

# الإهداء..

إلى روح أبي الذي كان غنياً في فقره..  
إلى روح أمي التي رحلت في صمت نبيل..  
إلى المتعبين وثقيلي الأحمال في هذه الحياة..  
إلى كل ضيف على كوكب الأرض محب للسلام.

أهدى هذا الجهد..

## شكر وعرافان

الحمد لله رب العالمين الملك القدوس السلام الذي بنعمته يتم الأمن والسلام والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى صحبه الأخيار. أتوجه وأخص بالشكر والتقدير والعرافان البروفيسور/ حسن أحمد الحسن الذي أشرف على هذا البحث، فلم يبخل على بوقت أو جهد وكان ملازماً لى في جميع المراحل وحريصاً على أن تخرج الدراسة بما فيه الفائدة للدارسين والعاملين والمهتمين بعلم العلاقات العامة، والشكر والتقدير للجنة تحكيم صحيفة الإستبيان التي قامت بالتوجيه والتصويب وفق المناهج العلمية لتصميم صحيفة الإستبيان حتى تخدم أهداف ومشكلة البحث، كما أتقدم بخالص الشكر لكل من السيد/ معتر محمد الحسن بوزارة الخارجية والأستاذ/ مجاهد ساتى بمجلس الإعلام الخارجى، والأستاذ/ عبد الله جادالله بوكالة السودان للأنباء، والأستاذ/ أمين عبد الرحمن بأكاديمية علوم الإتصال، ويمتد شكرى وتقديرى للأختين عائشه أحمد يعقوب مدير إدارة العلاقات العامة بوزارة الإعلام وآلاء حسن بإدارة العلاقات العامة والمراسم بالهيئة القومية للإذاعة والتلفزيون، ذلك لما قدمتا لى من عون فى سبيل الحصول على المعلومات. كما أتقدم بالشكر لأمناء المكتبات فى كليات الإعلام والعلاقات العامة والإتصال فى جامعات (الخرطوم، السودان، أمدرمان الإسلامية، القرآن الكريم)، وأكاديمية الدراسات الأمنية والإستراتيجية، فقد كانوا جميعهم خير عون وسند، وشكرى موصول للأخ/ محمد عبد الله الذى أشرف على طباعة وتصحيح هذا البحث والشكر أجزله لكل من ساندنى وأزرنى، ومد لى يد المساعدة، وزودنى بالمعلومة حتى رأى البحث النور وللجميع أسمى آيات الشكر والتقدير، ويبقى الشكر من قبل ومن بعد لله سبحانه وتعالى.

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	البسملة
ب	الآية
ج	الإهداء
د	الشكر والعرفان
هـ- و	المحتويات
ز	قائمة الجداول والأشكال
ح	مستخلص الدراسة
ط	Abstract
<b>الفصل الأول : (الإطار المنهجي)</b>	
3-1	المقدمة
4	مشكلة البحث
5	أهمية البحث
5	أهداف البحث
6	تساؤلات البحث

9-6	مناهج البحث
10-9	أدوات جمع البيانات
11-10	التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث
12-11	حدود البحث
20-12	الدراسات السابقة
21-20	هيكل البحث

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
<b>الفصل الثاني : نشأة العلاقات العامة وتطورها وأهميتها دولياً</b>	
34-22	المبحث الأول : نشأة العلاقات العامة وتطورها
50-35	المبحث الثاني: العلاقات العامة فى المجال الدولى
65-51	المبحث الثالث: العلاقات العامة وصدقات الشعوب
<b>الفصل الثالث: الأزمة، تدويلها وكيفية التصدى لها</b>	
82-66	المبحث الأول: مفهوم الأزمة، أسبابها وابعادها
103-83	المبحث الثاني: تدويل أزمة دارفور
120-104	المبحث الثالث: جهود ومساعدى الحكومة السودانية تجاه الأزمة
<b>الفصل الرابع : العلاقات العامة وإدارة الأزمات</b>	
127-121	المبحث الأول: الأهمية الإستراتيجية للعلاقات العامة
136-128	المبحث الثاني: إدارة العلاقات العامة للأزمات
146-137	المبحث الثالث: جهاز العلاقات العامة لدى الحكومة السودانية
<b>الفصل الخامس : الدراسة التطبيقية</b>	
156-147	المبحث الاول: ميدان الأزمة(دارفور)
195-157	المبحث الثانى : الدراسة الميدانية

