6%	5%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 43.7%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 45.3%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 11%				
السؤال/ الاستجابة	أشار رئيس الوزراء د. محمد اشتية في مؤتمر صحفي نشر عبر صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة إلى الحفاظ على تماسك مؤسساتنا وعدم استنزاف قوى شعبنا في شؤون داخلية على حساب التحديات، وإجراءات الاحتلال التي تستهدف شعبنا وأرضنا وأموالنا، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت ب..						
التكرار	القلق	التعاطف	الغضب	الحنن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
	63	71	78	72	4	30	318
النسبة المئوية	19.8%	22.4%	24.5%	22.6%	1.3%	9.4%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 42.2%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 47.1%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 10.7%				
السؤال/ الاستجابة	قابلت أحد أولياء الأمور، وأنتى بدوره على أداء المعلمين وصبرهم وتفانيهم في مهنتهم العظيمة وطلب إليك إعطاء فرصة للحكومة لتنفيذ الاتفاقيات، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت ب..						
التكرار	القلق	التعاطف	الغضب	الحنن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
	73	77	51	83	16	18	318
النسبة المئوية	23%	24.2%	16%	26.1%	5%	5.7%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 47.2%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 42.1%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 10.7%				
السؤال/ الاستجابة	وزير التربية والتعليم د. مروان عورتاني قابلك وشرح لك الصعوبات المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية وطلب منك العودة إلى الدوام، عند مشاركتك لهذه المحادثة شعرت ب..						
التكرار	القلق	التعاطف	الغضب	الحنن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
	63	78	71	67	35	4	318

النسبة المئوية	19.8%	24.5%	22.3%	21.1%	11%	1.3%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 44.3%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 43.4%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 12.3%				
السؤال/ الاستجابة	رئيس الوزراء د. محمد اشتية زارك في مدرستك، ووعده بالافتراض من البنوك وصرف الراتب كاملاً الشهر المقبل، جراء مشاركتك لهذه المحادثة شعرت بـ..						
	القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
التكرار	61	76	64	87	10	20	318
النسبة المئوية	19.2%	23.9%	20.1%	27.4%	3.1%	6.3%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 43.1%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 47.5%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 9.4%				
السؤال/ الاستجابة	أحد ممثلي الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والذين كان لهم دور في التفاهات، أشاد بدور المعلمين في المسيرة التربوية مشيراً إلى أن موضوع ديمقراطية الاتحاد بحاجة إلى المزيد من الترتيبات، بناءً على تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ..						
	القلق	التعاطف	الغضب	الحزن	الإحراج	الشعور بالذنب	المجموع
التكرار	83	83	41	63	34	14	318
النسبة المئوية	26.1%	26.1%	12.9%	19.8%	10.7%	4.4%	100%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 52.2%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 32.7%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 15.1%				

جدول 16

النسب المئوية المتشكلة لدى المعلمين بناءً على شكل معلومات الأزمة (الإعلام التقليدي، وسائل التواصل الاجتماعي، الاتصال الشفهي (وجهاً لوجه) وبناءً على تصنيف العواطف (عواطف مستقلة الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي)

الرقم	نسب العواطف المتشكلة لدى المعلمين لكل استراتيجية	عواطف مستقلة الإسناد	عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي	عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي
1.	استراتيجيات المراوغة	40.5%	48.3%	11.2%
2.	الاستراتيجيات الدفاعية	43.5%	32.9%	22.6%
3.	الاستراتيجيات التكيفية	48.6%	44.8%	6.6%
4.	الاستراتيجيات الداعمة	46.2%	44.6%	9.2%
	المجموع	44.7%	42.7%	12.6%
		نسبة المشاعر المستقلة الإسناد بناءً على شكل الرسالة.	نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الخارجي بناءً على شكل الرسالة.	نسبة المشاعر المعتمدة على الإسناد الداخلي بناءً على شكل الرسالة.

