

Social responsibility of public relations and its role in facing crises

An analytical study

المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ودورها في مواجهة الازمات

دراسة تحليلية

¹Dr. Mohammad Merdhi Alahammari

1) Assistant Professor- Saad Abdullah Police Academy

د. محمد مرضى الشمري

(١) أستاذ مساعد، أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية

Recived 02/11/2021

Accepted 25/03/2022

القبول ٢٠٢٢/٠٣/٢٥ م

الاستقبال ٢٠٢١/١١/٠٢ م

الملخص

هدف الدراسة: تحدد الدراسة إلى توضيح دور المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في مواجهة الازمات بقطاع الدفاع المدني الكويتي، وتم تقسيم الدراسة إلى محورين، تناول المحور الاول العلاقات العامة وإرساء مبدأ المسؤولية الاجتماعية والثاني المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ودورها في مواجهة الازمات .

مشكلة الدراسة: الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في قطاع الدفاع المدني الكويتي في مواجهة الازمات المتعلقة بظروف الطبيعة والكوارث التي يمكن التعرض لها والمشكلات المتعلقة بالعنصر البشري ووعدم مراعاة الاصحاح البيئي ودور قطاع الدفاع المدني في مواجهة تلك الازمات.

منهجية الدراسة: هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية والتي تم تطبيقها على اختيار عينة ممثلة لبعض إصدارات العلاقات العامة بقطاع الدفاع المدني الكويتي وتم استخدام إداة التحليل السيميائي والتي تعتمد على المستوى التوصيفي والمستوى التعييني لتحليل دلالة الالوان والعلامات الأيقونية من حجم وشكل الصورة وتحليل الوجود والمستوى اللساني ودلالة اللغة وتوظيف هذه الادوات في مواجهة الازمات.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في قطاع الدفاع المدني الكويتي .. واعتمد الباحث على عينة من مطبوعات القطاع التي امكن الحصول عليها وتمثل عينة الدراسة المتاحة في تحليل ٥ كتيبات و ٣ مطويات تمثل دليل الأمان لطوارئ الدفاع المدني والتعليمات الارشادية للأظنار المبكر لتحقيق سلامة المواطنين.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها التزام مطبوعات العلاقات العامة بالدفاع المدني الكويتي بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم الارشادات والنصائح النظرية والعملية التي يجب اتباعها لمواجهة الكوارث الطبيعية أو البشرية وحث الجمهور على تبني العمل الاجتماعي التطوعي.

التوصيات: ضرورة تحديث مطبوعات العلاقات العامة من حيث الموضوعات المنشورة بصفة دورية مع عدم اطالة الفترة ما بين التحديث والاخر. وتدريب القائمين على تصميم وإصدار مطبوعات العلاقات العامة على استخدام أحدث برامج التصميم لمواكبة تطورات العصر.

- إجراء تحليل دوري ومتتابع لمطبوعات العلاقات العامة بقطاع الدفاع المدني ومعرفة اولويات الاهتمام ومعالجة اوجه القصور في الإعداد التالية بناء على انعكاس الرسالة الاتصالية على الجمهور المتلقي.

- ضرورة التنوع في الاساليب الاقناعية لأحداث الاثر والاقناع الفعال لدى الجمهور بما يحقق السلامة المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية- العلاقات العامة - مواجهة الازمات- الدفاع المدني الكويتي.

Abstract:

Objective of the study: The study aims to clarify the role of social responsibility for public relations in facing crises in the Kuwaiti civil defense sector.

The problem of the study: revealing the social responsibility of public relations in the Kuwaiti civil defense sector in the face of crises related to the conditions of nature, the disasters that may be exposed, the problems related to the human element, the lack of environmental sanitation and the role of the civil defense sector in facing these crises.

Study methodology: This study is one of the descriptive analytical studies, which was applied to the selection of a representative sample of some public relations publications in the Kuwaiti civil defense sector. Language and the use of these tools in the face of crises.

Study community: The study community is represented in the Kuwaiti civil defense sector.. The researcher relied on a sample of the sector's publications that could be obtained. The available sample of the study is the analysis of 5 booklets and 3 brochures representing a safety guide for civil defense emergencies and guiding instructions for early attention to achieve the safety of citizens.

Results of the study: The study reached many results, including the commitment of the public relations publications of the Kuwaiti civil defense to social responsibility by providing theoretical and practical advice and advice that must be followed to confront natural or human disasters and urging the public to adopt voluntary social work.

Recommendations: It is necessary to update the public relations publications in terms of the published topics periodically, without prolonging the period between the update and the other. Training those in charge of designing and issuing public relations publications to use the latest design programs to keep pace with the developments of the times.

- Conducting a periodic and sequential analysis of the public relations publications in the civil defense sector, knowing the priorities of attention and addressing the shortcomings in the following preparations based on the reflection of the communication message on the receiving audience.

- The necessity of diversifying the persuasive methods to make an impact and effectively persuade the public to achieve societal safety.

Keywords: social responsibility - public relations - facing crises - Kuwaiti civil defense.

