جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني –الكتيبة التاسعة أنموذجاً

إعداد

معاوية عامر سليم شعبان

إشراف

د. إبراهيم العكة

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

2024

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني –الكتيبة التاسعة أنموذجاً

إعداد

معاوية عامر سليم شعبان

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2024/03/07م، وأجيزت:

د. إبراهيم العكة	
المشرف الرئيسي	**التوقيع**
د. علاء عياش	
الممتحن الخارجي	**التوقيع**
د. سمر الشنار	Samar Shunnar
الممتحن الداخلي	**التوقيع**

الإهداء

إلى الذي قاد قلوب البرية وعقولهم وأرواحهم، إلى المرفأ الآمن، وهادي البشرية، محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى مدينة جنين، الأرض الطاهرة بدماء الشهداء، رمز الصمود والكرامة.

إلى الذين خطوا بدمائهم أنقى وأعظم صفحات الفداء والمجد والتضحية والعطاء.

إلى كل قطرة دم سقت نخيل الوطن فارتفع شامخا، أهدي سلاما وتحية تملؤها المحبة والافتخار بالشهيد البطل المغوار الدكتور عبد الله ابو تين، وكل من سار على دربه لتحيا فلسطين.

إلى من قال فيهما الحق: قوله تعالى: ﴿وَٱخۡفِضۡ لَهُمَا جَنَاحَ ٱلذُّلِّ مِنَ ٱلرَّحۡمَةِ وَقُل رَّبِّ ٱرۡحَمۡهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرٗا ٢٤﴾[الإسراء:24].

إلى من خضت دروب العلم بفيض تراتيل دعائها، أمي الغالية.

إلى الرجل الذي صنع طفولتي بيديه الطاهرتين الكريمتين بعد الله سبحانه وتعالى، من حفّه الله بالهيبة والعزة والوقار، من علمني العطاء بلا انتظار، ومن أحمل اسمه بكل ما يسعني من افتخار، أبي العزيز.

إلى مهجة الفؤاد، وأنس الحياة، وبسمة الأيام، إلى التي علمتني أبجدية الحب، أختي الغالية.

إلى سندي وكتفي، حيث تعلو الكتابة على وصفكم، إذ أرى فيكم بسمتي وجمال الأيام، أنتم إخوتي الأعزاء.

أهديكم هذا الجهد المتواضع.

الشكر والتقدير

قال تعالى: قوله تعالى: ﴿وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِۦ﴾[لقمان:12].

وقال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل".

أحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا، ملء السماوات والأرض، على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه.

كيف لي أن أصل إلى نهاية الطريق، ولا أتوجه برسائل الشكر وعظيم الامتنان لكل من واصل معي الدرب بوقته وجهده وعطائه الذي لا ينضب؟ لمشرفي الأول، الحكيم بعقله، والكبير بخبرته، والعظيم بعلمه والقدير بتواضعه، الدكتور إبراهيم العكة الذي لم يبخل عليّ طيلة فترة إعداد الرسالة وسلحني بعلمه ومعرفته.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لسيادة اللواء نضال أبو دخان قائد قوات الأمن الوطني على دعمه المتواصل لي طيلة فترة دراستي وتسهيل المهام أمامي للوصول إلى الهدف المنشود.

وأتقدم أيضا بالشكر لسيادة العميد حاتم واكد مدير دائرة العلاقات العامة والإعلام لدى قوات الأمن الوطني، ولمديري العلاقات العامة والإعلام في المحافظات الشمالية على جهودهم في تقديم المعلومات القيمة.

وأتوجه كذلك بالشكر لسيادة المقدم طارق طقاطقة قائد الكتيبة الخاصة التاسعة على دعمه المتواصل طيلة فترة دراستي في مرحلة الماجستير، ولا أنسى من كانوا سنداً وعوناً، ضباط وصف ضباط وجنود الكتيبة التاسعة.

وأخيرا وليس آخرا، أتوجه بالشكر من أعماق القلب لمن كان جزءا في إنجاح عملي المتواضع من زملاء ومبحوثين ومختصين، والأصدقاء الأوفياء، الذين هم جنائن سعادة لا تذبل، وكنوز لا يفنيها الزمن، ولا تقدر بثمن. إلى الزملاء والزميلات الذين كان لهم فضل كبير في دعمهم المتواصل خلال مسيرتي التعليمية.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني –الكتيبة التاسعة أنموذجاً

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

اسم الطالب: **معاوية عامر سليم شعبان**

التوقيع: معاوية شعبان

التاريخ: **2024/03/07**

فهرس المحتويات

الإهداء ..... ج
الشكر والتقدير ..... د
الإقرار ..... هـ
فهرس المحتويات ..... و
فهرس الجداول ..... ط
فهرس الملاحق ..... ك
الملخص ..... ل
الفصل الأول: الخلفية العلمية 1
1.1. المقدمة 1
1.2. نظرية الاتصال الحواري 3
1.2.1. مبادئ نظرية الحوار في العلاقات العامة 3
1.2.2. مبادئ الاتصال الحواري في ضوء العلاقات العامة الرقمية 6
1.3. العلاقات العامة 8
1.3.1. مفهوم العلاقات العامة 8
1.3.2. مفهوم العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية 10
1.3.3. خصائص العلاقات العامة 10
1.3.4. أهداف وأهمية العلاقات العامة 11
1.4. قوات الأمن الوطني 12
1.4.1. العلاقات العامة في الأمن الوطني 13
1.5. الدراسات السابقة 15
1.5.1. المحور الأول: الدراسات المتعلقة بنظرية الاتصال الحواري 16
1.5.2. المحور الثاني: الدراسات ذات العلاقة بتعزيز الروح الوطنية 21
1.5.3. المحور الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية 24
1.6. التعقيب على الدراسات السابقة 28
1.7. مصطلحات الدراسة 30
1.8. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها 31
1.8.1. تساؤلات الدراسة 32
1.9. أهداف الدراسة 33
1.10. أهمية الدراسة 34

1.11. فرضيات الدراسة 35
1.12. حدود الدراسة 35
الفصل الثاني: إجراءات الدراسة ومنهجيتها 37
2.1. مقدمة 37
2.2. منهج الدراسة 37
2.3. مجتمع الدراسة 38
2.4. عينة الدراسة 38
2.5. أداة الدرسة 41
2.6. ثبات أداة الدراسة وصدقها 42
2.6.1. صدق الاداة 42
2.6.2. ثبات الأداة 43
2.7. إجراءات الدراسة 44
2.8. تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية 44
2.8.1. تصميم الدراسة 44
2.8.2. المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة 45
2.9. معيار النتائج 45
الفصل الثالث: عرض النتائج وتحليلها 47
3.1. مقدمة 47
3.2. النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس 47
3.3. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول 49
3.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني 51
3.5. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث 53
3.6. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع 55
3.7. النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس 56
3.8. النتائج المتعلقة بالسؤال السادس 57
3.9. التحليل النوعي 67
الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات 74
4.1. مقدمة 74
4.2. مناقشة السؤال الرئيس 75
4.3. ربط النتائج بالتساؤلات والدراسات السابقة 77
4.3.1. مناقشة نتائج السؤال الأول 77

4.3.2. مناقشة نتائج السؤال الثاني 78
4.3.3. مناقشة نتائج السؤال الثالث 79
4.3.4. مناقشة السؤال الرابع 80
4.3.5. مناقشة نتائج السؤال الخامس 81
4.3.6. مناقشة نتائج السؤال السادس 81
4.4. مناقشة الفرضيات 83
الخاتمة 86
النتائج 87
التوصيات 89
قائمة المصادر والمراجع العلمية 90
الملاحق 95
Abstract ..... B

فهرس الجداول

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة ن= (400) 40

جدول (2): ميزان النسب المئوية للاستجابات 46

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة 48

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة 49

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه 51

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة 53

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة 55

جدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 58

جدول (9): اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لتطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً للمؤهل العلمي ... 59

جدول (10): نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير السكن 60

جدول (11): اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لدرجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير السكن 103

جدول (12): نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير الرتبة 103

جدول (13): نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير التخصص 104

جدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير العمر 104

جدول (15): اختبار بونفروني للمقارنات البعدية مستوى ممارسة العلاقات العامة للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير العمر 105

جدول (16): اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لدرجة تطبيق مبادئ لاتصال الحواري تبعاً لمتغير العمر 105

فهرس الملاحق

ملحق (أ): الاستبانة 95

ملحق (ب): قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة 100

ملحق (ج): مقابلات الخبراء 101

ملحق (د): الجداول 103

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني – الكتيبة التاسعة أنموذجاً

إعداد

معاوية عامر سليم شعبان

إشراف

د. إبراهيم العكة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووزع استبانة على عينة طبقية عشوائية من عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني البالغ تبلغ (400) استبانة، كما أجرى الباحث أربع مقابلات مع مديري العلاقات العامة في الأمن الوطني في محافظات الوطن؛ للحصول على المعلومات الدقيقة حول طرق توظيف الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية.

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: كفاءة العلاقات العامة في توظيف مبدأي التقارب والتعاطف في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، لكن اهتمامها بمبادئ الاتصال الحواري الأخرى كان متوسطا بنسبة 69.2%، كما كشفت النتائج أن الاهتمام المتفاوت بتطبيق مبادئ الاتصال الحواري ينعكس على طبيعة الأنشطة، والأدوات التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، حيث تركز العلاقات العامة بشكل مرتفع على توظيف أدوات المقابلات واللقاءات المباشرة والحلقات الحوارية، والهاتف والدورات والمراسلات التقليدية، بينما تنظم الدورات التدريبية والورشات والمؤتمرات والاتصالات الدورية بشكل متوسط، وكذلك الاستطلاعات والفعاليات، والمراسلات الإلكترونية والمطبوعات والورشات والمؤتمرات.

بناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تشجيع العلاقات العامة على توظيف مبادئ الاتصال الحواري كافة لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وتكثيف البرامج والأنشطة، والبرامج الاتصالية الأمنية التي طبقت فيها مبادئ الاتصال الحواري كلها، بشكل يحفظ الأمن في الوقت نفسه، بالاستعانة بخبراء أمن وعلاقات عامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الاتصال الحواري، الروح الوطنية، الكتيبة التاسعة.

الفصل الأول

الخلفية العلمية

1.1. المقدمة

منذ استشهاد القائد ياسر عرفات (أبو عمار)، لا تزال السلطة الوطنية الفلسطينية تمثل السند والمساعد الأول ضد جميع المخاطر والجرائم، واعتداءات الكيان الاستعماري، إضافة إلى ذلك، فهي تقوم بتعزيز الروح الوطنية عند العاملين في الأجهزة المختلفة التابعة لها، بغية تقوية محبتهم وانتمائهم لأرض وطنهم، ما يحثهم على بذل أقصى المستطاع في سبيل الذود عنه، وإبقاء رايته مرفوعة على أرض فلسطين وعاصمتها القدس الشريف.

ولخدمة هذه الغاية، ثمة أجهزة عدة تابعة للسلطة الوطنية تضطلع بمهمة حماية الوطن والمواطنين وتحقيق الأمن لهم، ومكافحة الجريمة وتنظيم الدولة، ولتعزيز الروح الوطنية، تقوم هذه الأجهزة بتكليف دوائر العلاقات العامة فيها بهذا الدور، بوصفها الدائرة الأقدر على ممارسة عملية الاتصال.

حيث تمثل عملية الاتصال جوهر العلاقات العامة، والركيزة الأساسية التي تستعين بها العلاقات العامة لتحقيق أهدافها، ويعد الاتصال أحد فنون العلاقات العامة، الذي تستند إليه المؤسسات المختلفة لتجسيد سياستها وأهدافها، وفي هذا السياق، يبين Smith (2020) أن نجاح المؤسسات وفعاليتها يتوقف على نجاح العلاقات العامة في توطيد العلاقة بين المؤسسة وجماهيرها من خلال عملية الاتصال، ولذلك يعد الاتصال الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة، وهو عملية رئيسة، وضرورة حيوية في بناء العلاقات مع الجماهير، وكذلك محور داعم للمؤسسة عن طريق تحقيق اتصال فعال وجيد للمعلومات والبيانات من جهة.

ومن جهة أخرى فإن الحوار يشكل نقلة نوعية للعلاقات العامة؛ بما هو أداة اتصالية للتفاوض، لا مجرد وظيفية إدارية (Taylor, 2011)، ويرتكز كذلك على مفاهيم التبادلية والتقارب والتعاطف والمخاطرة والالتزام،

بتجلياتها العملية، بما يحقق التفاهم بين المنظمة وجمهورها، ويسهم في تحقيق تواصل أخلاقي عام، وتحقيق التفاهم المتبادل (Kent & Taylor, 2002).

يتشابه بذلك مفهوما الحوار والاتصال في تحقيق التفاهم المشترك، ويشتركان في نظرية واحدة وهي الاتصال الحواري، وتحقق هذه النظرية ممارسة فعلية للاتصال، تتبنى الحوارات بين المنظمات وجماهيرها وتدعمها، بما يحقق المنفعة للطرفين. وإذا كان الحوار بمثابة وعد، فإن الاتصال الحواري يمثل خطوة إجرائية وسلوكا تواصليا يفي بهذا الوعد ويسبقه (Wirtz & Zimbres, 2018)، ما يضمن وجود بيئة سوية، ويتم توظيف الاتصال الحواري لتحقيق أهداف مختلفة من بينها تعزيز الروح الوطنية.

حيث تسهم عملية الاتصال الحواري في تحقيق أهداف العلاقات العامة الاتصالية، وقد تبنت العديد من المؤسسات والمنظمات مبدأ الاتصال الحواري لتحقيق غاياتها العظمى، كالأجهزة الأمنية التي تعتبر إحدى أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها دور مهم في بناء الوطن وحمايته، وتكوين الكوادر الشبابية التي تحمل الروح الوطنية (مزيان، 2019)، ويتطلب ذلك من العلاقات العامة اتباع إستراتيجيات الاتصال التفاعلي والحواري كافة، بين الأجهزة الأمنية والجمهور الداخلي والخارجي لتعزيز الروح الوطنية.

وفي الوقت الذي بحثت فيه الدراسات السابقة عن توظيف نظرية الاتصال الحواري لتحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، تسعى هذه الدراسة إلى الإضاءة على أهمية دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية من جهة، والكشف عن فاعلية توظيفها للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية للكتيبة التاسعة في الأمن الوطني من جهة أخرى، مقدمةً نظرة ثاقبة لطرق توظيف مبادئ الاتصال الحواري الخمسة في تعزيز الروح الوطنية، ومعرفة مواطن القوة وتعزيزها، والوقوف على مواطن الضعف ومعالجتها، انتهاءً إلى الخروج بتوصيات من شأنها النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية.

من هذا المنطلق، عملت هذه الدراسة على الكشف عن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في أحد أهم أجهزة السلطة وهو الأمن الوطني، محدداً في إحدى أهم الكتائب التي لها الدور الأكبر في استتباب الأمن والمحافظة على النظام، وهي الكتيبة التاسعة.

1.2.نظرية الاتصال الحواري

ترتبط نظرية الحوار بالعديد من التخصصات، غير أن Kent & Taylor (2002) قد تمكنا من ربطها بالعلاقات العامة استناداً إلى فلسفة الوجودي الديني لمارتن بوبر، حيث يجادل بوبر بأن الناس يرتبطون بالآخرين، ضمن علاقات معينة، تمكنهم من معرفة أنفسهم والآخرين ضمن قاعدة أنا وأنت، وبالتالي فإن الحوار يمثل بالنسبة إليه وسيلة لتعزيز العلاقات الحقيقية، لا لتكوين المعرفة في المقام الأول .(Bentley, 2012)

وبدأ علماء العلاقات العامة في الكتابة عن الحوار أوائل التسعينيات، ليتطور إلى نظرية رسمية في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، من خلال (Kent & Taylor, 2002)، ويؤكد مفهوم الحوار مجموعةً مختلفة من الفلسفات، التي تستند إلى النموذج المتماثل ثنائي الاتجاه ل Grunig & Hunt (1984) وتقوم فكرة النظرية الحوارية على بناء التفاهم المتبادل، وتعزيز التواصل الأخلاقي بين المنظمات وعامة الناس، ويمكن لممارسة العلاقات العامة أن تخلق حوارًا يمثل منتجًا مسهمًا في العلاقات المفيدة، ورأس المال الاجتماعي المرغوب فيه للجمهور والمنظمات، والمجتمع العام (Kent & Lane, 2017)، وأصبح يشار إلى مصطلح الحوار كنقلة نوعية في العلاقات العامة، ورآه العلماء أداة اتصالية للتفاوض أكثر من كونه محض وظيفة إدارية (Taylor, 2011).

1.2.1. مبادئ نظرية الحوار في العلاقات العامة

يتبع الحوار الحقيقي كما بين كينت وتايلور سمات التبادلية، والتقارب، والتعاطف، والمخاطرة، والالتزام، وهي، وفقًا لهما، جوانب العلاقات العامة الحوارية (Kent & Taylor, 2002). وتفصيل ذلك كما يأتي:

أولاً: التبادلية

تعني التبادلية "الإقرار بأن المنظمات والجماهير مرتبطة بعضها ببعض ارتباطًا وثيقًا"، ولن تحقق بمنأى عن جمهورها أي هدف. لذلك تنادي التبادلية بضرورة تعاون المنظمات والجماهير بموضوعية مشتركة، وتركز على الحفاظ على علاقة قائمة على المساواة المتبادلة، والاهتمام بالتبادلات الحوارية بروح الاحترام، مع وجوب تشاور المنظمات والجمهور التشاور فيما بينهم قبل اتخاذ القرار (Kent & Taylor, 2002).

وسعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على فاعلية العلاقات العامة في تحقيق التعاون بين الأمن الوطني ككل، وعناصر الكتيبة التاسعة، وقدرتها على تحقيق علاقة قائمة على المساواة المتبادلة والاهتمام بشؤونهم، والتشاور معهم.

ثانياً: التقارب

يشير مبدأ التقارب إلى جعل المنظمات نفسها في متناول جمهورها، جسديا وعاطفيا، من خلال الانخراط معهم، كما إن "المشاركين في الحوار يجب أن يكونوا مستعدين لإعطاء أنفسهم بالكامل للقاءات"، ويتطلب التقارب أن تفكر المنظمات في كيفية تأثير أفعالها على جمهورها، وبالتالي السعي للحصول على مدخلات من هؤلاء –الجمهور– قبل اتخاذ القرارات، وهذا النوع من العلاقات الوثيقة يعزز التعاطف بشكل طبيعي (Kent & Taylor, 2002).

إن من أهم مساعي هذه الدراسة الكشف عن قدرة العلاقات العامة في الأمن الوطني على تحقيق التقارب الجسدي والعاطفي مع الكتيبة التاسعة، وتعزيز مشاركتهم في الحوار واستعدادهم للتضحية، إضافة إلى الوقوف على مدى فاعلية العلاقات العامة في التأثير فيهم، وتعزيز العلاقات الوثيقة معهم.

ثالثاً: التعاطف

يعني التعاطف دعم الآخرين وتأكيد أهمية آرائهم، حتى مع عدم اتفاق شخص أو منظمة مع تلك الآراء، ويتطلب التعاطف أيضًا عقلية مجتمعية، حيث تفكر المنظمات في كيفية بناء المجتمع بأكمله، لذلك وصف كينت وتايلور "المنظمات المتعاطفة بأنها "تسير في مكان" (Kent & Taylor, 2002)، ويوفر مبدأ التعاطف جوًا من الدعم والثقة، وهو مطلب للتواصل الحواري الناجح بين المنظمات والجمهور، وعليه، سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن قدرة العلاقات العامة في الأمن الوطني في دعم أفراد الكتيبة التاسعة، والاهتمام بآرائهم، وتوفير أجواء الدعم والثقة من خلال الحوار.

رابعاً: المخاطرة

تنطوي المخاطرة على فكرة مشاركة المعلومات مع الآخرين، والتعاون معهم، مع أنها قد تؤدي إلى إحداث ضعف أو عواقب غير متوقعة، ولذلك فهي أمر وارد في المنظمات وحتى في العلاقات الشخصية، ودعا كينت وتايلور إلى "الاعتراف بغرابة الآخرين"، فلا ينبغي أن ينظر إلى الاختلافات في الآخرين على أنها عقبات، بل باعتبارها مساهمات قيمة في الحوار (Kent & Taylor, 2002)، وعليه، يشير مبدأ المخاطرة إلى عدم القدرة على التنبؤ بالاتصالات الحوارية، وضعف المنظمات والجمهور ككيانات حوارية. وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى مشاركة العلاقات العامة في الأمن الوطني للمعلومات وتعاونهم مع الكتيبة التاسعة، وتقبلهم لآراء عناصرها رغم المخاطر الأمنية التي قد تنجم عن مشاركة المعلومات أو تقبل رأي أفراد الكتيبة التاسعة، وبالتالي قياس قدرة العلاقات العامة على تحقيق الاتصال الحواري رغم المخاطر المحتملة.

خامساً: الالتزام

يشير هذا المبدأ إلى التزام المنظمات والجمهور بعلاقتهم ومحادثاتهم وتفسيراتهم، ما يتطلب في كثير من الأحيان موارد مادية يخصصها كل طرف (Kent & Taylor, 2002). بناء على هذا، ينظر إلى الحوار بما هو مفهوم مجرد متجذر في الفلسفة الأخلاقية والتواصل بين الأشخاص، على أنه توجه عام، وينبغي

اعتباره أنموذجاً لممارسة أخلاقيات العلاقات العامة على الرغم من صعوبة أو استحالة تحقيق المثل الأعلى في العالم الحقيقي (Ciszek, 2020). وعملت هذه الدراسة على قياس مدى اهتمام العلاقات العامة بإنشاء برنامج اتصالي مع الكتيبة التاسعة، والاهتمام بعلاقتهم بهم، ومحادثاتهم معهم، وتفسيراتهم لآرائهم.

يبين كل من Kent & Lane (2017) أن الحوار يشير إلى إيمان المنظمة وميلها إلى تأسيس برنامج تواصل عام أخلاقي، وتحقيق التفاهم المتبادل مع الجمهور، وبناءً على ذلك، يشير الاتصال الحواري إلى ممارسة الاتصال التي تحمل توجهات حوارية، وتبني وتدعم الحوارات بين المنظمات وجماهيرها.

وتشير النظرية الحوارية إلى الافتراضات المعيارية في أبحاث العلاقات العامة، التي تفيد بأن الاتصال العام للمنظمة هو الأكثر أخلاقية عندما يقترب من طبيعة الحوار بين الأشخاص، وبينما يعد الحوار وعدا، يكون التواصل الحواري خطوة إجرائية وسلوكا تواصليا يفي بهذا الوعد ويسبقه (Wirtz & Zimbres, 2018).

لقد طبقت نظرية العلاقات العامة الحوارية على مجموعة من القضايا، مثل الاتصال عبر الإنترنت (Rybalko & Seltzer, 2010)، والعلاقات العامة التنظيمية (Bruning et al., 2008)، والاتصال بالمخاطر (Rød et al., 2011)، ولم تطبق على الغاية الوطنية في المؤسسات الأمنية، التي بإمكانها أن تمارس دوراً مهماً في تعزيز الروح الوطنية، انطلاقاً من مبادئ نظرية الاتصال الحواري.

1.2.2. مبادئ الاتصال الحواري في ضوء العلاقات العامة الرقمية

صاغ المؤلفون أيضًا خمسة مبادئ حوارية يمكن أن تساعد في بناء العلاقات عبر الإنترنت بين المنظمات والجمهور؛ وذلك لمساعدة العلماء في دراسة السمات المحتملة للحوار بشكل تجريبي من ناحية، ولمعالجة الاستخدام المتزايد لشبكة الويب العالمية للعلاقات العامة من ناحية أخرى (Smith, 2020).

