



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا



بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة
والإعلان بعنوان:-

**فاعلية برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة
العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي (دراسة وصفية
بالتطبيق على عينة من الجامعات السودانية" في الفترة من يناير 2016م-
ديسمبر 2017م")**

*The Effectiveness Of Public Relations Programs In Awareness
About Students Violence Risks Phenomenon In the Institutions Of
Higher Education(A Descriptive Study Applied to a Sample of
Sudanese Universities from January 2016 – December 2017)*

إشراف

أ.د / حسن محمد الزين مدني

إعداد الطالب :

الرشيد داؤد ادم سليمان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية:

قال تعالى : (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (34))

سورة فصلت الآية 34 الجزء 25

الإهداء

إلي ربي

لك صلاتي وخشوعي وحياتي

رسولي

صلي الله عليه وسلم نبي الرحمة

لك

الصلاة والسلام والعشق الكبير الدائم

إلي أمي تاج رأسي ألهم تقبلها قبولاً حسن وأسكنها فسيح جناتك مع الصديقين
والشهداء

إلي أبي الغالي أطل الله عمرك وجعلك لي ذخراً ووسام شرف أحمل أسمه

إلي كل أفراد أسرتي الأعزاء حفظكم الله لي وجعلكم لي فخراً وعزة ، إلي كل من
ساعدني ومد لي يد العون منذ اختيار موضوع هذا البحث

إلي أصدقائي وزملائي وكل من دعا لي بظهر الغيب حفظكم الله ورعاكم

ولك يا وطن الشموخ والعزة والكبرياء

إلي هؤلاء جميعاً أهدي هذا الجهد

الباحث

الشكر والعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، والصلاة والسلام علي المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم .

الشكر لله الذي وفقني بقدرته حتى أكملت هذا البحث

والشكر الجزيل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي أتاحت لي فرصة التعلم والشكر إلي كل الاصدقاء والزملاء و إلي كل أساتذتي في كلية علوم الاتصال خاصة قسم العلاقات العامة الذين نهلت منهم العلم والمعرفة ،،،

والشكر كل الشكر إلي البروفيسور /حسن محمد الزين مدني الذي أشرف علي بحثي هذا وتحمل أعباء التوجيه والمتابعة لهذا البحث طوال فترة الإعداد ولم يبخل بجهده ووقته حيث كان لي نعم العون بعد الله حيث كانت لكفاءته العلمية الأثر الكبير لخروج هذا البحث بهذه الصورة .

فأسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء وأن يكثر من أمثاله للنهوض بهذه البلاد المعطاء كما أتقدم بالشكر والتقدير لموظفي ومديري العلاقات العامة في كل من جامعة (السودان – الخرطوم – النيلين – ام درمان الإسلامية – وجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية)

أسأل الله العظيم أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن ينفعنا بما علمنا ويزيدنا علماً

والحمد لله رب العالمين

الباحث

المستخلص

الباحث : الرشيد داود آدم سليمان

عنوان البحث : فاعلية برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي (بالتطبيق علي عينة من الجامعات السودانية من ديسمبر 2016 إلى يناير 2017م)

هدف هذا البحث إلي التعرف علي مدي فاعلية برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي و اشتمل في اطاره النظري والتطبيقي علي خمسة فصول وقد استخدم الباحث المنهج المسحي وأسلوب الحصر الشامل في إطار الدراسات الوصفية التحليلية ويتكون مجتمع البحث من مديري وموظفي إدارات العلاقات العامة في الجامعات السودانية .وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب الحصر الشامل في كل من جامعة (السودان للعلوم والتكنولوجيا- الخرطوم - النيلين - ام درمان الإسلامية - وجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية (وكان عدد أفراد العينة ثلاثة وخمسون (53 فرداً) واستخدم الباحث الإستبيان كأداة رئيسة في جمع المعلومات والبيانات والمقابلة العلمية كأدوات مساعدة ولمعرفة آراء المبحوثين تم تحليل البيانات عبر برنامج SPSS وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث كالتالي :-

- (1) بينت الدراسة أن المسئول الأول عن حل ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي السودانية (الجامعات) هي عمادات شؤون الطلاب وأن إدارة العلاقات العامة تقدم لها الأفكار والنصح وتشاركها في وضع الخطط والبرامج لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي
- (2) بينت نتائج الدراسة أن إدارة العلاقات العامة تعمل علي توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية و أدب الحوار بينهم .
- (3) أكدت الدراسة أن من أهم أسباب العنف الطلابي الطلاب أنفسهم وانخراطهم غير الواعي في العمل السياسي داخل الجامعات وفق رؤى احزابهم السياسية وساعد

في ذلك صغر سن الطلاب وضعف تكوينهم الفكري وأيضاً التنظيمات السياسية و
أنشطتها

(4) أكدت الدراسة أن استخدام العلاقات العامة لوسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الإجتماعية هي الانسب لمخاطبة الطلاب للتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي .

ومن أهم توصيات الدراسة :

(1) علي إدارة العلاقات العامة أن تعمل جنباً إلى جنب مع عمادة شؤون الطلاب علي غرس قيم الزمالة والأخوة والحب والتسامح والصدقة بين الطلاب ، واشعارهم بالمسؤولية وتشجيعهم علي إقامة الأنشطة الاجتماعية والرياضية والمسابقات الثقافية بينهم .

(2) تفعيل دور إدارة العلاقات العامة في الجامعات السودانية وإعطائها صلاحيات أكبر حتي تشارك الإدارة العليا في صنع القرارات وتساعد الإدارات الأخرى في حل المشاكل والصعوبات ولأزمات التي تواجههم .

(3) لا بد أن تكون إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي هي المسئول الاول عن حل ظاهرة العنف الطلابي لأنها الأجدر والأقدر من غيرها (عمادة شؤون الطلاب) علي إيجاد وابتكار الحلول ، والطرق السلمية الصحيحة الفعالة لتعامل مع هذه الظاهرة

(4) علي إدارة العلاقات العامة أن تتصح الإدارة العليا بضرورة مراجعة بعض القوانين واللوائح في الأنظمة المتصلة بغياب الطلاب .

Abstract

Researcher name: Alrashed dawood adam selaman:

The Effectiveness Of Public Relations Programs In Awareness About Students Violence Risks Phenomenon In the Institutions Of Higher Education

The research aimed to find out the effectiveness of public relations in raising awareness about the dangers of student violence in institutions of higher education. The research included in its theoretical and applied framework five chapters, the researcher has used the survey methodology and comprehensive inventory as a part of analytical descriptive studies. The research community consists from all public relations staff and managers in Sudanese universities. The study sample was selected by used the comprehensive inventory method in this universities (Sudan science and technology – al nilaan –Khartoum- Omdurman Islamic – Quran alcaream and Islamic science) and its number was (53) individuals. The researcher has used a questionnaire as a main tool and scientific interview as a help tool to help collect data and information. To know the researchers point of view the data was analyzed through the SPSS program and the most important results are :

1-the study confirmed that the first responsible to find solution for the phenomenon of student violence in Sudanese higher institutions is the deanship of students affairs and public relations gives ideas and advice and participate it in putting plans and programs to raise awareness of student violence dangers .

2- the result of the study showed that the public relation department is working to educate the student about the important of practicing democracy and dialogue values .

3- the study confirmed that one of the most important reason for student violence is the students themselves and their unconscious involvement in political works in universities according to the vision of their political parties , the weakness of their intellectual composition helped in that and also the political organizations and their activities.

4- the study confirmed that public relations are using the modern means of communications such as the social networking sites is

the most appropriate way to address students to raise their awareness about violence dangers .

The most important recommendations :-

1-the public relations should work closely with the deanship of students affairs to instill the values of fellowship , brotherhood ,love , tolerance and friendship among students and inform them of responsibility and encourage them to establish social and sports activities and cultural competitions among them

2-activate the role of the public relations department in the Sudanese universities and give it greater power so that it can participate the senior management in decision making and to help other departments solve problems , difficulties and crises facing them

3- the public relations department in the institutions of higher education must be the first responsible to provide solution to solve students violence because it is the best and the most capable to find the right solutions and peaceful methods to deal effectively with this phenomenon

4- public relations department must advice the senior management about the necessity of reviewing some of the laws and provisions relating to the punishment of students

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الأية	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
مستخلص البحث	د- هـ
مستخلص البحث باللغة الإنجليزية Abstract	و- ز
فهرس المحتويات	ح- ط
فهرس الجداول	ي- ل
فهرس الرسوم البيانية	م- ع
الفصل الاول : الإطار المنهجي	
المقدمة	1-13
مشكلة البحث	1
أهمية البحث	2
أهداف البحث	3
تساؤلات البحث	3
مصطلحات ومفاهيم البحث	4
المنهج	5
أدوات جمع البيانات	6
مجتمع البحث وعينته	7
الدراسات السابقة	6
الفصل الثاني : العلاقات العامة في المؤسسات	
المبحث الأول : العلاقات العامة في المؤسسات	7-12
المبحث الثالث : الاتصال في العلاقات العامة	13-51
	14-24
	25-36

49-37	المبحث الثالث : العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية
85 -50	الفصل الثالث : ظاهرة العنف الطلابي بالتعليم العالي
59 -51	المبحث الأول : مفهوم العنف
71 -60	المبحث الثاني : أسباب ودوافع العنف الطلابي
84-72	المبحث الثالث : العنف الطلابي في الجامعات السودانية
110-85	الفصل الرابع : العلاقات في مؤسسات التعليم العالي
93 -86	المبحث الاول : العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العلي
101 -94	المبحث الثاني : إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي
110 -102	المبحث الثالث : التنظيم الإداري لمؤسسات التعليم العالي
194 -111	الفصل الخامس الدراسة الميدانية التطبيقية
119-113	أولاً: التعريف بإدارات العلاقات العامة عينة البحث
124 -120	ثانياً : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
171 -125	ثالثاً : عرض وتحليل وتفسير بيانات استمارة البحث
174 -172	رابعاً : النتائج
177 -175	خامساً : التوصيات
185 -179	المصادر والمراجع
194 -186	الملاحق

فهرس الجداول

الموضوع	رقم الصفحة
1 جدول يوضح إرتباط الفقرات مع محاورها	123
2 جدول يوضح معاملات الثبات والصدق للمحاور	124
3 جدول يوضح توزيع عينة البحث حسب النوع	125
4 جدول يوضح توزيع العينة حسب العمر	126
5 جدول يوضح توزيع عينة البحث حسب الوظيفة	127
6 جدول يوضح توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة	128
7 جدول يوضح توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي الدقيق	129
8 جدول يوضح توزيع عينة البحث حسب التدريب	130
9 جدول يوضح هل يوجد جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في هذه الجامعة	131
10 جدول يوضح المستوي الإداري لجهاز العلاقات العامة بهذه الجامعة	132
11 جدول يوضح الجهة التي يتبع لها جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة	132
12 جدول يوضح مدي حرص الإدارة علي تدريب العاملين بالعلاقات العامة	133
13 جدول يوضح هل تري أن المبالغ المخصصة	134
14 جدول يوضح يوضح تسعى العلاقات العامة إلى التعريف بالجامعة وسياستها للجمهور	135
15 جدول يوضح تعمل العلاقات العامة على تحسين البيئة الداخلية للطلاب والعاملين	136
16 جدول يوضح تقدم العلاقات العامة برامج لتحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي والخارجي	137
17 جدول يوضح يوضح تتواصل العلاقات العامة مع أسر الطلاب وذلك لبناء علاقات طيبة معهم	138
18 جدول يوضح يوضح تعمل العلاقات العامة على جذب أكبر عدد من الطلاب للجامعة	139
19 جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الأهداف	140
20 جدول يوضح تستخدم الوسائل المسموعة مثل الإذاعة للتواصل مع الجمهور	141
21 جدول يوضح تعد الوسائل المقروءة مثل الصحف والمجلات الأنسب للتواصل مع الجمهور	142

22	جدول يوضح تمثل الوسائل المرئية والتي من أهمها التلفزيون والفيديو عنصراً مهماً لمخاطبة الجمهور	143
23	جدول يوضح تعتبر وسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعية ذات فائدة مقدرة في مخاطبة الجمهور.	145
24	جدول يوضح تمتلك العلاقات العامة موقعاً إلكترونياً فاعلاً له القدرة على التعامل مع الجمهور.	146
25	جدول يوضح	147
26	جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي	148
27	جدول يوضح تنظم العلاقات العامة الندوات والمحاضرات لتوعية الطلاب مخاطر ظاهرة العنف.	148
28	جدول يوضح تقيم العلاقات العامة الورش والمؤتمرات لمناقشة القضايا المهمة مثل ظاهرة العنف الطلابي.	149
29	جدول يوضح هل تنتج العلاقات العامة الأفلام والبرامج التوعوية لمعالجة القضايا التي تهم الطلاب وأسرهم	150
30	جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة.	151
31	جدول يوضح تمثل التنشئة الاجتماعية للشخصية السودانية عاملاً مهماً في العنف الطلابي.	152
32	اختبار يوضح يمثل التنوع الثقافي والعنقي أحد أسباب ظاهرة العنف الطلابي	153
33	جدول يوضح تعد الأحزاب السياسية عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة	154
34	جدول يوضح تعد الأحزاب السياسية عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة	155
35	جدول يوضح: يعتبر التطرف والغلو الديني عناصر مهمة في نشر العنف الطلابي.	156
36	جدول يوضح تشكل الأعباء المالية التي تفرضها الجامعات على الطلاب محدداً أساسياً رئيساً في ظاهرة العنف الطلابي.	157
37	جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع مسببات العنف الطلابي	158
38	جدول يوضح تستخدم العلاقات العامة الأسلوب العلمي في البحث عن الظواهر السالبة	159

39	جدول يوضح تضع العلاقات العامة خطة واضحة لمعالجة ظاهرة العنف الطلابي.	160
40	جدول يوضح تمتلك العلاقات العامة أطر مؤهلة للتعامل مع ظاهرة العنف	161
41	جدول يوضح تصمم العلاقات العامة البرامج التوعوية للتعريف بظاهرة العنف الطلابي.	162
42	جدول يوضح ترصد العلاقات العامة مظاهر العنف للتعامل معها فوراً	163
43	جدول يوضح تعمل العلاقات العامة على توعية الطلاب بأهمية بممارسة الديمقراطية وأدب الحوار	164
44	جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع معالجة ظاهرة العنف الطلابي.	165
45	جدول يوضح تعد العلاقات العامة أوراق علمية عن ظاهرة العنف الطلابي.	166
46	جدول يوضح تمد الإدارة العليا بالأرقام والإحصاءات عن حالات العنف داخل الجامعة.	167
47	جدول يوضح تحفز العلاقات العامة الجهات الملتزمة باللوائح والقوانين مادياً وعينياً ومعنوياً.	168
48	جدول يوضح تشارك في الأسابيع الثقافية والاجتماعية لتقديم برامج توعوية عن العنف الطلابي.	169

فهرس الرسوم البيانية

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
1	شكل يوضح نموذج مقترح لتنظيم إدارة العلاقات العامة بالجامعات	124
2	شكل يوضح نموذج لإدارة العلاقات العامة في الجامعات	125
3	شكل يوضح نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة بالجامعات	126
4	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب النوع	139
5	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب العمر	140
6	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي	141
7	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب الحالة الإجتماعية	142
8	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب الوظيفة	143
9	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة	144
10	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي الدقيق	145
11	شكل يوضح توزيع عينة البحث حسب التدريب	146
12	شكل يوضح هل يوجد جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في هذه الجامعة	147
13	شكل يوضح المستوي الإداري لجهاز العلاقات العامة بهذه الجامعة	148
14	شكل يوضح الجهة التي يتبع لها جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة	149
15	شكل يوضح مدي حرص الإدارة علي تدريب العاملين بالعلاقات العامة	150
16	شكل يوضح هل تري أن المبالغ المخصصة	151
17	شكل يوضح تسعى العلاقات العامة إلى التعريف بالجامعة وسياستها للجمهور .	135
18	شكل يوضح تعمل العلاقات العامة على تحسين البيئة الداخلية	136

	للطلاب والعاملين.	
137	شكل يوضح تقدم العلاقات العامة برامج لتحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي والخارجي.	19
138	شكل يوضح تتواصل العلاقات العامة مع أسر الطلاب وذلك لبناء علاقات طيبة معهم.	20
139	شكل يوضح تعمل العلاقات العامة على جذب أكبر عدد من الطلاب للجامعة.	21
140	شكل يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمعاً لأهداف.	22
141	شكل يوضح تستخدم الوسائل المسموعة مثل الإذاعة للتواصل مع الجمهور.	23
142	شكل يوضح تعد الوسائل المقروءة مثل الصحف والمجلات الأنسب للتواصل مع الجمهور.	24
143	شكل يوضح تمثل الوسائل المرئية والتي من أهمها التلفزيون والفيديو عنصراً مهماً لمخاطبة الجمهور.	25
145	شكل يوضح تعتبر وسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعية ذات فائدة مقدرة في مخاطبة الجمهور.	26
146	شكل يوضح تمتلك العلاقات العامة موقعاً إلكترونياً فاعلاً له القدرة على التعامل مع الجمهور.	27
148	شكل يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.	29
148	شكل يوضح تنظم العلاقات العامة الندوات والمحاضرات لتوعية الطلاب مخاطر ظاهرة العنف.	30
149	شكل يوضح تقيم العلاقات العامة الورش والمؤتمرات لمناقشة القضايا المهمة مثل ظاهرة العنف الطلابي.	31
150	شكل يوضح هل تنتج العلاقات العامة الأفلام والبرامج التوعوية	32

	لمعالجة القضايا التي تهم الطلاب وأسرهم	
151	شكل يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة.	33
152	شكل يوضح تمثل التنشئة الاجتماعية للشخصية السودانية عاملاً مهماً في العنف الطلابي.	34
153	شكل يوضح يمثل التنوع الثقافي والعنقي أحد أسباب ظاهرة العنف الطلابي	35
154	شكل يوضح تعد الأحزاب السياسية عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة	36
155	شكل يوضح تعد الأحزاب السياسية عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة	37
156	جدول يوضح: يعتبر التطرف والغلو الديني عناصر مهمة في نشر العنف الطلابي.	38
157	شكل يوضح تشكل الأعباء المالية التي تفرضها الجامعات على الطلاب محدداً أساسياً رئيساً في ظاهرة العنف الطلابي.	39
158	شكل يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع مسببات العنف الطلابي.	40
159	شكل يوضح تستخدم العلاقات العامة الأسلوب العلمي في البحث عن الظواهر السالبة	41
160	شكل يوضح تضع العلاقات العامة خطة واضحة لمعالجة ظاهرة العنف الطلابي.	42
161	شكل يوضح تمتلك العلاقات العامة أطر مؤهلة للتعامل مع ظاهرة العنف	43
162	شكل يوضح تصمم العلاقات العامة البرامج التوعوية للتعريف بظاهرة العنف الطلابي.	44

45	شكل يوضح ترصد العلاقات العامة مظاهر العنف للتعامل معها فوراً	163
46	شكل يوضح تعمل العلاقات العامة على توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية وأدب الحوار	164
47	شكل يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع معالجة ظاهرة العنف الطلابي.	165
48	شكل يوضح تعد العلاقات العامة أوراق علمية عن ظاهرة العنف الطلابي.	166
49	شكل يوضح تمت الإدارة العليا بالأرقام والإحصاءات عن حالات العنف داخل الجامعة	167
50	شكل يوضح تحفز العلاقات العامة الجهات الملتزمة باللوائح والقوانين مادياً وعينياً ومعنوياً	168
51	شكل يوضح تشارك في الأسابيع الثقافية والاجتماعية لتقديم برامج توعوية عن العنف الطلابي.	169

مقدمة

تعتبر العلاقات العامة في عصرنا هذا وظيفة هامة للمؤسسات والشركات أياً كان نوعها، وخاصة العلاقات العامة التي تمارس نشاطاً أو خدمة لها ارتباط مباشر بالجمهور.

وتعد العلاقات العامة من أهم العلوم في حياة البشرية ، حيث تهتم بالبشر وسلوكياتهم وميولهم ونشاطاتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، وذلك من خلال البحوث والتخطيط وهذا يؤدي بدوره إلي أن تسير الحياة اليومية للإنسان على أعلى قدر من التنظيم والترتيب والتعايش المتبادل.

وتعتبر إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي ، من الإدارات المهمة التي تؤدي دورها بكل مهنية وتزِيل الشك القائم بين الجامعة والمجتمع ، وتنقل الصورة الحقيقية عن الجامعة للمجتمع وتنقل وجهة نظر المجتمع إلى إدارات الجامعة المختلفة ، وتعمل على آليّة مهنية للتعامل الفعال بين الجامعة ومجتمعها.

وتعد ظاهرة العنف الطلابي من الظواهر القديمة في المجتمعات الإنسانية فهي قديمة قدم الإنسانية نفسها ، لأن العنف مرتبط ارتباطاً مباشراً بالوسط الاجتماعي الذي يوجد فيه إلا أن مظاهره وأشكاله تطورت وتتنوع بأنواع وأشكال عديدة.

أصبحت هذه الظاهرة مصدر قلق عميق لكل فئات المجتمع وظاهرة العنف ظاهرة مركبة لها جوانبها وأسبابها الاقتصادية والنفسية ومعظم المعالجات التي تمت في هذا الإطار لوقف العنف الطلابي فشلت لكونها مدعومة بواسطة الذين ينتفعون منها أو لهم فيها مآرب أخرى.

وهنا تأتي أهمية وجود العلاقات العامة وأهميتها الخاصة في تحقيق التفاهم والقضاء على كل الظواهر السالبة في مؤسسات التعليم عن طريق وضع برامج وأنشطة اتصالية مخططة ومدرّسة بإستخدام كل وسائل الاتصال المتاحة للوصول إلى الجمهور المستهدف للقضاء على الظاهرة المعينة.

دواعي وأسباب إختيار الموضوع:

أصبحت إدارة العلاقات العامة الوجه المشرق والمرآة العاكسة لكل المؤسسات في هذا العصر فهي تهتم بإدارة المؤسسة وتطويرها وتقديمها إعلامياً إلى الجمهور وتقوم إدارة العلاقات العامة أيضاً بتقديم برامج وأنشطة اتصالية وتوعوية لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة والقضاء على كل الظواهر السالبة التي تظهر بين الطلاب وتعود اسباب ودوافع إختيار موضوع بحثي هذا إلى:

(1) **دوافع شخصية :** للباحث دافع شخصي ورغبة الأكيدة في معرفة مدى فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي.

(2) دوافع علمية :

- قلة الدراسات البحثية المتعلقة بهذا المجال خاصة في كليات الاعلام علي حد علم الباحث
- الإستفادة مما يتوصل إليه البحث من نتائج وتوصيات في ما يتعلق بالعنف الطلابي الإسهام بإضافة البحث لكليات الإعلام و لإفادة الطلاب

(3) الدوافع الإجتماعية :

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلي إيجاد حلول وطرق سلمية علمية لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي حتي نقلل من قلق المجتمع والأسر علي أبنائهم ونحافظ علي أرواح الطلاب وكل منتسبي مؤسسات التعليم العالي ونحمي ممتلكات الجامعة من الحرق والتلفالخ
ومن الدوافع أيضاً :

- الأهمية البالغة التي يكتسبها هذا الموضوع وبخاصة لدى مؤسسات التعليم العالي.
- لفت إنتباه مؤسسات التعليم العالي الى أهمية البرامج والأنشطة الاتصالية والتوعوية لإدارة العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي وذلك من أجل التقليل من مخاطرها .
- الإسهام بدراسة تفيد المسؤولين في مؤسسات التعليم العالي حتى يعوا ويدركوا مدى قوة التأثير الذي يمكن أن تقوم به إدارة العلاقات العامة في التوعية بمخاطر العنف الطلابي.

مشكلة البحث :

تعتبر الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من المرافق المهمة والاستراتيجية بالبلاد، وتأتي هذه الأهمية من الدور التربوي الذي تقوم به، والتنشئة الجيدة التي تعهد اليها وتكون مخرجاتها المواطن الصالح والقيادة الرشيدة، وتأتي أيضاً هذه الأهمية مما تحتويه هذه الجامعات والمؤسسات من إمكانيات مادية وبشرية وتعتبر أساس التنمية والتطور والتقدم بالبلاد.

شهدت الفترة الأخيرة مهددات أمنية كبيرة ومتزايدة في معظم الجامعات السودانية ومؤسسات التعليم العالي، تمثلت هذه المهددات في حرق وإتلاف الممتلكات العامة، القتل والاعتداء على منسوبي هذه الجامعات من الطلاب وأساتذة وموظفين وعاملين، هذا بالإضافة إلى تعطيل رسالة الجامعة والمؤسسات لفترات متفاوتة ومن المؤكد انه مما نتج عن ذلك من خسائر مادية وبشرية لا تقدر بثمن ، تطل نتائجها الدولة والجامعات والمؤسسات وبعض أفراد المجتمع.

لذا يحاول الباحث من خلال هذه الرسالة تسليط الضوء على بعض أسباب ودوافع العنف الطلابي، والآثار المترتبة على هذه الظاهرة ، ومعرفة دور العلاقات العامة في الحد من هذه الظاهرة ، ومعرفة الخطط والبرامج والأنشطة الاتصالية التي وضعتها إدارات العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي لتوعية الطلاب عن المخاطر الناجمة من هذه الظاهرة.

ولمعرفة كل ذلك كان لا بد من الوقوف على هذه الظاهرة ، في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لرؤى علمية منهجية . وكان هذا منطلق لدراسة مسحية وصفية تحليلية عن فاعلية برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على عدد من إدارات العلاقات العامة بالجامعات السودانية من 2016 - 2017م.

أهمية البحث:

للعلاقات العامة أهمية كبيرة لأي مؤسسة فهي الوجه المشرق والمرآة العاكسة للمؤسسات وهي تعالج كل الصعوبات التي قد تواجه تنفيذ العمل داخل المؤسسة وتقوم إدارة العلاقات العامة بتقديم برامج وأنشطة اتصالية وتوعوية لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسات والقضاء على كل الظواهر السالبة التي تظهر فيها.

ومن هنا تأتي أهمية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي حيث للعلاقات العامة وأنشطتها الإتصالية دور كبير في التأثير الإيجابي على الطلاب داخل الجامعات.

وتأتي أهمية هذا البحث في أن الباحث يسعى الى معرفة مدى فاعلية برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي وما نوع الأنشطة والبرامج الاتصالية الذي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في الجامعات للوصول الى الطلاب وما نوع البرامج والأنشطة الإرشادية والتوعوية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بهذا الخصوص.

كما تأتي أهمية هذا البحث أيضاً في الدور الذي يمكن يؤديه إدارة العلاقات العامة في تنفيذ سياسة مؤسسات التعليم العالي الرامية الى تحسين صورتها الذهنية لدى الطلاب القدامى والجدد من خلال الأنشطة الاتصالية والتوعوية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة.

كذلك إن هذه الدراسة محاولة لتقديم المزيد من الإسهامات العلمية التي يمكن أن تؤدي إلي إيجاد حلول لظاهرة العنف الطلابي أو الحد منها من خلال ما يمكن أن تنطوي عليه من حلول ونتائج لحل هذه الظاهرة إيماناً من الباحث بدور العلاقات العامة في إحداث تغيير في البيئة الدراسية داخل الجامعات وخارجها .

أهداف البحث:

ويهدف البحث إلي الآتي :-

- 1- توضيح الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي.
- 2- تسليط الضوء على بعض أسباب ودوافع العنف الطلابي الممارس بين الطلاب في الجامعات.
- 3- التعرف على نوع وسائل الإتصال التي تستخدمه إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي للوصول الى الطلاب.
- 4- التعرف علي نظرة الإدارة العليا لقسم العلاقات العامة والانشطة الاتصالية والتوعوية التي تقوم بها .
- 5- التعرف على الخطط والبرامج والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف والآثار المترتبة عليها.
- 6- الوقوف علي نقاط القوة والضعف في إدارة العلاقات العامة في الجامعات السودانية

7- ابراز العقبات والصعوبات التي تعيق إدارة العلاقات العامة للقيام بدورها التوعوي عن ظاهرة العنف الطلابي داخل الجامعات.

8- تقديم حلول وتوصيات لتقليل من مخاطر ظاهرة العنف الطلابي

التساؤلات البحثية:

يسعى هذا البحث في جانبه النظري والتطبيقي (الميداني) الى الإجابة على مجموعة من الأسئلة وهي :-

- (1) ما مدى فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي؟
- (2) ما دوافع العنف الطلابي ومسبباته؟
- (3) ما الوسائل و الانماط الإتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الاهداف المنشودة مع جماهيرها المتعددة؟
- (4) ما البرامج والأنشطة الإتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في سبيل توعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي ؟
- (5) ما الصعوبات والعقبات التي تعيق إدارة العلاقات العامة في الجامعات للقيام بدورها التوعوي عن هذه الظاهرة؟
- (6) ما هي نقاط القوة والضعف في إدارة العلاقات العامة في الجامعات السودانية
- (7) ما ملامح الميزانية المخصصة للأنشطة وخطط العلاقات العامة وبرامجها المتعددة ؟.

المصطلحات ومفاهيم البحث :

قام الباحث بتعريف بعض المصطلحات الواردة في البحث وهي:
الفاعلية: لغة: إسم الفاعلية : وصف في كل ما هو فاعل ، وهي النشاط التلقائي المؤثر ، وهي النزاع الطبيعي لإتيان الأفعال . (الطيب ، 2011م ، ص11).
إصطلاحاً: يقصد بها التأثير القوي على نفس المتلقي (عبد الحميد ، 1990 ، ص105)

التعريف الإجرائي : يرى الباحث أن الفاعلية تدل علي التفاعل مع القضايا التي تشغل الرأي العام أو عبارة عن تنفيذ العمل بكفاءة ودقة عالية لتحقيق الأهداف المرسومة والمخططة

التوعية :

توعية مصدر وعى

توعية الناس من أسس المواطنة :جعلهم يدركون حقائق الأمور

التوعية إصطلاحاً : وعى فلانا نصحه وحمله علي إدراك موضوع من المواضيع

الاعلام يعمل علي توعية الجماهير ، التوعية الصحية ضرورية .

التعريف الإجرائي : يرى الباحث أن التوعية هي مجموعة برامج وأنشطة وعمليات تهدف إلي إرشاد وتوجيه و إقناع الطلاب و اكسابهم وعي عن العنف الطلابي واثاره و مخاطره عليهم

الظاهرة :

هو فعل يظهر للعيان بصورة ملحوظة ويبدأ عدد من الناس في إتباعها أو إستعمالها وغالباً ما تصبح الظواهر سلوك سيئ (إسماعيل حسين ، 1991م ص55)

تعريف العنف:

العنف هو كل سلوك عدائي واقع على (الذات (أو على الغير سواء إن كان قولاً أم فعلاً ، وسواء أن كان صادراً من جماعة ، وسواء أن كان مبرراً بدين أو عرق أو مذهب أو نازلة إنسانية أو حياتية أو كان غير مبرر وغير مفسر (كتاب الامة ، 2015، ص7)

العنف الطلابي :

هو سلوك عدواني بين الطلاب ، تتم أحداثه في الوسط الجامعي وقد يتسبب في مشاكل بين الطلبة ، ويستتبع هذا الفعل القيام بأفعال غير تربوية و لا اخلاقية وقد تؤدي إلى خسائر في الأرواح (www. Wikapidia .com تاريخ الزيارة 1/11/2017)

مفهوم المؤسسة:

منظمة إجتماعية تتألف من خليط غير متجانس من الأفراد ثقافة وإنحداراً ويمتد ذلك الى إختلاف في اللغة والرأي والتطلع والأمني وكلها تنعكس على ما يتكون من صورة ذهنية عن المؤسسة وقد يكون لكل مجموعة مهنية قواعدها واتجاهاتها وتقاليدها وتراثها وسلوكها وردود أفعالها نحو أي تغيير والمؤسسة منظمة إجتماعية تعيش في بيئة إجتماعية وسط مجتمع معين يؤثر فيها وتؤثر فيه (www.wikipedia .com تاريخ الزيارة 1/11/2017)

التعليم العالي:

التعليم العالي أو التعليم الجامعي هو مرحلة عليا من التعليم تدرس في الجامعات (علميه -حرفية -أهلية -تقنية -كليات)حيث يدرس الطالب فيها مجاًلاً متخصصاً يؤهله للعمل في إحدى ميادين العمل بعد أن ينال إحدى الشهادات في تخصص معين (الدليمي ، 2005م ، ص151)

برامج العلاقات العامة: يري الباحث أنها مجموعة من البرامج المخططة والمدرسة لتحقيق أهداف معينة للوصول الي الجمهور المستهدف في فترة زمنية محددة وفق الامكانيات المتوفرة لإدارة العلاقات العامة .

العلاقات العامة:

إصطلاحاً: تطلق على جمهور المنظمة والعمليات التي تقوم بها هيئة أو مؤسسة لتنظيم العلاقات بينها وبين جمهور العاملين معها بهدف تحقيق علاقات إيجابية مع هذه الجماهير وتقوم بهذا إدارات متخصصة تعنى عناية فائقة لإستخدام وسائل الإعلام المتنوعة لتحقيق مهمته (شليبي ، 1989، ص 240)

المنهج المستخدم :

تقتضي طبيعة هذه الدراسة الحصول على أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بظاهرة العنف الطلابي لمعرفة الأسباب وتحليلها ووضع الحلول المناسبة لها لذا

استخدم الباحث المنهج المسحي و المنهج الوصفي التحليلي لأن هذا البحث من البحوث التي تهدف الى تسجيل وصفي للحقائق بإتباع المنهج العلمي الذي يعرض خصائص موضوع ما بطريقة موضوعية دقيقة للحصول على أكبر كمية ممكنة من المعلومات والبيانات و أوصاف عن الظاهرة موضع الدراسة (أحمد ، 2010 ، ص4)

أدوات جمع البيانات :

قام الباحث باستخدام أكثر من أداء خلال تطبيقات هذا البحث على النحو التالي :

- 1الاستبانة:

وتعتبر الأداة الرئيسة لجمع المعلومات والبيانات من خلال طرح الأسئلة وجمع المعلومات من المبحوثين بدون مساعدة الباحث أو من يقوم مقامه (الكلادة .جودة ، 1992، ص) استخدم الباحث الإستبانة وهي خاصة بالمبحوثين وتسهم في تكوين الرأي العام لديهم والتعرف على ميولهم وانطباعاتهم تجاه معلومات عامة تخص البحث بحيث تساهم بالكشف عن ثبات موجبات ومعطيات المعلومات الواردة بالاستبيان الرئيسي وتحدد الموقف الشخصي لكل مبحوث (محروس، 2004، ص322)

2- المقابلة العلمية:

أجري الباحث العديد من المقابلات العلمية الشخصية لإستشارة بعض المعلومات من أجل الاستعانة بها واستخدامها في البحث العلمي ويتم التركيز خلال جمع المعلومات فيها على أسلوب المقابلة النمطية الموجهة والمقابلة المتعمقة . وتعرف بأنها تفاعل لفظي وجهاً لوجه بين الباحث والمستجوب للحصول علي المعلومات أو الآراء التي تعبر عن إتجاهات ووجهات النظر الخاصة بهم (عبد الحميد ،2004 م ، ص.402) وتمتاز المقابلة بأنها توفر درجة من المرونة العالية التي تتيحها للباحث والتي تمكنه من طرح و شرح الاسئلة وتوضيح معانيها وإمكانية التعمق في دراسة الظاهرة والكشف عن الدوافع والمشاعر والحاجات الإنسانية لدى المبحوث.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من كل إدارات العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي (الجامعات الحكومية)في السودان

عينة البحث:

قام الباحث بإختيار عينة من إدارات العلاقات العامة بالجامعات السودانية في ولاية الخرطوم ، وهذه الجامعات هي (جامعة الخرطوم، جامعة النيلين ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جامعة أم درمان الإسلامية ، جامعة القرآن الكريم .)اختار الباحث هذه الجامعات كعينة للبحث وذلك لأنها شهدت في الأعوام السابقة الكثير من أعمال الشغب والعنف كما أن العنف بعدها تأثر بالصراع السياسي .

الإطار المكاني للبحث:

اختار الباحث ولاية الخرطوم لتطبيق هذا البحث لأن فيها رئاسة هذه الجامعات ومركز ثقلها الطلابي كما يوجد بها معظم طلاب ولايات السودان المختلفة. كما أن معظم أعمال العنف وقعت في ولاية الخرطوم لذلك اختار الباحث خمسة جامعات حكومية.

الإطار الزمني:

يمثل الإطار الزمني للبحث في الفترة من يناير 2016 إلى ديسمبر 2017م ففي هذه الفترة شهدت الجامعات السودانية أحداث عنف طلابي في عدد من الجامعات في ولاية الخرطوم

الدراسات السابقة :

تؤدي الدراسات السابقة دوراً حتمياً في جميع البحوث كمواد أولية يلجأ إليها الباحثون للتعرف على الخلفيات والارتباطات العلمية من خلال ما سبقه إليه غيره من الباحثين في المضمار نفسه أو القريب منه أو المشابه له بما يفيد في تكوين الأفكار بما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات تلك الدراسات والمناهج التي استخدمت فيها، وممارسة اليه من اهداف ومن ثم الوقوف على اثر تلك النتائج على بحثه وبما يربط بينهما من علاقات وتكون بمثابة المرشد والدليل الذي يساعده في الوصول الى تحقيق غايات وتجنب مواضع الذل والإنحراف اللذان قد يقع فيهما.

ومن هذه الزاوية عمد الباحث للرجوع للعديد من الأبحاث العلمية والدراسات المنهجية كإستناد لدراسته وفقاً للمضمار الذي يعالج فيه مشكلة البحث وهي كالآتي:

الدراسة الأولى:

دور العلاقات العامة في الحد من ظاهرة العنف الطلابي (الخبرموسي، 2011م)
أهم أهداف الدراسة:

- 1- تحليل الظاهرة بشكل علمي وموضوعي.
- 2- معرفة الدوافع التي تؤدي الى ممارسة العنف الطلابي داخل الجامعات السودانية.
- 3- الوقوف على آثار الظاهرة وتحليلها ووضع الحلول لها
- 4- ما هي النشاطات التي قامت بها إدارة العلاقات العامة بوزارة التعليم في الحد من ظاهرة العنف الطلابي.
- 5- ما هي مقترحات إدارة العلاقات العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي للحد من ظاهرة العنف الطلابي.

المنهج المستخدم:-

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمسحي وايضاً استخدم المنهج التاريخي.

أهم نتائج الدراسة:-

- 1- إن العلاقات العامة بوزارة التعليم العالي لا تخطط وليس لها ميزانية محددة لتنفيذ انشطتها.
- 2- 48,3% من جملة المبحوثين يؤيدون أن الخطاب السياسي العنيف لدى التنظيمات السياسية يؤدي الى تنامي ظاهرة العنف.
- 3- 75% من جملة المبحوثين أيدوا الطرق السليمة للتعبير عن آرائهم.

علاقة الدراسة بموضوع البحث:

تلخصت العلاقة بين هذه الدراسة وموضوع البحث في الآتي:

- 1- ارتباط الدراسات بدراسة ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي .
- 2- كما اتفقا في بعض الأهداف مثل تحليل الظاهرة ومعرفة الدوافع التي تؤدي الى ممارسة العنف في الجامعات السودانية غير أن هذا البحث ركز على معرفة مدى فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر هذه الظاهرة.

3- اتفق الدراستان في المنهج المستخدم وهو المنهج التحليلي والمسحي والتاريخي

4- ايضاً اتفقت في أدوات جمع البيانات والمعلومات.

الدراسة الثانية :

دور العلاقات العامة و الإعلام في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي (موسي ، 2015 م)

أهم أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على أهمية ودور العلاقات العامة والإعلام في المنظمات والمؤسسات الخاصة في مؤسسات التعليم العالي.
- 2- التركيز على الهدف الرئيسي للعلاقات العامة المتمثل في تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع بين إدارة الجامعة والطلبة.
- 3- التعرف على طبيعة الأنشطة والبرامج التي تقدمها العلاقات العامة.
- 4- التعرف على برامج إدارة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية للحد من ظاهرة العنف الجامعي حيث لوحظ في الآونة الأخيرة زيادة فيها.
- 5- التعرف على أدوات الاتصال التكنولوجية المستخدمة في دوائر العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي.

المنهج المستخدم :-

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهذا تابع من كونها تستهدف وصف الموقف أو الظواهر أو الأحداث وجمع الحقائق عنها .

أهم نتائج الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قناعة الإدارة العليا وبين طبيعة الأنشطة والبرامج وبين إختيار رجل العلاقات العامة الشخصي.
- 2- /لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود دورات تدريبية متخصصة للعاملين وقدرة إدارة العلاقات العامة على القيام بدورها.

الدراسة الثالثة :

(فاعلية برامج العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية) (محمد ، 2014م)

أهم أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على مدى إهتمام المؤسسات الأكاديمية ببرامج العلاقات العامة.
- 2- تحديد مفاهيم سليمة للعلاقات العامة تتوافق مع ما تقدمه من أدوار تجاه المجتمع.
- 3- معرفة الفهم والإدراك وتعزيز الهدف المنوط به في المؤسسات الأكاديمية.
- 4- رصد واقع العلاقات العامة بالمؤسسات الأكاديمية.
- 5- تحديد أهم المعوقات التي تعاني منها الإدارات في المؤسسات الأكاديمية عند تنفيذها لبرامج العلاقات العامة.

منهج الدراسة: وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ليقوم هذا البحث على رصد حالة معينة سواء إن كانت وصفاً أو خصائص مادية لأفراد الرأي أو مجموعات أو نشاطات إنسانية أو مؤسسة .

أهم نتائج الدراسة:-

- 1- أثبتت الدراسة أن مستوى تأهيل موظفي العلاقات العامة وفقاً لمستوى الخدمة المقدمة متوسط.
- 2- أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة تنفذ برامجها بعض الشيء .
- 3- أثبتت الدراسة أن نوع العلاقات التي تربط بين الإدارة العليا وإدارة العلاقات العامة وحضور الاجتماعات للإدارة العليا .
- 4- توصل الباحث إلى أن العلاقات العامة تركز على استخدام وسائل الإتصال الجماهيرية على حساب الوسائل الأخرى.

الدراسة الرابعة :

فاعلية العلاقات العامة في نشر الوعي السياسي (عبد الحميد ، 2006)

أهم أهداف الدراسة:

- 1- دعم الجهود البحثية في مجال العلاقات العامة.
- 2- التعرف على جوانب القصور في العلاقات العامة بالأحزاب السياسية السودانية ووضع الحلول والمقترحات لها.
- 3- إبراز الوظيفة الإنسانية للعلاقات العامة في تدعيم الصورة الذهنية الإيجابية للأحزاب السياسية للرأي العام .
- 4- تنشيط إهتمام المسؤولين بالأحزاب السياسية للعلاقات العامة في إدارة وتنفيذ المهمات الانتخابية لمنهج علمي سليم .
- 5- محاولة ترشيح مفهوم الوعي السياسي كوعاء للوصول الى الوطنية بعيداً عن الانتماءات الحزبية لكل فرد.

منهج الدراسة :-

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

أهم نتائج الدراسة:-

- 1- أوضحت الدراسة أن نسبة 22% فقط من الإدارات المتخصصة بالتوعية السياسية تمثل أمانة العلاقات العامة .
- 2- أكدت الدراسة على ضرورة نشر الوعي السياسي بنسبة 100%
- 3- أكدت الدراسة 22,5% من الأحزاب السياسية مع وسائل أخرى كذلك نسبة 21.1% على الندوات أعلى نسبة للوسائل المستخدمة للترويج لبرامجها.

الدراسة الخامسة :

دور العلاقات العامة في المؤسسات التربوية (عبد القادر ، 2009)

أهم أهداف الدراسة :-

- 1- بيان أهمية الدور الحقيقي للعلاقات العامة في المؤسسات التربوية.
- 2- معرفة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات التربوية.
- 3- توضيح العقبات المشاكل التي تعيق عمل العلاقات العامة بالمؤسسة التربوية.
- 4- معرفة النشاطات التي حققتها أجهزة العلاقات العامة التربوية .
- 5- تحديد إجراءات وتوصيات عملية منبثقة عن الدراسات التطبيقية للإسهام في تنمية وتطوير أجهزة العلاقات العامة .

6- تقديم نموذج علمي وعملي للعلاقات العامة بالصندوق القومي لرعاية الطلاب
منهج الدراسة:-

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
أهم نتائج الدراسة:-

- 1- أكدت الدراسة ان أكثر مجموعة من الجماهير تعرفت على إدارة العلاقات العامة عن طريق المطبوعات .
 - 2- اثبتت الدراسة اهمية العلاقات العامة في تكوين صورة ذهنية بالصندوق القومي لرعاية الطلاب وعكس صورته المشرقة.
 - 3- أظهرت الدراسة ان أنشطة العلاقات العامة تزداد بالصندوق القومي لرعاية الطلاب عند أوقات الأزمات.
 - 4- أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة لا تضع خطاً مرسوماً لعملها ولا ميزانيات لتنفيذ برامجها ولا تعمل على تقويم أدائها وكشفت الدراسة عن قلة التدريب والتأهيل للعاملين في العلاقات العامة .
- ما تمخضت عنه الدراسات السابقة:**

تمثل البحوث عملية توليد مستمرة لا تتقطع فكل بحث يولد فكرة لبحث جديد او امتداد لبحث قديم الى ان يرث الله الارض ومن عليها فاصبح من البديهي لكل باحث ان يطلع على الابحاث السابقة للإستفادة منها في مسار بحثه الجديد وهذا ما يتيح له عدم التكرار الا للضرورة القصوى. لذلك كان لزاماً على الباحث ان يبحث في اضابير المكتبات للاطلاع على الابحاث السابقة في هذا المجال.

خدمت جملة الدراسات السابقة الباحث في:

- 1- التحديد الدقيق لمشكلة البحث.
 - 2- الإلمام الكافي بموضوع البحث ومتطلباته .
 - 3- حددت للباحث مؤشراً هاماً وهو عدم تناول البحوث والدراسات السابقة لقضية العنف الطلابي داخل مؤسسات التعليم العالي بالدقة المطلوبة علماً بأن لهذه القضية آثارها السلبية على الطلاب علي حسب علم الباحث .
- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في تحديد مشكلة البحث، حيث لم تتناول اي دراسة على مستوى الدكتوراه في (السودان خاصة) على حسب علم الباحث فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي.

الصعوبات التي واجهت الباحث :

أما عن الصعوبات التي واجهت الباحث أثناء بحث هذا الموضوع فهي ، قلة المصادر والمراجع مع ندرة وجود كتب في هذا الموضوع لجمع المعلومات الأولية ، علي أي حال بذل الباحث في هذا الموضوع ما استطاع من جهد و أمضي فيه وقتاً كبيراً ، و أيضاً صعوبة الوصول إلي المبحوثين وتهرب بعضهم من ملي استمارة الاستبيان وصعوبة اجراء المقابلة العلمية مع مدراء العلاقات العامة فهم دائماً مشغولين علي حسب قولهم .

الفصل الثاني	
الاتصال في العلاقات العامة الحكومية	
المبحث الأول :العلاقات العامة في المؤسسات	
المبحث الثاني :الاتصال في العلاقات العامة	
المبحث الثالث :العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية	

المبحث الأول العلاقات العامة في المؤسسات

أهداف العلاقات العامة :

يتطلب التنظيم الفعال لإدارة العلاقات العامة ضرورة وجود أهداف محددة ومتفق عليها تسعى الى تحقيقها بكفاءة وينبني عليها تحديد الأنشطة والوظائف والمهام التي يجب ان تقوم بها إدارات العلاقات العامة لتحقيق هذه الأهداف المخططة كما يؤدي التحديد الدقيق لأهداف الى تحديد الإتجاه العام نشاط العلاقات العامة من خلال فترة زمنية معينة مما يسهم في التركيز على طبيعة المهمة المراد تحقيقها وحصر الجهود الجماعية اللازمة وتكتيلها لتحقيق هذه الاهداف كما تمثل الأهداف مقياساً لكفاءة تحويل العناصر والمواد المتاحة الى خدمات ملموسة وواضحة وذات تأثير فعال في الإتجاه المطلوب ، كما تستخدم كأداة إدارية في تقييم الأداء والرقابة والتنسيق وإتخاذ القرار (حسين، 1995، ص97)

وتختلف أهداف العلاقات العامة من مؤسسة الى أخرى ، وذلك وفقاً لحجم المؤسسة وعدد العاملين بها ونوع النشاط المقدم وكثافة الجمهور الداخلي لها، والمركز المالي للمؤسسة وقد يؤثر النظام الإقتصادي والسياسي والإجتماعي الذي تعمل المؤسسة بداخله على أهداف العلاقات العامة (عبد القادر ، 2011، ص 86) ويظهر تحديد الأهداف مدى قدرة الإدارة على تمثيل نوع المهام المنوطة بها إضافي الى الدور الأساسي الذي يمكن ان تقوم به في إطار واجباتها الوظيفية التخصصية وهو ما يترجم بعد ذلك الى مجموعة من الوظائف والأنشطة الأساسية التي تقوم بها ويراعى عند تحديد أهداف العلاقات العامة مجموعة من العوامل التي يتمثل أهمها في:

- 1- التفرقة بين الأهداف الطويلة أو المتوسطة أو القصيرة الأجل وربطها ببعضها البعض بما يتيح تنفيذ كل أنواع الأهداف في المدة الزمنية المحددة .
- 2- يجب ان تكون الأهداف محددة بما تتيح إمكانية قياس النتائج فضلاً عن ضرورة كونها واضحة وصريحة ومفهومة .
- 3- ضرورة أن تكون الأهداف واقعية وعلمية من حيث قابليتها للتحقيق وإمكانية تنفيذها .
- 4- من الأمور الحيوية ان ترتبط أهداف العلاقات العامة بأهداف المنشأة ككل ، بل أن أهداف العلاقات العامة هي في الواقع وسيلة أساسية لتحقيق أهداف المنشأة خاصة فيما يتعلق بتكوين السمعة الطيبة والصورة الذهنية المتميزة للمنشأة لدى المستهلكين وتكوين الروابط القوية بين المنشأة و جماهيرها داخلياً وخارجياً . (حسين، 1995، ص97)

وقد أورده الدكتور "محمد محمد البادي" في كتابه "محاضرات في العلاقات العامة" ثلاثة محاولات لتحديد أهداف العلاقات العامة معتمداً على وصف واقع التطبيق العلمي لأنشطة العلاقات العامة ويورد لذلك التقسيمات الآتية :

-تقسيم فيرن بيرنت : (V.Burnett) وقسمها الى :

1) تفسير سياسات الهيئة وأعمالها الى جماهيرها .

2 (تفسير ردود الفعل الحالية والمستقبلية لهذه الجماهيرية الى الهيئة ذاتها .

3 (وفيليب ليزلي p.lesly فحدد أهدافها في :

1- النصح والمشورة

2- الإعلام

3- الأبحاث والتحليل

4- بناء الثقة الشاملة ودعمها

-وقسمها كانفيلد (B.canfield) الى الآتي :

1- البحث

2- التخطيط

3- الإنتاج

4- التنسيق

5- الخدمات الإجتماعية

6- خدمة المجتمع المحلي

7- التوجيه الإداري

إن الهدف الأسمى للعلاقات العامة هو تحقيق الإنسجام في المجتمع الذي سرعان ما تتبدل أحواله نتيجة للتغيرات المتواصلة فيه .

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الى أهداف أخرى فرعية تدور حول أنشطة العلاقات العامة وهذه الأهداف هي :

1- بناء اسم المؤسسة وإصباغه بالسمعة الطيبة والشهرة التي تجعل الجماهير

تتعامل مع المؤسسة وخدماتها نتيجة لهذه السمعة الطيبة .

2- ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المؤسسة ، وذلك بضم أكبر

الكفاءات التي ترغب في العمل .

3- نصح المؤسسة عند تحديد سياستها بمراعاة اتجاهات الرأي العام بين

الجماهير في توقيع مستوى نجاح هذه السياسات .

4- استطلاع آراء الجمهور عن طريق استخدام الاساليب العلمية المتطورة من

أجل مساعدة الإدارة في تحقيق الأهداف التي حددتها .

5- الحصول على رضا المجتمع وإعتراف الرأي العام وكسب تأييده وتقهمه

لخطط وسياسات المؤسسة لدى ذلك المجهود .

6- مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة (عثمان ، 2011، ص 86

ويري الباحث أن أهداف العلاقات العامة لا بد أن تصاغ بصورة منطقية وان ترتب

بحسب الاولويات والضروريات التي تساعد المنظمة في التطور والنمو مع مراعاة

عند صياغة هذه الأهداف البيئة المحيطة بالمنظمة وطبيعة المكان وتدريب العاملين

وجعل الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها واضحة بالنسبة لهم وإلا فسوف

يصبح تحقيق هذه الأهداف أمراً بالغ الصعوبة .

ويلاحظ أن أهداف العلاقات العامة ترتبط بمفاهيم ووظائف العلاقات العامة إلا انها

تتباين وفقاً لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة ولأهمية إدارة العلاقات العامة لدى

الإدارة العليا ، حتى تستطيع العلاقات العامة تحقيق أهدافها وهي أهداف المؤسسة لا

بد أن يرأسها شخص يتمتع بصلاحيات واسعة مثل نائب رئيس المؤسسة مما يجعل لها صلاحيات واسعة وسلطات قوية لتوجيه الإدارات الأخرى ، وإضفاء طابع العلاقات العامة على أنشطتها (إبواصبع ، ص 53)

ويقدم د. صالح خليل أبو اصبع مجموعة من الأهداف العامة التي بها العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة تتمثل في مايلي:

1- دعم سياسات المؤسسة وتنمية التقاهم المتبادل بينها وجماهيرها .

2- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة

3- تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها .

4- العمل كنظام تحزير مبكر ، مما يساعد الإدارة في إتخاذ قرارات سليمة .

5- توسيع الخدمات والإنتشار في الأسواق وقبولها لدى الجمهور

ويمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة في ما يلي :

1- تهدف العلاقات العامة الى التوعية بأهداف الدولة وإعلام الجمهور بأهداف وسياسة المؤسسة ودوره في تنفيذها وذلك عن طريق التنسيق بين المؤسسات وجماهيرها مما يحقق التعاون بين جميع الأطراف .

2- إقامة علاقات طيبة وزيادة فرص الفهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها ، ويشير الباحث الى أهمية توفر المناخ الصحي الذي يجب على العلاقة العامة العمل على نشره بين جماهيرها لتحقيق للمصلحة العامة .

3- تسعى العلاقات العامة لمساعدة الإدارات الأخرى وذلك بربط جميع الجمهور بالأهداف الرئيسية للمؤسسة ، ويؤكد الباحث الى ان متابعة العلاقات العامة لمرحل تنفيذ الأنشطة المختلفة لجميع الإدارات تضمن انسياب العمل وفق الخطة الموضوعة مسبقاً ، مما يفعل عملية الوصول للأهداف المتفق عليها باقصر الطرق وأقل تكلفة .

4- تهدف العلاقات العامة الى رفع الكفاءة والوصول الى أعلى مستوى للإنجاز ، بتوفير العوامل المادية والمعنوية وزيادة الارباح وتحقيق أفضل معدلات للتنمية الإقتصادية والإجتماعية والسياسية ، وذلك بوضع برامج لترقية بيئة العمل ، وجلب أحداث الأدوات والأجهزة التي تساعد على تحسين الأداء وإعادة تنظيم الأعمال الإدارية والتوسع الأفقي .

5- تهدف العلاقات العامة الى اقامة علاقات سليمة مع جميع جماهير المنظمة ، من المستهلكين وموردين وموزعين ومساهمين وعاملين من خلال اهتمامها بتلبية حاجاتهم ، وحل مشكلاتهم والوقوف على مشروعاتهم وإحتياجاتهم علماً بجميع خطط المنظمة ، مع بيان اسبابها والحفاظ على حقوقهم ويؤدي في نهاية الى أهداف مشتركة يعمل الجميع على تحقيقها من خلال تضافر الجهود .

6- تهدف العلاقات العامة الى تنمية الشعور بالمسؤولية الإجتماعية ومساعدة الجميع على تحمل المسؤولية ، في رسم السياسة العامة للمنظمة وحل مشكلاتها التي تواجهها .

وظائف العلاقات العامة:

إن تحديد وظائف العلاقات العامة في أي مؤسسة أمراً في غاية الأهمية خاصة وأن الخلط وصل إلى إن العلاقات العامة هي وظيفة كل فرد في المؤسسة المعنية، ويرى الباحث أن أي فرد في أي منظمة طالما هو يتعامل مع جمهور هذه المؤسسة ، لا بد له أن يمارس العلاقات العامة ، وذلك لا يأتي من خلال ممارسته لوظائف العلاقات العامة فلا بد من تحديدها وتحديد القائمين بها ، فالقول بأن العلاقات العامة وظيفة كل فرد في المنظمة يعني عدم حاجتها لمهارات ومؤهلات محددة .

وان أي فرد في المنظمة يمكن أن يقوم بوظيفة من وظائف العلاقات العامة مفهوم غير صحيح (خليل، 2009م ص 65 ،)

ولقد حاولت هيئات مختصة في العلاقات العامة كما حاول خبراء العلاقات العامة تحديد وظائف العلاقات العامة .

وفي بعض المصادر نجدها أربعة وظائف كما ذكر د .حسين محمد علي في كتابه " المدخل المعاصر لمفاهيم ووظائف العلاقات العامة وهي :البحث –الاتصال – والتقويم –التخطيط "

وايضاً دكتور إبراهيم امام في كتابه "فن العلاقات العامة والإعلام " ويمكننا الآن عرضها في خمسة نقاط كما وردت في كتاب الأستاذان محي محمود حسن وسمير حسن منصور في كتابهما العلاقات العامة والاعلان في الدول النامية التي ذكر وظائفها كما يلي :

1- البحث

2- التخطيط

3- التنسيق

4- الإدارة (عثمان ، 2000، ص 46،)

وقد شمل نشاط العلاقات العامة مختلف المؤسسات الاجتماعية والسياسة والإقتصادية والتربوية وغيرها من المجالات فيذهب البعض الى وضع اربع وظائف للعلاقات العامة هي :البحث والتخطيط والاتصال والتقويم ويضيف آخرون وظيفة خامسة هي التنسيق ويركز البعض الآخر وهم الأغلبية على طغيان الوظيفة الإتصالية في عمل العلاقات حيث يدون ان الاتصال هو جوهره العلاقات العامة وبدون هذا الإتصال لا تقوم العلاقات العامة اصلاً فخبير العلاقات العامة يقضي أكثر من 80% من وقت العمل في ممارسة أنشطة إتصالية (منير :وهبي ، 1995، ص14)

ويتفق جل الباحثين على خمسة وظائف اساسية للعلاقات العامة هي :

البحث ، التخطيط ، الاتصال ، التقويم ،و التنسيق

أولاً :البحوث:

البحث لغة :هو مصدر للفعل الماضي بحث ومعناه طلب تقصى ، تتبع ، تحري اكتشاف، وبالتالي يكون معنى البحث لغوياً هو الطلب بالتفتيش والتقصي والسؤال حول حقيقة من الحقائق أو مشكلة من المشاكل .

ويعرف البحث بأنه :جمع منظم وتفسير للمعلومات لزيادة الفهم ، يهدف الى اكتشاف أو إضافة معارف أو حقائق أو قواعد عامة ، لذلك يجب على أي مؤسسة ان تحصل على بيانات دقيقة ذات صلة عن جمهورها ومنتجاتها. (عثمان ، 2011 ، ص93)

تعد عملية البحوث من أهم ما يجب ان تقوم به العلاقات العامة لأن الإدارات الأخرى في المنظمة مثل التسويق والتمويل وإدارة الأفراد تطبق منهجياً يقوم على البحث ونتائج وتشير النتائج البحثية الى وجود صلة قوية بين إجراء البحوث والحصول على القليل من المقاعد في إستراتيجية والإدارة وتبين الدراسات إرتفاع رصيد العلاقات العامة ومشاركتها في الإدارة العليا كلما إهتمت بإجراء البحوث (جمال ، 1993 ، ص 64،)

ثانياً :التخطيط:

يعرف التخطيط بأنه:إختيار أحسن البدائل المتاحة لتحقيق أهداف محددة . (عجوة ، ص121)

أو هو النشاط العقلي الإداري الذي يوجه لإختيار أمثل إستخدام لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة محددة ومن أهم مراحل التخطيط في العلاقات العامة هي المرحلة المتمثلة في دراسة اتجاهات الجمهور والتالي يساعد هذا على التنبؤ بالرغبات والإحتياجات المختلفة ، بما يجعل الخطط الموضوعه مستندة الى أسس علمية ومعرفة شاملة بما يدور وتوقع أفضل النتائج (يوسف ، 2000، ص 63)

ويحقق التخطيط للعلاقات العامة المزايا التالية : (عليوة ، 2001، ص 48)

- 1/ تنفيذ برامج متكاملة توجه من خلالها جميع الجهود المتاحة لإنجاز أهداف محددة
- 2 / كسب تأييد الإدارة لهذه الأنشطة وزيادة مشاركتها فيها .
- 3/ التأكد على الجانب الإيجابي بدلاً من الجانب الدفاعي في ممارسة العلاقات العامة
- 4 / من إختيار الموضوعات والأوقات الملائمة بالإضافة ، الى إختيار الأساليب الأكثر فعالية في التنفيذ .
- 5/ تحقيق أمثل إستخدام ممكن لوسائل الإعلام المتاحة في الوصول الى الجماهير المستهدفة .

ثالثاً :الإتصال:

الإتصال وسيلة لتنفيذ الخطة وهذا يتطلب إبتكار الإدارة وسائل نقل الخطة للواقع والإتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات وقد تكون رسالة شفهيته أو مكتوبة أو صورة أو حتى إشارة والإتصالات ليست في إتجاه واحد ، أي ان العملية لا تقتصر على إرسال الرسالة وإستلامها بل إدراك مستلمها لفحواها ومكونها ، حيث يتم الإتصال بين إدارة العلاقات العامة مع الإدارات المختلفة.

رابعاً :التنسيق :

تعتبر وظيفة التنسيق من العناصر المهمة من العلاقات العامة حيث يتم التنسيق بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى داخل المؤسسة ولا بد من التنسيق

المستمر مع هيئات المجتمع المحلي والهيئات التي تماثلها والمراكز الإعلامية وتقوم كذلك بتأمين الإتصال اللازم مع المؤسسات أو الهيئات الإعلامية .

خامساً :التقويم :

لقد أوضحنا آلية عمل العلاقات العامة ووظائفها ابتداءً من مرحلة البحث عن الحقائق ورسم الخطة -التخطيط -ووسائل الإتصالات التي تستخدمها المؤسسة للوصول الى جماهيرها ،

والتقويم يمثل المحطة النهائية في آلية عمل العلاقات العامة كما ان هناك علاقة بين هذه المرحلة والمراحل السابقة الأخرى (الدليمي 2005م ، ص45)

ويعتبر التقويم والقياس لأداء العلاقات العامة عملية لازمة فبدونه لا يمكننا معرفة مستوى نجاح العلاقات العامة في تحقيق أهدافها فالتقويم الناجح يؤدي الى :

1/تغيير بعض الأهداف أو تعديلها .