معلومات التواصل :

أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية، الكويت

البريد الإلكتروني: (drmmohammadmoi@gmail.com) محمد مرضى الشمري

مقدمة:

العلاقات العامة علم يتصل اتصالاً مباشراً بالظروف والأوضاع غير العادية للمشكلات والأزمات وغيرها كلها من الأسباب المباشرة لازدهار العلاقات العامة، فالمهمة الاستراتيجية للعلاقات العامة لا تتضح بجلاء إلا عندما تواجه المؤسسة أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها على العمل والمنافسة وتحدد وجودها ذاته وقدرتها على البقاء، إذ تصبح المؤسسة عرضة للجمهور ومراقبة من وسائل الإعلام، وهنا تكمن خبرة العلاقات العامة في التأهب قبل وقوع الأزمة وفي حلها والخروج منها أن حدثت. وظهرت المسؤولية الاجتماعية نتيجة لتطور المنظمات وتعقدتها ومحاوله إسهامها في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها. وضرورة تعزيز القيم الاجتماعية والإنسانية لدى هذه المجتمعات. كما أنه من الحتمية أيضاً الحصول على رضا المجتمع لتحقيق أهداف المنظمات ووسائل عملها. لأن المسؤولية الاجتماعية تقوم على الالتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف وفقاً للقيم الأخلاقية واحترام موظفيها والاهتمام بتنمية المجتمع من أجل المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وذلك على المستوى الداخلي والخارجي على السواء.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الخاص والحكومي في العديد من الدول يتبين أن العلاقات العامة تضع برامج عمل واستراتيجية منظمة لمواجهة الازمات المستقبلية (محمد، 2018). وأكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في مواجهة الازمات من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية ووسائل الاعلام الحديثة (أحمد، 2017). ودور العلاقات العامة في مواجهة الازمات لا يتوقف على المؤسسات الاقتصادية فقط ولكنه أيضا يتناول الجانب السياسي (سعيد، 2017) والاجتماعي والإنساني. وتسعى العلاقات العامة إلى تحقيق الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي في التنمية المستدامة (مقبطع، 2015). ومواجهة الأزمات ليس قاصراً على إدارة الأزمة إثناء وقوعها (بعلول، 2015). فالعلاقات العامة تقوم بالعديد من الجهود قبل حدوث الأزمة وبعد وقوعها، ومواجهة الأزمات ليس قاصراً على العصر الحديث بل يستخدم منذ فترة طويلة من الزمن فقد استخدم في عهد الرسول صل الله عليه وسلم (محمد، 2012). وعلى العلاقات العامة أن تطور من أسلوبها في توقع الأزمات حيث يتصف العديد منها بالمفاجأة (الشلي، 2009).

محاور الدراسة:

تعالج الدراسة الموضوع في محورين: المحور الأول العلاقات العامة وارساء مبدأ المسؤولية الاجتماعية والمحور الثاني المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ومواجهة الأزمات ودور الدفاع المدني.

المحور الأول: العلاقات العامة وارساء مبدأ المسؤولية الاجتماعية:

ظهرت المسؤولية الاجتماعية نتيجة لتطور المؤسسات وتعقدتها ومحاوله إسهامها في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها. وضرورة تعزيز القيم الاجتماعية والإنسانية لدى هذه المجتمعات. كما أنه من الحتمية أيضاً الحصول على رضا المجتمع لتحقيق أهداف المؤسسات ووسائل عملها. لأن المسؤولية الاجتماعية تقوم على الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف وفقاً للقيم الأخلاقية واحترام موظفيها والاهتمام بتنمية المجتمع من أجل المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وذلك على المستوى الداخلي والخارجي على السواء (فيلاي، 2018).

والمؤسسات بمختلف أشكالها تحتاج إلى دعم العلاقة فيما بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي، كذلك تعزيز التفاهم الصادق والمشارك مع ذلك الجمهور، فالمؤسسات في الوقت الحالي أصبحت من مسؤوليتها تجاه جمهورها من العاملين والعملاء على حد سواء، زيادة ازدهاره وتطبيق الإشباع المادي والنفسي له من خلال الأعمال، وكل ذلك يعود على المنظمة بالنتج ويدعم تحقيقها لأهدافها.

والأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية كوسيط أساسي ومهم يربط بين المؤسسة وأفرادها وأفراد المجتمع ككل لأنها تقوم بدور مهم في تفاعل كلا من المؤسسة والبيئة التي تعمل بها فبالنسبة للمؤسسة يعود عليها بالفوائد والأرباح والنسبة للمجتمع يكون بالحد من الآفات الاجتماعية الموجودة فيه وتحسين المستوى المعيشي للأفراد ودفع عجلة التنمية بكافة أشكالها ليصبح المجتمع واعياً بما له من واجبات وحقوق (لغويل، 2016).

خصائص المسؤولية الاجتماعية:

في إطار هذه الاعتبارات تقوم المسؤولية الاجتماعية على عدة عناصر أو مكونات، هي: الاهتمام بالجماعة، والحرية والقدرة على المشاركة والقبالية لها، والفهم، والإرادة (محمد، 2010).