وقد حدد Wirtz & Zimbres (2018) هذه المبادئ الخمسة كما الآتي:

- حلقات الحوار: تشير إلى استخدام قنوات الاتصال التي تطلب المنظمات من خلالها الآراء، وتطرح أسئلة على جمهورها.
- المعلومات المفيدة: حيث يتوجب على المنظمات تقديم معلومات قيمة يريدها جمهورها.
- إنشاء زيارات العودة.
- الحفاظ على الزوار: وهذا يشير إلى إستراتيجيات الاتصال التي تشجع على تكرار الزيارات، وإبقاء الزوار في الموقع لفترة أطول.
- سهولة الواجهة: وتستغل في الجانب التقني للاتصال الحواري، وتقترح أن تكون مواقع الويب سهلة التصفح وسهلة الاستخدام.

لا ينبغي مع ذلك دمج نظرية العلاقات العامة الحوارية مع مبادئ الحوار الرقمي الخمسة التي تم تحليلها من خلال العديد من الدراسات على مر السنين؛ ذلك أن المبادئ الخمسة المتمثلة في –الحلقات الحوارية، والمعلومات المفيدة، والحفاظ على الزائرين، وإنشاء زيارات العودة، وسهولة الواجهة– هي مجرد إستراتيجيات اتصال مقترحة للمؤسسات لاستخدامها على الإنترنت، والاتصال عبر الإنترنت الذي يفي بهذه المبادئ الخمسة ليس بالضرورة اتصالاً حواريًا، ولا يتعين على الاتصالات الحوارية الرقمية أن تفي بكل هذه المبادئ الخمسة (Ao & Huang, 2020).

انتقد المؤلفون فكرة ربط المبادئ الخمسة بنظرية الحوار، بالنظر إلى أن المنشورات حول آلية استخدام المنظمات لمبادئ الحوار الرقمي على مواقع الويب ومنصات التواصل الاجتماعي تفوق بوضوح عدد المنشورات المكرسة للتطور النظري للحوار، فقد طغى عصر الإنترنت على بناء العلاقات بالحوار الحقيقي، بل إنه أعاق تطوير نظرية الحوار في أبحاث العلاقات العامة (Sommerfeldt & Yang, 2018).

مع ذلك، واسترشادًا بمبادئ الاتصال الخمسة هذه، أسهم الباحثون بقدر كبير في فهم كيفية ممارسة العلاقات العامة الرقمية، فالمبادئ الخمسة للحوار الرقمي هي اقتراحات عملية يمكن أن تكون مفيدة لسن حوارات حقيقية بين المنظمات وجماهيرها، وبالتالي فإن الحوار وعد، بينما التواصل الحواري هو خطوة إجرائية وسلوك تواصلي يفي بهذا الوعد ويسبقه، والمبادئ الخمسة للحوار الرقمي هي مجموعة من الإستراتيجيات المقترحة لبناء حوارات في بيئة محددة لشبكة الويب العالمية (Zhou & Xu, 2021).

تعتبر الأجهزة الأمنية من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها دور مهم في بناء الوطن وحمايته، وتكوين الكوادر الشبابية التي تحمل الروح الوطنية، ويتحقق ذلك من خلال العديد من الإستراتيجيات التي تتبعها الأجهزة الأمنية لتعزيز الروح الوطنية، وتتطلب جميعها اتباع مبادئ الحوار الخمسة التي تتمثل في التبادل، والتقارب، والتعاطف، والمخاطرة في تقبل الرأي الاخر، والالتزام؛ من أجل الوصول إلى تفاهم مشترك يحقق أهداف المؤسسة الأمنية في تكوين كوادر مؤهلة وطنياً وأمنياً، وتعد العلاقات العامة الأقدر على تحقيق الاتصال الحواري في الأجهزة الأمنية، وهو ما تطرقنا إليه في الجزء التالي من الدراسة.

1.3.العلاقات العامة

تعدّ العلاقات العامة نشاطاً اتصالياً، يهدف إلى تحقيق مجموعة من الصلات التبادلية مع الجماهير؛ بغرض إيجاد درجة ملائمة من القبول والتكيف. وفي حين يرى البعض أن العلاقات العامة وظيفة إدارية، يجد آخرون أنها فن من فنون العلوم الإنسانية، تحمل طابع المهنة التي تحقق النجاح، وفي هذا الجزء من الدراسة سنقدم موجزاً عن مفهوم العلاقات العامة، وأهميتها ووظائفها، وأهم مبادئها، على النحو الآتي:

1.3.1. مفهوم العلاقات العامة

أثير الجدل بشكل واضح حول مفهوم العلاقات العامة؛ نتيجة اختلاف تصورات الباحثين والخبراء حول المفهوم، وتناوله من زوايا عدة، ليس هناك إجماع على وجود تعريف واحد جامع ثابت لها؛ الأمر الذي وضحه جرادات (2019)، غير أنه يؤمن بأن العلاقات العامة تعتبر من الوظائف المهمة لأيّ مؤسسة حتى

تتمكن من بناء العلاقة مع المجتمع المحلي والعاملين وتوطيدها؛ بهدف إنشاء وتعزيز صورة جيدة في أذهان الجماهير، عمادها العلاقات الطيبة المبنية على الرسائل الاتصالية ووسائل الإعلام المناسبة والمتاحة، التي من شأنها نقل آراء الجمهور واحتياجاتهم إلى إدارة المؤسسة بشفافية وموضوعية، باعتبارها نشاطا اتصاليا ذا اتجاهين (دراغمة، 2011).

وتعرف العلاقات العامة اصطلاحاً بأنها "فن التعامل الناجح الذي يقوم على أسس علمية مع الأفراد والجماعات داخل المنظمة وخارجها بطريقة واعية متبادلة، لتحقيق أهداف الهيئة أو المنشأة أو الفكرة، مع مراعاة القيم الأخلاقية والقوانين، والمعايير الاجتماعية والتقاليد السليمة السائدة" (نوير، 2020، صفحة 35). وعرفها جرادات (2019) بأنها "نشاط يهدف إلى تحقيق وخلق تعاون وتفاهم متبادل بين المؤسسة وجماهيرها" (جرادات، 2019، صفحة 10). ويعرف معهد العلاقات العامة البريطاني: "العلاقات العامة بأنها جهود مقصودة، مخططة، ودائمة تهدف إلى بناء حالة الفهم المشترك بين المؤسسة، وجمهورها، والمحافظة عليها" (عياد و فاروق، 2015، صفحة 44).

أما الاتحاد الوطني الأمريكي للعلاقات العامة، فقد عرفها بأنها "وظيفة إدارية مخططة، ومنهجية للمساعدة في تحسين، وتطوير البرامج التي تقدمها المؤسسة، معتمدة على عملية اتصال ذات اتجاهين، بهدف التنمية، وتنشيط فهم أفضل لدور سياسات المؤسسة" (العدوي، 2011، صفحة 16)، كما تعرف العلاقات العامة بأنها "إقامة علاقات حسنة بين المنظمة وعملائها الداخليين والخارجيين، مبنية على التفاهم والثقة المتبادلة، والعمل على تكييف المنظمة حسب الظروف البيئية المحيطة بها" (عبد الأمير، 2016، صفحة 44).

يمكننا الوقوف مما سبق على التشابه الكبير بين مفاهيم العلاقات العامة، من حيث سعيها إلى تحقيق التفاهم والثقة المتبادلة بين الجمهور والمنظمة، وهو ما تنص عليه نظرية الاتصال الحواري، ويرى الباحث أن تعريف العلاقات العامة الأقرب لهذه الدراسة هو تعريف جرادات (2019) بأنها "نشاط يهدف إلى تحقيق وخلق تعاون وتفاهم متبادل بين المؤسسة وجماهيرها" (جرادات، 2019، صفحة 10).

1.3.2. مفهوم العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية

تعرف العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية بأنها" نشاط مزدوج يتضمن إسداء النصح لإدارة المؤسسة الأمنية بعد استقصاء اتجاهات الرأي العام، ويتضمن إعلام الجماهير بما تحققه الأجهزة الأمنية من أعمال، وذلك عن طريق الإعلام الصادق والهادف" (محمد، 2006).

أما ميرزا؛ فيعرف العلاقات العامة بأنها تعبير عن الأسلوب العلمي الأمثل والمخطط سلفاً المتبع للاتصال بالجماهير الواسعة؛ بغرض توعيتهم وإرشادهم وإقناعهم بما تؤديه الأجهزة الأمنية من خدمات تحقيق الأمن والاستقرار (ميرزا، 2006).

وقد وضح مزيان (2019) أن العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية لا تقوم على فرض الأساليب الخاصة في التعامل، وإنما تهدف إلى كسب احترام الرأي العام، وتبصير الجمهور وإجلاء الحقائق له، لتقوية العلاقة بين الطرفين، ولذلك فإن عمل العلاقات العامة في مجال المؤسسات الأمنية مبني على التواصل بالإعلام لكسب التأييد العام لأنشطتها، وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور المتعامل معها.

1.3.3. خصائص العلاقات العامة

أوضح صلاح الدين (2018) خصائص العلاقات العامة كما الآتي:

- عمليـة مخططـة: وهي بأن العلاقات العامة عملية تخطيطية ومنظمة، غير عشوائية؛ تهدف إلى الوصول للأهداف المنشودة لملاءمة أغراض محددة، كما أنها نشاط اجتماعي واتصالي.
- المـسؤولية الاجتماعيـة: وهي بأنّ العلاقات العامة لا تعد نشاطا أحادي الفائدة للمؤسسة أو المنظمة أو الشركة فقط، وإنما تحاول الموازنة أيضاً فيما يخدم مصالح المجتمع والبيئة المحيطة والعملاء.
- اتصال ذو اتجـاهين: وهي بأنّ العلاقات العامة ليست اتصالا أحادي الاتجاه، وإنما اتصال ذو اتجاهين: بينها وبين الرأي العام.

- الـصدق: وهي بأنّ العلاقـات العامـة يجب أن تتبنى مبدأ الـصدق في عملها وتبتعد قدر المستطاع عن المراوغة.
- الأداء الجيد: وهو الدور الذي يقع على عاتق العلاقات العامة تجاه المنظمة أو المنشأة التي تعمل لديها لكسب ثقة عملائها وجماهيرها.
- المشاركة والحوار: حيث تقوم العلاقات العامة على مبدأ تكوين بيئة ودية متفاهمة تقوم على الحوار والانسجام والتفاهم، وتبادل الآراء مع الجمهور؛ لتحقيق الصورة الذهنية الجيدة (عبد الأمير، 2016).

وقد أصبحت العلاقات العامة في العصر الحديث أداة فعّالة عملية وعلمية، إذ لا يمكن التغاضي عنها وعن دورها المهم الذي تقوم به؛ لأنها تحقق الأهداف في مختلف المجالات وتتغلغل في مختلف الميادين الحياتية، فضلا عن أنّها تحقق مبدأ التفاهم بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة (كريمة، 2010).

1.3.4. أهداف وأهمية العلاقات العامة

تتمحور أهداف العلاقات العامة في مجملها في تكوين صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة، وذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي، وكسب ثقة الجمهور الخارجي، ما ينعكس على بناء سمعة طيبة، تعزز القدرة التنافسية لهذه المؤسسة، وتجعلها الخيار الأول للجمهور الخارجي (رضوان، 2014).

تسعى أيّ مؤسسة كانت حكومية أو خاصة إلى بناء علاقات طيّبة بين المؤسسات وبين العاملين فيها من جهة وبينها وبين المتعاملين معها من جهة أخرى، وبناء جسور من التواصل والتفاهم والتعاون مع جماهيرها؛ فاستمرار أيّ مؤسسة في عملها مرهون بمدى قبول الجمهور لهذه المؤسسة بما تقدمه من خدمات، لذلك فإنّ الأهداف العامة الرئيسة التي يجب أن تنطلق من خلالها إدارات العلاقات العامة تكمن في التالي: (الصرايرة، 2001):

1. بناء سمعة طيبة للمؤسسة داخل محيطها الداخلي والخارجي.
2. المحافظة على حالة من الثقة والرضا بالمؤسسة لدى الجماهير.

3. تنمية شعور العاملين بالانتماء لها وكسب تأييدهم وولائهم.

4. تشكيل حالة من التوافق المصلحي بين المؤسسة وجماهيرها.

أما أهمية العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، فتتمثل في دورها الحيوي في تحقيق أمن المجتمع، من خلال الدور التعاوني المهم الذي تمارسه في إقرار الأمن ومكافحة الانحراف والجريمة، وتحظى العلاقات العامة هنا موقع الوسيط بينهما، فإن كانت المؤسسة الأمنية تهدف إلى نشر رسالتها المتمثلة في تحقيق أمن المجتمع وحمايته عن طريق تأييد وتعاون الجماهير، التي يهمها بالدرجة الأولى العيش تحت مظلة الأمن والاستقرار، فإن العلاقات العامة تعمل على تحقيق هذه الأهداف والغايات للطرفين، وعلى هذا الأساس تزداد حاجة المؤسسة الأمنية الملحة إلى جهاز للعلاقات العامة (مزيان، 2019).

تبرز من هنا أهمية العلاقات العامة في تحقيق أهداف الاتصال الحواري في الأمن الوطني، إذ يتطلب نجاح عمل العلاقات العامة الاتصال التفاعلي، من خلال سلسلة من الأنشطة والمهام التي تقوم بها، بما يحقق مبدأ الحوار التفاعلي والاتصال بينها وبين الجماهير المستهدفة، سواءً أكان على أرض الواقع أم من خلال الاتصال الحواري الرقمي.

1.4.قوات الأمن الوطني

تعد قوات الأمن الوطني هيئة نظامية أمنية ذات صبغة عسكرية مهيكلة بتشكيلات ميدانية وكتائب. تنحصر وظيفة هذه القوات في الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب، وحماية المجتمع، والسهر على حفظ الأمن والنظام العام، وتؤدي واجبها ضمن الحدود التي رسمها القانون من احترام حقوق الانسان والحريات العامة، وتخضع مباشرة لقيادة الرئيس، القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني (موقع الأمن الوطني، 2022).

الكتيبة التاسعة

تتمركز الكتيبة الخاصة التاسعة بشكل أساسي في معسكر النويعمة في مدينة أريحا، وهي كتيبة محمولة بيد القائد، تنفذ مهماتها وفق الاحتياجات والضرورات الأمنية، تبعا لتعليمات سيادة اللواء قائد القوات (موقع الأمن الوطني، 2022).

1.4.1. العلاقات العامة في الأمن الوطني

تعد العلاقات العامة والإعلام الواجهة الأمامية لقوات الأمن الوطني الفلسطيني، والعصب الحيوي لتبادل المعلومات مع الجمهور الخارجي والداخلي لقوات الأمن الوطني.

وتعرف العلاقات على أنها "المهمة المستمرة والمخططة للإدارة، التي تسعى القوات من خلالها إلى كسب تفاهم وتعاطف وثقة وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية، والحفاظ على استمرارية هذه الثقة حتى تحقيق الأهداف الوطنية تحت قيادة الرئيس محمود عباس" (واكد، 2022).

تكمن أهمية شعبة العلاقات العامة والإعلام في قيامها بعدة أنشطة منها الحصول على التغذية الراجعة من الجمهور، وتوصيل المعلومات المتعلقة باحتياجات الجمهور للإدارة العليا، إضافةً إلى تهيئة الرأي العام لقبول الأفكار والقرارات الجديدة من القيادة العليا، والتوعية بالأهداف الاجتماعية والتنموية للقوات؛ بغية تحقيق فهم الجمهور لها وإيمانه بها وتعاونه معها ومن ثم مع تلك الجهات في تحقيقها، وخلق التفاهم المصلحي المشترك بين القوات والبيئة المحيطة بها التي تخدم في نطاقها (واكد، 2022).

كما تشكل العلاقات العامة والإعلام بوابة الاتصال بين قوات الأمن الوطني والبيئة الخارجية، لتحقيق أهداف أهدافها التي تتمثل في الانتهاء إلى بناء جيش محترف مهني.

1.4.1.1. وظائف العلاقات العامة في الأمن الوطني

تقوم العلاقات العامة والإعلام في قوات الأمن الوطني بالوظائف الأساسية الآتية وهي:

1- إنتاج المواد الإعلامية المكتوبة، والمسموعة، والمرئية، سواءً في وسائل الإعلام التقليدي، أو الإلكتروني التي تتعلق بقوات الأمن الوطني وأنشطتها المختلفة.

2- تنظيم الأحداث المختلفة، وتقديم المتحدثين في الحفلات والاجتماعات العامة، ومواجهة الجماعات المختلفة والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية.

3- الاهتمام بالتواصل مع الجمهور سواءً في الواقع، أو في مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لقوات الأمن الوطني (موقع الأمن الوطني، 2022).

1.4.1.2. تعزيز الروح الوطنية

يرتبط مفهوم الروح الوطنية بالانتماء والتعلق بالوطن، وهو يمثل حافزا ووازعا داخليا لبناء الوطن والحفاظ عليه. وعلى الرغم من أن هذا المفهوم يعبر عن حب الوطن والإيمان به، إلا أن هناك العديد من الطرق لتعزيز الروح الوطنية، للمساهمة فى بناء مستقبل أفضل، ويتطلب ذلك وقوف الجميع بجدية، وبخاصة المؤسسات الأمنية معاً، لتعزيز القيم الوطنية، وترسيخ الانتماء الوطني عند الشباب والأجيال القادمة.

يرى عدلي (2023) أن بالإمكان تعزيز الروح الوطنية، من خلال إدماج الشباب فى الحياة الوطنية والاجتماعية، وتشجيعهم على المشاركة فى الأنشطة الوطنية والتطوعية، وتعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والوطنية، ويجب أن يكون للحكومة دور أساسي فى تعزيز الروح الوطنية والوحدة الوطنية، وتشجيع المواطنين على المشاركة فى الأنشطة الوطنية والمحلية، وكذلك التركيز على تعزيز الوعي الوطني والتاريخي، وذلك من خلال توعية الشباب والجيل القادم بأهمية التضحيات التى قدمت من أجل الوطن، وحول أهمية الوحدة الوطنية والتماسك الاجتماعي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز التعليم والتثقيف

الوطني، وتشجيع الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية التى تدعم الروح الوطنية، وتعزز الفخر بالانتماء لفلسطين.

وأوضح عطية (2015) أن تعزيز الروح الوطنية يتطلب الاهتمام بمفهوم المواطنة لتعزيز الانتماء العاطفي والوجداني للوطن، حيث تشير المواطنة إلى نظام من المعتقدات والقيم والمبادئ، وأساليب الحياة وأنماط الأداء والعمل، التي يلتقي فيها أبناء المجتمع ويتميزون بها، وتعبر عن حق الفرد في العيش الكريم والسعيد، والتمتع بالأمن في ظل الحكم الراشد؛ لخدمة الوطن، وتكوين مواطن صالح يحب وطنه ويدافع عنه.

كما يرى يمنية (2021) أن المواطنة تمثل علاقة الإنسان بالوطن، وهي قضية اعتبارية خاضعة للتطور، وقابلة للارتفاع والهبوط، من خلال توعية العلاقة بين هذا الإنسان والأرض أو المجتمع، فعلاقة المواطنة تشتد أو تقوى إذا مُنح هذا الانسان حقوقه، وحاجاته الأساسية..

يرى الباحث أن للأجهزة الأمنية وخاصة الأمن الوطني دورا مهماً في تعزيز الروح الوطنية. يتحقق ذلك عبر الاهتمام بالمجال المعرفي، أي توعية العساكر بالمعلومات السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية؛ للمساعدة في حل مشكلات المجتمع وقضايا الوطن أولاً، ويأتي بعد ذلك المجال الاجتماعي العاطفي، الذي يتضمن الاهتمام به التركيز على القيم والسلوكيات والمهارات الاجتماعية التي تمكن العساكر من النمو على المستوى العاطفي والنفسي والجسدي، إضافة إلى التركيز على المجال السلوكي، بتحفيز المواطنين على التصرف والأداء والتطبيق العملي والالتزام، وتشجيعهم على التضحية من أجل الوطن.

1.5.الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات السابقة مفهوم العلاقات العامة وأهميتها، ووظائفها، وتحدثت عن دورها في المؤسسات الأمنية، على المستوى الوطني، بينما وظفت دراسات أخرى مفهوم العلاقات العامة وأهمية دورها،

في ضوء نظرية الاتصال الحواري، وفي هذا الجزء من الدراسة نستعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم الدراسة ومتغيراتها، وقد قسم الباحث هذه الدراسة من الأحدث للأقدم إلى ثلاثة محاور هي:

1.5.1. المحور الأول: الدراسات المتعلقة بنظرية الاتصال الحواري

1. دراسة إسحاق (2020) فاعلية الاتصال الحواري في العلاقات العامة عبر الإنترنت مع جمهور مؤسسات التعليم العالي (دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية للجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام مؤسسات التعليم العالي عبر مواقعها الإلكترونية بعناصر الاتصال الحواري في العلاقات العامة عبر الإنترنت في التواصل مع جمهورها. استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج المسحي وتحليل المضمون كأداة رئيسة لجمع المعلومات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات التعليم العالي في الإمارات، البالغ عددها 77 جامعة، وتم إجراء مسح على 75 جامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن المواقع الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي سهلة الاستخدام، حيث تتوفر الروابط الرئيسة للموقع بوضوح في الصفحة الافتتاحية، إضافة إلى وجود خرائط على المواقع بصورة واضحة، وتتجنب هذه المواقع الاعتماد على الرسوم والصور في تصميم الموقع قدر المستطاع، وتزود الموقع بمحرك بحث في الصفحة الافتتاحية، وتقدم بدائل للغة على المواقع، مع ملاحظة أن اللغات الرئيسة على المواقع الإلكترونية هي العربية والإنجليزية. وقد أوصى الباحث بضرورة وجود لغات بديلة على المواقع الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي حتى يسهل استخدامها من جمهورها بفاعلية وعلى نطاق أوسع، وأهمية نشر الأسئلة المتكررة من زوار المواقع والرد عليها؛ من أجل تشجيع الزوار على الإقبال على زيارة مواقعها الإلكترونية بشكل متكرر.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في فاعلية الاتصال الحواري في العلاقات العامة.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على الاتصال الحواري الرقمي في مجال مختلف وهو التعليم العالي، وبدهيًا، لم يتم التطرق إلى مفهوم تعزيز الروح الوطنية، واستخدمت أداة تحليل المضمون.

أما الدراسة الحالية فبحثت في فاعلية العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري التقليدي لتعزيز الروح الوطنية، واستخدمت الاستبانة أداة لها.

2. دراسة مرسي (2021) رؤية الشباب السعودي لإستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات (ازمة كورونا نموذجاً)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الشباب السعودي حول الثقة في فاعلية إستراتيجيات العلاقات العامة على منصات التواصل الاجتماعي، وقدرة العلاقات العامة على تعزيز الحوار والتفاعل مع الشباب السعودي خلال جائحة كورونا. اعتمدت الدراسة على منهج المسح على عينة قوامها 400 من الشباب السعودي، وكشفت النتائج أن من أبرز إستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على منصات التواصل الاجتماعي وضع منشورات للتوعية بطرق الوقاية من الفيروس، وإجراءات التعامل معه في حالة الإصابة، ونشر أرقام طوارئ لطلب المساعدة، ومن ثم نشر التعليمات والإجراءات الاحترازية للمواطنين من الإغلاق وخطر السير. أكدت الدراسة على فاعلية إستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي، التي زادت قدرتها على تعزيز الاتصال الحواري خلال الأزمة، بخاصة كلما زاد تفاعل الشباب مع العلاقات العامة، وأوصت الدراسة بتوظيف العلاقات العامة الرقمية في مختلف الإدارات؛ لتعزيز الاتصال الحواري على منصات التواصل الاجتماعي.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في إستراتيجيات العلاقات العامة في الاتصال الحواري في المؤسسات الحكومية.

