



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية
في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي
(وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً)

إعداد

خلود علي محمد عثمان

إشراف

د. سمر الشنار

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة،
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

2025

توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية
في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي
(وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً)

إعداد

خلود علي محمد عثمان

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/06/03م، وأجيزت:



التوقيع

د. سمر الشنار

المشرف الرئيسي



التوقيع

د. سحر الجبوري

المشرف الخارجي



التوقيع

د. علاء الدين جمعة

المشرف الداخلي

الإهداء

إلى من غرسا في نفسي حب العلم، وسهرا على راحتِي، وبذلا كل غالٍ ونفيس لأصل إلى ما أنا عليه

اليوم...

إلى نبض قلبي، وسندي في الحياة، والديّ الحبيبين ... حفظكما الله ورعاكما.

إلى شريك دربي، ونصفي الآخر، الذي كان لي الدعم والسند، وتحمل معي صعوبات هذه الرحلة بكل

حب وصبر... إلى زوجي العزيز.

إلى فلذات كبدي، بهجة حياتي، الذين منحوني القوة والدافع للاستمرار، وكانوا مصدر إلهامي رغم

انشغالي... إلى أبنائي الأحباء، لكم مني كل الحب والدعوات بمستقبل مشرق.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، الذين كانوا لي العون والسند في كل خطوة خطوتها...

إلى زميلاتي العزيزات، اللواتي كنّ شريكات الدرب في مسيرة العلم والمعرفة...

إليكم جميعاً، أهدي ثمرة جهدي ونتاج تعبِي، عرفاناً بجميلكم، وامتناناً لدعمكم اللامحدود.

دمتم لي فخراً واعتزازاً.

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفتي الفاضلة الدكتورة

د. سمر الشنار

على توجيهها السديد، وجهودها الدؤوبة في إرشادي خلال إعداد هذه الرسالة، فقد كانت لدعمها العلمي والنصيحة الحكيمة الأثر الكبير في تطوير هذا البحث، وأسأل الله أن يبارك في علمها وعملها.

كما أخص بالشكر أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، الذين شرفوني بقبول مناقشة هذه الرسالة، وقدموا لي ملاحظاتهم القيّمة التي لا غنى عنها في إثراء البحث وتعزيزه. فكل كلمة وجهتموها لي كانت نبراساً يضيء لي طريق العلم والمعرفة.

ولا يفوتني أن أتقدم بعظيم الامتنان لكل من ساندني وقدم لي العون، وأسأل الله أن يوفق الجميع لما فيه الخير والصلاح.

والله ولي التوفيق.

الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً)

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.

خلود علي محمد عثمان

اسم الطالبة:

خلود عثمان

التوقيع:

2025/06/03

التاريخ:

فهرس المحتويات

| | | |
|----|---|-------|
| ج | الإهداء | |
| د | الشكر والتقدير | |
| هـ | الإقرار | |
| و | فهرس المحتويات | |
| ح | فهرس الجداول | |
| ي | فهرس الأشكال | |
| ك | فهرس الملاحق | |
| ل | الملخص | |
| 1 | الفصل الأول: مقدمة الدراسة والإطار النظري | |
| 1 | 1.1 المقدمة | |
| 3 | 1.2 الإطار النظري | |
| 3 | 1.1.2 نظرية الدراسة | |
| 9 | 1.3 أدبيات الدراسة | |
| 20 | 1.4 مشكلة الدراسة | |
| 23 | 1.6 مصطلحات الدراسة | |
| 26 | 1.7 أهمية الدراسة | |
| 27 | 1.8 أهداف الدراسة | |
| 29 | 1.9 حدود الدراسة | |
| 30 | 1.10 الدراسات السابقة | |
| 46 | الفصل الثاني: إجراءات الدراسة | |
| 46 | 2.1 منهجية الدراسة | |
| 47 | 2.2 مجتمع الدراسة | |
| 47 | 2.3 عينة الدراسة | |

| | |
|-----|--|
| 48 | 2.4 أدوات الدراسة..... |
| 58 | 2.5 المعالجات الإحصائية..... |
| 59 | الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة..... |
| 59 | 3.1 تمهيد..... |
| 59 | 3.2 النتائج المرتبطة بتحليل أداة الدراسة الأولى (استمارة تحليل المضمون)..... |
| 79 | 3.3 النتائج المرتبطة بتحليل أداة الدراسة الثانية (الاستبانة)..... |
| 89 | الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات..... |
| 89 | 4.1 مناقشة نتائج الدراسة..... |
| 111 | 4.2 التوصيات..... |
| 112 | 4.3 الدراسات المستقبلية..... |
| 114 | المصادر العلمية..... |
| 120 | الملاحق..... |
| b | Abstract..... |

فهرس الجداول

- جدول (1): عدد الفقرات وقيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) 57
- جدول (2): درجات احتساب مستوى الموافقة لمحاور الدراسة وفقراتها 58
- جدول (3): فئة موضوعات الخطاب الاعلامي 60
- جدول (4): فئة الإستراتيجيات الإقناعية 62
- جدول (5): فئة المصطلحات المتداولة 65
- جدول (6): فئة أهداف الخطاب الاعلامي 68
- جدول (7): أدوات (فئة الشكل) التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية 70
- جدول (8): فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية 73
- جدول (9): فئة اللغة المستخدمة 76
- جدول (10): فئة اتجاهات الخطاب الاعلامي 77
- جدول (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية 153
- جدول (12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً 154
- جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي 155
- جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني المتعلقة بالأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية 156
- جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث المتعلقة بطبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية 157
- جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الرابع المتعلقة بدرجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 .. 158

- جدول (17): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير النوع الاجتماعي 159
- جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي 160
- جدول (19): نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي 161
- جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة 162
- جدول (21): نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة 163

فهرس الأشكال

- شكل (1): فئة موضوعات الخطاب الاعلامي 62
- شكل (2): فئة الإستراتيجيات الإقناعية 64
- شكل (3): فئة المصطلحات المتداولة 67
- شكل (4): فئة أهداف الخطاب الاعلامي 69
- شكل (5): فئة الأدوات المستخدمة 72
- شكل (6): فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية 75
- شكل (7): فئة اللغة المستخدمة 77
- شكل (8): فئة اتجاهات الخطاب الإعلامي 79

فهرس الملاحق

| | |
|-----|---------------------------------------|
| 120 | ملحق (أ): المواد الإعلامية |
| 147 | ملحق (ب): استمارة تحليل المضمون |
| 148 | ملحق (ج): الاستبيان |
| 152 | ملحق (د): قائمة تحكيم الاستبانة |
| 153 | ملحق (هـ): الجداول |

توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً)

إعداد

خلود علي محمد عثمان

إشراف

د. سمر الشنار

المخلص

هدفت الدراسة التّعرف إلى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً)، واستخدمت الدراسة المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، من خلال أداتي تحليل المضمون والاستبانة، وتكوّن مجتمع الدراسة من الجمهور المحلي في محافظات الضفة الغربية، اما فيما يتعلق بأداة الدراسة الثانية (المقابلة) فتمثل مجتمع الدراسة في أداة الدراسة الأولى (تحليل المضمون) من جميع الأخبار المنشورة عبر موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية خلال الفترة الزمنية 2023/10/7 - 2024/6/1 وتم اختيار عينة للمنشورات التي توضح مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) خلال الفترة الزمنية 2023/10/7-2024/6/1 اما فيما يتعلق بمجتمع الدراسة لأداة الدراسة الثانية (الاستبانة) فتمثل بالأشخاص المهتمين والمطلعين على الشأن السياسي الفلسطيني، وتم اختيار عينة مكونة من (90) مفردة.

يتضح من النتائج ان مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية) نموذجاً كبيرة، وتوصي الباحثة بتعزيز الدور الفاعل لدائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر رفع مستوى التنسيق والتكامل مع كافة الجهات الإعلامية والمؤسسات ذات العلاقة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الإستراتيجيات الإقناعية، السردية الفلسطينية، الرأي العام الدولي، وزارة

الخارجية والمغتربين الفلسطينية.

الفصل الأول

مقدمة الدراسة والإطار النظري

1.1 المقدمة

تشغل إدارة العلاقات العامة مكانة متميزة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية، حيث تتفاوت أهمية هذه الإدارة من مؤسسة إلى أخرى بناءً على أهداف المؤسسة، وعلاقتها بالجمهور، وطبيعة الخدمات التي تقدمها، والكفاءات البشرية، والإمكانيات المادية، والصلاحيات التي تعدها المؤسسة لهذه الإدارة، وتحرص الوزارات التي تقدم خدمات لمجتمعاتها على توضيح مهمتها، ونوعية الخدمات التي تقدمها، وفي ضوء التطور والتقدم التقني والتكنولوجي، تسعى العلاقات العامة إلى تقديم الأفضل على المستويات جميعها، إضافة إلى مساعدة المؤسسة والمجتمع بناءً على التعددية في اتخاذ القرارات. لذلك، اتجهت معظم المؤسسات الحكومية إلى بناء مواقعها الإلكترونية الخاصة لتأمين تواصلها مع جمهورها الداخلي والخارجي، بعد أن فرضت الطبيعة الرقمية للرسالة الإعلامية الجديدة درجة من الزخم، والتفاعل، والنشاط على عملية استهلاك، وتداول وتخزين المعلومات وإنتاجها، وكذلك بناء صورة إيجابية لها، وعرض أنشطتها الاتصالية، سواء الداخلية أو الخارجية، والتي غالباً ما توكل إلى مهام أقسام وإدارات العلاقات العامة في هذه المؤسسات. أصبح التواصل الناجح أحد أهم عوامل نجاح، أو فشل المؤسسة (Musa & Al Mousawi, 2022).

وتبرز أهمية العلاقات العامة في الهيئات الدبلوماسية الحكومية باعتبارها وسيلة أساسية للاتصال والتفاعل مع جمهور هذه الهيئات والمؤسسات في الدول الأخرى، حيث تؤدي دوراً محورياً في تحقيق التفاهم وتوطيد العلاقات. وتُعد العلاقات العامة أداة فعالة لنقل المعلومات والأفكار حول هذه الهيئات من جهة، وحول الدول التي تمثلها من جهة أخرى إلى المجتمع الدولي، ولا يقتصر دورها على تقديم المعلومات فحسب، بل يمتد إلى استمالة الجمهور الدولي، والتأثير فيه لتأييد القضايا الوطنية لهذه الهيئات، وتبني مواقف الدول التي تنتمي إليها على المستويات كافة: السياسية، والاقتصادية، والثقافية، وعليه يمكن أن تساهم العلاقات العامة

بشكل كبير في بناء الثقة، والتفاهم بين الدول من خلال تقديم صورة واضحة وشفافة عن سياسات الدولة ومواقفها، كما تساعد في تصحيح المفاهيم الخاطئة، وتعزيز العلاقات الثقافية والاقتصادية، والسياسية بينها، ما يدعم تحقيق أهداف الدولة على الساحة الدولية عبر استخدام إستراتيجيات إقناعية (عثمان، 2020).

ونظراً للحالة الخاصة التي تعيشها فلسطين في ظل وجود الاحتلال الإسرائيلي منذ أكثر من 75 عاماً، وارتكابه العديد من الحروب والمجازر وليس آخرها حرب الإبادة ضد قطاع غزة، والتي بدأت في السابع من أكتوبر 2023، ما تتطلب تعزيز المساعي الدبلوماسية الفلسطينية لفضح جرائم الاحتلال ومجازره ضد المدنيين، وتعزيز الرواية الفلسطينية التي تثبت الحقوق الفلسطينية، والظلم الواقع على هذا الشعب منذ عشرات السنين، واحتلال أرضه، ومصادرة ثرواته، وغيرها من الإجراءات الظالمة، فقبل السابع من أكتوبر 2023، كان الرأي العام العالمي مشغولاً بأحداث أخرى، وتراجعت القضية الفلسطينية إعلامياً وسياسياً على المستوى الدولي، وشغلت أحداث أخرى كحرب أوكرانيا والتنافس الصيني الأمريكي سلم الأولويات لدى الإعلام.

من هنا، فإن التطورات تلك بعد السابع من أكتوبر 2023 تحتاج إلى جهود فلسطينية مضاعفة لمحاربة الدعاية الصهيونية، والتي توجه للعالم بأن الفلسطيني ليس إقائلاً للأطفال والمدنيين، وغيرها من الأوصاف غير الحقيقية، فبالتالي يجب إصلاح الصورة لدى الرأي العام الإقليمي والعالمي حول حقيقة الأمور، وحقيقة الظلم الواقع على الفلسطينيين، وحرب الإبادة التي تُمارس ضده، وهذه المهام تقع على عاتق المؤسسات السياسية والدبلوماسية الرسمية، وعلى رأسها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية من خلال إقناع المجتمع الدولي، والرأي العام العالمي بالحقوق الفلسطينية المشروعة، والانتهاكات الإسرائيلية ضد الشعب الفلسطيني من مجازر وإبادة، وغيرها، لتعزيز السردية الفلسطينية.

وفي هذه الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج المختلط، الذي يجمع بين الأسلوب الكمي والنهجي النوعي من أجل تحقيق تكامل يقوي صلاحية النتائج ويوسع فهم الظواهر المدروسة، من خلال تحليل مضمون شامل للأخبار المنشورة على موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية خلال الفترة من 7 أكتوبر 2023 حتى 1 يونيو

2024، وكذلك استبانة وُزعت على عدد من المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني، لاستكشاف رؤى ومواقف المبحوثين تجاه الاستراتيجيات الإعلامية المعتمدة.

وعليه تسعى الباحثة للتعرف إلى مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً).

1.2 الإطار النظري

1.1.2 نظرية الدراسة

نظرية إصلاح الصورة الذهنية: Image Repair Theory

يُقدم Benoit (2006) تعريفاً موسعاً لنظرية إصلاح الصورة، حيث يُشير إلى أنها ليست مجرد عملية لإعادة بناء السمعة بعد الضرر، بل هي إستراتيجية ديناميكية للتواصل تُستخدم للحفاظ على الصورة العامة، أو تحسينها، وتُعرّف نظرية إصلاح الصورة على أنها عملية إستراتيجية تهدف إلى استعادة صورة إيجابية للفرد، أو المؤسسة بعد تعرضها للضرر، أو التشويه (Holtzhausen & Roberts, 2009).

ويُقدم Benoit (2014) تعريفاً شاملاً لنظرية إصلاح الصورة، حيث يصفها بأنها "عملية تهدف إلى استعادة صورة إيجابية للشخص، أو المنظمة بعد تعرضها للضرر، وعَرّف Ferguson (2018) نظرية إصلاح الصورة على أنها عملية إستراتيجية تهدف إلى استعادة صورة إيجابية للفرد، أو المؤسسة بعد تعرضها للضرر أو التشويه، وتشمل هذه النظرية مجموعة من الممارسات والخطوات، التي تساعد على إعادة بناء الثقة والسمعة كالإعتراف، والتفسير، والتعويض وإظهار الندم، والتجديد.

وتستند هذه الدراسة في إطارها النظري إلى نظرية إصلاح الصورة الذهنية Image Repair Theory الذي وضعها (W.Benoit)، وهي نظرية مستمدة من الدراسات المرتبطة بالاتصال وعلم الاجتماع، وتتعلق هذه النظرية من حقيقة أن للشركات، والأفراد، والحكومات، والمنظمات الصورة الذهنية والسمعة

الطبية مهمة جداً، وبخاصة عندما يتم التشكيك في سلوك، وأفعال، ونوايا هذه المؤسسات، وتتعرض للهجوم من جهة أخرى، كل هذا يدفعها لتعديل، وإعادة بناء، وتصحيح الصورة للحفاظ على سمعتها الطبية، حيث يعد الهجوم على السمعة وتهديد الصورة الإيجابية مشكلة خطيرة وحيوية؛ لأنها لا تؤدي إلى صورة ذاتية سليمة فحسب، بل إنها تخلق مشاعر، وانطباعات، واتجاهات محابية لدى الآخرين (Len-Ríos, María, & Benoit, 2004).

مبادئ نظرية إصلاح الصورة

تُركز هذه النظرية بشكل أساسي على الرسالة المتعلقة بالأزمات التي تحيط بالمنظمات شكلاً ومضموناً، وتشتمل هذه النظرية على مبدئين أساسيين هما (عبد العال، 2023):

1. المتسبب في هذا الاتهام (الحدث) مسئول عن التصرفات التي تنتج عنه، ومسئول عن اختيار الإجراءات التي ستنتم.

2. هذا الإجراء يعد عملاً مثيراً للهجوم والاستياء.

إستراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية

أكد الباحثون على أهمية استخدام إستراتيجيات إصلاح الصورة بشكل متكامل، وبمقدار محدد وفقاً للأزمة ونوعها بما يحقق فاعلية كبيرة، وقد وضع Coombs محددات لاختيار الإستراتيجية المناسبة وفقاً لطبيعة الحدث (غامض/حقيقي/زائف) والخسائر المترتبة عليه (سلبية/إيجابية) وهناك خمس إستراتيجيات أساسية ترتبط بإصلاح الصورة الذهنية وهي (ألبرت، 2016):

أولاً: الإنكار: ويعني إنكار التورط في العمل والمسؤولية عن حدث ما ببساطة، أو تحويل الانتباه إلى فاعل آخر، ومحاولة التبسيط من أضرار الحدث، أو توضيح الانفصال عن مرتكبي الحادث، وإلقاء اللوم على جزء بسيط من المنظمة منفصل عن المجموع الجيد، أو التخلي عن مسؤولية الحدث بتحديد فاعل آخر، وإلقاء اللوم عليه.

ثانياً: **التهرب من المسؤولية:** وذلك من خلال ربط أسباب الحدث بسبب آخر، أو تبريره من خلال الادعاء بعدم القدرة على السيطرة على حدث ما، أو بنقص المعلومات وبالتالي عدم المسؤولية، أو المصادفة، أي أن الحادث غير مقصود، أو دفعت إليه أسباب خارجية، وأنه حادث فجائي وقليل ما يحدث، أو تبريره بإعلان النوايا الحسنة التي دفعت لاتخاذ إجراء ما، ولكنها فشلت، أو تعرقلت لسبب أو لآخر.

ثالثاً: **التقليل من شأن الحدث:** وهدفها تقليل درجة المشاعر السلبية لدى الرأي العام، وذلك من خلال ستة أشكال مختلفة أهمها: التأكيد على الجوانب الإيجابية التي تتمتع بها المنظمة، والتقليل من سلبية الحدث، والآثار المترتبة عليه، والتمييز، أو الانفصال، ويقصد بها وضع الحدث في إطار مقارنة مع أحداث أخرى أشد قسوة وعقد مقارنة بينها، والهجوم على المدعين، والتقليل من مصداقيتهم، وإثارة الشكوك فيهم، وفي نواياهم.

رابعاً: **القيام بإجراءات إصلاحية:** بإعادة الوضع إلى ما كان عليه سابقاً قبل وقوع الحدث، أو عمل إجراءات تمنع حدوث، أو تكرار هذه الأحداث (Blaney, 2002).

خامساً: **الاعتذار:** وتعني الاعتراف بالحدث، والمسؤولية الكاملة عنه وبشكل صريح لا لبس فيه، وطلب السماح، ويكون الاعتذار والاعتراف بالذنب أحياناً أكثر فاعلية وتأثيراً في الرأي العام، ويحقق نتائج أفضل وقد أكد Benoit (2013) أن هذه الإستراتيجية أفضل إستراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية الخمس، وبخاصة في سياق العمل السياسي.

سبب استخدام نظرية إصلاح الصورة الذهنية في الدراسة من خلال ما يأتي:

تستند هذه الدراسة إلى نظرية إصلاح الصورة الذهنية (Image Repair Theory) لتقييم مدى توظيف وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية لاستراتيجيات إصلاح الصورة عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، في إطار أهدافها الرامية إلى تعزيز السردية الفلسطينية أمام محاولات الطمس الإعلامي الإسرائيلي، فبالرغم من كون الحدث (العدوان الإسرائيلي على الشعب الفلسطيني) مُقترناً بالمسؤولية المباشرة

للاحتلال عن الانتهاكات، تعتمد الوزارة إلى استخدام استراتيجية الإنكار عبر الاتصال من المسؤولية عن الأزمة وتوجيه الاتهام المباشر للاحتلال، الأمر الذي يظهر جلياً في نصوص الخطاب الإعلامي، كما تُوظف استراتيجية التهرب من المسؤولية من خلال تبرير عدم القدرة على تغيير الواقع الإنساني الحاصل في محاولة لتخفيف وطأة الاتهام الإعلامي ضدها، كذلك، يتجلى ضمن أهداف (بيان شكل محتوى الاستراتيجية الإقناعية) بحث استخدام استراتيجية إجراءات إصلاحية عبر الإعلان عن خطوات دبلوماسية واستراتيجيات تعاون دولي لإعادة الحقوق المنتهكة قبل السابع من أكتوبر، وأخيراً، ترصد الدراسة مدى لجوء الوزارة إلى الاعتذار والاعتراف بالضرر الواقع على المدنيين الفلسطينيين وطلب التأييد الدولي، كأحد أكثر الأساليب فاعلية، ومن خلال تحليل أهداف الخطاب، ولغته، واتجاهاته (مؤيد، معارض، محايد) في اللغات العربية والإنجليزية، سيتم الكشف عن كيفية اختيار الوزارة للاستراتيجية الأنسب لكل فئة أزمة وتوظيفها بقدر متكامل لتحقيق إصلاح الصورة الذهنية وتعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي.

نظرية التأطير

تعود الجذور الأولى لنظرية التأطير إلى أعمال العالم Goffman (1974)، الذي طوّر المفهوم العام للإطار، واعتبره أداة تنظيمية تساعد الأفراد على تفسير تجاربهم اليومية، حيث وصف الإطارات بأنها "مخططات للتفسير" تعمل على تحويل تتابع غير مفهوم من الأحداث إلى قصة ذات، ثم جاء Gitlin (1980) ليطوّر المفهوم في سياق الإعلام، معرّفاً الإطارات بأنها أنماط متكررة للإدراك والتفسير والتقديم، يتم من خلالها اختيار المعلومات وتبسيط الضوء على بعضها واستبعاد البعض الآخر، لتساعد الصحفيين والجمهور على تنظيم وفهم المعلومات (D'Angelo, 2017).

وفي التسعينيات من القرن الماضي، قدّم Entman (1993) أحد أكثر التعريفات تأثيراً في هذا المجال، معتبراً أن التأطير يعني اختيار بعض جوانب الواقع المدرك وإبرازها بشكل أكبر داخل النص الإعلامي، بطريقة تروّج لتعريف معين للمشكلة، وتفسير سببي، وتقييم أخلاقي، أو توصية بالحل، وقد أسهمت هذه

الأعمال مجتمعة في ترسيخ النظرية كأساس لفهم كيفية بناء المعاني وتشكيل المواقف من خلال الرسائل الإعلامية (Entman, 1993).

وتتص نظرية التأطير على أن وسائل الإعلام لا تكنفي بتقديم المعلومات، بل تقوم بانتقاء عناصر محددة من الواقع وتسليط الضوء عليها ضمن رسائلها، مما يؤثر على طريقة فهم الجمهور لهذه المعلومات، فالإطار هو بمثابة عدسة تفسيرية تساعد الأفراد على إعطاء معنى للأحداث، وتشكيل آرائهم ومواقفهم حيال القضايا العامة، وكما أوضح Entman (1993) فإن عملية التأطير تتضمن اختيار وتضخيم بعض الجوانب من الواقع، بهدف التأثير على الطريقة التي يتم بها تعريف المشكلة، وتفسير أسبابها، وتحديد مسؤولياتها، وتقديم حلول محتملة لها، وتُظهر النظرية أن هذه العمليات الإدراكية لا تحدث بشكل محايد، بل تُبنى من خلال تكرار أنماط معينة من العرض في الرسائل الإعلامية، وعليه، فإن نظرية التأطير تعتبر عملية ديناميكية تتضمن التفاعل بين الرسالة الإعلامية، والإطار المختار من قبل الوسيلة، والإطار الذهني الذي يُنشأ في ذهن المتلقي، وهو ما يجعلها ذات بعدين: اجتماعي (يظهر في النصوص الإعلامية)، ونفسي (يظهر في عقول الأفراد) (Scheufele & Tewksbury, 2007).

افتراضات نظرية التأطير

تتطوي نظرية التأطير على مجموعة من الافتراضات الرئيسية التي تشكل بنيتها النظرية، كما يلي،

(Sullivan, 2023) (D'Angelo, 2002) (D'Angelo, 2017):

- الإطار الإعلامي يؤثر في كيفية تفسير الجمهور للمعلومة: تفترض النظرية أن اختيار عناصر معينة وتسليط الضوء عليها داخل النصوص الإعلامية، يقود المتلقي إلى إدراك الواقع بطريقة محددة وموجهة.
- الإطار ليس مجرد موضوع بل يحمل معنى موجهاً: إن تقليص الإطار إلى مجرد موضوع أو سمة يقلل من قوته التفسيرية، فالإطار يُبنى عبر وسائل متعددة كالمجازات، والصور، والعبارات الشائعة.

- هناك تمييز بين الإطار في النص والإطار في عقل الجمهور: يتكوّن التأطير من بعدين: الإطارات التي تصوغها وسائل الإعلام، والإطارات التي تُبنى لدى الجمهور عند استقبال الرسائل، لذلك، لا يمكن اختزال نظرية التأطير إلى مجرد محتوى، بل تشمل العمليات الذهنية التي ترافق الاستقبال.
- الإطارات المتنافسة تُحدث تأثيرات إدراكية مختلفة: إن وجود إطارات متعارضة داخل نفس الرسالة يمكن أن يسبب حالة من (الازدواج الإدراكي) أو الطموح المعرفي، مما يؤثر في طريقة اتخاذ القرار السياسي لدى الأفراد.
- الإطار الإعلامي يُنتج من خلال عملية متعددة الفاعلين: تفترض النظرية أن إنتاج الإطارات ليس فقط من صنع الإعلاميين أو النخب السياسية، بل هو عملية تشاركية تشمل منظمات المجتمع، والمواطنين، والنظم الثقافية.
- التركيز مقابل التكافؤ: يُفترض أن للتأطير نوعين: التأطير بالتكافؤ الذي يغير طريقة العرض دون المساس بالحقائق، والتأطير بالتركيز، الذي يُبرز بعض الجوانب ويُقصي أخرى من المعلومات.

سبب استخدام نظرية التأطير في الدراسة من خلال ما يأتي:

تتمحور الدراسة حول تطبيق نظرية التأطير (Framing Theory) لفهم الكيفية التي توظّف بها العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية استراتيجيات الإقناع لتعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي، إذ تنطلق النظرية من أن اختيار الوزارة لعناصر محددة من خطابها الإعلامي (سواء عبر التركيز على ضحايا الانتهاكات أو إبراز مواقف التضامن الدولي أو تسليط الضوء على تفاصيل الانتهاكات الإسرائيلية منذ السابع من أكتوبر 2023) لا يقتصر على نقل المعلومة فحسب، بل يُعيد تشكيل إدراك المتلقي للقضية الفلسطينية من خلال إطارٍ تفسيريٍّ مُوجّه، وعليه تسعى الدراسة إلى تحليل الاستراتيجيات التي تؤكد جوانب معينة من السرد الفلسطيني على حساب جوانب أخرى، كما تستكشف الدراسة مضامين الخطاب وأشكال المحتوى والمصطلحات المستخدمة، وتحليل أهدافه واتجاهاته اللغوية (عربية، إنجليزية،

مختلطة)، بحيث يُمكننا من تحديد كيف يساهم كل إطار في إعادة تعريف القضية الفلسطينية، وتفسير أسبابها، وتبيان المسؤوليات، واقتراح الحلول، ما يعزز قدرتنا على تقييم فاعلية استراتيجيات العلاقات العامة في تعزيز السردية الفلسطينية أمام تحديات محاولات الطمس الإعلامي الإسرائيلي.

1.3 أدبيات الدراسة

العلاقات العامة

تُعدّ العلاقات العامة جزءاً من اتجاهات الإدارة الحديثة التي تركز على تنفيذ الاتصال المستمر، والفعال بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها، ورغم وجود العديد من التعاريف لهذا المفهوم، إلا أنها لم تتوافق على تعريف شامل وموحد، ومن هنا تناولت الباحثة تعريفات عدة للعلاقات العامة من وجهة نظر أصحابها، وكذلك توضيح أهمية العلاقات العامة وأهدافها.

مفهوم العلاقات العامة

يُعرّف Kreteschmer & Winkler (2024) العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية تهدف إلى بناء، وتنظيم العلاقات المتبادلة بين منظمة ما وجمهورها الداخلي والخارجي.

ويُعرّف Yulianti (2024) العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية إستراتيجية تهدف إلى بناء وتطوير علاقات إيجابية ومفيدة بين المنظمة وجمهورها المختلفة. وتشمل هذه الجماهير الجمهور الداخلي مثل: الموظفين والمساهمين، والجمهور الخارجي مثل: العملاء والمجتمع المحلي، والحكومة، ووسائل الإعلام، إذ تهدف إلى تحسين صورة المنظمة من خلال نشر المعلومات الإيجابية عنها وتعزيز سمعتها، وبناء الثقة والتفاهم بين المنظمة وجمهورها، وإدارة الأزمات والتعامل مع المشكلات التي تواجهها المنظمة بطريقة فعالة، والتأثير في الرأي العام وتعزيز الدعم للمنظمة وأهدافها.

وتطرق Osawe (2024) إلى مفهوم العلاقات العامة على أنها "وظيفة إدارية تهدف إلى بناء وتأمين التفاهم والثقة المتبادلين بين المنظمة وجمهورها، وتشمل هذه الوظيفة مجموعة من الأنشطة المُخطط لها والمنفذة بوعي، والتي تهدف إلى تحديد وتقييم احتياجات الجمهور، وبناء علاقات مع الجمهور، وإدارة المعلومات من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة للجمهور، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وكذلك إدارة السمعة عبر بناء سمعة إيجابية للمنظمة، وحماية صورتها من الأضرار، والتعامل مع الأزمات وتقليل تأثيرها السلبي في المنظمة، ومن ثم تغيير السلوك من خلال تشجيع الجمهور على تبني سلوكيات إيجابية تتوافق مع أهداف المنظمة.

ويرى Sisco (2024) بأن العلاقات العامة هي عملية إستراتيجية لإدارة المعلومات والتواصل المتبادل بين منظمة وجمهورها، بحيث تهدف العلاقات العامة إلى بناء الثقة والتفاهم المتبادل وتعزيز السمعة الإيجابية للمنظمة من خلال فهم احتياجات الجمهور، ورغباته، وتوقعاته، ووضع أهداف وخطط لتحقيق أهداف العلاقات العامة، وتنفيذ خططها من خلال إصدار البيانات الصحفية، وعقد المؤتمرات الصحفية، وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، والمشاركة في الفعاليات المجتمعية، وبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.

استناداً إلى التعريفات السابقة تُعرّف الباحثة العلاقات العامة بأنها: وظيفة إدارية إستراتيجية تهدف إلى بناء وتطوير علاقات إيجابية ومفيدة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجية. تشمل هذه الوظيفة مجموعة من الأنشطة المخططة والمنفذة بوعي، والتي تهدف إلى بناء وتنظيم وتحسين العلاقات المتبادلة وصورة المنظمة، وإدارة الأزمات، وإدارة المعلومات والتواصل، وتحديد وتلبية احتياجات الجمهور، والتأثير في الرأي العام.

أهمية العلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة عملية مستمرة تهدف لإنشاء علاقات قوية قائمة إلى معلومات كاملة، وتتضمن العلاقات العامة الحديثة إنشاء قنوات اتصال وتواصل فاعلة تنقل المؤسسة من خلالها رسائلها للجمهور

وتتفاعل معه، وتبرز أهمية العلاقات العامة على المستوى السياسي من خلال تحسين صورة الحكومة وتعزيز الثقة بها بين الجمهور، وتُساعد العلاقات العامة على إيصال سياسات الحكومة للجمهور بشكل فعال، وتُشجع العلاقات العامة الفعالة على مشاركة الجمهور في صنع القرار وإدارة الأزمات بفاعلية من خلال التواصل (Hong, 2012).

أهمية العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة تظهر من خلال إقامة علاقات طيبة مع الجمهور وتحسين الاتصالات الخارجية، وتحسين وتطوير علاقات المؤسسة الداخلية، وصيانة صورة إيجابية عن المؤسسة ودعمها، والحفاظ على سمعتها، والبحث عن حلول للصراعات وحل النزاعات بأقل قدر من الخسائر، وتعزيز الصورة الإيجابية للموظفين والعاملين في المؤسسة، وتطوير العلاقات مع الحكومة والمنظمات الأخرى، سواء في البلد أو عبر الحدود، والترويج للمنظمة لتعزيز مكانتها، وتطوير وتنفيذ نظام اتصالات للتعامل مع الأزمات والعقبات المحتملة (Akuku, 2014).

وعلى ما سبق، يمكن التطرق إلى أهمية العلاقات العامة على أنها حلقة الوصل بين إدارات المؤسسة من جهة، وبين المؤسسة وجمهورها من جهة أخرى، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة وتطويرها، وتلبية جميع المصالح والحاجات المشتركة بينها وبين الجماهير المختلفة، وبالتالي تُعد العلاقات العامة فناً للاتصال الإنساني، حيث تسعى المنظمات من خلالها إلى بناء علاقات طيبة وممتازة مع جميع الأطراف ذات العلاقة بها.

أهداف العلاقات العامة

أشار Himelboim (2014) إلى أن العلاقات العامة تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف داخل المؤسسات، ومنها:

1. وضع إستراتيجية تفاعلية بين المؤسسة والجمهور، بحيث تهدف إلى تعزيز التفاعل والتواصل الفعال بينهما، وذلك من خلال تقديم خدمات تلبي احتياجات الجمهور وتعزز رضاهم.

2. تعزيز التواصل بين المؤسسة والمنظمات الأخرى، وتعزيز التعاون المشترك في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

3. توفير وسائل الإعلان المناسبة التي تساهم في تعريف المؤسسة في المجتمع، وذلك من خلال استخدام وسائل إعلامية متنوعة وفعّالة.

4. متابعة جميع الأخبار التي تنشر حول المؤسسة، والتأكد من دقتها ومصداقيتها، والتفاعل معها بشكل مناسب للحفاظ على سمعة المؤسسة.

5. تشجيع التواصل بين المستويات الإدارية كافة داخل المؤسسة، بهدف تحسين عمليات اتخاذ القرارات وتحقيق التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة.

6. تطوير الأداء في العمل من خلال تنسيق الجهود بين الإدارة وكافة الأقسام، وتبني إستراتيجيات واضحة لتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين أدائها بشكل مستمر.

الإستراتيجيات الإقناعية

تتناول ادبيات الدراسة الإقناع باعتباره نشاطاً يُستخدم باستمرار في حياتنا اليومية عندما نحاول تغيير رأي شخص ما، إذ يعرف (Perloff, 2003) الإقناع بأنه "دراسة المواقف وكيفية تغييرها، ويرى أن عملية الإقناع نفسها تستند إلى "وعي المُقنع بالتأثير على شخص آخر وتغيير رأيه بخصوص شيء ما بناءً على قرار واعٍ أو غير واعٍ، ومن هنا فالإقناع عملية رمزية يحاول فيها المتواصلون إقناع الآخرين بتغيير مواقفهم أو سلوكهم بشأن قضية ما من خلال نقل رسالة، في جو من الاختيار الحر.

وبالتالي، فإن الإقناع يشمل المواقف التي "تم فيها تعديل السلوك من خلال التعاملات الرمزية (الرسائل) التي تكون أحياناً، ولكن ليس دائماً، مرتبطة بالقوة القسرية (بطريقة غير مباشرة) والتي تستند إلى العقل والمشاعر للشخص أو الأشخاص الذين يتم إقناعهم، ومن هنا فليس كل عملية إقناع تنتهي بالنجاح، بحيث يقوم الأشخاص بإقناع أنفسهم بتغيير مواقفهم بعد تقديم الحجج من المتواصلين، ولا يزال للمُقنعين حرية الاختيار

لفعل شيء آخر غير ما يقترحه المُقنع، ولهذا وجب التمييز بين الإقناع والإقناع العقلي، فالإقناع "يعتمد بشكل أساس على الإستراتيجيات الرمزية التي تثير مشاعر المُقنعين المستهدفين، في حين أن الإقناع العقلي يتحقق بشكل رئيس باستخدام إستراتيجيات متجذرة في الإثبات المنطقي وتستند إلى عقلانية وذكاء المُقنعين (Miller, 2016).

لغة السياسة مرتبطة بالإقناع، فالجانب القوي للإقناع يتمثل "في كل سلوك لغوي يحاول إما تغيير تفكير جمهور ما أو سلوكه، أو تعزيز معتقداته" (Musolff, 2016)، إضافة إلى أن السياسة كانت دائماً عن الإقناع، ولعب الإقناع دوراً متزايداً في حملات الانتخابات الرئاسية الأمريكية حتى أصبح الإقناع مترادفاً في ذهن الجمهور العام (Seidman, 2008).

للإقناع جوانب إيجابية وسلبية، يمكن استخدامه من الأشخاص الجيدين لإحداث التغيير أو من الأشخاص ذوي النوايا السيئة لإلحاق الضرر، ففي الواقع، يتم تحفيز الأفراد للتخلي عن مجموعة من السلوكيات، أو تبني سلوكيات أخرى من خلال عمليات مختلفة يصنفها كاميرون (Cameron, 2009) إلى:

1. عملية تشكيل الاستجابة - لتشكيل آراء الناس.
2. عملية تعزيز الاستجابة - تهدف إلى تعزيز القنوات الحالية وجعلها أكثر مقاومة للتغيير.
3. عملية تغيير الاستجابة - تغيير المواقف.

تعريف الإستراتيجيات الإقناعية

من المنظور اللغوي، يمكن تعريف الإقناع على أنه اختيار الأدوات اللغوية بهدف "إما تغيير تفكير أو سلوك الجمهور أو تعزيز معتقداته إذا كان الجمهور يوافق بالفعل"، ويمكن وصف طبيعة الإقناع في هذه الحالة بأنها مقصودة وتفاعلية، فعلى سبيل المثال، تنعكس الطبيعة التفاعلية لعملية الإقناع في وجود جمهور أو

جماهير عدة، حيث قد تؤثر ردود أفعالهم على السلوك اللغوي للشخص المُقنع بدرجات متفاوتة (Virtanen & Halmari, 2005).

يمكن تعريف إستراتيجية الإقناع بأنها فن التواصل الذي يهدف إلى إقناع شخص ما بالقيام بشيء يتناسب مع هدف المتحدث في هذه اللحظة أو الوقت الحالي، فالمتحدث سيحاول إقناع الآخرين باتخاذ قرار يعتقد المتحدث أنه الأفضل لحياة السامع، لذا، لجعل السامعين يثقون بكلمات المتحدث، يحتاج المتحدث إلى اختيار الكلمات المناسبة وتحفيز المستمع (Keraf, 2004).

وهي كذلك عملية تهدف إلى تغيير موقف شخص (أو مجموعة) تجاه بعض الأحداث أو الأفكار أو الأشخاص، باستخدام الكلمات المكتوبة أو المنطوقة لنقل المعلومات، المشاعر أو المنطق (Ogah, 2016). يرى Prameswari (2020) أن الإقناع هو طريقة تواصل شفوية تهدف إلى تشجيع شخص ما على اتخاذ قرار ما يرغب فيه المتحدث أو الكاتب في الحاضر والمستقبل، وبناءً على ذلك، يمكن إدراج الإقناع كأحد الطرق لاتخاذ القرار، إذ يُتوقع من الجمهور، أو القارئ الذي يسمع، أو يقرأ أن يقبل الاعتقاد بأنه اتخذ قراراً صائباً، وحكماً، ويقوم بتنفيذه بدون إكراه.

فالإستراتيجيات الإقناعية هي "إستراتيجيات الخطاب المستخدمة لإقناع القراء" Hassan (2008) وعادة لا تكون الإستراتيجيات الإقناعية صريحة أو مباشرة، بل تعتمد على قوة الرموز اللفظية وغير اللفظية، فاللغة (الرموز اللفظية) هي أساس الإقناع، ودور الرموز غير اللفظية هو تعزيز "المعنى و/أو مصداقية الرسائل اللفظية" (Baldi, 2020).

فالإقناع ليس شكلاً من أشكال الإكراه أو العنف، لذا، يحتاج المتحدث إلى بذل جهود معينة لتحفيز الجمهور أو القارئ لاتخاذ ما يقترحه المتحدث، ومن أشكال الإقناع الشائعة تشمل الدعاية التي تُجرى عادةً من قبل مجموعات أو مؤسسات، والإعلانات، والنشرات، والحملات الدعائية، إذ تعتمد جميعها عادةً على النموذج

العاطفي الذي يحاول رفع وتحفيز مشاعر الجمهور، وهناك جهود أكثر في الدعاية لتحفيز المشاعر، مثل بث الكراهية تجاه بعض الأيديولوجيات، أو بث روح البطولة لمحاربة ودعم بعض الجماعات (Bakir, Herring, Miller, & Robinson, 2019).

إذا، يقوم الإقناع على فكرة أنه يمكن تغيير فكرة الإنسان، فالهدف من الإقناع هو تغيير وجهة نظر الآخرين، حيث يحاول المتحدث أو الكاتب إقناع الآخرين بقبول وتنفيذ شيء يعتقد به، لإقناعهم باتخاذ تلك الخطوات، يتعين على المتحدث أو الكاتب إنشاء ثقة في كلامه أو كتابته، فالإقناع نفسه هو جهد لخلق الانسجام والاتفاق عن طريق الإيمان بمضمون ما هو مطروح (Petty, Richard, Briñol, Pablo, & Priester, 2009).

ومن هنا فإن الإستراتيجيات الإقناعية هي مجموعة من الأساليب والتقنيات المستخدمة في التواصل بهدف التأثير في آراء، ومعتقدات، وسلوكيات الجمهور، إذ تعتمد هذه الإستراتيجيات على فهم عميق للجمهور المستهدف، وعوامل متعددة مثل: القيم، والمعتقدات، والاتجاهات (Braca & Dondio, 2023).

انواع الإستراتيجيات الإقناعية

الإستراتيجية الإقناعية الأولى هي الإقناع بالعقل (المنطق)

فقد قدم أرسطو هذا النوع كبرهان الذي يتم توفيره بالكلمات. لذا، البرهان هو التقنية الإقناعية التي يكمن هدفها الرئيس في جعل الجمهور يفكر من خلال إنتاج محتوى أكثر إقناعاً سيقنعهم، ومن المستحسن استخدام لغة واقعية، وحجج منظمة بشكل منطقي، وعدم وجود أخطاء منطقية لإقناع الجمهور، في البرهان الظاهر يستخدم المتحدث المنطق والعقل، وبالتالي، يُعرف البرهان بـ "النداء المنطقي"، ومن ملامح البراهين النموذجية في النصوص هي استخدام الخطاب المنطقي باستخدام الحجج المنطقية، والإحصائيات، والحقائق، والبيانات العددية، والرسوم البيانية، والاستطلاعات، ونتائج الاختبارات، إضافة إلى الأدلة القصصية.