2 /تغيير الطرق والوسائل والاساليب المتبعة في العمل (عثمان ، 2011م ، ص93)

إدارة العلاقات العامة ومكانتها في المؤسسات :

كل نشاط في الحياة الحديثة يعتمد أساساً على الناس ، وانه لكي ينجح هذا النشاط ويزدهر ينبغي ان يعرف الكيفية التي يمكنه بها أن يتعامل مع الناس ، فإننا يمكن ان ندرك مدى تعدد وتنوع المجالات التي تحتاج الى العلاقات العامة ، ومدى أهمية العلاقات العامة ، وفعاليتها لها كعلم يهتم بأراء الناس وإتجاهاتها وماقفها مع كل جماعة أو تنظيم .

ولذا إحتلت إدارة العلاقات العامة مكانتها داخل الهيكل التنظيمي في إدارة العديد من المنظمات والمؤسسات الحديثة ، وعلى الرغم من تفاوت الإهتمام بها داخل المنظمات إلا أنه أصبح من السلم به أن الحاجة الى العلاقات العامة حاجة ملحة ، وأن الإنفاق على أنشطتها وتنفيذ برامجها لا يعد ترفاً بل له مبرراته الموضوعية

وقد إنعكس الإدراك المتزايد لأهمية العلاقات العامة في شكل الإدارات المتخصصة في الهيئات والمنظمات والتي تقوم بأداء مهام العلاقات العامة وأصبحت العلاقات تمديد المساعدة للعديد من المؤسسات في المجتمع المعاصر كالإدارات الحكومية ، والإتحادات التجارية وجماعات رجال الأعمال والجامعات والمدارس والمؤسسات التطوعية والمستشفيات والهيئات الدينية وغيرها (يوسف ، 2000 ، ص13)

وللإدارة العلاقات العامة مجموعة واسعة من السمات التي يمكن تبويبها على النحو التالي :

1 /تعد فلسفة الإدارة إحدى سمات العلاقات العامة والتي ينبغي ان تضع صالح الجمهور في مقدمة اهتماماتها وتستمد منها السلوك الفردي والجماعي ، وأشار هذا (paul Garrett)على أن العلاقات العامة هي وضع من أوضاع الفكر ، وهي الأول بالنسبة لأي قرار تتخذه يؤثر على إدارة امشروع وتصبح عملية التوافق الإدارة مع الفلسفة المتضمنة مقاصد الجمهور من متطلبات صياغة العلاقات البناءة والسليمة في مختلف أشكالها وميادينها وقطاعاتها .ومن هذا المنطلق بأنه لا يضر من تحقيق المنظمة أقصى عائد ولكن لا بد أن يتوافق مع تقديم المنظمة إدارتها

أفضل خدمة للمجتمع عن طريق أحكام العلاقات الصحية بهذا المجتمع والذي تستمد عوامل بقاءها وإستمراريتها منه .

2/ أن يكون لإدارة العلاقات العامة استراتيجيات وسياسات توضح الطرق التي تلجأ اليها الإدارة لخدمة الصالح العام .

فضلا عن تحديد التصرفات التي تعكس جوهرة الفلسفة التي تقف وراء تلك الاستراتيجيات والافعال وعلى هذا النحو تعكس هذه السمة ملامح الفعل الذي تحدثه الشركة أو المنظمة في جمهورها فضلا عن إمكانية التنبؤ بردود الفعل تجاهها .

والجدير بالذكر ان السياسات لا يمكن ان تكون مستقرة وجامدة وإنما تنمو مع نمو طرق البحث الإجتماعي وما ينبثق عنها من نتائج قائمة التحليل والتأثير عموماً ان العلاقات العامة لا تقوم على منهج مدرسي جامد إذ أن نشاطها يغطي حقولاً عديدة دينية سياسية إقتصادية وغيرها وبذلك فهي تحتاج الى ألوان من المناهج المختلفة .

3 /تحمل السمة الثالثة للعلاقات العامة احد الانشطة التي تشكل العملية الإدارية وبذلك فإنها هناك صلة للعلاقات العامة بعناصر العملية الإدارية تخلل نشاطاتها جميع أوجه العملية الإدارية فهي نشاط تمارسه كل إدارة أو وحدة تنظيمية في المنظمة .

4 / وفي هذا السياق يشير الى ان العلاقات العامة تعد احد متطلبات توعية العاملين او المجتمع على نحو واسع بعملية التنمية وقضياتها ، إذ تتفق المنظمات او الحكومات مبالغ طائلة على النواحي التكنولوجية وعلى هذا النحو تسيير برامج علاقات العامة فعالة جنباً الى جنب مع ممارسة الإدارة العلمية الإدارية وصولاً الى التعاضد بين الإدارة والجمهور والعلاقات العامة .

5/ وتظهر العلاقات العامة أنها حمزة الوصل بين فلسفة المنظمة والجمهور ، إذ أن اتصال الإدارة من خلال نشاط العلاقات العامة يؤدي الى ردم الفجوة بين توقعات الجمهور وأغراض الإدارة (يونس ، 2008م ص 10)

يرى الباحث أن هذه السمات قد تختلف من منظمة أو مؤسسة الى أخرى حسب نوع النشاط الذي تمارسه المؤسسة ودور إدارة العلاقات العامة في هذه المؤسسات لا بد ان يكون واضحاً وان تعمل للصالح العام حتى تعمل على كسب ثقة الجمهور وتعرفه بسياسات واهداف المنظمة أو المؤسسة .

وتمثل إدارة العلاقات العامة اليوم اهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة حيث تستهدف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها وبهذا التوافق والتكيف يتوفر للمؤسسات المعاصرة مناخ اكثر ملائمة لتطويرها تطويراً سليماً ومستقراً ، بينما يتوفر الجماهير المتعاملة معها حياة إجتماعية مشتركة أفضل .

ولكي تحقق العلاقات العامة اهدافها في خدمة المنظمات والمؤسسات المعاصرة فإنها تنهض بأداء مجموعة من الوظائف يقوم بها مجموعة من العاملين ذوي خصائص ومهارات معينة .

يخضع العمل في الإدارة لتنظيم دقيق محكم يكفل أداء الوظائف وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية

ويتوقف أداء المنظمة بصفة عامة على كفاءة العنصر البشري فيها .

ولذا كان من الضروري إنتقاء العنصر البشري بصفة عامة وإنتقاء الممارسين للعلاقات العامة على وجه الخصوص .

ويحظى العنصر البشري في مجال إدارة العلاقات العامة بأهمية بالغة ولذا ينبغي أن يتوفر للإدارة العلاقات العامة الإمكانيات البشرية الفنية سواء كان ذلك في مجال التخطيط أو التنفيذ ، و سواء كان ذلك في مجال البحث والدراسة والتحليل ، أو في مجال الاتصال وفنونه واساليبه ومسائله .

ينصح الخبراء بضرورة ان تهتم المنظمات بقضية اختيار اشخص الذي يعهد اليه برئاسة جهاز العلاقات العامة (مدير العلاقات العامة (وإدارته فيجب أن يكون من أفضل العناصر ، بحيث يمتلك من الملامح ما يجعله يحقق النجاح المنشود وينبغي الاهتمام بخصائص وسمات كثيرة لعل اهمها :

1/ القدرة على وضع أهداف العلاقات العامة ، وتطوير استراتيجيات تحقيقها وتحديد الاولويات ووضع السياسات .

2/ القدرة على إيجاد بيئة ملائمة لعمل العلاقات العامة داخل الشركة أو المنظمة .

3/ إمكانية الإسهام في وضع تصورات المستقبل بالنسبة للمنظمة بالتعاون مع الإدارة .

4/ الفهم الكامل بالمظاهر الواسعة لعمل العلاقات العامة اكثر من كونه متخصصا في بعض وجوه العمل في العلاقات العامة .

5/ الخبرة الواسعة بعمل العلاقات العامة في المنظمات وقطاعات متعددة .

6/ القدرة على تحديد المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها .

7/ القدرة على التنفيذ من خلال فريق العمل والتحكم في مهارات الافراد لإنجاز المهام المتكاملة لوظيفة العلاقات العامة والتنسيق بين الافراد .

8/ القدرة على اجتذاب وتجنيد عناصر جيد لدعم جهاد العلاقات العامة .

9/ استهلاك مهارات التنظيم والقدرة على تدريب العاملين وتحفيزهم وتنمية مهارتهم

وتلك كانت أهم الخصائص التي ينبغي ان يتحلى بها الشخص الذي يتصدى لقيادة فريق العمل في إدارة العلاقات العامة التي تعد أحداث وظائف الإدارة (يونس ، 2008م ص 17)

ويرى الباحث انه لا بد ان يكون مدير العلاقات العامة ذو شخصية قوية حتى يتمكن من اتخاذ القرارات السريعة وان يكون ذو مؤهلات علمية عالية وان يكن مدرب وذو خبرة حتى يصيغ الاهداف بصورة واضحة حتى تكون قابلة للتحقيق

وعادة ما يرأس إدارة العلاقات العامة شخص في درجة نائب رئيس ويحمل هذا اللقب (Vice president) أو يحمل لقب مدير العلاقات العامة ويطلق عليه في المنظمات الامريكية الكبرى التي تتعامل فيها العلاقات العامة بوظائف كثيرة تلقب نائب الرئيس التنفيذي (Executive Vice president). والهدف من رفع السؤل عن إدارة العلاقات العامة الى هذا المستوى هو إعتراف الادارة باسهام هذه الوظيفة بالنسبة للمنظمة وتسهيل مهامها بالنسبة للادارة والاقسام الاخرى داخل المنظمة. اما المنظمات الكبرى التي يتبعها عدد كبير من الوحدات الانتاجية العاملين في إدارة

العلاقات العامة يعهد إليهم قي الغالب بمهام على مستوى المواقع الإقليمية المختلف وفي هذه الحالات يكون العاملون مسؤولين في مواقعهم ومسؤولين بصورة غير مباشرة عن سياسة العلاقات العامة اما إدارة العلاقات العامة المركزية في المنظمة (عياد، 2011، ص184) فالمؤسسات بمختلف توجهاتها ومخرجاتها سواء كانت خدمية او إنتاجية أصبحت تعمل في بيئة متغيرة ومتطورة وعناصرها المختلفة من جماهير ومنظمات وجماعات متباينة الإتجاهات والحاجات والتطلعات ، كذلك مع هيئات حكومية ومنظمات أعمال وتشريعات وقبود قانونية واخلاقية وهذا التكيف يتطلب رصد هذه التغيرات ودراستها ووضع البرامج الإدارية للعلاقات العامة للإستجابة لها بما يحقق مصالح مشتركة بين المؤسسة وبيئتها (عبد القادر ، 2015، ص 34)

موقع إدارة العلاقات العامة وصلتها بإدارة العليا للمؤسسة :

يتوقف وجود العلاقات العامة ونجاحها في اي مؤسسة على مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذه الوظيفة ، واقتناعها بصورة تهيئة ظروف الممارسة الفعلية ولها من خلال جميع العاملين بها من ناحية ، وعن طريق إدارة متخصصة لقيادة هذا العمل من الناحية اخرى ويعبر سام بلاك عن هذا الاتجاه الذي يقضي بضرورة اهتمام الإدارة العليا بالعلاقات العامة كنقطة بداية صحيحة نحو انطلاق العلاقات العامة لممارسة مهامها بكفاءة فيقول "إن المسؤولية العلاقات العامة تقع على صانع القرار ، فإذا احسن تقدير مسؤولية نشاطها في المؤسسة فإنها تستطيع ان تحقق نجاحا كبيرا ومهما كان حجم الجماعة المهنية على توجه دقة الامور في المنظمة ما ، فإنه ينبغي ان يكون بينهما متسع لمسؤل يتحمل تبعات العلاقات العامة لان تواجد خبير العلاقات العامة بين الإدارة هو بمثابة ضميرها او العين التي تبصر بها داخل المنظمة وخارجها .

وتعتبر مكانة إدارة العلاقات العامة في المنظمة دليلا على مدى اهتمام الادارة العليا بالعلاقات العامة ومدى إقناعها بأهمية دورها حيث ينعكس مدى إهتمام الإدارة بالعلاقات العامة على المكانة التي تحظى بها العلاقات العامة في الخريطة التنظيمية للإدارك المنظمة وعلى الصلاحيات التي تمنحها لأدارة المسؤولين والعاملين في إدارة العلاقات العامة (يوسف ، 2008، ص1)

ولكي نحدد على وجه الدقة موقع إدارة العلاقات العامة من المتسويات الإدارية المختلفة في أي مؤسسة من المؤسسات وصلتها بها لا بد أن نوقف قليلا لنتبين طبيعة هذه المستويات الإدارية فهذه المستويات تتدرج عادة من الإدارة العليا الى الإدارة الوسطى الى القاعة العريضة من الموظفين والعمال .

والإدارة العليا في المؤسسة هي الجهة المختصة بوضع السياسة العامة لها ، فهي التي تضع مشروع الميزانية وتعتمد الخطة وترسم الخطوط العريضة للعمل عن وتتابع التنفيذ وهي مسئولة مسؤولية كاملة عن تحقيق الاهداف الموضوعة المؤسسة والإدارة العليا لا تعمل في عزلة عن سائر الفئات العاملة في المؤسسة ولا عن جمهور المؤسسة الخارجي بل هي تعمل بالتعاون التام والتنسيق الكامل مع الإدارة الوسطى .

وهذه الفئة تعتبر همزة الوصل بين الإدارة العليا من جهة والقاعدة العاملة العريضة من جهة أخرى وتضم عادة رؤساء الأقسام والوحدات والخبراء والإدارة الوسطى مسؤولة أمام الإدارة العليا عن متابعة وتوجيه جميع الأعمال التنفيذية التي يقوم بها العاملون تحت إشرافها . تبقى بعد ذلك القاعدة العامة العريضة وهي تضم بقية العاملين بالمؤسسة الذين لا يدخلون ضمن فئة الإدارة العليا أو الوسطى ويقع على هذه الفئة عبء العمل التنفيذي كله إذ تقوم بتنفيذ المشروعات الموضوعات في حدود الخطة المعتمدة (التهامي ، 2015، ص 29)

كرئيس مجلس الإدارة أو المدير العام أو المجلس الإدارية في الشركة أو الوزير أو المحافظ أو رؤساء المجالس المحلية في الأجهزة الحكومية . وحيث ان كل عمل أو قرار للإدارة العليا يؤثر على العلاقات العامة مع الجماهير النوعية فإن إدارة العلاقات العامة ينبغي ان تكون في وضع تستطيع منه ان توجه النصح للإدارة العليا حول ردود فعل هذه الجماهير تجاه أي عمل تقوم به أو قرار تتخذه .

بالتالي فإن مدير العلاقات العامة ينبغي ان يكون قريباً من الإدارة العليا لكي يسهم بما يعرفه عن اتجاهات الجماهير ومواقفها في رسم السياسات بما يتفق مع المصالح العامة ثم إن إدارة العلاقات العامة من هذا الموقع تستطيع ان تواجه وتراقب الإدارات الأخرى في تحملها وتنفيذها لمسئوليتها العامة عن الإتصال الفعال داخل الهيئة وخارجها . ويرى استاذنا د . علي عجوة ان مكانه إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة تعتبر مؤشراً للدلالة على مدى اهتمام هذه المؤسسة بوظيفة العلاقات العامة وحجم التسهيلات المتاحة لها والإمكانيات الفعلية للعاملين بها وبناء على ذلك تدفع مكانة المسئول عن ممارسة هذا النشاط في كثير من الهيئات والمؤسسات التي تعترف بدور العلاقات العامة ومسئولياتها الى مستوى الإدارة العليا لكي تكون لها سلطة توجيه الإدارات الفرعية وإصفاء لمسة العلاقات العامة على انشطتها (يوسف ، 2000، ص 27) وفي الماضي عندما كانت المؤسسات صغيرة الحجم ، كان من السهل على مدير المؤسسة ان يتصل اتصالاً شخصياً مباشر بسائر فئات الموظفين والمتعاملين مع المؤسسة ويعرف بنفسه على شتى القضايا والمشكلات والاتجاهات . أما في العصر الحديدي فقد تغير الحال مع تضخم مسؤوليات الحكومات وقيام المؤسسات الكبرى سواء في مجال الصناعة أو التجارة أو الخدمات وتضخم حجم العاملين فيها والمتعاملين معها .

وبذلك أصبحت عملية الاتصال بين الإدارة العليا وسائر الفئات العاملة في المؤسسة عملية شديدة التعقيد يستحيل معها تطبيق اسلوب الإتصال الشخصي المباشر بما كان يتبع هذا الاسلوب من مزايا الادارة والعاملين .

إزاء ذلك تولدت الحاجة الى اسناد هذه العملية الى جهاز متخصص داخل المؤسسة يضم خبراء متخصصين يملأون هذا الفراغ الاعلامي او الإتصالي هؤلاء الأشخاص هم رجال العلاقات العامة .

يتضح مما تقدم ان العلاقات العامة لصيقة الصلة بإدارة العليا في المؤسسة الحديثة الوجه الآخر للإدارة الناجحة ومن هنا فإن فلسفة العلاقات العامة واخلاقياتها العامة جزء لا يتجزأ من فلسفة الادارة العامة في المؤسسة (التهامي ، 2015، ص 30)

المبحث الثاني الاتصال في العلاقات العامة

يمثل مصطلح الاتصال النشاط الأساسي الذي تتدرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني ، فهو العملية الرئيسية الذي يمكن أن تتطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاطات متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعها في أنها عمليات اتصال بال جماهير .(شكري ، 2003م ، ص 16)

ويعود أصل كلمة (communication) في اللغات الأوروبية –والتي أقتبست (أو ترجمت إلى اللغات أخرى وشاعت في العالم –إلى جذور الكلمة اللاتينية (communis) والتي تعني الشيء المشترك ، ومن هذه الكلمة أشتقت كلمة (commune) التي تعني في القرنين العاشر والحادي عشر الجماعة المدنية بعد إنتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكسب الكلمة المغزي السياسي و الأيدولوجي فيما عرف بـ كمونة باريس في القرن الثامن عشر أما الفعل اللاتيني لأصل الكلمة communiqué الذي يعني بلاغ رسمي أو بيان أو توضيح حكومي (جبر ، 2008م ، ص 11)

وهكذا فإن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الإنتشار لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية ، عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين .(حسين ، 1984م ، ص 12)

و الاتصال عملية يمارسها الإنسان في حياته اليومية بصفة سلوكاً إنسانياً عادياً يحدث بين فرد وآخر ، الأب و إبنته والمدير والموظف بين العاملين فيما بينهم ، بين رجال الأعمال .كلمة الاتصال في أبسط تعريف لها عبارة عن إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز ، ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعني الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل ، و الاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التقاهم بين الأفراد . (شكري ، دت ، ص 9)

كما أن الاتصال يكون عادة حول موضوعات إنسانية وفنية ، باستعمال وسائل متعددة وهناك الاتصال الشخصي وهناك الوسائل وهناك الاتصال اللفظي أو ما يعرف بلغة الجسم أو الإشارة (العديلي، 1995م، ص 445)

وسياتي الحديث عنها في معرض تناولنا لهذا الجزء من المبحث .

ونحد أن الإهتمام بمفهوم الاتصال يكاد يكون عاملاً مشتركاً لكثير من المهن والمجالات وفي ذلك يشير (david Morrison) علي أن الاتصال من أناس يحاولون استخدام قوة الكلمة المنطوقة والمكتوبة للتأثير علي الآخرين .(قاسم ، 1979م ، ص 29)

ولقد أصبحت وظيفة الاتصال هي الوظيفة الرئيسية للعلاقات العامة وهي تعمل علي التواصل والاتصال بال جماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة لتعرف بالسياسات وما استجد من أمور بالمؤسسة إذا فالاتصال هو جوهره العلاقات العامة . (علم الدين ، 1990، ص 3)

فالالاتصال وسيلة لتحقيق غاية أهم و أكبر ، فهو يجعل العملية الإدارية من حيث الاتصال الادارات ببعضها البعض تتم بسهولة ويسر ، ونظام الاتصال الفعال في المؤسسة يقود ويساعد إلي حد كبير في إتخاذ القرارات يعتمد إلي حد كبير علي دقة المعلومات اللازمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب وهو ما يوفره الاتصال الفعال .

علاقة الاتصال وبالعلاقات العامة :

يمثل مصطلح الاتصال النشاط الأساسي الذي تتدرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي ، فهو العملية الذي يمكن أن تتطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاطات متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعها في أنها عمليات اتصال بال جماهير . (شكري ، 2003م ، ص 16)

وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة :

ويستخدم خبراء العلاقات العامة وسائل اتصال كثيرة ومتنوعة ، فهناك وسائل الاتصال المطبوعة ، وهي الأكثر شيوعاً سواء في مواجهه الجماهير الداخلية أو الخارجية . ونجد فيما يتعلق بال جماهير الخارجية وسائل اتصال مطبوعة من خطابات الإدارة وصحف ومجلات العاملين والمنشورات والتقارير المالية السنوية للإدارة والدورية والكتيبات وغيرها . ونجد فيما يتعلق بالخارجية وسائل اتصال شفوية مثل الاجتماعات المشتركة بين العاملين والمسؤولين ، وطريقة الباب المفتوح ، وجولات المسؤولين داخل أقسام وهيئات المؤسسة وخلال برامج تدريب العاملين وغيرها . (يوسف ، 2008م ص 186)

تطورت وسائل الاتصال في العصر الحديث إلي درجة كبيرة ، سواء من حيث الوقت أو مدي فعاليتها أو قلة تكاليفها أو سهولة استخدامها ، ومازالت هناك العديد من البحوث العلمية التي يجريها العلماء للوصول إلي وسائل أخرى جديدة ، وقد أدى هذا التطور إلي زيادة عدد الوسائل الاتصالية وتنوعها ، و أصبح لكل منها خصائص تميزها من غيرها ، مما فرض علي ممارس العلاقات العامة أن يختار أقواها أثراً بالنسبة للجمهور و أن يعرف كيفية إختيار الوسائل المناسبة في الوقت المناسب ، بحيث تكون مؤثرة بالشكل المطلوب لأن وسائل الاتصال هي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة وتعمل من خلالها علي تزويد الجماهير بالمعلومات وكل ما يدور في المؤسسة .

إن وسائل الاتصال لها دوراً فعالاً في كسر الحواجز و إرادة التغيير ، وهي الوسائل القادرة أكثر من غيرها علي نشر هذه المعرفة كما أنها لها دوراً حيويّاً في توضيح الطرق التي يمكن بها تحريك القطاعات المختلفة بهدف تحقيق المصلحة العامة للمجتمع ووسائل الاتصال ذات أثر بارز في تكوين آراء و الاتجاهات ولكنها تحتاج

إلى أساليب وطرق جديدة ومكتملة لكي تؤثر في العادات والقيم الراسخة .(محمد 2016م ، ص 40)

لذلك تعتبر وسائل الاتصال من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها العلاقات العامة لأن نشاط العلاقات العامة عبارة عملية اتصال مع الجمهور وذلك بقصد إبراز الصورة الإيجابية وتوثيق العلاقات وتبادل المعلومات مع الجمهور . يستخدم خبراء العلاقات العامة وسائل اتصال كثيرة ومتنوعة فهناك وسائل الاتصال المطبوعة ، وهي الأكثر شيوعاً سواء في مواجهة الجماهير الداخلية أو الخارجية ونجد فيما يتعلق بالجماهير الداخلية وسائل مطبوعة مثل خطابات الإدارة والصحف ومجلات العاملين والمنشورات والتقارير المالية السنوية والدورية والكتيبات والنشرات وغيرها ونجد فيما يتعلق بالجماهير الخارجية وسائل مطبوعة مثل الإعلانات الإعلامية والتجارية في الصحف والمجلات والتقارير ومجلات المستهلكين والمساهمين والمراسلات والكتيبات والوسائل التعليمية والملصقات والإعلانات والبريد وغيرها . هناك وسائل الاتصال الشفهية وهي الأكثر إقناعاً وتأثيراً وتستعمل أيضاً في مواجهة الجماهير الداخلية والخارجية . ولقد زادت أهميتها بعد ما تبين أهمية الاتصال الشخصي وحدود إمكانيات وسائل الاتصال الجماهيرية و الاتصال الشفهي يتيح الفرصة للمناقشة والحوار والتوضيح من خلال عملية اتصال ذات طريق خالي ومزدوج من ناحية أخرى يعتمد الاتصال الشفهي على إمكانية ومهارات القائم بالاتصال ، وهذه كلها مزايا توفرها وسائل الاتصال الشفهية ولكن يؤخذ عليها وصولها إلى جمهور محدد كما يؤخذ عليها ارتفاع التكاليف . (يوسف ، 2008م ، ص 186) وهناك أيضاً وسائل اتصال المرئية والمسموعة قد أصبحت أهميتها أمراً معترفاً به ، حيث توفر التأثير المزدوج على بصر الجماهير وسمعها ولقد أثبتت الأبحاث أنها تحقق قدراً من الاهتمام يزيد خمساً وعشرين مرة على الوسائل الشفهية وتحقق درجة من التذكر وتزيد خمس مرات على الوسائل المطبوعة ، وهذه الوسائل تعطي وضوحاً أكثر للرسالة وتنفذها بصورة أكبر وبدقة أكثر ونفقات أقل ، كما إنها تشد اهتمام الجماهير لمدة أطول ولكن تأثيرها يكون أعظم إذا استخدمت كمعاونات لوسائل الاتصال المطبوعة والشفهية . (يوسف ، 2008م ، ص 186)

حيث تلجأ العلاقات العامة في ممارسة نشاطها إلى وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو، والتلفزيون والصحف والمجلات ، وكتب الثقافة العامة ثم المعارض والمهرجانات ، وهي التي يتعرض لها كافة أنواع الجمهور العام ، كما تلجأ في معظم الأحيان إلى وسائل الاتصال الخاصة التي تصدرها المؤسسة خصيصاً لجمهورها الداخلي والخارجي أو بعض خطابات الجماهير الخاصة . ولوسائل الاتصال الجماهيرية دور كبير في الطريقة التي يبني بها تصورهم للعالم أو تكون بها الآراء وأفكار جديدة بالرغم أننا لن نضع أقدامنا على سطح القمر أو يصعب علينا الغوص في المحيطات ورؤية ما بعالمها من كائنات إلا أن وسائل الإعلام وفرت لنا معلومات لا بأس عن هذه الأمور ، كما أنها تنشر اهتماماتنا ببعض

المعلومات بين الحين و الآخر علي المستوى المحلي والدولي والإقليمي .(محمد زين ، 2011م ، ص 44)

وسائل وأساليب الاتصال مع الجمهور في العلاقات العامة :

أولاً: النشرات الخاصة التي تصدرها المنظمة :-

تعتبر هذه النشرات من وسائل الاتصال بالكلمة المقروءة وهي وسائل اتصال خاصة حيث تستهدف جماهير معينة ، كما أن موضوعاتنا تتطلب تغطية مكثفة فقد تصدر المنظمة صحيفة أو مجلة خاصة بها تتضمن عدداً من المواضيع والمعلومات التي تهم جمهور المنظمة بهدف خلق تأثير معين في اتجاهات ومواقف وأراء ذلك الجمهور إزاء سياسات المنظمة و إنجازاتها وخططها .(صالح وآخرون ، 2004 ، ص 224)

ثانياً :الاتصال الهاتفي :

وهو نوع من الاتصال الشخصي المباشر في مجال العلاقات العامة وتبرز أهميته في إن الكلمة المسموعة والمباشرة من الشخص يكون لها تأثيراً قوياً علي الشخص الآخر الذي يتم التخاطب معه ، من الكلمة المكتوبة الصادرة عن نفس الشخص ، كما أن تكلفة استخدام هذه الوسيلة بسيطة ويعتبر الهاتف وسيلة سريعة للاتصال بين المسؤولين بالمنظمة وجماهيرها الخاصة عاملين وعملاء وموردين ومستثمرين وغيرهم ، ومن المهم الإشارة إلي ضرورة مراعاة الحديث الهاتفي التي تكلف نجاح المكالمات في التأثير في نفسية المتكلم معه .(جرادات ، 2009م ص 134)

ثالثاً :الاجتماعات الدورية :

وهي وسيلة من وسائل الاتصال الشخصي والمباشر كالاجتماعات بين رئيس الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية أو المدير العام مع مدير مدراء الأقسام في دائرته ، لغرض يحدث موضوعات معينة أو اجتماعات بين رجال الإدارة والعاملين أو بين ممثلي المنظمة وممثلي المستهلكين أو الموردين أو المستثمرين أو غيرهم ، وتتيح هذه الوسيلة للاتصال الفرصة لتعرف علي مطالب و إحتياجات الجمهور الخاص و إمداده بكافة المعلومات والحقائق التي تتقصه و إتاحة الفرصة له كي يعبر عن رأيه ووجهات نظره بشأن سياسات وبرامج وانجازات المنظمة بما يتيح الفرصة لتعديلها بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام للجمهور وكذلك توفير مناخ للاستجابة الشخصية الفورية (الشامي ، 2002م ، ص 102)

رابعاً :الكتيبات :

يعتبر الكتيب من أكثر أساليب الاتصال الجماعي تأثيراً وهو يتضمن عادة كافة المعلومات التي يهتم عمال كل المنظمة التعرف عليها لتبديد مخاوفهم .فهو بمثابة مرجع لاغني عنه يجنب العمال الاعتماد علي معلومات أو مصادر غير موثوق بها . ولهذا يضم غالباً الموضوعات الآتية :

1- ملخص عن سياسة المنظمة

2- الاحتياطات الصحية وأساليب الأمن الصناعي

3- المساعدات والرعاية الاجتماعية التي توجهها المنظمة للعاملين .

4- مستوى المكافآت ونظم الترقى .(صالح وآخرون ،ب،ت ،ص 224)

خامساً :الأحاديث والخطب العامة :

وهذه الوسيلة جيدة للاتصال بالرأي العام إذا بحثت خطط لها تخطيطاً سليماً و من حيث الضرورة لا يجوز عقد المؤتمر إذا لم يكن الاستغناء عنه بوسيلة أخرى ومن حيث الوقت ففوق المشكلة في المؤسسة يهتم بها الجمهور أما وقوع مشكلة عامة تستطيع المؤسسة أن تساهم في حلها ، ومن حيث الشكل فالتحدث عن المشكلة في مكان وجودها أو وقوعها بالكلمة والصورة يؤثر في الرأي العام أكثر من التحدث عنها في المكاتب و من حيث طريقة تناولها فالأسلوب الحوارى الذى يعتمد على الجمل القصيرة يجذب الإنسان أكثر من الأسلوب المتراسل غير الحوارى الذى يدفع بالقارئ إلى الملل (الجرادة ، ب ت، ص 304)

سادساً :الأحاديث أو الخطب العامة :

إن الكلمة المنطوقة أو الشفوية مازالت أكثر أشكال الاتصال قوة وفعالية ، لهذا فالحديث أو الخطبة العامة من الأدوات الرئيسية لممارس العلاقات العامة و الأحاديث والخطب العامة وسيلة اتصال مباشر مسموعة كأن يقوم أحد مسئولى المنظمة بالتحدث أو الخطابة أمام العاملين في المنظمة أو مستهلكين أو المساهمين ، وفي الحديث يوضح المتحدث سياسة المنظمة وأهدافها وبرامجها و انجازاتها ويحاول أن يلقي تأييداً ومؤازرة الجمهور الذى يخاطبه ، وقد يكون الهدف من الحديث أو الخطبة محاولة نفي إشاعة أو إزالة فكرة سيئة عن موقف المنظمة أو انجازاتها (جرادات والشامى ، ب ت، ص 134)

سابعاً :الدعوات العامة والزيارات الإعلامية :

إن الدعوة العامة أو المفتوحة يمكن أن تخدم في أغراض كثيرة باعتبارها أدوات مهمة للعلاقات العامة بالمجتمع .حيث يتم من خلالها إعلام العملاء والموردين والمستهلكين ورجال الصحافة كيف تعمل المنظمة على الطبيعة وهو أمر يكفل اندماجهم مع المنظمة ومعاشيتهم لواقعها وارتباطهم بها وشعورهم بالانتماء إليها (.جرادات والشامى 2002م، ص 134)

ثالثاً : المراسلات :

وهي وسيلة تستخدم للاتصال بالعاملين وحتى المستهلكين والموزعين والوكلاء وهي رسالة يستطيع محررها التحكم في محتواها والتخطيط لذلك المحتوى دون انفعال ، ولكن قد لا تنفع هذه الوسيلة إن كان المخاطب أمياً وقد لا يدرك المخاطب مفهومها ،

وقد يفسرها تفسيراً مغايراً لمعانيها ما دام بعيداً عن مرسلها . (زوليف والفاطمين ، 1996م، ص 331)

تاسعاً : المعارض:

وتعد من القنوات الاتصال الجمعي المهمة التي تستخدم بشكل مؤثر من قبل أجهزة العلاقات العامة والمعرض طريقة أو وسيلة لعرض فكرة أو التعبير عنها ويتم ذلك بترتيب الأجسام وخاصة الحي منها ترتيباً مقصوداً علي وفق خطة موضوعه المعرض يشكل صورة مجسمة عن نشاط المنظمة ، بترتيب وتعليم الجمهور بدور المنظمة الاجتماعي والخدمات التي تؤديها في هذا المجال . تستخدم إلي جانب المنتجات المعروضة نماذج والملصقات ، والمجسمات الصغيرة الفولدرات وغيرها . (سلطان ، ب ت، ص 199)

عاشراً :الإذاعة الداخلية والتلفازية المغلقة :

وهاتان من وسائل الاتصال الداخلي ، تستخدم لأغراض عديدة منها إذاعة برامج الموظفين ، حيث يتم إعلام الموظفين ببرامج جديدة للخدمات أو المميزات الإضافية التي أدخلتها المنظمة . (جرادات والشامي 2002 م، ص 134)

إحدى عشر : البريد الإلكتروني :

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم تطورات خدمات الإنترنت إذا تمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة مع أي شخص في أي مكان مهما بعدت المسافة، حيث أصبحت المؤسسات تستخدم مواقع البريد الإلكتروني لتواصل مع عملائها لذلك لقد أصبح البريد الإلكتروني من الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في الاتصال . استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني ويعتمد عليها في جمع البيانات من الشرائح السكانية المستهدفة ويعتبر بديلاً للاستطلاعات الورقية تنقسم وسائل الاتصال من حيث درجة تأثيرها إلي مجموعتين :

وسائل الاتصال الداخلية أو الخاصة : وهي تلك الوسائل التي تعدها المنظمة والتي تكون موجهة إلي جماهيرها الداخلية ، فالعلاقات مع الموظفين كالجمهور داخلي تعتبر من أهم العلاقات العامة التي تهتم إدارة الشركات وبالذات أن تحافظ عليها . ومن أمثلة وسائل الاتصال الداخلية مطبوعات المنظمة ، الكتيبات ، لوحة إعلانات الداخلية ، الاجتماعات ، مجلة المنظمة وتتميز هذه الوسائل بتوفر ميزة حدوث الاتصال في الاتجاهين ووجود تغذية عكسية أو راجعة في الوقت الاتصالي ، حيث يحقق الاتصال هنا المباشر تفاعلاً كاملاً بين المرسل والمستقبل.

• وسائل الاتصال الخارجية الجماهيرية وهي تلك الوسائل التي تكون موجه إلي جماهير المنظمة الخارجية كالصحف والمجلات والراديو والتلفزيون وغيرها . وحتى يستطيع رجل العلاقات العامة أن يتعامل مع وسائل الاتصال الخارجية الفعلية أن يفهم مزايا كل وسيلة ويقارن بين كافة الوسائل لاختيار أنسبها . (جودة ، 1999م ، ص 178-179)

وتنقسم وسائل الاتصال إلي قسمين :-
1/ وسائل الاتصال الشخصي (المباشر)

2/ وسائل الاتصال الشخصي (غير المباشر)

الاتصال الشخصي غير المباشر ومن أمثلته :

1- الخطابات والرسائل :

وهي أداء من أدوات نقل الأفكار بالكلمة وتعيد بالاتصال السريع مع القضايا الجماهيرية (عبد العال ، 1979م ، ص 32) وتتسم الخطابات والرسائل بعدة سمات وهي :

- 1- تعد من القنوات الشاسعة الاستخدام في العلاقات العامة
- 2- تكتب هذه الرسائل وتوجه في إطار شصي وترسل إلي جمهور محدد لأغراض محددة بهدف بناء علاقات واتصالات مباشرة وسريع وشخصية مع من ترسل إليهم
- 3- تستخدم رسائل العلاقات العامة في حالات الأخبار والمعلومات المهمة أو في الحالات العادية وتوجه إلي فئات الجمهور المستهدف .
- 4- تعكس انطباعات ايجابية لدي المستقبل حول المرسل ومدي اهتمامه بالطرف الآخر .
- 5- ينصح خبراء العلاقات العامة بأن تكون هذه الرسائل بسيطة وواضحة تخلو من الغموض وتكتب بلغة التخاطب التي تعبر عن القرب والمودة والاهتمام .

2- لوحة الإعلان :

تعتبر لوحة الإعلانات من وسائل الاتصال التي إذا أحسن إعدادها وجودة معلوماتها أول بأول يمكن أن تصبح ذات أهمية كبيرة في توصيل المعلومات إلي الجمهور . (الجميل ، 1997م ، ص 54)

3- التقرير :

هو عرض الحقائق الخاصة بموضوع أو مشكلة أو ظروف أو أحداث أو أقوال معينة عرضاً تحليلياً بطريقة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتمشي مع النتائج التي نتوصل إليها بالبحث والتحليل وهو وسيلة مهمة من وسائل الاتصال داخل المنشآت علي اختلاف أنواعها ونشاطاتها . إذ تعتمد عليه الإدارة لمعرفة حقيقة ما يجري داخل المنشأة ولتحقيق الاتصال بين الرؤساء والمؤسسين و عن طريقها يتلقي المديرون المعلومات التي يعتمدون عليها في رسم السياسات ووضع الخطط وإنجاز القرارات واختيار أسلوب العمل (حجاب، 1999 م ، ص 150)

الاتصال الشخصي المباشر :

1-المقابلات:

وهي من أهم الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في أدائها لمهامها وهي أما أن تكون مقابلات صحفية خاصة بالصحف أو المجالات أو مقابلات تلفزيونية أو إذاعية أو أن تكون عبر شبكة الإنترنت .

ويقوم بالترتيب لها أخصائيو العلاقات العامة من حيث ترتيب المواعيد والاتفاق علي الموضوعات التي ستطرح خلالها وعلي ماذا سيتم التركيز فيها وعادة ما يدعي الصحفيون إلي إجراء المقابلات أما التغطية حدث جديد في المنظمة كطرح إنتاج جديد أو الانتهاء من إنجاز ما أو تغيير أو تعديل في سياسات المنظمة . (درة و المجالي، 2010 م ، ص 41)

2-الزيارات :

تعتبر من المجالات الهامة التي تعمل عليها إدارة العلاقات العامة في تنظيم زيارات الجمهور لموقع الشركة وخاصة للمصانع أو أماكن العمل التي تتميز بالإتقان ، الإجابة التي نقلت نظراً للجمهور وتشجيعه علي احترام المنشأة والإقبال علي التعامل معها. وكثيراً ما نجد بعض بعض المنشآت الصناعية التي ترحب بعمل زيارات للمدارس ، أو طلبة الجامعات أو عمل رحلات لبعض الشركات أو أعضاء الجمعيات أو النوادي ، يترتب لهم برنامج محافل للزيارة والتردد علي مواقع العمل ومشاهدتها علي الطبيعة ، (المصري، 2001 م ، ص 41)

3- الاجتماعات :

تعتبر الاجتماعات بكافة أنواعها فرصة للقاء المباشر بين الإدارة والقياديين من العمل و المسؤولين عن إدارة الخدمات كما تعتبر وسيلة للقاء القياديين مع القاعدة العمالية . وقد يكون الاجتماع دورياً لدراسة أو تخطيط سياسات الإنتاج أو الدعاية الاجتماعية وقد يكون لقاء لبحث مشكلة أو لتعميق الحوار والدراسة حول موضوع من الموضوعات وتعد بالمصانع اجتماعات للجان النقابية ولجان شؤون العاملين ولجنة القروض ولأمن والمطعم الصناعي ومجلس إدارة الشركة ومجلس إدارة النادي ووسائله . (موسي ، 2009 م ، ص 264)

كذلك يمكننا أن نقسم وسائل الاتصال إلى أربعة مجموعات :

- 1- وسائل الاتصال مقروءة
- 2- وسائل اتصال مسموعة
- 3- وسائل اتصال مرئية
- 4- وسائل اللغة الصامتة في الاتصال (الاتصال ، والحركات الجسدية .)
جودة ، 1999 م ص 178)

أساليب ووسائل الإتصال في العلاقات العامة :

الأساليب التي تستخدم الكلمة المطبوعة ، وهنا يمكن تقسيم العلاقات العامة إلى :

- 1- مطبوعات موجه إلى الجمهور الداخلي .
 - 2- مطبوعات موجه إلى الجمهور الخارجي .
- مطبوعات موجهة إلى الجمهور الداخلي والخارجي وهي الأتي :

1- الكتيبات

2- الخطابات

3- الإعلان الإعلامي

4- الملصقات

5- الأساليب التي تستخدم الوسائل المرئية والمسموعة وهي :

6- التلفزيون والسينما

7- المعارض والحفلات

8- الزيارات

9- الرسائل الإلكترونية (سعيد، 2013م ص 39)

تقسيم وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة وفقا لطبيعة مصدر الاتصال إلى الآتي :

1/ الاتصال الشخصي :

وهو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشآت

2/ الاتصال غير الرسمي :

وهو الذي يحدث خارج المنشآت الرسمية المحددة للاتصال ويعتبر جزءا طبيعياً من حياة المنظمات .(محمد ، 2011م، ص 81)

وتتقسم وسائل الاتصال في العلاقات العامة إلى وسائل اتصال عامة ووسائل اتصال خاصة وتلجأ العلاقات العامة في ممارسة نشاطها الاتصالي إلى وسائل الاتصال الجماهيري (وسائل اتصال عامة) كالصحف والمجلات وكتب الثقافة العامة والمعارض العامة ويمكن أن نضيف إليها الإعلانات المضيفة وهي إعلانات شهيرة تستهدف التأثير على إنتباه المشاهدين بالمدن الكبرى ومن هذه الوسائل العامة مايلي :

أولاً :الصحافة :

تعد الصحف من أقدم وسائل الإعلام ، فهي أقدم من الراديو والسينما والتلفزيون ، حيث تسمح الصحافة للقارئ بالسيطرة علي ظروف التعرض ، فالقارئ يختار الوقت المناسب والمكان المناسب للقراءة مما يضيف عليها صفة الخصوصية .

ثانياً :الراديو :

يتصف الراديو بإمكانية الوصول للمستمع في أي مكان ، و إنه تخطي حواجز الأمية والحواجز الجغرافية وعقبات الانتقال في المناطق الوعرة الصحراوية والعقبات السياسية التي تحول دون وصول وسائل أخرى .

ثالثاً :التلفزيون :

أثبتت الدراسات أن الوسائل السمعية والبصرية تتفوق علي الوسائل الاخري في تحقيق درجة علية من التذكر لدي الأفراد الذين يتعرضون لها .

كذلك يتشابه التلفزيون مع الراديو في إنه يقدم المادة الإعلامية في نفس زمن حدوثها

رابعاً :الأفلام التلفزيونية والسينمائية :

يجمع الفلم بين الصوت والصورة واللون والحركة ، والفيلم له فاعلية فريدة لأنه من الوسائل التي تعتمد علي حاسة السمع وحاسة البصر ، وهي من الوسائل التي تستحوذ علي إهتمام كامل من الجماهير أكثر من الوسائل الأخرى وخاصة الأطفال .
(يوسف ، 2008م ، ص200-188)

خامساً :المؤتمر والبيان الصحفي :

يعرف المؤتمر الصحفي بأنه (اجتماع يجيب فيه الشخص علي الأسئلة الموجه إليه من مندوبي الصحف ووسائل الإعلام كأن يعقد الرئيس مؤتمراً صحفياً عن عودته من اجتماع قمة مثلاً) .

أهداف المؤتمرات الصحفية :

- 1-فهم الظواهر والأحداث المحيطة بالمجتمع
- 2- إقامة جسور التفاهم بين الجماهير (من خلال وسائل الإعلام) والسلطة السياسية الاجهزة الحكومية من جهة أخرى
- 3- توضيح وجهات نظر معينة لجهة ما حول قضايا مصيرية
- 4- تبني الجماهير واستيعابها لمجموعة من الأفكار تهدف السلطة أو جهة ما (مؤسسة حكومية - شركة منشأة ما)
- 5- توسيع نطاق المشاركة السياسية علي المستوي الفردي والجماعي
- 6- تحسين الصورة الذهنية عن شخص ما أو سلعة أو خدمة لدي الجماهير
- 7- الرد علي المعارضين أو اجلاء الحقيقة في أقوال الآخرين تجاه المؤسسة .

أهمية الكتابة للعلاقات العامة باعتبارها من وسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق أهداف المؤسسة :

تعرف الكتابة في العلاقات العامة بأنها عملية تحرير إعلامي يقصد به إعداد الرسالة الإعلامية التي تنتقل إلي الجماهير عن طريق أحد وسائل الإعلام . أو من خلال الاتصال الشخصي بهدف تزويد الجمهور بالحقائق وتسير عملية الإقناع . (فريد 2004م ، ص 9) ويشير د . عبد العزيز شرف أن الكلمة المكتوبة أو المنطوقة تمثل القاسم المشترك بين أنواع التحريرية المختلفة . وهي :

1- التحرير الإقناعي

2- التحرير التعبيري

3- التحرير الإقناعي

ويؤكد أن الفصل بين أهداف المعرفية التي يؤديها التحرير الإعلامي وبين الأهداف الإقناعية و أهداف التحرير التعبيرية) الجمالية (هو فصل شكل فالتحرير الإعلامي من حيث وظيفته المعرفية لا يمكن أن يحقق أهدافه مالم تصحبه بعض الجوانب الإقناعية ، كما أن التحرير التعبيري يطور من جوانب المعرفة والإقناع ، وأن التحرير الإقناعي يستخدم أساليب التحرير الأدبي و الإنشائي للتأثير علي الجمهور من خلال الجوانب العاطفية أو الإنفعالية أحياناً

والعلاقة بين التحرير والكتابة هي علاقة الجزء بالكل مثل علاقة التفكير بالكلمات فالتحرير عملية تشمل التفكير والتعبير باستخدام الكلمات والرموز الأخرى لصياغة الأفكار سواء المطبوعة أو المسموعة ليلقاها الجمهور . (حمدنا ، 2016م ، ص 45) وهكذا فإن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار باستخدام رموز ذات معني موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدي كل الطرفين ، حيث تستخدم إدارة العلاقات العامة الوسائل الاتصالية المختلفة لتحقيق أنشطتها من معارض ومراسم ومؤتمرات صحفية ، وندوات للوصول للأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال العلاقات العامة.

المبحث الثالث

العلاقات العامة الحكومية :

العلاقات العامة في المؤسسات والهيئات لا تختلف عن العلاقات العامة للأفراد ، وإنما تختلف فقط من حيث ضخامة المشروعات وعدد عمالها ومستخدميها وكثرة المتعاملين معها ، لذلك نجد تعني بعدد من العمال والمستخدمين فإن لم ترعي المؤسسة شؤون العمال والمستخدمين وتسهر علي راحتهم وتعمل علي تنقيفهم ورفع مستواهم واحترام شخصياتهم وفتح طريق التدريب والتأهل أمامهم ، فإن العلاقات الداخلية تصبح مزعزة كثيرة الإضطرابات ، ويقل الإنتاج قد تواجه المؤسسات أخطار كبيرة كذلك نجد مشكلة التفاهم والاتصال بين الأفراد بخلاف المؤسسات الكبرى أو الهيئات ، فإن عملية التفاهم والاتصال تكون عسيرة و أشدة تعقيداً فلا يمكن لمدير المؤسسة أن يتصل بمأت المستخدمين والعمال ويتفاهم معهم ، اختلاف ثقافتهم ومشاريعهم من أجل حل مشكلة معينة ، بل يدخل هذا في صميم عمل العلاقات العامة بالمؤسسة ، وذلك باستعانة بوسائل الاتصال والنشر المختلفة كالخطابات ، والنشرات والملصقات الأفلام والندوات والمؤتمرات وغيرها ، فالعلاقات العامة الغرض منها التنظيم وتجنب الإسراف ومحاولة الوصول إلي الهدف بأقصر طريق ممكن وبأقل النفقات دون إخلال المبادئ الأساسية والقيم الأخلاقية ، كما يهدف التنظيم إلي روح التعاون ووحدة الهدف بين العاملين في ميدان العلاقات العامة في المؤسسات .

يري إبراهيم إمام أن واجبات العلاقات العامة تكمن في الأتي : (إمام ، 1968م، ص 60) دراسة الرأي العامة وتحليله وتقديم تقارير دقيقة عنه للإدارة ، سواء شركة أو هيئة أو منظمة أو جامعة ، وعلي هذا الأساس ترسم الإدارة سياساتها وتعديل خطتها في العمل .

وتفسر العلاقات العامة اتجاهات الرأي للإدارة كما تقوم بتفسير أعمال المؤسسة للجماهير وصولاً إلي التفاهم والتوافق بين مؤسسات المجتمع و أفراده لذلك نجد الاتصال الذي تقوم به العلاقات العامة في أي مؤسسة يتأثر بالأنشطة الأخرى ، لذلك لابد أن تكون إدارة العلاقات العامة علي اتصال دائم وتنسيق مع الإدارة العليا للمؤسسة و أن أي مؤسسة ترغب في الإستفادة القصوى من نشاط العلاقات العامة عليه أن تجعل موقع العلاقات العامة قريباً جداً من الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي لها ، ذلك من أجل اتاحة المجال لمسئول العلاقات العامة للمشاركة الفعلية في إتخاذ القرارات العامة في المؤسسة ورسم السياسات العامة لها التي تعكس فلسفة المؤسسة ومسئولياتها الاجتماعية تجاه الجماهير المختلفة من أجل تقديم خدمة جيدة وعلي أحسن وجه ويتم ذلك عادة برفع مستوى إدارة العلاقات العامة إلي مستوى الإدارة العليا مثلاً أن يشغل مدير العلاقات العامة حلقة وصل بين المدير العام وباقي فروع المؤسسة حتي يتم تحقيق التنافس بين إدارات المؤسسة الأخرى .

ولكن هنالك اتجاه يجعل من إدارة العلاقات العامة مساوية لبعض الإدارات الأخرى لذلك من أجل تسهيل مهمة التفاهم مع تلك الإدارات في رسم الخطط

ووضع السياسات لتحقيق الأهداف المنشودة ، لذلك نجد إدارة العلاقات العامة من خلال وجودها في الموقعين السابقين تستطيع أن تؤدي أفضل الخدمات للمؤسسة التي تكن فيها ، لأن وظيفة العلاقات العامة مهمة وذات أثر كبير علي المؤسسة . ولكن للأسف نجد بعض المؤسسات لا تعطي إدارة العلاقات العامة الأهمية المطلوبة فقد تجدها أحياناً تحت إشراف مدير المبيعات و أحياناً مدير المبيعات و أحياناً تتبع لمدير المالية وهذا التباين لا يقدم نتائج مرضية و من ما سبق نجد أن إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات لا تختص فقط بالعلاقات العامة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية فقط إنما تهتم أيضاً بالعلاقات الداخلية التي هي أساس نجاح المؤسسة بين العاملين فيها ، لذلك أن يتطور إنتاج المؤسسة إن لم يكن هناك تقاهم وثقة متبادلة بين المؤسسة والعاملين .

إن للعلاقات العامة أهمية كبيرة في المؤسسات الحكومية خاصة بعد التطور في عملية الاتصال وانتشار الأساليب الحديثة في إدارة المؤسسات التي تزداد معها أهمية العلاقات العامة ولا سيما تحول العقلية الإدارية التقليدية إلي عقلية إدارية معاصرة كل هذا عزز من الحاجة إلي بيئة اتصالية للعلاقات العامة متخصصة ومعدة إعداداً جيداً لإنجاح ومساعدة الإدارة في التعامل مع جمهورها الداخلي والخارجي وبطرق أكثر فعالية .

وتظهر أهمية العلاقات العامة مع الجمهور في المؤسسات المعاصرة من خلال ما تؤديه العلاقات العامة الناجحة من مهام من تكوين السمعة الطيبة للمنشأة والصورة الذهنية الممتازة عبرها لدي المجتمع الذي تعمل فيه ولدي مختلف فئات المتعاملين معها علي أساس الحقائق والمعلومات الصحيحة فالواضح أن بقاء أي مؤسسة أو منشأة يعتمد علي مدي قدرتها علي الظهور بصورة طيبة ترضي تطلعات جماهيرها وتلبي طموحاتهم إضافة إلي تكوين صورة ذهنية جيدة تعتمد عليها المنشأة في استمرارها وبقائها حيث تعكس هذه الصورة الذهنية العامة سلوك المنشأة بصفة عامة وتساعد بصفة أساسية علي تسهيل قيامها بعملها في المجتمع الذي يعيش فيه .(إمام ، 1968م ، ص 60)

لذلك تكمن أهمية العلاقات العامة في الوقت الحاضر لدي المؤسسات المعاصرة في تحقيق الكفاية في الوظائف المختلفة لدي المنشآت و إن علاقات المنشأة بالجماهير لا تقل عن أهمية و تأثير العمليات الداخلية في نجاح المنشآت وتحقيق أهدافها . و أصبحت للعلاقات العامة ضرورة اجتماعية مصاحبة إلي التغيرات التي يوجد في المجتمعات المختلفة ترمي إلي التكيف و التوافق في المصالح المشتركة بين المؤسسات و جماهيرها فصانعو سياسات المؤسسة ينبغي أن يكون موضوع الإهتمام الأول ونجد هناك مديرين الأقل مستوي والمشرفين والعاملين والمستهلكين والمستثمرين الخ ومن هذه الفئات يتحرك الإهتمام من خلال جبهة عريضة من الفئات الخاصة في اطار الجهود القائم ويمثل هذه النقابات اتحادات الصناعات والجماعات السياسية التنظيمات النسائية والمعلمين والشباب لذلك نجد استخدام البحوث العلمية في تحديد أفضل الطرق للوصول إلي الفئات

الجماهيرية بعد تحديدها ويتطلب هذا تحديد قنوات التأثير و الاتصال ويعتبر تحديد

الدقيق ضرورياً حتي يمكن تصميم الرسالة بشكل دقيق يحقق كسب اهتمام الجمهور الموجه إليه وكلما ازدادت درجة العناية بتحديد الفئات الجماهيرية المختلفة كلما أمكن اكتشاف طرق أفضل للوصول إليها والتأثير فيها لذلك يمكن تصنيف العلاقات العامة في المؤسسات إلي نوعين من أنواع الجماهير هما : (مصطفي، 2009م ، ص 104)

أولاً: الجمهور الداخلي : يقصد بالجمهور الداخلي جمهور موظفين العاملين وتحقيق عدة أهداف منها ما يلي :

1- الحصول علي ثقة الموظف وضمان تأييده لسياسه المؤسسة .

2- رفع الروح المعنوية للموظف العام .

3- اجتذاب أكفاء الأفراد لتشغيل الوظائف العامة .

ثانياً : الجمهور الخارجي وينقسم إلي نوعين رئيسيين :

الجمهور المحلي : ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه داخل الدولة كالمراجعين من الأفراد والمؤسسات وكذلك الدوائر الحكومية الأخرى بالإضافة إلي وسائل الإعلام وهنا يجب أن يكون التعامل مع هذه الجماهير يعتمد علي الصدق و ابراز الحقائق لأن ذلك هو الطريق الأمثل لكسب ثقتهم وبقاء العلاقات جيدة معهم ويعتبر جمهور العملاء جمهور ، جمهور الموردين أيضاً من الجمهور الخارجي المحلي خاصة في المؤسسات الاجتماعية حيث أن كثير من المؤسسات تبني السلع والخدمات إلي أفراد المجتمع وتشتري من الموردين الذين هم أعضاء في المجتمع لذلك نجد العلاقات العامة مع الجمهور المحلي لها جانبين أساسيين :

الجانب الأول :يعتمد علي قياس الرأي العام والتعرف علي اتجاهاته نحوه الأجهزة والمؤسسات الحكومية وكذلك إعلام المسؤولين بنتائج هذا القياس لتسهيل إتخاذ الإجراءات الضرورية لا سيما تكثيف برامج العلاقات العامة بـ برامج العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية بهدف المحافظة علي اتجاهات إيجابية لدي الجماهير .

الجمهور الخارجي الدولي : ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه خارج الدولة مثل المؤسسات الدولية التي لها علاقة مباشرة مع الدولة المعنية لأن الغاية الرئيسية من انشاء المؤسسة وممارسة نشاطها هو تقديم السلع والخدمات للجماهير لذا لا يمكن أن تعمل وتخطط بمعزل عن رغبات وطموحات هذه الجماهير . وتتكون جماهير المؤسسات الصناعية والخدمية بصورة عامة من الأنماط التالية :

الحكومة : بما تفرضه من نظام عام وعقيدة سياسية و اقتصادية عليا وقوانين وتولي الإدارة للعلاقات العامة الاهتمام البالغ والذي لا يقل عن التسويق والتمويل والإنتاج و

من ثم عمت ممارسة العلاقات العامة في كل المؤسسات الصغرى و الكبرى كل منها علي حد سواء وتمارس العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة وستتناول هنا . (جودة ، 2008م، ص45)

العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية :

كانت الدول في العصور القديمة تمارس دورها التقليدي المتمثل في المحافظة علي الأمن الداخلي و المحافظة علي ممتلكات المواطنين بالإضافة إلي حماية حدود الدولة .

أما العصور الحديثة فقد تطورت الدولة واتسعت حتى أصبح يشكل أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية فالدولة قدمت ولا تزال تقدم الكثير من الخدمات كالأمن والدفاع الوطني والمدني والقضاء والبرامج الاجتماعية ونتيجة لتطور دور الدولة بهذا الشكل فقد زادت المشاكل التنفيذية التي تقابلها وزاد عدد الوزارات وتضاعفت اعداد العاملين فيها مما استدعي ضرورة الاهتمام بالعلاقات الجيدة مع الجماهير وإنشاء وحدات متخصصة في العلاقات العامة لكي تنظم هذه العلاقات وتبني جسور من الثقة بين الأجهزة الحكومية وجماهيرها الأمر الذي استدعي وبشكل ملح وجود قنوات اتصالية عديدة تربط الحكومة بالمواطنين فالحكومة بالمفهوم الحديث أضحت مسألة إدارية معقدة نتيجة تداخل أدوارها المتعددة التي تحتاج بالضرورة لشرح وتفسير وتوضيح حتى تستطيع أن تبقي علي صلة مباشرة بالمواطنين .

الإدارة الحكومية المؤثرة تنمو وتزدهر من خلال قربها من المواطن ومشاكله، فقد أثبتت التجارب أن استقرار الدول وتطورها مرهون بطبيعة العلاقة السائدة بين الحكومة ومواطنيها فعندما يسود التفاعل بين الحكومة والمواطنين والحكومة ، تتقلص الفجوة فيما بينها ويسود التقاهم والعكس أيضاً صحيح ، فحين تغلق أبواب التواصل والحوار تتسع الفجوة وتبرز المشكلات والأزمات والخلافات وتتعدم الثقة ، الأمر الذي يقود إلي الفوضى وعدم الاستقرار ، ولا يتوقف الأمر عند حدود العلاقة التي تربط الحكومة بمواطنيها ، بل يتعدى ذلك ليمتد إلي خارج الحدود ، فالدول لا تعيش بمنعزل ، بل تتفاعل مع محيطها الدولي وفي كثير من الأحيان فإن صورة الدولة الخارجية تعد عاملاً حاسماً في تشكيل علاقاتها مع الدول الأخرى ، حكومات وشعوباً الأمر الذي يؤثر علي مكانة الدولة ومصالحها السياسية و الاقتصادية والثقافية ، وتتفق الدول مبالغ طائلة ما اجل الاحتفاظ بصورة إيجابية علي الصعيد الدولي ، وتمارس العلاقات العامة بشكل واسع لكسب التأييد السياسي وتحسين وضعها الاقتصادي وزيادة تفاعلها الثقافي . وخلال العقدین الآخرين ، تزايد دور

العلاقات العامة في المجال السياسي و أصبح السياسيين يعتمدون علي العلاقات العامة ، باعتبارها نموذج من نماذج الاتصال الإقناعي الذي يؤثر في اتجاهات الجمهور وممارسته (جودة ، 2008م ، ص 47)

وأصبحت العلاقات العامة أداة حاسمة في تشكيل طبيعة التواصل بين الحكومة ومواطنيها من ناحية وبين المرشحين والسياسيين والجمهور من ناحية أخرى ، و أخذت تلعب دوراً بارزاً في الحملات السياسية التي تستهدف توجيه الرأي العام وتشكيل اتجاهاته وتحديد اختياراته وتعد العلاقات العامة من العوامل المؤثرة التي تدعم القلة السياسية سواء علي صعيد المرشحين لمواقع معينة في إطار إدارة السياسة العامة فالعلاقات العامة أضحت قوة مؤثرة في عملية إختيار رؤساء الدول والحكومات فاذا كان السياسيون هم البرامج السياسية ، فإن العاملين في مجال العلاقات العامة هم من يستطيعون إقناع الرأي العام بفاعليتها وهم القادرون علي إيصال هذه البرامج وجداولها إلي الجمهور ، وبالتالي تأييدهم وقبولهم لها .

أهداف العلاقات العامة في المؤسسات :

تهدف أجهزة العلاقات العامة إلي تطوير العملية الإدارية للجهاز الحكومي من خلال تغذيته بالمعلومات الدقيقة حول اتجاهات الرأي العام كما تساهم في إكتشاف مدي تأثير الذي تحدثه القوي الاجتماعية داخل المجتمع ، ويمكن تلخيص أهداف العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بما يلي : (التهامي ، الدافوقي ، 1980م ، ص 30)

1. الحصول علي تأييد الرأي العام ومد جسور الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة وذلك من خلال إمداده بالمعلومات الصحيحة و الإعتماد علي الصدق في إيصال المعلومات إليه .
2. القيام بشرح أهداف النظام السياسي و الاقتصادي السائد في الدولة .
3. شرح القوانين الجديدة و أي تغييرات أو تعديلات في القوانين بالإضافة إلي شرح مبررات اتخاذ هذه القوانين أو التعديلات التي تجري عليها .
4. تنمية الإحساس بالمسؤولية لدي المواطنين من خلال وسائل الاتصال المعروفة كالصحف والتلفزيون .
5. إرشاد المواطنين بما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة .
6. تحسين العلاقات سواء مع الجمهور الداخلي والخارجي .

7. ضرورة تبليغ المواطنين بالخدمات والوظائف التي تزاولها الحكومة حتي يمكن أن يسهم فيها ويفيد منها بالكامل .

8. تدعيم العلاقات مع وسائل الاتصال المعروفة من الصحف والمجلات والتلفزيون وغيرها .