197-196	النتائج
199-198	التوصيات
210-200	المراجع و المصادر
	الملاحق

## قائمة الجداول والأشكال

رقم الصفحة	النوع	الموضوع
172	يوضحان نوع المبحوثين ونسبهم المئوية	الجدول والشكل (1)
173	الفئة العمرية للمبحوثين	الجدول والشكل (2)
174	المؤهل التعليمي للمبحوثين	الجدول والشكل (3)
175	نوع الوظيفة	الجدول والشكل (4)
176	سنوات الخبرة في العمل	الجدول والشكل (5)
177	الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة	الجدول والشكل (6)
178	الدورات التدريبية في مجال الأزمات	الجدول والشكل (7)
179	مدى موافقة المبحوثين على وجود مشكلة في دارفور	الجدول والشكل (8)
180	موافقة المبحوثين على تحول المشكلة إلى أزمة دولية	الجدول والشكل (9)
181	المشكلة وضعت السودان في مواجهة بعض الدول	الجدول والشكل (10)
182	حول توقع الحكومة في إندلاع تمرد على نحو ماوقع	الجدول والشكل (11)
183	آراء المبحوثين في تنبؤ العلاقات العامة بالأزمة	الجدول والشكل (12)
184	الدبلوماسية السودانية وإجراء البحوث بشأن الأزمة	الجدول والشكل (13)
185	وجود جهاز علاقات عامة متخصص أثناء الأزمة	الجدول والشكل (14)
186	مدى وجود تنسيق بين الأجهزة الحكومية	الجدول والشكل (15)
187	خبرة العاملون في العلاقات العامة في مجال لإزمات	الجدول والشكل (16)

188	إشراك المتخصصين فى الإتصال أثناء الأزمة	الجدول والشكل (17)
189	مساهمة العلاقات العامة فى تحسين صورة السودان	الجدول والشكل (18)
190	مدى إستعانة العلاقات العامة بالبحوث	الجدول والشكل (19)
191	العلاقات العامة والدور الإستراتيجى بشأن الأزمة	الجدول والشكل (20)
192	العلاقات العامة وتقديم الحقائق ودحض الشائعات	الجدول والشكل (21)
193	نشاط العلاقات العامة فى تعزيز عملية التفاهم	الجدول والشكل (22)
194	حول العلاقات العامة وتقليل مخاطر الأزمة	الجدول والشكل (23)
195	توظيف وسائل الإعلام بشأن الأزمة	الجدول والشكل (24)
196	الإعلام الخارجى السودانى وعكس مشكلة دارفور	الجدول والشكل (25)
197	فاعلية الإعلام الداخلى والخارجى بشأن الأزمة	الجدول والشكل (26)

## المستخلص:

نسبة للتقدم الكبير الذى أحرزه علم العلاقات العامة فى المساهمة فى قيادة الأزمات وتوجيهها نحو مرحلة الإختفاء، جاء هذا البحث والذى تمثلت مشكلته فى الأزمة التى وقعت فى إقليم دارفور السودانى وتسببت فى نزوح بعض المواطنين. هدف البحث إلى التعرف على العلاقات العامة ودورها فى إدارة الأزمات وذلك بالتطبيق على أزمة دارفور والوقوف على تداعياتها المحلية والدولية فى الفترة بين (2003-2006م)، الفترة التى شهدت بداية الصراع وتطوره حتى وصل مرحلة أزمة دولية، ولتحقيق هدف البحث قام الباحث بإستخدام عدة مناهج لملاءمتها طبيعة البحث، تمثلت فى (المنهج الوصفى، التاريخى والإحصائى)، مستهدفاً بذلك التعرف على آراء مجتمع البحث الذى شمل العاملون فى مجال العلاقات العامة لدى أجهزة الإتصال التى إستخدمتها الحكومة السودانية أثناء إدارتها للأزمة. ولقد خلص البحث إلى وقوع أزمة حقيقية بإقليم دارفور تجاوزت المحلية ووضعت السودان فى مواجهة بعض دول العالم، إلى جانب عدم وجود جهاز متخصص لدى الحكومة السودانية فى الإتصال لأهداف العلاقات العامة مما جعل دور العلاقات العامة محدوداً فى إدارة الأزمات، كما أن العاملين فى مجال العلاقات العامة لدى الحكومة ينقصهم التدريب فى مجال إدارة الأزمات، وهذا مايتطلب من الحكومة السودانية إنشاء جهاز متخصص فى العلاقات العامة يعمل وفق تخطيط إستراتيجى ويدار بواسطة فريق عمل مدرب على إدارة الأزمات ذلك لمنع وقوعها أو السيطرة عليها حال حدوثها.

## Abstract

According to the the significant progress which achieved by the science of public relations in contributing to the crisis leadership and directed it towards disappearance stage, this research established , and which its problem the crisis that took place in the Sudanese Darfur Region and caused the displacement of citizens. The research aims to identify the public relations and its role in crisis management and that by application to the Darfur crisis and stand on it'sdomestic and international repercussions in the period (2003- 2006), the period which witnessed the beginning of the conflict and its development until it reached the stage of an international crisis, and to achieve the aim of the research, the researcher used several methods for its suitability to the nature of the research, represented in (the descriptive , historical, statistical methodology), targeting it to identify the views of the research community, which included who working in the field of public relations with the communication devices used by the Sudanese government during the management crisis. The research concluded that the occurrence of a real crisis of the region of Darfur bypass the local region and put Sudan in face of some of the countries around the world, beside the lacking of a specialized device of the Sudanese government to access and contact the goals of public relations, making the role of public relations is limited in crisis management, and workers in the field of public relations at the government lacked training in the field of crisis management, this should be required from the Sudanese government to create a specialized device in the public relations act and process in accordance with the strategic planning and managed by a team trainer work on crisis management in order to prevent the crisis or control it whenever occurred.