أوجه الاختلاف: تطرقت الدراسة إلى وجهة نظر الشباب السعودي، كما أنها حددت مواقع التواصل الاجتماعي مجالًا لتطبيق الاتصال الحواري.

أما الدراسة الحالية فبحثت في فاعلية العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري من منظور أفراد الكتيبة التاسعة، ومديري الأمن الوطني، ولا تشترط تحقيقه في مواقع التواصل الاجتماعي.

3. دراسة علي (2020) الاتصال الحواري في المؤسسات الحكومية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية

سعت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة حسابات المؤسسات الحكومية لمحافظة أسيوط في تحقيق الاتصال الحواري بالجمهور المستخدم. جرى ذلك من خلال تحليل المضمون الكيفي لكل من المنشورات المدرجة على الحسابات، وتعليقات المستخدمين عليها، والمعلومات الخدمية والإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة على الحسابات، والمعلومات الخاصة بالمشاركة المجتمعية للمؤسسة، والعناصر التي تحقق سهولة الاستخدام للحسابات، وسهولة الحصول على المعلومات، وذلك من جانب، ومن جانب آخر، فقد أجريت الدراسة ميدانية على الجمهور من مستخدمي الحسابات المؤسسية، وذلك في إطار نظرية الاتصال الحواري. خلصت الدراسة إلى أن الحسابات قد تعدت المراحل الأولى من تطبيق عناصر الاتصال الحواري، لكنها لم تبلغ حد الاكتمال بما يهيئ مناخا كاملا وداعما لمناقشات ديمقراطية حرة، من شأنها الارتقاء بالخدمات الحكومية مما يحقق المصداقية والشفافية لها، ولكن يمكن القول بوجود اتجاهات إيجابية ظهرت في الحسابات المؤسسية، واتضح أثرها على الجمهور (المستخدم)، وقد أثبتت الدراسة أن تفاعلية الحسابات المؤسسية، وسهولة الحصول على المعلومات، من أهم العناصر التي تشجع المستخدمين على التعرض للحسابات المؤسسية بشكل مستمر، الأمر الذي يسهم في تحقيق الاتصال الحواري للحسابات بدرجة كبيرة.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في الاتصال الحواري في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على تحليل المضمون الكيفي لكل من المنشورات المدرجة، إضافة إلى إجراء دراسة ميدانية على الجمهور من مستخدمي الحسابات المؤسسية من جانب آخر.

أما الدراسة الحالية فقد اكتفت بالتحليل الكيفي من خلال المقابلات، والكمي من خلال الاستبانة.

4. دراسة Martens (2020) دور وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة في ضوء نظرية الاتصال الحواري– منظور نيوزيلندي

بحثت هذه الدراسة في اتجاهات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة في نيوزيلندا، وكيفية تقييم متخصصي العلاقات العامة في نيوزيلندا لدور وسائل التواصل الاجتماعي في مهنتهم. اتبعت الدراسة نهج التثليث، من خلال الجمع بين تحليل الوثائق لـ 148 حملة اتصال حائزة على جوائز، ومقابلات شبه منظمة متعمقة مع عشرة من ممارسي العلاقات العامة النيوزيلندية. تظهر النتائج أن ممارسي العلاقات العامة في نيوزيلندا لم يغيروا بشكل كبير الطرق التي اعتمدوا بها على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث تتركز جهودهم فيما يخص وسائل التواصل الاجتماعي على عدد مختار من المنصات الأكثر شيوعًا، التي تقدم المزيد من المزايا، مثل اتساع مدى الوصول. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الممارسين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي بشكل إستراتيجي أكثر من الماضي، ويوظفونها قناةً إذاعية منفصلة للاتصال الترويجي ونشر المعلومات التنظيمية، بدلاً من التواصل الثنائي في شكل محادثات مع جماهيرهم، وتشير النتائج إلى أن نموذج PESO الشائع الاستخدام، ذاك الذي يصنف تكتيكات الاتصال إلى وسائل الإعلام المدفوعة، قد يكون معيبًا بالنسبة إلى ممارسة العلاقات العامة النيوزيلندية؛ لأنه يتجاهل أهمية التواصل بين الأشخاص.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في الاتصال الحواري للعلاقات العامة، واستخدمت المقابلة كإحدى أدوات الدراسة.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تطبيق الاتصال الحواري.
أما الدراسة الحالية فقد حققت في آليات تطبيق الاتصال الحواري التقليدي بين العلاقات العامة وأفراد الكتيبة التاسعة.

5. دراسة القاسمي وسميسم (2016) مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد في مقرات وزارات سلطنة عمان. في سبيل تحقيق هذا الغرض، استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أداتي الاستبانة والمقابلة. تكون مجتمع الدراسة من موظفي العلاقات العامة في مقرات وزارات سلطنة عمان، البالغ عددهم (112) موظفاً موزعين على مقرات الوزارت، واستخدم أسلوب المسح الشامل، وبعد التوزيع تم استُبعد 17 موظفا، فتكونت بذلك العينة من (95) موظفا وموظفة. توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: تفاوت مستويات استخدام القائم بالاتصال للإعلام الجديد في العلاقات العامة في المقرات الرئيسة لوزارات سلطنة عمان باختلاف أعمارهم، وأن فئة الشباب هي الأكثر مرونة واستجابة لمستجدات تطبيقات الإعلام الجديد، أما التطبيقات الأكثر استخداماً فهي الإيميل والواتس آب، وأوت لووك، وأوصت الدراسة بتعزيز قدرات العلاقات العامة بموارد بشرية متخصصة بالإعلام الجديد ومن ذوي الخبرة فيه.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في فاعلية الاتصال للعلاقات العامة، كما أنها استخدمت المقابلة والاستبانة.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على الوزارات، واستطلعت آراء الموظفين في فاعلية العلاقات العامة في الاتصال الحواري، واهتمت بالجانب الرقمي.

أما الدراسة الحالية فركزت على الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة، والاتصال الحواري التقليدي.

6. دراسة Beverly (2013) توظيف العلاقات العامة في الجامعات والكليات للاتصال الحواري في تويتر

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نظرة ثاقبة حول كيفية استخدام الكليات والجامعات لتويتر للتواصل وبناء العلاقات مع جمهورها الأساسي، وكيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، مثل Twitter، في سياق العلاقات العامة الحواري، مدمجًا بالنماذج الأربعة للعلاقات العامة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثل

مجتمع الدراسة في 155 كلية وجامعة، وتم البحث في طريقة استخدامها لتويتر أداةً لبناء العلاقات والتواصل، بالاستناد إلى مبادئ Kent & Taylor (2002) الحوارية ونماذج Grunig & Hunt (1984) للعلاقات العامة، واستخدمت الدراسة تحليل المحتوى، حيث حللت التغريدات الفردية (العدد = 1550) لـ 155 كلية وجامعة خلال فترة أخذ العينات لمدة أسبوعين. كشفت البيانات أن ما نسبته 38.5٪ من التغريدات تتماشى مع المبدأ الحواري المتمثل في الحفاظ على الزوار العائدين، في حين أن ما نسبته 49.7٪ من التغريدات تتماشى مع نموذج وكالة الصحافة/ الدعاية للعلاقات العامة، وتم تمييز التفاعل المتوسط في غالبية التغريدات. كان المجتمع العام هو الجمهور الأكثر استهدافًا في التغريدات، في حين أن الترويج الذاتي هو الموضوع الأكثر تميزًا فيها، وتبين أن العديد من الكليات والجامعات لا تتبع إستراتيجيات بناء العلاقات الأكثر شيوعًا، مثل الحوار والتواصل ثنائي الاتجاه.

أوجه التشابه: بحثت هذه الدراسة في الاتصال الحواري للعلاقات العامة

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على تطبيق الاتصال الحواري في تويتر تحديداً وفي مجال مختلف وهو الجامعات. أما الدراسة الحالية فطبقت على الأمن الوطني

ونوت هذه الدراسة التحقيق في فاعلية العلاقات العامة في تطبيق الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تحديداً في الأمن الوطني.

1.5.2. المحور الثاني: الدراسات ذات العلاقة بتعزيز الروح الوطنية

1. دراسة Tilson (2011) العلاقات العامة والتنوع الديني: إطار مفاهيمي لتعزيز روح المجتمعات

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية في المجتمعات في ظل التنوع الديني، متبعة المنهج الاستدلالي والاستقرائي، استناداً إلى الأدبيات والدراسات السابقة. توصلت الدراسة إلى أن الهجرة والعولمة وزيادة سهولة النقل عوامل جعلت المجتمعات الحديثة متنوعة ثقافيًا مع التنوع

الديني، ما يوفر فرصًا وتحديات أمام العلاقات العامة، واقترح المؤلف إطارًا مفاهيميًا يتضمن تفسيرًا للعلاقات العامة كوظيفة اجتماعية، ونموذجًا للعهد كأرضية نظرية، ونظرة عالمية موسعة تشمل التسامح كافتراض مسبق أساسي، ومعايير مفاهيمية موسعة تشمل الدين في تعريفات التنوع، والمبادئ العامة للممارسة الممتازة. تكشف المراجعة القصصية للمجتمعات الدينية في الولايات المتحدة أن محترفي العلاقات العامة وغيرهم من محترفي الاتصالات يمثلون الإطار المفاهيمي في المبادرات بين الأديان، وأن هذا الإطار سيكون بمثابة أساس مفيد لتوجيه محترفي الاتصال نحو مثل هذا السلوك، وتوضح الدراسة أيضًا أن السلوك المسؤول اجتماعيًا غالبًا ما يملك إيمانا مشتركا بالتقاليد الدينية المختلفة.

أوجه التشابه: بينت الدراسة دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الانتماء للمجتمع

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على الاختلاف الديني، وكيفية تعزيز الانتماء في ظله، واستخدمت المنهج الاستدلالي والاستقرائي.

أما الدراسة الحالية نوت البحث في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، واستخدمت منهج المسح الشامل لأفراد العينة.

2. دراسة علي (2018) دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الثقافة والإعلام والسياحة –السودان –الخرطوم 2014م–2016م

هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور العلاقات العامة في تحقيق روح الانتماء في المؤسسات الحكومية الولائية، متخذة من (وزارة الثقافة والإعلام والسياحة ولاية الخرطوم) عينة للدراسة. كذلك فقد سعت الدراسة معرفة الوسائل والأساليب التي تحقق روح الانتماء المؤسسي من خلال العلاقات العامة. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمًا أداة الاستبانة الموزعة على العاملين في مجال العلاقات العامة، وعدد من الإدارات الأخرى من موظفين وإداريين بوزارة الثقافة والإعلام والسياحة، وشملت العينة 46 من جملة 234

شخصاً، إضافة إلى المقابلة والملاحظة. كشفت الدراسة أن أهمية دور العلاقات العامة في الوزارة لم تكن بالشكل المطلوب؛ بسبب التحديات التي تحول دون الوصول إلى تحقيق روح الانتماء. أوصت الدراسة بضرورة العناية والاهتمام بأمر العلاقات العامة من قبل الإدارة العليا، واختيار أفضل الكوادر لها حتى تؤدي دورها بفاعلية.

أوجه التشابه: بينت الدراسة دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على تعزيز روح الانتماء في وزارة الثقافة والإعلام، ولم تتطرق لنظرية الاتصال الحواري.

أما الدراسة الحالية فبحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية.

3. دراسة ربابعة وآخرون (2019) دور الإعلام في تعزيز القيم الوطنية رؤية إستراتيجية في ضوء التصور الإسلامي

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإعلام في تعزيز القيم الوطنية، وتقديم رؤية مقترحة لاستثمار وسائل الإعلام المتنوعة التقليدية والحديثة استثماراً نافعاً؛ للمحافظة على قيم الأمة ومقدراتها، والإبقاء على تماسكها وتعزيز انتمائها، في ضوء التصور الإسلامي ومبادئه وقيمه. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والمنهج التحليلي لتحقيق أهداف الدارسة في إطارها النظري، وتوصلت إلى تقديم مقترحات عملية لتوظيف أبرز وسائل الإعلام في تعزيز القيم الوطنية، موصية بضرورة زيادة مساحة المواد الإعلامية ذات المضامين الحاملة للقيم الوطنية، وتبني جميع مقترحات الدراسة كإستراتيجية إعلامية وطنية.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في طرق تعزيز الروح الوطنية

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على الدور الإعلامي وهو أحد وظائف العلاقات العامة.

أما الدراسة الحالية فبحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية.

1.5.3. المحور الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية

1. دراسة مزيان (2019) حول دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تكوين وتدعيم الصور الإيجابية، وإقناع المواطن أن تحقيق الأمن والاستقرار الاجتماعي هو مهمة تضامنية تتشارك فيها كل الأطراف المجتمعية. استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي، وتوصلت إلى أن نجاح الوظيفة الأمنية يتطلب تفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسة كسبيل أمثل في تصحيح تلك العلاقة، وتغيير الصور النمطية السلبية لمؤسسات الأمن ورجل الأمن، وكإستراتيجية أمنية بديلة تعتمد على الأساليب العلمية في تنفيذها، وتتبنى مبدأ المسؤولية الاجتماعية التي تبدأ من السلطة ومن المؤسسات الأمنية وليس من المواطن، انطلاقاً من مبدأ الاتصال والحوار، الذي يرى أن العلاقات العامة الناجحة تبدأ من الداخل، وأن تفعيل دور العلاقات العامة سيسهم في تصحيح المفاهيم الخاطئة.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة مختلفة، واستخدمت المنهج الاستقرائي.

أما الدراسة الحالية نوت البحث في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني، واعتمدت منهج المسح الشامل لأفراد العينة.

2. دراسة النعيمي (2019). دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الإيجابية عن المؤسسات الأمنية بالسعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة. تشكل مجتمع الدراسة من الطلبة السعوديين بجامعة الملك آل سعود بمدينة بالرياض، واستعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي، مستخدما الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ليتوصل إلى أن السلوك الإيجابي الذي ترسخت انطباعات لدى الطلاب بممارسته غالبا من قبل المؤسسات الأمنية هو التضحية بالنفس في سبيل وقاية أفراد المجتمع من أخطار المجرمين والخارجين عن القانون، أما السلوكيات السلبية فتتمثل في تجاهل الاهتمام بشكاوى المواطنين، واللامبالاة بتعطيل مصالحهم، والاستفسار منهم بأسلوب متعال. بينت الدراسة أن الأساليب المهمة جدا للعلاقات العامة، التي تسهم في تعزيز الصورة الإيجابية عن المؤسسات الأمنية بدرجة مرتفعة جدا، تتمثل في تحقيق التواصل الإيجابي بين المؤسسات الأمنية والمواطنين، وتنظيم لقاءات تتضمن حوارات مفتوحة بين القادة الأمنيين والطلاب، وتبصير أفراد المجتمع بدور المؤسسة في خدمة الوطن والمواطن. أوصت الدراسة بإلحاق منتسبي المؤسسات الأمنية بدورات تدريبية متقدمة في العلاقات الإنسانية، وحشد الرأي العام لمساندة المؤسسات الأمنية، والتنويه بجهودها وإنجازاتها في خدمة الوطن والمواطن.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، واستخدمت الاستبانة كأداة للدارسة.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية، وبالتالي فان مشكلة الدراسة مختلفة.

أما الدراسة الحالية بحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني.

3. دراسة خلف (2017) إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية ومدى تنسيقها مع الأجهزة الإعلامية وزارة الداخلية العراقية أنموذجاً

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الاتصالي والتنسيقي مع وسائل الإعلام في ظل سياسة ورؤى تنسيقية واضحة، إلى جانب التعرف على نشاط إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، ومدى فاعليتها وأهمية دورها في مجال العمل الأمني. استخدم الباحث منهج المسح، حيث قام بتوزيع استبانة على العاملين في مديرية العلاقات العامة والإعلام في وزارة الداخلية العراقية. توصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها: أن العاملين في مديرية العلاقات العامة والإعلام مختلفو التخصصات، ومجال عملهم يتمثل بالمرتبة الأولى في عقد المؤتمرات والندوات، وإدارة الموقع الإلكتروني، أما التنسيق بين العلاقات العامة والأجهزة الاعلامية فكان مرتفعا بنسبة 71.4%، ويتمثل ذلك في تزويد الأجهزة الإعلامية بالمعلومات والحقائق والأنشطة الخاصة. أوصت الدراسة بتدريب الموظفين في العلاقات العامة لرفع كفاءتهم في عملية التنسيق مع الأجهزة الإعلامية، وتفعيل وتجويد العمل بالاهتمام برفع الروح المعنوية للعاملين، بتحفيزهم وتشجيعهم وفق الرؤى والسياسات الخاصة في مجال التنسيق مع الأجهزة الإعلامية.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، واستخدمت الاستبانة أداة للحصول على النتائج.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على دور العلاقات العامة وتنسيقها مع الأجهزة الإعلامية في وزارة الداخلية.

أما الدراسة الحالية نوت البحث في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني.

4. دراسة Almahraj (2017). مهنة العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية: منظور اجتماعي وثقافي ووطني

بحثت هذه الدراسة في العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية كمجموعة مهنية، للكشف عن المعرفة التي يمتلكها ممارسو العلاقات العامة، وكيفية تأثير الثقافة السعودية وعوامل الاتصال العام على ممارسي العلاقات العامة. تنبع أهمية هذه الدراسة من النظرة الثاقبة التي قدمتها للخلفية الثقافية للبلاد، وممارسة الاتصال العام والعلاقات العامة في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى تحليلها لنظريات المهنة، والعلاقة بين المهنة ووظيفة العلاقات العامة.

اتبع الباحث المنهج الوصفي، منتهجا نهجا اجتماعيًا ثقافيًا، مدعما إياه بنظريات المهنة للتحقيق في البيانات التجريبية، وقد استخدمت المقابلات المتعمقة غير المنظمة لجمع البيانات من 27 ممارسًا، بالاعتماد على نموذج بنائي لفحص تصورات الممارسين السعوديين للمعرفة والثقافة والاتصال العام. بينت الدراسة أن المؤسسات التعليمية تؤثر على ممارسة العلاقات العامة، وهذا بدوره يؤدي إلى نقص التقدم، بشكل يحد من فرص التغيير والتعلم والحركة المهنية، كما أظهرت أن هناك انفصالًا بين النظريات التي تُدرّس في الجامعات مع برامج العلاقات العامة وممارسات العلاقات العامة. ووجدت الأطروحة أن هناك طبيعة إشكالية للمعرفة المجردة، تحدد الانفصال بين نظريات الاتصال وممارسة العلاقات العامة، إلى جانب وجود انفصال في الممارسة المنغمسة في الثقافة، حيث إن الممارسات الثقافية أقوى من الممارسة المهنية.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في الدور الاتصالي للعلاقات العامة ونظرياته، واعتمدت المنهج الوصفي والمقابلة كإحدى أدواتها.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على طبيعة مهنة العلاقات العامة

أما الدراسة الحالية بحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني.

5. دراسة الشروف (2010). دور المؤسسة الأمنية في بناء الدولة الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة إلى فهم الواقع الأمني الفلسطيني، عبر التعرف إلى دور المؤسسة الأمنية الفلسطينية في بناء الدولة الفلسطينية، سعيا لوضع تصور واضح لها في ضوء الوضع القائم. استخدم الباحث المنهج الوصفي، ولجأ إلى أداة المقابلة مع قيادات أمنية فلسطينية، معظمهم يحملون صفتين أمنية وأكاديمية، باعتبارهم القيادة التي ترسم السياسات الأمنية الفلسطينية وتنفذها. توصلت الدراسة عدد من النتائج من أهمها: وجوب وضع عقيدة أمنية فلسطينية واقعية تلبي الاحتياجات، وتتوافق مع التطورات الجيوسياسية، لكيما تكون الإطار العام لعمل المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وبينت الدراسة أهمية الدور الذي تؤديه المؤسسة الأمنية في حفظ الأمن والاستقرار، وأكدت عدم إقحام المؤسسة الأمنية في التجاذبات السياسية وتسييسها، وهو ما يساعد في حفظ الأمن والاستقرار، ويحسن من مستوى الحالة الأمنية، ويعزز الشفافية والمحاسبة. أوصت الدراسة بوضع التشريعات التي تنظم عمل المؤسسة الأمنية؛ لمنع تداخل الصلاحيات بينها، وضرورة بناء الهيكل التنظيمي الذي يتناسب مع بناء دولة ديمقراطية حديثة ضمن مبدأ سيادة القانون.

أوجه التشابه: بحثت الدراسة في دور الأجهزة الأمنية وتعزيز الانتماء الوطني، واستخدمت المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لها.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسة على دور الأجهزة الأمنية في بناء الدولة الفلسطينية.

أما الدراسة الحالية بحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني.

1.6.التعقيب على الدراسات السابقة

تحدثت الدراسات السابقة في مجملها عن مفهوم العلاقات العامة، ونظرية التواصل الحواري، ودور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، إلا أنها تشابهت في مواضع واختلفت في مواضع أخرى، وتمثل ذلك بما يلي:

أوجه التشابه: تناولت الدراسات السابقة مفهوم نظرية الاتصال الحواري، وكيفية توظيفها من قبل العلاقات العامة، سواء أكانت رقمية أم عادية، مركزة على أهم مبادئها، وتشابهت الدراسات من حيث المنهج، والأدوات المستخدمة وهي المقابلة والاستبانة، وأداة تحليل المستوى بشكل أكبر في الاتصال الحواري الرقمي.

إضافة إلى ما ورد أعلاه، فقد تحدثت الدراسات السابقة عن تعزيز الروح الوطنية في مجالات عدة، وبينت أهم الطرق التي يمكن من خلالها تعزيزها، مولية اهتماما خاصا بدور الإعلام. وكذلك فقد كشفت بعض الدراسات عن دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، وبخاصة فيما يتعلق بالصورة الذهنية، وبذلك يمكن القول إنها تناولت مفاهيم الدراسة جميعها ولكن بشكل منفصل.

أوجه الاختلاف: تناولت الدراسات السابقة الاتصال الحواري في مجالات عدة كالتعليم في دراسة إسحاق (2020) و Beverly (2013)، وإدارة الأزمات كدراسة مرسي (2021)، والخدمات الحكومية كدراسة علي (2020) ودراسة القاسمي وسميسم (2016)، والعلاقات الرقمية كدراسة Martens (2020)، إلا أنها لم تربط

بين الاتصال الحواري وكيفية توظيفه في تعزيز الروح الوطنية. ومن جهة أخرى بحثت بعض الدراسات في دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء كدراسة علي (2018)، أو تقبل التنوع الديني كدراسة Tilson (2011)، مع غياب ملحوظ لأي دراسات دراسات تتحدث عن دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية.

في المقابل تحدثت غالبية الدراسات التي بحثت في دور العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية عن مسألة تعزيز الصورة الذهنية، كدراسة مزيان (2019)؛ والنعيمي (2019)، ولم توجد دراسات تتحدث عن دور العلاقات في الأجهزة الأمنية في تعزيز الروح الوطنية من خلال توظيف الاتصال الحواري.