الدفاع عن موقف الدائرة الحكومية إذا تعرضت لأي انتقاد من قبل الآخرين . علي الصعيد الخارجي وتهدف العلاقات العامة الحكومية إلي مايلي (:التهامي ، الدافوقي ، 1980م ، ص 34)

1- رسم صورة ايجابية حقيقية للدولة علي الصعيد الدولي للإفادة منها سياسياً و اقتصادياً وثقافياً .

2- ترويج المفاهيم التي تقوم عليها الدولة سياستها علي الصعيد الدولي .

3- كسب تأييد للسياسات الدولية ومواقفها تجاه القضايا الإقليمية .

4- تسهيل مهمة وسائل الاتصال الخارجية ، وتوفير الظروف المناسبة لها بهدف نقل صورة حقيقية للوطن خارج حدوده .

5- رصد ما ينشر أو يبحث من خلال وسائل الإتصال الخارجية عن الوطن ومتابعته وتقويمه والرد عليه إذا لزم الأمر .

6- متابعة ما يجري في مراكز صناعة القرار الدولي ، وتقويم أثاره السياسية و الاقتصادية علي الوطن وتحقيق الأهداف من خلال :

7- تقديم معلومات دقيقة بصورة مستمرة ومنتظمة عن الحكومة وسياساتها وانجازاتها للمواطنين وإعلامهم بالقوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تمس حياتهم .

8- تقديم المشورة للمسؤولين الحكوميين فيما يتعلق بردود الفعل الحالية والمستقبلية المتوقعة للسياسات القائمة أو المرتقبة .

وظائف العلاقات العامة في المؤسسات :

لا شك نجد أن وظائف العلاقات العامة الحكومية تتجاوز حدود تقديم المعلومات للمواطنين و الاستشارات للمسؤولين الحكوميين ، ويمكن رصد الوظائف التالية التي تقوم بها أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية .

1- الوظيفة الإعلامية المعلوماتية :

وتهدف هذه الوظيفة إلى إعلام المواطنين بالقوانين و الأنظمة الحكومية والمشاريع التي تنفذها أو تسعى لتنفيذها والنشاطات الروتينية التي يقوم بها المسؤولون الحكوميون إلى جانب قرارات الحكومة في المجالات المختلفة و من الجانب الآخر و إعلام صانعي القرارات بما يتوفر بمعلومات حول ردود الأفعال السريعة للرأي العام ووسائل الاتصال حول نشاطات الحكومة وسياساتها وقراراتها و إنجازاتها ومشاريعها المختلفة وتتركز هذه الوظيفة على الأخبار وجمع المعلومات الأولية عن مجريات الأحداث اليومية و الأحداث الروتينية ، ومن خلال استطلاعات الرأي العام السريعة التي تبحث في اتجاهات الجمهور من القضايا المختلفة إلى جانب متابعة ما ينشر أو يبحث عبر وسائل الاتصال المختلفة .

2- الوظيفة التفسيرية :

وتذهب هذه الوظيفة إلى أبعد من عملية الأخبار وجمع المعلومات فهي تقدم تفسيراً للسياسات والقرارات المختلفة أي بمعنى تقديم رؤية الحكومة ومبرراتها لإنتهاج سياسة معينة أو لإتخاذ قرار معين بما في ذلك البحث في الأساليب والنتائج المتوقعة ويشمل ذلك سياسات وقرارات الحكومة علي الصعيدين الوطني والدولي . (جودة 2008م ، ص 52)

3- الوظيفة الاقتناعية :

تهدف هذه الوظيفة إلى اقناع الرأي العام بضرورة اتخاذ اجراءات معينة أو اعتماد سياسات محددة أو اللجوء إلى قرارات ذات طبيعة خاصة فحين تقوم الحكومة بتبني سياسات أو قرارات مصيرية يجري بها اقناع مواطنيها بهذه السياسات او القرارات وتوضيح موقفها وتقديم براهينها وأدلتها التي تدعم ضرورة ذلك فالمواطن لا يميل إلى تقبل القرارات المفاجئة خاصة إن كانت تؤثر في مجريات حياته ومعيشته اليومية التمهيد علي اتخاذ مثل هذه القرارات يساعد في تجنب عنصر الصدمة الذي قد تحدثه مثل هذه القرارات لدي الجمهور ، والتي قد تقود إلى حالة من الإضطراب والفوضى .

4- الوظيفة التقييمية :

وتتضمن هذه الوظيفة النشاطات المتصلة بإعداد التقارير المرجعية ، والتحليلات والدراسات التي تبحث بعمق في نتائج السياسات والخطط الحكومية الحالية ، والظواهر السياسية و الإقتصادية و الإجتماعية داخل المجتمع وقياس اتجاهات الرأي العام حولها وتعتبر هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة

نظراً لأهميتها للمخططين في مجال السياسات العامة ، حيث توفر لهم معرفة مسبقة بإحتياجات المواطنين وتطلعاتهم .

5- الوظيفة التثقيفية :

وتشمل هذه الوظيفة حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية ، والقوانين والقرارات الحكومية والخطب الرسمية والتصريحات التي تتعلق بمواقف حكومية محلياً ودولياً ومواقف الحكومة من الاتفاقيات الدولية إلي جانب القوانين الخاصة في مجال الاتصال والإحتفاظ بقوائم المؤسسات الاعلامية والصحفية و أسماء العاملين فيها ويتوقف دور أجهزة العلاقات العامة في مجال التوثيق علي المجال الذي تخدمه بالإضافة إلي مستواه فالأجهزة الوطنية تخدم الحكومة بكافة مؤسساتها ، أما الأجهزة المؤسسية فتخدم القطاع الذي تعمل فيه .

6- الوظيفة التسهيلية :

ترتكز الوظيفة علي تقديم الخدمات وتنظيمها مثل استقبال الوفود الرسمية وموافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في البلد وكذلك تسهيل مهمات الصحفيين و الإعلاميين وتنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات ، وتعمل علي تهيئة الأجواء المناسبة لها وتنظيم لقاءات الصحفيين والإعلاميين بمسؤولي الحكومة ، وتسهيل مهمات إدارة المؤسسة التي ينتمي لها جهاز العلاقات العامة .(جودة ، 2008م ، ص54)

أهمية ودور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية :

تمثل العلاقات العامة جانباً هاماً من جوانب الإدارة سواء في مؤسسات الأعمال أو في المؤسسات الحكومية فهي لا تخرج من كونها نشاطاً يسعى لكسب ثقة وتأييد الجماهير المختلفة لإهداف وسياسات وانجازات المؤسسة وخلق جو من الإلفة والتعاون ما بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة الداخلية والخارجية ، وهذا كله يعتمد علي وجود سياسات سليمة و إعلام صادق علي نطاق واسع في ذلك لا تختلف مسؤوليات العلاقات العامة وجمهورها في المؤسسات الحكومية عنها في المؤسسات والمشروعات الصناعية والتجارية ، فهي كلها تهدف في النهاية إلي خلق جو من الثقة و الإحترام والفهم المتبادل ما بين المؤسسة وبين الجمهور الداخلي والخارجي . (الشامي ، جرادات ، 2001م ، ص 45)

العلاقات العامة في مجال المؤسسات الحكومية لها أهمية بارزة حيث تمارس الحكومة أعباء ضخمة ومسؤوليات عديدة تجاه أفراد المجتمع وهذا ما أدّي إلي توسع حجم الجهاز الحكومي ومن هنا كانت أهمية العلاقات العامة الطيبة بين المؤسسة وجمهورها بما يكفل دعم ثقة الجمهور فيها عن طريق إطلاعه علي الحقائق والمعلومات سواء عن أهداف المؤسسة وسياساتها وبرامجها وخططها و إنجازاتها وكذلك إقناع الجمهور بأهمية الجهود التي تبذلها المؤسسة لخدمة المواطنين والدور الهام الذي يقوم به الموظفون العاملين في هذا المجال المالي و الإقتصادي من خلال تبسيط المعلومات المالية والإقتصادية .

وتشجيع الجمهور علي الإهتمام بأمور الإدارة العامة وتتبع أعمالها والوقوف علي تقديمها وحشد الدعم والمسائلة للتصرفات والسياسات الحكومية .
إن مساندة وتأييد الرأي العام لسياسات المؤسسة عامل قوي في نجاحها وتحقيق أهدافها وهنا يبدو أهمية توفر اتصال ذو اتجاهين بين المؤسسة وجمهورها هنا بدوره يساعد المؤسسة علي التصرف بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام وهناك وسائل عديدة لاتصال المؤسسة الحكومية ب جماهيرها ومنها الإستقصاءات أو الإستبيانات للوقوف علي آراء ورغبات الجماهير بشأن مسائل معينة وكذلك المطبوعات والنشرات الإعلامية في الصحف والمجلات و الإذاعة والتلفزيون وغيرها .(الشامي ، جرادات ، 2001م ، ص 46)

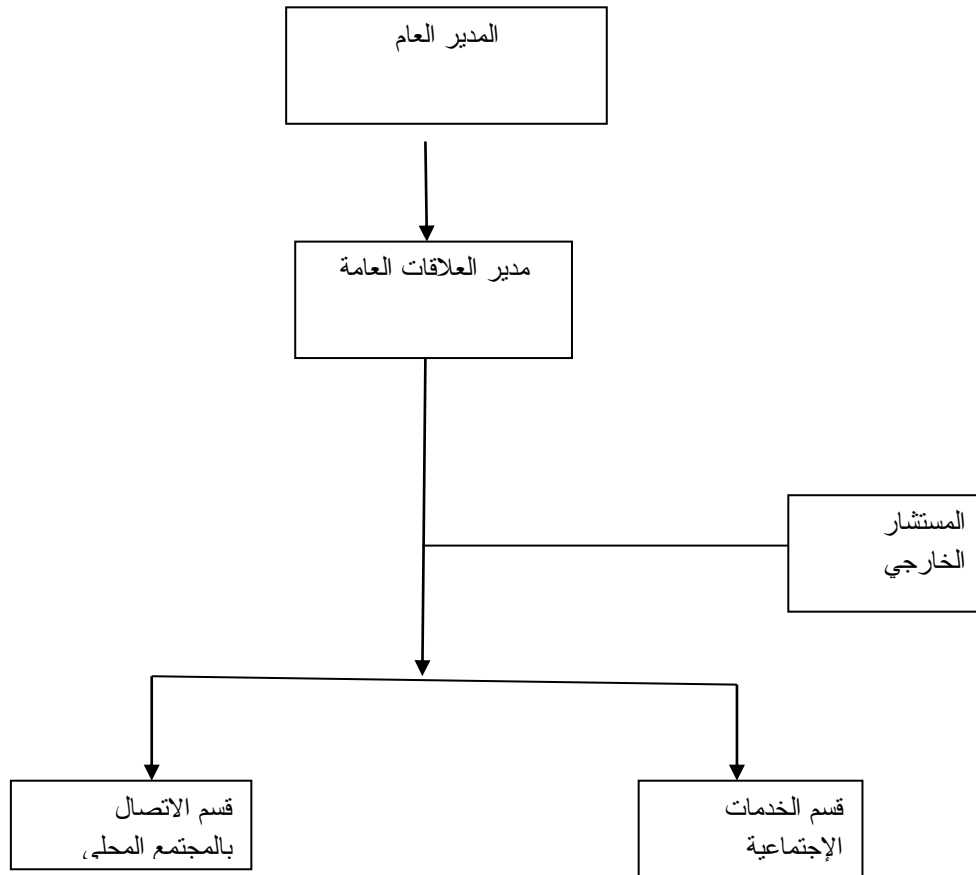
من وسائل الإعلام وجلسات الإستماع واتباعة سياسة الباب المفتوح وكفالة من الجمهور في تقديم الشكاوي والتظلمات إلي المسؤولين بالجهاز الحكومي وغير ذلك من أساليب ويؤكد ما سبق أهمية اعداد بحوث الرأي العام والتخطيط برامج العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي بدونها تكون اتصالات المؤسسة الحكومية غير واقعية حيث لن تعرف المؤسسة ما يرغب الجمهور في معرفته من معلومات وحقائق ، فضلاً عن الوقوف علي آرائه ومقترحاته وردة فعله لسياسات وقرارات و انجازات المؤسسة الحكومية وبديهي أنه في ظل هذه الظروف لن تحقق الإتصالات من طرف واحد أهدافها ، ولنا أن نتصور كيف سيكون الوضع في مؤسسة عامة تتفق أموالاً كثيرة في مجالات الإتصال بدون أن تتوفر لها معلومات عن أي نتائج ، أي عن ردة فعل الجماهير لإنجازاتها ولسياساتها ولقراراتها و إضافة للأثر النفسي السيئ الذي سيحل لدي الجماهير والتي ستشعر بأن آراءها ومقترحاتها ليست محل اهتمام ليس هناك من يبحث عنها ويهتم بها وهو أمر قد يدفع الجماهير لتكون أكثر انتقاداً لسياسات و أوضاع وإنجازات المؤسسة الحكومية و بالتالي عدم الثقة فيما بين المؤسسة والجمهور إنه من الأهمية بمكان الإهتمام بتخطيط برامج العلاقات العامة في الجهاز الحكومي وتوفير المعلومات والحقائق التي تركز عليها خطط وبرامج العلاقات العامة و الإلتزام بالتخطيط كجزء هام وضروري لأي برنامج إعلامي ناجح أن التفاهم المتبادل هو جوهر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بغية تعزيز أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية أيضاً هو بمثابة مجهودات أو محاولات معتمدة لخلق وتنمية نوع من الصلات تساهم في دعم الفهم و الإحترام والود المتبادل ما بين المؤسسة وما بين الجمهور و أن جمهور المؤسسة بحاجة إلي خدماتها وفي ذات الوقت ينشد احترامها له ويقع علي عاتق كافة العاملين بالمؤسسة أياً كانت وظائفهم و أياً كانت مستوياتهم أن توفر هذه المشاعر و الأحاسيس للجماهير المتعاملة مع المؤسسة فالموظف البسيط الذي يعمل في المكتب الاستعلامات بالمؤسسة يمكنه أن يساهم إلي حد كبير في دعم سمعة المؤسسة (أي أظهار الصورة المشرفة للمؤسسة (لدي الجماهير المتعاملة معها وإكساب تأييدها من خلال حسن إستقباله للمتريدين علي المؤسسة والرد علي استفساراتهم و امدادهم بالتوجيهات و الإرشادات اللازمة ، الأمر الذي سيسهم في خلق جو من الثقة والتفاهم المتبادل .

مبادئ العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية :

- يستند نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية علي عدة أسس ومبادئ ونذكر منها مايلي : (الصريرة ، 2001م ، ص 24)
- 1- أن المتطلبات الألية لبرامج العلاقات العامة الجيد هو توفير المؤسسة الحكومية ذاتها لخدمة جيدة وهذا الإعتبار الهام يلقي الضوء علي أهمية إدراك الإدارة العليا للمؤسسة الحكومية للمسئولية الإجتماعية .
 - 2- يتوقف مستوي جودة الخدمة التي تؤديها المؤسسة الحكومية علي مدي قبول و إشباع هذه الخدمة لحاجات ورغبات معينة لأفراد المجتمع .
 - 3- يجب تشجيع كل رد بناء والرد علي مختلف الإنتقادات لسياسات أو خطط أو إنجازات المؤسسة بصدق وصراحة وواقعية .
 - 4- إن دراسة حاجات المجتمع ووضع الخطط اللازمة لإشباع هذه الحاجات ، هي في حد ذاتها مواد جيدة للنشر و الإعلام .
 - 5- الأهمية بمكان أرتباط الإعلام بموضوعات تهتم الجمهور والمتوقع نشرها في الوقت المناسب .
 - 6- يجب أن تصاغ المادة الإعلامية بحيث توافق مقدار الوقت و الإهتمام والتفكير الذي يحتمل أن يعطيه للمادة الإعلامية الموجهة له ذلك للدقة في اختيار والتفسير و ابراز الحقائق وتبسيطها بدون تحريف .
 - 7- يجب أن يكون برنامج العلاقات العامة بمثابة خدمة حقيقة للجمهور ويجب أن يساعد هذا البرنامج الجمهور في الحصول علي أقصى قدر من الخدمات التي توفرها المؤسسة الحكومية من ناحية أخرى يجب أن ينقل ويفسر هذا البرنامج للعاملين في المؤسسة حاجات ورغبات الجمهور .

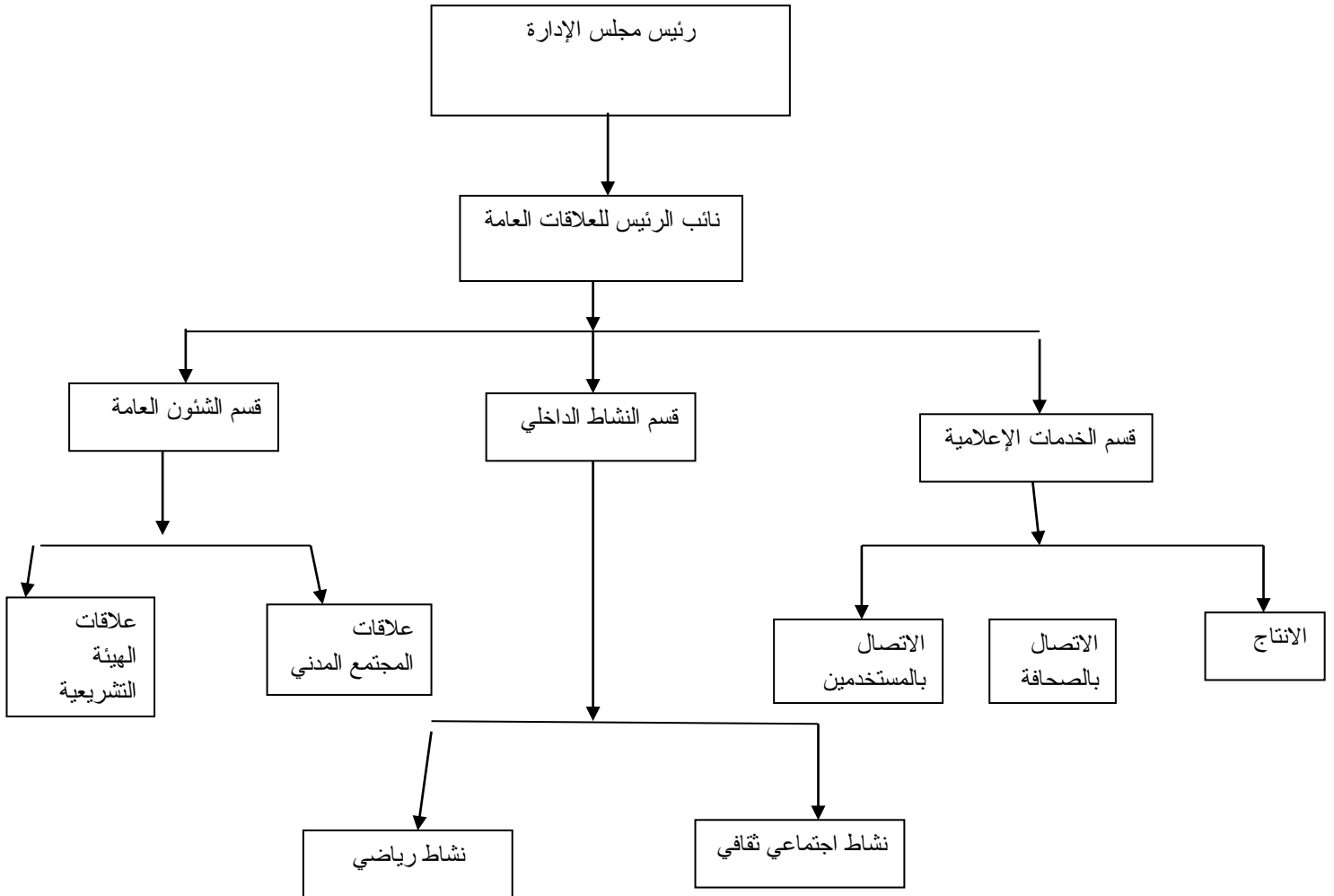
شكل رقم (1)

نموذج لإدارة علاقات عامة في مؤسسة صغيرة الحجم . (الصفحة ، 2005م،
ص65)

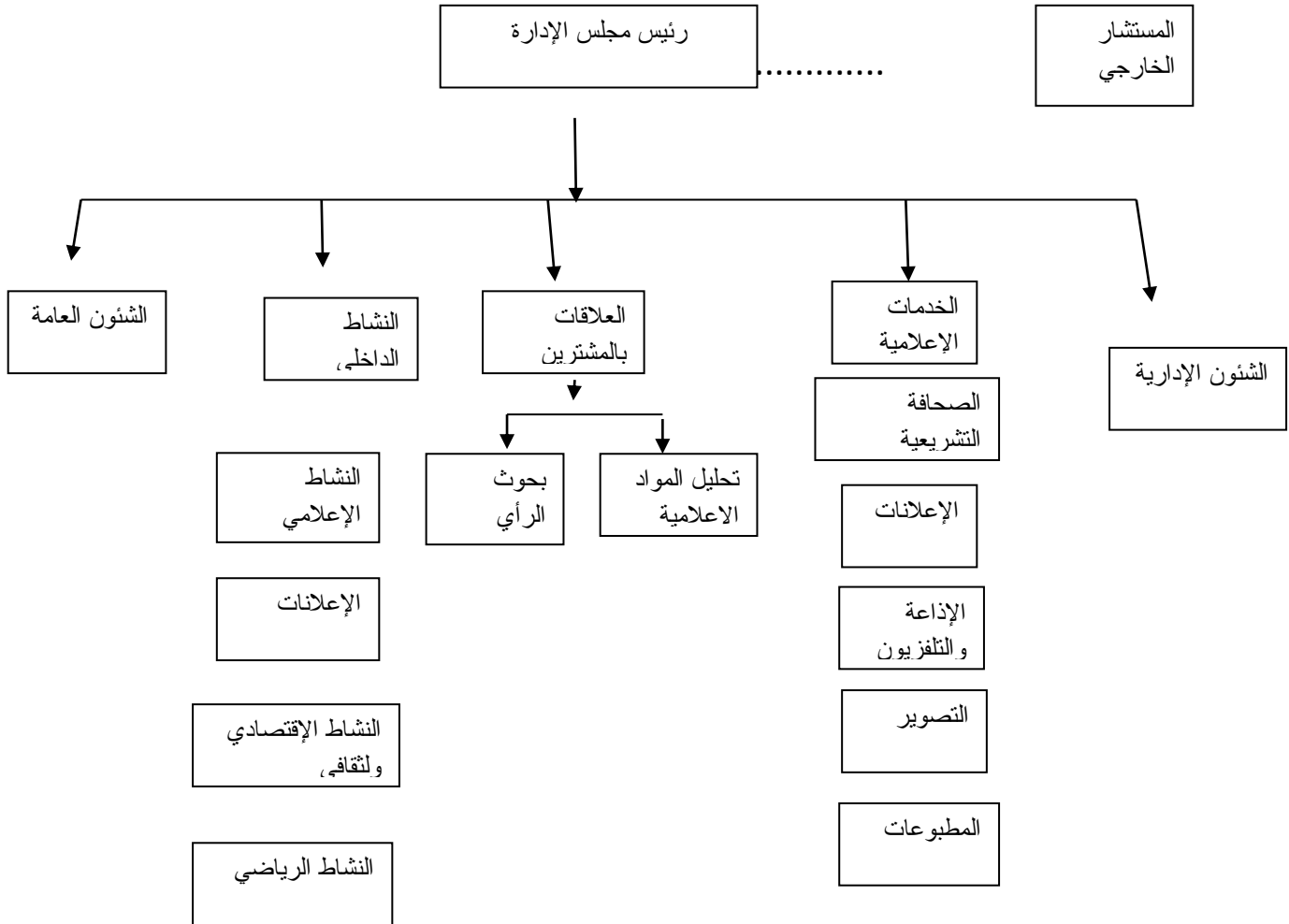


شكل رقم (2)

نموذج لإدارة العلاقات العامة متوسط الحجم



شكل رقم (3)
نموذج للإدارة علاقات عامة كبير الحجم



الفصل الثالث

ظاهرة العنف الطلابي بالتعليم العالي

المبحث الأول : مفهوم العنف

المبحث الثاني : أسباب ودوافع العنف الطلابي

المبحث الثالث : العنف الطلابي في الجامعات السودانية

المبحث الأول

مفهوم العنف :

العنف ظاهرة بشرية عرفها الإنسان منذ أن خلقه الله سبحانه وتعالى ليكون خليفة له في الأرض، ويمكننا أن نعد مقتل هابيل على يد أخيه قابيل أول مظهر للعنف عرفته البشرية، ومنذ ذلك التاريخ توالى مظاهر العنف وأشكاله ، حتى عمت غالبية المجتمعات وتتنوعت وازدادت انتشاراً ، البشرية ؛ هذه الظاهرة من أكثر الظواهر المرضية انتشاراً وتعد إذ أصبحت تهدد كيان المجتمعات وأمنها .

المفهوم اللغوي للعنف

وبالبحث عن كلمة العنف في المعاجم العربية وجد الباحث أن العنف في (لسان العرب) يعني الخرق بالأمر، وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، وأعنف الشيء؛ أي أخذه بشدة، والتعنيف هو التفريع واللوم (ابن منظور، 1992) هناك تعريفات كثيرة للعنف جاءت عند بعض الباحثين، فمثلاً :يعرف العنف على أنه سلوك يهدف إلى إحداث نتائج ، تخريرية مكروهة، أو السيطرة من خلال القوة الجسدية، أو اللفظية على الآخرين، كما ينتج من هذا السلوك إيذاء شخص، أو تحطيم ممتلكات؛ فهو حاجة سلوك، وليس انفعالا أو دافعا .

(Banduara, 1986).

كما يعرف العنف بأنه الإيذاء باليد أو اللسان، أو الفعل أو الكلمة في الحقل التصادمي مع الآخر، وعملية الإيذاء هذه تارة تكون فردية، حيث يقوم شخص باستخدام اليد أو اللسان بشكل عنيف تجاه شخص آخر، ويصطلح على هذه العملية بمصطلح " (المتسلط الأنوي (وتارة يكون العنف جماعيا)المتسلط الجمعي . (بن دريدي، 2007)

بينما يرى (المختار ، 1992) أن العنف كل فعل ظاهر أو مستتر، مباشر أو غير مباشر، مادي أو معنوي، موج لإلحاق الأذى بالذات، أو بالآخر، أو بجماعة، أو بملكية)..

وعرفه أيضاً بأنه هو كل سلوك عدائي واقع علي (الذات (أو علي) الغير)، سواء أكان قولاً أم فعلاً ، سواء أكان صادراً من فرداً أم من جماعة ، وسواء كان مبرراً بدين أو عرق أو نازلة إنسانية أو حياتية أم كان غير مبرر وغير مفسر . ويراد بالسلوك العدائي السلوك الذي فيه اعتداء وتعد وبغي علي حق (الذات) أو حق الغير . (كتاب الأمة ، ص 14، 1436هـ)

وجاء تعريفه في الموسوعة العربية بأنه (كل فعل شديد وقاس يخالفه مجري طبيعة وجود الشيء أو الكائن الذي يحصل عليه أو عنده هذا الفعل .وينطبق هذا المفهوم للعنف علي جميع أنواع الكائنات ودرجاتها نزولاً من الإنسان إلي الحيوان ، غير أن الأرجحية في تناول العنف الحقيقي تكون أجدي بقصره علي المجال الإنساني . وهو أيضاً العنف) إستخدام القوة بصورة غير مشروعة او مطابقة للقانون . فيجب التمييز بين العنف المادي والمعنوي ، فالأول هو العنف المباشر الذي يتناول الأجساد ، وأشكاله كثيرة ، أما الثاني يحدث عندما يكون الإنسان محروماً من ممارسة حقوقه

الأساسية أو عندما يمس في وجوده وكرامته وسلامته وللغنف أشكال ووسائل كثيرة وإن تغيرت المسميات ، ومنها الحروب والاضطهاد والقمع والجور والجوع والرعب النووي والسيطرة) . (الموسوعة العربية ، ص 626، 1986) وكذلك فالغنف هو فعل إرادي متعمد بقصد إلحاق الأذى أو الضرر أو التلف أو تخريب أشياء أو ممتلكات، أو منشآت خاصة أو عامة أهلية أو حكومية عن طريق استخدام القوة، ويعتبر الغنف استجابة سلوكية تتميز بصفه انفعالية شديدة قد تتطوي على انخفاض في مستوى البصيرة والتفكير . (فايد، 6 ص 200) كما أن الغنف هو الاستخدام المتعمد للقوة البدنية بصورة تهديد أو بصورة حقيقية ضد النفس أو شخص آخر أو ضد مجموعات أو مجتمعات، وينتج منها أو يترتب عليها حدوث الإيذاء النفسي أو الجروح أو الموت (College American.Health Association, 2000)

وزادت المحاولات التي اهتمت بدراسة ظاهرة الغنف والعوامل المؤدية إليها، ونتج من هذه المحاولات الكثير من النظريات التي وضعت تفسيرات متباينة لتلك الظاهرة، منها نظرية الضبط الاجتماعي التي تركز على القضايا المتعلقة بأسباب الانحراف أكثر من اهتمامها بتحليل البناء الاجتماعي (بن دريدي، 2007) أما نظرية التعلم الاجتماعي التي يعد باترسون وباندورا أهم روادها فتري أن سلوك الفرد هو سلوك متعلم يتعلمه الإنسان من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، ويعتمد على الإثارة والتقليد والتعزيز. وتؤكد هذه النظرية على التعلم نتيجة للتفاعل القائم بين الشخص والمحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه، وترفض فكرة أن الغنف ينتج من دوافع غريزية). (السعودي، 2005).

أما الغنف من منظور مدرسة التحليل النفسي التي يعد فرويد من أهم روادها، فتؤكد أن مصدر الغنف يعود إلى أسباب فطرية وغريزية، ويؤكد أدلير أن الغنف والقوة وسيلتان للتغلب على مشاعر القصور والنقص والخوف من الفشل، واذا لم يتم التغلب علي تلك المشاعر ، فإن الفرد يستجيب لسلوك الغنف نتيجة تعويضية لهذه المشاعر (فرويد، 1986)

أما النظرية البيولوجية فتتظر إلى الإنسان على أنه عنيف بطبعه؛ والسبب الواضح للغنف في هذه النظرية -أنه محصلة للخصائص البيولوجية الحديثة، وأن هنالك علاقة بين

الغنف واضطرابات بعض أجهزة جسم الإنسان وغدده، وكذلك الكروموسومات ومستوى النشاط الكهربائي في الجهاز العصبي المركزي (الخطيب، 1988) ومن منظور نظرية الإحباط فإنه ينتج من الإحباط دافع عدواني يستثير سلوك إيذاء الآخرين؛ فالإحباط من منظورهم -يسبب حالة انفعالية تهيج الفرصة لظهور حالات الغنف- والإتلاف التي تظهر في سلوك يهدف إلى إيذاء الآخرين وإتلاف الممتلكات، وتعد هذه النظرية أكثر النظريات دقة لتفسير الغنف؛ فهي ترى أن الغنف نتيجة للإحباط (بن دريدي، 2007)

وعندما تزداد أشكال الغنف، وخصوصا عند الأفراد في سن المراهقة؛ فإن ذلك يتحول بدوره في أغلب الأحيان، إلى أشد ثباتاً أنواع الغنف سلوكاً ؛ حيث يتحول

من مجرد تأكيد والذات، إلى عنف مباشر يُمارس على الغير أو على الذات وقد تظهر الزيادة الواضحة والجلية في متوسطات الممارسات في مرحلة المراهقة الشاذة والمنحرفة مع تقدم العمر، خصوصاً في مرحلة المراهقة (الناصر، 2000) وينقسم العنف إلى ثلاث فئات عامة؛ بناء على خصائص مرتكبي سلوك العنف، وهي :

أولاً: العنف الموجه نحو الذات، ويتمثل في الانتحار والإساءة الذاتية.
ثانياً: العنف الشخصي، ويتمثل في العنف الأسري، والعنف في المجتمع المحلي بشكل عام .

ثالثاً: العنف الجمعي، ويتمثل في العنف الاقتصادي والسياسي والاجتماعي (زيادة، 2007)

التناول الإعلامي للعنف :

ويعد الاهتمام الإعلامي جانباً هاماً من جوانب الظاهرة ، فقد عرف العنف بأنه :فعل من شأنه إحداث إصابات جروح أو يفضي إلى موت لشخص آخر والعنف الإعلامي بأنه :أي تحديد واضح باستخدام القوة الجسدية أو الاستخدام الفعلي لهذه القوة بهدف إحداث أذى بدني لشخص أو مجموعة من الأشخاص ، كما يشمل العنف بعض المشاهد التي تصور نتائج ذلك الأذى جسدياً علي شخص أو مجموعة من الأشخاص

التعريف الاقتصادي للعنف :

العنف الاقتصادي هو محصلة الفجوة غير المحتملة بين رضا الناس لحاجاتهم المتوقعة وبين رضاهم لحاجتهم الفعلية أو بمعنى آخر هو الفرق بين الواقع والمتوقع من الناحية الاقتصادية . والعنف الاقتصادي هو استخدام القوة بقصد الإيذاء والأضرار المرتبطة بالحرمان من الحقوق عن طريق الإستخدام غير العادل للسلطة مزوداً بمعاني أخرى تشير جميعها إلي الهجوم والعدوان واستخدام الطاقة الجسدية ورفض الآخرين بصورة مختلفة

التعريف البيولوجي للعنف :

تجري التأثيرات الوراثية ، كما هو معروف ، بواسطة الخلايا العصبية المعقدة الجينات والتي تمارس تأثيرها علي مستوي البيولوجي كما علي المستوي الذهني والنفسي ، هذا ويتفق أكثر الاختصاصيين مع ذلك علي نفي تأثير التحولات الجينية في السلوك العدواني ، وعلي خلاف ذلك يمكن للفعل العدواني أن يولد تحت تأثير نماذج من التحريض تجعله يبدو كأنه سمة وراثية . وهناك بعض العوامل الفطرية التي توجه السلوك العدواني مثل :رد الفعل و الانفعالات و القوي الفيزيائية والنشاط الهرموني ، ومع ذلك يلاحظ أن بعض السلالات العائدة إلي نوع واحد يمكنها أن تظهر تبايناً كبيراً في مستوي سلوكها العدواني .(محمد زين ، ، 2011، ص 107)

المفهوم الإلكتروني للعنف :

تعد أعمال العنف الإلكتروني من النوع الذي يمكن أن نصفه بجرائم الذكاء والمهارة التكنولوجية ويتميز مرتكبيها بذكاء ملحوظ وقدرة علي التعامل مع أحدث التقنيات التكنولوجية المتطورة ولا يعتمد في ارتكاب جرائمه علي القوة البدنية والعضلية ، بل علي مهارته وخبراته التكنولوجية لممارسة نوع من الإكراه علي المجني عليهم يمكن

المجرم من إتمام أفعاله الإجرامية ، وبصفة عامة يطلق علي مصطلح الجرائم المعلوماتية علي جميع أنواع الاستخدام غير الأمن وغير المشروع لشبكة الإنترنت أو أجهزة الحاسب الآلي .

ويقصد بجرائم العنف الإلكتروني ، وهي أحد أشكال (الجرائم المعلوماتية) ما يلي:
- *كل سلوك غير مشروع أو غير أخلاقي أو غير مصرح به يتعلق بالمعالجة الإلكترونية للبيانات أو بنقلها وينجم عنه الإضرار بالغير .
- *أي سلوك غير مشروع يرتكب باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وينتج عنه ممارسة ضغوط وتهديد وابتزاز للمجني عليه بهدف الحصول علي حقوق غير مشروعة أو تحقيق مصلحة خاصة (مادية أو معنوية)

- *كل فعل إجرامي معتمد أيا كانت صلته بالمعلوماتية ينشأ عنه خسارة تلحق بالمجني عليه أو مكسب يحققه الفاعل عرفتها وزارة العدل الأمريكية (أي جريمة لفاعلها معرفة فنية بالحاسب الآلي تمكنه من ارتكابها) . (الرشيدي ، ص 11 ، 2010م)

المفهوم الاجتماعي للعنف :

يري الاجتماعيون أن العنف هو سلوك أو فعل يتسم بالعدوانية ، يصدر عن طرف قد يكون فرداً أو جماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة بهدف استغلال أو إخضاع طرف آخر في إطار علاقة قوة غير متكافئة اقتصادياً أو اجتماعياً أو سياسياً ، مما يتسبب في إحداث أضرار مادية أو معنوية أو نفسية لفرد أو جماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة أخرى ، أو هو ضغط مادي أو روحي ذو طابع فردي أو جماعي ينزله الإنسان بالإنسان بنية الأذى ، وهو سلوك يتعارض مع قيم المجتمع ، وهناك منظومة للعنف الذي يعاني من سلوك العنيف ، ويعرف معجم العلوم الاجتماعية العنف بأنه استخدام الضغط أو القوة استخداماً غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير علي إرادة فرد ما .

المفهوم السيكولوجي للعنف :

يقصد بالعنف من الجانب السيكولوجي (النفسي) سلوك الفرد البدني واللفظي الذي يتسم بالتطرف في العدوان الصريح والمباشر وذلك بهدف إلحاق الأذى بدنياً ونفسياً بالآخرين ، وهو ميل انفعالي عدواني مباشر وخارجي موجه إلي آخر ، توجيهاً مباشراً ومادياً أو لفظياً ويؤدي بصاحبه إلي أن يفكر ويدرك بطريقة غير عادية .

والعنف ظاهرة إنسانية يتميز فيها الكائن الإنساني بدرجة عالية من القلق والتوتر ، ويرتبط بالنمو الإنساني لأنه يعد استجابة بدائية أولية تتسم بالعشوائية وعدم الانتظام ، فالعنف تعبير سلوكي ، مهما اختلف شكله يعبر عن انفعال لحظي غير دائم وغير متوافق مع الطبيعة السوية للإنسان ، حيث إن لحظة الانفعال تضع فيه المعالم الفاصلة بين حال الشخص ووضع العالم (محمود :عبد القادر ، ص 25 ، 1990م)

المفهوم القانوني للعنف :

يعرف العنف بصفة عامة - بأنه كل سلوك مادي ينشأ عنه حدث مادي في شخص كالضرب أو الجرح ، فهو كل مسلك يقطع مجري الهواء في الكون المادي والكون النفسي . (بهنام ، 1992م ص 184)

والعنف قانوناً هو استخدام القوة المادية لإنزال الأذى أو إلحاق الضرر بالإشخاص أو الممتلكات ، و أنه الفعل أو السلوك الذي يتميز بهذا و أنه الفعل الذي يميل إلي الضرر الجسماني أو إلي التدخل في الحرية الشخصية .

مفهوم العنف في الفقه الإسلامي :

علي خلاف ما هو مستقر في فقه القانون الجنائي من التمييز بين العنف والإكراه ، باعتبار الأول وسيلة لتحقيق الثاني ، نجد الفقه الإسلامي قد خلط بينهما باستعمالها كألفاظ مترادفة فقد عرف الإمام السرخسي الإكراه بأنه "فعل يفعله المرء بغيره ، فينتقي به رضاه أو يفسد به اختياره " كما يعرفه الإمام الخطاب بأنه "ما يفعله بالإنسان مما يضره أو يؤلمه . " (هاشم ، ، 2009)

وفي الإتجاه نفسه عرف الإمام الشافعي الإكراه بأن يصير الرجل في يدي من لا يقدر علي الإمتناع من سلطان أو لص متغلب علي أحد من هؤلاء ، ويكون المكره يخاف خوفاً عليه دلالة أنه إن إمتنع من قبول ما أمر به يبلغ به الضرب المؤلم أكثر منه أو إتلاف نفسه .

وعرف الباحثون الإكراه بأنه "حمل الغير علي أمر كان ممتنع عنه قبل الإكراه بسبب تخويف المكره وغلبة ظن المكره أن يقع عليه ما تم تهديده به " ويتحقق الإكراه بأن يلجأ الجاني إلي استخدام القهر الإجبار لإزعام المجني عليها علي الاتصال الجنسي به أو اغتصابها ، وهذه الوسيلة تختلف من حيث الإكراه إذ أن الإكراه يتنوع إلي إكراه مادي وإكراه معنوي . (محمود ، 2007م ، ص 12) ويمكن القول باتفاق الفقه الإسلامي والقانون الجنائي في أن العنف يكون سابقاً علي الإكراه ، و أن التهديد يعد عنفاً إذا سبب ضرراً جسمانياً للمجني عليه بخلاف ما يقف عند حد الضغط علي إرادة المجني عليه فإنه يكون إكراهاً فحسب . (أبو الوفاء ، ص 12 ، 2000م)

النظر إلي العنف من منظور فقهي إسلامي يعبر عن مرجعية الدين الإسلامي وخلفيته الشرعية ومنظومته الفقهية العامة والكلية المتكاملة وهذا النظر المتعدد يستجيب لطبيعة المعالجة الشاملة والحقيقية لحالة العنف وإمتداداتها وانتشارها وتعاطمها ، كما أنه يستجيب لمتطلبات علمية تخصصية ومنهجية تحتمها دواعي الرغبة في فهم المشكلة وفهم اسبابها وظروفها ثم ضبط الحلول العملية والمخارج الامنة والبدائل المناسبة لها .

والمنظور الفقهي لحالة العنف معناه إحالة هذه الحالة بأسبابها وحلولها ومختل ملابساتها إلي الرأي الفقهي الإسلامي المتكامل والمتناسق ، بإعتباره بناء معرفياً متناسقاً ومنظومة شرعية متكاملة المعاني والمقاصد ، ومترابطة الاصول والفروع ، وبناء علي هذا ، فإن (المنظور الفقهي الإسلامي) أو (العلوم الفقهية) يشكل الإطار العلمي الشرعي المرجعي ، أو المنظومة المعرفية الإسلامية المتكاملة التي تحال

عليها حالة العنف بمختلف ملبساتها ومعتياتها من أجل فهمها ومعالجتها وإيجاد الحلول لها .

وتتعلق بهذه العلوم الفقهية أمور خارجية كالجهاث غير الفقهية والتصرفات الواقعة إزاء العمل الفقهي وتجاه أعلام الفقه ورجالاته ومؤسساته ، والمواقف من الأداء الشرعي الإسلامي بوجه عام . ولهذه الأمور أثرها في ضمان دور مهم للعلوم الفقهية في تحقيق الأمن واستبعاد العنف وهو ما سنبينه في ثنايا هذا البحث . (الخدومي ، 1436، ص 20)

مفهوم العنف في القانون الجنائي :

لم يعرف المشرع المصري العنف و إنما اعتد القانونية المترتبة عليه من تجريم أو تشديد العقاب أو امتناع المسؤولية الجنائية كالقوة والإكراه والخدع والحيل (عامر 2011م، ص 10)

والعنف الذي يعتد به في القانون الجنائي ، هو العنف الذي يؤدي إلى تحقيق نتيجة غير مشروعة مجرمة قانوناً ومطابقة للنموذج التشريعي بشرط توافر علاقة سببية بين ذلك العنف والنتيجة غير مشروعة المحققة سواء ان كان هذا العنف مقصوداً لذاته أي عنفاً عمدياً ، أو وسيلة لتحقيق النتيجة أي ظرفاً مشدداً ، أو عنفاً مارسه الجاني ولم تتجه إرادته لتحقيق النتيجة أي عنفاً غير عمدي . (عبد الفتاح ، 2010، ص 7)

مفهوم العنف الأسري :

إن مصطلح العنف الأسري من المصطلحات المعقدة التي ليس من السهل تحديدها بشكل دقيق ، إذ تتداخل فيه العديد من العوامل الاجتماعية والثقافية للمجتمع القابلة للتغير مع الزمن ، ومن هنا ركزت العديد من التعريفات تركيز علي وضع حدود لهذا المفهوم إعتماًداً علي تحديد المفاهيم والأنواع والأشكال .

ويشير مصطلح العنف الأسري إلي أنماط السلوك المختلفة التي توجه أحد أفراد الأسرة من فرد آخر داخلها بصورة مباشرة أو غير مباشرة

إن ظاهرة العنف الأسري ظاهرة قديمة حديثة بدأت ببدء الخليقة وذلك منذ استبعاد قابيل وجد أخيه هابيل حين رفض الاقتناع بقاعدة القانون التي قررت بتحريم زواج التوأم ، والحصول علي ما ليس له ومحرم عليه

إن العنف الأسري تتمثل في أنماط سلوكية تصنف ضمن أفعال العنف ، يرتكبها الأقوياء ويذهب ضحيتها الضعفاء في العائلة وخاصة الأطفال و الإناث منهم ، ولكونها تحدث في محيط الأسرة أو العائلة فتسمى بالعنف الأسري أو العائلي . (بحري ، قشطيّات ، 2015، ص 40).

العنف ضد المرأة :

السلوك أو الفعل الموجه إلي المرأة علي وجه الخصوص ، سواء أكانت زوجة ، أو أما أو أختاً أو ابنه ، ويتسم بدرجات متفاوتة من التمييز و الاضطهاد ، والقهر والعدوانية ، الناجم عن علاقات القوة غير المتكافئة ، بين الرجل والمرأة في المجتمع و الأسرة علي حد سواء (ضيف الله ، 2009 ص 21)

كما عرفه الاعلان العالمي للقضاء علي العنف ضد المرأة والذي تبنته الجمعية العامة في ديسمبر 1993، ووافقت عليه جميع الدول في الامم المتحدة علي أنه (:أي فعل عنيف قائم علي أساس الجنس ينجم عنه أو يتحمل أن ينجم عنه أذي أو معاناة جسيمة أو جنسية أو نفسية للمرأة ، بما في ذلك التهديد باقتراف مثل هذا الفعل أو الإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية سواء أو قع ذلك في الحياة العامة أو الخاصة) . (عبد المجيد ، 1992، ص 127)

ظاهرة العنف ضد المرأة منتشرة في كل المجتمعات والطبقات الاجتماعية كافة ، فهي قضية عالمية عربية ومحلية ويقدر عدد الزوجات اللاتي يتعرضن للعنف الجسدي في الولايات المتحدة سنوياً (1) مليون وفي فرنسا (95%) من ضحايا العنف من النساء و (51%) من النساء يقعن في ضحية تعرضن للعنف من الزوج . وفي كندا يمارس (6%) من الرجال العنف ضد زوجاتهم ، وفي الهند هناك 8 نساء من 10 ضحايا للعنف . (محمد زين ، 2011، ص 113)

العنف ضد الطفل :

من الصعوبة أن تحدد عدد الأطفال المعتدي عليهم ، وتتمثل مصادر العنف ضد الاطفال في كل من العنف الأسري (الآباء و الإخوة و الاخوات) والعنف المدرسي (معلمين ، أقران (واعنف المجتمعي) آخرين (ويمارس الوالدان العنف علي أكثر من نصف الإيذاءات الجسيمة للأطفال ، كما أن المعتدين علي الاطفال عموماً هم من الرجال (محمد زين ، 2011، ص 176)

يري الباحث إن العنف الموجه ضد المرأة والطفل هو إنتهاك للقواعد والاعراف الإنسانية لأن المرأة والطفل من صفاتهم العطف والحنان وهما عكس العنف الذي هو فعل عنيف يؤدي إلي أذي بحيث يترتب علي ذلك الانتهاك سلوكيات ، اعتداءات جسدية ومعنوية علي المرأة والطفل .

تعتبر المدرسة إحدى وسائط التنشئة الاجتماعية والتي أوكل إليها المجتمع مسؤولية تحويل أهدافه وفق فلسفة تربوية متفق عليها إلي عادات سلوكية تؤمن النمو المتكامل والسليم للتلاميذ إلي جانب عمليات التوافق والتكيف والإعداد للمستقبل، ومن خلال المدرسة يتشكل أيضا وعي الإنسان الاجتماعي والسياسي ، و يكتسب التلميذ المهارات والقدرات لمزاولة نشاطه الاقتصادي بل وأكثر من ذلك يتشكل من خلال التعليم أبرز ملامح المجتمع وتتحد مكانته في السلم الحضاري

إن العنف هو نقيض للتربية فهو يهدر الكرامة الإنسانية ، لأنه يقوم علي تهमيش

الآخر وتصغيره والخط من قيمته الإنسانية التي كرمها الله ، وبالتالي يولد إحساسا

بعدم الثقة وتدني مستوى الذات وتكوين مفهوم سلبي تجاه الذات والآخرين والعنف

الذي يمارس تجاه الطالب لا يتماشى مع أبسط حقوقه وهو حرية التعبير عن الذات

لأن العنف يقمع هذا الحق تحت شعار التربية .

أولاً: أشكال العنف المدرسي :

للنف المدرسي عدة مظاهر وأشكال منها :

من طالب لطالب آخر :

- الضرب :باليد بالدفع – بأداة – بالقدم وعادة ما يكون الطفل المعتدى عليه ضعيف لا يقدر على المواجهة وبالذات لو اجتمع عليه أكثر من طفل .
- التخويف :ويكون عن طريق التهديد بالضرب المباشر نتيجة لأنه أكثر منه قوة أو التهديد بشلة الأصدقاء أو الأقرباء .
- التحقير من الشأن :لكونه غريباً عن المنطقة أو لأنه أضعف جسماً أو لأنه يعاني مرضاً أو إعاقة أو السمعة السيئة لأحد أقاربه .
- نعتة بألقاب معينة لها علاقة بالجسم كالطول أو القصر أو غير ذلك، أولها علاقة بالأصل قرية – قبيلة.
- السب والشتم.

من طالب على الأثاث المدرسي :

- تكسير الشبائيك والأبواب ومقاعد الدراسة .
- الحفر على الجدران .
- تمزيق الكتب -تكسير وتخريب الحمامات .
- تمزيق الصور والوسائل التعليمية والستائر .

من طالب علي المعلم أو الإدارة المدرسية :

- تحطيم أو تخريب متعلقات خاصة بالمعلم أو المدير .
- التهديد والوعيد -الاعتداء المباشر
- الشتم أو التهديد في غياب المعلم أو المدير .

من المعلم أو المدير على الطلبة :

- العقاب الجماعي (عندما يقوم المعلم بعقاب جماعي للفصل سواء بالضرب والشتم ، لأن طالب أو مجموعة من الطلبة يثيرون الفوضى).
- الاستهزاء أو السخرية من طالب أو مجموعة من الطلبة .

- الاضطهاد .
- التفرقة في المعاملة .
- عدم السماح بمخالفته الرأي حتى ولو كان الطالب على صواب .
- التهميش .
- التجهم والنظرة القاسية .
- التهديد المادي أو التهديد بالرسوب .
- إشعارا الطالب بالفشل الدائم (مدونة تعلم ، 2014 ، تاريخ الزيارة 26/5/2018)

المبحث الثاني أسباب ودوافع العنف الطلابي

نظريات العنف :

توجد بعد النظريات التي قامت بدراسة الأسباب ولأشكال وأساليب الإصلاح والوقاية من العنف ، فالنظريات تعد أمراً أساسياً لفهم الظاهرة من خلال منظور معين ولتفسير وقائعها بشكل يساعد علي التنبؤ السابق للسلوك .ومن أهم الاتجاهات والنظريات التي تناولت العنف :-

أولاً :الاتجاه البيولوجي :

يري فرويد (SIGNMOND FRUED) أن العنف ينطلق من مبدأ نفسي متمثلاً بغريزة الموت التي تتضح بالتخريب والعدوان والعنف وهي شكل من أشكال السلوك البشري ، يسببها التحريض وهي قوة كامنة داخل الفرد تدفعه للقيام بأي سلوك عدواني ، و أن هذا الشكل من السلوك هو فطري في النفس البشرية وتوصلت دراسات مختلفة إلي أن ظاهرة العنف موجودة لدي كل فرد إلا إن أشكال هذه الظاهرة تختلف من شخص لآخر ، وتتغير بتغيير الظروف المحيطة من بيولوجية ونفسية وبيئة عامة ، وبحسب هذا الاتجاه فإن العنف يعد طاقة نفسية تتشكل لدي الإنسان بسبب ظروف محيطة ، يتفاعل معها الجانب البيولوجي عند الفرد فيحدث الضيق والتوتر مما يستدعي الفرد بأن يفرغ هذه الطاقة خارج الجسم لفظياً أو حركياً

ثانياً :الاتجاه الاجتماعي :

لقد تعددت الآراء التي فسرت العنف من ناحية اجتماعية ، ولكنها أجمعت علي أن العوامل الاجتماعية تلعب دوراً مهماً في تكوين الشخصية الإنسانية ، وما ينبثق عنها من سلوك اجتماعي ، و أن الحياة الاجتماعية هي الإطار والإنسان شخصيته فيها .

ثالثاً :نظرية التعلم الاجتماعي :

إن أكثر النظريات شيوعاً هي التي تقترض أن الاشخاص يتعلمون العنف بنفس الطريقة التي يتعلمون أنماط السلوك الأخرى وتتم عملية التعلم داخل الأسرة في شتي المجالات والأنماط الثقافية ،

وبالنظر إلي جميع النظريات والاتجاهات المفسرة لظاهرة العنف عند الأسري تبدو هذه التفسيرات مكملية لبعضها البعض ومساهمة في إحداث هذه الظاهرة بمختلف أشكالها (بحري ، قطيشتات ، 2015، ص 46) وتقول الدكتورة عالية أحمد صالح ضيف الله إن هناك ألفاظاً ذات صلة ومتقاربة تستعمل للدلالة علي العنف منها :

1- **العدوان** :مجموعة متنوعة من مظاهر السلوك ، التي تتراوح بين مجرد إغائة الآخرين ، أو ابداء العداوة نحوهم ، كالركل والاعتداء أو نشاط يسعي من خلاله شخص أن يحدث أذي نفسياً لشخص آخر ، والعدوان مفهوم عام يندرج تحته العنف ، الذي هو صورة من صورته ، تتميز بالاستخدام المقصود للقوة ، وقد يميز بعضهم بينهما ، بأن العدوان له طابع مادي بحت ، في حين أن العنف يشمل المادية والمعنوية .

2- **الإيذاء** : كل ما يتأذي به من ضرر سواء أكان صغيراً أو كبيراً ، فهو انحراف في استعمال الحق ينشأ عنه ضرراً بالغيرة ، أو الإساءة علي الجسد أو العقل أو الجنس ، يقول منتدي أطفال الخليج : إن تعريفات الإيذاء عديدة ومتباينة ويرجع ذلك إلي عدة عوامل منها الشخص الذي يقع عليه الإيذاء والمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع ، ولقد ظل فعل الإيذاء داخل الأسرة مثلاً يحاط بالكتمان داخل مجتمعاتنا ، كما كان حتي وقت قريب يمارس في مدارسنا من قبل المدرسين تجاه التلاميذ تحت شعار التربية ، ولكن في ظل التطورات التربوية الحديثة وانتشار فكر حقوق الطفل والمرأة أصبح ينظر لهذه السلوكيات علي إنها ممارسات عنيفة عن نظرة العرف والتقاليد لها .

3- **الجريمة** : سلوك يخالف القانون ، وهي تحدث ضرراً بالأشخاص والممتلكات ، رغم أنها لا تكون مصحوبة بالعنف بالضرورة ، فالعنف أكثر اتساعاً من الجريمة حيث يشمل الصورة التي لا يعاقب عليها القانون

4- **القوة** : هي (القدرة علي فرض إرادة شخص ما ، ويتم فيها التحكم في الآخرين سواء بطريقة شرعية أو غير شرعية بناء علي ما لدي الشخص من مصادر جسدية أو نفسية أو معنوية) والملاحظ أن علي الأقوياء هم الذين يفرضون إرادتهم حتي و إن كان يقاومهم الآخريين ، وهذا ما نلاحظه عندما يمارس المعلم سلطته في ممارسة العنف علي تلاميذه أو الرجل علي زوجته في المجتمعات الذكورية . فمن يمتلك القوة يصبح قادر علي ممارسة العنف علي الضعفاء سواء علي مستوي الأفراد أو الجماعات و حتي علي مستوي الدول .

5- **الإرهاب** : سلوك تنتظر إليه معظم النظم السياسية علي إنه صورة من صور الجريمة المنظمة فهو إستراتيجية للعنف، يتم تخطيطها لتحقيق أهداف معينة من خلال بث الرعب في الجمهور ، والفرق بينه وبين العنف أن الإرهاب يرتبط بعملية تخويف للعامة ، والعنف عادة ما يكون موجهاً نحو شخصاً معين .(ضيف الله ، 2009، ص 27)

هنالك مفاهيم قد تختلط بالعنف ، وذلك كالتهديد والمقاومة والإرهاب ، كما

يلي :

• العنف المجتمعي والتهديد :-

يختلف سلوك الجاني في التهديد عنه في العنف ففي التهديد لا يتبلور في شكل مادي جسماني للمجني عليه ، ولكنه سلوك يترتب عليه نتيجة معنوية تتمثل في الضغط علي إرادة من يؤثر عليه دون أن يعدمها كلية وفي العنف أيضاً يتحقق الإكراه علي الإرادة إلا أن هذا الإكراه ليس هو النتيجة للعنف فقد لا يتحقق الإكراه ورغم ذلك يقوم العنف بتحقيق الضرر الجسماني بالمجني عليه

والتهديد غالباً ما يكون تهديداً بالعنف ولكن ينقصه الضرر علي عكس العنف ، ثم إن التهديد يتحقق أثره بواسطة إدراك العقل ، بينما العنف يتحقق أثره دون توسط العقل و إدراكه فمثلاً يمكن إرتكاب العنف ضد شخص نائم ولكن لا يمكن تهديده .

1- العنف المجتمعي والمقاومة :

العنف يرتبط بالمقاومة باعتباره السبيل الوحيد للتغلب عليها فهو إرغام بدني لإرادة الغير لتحقيق واقعة معينة تتفق وإرادة الجاني ، و يتحقق العنف لو تغلب به الجاني علي المقاومة المجني عليه إثر نشوئها أو حتى قبل مباشرتها كالضرب المفاجئ . و إذا كان هناك ارتباط بين المقاومة وفكرة العنف ، أنه توجد أعمال عنف رضائية كالألعاب الرياضية ، كما يوجد أيضاً العنف المشروع الذي حظر القانون مقاومته ، غير أن العنف في مفهومه القانوني لا يفيد أنه حدث غير قابل للمقاومة . (عبد الغني ، 2009، ص34)

2-العنف المجتمعي والتهديد :

توجد علاقة مباشرة في جرائم العنف المجتمعي ، بين الفاعل والمجني عليه ، أما في جرائم الإرهاب فغالباً ما تفتقد هذه العلاقة بين المجرم وضحاياه ، حيث إن الفكرة السيطرة الموجودة في الإرهاب تثير تلك القوة التي يترتب عليها الإكراه . و يلاحظ في كل من المفهومين ، العنف المجتمعي و الإرهاب ، أن سلوك الجاني يتمثل في القوة ولكن بفروق عن حجم الإكراه ومدي حرية المجني عليه في اختيار سلوكه ، فالعمل الإرهابي هو يعني نوعاً من العنف يضع الإنسان في حالة رعب وخوف شديدين . ويعد نشر الرعب والخوف بالنسبة للإرهابي هو الوسيلة الوحيدة لتحقيق هدفه أينما كان ، كما قد يصبح ذلك هدفاً في حد ذاته . (محب الدين ، 1999 ، ص 84)

3- العنف المجتمعي و الإساءة :

يستخدم العنف كمرادف لمفهوم الإساءة ، حيث ارتبط مفهوم الإساءة في عدد كبير من الدراسات بذلك النوع من السلوك العنيف الذي يحدث من جانب الأباء لأبنائهم وبخاصة الأطفال والمراهقين أو تلك التي تحدث للزوجة من خلال سلوك عنيف ، حيث يكون شكل الإساءة بنفس السلوك العنيف أيضاً وهنا أصبح التداخل قائماً بين الإساءة والعنف في بعض الدراسات ، لكن توجد إختلافات واضحة بين المفهومين . إن مفهوم الإساءة أشمل و أوسع من مفهوم العنف الذي يركز علي الاثر المادي أكثر من الأثر المعنوي ، فهما متلازمان أكثر من ما هما مترادفين ، حيث أن الإساءة ، لا تتطلب بالضرورة استخدام العنف ، إلا أن العنف وفي كل أشكاله تلازمه الإساءة . (عبد الغني ، 2009 ، ص31)

مظاهر العنف :

إن العنف مستويات مختلفة تبدأ بالعنف اللفظي الذي يتمثل في السب والتوبيخ ، والعنف البدني الذي يتمثل في الضرب والمشاجرة والتعدي علي الآخرين أو علي ممتلكاتهم بالقوة ، فإنه لا يمكن حصر أنماطه ، لأن الحياة دائماً تأتي بالجديد من مظاهر السلوك العنيف الذي تختلف أنماطه ومسبباته بتغير الظروف التاريخية في زمان معين ، ومكان معين ، وثقافة معينة ، و أن العنف له ألف وجه ، و إن أشكال العنف مثل الأعداد تبدو لا متناهية ، وتتعد مظاهر أشكال العنف كما يلي :

العنف المادي والعنف المعنوي :

ويطلق مصطلح العنف المادي علي العنف الذي يلحق بالضحية ألماً نفسياً أو جسدياً مباشراً سواء باستخدام السلاح أو إلحاق الأذى أو الموت . أما العنف المعنوي فإنه يمارس من خلال الضغوط النفسية علي الإنسان وذلك بإخضاعه لمؤثرات ذهنية عاطفية و إيلاء نفسي وحرمان عاطفي بصورة تفقد الإنسان توازنه

العنف الفردي والعنف الجماعي :

إن العنف الفردي يشير إلي العنف الذي يكون ضحية شخصاً واحداً ، في حين أن العنف الجماعي يشير إلي العنف الذي يؤدي إلي إصابة ضحايا كثيرون أو علي الأقل أكثر من شخص واحد . أما من حيث مرتكبي جريمة العنف ، فالعنف الفردي عند هؤلاء هو العنف الذي يكون فيه الجاني شخصاً واحداً ، أما العنف الجماعي فهو العنف الذي يكون فيه الجناة أكثر من شخص واحد .

العنف السياسي والعنف الاجتماعي :

العنف السياسي هو العنف الموجه إلي نظام و موارد الدولة (سمى ذلك عنفاً سياسياً أو إرهابياً) وذلك تمييزاً لهذا النوع من العنف عن العنف الذي يحدث بين الأفراد في المجتمع ، نتيجة العلاقات الاجتماعية و الاقتصادية الخ ، وهنا عرف العنف السياسي علي أنه اللجوء إلي القوة التي يحظرها القانون لجوءاً كبيراً ومدمراً ضد

الأفراد و الأشياء ولجوءا إلي القوة التي يحظرها القانون لإحداث تغييرات في السياسة ، وهذا هدف الجناة من إقدامهم علي ارتكاب الجريمة .

العنف الأسري :

يقصد بالعنف الأسري الر العنف الذي يحدث في مجال الأسرة ، وكان يعتبر العنف الأسري من الأمور الخاصة أو الشخصية . أما الان فإن العنف العائلي ينظر إليه علي إنه سلوك إجرامي وخطر يهدد سلامة المجتمع أمنه فالعنف العائلي ينشأ الأطفال الصغار علي مقولة أن العنف يعتبر طريقة مقبولة لحل المشكلات ، و الأطفال الذين يتعلمون هذا السلوك يزيد ارتكابهم أعمال العنف عن غيرهم .