ويؤكد أرسطو على دور المنطق أو الجدل المنطقي في الإقناع، ويتضمن المنطق تقديم حجج تكون إما صحيحة أو تظهر كذلك، وذلك بحسب كل موضوع بشكل خاص، فعند استخدام المنطق، يجب على المتحدث تقديم أدلة موثوقة لدعم مطالبه، ما يكسب ثقة الجمهور، فالجدل المنطقي المقنع يعرض حالة المتحدث بوضوح ثم يدعم مطالبه بمنطقية مناسبة، ما يؤدي إلى استنتاج طبيعي (Grimaldi, 2020).

فالاستدلال المنطقي يعتمد على عقلانية الحجج المقدمة في الخطاب الإقناعي، بمعنى آخر، في صميم الحجة الناجحة تكمن قدرة المتحدث على التفكير منطقياً لإقناع الجمهور بقبول وجهة نظر معينة، فالمنطق يشير إلى وضوح ونزاهة وفائدة الحجة المقدمة من خلال الجدل اللفظي والتفكير" (Holt & Macpherson, 2010).

وعند استخدام الاستدلال المنطقي، يمكن للمتحدث اللجوء إلى إستراتيجيات بلاغية متنوعة تعتمد على القيود الاجتماعية، والثقافية، والسياقية (مثل: طبيعة الجمهور، والظروف المحددة للتحدث، أو المعايير الأخلاقية والاجتماعية المتعلقة بمجتمع معين) والأثر الإقناعي المرغوب (Pelclová & Lu, 2018).

يمكن استخدام العديد من الوسائل ضمن الاستدلال على الإستراتيجية المنطقية، كتقديم بيانات موثوقة كنتائج استطلاعات أو استبيانات (مثلما يمكن للمقنع تقديم بيانات عددية لدعم الحجج المقدمة سابقاً في خطابه)، تقديم أدلة/أمثلة (مثل: التاريخية)، تقديم دليل ملموس، تقديم الحاضر/المستقبل كنتيجة طبيعية للماضي، الإشارة إلى أهمية الوقت/المكان، التأكيد على الحاجة للتغيير، وتبرير العلاقة بين السبب والنتيجة ويمكن تحقيق الاستدلال المنطقي من خلال وسائل لغوية مثل: التكرار، التوازي، استخدام التفضيلات، إضافة إلى التركيز على المفردات المركزية للموضوع (Adam, 2017).

الإستراتيجية الثانية هي مصداقية المتحدث

لكي يحصل المتحدث على المصداقية، يجب أن يثق الجمهور في كفاءة المتحدث وشخصيته وطابعه؛ لأن المتحدث سيقنع الآخرين بتغيير معتقد، أو سلوك، أو موقف، وبالتالي يقنع المتحدث الآخرين بالطابع

الأخلاقي عندما يكون خطابه بطريقة تجعله جديراً بالثقة، فالشخصية تتميز في أي تبادل للحديث يمنح المتحدث الثقة بالمستمع بغض النظر عن السياق (Cockcroft, Cockcroft, Hamilton, & Downing, 2014).

يقترح أرسطو ثلاثة أشكال للمصادقية يجب أن يتحلى بها المُقنع ليصبح مُقنعاً جيداً: الحكمة، والخُلق الحميد، وحُسن النية، فالحكمة وتعني أن يكون لدى المُقنع فهم جيد للموضوع الذي يتجادل بشأنه، أما الصنف الثاني فهو الخُلق الحميد، ويعني أن يكون لديه شخصية أخلاقية جيدة يتوقع من خلالها أن يقوم المستمع بالشيء الصحيح، والأخير هو حُسن النية، ويعني أنه يجب أن يكون إلى جانب الجمهور ويهتم بقضاياهم ومطالبهم (Alkhirbash, 2016).

وتستند شخصية المتحدث وصورته إلى الوسيلة الأكثر فعالية للإقناع التي يمتلكها، بحيث يبني المُقنع ويحافظ على صورته الموثوقة، ومصادقته باستخدام وسائل لغوية متنوعة، فعلى سبيل المثال: غالباً ما يستخدم السياسيون إستراتيجيات بلاغية لبناء صورة ذاتية إيجابية، وتقديم أنفسهم كمسؤولين عموميين أكفاء، وذوي مؤهلات عالية.

الإستراتيجية الثالثة هي الإستراتيجية العاطفية

تُعتبر العاطفة عملية إثارة مجموعة واسعة من المشاعر من خلال أنواع مختلفة من الرسائل التعبيرية والبلاغية عنصراً أساسياً في الإقناع، إذ يرتبط النداء إلى المشاعر بمفهوم العاطفة، فعلى سبيل المثال، من خلال استخدام النداء العاطفي، يمكن للمتحدث أن يُنتج مشاعر معينة ويثير دلالات إيجابية في عقول الجمهور (Walker, 2000).

فعلى الرغم من أن الحجة يجب أن تُبنى بأدلة منطقية، إلا أن الناس سيتحركون إلى العمل عندما تثار عواطفهم، فالنداءات العاطفية التي تكون صادقة ومخالصة هي بالتأكيد أخلاقية، فعند كتابة خطاب، يجب على المتحدث أن يتصوّر العواطف التي يرغب في أن يجربها الجمهور مثل الغضب والهدوء، والصدقة

والعداوة، والخوف والثقة، واللفظ وعدم اللفظ، والشفقة، والاستياء، والحسد، والمحاكاة أو الطموح (McCormack, 2014).

عند استخدام النداء العاطفي، يمكن للمتحدث اللجوء إلى إستراتيجيات بلاغية مثل: التعبير عن المديح، أو الامتنان، وإثارة المشاعر الإيجابية والسلبية، واستخدام الفكاهة، وإظهار الصداقة والتعاطف، فعلى سبيل المثال: قد يتم إعداد بعض النكات والملاحظات الفكاهية مسبقاً بواسطة فريق من كُتّاب الخطابات المحترفين، بينما قد تُقال ملاحظات لاذعة وسريعة أخرى من السياسيين في الوقت نفسه علاوة على ذلك، من خلال انداء إلى العاطفة، قد يثير المتحدث مشاعر مثل الخوف، والغضب، والإهانة، والارتباك (Mshvenieradze, 2013).

الإستراتيجية الرابعة هي إستراتيجية الاخلاق

أبرز أرسطو أهمية الأخلاق في الخطاب الإقناعي، إذ يبني المقنع ويحافظ على صورته الموثوقة ومصداقيته باستخدام وسائل لغوية متنوعة، فعلى سبيل المثال: غالباً ما يستخدم السياسيون إستراتيجيات بلاغية متعلقة بالأخلاق لبناء صورة ذاتية إيجابية ويقدمون أنفسهم كمسؤولين عموميين أكفاء، ومؤهلين بشكل عالٍ (Dal Poz, 2015).

ويمكن التطرق لبعض الإستراتيجيات الإقناعية المستخدمة تحت الاستدلال الأخلاقي: الخبرة، والاحترام، والنداء المباشر للجمهور، والنقد الذاتي، ومشاركة التجارب الشخصية، وسرد الانتماء، وسرد الطموحات الشخصية، وإظهار المشاركة، والإشارة إلى الضمير الشخصي، فعلى سبيل المثال: السياسيون الذين لا يعتمدون فقط على الحقائق والأرقام في خطاباتهم، بل يشاركون أيضاً بتجاربهم الشخصية، يكونون قادرين على إظهار جانبهم الإنساني، وتعزيز ثقة الجمهور (Dontcheva, 2020).

إحدى الإستراتيجيات الإقناعية المستخدمة ضمن النداء الأخلاقي هي إظهار الميل نحو النجاح لجذب المصداقية، وتعزيز الثقة، بحيث يركز المتحدث على إنجازاته السابقة، ويشير إلى نيته في النجاح من خلال

عرض المسارات المحتملة وتحديدها للعمل في المستقبل بشكل إيجابي، وفي هذه الحالة يمكن استخدام ضمير المتكلم المفرد "أنا" كأداة لتقديم المتحدث ككيان منفصل (Baumlin & Meyer, 2018).

ويحدد Gritsan (2024) عدة أنواع رئيسية من الإستراتيجيات الإقناعية كالآتي:

- الاستدلال: استخدام المنطق والحجج لدعم وجهة نظر المتحدث.
- العاطفة: استخدام المشاعر والعواطف للتأثير في مشاعر الجمهور.
- الأخلاق: استخدام المبادئ والقيم الأخلاقية لإقناع الجمهور بوجهة نظر المتحدث.
- الشخصية: التأثير في تصور الجمهور من خلال شخصية المتحدث.

المبادئ التي تقوم عليها إستراتيجيات الإقناع

تساعد إستراتيجيات الإقناع على تغيير مواقف الناس وسلوكياتهم دون إكراه أو خداع، فهناك العديد من المبادئ المؤثرة في هذا المجال، من أشهرها مبادئ التأثير الستة التي وضعها (Cialdini) وهي (Adaji, 2018):

- المعاملة بالمثل: تميل المجتمعات البشرية إلى اتباع قاعدة المعاملة بالمثل، لذلك يشعر الناس بالالتزام برد الجميل على أي معروف تلقوه سابقاً.
- الالتزام: يميل البشر إلى الثبات والمطابقة، فيصبح من المحتمل أن يحترم الناس الالتزامات التي تعهدوا بها.
- الإجماع: يقترح مبدأ الإجماع أن الناس يميلون إلى إظهار السلوكيات والمعتقدات نفسها مثل الآخرين بعد ملاحظة تصرف العديد من الأشخاص بطريقة مماثلة.
- السلطة: بسبب تربية البشر على احترام، وتصديق، أصحاب السلطة، فإن المعلومات الصادرة عنهم يمكن أن تساعد الناس على اتخاذ القرارات في أي موقف يواجهونه.

- المحبة: يميل الناس إلى التأثر بشكل أكبر بالأشخاص، أو الأشياء التي يحبونها.
- الندرة: يبدو أن لدى البشر رغبة في الأشياء النادرة، أو التي يصعب الحصول عليها، أو التي تكون محدودة العدد.

1.4 مشكلة الدراسة

منذ السابع من أكتوبر للعام 2023 قام الاحتلال الإسرائيلي بشن حرب كبيرة على قطاع غزة والتي لا زالت مستمرة حتى الآن، حيث خلفت عشرات آلاف الشهداء وأضعفهم من الجرحى وتدمير غالبية قطاع غزة بشكل شبه كامل، إذ تسعى إسرائيل لمحو الشعب الفلسطيني وإنهاء قضيته وطمس الرواية الفلسطينية المتعلقة بالحق الفلسطيني في هذه الأرض.

وبالتالي نشأت هنا معطيات جديدة على المستويات كافةً (محلياً وإقليمياً ودولياً) وتحديداً في ظل الدعاية الإسرائيلية التي سعت وبكل جهدها لطمس الحقيقة وإظهار أن مقاومة الشعب الفلسطيني هي "إرهاب وقتل للأطفال والنساء"، وبالتالي بات لزاماً على المؤسسات الفلسطينية الرسمية وتحديداً وزارة الخارجية الفلسطينية تكثيف جهودها على المستويات كافة لدحض الادعاءات الإسرائيلية وتعزيز الرواية الفلسطينية ومضاعفة جهود العلاقات العامة من قبل وزارة الخارجية على مستوى المحافل كافةً (محلياً وإقليمياً ودولياً).

وترى الباحثة بأن هناك قصوراً من المؤسسات الرسمية الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية، أي العمل على تعزيز الرواية على المستوى الدولي، حتى باتت القضية الفلسطينية ليست من أولويات المجتمع الدولي وشعوبه، ولكن بعد حرب الإبادة الإسرائيلية في قطاع غزة وجرائم التي ارتبكتها إسرائيل في القطاع، بات هناك فرصةً وحالياً فرصة للوقوف عن قرب بالتحول الذي حصل في هذه السردية من أجل اصلاح الصورة في المحافل لتعزيز السردية ليتشكل رأي عام مناصر لفلسطين والمتابعة لهذا العمل من قبل وزارة الخارجية بشكل مستمر وليس فترة آنية.

في ظل الهجمة الإسرائيلية المستمرة لطمس السردية الفلسطينية ومحاربة الرواية الفلسطينية عبر وسائل الإعلام المختلفة، يظهر دور الدبلوماسية الرقمية بوضوح. فعلى الرغم من أن الأنشطة الدبلوماسية التقليدية (تعتمد على القنوات التقليدية مثل السفارات، الاجتماعات الثنائية بين الحكومات، المفاوضات المباشرة، والرسائل الرسمية) تظل جزءاً أساسياً من إستراتيجية وزارة الخارجية الفلسطينية، إلا أن الدبلوماسية الرقمية (استخدام تقنيات الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الخطاب السياسي والدبلوماسي، فهي تشمل تفاعل الهيئات الدبلوماسية مع الجمهور الدولي عبر منصات مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام، بالإضافة إلى استخدام مواقع الإنترنت الرسمية لنشر البيانات، المقالات، والتقارير المتعلقة بالسياسات والقرارات، فهذه الدبلوماسية تتسم بسرعة الوصول إلى الجمهور والتفاعل المباشر) قد أظهرت أهمية بالغة في مواجهة هذه الهجمة، خصوصاً بعد السابع من أكتوبر 2023، ومن خلال منصات التواصل الاجتماعي، تمكنت وزارة الخارجية الفلسطينية من تعزيز السردية الفلسطينية بشكل فوري، والتفاعل مع الرأي العام الدولي بسرعة أكبر، ما ساعد في إيضاح الحقائق وتفنيد الأكاذيب التي تروج لها الجهات المعادية، لذا، تجد الباحثة أن الفجوة البحثية تكمن في قلة الدراسات التي تناولت هذا التحول الدبلوماسي نحو الفضاء الرقمي بشكل خاص بعد هذه الفترة الحرجة، وهو ما يستدعي دراسة دور وزارة الخارجية الفلسطينية في استخدام هذه الوسائل الرقمية للحفاظ على السردية الفلسطينية والتصدي لمحاولات طمسها من قبل الاحتلال الإسرائيلي. وبناءً على ما سبق صاغت الباحثة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي:

كيف وظّفت إدارة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية الاستراتيجيات الإقناعية لتعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي؟

1.5 أسئلة الدراسة

أولاً: الأسئلة التحليلية

1. ما مضامين موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟
2. ما الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي؟
3. ما المصطلحات التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية لتعزيز السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023؟
4. ما أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟
5. ما فئات الشكل التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية؟
6. ما شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي؟
7. ما اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟ (عربية، انجليزية، عربية وانجليزية).
8. ما اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟ (مؤيد، معارض، محايد).

ثانياً: الأسئلة الميدانية (الاستبانة)

1. ما انعكاس المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة)؟

2. ما الافاق المستقبلية لموقع وزارة الخارجية الفلسطينية من أجل الارتقاء بالخطاب لتعزيز السردية الفلسطينية؟

1.6 مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة: العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة، ومخططة تهدف إلى كسب الجماهير الداخلية والخارجية للمنظمات وتعاطفها، والحفاظ عليه، وذلك من خلال دراسة الرأي العام وضمان توافقه مع سياسات المؤسسة وأنشطتها، وتحقيق التعاون والأداء الفعال للمصالح المشتركة بين المنظمات وجماهيرها باستخدام الإعلام الشامل المخطط، فالعلاقات العامة أداة من أدوات الإتصال الجماهيري، حيث تسهم في توفير الحقائق، وتمكين الجماهير من تكوين آراء منطقية سليمة حول المسائل المختلفة، وتلبية احتياجات المؤسسات التي تتفاعل مع الأفراد والجماعات، وتظهر أهمية العلاقات العامة في تواصل المؤسسات المختلفة مع الجمهور، وعلى الرغم من اختلاف طبيعة أنشطة المؤسسات، فإن دور العلاقات العامة يظل مهماً، ويحافظ على ثباته (Alhaboub, 2020).

العلاقات العامة إجرائياً: هي الدائرة المسؤولة عن التواصل مع الجمهور الخارجي والداخلي للمؤسسة والعمل على تطوير وتعزيز صورة المؤسسة لدى الجمهور، ويتضح دور العلاقات العامة في تواصل وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية مع الجمهور الخارجي، من خلال إستراتيجيات إقناعية تسعى إلى تقديم الحقائق والمعلومات التي تعزز الفهم والدعم الدولي للقضية الفلسطينية، وتعمل على بناء صورة إيجابية وداعمة في وسائل الإعلام العالمية، بهدف تحقيق التعاون والدعم للمصالح الفلسطينية على الساحة الدولية.

الإستراتيجيات الإقناعية: هي تقنيات يستخدمها المتحدثون لإقناع الجمهور بوجهة نظرهم، أو وجهة نظر المؤسسة التي يعملون بها، إذ تستخدم الإستراتيجيات الإقناعية لكسب ثقة، وآراء، وتوجهات أكبر عدد من الجمهور (Alamgir & Waqar, 2023).

الإستراتيجيات الإقناعية إجرائياً: هي مجموعة من التقنيات والأساليب التي تستخدمها المؤسسات والشخصيات العامة للتأثير على توجهات وآراء الجمهور المستهدف، وتهدف هذه الإستراتيجيات إلى بناء الثقة وكسب تأييد الجمهور من خلال تقديم رسائل مدروسة ومحكمة تعزز من السردية المراد توصيلها، وتستخدم هذه الإستراتيجيات للترويج لرؤية ومواقف المؤسسة، وتُعتمد بشكل خاص في الحملات الإعلامية والدبلوماسية لتحقيق أهداف إستراتيجية محددة، مثل تعزيز السردية الفلسطينية على الساحة الدولية.

السردية الفلسطينية: وهي الروايات، والكتابات، والمخطوطات، والمصادر التي تؤكد على حق الفلسطينيين في أرضهم، وتدعم الرواية الفلسطينية حول المطالب كلها والحقوق الفلسطينية في أرض فلسطين التاريخية (الحمارة، 2018).

السردية الفلسطينية إجرائياً: هي مجموعة من المصطلحات، والألفاظ، والأدوات، والروايات، والشهادات، والمصادر التاريخية، والثقافية، والسياسية التي توظف من أجل التعبير ما يجري على الأرض وتعكس جذور الصراع، وبالتالي هي التي تبرز وتؤكد حقوق الشعب الفلسطيني في أرضه التاريخية، وتستخدم هذه السردية لتوثيق وترويج الحقائق المتعلقة بالقضية الفلسطينية، وتشمل الأحداث التاريخية، والوثائق الرسمية، والشهادات الشخصية، والأدب والفنون التي تجسد تجربة الفلسطينيين ومعاناتهم، وكذلك تطلعاتهم المشروعة نحو الاستقلال والعدالة، تهدف هذه السردية إلى تعزيز الوعي الدولي بالحقوق والمطالب الفلسطينية ودحض الرواية الصهيونية، وذلك من خلال استخدام إستراتيجيات إقناعية فعالة في إطار الدبلوماسية العامة والعلاقات الدولية.

الرأي العام الدولي: مجموعة من الأفكار والمعتقدات التي تكونها الشعوب عادة في مسألة معينة تحت تأثير الإعلام والتوجيه، وعليه فهو التعبير الصريح والعلني الذي يعكس وجهة نظر أغلبية الجماعة تجاه قضية معينة وفي وقت معين (طريح، 2022).

وهو كذلك، هو وجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف، أو مشكلة من المشكلات، يجتمعون - عن إدراك - في وحدة المصالح وتحقيق الذات، وهناك رأي عام يحدث نتيجة بعض الأحداث، وهناك الرأي العام المنقاد، أو المنساق، وهو الرأي الذي تمثله الأكثرية الساحقة من جمهور الأميين ولا يحاولون التفكير في كل ما يرسل لهم من دعاية، بعكس الرأي العام المثقف، وهم يتأثرون بالدعاية ولكنهم قد يؤثرون فيها (سمير، 2020).

الرأي العام الدولي إجرائياً: هو مجموعة الأفكار والمعتقدات والمواقف التي تتشكل لدى الشعوب والدول عبر العالم حول السردية الفلسطينية والحقوق الفلسطينية، من خلال إستراتيجيات العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية، والتي تسعى لبناء وترويج سردية مقنعة وداعمة للحقوق والمطالب الفلسطينية، مما يؤثر في تشكيل الرأي العام الدولي نحو دعم هذه السردية والاعتراف بشرعية المطالب الفلسطينية.

وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية: وهي إحدى الوزارات السيادية التابعة للسلطة الفلسطينية، إذ تسهم في بلورة السياسة الخارجية الفلسطينية، والتخطيط لها، وتنفيذها بمهنية عالية، وبما يخدم المصالح الوطنية للشعب الفلسطيني، وتمثيل فلسطين لدى الجهات الخارجية، والاستمرار في تنشيط العمل الدبلوماسي الفلسطيني وتقويته، وتعزيز دوره سواء على المستوى الثنائي، أو المتعدد الأطراف (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية، 2023).

وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية إجرائياً: هي إحدى الوزارات السيادية التابعة للسلطة الفلسطينية، إذ تعمل الوزارة على تمثيل فلسطين لدى الجهات الخارجية وتعزيز العمل الدبلوماسي الفلسطيني سواء على المستوى الثنائي أو المتعدد الأطراف، وجهودها لتعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي، وتوظيف

الإستراتيجيات الإقناعية لنشر وترويج حقوق ومطالب الشعب الفلسطيني في المحافل الدولية، ما يسهم في كسب دعم وتأييد المجتمع الدولي لقضية فلسطين.

القضية الفلسطينية: شهد العام 1897م نقطة تحول وانعطافاً كبيراً في تاريخ فلسطين على أثر انعقاد المؤتمر الصهيوني الأول والذي عد البداية الحقيقية لظهور ما يعرف بالقضية الفلسطينية، وهي مصطلح يشار به إلى الصراع التاريخي والسياسي الدائر في فلسطين بين العرب من جهة، والعصابات الصهيونية ومن أيدهم من جهة أخرى، والنتائج التي ترتبت على هذا الصراع، فضلاً عن عوامل أخرى ارتبطت بهذه القضية وكانت سبباً في بلورتها والتي تتمثل بالتدخلات الدولية، والإقليمية، وقرارات المنظمات الدولية لا سيما عصبة الأمم ومن بعدها الأمم المتحدة (الصلحات، 2023).

القضية الفلسطينية إجرائياً: هي مصطلح يشار به إلى الصراع التاريخي والسياسي والاجتماعي الدائر في فلسطين بين الفلسطينيين من جهة، والحركة الصهيونية والداعمين لها من جهة أخرى، والذي بدأ بشكل ملموس منذ انعقاد المؤتمر الصهيوني الأول عام 1897م، وتعتبر القضية الفلسطينية عن الكفاح المستمر للشعب الفلسطيني للحفاظ على حقوقه الوطنية والتاريخية في أرض فلسطين، والتصدي لمحاولات الاحتلال والتهجير، تشمل القضية الفلسطينية نتائج هذا الصراع، بما في ذلك النكبة، والنزوح، والمقاومة، فضلاً عن التدخلات الدولية والإقليمية، وقرارات المنظمات الدولية، مثل عصبة الأمم والأمم المتحدة، التي أثرت في مسار الصراع وساهمت في بلورته.

1.7 أهمية الدراسة

يمكن تقسيم أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

الأهمية النظرية

1. يقوم الاحتلال الإسرائيلي منذ نشأة الاحتلال في العام 1948 وحتى يومنا هذا بتوظيف الوسائل كافة

لطمس السردية الفلسطينية للسيطرة على الأرض وضمها، لتقويض إمكانية إقامة دولة فلسطينية،

وبالتالي تكتسب الدراسة الحالية في التعريف بتلك السردية ومقوماتها وسبل الحفاظ عليها في وجه محاولات الطمس والمحور.

2. في حدود علم الباحثة- تركز غالبية الدراسات التي تم عرضها منذ السابع من أكتوبر للعام 2023 متعلقة بالشأن العسكري والسياسي، ولم تجد دراسات فلسطينية تبحث في النشاط الإعلامي الفلسطيني لمواجهة المساعي الإسرائيلية لطمس السردية الفلسطينية ومحوها.

الأهمية العملية

1. يؤمل من خلال الدراسة التعرف إلى تلك الجهود والنشاطات التي تقوم بها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية من خلال جهوده الاتصالية والإعلامية عبر الموقع الإلكتروني.

2. تكمن أهمية الدراسة بشكل خاص كونها تتناول فترة فاصلة ومصيرية في تاريخ الشعب الفلسطيني وهي منذ السابع من أكتوبر 2023 حيث يقوم الاحتلال الإسرائيلي بشن حرب مدمرة ضد قطاع غزة وضد الشعب الفلسطيني؛ لإنهاء قضيته وطمس معالم الحق الفلسطيني في هذه الأرض.

3. الإفادة من توظيف التقنيات والإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية المستدامة.

1.8 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس للدراسة يتمثل في: مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي: وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً، وهناك أهداف فرعية تتمثل في:

1. التعرف على مضامين موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.

2. تحليل الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي.
3. دراسة المصطلحات التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية لتعزيز السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023.
4. رصد أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.
5. تحليل فئات الشكل التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية.
6. بيان شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي.
7. التعرف على اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟ (عربية، انجليزية، عربية وانجليزية).
8. توضيح اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟ (مؤيد، معارض، محايد).
9. قياس تأثير المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة) في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة للإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي، مع اتخاذ وزارة الخارجية الفلسطينية نموذجاً.
10. استشراف الآفاق المستقبلية لموقع وزارة الخارجية الفلسطينية من أجل تطوير الخطاب الإعلامي بما يعزز السردية الفلسطينية.

1.9 حدود الدراسة

حدود الدراسة الزمانية

من خلال ما تسعى الباحثة لتحليله ومعرفته فقد اختارت الفترة الزمانية الممتدة من بداية الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة في 2023/10/7 وحتى الانتهاء من هذه الدراسة (2024/6/1)؛ لأهميتها للقضية الفلسطينية كون هذه الفترة تشكل نقطة تحول مهمة في تاريخ القضية الفلسطينية، حيث لم يتم تناول هذه الفترة سابقاً – في حدود علم الباحثة-. والتي تتمثل في فترة الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة، والدعاية الصهيونية التي تزعم أن الفلسطيني قاتل للأطفال والنساء، فلا بد من تناول هذه الفترة المهمة من تاريخ الشعب الفلسطيني.

الحد المكاني

يتمثل في موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الموقع <https://www.mofa.pna.ps/ar-jo> (لأداة تحليل المضمون) والذي من المفترض أن يرتدي خصوصية في تعزيز السردية الفلسطينية على المستوى الدولي. وتم اختيار موقع وزارة الخارجية الفلسطينية كون الوزارة هي الواجهة الرسمية الفلسطينية التي مهمتها التواصل مع الجهات الخارجية في المجتمع الدولي وشعوب العالم لنقل صورة ما يحدث في فلسطين، وتعزيز الموقف الفلسطيني في مواجهة ما يتعرض له من دعاية صهيونية مغرضة تستهدف وجوده، وتاريخه، وحقوقه، وكذلك تتحدد الدراسة مكانياً في المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني في الضفة الغربية.

الحدود الموضوعية

تتحدد الدراسة موضوعياً في مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي: وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً، وقد اختارت الباحثة هذا العنوان في ظل الدعاية الصهيونية المغرضة كنشر الأخبار المفبركة، والتي تحاول تشويه الرواية والتاريخ الفلسطيني، وبالتالي لا بد من وجود دعاية مضادة تحمي وتعزز السردية الفلسطينية.

1.10 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة النجار (2024): استخدام الدبلوماسية الرقمية في أنشطة العلاقات العامة الدولية وانعكاساتها على تحقيق أهداف السياسة الخارجية المصرية: دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة للبحث في انعكاس استخدام الدبلوماسية الرقمية في أنشطة العلاقات العامة الدولية على تحقيق أهداف السياسة الخارجية المصرية: دراسة تطبيقية، واعتمدت الدراسة على نظرية الأطر الإعلامية، ونظرية الإتصال الحواري في العلاقات العامة، ونماذج جرونج وهانت الأربعة، من خلال المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون لخطاب الصفحات الرسمية لوزارة الخارجية المصرية والهيئة العامة للاستعلامات على منصتي فيسبوك وإكس والموجهة للجمهور الخارجي من خلال الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة، وذلك خلال الفترة الزمنية المقدرة بثلاث سنوات بداية من عام 2020 وحتى نهاية 2022 من خلال طريقة المسح الشامل، والتحليل الكيفي للمواد الإعلامية والبالغ عددها (263) مادة إعلامية، وكذلك من خلال أداة المقابلة مع (9) من مستخدمي الدبلوماسية الرقمية بمؤسسات الدراسة، وخرجت الدراسة بنتائج عدة أن اهتمام مؤسسات الدولة باستخدام موقع فيسبوك عند نشر الدبلوماسية المصرية أكثر من منصة إكس، وإبراز دبلوماسية الدولة المصرية عبر وسائل التواصل الإجتماعي من خلال النصوص المرفقة بصور أكثر من القوالب الفنية الأخرى؛ لكي تساهم في التفاعل وتوثيق الحدث وجذب القارئ نحوها، وينقص دبلوماسية مصر الرقمية ترجمة مؤسسات الدولة لما يتم نشره من بيانات وأخبار وفعاليات عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى اللغات الأجنبية الأخرى ليتمكن الجمهور الدولي من متابعتها.

التعليق على الدراسة السابقة: تشترك الدراسة الحالية مع دراسة النجار في التركيز على استخدام الدبلوماسية الرقمية والعلاقات العامة الدولية لتحقيق أهداف السياسة الخارجية، إلا أن الاختلاف الأساس يتمثل في الموضوع والسياق؛ فدراسة النجار ركزت على التجربة المصرية واستغلالها للوسائل الرقمية لتوصيل الرسالة

الخارجية، بينما تركز الدراسة الحالية على تعزيز السردية الفلسطينية عبر وزارة الخارجية والمغتربين، مع تسليط الضوء على الإستراتيجيات الإقناعية.

دراسة الشمري (2024): تأثير الدبلوماسية الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

هدفت الدراسة للبحث في موضوع تأثير الدبلوماسية الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واعتمد البحث على المنهج الكمي المسحي على عينة من جمهور محافظة واسط من خلال أداة الإستبيان، ونظرية الدبلوماسية الرقمية، وبلغ عدد العينة (400) شخص من الإناث والذكور، وتوصل الباحث إلى أن الدبلوماسية الرقمية الألمانية قد تؤدي دوراً في تحسين العلاقات بين ألمانيا والعراق بتعزيز الفهم المتبادل، وبناء علاقات أكثر قوة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وزيادة الوعي الثقافي بمحتوى ثقافي وتعليمي، يمكن للدبلوماسية الرقمية الألمانية أن تساعد في زيادة الوعي الثقافي بين الجمهور العراقي فيما يخص ألمانيا، بما في ذلك ثقافتها وتاريخها. وتبادل المعرفة والمعلومات؛ إذ توفر الدبلوماسية الرقمية منصة لتبادل المعرفة والمعلومات تخص قضايا ذات اهتمام مشترك، مثل قضايا التنمية، التعليم، والابتكار، ما يمكن أن يعزز التعاون بين البلدين.

التعليق على الدراسة السابقة: على الرغم من أن كلتا الدراستين تتناولان الدبلوماسية الرقمية وتفاعل الجمهور عبر الوسائل الرقمية، إلا أن دراسة الشمري (2024) ركزت على تأثير الدبلوماسية الألمانية على الجمهور العراقي باستخدام منهج كمي ومسحي، بينما تركز الدراسة الحالية على تحليل إستراتيجيات العلاقات العامة الإقناعية لتعزيز السردية الفلسطينية عبر موقع وزارة الخارجية والمغتربين، ما يجعل الاختلاف في الموضوع والمنهجية.

دراسة الوائلي (2024): العلاقات العامة الدولية إزاء تنفيذ الممارسات الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية للموقع الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية.

تناولت الدراسة العلاقات العامة الدولية إزاء تنفيذ الممارسات الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية للموقع الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية، من خلال المنهج المسحي وأداة تحليل المضمون، وتكون مجتمع البحث من خلال منشورات الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية خلال الفترة الزمنية 2022/6/30-2023/7/31، من خلال نظرية إدارة العلاقات العامة الدولية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن الأولويات التي ركزت عليها إدارة العلاقات العامة لوزارة الخارجية الأمريكية، هو البعد العالمي من حيث مصالحها الدولية، ولاسيما بمجالات الوظائف والمهام الدبلوماسية كحضورها الدولي لتلك الوظائف إضافة لذلك قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: على المؤسسة أن تأخذ في الاعتبار تطوير المهارات البرمجية والرقمية لممارسي العلاقات العامة ما يسهم ذلك في تحقيق تطوير مؤهلاتهم الإتصالية.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتقاطع دراسة الوائلي (2024) مع الدراسة الحالية من حيث استخدام تحليل المضمون لمواقع الوزارات الرسمية والاهتمام بالممارسات الدبلوماسية الرقمية، لكن الاختلاف يكمن في أن دراسة الوائلي (2024) تناولت وزارة الخارجية الأمريكية مع تركيزها على البعد العالمي للوظائف الدبلوماسية، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على إستراتيجيات تعزيز السردية الفلسطينية، ومواجهة محاولات الطمس من خلال أساليب إقناعية محددة.

دراسة صبري (2024): إستراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية: موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك أنموذجاً.

تمحورت الدراسة حول إستراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية: موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك أنموذجاً، باستخدام نظرية التأطير، من خلال استخدام المنهج الوصفي بشقيه الكمي والنوعي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المواد الإعلامية الخاصة

بوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك، وتم اختيار عينة قسدية بواقع (244) منشوراً تتعلق بموضوع الدراسة والتي توضح إستراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية خلال الفترة الزمنية 2023/10/7-2024/3/7. و يتضح من خلال نتائج الدراسة أن أبرز الأطر المرجعية المستخدمة في صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك كانت تتعلق بفتة (أسماء الأشخاص)، أن أبرز أهداف الإستراتيجيات الاتصالية التي ظهرت عبر منشورات صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك كانت تتعلق بفتة (شرح، وتوضيح)، وأبرز الإستراتيجيات المتعلقة بالخطاب الإعلامي عبر منشورات صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك كانت تتعلق بفتة (الدفاع)، في حين كانت أبرز آليات التأطير المستخدمة في منشورات صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك تتعلق بفتة (الإطار المحدد بقضية).

التعليق على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة صبري (2024) في اهتمامهما بتحليل إستراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية، إلا أن الإختلاف الجوهرى يكمن في منصة الدراسة؛ إذ ركزت دراسة صبري (2024) على موقع الفيسبوك لوزارة الخارجية الفلسطينية، بينما تعتمد الدراسة الحالية على الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة، وعلى التركيز على الخطاب الإقناعى المباشر، كما أن الفترة الزمنية والسياق المستخدم في الدراسة يختلفان.

دراسة الحربى (2023): تقييم فعالية الدبلوماسية الرقمية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية: دراسة حالة لاستخدام بعثة المملكة العربية السعودية الدبلوماسية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة لموقع تويتر.

ركزت الدراسة على تقييم الفعالية الدبلوماسية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية، وقد اعتمدت الدراسة على مدخل نظري يشرح تطور مفهوم الدبلوماسية الرقمية ووظائفها المختلفة، في شكل نموذج يوضح وظائف الدبلوماسية الرقمية عبر منصات التواصل الإجتماعي، من خلال المنهج

الوصفي، عبر منهج دراسة الحالة، وأداة تحليل المضمون، من خلال تحليل مضمون التغريدات والتي بلغ عددها (1181) تغريدة مقسمة إلى (730) تغريدة نشرت عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة عبر تويتر، وكذلك (451) تغريدة نشرت عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة، وخرجت الدراسة بنتائج عدة أهمها: بأن أهداف الدبلوماسية الرقمية لا تقتصر على الأهداف السياسية فقط، وإنما تسعى إلى بناء صورة ايجابية تربط الدولة بثقافتها وخصوصيتها فيما يعرف بالدبلوماسية الثقافية.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه دراسة الحربي (2023) مع الدراسة الحالية في تقييم فعالية الدبلوماسية الرقمية من منظور العلاقات العامة الدولية، واستخدام منهج تحليل المضمون، فإن الاختلاف يظهر في العينة والمنصة؛ فقد ركزت دراسة الحربي (2023) على تغريدات بعثتي المملكة العربية السعودية في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة على تويتر بهدف بناء علاقات مع الجمهور، في حين تركز الدراسة الحالية على موقع وزارة الخارجية الفلسطينية، ومحتوى الخطاب الإعلامي الإقناعي لتعزيز السردية الوطنية.

دراسة عليان (2023): توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية لوسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية الرقمية.

هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية (مصر، السعودية، الجزائر، تونس، المغرب) لوسائل التواصل الاجتماعي، تحديداً فيسبوك، لتحقيق أهدافها الدبلوماسية من خلال نظرية ترتيب الأولويات، تأطير القضايا، ومحتوى المواد الإعلامية. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، واعتمدت على تحليل المضمون والمقابلات كأدوات بحثية. شملت العينة 250 منشوراً تم اختيارها عشوائياً من صفحات السفارات خلال النصف الأول من عام 2021، إضافة إلى مقابلات مع 9 مسؤولين دبلوماسيين وخبراء في الإتصال والدبلوماسية. أظهرت النتائج أن السفارات تركز على تعزيز الروابط الاجتماعية مع الجاليات الفلسطينية، حيث تحظى المواضيع الاجتماعية بالاهتمام الأكبر، تليها القضايا السياسية ثم

العسكرية. كما تستخدم السفارات فيسبوك كمنصة لإيصال الخطاب السياسي والإعلامي الرسمي، وتسليط الضوء على الأحداث والتطورات، والمساهمة في الحفاظ على الذاكرة والهوية الفلسطينية. ومع ذلك، لا توفر هذه الصفحات مساحة للنقاش العام، حيث تظل مهامها وصلاحياتها محدودة في إطار التواصل الرسمي والتعبئة الإعلامية، دون الانخراط في حوارات تفاعلية واسعة مع الجمهور.

التعقيب على الدراسة السابقة: تشترك الدراسة الحالية مع دراسة عليان (2023) في اهتمامها بتوظيف أدوات التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية الرقمية، وبناء الصورة الرسمية، لكن الاختلاف يكمن في الجهة والوسيلة؛ فقد تناولت دراسة عليان (2023) دور السفارات الفلسطينية في الدول العربية على منصة فيسبوك لتحقيق أهداف دبلوماسية خاصة بالجاليات، بينما تركز الدراسة الحالية على موقع وزارة الخارجية الفلسطينية، وتأثير إستراتيجيات العلاقات العامة الإقناعية في تعزيز السردية على المستوى الدولي.

ثانياً: الدراسات الاجنبية

دراسة Saeed & Aslam (2022):

Rhetorical and persuasive strategies employed by Imran Khan in his victory speech: a socio-political discourse analysis.

هدفت الدراسة للتعرف إلى إستراتيجيات الخطابة والإقناع المستخدمة من عمران خان في خطاب النصر: تحليل خطاب إجتماعي سياسي، من خلال تحليل خطاب النصر الذي ألقاه عمران خان بعد فوزه في الانتخابات العامة لعام 2018، حيث تكونت عينة الدراسة من خطاب واحد، وهو خطاب النصر، من خلال منهجية تحليل الخطاب الاجتماعي السياسي، عبر أداة تحليل المحتوى، ومن أبرز نتائج الدراسة استخدام عمران خان مجموعة متنوعة من إستراتيجيات الخطابة والإقناع في خطاب النصر، كالاستعارات، حيث استخدم خان استعارات مثل: "السفينة"، و"المسار" لتمثيل باكستان ورؤيته لمستقبلها، واللغة العاطفية عبر استخدام خان لغة عاطفية لتوصيل رسالته إلى جمهوره، وكذلك الخطاب الشعبي عبر استخدام خان خطاباً شعبياً لمخاطبة مشاعر جمهوره، ومن ثم الخطاب المضاد للنخبة، إذ استخدم خان خطاباً مضاداً للنخبة

لمهاجمة النظام السياسي السابق، وبالتالي حقق خطاب خان أهدافه في الإقناع، حيث نجح في حشد الدعم الشعبي لرؤيته لمستقبل باكستان.

التعقيب على الدراسة السابقة: تكمن أوجه التشابه بين الدراسة الحالية ودراسة Saeed & Aslam (2022) من حيث التركيز على تحليل إستراتيجيات الخطابة والإقناع في سياقات سياسية، واستخدام أدوات تحليل المحتوى لتحقيق الأهداف البحثية، والاختلاف يكمن في الموضوع والسياق؛ حيث تركز الدراسة الحالية على تعزيز السردية الفلسطينية من خلال وزارة الخارجية الفلسطينية في فترة محددة من الحرب على غزة، بينما تركز الدراسة السابقة على تحليل خطاب عمران خان بعد فوزه في الانتخابات الباكستانية، ويمكن الاستفادة من الدراسة السابقة في توجيه طرق تحليل إستراتيجيات الإقناع، وبناء استمارة تحليل المضمون.

دراسة (2023) Fadhli & Rosita:

Linguistic Devices Used to Persuade and Manipulate Audiences of Political Discourse in the 2020 US Presidential Election.

هدفت هذه الدراسة الأساليب الإقناعية المستخدمة لإقناع الجماهير في الخطاب السياسي في الانتخابات الرئاسية الأمريكية لعام 2020. ركزت الدراسة على الإستراتيجيات البلاغية، وتأطير الخطاب الذي استخدمه دونالد ترامب، وجو بايدن في خطابهما، ومناظراتهما. استخدمت الدراسة منهجاً نوعياً لتحليل البيانات من خلال أداة تحليل المضمون، وتكشف النتائج أن الإستراتيجية العاطفية، أو الإستمالة العاطفية، كانت الأكثر استخداماً من دونالد ترامب مقارنة باستخدام جو بايدن الأكثر توازناً للإستراتيجيات البلاغية جميعها، في الوقت نفسه، تم التركيز على العقلانية في المناظرات لكلا المرشحين، وبالنسبة لإستراتيجيات التأطير، استخدم كلا المرشحين إستراتيجية التأكيد بشكل كبير؛ لتأكيد أهمية قضية ما، أو التركيز على رسالة معينة، ووفقاً للتحليل، استخدم دونالد ترامب في خطبه لغة إقناعية بشكل رئيس، حيث يشير بشكل متكرر إلى "الوطنيين" لإثارة شعور بالوحدة، وهو ما يختلف مقارنة بمناظراته، حيث يكون تلاعبه واضحاً باستخدام

الإحصاءات، والحقائق غير الكاملة، والكذب المباشر، واستخدم جو بايدن إستراتيجية إقناعية من خلال الإشارة إلى التاريخ، والأحداث.

التعقيب على الدراسة السابقة: في الدراسة الحالية ودراسة (Fadhli & Rosita) (2023)، هناك تشابه في التركيز على تحليل الإستراتيجيات الإقناعية في الخطاب السياسي، حيث تستخدم كلتا الدراستين تحليل المضمون لفحص كيفية استخدام إستراتيجيات الإقناع في سياقات محددة. أوجه الاختلاف تشمل السياق الجغرافي والزمني؛ حيث تركز الدراسة الحالية على فترة الصراع خلال الحرب الدائرة في قطاع غزة منذ أكتوبر 2023 لحد الآن، وموقع وزارة الخارجية الفلسطينية، بينما تركز دراسة فادهلي على الانتخابات الأمريكية وصراع سياسي داخلي. من ناحية الإفادة، يمكن للدراسة الحالية الإفادة من دراسة فادهلي من خلال التعرف إلى كيفية توظيف الإستراتيجيات البلاغية والعاطفية في الخطاب السياسي، وتطبيق هذه المعرفة لفهم كيفية تعزيز السردية الفلسطينية عبر إستراتيجيات إقناعية مشابهة في سياق دولي.