اختلاف الدراسة عن الدراسات السابقة ومميزاتها

تميزت هذه الدراسة عن غيرها في كونها تجمع بين مفهومي العلاقات العامة والاتصال الحواري، وكذلك دراستها قضية تعزيز الروح الوطنية ودور العلاقات العامة في توظيف التواصل الحواري في الأجهزة الأمنية، وتحديداً في الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وهي الدراسة الأولى التي سلطت الضوء على أهم نظريات العلاقات العامة، وتطبيقها في الأمن الوطني الفلسطيني.

فضلا عن ذلك، تميزت هذه الدراسة في بحثها كمياً وكيفياً في توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، وعدم اكتفائها بنتائج الأدبيات والدراسات السابقة، أو بنتائج الاستبانة المرتبطة بعناصر الكتيبة التاسعة، أو المقابلات النوعية مع مديري العلاقات العامة في الأمن الوطني.

أوجه الإفادة من الدراسات السابقة:

تمكن الباحث من خلال الدراسات السابقة من التعرف على نظرية الاتصال الحواري ومبادئها وكيفية تطبيقها في المؤسسات المختلفة، ودور العلاقات العامة في ذلك، وبناءً عليه قام الباحث بصياغة الإطار النظري لهذه الدراسة استناداً على هذه الدراسات، كما تمكن من بناء أداة الدراسة وهي الاستبانة من خلالها.

وقد كشفت الدراسات السابقة عن الدور الفعال للعلاقات العامة في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري، وتأثير ذلك على الجمهور الداخلي والخارجي، وهو ما دفع الباحث للتفكير في الكشف عن أثر تطبيقها في تعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية وخاصة الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني.

1.7. مصطلحات الدراسة

- العلاقات العامة (اصطلاحاً): "نشاط يهدف إلى تحقيق وخلق تعاون وتفاهم متبادل بين المؤسسة وجماهيرها" (جرادات، 2019، صفحة 10).
- العلاقات العامة (إجرائياً): هي الدائرة المسؤولة عن الأنشطة الاتصالية، والفعاليات في المؤسسة.

- نظرية الاتصال الحواري (اصطلاحاً): هي بناء التفاهم المتبادل، وتعزيز التواصل الأخلاقي بين المنظمات وعامة الناس، ويمكن لممارسة العلاقات العامة أن تخلق حوارًا يسهم في العلاقات المفيدة، ورأس المال الاجتماعي المرغوب فيه للجمهور والمنظمات، والمجتمع العام(Kent & Lane, 2017).
- الاتصال الحواري (إجرائياً): آليات وطرق الاتصال والحوار بين العلاقات العامة وأفراد المؤسسة.
- الروح الوطنية (اصطلاحاً): هي الروح التي تقوي الإحساس بالارتباط والالتزام لأمّة معيّنة، أو دولة، أو مجتمع سياسيّ، وتعزز حب الوطن (مشعل، 2018).
- الروح الوطنية (إجرائياً): مصطلح يدل على الانتماء إلى الوطن والتضحية لأجله.
- الأمن الوطني: هي هيئة أمنية نظامية بصبغة عسكرية، تتهيكل بكتائب وتشكيلات ميدانية، وتتمحور وظيفتها في الدفاع عن البلاد، وخدمة الشعب والمجتمع، وحفظ الأمن والنظام العام، وتؤدي واجبها في إطار الحدود التي رسمها لها القانون من احترام حقوق الإنسان والحريات العامة، وهي خاضعة بشكل مباشر لقيادة الرئيس (القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني) (موقع الأمن الوطني، 2022).
- الكتيبة التاسعة: وحدة عسكرية في الأمن الوطني، تتمركز بشكل أساسي في معسكر النويعمة في مدينة أريحا، وهي كتيبة محمولة بيد القائد، تنفذ مهماتها حسب الاحتياجات والضرورات الأمنية حسب تعليمات السيد قائد القوات (موقع الأمن الوطني، 2022).
- مدير العلاقات العامة: الشخص الموكل بمهمة تطوير وتنفيذ إستراتيجية العلاقات العامة والإعلام للشركة، وبناء سمعتها، وضمان التغطية الإعلامية الفعالة (حجام و مسيلي، 2017).
- مديرو العلاقات العامة (إجرائياً): هم المسؤولون عن دائرة العلاقات العامة وأنشطتها، ويمثلون قادة لممارسي العلاقات العامة في المؤسسة.

1.8.مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

لا شك في أن الدراسات السابقة بحثت في توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في مجالات عدة كالتعليم، وفي إدارة الأزمات، والخدمات الحكومية، والعلاقات الرقمية، إلا أنها لم تربط بين الاتصال الحواري

وكيفية توظيفه في تعزيز الروح الوطنية؛ من جانب آخر، ثمة بعض الدراسات التي تبحث في دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء، أو تقبل التنوع الديني، لكن ليس ثمة دراسات تتحدث عن دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية.

في المقابل تحدثت غالبية الدراسات حول العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية عن دورها في تعزيز الصورة الذهنية، لكن ليس هناك دراسات تتحدث عن دور العلاقات في الأجهزة الأمنية في تعزيز الروح الوطنية من خلال توظيف الاتصال الحواري، الأمر الذي شكل ثغرة دفعت بالباحث إلى سدها، بالتطرق إلى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني.

وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال السؤال الآتي:

1.8.1. تساؤلات الدراسة

ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني الفلسطيني؟

تساؤلات الدراسة الفرعية

1. ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة؟
2. ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟
3. ما مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟
4. ما الأدوات الاتصالية التي تعتمدها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

5. كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟

6. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، السكن، الرتبة، العمر، التخصص)؟

1.9.أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في الآتي:

معرفة مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني.

وينبثق عنه الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة.
- معرفة الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
- قياس درجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
- الكشف عن الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
- النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل.

1.10. أهمية الدراسة

تمثلت الغاية البحثية في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الأجهزة الأمنية، من خلال تفعيل دور العلاقات العامة في توظيف نظرية الاتصال الحواري، ويمكن توضيحها كما الآتي:

الأهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة في كونها الدراسة الأولى (حسب علم الباحث) التي تتحدث عن توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الأمنية لدى الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، حيث ركزت الدراسات السابقة على الاتصال الحواري والعلاقات العامة في مجالات مختلفة، ما عدا المجال الأمني، وبعضها تحدث عن دور العلاقات في المجال الأمني ولكن ضمن مجال تعزيز الصورة الذهنية، أما الدراسات التي تحدثت عن تعزيز الروح الوطنية، فقد ركزت على دور الإعلام وليس العلاقات العامة.

انطلاقا من ذلك، أسهمت هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية التي تجمع بين مفاهيم الدراسة المتعلقة بالعلاقات العامة والاتصال الحواري والأجهزة الأمنية وتعزيز الروح الوطنية، مشكّلةً إضافة علمية لبحوث العلاقات العامة وعلم الاجتماع والاتصال. ومن خلال ما طمحت إليه الدراسة من ملء الفجوات الوافرة في جل الدراسات والأبحاث في مجال العلاقات العامة، تنبع أهمية الدراسة من كونها قاعدة لانطلاق دراسات مستقبلية، تسلط الضوء على وظائف واستخدامات العلاقات العامة، لا سيما في المجالات السياسية والوطنية.

الأهمية التطبيقية: تكمن أهمية الدراسة في تقديمها نظرة ثاقبة لطرق تطبيق نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وبالتالي تقييم أداء دور العلاقات العامة في هذا المجال؛ لتعزيز الإيجابيات، ومعالجة الإشكاليات التي قد تعرقل دور العلاقات العامة.

إلى جانب ذلك، تقدم هذه الدراسة إفادة عملية للمؤسسات عامة، والأمنية منها بخاصة، في تفعيل دور العلاقات العامة والنهوض به، من خلال مجاراة التقنيات الحديثة في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية، كما أنها تفيد المجتمع الفلسطيني أجمع، الذي اختبر معاناة استنزفت روحه الوطنية، وأدت إلى عزوف العديد من الشباب عن المشاركات الوطنية بسبب تفشي حالة الملل السياسي فيما بينهم.

وتتمثل أهمية الدراسة كذلك في كسر الصورة النمطية السائدة عن الأجهزة الأمنية، التي تتلخص في الجمود والالتزام بقاعدة "نفذ ثم ناقش"، وهو ما يتنافى مع مبدأ الحوار، وبرزت أهميتها كذلك في الكشف عن النمط الاتصالي بين العلاقات العامة وأفراد الأجهزة الأمنية ممثلة بالكتيبة التاسعة.

وتسهم هذه الدراسة في تعريف العاملين في مجال العلاقات العامة والاتصال والإعلاميين وصناع القرار السياسي بأهمية العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية والتأثير في نفوس العاملين، وبالتالي تساعد على رسم سياسات اتصالية جديدة تخدم الأجهزة الأمنية وتقوي الروح الوطنية لدى العاملين لديها.

1.11. فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى الفرضية الرئيسة الآتية:

كفاءة العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.

وتستند هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك علاقة بين ضعف تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وعدم فهمها بشكل واضح للنظرية.
- هناك علاقة بين ضعف إمكانات العلاقات العامة وصلاحيتها في توظيف الاتصال الحواري على عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، والبيروقراطية الوظيفية في الأجهزة الأمنية.
- لا يوجد علاقة بين قصور توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في الكتيبة التاسعة، وبين تعزيز الروح الوطنية لديهم.

1.12. حدود الدراسة

أ - الحدود الموضوعية: توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني– الكتيبة التاسعة–.

ب - الحدود البشرية: وتتمثل في عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، للتعرف إلى آرائهم حول دور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية، إضافة إلى مديري العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتعرف على آليات تطبيق نظرية الاتصال الحواري بين افراد الكتيبة التاسعة.

ج - الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الزمانية من كانون الثاني لعام 2023ولغاية نيسان 2023، أما توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري فتم دراستها في حدود السنوات الخمس الأخيرة، حيث إن من عادة المؤسسات الحكومية وضع خططها الإستراتيجية خلال خمس سنوات، وبالتالي فقد اختيرت هذه المدة للكشف عن الأدوات والأنشطة الاتصالية التي مارستها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية ضمن الخطة الإستراتيجية الأخيرة للأمن الوطني.

د - الحدود المكانية: محافظات الضفة الغربي، المتمثلة في نابلس ورام الله، وطولكرم، وجنين، والخليل، وأريحا، وطوباس، بسبب المهمات، ووجود كتيبة إسناد في هذه المحافظات.

الفصل الثاني

إجراءات الدراسة ومنهجيتها

2.1.مقدمة

تناول هذا الفصل الطرق والإجراءات المتبعة في تحديد مجتمع الدراسة، وعينتها، وشرح الخطوات، والإجراءات العملية في بناء أداة الدراسة ووصفها، لينتقل بعدها إلى شرح مخطط تصميم الدراسة، ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وقد اعتُمد في تحليل هذه الدراسة الميدانية، كما هو متبع في هذا النوع من الدراسات على الأجزاء الآتية:

2.2.منهج الدراسة

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي " الذي يتخذ الوصف الدقيق والتحليل للظاهرة موضوع الدراسة بهدف التعرف إليها أو توقعها من خلال مصادر جمع البيانات وتفسيرها" (اسماعيل، 2011، صفحة 23).

وقد لجأ الباحث إلى هذا المنهج نظراً لقدرته على الوصف الدقيق والعلمي لمفاهيم الدراسة، التي تتعلق بالعلاقات العامة، ونظرية الاتصال الحواري، وتعزيز الروح الوطنية، إضافة إلى الكتيبة التاسعة للأمن الوطني، وشرحها ووصفها استناداً إلى الأدبيات والدراسات السابقة، ومن ثم تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات كمياً ونوعياً من خلال المقابلة والاستبانة، وبالتالي فإن هذا المنهج الأنسب لهذه الدراسة. يضاف إلى ذلك مناسبته في الإجابة عن مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وهذا جميعه من أجل الخروج بتعميمات وتوصيات ملائمة متعلقة بالظاهرة المبحوثة، منبثقة من النتائج التي خلصت إليها الدراسة فيما يتعلق (بتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية) وهو موضوع الدراسة.

2.3.مجتمع الدراسة

يُقصد بمجتمع الدراسة "جميع الأفراد أو الأشياء، أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة الدراسة"، ويعرّف كذلك بأنّه "جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة" (بوحوش و الذنيبات، 2007، صفحة 21).

وانقسم مجتمع الدراسة إلى قسمين الأول يتمثل في موظفي العلاقات العامة في الأمن الوطني؛ أما مجتمع الدراسة الثاني فيتمثل في عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وتم الاعتماد على هذا المجتمع للتوصّل إلى فاعلية العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى الكتيبة التاسعة.

2.4.عينة الدراسة

اعتمد الباحث نوعين من العينات؛ الأولى وهي العينة القصدية لإجراء المقابلات مع موظفي العلاقات العامة في الأمن الوطني، والثانية هي عينة الحصر الشامل لتوزيع الاستبانة على عناصر الكتيبة التاسعة ويمكن تفصيلها كالآتي:

1. العينة القصدية: وهي نوع من عينات البحث العلمي، وهي عكس العينة العشوائية، فيختار الباحث عينته بناءً على حكمه الذاتي بدلًا من الاختيار العشوائي، ولا يتمتع أفراد المجتمع هنا بفرص متساوية للظهور في العينة، وتعتمد هذه الطريقة في أخذ العينات على خبرة الباحث واطلاعه، ويجب أن تستند إلى الملاحظة، وتستخدم عمومًا في الأبحاث النوعية والدراسات الاستكشافية التي تستهدف الحصول على بحث بيانات غير إحصائية، لها علاقة بسمات أو خصائص مجتمع ما (جراح، 2022).

واختار الباحث هذه العينة للحصول على المعلومات الدقيقة حول توظيف العلاقات العامة في الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، من خلال إجراء مقابلات معمقة مع مديري العلاقات العامة في الأمن الوطني في محافظات الوطن.

2. أما العينة الأخرى التي اعتمدها الباحث فهي عينة عشوائية طبقية، من خلال التوزيع المناسب، وتعرف بأنها " أحد أنواع العينات العشوائية، تُقسم السكان إلى مجموعات فرعية لتسهيل جمع المعلومات عنهم، ويتم تنظيم المجموعات الفرعية الأصغر، أو التي تعرف بالطبقات بناءً على خصائص السكان أو السمات المشتركة فيما بينهم، كالعمر أو الجنس أو مستوى الدخل، فمثلًا يمكن استخدام العينة الطبقية لدراسة التركيبة السكانية للمجتمع أو معرفة متوسط أعمارهم" (جراح، 2022).

اختيرت هذه العينة بهدف الحصول على معلومات كاملة ودقيقة حول موضوع الدراسة، إلى جانب كونها أقرب إلى تحقيق أهداف الدراسة وتساؤلاتها؛ حيث أخذ الباحث عينة لعناصر الكتيبة التاسعة تصل إلى (400) عنصر كما يظهر في الجدول الآتي:

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة ن= (400)

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	120	%30
	دبلوم	0	%0
	بكالوريوس	220	%55
	دراسات عليا	60	% 15
السكن	مدينة	89	%22.2
	بلدة	0	%0
	قرية	180	%45
	مخيم	131	%32.7
الرتبة	جندي	110	%27.5
	عريف	80	%20
	رقيب	55	%13.7
	رقيب اول	44	%11
	مساعد	30	%7.5
	مساعد أول	22	%5.5
	ملازم	12	%3
	ملازم أول	10	%2.5
	نقيب	20	%5
	رائد	16	%4
	مقدم	1	0.0025
العمر	31-20	105	%26.2
	41-32	230	%57.5
	50-42	65	%16.2
التخصص	محاسبة	44	%11
	تكنولوجيا	30	%7.5
	إدارة أعمال	29	%7.2
	علاقات عامة	4	%1
	اقتصاد	120	%30
	غير ذلك	173	%43.2
	المجموع	400	%100

2.5.أداة الدرسة

لجأت هذه الدراسة إلى استخدام أداتين وهما:

المقابلة: وتعرّف بأنّها "الحوار أو المُحادثة التي تجري فيما بين الباحث والمبحوثين؛ من أجل الوصول إلى البيانات والمعلومات التي توضح المواقف والحقائق التي يتطلبها البحث العلمي" (حميدشة ، 2012، صفحة 23). قام الباحث بتطبيق المقابلة المعمقة، وهي أسلوب من أساليب جمع البيانات في البحوث النوعية، وتأخذ شكل محادثة أو حوار هادف موجه من قبل الباحث مع شخص أو عدة أشخاص؛ بغرض الحصول على المعلومات المتوفرة لديهم، وعادة ما تدور أسئلة المقابلة المعمقة حول آراء أو حقائق أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات الأشخاص (المزاهرة، 2013)

وبالتالي فإن المقابلة المعمقة تتيح للباحث فرصة الحصول على المعلومات والحقائق حول طرق توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وقد أجرى الباحث المقابلة المعمقة مع مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني في رام الله؛ وطوباس، وجنين، وقلقيلية؛ وذلك بهدف الحصول على المعلومات الدقيقة حول هذا الموضوع؛ للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بشكل دقيق (انظر ملحق ج: مقابلات مع الخبراء).

2- **الاستبانة:** تعرف الاستبانة بأنها "أداة من أدوات الدراسة في البحث العلمي تتمثَّل في الاستفسارات، أو الأسئلة التي ترتبط مع بعضها البعض، لتُشكِّل الهدف الذي يتطلَّع إليه الباحث، من خلال طرح مشكلة البحث" (المنقاش، 2022). وزّعت الاستبانة على عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني بهدف معرفة رأيهم في دور العلاقات العامة في تطبيق الاتصال الحواري، وفعاليته في تعزيز الروح الوطنية.

ودفعت الأعداد الكبيرة لأفراد الأمن الوطني الباحث إلى استخدام أداة الاستبانة؛ وذلك لأن هذه الأعداد تصعب من الحصول على المعلومات والبيانات بصورة دقيقة، في حين أن الاستبانة في هذه الحالة توفر الوقت والجهد في الوصول إلى هذه العناصر.

تكونت استبانة الدراسة بشكلها النهائي من أربعة أجزاء: الأول وهي المعلومات الديموغرافية: المؤهل العلمي، والسكن، والرتبة، والعمر، والتخصص، وقد أسقط الباحث النوع الاجتماعي نظراً لمعرفته المسبقة بأن جميع عناصر الكتيبة التاسعة من الذكور.

أما الثاني فقد تشكّل من الفقرات التي تمثل الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه، وبلغ عدد هذه الفقرات (10) فقرات. أما الجزء الثالث فقد تحدث عن تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة، وبلغ عدد الفقرات في هذا الجزء (6) فقرات. أخيرًا، يبيَن الجزء الرابع الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، وتكون من (10) فقرات.

أما عن المقياس المستخدم، فقد تم تصميمه على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وبنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وتراوحت الأوزان فيها بين: أوافق بشدة- خمس درجات، أوافق- أربع درجات، محايد- ثلاث درجات، معارض- درجتان، معارض بشدة: درجة واحدة.

2.6.ثبات أداة الدراسة وصدقها

يتضمن هذا البند صدق الاستبانة، وكذلك ثبات فقرات الاستبانة:

2.6.1. صدق الاداة

عرض الباحث أداة الدراسة في صورتها الأولية على لجنة من المتخصصين في مجال العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، والجامعة العربية الأمريكية في فلسطين، وجامعة الشرق الأوسط في الأردن كما هو مبين في الملحق (ب) الخاص بأسماء المحكمين للاستبانة، للحصول على آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ودرجة وضوح صياغة العبارات، ومناسبة كل عبارة للجزء الذي

تنتمي إليه، وكفاية العبارات لتغطية أجزاء متغيرات الدراسة الأساسية بأكملها، إضافة إلى اقتراح ما يرونه ضروريًا من تعديل صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة؛ ومن شأن هذا كله خدمة أداة الدراسة وتطويرها نحو الأفضل.

تركزت توجيهات المتخصصين في ضرورة تقليص بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى. واستنادًا إلى الملاحظات، والتوجيهات، قام الباحث بإجراء التعديلات التي طلبتها لجنة التحكيم، بتغيير صياغة بعض العبارات، وحذف بعضها، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية لتُطبّق على عينة الدراسة.

2.6.2. ثبات الأداة

استُخدمَ في هذه الدراسة مقياس كرونباخ ألفا لتحديد درجة ثبات الأداة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وهو اختبار يوضح مدى ثبات أداة الدراسة وقابليتها للاستخدام، وقد بلغت نتيجة الاختبار (0.93) وهي نتيجة جيدة إذا ما قورنت بنسبة الحد الأدنى المقبول وهي (60%)، وبالتالي فهي نسبة كافية من الناحية الإحصائية للاستمرار في إجراءات الدراسة، أما بالنسبة لثبات محاور أداة الدراسة فجاءت النتائج كما الآتي:

إن محور الأداة الأول هو اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، وكانت نسبة ثبات الأداة لهذا المحور (91.2%)، أما المحور الثاني وهو الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه، فقد جاءت نسبة ثبات الأداة له (90.1%)، في حين بلغت نسبة ثبات أداة المحور الثالث، وهو تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة (92%)، و (91%) للمحور الرابع، المتمثل في الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، وجميع هذه النسب المرتفعة تؤكد على صلاحية استخدام الأداة لتحقيق أغراض الدراسة.

2.7.إجراءات الدراسة

كانت الكتب والدراسات السابقة وغيرها من المصادر والمراجع الأساس الذي انطلق منه الباحث في عملية جمع البيانات الثانوية للدراسة، وذلك للتمكن من وضع الإطار النظري لهذه الدراسة أولا، ومن ثم الاستعانة بالدراسات السابقة والمراجع في تصميم الاستبانة، وبعد ذلك تحكيمها، والتعديل عليها، لتصل إلى صورتها النهائية، وتُوزع على عينة الدراسة.

إلى جانب المصادر المذكورة أعلاه، اعتمد الباحث في تجميع البيانات الأولية على أداة الاستبانة. جرى توزيع الاستبانات على عناصر الكتيبة التاسعة، ليتم إدخالها بعد ذلك إلى جهاز الحاسوب، باستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (Spss)، تمهيداً لتحليل هذه البيانات. بعد ذلك قام الباحث بمعالجة البيانات للحصول على معلومات حول متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، والقيام بالتحليلات الإحصائية، ومن ثم مناقشتها والوصول إلى النتائج التي تجيب عن أسئلة الدراسة.

2.8.تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية

2.8.1. تصميم الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ. المتغيرات المستقلة:

تعرف المتغيرات المستقلة بأنها المتغيرات التي لا تعتمد على متغير آخر، إنما هي مدخلات مضبوطة، يعتمد تباينها على الباحث أو الفرد الذي يعمل مع المتغيرات (نورهان، 2021).

- المؤهل العلمي: ثانوية عامة فأقل، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا.
- السكن: وله أربعة مستويات: مدينة، بلدة، قرية، مخيم.
- الرتبة: جندي –عريف –رقيب –رقيب أول –مساعد –مساعد أول –ملازم –ملازم أول –نقيب –رائد – مقدم.

- العمر: أ- 20-30 ب- 31-41 ج- 42-50 د- أكبر من 50
- التخصص: واشتمل على إجابة مفتوحة.

وقد أسقط الباحث النوع الاجتماعي من المتغيرات الديموغرافية نظراً لمعرفته المسبقة بأن جميع عناصر الكتيبة التاسعة من الذكور.

ب. المتغيرات التابعة

تعرف المتغيرات التابعة بأنها تلك التي تعتمد تغييراتها فقط على متغير آخر –عادة المتغير المستقل– أي أن قيمة المتغير التابع لن تتغير إلا إذا اختلف المتغير المستقل (نورهان، 2021).

ويتمثل المتغير التابع في تعزيز الروح الوطنية، وجميع الفقرات التي تدل عليها.