عنف العمل :

للعنف أنماط متعددة منها العنف في مكان العمل أو عنف العمل أو العنف المرتبط بالعمل أو المهنة ، وقد نمى هذا النوع من العنف نمواً كبيراً

العنف الشرعي والعنف غير الشرعي :

تحدد مشروعية العنف علي أساس مدى مشروعية استخدامه من جانب النظام والمجتمع وهذان النوعان يتحددان استناداً إلي بناء القوة وتوزيعها في المجتمع ، ويتمثل العنف الشرعي في المجتمع ويعد احتكار العنف الشرعي من أهم الأسس التي يقوم عليها الدولة المعاصرة أما العنف غير الشرعي أو غير المشروع ، فهو العنف الممارس من جانب قوى لا يعطيها القانون و النظام بالمجتمع حق ممارسة العنف

العنف الكامن والعنف الظاهر :

يكشف التراث أن العنف قد يكون ظاهراً ممثلاً في ممارسات واقعية ، أو قد يكون عدوانياً ونزوعاً مكبوتاً يكتمه الشخص المهني لإرتكاب أفعال العنف إلي وقت آخر . ولذلك نجد أن هناك من ميز بين أنماط العنف بمعيار عدم ظهور العنف وكنمائه مع وجوده في نفوس الأفراد أو ممارسة العنف بالفعل والقيام بأعمال عنيفة . وهناك من قسم أنواع العنف الصادر من الشباب علي النحو التالي :

- 1- العنف ضد الأطفال
- 2- العنف ضد المرأة
- 3- العنف ضد الزوجات
- 4- العنف ضد الآباء
- 5- العنف المحرم (محمد زين ، 2011، ص 110)

خصائص العنف :

ينطوي تعريف العنف علي مجموعة من الخصائص نذكر أهمها كما يلي :

1- تعدد الإيذاء :

فالمعتدي يعتدي بدنياً علي الضحية معتمداً إلحاق الأذي بها ، والذي قد لا يتحقق بالضرورة

2- طبيعة الإيذاء :

يتمثل الإيذاء الناتج عن الإعتداء في إصابة الفرد بدنياً أو نفسياً ، وقد يجمع بين كل منهما

3- الطابع المادي :

العنف ذو طبيعة مادية ، فالمعتدي قد يستخدم أحد أجزاء جسمه أو أدوات مادية

4- الشدة :

قد يكون العنف بسيطاً (دفع ، صفع أو شديداً لكم ، ضرب بعصا و الأول هو الأكثر إنتشاراً

5- مباشر أو غير مباشر :

العنف قد يكون مباشراً أو غير مباشر -ثانوي ، حيث يوجه إلي الضحية المستهدفة

6- الدافع :

قد يحدث العنف كرد فعل لأحد أشكال المضايقات من الطرف الآخر ، أو ذلك العنف الذي يصدر بدافع الرغبة في حماية الضحية ، كما في حالة ضرب الأب لإبنه الذي يهمل دروسه ، وقد يكون العنف تحريضاً يغلب عليه الطابع الاستقزازي ، حيث لا تكون ثمة سلوكيات تبرره صادرة عن الضحية

7- الغاية :

قد يكون العنف غائباً أي يمثل هدفاً في حد ذاته ، او مجرد وسيلة يهدف الجاني من خلالها إلي حث الضحية علي إتيان فعل معين أو تركه (عبد الغني ، 2009 ، ص 90)

دوافع وأسباب العنف

تقف خلف كل سلوك جملة دوافع وعوامل تفسر أسباباً كامنة تعلل انتهاج السلوك المعين وظاهرة العنف أسبابها ودوافعها وعلينا تحديدها بشكل واضح للوصول إلي جوهر الحلول وجذورها ، ولأشك أننا في حالة إرباك إذا لم نعرف حقاً الأسباب التي تدفعنا وتسيرنا ، لكن هنالك عدة ملاحظات منهجية في بحث مسألة الدوافع و الأسباب :

1- إن العنف ظاهرة مركبة متعددة التغيرات ، ولا يمكن تفسيرها بمتغير أو عامل واحد .

2- إنه يجب التمييز بين الأسباب المباشرة و الموقفية التي تفجر أعمال العنف . (توفيق ، 1992 ، ص 10)

3- إنه علي الرغم من تعدد وتداخل العوامل التي تؤدي إلي حدوث ظاهرة العنف إلا إن التأثير النسبي لهذه العوامل ليس واحداً ، بل يختلف من دولة إلي أخرى .

دوافع العنف :

تتوزع دوافع ظاهرة العنف علي مجالات عديدة تشمل التربوي والنفسي والفكري والاخلاقي والاجتماعي والاقتصادي والسياسي والامني والخارجي وكل منها يستدعي محاولة للحل ولنبدأ بالدوافع علي النحو التالي :

أولاً :دوافع تربوية :

مع إن الحديث حول الإبعاد التربوية لظاهرة العنف حساس ، ومجلبة لاتهامات مضادة لا سيما مع اشتداد الحملة الامريكية علي مناهج التعليم الشرعية في المجتمعات الإسلامية الإسلامية إلا ان ذلك لا يعفي ذوي النظر البعيد من المعالجة الداخلية التي أطال أمدها ومن هذا المنطلق فليس أمامنا إلا مواجهة المشكلة بمراجعة صادقة أمينة لمناهجنا التربوية من ذوي الكفاءة والإخلاص والشجاعة من التربويين المشهود لهم بهذه السمات .ومن الملاحظ أن المقررات المدرسية سواء في التعليم الاساسي أو الثانوي في المواد ذات العلاقة العضوية بالتنشئة الفكرية السلمية لا تولي شيئاً يذكر لمفردات التربية المدنية والحضارية السلمية فأين مفردات القبول بالأخر القريب -فضلاً عن الآخر البعيد والتعايش الحضاري بين الأمم .

ثانياً :دوافع نفسية (سيكولوجية) :

ومن الأسباب التي تقف وراء ظاهرة العنف التأثير النفسي (السيكولوجي) الذي سكن نفوس بعض الشباب العائدين من أراضي الجهاد أو حتى من الذين كان لهم إسهام مباشر أو غير مباشر في مقاومة بعض الأطراف السياسية المسلحة التي مثلت يوماً ما خصماً مسلحاً لهذا النظام السياسي أو ذلك في هذا البلد أو ذاك

ثالثاً :دوافع فكرية أخلاقية :

لا يمكن إغفال دور التكوين الفكري والتنشئة الأخلاقية في المجتمعات الإسلامية عند الحديث عن ظاهرة العنف وازدهارها ، حيث إن جمهور هذه المجتمعات قد نشئوا علي تقديس المعتقدات الدينية ، و لا سيما الذات الإلهية وعدم التقريط بالقيم الاجتماعية و الأخلاقية ، بل والدفاع المسلح عن ذلك إن اقتضي الأمر . فإذا حدث تعد علي الذات الإلهية علي أي نحو ، أو سخرية من المقدسات ، أو تعريض بأي من القيم الأخلاقية و الاجتماعية ، فماذا ينتظر أن يكون رد الفعل من قبل الشباب ليه بأصابع الاتهام في أعمال العنف عادة ، إنما من جمهور المجتمع هذه المرة لحساسية الأمر وخطورته ، وفقاً لتنشئتهم الفكرية و الأخلاقية .

رابعاً :دوافع اجتماعية واقتصادية :

وتتعدد الدوافع الاجتماعية والاقتصادية لظاهرة العنف لتتمثل في : غياب العدالة الاجتماعية واستئثار فئة من ذوي النفوذ في المجتمع بالمال والثروة والتسلط السياسي والاجتماعي ، وضعف أو انعدام تكافؤ الفرص في المشاريع والحقوق الاجتماعية والطبيعية والمدنية المتمثلة في التعليم الجيد والعمل المناسب والعلاج الصحي السليم ، والسكن الملائم ، والزواج الشرعي . هذا مع إنتشار ظواهر التمييز الطبقي

الاجتماعي ، وبروز العنصرية بألوانها المختلفة ، وغلاء المهور في مقابل ازدياد طابور العزاب ، وغلاء الأسعار بصورة عامة .

خامساً :دوافع سياسية وقضائية :

وتتمثل مظاهر هذه الدوافع في غياب المشاركة السياسية لشتي شرائح المجتمع ، ومبدأ التداول السلمي للسلطة ، وتزوير الانتخابات ، ولا سيما البرلمانية منها ، وقمع المعارضة السياسية علي مستواها الفردي والجماعي قمعاً مباشراً بفتح السجون والمعتقلات لها ، كما عن غياب دور القضاء ، وتطبيق مبدأ سيادة القانون ، وتقشي الفساد في الاجهزة القضائية وعدم تطبيق الحدود الشرعية ذلك كله يعني لجوء إلي أقرب الطرق و أسرعها وهو اسلوب الثورة كتعبير عن اليأس و الإحباط وفشل أي مشروع سلمي .

سادساً :دوافع أمنية :

إن اعتماد الأسلوب الأمني أساساً في معالجة ظاهرة العنف هو الداء بعينه إذ كثير من أعمال العنف هذه إنما ترد كرد فعل مضاد للعنف السلطوي و الأمني .ولو تتبع باحث ما نشأة الظاهرة في العقود الأخيرة من القرنين الهجري و الميلادي الماضيين لألفي السجون هي الحل الأنسب لنشأة الظاهرة ونموها وانتشارها رغم غيابها العام قبل ذلك من هذا الطرف المنتمي إلي الفكر الإسلامي .

سابعاً :دوافع أجنبية وخارجية :

إن الصراع الحضاري الذي تتولي اكبره اليوم الولايات المتحدة الامريكية يمثل دافعاً أساسياً من أسباب إنتعاش ظاهرة العنف وتفاقمها إذ إن التدخلات الخارجية في السياسة الداخلية لأي قطر ، لا تقف عند حد إملاء سياسات تحفظ لقوي اهيمنة بعض المصالح التقليدية بل غدت سافرة بحيث تحولت السفارات الأجنبية وعلي رأسها سفارات الولايات المتحدة الأمريكية إلي مكاتب وصاية قسرية ، وأعمال تجسس رسمية لفرض أنماط السلوك السياسي ة الأخلاقي علي الحكومات والشعوب

أسباب العنف بصفة عامة :

إذا كان العنف يتواجد قانوناً حتى لو كان يمكن مقاومته أو تمت مقاومته فعلاً فإنه في الحالات التي يكون فيها وسيلة لتحقيق نتيجة غير مشروعة .فالعنف لاينشأ من وتعدد أسباب العنف وتتنوع مصادره ومثيراته وتعدد بالتالي أشكاله وصوره وتباين وتتفاوت في المدي والنطاق و الآثار التي تتجم عن كل منها ويمكن حصر أسباب العنف في جوانب محددة كما يلي :

أسباب سياسية : عدم تداول السلطة ، تجاهل الصالح العام ، عدم فعالية الإضراب السياسي .

أسباب اقتصادية :

انتشار البطالة بخاصة بين الشباب وبين المتعلمين انخفاض مستوى المعيشة شيوع ظاهرة الحقد الاجتماعي بسبب تفاوت الدخل (محمد زين ،2011، ص 120) ففي مراحل متعاقبة من الزيادة السكانية التي لم يقابلها زيادة في الإنتاج ظهرت العشوائيات والتغيرات بفعل الإنفتاح الاقتصادي الذي أخذ شكلاً استهلاكياً وليس

إنتاجاً ، وقد نتج عن ذلك كله تأثيرات سلبية بإزدياد المشكلات الاقتصادية في مختلف مناطق العالم .(يوسف ، 2008، ص 91)

أسباب إعلامية :

مشاهد العنف قد تنشط الأفكار المرتبطة به ، تقليد ما تعرضه وسائل الإعلام المختلفة من سلوك العنف ، التعرض لمشاهد الجنس يساهم في ارتكاب جرائم الإغتصاب

أسباب نفسية :

العنف هو وسيلة لإثبات الرجولة لدى الشباب ، التوتر الذي ينتج عن ووجد بعض بعض الحاجات غير المشبعة ، الضغوط النفسية الناتجة عن المشكلات الأسرية .

أسباب قانونية و أمنية :

عدم احترام القانون ، غياب الأمن من المناطق العشوائية ، عدم العدالة في توزيع الثروة العامة .

أسباب ذاتية :

ترجع إلي شخصية القائم بالعنف كأن يكون لديه خلل في الشخصية بمعاناته من اضطرابات نفسية أو تعاطي المسكرات والمخدرات ، أو يكون لديه مرض عقلي

(محمد زين ، 2011 ، ص 121)

الأسباب الاجتماعية :

يركز علم النفس النمو علي جانبين مهمين في حياة الإنسان هما الجانب النفسي والجانب الاجتماعي ، ففي الجانب النفسي يتم التركيز علي شخصية الفرد ، فيما يتم التركيز علي الجانب الاجتماعي علي عملية التنشئة الاجتماعية ، إضافة إلي العوامل و الابتعاد الأخرى المهمة (جمعة ، 2015، ص 90)

الأسباب المجتمعية :

كالعنف المنتشر و الأحداث العربية والعلمية التي تنتقل عبر الفضائيات والانترنت فالتغيرات التي تحدث في المجتمع الكبير تنتقل وبشكل غير مباشر إلي المجتمعات

الصغيرة .(محمد زين ، 2011، ص 121)

ويري الباحث أن أسباب العنف كثيرة منها ما هو ظاهر للعيان ، ومنها ما هو مضمور داخل النفوس، كالحقد ، والحسد وحب أذي الناس ، وهناك أيضاً أسباب فكرية ، وعقائدية وأيضاً عدم القدرة علي تفسير الواقع ، بين دفتي الحق والباطل أو الحل والحرمة ، والتركيبية النفسية وتأثيرات البيئة ، وغياب النقد الذاتي لدى الافراد ، وأيضاً عدم الثقة بالنفس ، وأيضاً عدم المقدرة علي حل المشاكل ، وضعف المقدرات الاتصالية ، وضعف الوازع الديني ، كل هذا يعتبر سبب لنشوء ظاهرة العنف في المجتمعات .

نتائج العنف:

للعنف نتائج وخيمة أهمها :

1-التفكك الأسري.

2-إصابات جسدية وعاهات.

3-اضطرابات نفسية، مثل عدم الشعور بالأمان والقلق والتوتر.

4- آثار اقتصادية، تتمثل في تكاليف العناية الصحية والنفسية بالمعتف (أبو غزالة ، 2008، ص 2)

أضرار العنف:

تشير منظمة الصحة العالمية في تحقيقها الخاص بالإصابات والعنف لعام 2008 إلى أن عدد الوفيات الناتجة عن العنف في العالم تقف بحدود خمسة ملايين نسمة سنوياً، بمعدل يقارب نسبة تسع في المائة بين مجموع الوفيات كل عام، وتُعادل هذه النسبة المرتفعة إجمالاً نسبة الوفيات المتسببة عن أمراض الإيدز والملاريا والسل). ويمكن الإشارة إلى بعض الآثار المترتبة عن العنف، والنتيجة عنه كالاتي: (منظمة الصحة العالمية ، 2008،)

يسهم العنف بصورة كبيرة في ظهور الأمراض النفسية، والاختلالات، والسلوكيات العدوانية، والنزعة الإجرامية.

تشرب المعتفين سلوك العنف كمنهجية ووسيلة مشروعة جراء تعرضهم له. تهديد الأمن الأسري، وتلاشي الاستقرار، وانعدام المسؤولية الأسرية، وتفكك روابطها. (الخضراء ، 2015، ص 30)

تهديد الأمن المجتمعي وزعزعة كيانه نتيجة نقشي العنف كظاهرة، ونشبعه في معظم مكونات المجتمع.

وسائل علاج العنف :

الوقاية من العنف تتطلب التصدي للعوامل المؤدية إلى العنف ومعالجتها بصورة علمية، ويجب أن تتركز الجهود الوقائية على مرحلتين الطفولة والمراهقة؛ نظراً لأن سلوك العنف يتكون غالبية من مرحلة الطفولة المبكرة وينبغي اتخاذ مجموعة من التدابير الهادفة إلى استئصال الشر من النفس البشرية، والتي تؤدي إلى إيقاظ الشعور الديني، والذي يعد الضابط الداخلي لدى كل فرد، لضبط سلوكه وفق الأنظمة المعمول بها، ويحول دون العدوان والعنف الذي في أساسه اعتداء على حقوق الآخرين، وتتمثل أهم التدابير الإسلامية التي ينبغي على مؤسسات المجتمع ترسيخها، وتربية أفراد المجتمع عليها في ترسيخ العقيدة الإيمانية، كونها الأساس الأول لمنع السلوكيات الإجرامية، لقد ربط القرآن الكريم بين الإيمان والأمن في العديد من آياته.

قال الله تعالى : (الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ) [الأنعام. 82] :

إن للعقيدة الإيمانية أثرها في منع انتشار سلوكيات العنف؛ وذلك لأن العقيدة هي أساس بناء الإنسان المسلم؛ فالعقيدة الصحيحة هي الأساس الذي بدأ به الإسلام في تربية المسلم على السلوكيات الرشيدة التي تتسم بالرفق والرحمة، وتعتبر العقيدة قاعدة بناء الإنسان المسلم في كل مكان وزمان؛ (العوامل الاجتماعية المؤدية للعنف - لفهد علي الطيار ص 79).

ويمكن أن نوجز وسائل الوقاية من العنف فيما يلي:

- 1- المحافظة على عبادة الله تعالى
- 2- الامر بالمعروف والنهي عن المنكر
- 3- دور العبادة المؤثر الفعال
- 4- تحقيق التكافل الاجتماعي
- 5- الاسرة الصالحة
- 6- المدرسة الحديثة الفعالة
- 7- حسن اختيار الاصدقاء
- 8- وسائل الاعلام الهادفة (نجيب الدق ، 2015)

دور المؤسسات في علاج ظاهرة العنف :

أما المؤسسات بمختلف أنواعها وبالأخص المؤسسات الحكومية تقع عليها بعض المسؤوليات كل حسب اختصاصه ، وقد تمثلت الأدوار المناطة بهم في الآتي :

- (1) تخصيص مواقع علي الإنترنت لتقديم الاستشارات الأسرية
- (2) تقديم الخدمات القانونية
- (3) الحد من البطالة ومالها من آثار
- (4) تسخير وسائل الاتصال لتوعية الأسر وتبصيرها بالعنف الأسري من خلال الرسائل القصيرة
- (5) إلزام المقبلين علي الزواج بضرورة خضوعهم لدورات تدريبية حول تربية الأطفال ، والعلاقات الزوجية والأسرية
- (6) إيجاد مراكز للمتضررين من العنف الأسري للاهتمام بقضاياهم ولحمايتهم وإعادة تأهيلهم.

إن مفهوم الوقاية من أشكال العنف المختلفة كالجريمة و أشكال الإعتداء الأخرى هو ذلك المفهوم الذي لا يرتكز بالأساس علي العقوبة ، ولا علي عمل الشرطة المحدد ، أو المقتصر علي البحث والتحري ، والقبض علي الجناة أو المعتدين ، ولا علي تشديد وتنفيذ العقوبة ، ولا علي الردع بقدر ما يعتمد علي الإجراءات والانشطة و الجهودات المجتمعية متكاملة لمواجهة الجريمة ، قبل حدوثها

ويمكننا أن نبعد مجتمعاتنا عن كثير من حوادث العدوان والعنف و الأعمال السلبية الأخرى و أن نمنع تزايد العنف ولبعدوان بتخليص أفراد المجتمع من مشاعر العجز والغربة ، والإحباط ، والفقر ، والتفكك ، والشعور بعدم الطمأنينة و الأمان ، و إشعاره بالحرية و بالحماية و الإشباع ، وبذلك نفجر عندهم الرغبة في بناء والتعاون والمحبة . (محمد زين ، 2011 ، ص 123)

ويري الباحث انه لعلاج ظاهرة العنف والتطرف لابد من تكريس الاصول المعرفية بمفاهيم الحرية والتعددية والانفتاح ولابد من ربط الفرد بالمجتمع ، ولابد للمجتمع أن يقي نفسه من العنف عن طريق تحصين الاطفال والشباب كي يصبحوا قاعدة صلبة ومتينة في إعادة التوازن إلي أفراد المجتمع ويتم ذلك عن طريق تنسيق الجهود بين كل المؤسسات الحكومية والمنظمات المجتمع المدني بوضع برامج واضحة لعلاج ظاهرة العنف و محاربتها وتربية الاطفال علي الوازع الديني وعلي وسائل الاعلام المختلفة أن تخصص جزء من برامجها لمعالجة ومحاربة هذه الظاهرة في المجتمع.

المبحث الثالث

العنف الطلابي في الجامعات السودانية

يعتبر العنف الطلابي وسط الطلاب في مختلف مراحل التعليم العالي من الظواهر المنتشرة في كثير من بلدان العالم النامية والمتقدمة . فمنذ إضراب طلاب الجامعات في الأرجنتين عام 1927 م وصولاً إلى الثورة الطلابية في الجامعات الأوروبية والأمريكية في عام 1967-1968 ونجاح هذه الثورات في إحداث تغييرات في جامعاتها وبعض سلوكيات المجتمع بل إن الإحتجاجات الطلابية في فرنسا أدت إلى استقالة الجنرال شارل ديغول مؤسس الجمهورية الخامسة وغيابه عن المسرح السياسي في فرنسا عام 1968

إن قلة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع في الدول العربية يجب ألا يحجب علينا شيوع هذه الظاهرة علي المستوى الفردي والجماعي

أصبحت ظاهرة العنف الطلابي وباء يستشري داخل أجسام الجامعات السودانية فهذه الظاهرة أصبحت تتزايد يوم بعد يوم مما جعل المجلس القومي للبحث والتعليم العالي يخصص الجلسة الرابعة في دورة انعقاده الرابعة عشر لسنة 2004 م لنقاش هذه الظاهرة مشيراً إلي أن استمرارية عمل الجامعات يتوقف علي الطلاب وفهمهم و إدراكهم وتحملهم للمسؤوليات بما يحد من مظاهر ظاهرة العنف الطلابي التي تؤدي إلي تعطيل الدراسة وتخريب منشآت الجامعة.

وتكتسب هذه الظاهرة أهمية في السودان في ظل الضمور في نسبة الاستيعاب في التعليم العالي في الشريحة العمرية 16-23 سنة وهي الان 67 % مقارنة مع الدول الأخرى التي تفوق نسبة الأستيعاب 70 % وكانت نسبة الاستيعاب في الشريحة العمرية السابقة تقل عن 1 % قبل إعلان ثورة التعليم العالي في عام 1990 م وتبلغ مؤسسات التعليم العالي في السودان 76 مؤسسة منها 27 منها جامعة حكومية و أربعة جامعات أهلية 45 كلية أهلية ، وتعد الاعداد المقبولة في عام 2004 م 2005- م بحوالي 165 الف ومن المتوقع أن تصل إلي 250 في عام 2017 م .

هذه الصورة الزاهية من التوسع والزيادة العالية في معدلات الاستيعاب بالتعليم العالي ومحاولة الوصول بها إلي النسب العالمية وربطها بإحتياجات سوق العمل ومتوسط النمو السكاني والانتشار السكاني في كل ارجاء السودان تقابلها صورة قائمة من زيادة لحوادث العنف في مؤسسات التعليم العالي فأكثر من نصف مؤسسات التعليم العالي شهدت أحداثاً تتراوح ما بين الاضطرابات و الاعتصام عن الدراسة واحتجاجات طلابية واشتباكات بين أصحاب التنظيمات السياسية وما يقود ذلك من حرق وإتلاف للممتلكات الجامعة (الكرسبي ، 2006 ، ص 1)

والعنف الطلابي هو أشكال وحلقات تطور الصراع ، وهو ينقسم إلي عنف جسدي مباشر أو معنوي غير مباشر يعتمد علي الإذلال والسخرية كوسيلة لتدمير الكرامة الإنسانية لتوليد الخوف والإحباط الفردي والسلوك القائم علي الصراع والكرهية للآخرين من الأقران . والسلوك المتسم بالصراع يمكن أن يولد العنف كأحد أشكال

التعبير عنه في غياب تقاليد إدارة التنافس والصراع سلمياً . وتذهب الدراسات إلى تعريف العنف تجاه الآخرين والمجتمع هو أحد أشكال العدوان الناتجة عن الإحباط الفردي فأى حاجة غير ملبأة تؤدي إلى الإحباط الذي ينفس عنه الغضب . (الحوامدة ، 2004، ص 87)

وفي السودان تقوم الصحافة والأجهزة الإعلامية الأخرى بدور هام في نقل أخبار الإتحادات والمنظمات الطلابية وصراعاتها مع بعضها البعض أو مع إدارات الجامعات مما يساعد على إنتشار أخبار ظاهرة وحوادث العنف ويعزى الإعلاميون هذا الاهتمام إلي رغبتهم في الكشف عن مواضع الخلل والقصور من خلال تغطية مهنية تهتم بنشر الخبر ومتابعة تطوراتها بقية الوصول إلي العلاج الناجع .

وترى بعض إدارات الجامعات والمعاهد العليا ان الصحف تعتمد المبالغة في الاهتمام عن ما يرد إليها من الإتحادات الطلابية بينما لا تعطي اهتمام بما يرد إليها من مكاتب والإدارات الإعلامية من الجامعات والمعاهد العليا .

وتردد الإتحادات نفس الإدعاءات تجاه بعض الصحف بأنها لا تعر إهتماماً لأخبارها وبياناتها ومؤتمراتها الصحفية ومن الواضح إنه لا بد للصحف اليومية ووسائل الإعلام الأخرى أن تتأى عن زيادة التوتر في الجامعات والمعاهد العليا عن طريق نشر الأخبار بعد التأكد من مصداقيتها .

ففي اكتوبر عام 2002 تحدث أحد قادة الطلاب بجامعة الخرطوم للصحف السيارة بأن الاحتفالات التي تنظمها الجامعة استقراز صريح للحركة الطلابية داخل الجامعة . إن رصد إدارة الجامعة لميزانية تفوق المليار لهذه الفعاليات في الوقت الذي فصلت فيه ما يقارب ألف طالب بسبب الرسوم يمثل استقرازاً سيلقي بظلاله علي الإحتفالات وأشار إلي توقعه لأحداث عنف في الأسبوع المقبل (الكرسني ، 2004 م ، ص 41)

ووجدت الصحيفة نفسها مضطرة لتكذيب عن أرقام الميزانية المرصودة للإحتفالات والطلاب المفصولين لعدم دفع الرسوم الدراسية لكنها مهدت الطريق لمعركة العنف التي بدأت في وقتها المحدد كما أشارة القائد الطلابي .

إن التخطيط لإحداث عنف وحدثه يؤكد أن العنف مطلوب لحد ذاته لأنه وسيلة لإحداث تغيير أو الضغط المطلوب أو لإشعار التنظيم السياسي و الحزبي خارج الجامعة بالوجود الفاعل للفرد داخل الجامعة أو أن إنهاج العنف يأتي تلبية لرغبة التنظيم الأم خدمة لتحقيق أهدافه خارج الجامعة .

هنالك العديد من النظريات التي تفسر أسباب حدوث العنف ، ولكن أقربها لتفسير الظاهرة السودانية هي نظرية التعلم الاجتماعي التي يمكن من خلالها تفسير العدوى الإيمانية خاصة فترة إنتقالية من مرحلة التحول من نظام سياسي واجتماعي إلي آخر وبوتائر سريعة تولد العنف والإحباط في إطار غياب تقاليد إدارة الصراع والتنافس سلمياً

ويقول الدكتور إبراهيم نصر الدين (2006 ، ص 269) أن ضعف الوظيفة الإستراتيجية والتوزيعية للدولة نتيجة ضعف مواردها وما سيتبع ذلك من تقليل الإنفاق

العام . بدأت الدولة تفقد وظيفتها كمظلة للحماية الاجتماعية وبالمحصلة فإن سلطة الدولة في حماية الضعفاء في المجتمع قد ضعفت وبالتبعية بات القبول الطوعي بسلطة الدولة محل شك .

ضعف الدولة السودانية في مرحلة ما بعد تحقيق الإستقلال وتحولها من نظام سياسي إلي آخر جعل من العنف السياسي بوسائله المختلفة – خاصة التمرد والإنتقالات العسكرية والإنتفاضة الشعبية طابعاً للحياة السياسية السودانية ، بإضافة إلي أن التسوية السياسية التي حملتها إتفاقية السلام عام 2005 ، شجع مجموعات أخرى في شرق وغرب البلاد علي حمل السلاح لنيل حقوقها في السلطة والثروة و أدي هذا إلي ترسيخ العنف السياسي كاسلوب لنقل السلطة بالتالي أصبح ارتياد السلطة عن طريق القوة أقرب الطرق وأيسرها في التقاليد السودانية ليس فقط بالنسبة للجيش و إنما أيضاً بالنسبة للشعب (أحمد ، 2000 ، ص 35)

و إذا أضفنا لهذه البيئة المهيأة للعنف الإرث التاريخي لمشاركة طالب التعليم العالي والثانوية العامة في العمل السياسي منذ وقت مبكر في الحياة السياسية في السودان .

هذه الخلفية حددت مسار المؤسسات الطلابية في السودان وجعلت ممارسة العنف أحد سمات هذه المؤسسات فالعنف الطلابي في الجامعات السودانية ليس أغلبه عنفاً فردياً يتجه إلي إيقاع الأذي ضد الزملاء الطلاب أو الطالبات أو الأساتذة فهذا النوع يكاد ينعدم حتى إن وجد يكاد أن يكون خصومة فردية أو سياسية ، إنما هو عنف جماعي بنياني وهيكلية موجه ضد النظام الحاكم وما يتبع ذلك من عداء لإدارة الجامعة وعمادة شؤون الطلاب والحرس الجامعي وأنصار النظام الحاكم من الطلاب لأنهم في نظرة التنظيمات السياسية الطلابية ممثل لنظام الحاكم . فهو عنف بنياني هيكلية يرتبط بنشأة التنظيمات الطلابية (جمعية الثقافية والإصلاح) وتحولها في عام 1941 م إلي إتحاد طلاب كلية غوردون التذكارية وهذا العنف مرتبط بنشأة التنظيمات الطلابية في فترة النضال الوطني ضد الإستعمار الثنائي وليس عنفاً حديثاً (الكرسني ، 2006 ، ص 9)

أسباب ظاهرة العنف الطلابي:

وهذه الأسباب قد تكون :-

- 1 / أسباب إدارية : تتمثل في إدارة الجامعة وسوء التعامل مع الطلاب
- 2 / أسباب أكاديمية:

- 3 / أسباب سياسية : وهذه تتمثل في سياسة العنف الممارسة في جامعاتنا لتكوين إتحادات الطلاب بالجامعات 4 .

4/ أسباب مكتسبة من البيئة التي نشأ عليها الطالب.

- 5 / قد تكون أسباب عقائدية : تتمثل في إختلاف الأديان والطوائف الإسلامية . بالإضافة الي أسباب أخرى للعنف الطلاب :-

- 1/ ضعف الرعاية الأسرية للطلاب ، ولم يعد حرص الأب على ابنه و[1] دراك المخاطر الناتجة عن تلك الظاهرة

2/ دور الجامعة السلبى في توجيـه الطالب الوجه الصدىـحة، ممثلاً ذلك التوجيـه في المرشد الطلابى أو الإخصائى الإجتماعى.

3/ مشاهدة أفلام الرعب على تلك القنوات التى ينهمك معظم المراهقين فى مشاهدتها والإقتداء بها .

4 / الإحباط لدى بعض الطلاب الجامعىـن فى عدم جدوى التعليم الجامعى طالما لا يوجد وظائف حكومية أو خاصة جاهزة لهم عند التخرج.

5 / الحالة المعيشية والإقتصادية للطلاب الجامعى حيث الكثير من الطلاب لا يستطيعون تغطية مصاريف الجامعة من رسوم وكتب والمترتبة على نوىهم .

6/ الفراغ الذى كثيراً ما يواجهه الطالب بعد المحاضرات أو قبلها وفي سحابة النهار وهذا ربما يدفعه إلى الإلتحاق برفقاء السوء وربما الإنحراف والبعد عن المطالعة والقراءة وربما مقاطعة التعليم

وذلك هو العامل الأخطر حيث يقوم الطالب بالتعرف على طلاب من نفس المستوى والنوعية فى الإهمال واللامبالاة واللاجدوى والإلتحاق بهم ومصاحبتهم والسير بسلوكهم وأخلاقهم ثم تشكىل فريق أو شلة فيما بينهم وذلك لخلق المشاكل بين الطلاب و □ ثارة والفتن ومعاكسة الطالبات وهذا ما يجعل المشاكل تحدث فى الأواسط الطلابية الأخرى نتيجة لذلك

7/ التهاون فى تطبيق نتائج تلك الدراسات الميدانية التى أعدت لمثل هذه الظاهرة ،من خبراء فى هذا المجال أو رسائل جامعية للغرض نفسه.

8 /عدم وجود الرادع المنظم للتعدىل من سلوكيات الطلاب، والتعاون المفترض من الأسرة والمدرسة وحتى الجهات الأمنية .

9/ تهاون رجال الشرطة فى هذه الأمور وعدم إيجاد القانون الصارم للحد من هذه الظاهرة ودخول بعض المحسوبة، والإكتفاء بتعهد خطأ من الشاب وولي أمره

10/ البذخ وما يحظى به بعض الطلاب من رفاهىة ،الأمر الذى يجعله متعالٍ عن زملائه و □ حنقاره للبعض منهم.

11/ ظهور بعض السلوكيات الشاذة بين الطلاب مما يجعل البعض يرغب فى البروز أمام بعض الفئات العمرية من الطلاب .

12/ضعف الوازع الدينى لدى بعض الأسر مما أثر ذلك سلباً ، حتى أصبح البعض من الطلاب لا يعرف حقوق المسلم على أخيه ، و متى يجب الدفاع عن النفس ومتى يجب ذلك.

13/الانفجار المعرفى وزيادة الأعباء الدراسية على الطالب .

14/ الغزو الثقافي الفكري.

ويري الباحث أن التنظيمات السياسية داخل الجامعة والحركة الطلابية والانتخابات بين الأحزاب للفوز بمقاعد في الاتحاد هي من الأسباب الرئيسية لظاهرة العنف الطلابي لأن كل المتابع والملاحظ للعنف داخل الجامعات هو عنف منظم جماعي وغالبا هذا العنف يأتي متزامناً مع وجود انتخابات داخل الجامعة وهناك أسباب أخرى كعدم تطبيق الصارم للقوانين التي تردع العنف وأيضاً عدم معرفة الطلاب بهذه القوانين ، وعدم وعي الطالب بأضرار العنف و آثاره السلبية علي مستقبله ، وأيضاً عدم وجود بيئة جامعية مهيأة والفراغ الكبير بين المحاضرات وعدم وجود برامج ثقافية ومناهج تربوية مشبعة بالقيم الانسانية وبأفكار السلمية ، والتطرف ، وصراع الايدلوجيات ، والخواء الفكري والتنشئة الاجتماعية أيضاً عدم وجود الاستاذ الجامعي المؤهل الذي يستطيع أن يؤثر بأفكاره الايجابية وبشخصيته علي الطالب كل هذا أسباب مباشرة أو غير مباشرة للعنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي .

أشكال العنف الذي يمارس بين الطلاب في الجامعات:

- 1- استخدام الضرب من قبل الأعداء .
- 2- استخدام النقد و السخرية والاهانة من قبل الطلاب .
- 3- الإعتداء الجسدي والنفسي من قبل الطلاب دون تدخل إدارة الجامعة .
- 4- الإعتداء الجنسي على الطالبات من قبل الطلاب والمعلمين .
- 5- تكليف الطلاب بمهام أكاديمية تفوق قدراتهم العقلية .
- 6- عدم توفير الوجبات الغذائية المناسبة من حيث النظافة والأسعار والقيمة الغذائية .
- 7- عدم توفير المشارب الصحية للطلاب .
- 8- عدم توفير الخدمات الصحية المناسبة .
- 9- الخلافات التي تحدث بين المعلمين وطلابهم .
- 10- إعتداء بعض الطلاب على أنظمة الجامعة وقوانينها .
- 11- إثارة الشغب والفوضى مما يعيق سير العملية التربوية.
- 12 التخريب الذي يقوم به الطلاب بسبب سوء التعامل من قبل إدارة الجامعة.

الممارسات التي يقوم بها الأساتذة وتؤدي الى العنف :

- 1- التمييز بين الطلاب (عدم النزاهة).
- 2- تحدي الدكاترة والأساتذة للطلاب .
- 3- التدخل في عادات وتقاليد الطلاب وظروفهم الخاصة .
- 4- تكبر الدكاترة والأساتذة على الطلاب .

- 5- ضعف الكفاءة العلمية للإستاذ .
- 6- عدم مراعاة الفروق الفردية .
- 7- إستخدام الألفاظ البذيئة مع الطلاب .
- 8- -عدم الرغبة في الإستمرار في مهنة التدريس .
- 9- - إستخدام التلقين كاسلوب للتدريس مما يجعل الطلاب يشعرون بالملل .
- 10- - عدم الاستماع إلى قضايا الطلاب والوقوف معهم.

دور الجامعة تجاه الطلاب للتقليل من ظاهرة العنف :

أولاً : الإهتمام الكبير بعملية تصميم البرامج التربوية والنفسية والإرشادية للطلاب، والتوعية بمخاطر ومضار العنف داخل الجامعات، والمهمة هذه يجب أن تتولاها بشكل خاص، عمادات شؤون الطلاب في الجامعات السودانية .

ثانياً: الإهتمام بتعميق وتقوية الشعور بالإنتماء إلى المجتمع الطلابي، ويتم ذلك عن طريق تدريب الطلاب على أن الإنتماء الوطني الصادق يبدأ بالإنتماء الصادق للجامعة التي هي البيت الثاني للطلاب . ويمكن تقسيم هذه النقطة الى (أ.ب. ج.د.)

أ /إعادة النظر ببعض قوانين وأنظمة بعض الجامعات السودانية، بحيث تتماشى هذه الأنظمة والقوانين والسياسات التعلیمیة المختلفة مع طموحات الطلاب سواء داخل الجامعة أو خارجها عند الخروج لسوق العمل .

ب /إعادة النظر لبعض البنود في أنظمة وقوانين عقاب الطلاب في الجامعات السودانية، بحيث تعمل هذه الأنظمة والقوانين للضبط والحد من ظاهرة العنف الطلابي وتشديد العقوبات التأديبية بحق الطلاب المكررين لحوادث الشغب والسلوك العدواني

ج. /إعطاء دور أكبر لموظفي الأمن الجامعي داخل الجامعات السودانية، وتحديث أدوار هؤلاء ومهامهم بشكل دقيق، وعقد دورات خاصة لهؤلاء لإحتكاكهم الدائم بالجسم الطلابي

د . /إعادة رسم السياسات للعلاقة بين الطالب والمدرس، لتقوم على قاعدة من الود والإحترام المتبادل بينهما، وإ□ شاعة روح الديمقراطية والمساواة بين جميع الطلاب، وعلى أختلاف أجناسهم و□ نتماءاتهم

ثالثاً: عقد دورات ومسابقات تدريبية لا منهجية للطلاب داخل الجامعة أولاً، ومن ثم إمتداد هذه الدورات إلى التعاون مع الجامعات الأخرى مثل (الإبداع الطلابي) لترسيخ وتعميق أخلاقيات وآداب المجتمع الطلابي الجامعي

رابعاً: غرس قيم الزمالة والأخوة والصداقة بين الطلاب في الجامعة، وإشعارهم بالمسؤولية

خامساً: تشجيع الطلاب على إقامة الأنشطة الاجتماعية والرياضية والمسابقات الثقافية فيما بينهم، وتشجيعهم لإقامة النشاطات اللامنهجية لتقريغ طاقاتهم بأعمال ذات فائدة للجسم الطلابي والجامعة، ويتم ذلك من خلال عمادات شؤون الطلاب في الجامعات السودانية

سادساً: التصدي للأفكار والمعتقدات الدخيلة على الجسم الطلابي ومحاربة الفكر التضليلي والفتنة البغيضة بين الطلاب، والذي مصدره غالباً ما يكون من خارج أسوار الجامعات، ويتم ذلك من خلال التعاون ما بين كلية الشريعة، وأقسام علم الاجتماع، والتربية، وعلم النفس في جامعاتنا السودانية

سابعاً: إيجاد أدوار حقيقية للطلاب لحل المشكلات التي تعترضهم، وربطها بالمشكلات والتحديات التي تواجه المجتمع بشكل عام، مثل: الفقر، البطالة، وحوادث السير، والانحرافات السلوكية الأخلاقية، لصرفهم عن التفكير بالعنف غير المجدي، فقد ترتبط هذه المهمة بكليات الاقتصاد في الجامعات، وكذلك كليات الشريعة .

ثامناً: إعادة النظر بسياسات حوافز الطلاب سواء منها الأكاديمية، الحصول على منح لأوائل الجامعات، والكليات، والأقسام، أو التشجيعية، برامج تشغيل الطلاب داخل الجامعة وخارجها، بحيث يتم توسيع ودعم هذه الحوافز، لتشمل أكبر عدد من الطلاب والتخفيف من المعايير التعجيزية في بعض الأحيان، وتقديم المنح والمساعدات، لربطهم بالمسؤولية والالتزام القانوني والأدبي للجامعة .

تاسعاً: إعادة صياغة برامج قبول الطلاب الجدد، ومحاولة توزيع هؤلاء الطلاب الى خارج الجامعات الموجودة في محافظاتهم ذلك أن تكدس طلاب أبناء المناطق (الأطراف) في هذه الجامعات يزيّد من أسباب ظاهرة العنف الطلابي، حيث يعتبر أكثر الطلاب أنهم لا زالوا داخل قريتهم أو بلدتهم فيسهل الإتصال عليهم مع الأطراف الأخرى التي سيشركونها في عملية العنف، حتى لو كانت أسباب تافهة، لذلك على وزارة التعليم العالي إعادة النظر بقبولات الطلاب الجامعيين وتوزيعهم على الجامعات حتى يصعب على بعض مثري الشغب والعنف الإتصال بأهاليهم وأقاربهم، كما أن برنامج حضاري ومحكم لتعويضات الأساتذة في الجامعات السودانية أصبح ضرورة قصوى يجب ان تلقت لها وزارة التعليم العالي. عاشراً: إعادة النظر في تنظيم إنتخابات إتحادات الطلاب والأندية الطلابية، بحيث تحاول عمادات الشؤون الطلابية أن تفصل مشاركة الطلاب على أسس عشائرية، والأبتعاد عن الإستقطاب العشائري في هذه العملية الديمقراطية، وذلك عن طريق

وضع شروط خاصة للطلاب الذين يرغبون في المشاركة بهذه الانتخابات، بأن يكونوا منتمين لأطراف فكرية ووطنية، و [] نتماءات عشائرية مختلفة ومتنوعة وليست من طيف واحد. (حامد السيد ، 2016 ، ص 15)

طرق العلاج العنف :

يري الباحث أن العنف ظاهرة اجتماعية وأن الطلاب كواحد من أهم الشريحة في مجتمع لا بد من تضافر الجهود من أجل علاج أو علي الأقل التقليل من حدة هذه الظاهرة بينهم ويقترح الباحث بعض طرق لعلاج ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي :

- 1- معرفة خلفية الطالب قبل التسجيل والقبول في الجامعة وذلك بطلب تقرير من الشرطة (فیش) لمعرفة إذا كان لديه سابقة في العنف ، وذلك حتى يتم تسجيله في الجامعة بشروط وبعد تحذير من إدارة الكلية
 - 2- البيئة الجامعية الجاذبة للطلاب ، قاعات مكيفة ، ستادات ، ملاعب ، منزهات ، وبنشات للجلوس ، وساحة لممارسة الأنشطة الثقافية ، ومعامل ، ومكتبة إطلاع ومراجعة وكافتيريا مدعومة
 - 3- وجود برامج ثقافية ، ورحلات علمية وإستكشافية للطلاب تقام بصورة دورية
 - 4- إعداد مناهج مواكبة للتطور التكنولوجي ومناسبة للمرحلة العمرية للطلاب مع وضع مواد إرشادية توعوية في المناهج
 - 5- إقامة ندوات ومحاضرات تثقيفية وتوعوية عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي والاثارها السلبية في حياة الطالب الدراسية
 - 6- علي الاستاذ الجامعي أن يرشد الطلاب وبصورة مستمرة بضرورة التركيز علي الدراسة والابتعاد عن كل ما يشغله عنها
 - 7- وضع قوانين رادعة وصارمة في الجامعة فيما يخص العنف مع تطبيقها فوراً علي الطلاب الذين ثبتت مشاركتهم في العنف من غير تأخير
 - 8- التعاون بين إدارة الجامعة و الأجهزة الأمنية المختلفة لتقليل وعلاج ظاهرة العنف
 - 9- توجيه أولياء الأمور بضرورة توعية أبناءهم بابتعاد عن التنظيمات السياسية داخل الجامعة والتركيز علي الدراسة
 - 10- الاستفادة من البحوث والدراسات والاوراق العلمية التي أعدت عن ظاهرة العنف الطلابي والإطلاع علي نتائج و توصيات تلك البحوث والعمل بها .
- فلسفة تأسيس الجامعات في السودان

تم تأسيس كلية غوردون التذكارية في 8 نوفمبر 1902 ، ثم تحول الاسم إلي كلية الخرطوم الجامعية في العام 1951 ، وفي عام 1956 أخذت الاسم الحالي ، ومن أهم الاهداف التي قامت عليها فكرة تأسيس جامعة الخرطوم من قبل المستعمر هي تخريج موظفين (لإدارة دولا ب الدولة ، لكي يتفرغ المستعمر لإدارة الدولة وتحقيق أهداف المستعمر في نه ب ثروات الشعوب علي ذات المنوال يمكن تتبع مراحل تأسيس غيرها من الجامعات في العهد الوطني ما بعد الاستقلال ، ولكن في مرحلة متقدمة من عمر الحركة الوطنية تطورت فكرة وفلسفة تأسيس الجامعات والمعاهد العليا ، يمكن أن نقول أن مقاصد وفلسفة وأهداف تأسيس أي جامعة أو معهد عالي يجب أن تقوم علي أساس ترقية المواطن و إلهامه ، وإكساب الفرد القدرة علي تنمية مقدراته في التعليم مدي الحياة وأن تكون له القدرة علي التعرف الصائب علي القضايا الإجتماعية و الإقتصادية والثقافية للمجتمع ،

وعلي العموم نستطيع أن نقول إن الجامعة النموذج يجب أن تقوم علي أساس تهيئة البيئة الجامعية الصالحة لتحصيل الاكاديمي والاغتناء الثقافي والروحي ، وهذا لم يتم إلا بالاتي : إيجاد الأستاذ المؤهل وتوفير مناهج مواكبة لتطور العلمي الذي حدث في العالم .

ثانياً : البيئة الثقافية والاجتماعية :

وذلك بتوفير الأماكن التي يستطيع فيها الطلاب ممارسة نشاطاتهم الثقافية والاجتماعية ، من مسارح وقاعات للندوات والسمنارات والورش ، بالإضافة إلي توفير الميادين التي تمكن الطلاب من ممارسة المناشط الرياضية المختلفة ، مع إقامة كافيتريات ذات الوجبات المدعومة مع توفير أماكن السكن و الإعاشة المجانية.

ثالثاً : البيئة الإدارية والتنظيمية :

هذا كله يتم تنظيمه وإدارته بوضع نظم وقواعد ولوائح ، يشارك فيها الطلاب في صياغتها لتنظيم النشاط الطلابي خارج قاعات الدراسة وتنظيم العلاقة ما بين الطلاب و الإدارة . وبصورة عامة يمكن القول إن الجامعات ومؤسسات التعليم العالي ، في السودان هي ساحات لتلقي العلم والمعرفة ، ومنابر للوعي و الإبداع الخلاق ، تعمل علي تأهيل الطلاب وربطهم بمجتمعهم ليساهم في تنمية وتطويره ، لذلك يجب أن يكون إدارة الصراع في هذه الجامعات قائم علي أساس الحوار الحر الديمقراطي وقبول الآخر

لقد اتسعت رقعة التعليم العالي في السودان في السنوات الأخيرة ، حيث أرتفع عدد الجامعات إلي أكثر من 63 جامعة مؤسسة تعليم عالي منها 28(جامعة حكومية و 35 مؤسسة أهلية)، وهذه المؤسسات تستوعب حسب دراسة حديثة حوالي (500) ألف طالب منهم 60% من الذكور و 40 % من الإناث ، وهو عدد كبير إذا ما قورين مع الميزانية الشحيحة التي تصرف في التعليم ، وهو عدد قليل مقارنة بمتطلبات التنمية في السودان وعدد الأفراد الذين هم في سن الاستيعاب في المراحل الدراسية المختلفة

لقد انحرفت بعض الجامعات السودانية عن مسارها هداها الحقيقة و أصبحت لا تهتم بمواصفات الجودة ، وهذا الانحراف أدى إلي خلل في بنية المجتمع الجامعي مما ولد ظواهر وسلوكيات لا تمت لمؤسسات الجامعية بأي صلة ، وأهمها وأخطرها هي ظاهرة العنف وسط الطلاب التي اتسعت دائرتها في السنوات الأخيرة لذلك نحن نحتاج في المقام الأول أن نراجع الخطط و الافكار التي قامت عليها جامعاتنا ، لكي نعيد لجامعاتنا هيبتها وتصحيح مسارها ، لتلعب دورها الطبيعي في تطوير وتنمية المجتمع وبناء المواطن الصالح . (الشواف ، 2013)

رأي الطلاب في ظاهرة العنف :

أجرت صحيفة الانتباه في عددها رقم 17 في تاريخ 13/2/ 2006 استطلاعاً مع عدد من طلاب الجامعات بالعاصمة لمعرفة آرائهم حول ظاهرة العنف وجاءت الاجابات علي النحو التالي :

- إن النشاط الطلابي في الجامعات اليوم يمر بمجموعة من العراقيل التي في أغلبها تنفيذاً لسياسات القائمين علي أمر الدولة وأجدي طريقة طريقة لتحقيق ذلك هو العنف . وذلك لقصور مبرراتها وعدم وضوحها و بالتالي عدم توفر أي وسيلة أخرى لتوصل إلي تحقيقها و الأجدي أن يكون السؤال هنا : هل حقق العنف الأهداف المرجوة ؟
- بالنسبة للمظاهرات التي تقوم في الجامعة تعبر عن حرية الرأي للطلاب الجامعي حول نشاط محدود ، إلا أن قوات الشرطة تقوم بقمع تلك المظاهرات .
- إن ظاهرة العنف الطلابي في الجامعات أصبحت من الظواهر التي تشمل فكر الوسط السياسي سواء أن كانت في الجامعات أو غيرها فعندما يدق جرس إعلان وقت الانتخابات كأنه يدق ناقوس الخطر فعليه تقوم الجهات المختصة بترتيب كل ما يتعلق بتجنب العنف الطلابي فعليه يجب الإحتياط وأخذ الحذر لان هناك ظواهر سلبية تلي عملية العنف فأحياناً وقد شاهدت ذلك بأم عيني أن هناك موتى وجرحي و أبرياء لا ذنب لهم في الأحداث فعليه أوجه الكلمة للمختصين لأن الموضوع خطير جداً ويجب الإلتفاف إليه .
- العنف الطلابي في الجامعات يشكل مشكلة حقيقية للطلاب الجامعي وربما يؤدي إلي توقف نشاطه الأكاديمي نجد أن الانتخابات وأركان النقاش تلعب دوراً أساسياً في قيام هذه المشكلة . حقيقة لا أريد التحدث عن هذه المشكلة التي تسبب لنا هاجساً ورعباً في مجتمعاتنا الجامعي لأننا نحن الطلاب جننا من أجل الدراسة لا لأغراض أخرى .
- العنف يكون في الانتخابات الغير نزيهة وغير ذلك يكون غالباً لا يوجد عنف بدليل أن هناك إنتخابات مرت من دون أي عنف لأنها كانت نزيهة
- من الملاحظ أن العنف يظهر في فترة الانتخابات للاتحادات الطلابية وقد ينتج من هذا العنف تخريب للجامعات و أحياناً قتل وتدمير للممتلكات الجامعة .

• في رأي تختلف أسباب العنف فإختلاف الآراء هو أكبر سبب من الناحية السياسية فكل طالب دافع عن مفهومه ووجه نظره والتي في رأيه هي الأصح .

ركزت أغلبية الاجابات علي دور العمل السياسي وسط الطلاب (التنظيمات السياسية ، الاتحاد الانتخابات) كعامل أساسي وراء ظاهرة العنف الطلابي . ويزداد هذا العنف ضراوة لعاملين :

أولاً : الإرتباط الوثيق بين السياسة الطلابية والسياسة القومية

ثانياً : يجب الا تحجب عنا ظاهرة العنف الطلابي حقيقة أن الطلاب لهم مشاكلهم الحقيقية لابد من معالجتها لإستقرار الطلاب وتمكنهم من التحصيل العلمي في جو معافي.

نماذج من العنف الطلابي :

شهدت جامعة الدنج جنوب كردفان في السودان في الحادي عشر من هذا الشهر حادثة قتل بشعة عندما أطلق جندي النار على طالب وطالبة وتسبب في مقتلهما في الحال قبل أن ينتحر، الأمر الذي أدى إلى إندلاع تظاهرات أعقبها إغلاق الجامعة لأجل غير مسمى.

ولم تكن هذه هي الحادثة الأولى في الجامعات السودانية، فقد سبقتها حوادث قتل وطعن وضرب بالسيخ والآلات الحادة والسبب واحد هو عدم تقبل الآخر، من حيث الرأي والسلوك والمعتقد الأيديولوجي والثقافة المحلية. وظهرت في السنوات الأخيرة أسباب عاطفية، كما حدث في جامعة الدنج قبل أسبوع أو كلية الصحة في جامعة الخرطوم قبل عدة سنوات.

رقصة» العجكو»

ويؤرخ لأحداث العنف في الجامعات السودانية بما عرف بواقعة» العجكو «وهو اسم لرقصة شعبية من تراث غرب السودان قُدمت عام 1968 في جامعة الخرطوم ضمن أسبوع ثقافي واعترض الطلاب الذين ينتمون إلى جماعة» الإخوان المسلمين«على أن تقدم هذه الرقصة فتاة واندلعت أحداث عنف راح ضحيتها طالب. وقبل حادثة العجكو، قدمت جامعة الخرطوم أحمد القرشي طه، وهو أول شهيد في ثورة أكتوبر السودانية في عام 1964 التي قامت ضد حكم الفريق إبراهيم عبود العسكري وأدت إلى سقوطه وقيام حكومة ديمقراطية بعد أول انتفاضة شعبية في المنطقة واستشهد بعد القرشي بأسبوع بابكر عبد الحفيظ.

ويتفق كثير من المتابعين لهذا الملف على أن عهد حكومة الإنقاذ بقيادة البشير شهد إنتشارا واسعا لهذه الظاهرة، ففي 4 كانون الأول/ديسمبر 1989 أصيب الطالب بشير الطيب) جامعة الخرطوم/كلية الآداب (في أحداث عنف ليلفظ أنفاسه بعد يوم من الحادث.

وبعد يومين تصاعدت الأمور بمطالبة الطلاب فتح تحقيق وتدهورت الأوضاع سريعا ليتم اغتيال الطالبة التاية محمد أبو عاقلة، بالرصاص في وسط الجامعة وفي اليوم نفسه

اغتيال سليم محمد أبو بكر الطالب بالسنة الثانية في كلية الآداب .وقد اعتبرت هذه الأحداث بداية حقيقية للعنف ضد الطلاب الذي استمر عاما بعد عام سواء أكان من السلطات الأمنية أم من الطلاب ضد بعضهم.وامتدت حوادث قتل الطلاب لتشمل الجامعات في كل مناطق السودان واتخذت شكلا وُصف بالمنهج، ليفوق عدد الضحايا المئة، ومعظمهم بسبب الضرب بالرصاص والآلات الحادة .لكن جامعة الجزيرة شهدت حادثة من نوع آخر قبل عدة أعوام، فقد توفي في 7/12/2012 أربعة من طلابها بالدفعات «35.34» غرقاً في ترعة المزرعة التجريبية في المدينة الجامعية بودمني وذلك بسبب فرارهم من عنف السلطات الأمنية عقب احتجاجات بسبب الرسوم الجامعية.

عام من الأحزان المتواصلة

وشهد عام 2016م عدة حوادث أبرزها هجوم بالسكاكين والسواطير نفذه طلاب في جامعة أمدرمان الإسلامية على أحد مواقع سكن الطلاب، راح ضحيته طالبان وأصيب تسعة آخرون .وشهد العام ذاته أحداث عنف دامية بين طلاب معتصمين داخل جامعة النهود غرب كردفان وآخرين رافضين للاعتصام، وأصيب 12 طالبا بجروح .وشهدت جامعة الفاشر)غربي السودان (في آب/أغسطس الماضي فض تجمع سلمي طلابي باطلاق النار دون وقوع قتلى مع وجود أصابات خطيرة. وفي أيار/مايو 2017 الماضي شهدت جامعة بخت الرضا في ولاية النيل الأبيض أحداث عنف راحت ضحيتها طالبة وشرطي وبعد شهرين من هذه الأحداث وفي حالة هي الأولى من نوعها، قدم أكثر من ألف طالب من ولايات دارفور استقالاتهم من جامعة بخت الرضا وغادروا مدينة الدويم في ولاية النيل الأبيض احتجاجا على ما وصوفوه باستهدافهم من قبل إدارة الجامعة.

وأصدرت رابطة طلاب دارفور في جامعة بخت الرضا بيانا أكدت فيه أنهم عانوا من التمييز العرقي وأن إدارة الجامعة ظلت تتهمهم بالعنف وتحرض عليهم مجتمع المدينة.

واللافت في الأحداث التي تقع في الجامعات، تبادل الاتهامات بين الطلاب المنتمين للحزب الحاكم وأحزاب المعارضة، وخير مثال على ذلك ما حدث عام 2016 عقب مقتل الطالب أبو بكر صديق الذي يدرس في المستوى الأول في كلية الهندسة، جامعة كردفان غربي السودان .

فقد تبادلت الحكومة والمعارضة اللوم في أسباب العنف، وقالت المعارضة إن الأجهزة الأمنية وطلاب المؤتمر الوطني هاجموا الطلاب أثناء تقديمهم قائمة كتلة التحالف المشاركة في انتخابات اتحاد الجامعة بحشود كبيرة مدججة بالأسلحة النارية، بينما أصدرت حركة الطلاب الإسلاميين الوطنيين في جامعة كردفان بيانا قالت فيه إن الطالب أبو بكر الصديق هاشم، اغتالته أيادي الغدر والخيانة من ميليشيات الحركات المسلحة التي سمت نفسها الذراع العسكري لتحالف قوى المعارضة في الجامعة .

وفي كلية شرق النيل كشفت قوات الشرطة السودانية، عن مقتل الطالب بكلية شرق النيل الجامعية، محمد عوض، يوم الأربعاء، إثر اعتداء إحدى المجموعات الطلابية

على مجموعة أخرى داخل حرم الجامعة، أصيب خلاله طلاب آخرون وأُتلقت بعض ممتلكات الكلية. وأورد المكتب الصحفي للشرطة في بيان منشور بموقع وزارة الداخلية، أنه حوالي الساعة الثالثة ظهر الأربعاء، وإثر خلاف بين مجموعتين من طلاب كلية شرق النيل الجامعية، قامت إحدى المجموعتين بالاعتداء على المجموعة الأخرى داخل حرم الجامعة، حيث أحدثوا إصابات وسط الطلاب واتلاف ممتلكات الكلية، وقد أصيب في هذه الأحداث الطالب محمد عوض، الذي تم نقله للمستشفى وتوفي متأثراً بإصابته. وأوضح البيان أن الشرطة فتحت بلاغاً تحت المادة 130 من القانون الجنائي، وكونت فرقاً للبحث وللقبض على المتهمين واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في مواجهتهم، وأكدت الشرطة عودة الأحوال للهدوء بالكلية. وتجمهر الطلاب أمام مستشفى البراحة القريب من الكلية، الذي أسعف إليه الطلاب المصابون، احتجاجاً على مقتل محمد عوض وإصابة زملائهم. الجدير بالذكر أن الطالب محمد عوض هو من ضمن طلاب الحركة الإسلامية والتي يعتبر حزب المؤتمر الوطني الحاكم والفائز بغالبية الدوائر الانتخابية في الانتخابات الأخيرة، هو الذراع السياسي للحركة الإسلامية (كوش نيوز ، 2016 ، تاريخ الزيارة ، 25/5/2018) في ديسمبر 2011 شهدت جامعة القران الكريم أحداثاً لم يكن يتوقعها أكثر المتشائمين بحسبان أن الجامعة كانت فكرة إنشائها تقوم من الأساس على رفد المجتمع السوداني بكوادر مؤهلة في مجال العلوم الدينية وأصول الشرع والقانون، ولم يكن أحد يتصور بأن طلاب مثل هذه الجامعة سوف يصبحون ضحايا لعنف طلابي معطون في صرعات النخب السياسية. والحادثة كانت هي : ثلاثة من الطلاب الاسلاميين الوطنيين انهالوا على) أخيه (ضرباً مبرحاً، ففارق الحياة بين أيديهم، فوقفوا مذهولين أمام جثمانه لما يقارب الست ساعات حتى أكملت مركزية طلاب المؤتمر الوطني ترتيباتها بعد أن تברأت من الطلاب الثلاثة الذين تحولوا من طلاب يحملون تلك الصفة الى جناة دفعت بهم مركزيتهم للعدالة. هكذا كان المشهد قبل أن تحمل صحف اليوم التالي خبر مقتل الطالب بجامعة القرآن الكريم كلية الشريعة والقانون ربيع احمد عبد المولى على يد أربعة من طلاب المؤتمر الوطني من بينهم أمين التنظيم بالجامعة داخل مباني اتحاد الطلاب.

في 14 سبتمبر 2017 شهد السكن الطلابي لجامعة أم درمان الإسلامية بالخرطوم أعمال عنف راحت ضحيته (3) ضحايا بعد إعلان يوم الخميس، عن مقتل طالب ثالث متأثراً بإصابته و أعلن أطباء بمستشفى علياء التخصصي ، الخميس وفاة الطالب محمد علي عبدالله بعد أيام من الأحداث التي شهدتها داخلية جامعة أم درمان الإسلامية حيث أدت إصابته بمدينة إلي وفاة دماغياً وقبيل عيد الأضحية بيوم اندلعت أحداث عنف بين طلاب منتمين لتنظيم الجبهة الشعبية المتحدة جناح (upf)الذراع الطلابي لحركة دارفور المتمردة وطلاب حزب المؤتمر الوطني الحاكم ما أدى إلي مقتل الطالب جعفر محمد عبد الباري (جيفارا) وإصابة آخرين بجراح خطيرة .