دراسة Hudec (2022):

Martin Luther King's persuasive strategies in selected political speeches.

تتناول هذه الدراسة السمات الإقناعية التي استخدمها مارتن لوثر كينغ في خطبه المختارة، من خلال تحليل مقارنة لإستراتيجيات الإقناع التي استخدمها الدكتور كينغ مع التركيز على رموزه الأخلاقية واللاعنفية. عبر استخدام المنهج الكمي والنوعي، من خلال أداة تحليل المضمون، ويتضح من خلال نتائج الدراسة أن خطاب الدكتور كينغ نجحت في إقناع العديد من السياسيين البارزين، وكذلك المواطنين العاديين بالتغييرات اللاعنفية في العالم بأسره. إذ يعتمد النداء للعقل على التناص، واللغة المجازية، ويشير كينغ إلى مصادر أخرى بهدف توفير نظرة أعمق في قضية الفصل والتمييز العنصري من خلال مصادر ذات طبيعة تشريعية، سياسية، فلسفية، وأدبية، ما يكشف عن صدق ومصداقية شخصيته، علاوة على ذلك، كان النداء المباشر للجمهور وسرد الانتماء يُرى غالباً من خلال استخدام الضمائر مثل: "أنت/لك" أو "نحن/لنا" والأفعال المشروطة مثل

"يجب/ينبغي"، فقد هدف كينغ إلى إقناع الجمهور مباشرة بعدم اللامبالاة تجاه التمييز العنصري، بل النضال (بشكل غير عنيف) ضد القمع، وعليه كان استخدامه للغة المجازية ظاهرة واسعة الانتشار في خطبه جميعها، بحيث ركز التحليل بشكل رئيس على استخدام السخرية والمجاز أو النداء للعاطفة والمنطق، على التوالي، وساعد غالباً في إقناع الجمهور من خلال العاطفة، حيث تكون الاستعارات عادةً ذات طبيعة يأس وأمل. وتثبت مجموعة خطب كينغ أن قدرته الإقناعية عالية بشكل ملحوظ، إذ حاول كينغ تحقيق توازن بين النداءات الأرسطية في خطبه، ولكن النتائج تشير إلى أن كينغ هدف بشكل رئيس إلى إقناع الجمهور من خلال النداء إلى المنطق والأخلاق، وكانت إستراتيجية العاطفة الأقل تمثيلاً من الإستراتيجيات الإقناعية.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة Hudec (2022) في التركيز على إستراتيجيات الإقناع المستخدمة في الخطابات السياسية لتعزيز سردية معينة، حيث تستخدم كلتا الدراستين تحليل المضمون لفحص كيفية توظيف إستراتيجيات إقناعية لتحقيق أهداف محددة. أوجه الاختلاف تتعلق بالسياق والزمن؛ فالدراسة الحالية تركز على الفترة الحديثة في سياق الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي، بينما تركز دراسة هوديس على فترة تاريخية سابقة تتعلق بحقوق الإنسان في سياق الحقوق المدنية. يمكن الاستفادة من دراسة هوديس من خلال تعلم كيفية توظيف الإستراتيجيات الإقناعية، وكيفية تعزيز السردية الفلسطينية من خلال تقنيات مماثلة في الخطاب الدولي.

دراسة Nurrosyidah (2016):

Persuasive strategies in Joko Widodo's political speeches.

تبحث هذه الدراسة في إستراتيجيات الإقناع في الخطب السياسية لجوكو ويدودو في مؤتمر التعاون الاقتصادي 2014 والمنتدى الاقتصادي 2015. تصنف هذه الدراسة كبحت وصفي نوعي فالبيانات التي تم تحليلها في هذه الدراسة تتكون من عبارات وجمل تتعلق بإستراتيجيات الإقناع بناءً على خطب جوكو ويدودو السياسية، حيث تم أخذ مصدر البيانات في شكل نص من خطب جوكو ويدودو في قمة الرؤساء التنفيذيين لآبيك

2014 ومؤتمر آسيا - إفريقيا 2015، وتم استخدام نظرية أرسطو حول إستراتيجيات الإقناع في التحليل، من خلال أداة تحليل الخطاب.

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن جوكو ويدودو يستخدم جميع أنواع إستراتيجيات الإقناع بناءً على نظرية أرسطو في خطابه السياسية، وهي: إستراتيجية (الأخلاق)، وإستراتيجية (العاطفة)، وإستراتيجية (المنطق). إضافة إلى ذلك، يستخدم جوكو ويدودو إستراتيجية الاخلاق في خطابه السياسية من خلال إظهار سمعته ومعرفته وشخصيته لإقناع الجمهور. كما يستخدم إستراتيجية العاطفة في كلا خطبتيه السياسيين عن طريق إثارة مشاعر الجمهور، واستخدام اللغة المجازية، واللغة المشحونة عاطفياً، وإستراتيجية المنطق من خلال تقديم البيانات الإحصائية والفعلية، وتقديم الأمثلة، واستخدام التشبيه التاريخي لضمان إقناع الجمهور.

التعقيب على الدراسة السابقة: تشترك الدراسة الحالية ودراسة Nurrosyidah (2016) في التركيز على تحليل إستراتيجيات الإقناع المستخدمة في الخطابات السياسية لتعزيز رسالة محددة، وفي كلتا الدراستين، يتم تطبيق نظرية أرسطو حول إستراتيجيات الإقناع، أوجه الاختلاف بين الدراستين تتمثل في السياق الزمني والجغرافي، حيث تركز الدراسة الحالية على تحليل إستراتيجيات الإقناع في الخطابات الإعلامية لوزارة الخارجية الفلسطينية خلال فترة الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة، بينما تركز دراسة نوروسيدا على خطب جوكو ويدودو في سياق مؤتمرات اقتصادية دولية، من ناحية الإفادة، يمكن الإفادة من دراسة نوروسيدا من خلال التعلم عن كيفية تطبيق إستراتيجيات الإقناع المختلفة وتوظيف هذه الأساليب لتعزيز السردية الفلسطينية بفاعلية على الساحة الدولية.

دراسة Al-Zubaidi (2014):

**Some persuasive strategies and their implications in the political discourse of war:
A critical discursal analysis.**

تهدف الدراسة إلى تحليل الخطاب السياسي للحرب لغوياً؛ ليكون تمييز سيطرة تلك الأيديولوجيات السياسية في مثل هذا النوع من الخطابات ممكناً؛ لذلك تهدف الدراسة إلى وصف الدلالات المنضوية وراء توظيف

بعض إستراتيجيات الإقناع الخطابية التي يتبناها السياسيون؛ لتغيير ميول الناس ومعتقداتهم. وتقتضى الدراسة أن الخطاب السياسي للحرب يحوي وسائل خطابية ذات دلالات مختلفة لإقناع الناس بوجهات نظر السياسيين، كما تقتضى الدراسة أن هذا النوع من الخطابات، هو انعكاس لمراكز السياسيين الرسمية وإيديولوجياتهم، لهذا السبب يحاول السياسيون استغلال مشاعر الناس، وإثارتها؛ ليتمكنوا من تغيير قناعاتهم دون اللجوء إلى أساليب العنف. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنّ الخطاب السياسي للحرب يحتاج إلى تركيب لغوي معين لإيصال إيديولوجيات السياسيين للناس، فضلاً عن ذلك، فإنّ المشاعر تؤدي دوراً مهماً في عملية إيصال إيديولوجيات السياسيين للناس، وكذلك في عملية تغيير قناعات الناس ومعتقداتهم، وكما تبين أيضاً أنّ مصداقية السياسيين تعزز جهودهم في إقناع الناس.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة Al-Zubidi (2014) في التركيز على تحليل إستراتيجيات الإقناع في الخطابات السياسية، خاصة تلك المرتبطة بالحرب. الاختلاف الرئيس يكمن في سياق الدراسة، حيث تركز الدراسة الحالية على تعزيز السردية الفلسطينية عبر وسائل الإعلام الرقمية لوزارة الخارجية الفلسطينية في سياق الحرب التي تشنها إسرائيل على قطاع غزة منذ السابع من أكتوبر 2023، بينما تركز دراسة الزبيدي على الخطاب السياسي للحرب بشكل عام، وتخصص دلالات استخدام إستراتيجيات الإقناع في هذا السياق. يمكن الاستفادة من الدراسة السابقة في بناء استمارة تحليل المحتوى الخاصة بالدراسة الحالية، كما يمكن تعزيز الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال دمج الأفكار المتعلقة بكيفية تأثير المشاعر والمصداقية في تغيير المعتقدات، وتدعيم السرديات السياسية.

دراسة Mustafa (2023):

A fairclough-based Analysis of Persuasive Strategies in Trump and Biden's Speeches.

تستقضي هذه الدراسة خطب التنصيب التي ألقاها ترامب وبايدن من حيث المنهج الثلاثي الأبعاد لفركلاف (1995) في تحليل الخطاب النقدي. تسلط الضوء على الرابط بين التحليل الدقيق والواسع للخطاب من

خلال اعتبار التكرار، والإبداع، كإستراتيجيات إقناع رئيسه يستخدمها كلا القائدين السياسيين لإقناع جمهورهما بأفكارهما. كما توضح الدراسة إلى أي مدى يختلف ترامب وبايدن في استخدام هذه الإستراتيجيات الإقناعية في ارتباطها بتوزيع السلطة، والمواقف الإيديولوجية، وتظهر النتائج كيف أن استخدام ترامب للضمائر يخلق نوعاً معيناً من الوحدة المميزة بالولاء والانتماء. وينجح ترامب في تصوير الولايات المتحدة كأمة تعاني من زيادة في الجريمة، وانخفاض في الاقتصاد من خلال استعاراته وتعبيراته السلبية. علاوة على ذلك، من خلال استخدامه الحصري للاقتباسات من الكتاب المقدس، يؤطر ترامب نفسه كأنه مقيد بالله فقط، بالمقابل، تتجلى فلسفة بايدن الليبرالية في استخدامه المتكرر للضمائر، ورؤيته للوحدة التي تجمع جميع الناس كمواطنين في البلاد. إنه بارع في تصوير رؤية متفائلة لمستقبل أمريكا، من خلال استخدامه للاستعارات المشرقة، وبلاغته الإيجابية. ويؤكد بايدن على أن الإختلاف جزء من الديمقراطية، ولكن يجب ألا يؤدي إلى الانقسام. تعتمد إستراتيجية بايدن على قبول الآخر بغض النظر عن موقفه السياسي على عكس ترمب.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة Mustafa (2023) في استخدام منهجيات تحليل المضمون لفحص الإستراتيجيات الإقناعية، وكيفية تأثيرها في الجمهور، ولكن هناك اختلافات في السياق والوسائط المستخدمة؛ فالدراسة الحالية تعتمد على تحليل المضمون الرقمي للوزارة، بينما دراسة مصطفى تركز على خطب مكتوبة ومنظورة، يمكن الإفادة من دراسة مصطفى، في بناء استمارة تحليل المضمون الخاصة بالدراسة الحالية، مع التركيز على تكرار واستخدام الاستعارات والضمائر في الخطاب لتعزيز السردية الفلسطينية.

دراسة Jarraya (2013):

Persuasion in political discourse: Tunisian President Ben Ali's last speech as a Case Study.

تبحث هذه الدراسة في الإقناع في الخطاب السياسي من خلال آخر خطاب للرئيس التونسي السابق زين العابدين بن علي، الذي ألقاه قبل يوم واحد من مغادرته البلاد في خضم الثورة التونسية التي أشعلت ما يُعرف

بالربيع العربي. من خلال أداة تحليل الخطاب عبر المنهج الوصفي، وتم تحليل الجمل للتحقق من قوتها بناءً على تصنيف سيرل لنظرية الأفعال الكلامية. بعد ذلك، تم إجراء تحليل للوكالة لاستكشاف البعد الإقناعي؛ لاستخدام الضمائر الإشارية في بناء صورة الذات، وصورة الآخر. كما تم فحص الخطاب باستخدام ثلاثة استدلاليات لأرسطو، وتحليل استخدامه للغة المزدوجة. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الأفعال الكلامية المتعددة تُستخدم في التعبير نفسه، سواء مع، أو بدون فعل أداء صريح. كما تُظهر كيف أن الاستخدام الإستراتيجي للضمائر الإشارية، والوكالة يساعد في بناء الآخر إضافة إلى الذات. تُعزز هذه العملية من خلال الاستخدام الملحوظ لـ"الأخلاق"، الذي يُعد إستراتيجية حاسمة للإقناع في الخطاب السياسي، وعلى الرغم من أن استخدام اللهجة التونسية يمثل انحرافاً عن القاعدة، تظهر النتائج أن العواطف تُنقل بشكل أكثر فعالية باللهجة مقارنة بالعربية الفصحى.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة Jarraya (2013) في التركيز على تحليل الخطاب السياسي واستخدام الإستراتيجيات الإقناعية، لكن هناك اختلافات ملحوظة في السياق والأدوات التحليلية، بينما تركز الدراسة الحالية على استخدام وزارة الخارجية الفلسطينية لإستراتيجيات الإقناع لتعزيز السردية الفلسطينية عبر الإنترنت، تركز دراسة جرابعة على تحليل خطاب الرئيس التونسي السابق زين العابدين بن علي في خضم الثورة التونسية، الإفادة من دراسة جرابعة تكمن في إمكانية الإفادة من منهجية التحليل لبناء إطار تحليلي للدراسة الحالية، ما يساعد في فهم كيفية تأثير ذلك في الجمهور.

دراسة Khajavi (2020):

A discourse analytic investigation into politicians' use of rhetorical and persuasive strategies: The case of US election speeches.

تبحث هذه الدراسة في الطرق التي قدم بها شخصيتان بارزتان في الساحة السياسية الأمريكية، باراك أوباما وميت رومني، نفسيهما لجذب انتباه الجمهور خلال خطب حملة الانتخابات عام 2012. شملت البيانات 30 خطاباً ألقاها أوباما كمرتل عن الحزب الديمقراطي، ورومني كمرتل عن الحزب الجمهوري من عام

2011 إلى 2012. من خلال موارد تحليل الخطاب النقدي، تم تحديد إستراتيجيات شائعة في الخطابات، لا سيما التمثيل الذاتي الإيجابي، والتمثيل السلبي للآخرين، والتشريع، وإلغاء الشرعية، والإقناع، التي تُستخدم عادةً في الخطاب السياسي للفوز بانتباه الناخبين. وكشفت النتائج أن أوباما ركز بشكل متكرر على استحضار أسطورة "الحلم الأمريكي"، بينما استخدم رومني إستراتيجية التمثيل السلبي للآخرين بشكل أكبر، ويتضح أن أوباما كان ناجحاً في تنفيذ رسالته وتوصيلها من خلال الأجهزة البلاغية. ومع ذلك، فإن الاستخدام المفرط لرومني لإستراتيجية التمثيل السلبي للآخرين بدا غير ناجح في تحقيق أهدافه.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة خجافي Khajavi (2020) في استخدام التحليل النقدي للخطاب لفهم كيف تستخدم الشخصيات السياسية إستراتيجيات إقناعية للتأثير في جمهورها، ولكن هناك اختلافات في السياق والموضوع، فبينما تركز الدراسة الحالية على وزارة الخارجية الفلسطينية وكيفية توظيفها لإستراتيجيات إقناعية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية منذ أكتوبر 2023، تركز دراسة خجافي على خطب الانتخابات الأمريكية لعام 2012، وتحليل إستراتيجيات الإقناع التي استخدمها باراك أوباما وميت رومني. الإفادة من دراسة خجافي تكمن في تطبيق أساليب تحليل الخطاب لتحليل كيفية بناء السردية وتعزيزها في الخطابات السياسية، ويمكن أن توفر إطاراً مفاهيمياً لفهم كيفية توظيف الإستراتيجيات الإقناعية في سياق الدراسة الحالية وتحليل تأثيراتها على الرأي العام الدولي.

دراسة Rezaei (2016):

Language and power: The use of persuasive techniques in Iran and US president speeches:

تتناول هذه المقالة اللغة والسلطة، حيث تركز على مهارات إلقاء الخطب واستخدام تقنيات الإقناع مثل الاستعارة، والاستعارة المختلطة، والاستعارة الممتدة، والإشارة، والتكرار، والتوازي، والأسئلة المحيرة أو الزائفة، والالتفاتة، ولعب الكلمات. حيث تمت المقارنة بين رئيس إيران روحاني ورئيس الولايات المتحدة أوباما، وتم اختيار خطبتين لكل رئيس، حيث تتناول الخطبتان الأولى نفس الموضوع بينما تتناول الخطبتان الثانية

مواضيع مختلفة، ويتضح من خلال النتائج أن كلا الرئيسين يمتلك شخصية قوية، وقد أظهرتا قدرتهما على إقناع الجماهير بصواب خطواتهما السياسية؛ ومع ذلك، يختلف استخدامهما لتقنيات الإقناع بشكل كبير، وتُظهر النتائج أنه عادةً ما يستخدمون نفس التقنيات، لكن روحاني يستخدم تقنيات إقناع أكثر من الرئيس أوباما. كما يُستخدم الالتفاتة بشكل أكبر من قبل روحاني، بينما يستخدم الرئيس أوباما الاستعارة بشكل أكبر من التقنيات الأخرى في خطابه.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية ودراسة Rezaei (2016) في تركيزهما على استخدام تقنيات الإقناع في الخطاب لتعزيز السردية والسيطرة على الرأي العام، فكلتا الدراستين تستعرضان إستراتيجيات إقناعية عبر تحليل خطب لشخصيات سياسية بارزة، ولكن في سياقات مختلفة، فالدراسة الحالية تركز على وزارة الخارجية الفلسطينية في سياق الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، بينما تركز دراسة ريزاي على المقارنة بين تقنيات الإقناع المستخدمة من رؤساء إيران والولايات المتحدة، فأوجه الاختلاف تكمن في السياق الجغرافي والسياسي وتنوع التقنيات المستخدمة؛ ويمكن الاستفادة من دراسة ريزاي في استخدامها لمجموعة متنوعة من تقنيات الإقناع مثل الاستعارة، والتكرار، والالتفاتة، والتي يمكن أن تُطبق على تحليل كيفية توظيف وزارة الخارجية الفلسطينية لمثل هذه التقنيات في تعزيز السردية الفلسطينية.

دراسة Jaradat (2019):

Persuasion Strategies Employed by Bell Clinton and Barack Obama in their Presidential Nomination.

تهدف الدراسة إلى مقارنة إستراتيجيات الإقناع المستخدمة من بيل كلينتون وباراك أوباما في خطب ترشيحهما الرئاسية قبل مؤتمرات الحزب الديمقراطي الوطني في عامي 1992 و2008 على التوالي. تم استرجاع الخطابات من موقع صحيفة نيويورك تايمز وتحليلها من خلال عملية تفكيك لتحديد ومقارنة طبيعة إستراتيجيات الإقناع المستخدمة في كل خطاب. استخدمت الدراسة منهج تحليل الخطاب النقدي في تحليل هذه الخطابات. وتم استعراض الإستراتيجيات الرئيسة للإقناع التي يستخدمها السياسيون عادةً لتحديد أي من

هذه الإستراتيجيات تم استخدامها في كل خطاب. وأظهرت عملية التفكير النقدي المقارنة أن كل من كلينتون وأوباما استخدمتا مجموعة متنوعة من إستراتيجيات الإقناع، مثل الإستراتيجية الشاملة، وإستراتيجية تقديم الوعود والالتزامات، والإستراتيجية التباينية، وإستراتيجية مبالغ فيها للجانب السلبي من "الأخر"، وإستراتيجية التكرار. بالإضافة إلى هذه الإستراتيجيات الخمس الرئيسية، أظهر التحليل أن كلينتون، على وجه الخصوص، استخدمت ثلاث إستراتيجيات إقناع إضافية لم يستخدمها أوباما، وهي: إستراتيجية الخوف، وإستراتيجية الاقتباس التاريخي، وإستراتيجية الاقتباس الديني. من ناحية أخرى، استخدم أوباما إستراتيجية واحدة فقط لم تُستخدم بوضوح من قبل كلينتون، وهي الإستراتيجية العاطفية، علاوة على ذلك، أظهر التحليل أن إستراتيجيات إقناع أخرى، التي استخدمها بعض السياسيين أحياناً، لم تُستخدم من قبل كل من كلينتون وأوباما في خطبهما، مثل إستراتيجية إثارة الهوية الوطنية للجمهور، وإستراتيجية الأسئلة، وإستراتيجية الاستعارات، وإستراتيجية القسم، وإستراتيجية استخدام الأمثال، وإستراتيجية التلخيص، وتخلص الدراسة أيضاً إلى أن إستراتيجيات الإقناع المستخدمة من قبل كلينتون وأوباما في خطبهما ساهمت في فوزهما في الانتخابات الرئاسية لعامي 1992 و2008.

التعقيب على الدراسة السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Jaradat (2019) في تركيزها على إستراتيجيات الإقناع المستخدمة في الخطاب لتعزيز الرسائل السياسية وإدارة الرأي العام، فكلا الدراستين تستعرضان كيفية استخدام إستراتيجيات الإقناع في سياقات سياسية مختلفة، حيث تركز الدراسة الحالية على وزارة الخارجية الفلسطينية وتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات الطمس الإسرائيلية، بينما تركز دراسة جرادات على إستراتيجيات الإقناع المستخدمة من بيل كلينتون وباراك أوباما في خطب ترشيحهما الرئاسية. الإفادة من دراسة جرادات تكمن في استخدامه لتفكيك إستراتيجيات الإقناع مثل: التكرار، تقديم الوعود، وإستراتيجيات التأثير العاطفي والتباين، والتي يمكن تطبيقها في الدراسة الحالية لتحليل كيفية استخدام وزارة الخارجية الفلسطينية لتلك الإستراتيجيات في تعزيز السردية الفلسطينية، وإقناع الرأي العام الدولي.

الفصل الثاني

إجراءات الدراسة

2.1 منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة في إعداد هذه الدراسة على المنهج المختلط (النوعي والكمي)، وهو منهج بحثي يجمع بين البيانات الكمية والبيانات النوعية لتحليل الظواهر المعقدة بشكل شامل، فالكمية تعتمد على الأرقام والإحصاءات لتقديم وصف عام أو اختبار، بينما النوعية تركز على استكشاف التجارب الإنسانية وفهم الظواهر من منظور المشاركين، وعملية الدمج بينهما تُعرف بالتكامل، وهي عملية مقصودة تهدف إلى تحقيق نتائج تتجاوز ما يمكن الحصول عليه من كل نوع على حدة، ويمكن أن يتم التكامل أيضاً عبر طرق مثل تفسير النتائج الكمية باستخدام النهج النوعي أو بناء أدوات كميّة بناءً على النتائج النوعية (Guetterman, Fetters, & Creswell, 2015).

ففي هذه الدراسة اعتمدت الباحثة منهج المسح كمنهج رئيسي يجمع بين مسح المحتوى وتحليل المضمون المسحي للأخبار المنشورة على موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية واستطلاع آراء المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني عبر استبانة، فبالنسبة لمسح المحتوى، جُمعت جميع المواد الإعلامية المنشورة خلال الفترة من 7 أكتوبر 2023 إلى 1 يونيو 2024 وعددها (418) منشوراً، ثم حلّلت الباحثة مضمونها باستخدام عناصر تحليل محددة للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي، أما الاستطلاع المسحي فقد طُبقت أداة الاستبانة على عينة مكونة من (90) مبحوثاً، تم استرجاع (78) استبانة صالحة للتحليل (معدل استجابة 86.7%)، لجمع بيانات حول تقييم فعالية الاستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية لدى الرأي العام الدولي، ويسهم هذا الجمع المنهجي بين مسح المحتوى والاستبيان في توفير نظرة شاملة وموثوقة حول مدى توظيف العلاقات العامة للاستراتيجيات الإقناعية في إطار الدراسة.

2.2 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في أداة الدراسة الأولى (تحليل المضمون) من الاخبار المنشورة جميعها عبر موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية خلال الفترة الزمنية 2023/10/7-2024/6/1، عبر الرابط الإلكتروني: <https://www.mofa.pna.ps/ar-jo/>.

ويشمل الموقع الرسمي للوزارة العديد من الأقسام التي تهتم بنشر الأخبار التي تتعلق بمهام الوزارة والتعريف بها، إضافة إلى نشر الخدمات التي تقوم بها، إلى جانب نشر الأخبار الفلسطينية المختلفة والتي تتعلق بالقضية الفلسطينية، وذلك ضمن رؤيتها بنشر القضية الفلسطينية وانتهاكات الإحتلال للرأي العام، وقد تكون مجتمع الدراسة من المواد الإعلامية بأشكالها كافة خلال الفترة الزمنية 2023/10/7 - 2024/6/1، وقامت الباحثة بإحصاء هذه المواد الإعلامية والتي بلغ عددها تقريباً (418) منشوراً مختلفاً تم رصدها من خلال الموقع الإلكتروني للوزارة عبر الرابط أعلاه.

اما فيما يتعلق بمجتمع الدراسة لأداة الدراسة الثانية (الإستبانة) فتمثل بالأشخاص المهتمين والمطلعين على الشأن السياسي الفلسطيني، والذين لديهم الخبرة والمعرفة بالمواضيع ذات العلاقة بعنوان الدراسة ومضمونها.

2.3 عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في أداة الدراسة الأولى (تحليل المضمون) بالأخبار المتعلقة بعنوان الدراسة والتي توضح مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية_ نموذجاً) خلال الفترة الزمنية 2023/10/7 - 2024/6/1، بهدف تحليل هذه الأخبار اعتماداً على عناصر التحليل المطلوبة والتي تجيب عن اسئلة الدراسة وتحقق أهدافها، وقد اختارت الباحثة الفترة تلك، وهي بداية أحداث السابع من اكتوبر/2023، وما تبعها من حرب إسرائيلية مدمرة على قطاع غزة ما زالت مستمرة حتى لحظة إعداد هذه الدراسة، وبالتالي تم دراسة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها الوزارة لتعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي، وقد اختارت الباحثة هذه الفترة نظراً

لأهميتها في مسار القضية الفلسطينية، كون هذه الفترة تشكل نقطة تحول مهمة في تاريخها، حيث لم يتم تناول هذه الفترة سابقاً - في حدود علم الباحثة-، والتي تتمثل في فترة الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة، والتي لا زالت مستمرة حتى كتابة هذه السطور، والدعاية الصهيونية التي تزعم أن الفلسطيني قاتل للأطفال والنساء، وبالتالي لا بد من تناول هذه الفترة المهمة من تاريخ الشعب الفلسطيني.

وقامت الباحثة بتحديد حجم العينة الخاصة بالدراسة من خلال حساب حجمها عبر الموقع الإلكتروني المتخصص بحساب عينة الدراسة <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html> والذي تم تحديد حجم المجتمع فيه ب (418) ومستوى الثقة (95%) وهامش الخطأ (5%)، وقد بلغ حجم العينة المطلوب (200) منشور (مسموعاً، ومرئياً، ومكتوباً)، وبالتالي تم اختيار عينة قصدية حجمها (200) منشور.

اما فيما يتعلق بعينة الدراسة في أداة الدراسة الثانية (الاستبانة) فتكونت من (90) من المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني، وقد تم اختيار عينة متاحة وتم التواصل معهم لتعبئة نموذج أداة الدراسة، وتم استرجاع (78) استبانة صالحة للتحليل، بما يعني ان نسبة الاستجابة كانت 86.7% من مجموع الاستبانات التي تم تعبئتها، حيث تم إلغاء بعضها بسبب عدم تعبئتها بالشكل الصحيح او عدم استكمال تعبئتها.

2.4 أدوات الدراسة

أولاً: استمارة تحليل المضمون

يُعتبر تحليل المضمون منهجية بحثية تُستخدم في دراسة وتحليل المحتوى المأخوذ من مصادر متنوعة مثل النصوص، والوسائط البصرية، والبيانات الصوتية. ويهدف هذا الأسلوب إلى استخراج الأنماط والسمات الخفية داخل البيانات وتصنيفها بناءً على معايير محددة، سواء كان المعايير تلك نابعة من إطار نظري مُحدد، أو مستمدة من البيانات نفسها بشكل تجريبي، ويعتمد تحليل المضمون على تفكيك العناصر المختلفة للمحتوى، وتفسيرها بشكل دقيق لتسليط الضوء على الاتجاهات والتغيرات في السياق، ما يجعله أداة قيمة

في مجالات متعددة مثل: التعليم، وعلم الاجتماع، والعلوم السلوكية، إضافة إلى تطبيقاته في تحليل الخطابات الإعلامية والتفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي (Stemler, 2015).

واعتمدت الباحثة استمارة تحليل مضمون كأداة لتحليل المواد الإعلامية التي تناولتها صفحة وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر موقعها الرسمي، وذلك من خلال رصد هذه المواد الإعلامية وجمعها وتصنيفها، ومن ثم تحليل أبرز فئات الشكل والمضمون، مثل المصطلحات المتداولة بها، الأدوات التي تستخدمها الوزارة، والإستراتيجيات الإقناعية وغيرها من معايير تحليل المضمون، والتي تعد كمؤشراً أولياً على اتجاه تأثير المواد الإعلامية في مجملها، ومدى قدرتها على توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي.

تضمنت إجراءات الدراسة تصميم استمارة مخصصة لجمع البيانات المطلوبة من وحدات وفئات التحليل، وهي من الأدوات الأكثر شيوعاً في الدراسات التحليلية. قامت الباحثة بتطوير هذه الاستمارة بما يتناسب مع طبيعة العينة قيد الدراسة، مع الاستناد إلى نماذج مشابهة من استمارات تحليل محتوى مواقع إلكترونية وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي. إضافة إلى ذلك، تم تحديد وحدات وفئات التحليل بدقة لضمان تحقيق مستوى عالٍ من الموضوعية والدقة في استخراج النتائج.

وحدة التحليل

في هذه الدراسة تُعدّ وحدة التحليل هي الموضوع أو المضمون الرئيسي لكل منشور إعلامي منشور على موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية خلال الفترة (2023/10/7-2024/6/1)، ويُقصد بالموضوع هنا القضية أو الفكرة الرئيسية التي يركّز عليها المنشور وتُشكّل محوره الاتصالي، ويُحدد من خلال الفئات الفرعية المحددة في عنصر "موضوعات الخطاب الإعلامي" (مثل: سياسة الدولة، حرب غزة 2023-2024، السردية الفلسطينية، قرارات الأمم المتحدة، وغير ذلك).

صدق أداة استمارة تحليل المضمون:

لجأت الباحثة لاستخدام صدق المحكّمين، وهو ما يُعرف بالصدق المنطقي أو الصدق الظاهري، وذلك بعرض الاستمارة على (ثلاث) محكمين من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية، وبناءً على ملاحظات المحكميين تم تعديل الاستمارة لتصبح بصورتها النهائية.

ولتوضيح المفردات الخاصة بتحليل مضمون المواد الإعلامية التي تناولتها صفحة وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني الرسمي، لابد من الإشارة إلى التعريفات الإجرائية الآتية الخاصة بوحدة وفئات التحليل، وهي كما يأتي:

1. موضوعات الخطاب الإعلامي: وتوضح هذه الفئة أبرز موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، ويقصد بها أهم الموضوعات والقضايا التي تناولها من خلال المواد الإعلامية الموجهة للجمهور المتابع، وقد حددت الباحثة الموضوعات الفرعية الآتية:

- السياسة العامة للدولة والوزارة.
- حرب غزة 2023-2024.
- حرب الإبادة الإسرائيلية.
- الرواية الفلسطينية (السردية).
- قرارات مجلس الأمن والأمم المتحدة.
- غير ذلك.

2. الإستراتيجيات الإقناعية: توضح هذه الفئة الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال

الإسرائيلي، ويقصد بها الاتجاه الذي يستخدم في التأثير في رأي الجمهور المتابع للمنشورات، والذي يتم تحقيق الإتصال من أجله، وقسمت الباحثة هذه الفئة إلى الفئات الفرعية الآتية:

- الإقناع بالعقل (المنطق).
- مصداقية المتحدث.
- الإستراتيجية العاطفية.
- إستراتيجية الأخلاق.

3. المصطلحات المتداولة: توضح هذه الفئة المصطلحات التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية والتي

ساعدت في الحفاظ على السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023، ويقصد بها المصطلحات المتداولة عبر نص المنشور والتي ركز عليها، ومن خلال عملية التحليل الأولى للمصطلحات المتداولة التي يطرحها موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية تمكنت الباحثة من وضع التصنيفات الموضوعية الآتية:

- التطهير العرقي.
- الإبادة الجماعية.
- تدمير الممتلكات.
- تهويد.
- طمس الهوية.
- الرواية الفلسطينية.
- الرأي العام الدولي.
- عملية السلام.

- حل الدولتين.
- حل الدولة الواحدة.
- التمييز العنصري.
- الأسرى.
- الرهائن.
- المتحتجزون.
- الاعتراف بدولة فلسطين.
- الحرب على غزة.
- الاستيطان.
- مصادرة الأراضي.
- غير ذلك.

4. **أهداف الخطاب الاعلامي:** وتهدف هذه الفئة التعرف إلى أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من اكتوبر 2023، ويقصد بها الغايات التي تسعى العلاقات العامة لتحقيقها من خلال التواصل الفعّال عبر منشوراتها مع الجمهور، وبالتالي تحدد هذه الأهداف الإتجاه الذي تسلكه جهود الإتصال عبر الخطاب الإعلامي المنشور، وتُساعد على قياس نجاحها، وقامت الباحثة بتحديد الفئات الفرعية الآتية:

- تعزيز السردية الفلسطينية.
- تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني.
- إقناع الأطراف ذات العلاقة.

- كشف زيف الرواية الإسرائيلية.

- التصدي للأخبار المضادة.

- غير ذلك.

5. الأدوات التي تستخدمها الوزارة: توضح هذه الفئة مجموعة الأدوات التي وظفتها وزارة الخارجية

ال فلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية، ويقصد بها الطريقة التي تم من

خلالها نشر الخبر وتدوينه، وقد حددتها الباحثة من خلال التصنيفات الآتية:

- مقابلات ولقاءات (مرئية، مسموعة، مكتوبة).

- ندوات.

- مؤتمرات.

- رسائل ومنشورات.

- تقارير.

- تحقيقات.

- خطابات.

- بيانات.

- خرائط

- غير ذلك.

6. شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية: تهدف هذه الفئة إلى توضيح شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية

للخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023،

ويقصد بها هنا الشكل الخاص بالمشور، أي بمنعى الطريقة التي تم من خلالها نشر المعلومة،

وبالتالي، هي الشكل الذي ظهر به المنشور للجمهور، وقد تمكنت الباحثة من وضع التصنيفات الفرعية الآتية:

- نص.
- صورة.
- نص + صورة.
- فيديو.
- نص + فيديو.
- جرافيك.
- كاريكاتير.
- خرائط .
- جداول.
- غير ذلك.

7. اللغة المستخدمة من وزارة الخارجية في كتابة المنشور: تهدف هذه الفئة إلى توضيح اللغة المستخدمة

في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، ويقصد بها هنا اللغة التي تم استخدامها في كتابة نص المنشور، وقامت الباحثة بتحديد الفئات

الفرعية الآتية:

- اللغة العربية.
- اللغة الانجليزية.
- اللغة العربية + الانجليزية.
- غير ذلك.

8. **الاتجاهات:** وتهدف هذه الفئة إلى توضيح اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، ويقصد بها هنا موقف الوزارة منها كما ظهرت في نص المنشور، وقامت الباحثة بتحديد اتجاهاتها بالفئات الفرعية التالية:

- مؤيد.

- معارض.

- محايد.

ثانياً: الاستبانة

استخدمت الباحثة استبانة تضمنت ثلاثة أقسام اشتمل القسم الأول مقدمة الإستبانة والتي وضحت بها الباحثة عنوان الرسالة، والهدف من جمع البيانات من خلالها، أما القسم الثاني فاشتمل على البيانات الأساسية (المتغيرات الديمغرافية) وهي: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة. واشتمل القسم الثالث على محاور الدراسة المتعلقة بتوظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية_ نموذجاً)، وتضمن هذا القسم (34) فقرة مختلفة قسمت في أربع محاور رئيسة وهي: توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وضم 8 فقرات مختلفة)، الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية (وضم 8 فقرات مختلفة)، طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية (وضم 9 فقرات مختلفة)، ودرجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 (وضم 9 فقرات مختلفة) وقد صممت جميعها على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد، وبنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي،

وأعطيت الأوزان لل فقرات كما يلي: أوافق بشدة (5 درجات)، أوافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، أعارض (درجتين)، وأعارض بشدة (درجة واحدة).

صدق أداة الاستبيان:

من أجل التحقق من الصدق العبارات التي تكونت منها أداة الدراسة (الاستبانة) لجأت الباحثة لاستخدام صدق المحكّمين، وهو ما يُعرف بالصدق المنطقي أو الصدق الظاهري، وذلك بعرض الاستبانة على (ثلاث) محكمين من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية، وذلك بهدف التأكيد من مناسبة المقياس لما أُعدّ من أجله، والتأكد من سلامة صياغة الفقرات، وطلب إليهم إبداء الرأي حول فقرات الدراسة، وذلك بالتعديل وإلغاء بعض الفقرات وحذفها، وبناءً على ملاحظات المحكمين تم تعديل أداة الدراسة لتصبح بصورتها النهائية التي تم توزيعها على أفراد العينة، وأجمع المحكمون جميعهم على صلاحية الفقرات مع القيام ببعض التعديلات اللغوية.

ثبات أداة الاستبيان:

واستخدمت الباحثة ثبات التجانس الداخلي (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص ثبات أداة الدراسة، على فقرات المقياس جميعها، وكل محور على حده كما في الآتي:

جدول (1)

عدد الفقرات وقيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)

| الرقم | المحور | عدد الفقرات | الثبات |
|-------|---|-------------|--------|
| 1 | توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | 8 | 0.958 |
| 2 | الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | 8 | 0.911 |
| 3 | طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | 9 | 0.945 |
| 4 | درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 | 9 | 0.968 |

يتضح من الجدول (1) أن قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة قد بلغت على التوالي كما يأتي: محور درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 (0.968)، تلاها محور توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (0.958)، تلاها محور طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية (0.945)، وأقلها كان لمحور الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية (0.911)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للفقرات جميعها بلغ (0.986) وتعتبر هذه القيمة مرتفعة وتجعل من الأدوات مناسبة لأغراض الدراسة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى موافقة عينة الدراسة واجاباتها عن الأسئلة التي شملتها استبانة الدراسة حولت العلامة وفق المدى الذي تتراوح بين (1-5) وتصنيف الدرجات إلى خمس فئات اعتماداً على متوسطها الحسابي وهي: درجة مرتفعة جداً، درجة مرتفعة، درجة متوسطة، درجة منخفضة،

درجة منخفضة جداً، وذلك وفقاً للجدول التالي:

جدول (2)

درجات احتساب مستوى الموافقة لمحاور الدراسة وقراتها

| التقدير | الدرجة |
|--------------|-------------|
| أقل من 1.81 | منخفضة جداً |
| 1.81 – 2.6 | منخفضة |
| 2.61 – 3.4 | متوسطة |
| 3.41 – 4.21 | مرتفعة |
| أكثر من 4.21 | مرتفعة جداً |

2.5 المعالجات الإحصائية

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
3. اختبار العينة الواحدة (One Sample t- test) لفحص الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً).
4. استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، لفحص النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية ذات المستويين مثل النوع الاجتماعي.
5. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لفحص النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية والتي تشمل أكثر من مستويين مثل المؤهل العلمي والمهنة.

الفصل الثالث

عرض نتائج الدراسة

3.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها التي تم طرحها، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، حيث لجأت الباحثة إلى تحليل أداة الدراسة الأولى (استمارة تحليل المضمون) وذلك في ضوء أسئلة الدراسة من خلال عرض أبرز النتائج المستخلصة من المواد الإعلامية التي ضمتها الدراسة، تلاها تحليل أداة الدراسة الأولى (الاستبانة) وهكذا يتم عرض النتائج المرتبطة بكل سؤال على حدة، إضافة إلى توضيح مدى الترابط ما بين نتائج أداتي الدراسة.

3.2 النتائج المرتبطة بتحليل أداة الدراسة الأولى (استمارة تحليل المضمون)

تتضمن نتائج الدراسة التحليلية تحديد المصطلحات والأدوات والإستراتيجيات الإقناعية وأهداف الخطاب الإعلامي وغيرها من فئات تحليل المضمون، لتحليل المواد الإعلامية الخاصة بصفحة وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني الرسمي، وذلك بهدف توضيح مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي، إضافة إلى توضيح أشكال المضمون المستخدم واللغة، وتم من خلالها رصد المواد الإعلامية خلال الفترة التي حددتها الدراسة، والتي امتدت لحوالي ثمانية أشهر من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها المحددة، فضلاً عن اتجاهاتها ومدى مساهمة السردية الفلسطينية لوزارة الخارجية في إصلاح الصورة الذهنية وكسب الرأي العام العالمي المتعلق بالقضية الفلسطينية.

ويوضح هذا الفصل نتائج تحليل أداة الدراسة (استمارة تحليل المضمون)، والتي تناولت المواد الإعلامية المكتوبة في الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية، والتي يمكن الوصول لها عبر

الرابط التالي: [./https://www.mofa.pna.ps/ar-jo](https://www.mofa.pna.ps/ar-jo).

أبرز موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.

للإجابة عن السؤال الأول؛ ولتوضيح توزيع فئة موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، يوضح الجدول رقم (3) النتائج المتعلقة بها، وهي كما يأتي:

جدول (3)

فئة موضوعات الخطاب الاعلامي

| العدد | فئة موضوعات الخطاب الإعلامي | العدد | النسبة المئوية |
|-------|----------------------------------|------------|----------------|
| 1 | الرواية الفلسطينية (السردية) | 70 | 35.0 |
| 2 | السياسة العامة للدولة والوزارة | 38 | 19.0 |
| 3 | حرب الإبادة الإسرائيلية | 64 | 32.0 |
| 4 | حرب غزة 2023-2024 | 8 | 4.0 |
| 5 | قرارات مجلس الأمن والأمم المتحدة | 20 | 10.0 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة خاصة بموضوعات الخطاب الإعلامي التي تتناولها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بموضوع (الرواية الفلسطينية (السردية)) وذلك بنسبة 35% من مجموع موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023 ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها موضوع (حرب الإبادة الإسرائيلية) بنسبة (32%)، يتبعها موضوع (السياسة العامة للدولة والوزارة) بنسبة (19%)، ثم موضوع (قرارات مجلس الأمن والأمم المتحدة) بنسبة (10%)، بينما كان أقلها (حرب غزة 2023-2024) وذلك بنسبة (4%) من مجموع موضوعات الخطاب الاعلامي التي تناولتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة، ولا بد من الإشارة إلى سبب انخفاض نسبة استخدام

هذا الموضوع، والذي يعود إلى أن الوزارة اعتمدت مصطلح حرب الإبادة الإسرائيلية للتعبير عن حرب غزة 2023-2024.