2.8.2. المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)** وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
2. معادلة كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات.
3. اختبار التباين (T-TEST) لمعرفة الفروق بين المجموعات الإحصائية.
4. الجداول التقاطعية (بونفري).

2.9.معيار النتائج

بهدف الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة "موافق بشدة"،

و(4) درجات عن كل إجابة "موافق"، و(3) درجات عن كل إجابة "محايد"، ودرجتان عن كل إجابة "معارض"، ودرجة واحدة عن كل إجابة "معارض بشدة".

ومن أجل تفسير النتائج، اعتُمد ميزان النسب المئوية للاستجابات.

جدول (2)

ميزان النسب المئوية للاستجابات

النسبة المئوية	درجة الاستجابات
أقل من 50%	منخفضة جدا
من 50%-59%	منخفضة
من 60%-69%	متوسطة
من 70%-79%	مرتفعة
من 80% فما فوق	مرتفعة جداً

الفصل الثالث

عرض النتائج وتحليلها

3.1.مقدمة

تطرق الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى النتائج التي خرجت بها أداة الاستبانة، للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس، وجاءت النتائج كما يأتي:

3.2.النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس

والذي نصه: ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل لا بد من الكشف عن اهتمام العلاقات العامة العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة، والأنشطة التي تمارسها لتعزيز الروح الوطنية ومستوى تطبيقها لمبادئ الاتصال الحواري، وأهم الأدوات الاتصالية المستخدمة للتواصل معهم كما الآتي:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعيارية	النسبة المئوية	الدرجة
1	اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة	3.46	1.08	69.2	متوسطة
2	الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه	3.425	2.046	68.5	متوسطة
3	مدى تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة	3.28	1.04	65.6	متوسطة
4	الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة	3.22	.99	64.4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.38	1.023	67.4	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن مستوى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة متوسطة بنسبة 67.4%، وبدلالة المتوسط الحسابي (3.38). وتمثل ذلك في اهتمام العلاقات العامة بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة بنسبة 69.2%، وممارستها للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 68.5%، أما بالنسبة لتطبيق مبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية للعناصر فهي 65.6%، ودرجة تنويعهم للأدوات الاتصالية للتواصل مع هذه العناصر 64.4%، وفيما يلي تفصيل لهذه النتائج.

3.3.النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة؟

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعيارية	النسبة المئوية	الدرجة
1	تهتم العلاقات العامة في الجهاز ببناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين الإدارة العيا وعناصر الأمن	3.46	1.08	69.2	متوسطة
2	تخلق العلاقات العامة حواراً بشكل مستمر بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة فيها	3.12	1.05	62.4	متوسطة
3	تتعامل العلاقات العامة مع عناصر الكتيبة التاسعة كرأس مال اجتماعي له.	3.7200	.96609	74.4	مرتفعة
4	تعزز العلاقات العامة التعاون وتحافظ على مبدأ المساواة والاحترام بين أفراد الكتيبة التاسعة	3.8880	.89816	77.76	مرتفعة
5	توطد العلاقات العامة العلاقة بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة	3.06	1.01	61.2	متوسطة
6	تحقق العلاقات العامة التقارب العاطفي بين أفراد الكتيبة التاسعة فيها	3.9880	.88939	79.76	مرتفعة
7	تسهم العلاقات العامة في دعم عناصر الكتيبة التاسعة بتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية	3.32	1.09	66.4	متوسطة
8	تهتم العلاقات العامة بآراء عناصر الكتيبة التاسعة فيما يتعلق بالقضايا الأمنية	3.06	1.01	61.2	متوسطة
9	تشارك العلاقات العامة المعلومات مع أفراد الكتيبة التاسعة	2.98	1.03	59.6	متوسطة
10	تهتم العلاقات العامة بإنشاء برنامج اتصالي مع الكتيبة التاسعة	3.04	1.10	60.8	متوسطة
11	تهتم العلاقات العامة بمحادثات عناصر الكتيبة التاسعة وتقربها للإدارة العليا	3.8000	.93996	76	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.46	1.08	69.2	متوسطة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة متوسط بصورة عامة؛ حيث جاء المتوسط الحسابي (M 3،46=)، بانحراف معياري بلغ ما نسبته (M1.08=)، وإجمالي النسبة المئوية 69.2%.

وبلغت نسبة الاهتمام بتحقيق العلاقات العامة لمبدأ التقارب العاطفي بين أفراد الكتيبة التاسعة 79.76%، بينما كانت نسبة تعزيز التعاون ومبدأ المساواة، والاحترام بين أفراد الكتيبة التاسعة 77.76 %، أما الاهتمام بمحادثات عناصر الكتيبة التاسعة وتقربها للإدارة العليا فقد بلغ ما نسبته 76%، في حين كانت نسبة تعامل العلاقات العامة مع عناصر الكتيبة كرأس مال اجتماعي 74.4%.

أظهرت النتائج كذلك اهتماما عند العلاقات العامة ببناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين الإدارة العليا وعناصر الأمن بنسبة 69.2%، إضافة إلى سعي نحو خلق حوار بشكل مستمر بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة فيها بنسبة 62.4%، في حين كانت نسبة عملية توطيد العلاقة بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة 61.2%، أما عن إسهام العلاقات العامة في دعم عناصر الكتيبة التاسعة بتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية فقد جاء بنسبة 66.4%.

كذلك فإن النتائج تظهر أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني تهتم بآراء عناصر الكتيبة التاسعة فيما يتعلق بالقضايا الأمنية بنسبة 61.2%، كما تعنى بإنشاء برنامج اتصالي معهم بنسبة 60.8%، أما نسبة مشاركتها المعلومات مع أفراد الكتيبة التاسعة فتبلغ 59.6%.

تشير هذه النتائج إلى أن درجة اهتمام العلاقات العامة بمبدأ الاتصال الحواري متوسط، ويرتفع هذا الاهتمام حينما يتعلق الأمر بالتقارب بين العناصر، وتحقيق التعاون والمساواة والاحترام، ومعاملتهم كرأس مال اجتماعي، بينما ينخفض حينما يتعلق الأمل بالتواصل والحوار، وتبادل الآرء والبرامج الاتصالية والمشاركة بالمعلومات.

ولتحديد أهم الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في الأمن الوطني مع أفراد الكتيبة التاسعة لتعزيز الروح الوطنية، ننتقل إلى السؤال الثاني للدراسة.

3.4.النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه؟

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعيارية	النسبة المئوية	الدرجة
1	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني حلقات حوارية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة	3.7720	1.00601	75.44	مرتفعة
2	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني ورشات توعوية مع عناصر الكتيبة التاسعة لتأصيل حب الوطن	3.28	1.02	65.6	متوسطة
3	تلجأ العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني إلى الدورات التدريبية لترسيخ الهوية الوطنية في نفوس عناصر الكتيبة التاسعة	3.36	1.05	67.2	متوسطة
4	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال الاتصالات الدورية الانتماء الوطني لدى عناصر الكتيبة التاسعة	3.22	1.03	64.4	متوسطة
5	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المقابلات المباشرة بين الخبراء وعناصر الكتيبة التاسعة لتعزيز قيم التضحية والانتماء	3.8680	.80820	77.36	مرتفعة
6	توظف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني آراء الكتيبة التاسعة من خلال استطلاعات الرأي في تعزيز الروح الوطنية	3.12	1.05	62.4	متوسطة
7	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال اللقاءات المباشرة إيمان عناصر الكتيبة التاسعة بوطنهم	3.7000	1.03065	74	مرتفعة
8	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المؤتمرات الدورية حول مفهوم المواطنة وتعزيزها	3.24	.97	64.8	متوسطة
9	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفعاليات الوطنية لتعزيز قيم الولاء والإخلاص لدى أفراد الكتيبة التاسعة.	3.10	.90	62	متوسطة
10	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في غرس الحس الوطني، وتعزيز روح المسؤولية في عناصر الكتيبة التاسعة بأنشطتها المختلفة	3.8360	.89684	76.72	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.425	2.046	68.5	متوسطة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه متوسطة في مجملها، حيث جاء المتوسط الحسابي (M=3،425)، والانحراف المعياري (M2.046=) وإجمالي النسبة المئوية 68.5%.

تمثلت هذه الأنشطة في تنظيم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المقابلات المباشرة بين الخبراء وعناصر الكتيبة التاسعة لتعزيز قيم التضحية والانتماء بنسبة 77.36%، وتعزيز روح المسؤولية بأنشطتها المختلفة بنسبة 76.72%، وتنظيم الحلقات الحوارية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسع بنسبة 75.44%، والمساهمة في غرس الحس الوطني، إضافة إلى تعزيزها لإيمان عناصر الكتيبة التاسعة بوطنهم من خلال اللقاءات المباشرة بنسبة 74%.

كما أوضحت النتائج أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني تلجأ إلى الدورات التدريبية لترسيخ الهوية الوطنية في نفوس عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 67.2%، وتنظم الورشات التوعوية لتأصيل حب الوطن بنسبة 65.6%، وتنظم المؤتمرات الدورية حول مفهوم المواطنة وتعزيزها بنسبة 64.8%، كما تعزز من خلال الاتصالات الدورية الانتماء الوطني لدى عناصر الكتيبة التاسعة بنسبة 64.4%.

وأظهرت النتائج أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني توظف استطلاعات الرأي لجمع آراء الكتيبة التاسعة، والاستفادة منها في تعزيز الروح الوطنية بنسبة 62.4%، كما تنظم الفعاليات الوطنية لتعزيز قيم الولاء والإخلاص لدى أفراد الكتيبة التاسعة بنسبة 62%.

تشير هذه النتائج إلى اهتمام العلاقات العامة بالأنشطة الاتصالية التي ترتبط بالمقابلات والحلقات الحوارية، واللقاءات المستمرة، ما يشير إلى ارتفاع إسهامها في تعزيز قيم التضحية والانتماء، وتعزيز الروح الوطنية، وروح المسؤولية وغرس الحس الوطني، والإيمان بالوطن.

3.5.النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

والذي نصه: ما مدى تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة؟

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعيارية	النسبة المئوية	الدرجة
1	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تبادل الآراء وتوثيق الارتباط بين الإدارة العليا وعناصر الكتيبة التاسعة	3.16	1.05	63.2	متوسطة
2	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تعزيز مشاركة الكتيبة التاسعة في الحوار واستعدادهم للتضحية	3.46	1.08	69.2	متوسطة
3	تؤثر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في عناصر الكتيبة التاسعة وتعزز العلاقات الوثيقة بينهم	3.9040	.81575	78.08	مرتفعة
4	توفر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني جواً من الدعم والثقة بين الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة	3.7600	.95185	75.2	مرتفعة
5	تعترف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني برأي الكتيبة التاسعة وتوظفه لتعزيز الروح الوطنية	3.12	1.05	62.4	متوسطة
6	تعزز العلاقات العامة ميل الأمن الوطني إلى تأسيس برنامج تواصل وطني مع الكتيبة التاسعة	3.02	1.05	60.4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.28	1.04	65.6	متوسطة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة متوسط إجمالًا، حيث جاء المتوسط الحسابي (M=3،28)، والانحراف المعياري (M1.04=) وإجمالي النسبة المئوية هي 65.6%.

تكشف النتائج عن اهتمام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بتطبيق مبادئ الاتصال الحواري التقليدية في تحقيق مبدأ التقارب من خلال التأثير في عناصر الكتيبة التاسعة، وتعزيز العلاقات الوثيقة بينهم، إذ بلغت نسبة هذا الاهتمام 78.08%.

كما تسعى العلاقات العامة في الأمن الوطني إلى تحقيق مبدأ التعاطف في الاتصال الحواري، من خلال توفير جو من الدعم والثقة بين الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة بنسبة بلغت 75.2%.

ويظهر الجدول أن ممارسة العلاقات العامة لمبدأ المخاطرة في الاتصال الحواري من خلال مساهمتها في تعزيز مشاركة الكتيبة التاسعة في الحوار بلغت ما نسبته 69.2%، وتوثيق الارتباط بين الإدارة العليا وعناصر الكتيبة التاسعة، بنسبة 63.2%، بينما كانت نسبة اعترافها برأي الكتيبة التاسعة وتوظفيه لتعزيز الروح الوطنية 62.4%، إلى جانب ذلك، يظهر من خلال النتائج تطبيق مبدأ التبادلية في مساهمة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تبادل الآراء، كما يظهر مبدأ الالتزام جلياً في توجيه العلاقات العامة لميل الأمن الوطني لتأسيس برنامج تواصل وطني مع الكتيبة التاسعة بنسبة 60.4%.

وتشير هذه النتائج إلى أن العلاقات العامة تمارس مبدأ التقارب، والتعاطف بشكل مرتفع، ويلي هذين المبدأين في نسبة الممارسة المخاطرة، ومن ثم التبادلية والالتزام. وتميل العلاقات العامة بشكل محدود إلى تنفيذ برامج اتصالية مع عناصر الكتيبة، لكنها ترغب أكثر في اللقاءات والمقابلات المباشرة والحلقات الحوارية، وللتأكد من صحة ذلك قام الباحث باختبار الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق التواصل مع أفراد الكتيبة التاسعة، كما في يظهر في الجزء التالي من الدراسة.

3.6.النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

والذي نصه: ما الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة؟

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعيارية	النسبة المئوية	الدرجة
1	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني الهاتف للتواصل مع الكتيبة التاسعة	4.35	.81	87	مرتفعة جداً
2	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني للمراسلات التقليدية (الايميل، الفاكس) للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.48	1.14	69.6	متوسطة
3	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني المراسلات الالكترونية للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.4410	1.08682	68.2	متوسطة
4	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.3090	1.08762	66.1	متوسطة
5	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني المؤتمرات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	2.96	.98	59.2	متوسطة
6	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني إلى الندوات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.10	.90	62	متوسطة
7	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الورشات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.04	1.06	60.8	متوسطة
8	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الدورات للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.5208	1.12599	70.4	مرتفعة
9	تجري العلاقات العامة في الأمن الوطني المقابلات مع افراد الكتيبة التاسعة	3.94	1.04	78.8	مرتفعة
10	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني المطبوعات (البروشور، الفلير.. الخ) للتواصل مع الكتيبة التاسعة	3.06	1.01	61.2	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.22	.99	64.4	متوسطة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن الاستجابة للأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة متوسطة ككل، حيث جاء المتوسط الحسابي (M=3،22)، والانحراف المعياري (M0.99=) واجمالي النسبة المئوية هي 64.4%.

حيث تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني الهاتف للتواصل مع الكتيبة التاسعة بنسبة 87%، وتجري المقابلات بنسبة 78.8%، وتنظم الدورات للتواصل بنسبة 70.4%، وتلجأ للمراسلات التقليدية (الايميل، الفاكس) بنسبة 69.6%، وتوظف المراسلات الإلكترونية بنسبة 68.2 %، كما توظف مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الكتيبة التاسعة بنسبة 66.1%، وتلجأ إلى الندوات بنسبة 62%، وتستخدم المطبوعات (البروشور، الفلير.. الخ) بنسبة 61.2%، وتنظم الورشات بنسبة 60.8%، كما أنها تنظم المؤتمرات للتواصل مع الكتيبة التاسعة بنسبة 59.2%.

وتشير هذه النتائج إلى أن العلاقات العامة تهتم بشكل أكبر في الأدوات التقليدية؛ فهي تستخدمها بشكل مرتفع وبنسب تتراوح بين 87% إلى 70.4%، نحو الهاتف والمقابلات والدورات. بينما تظهر اهتماما متوسطا بالوسائل الحديثة كالإيميل، والفاكس، والمراسلات الإلكترونية، ومواقع التوصال الاجتماعي، والمطبوعات، وكذلك الأمر بالنسبة إلى اهتمامها المتوسط بالأنشطة الاتصالية الواسعة كالورشات والندوات والمؤتمرات.

3.7. النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

والذي نصه: النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل

كشفت نتائج المقابلات أن هناك آليات عدة من الممكن تنفيذها لتحقيق الاتصال الحواري، وتعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة، وذلك من خلال التنسيق والتواصل المستمر مع المؤسسة الأمنية، وتكثيف الجهود والأنشطة من قبل العلاقات العامة تجاه الكتيبة التاسعة، وتوظيف ضباط اختصاص في المجال،

والاهتمام بالقراءة، والمحاضرات، وتنظيم الزيارات الميدانية للمواقع التاريخية، والتعرف على جغرافيا الوطن لتعزيز التقارب بين أفراد الكتيبة التاسعة، وتنظيم محاضرات ولقاءات مباشرة تسلط الضوء على المكانة المهنية لهم، وتقديم الحوافز أيضاً، والمشاركة في الأفراح والأحزان، وتحفيز عناصر الكتيبة التاسعة بتقليدهم أوسمة وأنواطا بناء على ما يقدمونه من خدمات مميزة استثنائية في قوات الأمن الوطني الفلسطيني.

3.8.النتائج المتعلقة بالسؤال السادس

والذي نصه: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، السكن، الرتبة، العمر، التخصص)؟

- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

لاختبار هذه الفرضية نلجأ إلى اختبار تحليل التباين؛ وذلك لأن متغير المؤهل العلمي يحتوي على ثلاث فئات ولا يمكن إستخدم إختبار T-Test، والجدول التالي يبين نتيجة الإختبار ANOVA

جدول (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغيرات	المؤشرات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	احتمال (p)
الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري		بين المجموعات	.460	2	.230	.423	.656
		داخل المجموعات	52.716	97	.543		
		المجموع	53.175	99			
الأنشطة الاتصالية		بين المجموعات	3.331	2	1.666	2.838	.063
		داخل المجموعات	56.940	97	.587		
		المجموع	60.271	99			
تطبيق مبادئ الاتصال الحواري		بين المجموعات	3.301	2	2.321	7.723	0.015
		داخل المجموعات	50.308	97	0.314		
		المجموع	60.271	99			
الأدوات الاتصالية		بين المجموعات	3.102	2	1.551	2.581	.081
		داخل المجموعات	58.275	97	.230		
		المجموع	61.377	99			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (a=0.05).

يتبين لنا من الجدول النتائج التالي:

- أن قيمة المعنوية لمستوى الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري (P. Value=0.565) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- أن قيمة المعنوية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة (P. Value=0.063) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- أن قيمة معنوية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.015) وهي أصغر من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لذلك نقول بأنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- أن قيمة معنوية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.081) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولتحديد أين توجد الفروق المعنوية في درجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، قمنا بإجراء اختبار بونفروني للمقارنات البعدية، وتظهر النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (9)

اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لتطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً للمؤهل العلمي

المؤشرات	ثانوية عامة فأقل		بكالوريوس		دراسات عليا	
المتغيرات	متوسط الفرق	Pاحتمال	متوسط الفرق	Pاحتمال	متوسط الفرق	Pاحتمال
ثانوية عامة فأقل	-	-	0.079	1.000	0.659	*0.034
بكالوريوس	-0.079	1.000	-	-	0.580	0.097
دراسات عليا	-0.659	*0.034	-0.580	0.097	-	-

نلاحظ من الجدول السابق:

- أن هناك فروقا جوهرية بين فئة ثانوية عامة فأقل والدراسات العليا فقط، حيث كانت قيمة P-Value تساوي (0.034)، أي أن فئة الدراسات العليا هي الفئة الأكثر قدرة على ملاحظة مبادئ الاتصال الحواري، في حين أنه لا يوجد فرق معنوي إحصائياً بين حملة البكالوريوس والثانوية العامة فأقل، في

درجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.

* يمكن القول: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير السكن.

لاختبار هذه الفرضية نلجأ إلى اختبار تحليل التباين؛ وذلك لأن متغير السكن يحتوي على ثلاث فئات، والجدول التالي يبين نتيجة الاختبار ANOVA

جدول (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير السكن

المؤشرات / المتغيرات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	احتمال (p)
الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري	بين المجموعات	.812	2	.406	.752	.474
	داخل المجموعات	52.363	97	.540		
	المجموع	53.175	99			
الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية	بين المجموعات	2.184	2	0.287	1.696	.431
	داخل المجموعات	52.034	97	.521		
	المجموع	58.271	99			
تطبيق مبادئ الاتصال الحواري	بين المجموعات	3.174	2	1.587	6.696	.003
	داخل المجموعات	57.097	97	.589		
	المجموع	60.271	99			
الأدوات الاتصالية	بين المجموعات	2.974	2	1.487	2.469	.090
	داخل المجموعات	58.403	97	0.406		
	المجموع	61.377	99			

يتبين لنا من الجدول النتائج التالي:

- أن القيمة المعنوية لمستوى الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري (P. Value=0.474) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)؛ لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير السكن.
- أن القيمة المعنوية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تساوي (P. Value=0.431)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير السكن.
- أن القيمة المعنوية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تساوي (P. Value=0.003)، وهي أصغر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير السكن.
- أن القيمة المعنوية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تساوي (P. Value=0.090)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير السكن.

ولتحديد أين توجد الفروق المعنوية في درجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير السكن، نقوم بإجراء اختبار بونفروني للمقارنات البعدية، وتظهر النتائج كما في الجدول (11) –انظر الملحق (د)–.

نلاحظ من الجدول (11):

- أن هناك فروقا جوهرية بين سكان القرى والمخيم فقط، حيث كانت قيمة P-Value تساوي (0.32)، أي أن فئة سكان القرى هم الأكثر استجابة لمحور مبادئ الاتصال الحواري، في حين أنه لا يوجد فرق معنوي إحصائياً بين سكان المدينة والمخيم، في درجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.

يمكن القول: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير السكن لصالح القرية.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير الرتبة.

لاختبار هذه الفرضية نلجأ إلى اختبار تحليل التباين؛ وذلك لأن متغير الرتبة يحتوي على فئات عدة، والجدول (12) –انظر الملحق (د)– يبين نتيجة الاختبار ANOVA.

يتبين لنا من الجدول النتائج التالية:

- أن القيمة المعنوية لمستوى الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري (P. Value=0.707) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يشير إلى غياب الفروق المعنوية ذات الدلالة الإحصائية لمستوى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير الرتبة.
- أن القيمة المعنوية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة (P. Value=0.311)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، ما يعني

عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة مردها إلى متغير الرتبة.

- أن القيمة المعنوية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.111)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير الرتبة.
- أن القيمة المعنوية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.090)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك ليس ثمة فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير الرتبة.

يمكن القول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، يمكن أن يعزى لمتغير الرتبة.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير التخصص. –انظر الجدول (13) الملحق (د)–.

يتبين لنا من الجدول النتائج التالي أن:

- بإمكاننا القول بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير التخصص؛ فالقيمة المعنوية لمستوى الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري (P. Value=0.105)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05).
- ليس هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير التخصص؛ إذإن القيمة المعنوية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة (P.Value=0.248)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05).
- القيمة المعنوية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.791)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، ما يشير إلى غياب أي فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير التخصص.
- القيمة المعنوية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تساوي (P. Value=0.600)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، ما يعني عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير التخصص.

يمكننا القول: إنه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية لاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة مرده إلى متغير التخصص.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر. –انظر الجدول (14) الملحق (د)–.

يتبين لنا من جدول النتائج التالي أن:

- القيمة المعنوية لمستوى الاهتمام بمبدأ الاتصال الحواري تساوي (P. Value=0.078)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نقول بأنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير العمر.
- هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر، لأن القيمة المعنوية لمستوى الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة (P.Value=0.037)، وهي أصغر من قيمة مستوى المعنوية (0.05).
- هناك أيضا فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير العمر؛ إذ إن القيمة المعنوية لدرجة تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.042)، وهي أصغر من قيمة مستوى المعنوية (0.05).
- بلغت القيمة المعنوية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني (P. Value=0.666)، وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية (0.05)؛ لذلك ليس ثمة فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لاستخدام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأدوات الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير العمر.