وفي صبيحة يوم العيد تم الإعلان عن وفاة أشرف الهادي متأثراً بإصابته ، وحينها قالت الشرطة أن الأحداث تعود إلي حادثة أخلاقية شهدها سكن الطلاب . (كوش نيوز ، 2016 ، تاريخ الزيارة ، 25/8/2018)

الفصل الرابع

إدارات العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

المبحث الأول : العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

المبحث الثاني : إدارات العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

المبحث الثالث : التنظيم الإداري لمؤسسات التعليم العالي

المبحث الأول العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

مفهوم التعليم العالي :

إن مما لا يختلف فيه اثنان أن المعرفة (Knowledge) كانت وما زالت لبنة لبناء التقدم وقوام تحضر المجتمعات ونقطة انطلاق للنهوض الحضاري علي مر العصور وتعاقب الاجيال ، كما أنها أحد الاركان الاساسية في الخلاص من التخلف التنموي . وعلي هذا أولت المجتمعات المعاصرة ودول العالم أهمية كبيرة لإعلاء شأن المعرفة وتطوير اساليبها وطرق دراستها وفي ضوء ذلك تأسست مؤسسات تعليمية تهتم بالعلم والتعليم لتسد حاجة التعليم في جميع المستويات التعليمية ولتلبية مطالب الإنماء والرقى والتقدم لمجتمعاتهم . وصارت المعرفة سمة العصر وإسماء يتسم به المجتمع الحالي وأطلق مجتمعنا الحالي إسم المجتمع المعرفي . Knowledge society . وعلي اساس ذلك تعتبر مؤسسات التعليم العالي قمة السلم التعليمي - كماً وكيفاً وتنوعاً لكونها مصدر إنتاج العقول النيرة ومصنع الاطر البشري المتميز ، ما دامت تتوخي وتسعي إلي :

1- إثراء المعرفة وتتميتها

2- إعداد الكفاءات العلمية المؤهلة ذاتياً قادرة علي إنجاح خطط التنمية البشرية المستدامة . human Development sustainable

3- ترسيخ وتطوير قاعدة البحث العلمي القابل للتطبيق الواقعي تمشياً مع متطلبات المجتمع .

وطالما تحاول تلك المؤسسات الإسهام في حل مشكلات المجتمع المزمنة . إذاً ماذا تعني كلمة التعليم العالي ؟ أو مفهوم التعليم العالي ؟ إن التعليم العالي يقصد به التعليم الجامعي والتعليم في المعاهد والمراكز العليا إضافة إلي الدراسات العليا Graduate Study او كما يسمى الدراسات فوق الجامعية Post Graduate والتي تعني كل مرحلة دراسية تلي مرحلة الجامعية الأولى التي يتابع الطلاب فيها

دراستهم بإشراف أحد أعضاء هيئة التدريس لنيل درجات عليا كدرجة الماجستير والدكتوراه أو ما يعادلها وفق منهج معلوم (سنقر ، 1984، ص3)

أما الموسوعة البريطانية الجديدة The new Encyclopaedia Britannica فتعرف التعليم العالي بأنه " أى نوع من أنواع المراحل الدراسية المختلفة والتي تمنح مؤسسات التعليم العالي (فوق الثانوي) الدارس وينال بعد انتهاء الدراسة درجة أو شهادة علمية. "

" Any of various types of Education given in post secondary institution of learning and usually affording at the end of a course of study a named degree or certificate ". (the new Encyclopaedia Britannia ,page:917)

أما للقاموس الدولي لتعليم الكبار والتعليم المستمر فيعرف التعليم العالي بأنه " تعليم ما بعد مرحلة التعليم الإلزامي (Jarvis ,1999,page:112) . "

وترى هيئة المعايير الدولية للإحصائيات التعليمية أن التعليم للمرحلة الثالثة (التعليم العالي) هي التي تطلب من الحد الأدنى شهادة الإتمام للمرحلة الثانية التعليمية أو ما يدل علي ما يعادلها من مستوي معرفي و علي ضوء هذا التعريف فإن التعليم العالي يصنف إلي ثلاثة أقسام:

*التعليم الذي تقدمه الجامعات والمعاهد المعادلة لها ويمنح الدارس بعدها درجة علمية

*تدريب المعلمين تقدمه المعاهد غير الجامعية

*ما عدا ذلك من التعليم الذي تقدمه المعاهد غير الجامعية (Unesco press , p25 , 1960)

يقول الدكتور انطون رحمة ان التعليم العالي هو التعليم الذي يشمل مرحلة التعليم المتوسط (ندو سياسية، ص 34) التي تعني أي الاخيرة دون الاجازة وفوق الثانوي , مثل التعليم في المعاهد التدريبية والمهنية وكذلك التعليم الذي تقدمه الجامعات ولكن علي نظام الدبلومات Diploma وغالباً تمتد من سنة الي ثلاث سنوات .

نشأة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

تعود ممارسة العلاقات العامة إلي بدايات نشأة المجتمعات الإنسانية القديمة وعصور الحضارات البالية مثل ،الحضارة الفرعونية والمصرية والحضارة البابلية والحضارة اليونانية والحضارة الرومانية ،وكان نشاط العلاقات العامة في ذلك الوقت يتمثل في نقل أو توصيل المعلومات والأخبار والأوامر من زعماء القبائل والرؤساء إلي الجماهير مستخدمين وسائل بدائية مثل، الطبول والنار والرقص وما شابه ذلك. أما العصور والوسطى فقد شهدت تنافساً أيديولوجياً وعقدياً وسياسياً ،كما أن الممارسات الدعوية والدينية كان لها دور كبير أدي بدوره إلي ارتفاع وتيرة نشاط العلاقات العامة وممارستها في ذلك العصر.

وفي العصر الحديث ابتداءً من بداية القرن العشرين ومروراً بالحربين العالميتين ،أضحت العلاقات العامة نشاطاً منظماً ووظيفة إدارية تؤدي دوراً فعالاً في إدارات المؤسسات المعاصرة وهكذا نمت وتحركت نتيجة التعقيد المتزايد للمجتمع المعاصر ونضوج الرأي العام وقوته المؤثرة .

ويرجع الفضل في ظهور فهم العلاقات العامة وأهميتها إلي أبي العلاقات العامة Ivy led better lee وأصحابه الذين حملوا الراية بعده أمثال Edward L.Bernays حيث أرسوا قواعد تمهيدية للعلاقات العامة وتعد مقولة ايفي المشهورة "إنني أحاول أن أترجم الدولارات والسنتات والأسمم والأرباح إلي لغة إنسانية "من احد أساسيات ومنطلقات مهنة العلاقات العامة ومصدرها من فنها.

يري بعض الكتاب والمهتمين بدراسة العلاقات العامة أن إنشاء أو ظهور جهاز العلاقات العامة في الجامعات كان في مستهل القرن العشرين أو قبله بقليل ،وأنشأت بعض الجامعات مكاتب وإدارات للعلاقات العامة ولكن بشكل بدائي .ذلك Dennis L.wilcox وأصحابه في كتابهم العلاقات العامة :استراتيجيات وتكتيكات (تطبيقات أن جامعة Harvard العريقة نشرت في عام 1641م نشرة كان هدفها حملة لجمع تبرعات ،كما أن في عام 1758م أصدرت جامعة king college المعروفة حالياً بجامعة Columbiya أول نشرة صحفية إعلانية أعلنت فيها عقد حفلة التوزيع بالشهادات (1986، p:36)

رائدة في هذا المضمار حيث اهتمت Michigan university وتعتبر ميتشجن بأنشطة العلاقات العامة في دعم الجامعة وتمويلها من قبل الموسرين والأغنياء (261،ص 1991البدر،).

وتتابع الإنشاء وحذت جامعات أخرى حذو جامعة ميتشجن في داخل الولايات المتحدة الأمريكية ، وأسست مكاتب وإدارات خاصة للعلاقات ، ولما انتشر هذا النشاط وتعددت ممارسته في الجامعات ، وظهرت فكرة إنشاء هيئة او مكتب موحد يشمل جميع المكاتب تحت مظلة واحد اطلق عليها اسم الاتحاد الأميركي لمكاتب الأخبار الجامعية American Association of college news Bureaus وذلك في سنة 1930م أخذت اسم إتحاد الأميركي للنشر والدعاية الجامعية American college public Relation Association ، ولما نضج مفهوم العلاقات العامة الحديث عند المشتغلين بها رأوا ضرورة تغير الاسم لأنه ليس من اهداف العلاقات العامة النشر والدعاية والأعلام وإنما هي إحدى وسائلها المستخدمة ، وأخيراً استقر الاسم قبل ان يتحول إلي منظمة أو مجلس يهتم بالرعية والتعليم وتطورها ، بإسم الإتحاد الأميركي للعلاقات العامة الجامعية وكان ذلك عام 1946م . (إمام ، 1979م ، ص 282)

تضاعفت عضوية تلك المنظمة ما بين جامعة وكلية إلي أن إندمجت في عام 1975 وتحول الاسم السابق إلي مجلس التطوير والتعزيد التربوي و وضعت ثلاثة أهداف ترغب في تحقيقها من خلال أنشطتها وهي : تنشيط إدارات العلاقات العامة وإعلام للجامعات وجمهورها . تقوية علاقاتها مع الخريجين

3- البحث عن التمويل اللازم للجامعات (البدر ، 1991م ، ص 266) وهكذا نمت إدارة العلاقات العامة في الجامعات لتتولي مهمة الشرح والتفسير والتنسيق مع الجمهور الداخلي كالموظفين والأساتذة والطلاب وإحداث التفاهم مع الجمهور الخارجي كالهيئات والمؤسسات المحلية والدولية . (الخطيب ، 2000م ، ص 87)

أهمية العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

إن للعلاقات العامة أهمية كبيرة في جميع المستويات التنظيمية للمؤسسات العليا والهيكل الإداري والهيئات العامة والجهات الحكومية والمنظمات المحلية والخيرية بل وحتى الافراد العاديين ، مع إختلاف أنماط أنشطتهم وتعدد أغراضهم فهذه الاهمية تتوقف علي حجم المنشآت وتعقد أعمالها وتنوع نشاطها وفق طموح المؤسسة لتطوير وتقوية صلتها مع الجهات الأخرى . فمستوي الفرد مثلاً ، هو أن يسعى ألي كسب علاقات متينة تربطه بالأفراد في مجتمع بدأ من داخل الاسرة وحية ومكان عمله لأثبات وجوده ومن ثم تحقيق مصلحته المنفعية أما علي مستوى الجماعات الصغيرة فإن (العلاقات العامة تقع في ابسط صور التفاعل والتواصل فهي تأخذ غالباً صيغاً عفوية وبسيطة (0)خضر ، 1998 ، ص14) وأما الهيئات الخدمية والمؤسسات الخيرية فتتمثل أهمية العلاقات العامة عندهم في تقوية ثقتها بجمهور المستفيدين بخدماتها وتطوير صلتها مع الهيئات الحكومية والمؤسسات الدولية والمحلية والمناخية .

وفي نفس القدر يكون علي مستوي المؤسسات والهيئات الكبرى (فهي) مهمة جداً لخدمة أهداف المؤسسة التجارية و الإقتصادية أو

الإعلامية والتسويقية وترويج مآليها علي الجمهور وكسب ثقتهم لإستمرارهم علي التعاون مع هذه المؤسسة (شعبان ،ص21). وكذلك أهمية العلاقات العامة علي المستوي الحكومي لا تقل أهمية ولا تختلف كثيراً عن أهميتها للمؤسسات الكبيرة إذ إنها تركّز علي كسب الرأي العام الإيجابي المؤيد لها ولمصالحها .

إضافة إلي (بلورة الإحساس العام وتهيئة الجماهير لتقبل بعض التضحيات الضرورية ، وهذا يتطلب إقناعه بالحاجة إلي سن بعض القوانين ومساعدتهم علي فهمها) (عجوة ، ، 1985ص 76) وبهذا أصبح للعلاقات العامة الأهمية الكبرى للنجاح الإداري والرقمي إلي مستوي الأفضل في أدائها داخل المؤسسات المعاصرة . إن حاجة مؤسسات التعليم العالي إلي جهاز العلاقات العامة صارت مهمة ضرورية تفرضها طبيعة عملها كغيرها من المؤسسات الإقتصادية والسياسية والإجتماعية والتسويقية وغيرها ، وخاصة في السنوات الأخيرة ،حيث أخذت تتضاعف بصورة كبيرة لتحسين أدائها وفهم مسؤولياتها لأن أنشطة العلاقات العامة غالباً ما تعتمد علي الإتصال بجماهيرها الصغيرة والمتشعبة والمتنوعة من خلال توظيف والإستفادة من خدمات تقنيات الإتصال الحديثة والمتوفر .

ومما ساهم في إبراز أهمية العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي نمو مستوي الرأي العام الجمهوري في دخل إدارة تلك المؤسسات وشعورهم بالمسؤولية نحو إتجاه تعاملهم مع المؤسسة وفهم دورهم بأنهم طرف مهم لا تتم الامور إلا بهم إضافة إلي المشاركة المتفاعلة و الإحساس الإيجابي الذي تلقته المؤسسات التعليمية من قبل جمهورها الخارجي في الأونة الاخيرة الامر الذي جعل أهمية خلق تقاهم بين المؤسسات التعليم العالي وجمهورها منصباً علي مصلحة واحدة لأن المؤسسات التعليمية لم تعد بمنأى عن التحديات والسلبيات التي تواجه علي جمهورها (البدر،، 1991ص267) وعلي أي حال فإن أهمية العلاقات العامة في المؤسسات التعليم العالي أضحت أمراً لا يخفي علي الإدارات العليا التي لها جهاز يقوم بمهنة العلاقات العامة نتيجة ما انجزته تلك الاجهزة من التقدم و الانجازات إزاء الإدارة العليا من جهة ورفع أنشطتها الخارجية وتحسين أداء وظيفتها من جهة أخرى .

وقد اثبتت الدراسات والبحوث العديدة التي أجريت كدراسة تقويمية مدي أهمية العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة ،فإن الاموال التي تصرف علي أنشطة وبرامج العلاقات العامة تعود بفائدة أكيدة علي المؤسسة أكثر بكثير مما انفقه جهاز العلاقات العامة (محمود ، ، 1985ص 11)

يري الباحث عموماً، لا بد من زياد الإهتمام بوظيفة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي فإنه يتحتم علي تلك المؤسسات أن تسلك الطرق والاساليب العلمية بغية تحسين أدائها وإستمرار عملها والحفاظ علي مكانتها مستفيدة من الوسائط المواتية والمناسبة لطبيعتها .

أهداف العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي :

الهدف Goal هو ما يسعى إليه أو يرغب الفرد أو المؤسسة أو الهيئة في إنجازه أو بعبارة أخرى هو النتائج النهائية Conclusive Results المراد تحقيقها بقطع النظر عن الوسائل المتبعة للوصول إلى ذلك الهدف ، ولا يتصور في هذا العصر إنجاز عمل أو برامج أو تحقيق مشروع دون وضع الاهداف مسبقاً والمعلوم ان اجهزة و إدارات العلاقات العامة أياً كان نوع نشاطها وتنوع جمهورها وحجم هيكلها الإداري إمكاناتها من الموارد البشرية والمادية ، فإن هدفها المعلن أولاً وأخيراً هو إيجاد التوافق والرضا وتعزيز إنسجامها وتقوية ثقافتها مع جمهورها داخلياً وخارجياً ثم الحفاظ عليـة والدعم علي إستمراره ولهذا يقول الدكتور سمير محمد حسين ، (1982، ص 35) تستهدف العلاقات العامة في أي مؤسسة أو هيئة تحقيق هدفين أساسيين رئيسيين :

تعرف الجمهور الخارجي علي جميع الأنشطة والخدمات التي تقوم بها المؤسسة لخلق السمعة الطيبة والصورة الذهنية الممتازة عنها لدي جمع شرائح الجمهور علي اساس من المعلومات الموثوق بها والحقائق الموضوعية والصادقة .

السعي إلي تحويل تلك السمعة الطيبة إلي علاقات طيبة متينة وتتميتها والعمل علي توفير كل المقومات التي تؤدي إلي خلق روح الإنتماء والولاء بين المؤسسة وجمهورها .

تشارك مؤسسات التعليم العالي غيرها في ذلك الهدف السامي ولكن تتفرد في نفس الوقت بأهداف أخرى تستلزمها طبيعة عملها و إتساع نشاطها إضافة جمهورها النوعي المتميز والمعقد ، كما وصف كوتليب Scott cuttlip وزملاءه بالبناء الجامعي وتركيبه المعقد كائتلاف عدد من القبائل التي فرضت ظروف ما أن يجتمعوا في مكان واحد مع تنافرهم لأن ((البناء الإداري فيها ليست له قوة الإنضباط اللازمة لما هو متوافر في المؤسسات الأخرى (البدر ، 1991، ص 35))

ولهذا يقع علي عاتق جهاز العلاقات العامة عبئ كبير لتسيير تلك المهام المتكدسة والمتزاحمة وتنظيمها بشل يسهل علي الإدارات العليا تأدية وظيفتها علي النحو الصحيح .وعلي ضوء ذلك فإن أهم الاهداف التي يجب علي مؤسسات التعليم العالي أن تراعي وتنطلق منها :

1- توطيد العلاقات بالجهات المانحة (Donors):تعتمد كثير من الجامعات والمعاهد العليا و الأكاديميات علي الدعم المالي الذي تمنحه الجهات المانحة ، أفراد أو هيئات أو حكومات ، ولهذا يلزم جهاز العلاقات العامة تعميق تلك العلاقات وتوسيعها وتوثيقها وكسب رضاهم لدعم برامجها ومشاريعها العلمية .

3- توسيع مدارك الطلاب والموظفين .

علي جهاز العلاقات العامة للمؤسسة التعليمية أن تنظم الندوات والمحاضرات والمسابقات والمعارض وتفتح أفاق الفهم للطلاب وموظفيها ، كذلك عقد برامج ثقافية وعلمية و اجتماعية تناقش من خلالها القضايا المهمة المتعلقة بمحيط المؤسسة

التعليمية بقصد رفع الكفاءة العلمية للطلاب وتزويدهم بحصيلة علمية مما يجعل الطالب يعيش في أجواء معرفية . (عجوة ، 1985م ، ص 95)

4- التنمية الثقافية :

ينبغي أن تعمل العلاقات العامة بالمؤسسة التعليمية علي إقامة الإحتقالات والندوات والمحاضرات لنشر الوعي الثقافي وتنمية وتوسيع أفق الطلاب وتفتح الأذهان والتعريف بالقضايا العامة التي تهم المجتمع بصورة عامة والعمل علي تنمية انتاجهم العلمي والفني في شكل معارض ومشاركاتهم فيه .

5- رعاية الطلاب إجتماعياً :

العقل السليم في الجسم السليم . فلا بد من توفير الرعاية الاجتماعية والصحية و الأنشطة الرياضية و إقامة الدورات الرياضية المختلفة ، والمسابقات بين الطلاب و الأقسام ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يسهم في حل المشكلات التي تواجه الطلاب وطرق التغلب عليها والسيطرة عليها .

6- ربط الجامعة بالبيئة المحلية المحيطة بها :

لاشك أن المجتمع الذي تقع فيه الجامعة هو المستفيد الاول من الخدمات التي تقدمها إلي الجهات التي تتعامل معها ولهذا يتحتم علي جهاز العلاقات العامة أن يهتم بعناية المجتمع فيعمل علي الاتصال بأفراده من أجل متابعة أحوالهم وتوفير الإحتياجات والمتطلبات الضرورية والمعونات المادية والمعنوية لهم .

7- السعي الي إستقطاب العقول العلمية والكفاءات المتخصصة :

من الواجب أن تهتم إدارة الجامعة من خلال جهازها المتحرك (العلاقات العامة)بتوسيع شبكتها الإتصالية وأن تمتد علاقات طيبة إلي كل من تري أو تظن أنه يقدم لها خدمات متميزة ، وتنسيق في نفس الوقت معهم للتعاون والعمل المشترك الجماعي الجاد . وأهم تلك الفئات هم الأساتذة والمتخصصون والباحثون .

8- توطيد وترسيخ الصلات مع ادارات وسائل الاتصال :

إن خلق صلات قوية وترسيخها مع وسائل الاتصال أمر ضروري لتوضيح الوجه الحقيقي للمؤسسة أمام الرأي العام ولهذا يتكفل جهاز العلاقات العامة بحمل تلك المهام ، وأن يمد باستمرار المعلومات المتعلقة بسياسة الجامعة وانجازاتها لرأي العام وتوضيح وجه نظرها لإثبات مصداقيتها في الأمور الشائكة والعالقة مع جمهورها .

9- تعزيز مكانة المؤسسة .

إن رفع وتعزيز مكانة المؤسسة العملية في داخل وخارج المؤسسة يجب أن يكون من أولويات أهداف المؤسسة باعتبارها مركز إشعاع للعلم لأن ارتكاب الخطأ أو

وجود ما يسئ إلي سمعتها قل ما أن تغتفر خلافا للمؤسسات الأخرى ، ولذلك حري بالمؤسسة التعليمية أن تحفظ سمعتها الطيبة ، وهذا يتطلب بذل الجهود وتضافر الطاقات المبنية علي أساس علمي وخطط هادفة وعمل دؤوب . (عجوة ، 1985م ، ص 96).

المبحث الثاني

إدارات العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي

موقع إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي :
إن التحسن الملحوظ الذي طرأ في النظم الإدارية المعاصرة ، والتغير الذي حدث في بعض مفاهيمه القديمة، إهتمامه بجوانب عديدة ظهرت في الساحة الإدارية ، كهدف إداري مثل المسؤولية الاجتماعية Responsibility Social ، والطفرة التقنية التي تمر بها العالم عامة وخاصة في مجال نظم المعلومات الإدارية 'Management Information Sestems أدت الي نمو مطرد الوتيرة في الانشطة الإدارية و أتساع رقعة وظيفتها ، حيث أنشأت تلك الإدارة أقساماً ووحدات تنشط في داخلها وتشارك في تطوير المؤسسة مما جعل المنشأة تنسم بحيوية إدارية فاعلة ومتطورة أكثر من ذي قبل ، مما سهل بدوره لأن تكتسب المنظمة مصداقية عالية وثقة قوية وسمعة طيبة من قبل المتعاملين السابقين وكذلك قبولاً متزايداً من المتعلمين الجدد .
رغم أن مفهوم إدارة العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة لا يختلف كثير عن مفهوم الإدارة بصفة عامة إلا أنه من المهم أن نوضح هنا ما يعني مفهوم إدارة العلاقات العامة ، لإن من الأسباب والمشكلات التي عرقلت وصارت حجر عثرة أمام تطوير أداء مهنة العلاقات العامة في كثير من المؤسسات الحديثة يرجع إلي عدم الفهم الحقيقي لإهمية إدارة العلاقات العامة ومكانتها في تحريك وتفعيل واداء المؤسسة .

إن المفهوم الإداري للعلاقات العامة تبلورة او بالأحرى ترعرع في داخل إطار مفهوم الادارة ، ولهذا نري أن غالبية تعريفاته تنطلق من فلسفة إدارية محضة أي أنها وظيفة من وظائف الإدارة بل ((يجمع الباحثون علي أن العلاقات العامة هي عمل تضطلع به الإدارة)) . (IT IS AMANAGEMENT FUNCTION) (أحمد ، 1998 ، ص 121

وتعرفه هدي لطفي بأنه)) هو الذي يتناول العلاقات العامة باعتبارها فلسفة ومسؤولية كل مدير داخل المنظمة بما يحقق التوافق والإنسجام بينهما وبين جماهيرها المتعددة

وينعكس علي تقبل المجتمع لها وبالتالي علي نجاحها و إستمرارها وتقدمها ((بخلاف المفهوم الوظيفي الذي يعتبر العلاقات العامة كوظيفة متخصصة لها))قواعد وأصول وأنشطة ومهام ومسؤوليات محددة يتولاها متخصصون .

وعلي ضوء ذلك تبين لنا أن إدارة العلاقات العامة عنصر جوهري في أنشطة المنشأة ووظيفة إدارة ذات طابع مخطط ومرسوم ومستمر في الإدارة العليا لبناء علاقات وطيدة وسليمة قائمة علي أساس ودي بين المؤسسة وجمهورها .

(لطيف ، 1997، ص 26-27) ان مكانة العلاقات العامة وأهميتها ودورها في أداء مهامها ومسؤولياتها يختلف من مؤسسة إلي أخرى ، نظرا لحجم المؤسسة ونوع نشاطها وجمهورها وأمكانيتها المادية والبشرية ، علاوة علي ذلك الأهداف التي تطمح الي تحقيقها .

إذا كانت إدارة العلاقات العامة بمثابة همزة الوصل للإتصال والتنسيق بين المؤسسة والجمهور فحينئذٍ ينبغي أن تحتل مكانة مرموقة في تسلسل السلم الإداري في الإدارة العليا لتؤدي وظيفتها بصورة فعالة ، بحيث إنه لايمكن لإدارة العلاقات العامة في أي شركة أو مؤسسة أو منظمة أن تقوم بوظيفتها كما ينبغي وتتسق عملها في المنشأة إلا ان تتبوأ مكانة سامية يسمح لها أن تصوغ وتعديل بعض السياسات وتتصرف علي حسب الإحتياجات وتحسم الامور وفق الاهداف وللوائح لإدارة المؤسسة لأن هذا يسهل عملية الإتصال بين المدير والجهات الأخرى ويجعل العملية الادارية مرنة إذ أنها تمكن من سرعة إتخاذ القرار في الوقت المناسب بالطرق المناسبة .(إمام ، 1979، ص 70) ومن البوادر المشجعة التي تستحق الإشادة والمساندة و الإعتراف بتلك الأهمية وبدأت كثير من المؤسسات المعاصرة تتجه نحو هذا الإتجاه ، منها مؤسسات التعليم العالي حيث تبوأ إدارة العلاقات العامة مركزاً رفيعاً . ومديرو تلك الإدارات لها تواصل مستمر مع الإدارة العليا بل أضحو جزءاً أو عنصراً من صانعي القرارات في داخل الإدارة العليا ولا يتخذ قراراً بمنأى عنهم .

وبناءً علي التعاظم المستمر والمتزايد لأهمية ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة يجب أن تسند مهام إدارة العلاقات العامة إلي إدارة متخصصة لها كفاءات متخصصة ولها دراية ومعرفة في مجال عملهم والخبرة اللازمة التي تؤهلها لممارسة تلك الأنشطة طبقاً لأسس علمية بعيداً عن الارتجالية و التحور ، ولهذا لابد أن تتوافر بعض الشروط و المواصفات لتطوير ورفع الأداء ومن أهمها :

1- أن يكون علي علم تام بسياسات الإدارة ومشكلاتها ، وأن يؤمن بعمله ورسالته التي يؤديها متيقظاً لما يدور حوله داخل المؤسسة وخارجها من أحداث تتيح له الاستفادة من كل الفرص لخدمة الجمهور وتحقيق مصالحه سواء بنقل المعلومات إليه أو بالرد علي ما يعني له من أسئلة أو بالاستجابة لملاحظاته المعقولية أو بأداء خدمة واقعية له .(حجاب :وهبي ، 1999، ص 71)

2- أن يكون ملماً بدراسة الرأي العام وقياسه وتحليل اتجاهات الجمهور مستعيناً بالطرق والأساليب العلمية .

3- أن يكون مواكباً للعلوم الإدارية المعاصرة ، لأن العلم في تقدم مستمر والتجارب تتطور أيضاً ولا يأتي ذلك إلا أن يكون مطلعاً علي الإدارة وأساليبها

- الحديث والناجحة ولا يقف عند أسلوب واحد أو نمط معين أو طريقة دون أخرى لأن ما يصلح في مكان قد لا يحسن في مكان آخر (عبد العال ، ص 89)
- وعلي كل حال يجب علي إدارة العلاقات العامة لإي مؤسسة منها مؤسسات التعليم العالي أن تعلم عدة أمور لرفع مكانتها في إدارة العليا :
- 4- إنها إدارة متخصصة في الاتصال والتنسيق ، تشارك في نفس الوقت مع الإدارات الأخرى في المؤسسة من خلال التعامل الودي وروح الإخوة .
- 5- كما إنها لا تقف عند حدود المساندة فقط بل تتابع وتراقب ما يجري في داخل الإدارات والأقسام الأخرى تقادياً تتقاضى المهام والاختصاصات .
- 6- يجب تؤخذ في الاعتبار عند وضع سياسات تقارير إدارة العلاقات العامة والمعلومات التي تقدمها للمؤسسة وجمهورها النوعي لتحقيق التوازن بين مصلحة المؤسسة وجمهورها النوعي (عجوة ، 1985 ، ص 105) عموماً ، وباختصار إن مكانة وأهمية إدارة العلاقات العامة تتوقف علي:-
- أولاً :مدي إقناع وقبول الإدارة العليا للمؤسسة بهذه الوظيفة ودورها .
- ثانياً : مدي إختيار عاملين أكفاء لهذه الوظيفة ، مع تهيئة المناخ الملائم لممارسة العمل من ناحية وإختيار إدارة متخصصة لقيادة هذا العمل من ناحية أخرى ، ومن هنا ترتفع مكانتها ومكانة المسئول عنها (حجاب ، وهبي ، ص 130)
- في الواقع الحقيقي ما زالت العديد من المؤسسات المعاصرة رغم حجمها وإمكاناتها تعاني قصوراً في الفهم بأهمية إدارة العلاقات العامة بإعتبارها وظيفة ثانوية لا ترتقي إلي مستوي الادارات الاخرى . لذلك تجد أن الوضع التنظيمي لوظيفة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي الاداري في بعض المؤسسات لا يتعدى وحدة او قسماً مسئولاً واحداً ونادراً ما توجد في صورة إدارة عامة (علام : محمود ، 1998 ، ص 301)
- ولهذا ينصح كمحاولة لحل تلك العقبة ما يلي :
- 1- إقناع رجال الإدارة العليا للمنظمات بأهمية دور وظيفة العلاقات العامة وذلك من خلال عقد الندوات والمؤتمرات وإقامة برامج تثقيفية تدريبية تنصب علي دور إدارة العلاقات العامة لتطوير المؤسسة.
- 2- إيجاد تصميم نظام فعال للمعلومات في كل منظمة يحتوي علي معلومات عن جمهور المنظمة خاصة الخارجي من حيث انطباعهم عن المنظمة واتجاهاتهم ، وذلك كأساس لتخطيط برنامج للعلاقات العامة (علام : محمود ، 1998 ، ص 302)

خصائص إدارة العلاقات العامة :

- من المسلم به أن لكل من مجالات العلم خصائصه تدور عليها فلسفته ومبادئه العلمية ويجب علي الدارس والمهتم والممارس معرفتها ، ومن أهم القوائم التي تركز عليها خصائص العلاقات العامة :
- 1- أن للعلاقات العامة أنشطة ذات أولوية من حيث الممارسة الإدارية وليس أنشطة ثانوية أنه .

- 2- أن للعلاقات العامة نشاط واسع يمكنها من العمل في مختلف المجالات ذلك فهي تدخل الإدارة الصناعية والتجارية والتعليم والصحة والجيش وغير ذلك . (محمود :منصور ، 1985م ، ص18)
 - 3- العلاقات العامة وظيفة إدارية أي أنها نشاط تمارسه في كل الإدارة من خلال تمهيد علاقة طيبة بين المنشأة وجمهورها
 - 4- إدارة العلاقات العامة تهتم بالخدمات الفعلية للصالح العام و أكثر من الكلمات الجوفاء البراقة التي لا تصاحبها حركات .
 - 5- تعتمد إدارة العلاقات العامة علي مخطط مرسوم لإحداث التأثير المطلوب وعلي وقت محدد
 - 6- العلاقات العامة نشاط علمي يستند علي قواعد معمول بها قائم علي التخطيط والتجارب العلمية القابلة للتطبيق .
 - 7- جوهرية عملية العلاقات العامة هو الإتصال لنشر أفكارها وتفسيرها للجمهور . (حجاب :وهبي ، ص35-37)
- الأسس ومبادئ إدارة العلاقات العامة:**

للعلاقات العامة مبادئ وأسس ينبغي أن تنطلق منها وتركز عليها ، بإعتبارها حجر زاوية للإدارة وأنشطتها و لا يمكن بحال تصميم برامج فعالة للعلاقات العامة وتطويرها دون أن تستمد روحها من تلك الأسس والمتطلبات

وأهم مبادئ التي تستند إليها هي:

المحافظة على الالتزام علي الاخلاق والشمائل الفاضلة:

يجب علي الإدارة أن تحفظ وتراعي سمعة المؤسسة من خلال التزامها بالمبادئ الأخلاقية الشريفة ، كالصدق في الأخبار والمعلومات و الأمانة في الأداء والإخلاص في العمل والاحترام وغيرها من الأداب والسلوك الحسن ، وهذه كلها دعامة أساسية من دعائم العلاقات العامة وتكون علي شكل المعادلة التالية :

الإخلاص في العمل الامانة =العلاقات العامة المؤثرة والفعالة

الاحترام و الأداء الممتاز +الأخبار الصادقة =العلاقات العامة المؤثرة والفعالة و بالعكس يجب الابتعاد عن كل ما يناقض ويخلل بتلك المبادئ السامية ، وما أكثر ما ورد في القران والأحاديث الشريفة في الحث علي ذلك ومنها في الصدق :

قال تعالى : (قال هذا يوم ينفع الصادقين صدقهم .)..... سورة المائدة الاية (119)

وقال تعالى : (ليجزى الله الصادقين بصدقهم)....سورة الاحزاب الاية (24)

وقال تعالى : (الصابرين والصادقين)....سورة ال عمران اية (17)

أما الأمانة فمنها :-

قوله تعالى : (فإن أمن بعضكم بعضاً فليؤدي الذي أؤتمن أمانته وليتق الله ربه) سورة البقرة الاية (283)

وقوله تعالى : (إن الله يأمركم أن تؤدوا الامانات إلي أهلها) (...سورة النساء الاية (58)

أما الإخلاص فمنه:

قوله تعالى أمراً عباده بالإخلاص (إنا أنزلنا إليك الكتاب بالحق فاعبد الله مخلصاً له الدين) (.....سورة الزمر الآية 2)
(ولنا أعمالنا ولكم أعمالكم ونحن له مخلصون) (سورة البقرة الآية 139)
وأما الأحاديث التي وردت في الباب فأكثر من أن تحصر و يكفيها حديثان جامعان ما نعان من جوامع الكلم المصطفى (ص) (أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً)
أخرجه الترمذي و ابو داؤد وحسنه الالباني في صحيح سنن الترمذي 1\340
وقال أيضاً عن نفسه (ص) (إنما بعثت لأتمم مكارم الاخلاق) أخرجه البخاري
ومسلم

تطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية : Social Responsibility

ينبغي أن تعلم إدارة العلاقات العامة أنها مؤسسة اجتماعية تركز علي الجانب الانساني قبل أن تكون مؤسسة ربحية تلهث وراء مصلحة المؤسسة فقط ، طالما هي في محيط البيئة الاجتماعية ولهذا يقع علي عاتقها مسؤولية المساهمة في تطوير المجتمع ونهضته ، ويرى البعض أن خدمة المجتمع هدف أساسي من أهداف المؤسسة النبيلة مثل تقديم الاغااثات والمساعدات في شتي النواحي واهم من ذلك القيام بالدراسات والابحاث العلمية للمساهمة وأيجاد الحل لمشاكل المجتمع.

إنتهاج مسلك كشف المعلومات للجمهور :

يقول البعض أن من أساسيات الإدارة الحديثة كشف المعلومات للجمهور والابتعاد عن التكتّم ، واعتبروا المؤسسة كالبيت المصنوع من الزجاج الذي لا يخفي ما في داخله لكل ناظر لأن حجب المعلومات وجعلها سراً لا يضطلع عليه أحد ، يعد من أساليب الإدارة التقليدية التي عفا عليها الزمن .ولا يمكن في زمن تسيطر العالم فيه تقنيات اتصالية ومعلومات متطورة إنتهاج مثل ذلك المسلك ، والهدف من وراء كشف المعلومات هو ايجاد ثقة قوية ومصداقية تساهم في تعزيز مكانة المؤسسة بل هي من الحقوق الأصلية للفرد المتصل مع المؤسسة وللسيد مستر messenger مقولة مشهورة قالها خاصاً للمؤسسات التعليمية في أمريكا وهي (لا تترك الناس يخمنون ما حدث بل قل لهم الحقيقة كما تراها وتأكد من أنها الحقيقة فعلاً) (خضر ، 1998 ، ص 90-91)

يرى الباحث أن إدارة العلاقات العامة الناجحة هي التي تلتزم بالوضوح في العمل حتي لا يضطر الجمهور إلي البحث عن المعلومات في غير مصدرها الصحيح .

مبدأ الإبتدأ بمن تعول :

وهو مبدأ اصيل يستمد نوره من الشريعة الغراء حيث قال (ص) : ((كلكم راع وكلهم مسؤل عن رأيته))متفق عليه

وهو المبدأ تثبت الاسبقية ، وعلي هذا فإن اي مؤسسة تريدو الحصول علي رضا الجمهور وكسب ثقته عليها اولاً أن تضمن رضي العاملين والموظفين من داخل المؤسسة لأنهم يعكسون أثراً طيباً من باب تعامله مع الناس وعلي العكس بإمكانهم الإساءة إلي سمعة المؤسسة من خلال تصرفاتهم إزاء الجمهور . ولا يتأتى هذا الامر إلا أن تتبع المؤسسة بسياسات عادلة تساوي تساوي حقوق العاملين علي حد سواء كالتوظيف والترفيه والتدريب والتدريس والتنقلات والإجازاتالخ وغير ذلك من الخدمات اللازمة . (.خضر ، 1998ص 92)

التجديد والإبتكار :

ومن أهم المتطلبات التي يجب أن تراعيها إدارة العلاقات العامة دائماً وتضعها نصب أعينها هو التواكب مع الركب التقني وأن تعيش في جو متجدد ، فإن برامج العلاقات العامة وأنشطتها ينبغي أن تتميز بالتجديد المستمر و الابتكار من اجل أشباع حاجات الجمهور وخلق عنصر التسويق والجذب ومن ثم اكتساب التأييد والدعم القائم علي الإقناع الحر لأن المجتمع لم يعد كسابقه فهو صاحب كل جديد له إثارة ويجذب أنتباه الفرد أكثر من ذي قبل (حسن : منصور ، . 1985ص 11)

إحترام الرأي والاخذ بالصائب منه :

إن الايمان بمبدأ الاخذ والرد القائم علي النصيح والنقد البناء يعتبر من السبل لإستقطاب الرأي الاخر المخلص والمساند لإن وظيفة العلاقات العامة وأنشطتها لم تؤسس علي الوحي السماوي وإنما جهود مضمينة تراكمت عن طريق الممارسة والتجربة ، ولهذا قد يصيب شخص من عامة الناس ويخطئ متمرس في الادارة العليا ، والهدف هو تلاقح الافكار والاجتماع علي الحق والصواب لا الاشخاص والجهات والمسميات .

ولذا فإن الادارة ((العلاقات العامة الناجحة هي التي تتصيد الاراء المؤثرة النافعة لتستفيد منها وتستثمرها في سبيل الملائمة بين مصلحة المؤسسة والجمهور). (البدر ، 1991، ص 112)

مواصفات رجل العلاقات العامة :

لرجل العلاقات العامة صفات يتحلي بها يعد عنصراً مهماً لا لذاته فقد بل للوظيفة والمؤسسة جمعاً . رغم الصعوبة – أحياناً أي إيجاد شخصية إجتمعت فيها تلك الصفات ولكن التوافر عليها أو أغلبها هو المطلوب من رجل العلاقات العامة المرشح لهذه المهنة والمسؤولية أهمها :

1- أن يكون صادقاً أميناً :

هذه الصفة يجب أن يتصف بها كل مسلم أياً كانت مهنته التي يمارسها ، وقد حث الإسلام المسلمين عليها والتحلي بها .

هاتان الصفتان من الأساسيات والركائز للأخلاق الحسنة والخلق القويم لأنهما تكلفتان شاقتان وحينما عرض الله سبحانه علي السماوات والأرض حمل الأمانة أبين أن يحملها و أشفقن منها لثقلها وقل أن يوجد من يراعي ويؤدي حقها من غير إخلال

بشيء من حقوقها في الزمن . لا شك أن التوافر لهذه الصفة هو نجاح العمل وتقديم المؤسسة وكسبها و أرضية هينة وخصبة .

2- قوة الشخصية :

وتتمثل في عدة أمور منها حسن المظهر والقوام والأناقة واللباقة وحسن التعبير ودقة الحديث والبشاشة والتلقائية أي أن يتمتع بالجاذبية الشخصية حتي يكون قادراً علي التأثير في الناس عن طريق الإقناع . (.خضر ، 1998ص 92)

3- الموضوعية :

وهي القدرة علي العمل بتجرد عن الذات ونكرانها في جميع ميادين العمل ، وكذلك القدرة علي العمل من خلال التعرف علي العيوب حتي و لو كان مصدرها من شخصيتك وعدم التحيز لجهة علي حساب جهة أخرى و أهم من ذلك تقديم المصلحة العامة علي الحظوظ الذاتية والميول النفسية ورغباتها .

4- تحمل المسؤولية :

وهي صفة لازمة تتجلي أهميتها في مدي حجم المسؤولية الملقاة علي عاتقك ، إذا فلا بد أن من يتحمل هذه المهمة والمسؤولية أن يؤدي حقها دون التهرب أو التسبب منها . (شعبان ، ص 40)

5- أن يتمتع بقدر كبير من الذكاء والنضج والثقة و الإتيان والشجاعة والنظرة والموضوعية للأمور والحماس المطلوب في بعض الأمور وفي المكان الملائم (محمود ،منصورة 1987م، ص 200) والابتعاد عن سفاسف الأمور التي تنقص شرف ومرتبة رجل العلاقات العامة مثل التعصب والأنانية والكراهية والحق .

6- منظم ومرتب :

كما أن إدارة العلاقات العامة تطلب التنظيم و إدارة أعمالها فمن باب أولي أن يكون رجل العلاقات العامة إدارياً منظمًا ومرتبًا ، يقسم الوقت علي الأعمال وعلي حسب الأهمية (.خضر ، 1998ص 96)

ولا بد أيضاً من تنسيق المواعيد واحترامها وتقدير الآخرين ، لأنه أمر مهم في إيجاد الرضا والثقة .

7- استشعار أهمية ما يقوم به :

ويكون ذلك بأن يفهم رجل العلاقات العامة أولاً أنه يؤدي رسالة مهمة .

ثانياً : أن يعايش قضيته ويعرف أيضاً أهمية دوره .

ثالثاً : أن يتذكر دائماً أنه بمثابة مرآة تعكس صورة صادقة للمؤسسة (شعبان ، ص 39) .

مدير العلاقات العامة :

نظراً لمكانة المدير و أهميه دوره في المؤسسة أو المنظمة حيث إنه هو الذي يتولي قيادة إدارة العلاقات العامة في المؤسسة ، كان من الضروري أن تتوافر له جملة من الصفات التكميلية علاوة علي الشروط السابقة و أهمها :

1- أن يكون قدوة وصاحب سيرة حسنة للعاملين في الإدارة يحتذي به ومثلاً للنجاح

- 2- أن يكون ربح الصدر يستطيع النقد والمحاسبة والمساءلة ويقبل الفوز والهزيمة ، الخطأ والصواب والربح والخسارة علي السواء لأن عليه وضع الأمور في موضعها والتنبؤ بالإحتمالات (.حجاب :وهبي، ص128)
- 3- أن يكون مجيداً فن القيادة leadership والتي تعني ((عملية التأثير في آخر لكي يعمل باتجاه تحقيق هدف تحديده)) . (العلاق ، 1425هـ ، ص244)
- 4- أن يكون شخصية متحركة dynamic قادرة علي إقامة تصالات وعلاقات وروابط ودية بينه وبين المرؤسين و أيضاً بينه وبين الرؤساء من جهة وبينه وبين الجمهور ثانية . ومن الأقوال المأثورة في هذا الصدد إن الخبير ال1ي لا يجيد فنون الإتصال يكون بمثابة الجندي الذي ينزل إلي ميدان المعركة بلا سلاح . (إمام ، 1985 ص73)
- 5- أن يكون معداً إعداداً علمياً بحيث يتمتع بقدرة من المعرفة في عدة مجالات مختلفة ، وليس من الضروري أن يكون متخصصاً في عدة فروع أو مجالات ، ولكن ينبغي أن تتوافر له علي الأقل خلفية في بعض الفنون ، و من أهم تلك المواضيع :
- إجادة اللغات وكتابتها ، فنون الصحافة (التحرير ، التحقيق ، الصياغة ، الإجراءات المقابلات ،العلوم الإجتماعية (علم النفس الإجتماعي الإدارة الاقتصادإضافة إلي الإلمام بأصول البحث العلمي ، وذلك أن الإدارة الناجحة هي التي تعتمد علي الأسلوب العلمي في العمل .) . خضر ، 1998ص 96)
- ويري الباحث أنه ينبغي لمدير العلاقات العامة أن يتابع التغييرات والمستجدات داخل المؤسسة وخارجها والظروف التي تحيط بها إقتصادية كانت أو اجتماعية ومن ثم يجب أن يضع لها خططاً علمية تشكل حلاً للتصدي للمشكلات التي تعترى المنشأة ، من خلال قياس الرأي العام وتحليل اتجاهات الجمهور .

المبحث الثالث التنظيم الإداري لمؤسسات التعليم العالي

مفهوم التنظيم الإداري :

يعتبر التنظيم الإداري قوام البناء للمؤسسة و المنشأة أو الضرورات الأساسية لإدارات المعاصرة وذلك من حيث ضمان الكفاءة في أداء الأعمال و باعتباره ركناً أساسياً تبني عليه بقية الجهود والنشاطات التي تقوم بها أجهزة العلاقات العامة ، وبدون الإطار التنظيمي الكلي للمؤسسة تعجز الإدارة عن القيام بالمسؤوليات وأداء الوظائف الإدارية المنوطة بها .

تجدر الإشارة إلى أن مفهوم التنظيم في الفكر الإداري الحديث لم يعد مقصوراً على النواحي التشكيلية والهيكلية التي تعني بالهيكل التنظيمية وتقسيم العمل بشكل الخريطة التنظيمية مع إنه يعني ذلك ولكن اتسع ليشمل المتغيرات المتفاعلة والتي تؤكد حركية التنظيم وترابط عناصره (.حسين، وآخرون ، 1991، ص 61)

ويعرف بعضهم عملية التنظيم الإداري في مفهوم الإدارة بأنه ((ترتيب الموارد الخاصة بالمشروع أو المؤسسة بطريقة تمكن أنشطته من المساهمة بشكل منظم في تحقيق أهداف المشروع)والهدف من ذلك هو تحديد أو إعطاء عمل محدد ومستقل واضح لكل فرد من المؤسسة ومن ثم تنسيق هذه الاعمال والمهام والإختصاصات مع بعضهم بطريقة تمكن المؤسسة أو المنظمة من تحقيق أهدافها . .(العلاق ، 1435هـ ، ص 182)

ويقول بعضهم إن التنظيم الإداري هو عملية تحديد وتجميع العمل الذي ينبغي أدائه مع تحديد وتفويض المسؤولية ، وتمكين الأشخاص من العمل بأكثر فاعلية لتحقيق الاهداف (.بكشك ، 1997م ، ص 207)

ليس من الضرورة سرد تعريفات هنا حيث إن جميع التعريفات للتنظيم الإداري متقاربة جداً ، وإن لم تكن واحدة وذلك أن أساسها ومنطلقها يدور حوا أن التنظيم وظيفة من وظائف الإدارية تسعى إلى ربط وتجميع البرامج والأنشطة ربطاً محكماً

يساعد علي العمل سوياً دون خلل أو تنافر من خلال شبكة اتصالية تكفل سير العمليات الادارية بطريقة منسقة ومنسجمة .

أهمية التنظيم و فوائده :

سبقت الإشارة إلي أن التنظيم وظيفة إدارية مهمة لما يحققه من المزايا والفوائد للمؤسسة ، وتكمن أهمية التنظيم في إدارة العلاقات العامة في أنه :
يجنب المؤسسة مظاهر الإسراف من خلال استغلال الطاقة و الإمكانيات المتاحة بصورة عقلانية ، كما أنه يسهل الوصول إلي الهدف المأمول بأقصر طريق و بأقل تكلفة وفي زمن محدود دون الإخلال بالمبادئ الإنسانية والقيم الأخلاقية .
أن بناء التنظيم الجيد يحدد المسؤوليات والمهام ويميز الاختصاصات ويوضح الصلاحيات ، بحيث يعرف كل فرد بواجباته تفسير العلاقات الوظيفية بنظام دون احتكاك وتصادم .

عن طريق التنظيم يمكن أن تجمع عدة مسؤوليات ذات طبيعة واحدة في إدارة واحدة لتقليل التكلفة التي تنفق في المكاتب أو إدارات الأقسام اسمية يمكن الاستغناء عنها ، ويكون العمل أكثر تماسكاً وانتظاماً وسهولة ويسراً (حجاب : وهبي ، ص 128)
عن طريق التنظيم الإداري يتم شكل الإطار العام لعملية الاتصال وتحديد علاقات العمل وكذلك التنسيق بين الجهود الفردية والجماعية وذلك لترشيد الطاقات المادية والبشرية (كشك ، 1997، ص 209)

إذا كان التنظيم يهدف إلي إيجاد التعاون بين العاملين في ميدان الإدارة للمؤسسات من خلال جمع المسؤوليات المتعددة ذات الطبيعة الواحدة في الإدارة والتنسيق أنشطتها ، فإن أغراض التنظيم في العلاقات العامة يهدف في المقام الأول إلي تجنب الإسراف والعناء والوصول إلي الهدف بأقصر طريق وبأقل تكلفة دون المساس بالمبادئ والقيم الأخلاقية والعرفية التي تتطلبها الخصائص الإنسانية (محي : منصور ، ص 190)

التقسيمات وتوصيف الوظائف في الهيكل التنظيمي:

إن تقسيم إدارة العلاقات العامة وتصنيف الوظائف تحكمها طبيعة المؤسسة وحجمها وأنشطتها ونوع جمهورها إضافة إلي إمكانياتها البشرية والمادية .وعلي ضوء ذلك يختلف أسلوب بناء الهيكل التنظيمي من إدارة إلي أخرى .

رغم استحالة التوافق علي نمط أو أسلوب ما في التصنيف الإداري ورغم عدم وجود طرق علمية متفق عليها وصالحة للتطبيق في كل زمان ومكان بالنسبة للتقسيمات الهيكل العظمي للبناء التنظيمي في إدارة العلاقات العامة ،ولكن ومع هذا فإن خبراء الإدارة ينصحون بأن ما يساعد علي تحديد حجم الإدارة وتوصيف الوظائف هو إتخاذ أو تبني مبدأ الإدارة بالأهداف (Management By Objective (MBO والذي يعني)أسلوب يقوم بموجه كل من الرئيس والمروؤوس وبشكل مشترك بتحديد الأهداف الأخيرة ، ويقومان دوريا بتحديد التقدم نحوه هذه الأهداف) . (العلاق ، 1425، ص 291)

لأن افضل هيكل تنظيمي إداري هو الذي يكون علي ضوء وفق الأهداف ويراعي حجم المؤسسة ومتطلباتها .

فمن غير المعقول أن مؤسسة يبلغ عدد موظفيها عشرة أشخاص أن يقوم ثلث منهم بعملية العلاقات العامة بخلاف مؤسسة كبيرة ، لها أنشطة متعددة وجمهور عريض ، ويصل عدد موظفيها إلى عشرات أو أكثر .

وعلي هذا سواء كان رجل العلاقات العامة واحد ، أو كانوا مائة فالأفضل أن يكون موقعهم الوظيفي بجانب الرأس حتى يسهل لهم التصرف السريع . يقول كوتليب Cuttliپ وزملاؤه في هذا الصدد (إن سمعة المؤسسة تبني أصلاً علي القول والفعل فيما يؤثر سلباً أو إيجاباً علي المؤسسة) . (البدر ، 1991 ، ص180)

علي أي حال فإن نجاح إدارة العلاقات العامة بتنظيم وظيفتها وبناء هيكلها الفرعية والداخلية وجعل إدارتها إدارة فعالة متكاملة الحجم و مترابطة الأطراف في مسار واحد أي في سلسلة الأوامر وعملية التنسيق والاتصال فيها تتم انية من الرئيس إلي ادني الوظائف في الخريطة التنظيمية Chart Organization وتتوقف علي إيمان الإدارة العليا للمؤسسة بأهمية جهاز إدارة العلاقات العامة والإقناع بما تقوم بها من برامج وأنشطة ومهام .

يري بعض الباحثين أن النشاطات والوظائف والبرامج التي تضطلع بها إدارة العلاقات العامة يمكن حصرها في أربعة أقسام وهي :-

قسم الخدمات الاعلامية Media Services Dept

- 1- مكتب الصحافة
- 2- مكتب النشر والترجمة
- 3- مكتب الإذاعة والتلفزيون
- 4- مكتب السينما
- 5- مكتب المعارض والمؤتمرات
- 6- مكتب الإنتاج الاعلامي الفني

قسم البحوث :

ويتولي هذا المكتب القيام بدراسة وتحليل اتجاهات الرأي العام من خلال إعداد دراسات حول البرامج و الأنشطة التي تجذب وتؤثر علي الجمهور المتعامل مع المؤسسة ، كما أنه يشرف علي إعداد ارشف كامل يحتوي علي الاقل علي ضروريات إدارات المؤسسة ويكون مدعماً بالإحصائيات والبيانات ، إضافة إلي إشرافه علي مكتبة متخصصة في العلاقات العامة تتوافر فيها منشورات وكتيبات ونشرات المؤسسة .

قسم الشؤون العامة :

تكون مهمة هذا القسم المتابعة لجميع ماله علاقة بالمؤسسة من مستهلكين والمستفيدين والمستثمرين والقوي المؤثرة في المجتمع المحلي الذي تعيش فيه المؤسسة ، إضافة إلي المؤسسات الحكومية والهيئات التشريعية والإتحادات والنقابات وغيرها ، وذلك من خلال الاتصال الدائم المستمر . ويضطلع هذا القسم أيضاً باستقبال الزائرين للمؤسسة بغية إرشادهم وتيسير أعمالهم وتحضير برامج لزيارتها وتوفير جميع سبل الراحة والترفيه اللازمة أثناء إقامتهم في داخل المؤسسة عند قيامهم بمهام رسمية إلي الخارج وعند دخولهم .

• قسم العلاقات الاجتماعية :

هذا القسم ينحصر نشاطه في داخل المؤسسة ، ويقوم بتقديم خدمات العلاقات العامة المختلفة مثل : النشر في صحيفة المؤسسة ، وتقديم المقترحات ، لتحسين أوضاعهم المعيشية ورفع كفاءتهم ، المهنية والوظيفية كما أنه يشرف علي النشاط الاجتماعي والثقافي مثل : إنشاء صناديق المساعدة وإنشاء إدارات تعاونية ، وتنظيم رحلات لرفع وتنمية الوعي الثقافي للعاملين أسرهم ، كذلك إنشاء فصول تعليمية في مختلف المستويات ، وكذلك إنشاء عيادات طبية لرعاية صحة العاملين وغيرها (احمد ، 1998 ، ص (128-134

أما بالنسبة لتنظيم إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات ، فقد يكون أكثر أو أقل في العدد المذكور سابقاً تبعاً لحجم الجامعة وأهدافها من جهة ، وعدم وجود نموذج معين يقاس عليه التكوين الهيكلي لإدارة العلاقات العامة من جهة أخرى ، ولهذا اختلفت وجهات النظر لخبرات العلاقات العامة وتنوعت النماذج المقترحة للجامعات .

ويقترح الدكتور علي عجوة خبير العلاقات العامة نموذجاً يري أنه مناسب لأن يكون عليه تنظيم إدارة العلاقات العامة في الجامعات .
تكامل الوظائف الأساسية التي تحقق أهداف و أغراض إدارة العلاقات العامة في الجامعات ويصنف كالآتي :

قسم الخدمات الإعلامية : ينبغي أن تؤسس إدارة العلاقات العامة بالجامعات قسماً خاصاً للخدمات الإعلامية بشتى أنواعها يمثل القناة الذي تخاطب الجامعة عبره جمهورها الداخلي والخارجي لتكون علي اطلاع مستمر بما يجري في محيطها ، وأهمها صحيفة أسبوعية أو شهرية أو أكثر .

قسم المطبوعات الجامعية : يقوم هذا القسم بإعداد الكتيبات والنشرات والكتب والدليل العلمي وغيرها من مطبوعات الجامعة ، إضافة إلي شعبة خاصة للمعلومات ، ودورها في عملية الحفظ والتوثيق بإشراف متخصص خاص لها

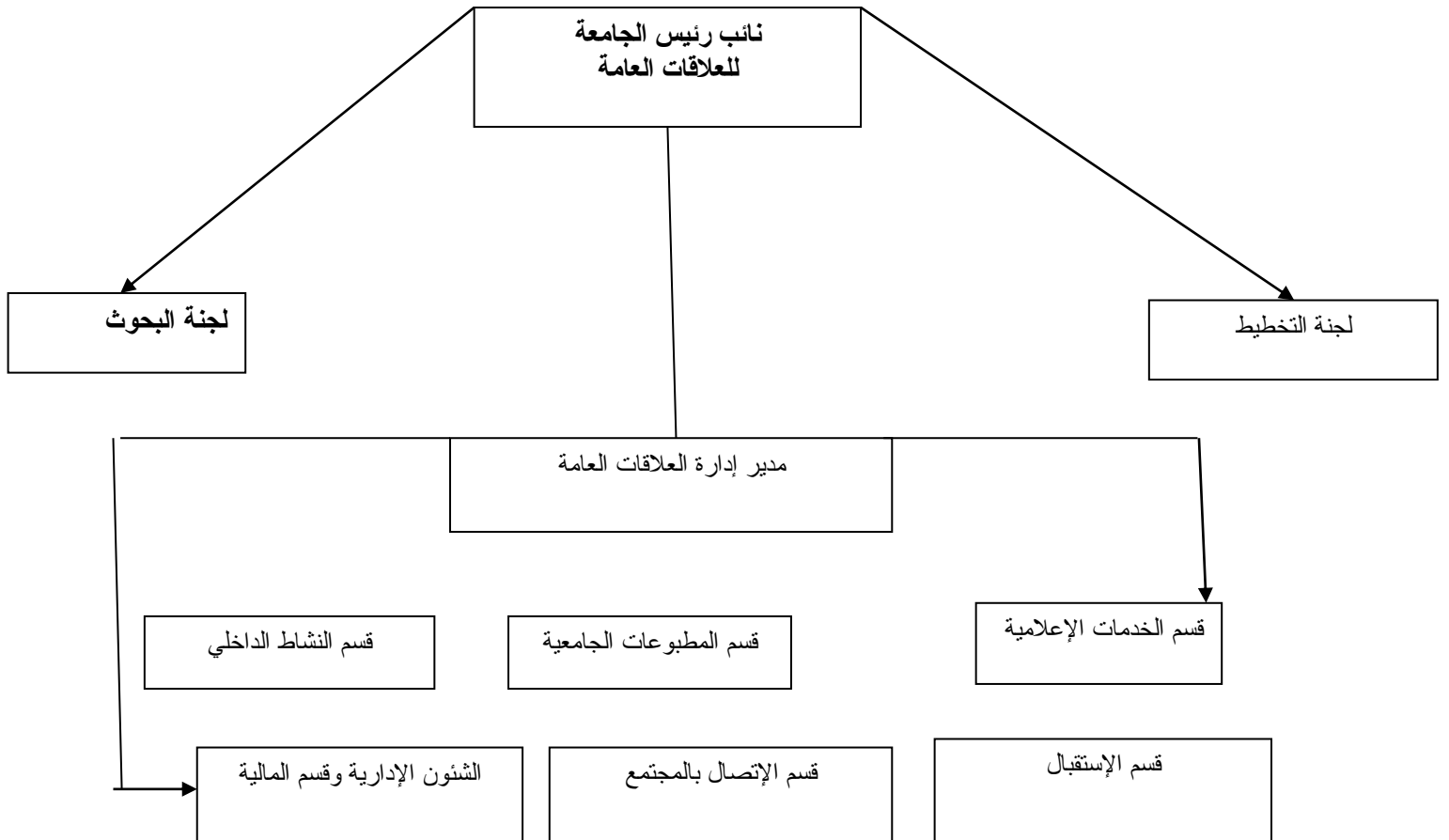
قسم النشاط الداخلي : يتولي إعداد الحفلات والنشاطات ، وتنظم الندوات والمحاضرات العامة والمعارض العلمية ، كذلك إضافة إلي تيسير وتنظيم الرحلات والرياضة وغيرها من الأنشطة الترفيهية .

قسم الاستقبال : إن مهمة هذا القسم تتمثل في استقبال الوفود والزائرة والأساتذة القادمين من الخارج البلاد ، وتسهيل العمل لراحتهم وتذليل عقبات إجراءات السفر .
قسم الاتصال بالمجتمع المحلي : من خصائص هذا القسم توجيه النصائح والإرشاد التقويمي لإدارة الجامعة فيما يتعلق بالتعامل مع المجتمع المحلي وإمداده بالمعلومات المطلوبة حول مشروعات الجامعة من خلال توظيف وسائل إعلام الجامعة .

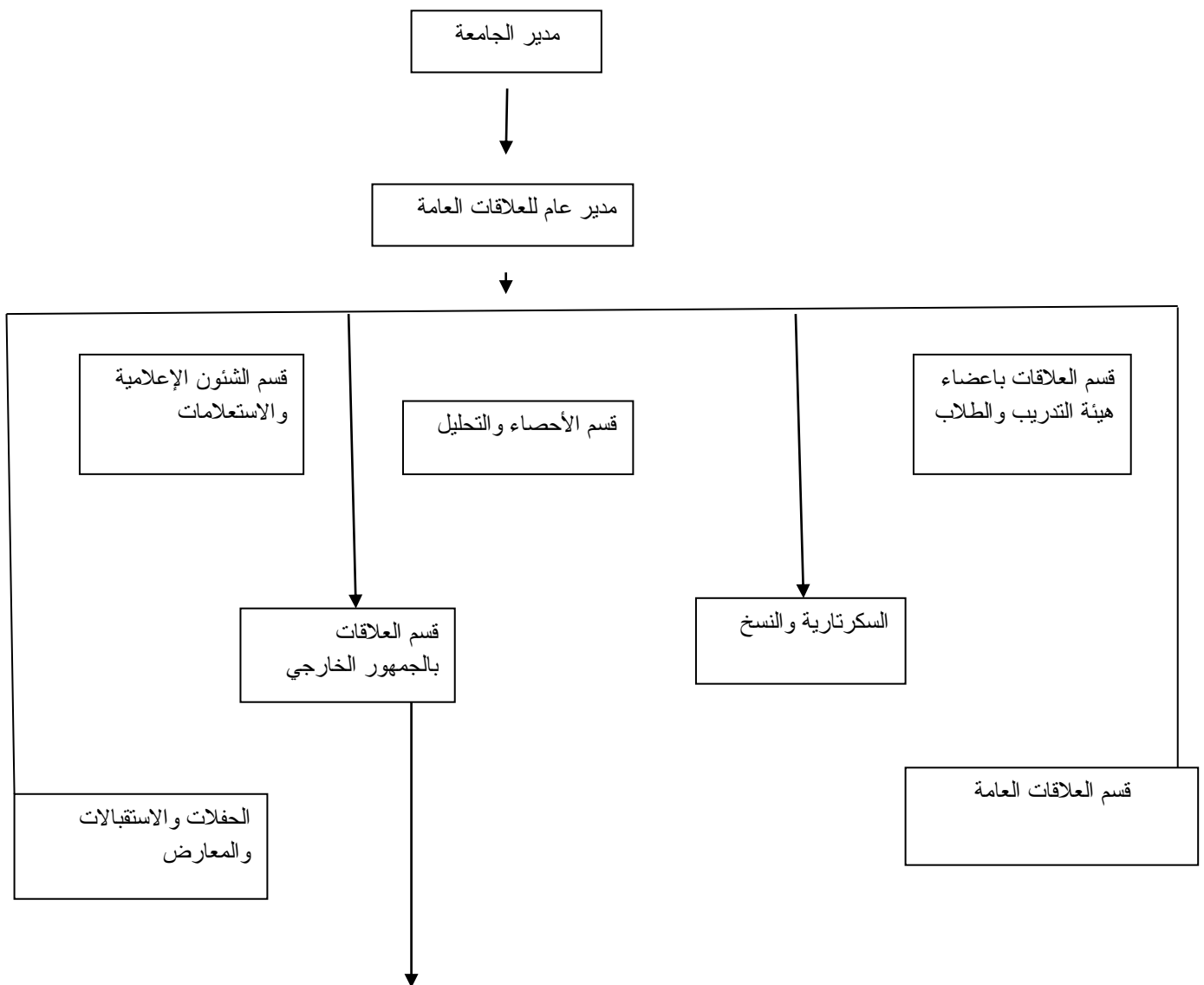
قسم الشؤون الإدارية والمالية: أهم ما يقوم به هذا القسم كغيره من الإدارات المتخصصة بالشؤون الإدارية والمالية هو مد الأقسام الأخرى بالمعلومات و الأدوات اللازمة التي يتطلبها العمل المؤسسي دائماً لتأدية واجبه المنوط به .(عجوة ، 1985 ص 106) أما وظيفة البحوث التي ينبغي لها أن تخصص قسماً مستقراً يري د /علي عجوة (1991، ص 278) أن تضم أو تعمل في نطاق أحد الأقسام الجامعة المهمة بالبحوث ، وكذلك عملية التخطيط ، ويقول يستحسن أن تكلف لجنة يرأسها نائب رئيس الجامعة للعلاقات العامة إضافة إلي بعض الأساتذة بجانب مدير العلاقات العامة .ويقترح الدكتور حمود بن عبد العزيز البدر هيكلاً لجهاز العلاقات العامة في الجامعات يتكون من عدد من الإدارات والإدارات والأقسام يترأسها مدير عام للعلاقات العامة ، كما يوضح النموذج أدناه . نظراً لأهمية أنشطة إدارة العلاقات العامة في الجامعة يري أن تكون مرتبطة بمدير الجامعة مباشرة حتي تكون قريبة إلي صانع القرارات .