تشير النتيجة السابقة إلى أن التركيز الأكبر كان على موضوع الرواية الفلسطينية، ما يعكس أهمية تعزيز الهوية، والرسالة الفلسطينية في مواجهة التحديات الحالية، كما أن هذا الاهتمام الكبير بالرواية الفلسطينية يعكس إستراتيجية الوزارة في تقديم قصة الشعب الفلسطيني بشكل واضح وموحد، بهدف التأثير في الرأي العام الدولي، ودحض الروايات المتضاربة، وأما التركيز على موضوع "حرب الإبادة الإسرائيلية" يعكس التوجه الإستراتيجي للوزارة نحو التعبير عن مظلومية الشعب الفلسطيني بطريقة تعكس الإحساس بالظلم والمأساة، ما يسهم في توليد التعاطف الدولي، وهذه الطريقة في التوصيف تعزز من الرسائل السياسية التي تهدف إلى إقناع المجتمع الدولي بأن ما يحدث، هو ليس مجرد صراع، بل هو إبادة جماعية.

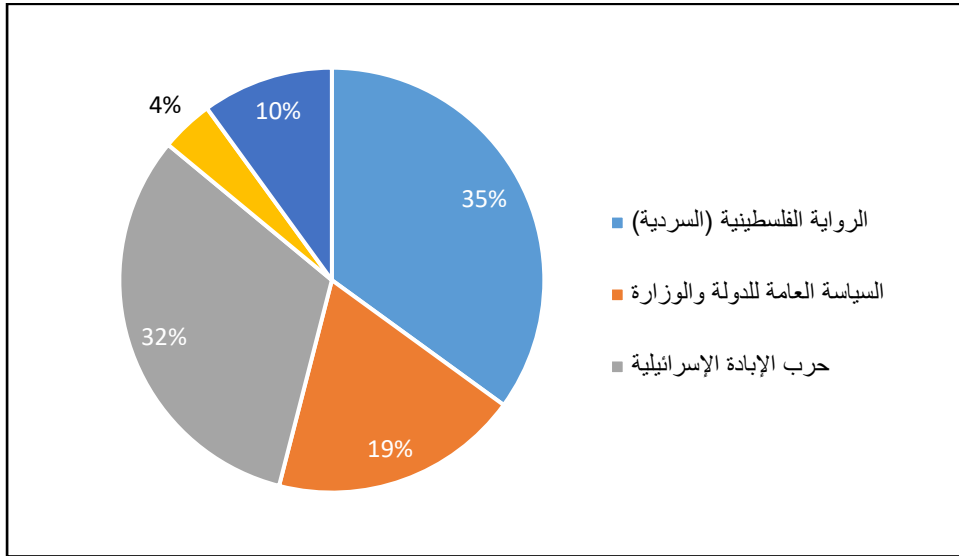
وفيما يتعلق بالسياسة العامة للدولة، والوزارة، وقرارات مجلس الأمن، والأمم المتحدة، فيبدو أن الوزارة تسعى إلى تقديم إطار قانوني وسياسي يدعم السردية الفلسطينية ويعزز من موقفها في الساحة الدولية. من جهة أخرى، يُظهر انخفاض نسبة تناول موضوع "حرب غزة 2023-2024" أن الوزارة اختارت أن تستبدل هذا المصطلح بمصطلح "حرب الإبادة الإسرائيلية"، وهذا يعكس إستراتيجيتها في استخدام لغة أكثر قوة ودلالة.

وبصورة عامة يتضح أن وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية تدرك أهمية الكلمات، والعبارات التي تستخدمها في تشكيل الخطاب الإعلامي، وتعمل بجد على استثمارها لتعزيز السردية الفلسطينية بطرق تؤثر في الرأي العام الدولي

والشكل رقم (1) يوضح النسب الإحصائية المتعلقة بفئة موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023 وهي على النحو الآتي:

شكل (1)

فئة موضوعات الخطاب الاعلامي



أبرز الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي.

للإجابة عن السؤال الثاني ولتوضيح توزيع فئة الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي، يوضح الجدول رقم (4) التالي النتائج المتعلقة بها، وهي كما يأتي:

جدول (4)

فئة الإستراتيجيات الإقناعية

| العدد | فئة الإستراتيجيات الإقناعية | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-----------------------------|------------|----------------|
| 1 | إستراتيجية الاخلاق | 19 | 9.5 |
| 2 | الإقناع بالعقل (المنطق) | 95 | 47.5 |
| 3 | الإستراتيجية العاطفية | 64 | 32.0 |
| 4 | مصادقية المتحدث | 22 | 11.0 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة خاصة بالإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بإستراتيجية (الإقناع بالعقل (المنطق)) وذلك بنسبة (47.5%) من مجموع الإستراتيجيات الإقناعية، التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الإحتلال الإسرائيلي ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها (الإستراتيجية العاطفية) بنسبة (32%)، تلاها (مصادقية المتحدث) بنسبة (11%)، بينما كان أقلها (إستراتيجية الأخلاق) وذلك بنسبة (9.5%) من مجموع الإستراتيجيات الإقناعية، التي استخدمتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

وتظهر النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل مضمون الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية لتعزيز السردية الفلسطينية أن هناك توجهاً ملحوظاً نحو استخدام الإقناع العقلي (المنطقي) كإستراتيجية رئيسة، ويُعزى هذا التوجه إلى الحاجة الملحة لتقديم معلومات دقيقة وموضوعية تدعم الموقف الفلسطيني، وبخاصة في سياق مواجهة محاولات الطمس التي تمارسها السياسات الإسرائيلية، إذ تساهم هذه الإستراتيجية في بناء حجة قوية تستند إلى الحقائق والأدلة، ما يساعد على جذب انتباه الجمهور الدولي الذي يفضل التوجهات القائمة على المنطق والتحليل العقلاني.

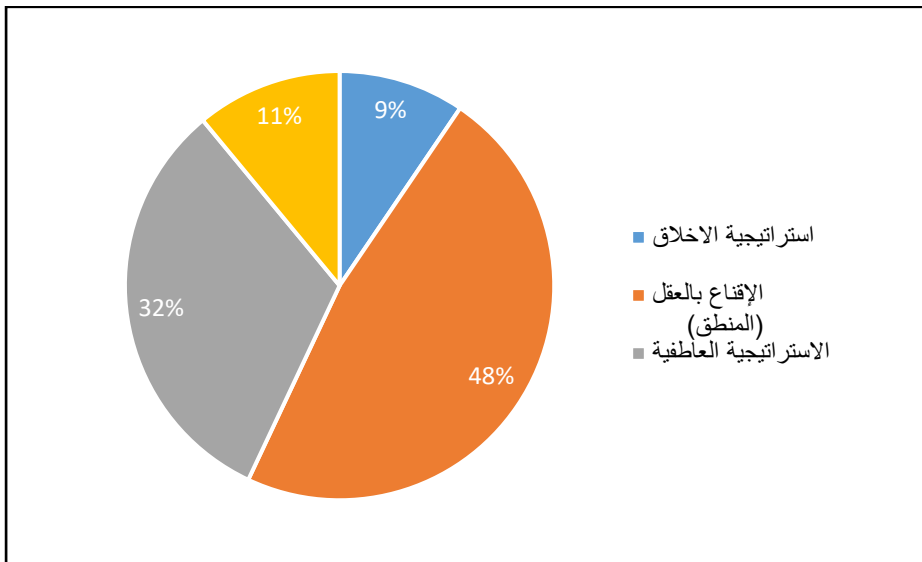
من جهة أخرى، يُظهر استخدام الإستراتيجية العاطفية بشكل ملحوظ أيضاً، حيث تأتي في المرتبة الثانية، وهذا يعكس أهمية التأثير العاطفي في سياق السردية الفلسطينية، حيث تسعى الوزارة إلى التواصل مع مشاعر الجمهور، وتعزيز التعاطف مع القضية الفلسطينية، ويُعتبر هذا النهج فاعلاً في إثارة الوعي وزيادة التعاطف مع الفلسطينيين، ما يساهم في تعزيز السردية في الأوساط الدولية. أما بالنسبة لمصادقية المتحدث، والتي جاءت في المرتبة الثالثة، فهي تشير إلى أهمية الشخصيات القيادية، أو المتحدثين الرسميين، الذين يمثلون وزارة الخارجية في تقديم الرسائل. إن وجود شخصيات موثوقة تعزز من قوة الرسالة، وتساعد في بناء الثقة مع الجمهور.

بينما تشير النتائج إلى أن إستراتيجية الأخلاق كانت الأقل استخداماً، ما قد يدل على أن الوزارة قد تعتبرها أقل فاعلية في السياق الحالي، أو أنها تفضل التركيز على الإستراتيجيات التي تقدم حججاً منطقية وعاطفية أكثر تأثيراً، على الرغم من أهمية القيم الأخلاقية في بناء السردية، فإن التوجه نحو استخدام الإستراتيجيات الأخرى قد يكون مرتبطاً بالحاجة إلى مواجهة تحديات أكبر على الساحة الدولية، كما تعكس هذه النتائج أن الوزارة تستخدم إستراتيجية متكاملة توازن بين الحجج العقلانية والعاطفية، مع التركيز على بناء الثقة من خلال مصداقية المتحدثين، ما يسهم في تعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات الطمس والإنكار.

والشكل رقم (2) التالي يوضح النسب الإحصائية المتعلقة بفئة الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي على النحو الآتي:

شكل (2)

فئة الإستراتيجيات الإقناعية



أهم المصطلحات التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية والتي ساعدت في الحفاظ على السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023.

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث ولتوضيح توزيع المصطلحات المتداولة التي تناولتها منشورات موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية، يوضح الجدول رقم (5) أدناه النتائج المتعلقة بها، وهي على النحو الآتي:

جدول (5)

فئة المصطلحات المتداولة

| العدد | فئة المصطلحات المتداولة | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-------------------------|------------|----------------|
| 1 | الإبادة الجماعية | 34 | 17.0 |
| 2 | الإستيطان | 14 | 7.0 |
| 3 | الأسرى | 3 | 1.5 |
| 4 | الإعتراف بدولة فلسطين | 9 | 4.5 |
| 5 | التطهير العرقي | 7 | 3.5 |
| 6 | التمييز العنصري | 2 | 1.0 |
| 7 | الحرب على غزة | 54 | 27.0 |
| 8 | الرأي العام الدولي | 21 | 10.5 |
| 9 | الرهائن | 1 | .5 |
| 10 | الرواية الفلسطينية | 22 | 11.0 |
| 11 | تدمير الممتلكات | 3 | 1.5 |
| 12 | حل الدولة الواحدة | 4 | 2.0 |
| 13 | حل الدولتين | 10 | 5.0 |
| 14 | طمس الهوية | 4 | 2.0 |
| 15 | عملية السلام | 9 | 4.5 |
| 16 | مصادرة الاراضي | 3 | 1.5 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة مصطلحات متداولة تم استخدامها من خلال منشورات موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بمصطلح (الحرب على غزة) وذلك بنسبة (27%) من مجموع المصطلحات التي استخدمتها الوزارة للمساعدة في الحفاظ على السردية الفلسطينية منذ السابع

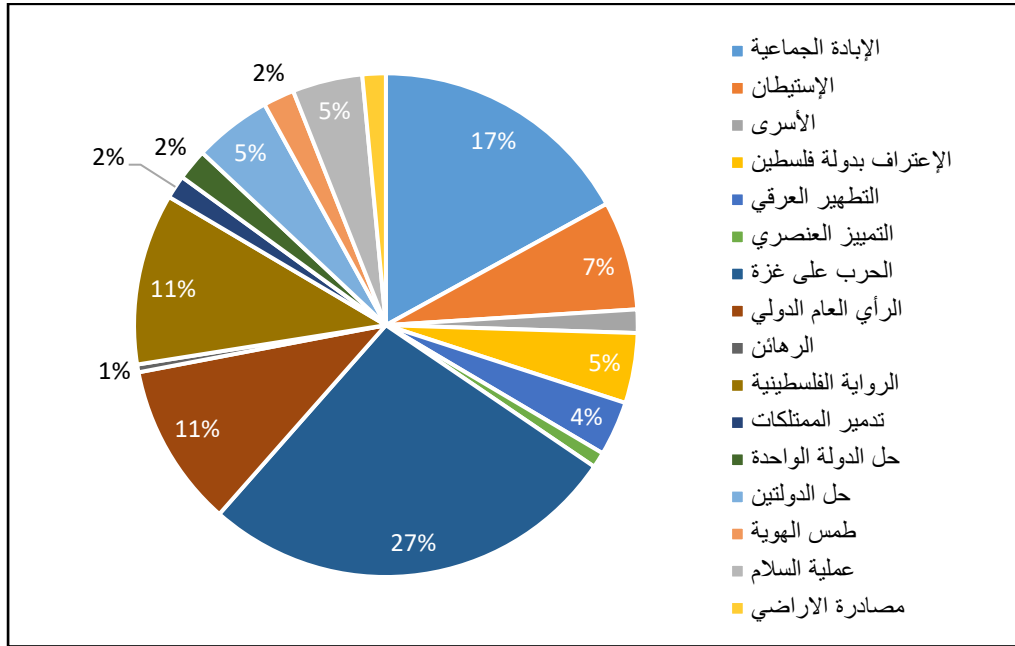
من أكتوبر/2023 المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها مصطلح (الإبادة الجماعية) بنسبة (17%)، ثم مصطلح (الرواية الفلسطينية) بنسبة (11%)، وأقل منها مصطلح (الرأي العام الدولي) بنسبة 10.5%، ومن ثم مصطلح (الاستيطان) بنسبة (7%)، إلى أقل منها مصطلح (حل الدولتين) بنسبة (5%)، بينما كان أقلها مصطلح (الرهائن) وذلك بنسبة (0.5%) من مجموع المصطلحات التي شملتها المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

وتعكس النتيجة السابقة أولويات وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في استخدام المصطلحات التي تدعم السردية الفلسطينية، وتعزز مواقفها أمام الرأي العام الدولي منذ السابع من أكتوبر 2023، وقد تَصَدَّرَ مصطلح "الحرب على غزة" بنسبة (27%)، ما يعكس التركيز الأساس على الأحداث الجارية في غزة كجزء من الجهود لإبراز المعاناة الإنسانية والنزاع المستمر، واستخدام مصطلح "الإبادة الجماعية" بنسبة (17%)، ما يشير إلى محاولة الوزارة تعزيز الحشد الدولي ضد ما تعتبره إنتهاكات حقوقية جسيمة، ويساعد في تقوية السردية أمام العالم، أما مصطلح "الرواية الفلسطينية" بنسبة (11%)، فيوضح الجهود لتعزيز الهوية الوطنية، والسردية التاريخية في مواجهة الروايات الأخرى، ومصطلح "الرأي العام الدولي" بنسبة (10.5%) يعكس سعي الوزارة إلى التأثير في وجهات النظر الدولية، بينما يشير استخدام "الإستيطان" و"حل الدولتين" إلى قضايا مركزية في الصراع الإسرائيلي-الفلسطيني، وتظهر نسبتها الأصغر مقارنة بمصطلحات الحرب والأزمة الإنسانية أن الاهتمام الأكبر ينصب حالياً على الأحداث المباشرة في غزة، وتشير قلة استخدام مصطلح "الرهائن" (0.5%) إلى قلة اهتمام الوزارة، أو عدم التركيز على هذا الموضوع ضمن السردية الفلسطينية في الفترة المشمولة بالدراسة، وربما يعود ذلك إلى تركيز الوزارة على جوانب أخرى تعتبرها أكثر أهمية في الحفاظ على دعم الرأي العام الدولي.

والشكل رقم (3) يوضح هذه النسب الإحصائية المتعلقة بفئة المصطلحات المتداولة التي شملتها منشورات موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني الرسمي، وهي كالاتي:

شكل (3)

فئة المصطلحات المتداولة



أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.

للإجابة عن السؤال الرابع؛ ولتوضيح توزيع فئة أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر

موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، يوضح الجدول رقم (6) النتائج المتعلقة بها وهي كما

يأتي:

جدول (6)

فئة أهداف الخطاب الاعلامي

| العدد | فئة اهداف الخطاب الاعلامي | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-------------------------------|------------|----------------|
| 1 | التصدي للأخبار المضادة | 19 | 9.5 |
| 2 | تعزيز السردية الفلسطينية | 65 | 32.5 |
| 3 | تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني | 50 | 25.0 |
| 4 | كشف زيف الرواية الإسرائيلية | 66 | 33.0 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة خاصة بأهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كانت تتعلق بهدف (كشف زيف الرواية الإسرائيلية) وذلك بنسبة (33%) من مجموع أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023 ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها هدف (تعزيز السردية الفلسطينية) بنسبة (32.5%)، تلاها هدف (تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني) بنسبة (25%)، بينما كان أقلها (التصدي للأخبار المضادة) وذلك بنسبة (9.5%) من مجموع أهداف الخطاب الإعلامي للوزارة من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

وتشير النتيجة السابقة والمتعلقة بأهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية إلى توجه واضح نحو إستراتيجيات فاعلة في مواجهة الرواية الإسرائيلية، ويظهر التركيز على "كشف زيف الرواية الإسرائيلية" كهدف رئيس، ما يعكس إدراك الوزارة لأهمية معالجة المعلومات المضللة والرد عليها بشكل مؤثر، وهذا الهدف يُعتبر خطوة إستراتيجية تهدف إلى تصحيح المفاهيم الخاطئة التي قد تكون منتشرة على المستوى الدولي، وتعزيز فهم المجتمع الدولي، لحقيقة الصراع الفلسطيني الإسرائيلي. من جهة أخرى، يعكس هدف "تعزيز السردية الفلسطينية" التزام الوزارة بتعزيز الهوية الوطنية، والتأكيد على الحقوق التاريخية للشعب الفلسطيني، فمن خلال هذه الجهود، تسعى الوزارة إلى تشكيل صورة إيجابية عن فلسطين، وتأكيد موقفها في

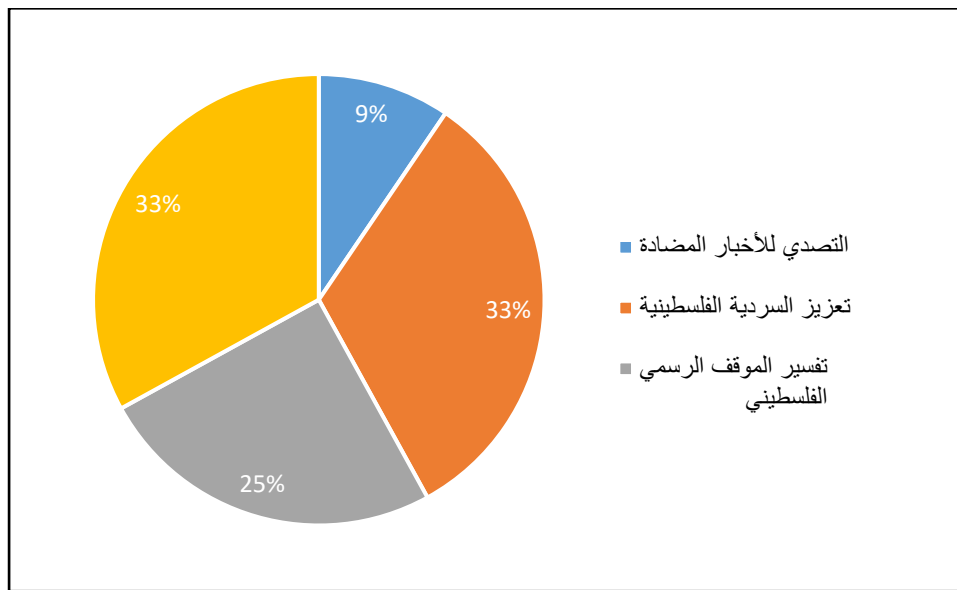
الساحة الدولية، وهذا الهدف يعكس رغبة الوزارة في استثمار الخطاب الإعلامي كأداة لبناء الدعم الدولي، وتعزيز التعاطف مع القضية الفلسطينية.

أما فيما يتعلق بهدف "تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني"، فيشير إلى أهمية الشفافية في توضيح السياسات والمواقف الرسمية، ما يعزز من مصداقية الوزارة في نظر المجتمع الدولي، وتسهم هذه الجهود في توضيح أهداف العمل الفلسطيني وغاياته، ما يسهل على المتابعين والمراقبين فهم المواقف السياسية الفلسطينية. في المقابل، يظهر انخفاض التركيز على هدف "التصدي للأخبار المضادة" دلالة على إستراتيجية الوزارة في توجيه جهودها نحو الأهداف الرئيسية الأخرى، ما يعني أن الوزارة قد تفضل التركيز على تقديم رواية إيجابية، ومتماسكة، بدلاً من الإنغماس في الرد على المعلومات السلبية بشكل مستمر، وهذا الاختيار يعكس إستراتيجية متوازنة تهدف إلى تعزيز الرسائل الأساسية التي تسعى الوزارة لنشرها.

والشكل رقم (4) يوضح هذه النسب الإحصائية المتعلقة بفتة أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كما يأتي:

شكل (4)

فتة أهداف الخطاب الاعلامي



أبرز أدوات (فئة الشكل) التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية.

للإجابة عن السؤال الخامس ولتوضيح توزيع فئة الأدوات التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني، يوضح الجدول رقم (7) النتائج المتعلقة بها كما يأتي:

جدول (7)

أدوات (فئة الشكل) التي وظفتها وزارة الخارجية الفلسطينية

| العدد | فئة الأدوات التي تستخدمها الوزارة | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-----------------------------------|------------|----------------|
| 1 | بيانات | 17 | 8.5 |
| 2 | تحقيقات | 37 | 18.5 |
| 3 | تقارير | 19 | 9.5 |
| 4 | خرائط | 3 | 1.5 |
| 5 | خطابات | 16 | 8.0 |
| 6 | رسائل ومنتشورات | 70 | 35.0 |
| 7 | مؤتمرات | 8 | 4.0 |
| 8 | مقابلات ولقاءات | 24 | 12.0 |
| 9 | ندوات | 6 | 3.0 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة خاصة بالأدوات التي تستخدمها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بأداة (رسائل، ومنتشورات) وذلك بنسبة (35.5%) من مجموع الأدوات التي توظفها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها أداة (تحقيقات) بنسبة (18.5%)، تلاها أداة (مقابلات ولقاءات)

بنسبة (12%)، يتبعها أداة (تقارير) بنسبة (9.5%)، ثم أداة (بيانات) بنسبة (8.5%)، وأقل منها أداة (خطابات) بنسبة (8%)، بينما كان أقلها أداة (خرائط) وذلك بنسبة (1.5%) من مجموع الأدوات التي استخدمتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

وتعكس النتيجة السابقة بوضوح أن وزارة الخارجية الفلسطينية تركز بشكل أساسي على أداة "الرسائل والمواد الإعلامية"، حيث بلغت نسبة استخدامها (35.5%)، هذا يشير إلى أن الوزارة تعتمد على هذه الأداة؛ لأنها تمكنها من التواصل السريع والمباشر مع الجمهور المحلي والدولي، ما يتيح لها الفرصة لنشر المعلومات، البيانات، والمواقف بشكل متكرر ومرن بما يتناسب مع الأحداث الجارية، فالرسائل والمواد الإعلامية، هي وسيلة ديناميكية تمكن الوزارة من تعديل محتواها بسهولة لتتناسب مع المستجدات، وهذا ما يفسر كثافة استخدامها.

وفي المرتبة الثانية، تأتي "التحقيقات" بنسبة (18.5%)، ويظهر ذلك أن الوزارة تسعى لتقديم تقارير معمقة حول القضايا المطروحة، وهو أمر مهم في بناء مصداقية السردية الفلسطينية على المستوى الدولي، فالتحقيقات توفر تحليلات دقيقة ومعلومات معمقة حول الوضع الفلسطيني، ما يعزز موقف الوزارة في عرض السردية الفلسطينية بطريقة قائمة على الحقائق والبحث، أما المقابلات واللقاءات، التي جاءت بنسبة (12%)، تشكل عنصراً مهماً أيضاً، فهذه الأداة تتيح للوزارة التواصل المباشر مع الشخصيات المؤثرة والجمهير الدولية، ومن خلال اللقاءات والمقابلات تستطيع الوزارة شرح مواقفها وأهدافها بشكل شخصي وفعال، ما يساعد على توسيع نطاق التأثير، وتعزيز السردية الفلسطينية من خلال وسائل إعلامية متنوعة. أما استخدام أداة "التقارير" بنسبة (9.5%) وأداة "البيانات" بنسبة (8.5%)، فهما أدوات رسمية تُستخدم لتقديم معلومات دقيقة ومفصلة حول السياسات والمواقف الفلسطينية، وعلى الرغم من أن استخدام هذه الأدوات كان

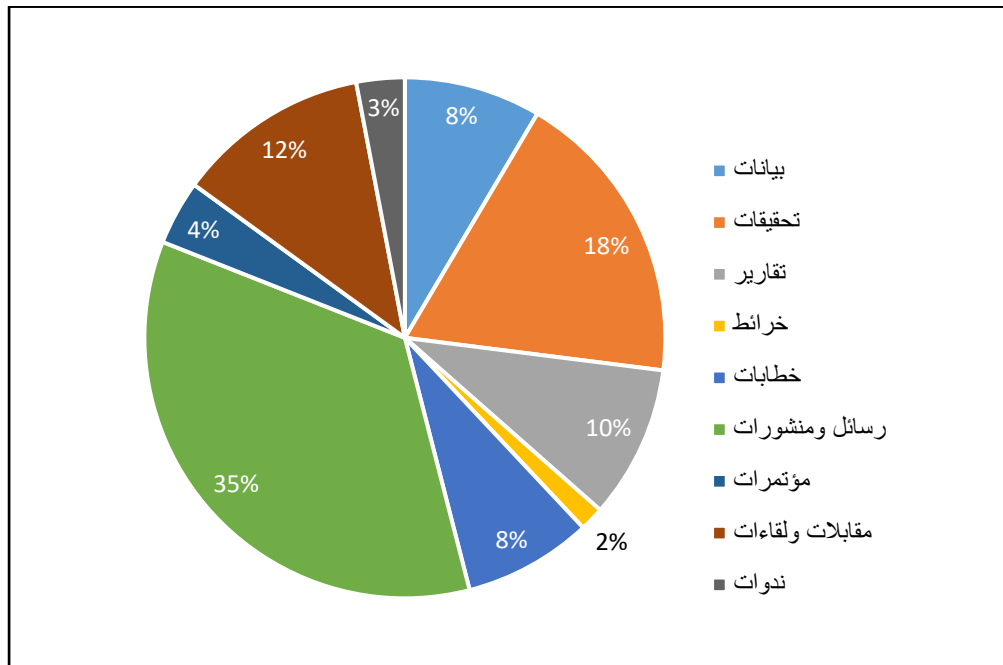
أقل من الرسائل والمواد الإعلامية، إلا أنها تؤدي دوراً مهماً في تقديم صورة واضحة، ومنظمة عن المواقف الرسمية للوزارة.

"وفيما يتعلق باستخدام أداة الخطابات" بنسبة (8%) فهي تعزز هذا الاتجاه، حيث يتم استخدامها في المناسبات الرسمية والتواصل مع الهيئات الدولية يعطي طابعاً رسمياً للسردية، ويقوي موقف فلسطين في المحافل الدولية، أما أقل أداة استخداماً فكانت "الخرائط" بنسبة (1.5%) وتستخدم في سياقات محددة تتطلب توضيحاً جغرافياً معيناً.

ويوضح الشكل رقم (5) النسب الإحصائية المتعلقة بفئة الأدوات، التي تستخدمها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية وهو كما يأتي:

شكل (5)

فئة الأدوات المستخدمة



شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي.

للإجابة عن السؤال السادس ولتوضيح توزيع فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الإحتلال الإسرائيلي، يوضح الجدول رقم (8) النتائج المتعلقة بها، وهي على النحو الآتي:

جدول (8)

فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية

| العدد | فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية | العدد | النسبة المئوية |
|-------|--------------------------------------|------------|----------------|
| 1 | صورة | 14 | 7.0 |
| 2 | غرافيك | 3 | 1.5 |
| 3 | فيديو | 3 | 1.5 |
| 4 | كاريكاتير | 3 | 1.5 |
| 5 | نص | 135 | 67.5 |
| 6 | نص + صورة | 39 | 19.5 |
| 7 | نص + فيديو | 3 | 1.5 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى إن أكثر فئة خاصة بشكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كانت شكل المحتوى (نصاً)، وذلك بنسبة (67.5%) من مجموع أشكال المحتوى الإستراتيجية الإقناعية، التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها الشكل (نص + صورة) بنسبة (19.5%)، ثم شكل (صورة) بنسبة (7%)، بينما كان أقلها لأشكال المحتوى (غرافيك، فيديو، كاريكاتير، ونص + فيديو) وذلك بنسبة (1.5%) لكل منها من مجموع أشكال المحتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

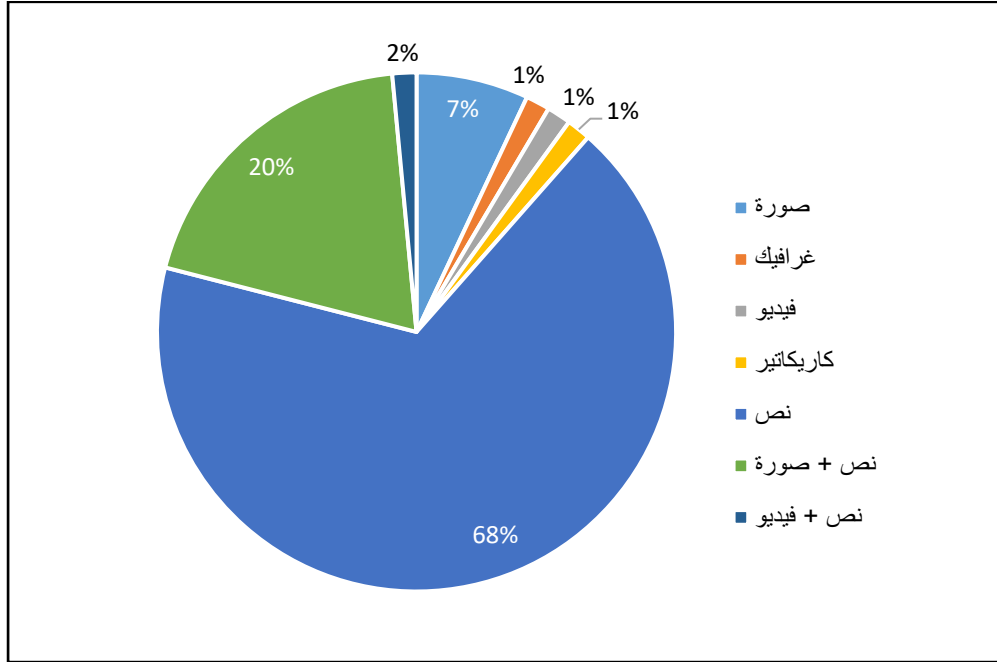
وتوفر النتيجة السابقة إشارات واضحة إلى أن وزارة الخارجية الفلسطينية اعتمدت بشكل كبير على النصوص كأداة رئيسة في إستراتيجياتها الإقناعية عبر موقعها الإلكتروني، ويُعزى هذا التوجه إلى قدرة النصوص على نقل المعلومات بشكل دقيق وموثق، ما يتيح لها تقديم سردية مدروسة ومفصلة عن القضية الفلسطينية، فالنصوص تُعتبر وسيلة فاعلة في مواجهة محاولات الطمس التي يمارسها الإحتلال الإسرائيلي، حيث يمكنها توضيح المواقف والأفكار بطريقة تتسم بالشمولية والوضوح.

علاوة على ذلك، تشير النسبة المنخفضة لاستخدام الأشكال المرئية مثل: الصور والرسوم، المتحركة والفيديوهات إلى تفضيل الوزارة لتقديم المعلومات بصورة نصية، ما يعكس ربما قيوداً في الموارد، أو الإستراتيجيات المعتمدة في تصميم المحتوى، ورغم أن الأشكال المتعددة مثل: الصور، أو الفيديوهات يمكن أن تضيف عنصر جذب وتفاعلية، إلا أن الاعتماد على النصوص قد يُظهر رغبة في الحفاظ على مصداقية الرسالة ودقتها، ما يُعتبر أمراً مهماً في سياق تعزيز السردية الفلسطينية. وبالتالي، يعكس شكل المحتوى المستخدم من وزارة الخارجية الفلسطينية التركيز على تقديم معلومات موضوعية ومدعومة بالمراجع، ما يعزز من فاعليتها في تشكيل الرأي العام الدولي حول القضية الفلسطينية.

والشكل رقم (6) يوضح هذه النسب الإحصائية المتعلقة بفئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كالآتي:

شكل (6)

فئة شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية



اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.

للإجابة عن السؤال السابع ولتوضيح توزيع فئة اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، يوضح الجدول رقم (9) النتائج المتعلقة بها وهي كالآتي:

جدول (9)

فئة اللغة المستخدمة

| العدد | فئة اللغة المستخدمة | العدد | النسبة المئوية |
|-------|----------------------------|------------|----------------|
| 1 | اللغة الانجليزية | 2 | 1.0 |
| 2 | اللغة العربية | 175 | 87.5 |
| 3 | اللغة العربية + الانجليزية | 23 | 11.5 |
| | المجموع | 200 | 100% |

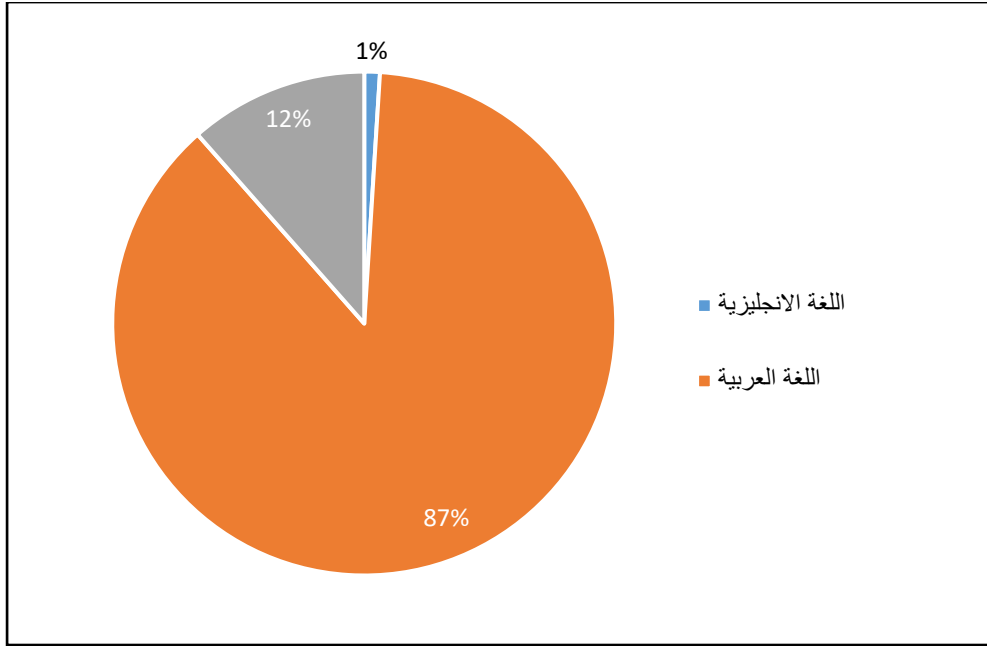
تشير النتائج إلى هيمنة اللغة العربية في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني، حيث شكّلت (87.5%) من إجمالي المواد الإعلامية، بينما كان استخدام فئة (اللغة العربية+ الإنجليزية) في المرتبة الثانية بنسبة (11.5%)، مقابل استخدام ضعيف جداً للغة الإنجليزية بنسبة لا تتجاوز (1%)، ورغم أهمية اللغة العربية في إيصال الرسالة للجمهور المحلي والعربي، إلا أن الاعتماد شبه الكامل عليها يُعد نقطة ضعف في إستراتيجية الخطاب الإعلامي للوزارة، خاصة وأنها تمثل دولة تتفاعل بشكل مستمر مع المجتمع الدولي والمؤسسات العالمية والرأي العام الخارجي، الذي يعتمد بشكل كبير على اللغة الإنجليزية لفهم المواقف الرسمية والتطورات السياسية، وعليه، فإن ضعف حضور اللغة الإنجليزية يحدّ من قدرة الوزارة على إيصال رسائلها بفعالية إلى المجتمع الدولي، ويقلل من فرص التأثير والتواصل مع الفئات الدولية المختلفة، ما يستدعي ضرورة تعزيز النشر باللغات الأجنبية، خصوصاً الإنجليزية، لتحقيق انفتاح إعلامي أوسع يخدم القضية الفلسطينية على الساحة الدولية.

والشكل رقم (7) يوضح هذه النسب الإحصائية المتعلقة بفئة اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة

الخارجية الفلسطينية كما يأتي:

شكل (7)

فئة اللغة المستخدمة



اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023.

للإجابة عن السؤال الثامن ولتوضيح توزيع فئة اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، يوضح الجدول (10) النتائج المتعلقة بها وهي كما يأتي:

جدول (10)

فئة اتجاهات الخطاب الاعلامي

| العدد | فئة اتجاهات الخطاب الاعلامي | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-----------------------------|-------|----------------|
| 1 | مؤيد | 37 | 18.5 |
| 2 | محايد | 129 | 64.5 |
| 3 | معارض | 34 | 17.0 |
| | المجموع | 200 | 100% |

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن أكثر فئة ضمن اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كانت تتعلق بفئة الإتجاه (المحايد) وذلك بنسبة (64.5%) من مجموع المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، بينما كان استخدام فئة الاتجاه (مؤيد) في المرتبة الثانية بنسبة (18.5%)، بينما كان أقلها لاستخدام فئة الإتجاه (معارض) وذلك بنسبة (17%) من مجموع اتجاهات الخطاب الإعلامي، التي استخدمتها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر منشوراتها على موقعها الإلكتروني الرسمي.

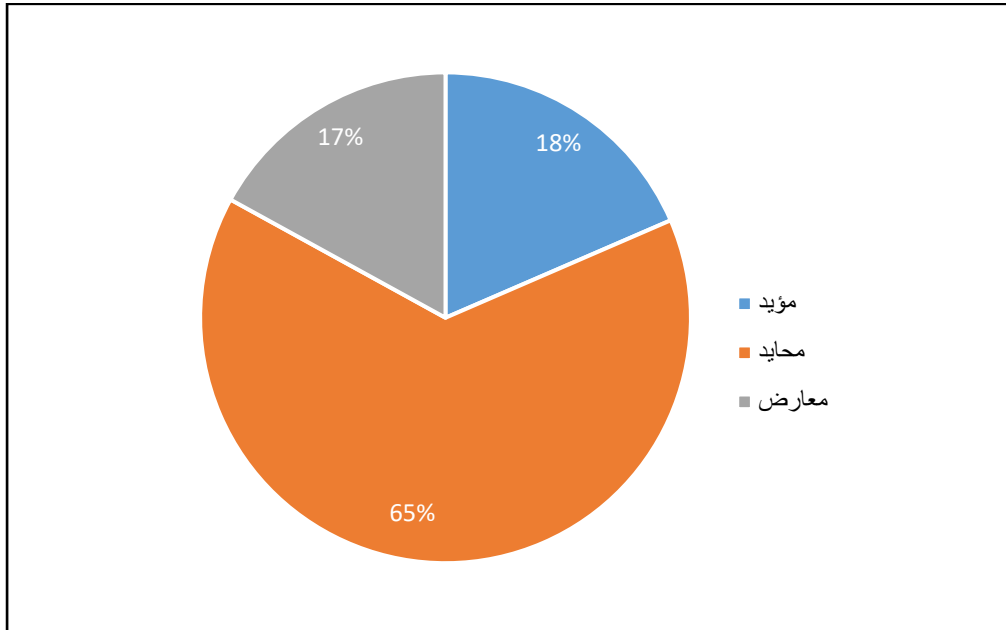
وتشير النتائج المتعلقة باتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني إلى أن استخدام الإتجاه المحايد كان الأكثر شيوعاً، ما يعكس إستراتيجية تسعى لتقديم المعلومات بطريقة موضوعية، وغير منحازة، وهذا الاتجاه قد يشير إلى رغبة الوزارة في تعزيز مصداقيتها، حيث يعكس إلتزامها بتقديم الحقائق والبيانات دون تلاعب، ما يساهم في بناء الثقة مع الجماهير المحلية والدولية. إضافة إلى ذلك، يعكس هذا الاختيار رغبة الوزارة في استهداف جمهور واسع، بما في ذلك الأفراد الذين قد يتبنون وجهات نظر مختلفة، حيث يشجع الخطاب المحايد على الإقناع بطريقة أفضل، كما يمكن اعتبار هذا الإتجاه استجابة إستراتيجية للتحديات، والضغطات السياسية، حيث يسعى إلى الحفاظ على توازن الرسالة، وتقادي تقاوم النزاعات، أو الانقسامات في الآراء.

وقد ظهر الإتجاه المعارض في المواد الإعلامية التي وضحت الرواية الإسرائيلية، وبالتالي هدفت الوزارة إلى معارضتها وبيان حقيقتها، في حين ظهر الإتجاه المؤيد في المواد الإعلامية التي تتعلق بالدعوات للاعتراف بالدولة الفلسطينية، ووقف حرب الإبادة، إضافة إلى المواد الإعلامية الخاصة بالرواية الفلسطينية التي تحاول الوزارة إيصالها للمتابعين والجمهور الدولي.

والشكل رقم (8) يوضح هذه النسب الإحصائية المتعلقة بفئة اتجاهات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني على النحو الآتي:

شكل (8)

فئة اتجاهات الخطاب الإعلامي



3.3 النتائج المرتبطة بتحليل أداة الدراسة الثانية (الاستبانة)

يتناول هذا القسم عرضاً لنتائج أداة الدراسة الثانية (الاستبانة) حيث قامت الباحثة باختيار عينة قصدية مؤلفة من (90) من المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني، وتم التواصل معهم لتعبئة نموذج أداة الدراسة، وتم اعتماد (78) استبانة صالحة للتحليل، وبالتالي فإن نسبة الاسترداد قد بلغت 86.7% من مجموع الاستبانات التي تم توزيعها، حيث تم الغاء بعض الاستبانات لعدم تعبئتها بالشكل الصحيح، او عدم استردادها بالفعل في بعض الحالات. وفيما يأتي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية وهي مبينه في الجدول (11) ملحق (ه).

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول (11) تتضح لنا الامور التالية:

1. كانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث، فبلغت نسبة الذكور (71.8%)، بينما بلغت نسبة الاناث (28.2%) من العينة التي شملتها الدراسة.

2. اما فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فكانت النسبة الاكبر من العينة التي مثلتها الدراسة من حملة شهادة (بكالوريوس) حيث وصلت نسبتهم إلى (48.7%) من عينة الدراسة، تلاها المؤهل العلمي (دراسات عليا) بنسبة (43.6%)، وأقلها كان من للمؤهل العلمي (دبلوم فأقل) بنسبة (7.7%) من عينة الدراسة.

3. اما فيما يتعلق بمتغير المهنة فكانت النسبة الاكبر من العينة التي مثلتها الدراسة يعملون في مهنة (مدرس جامعي) حيث وصلت نسبتهم إلى (35.9%) من عينة الدراسة، تلاها المهنة (سياسي فلسطيني) بنسبة (21.8%)، تلاها المهنة (موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية) بنسبة (15.4%)، تلاها المهنة (صحفي) بنسبة (14.1%)، وأقلها كان لمهنة (محلل سياسي) بنسبة (12.8%) من العينة التي شملتها الدراسة.