ولتحديد أين توجد الفروق المعنوية في مستوى ممارسة العلاقات العامة للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير العمر، أجرينا اختبار بونفروني للمقارنات البعدية، وكانت نتائجه كما يظهر في الجدول (15) –انظر الملحق (د)–.

نلاحظ من الجدول (15):

- أن هناك فروقا جوهرية بين عناصر من الفئة العمرية من 20–31 و32–41 فقط، حيث كانت قيمة P-Value تساوي (0.02)، أي أن العناصر الذين يقعون ضمن الفئة العمرية 20–31 هم الأكثر استجابة لمحور الأنشطة الاتصالية الهادفة لتعزيز الروح الوطنية، في حين أنه لا يوجد فرق معنوي إحصائياً بين عناصر كل من فئة العمرية 20–31 وفئة 42–50، في مستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.

يمكن القول: إن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لمستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح فئة 21–31.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً وحماساً؛ نظراً لحداثة عملها، وصغر عمرها.

أما بالنسبة لدرجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير العمر، لتحديد أين توجد الفروق المعنوية في درجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير العمر، أجرينا اختبار بونفروني للمقارنات البعدية، وظهرت النتائج كما في الجدول (16) –انظر الملحق (د)–:

نلاحظ من الجدول (16):

- أن هناك فروقا جوهرية بين عناصر من الفئة العمرية 20–31 والفئة العمرية 32–41 فقط، حيث كانت قيمة P-Value تساوي (0.017)، أي أن العناصر في الفئة العمرية 32–41 هم الأكثر استجابة

لمحور تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، في حين أنه لا يوجد فرق معنوي إحصائياً بين الفئتين العمريتين 20–31 و42–50، في درجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.

يمكن القول: إن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة 32–41.

يعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة تكون الأكثر قدرة على التركيز في طبيعة مبادئ الاتصال الحواري، فالفئة الأولى يملؤها الحماسة والاندفاع، والفئة الثالثة عادة ما تركز على العمل أكثر من أنشطة العلاقات العامة أو تطبيقها لمبادئ الاتصال الحواري.

3.9.التحليل النوعي

أجرى الباحث مقابلات بشكل مباشر للحصول على المعلومات الدقيقة حول توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية، حيث أجرى مقابلات مع مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني في منطقة جنين فايز إبراهيم، وأيمن البحش في منطقة نابلس، وحاتم واكد في منطقة رام الله، وكمال دويكات في طوباس، ووجهت التساؤلات بشكل مستقل كل في مكان عمله لضمان عدم تأثر إجابة أحدهم بالآخر، وقسم الباحث الإجابات على النحو الآتي:

المحور الأول: مكانة العلاقات العامة وصلاحياتها في الأمن الوطني

أظهرت نتائج المقابلات أن العلاقات العامة تتمتع بمكانة عالية في الأمن الوطني. أكد فايز إبراهيم أن العلاقات العامة تحظى بمكانة عالية نظراً لأهمية الاتصال والتواصل مع المجتمع، واعتبرها البحش ركناً أساسياً من أركان قيادة المناطق في جهاز الأمن الوطني، بينما يرى واكد أنها تمثل الوجه الحقيقي للجهاز،

وهي الصورة المشرقة التي يجب أن تظهر للمواطن الفلسطيني من ناحية الإعلام، وتكشف طبيعة الدور، والعمل الذي يقوم به الأمن الوطني والفعاليات والنشاطات التي تقوم بها، وهذا كله منوط بدور العاملين في العلاقات العامة والإعلام.

أضاف واكد أن العلاقات العامة في الأمن الوطني قد اكتسبت مكانتها من خلال العمل الذي يقوم به الجندي الفلسطيني، ومن خلال السمعة التي خلقها، كما أن لمديري العلاقات العامة دورًا محوريًا ومركزيًا ومهمًا في الوقت نفسه، من خلال تسليط الضوء على القصص الإنسانية والوطنية لقوات الأمن الوطني.

يتفق دويكات مع ما ورد أعلاه، فهو يرى أن العلاقات العامة تتمتع بمكانة عالية في الأمن الوطني؛ وذلك لأنها الجهة الرسمية الواصلة ما بين القوات والمجتمع ومؤسساته كافة، وهي المسؤولة عن بنائه وتطوير العلاقة بين رجل الأمن والمؤسسة الأمنية من جهة أخرى.

المحور الثاني: الكتيبة التاسعة من وجهة نظر مديري الأمن الوطني

اتفق مديرو العلاقات العامة على أهمية الكتيبة التاسعة وأهمية مهامها، فقد رأى ابراهيم أنها تمثل رأس السهم في قوات الأمن الوطني، بينما يؤمن البحش بأنها كتيبة إسناد وتعزيز للأمن الوطني، وعدّها واكد بمثابة عصب كتائب الأمن الوطني ابتداءً من الكتيبة الأولى إلى الكتيبة التاسعة، فالمهام التي تقوم بها ضرورية، وتعتبر من أهم الكتائب الموجودة في تشكيلات الأمن الوطني؛ لأنها قادرة على التحرك في كل الوطن، وهي كتيبة مركزية، تقوم بدور فاعل في استتباب الأمن والنظام في المجتمع الفلسطيني. بينما عرفها دويكات بأنها " إحدى كتائب قوات الأمن الوطني، والتي تتبع مباشرة للسيد اللواء نضال أبو الدخان، تقدم مهامها في كافة المناطق وقت الأزمات، بالإضافة إلى أعمالها اليومية".

المحور الثالث: الدور التي تؤديه الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني

تفاوتت نتائج المقابلات حول تفرد الكتيبة التاسعة وتميزها عن باقي الكتائب، فعدّها البعض مميزة لكونها تهتم بجميع القوات العاملة كما يرى السيد ابراهيم، الذي أكد أن لها دورا كبيرا وحساسا، وهي قوة إسناد للمؤسسة الأمنية جميعاً، ويتفق معه البحش في كونها تقوم بالإسناد والدور المطلوب منها، ولكنها مهمة بنفس درجة أهمية باقي الكتائب، ولا يوجد أي خصوصية تميزها عن باقي الكتائب في المنطقة.

يرى واكد أن للكتيبة التاسعة دورا في تنفيذ المهمات الموكلة إليها سواءً أكانت صغيرة أم كبيرة، وأنها الكتيبة الأولى في حفظ الأمن والنظام ومواضع السلم الأهلي، وبالتالي يعدها من أساسيات هذه التشكيلات، ويتفق معه دويكات الذي يرى أن من أهم أسباب الاهتمام بالكتيبة التاسعة دورها المميز في حفظ النظام وتطبيق القانون، فهي تعمل على حفظ النظام وتطبيق القانون خصوصاً أثناء الأزمات، وذلك ينعكس على المجتمع بحفظ الأمن والاستقرار المجتمعي.

المحور الرابع: أهمية تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني

أكد مديرو العلاقات العامة أهمية تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، حيث بين واكد أن نظرة الأمن للكتيبة التاسعة نظرة احترام ومحبة وتقدير على المستوى الوطني لسبب بسيط؛ وهو ما تقوم به في وقت الأزمات وفي الأمور الصعبة؛ لأن الخيار الوحيد في هذه الحالات في سبيل التصدي للأزمة هو التوجه للكتيبة التاسعة، وبالتالي يجب أن يؤمن العسكري في الكتيبة التاسعة بقيمة الانتماء الوطني بالدرجة الأولى، والرسالة التي يقدمها للمجتمع والوطن ولأبناء شعبه، وأن يدرك أهمية حفظ الأمن الذي يمارسه في الكتيبة التاسعة، وآثاره الإيجابية على النظام والقانون والسلم الأمني، وتعزيز المشاركة المجتمعية، والتواصل المجتمعي مع المواطن الفلسطيني، وبالتالي على ابن الكتيبة التاسعة أن يكون مدركا لطبيعة عمله والأهداف المرسومة له، ما يسهم في تعزيز ثقته بنفسه وروح المبادرة لديه. يتفق معه دويكات الذي بين أن لتعزيز

الروح الوطنية أهمية كبيرة بين أفراد الكتيبة، حيث ينعكس ذلك على أدائها في الشارع، ويعزز الثقة ما بين أفراد الكتيبة التاسعة وأبناء المجتمع.

المحور الخامس: مؤشرات اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة

كشفت نتائج المقابلات أن هناك قصورا في مؤشرات الاتصال الحواري في الأمن الوطني. أكد إبراهيم ضعف مؤشرات الاتصال الحواري؛ نظراً لحركة الكتيبة وعدم ثباتها، كما بين واكد أن هناك تقصيرا في أداء العلاقات العامة في الكتيبة التاسعة، وعدّ هذا التقصير غير مبرر، سواء أكان الانشغال أو ضغوط العمل، محملاً المسؤولية لمديري المناطق، الذين يقصرون في تسليط الضوء على طبيعة العمل والمهام التي تقوم بها الكتيبة، التي ليس لها ما يعطيها حقها وينصفها ككتيبة نموذجية، مؤكداً أن التواصل مع الكتيبة وأفرادها من أولويات الخطط القادمة في الوقت القريب جداً؛ لأن أفرادها هم الجنود الماثلون على أرض الواقع، ومن يقودون العمل الميداني تجاه المواطن الفلسطيني.

أما دويكات والبحش فقد أكدا أنه لا يوجد اهتمام كافٍ بالاتصال الحواري، حيث كشف دويكات غياب الاهتمام الحقيقي من قبل العلاقات العامة في الأمن الوطني لمبدأ الاتصال الحواري في القوات الأمنية للكتيبة التاسعة، إذ يقتصر الاتصال بالكوادر الأمنية على اللقاءات التثقيفية التي يتم تطبيقها بمشاركة الكتيبة التاسعة والكتيبة الثانية وبقية الأفرع.

المحور السادس: الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني

كشفت نتائج المقابلات أن هناك قصورا في الأدوات الاتصالية التي توظف للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة، فهي محصورة في المراسلات والكتب والرسمية والمحاضرت، أو الاتصال بالكتيبة التاسعة من خلال الهاتف واللقاءات والمشاركات المجتمعية، ويفضل أفراد الكتيبة التاسعة أدوات الاتصال المباشرة، سواء

باللقاءات أو المشاركات الأخرى، وكذلك الرسائل خلال مواقع التواصل، وهناك قصور في تنظيم ندوات ومحاضرات واجتماعات توعوية.

المحور السابع: ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني

كشفت النتائج أن هناك تقصيرا في طبيعة الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية، حيث بين البحش أن دور العلاقات العامة في توضيح وتقديم الخدمة المجتمعية والإنسانية وتباينها للرأي العام، متزامن مع العمل الأمني في أي محافظة لأي جهاز أمني، فجميع العناصر تستهدف جميع الأجهزة بدون تمييز، وتعمل العلاقات العامة ضمن الفعاليات المقررة في أي منطقة من خلال برامج المحاضرات التي تقدمها في الدعم النفسي والنوع الاجتماعي، وضباط الجهاز في تثقيف أبناء الأجهزة الأمنية. أما إبراهيم فقد أكد أن من الصعب تنفيذ أنشطة اتصالية في الكتيبة التاسعة؛ بحكم سرعة الحركة وعدم ثباتها في المنطقة.

ويرى واكد أن العلاقات العامة في الكتيبة التاسعة تقدم خدماتها للمجتمع بما يتناسب مع طبيعة عملها ومع طبيعة الجهاز الأمني الذي تعمل فيه وفي سياق تعزيز الروح الوطنية، أشار دويكات أن العلاقات العامة تعقد المحاضرات التوعوية بالأمور الوطنية، ليس فقط للكتيبة التاسعة بل لكل مرتبات المنطقة، وبمشاركة الكتيبة التاسعة أثناء تواجدها في المنطقة، ويتم ذلك من خلال عقد الورشات والدورات واللقاءات الخاصة بتعزيز الروح الوطنية والانتماء، مما ينعكس على أداء أفراد الكتيبة التاسعة، ولكن أكد أن هناك تقصيرا في حضور الاجتماعات والدورات المختلفة، وعليه يجب تعيين ضباط من ذوي اختصاص لمتابعة الأمر وضمان تنفيذه.

المحور الثامن: مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني

أكد مديرو العلاقات العامة أن دور العلاقات العامة في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري ضئيل ويحتاج إلى التحسين مستقبلاً، فهو يرتكز على طرق تقليدية، وعلى مبدأ التقارب والتعاطف وحسب، حيث بين واكد أن هناك قصورا في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري، فهي تقتصر على التقارب والتعاطف من خلال الفعاليات المختلفة، والبرامج الاجتماعية والتثقيفية، بالإضافة إلى ضباط مختصين في المجال، يقدمون البرامج التثقيفية المختلفة والدعم لهم.

أما دويكات فبين أنه يتم تطبيق مبدأ الاتصال الحواري مع الكتيبة التاسعة بشكل بسيط؛ وذلك لضغط العمل الكبير عند منتسبي الكتيبة التاسعة وعدم تفرغهم. بينما أوضح البحش أن هناك تقصيرا من الكتيبة التاسعة أو ضباطها في عدم حضور الجلسات الحوارية أو المحاضرات التثقيفية، وبالتالي ينتقض أهم مبدأ للاتصال الحواري وهو الحوار.

المحور التاسع: النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل

كشفت نتائج المقابلات أن هناك آليات عدة من الممكن تنفيذها لتحقيق الاتصال الحواري، وتعزيز الروح الوطنية في الكتيبة التاسعة. من جانبه أوصى دويكات بالتنسيق والتواصل المستمر مع المؤسسة الأمنية، وتكثيف الجهود والأنشطة من قبل العلاقات العامة تجاه الكتيبة التاسعة، وإشراك منتسبي الكتيبة التاسعة رغم ضغط العمل ومهامهم الصعبة بكل هذه الأنشطة. بينما نادى إبراهيم بضرورة توظيف ضباط اختصاص في المجال، والاهتمام بالقراءة، والمحاضرات، وتنظيم الزيارات الميدانية للمواقع التاريخية، والتعرف على جغرافيا الوطن لتعزيز التقارب بين أفراد الكتيبة التاسعة.

ودعا واكد إلى تنظيم محاضرات ولقاءات مباشرة تسلط الضوء على المكانة المهنية لهم، وتقديم الحوافز أيضاً، والمشاركة في الأفراح والأحزان، والتعامل مع هذه الكتيبة كعائلة واحدة كبيرة؛ لأن مسؤوليتها أيضاً مجتمعية بامتياز من الحفاظ على السلم الأمني، وتعزيز هذه الفكرة لدى الأفراد، وأهمية الدور الثاني الذي تقوم به في تعزيز مفاهيم المواطنين، والحديث عن المخاطر التي تنجم غياب الأمن وإبراز دورهم الفعال في حفظ الأمن. وأوصى البحش بتحفيز عناصر الكتيبة التاسعة بتقليدهم أوسمة وأنواطا بناء على ما يقدمونه على خدمات مميزة استثنائية في قوات الأمن الوطني.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

4.1.مقدمة

انطلقت هذه الدراسة للبحث عن فاعلية العلاقات العامة في توظيف نظرية الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية. بغية التوصل إلى النتائج اتبع الباحث المنهج الوصفي، مستعيناً بالأبحاث والدراسات السابقة التي تتحدث عن نظرية الاتصال الحواري، وتوظيف العلاقات العامة لها في مجالات عدة؛ بهدف معرفة مبادئها، وأهميتها، وكيفية تطبيقها على هذه الدراسة.

لقد وجد الباحث أن هناك اختلافا بين مبادئ الاتصال الحواري الرقمي والتقليدي. تعتمد المبادئ التقليدية على التقارب، والتعاطف، والتبادلية، والمشاركة، والالتزام والمخاطرة، بما يحقق الانسجام بين المؤسسة وجمهورها، بينما تقوم مبادئ الاتصال الحواري الرقمي على مبدأ الوصول والسهولة والوضوح والحفاظ على الزوار. ولأن مجتمع الدراسة مجتمع أمني مُلزم بالقوانين العسكرية وجد الباحث أن من الأهمية بمكان دراسة النظرية في ضوء مبادئها التقليدية وليس الرقمية، ساعيًا إلى الكشف عن أهم الأنشطة الاتصالية والأدوات الاتصالية لإثبات أن للأجهزة الأمنية خصوصية تجعلها تلتزم بخط اتصالي معين، لا يخلو من الحوار، ولذلك وظف محوراً كاملاً يبين اهتمام العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بالاتصال الحواري، ومحوراً آخر في تطبيق هذه المبادئ، فالاهتمام وحدة لا يكفي، والتطبيق يعني الوعي الكامل بأهمية ترجمة هذا الاهتمام إلى سلوك.

استخدم الباحث في دراسته أداتين: الاستبانة للحصول على المعلومات من وجهة نظر أفراد الكتيبة التاسعة، والمقابلة كذلك للحصول على المعلومات الدقيقة حول أنشطة العلاقات العامة الحوارية من وجهة نظر المسؤولين، ويمكن مناقشة النتائج كما يلي:

4.2.مناقشة السؤال الرئيس

والذي نصه: ما مدى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

كشفت نتائج الدراسة أن اهتمام العلاقات العامة بالاتصال الحواري متوسط. تمثل ذلك في الدرجة الأولى في بناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل، وخلق الحوار، والمحافظة على الاحترام والتعاون، فضلا عن توطيد العلاقات وبالتالي تحقيق التقارب والتعاطف من خلال دعم العناصر في الكتيبة التاسعة، والاهتمام بآرائهم، ومشاركتهم في المعلومات إلى حد معين، والالتزام بمحادثتهم، وتكوين برامج اتصالية معهم ولكن بشكل محدود كذلك. وترجمت العلاقات العامة هذا الاهتمام من خلال الأنشطة الاتصالية التي تتمثل في الحلقات الحوارية، والمقابلات واللقاءات بالدرجة الأولى، ومن ثم الدورات والورشات والندوات والفعاليات الوطنية، وبشكل ضعيف المؤتمرات والاستطلاعات.

إضافة إلى ذلك، تفاوتت مبادئ الاتصال الحواري في درجة تطبيقها، حيث طبقت العلاقات العامة مبدأ التقارب والتعاطف بشكل مرتفع من خلال تعزيز العلاقات وتوطيد الصلات وخلق أجواء من الدعم والثقة بين عناصر الكتيبة وبين الإدارة العليا، بينما مارست مبدأ المخاطرة والتبادلية بشكل متوسط من خلال المشاركة بالمعلومات، وتبادل الآراء مع عناصر الكتيبة التاسعة والاعتراف بهم، وطبقت مبدأ الالتزام بشكل متوسط بتأسيس برنامج اتصالي معهم، وكما سبق أن ذكر الباحث فإن البرنامج الاتصالي اعتمد بشكل كبير على الدوائر الضيقة والأدوات التقليدية أكثر من الأدوات الحديثة.

وفي هذا الشأن اتضح أن العلاقات العامة قد ركزت على الهاتف والمقابلات والدورات والمراسلات التقليدية أكثر من المراسلات الحديثة، التي تتمثل في توظيف التقنيات الحديثة كمواقع التواصل الاجتماعي، وأكثر كذلك من الفعاليات والأنشطة كالندوات والورشات والمطبوعات والمؤتمرات، ولكنها في الوقت نفسه لم تهملها، بل ركزت على ما وجدته آمناً بشكل أكبر.

يتضح مما سبق أن العلاقات العامة قد نجحت في تعزيز الروح الوطنية والانتماء وتحقيق التقارب والتعاطف بين أفراد الكتيبة التاسعة بنسبة تُقارب الـ 75%، ولكن جهودها الاتصالية اتسمت بنوع من القصور والجمود، والتمسك بالتقاليد العسكرية التي تعتمد على المقابلات والدورات بشكل أكبر في التواصل مع أفراد الكتيبة.

يرى الباحث بصفته أحد عناصر الكتيبة التاسعة أن طريقة توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تفي بالغرض، فهناك أمور أمنية دقيقة لا يمكن معها توسيع دائرة التطبيق لبعض المبادئ كالمخاطرة والالتزام والتبادلية، إذ يتعذر على جهاز الأمن الوطني مثلا توسيع دائرة المحادثات مع عناصر الكتيبة كافة، أو مشاركة المعلومات معهم جميعا؛ لأن القوانين العسكرية تضبط نقل المعلومات بصورة مختلفة، وذلك لا يعني عدم اهتمام العلاقات العامة أو الإدارة العليا بآراء العناصر وأفكارهم، بل إنها تعنى بتوجيههم وتوظيف الأنشطة الاتصالية لتعزيز انتمائهم وروحهم الوطنية دون المخاطرة بدرجة كبيرة في القوانين الصارمة للأمن الوطني، التي تقرّ بطبيعة الحال بأهمية العناصر، واحترامهم، والمساواة بينهم، والحفاظ على العلاقات الودية والتفاهم، ومنع الخلافات، وبالتالي تتشابه مع مبدأ التعاطف والتقارب، وهو ما يفسر تطبيقها لهذه المبادئ بشكل أكبر من المبادئ الأخرى.

كما يرى الباحث أن توسيع دائرة المخاطرة قد تتسبب بإشكاليات في طبيعة العمل والأمن، ويمكن استخدامها ولكن بطريقة تقليدية من خلال الكتب الرسمية في نقل الآراء والأفكار؛ كي لا تتعرض العناصر إلى الخطر، ولذلك فإن فكرة الورشات والندوات والمؤتمرات تكون نادرة الحدوث وفي حدود معينة.

واتفقت هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة علي (2018) دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية، من جانب أنها توصلت إلى وجود قصور في دور العلاقات العامة في تعزيز الانتماء بسبب التحديات التي تعيقها، فالدراسة الحالية أكدت أن مساهمة العلاقات العامة في تعزيز الانتماء بشكل فعلي مرتفعة، ولكن استخدامها للوسائل والأدوات الاتصالية متوسط؛ وبالتالي هناك قصور في دورها في تعزيز الانتماء.

4.3.ربط النتائج بالتساؤلات والدراسات السابقة

4.3.1. مناقشة نتائج السؤال الأول

والذي نصه: **ما مدى اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة؟**

كشفت نتائج الدراسة أن اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة متوسط بنسبة 69،2%. تجسد هذا الاهتمام في تحقيق التقارب من خلال تعزيز التعاون ومبدأ المساواة، والاحترام بين أفراد الكتيبة التاسعة، والاهتمام بمحادثاتهم وآرائهم، وإيصالها للإدارة العليا لخلق التفاهم المتبادل، والتواصل الأخلاقي، والحوار المستمر، وتوطيد العلاقة بين الطرفين، وبالتالي فإنها تتعامل معهم كرأس مال اجتماعي، وتسهم في دعمهم وتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية لهم، وتسعى لإنشاء برنامج اتصالي معهم.

يرى الباحث أن هذا الاهتمام يرتفع حينما يتعلق بالتقارب بين العناصر، بينما ينخفض حينما يتعلق الأمر بالتواصل والحوار وتبادل الآرء والبرامج الاتصالية، والمشاركة بالمعلومات. يعزو الباحث ذلك إلى الطبيعة القانونية العسكرية التي تحكم جهاز الأمن الوطني ككل، وأفراد الكتيبة التاسعة بشكل خاص، حيث يسود بينهم جو من القرب والألفة؛ بسبب حرص الإدارة على تعزيز الانتماء لديهم، والتزامهم بالتعاون والاحترام، أما التواصل وتبادل المعلومات، فهي عملية تسير ضمن القوانين العسكرية الصارمة، التي يتم بناء عليها تحديد نقل المعلومات والتواصل بما يتطلبه الحس الأمني لديهم.

وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة مرسي (2021) رؤية الشباب السعودي لإستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، التي بينت اهتمام الحكومة بتطبيق آليات ومبادئ الاتصال الحواري للتواصل مع الشباب وتوعيتهم، ولكن في مواقع التواصل الاجتماعي وليس بالشكل التقليدي.

4.3.2. مناقشة نتائج السؤال الثاني

والذي نصه: **ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟**

أوضحت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة تمارس دوراً مرتفعاً في تنمية قيم التضحية والانتماء، وتعزيز الروح الوطنية، وروح المسؤولية وغرس الحس الوطني، والإيمان بالوطن، وتوظف لتحقيق ذلك المقابلات المباشرة والحلقات الحوارية، واللقاءات المستمرة.

وتمارس العلاقات العامة دوراً متوسطاً في توظيف الدورات التدريبية والورشات التوعوية، والمؤتمرات والاتصالات الدورية؛ لترسيخ الهوية الوطنية، وتأصيل حب الوطن، وتعزيز مفهوم المواطنة والانتماء لدى عناصر الكتيبة التاسعة، وفي المقابل هناك قصور في توظيف استطلاعات الرأي والفعاليات الوطنية في تعزيز الروح الوطنية وقيم الولاء والإخلاص لديهم.

يظهر مما سبق أن العلاقات العامة في الأمن الوطني تفضل الأنشطة الاتصالية التقليدية كالمقابلات المباشرة واللقاءات والحلقات الحوارية، وتأتي في الدرجة الثانية الدورات التدريبية والورشات التوعوية والمؤتمرات والاتصالات الدورية، ومن ثم استطلاعات الرأي والفعاليات الوطنية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد وعناصر الكتيبة التاسعة.

يعزو الباحث ذلك إلى طبيعة مهام الكتيبة التاسعة التي تتطلب جهداً مستمراً ومنغلقاً على ذاته، فيفضلون الأنشطة الاتصالية ضمن الدائرة الأضيق والأقرب، ويبتعدون عن الأنشطة لاتصالية الواسعة، ولا يعني ذلك ضعف العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية، فهي تمتلك قدرة جيدة على تحقيق ذلك، مع تفضيلها لأنشطة دون أخرى، وما يهمنا هنا هو الحلقات الحوارية التي تشكل أهم مبادئ الاتصال الحواري.

تتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة مزيان (2019) التي تتعلق في دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية، التي كشفت أن الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الصورة الذهنية تنطلق من مبدأ الاتصال والحوار، وتتمثل في المقابلات والورشات والندوات والمؤتمرات، ولكنها تختلف عنها في كونها تركز على الوسائل الجديدة، بينما يركز الأمن الوطني على الأنشطة التي ترتبط بالأدوات التقليدية.

4.3.3. مناقشة نتائج السؤال الثالث

والذي نصه: **ما مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟**

كشفت النتائج أن العلاقات العامة تمارس مبدأ التقارب، والتعاطف بشكل ملحوظ، ثم يأتي بعد ذلك مبدأ المخاطرة، يليه التبادلية ومن ثم الالتزام، ويعزو الباحث ذلك مجدداً إلى الطبيعة الأمنية والعسكرية لوظيفة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني، التي تتطلب توطيد العلاقات، وتعزيز الانتماء بشكل كبير، بين أفراد الكتيبة والإدارة العليا، وبين أفراد الكتيبة أنفسهم.

أما مشاركة المعلومات، والاعتراف بالآراء وتبادلها، فهي عملية تسير ضمن الحدود الأمنية والعسكرية، بحيث لا تشكل خطراً عليهم، وهو ما يفسر ممارسة مبدأ المخاطرة والتبادلية بشكل متوسط، أما مبدأ الالتزام فسبق أن كشفنا أن العلاقات العامة تمارس الأنشطة الاتصالية بشكل متوسط، وبالتالي لا تميل لتنفيذ برامج اتصالية مع عناصر الكتيبة، بل ترغب أكثر في اللقاءات والمقابلات المباشرة والحلقات الحوارية.

وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة علي (2020) الاتصال الحواري في المؤسسات الحكومية، التي كشفت أن الحسابات قد تعدت المراحل الأولى من تطبيق عناصر الاتصال الحواري، ولكن لم تصل إلى حد الاكتمال بما يهيئ مناخًا كاملًا وداعمًا لمناقشات ديموقراطية حرة، من شأنها الارتقاء بالخدمات الحكومية،

بما يحقق المصداقية والشفافية لها، ولكن يمكن القول بوجود اتجاهات إيجابية ظهرت في الحسابات المؤسسية واتضح أثرها على الجمهور (المستخدم).

هذه الدراسة تبين أن هناك تطبيقا لمبادئ الاتصال الحواري، ولكنه غير مكتمل، أما دراسة علي فقد أسفرت عن النتيجة نفسها، ولكن بالتطبيق على مبادئ الاتصال الحواري الرقمي للمؤسسات الحكومية.

4.3.4. مناقشة السؤال الرابع

والذي نصه: **ما الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟**

بينت نتائج الدراسة الكمية والنوعية أن العلاقات العامة تولي اهتماما بشكل أكبر بالأدوات التقليدية، حيث أظهرت النتائج النوعية أن العلاقات العامة في الكتيبة التاسعة تستخدمها بشكل مرتفع وبنسب تتراوح بين 87% إلى 70.4%، كالهاتف والمقابلات والدورات، بينما يظهر اهتمامها بالوسائل الحديثة متوسطاً، كالإيميل، والفاكس، والمراسلات الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمطبوعات، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الأنشطة الاتصالية الواسعة كالورشات والندوات والمؤتمرات، وهو ما أكد عليه المبحوثون في المقابلات.

ويربط الباحث هذه النتائج بطبيعة المهام في الأمن الوطني ككل، وفي الكتيبة التاسعة، التي توصف بأنها مكتظة وسرية، وتعاني أساساً من ضيق الوقت على حساب المهام والعمليات، بالتالي تفضل الإدارة الأدوات المباشرة كالهاتف والمقابلة والدورات، أما الندوات والورشات والمؤتمرات فهي تحتاج إلى تفرغ أكبر، وظروف أمنية هادئة، الأمر الذي لا يتوفر في بيئة الكتيبة التاسعة.

أما بالنسبة للمراسلات، فيرى الباحث أن الإدارة العليا تميل إلى المراسلات الرسمية كالإيميل والفاكس، أكثر من المراسلات غير الرسمية كمواقع التواصل الاجتماعي؛ لسبب أمني من جهة، وسعيا منها من جهة ثانية إلى تعزيز القدرة على الاحتفاظ بالأرشيف الاتصالي، وبالتالي فإن للعلاقات العامة صلاحيات محدودة نوعاً ما فيما يخص طريقة الاتصال والتواصل ضمن القوانين العسكرية والأمنية.

وتتفق هذه النتائج بشكل جزئي مع دراسة القاسمي وسميسم (2016) "مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد، دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان"، التي بينت أن العلاقات العامة لا تزال تركز على الوسائل التقليدية في التواصل، وتحتاج إلى تطوير آليات الاتصال والأنشطة الاتصالية، وتوسيعها وتوظيف التقنيات الحديثة فيها.

4.3.5. مناقشة نتائج السؤال الخامس

والذي نصه: **كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟**

أوضحت نتائج الدراسة الكمية والنوعية أن هناك قصورا في توظيف الأنشطة والأدوات الحديثة في تعزيز مبدأ الاتصال الحواري، ويبرر موظفو العلاقات العامة ذلك بدواعٍ أمنية وسياسية، إلى جانب أسباب أخرى متعلقة بضيق الوقت، والحاجة إلى التفرغ في ظل المهام الأمنية الكثيفة التي تُنسب إلى أفراد الكتيبة التاسعة.

بناء على ذلك، من الممكن النهوض بدور العلاقات العامة في معالجة مواطن القصور هذه، وتوسيع الأدوات الاتصالية الحديثة، مع التركيز على استخدام برمجيات أمنية تحفظ سرية المعلومات، وتدريب كادر العلاقات العامة على طرق تطبيق مبادئ الاتصال الحواري الحديثة والتقليدية كذلك، إلى جانب الاستعانة بخبراء في مجال التكنولوجيا لتوسيع التقنيات أولاً، وخبراء في مجال علم النفس والاجتماع لدراسة متطلبات عناصر الكتيبة التاسعة واحتياجاتها وتلبيتها، وبالتالي خلق الانتماء والروح الوطنية لديهم.

4.3.6. مناقشة نتائج السؤال السادس

والذي نصه: **هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى لتوظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، السكن، الرتبة، العمر، التخصص)؟**

كشفت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا.

ويفسر الباحث ذلك أن المؤهلات العلمية التي يملكها حملة الدراسات العليا تؤهلهم بشكل أكبر للتعرف على طريقة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية.

كما كشفت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير السكن لصالح القرية، ويفسر الباحث ذلك أن استجابة سكان القرى كانت الأكثر لهذا المحور.

وبينت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، يمكن أن يعزى لمتغير الرتبة والتخصص، ويفسر الباحث ذلك أن توظيف النظرية لا ترتبط بالعمر والتخصص فهي تطبق على الجميع.

كما أوضحت النتائج أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لمستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح فئة 21–31، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً وحماساً؛ نظراً لحداثة عملها، وصغر عمرها.

وأكدت النتائج أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة 32–41، يعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة تكون الأكثر قدرة على التركيز في طبيعة

مبادئ الاتصال الحواري، فالفئة الأولى يملؤها الحماسة والاندفاع، والفئة الثالثة عادة ما تركز على العمل أكثر من أنشطة العلاقات العامة أو تطبيقها لمبادئ الاتصال الحواري.

4.4.مناقشة الفرضيات

كشفت النتائج أن العلاقات العامة تمارس دوراً فعالاً في تعزيز الروح الوطنية، وغرس الحس الوطني في نفوس أبناء الكتيبة التاسعة، من خلال توظيف مبدأي التقارب والتعاطف بشكل مكثف، حيث بلغت نسبة فاعلية العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة 75%، وأظهرت النتائج أن لديها القدرة العالية على توظيف المقابلات واللقاءات والدورات والحلقات الحوارية في تعزيز الروح الوطنية.

وذلك يثبت الفرضية الأولى للدراسة، التي تنص على: "كفاءة العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني".

في الجانب الآخر بينت النتائج أن العلاقات العامة تدرك أهمية الحوار كآلية للتواصل مع أفراد الكتيبة التاسعة، إلا أنها تعتقد أن الوسائل التقليدية للاتصال والتواصل تظل آمنة أكثر، ولها قدرة أكبر على تحقيق مبدأي التقارب والتعاطف، ولا تحتاج الكثير من الوقت والجهد كالندوات والورشات والمؤتمرات. إضافة إلى ذلك، تعتقد العلاقات العامة أن توسيع دائرة الاتصال من الممكن أن يعرض المؤسسة الأمنية للمخاطر، وبالتالي فهي لا تشارك المعلومات بشكل موسع، وتتبادلها بطريقة محدودة ضمن النظام العسكري والأمني، وعليه فإن هناك ضعفًا في تطبيق مبدأي المخاطرة والالتزام والتبادلية في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة.

الأمر الذي يثبت الفرضية الثانية للدراسة، التي تنص على أن: "هناك علاقة بين ضعف تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، وعدم فهمها بشكل واضح للنظرية"؛ حيث إن من الممكن وبشكل آمن توظيف التبادلية والالتزام والمخاطرة في تعزيز الروح الوطنية، من خلال الاستعانة بخبراء، ما يؤكد عدم فهمهم بشكل واضح للنظرية.

كما أكدت النتائج أن العلاقات العامة تنفذ جميع الآليات الاتصالية، ولكن ضمن النظام العسكري والأمني، وتتحدد صلاحياتها ضمن هذا الإطار لدواعٍ أمنية، وهو الأمر الذي يفسر ميلها لاستخدام أدوات اتصالية دون أخرى، ولتطبيق مبادئ الاتصال الحواري بشكل متفاوت، فهي تمارس بشكل مرتفع ما يقع ضمن صلاحياتها في توطيد العلاقات وتحقيق الانسجام والتفاهم وخلق الأجواء الايجابية وتقريب العناصر من الإدارة وتحقيق الثقة بينهما، لكنها تمارس مشاركة المعلومات وتبادلها بشكل محدود وضمن صلاحياتها لغاية عدم المخاطرة، ما يعد أحد مبادئ الاتصال الحواري في الأساس.

الأمر الذي يثبت الفرضية الثالثة للدراسة، التي تنص على أن: "هناك علاقة بين ضعف إمكانيات العلاقات العامة وصلاحيتها في توظيف الاتصال الحواري على عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني، والبيروقراطية الوظيفية في الأجهزة الأمنية".

كما سبق أن أكدنا، فإن دور العلاقات العامة في تعزيز الروح الوطنية فعال بنسبة 75%، وتميل بشكل كبير إلى تطبيق مبدأي التقارب والتعاطف لتعزيز هذا الدور، لا شك أن توظيف التبادلية والالتزام والمخاطرة كان سيعزز دورها في هذا المجال، ولكن الدور ما يزال فعالا على أية حال، فهي توظف الآليات التي تراها مناسبة في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة.

وذلك يثبت الفرضية الرابعة للدراسة، والتي تنص على أنه: "لا يوجد علاقة بين قصور توظيف العلاقات العامة للاتصال الحواري في الكتيبة التاسعة، وبين تعزيز الروح الوطنية لديهم".

أما بالنسبة للفرضية الديموغرافية، فقد أظهرت النتائج أن الاستجابات تفاوتت تبعاً لمحاور الدراسة حيث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لدرجة تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة، يعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا، ويعزى لمتغير السكن لصالح القرية، ويعزى لمتغير العمر لصالح الفئة من 31-41. في المقابل لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، لتوظيف العلاقات العامة في

جهاز الأمن الوطني لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة يعزى لمتغير الرتبة والتخصص. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%، في مستوى ممارسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة تبعا لمتغير العمر لصالح فئة 21–31.

بالتالي، يتم قبول الفرضية الصفرية عند متغير الرتبة والتخصص، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي والسكن والعمر عند محور تطبيق مبادئ العلاقات العامة، وتبعاً للعمر عند الأنشطة الهادفة لتعزيز الروح الوطنية، وعليه فإننا ننفي الفرضية الديموغرفية الآتية: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير (المؤهل العملي، والسكن، والرتبة، والتخصص، والعمر).

الخاتمة

تطرقت هذه الدراسة إلى توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني، لجأ الباحث إلى المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أغراض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وحللت البيانات كمياً وكيفياً للوصول إلى ذلك. بحثت الدراسة في طريقة توظيف نظرية الاتصال الحواري من خلال أربعة محاور، سعى الأول للكشف عن درجة الاهتمام بالاتصال الحواري ككل في الأمن الوطني، واختص الثاني في الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية بينما بحث الثالث في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري في هذه الأنشطة، أما الرابع فيتمثل في الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لتنفيذ الأنشطة وتطبيق هذه المبادئ. وقد استندت الدراسة إلى مبادئ الاتصال الحواري التقليدية، التي تتعلق بالتقارب والتعاطف والتبادل والالتزام والمخاطرة، واستنثت المبادئ الرقمية نظراً لطبيعة الأمن الوطني الأمنية، التي تفرض عليه محدودية النشر في المواقع الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي.

أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة قد تمكنت من توظيف مبدأي التقارب والتعاطف في تعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة بشكل فعال، وتوظيف مبادئ التبادل والالتزام والمخاطرة بشكل محدود، بما يتناسب مع الطبيعة الأمنية والعسكرية للجهاز ككل والكتيبة بشكل خاص، وانعكس ذلك بشكل فعلي على طبيعة الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، وأدواتها كذلك، فركزت على المقابلات واللقاءات والحلقات الحوارية بشكل جيد، ومن ثم الدورات والندوات والورشات والمؤتمرات والفعاليات الوطنية والاستطلاعات بشكل متوسط، وكذلك يظهر أنها تهتم بالمراسلات التقليدية أكثر من المراسلات الحديثة.

ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى النظام البيروقراطي للمؤسسات الحكومية ككل، والأجهزة الأمنية بشكل خاص، حيث تحكمها القوانين العسكرية والأمنية، ولا يمكن تبادل المعلومات والآراء بشكل منفتح؛ فذلك يعرضها

لمخاطر لا يمكن احتمالها، وتسريب للمعلومات من الممكن أن يدمر عملياتها المستمرة، وهو ما يدفع العلاقات العامة إلى الميل لبرنامج اتصالي تقليدي أكثر من البرامج لاتصالية الحديثة، وهذا يفسر تفضيلها المقابلات على الورشات، أو الحلقات الحوارية على المؤتمرات. إنها، بكلمات أخرى، تفضل الدائرة الأضيق والمحدودة في تناقل المعلومات.

بالرغم من ذلك، يمكن القول إن العلاقات العامة نجحت ومن خلال توظيف مبدأي التقارب والتعاطف في توطيد العلاقات بين عناصر الكتيبة التاسعة وبين الإدارة العليا، وخلق الانتماء والحس الوطني والإيمان بالوطن. وعليه، يمكن القول إن العلاقات العامة اختارت مبادئ معينة تتناسب مع مبادئ الأمن الوطني في تحقيق التفاهم والتقارب والاحترام والمساواة والعدالة بين عناصرها، ونجحت في تحقيق هدفها في تعزيز الروح الوطنية لعناصرها بنسبة 75%، ويحتاج الأمر إلى دراسة موسعة للتأكد من جدوى استخدام الاتصال الحواري الرقمي، للوصول إلى نسبة أكبر من ذلك في ظل المخاطر المحتملة التي قد تحيط بالإدارة وعناصرها في ظل الظروف الأمنية والسياسية المعقدة.

وقد واجه الباحث العديد من المعيقات في إتمام الرسالة. من بينها تزامن إعداد الرسالة مع الدورات التدريبية، والسفر ، وبالتالي كانت هناك صعوبة بالغة في الوصول إلى العدد المطلوب، سواء في الاستبانة أو المقابلات، وكذلك ضيق الوقت، والصعوبة في الوصول إلى مسؤولي العلاقات العامة في الأمن الوطني، وتسببت هذه المعيقات في تحديد النتائج، ولذلك يقترح الباحث مستقبلاً إجراء هذه الدراسة في الأجهزة الأمنية مع معالجة المعوقات التي أدت إلى تحديد النتائج.

النتائج

1- كفاءة العلاقات العامة في توظيف مبدأي التقارب والتعاطف في الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.

2- اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة متوسط بنسبة 69.2%.

3- تعود النسبة المتوسطة في الاهتمام بالاتصال الحواري إلى الاهتمام المتفاوت في تطبيق مبادئه، حيث تطبق مبدأي التقارب والتعاطف بشكل مرتفع بنسبة 78.08%، و75.2% على التوالي، بينما تطبق مبادئ الالتزام والتبادل والمخاطرة بشكل متوسط بنسب (69.2%، 62.4%، 63.2%) على التوالي.

4- ينعكس الاهتمام المتفاوت في تطبيق مبادئ الاتصال الحواري على طبيعة الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، التي جاءت نسبتها بشكل متوسط أيضاً.

5- تركز العلاقات العامة على تنظيم المقابلات واللقاءات المباشرة والحلقات الحوارية بشكل مرتفع، بينما تنظم الدورات التدريبية والورشات والمؤتمرات والاتصالات الدورية بشكل متوسط، والاستطلاعات والفعاليات بشكل أقل.

6- تحدد طبيعة الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة الأدوات الاتصالية، فهي تركز على الأدوات التقليدية كالهاتف والمقابلات والدورات والمراسلات التقليدية، وبشكل على المراسلات الإلكترونية والمطبوعات والورشات والمؤتمرات.

7- يعود اختيار العلاقات العامة لمبدأي التقارب والتعاطف بشكل كبير في تعزيز الروح الوطنية، والأنشطة والأدوات الاتصالية المرتبطة بالمقابلات واللقاءات المباشرة، والحلقات الحوارية، إلى الطبيعة الأمنية والحذر الأمني، إضافة إلى كثافة مهام الكتيبة التاسعة التي يصعب معها تنظيم الفعاليات كالورشات والندوات والمؤتمرات.

8- صلاحيات العلاقات العامة في توسيع دائرة الاتصال الحواري محدودة بالنُظم والقوانين العسكرية والأمنية.

التوصيات

- ضرورة تشجيع الإدارة العليا في جهاز الأمن الوطني للعلاقات العامة على توظيف مبادئ الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني.
- زيادة اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة من خلال تكثيف البرامج والأنشطة.
- إنشاء برنامج اتصالي أمني يطبق فيه مبادئ الاتصال الحواري كافة، ويحفظ الأمن في الوقت نفسه، بالاستعانة بخبراء علاقات عامة وأمن.
- التخطيط للأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة؛ لتعزيز الروح الوطنية لتوسيعها بشكل مدروس.
- ضرورة تبني العلاقات العامة للاتصال الحواري الرقمي بشكل مدروس في تعزيز الروح الوطنية لدى أفراد الكتيبة التاسعة.
- ضرورة توظيف جميع الأدوات الاتصالية التقليدية والحديثة بشكل مدروس، في تعزيز الروح الوطنية لأفراد الكتيبة التاسعة.
- توظيف خبراء وتقنيين لحماية الاتصالات والمحتوى الإلكتروني التابع للأمن الوطني والكتيبة التاسعة.
- تخصيص الوقت والميزانيات لتنفيذ برامج وأنشطة العلاقات العامة الاتصالية، الهادفة لتعزيز الروح الوطنية، وتمكين العلاقات العامة بالصلاحيات الكافية لتوسيع دائرة الاتصال الحواري بين أفراد الكتيبة التاسعة.

قائمة المصادر والمراجع العلمية

المراجع العربية

إسحاق، خالد إبراهيم عبدالعزيز (2020). فاعلية الاتصال الحواري في العلاقات العامة عبر الإنترنت مع جمهور مؤسسات التعليم العالي (دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية للجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة). *مجلة العلمية الأكاديمية العراقية، 12*(50)، 28-46. doi:DOI: https://doi.org/10.33282/abaa.v12i50.705

إسماعيل، محمود حسن (2011). *مناهج البحث الإعلامي*. القاهرة: دار الفكر العربي.

بوحوش، عمار والذنيبات، محمد محمود (2007). *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث* (الطبعة الرابعة). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

بوطالية، يمينة (2021). المناهج التعليمية ودورها في تعزيز روح الانتماء الوطني عند المتعلم. *مجلة أبحاث، 6*(2)، 487-502.

جراح، ميريه (15 09, 2022). *تعريف العينة القصدية*. تم الاسترداد من موقع باحثين: https://bahetheen.com/a/تعريف_العينة_القصدية

جرادات، عبد الناصر (2019). *مقدمة في العلاقات العامة*. الأردن: دار اليازوري العلمية.

حجام، وسام ومسيلي، ياسين (2017). دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية الجزائرية –دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد وكالة ام البواقي. *رسالة ماجستير منشورة*. ام البواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.

حميدشة، نبيل (2012). المقابلة في البحث الاجتماعي. *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 8*، 96-109. تم الاسترداد من http://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/6141

خلف، حذيفة زيدان (2017). ادارة العلاقات العامة في المؤسسات الامنية ومدى تنسيقها مع الاجهزة الاعلامية وزارة الداخلية العراقية انموذجا. *مجلة الاداب المستنصرية، 76*، 328.