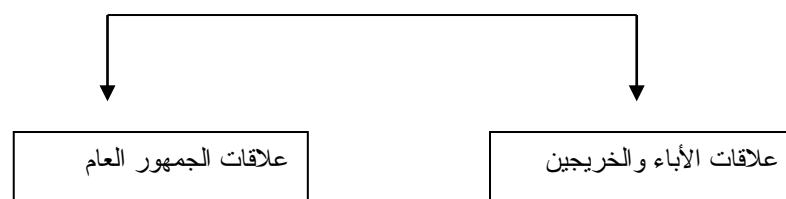
شكل رقم (5)

نموذج مقترح لتنظيم إدارة العلاقات العامة بالجامعات /د.علي عجوة

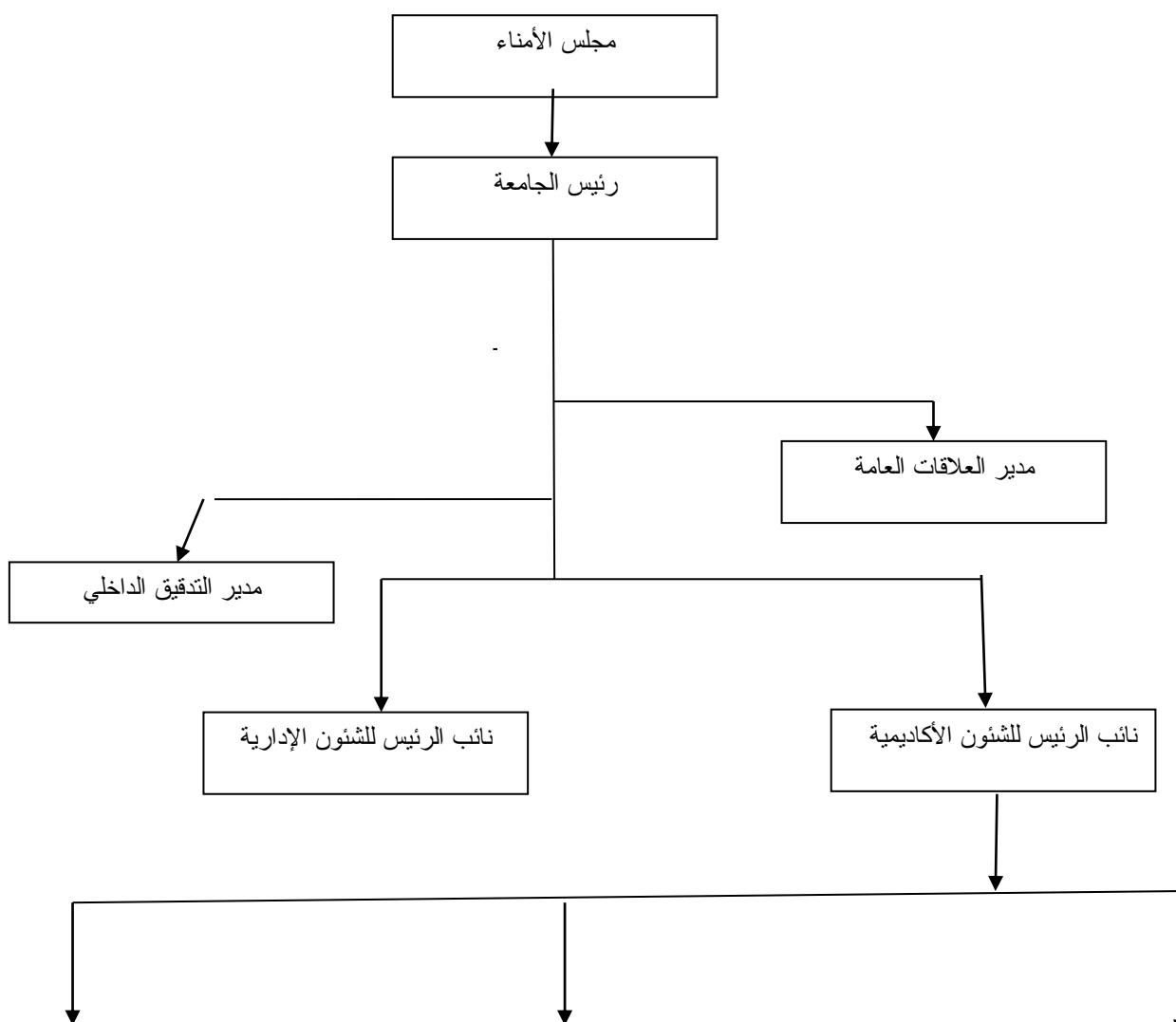


شكل رقم (6)
 نموذج لإدارة العلاقات العامة في الجامعات / د. حمود البدر





شكل رقم (7)
نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة بالجامعات / د. محفوظ أحمد جودة



ويري الباحث أنه من الصعب رسم نظام معين لإدارة العلاقات العامة في الجامعات أو حتى في أي منظمة أو مؤسسة أو منشأة من المنشآت وذلك للاختلاف أسلوب الإدارة العليا من مؤسسة إلي أخرى ونظرتها للإدارة العلاقات العامة . حيث أي منظمة تضع النظام الذي تراه مناسباً حسب حجمها وحسب الجمهور الذي تتعامل معه وكل ذلك من أجل تحقيق الأهداف المنشودة .

جمهور العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية العالي:

لكل مؤسسة وهيئة تسعى دائماً إلي الكسب ود جمهورها وتأييده لصالح المؤسسة التي تقدم له الخدمة . قد يكون الجمهور متنوعاً ومختلف المستويات ولكن القاسم المشترك لكليهما هو المصلحة سواء كانت عامة أو خاصة .

وقبل تحديد مفهوم جمهور العلاقات العامة يستحسن أن نفهم مقصود جمهور . الجمهور هو جماعة من الناس من فردين وما فوقها ويجمعها رابط مشترك ومصلحة مشتركة أو جمعت ظروفها ما في مكان ما ولها صفات تتميز عن غيرها أو خصائص ثقافية أو اجتماعية أو اثنية وهذا الجمهور يؤثر ويتأثر بمحيطة . ويقول بعضهم هي جماعة من الناس ذات اتجاهات مختلفة لها روابط وصلات علي ضوء أهداف ومصالح مشتركة (محمود : منصور، 1985 ص 84)

أما جمهور العلاقات العامة ، فيري خبراء العلاقات العامة أنها تختلف عن مفهوم الجمهور العامة ، وتعني جماعة مكونة من اثنين أو أكثر تربطهم مصلحة أو هدف مشترك . (عجوة ، 1985 ص 98)

ويعرف بأنها (جماعة من الناس تتميز عن غيرها بصفات خاصة كما يرتبط أفرادها بروابط معينة ، وهذه الجماعة من الناس تقع في محيط نشاط المنشأة والتنظيم . تؤثر فيه وتتأثر به ، أي أن هناك تفاعلاً متبادلاً بين الطرفين ، كما أن هناك مصلحة مشتركة بين هؤلاء الناس) . (حجاب ، وهبي، ص 88)

ومن هذا المنطلق فإن إدارة العلاقات العامة الناجحة هي التي تهدف دائماً إلي ما فيه مصلحة وفائدة للجماهير لا لذاتها فقط ، لأن الهيئة أو المؤسسة أنشئت من أجل المجتمع ، وأن خدمته واجب علي المؤسسة ، ولهذا ينبغي أن تعمل علي التعرف علي الجمهور وميوله ورغباته وتسمع وتستجيب لأرائه حتى تتكامل وتنتج عملية الخدمة العامة والمصلحة المشتركة (محمود : منصور، 1985 ص 84)

جمهور العلاقات العامة للجامعة نوعان :

جمهور الجامعة الداخلي

جمهور الجامعة الخارجي

1- الجمهور الداخلي :

وهو من أهم جمهور المؤسسة ويضم كل من ينتسب إلى الجامعة أو يرتبط معها بعلاقة عمل أو صلة ما، وأهمها فئة الطلاب بمختلف أقسامها وكلياتها هيئة التدريس من الأساتذة والمحاضرين والفنيين والمساعدین وغيرهم الإدارة العليا والعاملون فيها إضافة إلى الطلاب الذين يدرسون الدورات التدريبية التي تعدها الجامعة

2- الجمهور الخارجي :

وهو جمهور عريض متنوع له شرائح مختلفة وأهمها :-
الجمهور الذين يقع في محيط منطقة الجامعة ويسمي الجمهور المحلي
جمهور الشركات والهيئات و المؤسسات والاتحادات وغيرهم التي تتعامل مع الجامعة
جمهور المؤسسات الأكاديمية مثل مراكز البحث والجمعيات العلمية و مراكز التدريب وغيرها
جمهور الآباء وأولياء الأمور للطلاب والدارسين في الجامعة
جمهور خريجي الجامعة ، وكذلك الذين نالوا تدريبات وحصلوا علي مؤهلات علمية من الجامعة .
أجهزة وسائل الاتصال عامة إذاعة -تلفزيون -وكالات الأنباء الصحف والجرائد -
المؤسسات الإنتاجية الإعلامية وغيرها .(البدر ، 1991،ص 271)
ويري الباحث أن جمهور الخارجي للجامعة أكثر من هذا العدد المذكور أو أقل حسب علاقة الجامعة و أهدافها وأنشطتها و إمكانياتها

الباب : الخامس

الدراسة الميدانية

أولاً : التعريف بإدارات العلاقات العامة عينة البحث

ثانياً : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

ثالثاً : عرض وتحليل وتفسير بيانات استمارة البحث

رابعاً : النتائج

خامساً : التوصيات

أولاً : التعريف بإدارات العلاقات العامة عينة البحث

تعتبر دائرة العلاقات العامة وجه الجامعة الذي تطل به علي المجتمع الخارجي ، فمن خلالها يتم التواصل مع مختلف المؤسسات والهيئات الأكاديمية العلمية علي المستويات المحلية والعربية والدولية كافة . هي تنقل صورة الجامعة فكرياً وثقافياً وعلمياً نقلاً أميناً واضحاً جلياً عبر وسائل الإعلام المختلفة ، ومن خلال الأنشطة المتنوعة بالتعاون مع أسرة الجامعة هيئات وأفراد إيماناً بالتكامل في الأدوار وسعياً لكمال الرسالة ، تجسيدا لمقولة (العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة).

و حين تؤدي دائرة العلاقات العامة دورها فهي تطبق فلسفة الجامعة القائمة علي المصداقية والتميز والتطوير المستمر والاهتمام بالتكنولوجيا وجعل الطالب محور العملية التعليمية ، وكذلك علي الاهتمام بالبحث العلمي الميداني و الانفتاح علي المجتمع وإيلاء برامج خدمته وتنمية الاهتمام الكافي ، إضافة للعناية بالخريج وتتبعه ومتابعته ، والحرص علي ديمومة العلاقات معه . (خضر ، 1997، ص 194)

وتواجه العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية العديد من الإشكالات منها قلة الموارد المالية ، والنمو المتزايد في أعداد الطلاب ، وقلة المعلمين لأن الاستاذ الجامعي الكفاء أصبح عملة نادرة (.عجوة ، ص 90)

وتهدف العلاقات العامة بشكل عام في المؤسسات التعليمية إلي نشر المعلومات بانتظام عن سياسة المؤسسة أو المنظمة وخططها وإنجازاتها . وأيضاً تعريف الجماهير بشتى النظم التي تربطها بالمؤسسات أو المنظمات بالإضافة إلي ذلك تقوم العلاقات العامة بدور هام في تحسين العلاقة بين المنظمة والجماهير (عوض ، 1983، ص 142)

أما بالنسبة للعلاقات العامة بالمؤسسات التعليمية السودانية منذ نشأت تلك المؤسسات أو بعضها عمدت إلي تأسيس إدارات للعلاقات العامة خاصة بها ، وعليه سوف نقف علي بعض تلك المؤسسات التعليمية لكي نتعرف علي دور العلاقات العامة فيها و الأنشطة التي تقوم بها :

1- جامعة الخرطوم .

2- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

3- جامعة أمدرمان الإسلامية

4- جامعة النيلين

5- جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية .

عدد من هذه الجامعات تمثل أقدم جامعات السودان و الآخري حديثة نشأت أثناء ثورة التعليم العالي .

العلاقات العامة بجامعة الخرطوم :

أنشئ جهاز العلاقات العامة بجامعة الخرطوم في عام 1961م ويقوم بمهام الإعلام والنشر لجميع أنشطة الجامعة ، ثم سمي بإدارة الإعلام و العلاقات العامة ، وظل يقوم بمهام المراسم ، وبينما أنشطة العلاقات العامة موزعة علي عدد من الوحدات الادارية الأخرى ، مثل إدارة الخدمات وشؤون الطلاب وغيرها ، و إدارة العلاقات العامة فقط تضطلع بمهام النشر والإعلام . والتغطية الاعلامية لجميع أنشطة الجامعة كما تساهم العلاقات العامة في نشر المجالات المتخصصة التي تصدرها بعض الكليات مثل ، مجلة الدراسات السودانية ومجلة جامعة الخرطوم للعلوم الزراعية ، ومجلة كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية ، ومجلة الدراسات العربية والأفريقية ، كما يساهم أساتذة الجامعة في نشر الأبحاث العلمية في مجلات العلمية المتخصصة ، في أوربا و أمريكا والعالم العربي (سليمان ، 2000م.ص 147)

للعلاقات العامة في الجامعة الخرطوم العديد من الوظائف وهذه الوظائف مقسمة علي حسب الاقسام ولكن من أهم الوظائف تغطية المؤتمرات والندوات التي تقيمها الإدارة العليا ، استقبال الضيوف ، وضع خطط وبرامج ترفيهية النشر في وسائل الاتصال تصميم الكتب ، والبحوث و إنتاج بعض المواد الاعلامية ، الكتابة للإذاعة والتلفزيون في الموضوعات التي تخص الجامعة (وظاهرة العنف الطلابي هي من الظواهر السالبة في الجامعات السودانية وهنا نقوم بوضع وتخطيط برامج لتوعية الطلاب عن مخاطر هذه الظاهر فتقوم عمادة شؤون الطلاب بتنفيذها نسبة لانها هي المسئولة عن الانشطة المتعلقة بالطلاب ونقوم بتغطية هذه البرامج والانشطة ونشرها في الصحف والاذاعات والقنوات (داليا ، مقابلة ، يوم 26/8/2018م) .

ميزانية العلاقات العامة ليست كافية لتنفيذ كل البرامج ولكن في وقت الازمات نضغط علي الادارة العليا كثيراً للحصول علي ميزانية لتنفيذ برامج لحل الازمة أو تخفيف وطئها وذكر مدير العلاقات العامة بجامعة الخرطوم أن للعنف الطلابي أسباب كثيرة منها : عدم وعي الطلاب ، العنصرية ، الفراغ الكبير في حياة الطلاب ، الضائقة المعيشية ، الأحزاب السياسية و أنشطتها ، وغيرها من الخ

لذلك علي إدارة الجامعة أن تخصص ميزانية لعمل بحوث حول هذه الظاهرة لمعرفة الاسباب وتطبيق توصيات الدراسة ، وأيضاً لا بد من تدريب الموظفين علي فن التعامل مع الطلاب و إحترامهم وعدم الاستخفاف بقضاياهم ، وتلبية حاجاتهم ، وتخفيف الرسوم الدراسية ، وتكثيف الانشطة الثقافية ، والاستفادة من طاقاتهم في الجامعة .(عبد الملك ، مقابلة ، يوم 26/ 8/ 2018م)

العلاقات العامة بجامعة السودان :

تم إنشاء وتأسيس إدارة العلاقات العامة و الإعلام في عام 1990م وفقاً للأهداف التالية :

- 1- إقامة علاقات مستمرة بين الجامعات والمؤسسات الأخرى .
- 2- عكس أنشطة الجامعة العلمية والثقافية عبر وسائل الاتصال .
- 3- استقبال ضيوف الجامعة وإعداد برامج خاصة بهم .
- 4- إصدار المطبوعات التي توضح رسالة الجامعة و أنشطتها .
- 5- المشاركة في المناسبات القومية والتمثيل في المحافل الدولية والاقليمية والمحلية
- 6- المشاركة في وضع الخطط والاستراتيجيات لمشروعات الجامعة .
- 7- مساعدة الإدارة العليا بالجامعة فيما يختص بالنواحي الخاصة بالنشر والإعلام .

وتوجد ثلاثة أقسام بإدارة العلاقات العامة وهي كما يلي :

- قسم النشر والإعلان .
 - قسم المراسم
 - قسم الشؤون الإدارية والكتابية والمالية .
- أولاً: قسم النشر والإعلان :** ويقوم هذا القسم بالمهام الآتية:

- 1) طباعة الكتيبات التعريفية والنشرات والمطبوعات
- 2) القيام بكافة التغطية الإعلامية من صحافة وإذاعة
- 3) متابعة نشر و بث الإعلانات الجامعة بوسائل الاتصال .
- 4) الإشراف علي المعارض الخاصة بالعلاقات العامة

ثانياً :قسم المراسم :ويقوم هذا القسم بالمهام التالية :

- 1- استقبال ضيوف الجامعة ووضع برامج الزيارة الخاصة بهم .
- 2- القيام بمهام الحجز والسفر لمنسوبي الجامعة
- 3- الإعداد لإستقبال الطلاب الجدد ووداع الخريجين .

ثالثاً: قسم الشؤون الإدارية والكتابية:

ويقوم هذا القسم بالمهام التالية :

- 1- حفظ المكاتبات الصادرة والواردة .

1- التنسيق والاتصال بين إدارة العلاقات العامة و الإدارات الأخرى

متابعة المطالبات المالية الخاصة بالإدارة

2- الإشراف علي توزيع الصحف اليومية .

3- تزويد الإدارة باحتياجاتها التي تساعد علي سير العمل . (سليمان ، 2000 م ، ص 152)

لإدارة العلاقات العامة في جامعة السودان العديد من المهام ولكن أهمها ، المحافظة علي السمعة الجيدة للجامعة ، تنظيم توثيق جميع اللقاءات والاجتماعات التي تقوم بها الإدارة العليا ، رفع التقارير للإدارة العليا ، مساعدة الادارة العليا في إتخاذ القرار ، تقديم النصح والإرشاد للإدارة العليا وبعض الإدارات الاخرى في الجامعة وغيرها من المهام . بصورة عامة مجلس الوزراء هو الذي وصي بأن تتبع العلاقات العامة لأعلي سلطة إدارية في المؤسسات وتقوم الإدارة العليا بتحديد بعض المهام لإدارة العلاقات العامة مع إعطاء مدير العلاقات العامة الحق في التدخل في بعض الأمور للتوجيه أو تقديم النصح لذلك تجد إذا تم تشكيل لجنة لأي طارئ في الجامعة لابد أن يكون مدير العلاقات العامة واحد منها. ولكن المسئول الاول عن ايجاد الحلول لظاهرة العنف الطلابي هي عمادة شئون الطلاب ، ولكن تقوم إدارة العلاقات العامة بمشاركة عمادة شئون الطلاب في وضع البرامج وخطط التوعية للتقليل من مخاطر الظاهرة و احيانا تقدم لها النصح في كيفية التعامل معها وأيضاً تقوم إدارة العلاقات العامة برصد ومتابعة تحركات الطلاب وتقوم بتثبيته عمادة شئون الطلاب ، وترفع التقارير لإدارة العليا وتقوم أيضاً بعمل بحوث وإحصاءات للظاهرة ، فجهاز العلاقات العامة يقوم بدوره الرقابي علي جميع الانشطة الطلابية التي هي مسئولية عمادة شئون الطلاب فيقوم بمساعدة عمادة شئون الطلاب في وضع برامج توعوية وخطط لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف و الآثار المترتبة عليه وكما تقوم إدارة العلاقات العامة بإجراء بحوث لبعض الظواهر المتعلقة بالعنف وتستخدم نتائج البحث وتوصياته لتجنب وقوع مثل هذه الظواهر مستقبلاً وللعلاقات العامة ثلاثة أقسام :

قسم المراسم : ثلاث موظفين

قسم إعلام : أربعة موظفين

قسم المطبوعات : ثلاثة موظفين

وسكرتارية واحدة و اثنين فنيين إضافة إلي وجود بعض المتعاونين والمتدربين (خدمة وطنية) وتصل إدارة العلاقات العامة إلي جمهورها كل الوسائل المتاحة من صحف ومجلات وإذاعات ولجامعة السودان إذاعة تخاطب بها جمهورها الداخلي والخارجي

وأيضاً عن طريق الاحتفلات والندوات والبرامج الثقافية التي تقوم بها الجامعة و أيضاً
نستخدم وسائل التواصل الإجتماعية للوصول إلي الطلاب . (هدى ، مقابلة ، 2018م
يوم 5/19) .

العلاقات العامة بجامعة أم درمان الإسلامية :

نشأت إدارة العلاقات العامة بجامعة أم درمان الإسلامية في الستينات وأصبحت في
صورتها الحديثة سنة 1990 وتضم الإدارة الأقسام الآتية :

- 1- قسم الإعلام
 - 2- قسم العلاقات العامة
 - 3- قسم الشؤون الكتابية.
- أولاً : قسم الإعلام ويضم الوحدات الآتية :**

- 1- الصحافة والنشر .
- 2- الراديو والتلفاز
- 3- الفيديو والتصوير الفوتوغرافي

ثانياً : قسم العلاقات العامة ويضم الوحدات الآتية :

- 1- المراسم
 - 2- الضيافة
 - 3- المعارض والمؤتمرات
- ثالثاً : قسم الشؤون الكتابية:**

يقوم هذا القسم بالتنسيق بين الوحدات المختلفة كما يقوم بالأعمال المكتبية وشؤون
الأرشفة

أهداف العلاقات العامة بجامعة أم درمان الإسلامية :

- 1- إبراز وجه الجامعة العلمي والمساهمة في نشر وتعميق رسالتها في المجتمع الداخلي والخارجي .
- 2- تغطية مناسبات الجامعة المختلفة عبر الوسائل الإعلامية المطبوعة والمسموعة والمرئية .

- 3- المساهمة في توطيد العلاقات بين الجامعة والمؤسسات النظرية في الداخل والخارج عن طريق تبادل المطبوعات والرسائل والمعلومات .
- 4- المساهمة في إعداد المؤتمرات والندوات الهامة .
- 5- توطيد العلاقة مع أجهزة الإعلام في الداخل عن طريق دعوة ممثليها للمشاركة في مناسبات الجامعة المختلفة إلى جانب تنظيم اللقاءات العلمية التي تجمع بين قيادات الجامعة والإعلاميين .
- 6- القيام بمهام المراسم والضيافة لزوار الجامعة وتسهيل إجراءات الاستقبال والسفر
- 7- القيام بأعمال النشر كافة من صحف وكتيبات و إصدارات تعكس أنشطة كليات ومراكز الجامعة العلمية وفي مقدمة هذه الإصدارات المجلة (رسالة الجامعة) التي تصدر كل ثلاثة أشهر وتحتوي مقالات وتحقيقات و أخبار إلى جانب تغطية مناشط وأخبار الجامعات الأخرى في السودان ومؤسسات التعليم العالي .(دليل جامعة أمدرمان الإسلامية ، 1995، ص.161)

للعلاقات العامة العديد من المهام وتنقسم مهامها علي حسب القسم فمثلاً القيام بأعمال النشر في الصحف هذه المهمة يقوم بها قسم النشر علماً انه للعلاقات العامة في هذه الجامعة ثلاثة أقسام هي :قسم الإعلام ، قسم العلاقات العامة ، الشؤون الكتابية ، ولكل قسم من هذه الاقسام مهامه التي يقوم بها .

مدير الجامعة هو الذي يحدد المهام العامة أو الرئيسية لقسم العلاقات العامة وبعد ذلك يقوم مدير العلاقات العامة بتقسيم هذه المهام علي أقسام وغالباً المهام التي تحددها إدارة الجامعة لإدارة العلاقات العامة مهام قليلة ومقيدة مثل (استقبال الضيوف ، وتنظيم المؤتمرات ، والندوات ، والحجز ، وأعمال النشر للصحف (وغيرها من المهام .وتقوم إدارة العلاقات العامة بالكثير من البرامج و الأنشطة الاتصالية في هذه الجامعة مع البرامج التي لها علاقة بالطلاب وبالاخص العنف الطلابي فتقوم بعمل برامج توعوية بالتنسيق مع عمادة شؤون الطلاب وذلك لتوعية الطلاب عن مخاطر هذه الظاهرة والاثار السالبة لها .وللعنف الطلابي في هذه الجامعة العديد من الأسباب ولكن أبرزها العنف الديني بمعنى كثرة الطرق الصوفية وانصاره السنة حيث تتدخل العديد من أحداث العنف بينهم أثناء أركان النقاش في الجامعة إضافة إلي الأحزاب السياسية المختلفة الموجودة داخل الجامعة لذلك علي الطالب أن يعرف أهدافه ويسعي إلي تحقيقها و أن يبتعد عن كل ما سيحول بينه وبين تحقيق هذه الأهداف ولذلك لابد أن يبتعد داخل الجامعة عن الاحزاب السياسية وعن التعصب الديني والجماعات المتطرفة .و لابد من سن قوانين رادعة وعقد ورش ومؤتمرات لتوعية الطلاب عن مخاطر هذه الظاهرة (مصطفى 'مقابلة ،يوم الثلاثاء 8/14/2018م)

العلاقات العامة بجامعة النيلين :

أنشأت إدارة العلاقات العامة و الإعلام بجامعة النيلين في عام 1993م ، في نفس تاريخ سودنة الجامعة ، وتهدف العلاقات العامة إلي الآتي :

- 1- القيام بخلق علاقات وطيدة مع المؤسسات العلمية النظرية .
- 2- إبراز دورة و نشاط الجامعة في وسائل الإعلام المختلفة .
- 3- إصدار النشرات والصحف والكتيبات الخاصة بالجامعة .
- 4- الإعداد والتجهيز لعقد المؤتمرات والمعارض والندوات داخل وخارج الجامعة .
- 5- تقديم مختلف الأنشطة والخدمات لموظفي الجامعة .
- 6- التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق أهداف الجامعة .
- 7- مشاركة الإدارات العليا في وضع البرامج الخاصة بالجامعة وتضم إدارة العلاقات العامة بجامعة النيلين الأقسام التالية :
- 8- قسم الإعلام والنشر .
- 9- قسم المراسم .
- 10- القسم الفني .

قسم الإعلام والنشر :

ويضطلع هذا القسم بمهام الصحافة وإصدار النشرات وتوزيعها ، ومتابعة وسائل الاتصال ونشر إعلانات الجامعة وبث أخبارها.

1- قسم المراسم :

ويقوم هذا القسم بالمهام الآتية :

- ترتيب واستقبال وضيافة وتنقلات ضيوف الجامعة ، ووضع برنامج زيارتهم
- استلام الدعوات الواردة للجامعة وتوزيعها ، ويدخل في ذلك توزيع الهدايا وغيرها
- التنسيق مع من يلزم لمتابعة سفر وفود الجامعة ومنسوبيها وعمل التأشيرات والحجوزات للأزمة للسفر بما فيها الحجز والفنادق لضيوف الجامعة

2- القسم الفني :

ويهدف للإضطلاع بالأعمال الفنية (صور فتوغرافية - فيديو - عروض .) ظاهرة العنف الطلابي قضية كبيرة أرهقت كل إدارات الجامعات وكلفت خزينتها الكثير من

الاموال لذلك فإن العلاقات العامة بالتضامن وبالتنسيق مع كل إدارات الاخرى داخل الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة و بالأخص عمادة شئون الطلاب تقوم بالكثير من الأنشطة الاتصالية مثل عقد المؤتمرات العلمية والسمنارات وورشة عمل والبرامج التوعوية عن هذه الظاهر , أيضاً تنظم إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان لقاءات دورية بين المسؤولين والعاملين في اطار تبادل المعلومات بصورة مباشرة حول ظاهرة العنف لكن ليس بصورة دورية ، إدارة العلاقات العامة فقط تكتفي برفع التقارير لإدارة العليا وتقوم الادارة العليا بعكس تلك التقارير في الاجتماعات الدورية التي تعقدها الجامعة وهنا يحدث تبادل المعلومات لكل الإدارات في الجامعة وفي حالة هناك أي طارئ تقوم إدارة العلاقات العامة بعقد اجتماع مع كل العاملين والمسؤولين لتفاكر والتشاور حول الظاهرة و بالأخص ظاهرة العنف الطلاب و لا تتدخل إدارة العلاقات العامة بصورة مباشرة في كل شي ولكن تكتفي بنصح عمادة شئون الطلاب والإدارة العليا بالتعامل بالحكمة وذلك بالجلوس مع الطلاب ومعرفة السبب الذي منعه من دفع الرسوم وتفتح الإدارة العليا بالسماح لهم بالجلوس للإمحانات وتحدد لطلاب فترة لدفع الرسوم (مقابلة ,هدي ,2018م).

• العلاقات العامة بجامعة القرآن الكريم :

أنشأت إدارة العلاقات العامة بجامعة القرآن الكريم والعلوم الاسلامية عام 1992 م ويوجد بها قسمين لممارسة أنشطة العلاقات العامة وهما :

1- قسم الإعلام .

2- قسم العلاقات العامة .

- قسم الإعلام يقوم بكافة النشاطات الإعلامية من صحافة ونشر و إعلانات وتصدر نشرة دورية بإسم) رسالة الجامعة (ويقوم قسم الإعلام أيضاً بمهام المراسم واستقبال ضيوف الجامعة و إعداد البرامج الخاصة بهم ، ومتابعة أمور منسوبي الجامعة من أساتذة وموظفين والبعثات المسافرة في مهام الجامعة الخارجية .
(سليمان ، 2000 م، ص، 15)

ثانياً :الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

يتناول هذا المبحث الإجراءات والخطوات المنهجية التي اتبعتها الباحثة في الدراسة الميدانية المتعلقة بدراسة فاعلية برامج العلاقات العامة للتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي بهدف التعرف علي البرامج والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي (الجامعات) للتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في الجامعات السودانية .

وقد اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات علي المقابلات الشخصية العلمية و اعتمد بصفة اساسية علي الاستبانة حرصاً منه للوصول إلي النتائج الحقيقية واستكمال المعلومات الناقصة والتأكد من مدي مطابقة إجابات عينة المبحوثين مع الممارسة الفعلية للعلاقات العامة.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الجامعات السودانية. الحكومية التي يضم هيكلها التنظيمي إدارة العلاقات العامة فاعلة

عينة البحث:

قام الباحث بإختيار خمسة (5) من إدارات العلاقات العامة بالجامعات السودانية في ولاية الخرطوم كعينة لهذه الدراسة ، وهذه الجامعات هي (جامعة الخرطوم، جامعة النيلين ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جامعة أم درمان الإسلامية ، جامعة القرآن الكريم .)اختار الباحث هذه الجامعات كعينة للبحث وذلك لأنها شهدت في

الأعوام السابقة الكثير من أعمال الشغب والعنف كما أن العنف بعدها تأثر بالصراع السياسي
استخدام الباحث أسلوب الحصر الشامل وكان عدد الموظفين في إدارات العلاقات العامة في عينة الدراسة (53) موظفاً .

اختيار أداة الدراسة :

للتعرف علي مدي فاعلية برامج العلاقات العامة في الجامعات السودانية في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي قام الباحث بإختيار الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والاستبانة هي أداة من أدوات جمع البيانات إعتد عليها الباحث .

وأيضا استخدم الباحث المقابلة العلمية الشخصية وتعرف بأنها تفاعل لفظي وجهاً لوجه بين الباحث والمستجوب للحصول علي المعلومات أو الآراء التي تعبر عن إتجاهات ووجهات النظر الخاصة بهم (عبد الحميد ، 2004 م ، ص.402)

وقد أجري الباحث عدد من المقابلات مع عدد من مدراء العلاقات العامة ورؤساء أقسام وموظفي العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) في كل من جامعة (أم درمان الإسلامية ، الخرطوم ، السودان للعلوم والتكنولوجيا ، النيلين ، والقرآن الكريم)

إعداد الاستبانة :

تم إعداد الإستمارة لتحقيق أهداف الدراسة و الإجابة عن أسئلتها ولأن الاستبانة تعتبر من أكثر أدوات جمع البيانات استخداماً وبخاصة في البحوث الاجتماعية فضلاً عن أن الإستبانة تتميز بالعديد من المزايا يتمثل أبرزها في الآتي :

- 1- تعطي المبحوث الحرية في إختيار الوقت المناسب لتعبئتها وحرية التفكير والرجوع إلي بعض المصادر والمراجع التي يحتاجها .
- 2- توفر الكثير من الجهد والوقت في جمع المعلومات .
- 3- تقلل نسبة التحيز سواء ان كان من قبل الباحث او المبحوثين .

تصميم الاستبانة بصورتها الأولية:

إعتد الباحث علي الخطة العامة للدراسة لتحديد أسئلة الاستبانة للحصول علي معلومات وبيانات محددة حول الموضوع وذلك بعد الإطلاع علي مشكلة البحث التي يريد الباحث معالجتها من خلال وضع أسئلة الإستبانة ، وقد استغرق تصميم الاستبانة

زمناً كافياً ، حتي تأخذ شكلاً ومضموناً يناسب المبحوثين وطبيعتهم وتحتوي الاستبانة علي البيانات الشخصية وعلي ستة محاور وهم:

المحور الأول : الأهداف .

المحور الثاني : محور الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي

المحور الثالث : الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة

المحور الرابع : مسببات العنف الطلابي

المحور الخامس : تقويم فاعلية العلاقات العامة في التعامل مع ظاهرة العنف

المحور السادس : معالجة ظاهرة العنف الطلابي

قام الباحث بإتباع الخطوات التالية لتصميم الاستبيان :

- إعداد رؤوس الموضوعات التي ستبني عليها أسئلة الإستبانة إستناداً علي أهداف وتساؤلات البحث .
- قام بصياغة الأسئلة واضعاً في الإعتبار الأسس العلمية التي حددتها مناهج البحث في الدراسات الاجتماعية و الإعلامية .
- حرص أن تكون الأسئلة متجانسة مع عنوان البحث وأهدافه .
- أهتم الباحث ألا تتضمن الإستبانة أية مصطلحات فنية ومفاهيم علمية بحتة
- صاغ الأسئلة بحيث المستوي الثقافي للمبحوثين .

تحكيم الإستبانة :

عرض الباحث الإستبانة علي مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال العلاقات العامة لتحكيمها ومراجعتها ذلك بعد أن أجازها المشرف ، وأدناه أسماء السادة الخبراء ودرجاتهم العلمية ومواقعهم الوظيفية الذين تفضلوا مشكورين علي تحكيم الإستبانة وهم :

البروفيسور / مختار عثمان الصديق ، أستاذ إعلام بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

البروفيسور / بدر الدين أحمد إبراهيم أستاذ إعلام بجامعة افريقيا العالمية

الدكتور / مجذوب بخيت محمد التوم أستاذ مشارك بكلية علوم الاتصال بجامعة السودان للعلوم

الدكتور / الدسوقي الشيخ حسن الأصم أستاذ مساعد بجامعة السودان كلية علوم الاتصال

الدكتور / معاوية مصطفى بابكر رئيس قسم العلاقات العامة بجامعة السودان - علوم اتصال

الإستبانة في صورتها النهائية :

بعد إجراء التي أشار إليها المحكمون من الناحية المنهجية الموضوعية والشكلية ، وبعد التشاور التصويبات مع المشرف ، قام الباحث بتصميمها في صورتها النهائية بعد أن أكد المحكمين والمشرف علي الدراسة بأنها صالحة لقياس الشئ المراد قياسه ومن ثم تم توزيع (53) استمارة يدوياً علي المبحوثين. علي النحو التالي : جامعة الخرطوم (13) استمارة - جامعة السودان (12) استمارة - جامعة النيلين (10) استمارة - جامعة أم درمان الاسلامية (12) استمارة - وجامعة القران الكريم (3) - وتم استرجاعها كاملة وتم استبعاد (3) استمارة تالفة و أصبح العدد (50) استمارة استبيان .

صدق الأداء والثبات :

استخدم الباحث أسلوب الصدق الظاهري وذلك بغرض إخراج الإستبانة في صورتها الأولية ثم عرضها علي المشرف ، ومن ثم إدخال التعديلات عليها ومن ثم عرضها علي مجموعة من الأساتذة المحكمين والمختصين في مجال العلاقات العامة . وبناءً علي آرائهم ووجهات النظر المختلفة تم تعديل الإستمارة لتصبح في شكلها النهائي وبعدها قام الباحث بطباعة (15) نسخ من الإستبانة وتوزيعها علي المبحوثين بغرض التأكد من مناسبة مضمون الاستبانة للعينة و ذلك لتعرف علي مستوي فهم المبحوثين للأسئلة بجانب معرفة الصعوبات التي يمكن أن تواجه المبحوثين أثناء الإجابة علي الأسئلة وحتى يتم معالجتها.

الخصائص (السيكومترية) القياسية للاستبانة:-

الاتساق الذاتي للمقياس:

لمعرفة الخصائص القياسية للفقرات بالمقياس الحالي، قام الباحث بتطبيق صورة المقياس المعدلة بتوجيهات المحكمين والمكونة من (28) فقرة) عبارة (على عينة أولية حجمها (15) مفحوصاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، قام الباحث برصد الدرجات وإدخالها في برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) (SPSS) بالحاسب الآلي، ومن ثم تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي للفقرات وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل

فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس الفرعي) المحور (الذي تقع تحته الفقرة المعنية والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء- :

جدول رقم (1)

معاملات ارتباط الفقرات مع محاورها

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس		المحور السادس	
رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط
1	0.329	1	0.452	1	0.521	1	0.412	1	0.358	1	0.354
2	0.371	2	0.214	2	0.363	2	0.258	2	0.374	2	0.268
3	0.423	3	0.354	3	0.458	3	0.247	3	0.347	3	0.411
4	0.42	4	0.315			4	0.421	4	0.501	4	0.289
5	0.502	5	0.534			5	0.471	5	0.421		
								6	0.287		

يلاحظ من الجدول (1) أن معاملات ارتباط جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) ، وجميعها تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي .

ثبات الاستبانة: يوفر برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences) مجموعة من الاختبارات لقياس مدى ثبات أداة البحث) الاستبانة (وعدم تأثرها بالعوامل الخارجية، بمعنى آخر لو تم تكرار القياس تحت نفس الظروف فإن النتائج تكون متقاربة جداً ويكون ذلك دليل على ثبات المقياس وقد تم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الموضحة فيما يلي لا يجاد معامل الثبات:

$$R = \frac{N - 1}{N} \quad (\text{مجموع تباينات الأسئلة})$$

$$N = 1 - \text{تباين الدرجات الكلية}$$

حيث:

R :معامل الثبات.

N : عدد عبارات المقياس.

الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل الثبات

جدول رقم (2)
نتائج معاملات الثبات والصدق المحاور والدرجة الكلية للمقياس

الخصائص القياسية		عدد العبارات	المحاور
الصدق الذاتي	معامل الثبات		
0.888	0.790	5	المحور الأول
0.786	0.719	5	المحور الثاني
0.923	0.852	3	المحور الثالث
0.830	0.689	5	المحور الرابع
0.919	0.864	6	المحور الخامس
0.796	0.734	4	المحور السادس
0.929	0.898	28	الاستبانة ككل

من الجدول أعلاه يلاحظ أن معامل الثبات مرتفع وكذلك الصدق الذاتي للمقياس مما يدل على صلاحية المقياس للاستخدام.
الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:
- التكرارات.
 - النسب المئوية.

- الانحراف المعياري
- الوسط الحسابي
- استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لايجاد معامل ثبات الاستبانة.

ثالثاً: عرض وتحليل وتفسير بيانات استمارة البحث

أولاً: تحليل المعلومات الشخصية:

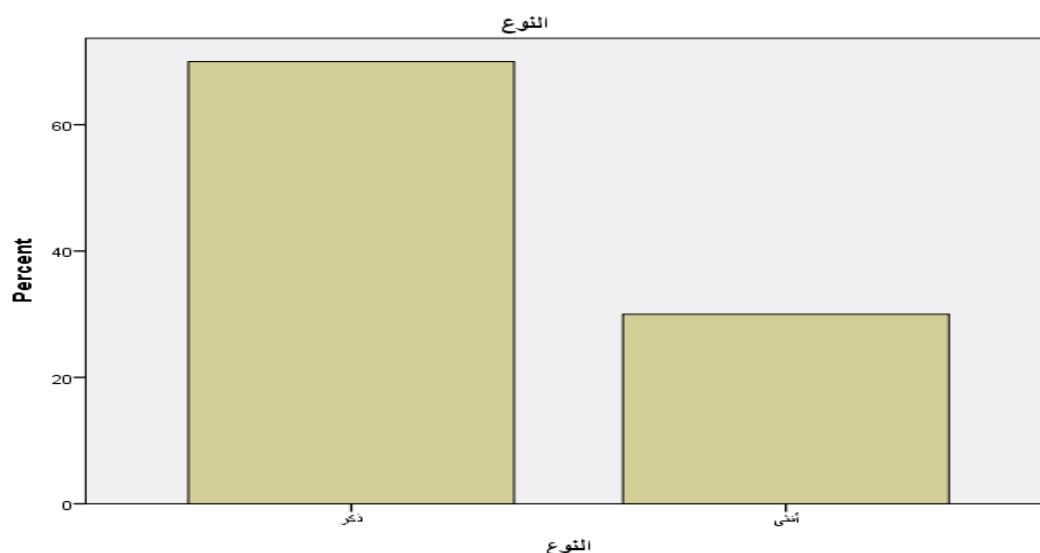
توزيع عينة البحث حسب النوع:

جدول رقم (3)

توزيع عينة البحث حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	35	70%
أنثى	15	30%
المجموع	50	100%

شكل رقم (7)



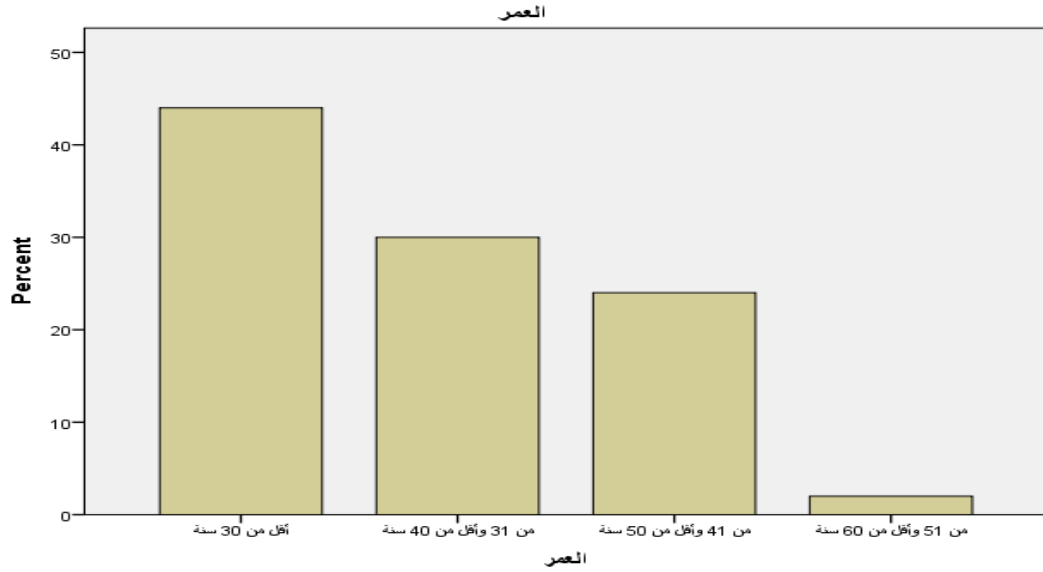
يتضح من الجدول رقم (3) والرسم البياني أعلاه أن نسبة الذكور من أفراد العينة بلغت 70% بينما نسبة الإناث من أفراد العينة بلغت 30% مما يدل على أن أغلب أفراد العينة من الذكور وهذه النتيجة تتوافق مع ما يتطلبه عمل العلاقات العامة المكتبي والميداني.

جدول رقم (4)

يوضح توزيع العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
من 30 سنة فأقل	22	44%
من 31 - 40 سنة	15	30%
من 41 - 50 سنة	12	24%
من 51 - 60 سنة	1	2%
المجموع	50	100.0%

شكل رقم (8)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسبة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة بلغت 44% وهي فترة الشباب والعطاء والنشاط وهذا مؤشر جيد إذ أن الشباب أقدر من غيرهم علي تحمل أعباء العمل و 30% أعمارهم من 30 - 40 سنة، و 24% أعمارهم من 40 - 50 سنة، وهذا مؤشر جيد يدل علي الوعي والنضج و 2% أعمارهم من 50 - 60 سنة وهذا يدل علي وجود الخبرة ، مما يدل أن عينة البحث من الشباب.

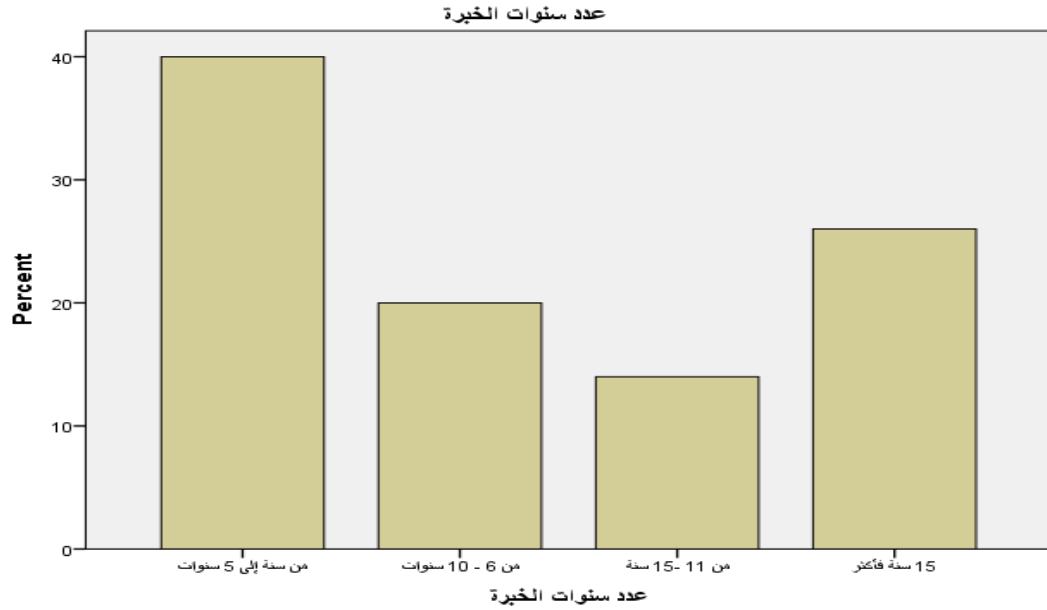
توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (5)

[يوضح: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي]

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	3	6 %
جامعي	34	68 %
فوق الجامعي	13	26 %
المجموع	50	100.0 %

شكل رقم (9)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 6 % من أفراد عينة البحث من حملة الشهادات الثانوية، و68 % منهم من حملة الشهادات الجامعية، وهذا يدل على أن التعليم العالي في السودان شهد توسعاً ملحوظاً، وانتشرت الجامعات في كل ولايات السودان مما إنعكس بدوره على زيادة عدد الجامعيين بالمؤسسات و26 % من حملة الشهادات فوق الجامعية. وهي نسبة ضعيفة لا تتناسب مع المكانة المرموقة لإدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي .

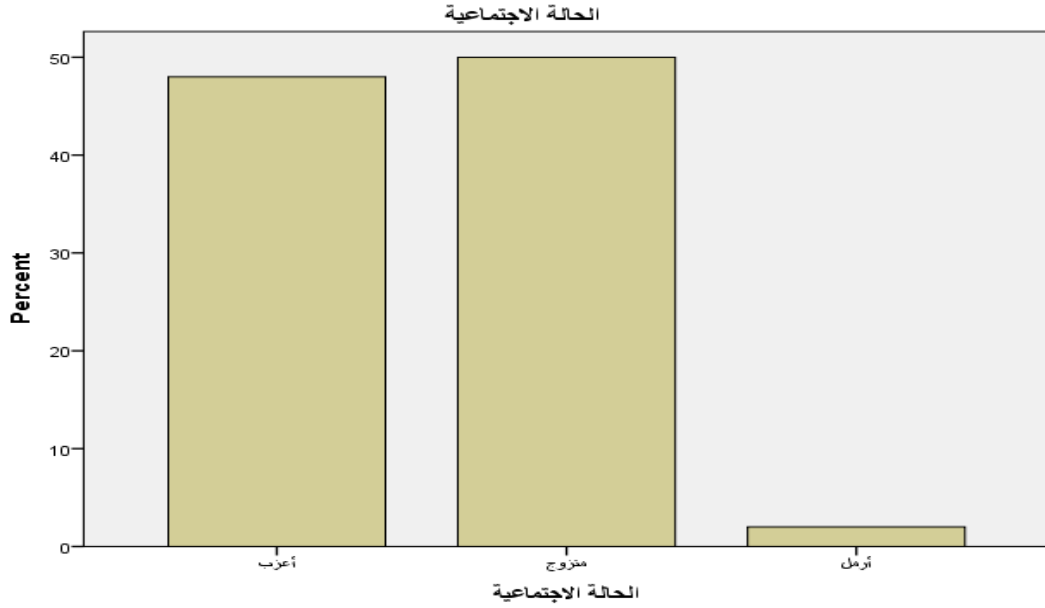
توزيع عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (6)

[يوضح توزيع عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية]

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
48%	24	أعزب
50%	25	متزوج
2%	1	أرمل
100.0%	50	المجموع

شكل رقم (9)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسبة غير المتزوجين بلغت 48% وهؤلاء يسدون فجوة الوجود المستمر في مكان العمل الامر الذي تتطلبه طبيعة العمل بإدارة العلاقات العامة في الجامعات والمتزوجون بلغت نسبتهم 50 %، وهذا يدل علي إنهم مستقرين نفسياً واجتماعياً مما ينعكس بدوره علي تجويد الاداء وترقية وتطوير العمل الامر الذي يتطلبه طبيعة العمل بإدارة العلاقات العامة ، ولأرامل بلغت نسبتهم 3 % مما يدل علي الاستقرار التام وسط العاملين بادارة العلاقات العامة .

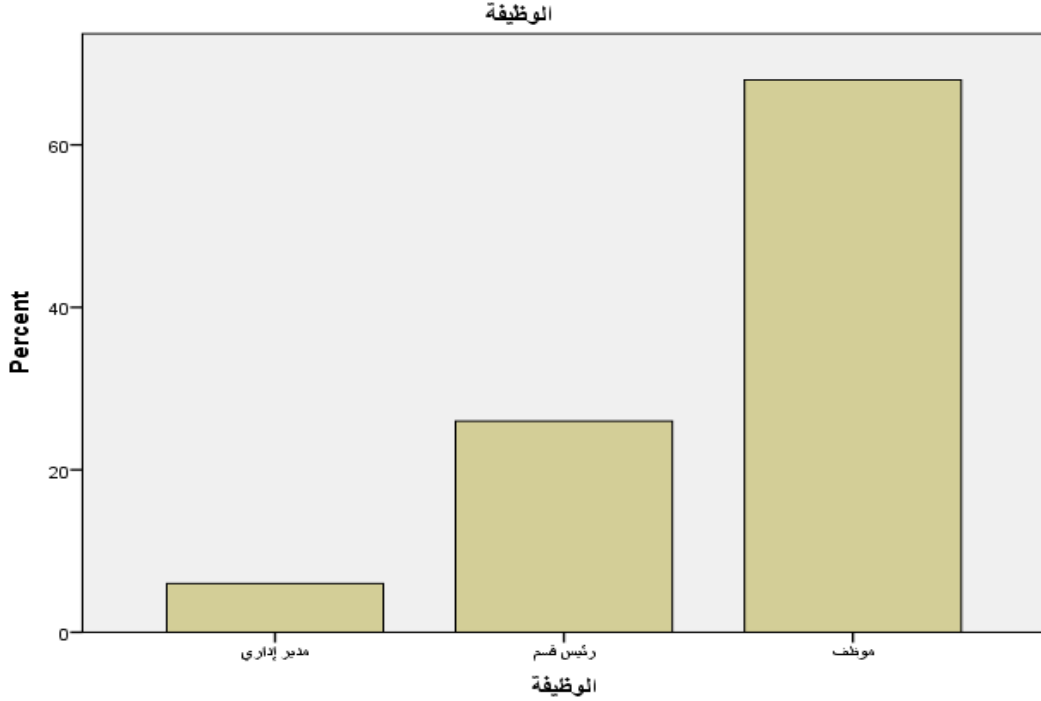
توزيع عينة البحث حسب الوظيفة:

جدول رقم (7)

[يوضح: توزيع عينة البحث حسب الوظيفة]

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
مدير إداري	3	6%
مدير قسم	13	26%
موظف	30	60%
المجموع	50	100.0 %

شكل رقم (10)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 6% من أفراد العينة المبحوثة يعملون تحت مسمى مدراء إداريون و 26% يعملون تحت مسمى رؤساء أقسام و 68% موظفين و 8% من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظائف أخرى داخل إدارة العلاقات العامة مثل مهندس كهربائي ومهندس الالكترونيات وشبكات و هؤلاء تستعين بهم إدارة العلاقات العامة لصيانة الاجهزة الالكترونية والكهربائية .

توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة:

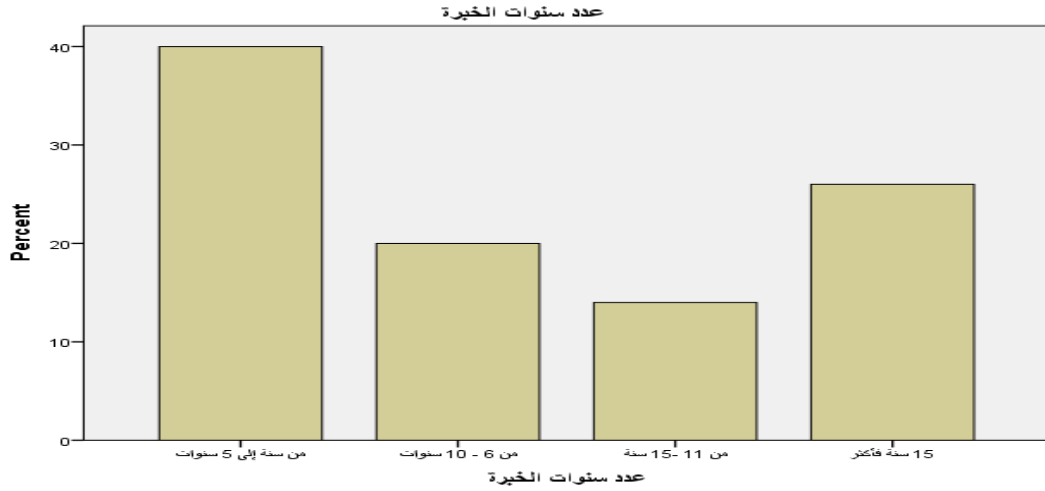
جدول رقم (8)

توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة في التدريس	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	20	40%
من 6 وأقل 10 - سنوات	10	20%
من 11 - 15 سنة	7	14%
أكثر من 15 سنوات	13	26%

المجموع	50	% 100.0
---------	----	---------

شكل رقم (11)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أنه يحتوي علي عدد سنوات خبرة الموظفين في إدارة العلاقات العامة في الجامعات حيث أن 40 % خبرتهم أقل من 5 سنوات، و 20 % خبرتهم من 6 وأقل من 10 سنوات، و 14 % منهم خبرتهم من 11 - 15 سنة و 26 % منهم خبرتهم أكثر من 15 سنوات، ومن خلال هذه النسب يتضح أن الخبرة كافية تماماً للقيام بالمهام والوظائف علي أكمل وجه وهذا يسهل من مهمة بقية الموظفين والعاملين كونهم يعملون مع أفراد ذو خبرة وكفاءة.

توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي الدقيق:

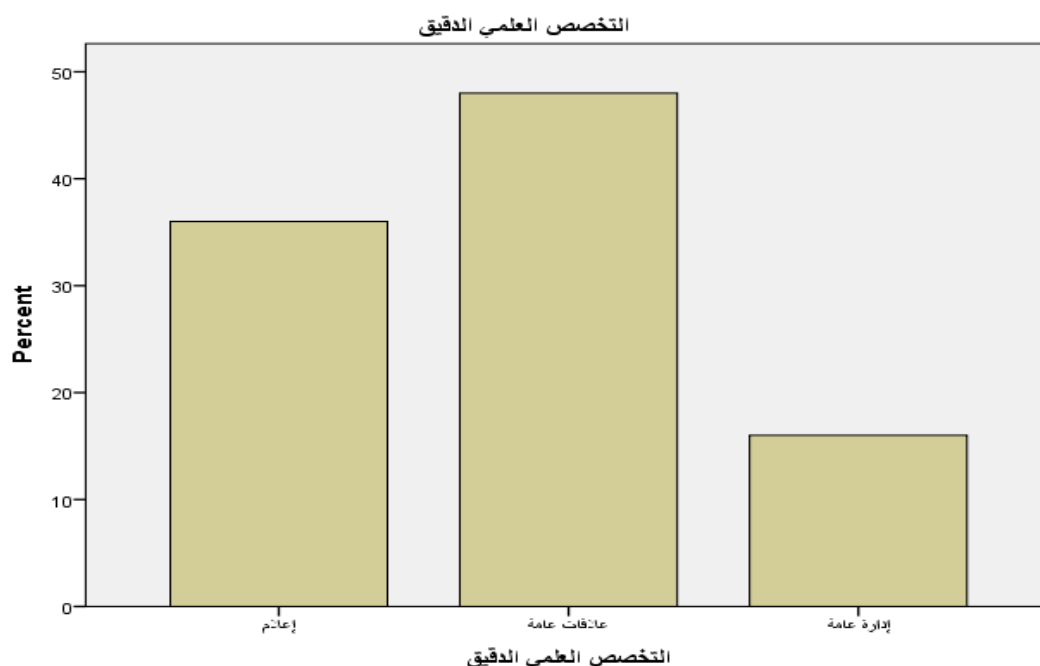
جدول رقم (9)

[يوضح: توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي الدقيق]

النسبة المئوية	العدد	التخصص
36%	18	إعلام
48%	24	علاقات عامة
16%	8	إدارة عامة

100.0%	50	المجموع
--------	----	---------

شكل رقم (12)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 36 % تخصصهم الدقيق إعلام 48 % ، تخصصهم الدقيق علاقات عامة وهذا مؤشر جيد يدل على أن الموظفين متخصصين وملمين علمياً وعملياً بتخصصهم و 16 % ، تخصصهم الدقيق إدارة عامة وهذا مؤشر سلبي يدعو إلى ضرورة الالتفاف إلى تعيين موظفين العلاقات العامة من حملة الشهادات المتخصصة في العلاقات العامة لمعرفة العلمية بها

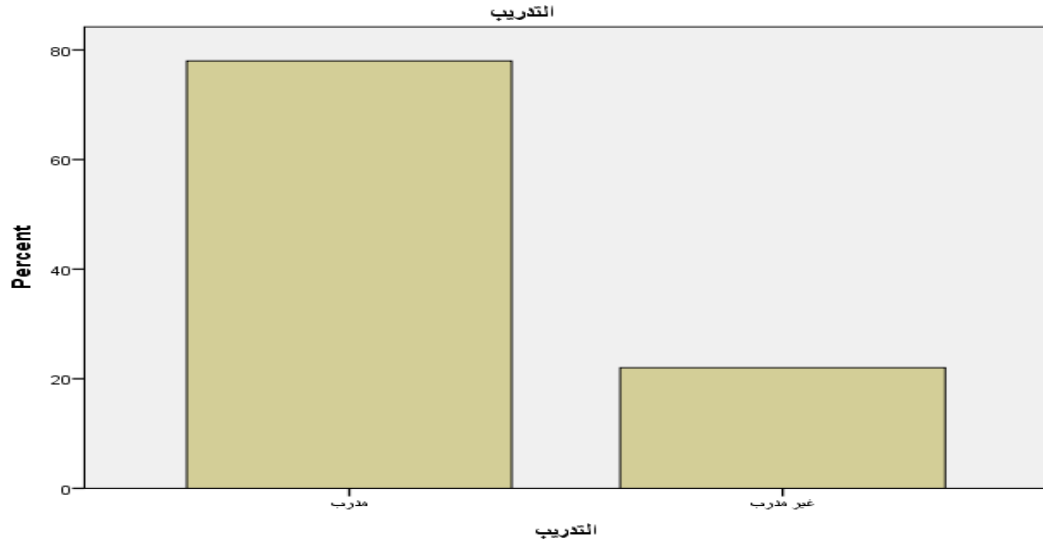
توزيع عينة البحث حسب التدريب:

جدول رقم (10)

يوضح: توزيع عينة البحث حسب التدريب

النسبة	التكرار	التدريب
78 %	39	مدرب
22 %	11	غير مدرب
100 %	50	المجموع

شكل رقم (13)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 78% من افراد العينة مدربين وهذا دليل علي إهتمام الإدارة العليا بتدريب العاملين بإدارة العلاقات العامة إيماناً منها بالدور الإيجابي الذي يمكن أن تلعبه إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهداف الجامعة و22% من غير المدربين ومن الضروري أن تسعى إدارة العلاقات العامة لتدريب كل الموظفين لرفع كفاءتهم وتثقيل مهاراتهم .