جدول 17

التكرارات والنسبة المئوية، ودرجة التقدير (القلق، التعاطف، الغضب، الحزن، الإحراج، الشعور بالذنب) للفقرات وللدرجة الكلية للمحور الرابع: (مدى تأثير مصدر معلومات الأزمة في العواطف المتشكلة لدى المعلمين حول أزمة الإضراب)

السؤال/ الاستجابة							أكد وزير التربية والتعليم أ. د. مروان عورتاني: "المعلمون أقرب الناس إلى قلبي، واستسهال إغلاق المدارس أمر سيء، الطالب ضعيف بحاجة لحماية، ويجب أن يكون ملتقى ضمائر المجتمع الفلسطيني"، عند تلقيك هذا الخبر شعرت بـ
التكرار	القلق 69	التعاطف 57	الغضب 73	الحزن 80	الإحراج 16	الشعور بالذنب 23	المجموع 318
النسبة المئوية	%21.7	%17.9	%23	%25.2	%5	%7.2	%100
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %39.6		مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %48.2		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %12.2		
السؤال/ الاستجابة							أشار وزير التربية والتعليم أ. د مروان عورتاني إلى أن انتظام الراتب مرتبط بحالة البلد، وهو خارج عن مسؤوليتنا، البلد في وضع غير طبيعي مطلوب من فلسطين تغير روايتها، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ
التكرار	القلق 55	التعاطف 94	الغضب 99	الحزن 40	الإحراج 24	الشعور بالذنب 6	المجموع 318
النسبة المئوية	%17.3	%29.6	%31.1	%12.6	%7.5	%1.9	%100
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %46.9		مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %43.7		مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %9.4		
السؤال/ الاستجابة							أكد وزير التربية والتعليم أ. د. إبراهيم عورتاني أن الحكومة تعمل على تعزيز مكانة المعلم المعنوية، والقانونية، والمالية، وطبيعة العمل زادت من 50% إلى 80% مع 15% الحالية، بناءً على تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ ..
التكرار	القلق 58	التعاطف 67	الغضب 98	الحزن 75	الإحراج 6	الشعور بالذنب 14	المجموع 318
النسبة المئوية	%18.2	%21.1	%30.8	%23.6	%1.9	%4.4	%100

التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 39.3%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 54.4%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 6.3%			
السؤال/ الاستجابة	أكدت وزارة التربية والتعليم في منشور لها عبر الفيسبوك أنه في عهد الحكومة الحالية حقق المعلمون مطالب طالبا بها على مدار سنوات عديدة، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ..					
التكرار	القلق 66	التعاطف 60	الغضب 100	الحزن 62	الإحراج 24	الشعور بالذنب 6
النسبة المئوية	20.8%	18.9%	31.4%	19.5%	7.5%	1.9%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 39.7%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 50.9%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 9.4%			
السؤال/ الاستجابة	أكدت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان في منشور لها عبر الفيسبوك على أهمية الروح الإيجابية في التعاطي مع قضية ديمقراطية الاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين، وصولاً إلى تطبيق بنود المبادرة جميعها، بما فيها الشق المالي، لضمان انتظام العملية التعليمية، عند سماعك لهذا الخبر شعرت بـ..					
التكرار	القلق 58	التعاطف 71	الغضب 63	الحزن 80	الإحراج 17	الشعور بالذنب 29
النسبة المئوية	18.2%	22.3%	19.8%	25.2%	5.3%	9.2%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 40.5%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 45%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 14.5%			
السؤال/ الاستجابة	صرح الفريق جبريل الرجوب في مؤتمر صحفي عبر فضائية فلسطين أن ما حدث ليس إضراباً، وأن ما حدث هو صرخة عادلة واحتجاج عادل بالرغم من الظرف المالي، بناءً على سماعك لهذا الخبر شعرت بـ..					
التكرار	القلق 72	التعاطف 83	الغضب 42	الحزن 82	الإحراج 29	الشعور بالذنب 10
النسبة المئوية	22.7%	26.1%	13.2%	25.8%	9.1%	3.1%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 48.8%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 39%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 12.2%			
السؤال/ الاستجابة	نشرت شبكة راديو أجيال عبر صفحة الفيسبوك عن لجنة مبادرة حل أزمة إضراب المعلمين، إلا أن الحكومة تجاوزت مع بند علاوة طبيعة العمل من خلال الموافقة على إدراج العلاوة على قسيمة الراتب، وصرف 5% منها، والباقي عند توافر الأموال، عند سماعك لهذا الخبر شعرت بـ..					
التكرار	القلق 71	التعاطف 76	الغضب 81	الحزن 60	الإحراج 15	الشعور بالذنب 14
النسبة المئوية	22.3%	23.9%	25.5%	18.9%	5%	4.4%
التصنيف	مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع 46.2%	مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع 44.4%	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي 9.4%			
السؤال/ الاستجابة	نشرت وكالة معا الإخبارية عبر صفحة الفيسبوك مقالاً للكاتب أكرم عطا الله يقول فيه: إذا كان					