وتم استخراج النتائج التي تتعلق بمحاور أداة الدراسة (الاستبانة) تبعاً لإجابات عينة الدراسة التي تم اختيارها، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفترات المحاور، وقامت الباحثة بتحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ إذ حسب طول المدى وهو (5-1 = 4) ثم قسمته على 5 فترات (5/4 = 0.8) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث التقدير التالي، للفصل ما بين الدّرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.
- المتوسط الحسابي (3.41- 4.20 ويعادل 68.2%- 84.0%) درجة كبيرة.
- المتوسط الحسابي (2.61-3.40 ويعادل 52.2%- 68.0%) درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي (1.81-2.60 ويعادل 36.2%- 52.0%) درجة قليلة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

أما الأساس الذي تم الاعتماد عليه في توزيع هذه الفئات فهو الوصف الإحصائي القائم على توزيع المتوسطات بين فئات التدرج على مقياس ليكرت الخماسي الذي يبدأ بالدرجة (موافق بشدة) وتُعطى (5) درجات، ثم (موافق) وتعطى (4) درجات، ثم (محايد) وتعطى (3) درجات، ثم (أعارض) وتعطى درجتين، وينتهي ب (أعارض بشدة) وتعطى درجة واحدة فقط بشكل متساوٍ.

السؤال الرئيس للدراسة: ما مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية) _ نموذجاً؟

حُسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة التي تم اختيارها من المهتمين بالشأن السياسي الفلسطيني، والجدول (12) ملحق (هـ) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب لمحاوَر الدراسة ككل مرتبة تنازلياً.

تضح من الجدول (12) ان طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية كان مرتفعة وبالمرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة كبيرة، تلاها درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وبنسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وبنسبة مئوية (73.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، وأقلها كان للأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وبنسبة مئوية (72.6%) وبدرجة موافقة كبيرة.

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتوظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وبنسبة

مئوية (73.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، مما يدل على أن مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) كانت كبيرة اعتماداً على إجابات العينة التي شملتها الدراسة.

وفيما يلي توضيح للمحاور أعلاه:

المحور الاول: توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي:

يتضح من الجدول (13) ملحق (هـ) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي تراوحت ما بين (3.79 – 3.49)، واشتملت على (8) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة "تعمل وزارة الخارجية الفلسطينية على التواصل مع وسائل الإعلام الدولية لنقل جرائم الاحتلال" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.79) وبنسبة مئوية (75.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الرسائل الموجهة للرأي العام الدولي" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.77) وبنسبة مئوية (75.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرتين "تُنسق وزارة الخارجية الفلسطينية جهودها مع المنظمات الدولية لتعزيز الرواية الفلسطينية" و "تتابع وزارة الخارجية الفلسطينية المستجدات السياسية لتحديث السردية الفلسطينية بشكل مستمر" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت فقرة "تُشرك وزارة الخارجية الفلسطينية الجاليات الفلسطينية في الخارج لتعزيز السردية الفلسطينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وبنسبة مئوية (69.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (3.66) وبنسبة مئوية (73.3%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة

نحو درجة توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

المحور الثاني: الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية.

يتضح من الجدول (14) ملحق (هـ) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية تراوحت ما بين (3.85- 3.51)، واشتملت على (8) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة " تُوفّر وزارة الخارجية الفلسطينية معلومات دقيقة ومحدثة حول القضية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.85) وبنسبة مئوية (77%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "تُنشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقاطع فيديو توضيحية على الموقع لتعزيز الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُوفّر وزارة الخارجية الفلسطينية روابط لمصادر ومراجع تدعم الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.67) وبنسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت فقرة "تُستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية الصور والرسوم البيانية على الموقع الإلكتروني لتوضيح الحقوق الفلسطينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.51) وبنسبة مئوية (70.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية (3.63) وبنسبة مئوية (72.6%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

المحور الثالث: طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية.

يتضح من الجدول (15) ملحق (هـ) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية تراوحت ما بين (3.82-3.59)، واشتملت على (9) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة "تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية الأدلة والبراهين لتدعيم السردية الفلسطينية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.82) وبنسبة مئوية (76.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرتين "تُسلط وزارة الخارجية الفلسطينية الضوء على النجاحات الفلسطينية لتعزيز الرواية الإيجابية" و "تُعتمد إستراتيجيات التكرار في نشر الرسائل لتعزيز الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.72) وبنسبة مئوية (74.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرتين "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية شهادات دولية تدعم الرواية الفلسطينية" و "تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية رسائل موجهة إلى الفئات المؤثرة في المجتمع الدولي" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت فقرة "تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية القصص الانسانية وعناصرها لدعم القضية الفلسطينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وبنسبة مئوية (71.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

المحور الرابع: درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023:

يتضح من الجدول (16) ملحق (هـ) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 تراوحت ما بين (3.85-3.59)، واشتملت على (9) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية الجهود الدبلوماسية الرسمية والشعبية لتعزيز الحقوق الفلسطينية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.85) وبنسبة مئوية (77%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُعزز وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني من فهم العالم لمعاناة الفلسطينيين بعد السابع من اكتوبر" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.77) وبنسبة مئوية (75.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية جرائم الإبادة الإسرائيلية اليومية بحق الشعب الفلسطيني بعد السابع من اكتوبر" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.72) وبنسبة مئوية (74.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت الفقرات "تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية آلة التضليل الإعلامية الإسرائيلية بعد أحداث السابع من اكتوبر" و "ساهمت وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال بياناتها في زيادة تعاطف المجتمعات الغربية مع رواية الشعب الفلسطيني" و "حققت وزارة الخارجية الفلسطينية إنجازات خلال السنوات الاخيرة وخاصة بعد السابع من اكتوبر في كسب تأييد دولي ودعم للسردية والقضية الفلسطينية على مستوى منظمات حقوق الانسان الدولية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وبنسبة مئوية (71.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 (3.67) وبنسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع:

ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة)؟

يتضح من الجدول (17) ملحق (هـ) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير النوع الاجتماعي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.140)، وبالتالي لا يوجد تأثير للمتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

يتضح من الجدول (19) ملحق (هـ) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (270.0)، وبالتالي لا يوجد تأثير للمتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

يتضح من الجدول (21) ملحق (هـ) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في

تعزير السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.478)، وبالتالي لا يوجد تأثير للمتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزير السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة.

النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر:

ما الافاق المستقبلية لموقع وزارة الخارجية الفلسطينية من أجل الارتقاء بالخطاب لتعزير السردية الفلسطينية؟

يمكن النظر في عدة مجالات رئيسة تساهم في الارتقاء بالخطاب الإعلامي للمؤسسة وتعزير رسالتها بشكل أكثر تأثيراً على المستوى الدولي من خلال ما يأتي:

1. من المهم أن تعمل وزارة الخارجية الفلسطينية على توسيع استخدام الأدوات الإعلامية المتنوعة والمبتكرة، ففي الوقت الراهن، تركز الوزارة بشكل رئيس على المواد الإعلامية والرسائل النصية، ولكن هناك ضرورة لاستكشاف وسائل إعلامية أكثر تفاعلية مثل الفيديوهات، البودكاست، والمحتوى التفاعلي على الإنترنت، إذ يمكن أن يساعد التنوع في الوسائط على جذب جمهور أوسع، وزيادة التأثير على الرأي العام العالمي، خاصة في ظل تزايد الاهتمام بالمحتوى المرئي والسمعي على منصات التواصل الاجتماعي.

2. يجب على وزارة الخارجية تحسين إستراتيجيات الإقناع التي تعتمد عليها لتوسيع نطاق تأثير خطابها، فعلى الرغم من الاستخدام الحالي للإستراتيجيات العقلانية والعاطفية، إلا أنه يمكن تعزير هذه الإستراتيجيات من خلال تكثيف استخدام أساليب متعددة تدمج بين البيانات الواقعية والأدلة الداعمة مع رسائل إنسانية تلامس مشاعر الجمهور الدولي، علاوة على ذلك، يجب أن تأخذ الوزارة في اعتبارها

الأبعاد الثقافية واللغوية المختلفة للجمهور الدولي، مما يتيح لها الوصول إلى شرائح متعددة من مختلف الخلفيات الثقافية.

3. يتعين على الوزارة تحسين استخدام اللغات الأجنبية بشكل أكبر في منشوراتها، وخاصة اللغة الإنجليزية، لتوسيع نطاق جمهورها الدولي، فوعلى الرغم من أن اللغة العربية هي اللغة السائدة في المواد الإعلامية، إلا أن تعزيز استخدام اللغة الإنجليزية سيمكن الوزارة من الوصول إلى جمهور أوسع في الدول الغربية، وهي شريحة أساسية لتوجيه رسالتها ومواجهة الرواية الإسرائيلية في الفضاء الدولي.

4. يجب على الوزارة أن تركز على تطوير إستراتيجيات تفاعلية ومباشرة مع الرأي العام الدولي عبر منصات التواصل الاجتماعي الحديثة، وبما أن منصات مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام قد أصبحت محاور أساسية للخطاب السياسي والدبلوماسي، فإن تكثيف التواصل عبر هذه القنوات يمكن أن يعزز من تفاعل الجمهور مع السردية الفلسطينية، ويمكن للوزارة تعزيز هذه الإستراتيجيات من خلال تفاعل أكبر مع المدافعين عن حقوق الإنسان والمنظمات الدولية، بالإضافة إلى تخصيص حملات إعلامية تستهدف تغيير الرأي العام في الدول الغربية التي غالباً ما تكون عرضة للتأثيرات الإعلامية الإسرائيلية.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن الفصل الحالي مناقشة لنتائج أسئلة الدراسة وتوضيح النتائج العامة للدراسة، وكذلك أبرز التوصيات التي خرجت بها الدراسة بناءً على النتائج، ومن ثم مقترحات لدراسات مستقبلية.

4.1 مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الرئيس والذي نصه: ما مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية) نموذجاً؟

يتضح من النتائج ان مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية) نموذجاً كبيرة، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وبنسبة مئوية (73.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، مما يدل على أن مدى توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية) نموذجاً كانت كبيرة.

فقد جاءت طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية كان مرتفعة وبالمرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة كبيرة، تلاها درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وبنسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وبنسبة مئوية (73.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، وأقلها كان للأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في

وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وبنسبة مئوية (72.6%) وبدرجة موافقة كبيرة.

في ضوء النتائج التي أظهرت أن دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية توظف بدرجة كبيرة الإستراتيجيات الإقناعية لتعزيز السردية الفلسطينية على المستوى الدولي، فإن هذا يعكس بشكل واضح مدى تطبيق نظرية إصلاح الصورة الذهنية (Image Repair Theory) في الممارسات الاتصالية للدائرة، إذ تتجلى هذه الإستراتيجيات في الاستخدام الفعّال لموقع الوزارة الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لنقل الرواية الفلسطينية، وهو ما يتسق مع ما تطرحه النظرية من ضرورة اتخاذ إجراءات تواصلية إستراتيجية تهدف إلى استعادة الصورة الإيجابية للفرد أو المؤسسة بعد التشويه، من خلال محاور مثل: التفسير، ونقل الحقائق، وإبراز الجوانب الإيجابية، والرد على الاتهامات، وتقنيد روايات الخصم.

تتشابه نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسات مثل دراسة صبري (2024) التي أكدت على الدور الفعّال لإستراتيجيات العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية وتعزيز السردية الفلسطينية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك مع دراسة (الشمري، 2024؛ عليان، 2023) اللتين أوضحتا التأثير الإيجابي لتوظيف الدبلوماسية الرقمية في تفاعل الجمهور وتعزيز العلاقات الخارجية؛ إذ أن كل هذه الدراسات تُظهر أن الاستخدام المتميز للإستراتيجيات الرقمية والاتصالية يسهم بشكل كبير في نقل الرسائل الرسمية وبناء صورة إيجابية للسياسات الخارجية.

ومن ناحية أخرى، تختلف نتائج الدراسة الحالية عن تلك التي تناولت الإقناع في سياقات خطابية وسياسية أخرى، كما في دراسات (Mustafa، 2023؛ Fadhli & Rosita، 2023؛ Saeed & Aslam، 2020) التي ركزت على إستراتيجيات الإقناع في الخطاب الانتخابي أو خطاب النصر، حيث كان تركيزها على الحشد الجماهيري وإثارة المشاعر بصورة مباشرة.

تعزو الباحثة تلك النتيجة إلى التفاعل البناء بين الإستراتيجيات المتبناة من قبل دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية وبين التطورات السياسية والدبلوماسية على الساحة الدولية، ففي ظل الظروف الراهنة، برزت وزارة الخارجية الفلسطينية كجهة مركزية تسعى إلى نقل معاناة الشعب الفلسطيني وتعزيز الصورة الإيجابية للقضية من خلال حملات إعلامية موجهة ومتكاملة، وقد تجلت هذه الجهود في الاستخدام المدروس للأدوات الرقمية والمحتوى الإلكتروني الذي يجمع بين الصور والبيانات والشهادات الإنسانية، مما أسهم في إحداث تأثير عاطفي قوي على الجمهور الدولي وتعزيز مصداقية السردية.

فطبيعة الإستراتيجيات الإقناعية المستخدمة عبر الموقع الإلكتروني تتسم بالمرونة والحدثة، إذ تم توظيف لغة عاطفية مدعومة بالأدلة والبراهين بطريقة تلامس التجارب الإنسانية وتعكس الواقع الفلسطيني على الأرض، وقد تم تبني نهج شامل يجمع بين سرد القصص الإنسانية وبناء الثقة مع الجمهور العالمي، مما أكسب السردية الفلسطينية قوة دافعة في مواجهة التحديات الإعلامية والدعائية الإسرائيلية، وهذا النهج المتوازن بين الجانب العاطفي والجانب العقلاني ساهم في بناء صورة متكاملة للنضال الفلسطيني، جعلت من الرسائل الصادرة عبر الموقع الإلكتروني ذات أثر فعّال في كسب تأييد الرأي العام الدولي.

ومن ناحية أخرى، لعبت الجهود الدبلوماسية والتنسيق الوثيق مع وسائل الإعلام الدولية دوراً محورياً في تفعيل هذه الإستراتيجيات، حيث حرصت الوزارة على إبراز المعاناة والجرائم المرتكبة بحق الفلسطينيين بشكل يثير التعاطف ويصحح المفاهيم المغلوطة لدى المجتمع الدولي، وكان لهذه الجهود بعد السابع من أكتوبر أهمية خاصة، إذ شجعت الوزارة على تكثيف حملاتها الإعلامية والدبلوماسية في ظل التطورات الجديدة، مما انعكس إيجاباً على قدرة العلاقات العامة على كسب الرأي العام العالمي.

ومن هنا تعكس الدرجة العالية لتوظيف الاستراتيجيات الإقناعية (73.2%) كيف اعتمدت دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين على عملية التأطير الإعلامي عبر انتقاء وتكرار أنماط محددة من الرسائل لتشكيل إطار ذهني موحد لدى الجمهور الدولي، حيث قامت بالتركيز على جوانب مثل كشف زيف

الرواية الإسرائيلية وتعزيز السردية الفلسطينية وتفسير الموقف الرسمي، مما يوجه المتلقي لتفسير الأحداث وفق منظور فلسطيني واضح، وهذا يتوافق مع افتراضات نظرية التأطير التي ترى أن تكرار الإطارات والتركيز على سمات معينة في المحتوى الإعلامي يبني في ذهن المتلقي إطاراً تفسيرياً يحدد كيفية فهمه للمعلومة وتشكيل آرائه ومواقفه حيال القضايا العامة.

وكذلك توضح الدرجة العالية لتوظيف استراتيجيات الإقناع كيف اعتمدت دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين على تطبيق متكامل لمبادئ واستراتيجيات نظرية إصلاح الصورة الذهنية، إذ لم تقتصر على استخدام استراتيجية واحدة بل وظفت استراتيجيات متعددة شملت التفسير وتقديم الحقائق (إجراء إصلاح)، والهجوم على الروايات المقابلة ودحضها منطقياً (التقليل من شأن الادعاءات والهجوم على المدعين)، بالإضافة إلى إبراز الجوانب الإيجابية للسردية الفلسطينية بما يعيد بناء الثقة والسمعة أمام المجتمع الدولي، وهذا الانسجام بين النتائج النظرية والتطبيق العملي يؤكد فاعلية نظرية إصلاح الصورة الذهنية في توجيه الرسائل الاتصالية للدائرة نحو استعادة وتعزيز الصورة الإيجابية للقضية الفلسطينية

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الأول والذي نصه: ما أبرز موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟

يتضح من النتائج أن أكثر فئة خاصة بموضوعات الخطاب الإعلامي التي تتناولها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بموضوع (الرواية الفلسطينية (السردية) وذلك بنسبة (35%) من مجموع موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023 ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها موضوع (حرب الإبادة الإسرائيلية) بنسبة (32%)، يتبعها موضوع (السياسة العامة للدولة والوزارة) بنسبة (19%)، ثم موضوع (قرارات مجلس الأمن والأمم المتحدة) بنسبة (10%)، بينما كان أقلها (حرب غزة 2023-2024) وذلك بنسبة 4% من مجموع موضوعات الخطاب الإعلامي التي تناولتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد

الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة، ولابد من الإشارة إلى سبب انخفاض نسبة استخدام هذا الموضوع، والذي يعود إلى أن الوزارة اعتمدت مصطلح حرب الإبادة الإسرائيلية للتعبير عن حرب غزة 2023-2024.

في ضوء نتائج الدراسة التي أظهرت أن أبرز موضوعات الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية تمثلت في تعزيز الرواية الفلسطينية (السردية) بنسبة (35%)، يتضح مدى انسجام هذا التوجه مع نظرية إصلاح الصورة الذهنية، إذ أن الوزارة اعتمدت على إستراتيجية التقليل من شأن الحدث عبر إبراز عدالة القضية الفلسطينية وتقنيد الرواية الإسرائيلية، وكذلك القيام بإجراءات إصلاحية تهدف إلى إعادة بناء الصورة الذهنية للشعب الفلسطيني أمام الرأي العام الدولي، فالتركيز على السردية الفلسطينية يعكس محاولة واعية لإعادة صياغة الانطباعات السلبية التي تشكلت مع بداية الحرب، ما يتفق تماماً مع جوهر النظرية بوصفها إستراتيجية ديناميكية لاستعادة السمعة والرد على التشويه، من خلال تقديم رواية بديلة أكثر مصداقية وإنسانية تُظهر الفلسطينيين كضحايا لعدوان ممنهج، وليسوا كما صُوروا في وسائل الإعلام الغربية في بدايات الحرب.

تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة صبري (2024) التي أوضحت أهمية إبراز الرواية الفلسطينية والدفاع عن الهوية من خلال الخطاب الإعلامي، إذ يظهر هنا تركيز واضح على موضوع "الرواية الفلسطينية" كما تتقاطع النتيجة مع ما بينته دراسات (عليان، 2023؛ الشمري، 2024) من اهتمام بتحديد موضوعات تتعلق بالهوية والقضايا السياسية، وفي المقابل تختلف النتائج عن دراسة (النجار، 2024؛ الوائلي، 2024) اللتين ركزتاً على استخدام المنصات الرقمية لإبراز الوظائف الدبلوماسية العالمية دون التعمق في تفصيل الموضوعات الداخلية.

وتشير الباحثة هنا إلى أن هذه النتيجة تظهر توجهاً إستراتيجياً بارزاً يهدف إلى تعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة التحديات المعاصرة، إذ يمثل التركيز على الرواية الفلسطينية ركيزة أساسية في بناء هوية وطنية متماسكة، حيث تسعى الوزارة من خلال هذا التركيز إلى زيادة الوعي العالمي بالقضية الفلسطينية وتأكيد حقوق الشعب الفلسطيني في المحافل الدولية.

وبالتالي، تسلط نتائج البحث الضوء على أهمية موضوع السياسة العامة وقرارات مجلس الأمن، ما يدل على إستراتيجية الوزارة في استخدام الأدوات الدبلوماسية المتاحة لتعزيز موقفها القانوني والسياسي. من خلال هذا التركيز، تبرز الوزارة كجهة فاعلة تسعى لتنشيط القوانين والمواثيق الدولية لدعم قضيتها. من الملفت أيضاً أن استخدام مصطلح "حرب الإبادة" بدلاً من "حرب غزة 2023-2024" يدل على إدراك الوزارة العميق لأهمية اللغة في تشكيل الرأي العام، كما أن هذا الإختيار اللغوي يعكس محاولة حثيثة لزيادة الوعي بالقضايا الإنسانية الأعمق المرتبطة بالصراع، ما يساعد الوزارة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

بناءً على ما سبق، تعكس هذه النتائج الدور الحيوي الذي تضطلع به وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في توظيف إستراتيجيات الإعلام لتعزيز السردية الفلسطينية، وتبرز أهمية هذه الدراسة في فهم كيفية تفاعل العلاقات العامة مع القضايا السياسية المعقدة، ما يسهم في صياغة الرأي العام الدولي لصالح القضية الفلسطينية.

وفي ضوء نظرية إصلاح الصورة الذهنية، اتبعت وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية "استراتيجية الهجوم المضاد" لتعزيز السردية الفلسطينية والردّ على الروايات المعاكسة، فقد وجهت الوزارة اتهامات صريحة لوسائل الإعلام الغربية وحكومات بعض الدول بالتغطية المجرّمة لجرائم الاحتلال، معتبرة إياها "شريكاً في تبييض جرائم حرب" على الشعب الفلسطيني، فعلى سبيل المثال، اصدرت الوزارة بياناً أدان فيه حملة التضليل التي تشهّنها بعض القنوات الدولية حينما تتجاهل الإبادة الجماعية وتقدم الرواية الإسرائيلية بوصفها صراعاً عادياً؛ واعتبر الوزارة أن هذه التغطية تعكس "ازدواجية معايير دولية" تُعفي الاحتلال من المساءلة".

وتعكس النتائج كيف وظّفت وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عملية التأطير الإعلامي باختيارها وتضخيمها لإطارين رئيسيين هما "الرواية الفلسطينية" و"حرب الإبادة الإسرائيلية"، حيث عملت على انتقاء هذه الجوانب من الواقع وتسليط الضوء عليها ضمن خطابها الإلكتروني بما يتوافق مع فرضيات نظرية التأطير، إذ اعتمدت على إبراز الرواية الفلسطينية كوصف للمشكلة وسببها ومسوّغها وبناء رأي موحد لدى

الجمهور الدولي، وفي الوقت نفسه استخدمت مصطلح "حرب الإبادة الإسرائيلية" لتوجيه تفسير المعلومة نحو القيم الأخلاقية وإثارة التعاطف، وهو ما يعبر عن بعد التأطير في النص الإعلامي الذي يقود إلى تشكيل إطار ذهني محدد لدى المتلقي ويؤثر في طريقة فهمه للقضية الفلسطينية.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الثاني والذي نصه: ما أبرز الإستراتيجيات الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من قبل الاحتلال الإسرائيلي؟

يتضح من خلال نتائج تحليل المضمون أن أكثر فئة خاصة بالإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بإستراتيجية (الإقناع بالعقل (المنطق)) وذلك بنسبة (47.5%) من مجموع الإستراتيجيات الإقناعية، التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها (الإستراتيجية العاطفية) بنسبة (32%)، تلاها (مصادقية المتحدث) بنسبة (11%)، بينما كان أقلها (إستراتيجية الأخلاق) وذلك بنسبة (9.5%) من مجموع الإستراتيجيات الإقناعية، التي استخدمتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

في ضوء نتائج الدراسة التي أظهرت أن أكثر الإستراتيجيات الإقناعية استخداماً من قبل وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية كانت "الإقناع بالعقل (المنطق)"، يمكن الربط بوضوح بين هذه النتيجة ونظرية إصلاح الصورة الذهنية التي تركز على إستراتيجيات إصلاح السمعة عند تعرضها للتشويه، إذ أن توظيف "الإقناع المنطقي" يعكس توجهاً مدروساً ضمن إستراتيجية "التقليل من شأن الحدث" و"الهجوم على المدعين" من خلال دحض الادعاءات الإسرائيلية بالأدلة والبراهين المنطقية، وهو ما يتماشى مع مبدأ النظرية في إعادة بناء الصورة الذهنية عبر توجيه رسائل عقلانية توضح زيف الرواية

المضادة وتُعزز شرعية الموقف الفلسطيني، مما يؤكد أن وزارة الخارجية تطبق النظرية عملياً في خطابها الإعلامي الهادف إلى استعادة الثقة والسمعة أمام المجتمع الدولي، خاصة في ظل الهجمة الإعلامية بعد أحداث السابع من أكتوبر 2023.

وهو ما يتوافق ونتائج أداة الاستبيان حول طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية والتي تراوحت ما بين (3.82-3.59)، واشتملت على (9) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة "تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية الأدلة والبراهين لتدعيم السردية الفلسطينية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.82) ونسبة مئوية (76.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرتين "تُسلط وزارة الخارجية الفلسطينية الضوء على النجاحات الفلسطينية لتعزيز الرواية الإيجابية" و "تُعتمد إستراتيجيات التكرار في نشر الرسائل لتعزيز الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.72) ونسبة مئوية (74.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرتين "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية شهادات دولية تدعم الرواية الفلسطينية" و "تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية رسائل موجهة إلى الفئات المؤثرة في المجتمع الدولي" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.69) ونسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت فقرة "تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية القصص الانسانية وعناصرها لدعم القضية الفلسطينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.59) ونسبة مئوية (71.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية (3.69) ونسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

تتشابه نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الوائلي (2024) التي أكدت على أهمية استخدام الأدلة والبراهين في دعم الرسالة الدبلوماسية وتعزيز السردية عبر الإستراتيجيات المنطقية؛ إذ تركزت هذه الدراسات على توظيف عناصر التأطير التي تُبرز الجانب العقلاني للدفاع عن الهوية والحقوق، وهو ما يتماشى مع النتيجة الحالية التي أبرزت الإقناع بالعقل بنسبة (47.5%)، كما أن موافقة العينة على استخدام الإستراتيجيات القائمة على الأدلة والتكرار يؤكد هذا التوجه.

ومن جهة أخرى، تختلف النتائج مع الدراسات التي تناولت الخطابات الانتخابية والخطب السياسية مثل دراسة سايد (2022) ودراسة فادهلي (2023) حيث كان الاعتماد الأكبر على الإستراتيجية العاطفية لاستمالة المشاعر، فيما تبرز الدراسة الحالية تفضيلاً للإستراتيجية العقلانية.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تظهر أن وزارة الخارجية الفلسطينية تعتمد على إستراتيجيات إقناعية متعددة لتعزيز السردية الفلسطينية، ما يدل على وعيها بأهمية الرسائل المنطقية، والعاطفية في بناء الدعم الدولي، وفي رأي الباحثة، يتضح أن استخدام الإقناع العقلي كإستراتيجية أساسية يُعبر عن التزام الوزارة بتقديم الحقائق، والأدلة الموضوعية كوسيلة لمواجهة المعلومات المضللة التي تروجها الجهات المعادية.

علاوة على ذلك، فإن التركيز على الإستراتيجية العاطفية يُبرز قدرة الوزارة على الإستجابة للمشاعر الإنسانية، ما يسهم في بناء تضامن دولي مع القضية الفلسطينية، إن هذه المقاربة المتكاملة تعكس فهماً عميقاً لطبيعة العمل في العلاقات العامة، حيث تتطلب النجاح في تعزيز السردية الفلسطينية توازناً بين العقل، والعاطفة.

ومن الجدير بالذكر أن وجود إستراتيجية مصداقية المتحدث يُعزز من تأثير الرسائل الموجهة، ما يعكس ضرورة تكوين قيادات قادرة على إيصال هذه الرسائل بفاعلية. وبالتالي، تشير هذه الإستراتيجيات إلى أن وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية تدرك تماماً التحديات الراهنة، وتسعى بجهود متواصلة لدعم الرواية الفلسطينية بشكل يتماشى مع الأبعاد الدولية، وبذلك تعكس هذه الديناميكية الأهمية المتزايدة للعلاقات العامة في تشكيل الرأي العام الدولي، وتعزيز السردية الفلسطينية في الساحة العالمية.

تظهر نتيجة هيمنة استراتيجية الإقناع بالعقل (المنطق) كيف طبقت وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عملية التأطير باختيار ووتركيز على الأبعاد المنطقية للحدث، إذ إن التركيز على تقديم الحجج والبراهين المنطقية يعكس تأطيراً بالتركيز يسلط الضوء على شرعية الموقف الفلسطيني ويقصي الروايات المضادة، مما يوجه الجمهور نحو تفسير المعلومات وفق إطار عقلي موضوعي يدعم السردية الفلسطينية ويعزز من عملية تعريف المشكلة وتحديد مسؤوليات الاحتلال الإسرائيلي، وهذا يتوافق مع افتراضات نظرية التأطير التي تؤكد أن اختيار العناصر وتضخيمها في النص الإعلامي يؤثر في الإطار الذهني للمتلقي ويشكل مواقفهم حيال القضايا العامة.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الثالث والذي نصه: ما أهم المصطلحات التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية والتي ساعدت في الحفاظ على السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023؟

تشير النتائج إلى أن أكثر فئة مصطلحات متداولة تم استخدامها من خلال منشورات موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بمصطلح (الحرب على غزة) وذلك بنسبة (27%) من مجموع المصطلحات التي استخدمتها الوزارة للمساعدة في الحفاظ على السردية الفلسطينية منذ السابع من أكتوبر/2023 المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها مصطلح (الإبادة الجماعية) بنسبة (17%)، ثم مصطلح (الرواية الفلسطينية) بنسبة (11%)، وأقل منها مصطلح (الرأي العام الدولي) بنسبة (10.5%)، ومن ثم مصطلح (الاستيطان) بنسبة (7%)، إلى أقل منها مصطلح (حل الدولتين) بنسبة (5%)، بينما كان أقلها مصطلح (الرهائن) وذلك بنسبة (0.5%) من مجموع المصطلحات التي شملتها المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

نتائج الدراسة تؤكد أن وزارة الخارجية الفلسطينية استخدمت مفردات مدروسة بعناية كجزء من إستراتيجية تواصل إعلامي هادف لإصلاح الصورة الذهنية عن الفلسطينيين، وفقاً لمبادئ وإستراتيجيات نظرية Image

Repair Theory التي تعد إطاراً مناسباً لفهم ديناميكيات الخطاب السياسي الفلسطيني في هذه المرحلة الحرجة.

تشابهت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة صبري (2024) التي أبرزت أهمية استخدام مصطلحات محددة في منشورات وزارة الخارجية الفلسطينية لتعزيز السردية الرسمية، كما تتلاقى مع نتائج دراسة Al-Zubidi (2014) التي سلطت الضوء على دور المصطلحات الحربية في خطاب السياسة وتوظيفها لإثارة المشاعر وتحريك الرأي العام.

واعتماداً على ما سبق، يمكن القول: إن وزارة الخارجية الفلسطينية تتبنى إستراتيجية واضحة في توظيف المصطلحات لتعزيز السردية الفلسطينية أمام الرأي العام الدولي، حيث تركز جهودها على إبراز القضايا الإنسانية والنزاعات الجارية بشكل بارز، وهذا التركيز يعكس سعي الوزارة إلى توجيه الأنظار نحو الأبعاد الإنسانية والسياسية للنزاع، وهو ما يتسق مع الأهداف الإستراتيجية للعلاقات العامة للتأثير في الرأي العام العالمي، وتشكيل التصورات الدولية حول الصراع.

ومن الواضح أن الوزارة تعتمد على استخدام مصطلحات قوية ترتبط بالعدالة والحقوق الإنسانية، ما يسهم في ترسيخ السردية الفلسطينية كجزء من خطاب عالمي يسعى للضغط من أجل إنهاء المعاناة وتحقيق العدالة، وهذا النهج يبرز أهمية العلاقات العامة الخاصة بوزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في بناء إستراتيجيات إقناعية فاعلة تعزز المواقف السياسية، وتدعم الرواية الفلسطينية على المستوى الدولي، ما يتماشى مع عنوان الدراسة التي تبحث في هذا التوظيف الذكي للمصطلحات، والإستراتيجيات؛ لتعزيز الصورة الدولية للقضية الفلسطينية.

تعكس غلبة مصطلح "الحرب على غزة" ثم "الإبادة الجماعية" و"الرواية الفلسطينية" في خطاب وزارة الخارجية عبر موقعها الإلكتروني كيفية انتقاء عناصر محددة وتسليط الضوء عليها بأشكال متكررة لخلق إطار تفسيري يوجه الجمهور نحو فهم الصراع في سياق إنساني وقانوني يبرر الموقف الفلسطيني، إذ توظف الوزارة هذه

المفردات كإطار تركيز يبرز أبعاد العدالة والمعاناة ويقصي الروايات المضادة، وهو ما يتوافق مع افتراضات نظرية التأطير التي تقترض أن اختيار وتضخيم جوانب معينة من المحتوى الإعلامي يؤثر في إدراك المتلقي ويشكل إطاره الذهني، وبالتالي يساهم في تشكيل مواقفهم تجاه القضية الفلسطينية.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الرابع والذي نصه: ما هي أبرز أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟

يتضح من خلال نتائج تحليل المضمون أن أكثر فئة خاصة بأهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كانت تتعلق بهدف (كشف زيف الرواية الإسرائيلية) وذلك بنسبة (33%) من مجموع أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023 ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها هدف (تعزيز السردية الفلسطينية) بنسبة (32.5%)، تلاها هدف (تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني) بنسبة (25%)، بينما كان أقلها (التصدي للأخبار المضادة) وذلك بنسبة (9.5%) من مجموع أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

في ضوء نتائج تحليل أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني، والتي أظهرت أن الهدف الأبرز تمثل في "كشف زيف الرواية الإسرائيلية" يمكن الربط بوضوح بين هذه النتيجة ونظرية إصلاح الصورة الذهنية (Image Repair Theory)، إذ تعكس هذه النتيجة تبني الوزارة لإستراتيجية الهجوم المضاد وتفنيد الادعاءات، وهي من بين إستراتيجيات إصلاح الصورة التي أشارت إليها النظرية، حيث تُستخدم لمواجهة اتهامات أو تشويهات تعرضت لها جهة معينة، من خلال دحض الرواية المقابلة وتعزيز السردية الذاتية، كما أن التركيز على تعزيز السردية الفلسطينية وتفسير الموقف الرسمي الفلسطيني يمثل توظيفاً إستراتيجياً للتقليل من شأن الحدث عبر إبراز عدالة القضية الفلسطينية وتقديم سياقات بديلة تُقلل من التأثير السلبي للصورة الذهنية التي شكّلت بفعل الخطاب الإعلامي الإسرائيلي، بذلك، فإن وزارة

الخارجية الفلسطينية استخدمت أدوات وإستراتيجيات إصلاح الصورة بشكل يتوافق مع النظرية، لمواجهة الضرر المعنوي الناتج عن الحرب الإعلامية التي رافقت العدوان الإسرائيلي منذ 7 أكتوبر 2023.

وهو ما يتوافق ونتائج اداة الدراسة الاستبيان، إذ يتضح أن درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 تراوحت ما بين (3.85- 3.59)، واشتملت على (9) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية الجهود الدبلوماسية الرسمية والشعبية لتعزيز الحقوق الفلسطينية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.85) ونسبة مئوية (77%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُعزز وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني من فهم العالم لمعاناة الفلسطينيين بعد السابع من اكتوبر" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.77) ونسبة مئوية (75.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية جرائم الإبادة الإسرائيلية اليومية بحق الشعب الفلسطيني بعد السابع من اكتوبر" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.72) ونسبة مئوية (74.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت الفقرات "تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية آلة التضليل الإعلامية الإسرائيلية بعد أحداث السابع من اكتوبر" و "ساهمت وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال بياناتها في زيادة تعاطف المجتمعات الغربية مع رواية الشعب الفلسطيني" و "حققت وزارة الخارجية الفلسطينية انجازات خلال السنوات الاخيرة وخاصة بعد السابع من اكتوبر في كسب تأييد دولي ودعم للسردية والقضية الفلسطينية على مستوى منظمات حقوق الانسان الدولية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.59) ونسبة مئوية (71.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 (3.67) ونسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023.

تتشابه نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة صبري (2024) التي أكدت على أن الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية يهدف إلى تعزيز السردية الرسمية وتفسير الموقف الفلسطيني من خلال إبراز الجهود الدبلوماسية والإنجازات التي تُظهر معاناة الشعب الفلسطيني، كما تتلاقى النتائج مع ما توصلت إليه دراسات (عليان، 2023؛ الشمري، 2024) في تأكيد أهمية استخدام الوسائط الرقمية لبناء صورة إيجابية ودفاعية للسياسة الخارجية.

وتشير الباحثة إلى أن هذه النتيجة تُظهر أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية إستراتيجيات مدروسة تهدف إلى تعزيز السردية الفلسطينية في الساحة الدولية، من خلال تركيزها على كشف زيف الرواية الإسرائيلية، تعكس الوزارة إدراكاً لأهمية توفير المعلومات الدقيقة في تشكيل الرأي العام العالمي، كما يُظهر اهتمام الوزارة بتفسير الموقف الرسمي الفلسطيني رغبتها في بناء بيئة من الشفافية، ما يعزز من ثقة المجتمع الدولي في رسائلها.

علاوة على ذلك، يعكس التركيز على تعزيز السردية الفلسطينية أهمية الهوية الوطنية، ويعزز من التعاطف الدولي مع القضية الفلسطينية، وبهذه الطريقة، تؤكد وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية على الدور الفاعل للعلاقات العامة كأحد أهم الأدوات في مواجهة التحديات، وتعمل على تشكيل رواية إيجابية تُساهم في تعزيز الوعي بالقضية الفلسطينية على المستوى الدولي.

تُظهر نتيجة تركيز خطاب وزارة الخارجية الفلسطينية على هدف "كشف زيف الرواية الإسرائيلية" كيف وظفت عملية التأيير الإعلامي باختيار وتكثيف هذا الهدف كإطار تفسيري يحدد المشكلة ويعيد تعريفها أمام الجمهور الدولي، إذ عملت الوزارة على إبراز تناقضات الرواية الإسرائيلية وتوضيح مسؤوليات الاحتلال، بما يتوافق مع افتراض التأيير الذي يرى أن تسليط الضوء على جوانب معينة من الواقع يقود المتلقي إلى تفسير الأحداث في ضوء عدالة القضية الفلسطينية، كما يبرز هذا الاختيار البُعد الاجتماعي في النص الإعلامي

ويؤثر في الإطار الذهني للمتلقي عبر تكريس نمط عرض متكرر يوجه الانتباه نحو شرعية الموقف الفلسطيني ويُقصي الرؤى المضادة، وهو ما يعكس بعد التأطير بالتركيز الذي يحقق هدف تعزيز السردية الفلسطينية.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الخامس والذي نصه: ما أبرز أدوات (فئة الشكل) التي وظفتها

وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية؟

تشير النتائج في تحليل المضمون إلى أن أكثر فئة خاصة بالأدوات التي تستخدمها وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بأداة (رسائل، ومنشورات) وذلك بنسبة (35.5%) من مجموع الأدوات التي توظفها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها أداة (تحقيقات) بنسبة (18.5%)، تلاها أداة (مقابلات ولقاءات) بنسبة (12%)، يتبعها أداة (تقارير) بنسبة (9.5%)، ثم أداة (بيانات) بنسبة (8.5%)، وأقل منها أداة (خطابات) بنسبة (8%)، بينما كان أقلها أداة (خرائط) وذلك بنسبة (1.5%) من مجموع الأدوات التي استخدمتها الوزارة من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

في ضوء نظرية إصلاح الصورة الذهنية، فإن نتائج الدراسة المتعلقة بأبرز أدوات (فئة الشكل) التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني تُظهر توظيفاً فعالاً لإستراتيجيات هذه النظرية، وخصوصاً من خلال التركيز على أداة "الرسائل والمواد الإعلامية" وهي تمثل جوهر التواصل المباشر مع الجمهور الدولي لإعادة بناء الصورة الذهنية وتصحيح المفاهيم المغلوطة، فهذه الأداة تمثل في مضمونها رسائل تفسيرية وتوضيحية تنسجم مع إستراتيجيات الاعتراف، والتفسير، والتقليل من شأن الحدث، حيث تسعى الوزارة عبر هذه الرسائل إلى دحض الرواية الإسرائيلية، وتقديم رواية فلسطينية بديلة، تُظهر الفلسطينيين كضحايا لعدوان ممنهج وليس كجناة، وهو ما يتفق مع أهداف النظرية في استعادة السمعة والتأثير في اتجاهات الرأي العام العالمي.

وهو ما يتوافق ونتائج اداة الاستبيان حول الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية حيث تراوحت ما بين (3.85- 3.51)، واشتملت على (8) فقرات كان مستوى الموافقة عليها كبيراً، حيث جاءت فقرة " تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية معلومات دقيقة ومحدثة حول القضية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.85) وبنسبة مئوية (77%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "تُشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقاطع فيديو توضيحية على الموقع لتعزيز الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.69) وبنسبة مئوية (73.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية روابط لمصادر ومراجع تدعم الرواية الفلسطينية" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.67) وبنسبة مئوية (73.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، وجاءت فقرة "تُستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية الصور والرسوم البيانية على الموقع الإلكتروني لتوضيح الحقوق الفلسطينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.51) وبنسبة مئوية (70.2%) وبدرجة موافقة كبيرة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية (3.63) وبنسبة مئوية (72.6%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على ان نسبة الموافقة كانت كبيرة نحو الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية اعتماداً على وجهة نظر العينة الذين شملتهم الدراسة.

تشابهت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة صبري (2024) التي أظهرت اعتماد وزارة الخارجية الفلسطينية على أدوات المحتوى الرقمي النصي، وهو ما يتماشى مع ما أوضحه كل من دراسة (النجار، 2024؛ الحربي، 2023) بشأن أهمية استخدام المحتوى الرقمي في تعزيز الدبلوماسية الرقمية؛ إذ ركزت تلك الدراسات على أن النصوص المرفقة بصور أو مواد مرئية تُساهم في جذب الانتباه وتوثيق الرسالة الدبلوماسية.

بشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن الوزارة تعتمد على مزيج من الأدوات الإعلامية لتعزيز السردية الفلسطينية، مع تركيز أكبر على الأدوات التي توفر مرونة وسرعة في التواصل، مثل: الرسائل والمواد الإعلامية، تليها الأدوات التي تساهم في دعم السردية وتحليلها بشكل أكثر تفصيلاً، وعمقاً.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأنها تعكس أهمية إستراتيجيات التواصل التي تعتمدها وزارة الخارجية الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية على الساحة الدولية، ويُعتبر استخدام الرسائل والمواد الإعلامية أداة رئيسة دليلاً على رغبة الوزارة في الوصول إلى جمهورها بسرعة وفاعلية، ما يساهم في توضيح الموقف الفلسطيني، وتفاصيل الأحداث الجارية بشكل مستمر، كما يُعزز الاعتماد على التحقيقات والمقابلات فكرة أن الوزارة تدرك أهمية توفير معلومات معمقة وتحليلية تعزز من مصداقية السردية الفلسطينية، إذ أن تقديم محتوى غني ومتنوع يساعد في بناء الثقة لدى المتلقين، ويعكس جدية الوزارة في تناول القضايا المطروحة.