ثانياً: المعلومات الموضوعية:

هل يوجد جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في هذه الجامعة

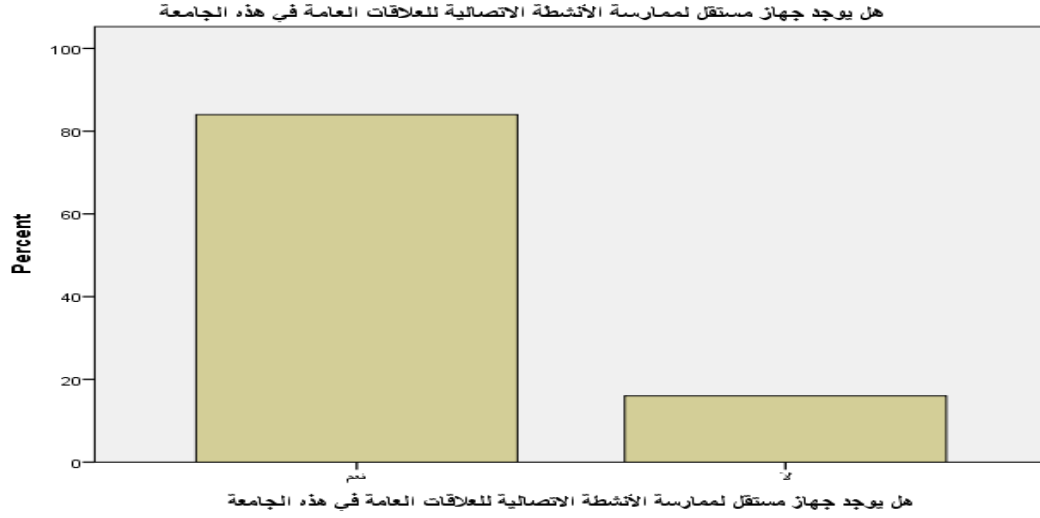
جدول رقم (11)

[يوضح هل يوجد جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في هذه الجامعة]

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84%

%16	8	لا
100.0%	50	المجموع

شكل رقم (14)



من الجدول والشكل أعلاه والذي يحتوي علي آراء أفراد العينة المبحوثة حول هل يوجد جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة يتضح أن 84 % من افراد العينة يقررون بوجود جهاز مستقل لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في الجامعة وهذا ما جعل إدارة العلاقات العامة تعي وتدرك وتعرف مهام واهداف هذه الأنشطة والدور الذي يمكن أن تقوم به إذا تم توظيفها بالصورة الصحيحة ، بينما 16 % يقررون بغير ذلك.

المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة بهذه الجامعة:

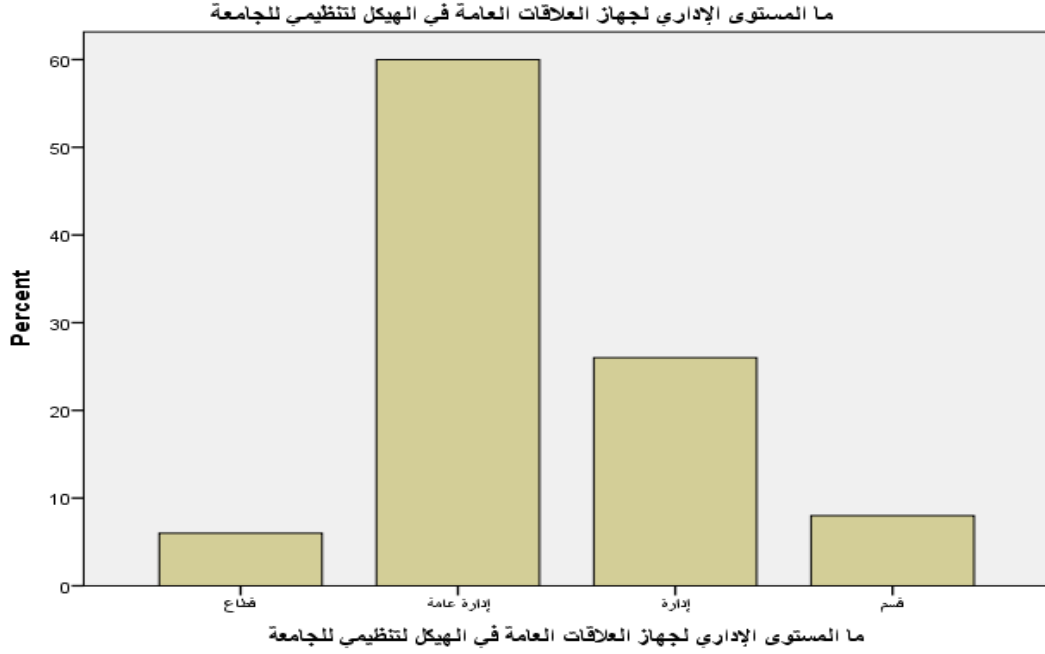
جدول رقم (12)

ابوضح :المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة بهذه الجامعة]

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الإداري
%6	3	قطاع
%60	30	إدارة عامة
%28	14	قسم

وحدة	3	8%
المجموع	50	100.0%

شكل رقم (15)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 6% من المستويات الإدارية للعلاقات العامة تتمثل في قطاع و 60% إدارة عامة وهذا ما جعل إدارة العلاقات العامة تعي وتدرک وتعرف مهامها وأهدافها جيداً ، و 38% إدارة منفصلة ، و 8% قسم للعلاقات العامة

الجهة التي يتبع لها جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة:

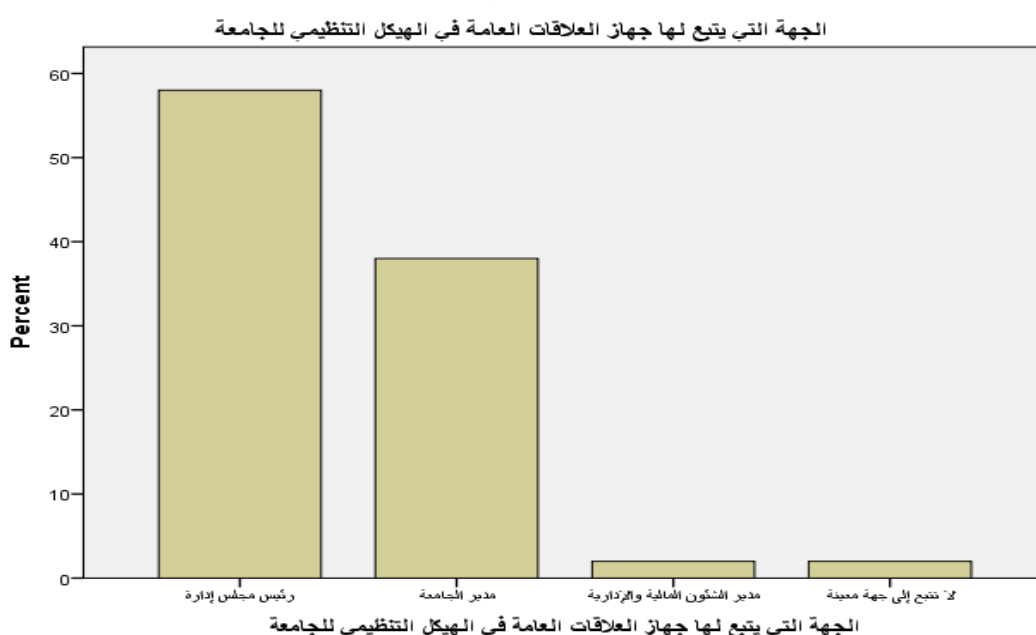
جدول رقم (13)

يوضح : الجهة التي يتبع لها جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة

الجهة التي يتبع لها الجهاز	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مجلس إدارة	29	58%

38%	19	مدير الجامعة
2%	1	مدير الشؤون المالية والإدارية
2%	1	لا تتبع لجهة معينة
100.0%	50	المجموع

شكل رقم (16)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 58% يقرون أن جهاز العلاقات العامة بالجامعات تتبع لرئيس مجلس إدارة و38% تتبع لمدير الجامعة وهذا مؤشر جيد فمن الضروري أن تتبع للإدارة العليا للمؤسسة حتي تكون قريبة ومشاركة في صنع القرارات وإيجاد الحلول للصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة العليا و2% تتبع لمدير الشؤون المالية والإدارية و2% مستقلة لا تتبع لأي جهة بالجامعة. مدى حرص الإدارة على تدريب العاملين بالعلاقات العامة:

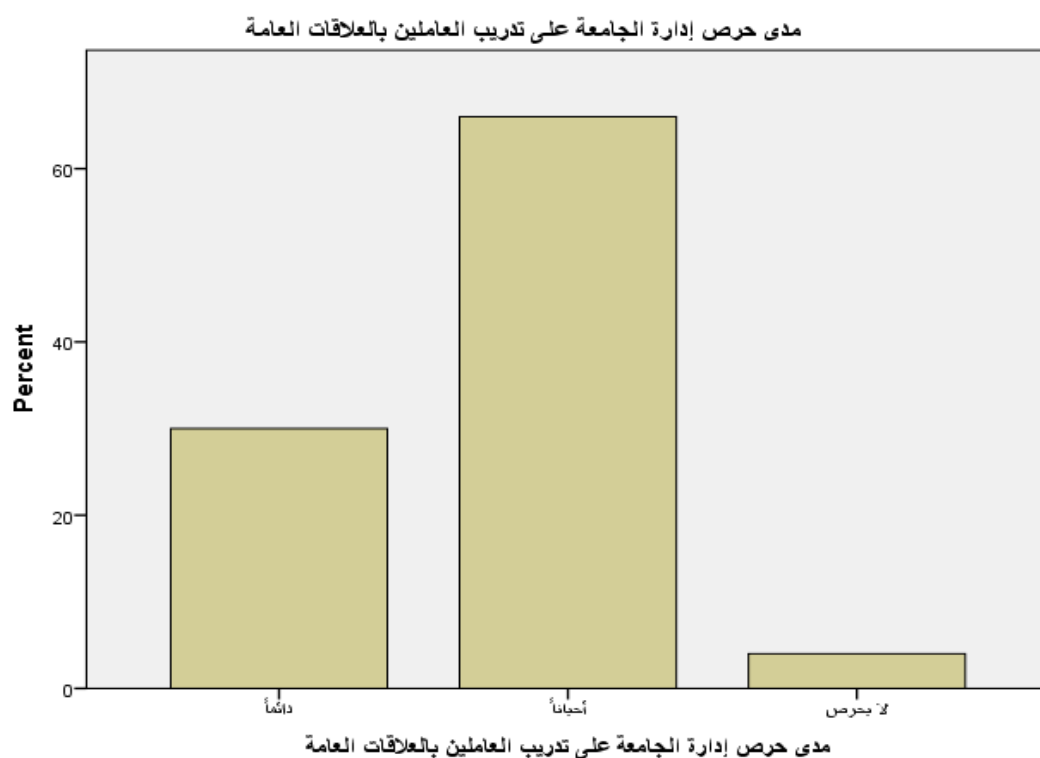
جدول رقم (14)

يوضح مدى حرص الإدارة على تدريب العاملين بالعلاقات العامة

النسبة المئوية	التكرار	مدى حرص الإدارة
30%	15	دائماً

أحياناً	33	66%
لا تحرص	2	4%
المجموع	50	100.0%

شكل رقم (17)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 30% من أفراد العينة يرون بالحرص الدائم لإدارة الجامعة بتدريب العاملين بالعلاقات العامة و 66% منهم يرون ذلك أحياناً و 4% يرون أن الجامعة لا تحرص على تدريب العاملين بالعلاقات العام.

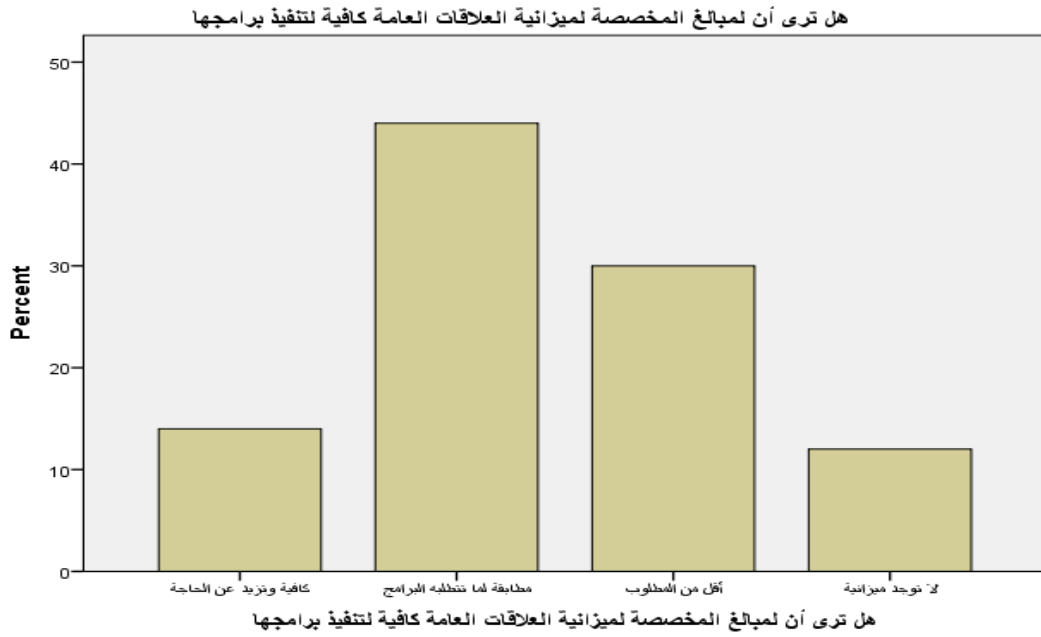
جدول رقم (15)

يوضح هل ترى أن المبالغ المخصصة لميزانية العلاقات العامة كافية للتنفيذ

النسبة المئوية	التكرار	المبالغ المخصصة لميزانية العلاقات العامة كافية
14%	7	كافية وتفيض عن الحاجة

مطابقة لما تتطلبه البرامج	22	44%
أقل من المطلوب	15	30%
لا توجد ميزانية	6	12%
المجموع	50	100.0%

شكل رقم (18)



ممن الجدول والشكل أعلاه يتضح أن 14% من أفراد العينة يرون بأن المبالغ المخصصة للعلاقات العامة كافية وتفيض عن الحاجة، 44% يرون مطابقتها لما تتطلبه البرامج، و 30% يرون أنها أقل من المطلوب، و 12% بعدم وجود ميزانية . علي الإدارة العليا للمؤسسات أن تضع ميزانية كافية لتنفيذ كل برامج والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة .

عرض وتحليل ومناقشة محاور الاستبانة

المحور الأول: الأهداف:

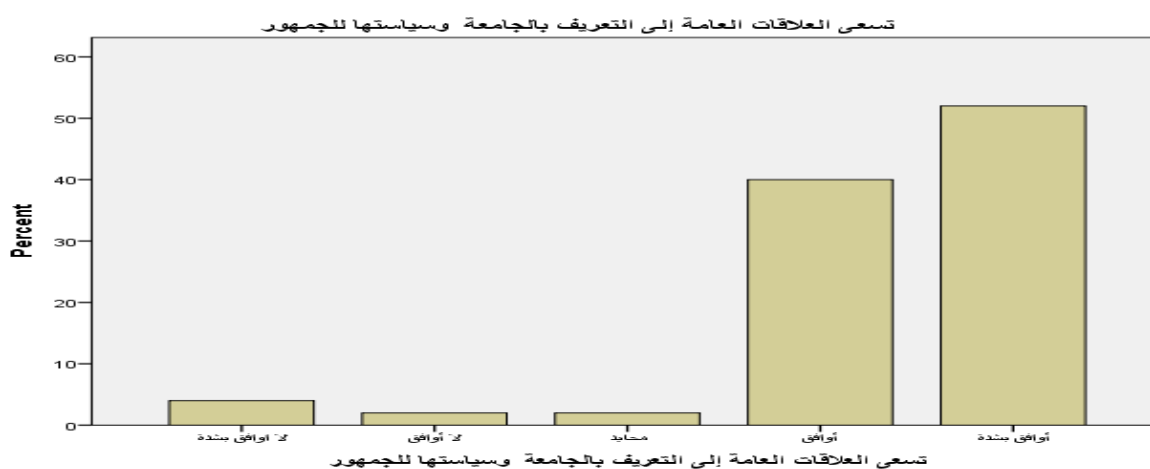
جدول رقم (16)

يوضح: تسعى العلاقات العامة إلى التعريف بالجامعة وسياساتها للجمهور:

الخيار	التكرار	النسبة %
--------	---------	----------

أوافق بشدة	26	%52.0
أوافق	20	%40.0
محايد	1	%2.0
لا أوافق	2	%4.0
لا أوافق بشدة	2	%4.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (19)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (52%) يوافقون بشدة علي أن ادارة العلاقات العامة تسعى إلي التعريف بالجامعة وسياساتها للجمهور الداخلي والخارجي ، (40%) أوافق، (2%) محايد، (4%) (لا أوافق) و (4%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون بأن العلاقات العامة تسعى إلى التعريف بالجامعة وسياساتها للجمهور وتملكه الحقائق والمعلومات عن المنشأة أو المؤسسة عن طريق كل الوسائل الاتصالية المتاحة .

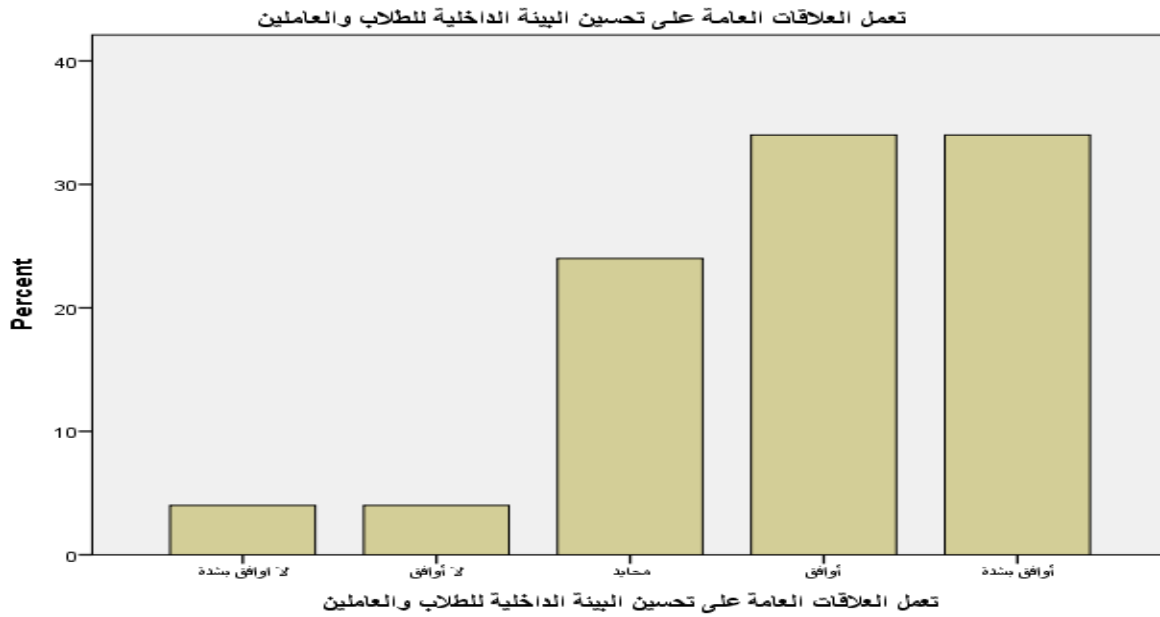
جدول رقم (17)

يوضح : تعمل العلاقات العامة على تحسين البيئة الداخلية للطلاب والعاملين:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	17	%34.0

أوافق	17	34.0%
محايد	12	24.0%
لا أوافق	2	4.0%
لا أوافق بشدة	2	4.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (20)



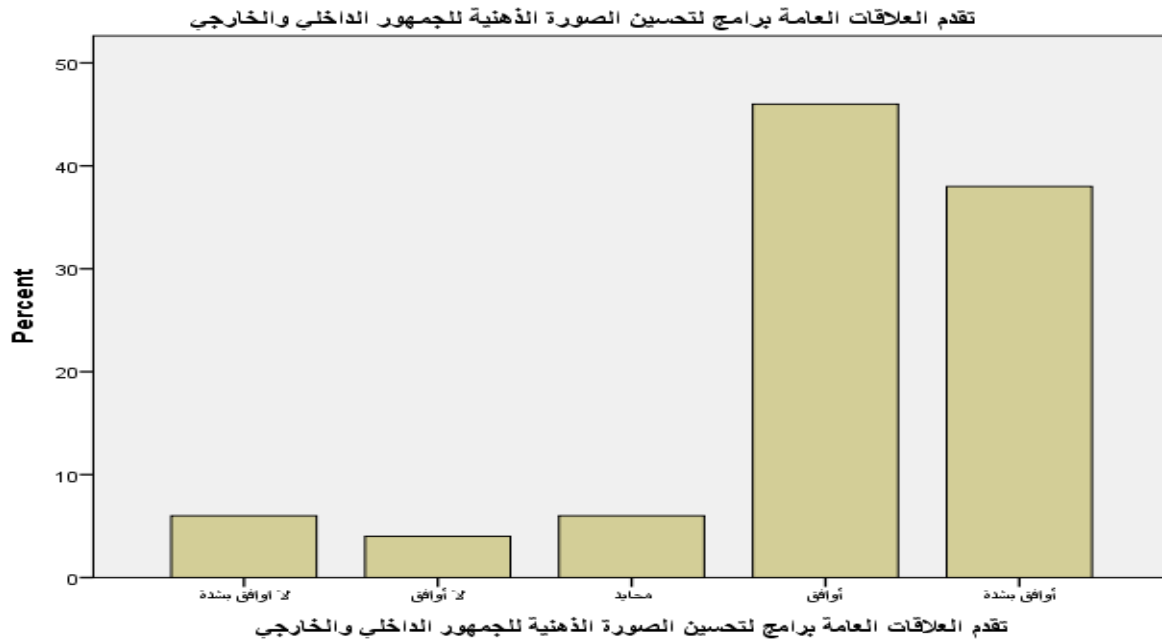
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (34%) يوافقون وبشدة علي أن العلاقات العامة تعمل علي تحسين البيئة الداخلية للطلاب وللعاملين ، و(34%) أوافق، (24%) محايد، (4%) لا أوافق و (4%) لا أوافق بشدة ، مما يدل على أن أفراد العينة يرون بأن العلاقات العامة تعمل على تحسين البيئة الداخلية للطلاب والعاملين عن طريق الأنشطة والبرامج الاتصالية التي تنظمها للطلاب مع عمادة شؤون الطلاب مما تجعل البيئة الجامعية جاذبة للطلاب والعاملين .

جدول رقم (18)

يوضح : تقدم العلاقات العامة برامج لتحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي والخارجي:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	19	%38.0
أوافق	23	%46.0
محايد	3	%6.0
لا أوافق	2	%4.0
لا أوافق بشدة	3	%6.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (21)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (38%) أوافق بشدة، (46%) أوافق، (6%) محايد، (4%) (لا أوافق) و (6%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تقدم برامج لتحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي والخارجي.

جدول رقم (19)

يوضح : تتواصل العلاقات العامة مع أسر الطلاب وذلك لبناء علاقات طيبة معهم.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	15	%30.0
أوافق	1	%2.0
محايد	21	%42.0
لا أوافق	7	%14.0
لا أوافق بشدة	6	%12.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (22)



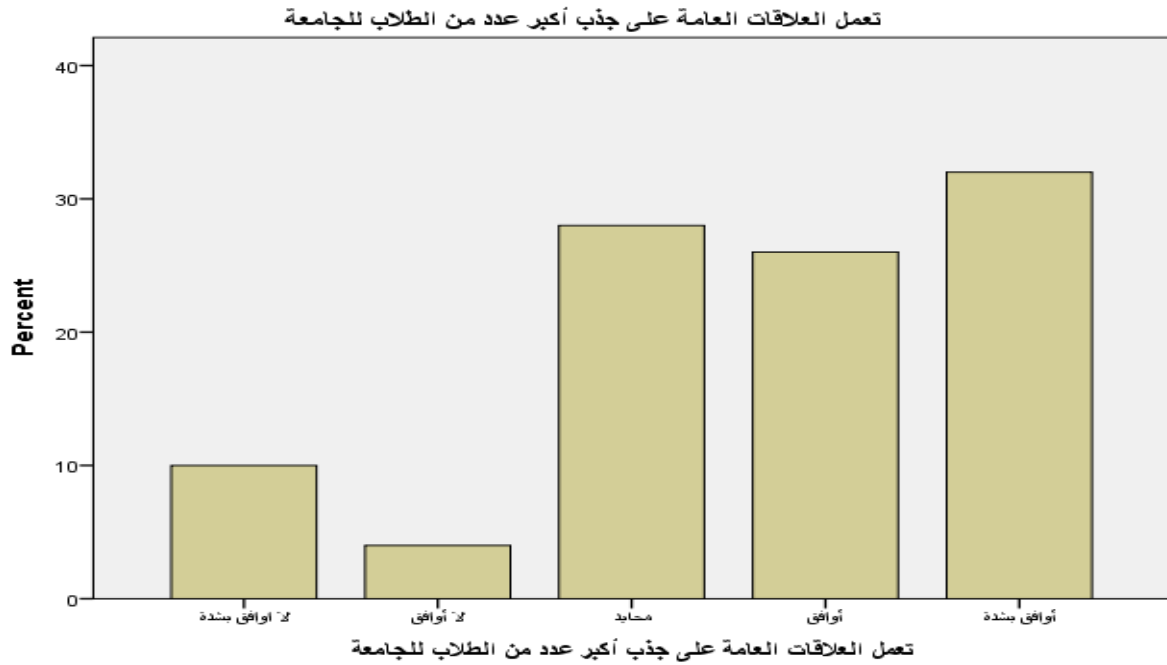
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (30%) أوافق بشدة، (2%) أوافق، (42%) محايد، (14%) (لا أوافق) و (12%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من أن العلاقات العامة تتواصل مع أسر الطلاب لبناء علاقات طيبة معهم.

جدول رقم (20)

يوضح: تعمل العلاقات العامة على جذب أكبر عدد من الطلاب للجامعة:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	16	%32.0
أوافق	13	%26.0
محايد	14	%28.0
لا أوافق	5	%10.0
لا أوافق بشدة	2	%4.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (23)



من الجدول أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (%32) أوافق بشدة، (%26) أوافق، (%28) محايد، (%10) (لا أوافق) و (%4) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تعمل على جذب أكبر عدد من الطلاب للجامعة.

مما تقدم يتضح من الجداول السابقة نجد أن أهداف العلاقات العامة بالجامعات تتسم بالإيجابية.

جدول رقم (21)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجمعية الأهداف

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكى
الأهداف تتسم بالإيجابية	4.21871	18.7200	15

من الجدول (21) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور الأول (18.7200) وهو أكبر من الوسط المحكى (15) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (4.21871) مما يدل على أن أهداف العلاقات العامة بالجامعات تتسم بالإيجابية.

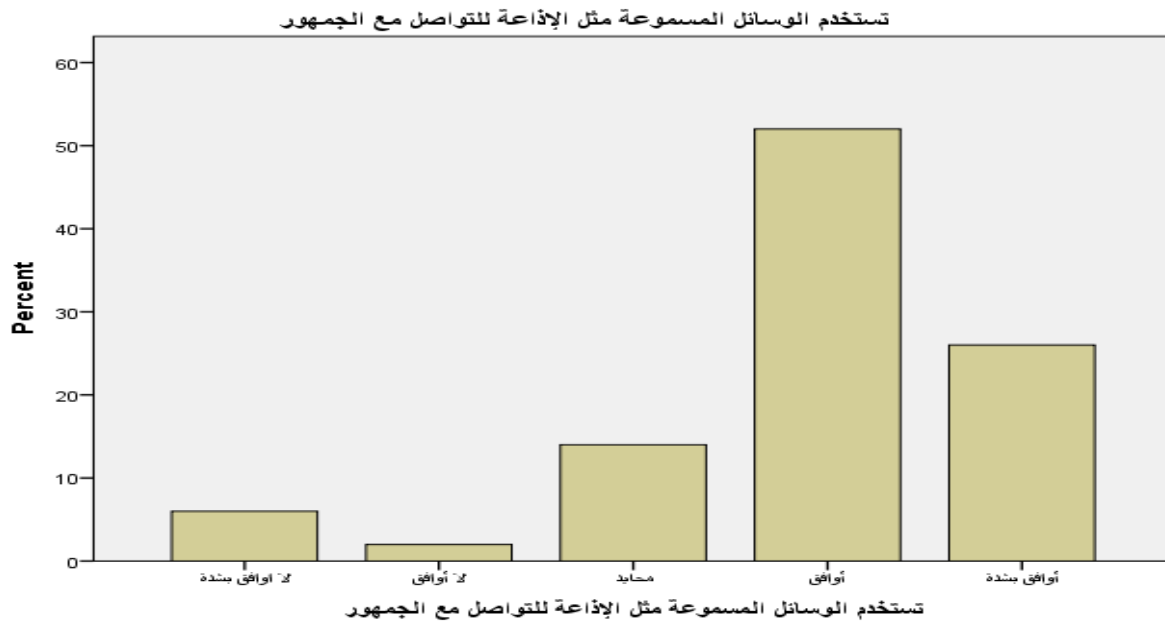
المحور الثاني: الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي:

جدول رقم (22)

يوضح : تستخدم الوسائل المسموعة مثل الإذاعة للتواصل مع الجمهور:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	13	%26.0
أوافق	26	%52.0
محايد	7	%14.0
لا أوافق	1	%2.0
لا أوافق بشدة	3	%6.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (24)



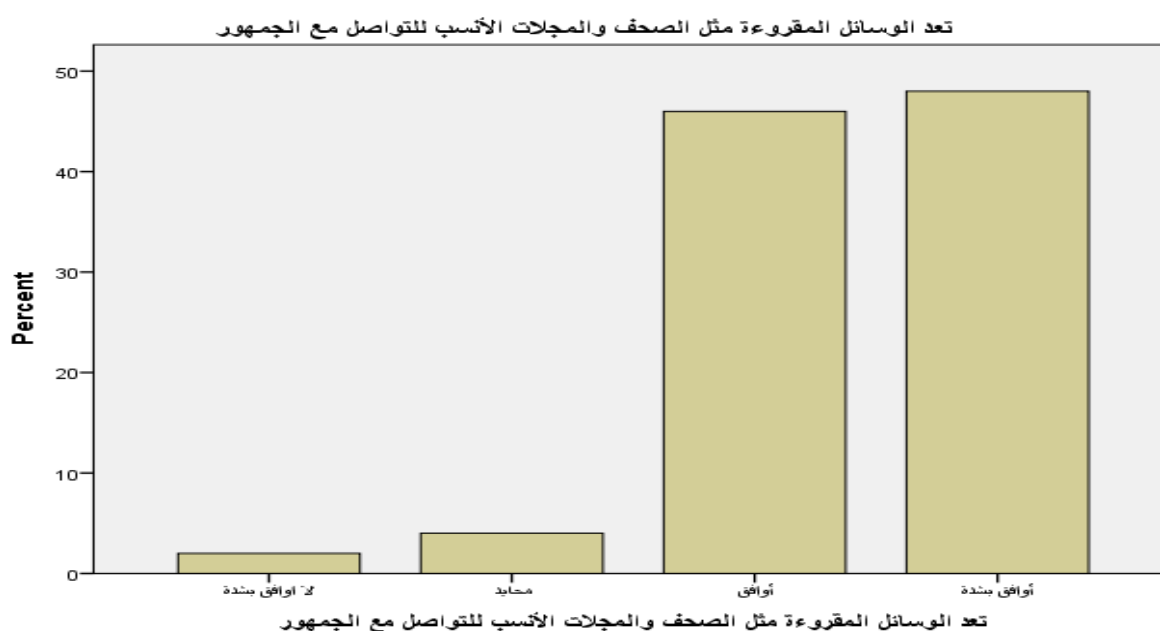
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (26%) أوافق بشدة، (52%) أوافق، (14%) محايد، (2%) (لا أوافق) و (6%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أنه تستخدم الوسائل المسموعة مثل الإذاعة للتواصل مع الجمهور.

جدول رقم (23)

يوضح: تعد الوسائل المقروءة مثل الصحف والمجلات الأنسب للتواصل مع الجمهور:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	24	48.0%
أوافق	23	46.0%
محايد	2	4.0%
لا أوافق	2	4.0%
لا أوافق بشدة	0	0.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (25)



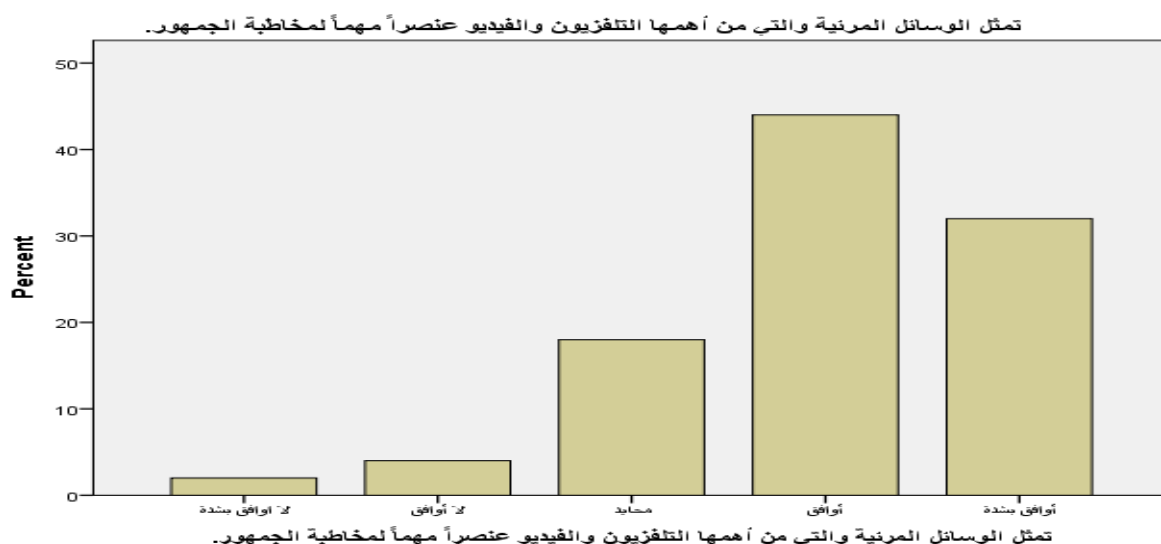
من الجدول أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (48%) أوافق بشدة، (36%) أوافق، (4%) محايد، (4%) لا أوافق (صفر%) لا أوافق بشدة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الوسائل المقروءة مثل الصحف والمجلات تعد الأنسب للتواصل مع الجمهور وما زالت للمطبوعات الورقية قيمة كبيرة بما تحتويه من مميزات .

جدول رقم (24)

يوضح : تمثل الوسائل المرئية والتي من أهمها التلفزيون والفيديو عنصراً مهماً لمخاطبة الجمهور :

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	16	32.0%
أوافق	22	44.0%
محايد	9	18.0%
لا أوافق	2	4.0%
لا أوافق بشدة	1	2.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (26)



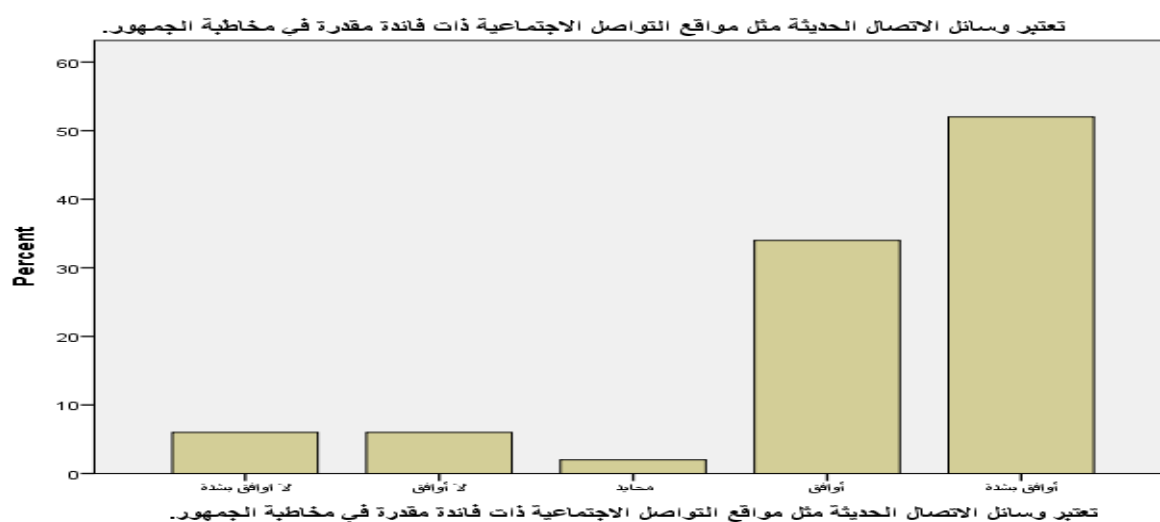
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسبة خياراتهم كما يلي: (32%) أوافق بشدة، (44%) أوافق، (18%) محايد، (4%) (لا أوافق) و (2%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الوسائل المرئية والتي من أهمها التلفزيون والفيديو تمثل عنصراً مهماً لمخاطبة الجمهور وهي الأكثر مشاهدة وانتشاراً الآن على إدارة العلاقات العامة إن تخطت القناة المناسبة والأكثر مشاهدة لنشر برامجها التوعوية و أيضاً رفعها كمقاطع فيديو على الانترنت لتصل لأكبر كمية ممكنة من الطلاب

جدول رقم (25)

يوضح: تعتبر وسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعية ذات فائدة مقدرة في مخاطبة الجمهور.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	36	52.0%
أوافق	17	34.0%
محايد	1	2.0%
لا أوافق	3	6.0%
لا أوافق بشدة	3	6.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (27)



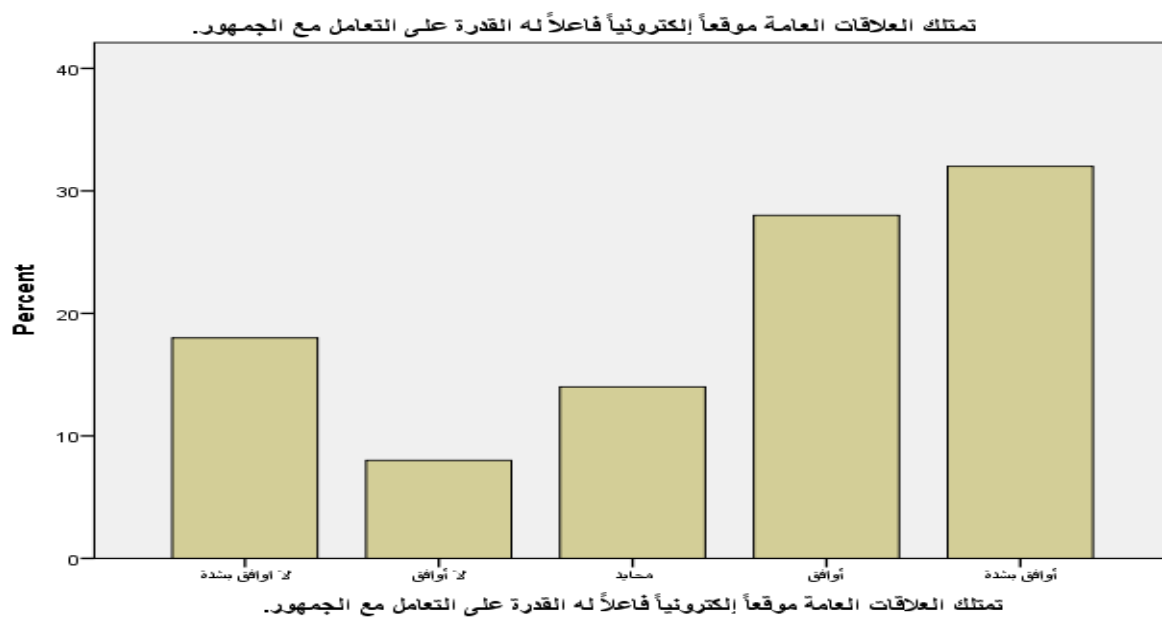
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (52%) أوافق بشدة، (34%) أوافق، (2%) محايد، (6%) (لا أوافق) و (6%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن وسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعية (واتساب فيسبوك تويتر.... الخ) تعتبر ذات فائدة مقدرة في مخاطبة الجمهور وبما أن الجمهور المستهدف هو فئة الطلاب فهم يستخدمون هذه الوسائل بكثرة فلذلك علي العلاقات العامة أن تعد برامجها وتستخدم هذه الوسائل للوصول الي كل الجمهور المستهدف .

جدول رقم (26)

يوضح: تمتلك العلاقات العامة موقعاً إلكترونياً فاعلاً له القدرة على التعامل مع الجمهور.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	16	32.0%
أوافق	14	28.0%
محايد	7	14.0%
لا أوافق	9	18.0%
لا أوافق بشدة	4	8.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (28)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (32%) أوافق بشدة، (28%) أوافق، (14%) محايد، (18%) لا أوافق و (8%) لا أوافق بشدة ، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تمتلك موقعاً إلكترونياً فاعلاً له القدرة على التعامل مع الجمهور. مما تقدم يتضح أن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي فعالة.

جدول رقم (27)

[الوسط الحسابي والانحراف المعياري مجتمع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة

للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي]

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكي
الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي فعالة.	3.42833	19.9600	15

من الجدول (19) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور الثاني (19.9600) وهو أكبر من الوسط المحكي (15) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (3.42833) مما يدل على أن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي فعالة.

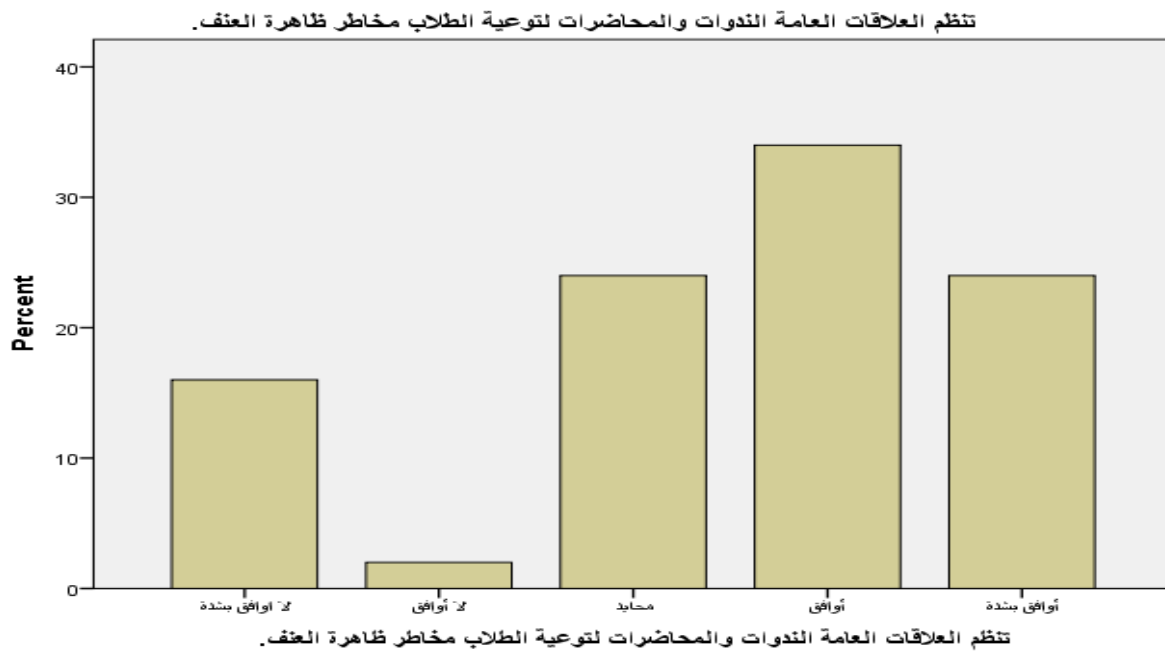
المحور الثالث: الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة:

جدول رقم (28)

يوضح : تنظم العلاقات العامة الندوات والمحاضرات لتوعية الطلاب مخاطر ظاهرة العنف.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	12	24.0%
أوافق	17	34.0%
محايد	12	24.0%
لا أوافق	8	16.0%
لا أوافق بشدة	1	2.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (29)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (24%) أوافق بشدة، (34%) أوافق، (24%) محايد، (16%) لا أوافق، و (2%) لا أوافق بشدة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تنظم الندوات والمحاضرات لتوعية الطلاب مخاطر ظاهرة العنف وهي أفضل الطرق للتوعية و أكثر تأثيراً وتطيح الفرصة للأسئلة المباشرة فلا بد ان

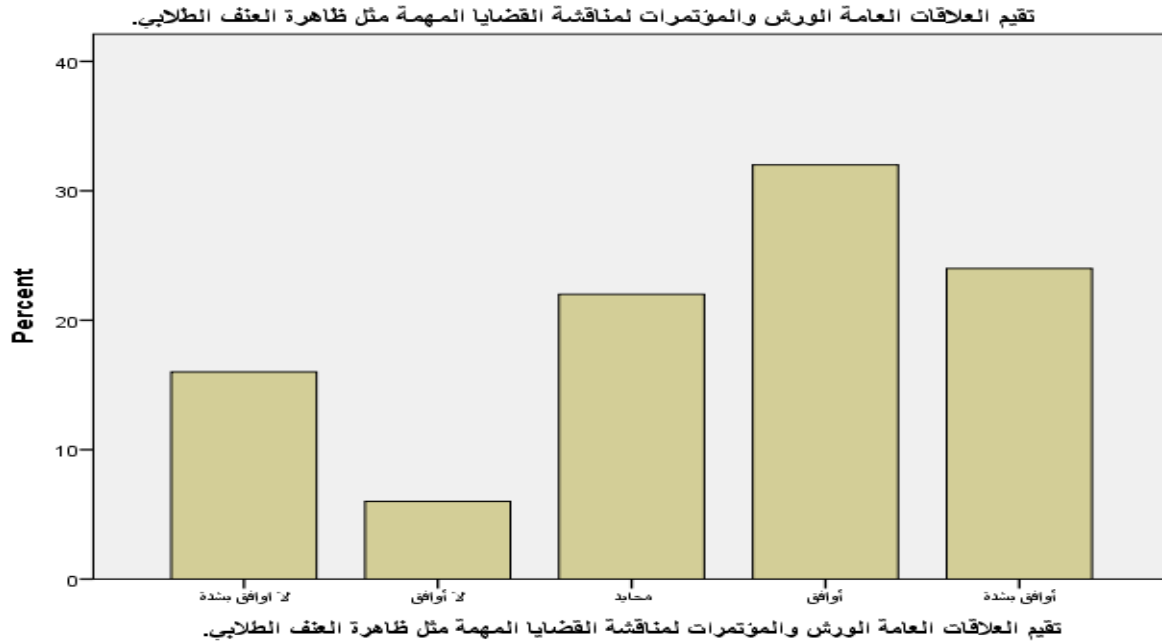
يكون المتحدث أو المحاضر لبقاً وملماً بكل سبل الإقناع وذو شخصية قوية ومؤثرة حتي يستطيع إقناع الطلاب بضرورة الابتعاد عن العنف وكل ما يؤدي إليه .

جدول رقم (29)

يوضح: تقييم العلاقات العامة الورش والمؤتمرات لمناقشة القضايا المهمة مثل ظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	12	24.0%
أوافق	16	32.0%
محايد	11	22.0%
لا أوافق	8	16.0%
لا أوافق بشدة	3	6.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (30)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (24%) يوافقون و بشدة علي أن إدار العلاقات العامة تقييم الورش والمؤتمرات لمناقشة القضايا المهمة ، (32%) أوافق، (22%) محايد، (16%) (لا أوافق) و (6%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تقييم الورش والمؤتمرات لمناقشة القضايا المهمة مثل ظاهرة العنف

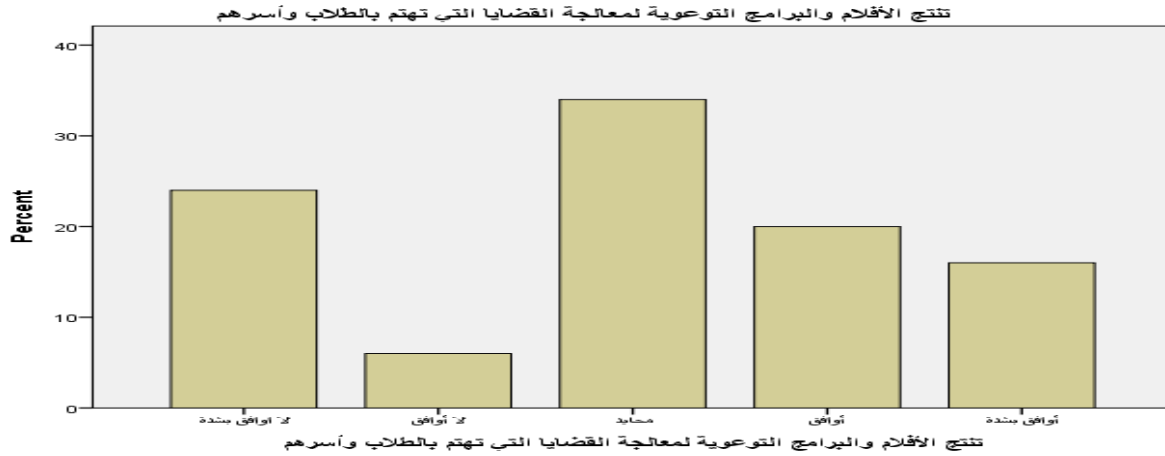
الطلابي وبعض القضايا والظواهر السالبة التي تظهر بين الطلاب فلا بد لموظف العلاقات العامة أن يكون ذو نظرة ثاقبة وعين فاحصة لرصد الظواهر الايجابية لدعمها وتشجيع الطلاب عليها والظواهر السلبية للقضاء عليها أو التقليل منها .

جدول رقم (30)

يوضح هل تنتج العلاقات العامة الأفلام والبرامج التوعوية لمعالجة القضايا التي تهتم الطلاب وأسرهم

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	12	24.0%
أوافق	3	6.0%
محايد	17	34.0%
لا أوافق	10	20.0%
لا أوافق بشدة	8	16.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (31)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (24%) أوافق بشدة، (6%) أوافق، (24%) محايد، (20%) (لا أوافق) و (16%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من العلاقات العامة بالجامعات تنتج الأفلام والبرامج التوعوية لمعالجة القضايا التي تهتم بالطلاب وأسرهم. مما تقدم يتضح أن الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة فعالة في معالجة ظاهرة العنف الطلابي.

جدول رقم (31)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكي
الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة فعالة في معالجة ظاهرة العنف الطلابي	3.57223	9.8800	9

من الجدول (31) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور الثالث (9.8800) وهو أكبر من الوسط المحكي (9) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (3.57223) مما يدل على أن الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعة فعالة في معالجة ظاهرة العنف الطلابي.

المحور الرابع: مسببات العنف الطلابي:

جدول رقم (32)

يوضح : تمثل التنشئة الاجتماعية للشخصية السودانية عاملاً مهماً في العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	19	%38.0
أوافق	18	%36.0
محايد	3	%6.0
لا أوافق	6	%12.0
لا أوافق بشدة	4	%8.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (32)



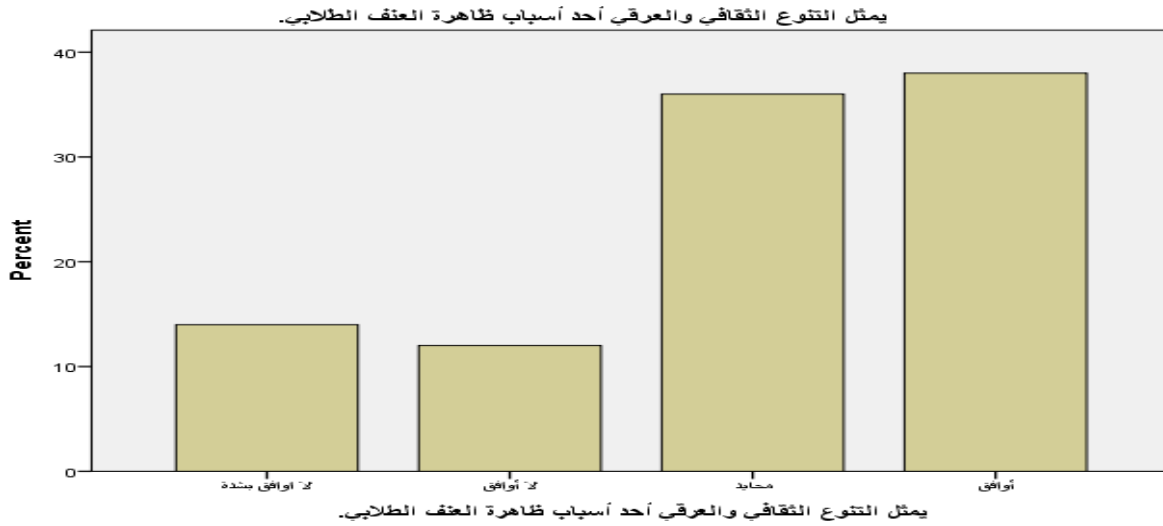
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (38%) أوافق بشدة، (36%) أوافق، (6%) محايد، (12%) لا أوافق و (8%) لا أوافق بشدة، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يرون أن التنشئة الاجتماعية للشخصية السودانية تمثل عاملاً مهماً في العنف الطلابي.

جدول رقم (33)

يوضح: يمثل التنوع الثقافي والعرقي أحد أسباب ظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	صفر	0.0%
أوافق	19	38.0%
محايد	18	36.0%
لا أوافق	6	12.0%
لا أوافق بشدة	7	14.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (33)



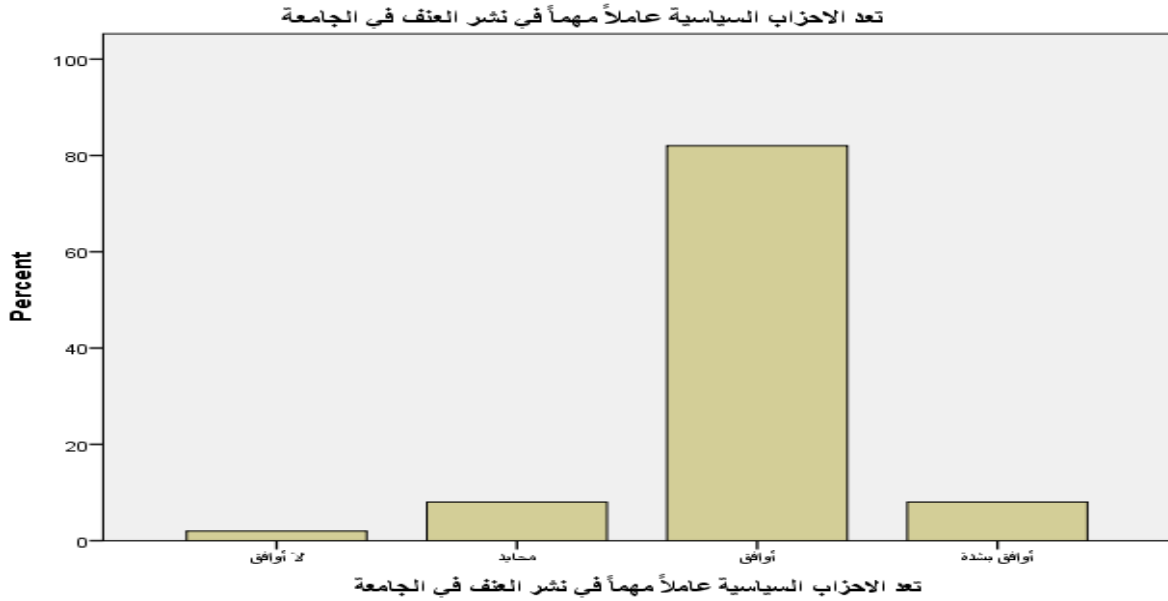
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (صفر%) أوافق بشدة، (38%) أوافق، (36%) محايد، (12%) (لا أوافق) و (14%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن التنوع الثقافي والعرقي يمثل أحد أسباب ظاهرة العنف الطلابي فالسودان بلد شاسع وتعدد فيه القبائل والثقافات علي إدارة العلاقات العامة أن تسعى إلي غرس قيم الزمالة والاخوة والمحبة بين الطلاب بتصميم برامج وأنشطة توعوية وأيضا لابد من تفعيل قوانين لمحاسبة اي طلب يستخدم ألفاظ عنصرية أو يقلل من قيمة شخص ما بسبب لونه أو جنسه أو... الخ لأن هذا يقود إلي الكراهية بين الطلاب .

جدول رقم (34)

يوضح : تعد الاحزاب السياسية عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	4	%8.0
أوافق	41	%82.0
محايد	4	%8.0
لا أوافق	1	%2.0
لا أوافق بشدة	0	%0.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (34)



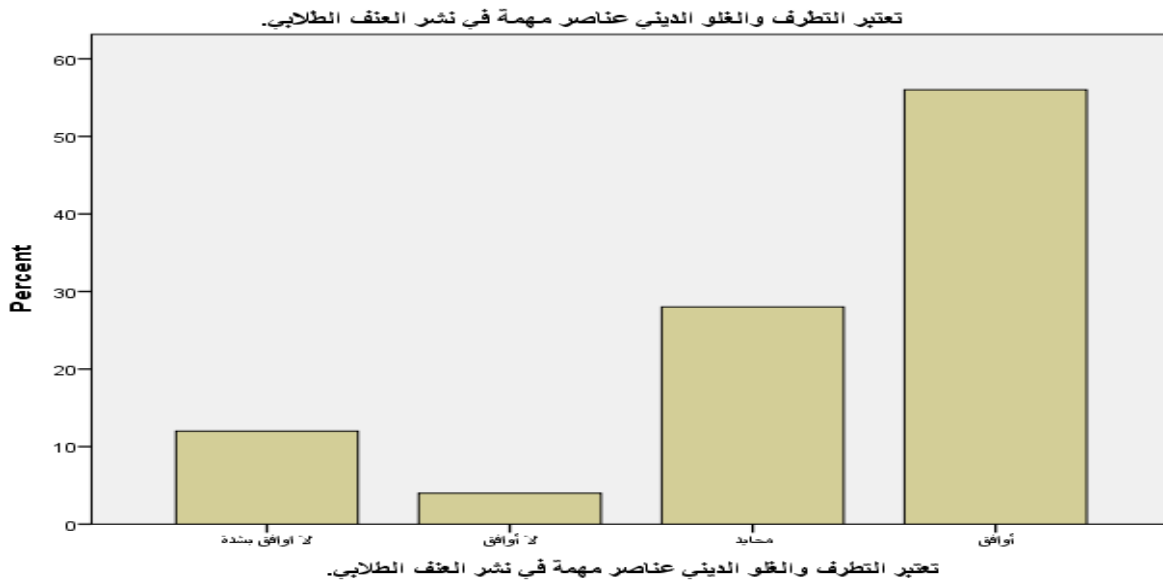
من الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (8%) أوافق بشدة، (82%) أوافق، (8%) محايد، (2%) (لا أوافق) و (صفر %) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الاحزاب السياسية تعد عاملاً مهماً في نشر العنف في الجامعة وذلك بسبب استخدام الالفاظ الجارحة وعدم ضبط أركان النقاشات بين الاحزاب والتعصب الحزبي علي جهاز العلاقات العامة ان يعمل علي توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية وأداب الحوار فيما بينهم .

جدول رقم (35)

يوضح: يعتبر التطرف والغلو الديني عناصر مهمة في نشر العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	صفر	%0.0
أوافق	29	%58.0
محايد	14	%28.0
لا أوافق	2	%4.0
لا أوافق بشدة	5	%10.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (35)



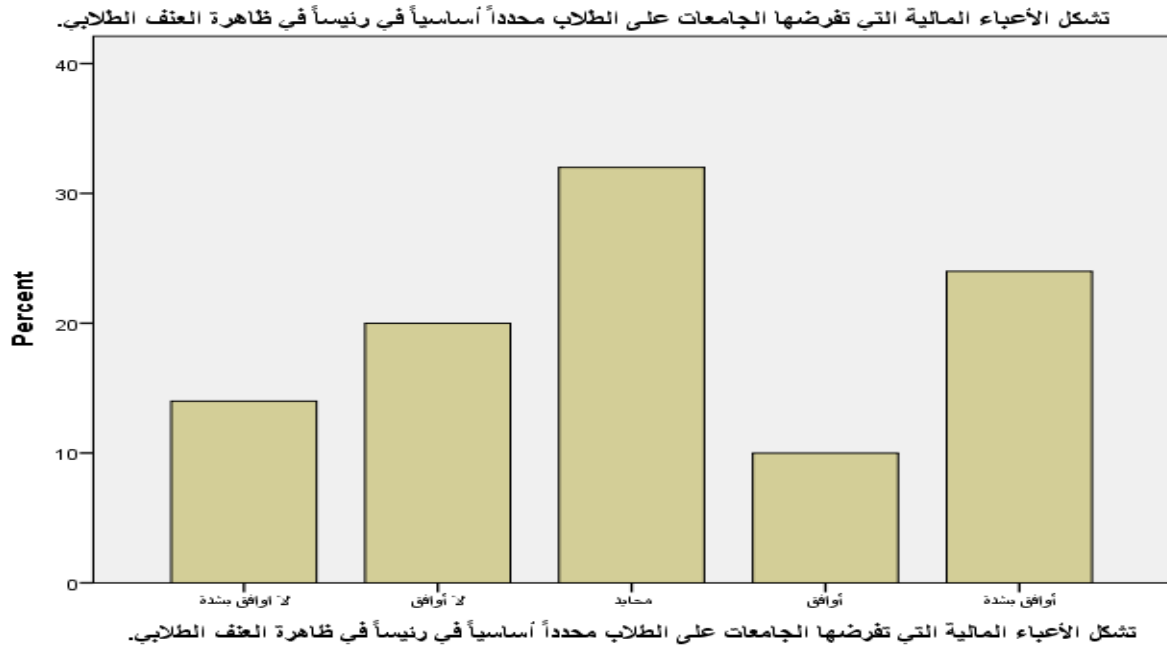
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (صفر %) أوافق بشدة، (58 %) أوافق، (28 %) محايد، (4 %) (لا أوافق) و (10 %) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن التطرف والغلو الديني تعتبر عناصر مهمة في نشر العنف الطلابي خاصة بعد ظهور تنظيمات دينية متطرفة ومنتشرة في العالم تستقطب الشباب بإسم الدين فتحولهم إلى مجرمين ومتطرفين ،علي إدارة العلاقات العامة ان تقيم مؤتمرات وندوات ومحاضرات تثقيفية توعوية للطلاب عن مخاطر الانتماء الي مثل هذه الجماعات.