المعلمون يتهمون الحكومة بعدم المسؤولية فأين مسؤوليتهم هم أمام كارثة تتحقق، هم طرف رئيس في صناعتها، جراء تعرضك لهذا الخبر شعرت بـ..							الاستجابة
المجموع 318	الشعور بالذنب 8	الإحراج 22	الحزن 66	الغضب 99	التعاطف 54	القلق 69	التكرار
	%2.5	%6.9	%20.8	%31.1	%17	%21.7	النسبة المئوية
	مشاعر معتمدة على الإسناد الداخلي %9.4		مشاعر معتمدة على الإسناد الخارجي بمجموع %51.9		مشاعر مستقلة الإسناد بمجموع %38.7		التصنيف

جدول 18

النسب المئوية المتشكلة لدى المعلمين بناءً على مصدر معلومات الأزمة، وبناءً على تصنيف المشاعر (عواطف مستقلة الإسناد، عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي، عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي)

الرقم	نسب العواطف المتشكلة لدى المعلمين لكل استراتيجية	عواطف مستقلة الإسناد	عواطف معتمدة على الإسناد الخارجي	عواطف معتمدة على الإسناد الداخلي
1.	استراتيجيات المراوغة	%46.6	%44	%9.4
2.	الاستراتيجيات الدفاعية	%39.2	%51.4	%9.4
3.	الاستراتيجيات التكميلية	%39.9	%49.7	%10.4
4.	الاستراتيجيات الداعمة	%44	%43.6	%12.4
	الدرجة الكلية	%42.5	%47.2	%10.3
	نسبة المشاعر المستقلة	نسبة المشاعر المعتمدة	نسبة المشاعر المعتمدة	نسبة المشاعر المعتمدة
	الإسناد بناءً على مصدر المعلومات.	على الإسناد الخارجي بناءً على مصدر المعلومات.	على الإسناد الداخلي بناءً على مصدر المعلومات.	على مصدر المعلومات.

جدول 19

يظهر المشاعر المتشكلة لدى الجمهور، بناء على شكل الوسيلة الاتصالية والاستراتيجيات المستخدمة.

ترتيب الفقرات	رقم الفقرة	الاستراتيجيات المستخدمة	شكل الوسيلة الاتصالية	نوع الإسناد	المشاعر الأكثر تشكلاً نتيجة التعرض للاستراتيجية
1	21	استراتيجيات مراوغة	إعلام تقليدي	إسناد خارجي	الغضب
2	23	استراتيجيات تكيفية	إعلام تقليدي	إسناد مستقل	تعاطف
3	32	استراتيجيات مراوغة	وجهاً لوجه	إسناد مستقل	تعاطف / قلق
4	26	استراتيجيات تكيفية	وسائل تواصل اجتماعي	إسناد مستقل	تعاطف
4	24	استراتيجيات داعمة	إعلام تقليدي	إسناد خارجي	الحزن
5	22	استراتيجيات دفاعية	إعلام تقليدي	إسناد خارجي	الغضب
6	31	استراتيجيات تكيفية	وجهاً لوجه	إسناد خارجي	الحزن
7	29	استراتيجيات داعمة	وجهاً لوجه	إسناد مستقل	الحزن
8	28	استراتيجيات دفاعية	وسائل تواصل اجتماعي	إسناد خارجي	الغضب
9	25	استراتيجيات داعمة	وسائل تواصل اجتماعي	إسناد مستقل	التعاطف
10	27	استراتيجيات مراوغة	وسائل تواصل اجتماعي	إسناد خارجي	الحزن
11	30	استراتيجيات دفاعية	وجهاً لوجه	إسناد مستقل	التعاطف

جدول 20

يظهر المشاعر المتشكلة بناء على مصدر معلومات الأزمة والاستراتيجيات المستخدمة.