علاوة على ذلك، تُظهر النتائج أن الوزارة تُدرك أيضاً الحاجة إلى استخدام الأدوات الرسمية: مثل التقارير والبيانات لتقديم مواقفها بشكل منهجي، ما يعكس التزامها بالشفافية والمهنية في التعامل مع القضايا الحساسة، وعلى الرغم من قلة استخدام الخرائط، فإن ذلك لا يُقلل من أهمية السردية الفلسطينية؛ بل يُظهر توجهاً نحو استخدام أدوات أكثر فاعلية في تحقيق أهداف التواصل. إن التنوع في استخدام هذه الأدوات يُعزز قدرة الوزارة على تكييف رسائلها مع السياقات المختلفة ويُعبّر عن إستراتيجيتها المدروسة في تعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة التحديات الدولية، بالتالي، يمكن القول: إن وزارة الخارجية الفلسطينية، من خلال هذه الإستراتيجيات، تساهم بشكل فاعل في تشكيل الوعي الدولي بالقضايا الفلسطينية، ما يعكس أهمية العلاقات العامة وإستراتيجياتها الإقناعية في دعم وتعزيز السردية الفلسطينية على الساحة العالمية.

تُوضح أداة "الرسائل والمنشورات" بواقع (35.5%) كيف وظفت وزارة الخارجية الفلسطينية عملية التأطير الإعلامي عبر تكرار أنماط عرض متسقة تبرز الرواية الفلسطينية، إذ اختارت الوزارة هذه الأداة لتسليط الضوء على روايتها وتوضيح حقوق الشعب الفلسطيني، مما يوجه المتلقي نحو إدراك الصراع ضمن إطار

إنساني وسياسي محدد، وهذا يتوافق مع افتراضات نظرية التأطير التي تؤكد أن تسليط الضوء المتكرر على جوانب معينة من المحتوى الإعلامي يبني إطاراً ذهنياً لدى الجمهور ويؤثر في تفسيره للمعلومة.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة السادس والذي نصه: ما شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية في مواجهة محاولات طمسها من الاحتلال الإسرائيلي؟

يتضح من خلال النتائج إن أكثر فئة خاصة بشكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني كانت شكل المحتوى (نص)، وذلك بنسبة (67.5%) من مجموع أشكال المحتوى الإستراتيجية الإقناعية، التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023، ضمن المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، تلاها الشكل (نص+ صورة) بنسبة (19.5%)، ثم شكل (صورة) بنسبة (7%)، بينما كان أقلها لأشكال المحتوى (غرافيك، فيديو، كاريكاتير، نص+ فيديو) وذلك بنسبة (1.5%) لكل منها من مجموع أشكال المحتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني؛ لتعزيز السردية الفلسطينية ضمن المواد الإعلامية الخاصة بعينة الدراسة.

بناءً على نتائج الدراسة المرتبطة بشكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية التي استخدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني، يتضح أن اعتماد الشكل النصي بنسبة (67.5%) يعكس توجهاً واعياً نحو استخدام المحتوى التفسيري والتوضيحي في الخطاب الرسمي، بما ينسجم مع مبادئ نظرية إصلاح الصورة الذهنية (Image Repair Theory)، لا سيما من خلال إستراتيجيات الاعتراف والتفسير والتبرير، التي تركز على تقديم رواية مضادة تُظهر عدالة القضية الفلسطينية وتعيد بناء الصورة الذهنية الإيجابية بعد تعرضها للتشويه من قبل آلة الإعلام الإسرائيلية والغربية المحسوبة على الصهيونية، حيث يعد هذا الاستخدام

المكثف للنصوص أداة فعالة لنقل الرسائل السياسية والمعنوية وتنفيذ الاتهامات، وبالتالي يُمثل تطبيقاً عملياً لجوهر النظرية.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة النجار (2024)، التي أظهرت أن الدبلوماسية الرقمية تعتمد بشكل رئيسي على النصوص المرفقة بالصور، وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه هذه الدراسة من كون المحتوى النصي هو الشكل الأكثر استخداماً في إستراتيجية وزارة الخارجية الفلسطينية. كما تتشابه مع دراسة صبري (2024)، التي أظهرت أن المواد الإعلامية عبر صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على فيسبوك تعتمد على إستراتيجيات الإقناع القائمة على شرح القضايا وتوضيحها، وهي وظيفة تتماشى مع طبيعة المحتوى النصي.

من ناحية أخرى، تختلف الدراسة الحالية عن دراسة الشمري (2024) التي ركزت على التفاعل الرقمي للدبلوماسية الألمانية، حيث أظهرت نتائجها أن المحتوى الرقمي كان أكثر تنوعاً وشمل أدوات متعددة مثل الفيديوهات والتصميمات الجرافيكية، وهي أشكال لم تحظ باستخدام كبير في الدراسة الحالية.

وتشير الباحثة إلى أن هذه النتائج توضح قدرة وزارة الخارجية الفلسطينية على توظيف النصوص كأداة رئيسة في إستراتيجياتها الإقناعية لتعزيز السردية الفلسطينية، ويعكس هذا الاختيار إدراكاً عميقاً لدى الوزارة للدور الحاسم الذي تؤديه الكلمات في بناء الوعي الدولي حول القضية الفلسطينية، فالتركيز على المحتوى النصي يشير إلى أن الوزارة تسعى إلى تقديم رسالة مدروسة ودقيقة، تعكس الأبعاد التاريخية والسياسية للصراع، ما يعزز مصداقيتها في الساحة الدولية، وإضافة إلى ذلك، يُظهر هذا الاتجاه رغبة الوزارة في استخدام المحتوى المكتوب كوسيلة للدفاع عن الرواية الفلسطينية ضد محاولات التزييف، وهو ما يتماشى مع أهداف الدراسة التي تركز على توظيف العلاقات العامة في تشكيل الرأي العام. وبذلك، تسهم هذه الإستراتيجيات في بناء صورة متماسكة عن القضية الفلسطينية، ما يُعزز من فرصها للتأثير في المجتمعات الدولية وصناع القرار.

تُظهر سيطرة المحتوى النصي بنسبة (67.5%) كيف اعتمدت وزارة الخارجية الفلسطينية على التأطير النصي لتكثيف الرسائل واستثمارها في بناء إطار تفسيري يوجه فهم الجمهور الدولي، إذ أتاح الشكل النصي

إمكانية اختيار والتركيز على الجوانب المنطقية والإنسانية للصراع بشكل متسق ومتكرر، مما يعزز من الإطار الذهني للمتلقي ويرسخ وجهة النظر الفلسطينية، وهذا يتماشى مع افتراضات نظرية التأطير التي ترى أن النصوص المتكررة تبني إطارات اجتماعية في المحتوى وتتفاعل مع الإطارات الذهنية للمستقبلين لتشكيل مواقفهم تجاه القضايا العامة.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة السابع والذي نصه: ما اللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي

لوزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني منذ السابع من أكتوبر 2023؟

تشير النتائج إلى أن أكثر فئة ضمن اللغة المستخدمة في منشورات موقع وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية كانت تتعلق بفئة (اللغة العربية) وذلك بنسبة (87.5%) من مجموع المواد الإعلامية التي شملتها عينة الدراسة، بينما كان استخدام فئة (اللغة العربية+ اللغة الانجليزية) في المرتبة الثانية بنسبة (11.5%)، بينما كان أقلها لاستخدام فئة (اللغة الانجليزية) وذلك بنسبة (1%) من مجموع اللغات المستخدمة في منشورات وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية.

تشير النتائج المتعلقة باللغة المستخدمة في الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية إلى هيمنة اللغة العربية بنسبة (87.5%) من مجموع المواد الإعلامية، مقابل استخدام محدود جداً للغة الإنجليزية بنسبة (1%) فقط، وهو ما يعكس تركيز الخطاب على الجمهور المحلي أو العربي، على حساب الجمهور الدولي، وعند ربط هذه النتيجة بنظرية إصلاح الصورة الذهنية (Image Repair Theory)، يتضح وجود فجوة في تطبيق أحد أهم المبادئ التي تنادي بها النظرية، والمتمثلة في ضرورة توجيه الخطاب إلى الفئة المستهدفة المتأثرة سلباً بالصورة، أي الجمهور الدولي والغربي، بلغة يمكنه فهمها واستيعابها، فالإكتفاء باللغة العربية يُضعف من فاعلية إستراتيجيات الإصلاح مثل التفسير والاعتراف وإظهار الحقيقة، التي لا تُحدث أثراً حقيقياً ما لم تُقدّم بلغة تخاطب الرأي العام العالمي. وبذلك، فإن استمرار هذا النمط في استخدام اللغة يقوّض قدرة

وزارة الخارجية على استعادة الصورة الذهنية الإيجابية عن الفلسطينيين، ويحدّ من إمكانيات التأثير في الرواية الغربية التي تميل غالباً إلى تبني السردية الإسرائيلية.

تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة النجار (2024) التي أشارت إلى ضعف ترجمة المواد الإعلامية الدبلوماسية المصرية إلى اللغات الأجنبية، مما يعكس تركيز الخطاب الإعلامي على اللغة العربية بالدرجة الأولى، وهو ما يتطابق مع النسبة العالية لاستخدام اللغة العربية في منشورات وزارة الخارجية الفلسطينية. كما تتشابه نتائج الدراسة مع دراسة عليان (2023)، التي أوضحت أن السفارات الفلسطينية في الدول العربية تعتمد بشكل أساسي على اللغة العربية في التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتختلف نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الوائلي (2024)، التي وجدت أن وزارة الخارجية الأمريكية تعتمد على خطاب إعلامي متعدد اللغات، ما يعكس اهتمامها بجمهور عالمي متنوع، كما تتباين النتائج مع دراسة الحربي (2023)، التي أوضحت أن الدبلوماسية الرقمية السعودية في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة تستخدم اللغات الأجنبية بشكل واسع لتعزيز الصورة الذهنية للدولة لدى الجمهور الأجنبي، وهو نهج مختلف عن التركيز الواضح على اللغة العربية في الخطاب الإعلامي الفلسطيني الرسمي.

وترى الباحثة أن استخدام وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية للغتين العربية بشكل كبير ليس شئاً إيجابياً لأنها تكون اللغة المستخدمة أكثر هي اللغة العربية عالمياً بل هي نقطة ضعف لأنه الجمهور المستهدف دولي وليس محلي. في بعض المواد الإعلامية يشير إلى إستراتيجية مدروسة تهدف إلى تحقيق توازن بين التواصل المحلي والدولي، ومن خلال الجمع بين اللغتين، تعكس الوزارة وعياً بأهمية مخاطبة جمهورها المحلي بالعربية، مع إمكانية الوصول إلى جمهور دولي أوسع عبر الإنجليزية.

هذا النهج يعكس أيضاً رغبة الوزارة في تعزيز تأثير رسالتها على المستوى العالمي، إذ يساعد استخدام اللغة الإنجليزية في تقديم السردية الفلسطينية إلى الدول الناطقة بالإنجليزية، ويعزز من فرص الحصول على دعم دولي، خاصة في السياقات التي تتطلب توضيح الموقف الفلسطيني بشكل أكثر فاعلية. إضافة إلى ذلك،

يعكس هذا التنوع اللغوي قدرة الوزارة على تكييف رسالتها لتناسب سياقات مختلفة، ما يسهم في بناء رواية أكثر شمولية، كما أنه يدل على التفهم لأهمية الإنفتاح على مختلف الثقافات والمجتمعات، ويعزز من موقف فلسطين في المحافل الدولية ويتيح للوزارة الفرصة لإيصال رسالتها بشكل أوسع وأكثر تأثيراً.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة التاسع والذي نصه: ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة)؟

توضح نتائج الإجابة على السؤال التاسع حول تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين بشأن توظيف وزارة الخارجية الفلسطينية للعلاقات العامة والإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي، أنه لا يوجد تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المهنة).

فقد أظهرت النتائج لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية أن الفرق بين الذكور والإناث في توظيف العلاقات العامة والإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي لم يكن ذا دلالة إحصائية، مما يعني أنه لا توجد فروق ملحوظة في استجابات الذكور والإناث بشأن هذا الموضوع، مما يشير إلى أن كلا الجنسين يتفقان في تقييم فعالية توظيف وزارة الخارجية الفلسطينية للعلاقات العامة.

وبالنسبة للمؤهل العلمي، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ودراسات عليا)، وهذا يعني أن المؤهل العلمي للمبحوثين لا يؤثر بشكل كبير على تقييمهم لفاعلية العلاقات العامة والإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي.

وفيما يتعلق بالمهنة، تبين من خلال النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة (سياسي فلسطيني، مدرس جامعي، صحفي، محلل سياسي، موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية)، وهذا يشير إلى أن المهنة لا تؤثر بشكل ملحوظ على استجابات المبحوثين بشأن توظيف العلاقات العامة والإستراتيجيات الإقناعية.

ويمكن تفسير ذلك بأن الفهم العام لفعالية العلاقات العامة يعتمد بشكل أكبر على الكفاءة المهنية والآليات الإستراتيجية التي تتبعها الوزارة، وليس على الخصائص الفردية للمبحوثين، كما قد يشير ذلك إلى أن الجميع، بغض النظر عن خلفياتهم الديموغرافية، يشترك في إدراك محدود أو موحد حول مستوى تأثير الوزارة في تحسين السردية الفلسطينية على المستوى الدولي.

4.2 التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز الدور الفاعل لدائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية عبر رفع مستوى التنسيق والتكامل مع كافة الجهات الإعلامية والمؤسسات ذات العلاقة
2. ضرورة تبني الجهات المعنية لسياسات إعلامية ودبلوماسية أكثر تكاملاً وتوظيفاً للأدوات الرقمية والإستراتيجيات الإقناعية بشكل منهجي.
3. يوصى بإنشاء لجنة عمل افتراضية صغيرة تضم موظفين من العلاقات العامة وشركاء إعلاميين متطوعين (صحفيين، طلاب إعلام) للاجتماع دورياً وتنسيق موضوعات الحملة وتوزيع المهام، مع إبرام مذكرات تفاهم لتبادل المحتوى والخبراء، والاستفادة من أدوات إدارة المحتوى الرقمية المجانية لنشر قصص إنسانية قصيرة.

4. تكثيف استخدام المنصات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي لزيادة مدى الوصول إلى الجمهور الدولي، مع ضرورة اعتماد لغة تواصل تجمع بين الحس العاطفي والدقة الموضوعية في عرض القضية الفلسطينية.

5. إنشاء آليات متابعة وتقييم دورية لمدى فعالية الإستراتيجيات الإقناعية المتبعة، بحيث يتم تعديلها وتحديثها وفقاً للتغيرات في السياق السياسي والدولي.

6. على الوزارة تنمية شراكات إستراتيجية مع منظمات حقوق الإنسان والمؤسسات الأكاديمية والإعلامية لتعزيز مصداقية السردية الفلسطينية وتوسيع دائرة التأثير الدولي.

7. يوصى بتعزيز برامج التدريب والتأهيل المستمر للعاملين في دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية لتشمل مهارات إدارة وتصميم المحتوى الجرافيكي لمنصات التواصل، واستخدام أدوات جدولة المنشورات وصياغة رسائل فعّالة في أوقات الأزمات، وتقنيات استهداف وتقسيم الجمهور عبر الاستطلاعات الرقمية.

8. ضرورة إرساء أسس بحثية متينة لتوثيق النجاحات والإخفاقات في مختلف الحملات الإعلامية، مما يسهم في تحسين الأداء المستقبلي وتحقيق التفاعل الأمثل مع الرأي العام العالمي.

4.3 الدراسات المستقبلية

تُعد الدراسة الحالية منصة انطلاق للعديد من الدراسات المستقبلية والتي تقترحها الباحثة على النحو الآتي:

1. استقصاء أثر الحملات الإعلامية الرقمية على تشكيل الرأي العام تجاه القضية الفلسطينية.

2. تأثير التحولات التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي على دبلوماسية منظمة التحرير الفلسطينية.

3. إستراتيجيات العلاقات العامة في مواجهة الدعاية المعاكسة وتأثيرها على المواقف الدولية.

4. تكيف الإستراتيجيات الإقناعية مع التحولات في البيئة الإعلامية العالمية بعد السابع من أكتوبر، ومدى

فاعليتها في كسب الدعم الدولي.

المصادر العلمية

المراجع العربية:

ألبرت، أماني. (2016). إستراتيجيات إصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، 6(6)، 43-95.

الحربي، مصعب. (2023). تقييم فعالية الدبلوماسية الرقمية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية: دراسة حالة لاستخدام بعثة المملكة العربية السعودية الدبلوماسية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة لموقع تويتر. *مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية*، 1، 10-70.

الحمارة، أزهار. (2018). الحلول السياسية للقضية الفلسطينية وأثرها على السردية الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة بيرزيت، فلسطين.

سمير، سلامة. (2020). صناعة الرأي العام وأثرها على سياسات الدول: دراسة حالة الحراك في الوطن العربي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة زيان عاشور، الجزائر.

الشمري، يحيى. (2024). تأثير الدبلوماسية الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي. *مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية*، 16(4)، 437-460.

صبري، محمد. (2024). إستراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية: موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك أنموذجاً (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الصلحات، رؤى. (2023). دور المعلمين في توظيف الرواية الفلسطينية لتعزيز القضية الفلسطينية لدى طلبة المدارس الحكومية في محافظات فلسطين الجنوبية. *مجلة العلوم وآفاق المعرفة*، 9(3)، 323-345.

طريح، إبراهيم. (2022). الرأي العام ومدى تأثيره بالشائعات. *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية* - جامعة المنوفية، 56(3)، 379-424.

عبد العال، حنان. (2023). الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة السمعة وإصلاح صورة المنشآت عبر مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات: شركة هاينز مصر نموذجاً. *المجلة العلمية لكلية الآداب* - جامعة عين شمس، 88، 1161-1210.

- عثمان، إسلام أحمد. (2020). فاعلية الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة الدولية بالمنظمات الدبلوماسية في تسويق الهوية الوطنية. *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*, 19(2)، 455-529.
- عليان، سبأ. (2023). توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية لوسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية الرقمية. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*, 25، 547-568.
- النجار، مروان. (2024). استخدام الدبلوماسية الرقمية في أنشطة العلاقات العامة الدولية وانعكاساتها على تحقيق أهداف السياسة الخارجية المصرية: دراسة تطبيقية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الإسكندرية، مصر.
- الوائلي، رائد. (2024). العلاقات العامة الدولية إزاء تنفيذ الممارسات الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية للموقع الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية. *مجلة آداب المستنصرية*, 105، 892-919.

المراجع الأجنبية:

- Adaji, I. (2018). Shopper types and the influence of persuasive strategies in e-commerce. *In Proceedings of the Persuasive Technology Workshop (PPT@Persuasive)*, (pp. 58-67).
- Adam, M. (2017). Persuasion in religious discourse: Enhancing credibility in sermon titles and openings. *Discourse and Interaction*, 10(2), 5-25. Retrieved from <https://doi.org/10.5817/DI2017-2-5>
- Akuku, P. (2014). Role of public relations in enhancing external customer satisfaction: A study of the Nairobi City County Government (NCCG). (*Doctoral dissertation*). University of Nairobi.
- Alamgir, M., & Waqar, N. (2023). Exploration of persuasive strategies in the religious speeches of contemporary Islamic scholars. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 20(2), 1838-1853.
- Alhaboub, S. (2020). Assessing individual knowledge in the public sector: A case study on the public relations department in Saudi Aramco. (*Doctoral dissertation*). University of Liverpool, United Kingdom.
- Alkhirbash, A. (2016). A proposed framework for analysing Aristotle's three modes of persuasion. *International Journal of English and Education*, 5(4), 111-117.
- Al-Zubidi, S. (2014). Some persuasive strategies and their implications in the political discourse of war: A critical discursual analysis. *Adab Al-Rafidayn*, 44(70), 111-128.
- Bakir, V., Herring, E., Miller, D., & Robinson, P. (2019). Organized persuasive communication: A new conceptual framework for research on public relations, propaganda and promotional culture. *Critical Sociology*, 45(3), 311-328.

- Baldi, B. (2020). Persuasion we live by: Symbols, metaphors and linguistic strategies. *Quaderni di Linguistica e Studi Orientali*, 6(1), 337-382.
- Baumlin, J. S., & Meyer, C. A. (2018). Positioning ethos in/for the twenty-first century: An introduction to histories of ethos. *Humanities*, 3, 78.
- Benoit, W. L. (2006). Image repair in President Bush's April 2004 news conference. *Public Relations Review*, 32(2), 137-143. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2006.02.002>
- Benoit, W. L. (2013). Image repair theory and corporate reputation. In Craig E. Carroll (Ed.). *The handbook of communication and corporate reputation*, 213–221.
- Benoit, W. L. (2014). Image repair theory in the context of strategic communication. In Derina Holtzhausen & Ansgar Zerfass (Eds.). *The Routledge handbook of strategic communication*, (pp. 303–311). Routledge.
- Blaney, J. R. (2002). Blowout!: Firestone's image restoration campaign. *Public Relations Review*, 28(4), 379-392.
- Braca, A., & Dondio, P. (2023). Developing persuasive systems for marketing: The interplay of persuasion techniques, customer traits and persuasive message design. *Italian Journal of Marketing*, 2023(3), 369-412.
- Cameron, K. A. (2009). A practitioner's guide to persuasion: An overview of 15 selected persuasion theories, models and frameworks. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 309-317.
- Cockcroft, R., Cockcroft, S., Hamilton, C., & Downing, L. H. (2014). *Persuading people: An introduction to rhetoric (3rd ed.)*. New York: Palgrave Macmillan.
- D'Angelo, P. (2002). News framing as a multiparadigmatic research program: A response to Entman. *Journal of Communication*, 52(4), 870-888.
- D'Angelo, P. (2017). Framing: Media frames. In Patrick Rössler (Ed.). *The International Encyclopedia of Media Effects*, 2, 634–644.
- Dal Poz, I. (2015). The concept of ethos: Aristotle and the contemporary ethical debate. *Ethics & Politics / Etica e Politica*, 17(2), 1-17.
- Dontcheva, O. (2020). *Persuasion in specialised discourses*. Cham: Springer International Publishing.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Fadhli, R., & Rosita, N. (2023). Linguistic devices used to persuade and manipulate audiences of political discourse in the 2020 US Presidential Election. *English Language and Literature*, 12(4), 753–765.

- Ferguson, D. P., Wallace, J. D., & Chandler, R. C. (2018). Hierarchical consistency of strategies in image repair theory: PR practitioners' perceptions of effective and preferred crisis communication strategies. *Journal of Public Relations Releation Research*, 30(5-6), 251-272.
- Gitlin, T. (1980). *The whole world is watching: Mass media and the making and unmaking of the New Left*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. New York, NY et al.: Harper & Row.
- Grimaldi, W. (2020). Studies in the philosophy of Aristotle's rhetoric. In Richard L. Johannesen (Ed.). *Landmark essays on Aristotelian rhetoric*, (pp. 15–31). Routledge.
- Gritsan, I. (2024). Persuasive strategies in pre-election political discourse: A contrastive analysis of Donald Trump's and Joe Biden's speeches. (*Doctoral dissertation*). Masaryk University, Faculty of Education.
- Guetterman, T. C., Fetters, M. D., & Creswell, J. W. (2015). Integrating quantitative and qualitative results in health science mixed methods research through joint displays. *The Annals of Family Medicine*, 13(6), 554–561.
- Himmelboim, I. (2014). A social networks approach to public relations on Twitter: Social mediators and mediated public relations. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 359–379.
- Holt, R., & Macpherson, A. (2010). Sensemaking, rhetoric and the socially competent entrepreneur. *International Small Business Journal*, 28(1), 20-42.
- Holtzhausen, D. R., & Roberts, G. F. (2009). An investigation into the role of image repair theory in strategic conflict management. *Journal of Public Relations Research*, 21(2), 165-186.
- Hong, H. (2012). Public segmentation and government–public relationship building: A cluster analysis of publics in the United States and 19 European countries. *Journal of Public Relations Research*, 24(1), 37-68.
- Hudec, L. (2022). Martin Luther King's persuasive strategies in selected political speeches. (*Bachelor's thesis*). Masaryk University, Faculty of Education, Department of English, Brno, Czech Republic.
- Jaradat, M. M. (2019). Persuasion strategies employed by Bill Clinton and Barack Obama in their presidential nomination speeches in 1992 and 2008: A comparative study. *Jordanian Education Journal*, 7(1), 33-54.
- Jarraya, S. (2013). Persuasion in political discourse: Tunisian President Ben Ali's last speech as a case study. (*Master's thesis*). Syracuse University.
- Keraf, G. (2004). An analysis of persuasive strategies used in slogan woman cosmetic products "Safi" advertisement on Instagram. *Indonesian Journal of Education, Social Sciences and Research (IJESSR)*, 3(1), 34-41.

- Khajavi, Y. (2020). A discourse analytic investigation into politicians' use of rhetorical and persuasive strategies: The case of US election speeches. *Cogent Arts & Humanities*, 7(1), Article 1740051.
- Kretschmer, J., & Winkler, P. (2024). Prospects and risks of digitalization in public relations research: Mapping recurrent narratives of a debate in fragmentation (2010–2022). *Journal of Communication Management*, 28(2), 193-210.
- Len-Ríos, María, E., & Benoit, W. L. (2004). Gary Condit's image repair strategies: Determined denial and differentiation. *Public Relations Review*, 30(1), 95-106.
- McCormack, K. C. (2014). Ethos, pathos, and logos: The benefits of Aristotelian rhetoric in the courtroom. *Washington University Jurisprudence Review*, 7, 131-150.
- Miller, G. A. (2016). Tips from former smokers: a content analysis of persuasive message features. *International Quarterly of Community Health Education*, 37(1), 13-20.
- Mshvenieradze, T. (2013). Logos, ethos and pathos in political discourse. *Theory and Practice in Language Studies*, 3(11), 1939–1945.
- Musa, A. A., & Al Mousawi, K. (2022). The use of public relations in websites to build a mental image in government institutions: A field study for the site of Babylon Governorate. *RES MILITARIS*, 12(3), 1606–1619.
- Musolff, A. (2016). Metaphor and persuasion in politics. In Elena Semino & Zsófia Demjén (Eds.). *The Routledge handbook of metaphor and language*, (pp. 327–340).
- Mustafa, S. (2023). A Fairclough-based analysis of persuasive strategies in Trump and Biden's speeches. *BELT - Brazilian English Language Teaching Journal*, 14(1), 1-18.
- Nurrosyidah, H. Y. (2016). Persuasive strategies in Joko Widodo's political speeches. (*Doctoral dissertation*). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Indonesia.
- Ogah, A. (2016). Theoretical analysis on persuasive communication in advertising and its application in marketing communication. *EJOTMAS: Ekpoma Journal of Theatre and Media Arts*, 8(1-2), 313-31.
- Osawe, U. (2024). Public relations as a strategic tool for national development. *In Case Studies in Public Relations, Advertising and Behavioural Change Communication*, 34.
- Pelclová, J., & Lu, W. (2018). *Persuasion in public discourse: Cognitive and functional perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Petty, R., Richard, E., Briñol, P., Pablo, & Priester, J. R. (2009). Mass media attitude change: Implications of the elaboration likelihood model of persuasion. *In Jennings Bryant & Mary Beth Oliver (Eds.), Media effects: Advances in theory and research*, 141-180. Routledge.

- Prameswari, D. A. (2020). Persuasive techniques employed by EFL teachers in the classroom interactions. (*Doctoral dissertation*). Universitas PGRI Adibuana Surabaya, Indonesia.
- Rezaei, S. (2016). Language and power: The use of persuasive techniques in Iran and US president speeches. *Journal of Language Teaching and Research*, 7(6), 1203–1212.
- Saeed, U., & Aslam, M. Z. (2020). Rhetorical and persuasive strategies employed by Imran Khan in his victory speech: A socio-political discourse analysis. *International Journal of English Linguistics*, 10(2), 349–356.
- Scheufele, D. A., & Tewksbury, D. (2007). Framing, agenda setting, and priming: The evolution of three media effects models. *Journal of Communication*, 57(1), 9-20.
- Seidman, S. A. (2008). *Posters, propaganda, and persuasion in election campaigns around the world and through history*. New York: Peter Lang.
- Sisco, H. (2024). Actualizing the DEI mission in public relations classrooms. In Rosalynn A. Vasquez & Nneka Logan (Eds.). *Journal of Public Relations Education*, 10(1), 1-15.
- Stemler, S. E. (2015). Content analysis. In Robert A. Scott & Stephen M. Kosslyn (Eds.). *Emerging trends in the social and behavioral sciences: An interdisciplinary, searchable, and linkable resource*, 1-14, Wiley.
- Sullivan, K. (2023). Three levels of framing. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science*, 14(5), e1651.
- Virtanen, T., & Halmari, H. (2005). Persuasion across genres: Emerging perspectives. In Helena Halmari & Tuija Virtanen (Eds.). *Persuasion across genres* (pp. 3–24). Amsterdam: John Benjamins.
- Walker, J. (2000). Pathos and katharsis in ‘Aristotelian’ rhetoric: Some implications. In Alan G. Gross & Arthur E. Walzer (Eds.), *Rereading Aristotle’s rhetoric* (pp. 74–92). Southern Illinois University Press.
- Yulianti, T. (2024). The role of public relations in improving the positive image of the police institution in the West Sumatera Regional Police. *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 7(2), 1332–1341.

الملاحق

ملحق (أ)

المواد الإعلامية

المواد الإعلامية التي شملتها أداة الدراسة الأولى (استمارة تحليل المضمون)

| الرقم | عنوان المنشور | القائل | ماذا يقول | لمن قال | لماذا قال |
|-------|--|--------------|---|----------|--|
| 1 | رئيس الوزراء د. محمد مصطفى بالنيابة عن الرئيس عباس، حكومة فلسطين وشعب فلسطين، تُرحب باعتراف اسبانيا بدولة فلسطين، هذا الاعتراف يعزز عزمنا على مواصلة الكفاح | رئيس الوزراء | ترحيب باعتراف | اسبانيا | بسبب اعتراف اسبانيا بدولة فلسطين |
| 2 | السفير د. عمر عوض الله، مساعد وزير الخارجية والمغتربين يناقش أهمية الاعتراف الدولي بدولة فلسطين وجهود الدبلوماسية الفلسطينية لحصد المزيد من الاعترافات، الحراك السياسي والدبلوماسي والقانوني لتحقيق مسار العدالة الدولية للشعب الفلسطيني ومحاكمة مجرمي الحرب الإسرائيليين، وتعزيز مكانة دولة فلسطين في الأمم المتحدة | سفير | أهمية الاعتراف الدولي | العالم | لحصد المزيد من الاعترافات بدولة فلسطين |
| 3 | وزارة الخارجية والمغتربين مجزة الخيام في رفع تكذب ادعاءات الاحتلال بوجود مناطق آمنة في قطاع غزة تطالب الدول الداعمة لإسرائيل بصحة ضمير وأخلاق والتوقف عن تعطيل الحراك الدولي لإنهاء حرب الإبادة الجماعية التي يتعرض لها شعبنا | الوزارة | تكذيب ادعاءات الاحتلال بوجود مناطق آمنة في قطاع غزة | العالم | اظهار حقيقة الاحتلال |
| 4 | رئيس الوزراء د. مصطفى عدد البلدان الأوروبية المعترفة بدولتنا سيتضاعف قريبا | رئيس الوزراء | الاعتراف الدولي | العالم | التفاؤل بالاعترافات الدولية بدولة فلسطين |
| 5 | رئيس الوزراء يبحث ووزير الخارجية السعودي جهود وقف العدوان على شعبنا، وثمن جهود المملكة العربية السعودية في حشد الدعم للاعتراف بدولة فلسطين | رئيس الوزراء | ضرورة وقف العدوان على قطاع غزة | السعودية | تثمين جهود المملكة السعودية بدعم القضية الفلسطينية |

| | | | | | |
|----|---|--------------|-----------------------------------|---------|--|
| 6 | السفير عمار حجازي، مساعد الوزير للعلاقات متعددة الاطراف، تعليقا على اعتراف النرويج واسبانيا وايرلندا بدولة فلسطين | سفير | الاعتراف الدولي | العالم | لحصد المزيد من الاعترافات بدولة فلسطين |
| 7 | سفارات وبعثات دولة فلسطين وبالتعاون مع الجالية الفلسطينية ومتضامنين أجانب يواصلون فعاليات احياء الذكرى الـ76 للنكبة | الوزارة | احياء الذكرى الـ76 للنكبة | العالم | ضرورة احياء الذكرى الـ76 للنكبة |
| 8 | رئيس الوزراء يبحث مع وزير خارجية السويد الجهود الإغاثية في غزة ووقف اعتداءات جيش الاحتلال والمستوطنين في الضفة | رئيس الوزراء | وقف اعتداءات على الشعب الفلسطيني | السويد | اظهار حقيقية المستوطنين وممارساتهم |
| 9 | الوزيرة شاهين تثنى مبادرة إطلاق كتاب "فلسطين تشرح الإبادة الجماعية" في تشيلي | وزير | إطلاق كتاب | تشيلي | دعم ومساندة الاطراف التي تظهر حقيقة القضية الفلسطينية |
| 10 | ميليشيات المستعمرين تواصل جرائمها وتحرق منازل ومركبات المواطنين الفلسطينيين بين بلدي سبسطية وبرقة شمال غرب نابلس | الوزارة | استمرار جرائم المستوطنين | العالم | اظهار حقيقية المستوطنين وممارساتهم |
| 11 | وزيرة الدولة لشؤون وزارة الخارجية والمغتربين تطالب إيطاليا إعادة تمويلها لوكالة الاونروا | وزير | المطالبة بمواصلة دعم الأونروا | ايطاليا | بيان أهمية دعم وكالة الأونروا لمساعدة الفلسطينيين |
| 12 | في ذكرى الـ76 للنكبة رئيس الوزراء سيبقى شعبنا مُتجذراً في أرضه رغم كل محاولات تهجيرهِ واقتلعه | رئيس الوزراء | احياء الذكرى الـ76 للنكبة | العالم | التأكيد على صمود الشعب الفلسطيني |
| 13 | وزارة الخارجية والمغتربين: اجماع دولي على أحقية دولة فلسطين بالعضوية الكاملة للأمم المتحدة | الوزارة | أحقية فلسطين بعضوية الأمم المتحدة | العالم | لكسب الدعم للحصول على العضوية الكاملة للأمم المتحدة |
| 14 | رئيس الوزراء د. محمد مصطفى يثنى إعلان ألمانيا استئناف تمويلها للأونروا ودعم برامجها في غزة والضفة والشتات، مشدداً على ضرورة دعم برامج الحكومة ومساندته عبر الإفراج العاجل عن الأموال المحتجزة ووقف كافة الاقتطاعات من أموال المقاصة | رئيس الوزراء | مناقشة القضايا المالية | المانيا | أهمية الدعم المالي للحكومة الفلسطينية وحل القضايا المالية العالقة مع الجانب الاسرائيلي |

| | | | | | |
|----|---|-----------------------------|--|----------|---|
| 15 | رئيس الوزراء يبحث مع السفير الأردني تعزيز وتنسيق الجهد الإغاثي في غزة والضفة | رئيس الوزراء | تطورات الأوضاع في غزة | الأردن | ضرورة مواصلة دعم صمود الفلسطينيين |
| 16 | بحثاً تعزيز الجهد الإغاثي والإنساني في قطاع غزة.. رئيس الوزراء وزير الخارجية د. محمد مصطفى، يلتقي السفير المصري لدى فلسطين إيهاب سليمان | رئيس الوزراء ووزير الخارجية | تطورات الأوضاع في غزة | مصر | ضرورة مواصلة دعم صمود الفلسطينيين |
| 17 | تلقى رئيس الوزراء وزير الخارجية د. محمد مصطفى، اتصالاً هاتفياً من وزيرة خارجية كندا ميلاني جولي، حيث بحثا تطورات الأوضاع في فلسطين، في ظل تصاعد إرهاب المستوطنين واعتداءاتهم في الضفة الغربية، بالإضافة إلى تعزيز الجهد الإغاثي والإنساني في قطاع غزة | رئيس الوزراء ووزير الخارجية | تطورات الأوضاع في غزة | كندا | ضرورة تعزيز الجهد الإغاثي والإنساني في قطاع غزة |
| 18 | دون الوقف الفوري لإطلاق النار، " وفتح كافة المعابر بشكل كامل مع قطاع غزة، سيبقى الجهد الإغاثي والإنساني وتوزيع المساعدات محصوراً ومحدوداً". رئيس الوزراء مصطفى يبحث مع وزير خارجية بريطانيا تعزيز الجهد الإغاثي في غزة ووقف التصعيد في الضفة | رئيس الوزراء | تطورات الأوضاع في غزة | بريطانيا | ضرورة تعزيز الجهد الإغاثي والإنساني في قطاع غزة |
| 19 | خلال لقائها بالسفير الصيني المعتمد لدى دولة فلسطين.. الوزيرة أغابكيان شاهين تطالب الصين دعم الاعتراف الدولي بدولة فلسطين | الوزير | دعم الاعتراف الدولي | الصين | المطالبة بالاعتراف الدولي بدولة فلسطين |
| 20 | رئيس الوزراء مصطفى يلتقي نظيره الجزائري ووزير الخارجية كل على حدة | رئيس الوزراء | تطورات الأوضاع في غزة | الجزائر | ضرورة وقف اطلاق النار والدعم الانساني لقطاع غزة |
| 21 | ارهاب المستوطنين المنظم وصل إلى مستويات غير مسبوقة بحماية جيش الاحتلال، وتؤكد أن ميليشيات المستعمرين الإرهابية تستمد التشجيع والدعم والإسناد في عریداتها وممارسة إرهابها بأشكاله المختلفة من المستوى السياسي في دولة الاحتلال ولشعورهم بالحماية والحصانة التي توفرها أجهزة الاحتلال وأذرعه المختلفة ومنظوماته | الوزارة | ممارسات المستوطنين يتم دعمها من المستوى السياسي الاسرائيلي | العالم | اظهار حقيقية المستوطنين والسياسيين الاسرائيليين |

| | | | | | |
|----|--|---------|--|--------|--|
| 22 | الخارجية والمغربيين تطالب بتدخل دولي عاجل وفاعل لوقف جرائم الاحتلال ومستعمره على شعبنا الايعاز لسفارات وبعثات دولة فلسطين بسرعة التحرك في الدول المضيفة لفضح انتهاكات وجرائم الاحتلال ومستعمره | الوزارة | ضرورة التدخل الدولي | العالم | التحرك بسرعة لفضح انتهاكات وجرائم الاحتلال ومستعمره |
| 23 | تجسيد الدولة الفلسطينية على الأرض الإطار الوحيد لانجاح أية ترتيبات تتعلق باليوم التالي للعدوان | الوزارة | تطورات الأوضاع في غزة | العالم | اهمية الاعتراف بدولة فلسطين لوقف العدوان في غزة |
| 24 | الاستجداء الدولي لنتنياهو فشل متواصل في حماية المدنيين | الوزارة | الدعم الدولي لاسرائيل في الحرب على غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 25 | المعاملات الدولية لإسرائيل ورفضها القرارات والامر الاحترازية الدولية تخطت كل ما هو معقول وانساني وقانوني واخلاقي | الوزارة | الدعم الدولي لاسرائيل في الحرب على غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 26 | اصدار العدل الدولية تدابير جديدة فتوى قانونية لتمرر اسرائيل التاريخي على الشرعيات الدولية | الوزارة | الموقف الدولي من الحرب على غزة | العالم | تدابير جديدة من محكمة العدل الدولية ضد اسرائيل بسبب الحرب |
| 27 | وزارة الخارجية والمغربيين ترحب بالتدابير الاحترازية الجديدة من محكمة العدل الدولية | الوزارة | الموقف الدولي من الحرب على غزة | العالم | الترحيب بالتدابير الجديدة ضد اسرائيل بسبب الحرب |
| 28 | وزارة الخارجية والمغربيين تطالب بتدخل دولي فاعل لوقف حرب الاحتلال ومستعمره على التجمعات البدوية | الوزارة | الموقف الدولي من الحرب على غزة | العالم | المطالبة بتدخل دولي لوقف الحرب |
| 29 | وزارة الخارجية والمغربيين تحذر من مخاطر التعايش الدولي مع التبريرات الاسرائيلية لعدم تنفيذ قرار مجلس الامن | الوزارة | الموقف الدولي من ممارسات الاحتلال ضد الفلسطينيين | العالم | التحذير من عدم تنفيذ اسرائيل لقرارات مجلس الأمن وتداعيات ذلك |
| 30 | شرعنة بؤرة استعمارية وسط الضفة تحدٍ سافر للاجماع الدولي على حل الدولتين | الوزارة | شرعنة الاستيطان | العالم | الاستيطان يتحدى القرارات الدولية ويعرقل حل الدولتين |
| 31 | إطالة أمد الحرب وتعميق نتائجها الكارثية هروب طويل الاجل من استحقاقات حل الصراع | الوزارة | الموقف الدولي من الحرب على غزة | العالم | إظهار النتائج المتوقعة من الحرب على غزة |

| | | | | | |
|----|---|---------|---|--------------|---|
| 32 | اسرائيل تتحدى قرار مجلس الامن ومقاصده بتصعيد التحريض على اجتياح رفح | الوزارة | الموقف الدولي من الحرب على غزة | العالم | التأكيد على تحدى اسرائيل للمجتمع الدولي وقراراته |
| 33 | حرب المستشفيات برهان قاطع على مخططات إبادة شعبنا وتهجير من القطاع | الوزارة | تداعيات استهداف المستشفيات في غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 34 | الهجوم الاسرائيلي على قرار مجلس الأمن غير مبرر ويكشف عن أهداف نتتياهو غير المعلنة من الحرب | الوزارة | أهداف اسرائيل من الحرب على غزة | العالم | الكشف عن اسباب نتتياهو من وراء الحرب على غزة |
| 35 | وزارة الخارجية والمغربيين ترفض تحقيقات جيش الاحتلال في مجزرة شارع الرشيد وتنتظر من الدول التي طالبت بلجنة تحقيق دولية مستقلة تحمل مسؤولياتها | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 36 | وزارة الخارجية والمغربيين تطالب بترجمة الاجماع الدولي والأمريكي على حل الدولتين إلى أفعال وخطوات عملية تكفل حمايته من التبول الاستيطاني | الوزارة | المطالبة باتخاذ خطوات حقيقية لردع الاستيطان | العالم | دعوة المجتمع الدولي والأمريكي لتحمل مسؤولياته اتجاه الحرب على غزة |
| 37 | اسرائيل تبتز المجتمع الدولي وتفرض ارادتها عليه لكسب مزيد من الوقت لاستكمال إبادة شعبنا وتهجير | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 38 | تؤكد الوزارة أن العالم يجب أن يخجل من نفسه تجاه فشله المدوي في حماية المدنيين وإدخال المساعدات لهم، وتشدد على أن هذه القضية هي قضية إنسانية بامتياز ويجب أن لا تخضع لأية حسابات أو مفاوضات أو مساومات أو ابتزاز، ويجب أن تتجز بكفاءة خارج إطار ازدواجية المعايير الدولية، حيث لا شيء على الاطلاق يبرر الفشل الدولي في حماية المدنيين وإدخال المساعدات لهم بشكل مستدام | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 39 | الفشل الدولي في حماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الانسانية في رمضان اغتيال للإنسانية | الوزارة | العجز الدولي امام حماية المدنيين | العالم | بيان حقيقة العدوان على غزة |
| 40 | الخارجية والمغربيين ترحب بقرار كندا والسويد بإعادة تمويل وكالة الأمم المتحدة | الوزارة | ترحيب بإعادة تمويل وكالة الأنوروا | كندا والسويد | ضرورة اعادة تمويل وكالة الأنوروا |

| | | | | | |
|----|--|---------|---|--|---|
| | | | | لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأنورا) | |
| 41 | نتتياهو يعطل الإرادة الدولية والأمريكية لإدخال المساعدات ويستخدمها كورقة للمساومة على حساب أرواح الأبرياء | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | توضيح ممارسات الاحتلال في التحكم بالمساعدات واستخدامها كورقة ضغط في المفاوضات |
| 42 | بعد 160 يوماً على حرب الإبادة المجتمع الدولي يفشل في تنفيذ أي إجراء لحماية المدنيين الفلسطينيين المدنين في القطاع ضحايا لاستمرار المراهقات الدولية على اخلاقيات نتتياهو وجيشه | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | الكشف عن اسباب نتتياهو من وراء الحرب على غزة |
| 43 | ميليشيات المستعمرين الارهابية تتحدى العقوبات الدولية والامريكية وتسعد من جرائمها لتجبر الاوضاع في الضفة وتطالب بوضع منظمات المستعمرين على قوائم الارهاب وفرض عقوبات رادعة على منظومة الاحتلال الاستعماري العنصري | الوزارة | العجز الدولي امام وقف اعتداءات المستعمرين | العالم | توضيح انتهاكات وجرائم الاحتلال ومستعمره |
| 44 | مجازر نتتياهو تضرب مرتكزات النظام العالمي القانونية والانسانية وتدخله في فوضى اخلاق عارمة | الوزارة | العجز الدولي امام وقف ممارسات الاحتلال | العالم | اظهار انتهاك اسرائيل لجميع القوانين والمبادئ الدولية وعدم وجود أي تحرك دولي حقيقي |
| 45 | الخارجية والمغتربين تطالب باستدامة تدفق المساعدات للقطاع وان لا تكون بديلاً لقرار أممي ملزم بوقف إطلاق النار | الوزارة | الموقف الدولي من مساعدة القطاع | العالم | ضرورة وجود قرار أممي للتأكد باستمرارية دخول المساعدات الانسانية للقطاع |
| 46 | تهديدات نتتياهو المتواصلة باجتياح رفح تحد سافر للاجماع الدولي والأمريكي على حماية المدنيين | الوزارة | تحدي اسرائيل للمجتمع الدولي | العالم | بيان تحدي اسرائيل للمجتمع الدولي واجتياح رفح رغم خطورة ذلك على المدنيين |
| 47 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار الاتحاد الاوروبي وتطالب بعقوبات رادعة | الوزارة | الترحيب بالدعم الأوروبي | الدول الأوروبية | ضرورة فرض عقوبات رادعة على |

| | | | | | |
|--|-------------------------|--|---------|---|----|
| الاحتلال وضمان محاسبة المسؤولين عن الحرب ضد المدنيين | | | | على منظومة الاحتلال الاستعمارية العنصرية وتدين تصريحات سموتريتش وبن غفير وتعتبرها دعوة صريحة للعنف وارتكاب المزيد من الجرائم بحق شعبنا | |
| اهمية الجديه في الضغط على الاحتلال لادخال المساعدات وحماية المدنيين | العالم | دعوات جولية حقيقية لحماية المدنيين وادخال المساعدات | الوزارة | سيل التصريحات الدولية لن يخفي الفضل في حماية المدنيين وإدخال المساعدات مقضية انسانية غير قابلة للتفاوض او الابتزاز | 48 |
| العمل لايجاد الحل لوقف الحرب اعتماداً على قرار حل الدولتين | الأمم المتحدة | اهمية عضوية فلسطين في الأمم المتحدة | الوزارة | نيل دولة فلسطين العضوية في الأمم المتحدة بفشل أهداف المستعمرين لتخريب حل الدولتين | 49 |
| ضرورة ضمان حماية المدنيين وادخال المساعدات | أمريكا | حماية المدنيين وادخال المساعدات | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب نظيرتها الامريكية بمراجعة تعهد اسرائيل الخطي بعد استهداف المدنيين وادخال المساعدات والزامها بتنفيذه | 50 |
| توضيح انتهاكات وجرائم الاحتلال ضد الأطفال | العالم | تحدى اسرائيل للمجتمع الدولي | الوزارة | اسرائيل تتعمد ادخال القانون الدولي لغرفة الانعاش إلى جانب اطفال غزة | 51 |
| لا يوجد اي تضامناً حقيقية من المجتمع الدولي قادرة على ردع ممارسات الاحتلال | العالم | الموقف الدولي غير كافٍ | الوزارة | الابادة الحقيقية والمواقف والتضامناً الدولية معنوية مخادعة | 52 |
| دعوة الدول الداعمة لاسرائيل لتحمل مسؤولياتها اتجاه اجبارها على حماية المدنيين وادخال المساعدات للمدنيين | العالم | دعوات جولية حقيقية لحماية المدنيين وادخال المساعدات | الوزارة | المسؤولية الأكبر في تحقيق وقف إطلاق النار وحماية المدنيين وإدخال المساعدات تقع على عاتق الدول الداعمة لاسرائيل | 53 |
| توضيح تحدي اسرائيل لمجلس الأمن وقراراته | العالم | تحدى اسرائيل للمجتمع الدولي | الوزارة | إسرائيل تتحدى مجلس الأمن وقراراته وتواصل مصادرة الأراضي وتعميق الاستيطان وتسريع وتيرة ضم الضفة | 54 |
| بيان أهمية التوجه لمحكمة العدل الدولية لوقف الحرب | دولة جنوب افريقيا | الترحيب بالتوجه لمحكمة العدل الدولية | الوزارة | الخارجية ترحب بقرار جنوب افريقيا طلب تدابير اضافية من محكمة العدل الدولية | 55 |