جدول رقم (36)

يوضح: تشكل الأعباء المالية التي تفرضها الجامعات على الطلاب محدداً أساسياً رئيساً في ظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	11	22.0%
أوافق	5	10.0%
محايد	17	34.0%
لا أوافق	10	20.0%
لا أوافق بشدة	7	14.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (36)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (22%) أوافق بشدة، (10%) أوافق، (34%) محايد، (20%) لا أوافق و (14%) لا أوافق بشدة، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من أن الأعباء المالية التي تفرضها الجامعات على الطلاب تشكل محدداً أساسياً رئيساً في ظاهرة العنف الطلابي.

جدول رقم (37)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتجمع مسببات العنف الطلابي

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكي
هنالك العديد من مسببات العنف الطلابي بالجامعات السودانية	4.35323	19.2200	15

من الجدول (23) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور الرابع (19.2200) وهو أكبر من الوسط المحكي (15) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (4.35323) مما يدل على أن هنالك العديد من مسببات العنف الطلابي بالجامعات السودانية.

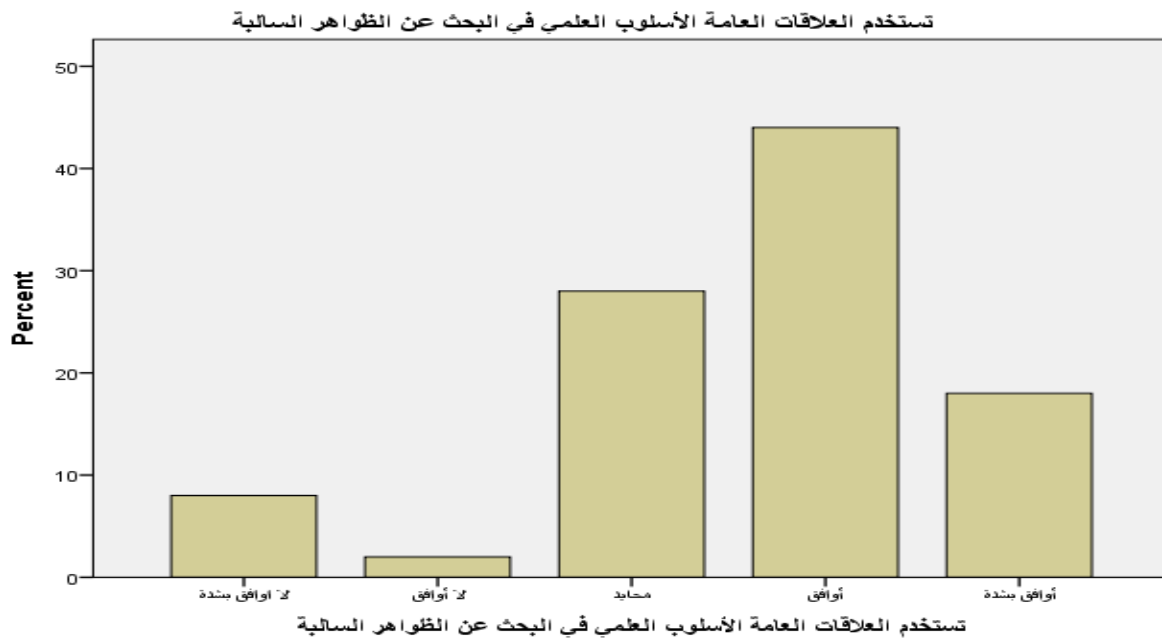
المحور الخامس: معالجة ظاهرة العنف الطلابي:

جدول رقم (38)

يوضح: تستخدم العلاقات العامة الأسلوب العلمي في البحث عن الظواهر السالبة

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	4	8.0%
أوافق	22	44.0%
محايد	14	28.0%
لا أوافق	1	2.0%
لا أوافق بشدة	9	18.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (37)



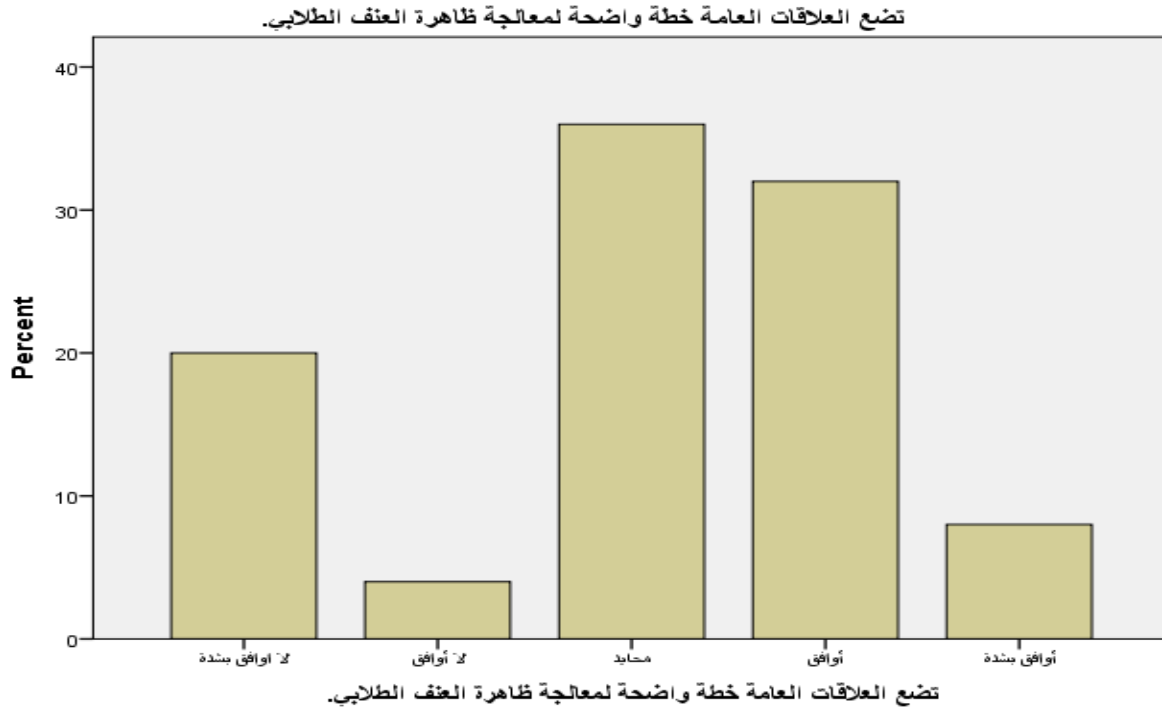
من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (8%) أوافق بشدة، (44%) أوافق، (28%) محايد، (2%) (لا أوافق) و (18%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقرون أن العلاقات العامة تستخدم الأسلوب العلمي في البحث عن الظواهر السالبة علي إدارة العلاقات العامة أن تكون لصيقة ومتابعة وراصدة وملاحظة للطلاب بإسلوب علمي

جدول رقم (39)

يوضح : تضع العلاقات العامة خطة واضحة لمعالجة ظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	20.0%
أوافق	2	4.0%
محايد	18	36.0%
لا أوافق	16	32.0%
لا أوافق بشدة	4	8.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (37)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (20%) أوافق بشدة، (4%) أوافق، (36%) محايد، (32%) (لا أوافق) و (8%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد أن العلاقات العامة تضع خطة واضحة لمعالجة ظاهرة العنف الطلابي.

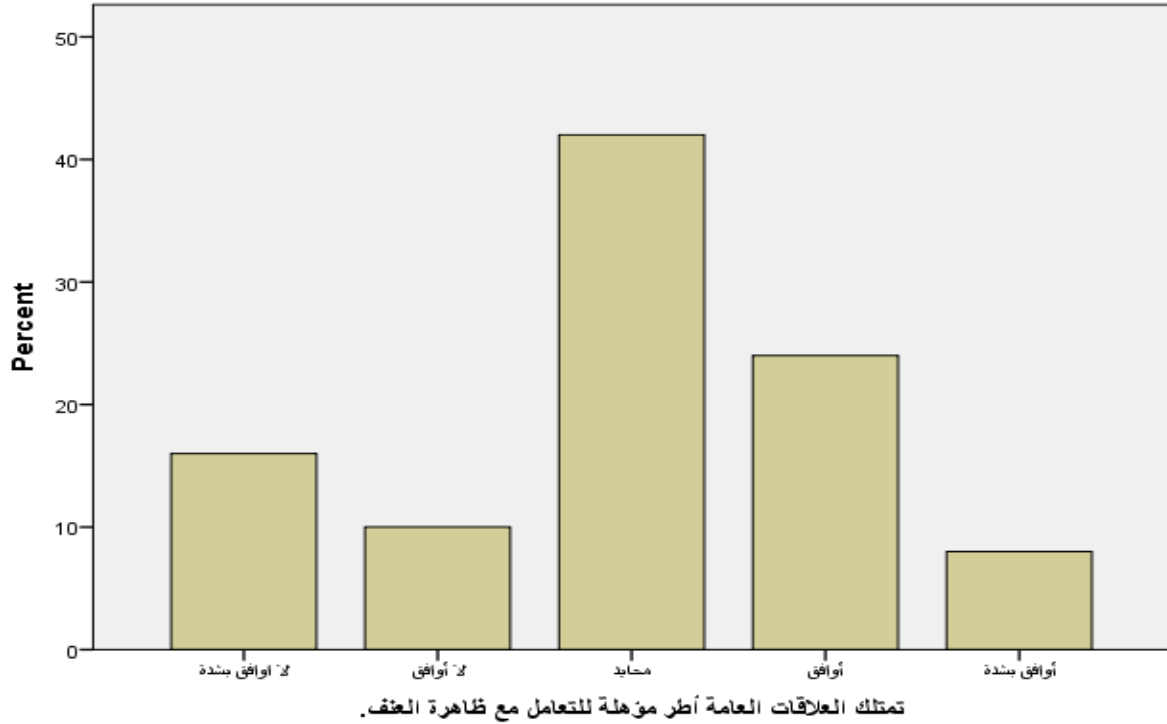
جدول رقم (40)

يوضح : تمتلك العلاقات العامة أطر مؤهلة للتعامل مع ظاهرة العنف.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	8	16.0%
أوافق	5	10.0%
محايد	21	42.0%
لا أوافق	12	24.0%
لا أوافق بشدة	4	8.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (38)

تمتلك العلاقات العامة أطر مؤهلة للتعامل مع ظاهرة العنف.



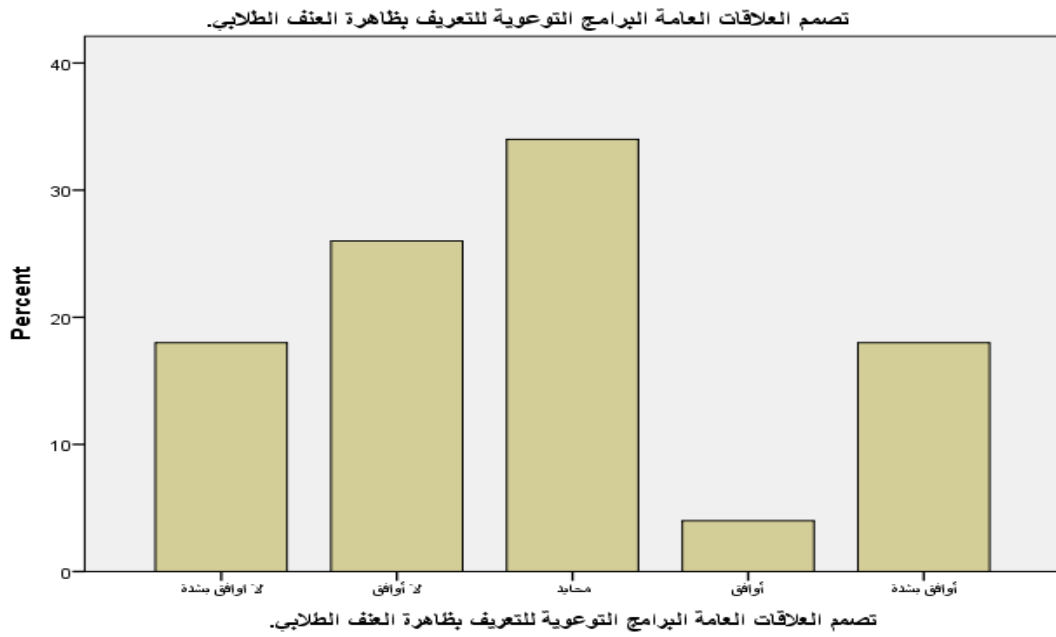
من الجدول والرسم أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (16%) أوافق بشدة، (10%) أوافق، (42%) محايد، (24%) (لا أوافق) و (8%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من أن العلاقات العامة تمتلك أطر مؤهلة للتعامل مع ظاهرة العنف.

جدول رقم (41)

يوضح: تصميم العلاقات العامة البرامج التوعوية للتعريف بظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	9	18.0%
أوافق	2	4.0%
محايد	17	34.0%
لا أوافق	13	26.0%
لا أوافق بشدة	9	18.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (39)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (18%) أوافق بشدة، (4%) أوافق، (34%) محايد، (26%) (لا أوافق) و (18%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف

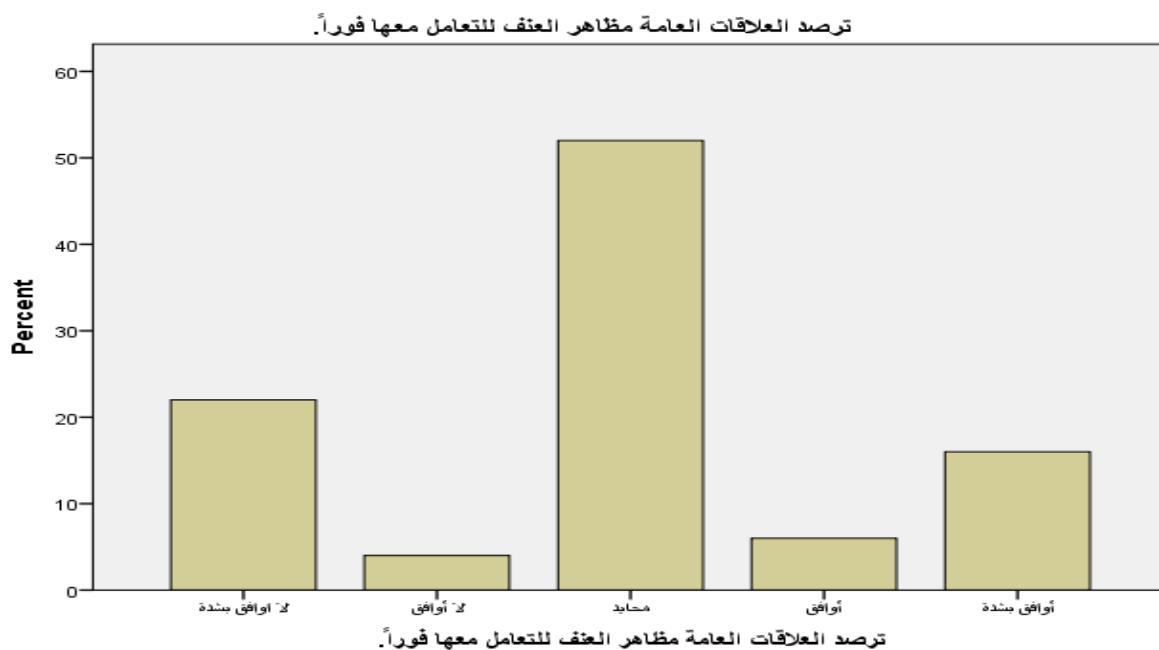
الحياد من أن العلاقات العامة تصمم البرامج التوعوية للتعريف بظاهرة العنف الطلابي.

جدول رقم (42)

يوضح: ترصد العلاقات العامة مظاهر العنف للتعامل معها فوراً.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	8	16.0%
أوافق	2	4.0%
محايد	22	44.0%
لا أوافق	14	28.0%
لا أوافق بشدة	4	8.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (40)



من الجدول واشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (16%) أوافق بشدة، (4%) أوافق، (44%) محايد، (28%) (لا أوافق) و (8%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من أن

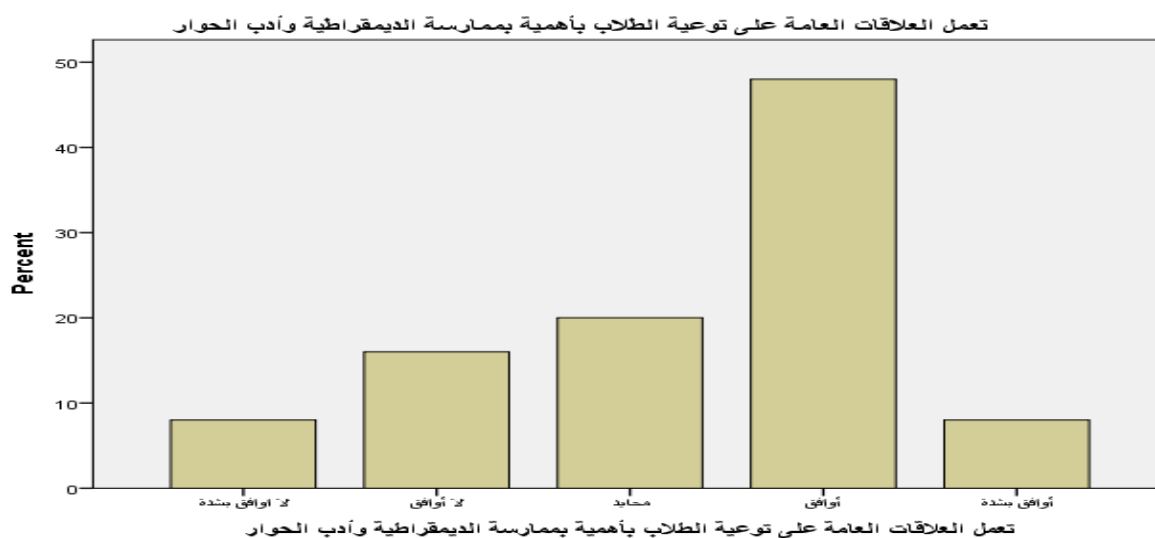
العلاقات العامة ترصد مظاهر العنف للتعامل معها فوراً علي إدارة العلاقات العامة أن تكون أول من يلاحظ ويراقب الأنشطة الطلابية داخل الجامعة وتترصد لأي مظاهر العنف للتعامل معه فوراً قبل أن يتفاقم ويتحول إلي أزمة يصعب حلها .

جدول رقم (43)

يوضح: تعمل العلاقات العامة على توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية وأدب الحوار:

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	4	8.0%
أوافق	24	48.0%
محايد	10	20.0%
لا أوافق	8	16.0%
لا أوافق بشدة	4	8.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (41)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (8%) أوافق بشدة، (48%) أوافق، (20%) محايد، (16%) لا أوافق، و (8%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن العلاقات العامة تعمل على توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية وأدب الحوار. مما

تقدم يتضح أن ظاهرة العنف الطلابي بالجامعات السودانية لاتعالج بالصورة السليمة.

جدول رقم(44)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجتمع معالجة ظاهرة العنف الطلابي

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكي
ظاهرة العنف الطلابي بالجامعات السودانية لا تعالج بالصورة السليمة.	5.45711	17.6600	18

من الجدول (44) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور الخامس (17.6600) وهو أصغر من الوسط المحكي (18) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (5.45711) مما يدل على أن ظاهرة العنف الطلابي بالجامعات السودانية لا تعالج بالصورة السليمة.

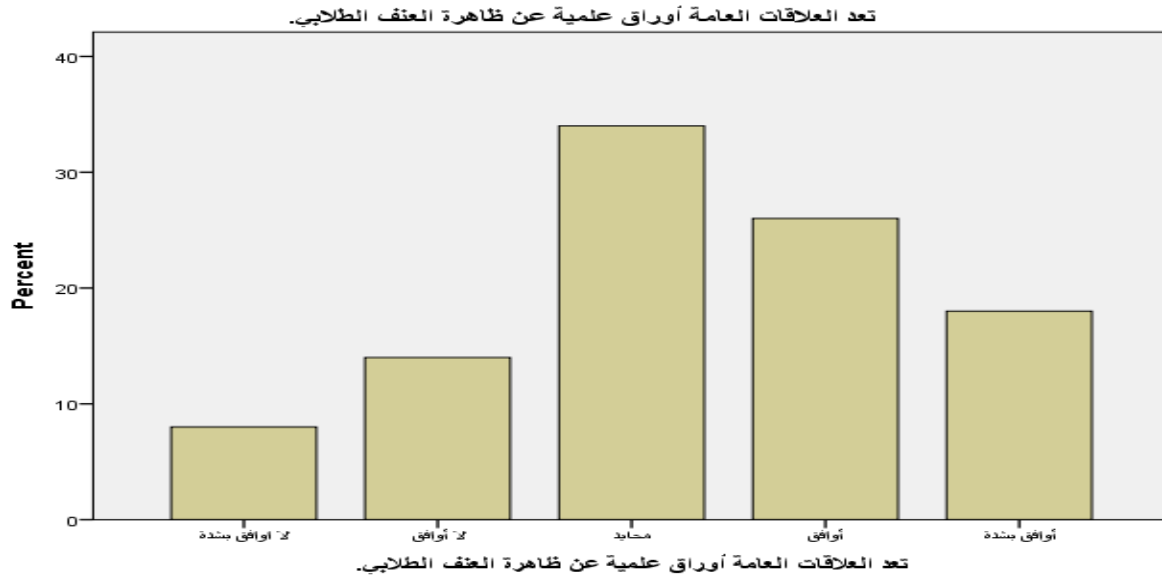
المحور السادس: تقويم فاعلية العلاقات العامة في التعامل مع ظاهرة العنف:

جدول رقم (45)

يوضح : تعد العلاقات العامة أوراق علمية عن ظاهرة العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	4	%8.0
أوافق	7	%14.0
محايد	17	%34.0
لا أوافق	13	%26.0
لا أوافق بشدة	9	%18.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (42)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (8%) أوافق بشدة، (14%) أوافق، (34%) محايد، (26%) (لا أوافق) و (18%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف

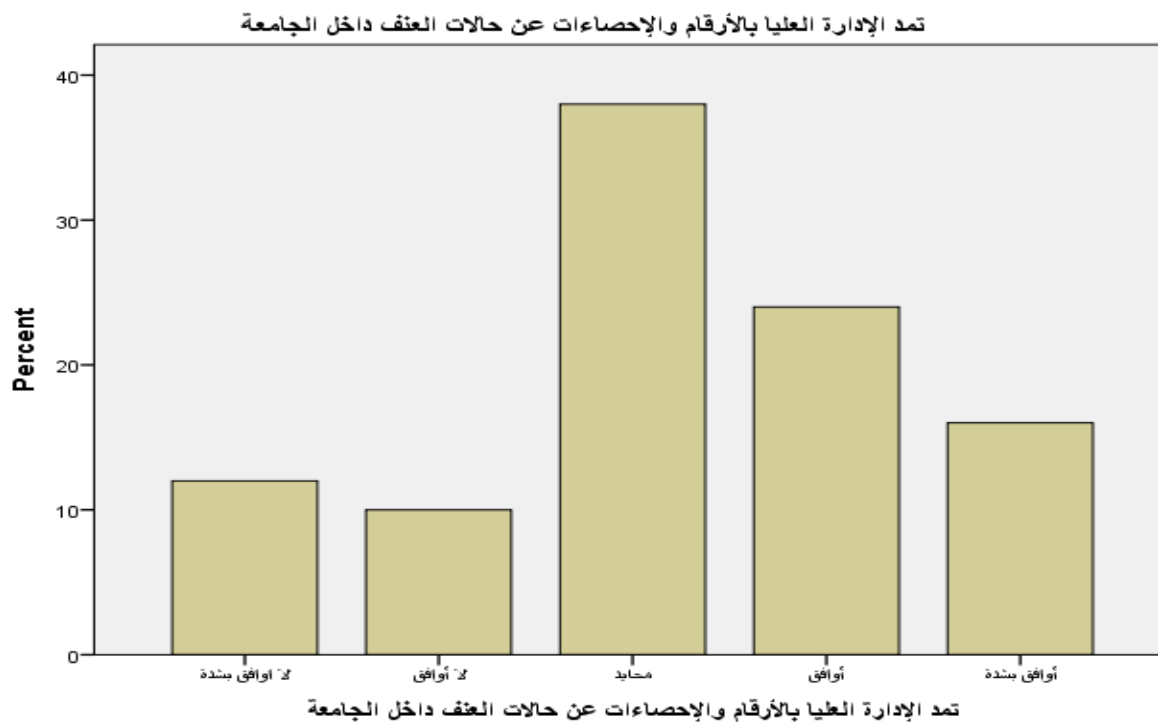
الحياد من أن العلاقات العامة تعد أوراق علمية عن ظاهرة العنف الطلابي وهذا مؤشر غير جيد لأن إجراء البحوث وإعداد الأوراق العلمية والنشرات والمطبقات من أهم وظائف العلاقات العامة التي يجب أن توليها إهتماماً كبيراً .

جدول رقم (46)

يوضح : تمد الإدارة العليا بالأرقام والإحصاءات عن حالات العنف داخل الجامعة

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	6	%12.0
أوافق	5	%10.0
محايد	19	%38.0
لا أوافق	12	%24.0
لا أوافق بشدة	8	%16.0
المجموع	50	%100

شكل رقم (43)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (12%) أوافق بشدة، (10%) أوافق، (38%) محايد، (24%) لا

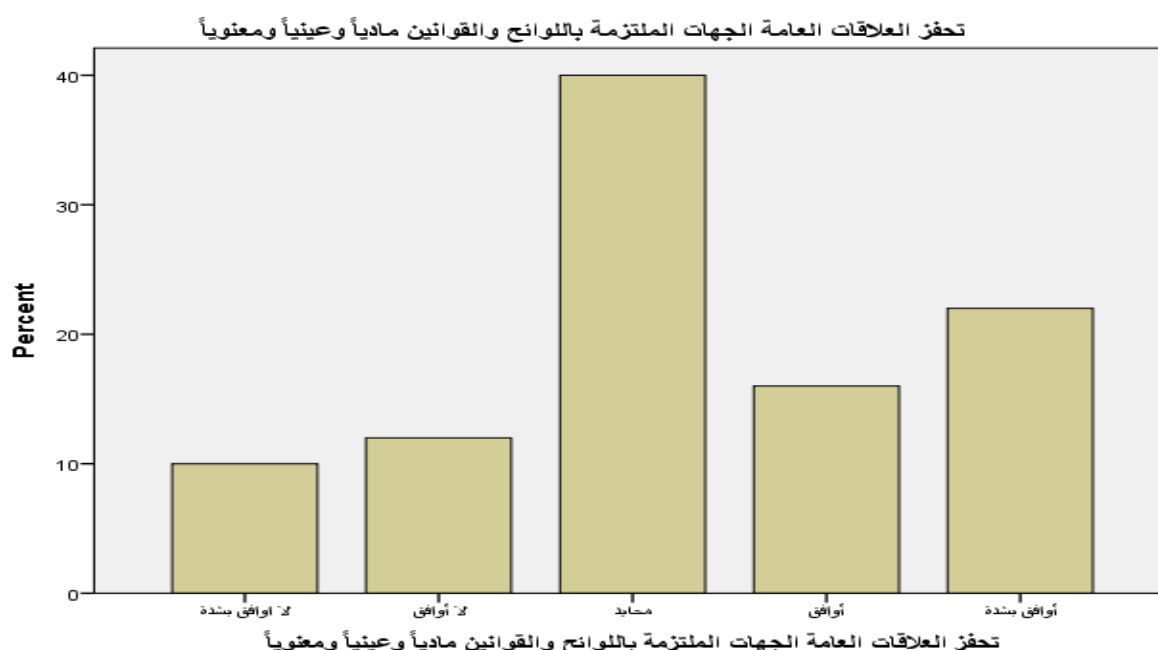
أوافق) و (16%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقفاً لحياد من أن العلاقات العامة تمت الإدارة العليا بالأرقام والإحصاءات عن حالات العنف داخل الجامعة.

جدول رقم (47)

يوضح : تحفز العلاقات العامة الجهات الملتزمة باللوائح والقوانين مادياً وعينياً ومعنوياً

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	5	10.0%
أوافق	6	12.0%
محايد	20	40.0%
لا أوافق	8	16.0%
لا أوافق بشدة	11	22.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (44)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (10%) أوافق بشدة، (12%) أوافق، (40%) محايد، (16%) (لا

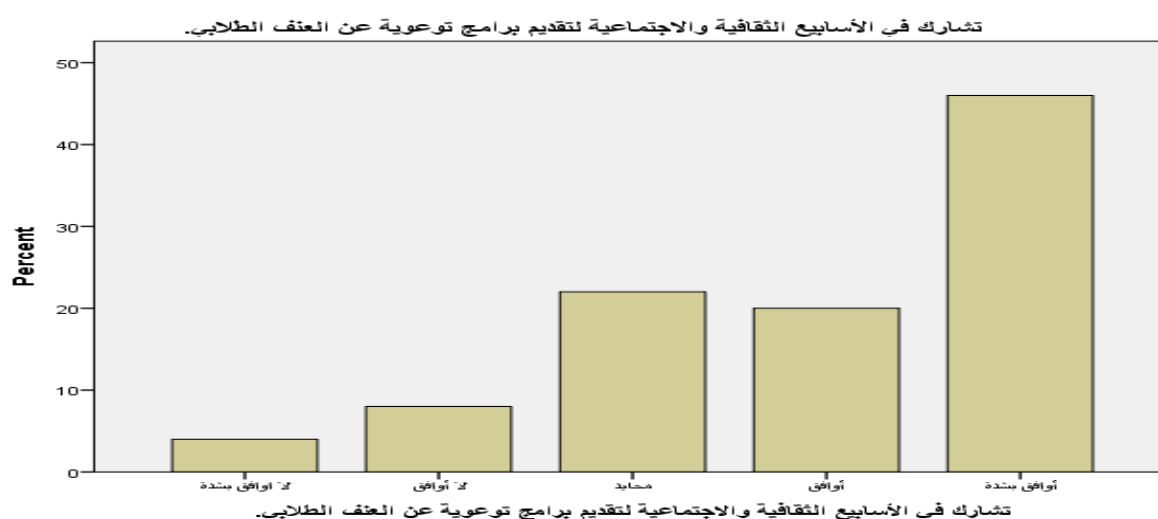
أوافق) و (22%) (لا أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد العينة يقفون موقف الحياد من أن العلاقات العامة تحفز الجهات الملتزمة باللوائح والقوانين مادياً وعينياً ومعنوياً.

جدول رقم (48)

يوضح: تشارك في الأسابيع الثقافية والاجتماعية لتقديم برامج توعوية عن العنف الطلابي.

الخيار	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	26	52%
أوافق	4	8%
محايد	10	20%
لا أوافق	6	12%
لا أوافق بشدة	4	8%
المجموع	50	100%

شكل رقم (45)



من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أفراد عينة البحث تراوحت نسب خياراتهم كما يلي: (52%) أوافق بشدة، (8%) أوافق، (20%) محايد، (12%) لا أوافق، و (8%) (لا أوافق بشدة)، وهذا مؤشر جيد يدل على أن أفراد العينة

يرون أن العلاقات العامة تشارك في الأسابيع الثقافية والاجتماعية لتقديم برامج توعوية عن العنف الطلابي فتستطيع بهذه المشاركة أن تساهم بتقليل أو رفع درجة وعي الطلاب عن مخاطر هذه الظاهرة وعن الآثار المترتبة عليها .

جدول رقم (49)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجمع تقويم فاعلية العلاقات العامة في

التعامل مع ظاهرة العنف

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتوسط المحكي
العلاقات العامة بالجامعات السودانية غير فعالة في التعامل مع ظاهرة العنف الطلابي.	3.25946	11.7800	12

من الجدول (49) يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور السادس (11.7800) وهو أصغر من الوسط المحكي (12) وبلغت قيمة الانحراف المعياري له (3.25946) مما يدل على أن العلاقات العامة بالجامعات السودانية غير فعالة في التعامل مع ظاهرة العنف الطلابي.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

خلاصات الاطار النظري :

يري الباحث أن العنف ظاهرة اجتماعية وأن الطلاب كواحد من أهم الشريحة في مجتمع لا بد من تضافر الجهود من أجل علاج أو علي الاقل التقليل من حدة هذه الظاهرة بينهم ويقترح الباحث بعض طرق لعلاج ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي :

- 1- معرفة خلفية الطالب قبل التسجيل والقبول في الجامعة وذلك بطلب تقرير من الشرطة (فيش) لمعرفة إذا كان لديه سابقة في العنف ، وذلك حتى يتم تسجيله في الجامعة بشروط وبعد تحذير من إدارة الكلية
- 2- البيئة الجامعية الجاذبة للطلاب ، قاعات مكيفة ، ستادات ، ملاعب ، منزهات ، وبنشات للجلوس ، وساحة لممارسة الانشطة الثقافية ، ومعامل ، ومكتبة إطلاع ومراجعة وكافتيريا مدعومة
- 3- وجود برامج ثقافية ، ورحلات علمية وإستكشافية للطلاب تقام بصورة دورية
- 4- إعداد مناهج مواكبة للتطور التكنولوجي ومناسبة للمرحلة العمرية للطلاب مع وضع مواد إرشادية توعوية في المناهج
- 5- إقامة ندوات ومحاضرات تثقيفية وتوعوية عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي والاثار السلبية في حياة الطالب الدراسية
- 6- علي الاستاذ الجامعي أن يرشد الطلاب وبصورة مستمرة بضرورة التركيز علي الدراسة والابتعاد عن كل ما يشغله عنها
- 7- وضع قوانين رادعة وصارمة في الجامعة فيما يخص العنف مع تطبيقها فوراً علي الطلاب الذين ثبتت مشاركتهم في العنف من غير تأخير
- 8- التعاون بين إدارة الجامعة و الأجهزة الأمنية المختلفة لتقليل وعلاج ظاهرة العنف
- 9- توجيه أولياء الأمور بضرورة توعية أبناءهم بإبتعاد عن التنظيمات السياسية داخل الجامعة والتركيز علي الدراسة

10- الاستفادة من البحوث والدراسات والاوراق العلمية التي أعدت عن ظاهرة العنف الطلابي والإطلاع علي نتائج و توصيات تلك البحوث والعمل بها .

نتائج الدراسة الميدانية :

- 1- أكدت الدراسة أن المسئول الأول عن حل ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي السودانية (الجامعات) هي عمادة شؤون الطلاب و أن إدارة العلاقات العامة تقدم لها الأفكار والنصح وتشاركها في وضع الخطط والبرامج لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي
- 2- أثبتت الدراسة أن الأنشطة التي تمارسها التنظيمات السياسية (الأحزاب) داخل الجامعة تعد عاملاً مهماً في أحداث العنف داخل الجامعات السودانية .
- 3- أكدت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة تسعى إلي التعريف بالجامعة وسياساتها للجمهور كما تعمل علي تحسين البيئة الداخلية للطلاب والعاملين
- 4- أثبتت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة تعمل علي جذب أكبر عدد من الطلاب للجامعة كما تعمل علي تحسين الصورة الذهنية للجامعة لدي جمهورها
- 5- أوضحت الدراسة إن إدارة العلاقات العامة تشارك في الأسابيع الثقافية للطلاب لتقديم برامج توعوية عن العنف الطلابي .
- 6- أكدت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة في الجامعات السودانية لا تقوم بإنتاج الأفلام والبرامج التوعوية لمعالجة القضايا التي تهم الطلاب و أسرهم مثل ظاهرة العنف الطلابي .
- 7- أكدت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة لا تمتد الإدارة العليا بالأرقام والإحصاءات عن حالات أحداث العنف داخل الجامعة
- 8- وضحت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بالجامعات السودانية تستخدم الوسائل المسموعة أكثر من غيرها للتواصل مع الجمهور ثم المقروءة ثم الوسائل المشاهدة

- 9- كشفت نتائج الدراسة أن من أهم أسباب العنف الطلابي الطلاب أنفسهم وانخراطهم غير الواعي في العمل السياسي داخل الجامعات وفق رؤى احزابهم السياسية وساعد في ذلك صغر سن الطلاب وضعف تكوينهم الفكري.
- 10- أكدت الدراسة أن استخدام العلاقات العامة لوسائل الاتصال الحديثة مثل مواقع التواصل الإجتماعية هي الانسب لمخاطبة الطلاب للتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي
- 11- وضحت الدراسة أن التنوع الثقافي والعرقي والتنشئة الاجتماعية للشخصية السودانية تمثل أحد أسباب ظاهرة العنف الطلابي .
- 12- أكدت الدراسة أن من أهم مسببات العنف الطلابي في الجامعات السودانية هي الاحزاب السياسية أنشطتها.
- 13- أثبتت الدراسة أن الأعباء المالية التي تفرضها الجامعات علي الطلاب لا تشكل محدداً أساسياً في ظاهرة العنف الطلابي.
- 14- بينت الدراسة أن إدارة العلاقات العامة بالجامعات تستخدم الأسلوب العلمي الحديث في البحث عن الظواهر السالبة لرصدها ومتابعتها .
- 15- أكدت الدراسة أن التطرف والغلو الديني بالاحص في الجامعات التي تنتهج نهج إسلامي يعتبر عنصر مهم من عناصر نشر العنف .
- 16- وضحت نتائج الدراسة أن ظاهرة العنف الطلابي في الجامعات السودانية لا تعالج بالصورة السليمة
- 17- كشفت نتائج الدراسة أن إدارة العلاقات العامة تعمل علي توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية و أدب الحوار بينهم .
- 18- أوضحت نتائج الدراسة أن إدارة العلاقات العامة لا تصمم برامج توعوية لتعريف بظاهرة العنف الطلابي و أنها لا تمتلك أطر مؤهلة للتعامل مع تلك الظاهرة .

توصيات الدراسة

- 1- لا بد أن تكون إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي هي المسئول الاول عن حل ظاهرة العنف الطلابي لأنها الأجدر والأقدر من غيرها) عمادة شؤون الطلاب (علي إيجاد و إبتكار الحلول ، والطرق السلمية الصحيحة الفعالة لتعامل مع هذه الظاهرة.
- 2- علي إدارة العلاقات العامة أن تعمل جنباً إلي جنب مع عمادة شؤون الطلاب علي غرس قيم الزمالة والأخوة والحب والتسامح والصداقة بين الطلاب ، واشعارهم بالمسئولية وتشجيعهم علي إقامة الأنشطة الاجتماعية والرياضية والمسابقات الثقافية بينهم .
- 3- تفعيل دور إدارة العلاقات العامة في الجامعات السودانية وإعطائها صلاحيات أكبر حتي تشارك الإدارة العليا في صنع القرارات وتساعد الإدارات الأخرى في حل المشاكل والصعوبات ولأزمات التي تواجههم .
- 4- من المهم جداً أن تقدم إدارة العلاقات العامة النصح للإدارة العليا بضرورة الإهتمام بعملية تصميم البرامج التربوية والنفسية والإرشادية للطلاب وهذه المهمة يجب أن تتولاها عمادة شؤون الطلاب بإشراف ومتابعة مدير العلاقات العامة
- 5- لا بد من أن تنظم إدارة العلاقات العامة دورات وبرامج للطلاب لتعميق وتقوية شعورهم بالإنتماء إلي الجامعة وحبها وذلك عن طريق التعامل الجيد معهم وتوفير البيئة الجاذبة والأستاذ الكفاء المؤثر .
- 6- علي إدارة العلاقات العامة أن تتصح الإدارة العليا بضرورة مراجعة بعض القوانين والبنود في أنظمة وقوانين عقاب الطلاب في الجامعة.
- 7- علي إدارة الجامعة أن تستفيد من البحوث والدراسات و أوراق العمل و التي تعدها إدارة العلاقات العامة عن ظاهرة العنف الطلابي والإطلاع علي نتائج وتوصيات تلك البحوث والعمل بها .

8- علي إدارة العلاقات العامة وعمادة شؤون الطلاب أن تصمم صفحات علي مواقع التواصل الاجتماعي وكل وسائل الاتصال الأخرى لنشر موضوعات ومقالات عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي.

9- لابد أن تقوم إدارة العلاقات العامة بتدريب الحرس الجامعي ، مع تحديد أدوارهم ومهامهم بشكل دقيق ، وعقد دورات خاصة لهم لإحتكاكهم الدائم بالطلاب .

10- علي إدارة العلاقات العامة مراقبة الأنشطة التي يقوم بها الطلاب وتنظيمها حتى لا تقود إلي العنف .

11- علي إدارة العلاقات العامة أن تعمل علي ضبط ومراجعة كل محاور وموضوعات أركان نقاش التنظيمات السياسية ، مع عدم السماح بالإساءة للأحزاب الأخرى لأن هذا يقود إلي العنف .

12- لابد من تشكيل لجان علمية يترأسها مدير العلاقات العامة في الجامعة لدراسة ظاهرة العنف الطلابي وتقديم التوصيات إلي مدراء الجامعة لوضع أسس سليمة لعملية النشاط الا صفي للطلاب تساعد في تلقي علومهم

13- علي إدارة العلاقات العامة تقديم النصح للإدارة العليا بضرورة أن تتضمن مناهج الطلاب في الجامعة الآثار النفسية والاجتماعية والصحية للعنف حتى يعرف ويدرك الطلاب مخاطر ممارسة العنف داخل الحرم الجامعي .

14- علي إدارة الجامعة أن تضع قوانين رادعة وصارمة في الجامعة فيما يخص العنف مع تطبيقها فوراً علي الطلاب الذين تثبت مشاركتهم في أحداث العنف .

15- توجيه أولياء الأمور بضرورة توعية أبنائهم بإبتعاد عن التنظيمات السياسية وكل نشاط يؤدي إلي أحداث العنف داخل الجامعة والتركيز علي الدراسة .

16- علي إدارة العلاقات العامة أن تتصح الإدارة العليا بعدم تدخل قوات الشرطة والأمن كحل أول في حل الاعتصامات بالجامعة لأن ذلك يزيد من التوتر.

17 - لا بد من تنسيق الجهود بين كافة المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني بوضع برامج واضحة لعلاج ظاهرة العنف الطلابي .

18- علي الحرس الجامعي أن يمنع دخول أي نوع من أنواع الأسلحة إلي داخل الحرم الجامعي .

19- علي إدارة العلاقات العامة أن تعمل علي حث الأساتذة والمحاضرين بضرورة تخصيص جزء من المحاضرات لتوعية الطلاب عن مخاطر ظاهرة العنف الطلابي .

20- علي إدارة العلاقات العامة مراجعة قرارات الإدارة العليا التي تخص الطلاب كالرسوم وبنود عقاب الطلاب.....الخ حتى لا تؤدي إلي تزمير وإحتجاج الطلاب وينقلب الإحتجاج إلي عنف .

21- التوافق على ميثاق للنشاط الطلابي من جميع الفعاليات الاجتماعية والثقافية والسياسية ترعاه إدارة الجامعة يضمن حق جميع الطلاب في المشاركة الفعالة في النشاط الجامعي.

22- علي الدولة أن تصدر قراراً بعدم تشكيل أحزاب سياسية بالجامعات وحصر نشاط الطلاب في العمل الاجتماعي والثقافي والاكاد

المصادر والمراجع

اولاً :المصادر

- 1- القرآن الكريم
- 2- السنة النبوية
- 3- أبو الفضل جمال، ابن منظور، 1992 *لسان العرب*، ط 2، بيروت دار احياء التراث الشعبي، ومؤسسة التاريخ العربي، لبنان، بيروت.
- 4- شلبي ، كرم ، 1989 م ، *معجم المصطلحات الإعلامية* ، ط 1، دار الشروق للنشر

ثانياً : الكتب العربية:

- 5- ابراهيم ، حسنين توفيق ، 1999 م ، *ظاهرة العنف السياسي في النظم العربية* ، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت .
- 6- أبو أصعب ، خليل صالح ، 1998 م ، *العلاقات العامة للاتصال الانساني* ، ط 1، عمان : دار الشروق للنشر .
- 7- اسماعيل ، حسين ، محمود ، جيمور ، 1991 م ، *معجم الطلاب* ، ط 1، مكتبة لبنان للنشر .
- 8- اسماعيل ، محمود حسن ، 1996 ، *مناهج البحث في إعلام الطفل* ، ط 1، القاهرة : دار النشر للجامعات .
- 9- إمام ، إبراهيم ، 1958 ، *فن العلاقات العامة* ، ط 1، القاهرة مكتبة الانجلوا
- 10- البخشوني ، أحمد عبد الحرث ، 2001 م ، *العلاقات العامة منظور الخدمة الإجتماعية* ، ب ط الإسكندرية .
- 11- البداينة ، ذياب ، 1999 م ، *المرشد إلي كتاب الرسائل الجامعية* ، ط 1، مركز البحوث والدراسات والتدريب ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية .

- 12- البدر ، حمود بن عبد العزيز ، 1991 م ، **أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها** ، ط 1 الرياض : معهد الإدارة العامة .
- 13- البكري ، فؤاد ، 2001 ، **العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال** ، ط 1، دار نهضة الشرق للطبع والنشر .
- 14- جمال ، راسم : عبد الحميد ، محمد : محمد السيد ، سعيد ، 1990 م ، **إنتاج المواد الاعلامية في العلاقات العامة** ، ط 1، جدة مكتبة مصباح .
- 15- حجاب ، محمد منير : وهبي ، سحر ، 1995 م ، **المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاتصالي** ، ط 1، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع .
- 16- حسين ، محمد سمير ، 1995 ، **العلاقات العامة** ، ط 2، القاهرة : عالم الكتب .
- 17- الخادمي ، حسنة ، نور الدين بن مختار ، عمر عبيد ، 1436 هـ ، **كتاب الأمة ظاهرة التطرف والعنف** ، ج 2، قطر : إدارة البحوث والدراسات الاسلامية .
- 18- خضر ، جميل أحمد، 1998 م، **العلاقات العامة** ، ط 1، عمان دار الميسرة للنشر .
- 19- الخطيب ، سعاد راغب ، 2000 م ، **المدخل إلي العلاقات العامة** ، ط 1 ، عمان : دار الميسرة للنشر والطباعة .
- 20- درار ، خالد عبدالله ، 2012 م ، **البحث العلمي في الاتصال الجماهيري** ، ط 1، الخرطوم شركة متابع الخرطوم للعملة المحدودة .
- 21- **دليل جامعة أم درمان الإسلامية** ، 1995 م ، أم درمان : دار جامعة أم درمان الإسلامية للطباعة والنشر .
- 22- الدليمي ، عبد الرازق محمد ، 2005 م ، **العلاقات العامة والتطبيق** ، ط 1، عمان : دار جديد للنشر .
- 23- سنقر ، صالحة ، 1984 ، **الدراسات العليا في الجامعات العربية مقوماتها ودورها في خدمة التنمية** ، دمشق : المركز العربي لبحوث التعليم العالي
- 24- شعبان ، كمال ، 2005 م ، **نجوم العلاقات العامة وفنون التأثير** ، الرياض : دار الطرفين .

- 25- ضيف الله ، عالية أحمد صالح ، 2009 م ، **العنف ضد المرأة بين الفقه والمواثيق الدولية دراسة مقارنة** ، ط 1، دار المأمون للنشر والتوزيع
- 26- عبد القادر ، عثمان نصر الدين ، 2011 م **المدخل إلى العلاقات العامة والإعلان** ، ط 1، المملكة الأردنية دار الصفاء للنشر والتوزيع .
- 27- عبد الكريم ، محمد الغريب ، 1987 ، **البحث العلمي : التصميم والمنهج والإجراءات** ، ط 3، القاهرة : مكتبة نهضة الشرق .
- 28- عجوة ، علي ، 2004 م **الأسس العلمية للعلاقات العامة** ، ط 4، القاهرة : عالم الكتب .
- 29- علام ، سمير : عبود ، عبد العليم محمود ، 1998 م ، **أساسيات الإدارة** ، ط 2، القاهرة مركز التعليم المفتوح .
- 30- عليوة ، السيد ، 2001 م ، **تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة** ، ط 1، القاهرة : إشتراك للنشر والتوزيع .
- 31- عوض ، حنفي ، 1983 م ، **العلاقات العامة الاتجاهات النظرية المجالات والتطبيق** ، ط 1، القاهرة : دار المعارف للنشر .
- 32- فايد، حسين علي، 2004 ، **إساءة وإهمال الطفل**، ط 1، مؤسسة طيبة للنشر، القاهرة.
- 33- الكرسني ، عوض السيد ، 2004 م ، **ظاهرة العنف الطلابي دراسة حالة جامعة الخرطوم** ، سلسلة قضايا استراتيجية رقم (8) مركز دراسات الشرق الأوسط وأفريقيا .
- 34- كشرور ، عماد الطيب ، 2007 م ، **البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية** ، ط 2، الاردن : دار المناهج للنشر .
- 35- الكلادة ، ظاهر ، جودة محفوظ ، 1997 م ، **أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الادارية** ، ط 2، القاهرة : المكتبة الوطنية .
- 36- لطيف ، هدي ، 1997 م ، **العلاقات العامة** ، ط 1، القاهرة الشركة العربية للنشر والتوزيع .
- 37- محروس ، محمد أنور ، 2004 م ، **مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق** ، الاسكندرية : المكتبة المصرية .

38- محمد ، راسم جمال : عياد ، خبرات معوض ، 2008 م ، *إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي* ، ط 1 ، القاهرة الدار المصرية اللبنانية

39- محمد زين ، منصور عثمان ، 2011 م ، *الإعلام الأمني وجرائم ضد المرأة والطفل* ، مطبعة جامعة أفريقيا العالمية .

40- محمود ، محي الدين : منصور ، سمير حسن ، 1985 م ، *العلاقات العامة في الدول النامية* ، الاسكندرية : المكتبة الجامعي الحديث .

41- مصطفى ، عبد الحكيم خليل ، 2009 م ، *العلاقات العامة بين التطبيق النظري والتطبيق العملي* ، الدار العالمية للنشر والتوزيع .

42- يوسف ، محمود ، *إدارة تخطيط العلاقات العامة* ، ط 1 ، الدار العربية للنشر والتوزيع .

43- يونس ، طارق شريف ، 2008 م ، *إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادي وسياسات* ، الشارقة مكتبة الجامعة .

ثالثاً : الكتب المترجمة :

44- علي ، مصطفى حسن (مترجم) ، 1962 م ، *العلاقات العامة الناجحة سلسلة كتب العلاقات العامة الانسانية العدد (1) مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر ، دار العلم .*

45- برو ، فيليب ، 1998م ، *علم الاجتماع السياسي* ، ترجمة محمد عرب صاصيلا ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت .

46- عبد الحميد ، جابر ، 1990 م ، *معجم علم النفس والطب النفسي* ، القاهرة : دار النهضة للنشر .

47- بحري ، مني يونس : قطيشاب ، نازك ، عبد الحلیم ، 2015 م ، *العنف الاسري* ، ط 2 ، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .

48- محمود ، حجازي محمود ، 2007 م ، *العنف الجنسي ضد المرأة في أوقات النزاعات المسلحة* ، دار النهضة العربية للنشر .

رابعاً : الكتب الأجنبية :

50) Epstein, J. and Finn, P. 1996. *Preventing alc-related problems on campus: Vandalism*, Eric Reproduction Service (400 737).

- 51) Hall, B. 1997. **Violence and the Public School**, Curry School of Education, New Jersey, U.S.A
- 50) the new encyclopaedia Britannica opcit, vol.5
- 52) UNESCO, higher Education : 1960 international trends ,paris : The unesco press .
- خامساً :الرسائل العلمية الجامعية :**
- 53- موسي ، محمد الخير موسي ، 2011م **دور العلاقات العامة في الحد من ظاهرة العنف الطلابي** ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الإعلام .
- 54- موسي ، حمزة سالم ، 2015م ، **دور العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي** ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية .
- 55- عبد الحميد ، شوقي فؤاد ، 2006م ، **فاعلية العلاقات العامة في نشر الوعي السياسي** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الإعلام
- 56- عبد القادر ، عز الدين أحمد ، 2008م ، **دور العلاقات العامة في المؤسسات التربوية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الإعلام
- 57- أحمد ، محمد الأمين ، 2010م ، **الصورة الذهنية للتلفزيون السوداني** ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية .
- 58- بيجي ، محمد أحمد ، 2003م ، **العلاقات العامة في عصر تقنيات الاتصال والمعلومات ودورها في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي** ، جامعة أفريقيا العالمية كلية الاعلام .
- 58- محمد ، ادم نصر محمد ، 2014م ، **فاعلية برامج العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية** ، جامعة افريقيا العالمية ، كلية الاعلام .
- 59- سليمان ، خالد خلف الله ، 2000م ، **البناء الاتصالي للعلاقات العامة** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الإعلام
- 60- علي ، مليكوا محي الدين ، 2016م ، **دور الإذاعة المسموعة في الحد من سلوك العنف ضد المرأة والطفل** . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أفريقيا العالمية ، كلية الإعلام .
- 61- بن دريدي، فوزي أحمد ، 2007، **العنف لدى التلاميذ في المدارس الثانوية الجزائرية** ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، الرياض.
- 62- حسونة، أسامة يحيى ، 2012 **درجة التزام الإدارات الجامعية بتطبيق القوانين المتعلقة بالعنف الجامعي في الجامعات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.
- 63- عمر ، حسن محمد ، 1999م ، **النشاط السياسي لطلاب جامعة الخرطوم** ، رسالة ماجستير غير منشورة

سادساً :المقابلات العلمية الشخصية :

64- الدكتور هدي عثمان عبد الله . مدير إدارة العلاقات العامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

65- الأستاذ /محبوب بخيت محجوب سليمان ، مدير إدارة الإعلام والعلاقات العامة بجامعة أم درمان الإسلامية

66- الأستاذ /عبد الملك النعيم أحمد ، مدير الإعلام والعلاقات العامة بجامعة الخرطوم

67- الأستاذ /مصطفى كمال عبد الحميد راشد رئيس قسم العلاقات العامة والإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية

68- الأستاذ /أحمد فريد عبد الرحيم -نائب مدير العلاقات العامة و الإعلام بجامعة النيلين

(67)الأستاذة /داليا كمال الدين عمر مالك ، موظفة ، إدارة الاعلام والعلاقات العامة

سابعاً :الصحف والدوريات العلمية :-

69- نصر الدين ، إبراهيم ، 2006م ، اشكالية بناء الدولة في إفريقيا ، في جامعة أفريقيا العالمية ملتقى الجامعات الأفريقية ، أوراق المؤتمر العلمي الكتاب الاول ، الخرطوم :دار جامعة أفريقيا للطباعة

70- السيد ، علي ادم حامد ، 2016م ، العنف الطلابي الممارس في الجامعات ، جامعة السودان ، كلية الزراعة ، ورقة علمية

71- الشاوي ، سلطان ، 1994م ، الجرائم الماسة بسلامة الجسم مجلة العلوم القانونية ، جامعة بغداد

72- علي ، الطيب مركز ، 2006م ، مدي فاعلية اللوائح الجامعية في القضاء علي العنف الطلابي ، ورقة علمية غير منشورة

73- صحيفة الصحافة ، العدد رقم (8844)، 4/12 /2005م

74- صحيفة الصحافة ، العدد رقم (8896)، 16/12 /2005م

75- صحيفة الايام ، العدد رقم (8387)، 29/12 /2005م

76- صحيفة الإنتباهة ، العدد رقم (20)، 16/2 /2006م

ثامناً :مواقع الإنترنت :

77- الشيخ صلاح نجيب الدق ، مجلة اللوكة الإجتماعية متوفرة في الإنترنت علي الرابط <http://www.alukah.net/social/o/googl/hixzz5120mcpl>

78- الهادي الشواف ، العنف الطلابي الأسباب والحلول ، متوفر في الإنترنت علي الرابط [http : freetheatersd .blogspot. Com 2013\5\blog-post 1531-html](http://freetheatersd.blogspot.Com/2013/5/blog-post-1531.html)

79- مجلة بحوث ودراسات علمية ، متوفرة علي الإنترنت علي الرابط

-80<http://www.islamtoday.net/bohooth/artshow-86-3974.htm>

-81<http://www.aljazeera.net/news> 82

الملاحق
ملحق رقم (1) خطاب التحكيم
ملحق رقم (2) صحيفة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

البروفيسور /الدكتور :المقرر
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع /تحكيم استبانة

بين أيديكم الكريمة هذه الاستبانة لدراسة علمية موسومة بـ(فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي -بالتطبيق على بعض إدارات العلاقات العامة في الجامعات السودانية في الفترة من يناير 2016م الى ديسمبر 2017م) .
الدراسة هي إحدى متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان .
نرجو منكم شاكرين التكرم بتحكيم الإستبانة بغرض التصحيح والتعديل ولتحقيق النتائج المرجوة من البحث .

وفقكم الله لفعل الخير ...

الباحث :
الرشيد داود ادم سليمان

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

السيد /السيدة :الموكر
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع /استبانة بغرض البحث العلمي

بين أيديكم الكريمة هذه الاستبانة لدراسة علمية موسومة بـ(فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على عينة من إدارات العلاقات العامة بمؤسسات التعليم العالي في الفترة من يناير 2017الى ديسمبر 2018م) .

الدراسة هي إحدى متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان .
نرجو منكم شاكرين التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية علماً بأن هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط .

وجزاكم الله خيراً

الباحث :
الرشيد داود أدم سليمان

أولاً : البيانات الشخصية :

1/ النوع :

ذكر أنثي

2/ العمر :

أقل من 30 سنة من 31 سنة - 40 سنة من 41 سنة - 50

من 51 سنة - 60 سنة أكثر من 60 سنة

3 / المؤهل الجامعي :

ثانوي جامعي فوق الجامعي

4 / الحالة الاجتماعية :

اعزب متزوج ارمل مطلق

5/الوظيفة:

مدير إداري رئيس قسم موظف أخرى
أذكرها.....

6/عدد سنوات الخبرة:

من سنه الى 5 سنوات من 6 _ 10 سنة من 11 _ 15 سنة

15 سنة فاكثر

7/التخصص العلمي الدقيق :أعلام ☐ علاقات عامة ☐ إدارة عامة ☐
اقتصاد ☐ قانون ☐ أخرى أذكرها.....

ثانياً : البيانات الموضوعية :

8 / هل للعلاقات العامة فاعلية في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي ؟

أ / نعم ☐ ب / لا ☐

9/ ما المستوي الإداري لجهاز العلاقات العامة في هذه الجامعة ؟

أ/ قطاع ☐ ب / إدارة عامة ☐ ج / إدارة ☐

د / قسم ☐ هـ / وحدة ☐ و / آخر يذكر

10/ ما الجهة التي يتبع لها جهاز العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لهذه الجامعة ؟

أ/ رئيس مجلس إدارة الجامعة

ب / مدير الجامعة

ج / مدير الشؤون المالية الإدارية

د / لا تتبع لجهة معينة

و / أخرى تذكر.....

11/ هل للأنشطة الإتصالية للعلاقات العامة دور في توعية الطلاب بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي ؟

أ/ نعم

ب/ لا

12/ ما نوعية الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في الجامعة ؟

النشاط	يمارس	يمارس أحيانا	لا يمارس
1/ إصدار النشرات الصحفية			
3/ تنظيم المؤتمرات			
4/ إقامة الندوات			
5/ تقديم المحاضرات			
5/ تنظيم أركان نقاش			
6/ إنتاج أفلام وبرامج إذاعية وتلفزيونية			

13/ ما نوعية الوسائل الاتصالية التي تحرص العلاقات العامة علي إستخدامها في نشاطها ؟

أ/ الصحف ☐ ب/ الإذاعة ☐ ج / التلفزيون ☐ د / مواقع التواصل الاجتماعي ☐

14/ هل تنظم إدارة العلاقات العامة لقاءات دورية بين العاملين و المسؤولين في إطار تبادل المعلومات بصورة مباشرة حول ظاهرة العنف الطلابي ؟

☐☐☐

أ/ نعم

ب / أحيانا

ج / لا

14/ إذا كانت تنظم مثل هذه اللقاءات هل ساهمت في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في الجامعة ؟

أ/ نعم

ب/ إلي حد ما

ج / لا

15 / ما هي الاهداف التي تسعى العلاقات العامة إلي تحقيقها في هذه الجامعة ؟

الاهداف	يمارس	يمارس أحيانا	لا يمارس
1/ خلق بيئة تعليمية امنة للطلاب			
2/ جذب اكبر عدد من الطلاب			
4/ تحسين الصورة الذهنية للجامعة			

15/ استخدام العلاقات العامة للأنشطة الإتصالية المختلفة داخل الجامعة يقود إلي

إتخاذ قرار سليم ومناسب لتحقيق الأهداف المطلوبة ؟

أ/ أوافق بشدة

ب/ أوافق

ج/ لا أوافق بشدة

د / لا أوافق

هـ / محايد

16/ التنوع الثقافي والعرقي هو أحد اسباب ظاهرة العنف الطلابي ؟

أ/ أوافق بشدة ب/ أوافق ج/ لا أوافق بشدة

د / لا أوافق هـ / محايد

17/ الأحزاب السياسية ترسل رسائل خاطئة للطلاب تشجع علي العنف ؟

أ/ أوافق بشدة ب/ أوافق ج/ لا أوافق بشدة

د/ لا أوافق هـ / محايد

18/ الخطاب السياسي الطلابي العنيف لدي التنظيمات الطلابية يؤدي الي العنف البدني ؟

أ/ أوافق بشدة ب/ أوافق ج/ لا أوافق بشدة
د / لا أوافق هـ / محايد

19/ زيادة الالعباء المالية في الجامعة يساعد علي العنف ؟

أ/ أوافق بشدة ب/ أوافق ج/ لا أوافق بشدة

د / لا أوافق هـ / محايد

20/ هل تقوم إدارة العلاقات العامة بتبصير الطلاب باللوائح وقوانين الجامعة ؟

أ/ نعم ب/ أحيانا ج / لا

21/ هل هنالك أسس تحكم التفلتات الطلابية التي تؤدي إلي العنف ؟

أ/ نعم ب/ أحيانا ج / لا

22/ هل تقوم إدارة العلاقات العامة بوضع خطط وتدابير احترازية لمنع العنف الطلابي ؟

أ/ نعم ☐ ب/ أحيانا ☐ ج / لا ☐

23/ هل تقوم إدارة العلاقات العامة بدراسة حالات العنف السابقة من اجل وضع حلول مستقبلية لمكافحتها في الجامعة ؟

أ/ نعم ☐ ب/ أحيانا ☐ ج / لا ☐

24/ هناك ضوابط صارمة تحد من العنف الطلابي ؟

أ/ نعم ☐ ب / لا ☐

الاسئلة المفتوحة :

25/ من يتحمل مسؤولية حل ظاهرة العنف الطلابي في الجامعات ؟

.....
.....
.....

26/ ما هي أسباب ظاهرة العنف الطلابي من وجه نظر إدارة العلاقات العامة ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....

27/ ما هي مقترحات إدارة العلاقات العامة في هذه الجامعة لتوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي ؟

.....
.....

.....

.....