ترتيب الفقرات	رقم الفقرة	الاستراتيجية المستخدمة	مصدر المعلومات	الإسناد	أعلى للمشاعر
1	35	استراتيجيات تكيفية	من داخل المؤسسة	إسناد خارجي	الغضب
2	40	استراتيجيات دفاعية	من خارج المؤسسة	إسناد خارجي	الغضب
3	36	استراتيجيات دفاعية	من داخل المؤسسة	إسناد خارجي	الغضب
4	38	استراتيجيات داعمة	من خارج المؤسسة	إسناد مستقل	التعاطف
5	33	استراتيجيات داعمة	من داخل المؤسسة	إسناد خارجي	الحزن
6	34	استراتيجيات مراوغة	من داخل المؤسسة	إسناد مستقل	الغضب
7	39	استراتيجيات مراوغة	من خارج المؤسسة	إسناد مستقل	الغضب



An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**DIGITAL PUBLIC RELATIONS STRATEGIES
USED DURING THE TEACHERS' STRIKE
CRISIS IN THE PALESTINIAN MINISTRY OF
EDUCATION**

By
Basel "Mohammad Khair" Nazzal

Supervisor
Ibrahim Ukka

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah
National University, Nablus - Palestine.**

2023

DIGITAL PUBLIC RELATIONS STRATEGIES USED DURING THE TEACHERS' STRIKE CRISIS IN THE PALESTINIAN MINISTRY OF EDUCATION

By
Basel "Mohammad khair" Nazzal
Supervisor
Ibrahim ukka

Abstract

This study aimed to monitor and analyze the response strategies used by the Palestinian Ministry of Education during the teachers' strike crisis during the study period from (1/2/2023 to 1/5/2023) on the Facebook page of the Palestinian Ministry of Education. The study was conducted in light of the situational crisis communication theory, and the researcher utilized a crisis communication model through social media to study the impact of message source and form on the acceptance of the strategies used by the teachers. The study also aimed to identify the emotions formed among teachers when exposed to messages based on the message form (traditional media, social media, oral communication without the internet) and the message source (from within the institution, from outside the institution) within response strategies.

To achieve the study's objectives, the researcher used the “**descriptive analytical approach**”, which relies on both qualitative and quantitative methods. The researcher used content analysis as a primary tool to monitor and analyze the data related to the teachers' strike crisis in order to understand the response strategies. An electronic questionnaire was designed and distributed to a sample of teachers in the governorates of Nablus, Jenin, Tulkarm, and Qalqilya, where these governorates, like the rest of the West Bank governorates, witnessed strikes. A total of (318) responses were retrieved, equivalent to 85% of the sample size, to understand the teachers' acceptance level of the communication messages used during the crisis and to identify the emotions formed among them based on the source and form of information.

The study concluded that secondary response strategies, according to the COPE model (2007), constituted (56%) of the strategies used, including reminder, commendation, and victim strategies, which are considered defensive response strategies. The acceptance level of the teachers was high when using oral communication and social

media as a form of communication. Moreover, the acceptance level was high when using supportive strategies from an external source and adaptive and evasive strategies from within the institution. The study also concluded that the positive emotions formed among teachers were related to adaptive strategies through traditional media and supportive strategies from an external source.

Among the most important recommendations are to activate the role of parent-teacher associations and the local community during strikes, emphasizing the importance of the external source in containing the crisis and urging them to visit striking teachers in schools to alleviate anger and negative emotions resulting from the strike crisis. Additionally, activating the role of public relations in crisis management and utilizing social media to read electronic emotions and comments to understand teachers' reactions to the strategies and modify them to reduce negative emotions and contain the crisis.

Key Words: Strategy, Digital Public Relations, Situational Crisis Communication Theory, Social Mediated Crisis Communication Model, Palestinian Ministry of Education.