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---------|--|--------------------------|---|
| وتحصيل حقوق الشعب الفلسطيني | | | | | |
| 56 | توفير ممرات آمنة لإدخال المساعدات بشكل مستدام وإنساني لائق والتزام قانوني وأخلاقي يقع على دولة الاحتلال | الوزارة | حماية المدنيين وإدخال المساعدات | اسرائيل | ضرورة تحمل اسرائيل دورها في ادخال المساعدات الانسانية بصورة مستمرة للقطاع |
| 57 | على العالم أن يدرك ان تعميق الكارثة الانسانية ومنع دخول المساعدات سياسة اسرائيلية رسمية وأداة في حرب الابداء والتهمير | العالم | حماية المدنيين وإدخال المساعدات | العالم | توضيح ممارسات الاحتلال في حرب الابداء المستمرة ضد المدنيين في القطاع |
| 58 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار اسبانيا فرض عقوبات على عدد من المستعمرين وتطالب بعقوبات دولية رادعة على المنظومة الاستعمارية برمتها | العالم | الترحيب بقرار فرض عقوبات على المستعمرين | اسبانيا | اهمية محاسبة المستعمرين المسؤولين عن عمليات التخريب ضد المدنيين الفلسطينيين |
| 59 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بالبيان الختامي الصادر عن اجتماع وزراء خارجية مجلس التعاون لدول الخليج العربية فيما يخص القضية الفلسطينية | العالم | الترحيب بالاهتمام بالقضية الفلسطينية ومساندتها | دول مجلس التعاون الخليجي | اهمية دعم القضية الفلسطينية في جميع المحافل الدولية والاقليمية للضغط على الاحتلال |
| 60 | الاحتلال يحول حياة الفلسطينيين إلى جحيم لا يطاق في ظل صمت دولي مريب | العالم | الصمت الدولي امام ممارسات الاحتلال | العالم | استمرار ممارسات الاحتلال ضد الفلسطينيين في ظل غياب المساءلة الدولية الحقيقية |
| 61 | اسرائيل تتعمد اختلاق فوضى عارمة في القطاع لتكريس احتلاله وفرض ترتيباتها على المجتمع الدولي | الوزارة | ممارسات الاحتلال في القطاع | العالم | توضيح انتهاكات وجرائم الاحتلال في القطاع |
| 62 | الوزير د. المالكي بدلاً من أن يقوم مجلس الأمن بتولي مهمته في حفظ الأمن والسلم الدوليين تم تعطيل دوره الأمر الذي منح إسرائيل الحماية والفرصة لترتكب جريمة الإبادة الجماعية لمدة 5 شهور متواصلة | الوزير | العجز الدولي امام حماية المدنيين | العالم | بيان المواقف الدولية العاجزة عن منع اسرائيل من ممارسة حرب الابداء ضد القطاع |
| 63 | خلال كلمته في الدورة 161 لمجلس جامعة الدول العربية على المستوى | الوزير | دعم القضية الفلسطينية | العالم | ضرورة الانتقال لمرحلة جديدة تقوم |

| | | | | | |
|--|--------|---|---------|---|----|
| على دعم القضية بدلاً من الإدانة غير المجدية امام ممارسات الاحتلال | | | | الوزاري.. الوزير د. المالكي يجب الانتقال من لغة البيانات والشجب والإدانة التي دأبنا على استخدامها على مدار عقود من عمر القضية الفلسطينية إلى إجراءات اقتصادية وقانونية وسياسية ودبلوماسية، تعطي جامعتنا الفعالية اللازمة ليفهم العالم رسالتنا ومصالحنا كما يجب | |
| عرض الانجازات الدولية في سبيل المحاولة لايقاف العدوان الاسرائيلي على القطاع | العالم | المساندة الدولية للقضية الفلسطينية | الوزارة | منظمة التعاون الإسلامي تعقد الاجتماع الاستثنائي لمجلس وزراء خارجية الدول الأعضاء في المنظمة، لبحث العدوان الإسرائيلي المتواصل على الشعب الفلسطيني، وذلك في مقر الأمانة العامة للمنظمة بجدة | 64 |
| عرض الانجازات الدولية في سبيل المحاولة لايقاف العدوان الاسرائيلي على القطاع | العالم | المساندة الدولية للقضية الفلسطينية | الوزارة | جلسة خاصة لمناقشة تداعيات العدوان الإسرائيلي على غزة في منتدى أنطاليا الدبلوماسي | 65 |
| اظهار حقيقة الاحتلال ودعمه لبناء المستوطنات ومصادرة الأراضي في الضفة تزامناً مع الحرب على القطاع | العالم | ادانة ممارسات الاحتلال ببناء آلاف الوحدات الاستيطانية الجديدة | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين تدین بشدة ما كشفت عنه حركة السلام الآن الإسرائيلية بشأن مخطط تمت المصادقة عليه وتقوم الحكومة الإسرائيلية بالترويج له لبناء مستعمرة جديدة شمال بلدة العبيدية شرق بيت لحم، بما يعنيه ذلك من بناء آلاف الوحدات الاستيطانية الجديدة ومصادرة آلاف الدونمات من الأرض الفلسطينية خريطة | 66 |
| عرض نتائج الحرب الاسرائيلية على القطاع وتداعياته على حياة المدنيين الفلسطينيين | العالم | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | الوزارة | يوماً مضت على حرب الإبادة 145 الجماعية المستمرة التي ترتكبها اسرائيل ضد شعبنا، بما تخلفه كل ساعة تزايد في إعداد الشهداء والمصابين والدمار الشامل لجميع مقومات الحياة في قطاع غزة، في ظل سياسة تجويع وتعطيش وحرمان من الأدوية والعلاجات متعمدة لا هدف لها سوى فرض الموت على المواطن الغزي أو دفعه لمزيد النزوح والتهجير القسري | 67 |

| | | | | | |
|----|---|---------|---|--------|---|
| 68 | الوزير د.المالكي يلتقي مدير عام منظمة الصحة العالمية في جنيف | الوزير | المحاولات الرسمية الفلسطينية لدعم القضية الفلسطينية | العالم | بيان المحاولات الفلسطينية لجمع الدعم الدولي للفلسطينيين وخاصة في القطاع في ظل الحرب الاسرائيلية المستمرة |
| 69 | تؤكد الوزارة أن جميع ممارسات الاحتلال وجرائمه المتواصلة في قطاع غزة تثبت أن الاستهداف الاسرائيلي يتركز على المدنيين وجميع مقومات صمودهم الإنساني في قطاع غزة، وإن الحكومة الإسرائيلية تمنع ليس فقط في قتلهم بالجملة سواء بالقصف أو التجويع والتعطيش والحرمان من الأدوية، وإنما أيضاً تخلق جميع مقومات ومناخات تهجيرهم من قطاع غزة، فحماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الغائب الثابت عن خطط وبرامج نتياهاو وحلفائه من اليمين المتطرف، وهذا ما يتفاخرون بقوله بشكل معلن ومفضوح | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد المدنيين في غزة | العالم | قيام اسرائيل بمنع ادخال المساعدات الانسانية بصورة مستمرة للقطاع دليل واضح على العجز الدولي في الضغط عليها وقيامها باستخدام المساعدات ورقة للضغط على طاولة المفاوضات مع حماس |
| 70 | الوزير المالكي من مجلس حقوق الانسان يطالب بفرض عقوبات سياسية واقتصادية على اسرائيل | الوزير | فرض عقوبات سياسية واقتصادية على اسرائيل | العالم | في ظل الحرب المستمرة على غزة لابد من فرض عقوبات سياسية واقتصادية على اسرائيل |
| 71 | اليمين الاسرائيلي يتعمد تجبير الأوضاع في الضفة الغربية وادخالها في دوامة عنف وفوضى لتسهل ضمها وتهجير سكانها | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد الفلسطينيين في الضفة | العالم | التأكيد على مسؤولية اليمين المتطرف الاسرائيلي عن زيادة العنف والفوضى |
| 72 | امريكا تتصرف كدولة هامشية ضعيفة لا تقوى على تأمين دخول المساعدات للجباة في قطاع غزة | الوزارة | العجز الامريكي امام الحرب في غزة | امريكا | اظهار العجز الامريكي في الضغط على اسرائيل لتأمين دخول المساعدات الانسانية للقطاع |

| | | | | | |
|----|---|---------|--|-----------|--|
| 73 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار نيوزيلندا بفرض عقوبات على غلاة المستعمرين | الوزارة | الترحيب بفرض عقوبات على الميتميرين | نيوزيلندا | اهمية وجود تحركات دولية لفرض عقوبات على المستعمرين |
| 74 | وزارة الخارجية والمغتربين تحمل المجتمع الدولي المسؤولية عن فشله المتواصل في وقف إبادة شعبنا وضم أرضه وطنه وتهجيرهم | الوزارة | العجز الدولي امام حماية المدنيين | العالم | تحميل المجتمع الدولي المسؤولية عن فشله المتواصل في وقف الحرب على القطاع |
| 75 | حكومة الاحتلال ترفض مجدداً الاجماع الدولي على اقامة دولة فلسطينية ببناء مستعمرة جديدة شمال العبيدية | الوزارة | رفض الاحتلال للقرارات الدولية | العالم | ممارسات الاحتلال في دعم بناء مستعمرات جديدة |
| 76 | اجترار المطالبة بحماية المدنيين دون وقف الحرب تواطؤ ومضيعة للوقت على حساب الدم الفلسطيني | الوزارة | العجز الدولي في وقف الحرب | العالم | حماية المدنيين مهمة صعبة على المجتمع الدولي في ظل عدم قدرته على الضغط على اسرائيل |
| 77 | ردود الفعل الدولية تجاه الاستيطان لا ترتقي لمستوى مخاطره على فرصة تطبيق حل الدولتين | الوزارة | العجز الدولي في منع استمرار الاستيطان | العالم | لا يوجد أي خطوات دولية حقيقية لمنع الاحتلال من الاستمرار بالاستيطان |
| 78 | نتنياهو هو وأركان حكمه يتحدون القرارات والمطالبات الدولية ويتفخرون باستكمال الابادة والتهجير ورفض الدولة الفلسطينية | الوزارة | العجز الدولي امام استمرار الحرب في غزة | العالم | اظهار العجز الدولي امام ممارسات نتنياهو وحكومته التي تخرق جميع القرارات والقوانين الانسانية والدولية |
| 79 | وزارة الخارجية والمغتربين تثنى قرار السعودية منح إقامة لمدة 6 شهور للمغتربين العالقين من المحافظات الجنوبية | الوزارة | شكر السعودية | السعودية | تقديم الشكر للسعودية على منح إقامة لمدة 6 شهور للمغتربين العالقين من المحافظات الجنوبية |
| 80 | بعد 141 يوماً على الابادة اسرائيل لم تقدم على أية خطوة لحماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الأساسية | الوزارة | العجز الدولي امام حماية المدنيين | العالم | اسرائيل تتحدى المجتمع الدولي وترفض تحمل مسؤولياتها في ضمان وحماية المدنيين |

| | | | | | |
|--|--------|--|---------|--|----|
| الفلسطينيين في القطاع | | | | | |
| استمرار بناء المستوطنات هو صورة واضحة لرفض الاحتلال لحل الدولتين | العالم | العجز الدولي في منع استمرار الاستيطان | الوزارة | بناء الاف الوحدات الاستعمارية الجديدة امعان في ضم الضفة الغربية وتقويض فرصة تطبيق حل الدولتين | 81 |
| حقيقة الحرب على غزة وهي تنفيذ مخططات التهجير التي يهدف الاحتلال لتحقيقها | العالم | العجز الدولي امام ادخال المساعدات الانسانية | الوزارة | اسرائيل تتعمد منع ادخال المساعدات لتنفيذ مخططات التهجير | 82 |
| اظهار ممارسات الوزراء الاسرائيليين العنصرية وتداعيات ذلك في تأجيج الصراع | العالم | ادانة تحريض الوزراء الاسرائيليين | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين تدين تحريض بن غفير وسموتريتش وتحذر من مخاطره على ساحة الصراع والمنطقة | 83 |
| بيان حقيقية مبادئ نتنياهو التي تهدف لتحقيق اهدافه بعيداً عن الجهود الامريكية والدولية لاقامة الدولة الفلسطينية | العالم | ممارسات نتنياهو الهادفة لمنع اقامة الدولة الفلسطينية | الوزارة | مبادئ نتنياهو تعني اعادة احتلال القطاع واعتراض الجهود الأمريكية والدولية المبذولة لاقامة الدولة الفلسطينية | 84 |
| اظهار الحقيقية الاسرائيلية في محاربة أي جهة تحاول الوقوف بجانب الفلسطينيين | العالم | ادانة الهجوم الاسرائيلي على الرئيس البرازيلي | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين تدين الهجوم الاسرائيلي على الرئيس لولا وتعبير عن تقديرها العميق لمواقفه المناصرة لقضية شعبنا العادلة | 85 |
| قرارات الكنيست اليمينية المتطرفة التي تهدف للاستمرار بالحرب والقضاء على اي امل في قيام دولة فلسطينية | العالم | قرارات الاحتلال التي تهدف لنسف جميع الحلول الممكنة | الوزارة | قرار الكنيست بشأن الدولة الفلسطينية باطل وغير شرعي او قانوني | 86 |
| توضيح صورة معاناة الاطفال والمدنيين في غزة | العالم | العجز الدولي امام ادخال المساعدات الانسانية | الوزارة | طناجر أطفال غزة الفارغة تكشف نوايا نتنياهو الحقيقية بقتلهم او تهجيرهم | 87 |

| | | | | | |
|---|--------|---|---------|--|----|
| قيام الاحتلال بجميع الممارسات لضمان تهجير الفلسطينيين من خلال التضييق عليهم قدر الامكان | العالم | اهداف الاحتلال الصهيوني في التهجير | الوزارة | تجريف الاحتلال البنى التحتية والممتلكات أبشع العقوبات الجماعية لدفع المواطنين للهجرة | 88 |
| الاصرار الاسرائيلي على منع دخول المساعدات الانسانية دليل واضح على العجز الدولي وضعف القرارات الدولية والانسانية | العالم | العجز الدولي امام ادخال المساعدات الانسانية | الوزارة | الفشل في تأمين وصول المساعدات للمدنيين والاطفال في القاطع سقوط اخلاقي غير مبرر | 89 |
| ممارسات الاحتلال في دعم المستعمرين هي سياسة للقضاء على حل الدولتين | العالم | العجز الدولي في منع استمرار الاستيطان | الوزارة | هجمات المستعمرين بحماية جيش الاحتلال سياسة رسمية لتقويض فرصة تطبيق حل الدولتين | 90 |
| بيان نتائج الحرب على غزة | العالم | تداعيات الحرب على الصحفيين ووسائل الاعلام | الوزارة | في اليوم العالمي للتضامن مع الصحفيين الفلسطينيين أكثر من 124 شهيداً صحفياً وعاملاً في قطاع الاعلام منذ بدء العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة، بالإضافة إلى تدمير قوات الاحتلال نحو 73 مؤسسة إعلامية في القطاع، وجرح واعتقال عشرات الصحفيين | 91 |
| اظهار ممارسات الوزراء الاسرائيليين العنصرية وتداعيات ذلك في تأجيج الصراع | العالم | ممارسات نتتياهو في دعم الوزراء المتطرفين | الوزارة | نتتياهو ينفذ قرارات بن غفير وسموتريتش الاستعمارية العنصرية ويسوقها للعالم بأسلوب تضليلي | 92 |
| اهمية عضوية دولة فلسطين الكاملة في الأمم المتحدة واعترافات الدول | العالم | محاولة دعم حصول فلسطين على العضوية الكاملة في الأمم المتحدة | الوزارة | عضوية دولة فلسطين الكاملة في الأمم المتحدة واعترافات الدول بها لا تحتاج لرخصة من نتتياهو | 93 |
| اظهار ممارسات الوزراء الاسرائيليين العنصرية وتداعيات ذلك في تأجيج الصراع | العالم | ممارسات الوزراء المتطرفين التي تتسبب في تفجير الصراع | الوزارة | اسرائيل التي تسلم بن غفير وسموتريتش زمام الأمور في الضفة لا ترغب بالتهدة وتتعمد تفجير ساحة الصراع | 94 |

| | | | | | |
|-----|--|---------|---|------------------------|---|
| 95 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب الدول التي ترفض وقف اطلاق النار مراجعة مواقفها في ظل فشلها في حماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الانسانية | الوزارة | مراجعة المواقف الدولية في ظل استمرار حرب الابداء | العالم | بيان اهمية حماية المدنيين وتأمين المساعدات من خلال وجود دعم دولي حقيقي |
| 96 | نتنياهوو يختبئ خلف بن غفير وسموتريتش في اطلاق يد المستعمرين لاشعال الحرائق في ساحة الصراع | الوزارة | ممارسات الوزراء المتطرفين التي تتسبب في تفجير الصراع | العالم | اظهار ممارسات الوزراء الاسرائيليين العنصرية وتداعيات ذلك في تأجيج الصراع |
| 97 | أية مبادرة سياسية لا تبدأ بعضوية دولة فلسطين الكاملة بالأمم المتحدة وتبقيها رهينة للموقف الاسرائيلي مصيرها الفشل | الوزارة | محاولة دعم حصول فلسطين على العضوية الكاملة في الأمم المتحدة | العالم | اهمية عضوية دولة فلسطين الكاملة في الأمم المتحدة واعترافات الدول |
| 98 | نتنياهوو الذي أفضل جميع أشكال المفاوضات يدعي الحرص عليها لإفشالها من جديد | الوزارة | ممارسات نتيناهو التي تقشل المفاوضات | العالم | صعوبة التوصل لاتفاق قائم على المفاوضات الحالية في ظل تعنت نتيناهو وتمسكه بمطالبه غير المنطقية |
| 99 | نتيناهو يختطف أكثر من 2 مليون فلسطيني رهائن ولا يقدم لهم ما يحتاجونه للبقاء على قيد الحياة | الوزارة | ممارسات نتيناهو في دعم استمرار الحرب | العالم | ممارسات نتيناهو وحكومته في منع دخول المساعدات الانسانية للقطاع |
| 100 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب باليات عمل دولية تلزم اسرائيل حماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الانسانية | الوزارة | المطالبة باليات عمل دولية تلزم اسرائيل حماية المدنيي | العالم | دعوة المجتمع الدولي للوقوف عند واجباته الانسانية في تأمين الاحتياجات والمساعدات وضمان وصولها للمدنيين |
| 101 | جرائم الاحتلال ومستعمريه تخريب متعمد للجهود المبذولة لعدم تفجير الأوضاع في الضفة | الوزارة | اهداف الاحتلال الصهيوني في تفجير الأوضاع في الضفة | تفجير الأوضاع في الضفة | بيان ممارسات الاحتلال في الضفة لتأجيج الوضع وتخريب الجهود المبذولة لوقف الحرب والتهدة |

| | | | | | |
|-----|--|---------|---|-----------|---|
| 102 | شعبنا ضحية للفشل الدولي والاسرائيلي في التعامل مع القضية الفلسطينية | الوزارة | العجز الدولي في نصره القضية الفلسطينية | العالم | تحميل المسؤولية للمجتمع الدولي في عدم جديته بدعم القضية الفلسطينية للتوصل إلى حل نهائي قائم على حل الدولتين |
| 103 | مراجعة حقيقية في شمال القطاع وسط ضجيج عالمي عن المساعدات | الوزارة | العجز الدولي في تأمين المساعدات الانسانية | العالم | توضيح الوضع الانساني الصعب في قطاع غزة في ظل استمرار منع وصول المساعدات |
| 104 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بالمواقف الأخوية الصادقة والشجاعة لجلالة الملك عبد الله الثاني | الوزارة | الترحيب بالمواقف الداعمة من الملك عبد الله | العالم | اظهار اهمية وجود دعم دولي وعربي للشعب الفلسطيني |
| 105 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار فرنسا فرض عقوبات على عدد من المستعمرين وتطالب بعقوبات دولية رادعة على المنظومة الاستعمارية برمتها | الوزارة | فرض عقوبات على المستعمرين | فرنسا | اهمية فرض عقوبات على المستعمرين لوقف ممارساتهم في الضفة الغربية |
| 106 | وزارة الخارجية والمغتربين تحمل ننتيا هو المسؤولية عن حياة المدنيين في القطاع وتطالب بضمانات دولية ملزمة لحمايتهم | الوزارة | مطالبة المجتمع الدولي بالوقوف امام ممارسات ننتيا هو | العالم | ضرورة قيام المجتمع الدولي بالضغط على ننتيا هو لحماية المدنيين وعدم التعرض لهم |
| 107 | وزارة الخارجية والمغتربين تدين وترفض قرار الرئيس الأرجنتيني نقل سفارة بلاده إلى القدس وتطالبه بالتراجع عنه | الوزارة | رفض قرار الرئيس الأرجنتيني | الأرجنتين | رفض قرار الرئيس الأرجنتيني بنقل السفارة لانه يعتبر دعماً للاحتلال الاسرائيلي ودعوه له للاستمرار باحتلال القدس وعرقلة قيام الدولية الفلسطينية بناءً على القرارات الدولية القائمة على حل الدولتين |

| | | | | | |
|-----|---|---------|--|--------|---|
| 108 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب بعقوبات دولية رادعة على ميليشيات المستعمرين وكامل المنظومة الاستعمارية | الوزارة | العجز الدولي في منع ممارسات المستوطنين | العالم | فرض العقوبات على المستعمرين من شأنه أن يساهم في تقليل ممارساتهم الهمجية ضد الفلسطينيين في الضفة الغربية |
| 109 | المطلوب استجابة انسانية عاجلة وملزمة لحماية المدنيين الفلسطينيين وتأمين احتياجاتهم الأساسية | الوزارة | مطالب انسانية لحماية المدنيين | العالم | دعوة المجتمع الدولي للوقوف عند مسؤوليته في حماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم الاساسية |
| 110 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار بريطانيا فرض عقوبات على عدد من المستعمرين وتعتبره غير كاف ويجب ان يغطي كامل المنظومة الاستيطانية الاستعمارية | الوزارة | الترحيب بقرار بريطانيا فرض عقوبات على المستعمرين | العالم | فرض العقوبات على المستعمرين من شأنه أن يساهم في تقليل ممارساتهم الهمجية ضد الفلسطينيين في الضفة الغربية |
| 111 | مجزة الاحتلال في رفح دليل على صحة التحذيرات من المخاطر الكارثية لاجتياحها | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | بيان الكارثة الانسانية القادمة في حال الاجتياح البري في رفح |
| 112 | 128 يوماً من اكتفاء المجتمع الدولي بتشخيص الكارثة الانسانية في القطاع بدفع نتياهاو لتكرارها في رفح | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | استمرار حرب الابداء في ظل الصمت الدولي |
| 113 | جريمة اعدام الطفلة هند وأسرتها وطاقم الهلال الأحمر تلزم الجنائية الدولية تحمل مسؤولياتها | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | ممارسات الاحتلال في استهداف الاطفال والمدنيين |
| 114 | فشل المراهنات على اسرائيل يتطلب إجراءات دولية ملزمة لحماية المدنيين في رفح | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | بيان عدم استجابة اسرائيل لجميع المطالبات الدولية بعدم اجتياح رفح |
| 115 | جيش الاحتلال والمستعمرين يسرقون حياة الفلسطيني وممتلكاته دون وازع من أخلاق او قوانين | الوزارة | ممارسات الاحتلال ضد الفلسطينيين | العالم | بيان ممارسات الاحتلال ضد المدنيين الفلسطينيين وعدم الاهتمام لأي قرارات دولية |

| | | | | | |
|-----|--|---------|---|--------|---|
| 116 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب الدول التي دعمت اسرائيل بحجة الدفاع عن النفس الضغط عليها لوقف هجومها الكارثي على رفح | الوزارة | المطالبة باتخاذ خطوات حقيقية لوقف الاجتياح البري لرفح | العالم | دعوة المجتمع الدولي والأمريكي لتحمل مسؤولياته اتجاه المدنيين في رفح |
| 117 | المجاعة هي الوجه الحقيقي للحد الأدنى من المساعدات التي يدعى نتنياهو ادخالها للقطاع | الوزارة | المساعدات الانسانية غير كافية | العالم | ايضاح عدم كفاية المساعدات التي تدخل للقطاع فهي لا تغطي الحد الأدنى لاحتياجات المدنيين هناك |
| 118 | الدول التي تدعي الحرص على المدنيين الفلسطينيين تسقط أيضاً في اختبار فتح الطرف ورفع حواجز الاحتلال في الضفة | الوزارة | العجز الدولي في وقف ممارسات الاحتلال | العالم | اظهار حقيقة ضعف الموقف الدولي في تخفيف من ممارسات الاحتلال في الضفة الغربية |
| 119 | اسرائيل تواجه الاجماع العالمي على الدولة الفلسطينية ببناء 167 وحدة استيطانية جديدة | الوزارة | العجز الدولي في وقف الاستيطان | العالم | تعتن اسرائيل باقامة المستوطنات وعدم الاستجابة لأي مطالب دولية |
| 120 | وزارة الخارجية والمغتربين تحذر من المخاطر الكارثية لتعليق المساعدات للاونروا على حياة ملايين الفلسطينيين | الوزارة | التحذير من مخاطر وقف الدعم الدولي | العالم | دعوة المجتمع الدولي لمراجعة حساباته في وقف دعم الأونروا وتوضيح تداعيات ذلك والأكاذيب الاسرائيلية التي تقف وراء هذا الموقف |
| 121 | وزارة الخارجية والمغتربين تدين جريمة قتل الطفل عويسات وتعتبر الاعدامات الميدانية وجهاً آخر للإبادة الجماعية | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابادة | العالم | ممارسات الاحتلال في استهداف الاطفال والمدنيين |
| 122 | اسرائيل تستقبل بلينكن بتصعيد جرائمها ضد المدنيين الفلسطينيين وحرمانهم من أبسط حقوقهم الانسانية | الوزارة | الدعم الأمريكي لحرب الابادة | العالم | اسرائيل تنفذ جميع اعمالها ضد الفلسطينيين بدعم حقيقي من امريكا |
| 123 | اعتداء متطرفين يهود والصبغ على راهب في القدس ترجمة لثقافة استعمارية عنصرية وتحريض بن غفير وسموتريتش | الوزارة | ممارسات المتطرفين اليهود | العالم | ازدياد ممارسات المتطرفين اليهود في ظل الدعم السياسي المستمر لهم |

| | | | | | |
|--|--------|--|---------|---|-----|
| استمرار الاعتداءات ضد الفلسطينيين بحماية سياسية علنية للمتعمرين | العالم | ممارسات المتطرفين اليهود | الوزارة | المستعمرون يتحدون الأمر التنفيذي الأمريكي ويواصلون اعتداءاتهم ضد الفلسطينيين بحماية اسرائيلية رسمية | 124 |
| عدم اهتمام الوزراء المتطرفين بأي قرارات دولية او اي مسائله في ظل اعمالهم لتحقيق اهدافهم غير المشروعة | العالم | ممارسات الوزراء الاسرائيلين المتطرفة | الوزارة | بن غفير يتحدى الاجماع الدولي على حماية المدنيين وتأمين احتياجاتهم ويدعو لاستكمال اباده شعبنا وتهجيرهم بالقوة | 125 |
| عدم قدرة المجتمع الدولي في وقف حرب الابداء والضغط على اسرائيل | العالم | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | الوزارة | الفشل الدولي في وقف الابداء الجماعية لشعبنا يرتقي لمستوى التواطؤ | 126 |
| بيان اهمية وجود دعم دولي لحماية القضية الفلسطينية وتحصيل حقوق الفلسطينيين | العالم | الترحيب بالموقف البريطاني اتجاه الفلسطينيين | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بالتطور الملفت في موقف بريطانيا تجاه الدولة الفلسطينية وتعتبر ترجمته العملية خطوة نحو تصحيح خطئها التاريخي | 127 |
| بيان عدم قدرة الدول في الضغط على اسرائيل لوقف الاستيطان | العالم | العجز الدولي في وقف الاستيطان | الوزارة | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب بضغط دولي وأمريكي حقيقي على نتياهو لوقف الاستيطان وتقنيك ميليشيات المستوطنين المسلحة | 128 |
| دعم امريكا المطلق لاسرائيل هو سبب في استمرارها بممارساتها غير الشرعية ضد الفلسطينيين | العالم | الموقف الامريكي الداعم لاسرائيل | الوزارة | قرار الكونجرس يشكك بمصداقية التطور الملحوظ في الموقف الامريكي من الدولة الفلسطينية | 129 |
| عدم قدرة المجتمع الدولي في الضغط على اسرائيل لادخال المساعدات وحماية المدنيين | العالم | العجز الدولي في تأمين دخول المساعدات الانسانية | الوزارة | نتياهو يرد على القرارات والمواقف الدولية الداعمة لحماية المدنيين وتوفير احتياجاتهم بتعميق مظاهر الابداء والتهجير القسري | 130 |
| استمرار حرب الابداء في ظل عدم وجود حلول منطقية تستند على القرارات الدولية | العالم | صعوبة ايقاف الحرب طالما استمر الوضع الراهن | الوزارة | أية ترتيبات لا تضمن تجسيد الدولة الفلسطينية إبقاء على فتيل دورة الحرب مشتعلًا | 131 |

| | | | | | |
|-----|--|---------|---|--------|--|
| 132 | الاعتراف الأمريكي والأوروبي بدولة فلسطين الاختبار الحاسم لمدى جدية الانشغال بحل الدولتين | الوزارة | دعوة امريكا واوروبا لدعم حل الدولتين | العالم | بيان اهمية وجود اعتراف امريكي اوروبي بحل الدولتين بهدف الزام اسرائيل به |
| 133 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب بتشكيل فريق تحقيق دولي ميداني في مجازر الاحتلال وأوضاع المفقودين والمعتقلين من قطاع غزة | الوزارة | العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | دعوة للمجتمع الدولي لحماية المدنيين والمفقودين في ظل ممارسات حرب الابداء في غزة |
| 134 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب مجلس الأمن تحمل مسؤولياته في إلزام اسرائيل تنفيذ قرار العدل الدولية | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | دعوة المجتمع الدولي لإلزام اسرائيل بتنفيذ قرار العدل الدولية |
| 135 | جرائم الاعدامات الميدانية نتيجة لغياب الحماية الدولية لشعبنا | الوزارة | العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | غياب الموقف الدولي الحاسم هو ما يدفع الاحتلال للاستمرار بممارساته ضد الفلسطينيين |
| 136 | اليمن الاسرائيلي الحاكم يرفض الدولية الفلسطينية ويعمق إبادة شعبنا لتوريث الصراع والبقاء في الحكم مشاهد النازحين قسراً وصمة عار في جبين الانسانية | الوزارة | العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | كسب استعطاف ودعم الدول في ظل استمرار اليمن الاسرائيلي برفض القرارات الدولية واستمرار حرب الابداء |
| 137 | الخارجية والمغتربين الاجتماع الاستعماري بالقدس تحدٍ سافر لقرار العدل الدولية وتحريض علني بتهجير الفلسطينيين بالقوة | الوزارة | ممارسات اسرائيل التي تتحدى القرارات الدولية | العالم | ممارسات الاحتلال هي دليل على عدم وجود قوة دولية رادعة له |
| 138 | العالم يدفع ثمن استمرار الاحتلال وتعاضم نفوذ الفاشية الاسرائيلية | الوزارة | اظهار تداعيات الدعم العالمي لاسرائيل | العالم | الضغط على المجتمع الدولي لتحمل مسؤولياته اتجاه القضية الفلسطينية |
| 139 | التحريض الاسرائيلي على الأونروا مبيت وأحكام مسبقة بنصفية القضية اللاجئين | الوزارة | اسرائيل تتعمد وقف اعمال الاونروا | العالم | هجوم اسرائيل على وكالة الأونروا بهدف لتحقيق اهدافها في منع مساعدة |

| | | | | | |
|--|--------|---|---------|--|-----|
| الفلسطينيين والتضييق عليهم | | | | | |
| تعمد الاحتلال بخلق ازمة انسانية في قطاع بسبب عدم تأمين دخول المساعدات الانسانية للمدنيين هناك | العالم | ممارسات اسرائيل غير الانسانية | الوزارة | سماح الاحتلال للمتظاهرين بمنع وصول المساعدات لمعبر كرم ابو سالم يعمق الكارثة الانسانية في قطاع غزة | 140 |
| بيان حقيقية الدعم الدولي لاسرائيل في ممارساتها في مقابل وقف الدعم للفلسطينيين الأبرياء | العالم | تداعيات تعليق تمويل الأونروا | الوزارة | تعليق تمويل الأونروا واستمرار الدعم لاسرائيل في إبادة شعبنا عقوبات جماعية وازدواجية معايير بأئسة | 141 |
| السبب في استمرار نتتياهو بممارساته وحرب الابادة هو وجود دعم مطلق له | العالم | الدعم الدولي غير المحدود لنتتياهو | الوزارة | نتتياهو يستمد جرأته لرفض حل الدولتين من عدم الجدية الدولية في انهاء الاحتلال | 142 |
| عدم اهتمام اسرائيل بأي قرارات دولية بسبب وجود تعاون دولي كبير لها يدفعها لعدم الاكتراث بالفلسطينيين وحقوقهم المشروعة | العالم | رفض اسرائيل للقرارات الدولية | الوزارة | اسرائيل تُفشَل تطبيق القرار 2720 وترتكب المزيد من المجازر الجماعية بحق شعبنا | 143 |
| الدعم السياسي الاسرائيلي للمستوطنين قائم على سماح المجتمع الدولي لهم باستباحة الاراضي الفلسطينية وتصعيد الاوضاع في الضفة | العالم | العجز الدولي في وقف ممارسات المستوطنين | الوزارة | غياب عقوبات دولية رادعة يشجع قوات الاحتلال وميليشيات المستوطنين على استكمال ضم الضفة واستباحتها | 144 |
| لابد للاتحاد الاوروبي من الاعتراف بدولة فلسطين لمواجهة التحديات الاسرائيلية | العالم | دعوة الاتحاد الاوروبي لتحمل مسؤولياته اتجاه الفلسطينيين | الوزارة | الخارجية والمغتربين تطالب الاتحاد الأوروبي الاعتراف بدولة فلسطين | 145 |

| | | | | | |
|---|----------------|---|---------|--|-----|
| الرافضة لاقامة دولة فلسطينية | | | | | |
| دعوة المجتمع الدولي للوقوف امام التصعيد وايجاد حلول لوقف حرب الابداء في غزة | العالم | الترحيب بأي تحركات بامكانها انهاء حرب الابداء | الوزارة | الخارجية والمغربيين ترحب بالحراك السياسي الدولي لحل الصراع وتؤكد أولوية الوقف الفوري لحرب الابداء | 146 |
| توضيح اهمية الدعم الدولي في وقف حرب الابداء ونصرة الفلسطينيين | العالم | الترحيب بالإجراءات الدولية لوقف الحرب | الوزارة | وزارة الخارجية والمغربيين ترحب بالإجماع الدولي على دولة فلسطين وتطالب بإجراءات ملزمة لتجسيدها على الأرض ووقف الحروب والعنف | 147 |
| رفض نتياهو لأي حل هو دليل واضح في عدم وجود قوة قادرة على وقف الحرب | العالم | عدم اكتراث نتياهو بالمبادرات الدولية | الوزارة | رفض نتياهو للدولة الفلسطينية تحد سافر لإدارة الرئيس بايدن | 148 |
| دعوة الدول للتوجه للمحكمة الجنائية للضغط على الاحتلال لوقف ممارسته ضد الفلسطينيين | تشيلي والمكسيك | وجود دعم دولي هو الحل الوحيد لوقف الحرب | الوزارة | وزارة الخارجية والمغربيين ترحب بإحالة تشيلي والمكسيك لجرائم اسرائيل للمحكمة الجنائية الدولية | 149 |
| الحل الوحيد هو وقف الحرب في غزة قبل وقوع كارثة انسانية في ظل العجز الدولي في منع حرب الابداء او ضمان حماية المدنيين ومساعدتهم | العالم | التحذير من كارثة انسانية | الوزارة | المطلوب وقف فوري لإطلاق النار وعدم الاكتفاء بتشخيص الكارثة الانسانية والتحذير من ابعادها | 150 |
| اسرائيل تضغط على المجتمع الدولي بارتكابها لحرب الابداء المستمرة لتحقيق أهدافها الخاصة | العالم | ممارسات الاحتلال في غزة | الوزارة | اسرائيل تختطف وتقتل الانسانية في قطاع غزة وتحولها لورقة مساومة ومقايضة | 151 |
| توضيح اهداف اليمين المتطرف بتهجير | العالم | التصعيد في الاراضي الفلسطينية | الوزارة | اليمين الاسرائيلي الحاكم يفتعل التصعيد لتطبيق نسخة الدمار والتهجير في قطاع غزة على الضفة | 152 |