دراغمة، رافع (7. 5. 2011). دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة. *رسالة دكتوراه*، 295. لاهاي، هولندا: كلية الدراسات العليا، جامعة لاهاي.

ربابعة، محمد وبني عيسى، عبدالرؤوف والخالدي، ابراهيم (2019). دور الإعلام في تعزيز القيم الوطنية رؤية إستراتيجية في ضوء التصور الإسلامي. *مجلة دراسات، العلوم الانسانية والاجتماعية، 46*(1)، 19-49. تم الاسترداد من http://archives.ju.edu.jo/index.php/hum/article/view/103863

رضوان، أحمد فاروق (2014). *العلاقات العامة "دراسات حالة وموضوعات متخصصة"*. القاهرة، جمهورية مصر العربية: دار العالم العربي للنشر والتوزيع.

الشروف، حابس احمد محمود (2010). دور المؤسسة الامنية في بناء الدولة الفلسطينية. *رسالة ماجستير منشورة*، 141. القدس، فلسطين: جامعة القدس– عمادة الدراسات العليا .

الصرايرة، محمد نجيب (2001). *العلاقات العامة الأسس والمبادئ* (الطبعة الاولى). عمّان: دار مكتبة الرائد العلمية.

صلاح الدين، صفاء محمد (2018). تأثير العلاقات العامة فى مؤسسات القطاع الخاص على إدارة الأزمات:دراسة تطبيقية بجمهورية مصر العربية . *مجلة بحوث الشرق الأوسط، 6*(45)، 647–700. doi:10.21608/mercj.2018.37962

عبد الأمير، اسامة (2016). دور العلاقات العامة في تحقيق الاهداف التسويقية دراسة تطبيقية في الشركة العامة لتجارة السيارات والمكائن. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 1*(47)، 411–438.

عدلي، ايمن (29 06, 2023). *تعزيز الروح الوطني*. تم الاسترداد من موقع الوفد الاخباري: https://www.alwafd.news/5112989

العدوي، فهمي (2011). *مفاهيم جديدة في العلاقات العامة*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

عطية، محسن علي (2015). *المناهج الحديثة وطرائق التدريس* (الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

علي، غادة نصر الدين محمد (2020). الاتصال الحواري في المؤسسات الحكومية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة اسيوط، 75*(23)، 401–434. doi:10.21608/AAKJ.2020.286237

علي، محمد (2018). دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الثقافة والاعلام والسياحة –السودان –الخرطوم 2014م–2016. *رسالة ماجستير منشورة*. الخرطوم، السودان: جامعة القران الكريم.

عياد، خيرت وفاروق، أحمد (2015). *العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت* (الطبعة الثانية). القاهرة، جمهورية مصر العربية: الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر.

القاسمي، سلطان محمد ناصر وسميسم، حميدة مهدي (2016). مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد: دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان. *رسالة ماجستير منشورة*، 260. عمان، الاردن: جامعة الشرق الأوسط. تم الاسترداد من https://yarab.yabesh.ir/yarab/handle/yad/401243

كريمة، حاج أحمد (2010). العلاقات العامة داخل المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية. *رسالة ماجستير*. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران السانيا.

محمد، عبدالمحسن (2006). العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الاعلام. *رسالة ماجستير منشورة*. الرياض، المملكة العربية السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

مرسي، ايمان أحمد (2021). رؤية الشباب السعودي لاستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات (أزمة كورونا نموذجاً). *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 28*(11)، 63-96. doi:DOI: https://doi.org/10.33193/IJoHSS.28.2021.350

المزاهرة، منال هلال (2013). *مناهج البحث الإعلامي*. عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

مزيان، فوزي (2019). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 11*(3)، 243-254. تم الاسترداد من https://www.asjp.cerist.dz/en/article/99462

مشعل، طلال (8 5, 2018). *مفهوم الوطنية*. تم الاسترداد من موضوع.كوم: https://mawdoo3.com/مفهوم_الوطنية

المنقاش، عبدالله بن محمد (2022). مدى استخدام معلمي التلاميذ ذوي صعوبات التعلم للاستراتيجيات التدريسية المثبتة علميًا من وجهة نظر مشرفيهم. *مجلة كلية التربية (أسيوط)، (5-2)*(38)، 162-196. doi: 10.21608/MFES.2022.257539

موقع الأمن الوطني (2022). *تعريف القوات*. تم الاسترداد من موقع الأمن الوطني: https://www.nsf.ps/ar

ميرزا، جاسم خليل (2006). *الاعلام الأمني بين النظرية والتطبيق*. القاهرة، مصر: مركز الكتاب للنشر والتوزيع.

النعيمي، خالد (2019). دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الايجابية عن المؤسسات الأمنية بالسعودية. *المؤتمر الدولي السنوي الثالث لقطاع الدراسات العليا والبحوث: البحوث التكاملية .... طريق التنمية* (الصفحات 586-604). أسوان: جامعة عين شمس -كلية البنات للآداب والعلوم والتربية.

نورهان، ناصر (11 10, 2021). *تعريف المتغير المستقل وكيف نميزه عن المتغير التابع*. تم الاسترداد من موقع المرسال: https://www.almrsal.com/post/1129081

نوير، ريهام (2020). *مقدمة في العلاقات العامة* (ط 2). دولة الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.

واكد، حاتم (2022). *العلاقات العامة و الاعلام*. تم الاسترداد من موقع قوات الامن الوطني الفلسطيني: https://www.nsf.ps/ar

المراجع الاجنبية

Almahraj, Y. (2017). *The profession of public relations in Saudi Arabia: A socio-cultural perspective*. Queen Margaret University, Edinburgh.

Ao, S. H., & Huang, Q. S. (2020). A systematic review on the application of dialogue in public relations to information communication technology-based platforms: Comparing English and Chinese contexts. *Public Relations Review, 46*(1), 101814.

Bentley, J. M. (2012). Applying dialogic public relations theory to public relations education. *Teaching Journalism & Mass Communication, 2*(1), 1.

Beverly, J. A. (2013). *Public relations models and dialogic communication in the Twitterverse: An analysis of how colleges and universities are engaging their public through Twitter*. The University of Southern Mississippi.

Bruning, S. D., Dials, M., & Shirka, A. (2008). Using dialogue to build organization–public relationships, engage publics, and positively affect organizational outcomes. *Public Relations Review, 34*(1), 25–31.

Ciszek, E. (2020). "We are people, not transactions": Trust as a precursor to dialogue with LGBTQ publics. *Public Relations Review, 46*(1), 101759.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). Managing public relations. *(No Title)*.

Kent, M. L., & Lane, A. B. (2017). A rhizomatous metaphor for dialogic theory. *Public Relations Review*, *43*(3), 568–578.

Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, *28*(1), 21–37.

Martens, S. (2020). *The role of social media in public relations practice–A New Zealand perspective*. Auckland University of Technology.

Rød, S. K., Botan, C., & Holen, A. (2011). Communicating risk to parents and those

living in areas with a disaster history. *Public Relations Review*, *37*(4), 354–359.

Rybalko, S., & Seltzer, T. (2010). Dialogic communication in 140 characters or less: How Fortune 500 companies engage stakeholders using Twitter. *Public Relations Review*, *36*(4), 336–341.

Smith, R. D. (2020). *Strategic planning for public relations*. Routledge.

Sommerfeldt, E. J., & Yang, A. (2018). Notes on a dialogue: Twenty years of digital dialogic communication research in public relations. *Journal of Public Relations Research*, *30*(3), 59–64.

Taylor, M. (2011). Building social capital through rhetoric and public relations. *Management Communication Quarterly*, *25*(3), 436–454.

Tilson, D. J. (2011). Public relations and religious diversity: A conceptual framework for fostering a spirit of communitas. *Global Media Journal*, *4*(1), 43.

Wirtz, J. G., & Zimbres, T. M. (2018). A systematic analysis of research applying 'principles of dialogic communication'to organizational websites, blogs, and social media: Implications for theory and practice. *Journal of Public Relations Research*, *30*(1–2), 5–34.

Zhou, A., & Xu, S. (2021). Digital public relations through the lens of affordances: A conceptual expansion of the dialogic principles. *Journal of Public Relations Research*, *33*(6), 445–463.

الملاحق

ملحق أ

الاستبانة

جامعة النجاح الوطنية
كليـــة الدراسات العليا
ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies
Master of Contemporary Public Relations

استبيان حول

توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني من وجهة نظر الكتيبة التاسعة "دراسة حالة"

عزيزي العسكري.. تحية طيبة وبعد؛

أنا الطالب معاوية شعبان من كلية الدراسات العليا في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة بجامعة النجاح الوطنية. أضع بين أيديكم استبانة حول "**توظيف العلاقات العامة لنظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لدى جهاز الأمن الوطني "الكتيبة التاسعة نموذجاً"**؛ بغرض التعرف إلى المهام التي تمارسها العلاقات العامة لتعزيز الروح الوطنية، وكيفية توظيف الاتصال الحواري في هذه الأنشطة والمهام، حيث يعرف الاتصال الحواري بأنه" اتصال يتم من خلال الحوار بهدف بناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين المنظمات وعامة الناس"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة.

بإشراف الدكتور إبراهيم العكة

نرجو من حضراتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها، ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين حسن تعاونكم.

معاوية شعبان

القسم الأول: المعلومات الشخصية:

يرجى الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تناسبكم:

1- النوع الاجتماعي

ذكر ☐ 2- انثى ☐

2- المؤهل العلمي:

1- ثانوية عامة وأقل ☐ 2 – دبلوم ☐ 3- بكالوريوس ☐ 4- دراسات عليا ☐

3- السكن:

1- مدينة ☐ 2- بلدة ☐ 3- قرية ☐ 4-مخيم ☐

4- الرتبة: 1- جندي 2- عريف 3- رقيب 4- رقيب اول 5- مساعد 6- مساعد اول 7-ملازم 8- ملازم اول 9 – نقيب 10- رائد 11- مقدم

5- العمر: 1- 20- 31 2- 32- 41 3-42-50 4- أكبر من 50

التخصص.....

القسم الثاني: محاور الاستبانة

ضع إشارة x للإجابة التي تراها مناسبة للعبارات الآتية:

المحور الأول: اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1	تهتم العلاقات العامة في الجهاز ببناء التفاهم المتبادل وتعزيز التواصل الأخلاقي بين الإدارة العيا وعناصر الأمن					
2	تخلق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني حواراً بشكل مستمر بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة فيها					
3	تتعامل العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني مع عناصر الكتيبة التاسعة كرأس مال اجتماعي له.					
4	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني التعاون وتحافظ على مبدأ المساواة والاحترام بين أفراد الكتيبة التاسعة					
5	توطد العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني العلاقة بين الإدارة العليا والكتيبة التاسعة					
6	تحقق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني التقارب العاطفي بين أفراد الكتيبة التاسعة فيها					
7	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في دعم عناصر الكتيبة التاسعة بتوفير احتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمعلوماتية					
8	تهتم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بآراء عناصر الكتيبة التاسعة فيما يتعلق بالقضايا الأمنية					
9	تشارك العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المعلومات مع أفراد الكتيبة التاسعة					
10	تهتم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بإنشاء برنامج اتصالي مع الكتيبة التاسعة					
11	تهتم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني بمحادثات عناصر الكتيبة التاسعة وتقربها للإدارة العليا					
المحور الثاني: الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة فيه		**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**أعارض**	**أعارض بشدة**
1	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني حلقات حوارية لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة					
2	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني ورشات توعوية مع عناصر الكتيبة التاسعة لتأصيل حب الوطن					

3	تلجأ العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني إلى الدورات التدريبية لترسيخ الهوية الوطنية في نفوس عناصر الكتيبة التاسعة					
4	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال الاتصالات الدورية الانتماء الوطني لدى عناصر الكتيبة التاسعة					
5	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المقابلات المباشرة بين الخبراء وعناصر الكتيبة التاسعة لتعزيز قيم التضحية والانتماء					
6	توظف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني آراء الكتيبة التاسعة من خلال استطلاعات الرأي في تعزيز الروح الوطنية					
7	تعزز العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني من خلال اللقاءات المباشرة إيمان عناصر الكتيبة التاسعة بوطنهم					
8	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني المؤتمرات الدورية حول مفهوم المواطنة وتعزيزها					
9	تنظم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الفعاليات الوطنية لتعزيز قيم الولاء والإخلاص لدى أفراد الكتيبة التاسعة.					
10	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في غرس الحس الوطني، وتعزيز روح المسؤولية في عناصر الكتيبة التاسعة بأنشطتها المختلفة					
المحور الثالث: تطبيق العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة		**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**أعارض**	**أعارض بشدة**
1	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تبادل الآراء وتوثيق الارتباط بين الإدارة العليا وعناصر الكتيبة التاسعة					
2	تسهم العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في تعزيز مشاركة الكتيبة التاسعة في الحوار واستعدادهم للتضحية					
3	تؤثر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني في عناصر الكتيبة التاسعة وتعزز العلاقات الوثيقة بينهم					
4	توفر العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني جواً من الدعم والثقة بين الأمن الوطني وعناصر الكتيبة التاسعة					
5	تعترف العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني برأي الكتيبة التاسعة وتوظفه لتعزيز الروح الوطنية					
6	تعزز العلاقات العامة ميل الأمن الوطني إلى تأسيس برنامج تواصل وطني مع الكتيبة التاسعة					
المحور الرابع: الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة		**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**أعارض**	**أعارض بشدة**
1	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني الهاتف للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
2	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني للمراسلات التقليدية (الايميل، الفاكس) للتواصل مع الكتيبة التاسعة					

3	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني المراسلات الالكترونية للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
4	توظف العلاقات العامة في الأمن الوطني مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
5	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني المؤتمرات للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
6	تلجأ العلاقات العامة في الأمن الوطني إلى الندوات للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
7	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الورشات للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
8	تنظم العلاقات العامة في الأمن الوطني الدورات للتواصل مع الكتيبة التاسعة					
9	تجري العلاقات العامة في الأمن الوطني المقابلات مع افراد الكتيبة التاسعة					
10	تستخدم العلاقات العامة في الأمن الوطني المطبوعات (البروشور، الفلير.. الخ) للتواصل مع الكتيبة التاسعة					

المحور الخامس:

ما الأدوات الاتصالية التي تفضل استخدامها؟

.....

المحور السادس:

برأيك.. كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة في توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في الأمن الوطني بشكل خاص والمؤسسات الأمنية بشكل عام؟

.....

.....

.....

شكراً لتعاونكم

ملحق ب

قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة

اسم الدكتور	المسمى الوظيفي
الدكتور أسامة عبد الله	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والإعلام، جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.
الدكتور عامر قاسم	أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والإعلام، جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.
الدكتورة سمر الشنار	دكتورة في قسم العلاقات العامة والإعلام ومنسقة قسم العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.
الدكتور أيمن يوسف	أستاذ في قسم العلوم السياسية، الجامعة العربية الامريكية، جنين – فلسطين.
الدكتور كامل مراد	أستاذ في كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان – الاردن.
الدكتور شادي أبو عياش	رئيس قسم الإعلام والاتصال في كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الامريكية، جنين – فلسطين.

ملحق ج

مقابلات الخبراء

جدول بأسماء السادة الخبراء الذين تمت مقابلتهم

الرقم	اسم الخبير	الدرجة العلمية	المسمى الوظيفي	تاريخ المقابلة
1	الأستاذ فايز علي إبراهيم	ثانوية عامة	مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني، جنين –فلسطين.	2023/2/20 يوم الاثنين مقابلة وجاهية
2	الأستاذ أيمن عمر حبش	بكالوريوس	مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني، نابلس – فلسطين.	2023/2/26 يوم الأحد مقابلة وجاهية
3	الأستاذ حاتم شفيق واكد	بكالوريوس	مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني، رام الله – فلسطين.	2023/2/16 يوم الخميس مقابلة وجاهية
4	الأستاذ كمال جميل دويكات	بكالوريوس	مدير العلاقات العامة في الأمن الوطني، طوباس – فلسطين.	2023/3/21 يوم الثلاثاء مقابلة وجاهية

أسئلة مقابلات الخبراء

1- ما مكانة العلاقات العامة في الأمن الوطني؟

2- ما الكتيبة التاسعة؟

3- ما أسباب اهتمامكم بالكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني؟

4- ما الدور الذي تؤديه الكتيبة التاسعة في جهاز الأمن الوطني وكيف ينعكس على الأمن الفلسطيني؟

5- ما أهمية تعزيز الروح الوطنية لدى افراد الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

6- ما مؤشرات اهتمام العلاقات العامة في الأمن الوطني بمبدأ الاتصال الحواري مع الكوادر الأمنية في الكتيبة التاسعة؟

7- ما الأدوات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟ وأيها يفضل أفراد الكتيبة التاسعة؟

8- ما الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في لتعزيز الروح الوطنية لدى عناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

9- ما دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال الحواري بين أفراد الكتيبة التاسعة؟

10- ما مدى تطبيق العلاقات العامة لمبادئ الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية لعناصر الكتيبة التاسعة في الأمن الوطني؟

11- كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟

12- ما توصياتك لتعزيز الروح الوطنية لدى افراد الكتيبة التاسعة من قبل دائرة العلاقات العامة؟

13- كيف يمكن النهوض بدور العلاقات العامة توظيف الاتصال الحواري لتعزيز الروح الوطنية في المؤسسات الأمنية ككل؟

ملحق (د)

الجداول

جدول (11)

اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لدرجة تطبيق مبادئ الاتصال الحواري تبعاً لمتغير السكن

المؤشرات / المتغيرات	مدينة		قرية		مخيم	
	متوسط الفرق	pاحتمال	متوسط الفرق	pاحتمال	متوسط الفرق	Pاحتمال
مدينة	–	–	-0.24	1.00	0.10	1.000
قرية	0.24	1.00	–	–	0.74	0.032*
مخيم	-0.10	1.00	-0.74	0.032*	–	–

جدول (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير الرتبة

المؤشرات / المتغيرات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	احتمال (p)
الاهتمام بالاتصال الحواري في الأمن الوطني	بين المجموعات	.379	2	.190	.348	.707
	داخل المجموعات	52.796	97	.544		
	المجموع	53.175	99			
الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية	بين المجموعات	1.436	2	.718	1.184	.311
	داخل المجموعات	58.835	97	.607		
	المجموع	60.271	99			
تطبيق مبادئ الاتصال الحواري	بين المجموعات	1.436	2	0.13	1.234	0.111
	داخل المجموعات	58.835	97	0.234		
	المجموع	60.271	99			
الأدوات الاتصالية	بين المجموعات	1.144	2	.572	.921	.401
	داخل المجموعات	60.233	97	.190		
	المجموع	61.377	99			

جدول (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير التخصص

المؤشرات / المتغيرات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	احتمال (p)
الاهتمام بنظرية الاتصال الحواري	بين المجموعات	2.365	2	.788	2.099	0.105
	داخل المجموعات	58.352	97	.376		
	المجموع	60.717	99			
الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية	بين المجموعات	1.659	2	0.553	1.398	0.248
	داخل المجموعات	59.110	97	0.396		
	المجموع	60.769	99			
تطبيق مبادئ الاتصال الحواري	بين المجموعات	2.422	2	0.141	0.347	0.791
	داخل المجموعات	56.123	97	.405		
	المجموع	58.545	99			
الأدوات الاتصالية	بين المجموعات	1.432	2	0.205	0.626	0.600
	داخل المجموعات	58.222	97	.328		
	المجموع	59.654	99			

جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمستوى توظيف نظرية الاتصال الحواري في تعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير العمر

المؤشرات / المتغيرات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	احتمال (p)
الاهتمام بالاتصال الحواري في الأمن الوطني	بين المجموعات	1,660	2	1.246	3.179	0.078
	داخل المجموعات	58.012	97	.392		
	المجموع	59.672	99			
الأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية	بين المجموعات	2.341	2	1.342	5.452	0.037
	داخل المجموعات	57.213	97	.371		
	المجموع	59.554	99			
تطبيق مبادئ الاتصال الحواري	بين المجموعات	1.628	2	1.628	4.234	0.024
	داخل المجموعات	59.221	97	0.385		
	المجموع	60.849	99			
الأدوات الاتصالية	بين المجموعات	1.060	2	0.61	0.178	0.666
	داخل المجموعات	58.113	97	0.327		
	المجموع	59.173	99			

جدول (15)

اختبار بونفروني للمقارنات البعدية مستوى ممارسة العلاقات العامة للأنشطة الاتصالية لتعزيز الروح الوطنية تبعاً لمتغير العمر

المؤشرات	31-20		41-32		50-42	
المتغيرات	متوسط الفرق	Pاحتمال	متوسط الفرق	pاحتمال	متوسط الفرق	Pاحتمال
31-20	-	-	0.6935-	0.02.	0.7794-	0.14
41-32	0.6935	*0.02	-	-	0.8953-	1.000
50-42	0.7794	0.14	0.8953	1.000	-	-

جدول (16)

اختبار بونفروني للمقارنات البعدية لدرجة تطبيق مبادئ لاتصال الحواري تبعاً لمتغير العمر

المؤشرات	31-20		41-32		50-42	
المتغيرات	متوسط الفرق	Pاحتمال	متوسط الفرق	pاحتمال	متوسط الفرق	Pاحتمال
31-20	-	-	0.6814-	0.017*	0.6376-	0.48
41-32	0.6814	*0.017	-	-	0.4348	1.000
50-42	0.6376	0.48	0.4348-	1.000	-	-

An-Najah National University

Faculty of Graduate Studies

EMPLOYING PUBLIC RELATIONS FOR THE THEORY OF DIALOGIC COMMUNICATION IN ENHANCING THE PATRIOTISM OF THE NATIONAL SECURITY APPARATUS – MODEL NINTH BATTALION

By

Moawya Amer Saleem Shaban

Supervisor

Dr. Ibraheem AL-Oka

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

2024

EMPLOYING PUBLIC RELATIONS FOR THE THEORY OF DIALOGIC COMMUNICATION IN ENHANCING THE PATRIOTISM OF THE NATIONAL SECURITY APPARATUS – MODEL NINTH BATTALION

By
Moawya Amer Saleem Shaban
Supervisor
Dr. Ibraheem AL-Oka

Abstract

This study aimed to identify the public relations employment of the dialogue communication theory in promoting the national spirit, where the researcher followed the analytical descriptive approach, and distributed a questionnaire to all 450 elements of the Ninth Battalion in the National Security, and (400) were retrieved valid for analysis, as the researcher conducted Four interviews with directors of public relations in the National Security in the governorates of the country, to obtain accurate information about ways to employ dialogue communication in promoting patriotism.

The study reached results, the most important of which are: the efficiency of public relations in employing the principles of rapprochement and sympathy in dialogue communication to enhance the patriotism of the elements of the Ninth Battalion in the National Security, but its interest in other principles of dialogue communication is medium by 69.2%, and the results revealed that the varying interest in applying the principles of dialogue communication It is reflected in the nature of the activities and tools practiced by public relations to enhance the national spirit, as public relations focuses on interviews, direct meetings, panel discussions, telephone, courses and traditional correspondence as tools in a high way, while training courses, workshops, conferences and periodic communications are organized in an average manner, polls and events, electronic correspondence, publications and workshops and conferences.

Accordingly, the researcher recommended the need to encourage public relations to employ all principles of dialogue communication to enhance the patriotism of the elements of the Ninth Battalion in the National Security, and to intensify programs and activities, and security communication programs in which all principles of dialogue

communication are applied, and security is maintained at the same time, with the help of public relations experts.

Key words: Public Relations, Conversational Communication, National Spirit, the 9th Battalion.