| | | | | | |
|---|--------|------------------------------------|---------|---|-----|
| الفلسطينيين والقضاء عليهم | | يعود لانتشار افكار اليمين المتطرف | | | |
| العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | عدم اكرتاث اسرائيل بالمجتمع الدولي | الوزارة | اسرائيل تستخف بانعقاد محكمة العدل وبالاجماع الدولي على حماية المدنيين وتواصل ارتكاب المزيد من المجازر الجماعية تدين جريمة اعدام الشهيد خالد الزبيدي | 153 |
| التحذير من تصعيد الامور في الضفة بسبب ممارسات الاحتلال التي لا تتوقف | العالم | استمرار التصعيد الاسرائيلي | الوزارة | التصعيد الاسرائيلي المتعمد يدفع بالأوضاع في الضفة الغربية نحو انفجار وشيك | 154 |
| اسرائيل لا تهتم الا بتحقيق اهدافها حتى في ظل وجود اي دعوات دولية لوقف حرب الابدانة | العالم | عدم اكرتاث اسرائيل بالمجتمع الدولي | الوزارة | اسرائيل ترد على زيارة بليكن ومسؤولين اوروبين بتصعيد مجازرها ضد شعبنا | 155 |
| الاحتلال قائم على خداع المجتمع الدولي بنشر الأكاذيب | العالم | اظهار حقيقية الاحتلال | الوزارة | الاعدامات الميدانية بحق المدنيين الفلسطينيين تصرف عصابات وليس دولة تدعي الديمقراطية | 156 |
| دعوات الوزراء المتطرفة لتهجير الفلسطينيين دون اي مراعاة للشرعية الدولية | العالم | بيان ممارسات الوزراء المتطرفة | الوزارة | تصريحات نتتياهو وسموتريتش وبن غفير اعترافات رسمية بمخطط تهجير شعبنا | 157 |
| بيان الممارسات الاسرائيلية واهدافها بتهجير وقتل سكان قطاع غزة | العالم | العجز الدولي في وقف حرب الابدانة | الوزارة | اسرائيل تختبر الموقف الدولي تجاه التخلص من سكان قطاع غزة أولاً | 158 |
| دعوة المجتمع الدولي لاتخاذ قرارات صارمة والزام اسرائيل بتنفيذها | العالم | العجز الدولي في وقف حرب الابدانة | الوزارة | جهودنا متواصلة وغير مسبوقه لتعظيم التضامن الدولي مع شعبنا وترجمته لقرار أممي يوقف العدوان فوراً | 159 |
| عدم اكرتاث نتتياهو بأي ضغوط تمارس عليه في ظل استمراره بتحقيق اهدافه من حرب الابدانة | العالم | العجز الدولي في وقف حرب الابدانة | الوزارة | اعترافات نتتياهو بشأن تهجير شعبنا صفة جديدة للدول التي تدعمه في حرب الإبادانة على قطاع غزة | 160 |

| | | | | | |
|-----|---|---------|--|--------|--|
| 161 | وزارة الخارجية والمغتربين تدين مصادقة الحكومة الاسرائيلية على تخصيص ملايين الدولارات للمستوطنات وتعتبره تقويضاً ممنهجاً لفرصة تطبيق حل الدولتين | الوزارة | ممارسات الاحتلال في دعم الاستيطان | العالم | استمرار اسرائيل بالقضاء على احتمالية الحل القائم على حل الدولتين |
| 162 | المجازر الوحشية في المغازي بمقاصد الاجماع الدولي على قرار 2720 | الوزارة | العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | بيان حقيقة الاحتلال |
| 163 | اسرائيل تتعمد تصعيد مجازرها لخلق بيئة تعطل تنفيذ قرار مجلس الأمن 2720 | الوزارة | العجز الدولي في وقف حرب الابداء | العالم | بيان حقيقة الاحتلال |
| 164 | اعتماد قرار مجلس الأمن خطوة نحو انهاء العدوان وتأمين وصول المساعدات وحماية أبناء شعبنا | الوزارة | الترحيب بقرار مجلس الأمن والدعوة لتطبيقه | العالم | اظهار اهمية وقف الحرب لضمان وصول المساعدات الانسانية |
| 165 | إفلات اسرائيل المستمر من المحاسبة والعقاب يعمق فشل المجتمع الدولي أخلاقيا وانسانياً وقانونياً | الوزارة | العجز الدولي في محاسبة اسرائيل | العالم | وجود تساهل دولي كبير مع اسرائيل يدفعها للاستمرار بممارساتها |
| 166 | آلات الموت الاسرائيلية تسابق الزمن في ارتكاب أبشع المجازر بحق المدنيين في القطاع | الوزارة | الممارسات الاسرائيلية بحق المدنيين | العالم | توضيح المجازر التي تقوم بها اسرائيل للعالم |
| 167 | امعان اسرائيل في ابادة المدنيين إهانة للدول التي تتأشدها لحمايتهم ولا تؤيد وقف الحرب | الوزارة | اظهار العجز الدولي | العالم | وجود تخاؤل دولي كبير اتجاه القضية الفلسطينية |
| 168 | وزارة الخارجية والمغتربين ترحب بقرار فرنسا اتخاذ اجراءات بحق المستعمرين المتطرفين وتطالبها بوضعهم على قوائم الارهاب | الوزارة | الترحيب بقرار العقوبات ضد المستعمرين | فرنسا | اهمية هذه الخطوة في ردع المستعمرين والتقليل من ممارساتهم |
| 169 | اسرائيل فرضت دائرة موت محكمة على المدنيين الفلسطينيين وسط صمت المحاكم الدولية المختصة | الوزارة | العجز الدولي امام ممارسات اسرائيل | العالم | لا يوجد أي ضغوط حقيقية من المحاكم الدولية لوقف ممارسات الاحتلال في غزة |
| 170 | وزارة الخارجية والمغتربين تدين اقتحام المتطرف العنصري سموتريتش للضفة وتعتبره ارهاب دولة منظم | الوزارة | ادانة ممارسات الوزراء المتطرفين | العالم | استمرار الممارسات الاسرائيلية التي تزيد من تصعيد الأمور في الضفة الغربية |

| | | | | | |
|-----|---|---------|---|--------|---|
| 171 | اعترافات ننتياهو تفرض على واشنطن اعتباره غير صالح لاية ترتيبات مستقبلية لحل الصراع | الوزارة | لا يمكن حل الصراع باستمرار وجود ننتياهو | العالم | يجب على واشنطن ادراك الأكاذيب التي يقوم ننتياهو بترويجها لهم حول الصراع |
| 172 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب سحب حجة الدفاع عن النفس من اسرائيل أمام حقيقة حربها على المدنيين الفلسطينيين | الوزارة | دعوة المجتمع الدولي لاتخاذ الاجراءات الصحيحة ضد اسرائيل | العالم | بسبب ممارسات الاحتلال في حرب الابادة ضد غزة لابد من وجود رد دولي بسحب حجة الدفاع عن نفسها |
| 173 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب بفرض عقوبات دولية على اسرائيل لإجبارها الانصياع للاجماع الدولي على حماية المدنيين الفلسطينيين | الوزارة | ضرورة فرض عقوبات على اسرائيل | العالم | ضرورة اتخاذ تدابير دولية لإجبار اسرائيل لانهاء حرب الابادة الجماعية في غزة |
| 174 | ننتياهو يحاول ارتكاب مجزرة سياسية بحق شعبنا تحجف بحل الدولتين ووحدة الصفة والقطاع | الوزارة | الممارسات الاسرائيلية الراضية لحل الدولتين | العالم | جميع قرارات وتصريحات ننتياهو تشير إلى عزمه بارتكاب المزيد من المجازر السياسية التي تمنع تحقيق حل الدولتين |
| 175 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب المجتمع الدولي التعامل مع ننتياهو باعتباره عدواً للسلام | الوزارة | مطالبة المجتمع الدولي للوقوف بوجه ممارسات ننتياهو | العالم | في ظل ممارسات ننتياهو القائمة على استهداف المدنيين لابد للمجتمع الدولي من اعتباره عدواً للسلام |
| 176 | وزارة الخارجية والمغتربين تطالب مجلس الأمن الدولي اعتماد آلية تلزم اسرائيل تطبيق القانون الدولي الانساني وحماية المدنيين في قطاع غزة | الوزارة | مطالبة مجلس الأمن باتخاذ اجراءات حماية المدنيين | العالم | تطبيق القانون الدولي يجب ان يتم في ظل عدم التزام اسرائيل بحماية المدنيين حسب الأصول الدولية |
| 177 | استمرار الفشل في حماية المدنيين الفلسطينيين يحجف بالقانون الدولي ومصادقية مجلس الأمن | الوزارة | العجز الدولي في حماية المدنيين | العالم | عدم امتثال اسرائيل للقانون الدولي ومجلس الأمن يوضح ضعفها وعدم |

| | | | | | |
|---|--------|---|---------|--|-----|
| صلاحيية أي قرارات تخرج منهما | | | | | |
| التحذير من تداعيات السكوت الدولي وعدم وجود موقف دولي رادع للاحتلال | العالم | العجز الدولي في حماية المدنيين | الوزارة | الخارجية والمغربيين تحذر من مخاطر التعايش الدولي مع استمرار حرب الإبادة والتهجير القسري ضد شعبنا على أمن واستقرار المنطقة والعالم | 178 |
| لا يوجد أي ضغوط دولية حقيقية تقف بوجه حرب الابادة الاسرائيلية ضد القطاع | العالم | العجز الدولي في حماية المدنيين | الوزارة | الخارجية والمغربيين سقوط خطاب ازدواجية المعايير الدولية أما اختبار الانسانية وحماية المدنيين الفلسطينيين | 179 |
| اسرائيل تتماذى في ممارساتها غير الاخلاقية والانسانية بسبب صمت المجتمع الدولي | العالم | العجز الدولي في حماية المدنيين | الوزارة | الخارجية والمغربيين الفشل الدولي يوقف الحرب جعل اسرائيل أكثر جرة في ارتكاب المجازر لتفريغ شمال القطاع من سكانه | 180 |
| اسرائيل لا تخضع لأي قرارات او قوانين دولية | العالم | لا جدوى لأي منظمات او قرارات دولية | الوزارة | اسرائيل تحيل المجتمع الدولي ومؤسساته وقوانينه للقاعد وتواصل حرب الإبادة الجماعية ضد شعبنا | 181 |
| استمرار ممارسات الاحتلال في الضفة دليل على عدم وجود أي نية للاحتلال للتوقف عن الحرب | العالم | اسرائيل تتعمد التصعيد في الضفة بعد غزة | الوزارة | عدوان الاحتلال الدموي على محافظة جنين تصعيد متعمد لتفجير الاوضاع في الضفة | 182 |
| قيام اسرائيل بتنفيذ مشاريع قتل وحصار للمدنيين | العالم | التحذير من تماذي اسرائيل بممارساتها | الوزارة | الخارجية والمغربيين تحذر من محاولات اسرائيل تمرير مشاريع سياسية مبيتة جاء قتل وحصار المدنيين في الضفة والقطاع | 183 |
| تمارس اسرائيل استهداف المدنيين دون وجود اي ردع دولي لايقافها | العالم | اسرائيل تتعمد استهداف المدنيين | الوزارة | الخارجية والمغربيين اسرائيل تختطف أكثر من مليوني فلسطيني كرهائن في قطاع غزة في نكبة جديدة امام العالم | 184 |
| وجود دعم سياسي واضح للمستوطنين لارتكاب مجازر ضد الفلسطينيين | العالم | الوزراء المتطرفين يقومون بتشجيع المستوطنين لارتكاب المجازر | الوزارة | الخارجية والمغربيين التصريحات التحريضية للمسؤولين الاسرائيليين تشجع المستوطنين على ارتكاب المجازر ضد الفلسطينيين بالضفة | 185 |

| | | | | | |
|-----|--|---------|--|--------|--|
| 186 | الخارجية والمغربيين ترحب بقرار الجمهورية التركية استدعاء سفيرها لدى اسرائيل وبسبب عدم استجابتها لوقف اطلاق النار في غزة | الوزارة | الترحيب بالقرار التركي | العالم | ايضاح اهمية الخطوة التي قامت بها تركيا للضغط على اسرائيل لايقاف الحرب |
| 187 | الخارجية والمغربيين تطالب الدول كافة الاستجابة لمطالب شعوبها ومراجعة علاقتها مع دولة الاحتلال لاجبارها وقف الحرب على شعبنا | الوزارة | دعوة للدول للوقوف بوجه الحرب في غزة | العالم | مطالبة الدول للاستجابة للمظاهرات الشعبية والوقوف بوجه الاحتلال |
| 188 | الخارجية والمغربيين غياب الارادة الدولية لوقف حرب الاحتلال على شعبنا يهدد مرتكزات النظام العالمي ويستبدلها بشريعة الغاب | الوزارة | تهديد بتداعيات الحرب على النظام العالمي | العالم | غياب الموقف الدولي ضد الحرب يساعد اسرائيل بالتمادي في ممارستها |
| 189 | فشل المجتمع الدولي يشجع الاحتلال ومستوطنيه تصعيد الحرب على شعبنا | الوزارة | العجز الدولي في الوقوف بوجه حرب الابد | العالم | تصعيد الحرب يعود إلى فشل المجتمع الدولي بالوقوف ضد اسرائيل |
| 190 | توفير الوقود للطائرات الحربية ومنعه عن المستشفيات في قطاع غزة نتيجة مباشرة لازدواجية المعايير غير الانسانية | الوزارة | اختلاف معايير الانسانية وحقوق الانسان | العالم | اظهار الفروق في التعامل ما بين الفلسطينيين والاسرائيليين |
| 191 | الخارجية والمغربيين ترفض تسييس الاحتياجات الانسانية الاساسية لقطاع غزة او تحويلها كوروقة للابتزاز | الوزارة | اعتبار اسرائيل المساعدات الانسانية ورقة ضغط في المفاوضات | العالم | لا بد من وجود موقف دولي يمنع الاحتلال من التحكم بالمساعدات الانسانية وضمان وصولها للمدنيين |
| 192 | الخارجية والمغربيين تحمل مجلس الأمن الدولي المسؤولية عن نتائج فشله في وقف الحرب وفتح ممرات انسانية عاجلة | الوزارة | عجز مجلس الأمن في ضمان الحقوق للمدنيين | العالم | اظهار امتناع اسرائيل عن الامتثال لقرارات مجلس الامن بتوفير ممرات انسانية |
| 193 | قصف المدنيين يعني قصف القانون الدولي ومبادئ حقوق الانسان | الوزارة | اسرائيل تتعدى على القانون الدولي وحقوق الانسان | العالم | تتعهد اسرائيل التعدي على القانون الدولي وعدم الاهتمام بأي قرارات تصدر عنه |
| 194 | الخارجية والمغربيين تستنفر سفارات وبعثات دولة فلسطين لفضح جرائم | الوزارة | دعوة للوقوف بجانب الفلسطينيين | العالم | العمل على المستوى الدبلوماسي لفضح ممارسات الاحتلال |

| | | | | | |
|---|---------|--|--------------|---|-----|
| | | | | الاحتلال ووقف الحرب المدمرة على قطاع غزة | |
| لا يوجد موقف دولي لوقف هجمات الاحتلال على قطاع غزة | العالم | اسرائيل تتماذى في التعدي على المدنيين في غزة | الوزارة | الخارجية والمغربيين ردود الفعل تتجاهل اعداد الضحايا والدمار لدى الفلسطينيين | 195 |
| اسرائيل تستهدف المدنيين في غزة | العالم | ادانة القصف لمدارس الاونروا في غزة | الوزارة | الخارجية والمغربيين تدين القصف الوحشي لمدرسة تابعة للاونروا في قطاع غزة تأوي مئات المواطنين المدنيين | 196 |
| قيام الوزارة بمسؤولياتها اتجاه المصابين الفلسطينيين بالاطمئنان عنهم وزيارتهم وتأمين احتياجاتهم | العالم | زيارة المصابين الفلسطينيين | الوزارة | بتوجيهات فخامة الرئيس محمود عباس وتعليمات رئيس الوزراء ووزير الخارجية والمغربيين الوفد الوزاري يزور حرجى ومرضى قطاع غزة من الذين تم تحويلهم لتلقي العلاج في المستشفيات المصرية جراء تعطل المرافق الطبية في قطاع غزة خلال حرب الابداء الجماعية الممنهجة التي تشنها القوة القائمة بالاحتلال على شعبنا | 197 |
| دعوة ايطاليا للاعتراف بالدولة الفلسطينية كخطوة لتحقيق السلام والأمن في المنطقة | ايطاليا | العمل مع المحافل الدولية لوقف الحرب | رئيس الوزراء | رئيس الوزراء يبحث مع نظيرته الايطالية جهود وقف اطلاق النار وإغاثة غزة وطالب ايطاليا بالاعتراف بالدولة الفلسطينية أسوة ب 147 دولة سبق وان اعترفت بفلسطين اخرها اسبانيا والنرويج وايرلندا | 198 |
| تعميق العلاقات الدولية بهدف إقناع الدول بعدم بيع الاسلحة لأسرائيل في ظل استخدامها ضد المدنيين الفلسطينيين | الهند | البحث في سبل تعزيز العلاقات الدولية | الوزير | وزيرة الدولة لشؤون وزارة الخارجية والمغربيين تبحث مع السفيرة الهندية سبل تعزيز العلاقات الثنائية وطالبت بإعادة النظر حول بيع الاسلحة لاسرائيل | 199 |
| الدعوة لتحقيق السلام وانهاء الاحتلال اعتماداً على مبدأ حل الدولتين | فنلندا | اهمية الاعتراف بدولة فلسطين | الوزير | لدى لقائها ممثل فنلندا لدى دولة فلسطين .. د. شاهين الاعتراف بدولة فلسطين خطوة مهمة نحو تحقيق السلام وانهاء الاحتلال وحماية مبدأ حل الدولتين | 200 |

ملحق (ب)

استمارة تحليل المضمون

| المصطلحات المتداولة | الادوات التي تستخدمها الوزارة. | الإستراتيجيات الإقناعية | موضوعات الخطاب الإعلامي | أهداف الخطاب الإعلامي لوزارة الخارجية الفلسطينية. |
|---|--|---|---|--|
| التطهير العرقي. الإبادة الجماعية. تدمير الممتلكات. تهويد. طمس الهوية. الرواية الفلسطينية. الرأي العام الدولي. عملية السلام. حل الدولتين. حل الدولة الواحدة. التمييز العنصري. الأسرى. الرهائن. المتحتجزين. اغتصاب النساء. الحرب على غزة. الاستيطان. مصادرة الأراضي. غير ذلك. | مقابلات ولقاءات. ندوات. مؤتمرات. رسائل ومنشورات. تقارير. تحقيقات. خطابات. بيانات. غير ذلك. | الإقناع بالعقل (المنطق). مصادقية المتحدث. الإستراتيجية العاطفية. إستراتيجية الاخلاق. | السياسة العامة للدولة والوزارة. حرب غزة 2023-2024. حرب الإبادة الإسرائيلية. الرواية الفلسطينية (السردية). قرارات مجلس الأمن والأمم المتحدة. غير ذلك. | تعزيز السردية الفلسطينية. تفسير الموقف الرسمي الفلسطيني. إقناع الأطراف ذات العلاقة. كشف زيف الرواية الإسرائيلية. التصدي للأخبار المضادة. غير ذلك. |
| شكل محتوى الإستراتيجية الإقناعية. | | اللغة المستخدمة من قبل وزارة الخارجية في كتابة المنشور. | | |
| نص. صورة. نص + صورة. فيديو. نص + فيديو. غرافيك. كاريكاتير. غير ذلك. | اللغة العربية. اللغة الانجليزية. اللغة العربية + الانجليزية. غير ذلك. | | | |
| مؤيد معارض محايد. | | | | |

ملحق (ج)

الاستبيان



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

الاستبيان

الأخوة والأخوات:

تحية طيبة وبعد:

تجري الباحثة دراسة للبحث في توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) بإشراف الدكتورة سمر الشنار، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة، لذا، أرجو من حضرتكم بالتكرم بالإجابة عن فقرات المقياس التالي حسب ما ترونه مناسباً علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

إشراف: د. سمر الشنار

الطالبة: خلود عثمان

القسم الأول: المعلومات الشخصية:

النوع الاجتماعي:

ذكر () أنثى ()

المؤهل العلمي:

دبلوم فأقل () بكالوريوس () دراسات عليا ()

المهنة: سياسي فلسطيني () مدرس جامعي () صحفي ()

محلل سياسي () موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية ()

غير ذلك () انكرها.....

ثانياً محاور الاستبيان: يرجى قراءة كل عبارة بعناية ووضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل بند باستخدام المقياس الآتي.

| الرقم | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة | أعارض بشدة |
|--|--|------------|-------|-------|------------|------------|
| المحور الاول: توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | | | | | | |
| 1 | تُبْرز وزارة الخارجية الفلسطينية المعاناة الفلسطينية من خلال الحملات الإعلامية. | | | | | |
| 2 | تعمل وزارة الخارجية الفلسطينية على التواصل مع وسائل الإعلام الدولية لنقل جرائم الاحتلال. | | | | | |
| 3 | تُسَق وزارة الخارجية الفلسطينية جهودها مع المنظمات الدولية لتعزيز الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 4 | تُصدر وزارة الخارجية الفلسطينية بيانات صحفية تسلط الضوء على مستجدات القضايا الفلسطينية. | | | | | |
| 5 | تُنظّم وزارة الخارجية الفلسطينية فعاليات دولية تهدف إلى تعزيز الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 6 | تُتابع وزارة الخارجية الفلسطينية المستجدات السياسية لتحديث السردية الفلسطينية بشكل مستمر. | | | | | |
| 7 | تُشرك وزارة الخارجية الفلسطينية الجاليات الفلسطينية في الخارج لتعزيز السردية الفلسطينية. | | | | | |
| 8 | تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الرسائل الموجهة للرأي العام الدولي. | | | | | |
| المحور الثاني: الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | | | | | | |
| 9 | تُوفّر وزارة الخارجية الفلسطينية معلومات دقيقة ومحدثة حول القضية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني | | | | | |
| 10 | تُنشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقاطع فيديو توضيحية على الموقع لتعزيز الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 11 | تُستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية الصور والرسوم البيانية على الموقع الإلكتروني لتوضيح الحقوق الفلسطينية. | | | | | |
| 12 | تُنشئ وزارة الخارجية الفلسطينية تقارير دورية على الموقع الإلكتروني حول الانتهاكات ضد الفلسطينيين. | | | | | |
| 13 | تُوفّر وزارة الخارجية الفلسطينية محتوى متعدد اللغات على الموقع الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية عالمياً. | | | | | |

| الرقم | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة | أعارض |
|---|---|------------|-------|-------|------------|-------|
| 14 | تُتيح وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني منصات للتفاعل مع الجمهور المحلي والدولي. | | | | | |
| 15 | تُنشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقالات تحليلية على الموقع الإلكتروني توضح أبعاد القضية الفلسطينية. | | | | | |
| 16 | تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية روابط لمصادر ومراجع تدعم الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| المحور الثالث: طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | | | | | | |
| 17 | تُستخدم لغة عاطفية مؤثرة في المحتوى المنشور على الموقع الإلكتروني لتعزيز الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 18 | تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية الأدلة والبراهين لتدعيم السردية الفلسطينية. | | | | | |
| 19 | تُسلط وزارة الخارجية الفلسطينية الضوء على النجاحات الفلسطينية لتعزيز الرواية الإيجابية. | | | | | |
| 20 | تُعتمد إستراتيجيات التكرار في نشر الرسائل لتعزيز الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 21 | تُستخدم إستراتيجيات الإقناع القائمة على الحقائق والبيانات لتعزيز السردية الفلسطينية. | | | | | |
| 22 | تُبهرز وزارة الخارجية الفلسطينية شهادات دولية تدعم الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 23 | تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية رسائل موجهة إلى الفئات المؤثرة في المجتمع الدولي. | | | | | |
| 24 | تُعتمد إستراتيجيات بناء الثقة مع الجمهور الدولي لتعزيز مصداقية الرواية الفلسطينية. | | | | | |
| 25 | تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية القصص الانسانية وعناصرها لدعم القضية الفلسطينية. | | | | | |
| المحور الرابع: درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 | | | | | | |
| 25 | تُبهرز وزارة الخارجية الفلسطينية الجهود الدبلوماسية الرسمية والشعبية لتعزيز الحقوق الفلسطينية. | | | | | |
| 26 | تُعزز وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني من فهم العالم لمعاناة الفلسطينيين بعد السابع من اكتوبر. | | | | | |
| 27 | تُساهم وزارة الخارجية الفلسطينية في تصحيح المفاهيم المغلوطة لدى الرأي العام الدولي حول الشعب الفلسطيني ونضاله بعد السابع من اكتوبر. | | | | | |

| أعراض بشدة | أعراض | محايد | أوافق | أوافق بشدة | الفقرة | الرقم |
|---------------|-------|-------|-------|---------------|---|-------|
| | | | | | تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية آلة التضليل الإعلامية الإسرائيلية بعد أحداث السابع من أكتوبر. | 28 |
| | | | | | تُساهم وزارة الخارجية الفلسطينية في بناء ضغط دولي لصالح الحقوق الفلسطينية بعد السابع من أكتوبر 2023. | 29 |
| | | | | | تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية جرائم الإبادة الإسرائيلية اليومية بحق الشعب الفلسطيني بعد السابع من أكتوبر. | 30 |
| | | | | | ساهمت وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال بياناتها في زيادة تعاطف المجتمعات الغربية مع رواية الشعب الفلسطيني. | 31 |
| | | | | | تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية الدعاية الاسرائيلية وخلق دعاية مضادة لها في تبرير ودعم القضية الفلسطينية في المحافل الدولية | 32 |
| | | | | | حققت وزارة الخارجية الفلسطينية انجازات خلال السنوات الاخيرة وخاصة بعد السابع من أكتوبر في كسب تأييد دولي ودعم للسردية والقضية الفلسطينية على مستوى منظمات حقوق الانسان الدولية. | 33 |

انتهى

شكراً على حسن تعاونكم

ملحق (د)

قائمة تحكيم الاستبانة

| الجامعة | التخصص | الدكتور | الرقم |
|----------------------|--------------------------|------------------|-------|
| جامعة النجاح الوطنية | الإتصال الجماهيري | د. عامر قاسم | 1 |
| جامعة النجاح الوطنية | الإعلام | د. فريد أبو ضهير | 2 |
| جامعة النجاح الوطنية | الصحافة ومعلومات الإتصال | د. ابراهيم العكة | 3 |

ملحق (هـ)

الجدول

جدول (11)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------|-----------------------------------|--------------|------------------|
| النوع الاجتماعي | ذكر | 56 | 71.8 |
| | أنثى | 22 | 28.2 |
| | المجموع | 78 | 100.0 |
| المؤهل العلمي | دبلوم فأقل | 6 | 7.7 |
| | بكالوريوس | 38 | 48.7 |
| | دراسات عليا | 34 | 43.6 |
| | المجموع | 78 | 100.0 |
| المهنة | سياسي فلسطيني | 17 | 21.8 |
| | مدرس جامعي | 28 | 35.9 |
| | صحفي | 11 | 14.1 |
| | محلل سياسي | 10 | 12.8 |
| | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | 12 | 15.4 |
| المجموع | 78 | 100.0 | |

جدول (12)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً

| رقم البعء | الرتبة | المجالات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى |
|--------------|--------|---|--------------------|----------------------|-------------------|--------------|
| 1 | 3 | توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | 3.66 | .925 | 73.2 | كبيرة |
| 2 | 4 | الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | 3.63 | .890 | 72.6 | كبيرة |
| 3 | 1 | طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | 3.69 | .850 | 73.8 | كبيرة |
| 4 | 2 | درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 | 3.67 | 1.005 | 73.4 | كبيرة |
| | | الدرجة الكلية | 3.66 | 0.873 | 73.2 | كبيرة |

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 1 | تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية المعاناة الفلسطينية من خلال الحملات الإعلامية. | 3.67 | 1.124 | 73.4 | كبيرة |
| 2 | تعمل وزارة الخارجية الفلسطينية على التواصل مع وسائل الإعلام الدولية لنقل جرائم الاحتلال. | 3.79 | 1.097 | 75.8 | كبيرة |
| 3 | تُنسق وزارة الخارجية الفلسطينية جهودها مع المنظمات الدولية لتعزيز الرواية الفلسطينية. | 3.69 | .944 | 73.8 | كبيرة |
| 4 | تُصدر وزارة الخارجية الفلسطينية بيانات صحفية تسلط الضوء على مستجدات القضايا الفلسطينية. | 3.62 | 1.035 | 72.4 | كبيرة |
| 5 | تُنظم وزارة الخارجية الفلسطينية فعاليات دولية تهدف إلى تعزيز الرواية الفلسطينية. | 3.56 | 1.014 | 71.2 | كبيرة |
| 6 | تُتابع وزارة الخارجية الفلسطينية المستجدات السياسية لتحديث السردية الفلسطينية بشكل مستمر. | 3.69 | 1.073 | 73.8 | كبيرة |
| 7 | تُشرك وزارة الخارجية الفلسطينية الجاليات الفلسطينية في الخارج لتعزيز السردية الفلسطينية. | 3.49 | 1.066 | 69.8 | كبيرة |
| 8 | تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الرسائل الموجهة للرأي العام الدولي. | 3.77 | 1.056 | 75.4 | كبيرة |
| | الدرجة الكلية لتوظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | 3.66 | 0.925 | 73.3 | كبيرة |

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني المتعلقة بالأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 1 | تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية معلومات دقيقة ومحدثة حول القضية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني | 3.85 | .927 | 77 | كبيرة |
| 2 | تُنشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقاطع فيديو توضيحية على الموقع لتعزيز الرواية الفلسطينية. | 3.69 | 1.073 | 73.8 | كبيرة |
| 3 | تُستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية الصور والرسوم البيانية على الموقع الإلكتروني لتوضيح الحقوق الفلسطينية. | 3.51 | 1.041 | 70.2 | كبيرة |
| 4 | تُتيح وزارة الخارجية الفلسطينية تقارير دورية على الموقع الإلكتروني حول الانتهاكات ضد الفلسطينيين. | 3.59 | 1.062 | 71.8 | كبيرة |
| 5 | تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية محتوى متعدد اللغات على الموقع الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية عالمياً. | 3.59 | 1.037 | 71.8 | كبيرة |
| 6 | تُتيح وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني منصات للتفاعل مع الجمهور المحلي والدولي. | 3.56 | .988 | 71.2 | كبيرة |
| 7 | تُنشر وزارة الخارجية الفلسطينية مقالات تحليلية على الموقع الإلكتروني توضح أبعاد القضية الفلسطينية. | 3.59 | .986 | 71.8 | كبيرة |
| 8 | تُوفر وزارة الخارجية الفلسطينية روابط لمصادر ومراجع تدعم الرواية الفلسطينية. | 3.67 | .976 | 73.4 | كبيرة |
| | الدرجة الكلية للأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | 3.63 | 0.890 | 72.6 | كبيرة |

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقررات المحور الثالث المتعلقة بطبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 1 | تُستخدم لغة عاطفية مؤثرة في المحتوى المنشور على الموقع الإلكتروني لتعزيز الرواية الفلسطينية. | 3.67 | 1.028 | 73.4 | كبيرة |
| 2 | تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية الأدلة والبراهين لتدعيم السردية الفلسطينية. | 3.82 | .964 | 76.4 | كبيرة |
| 3 | تُسلط وزارة الخارجية الفلسطينية الضوء على النجاحات الفلسطينية لتعزيز الرواية الإيجابية. | 3.72 | .881 | 74.4 | كبيرة |
| 4 | تُعتمد إستراتيجيات التكرار في نشر الرسائل لتعزيز الرواية الفلسطينية. | 3.72 | .938 | 74.4 | كبيرة |
| 5 | تُستخدم إستراتيجيات الإقناع القائمة على الحقائق والبيانات لتعزيز السردية الفلسطينية. | 3.67 | 1.077 | 73.4 | كبيرة |
| 6 | تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية شهادات دولية تدعم الرواية الفلسطينية. | 3.69 | 1.073 | 73.8 | كبيرة |
| 7 | تُوظف وزارة الخارجية الفلسطينية رسائل موجهة إلى الفئات المؤثرة في المجتمع الدولي. | 3.69 | 1.120 | 73.8 | كبيرة |
| 8 | تُعتمد إستراتيجيات بناء الثقة مع الجمهور الدولي لتعزيز مصداقية الرواية الفلسطينية. | 3.62 | .983 | 72.4 | كبيرة |
| 9 | تستخدم وزارة الخارجية الفلسطينية القصص الانسانية وعناصرها لدعم القضية الفلسطينية. | 3.59 | 1.086 | 71.8 | كبيرة |
| | الدرجة الكلية لطبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | 3.69 | 0.850 | 73.8 | كبيرة |

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الرابع المتعلقة بدرجة مساهمة دائرة العلاقات العامة
بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023

| الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|---------|
| 1 | تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية الجهود الدبلوماسية الرسمية والشعبية لتعزيز الحقوق الفلسطينية. | 3.85 | 1.033 | 77 | كبيرة |
| 2 | تُعزز وزارة الخارجية الفلسطينية عبر الموقع الإلكتروني من فهم العالم لمعاناة الفلسطينيين بعد السابع من اكتوبر . | 3.77 | 1.080 | 75.4 | كبيرة |
| 3 | تُساهم وزارة الخارجية الفلسطينية في تصحيح المفاهيم المغلوطة لدى الرأي العام الدولي حول الشعب الفلسطيني ونضاله بعد السابع من اكتوبر . | 3.64 | 1.105 | 72.8 | كبيرة |
| 4 | تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية آلة التضليل الإعلامية الإسرائيلية بعد أحداث السابع من اكتوبر . | 3.59 | 1.133 | 71.8 | كبيرة |
| 5 | تُساهم وزارة الخارجية الفلسطينية في بناء ضغط دولي لصالح الحقوق الفلسطينية بعد السابع من أكتوبر 2023. | 3.67 | 1.077 | 73.4 | كبيرة |
| 6 | تُبرز وزارة الخارجية الفلسطينية جرائم الإبادة الإسرائيلية اليومية بحق الشعب الفلسطيني بعد السابع من اكتوبر . | 3.72 | 1.138 | 74.4 | كبيرة |
| 7 | ساهمت وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال بياناتها في زيادة تعاطف المجتمعات الغربية مع رواية الشعب الفلسطيني. | 3.59 | 1.178 | 71.8 | كبيرة |
| 8 | تواجه وزارة الخارجية الفلسطينية الدعاية الاسرائيلية وخلق دعاية مضادة لها في تبرير ودعم القضية الفلسطينية في المحافل الدولية | 3.64 | 1.195 | 72.8 | كبيرة |
| 9 | حققت وزارة الخارجية الفلسطينية انجازات خلال السنوات الاخيرة وخاصة بعد السابع من اكتوبر في كسب تأييد دولي ودعم للسردية والقضية الفلسطينية على مستوى منظمات حقوق الانسان الدولية. | 3.59 | 1.178 | 71.8 | كبيرة |
| | الدرجة الكلية لدرجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 | 3.67 | 1.005 | 73.4 | كبيرة |

جدول (17)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

| مستوى الدلالة | قيمة (ت) | الانحراف | المتوسط | العدد | الجنس | المحور |
|---------------|----------|----------|---------|-------|-------|---|
| .122 | 2.448 | .987 | 3.65 | 56 | ذكر | توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي |
| | | .765 | 3.69 | 22 | أنثى | |
| .343 | .909 | .921 | 3.63 | 56 | ذكر | الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية |
| | | .823 | 3.64 | 22 | أنثى | |
| .104 | 2.710 | .903 | 3.68 | 56 | ذكر | طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية |
| | | .715 | 3.71 | 22 | أنثى | |
| .078 | 3.191 | 1.077 | 3.62 | 56 | ذكر | درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 |
| | | .798 | 3.80 | 22 | أنثى | |
| .140 | 2.221 | .931 | 3.64 | 56 | ذكر | الدرجة الكلية |
| | | .724 | 3.71 | 22 | أنثى | |

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المستوى | المحور |
|-------------------|-----------------|-------|-------------|---|
| 1.097 | 3.54 | 6 | دبلوم فأقل | توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي |
| .953 | 3.85 | 38 | بكالوريوس | |
| .846 | 3.47 | 34 | دراسات عليا | |
| .925 | 3.66 | 78 | المجموع | |
| .911 | 3.54 | 6 | دبلوم فأقل | الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الالكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية |
| .977 | 3.73 | 38 | بكالوريوس | |
| .793 | 3.54 | 34 | دراسات عليا | |
| .890 | 3.63 | 78 | المجموع | |
| .596 | 3.22 | 6 | دبلوم فأقل | طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الالكتروني لتعزيز السردية |
| .924 | 3.85 | 38 | بكالوريوس | |
| .769 | 3.58 | 34 | دراسات عليا | |
| .850 | 3.69 | 78 | المجموع | |
| 1.471 | 3.11 | 6 | دبلوم فأقل | درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من اكتوبر 2023 |
| 1.037 | 3.85 | 38 | بكالوريوس | |
| .849 | 3.58 | 34 | دراسات عليا | |
| 1.005 | 3.67 | 78 | المجموع | |
| 1.005 | 3.35 | 6 | دبلوم فأقل | الدرجة الكلية |
| .954 | 3.82 | 38 | بكالوريوس | |
| .737 | 3.54 | 34 | دراسات عليا | |
| .873 | 3.66 | 78 | المجموع | |

جدول (19)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول
توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية
والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

| المحور | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط الانحراف | "ف" المحسوبة | مستوى الدلالة |
|---|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | بين المجموعات | 2.657 | 2 | 1.328 | 1.576 | .214 |
| | داخل المجموعات | 63.215 | 75 | .843 | | |
| | المجموع | 65.872 | 77 | | | |
| الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | بين المجموعات | .724 | 2 | .362 | .451 | .639 |
| | داخل المجموعات | 60.210 | 75 | .803 | | |
| | المجموع | 60.934 | 77 | | | |
| طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | بين المجموعات | 2.730 | 2 | 1.365 | 1.935 | .152 |
| | داخل المجموعات | 52.918 | 75 | .706 | | |
| | المجموع | 55.648 | 77 | | | |
| درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 | بين المجموعات | 3.383 | 2 | 1.691 | 1.706 | .188 |
| | داخل المجموعات | 74.343 | 75 | .991 | | |
| | المجموع | 77.726 | 77 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 2.017 | 2 | 1.008 | 1.334 | .270 |
| | داخل المجموعات | 56.681 | 75 | .756 | | |
| | المجموع | 58.697 | 77 | | | |

جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول توظيف العلاقات العامة الإستراتيجية الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المستوى | المحور |
|-------------------|-----------------|-------|-----------------------------------|---|
| .852 | 3.76 | 17 | سياسي فلسطيني | توظيف دائرة العلاقات العامة في |
| .902 | 3.60 | 28 | مدرس جامعي | وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية |
| 1.001 | 3.99 | 11 | صحفي | في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي |
| .806 | 3.66 | 10 | محلل سياسي | |
| 1.123 | 3.35 | 12 | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | |
| .925 | 3.66 | 78 | المجموع | |
| .967 | 3.57 | 17 | سياسي فلسطيني | الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية |
| .771 | 3.71 | 28 | مدرس جامعي | من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية |
| .999 | 3.93 | 11 | صحفي | |
| .842 | 3.69 | 10 | محلل سياسي | |
| .967 | 3.22 | 12 | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | |
| .890 | 3.63 | 78 | المجموع | |
| .816 | 3.73 | 17 | سياسي فلسطيني | طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية |
| .697 | 3.78 | 28 | مدرس جامعي | |
| 1.032 | 3.90 | 11 | صحفي | |
| .952 | 3.63 | 10 | محلل سياسي | |
| .957 | 3.26 | 12 | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | |
| .850 | 3.69 | 78 | المجموع | |
| 1.088 | 3.63 | 17 | سياسي فلسطيني | درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 |
| .977 | 3.79 | 28 | مدرس جامعي | |
| 1.033 | 3.96 | 11 | صحفي | |
| .840 | 3.56 | 10 | محلل سياسي | |
| 1.083 | 3.30 | 12 | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | |
| 1.005 | 3.67 | 78 | المجموع | |
| .889 | 3.67 | 17 | سياسي فلسطيني | الدرجة الكلية |
| .779 | 3.72 | 28 | مدرس جامعي | |
| .997 | 3.94 | 11 | صحفي | |
| .835 | 3.63 | 10 | محلل سياسي | |
| .987 | 3.28 | 12 | موظف في وزارة الخارجية الفلسطينية | |
| .873 | 3.66 | 78 | المجموع | |

جدول (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمدى تأثير المتغيرات الديموغرافية في استجابات المبحوثين حول
توظيف العلاقات العامة الإستراتيجيات الإقناعية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي (وزارة الخارجية
والمغتربين الفلسطينية نموذجاً) تعزى لمتغير المهنة

| المحور | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط الانحراف | "ف" المحسوبة | مستوى الدلالة |
|---|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| توظيف دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية في تعزيز السردية الفلسطينية للرأي العام الدولي | بين المجموعات | 2.564 | 4 | .641 | .739 | .568 |
| | داخل المجموعات | 63.308 | 73 | .867 | | |
| | المجموع | 65.872 | 77 | | | |
| الأدوات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية الفلسطينية | بين المجموعات | 3.278 | 4 | .819 | 1.037 | .394 |
| | داخل المجموعات | 57.657 | 73 | .790 | | |
| | المجموع | 60.934 | 77 | | | |
| طبيعة الإستراتيجيات الإقناعية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في وزارة الخارجية الفلسطينية عبر موقعها الإلكتروني لتعزيز السردية | بين المجموعات | 2.995 | 4 | .749 | 1.038 | .393 |
| | داخل المجموعات | 52.653 | 73 | .721 | | |
| | المجموع | 55.648 | 77 | | | |
| درجة مساهمة دائرة العلاقات العامة بوزارة الخارجية في كسب الرأي العام العالمي بعد السابع من أكتوبر 2023 | بين المجموعات | 3.126 | 4 | .781 | .765 | .552 |
| | داخل المجموعات | 74.600 | 73 | 1.022 | | |
| | المجموع | 77.726 | 77 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 2.711 | 4 | .678 | .884 | .478 |
| | داخل المجموعات | 55.986 | 73 | .767 | | |
| | المجموع | 58.697 | 77 | | | |



**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**EMPLOYING STRATEGIC PERSUASION IN PUBLIC
RELATIONS TO ENHANCE THE PALESTINIAN
NARRATIVE FOR INTERNATIONAL PUBLIC
OPINION: A MODEL FOR THE PALESTINIAN
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS AND
EXPATRIATES**

**By
Kholoud Ali Mohammed Othman**

**Supervisor
Dr. Samar Shunnar**

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies,
AnNajah National University, Nablus, Palestine.
2025**

EMPLOYING STRATEGIC PERSUASION IN PUBLIC RELATIONS TO ENHANCE THE PALESTINIAN NARRATIVE FOR INTERNATIONAL PUBLIC OPINION: A MODEL FOR THE PALESTINIAN MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS AND EXPATRIATES

By
Kholoud Ali Mohammed Othman
Supervisor
Dr. Samar Shunnar

Abstract

This study aimed to investigate the utilization of strategic persuasion in public relations to enhance the Palestinian narrative within the context of international public opinion, employing the Palestinian Ministry of Foreign Affairs and Expatriates as a case study. A mixed-methods approach was adopted, incorporating both quantitative and qualitative methodologies, specifically utilizing content analysis and a questionnaire as research instruments. The population for the questionnaire comprised local audiences from the various governorates of the West Bank. In terms of the content analysis, the study population included all news articles published on the official website of the Palestinian Ministry of Foreign Affairs and Expatriates during the period from October 7, 2023, to June 1, 2024. A sample was selected from these publications to evaluate the extent to which strategic persuasion in public relations was employed to enhance the Palestinian narrative for international public opinion during the specified timeframe. The questionnaire targeted individuals who possess an interest in and knowledge of Palestinian political affairs, with a sample size of 90 participants.

The findings suggest a significant utilization of strategic persuasion in public relations to bolster the Palestinian narrative within the context of international public opinion, with the Ministry of Foreign Affairs and Expatriates serving as a case study. The researcher advocates for the enhancement of the Public Relations Department's active role within the Ministry by improving coordination and collaboration with all pertinent media outlets and institutions.

Keywords: Strategic Persuasion; Public Relations; Palestinian Narrative; International Public Opinion; Ministry of Foreign Affairs; Content Analysis.