1- الاهتمام بالجماعة: أي الارتباط العاطفي بها وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها، وتطوير قدراتها على تحقيق أهدافها.

2- فهم الجماعة للفرد: أي إدراك القوى النفسية المؤثرة في

للاصطدام برد الجمهور المتلقي لها.
- المسبقات الصحفية (المسبقات الإخبارية): وهي وثيقة، الهدف منها توصيل المعلومات بصيغة قابلة للنشر وترسل إلى المحررين العاملين في وسائل الإعلام المختلفة.

- الرسائل الإخبارية: وتوزع على الجمهور المستهدف بشكل منظم، وتحتوي على المتغيرات الشخصية والسياسات العامة للمؤسسة وتنتج البحوث حتى يكونوا على دراية بما يحدث فيها.

- لوحة الإعلانات: هي الأكثر شيوعاً فلا تكاد أي مؤسسة تخلو من لوحات الإعلانات وسر نجاحها هو بقاؤها جذابة ومثيرة للاهتمام، وهناك لوحات مخصصة للجمهور الداخلي وأخرى مخصصة للجمهور الخارجي، وتشمل كل ما يتعلق بالحياة الاجتماعية.

- المعارض والواجهات: ومن خلالها يعلم الجمهور بالنشاط الحالي، المبيعات، التكريمات، الجوائز التي يحصل عليها عمال المؤسسة، وتعرض في شكل صور أو رسومات أو مجسمات.
- الاجتماعات: تعقد للحصول على المعلومات من المشاركين أو لتزويدهم بالمعلومات أو لتبادلها (بعلول، 2015).

وبالإضافة إلى تلك الوسائل يمكن لمسؤول العلاقات العامة في مصلحة الدفاع المدني أن يستخدم الكتيبات والمطويات والاستاندات والبروشورات كأدوات اتصال هامة في تواصله مع الجمهور المستهدف لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية في مواجهة الأزمات.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ومواجهة الأزمات ودور الدفاع المدني:

على الرغم من ان العلاقات العامة علم حديث، يعتبره البعض احد العلوم الإنسانية الراقية التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية إلا أن ظهور هذا العلم ارتبط منذ بدايته بالأزمات والمواقف الطارئة، فالقرارات الهامة التي كانت تتخذها الحكومات والسياسات التي تنتجها والأهداف التي تتطلع إلى تحقيقها للرأي العام، ليقف عندها ويدعمها لذلك عمدت المؤسسات والحكومات، إلى الاستعانة بأشخاص مؤهلين قادرين، على توجيه الرأي العام وتعبئته لصالح سياساتها خاصة أثناء الأزمات والحروب وهؤلاء الأشخاص هم رواد أنشطة العلاقات العامة. فلو عدنا إلى الوراء لتتعرف على الظروف التي نشأت، فيها العلاقات العامة الحديثة، لوجدنا أن ظهور الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر، أدى إلى تطور هائل في أدوات الإنتاج وأساليبه، ونتيجة ذلك ظهرت صناعات ضخمة اجتذبت آلاف العمال وملايين من المستهلكين. كان لا بد من

أعضاء الجماعة، وإدراك الدوافع التي تشكل الطاقة المحركة لسلوكياتهم. وإدارة المعاني الأساسية التي يستوعبها من قبل الجماعة ومنظوماتها القيمية، ويساعد هذا الفهم على إدراك اهتمامات الجماعة وقضاياها ومشكلاتها.

3- المشاركة في تجسيد أهداف الجماعة: وهذه المشاركة ينبغي أن تتحقق بالنظر إلى مرجعية الجماعة وقيمها، وأن تكون واعية، ملتزمة بتطوير أوضاع المجتمع والارتقاء به.

4- الحرية: أي قدرة الفرد على الاختيار والمفاضلة بين الأمور، كما تعني شعور الفرد بقيمته وأهميته لتحمل نتائج أفعاله، وتعدد القيود التي تحد من حرية الفرد، من شأنه أن يؤثر سلباً على نُهُوضه بمسؤوليته الاجتماعية.

5- الإدارة: تعبر الإرادة استناداً إلى الخبرات الإنسانية المتناقضة، كاللذة والألم والخوف والإقدام والحب والكراهية، باعتبارها الأبعاد التي تتحرك عبرها الشخصية الإنسانية.

6- العقل الواعي: يتطلب أداء المسؤولية الاجتماعية كائناً عاقلاً، فالعقل هو الذي يختزن خبرات الماضي، والتي تشكل تراكمًا معنوياً يساعد الإنسان على ترشيد أذائه لمسؤولياته، وبواسطة العقل يكتسب الإنسان المعرفة الحديثة التي تساعده على تحديد أهداف هذه المسؤوليات، وكذلك تحديد الوسائل التي تساعد في تحقيق هذه الأهداف. وبواسطة العقل يستطيع الإنسان أن يصل إلى درجة من الوعي الذي على أساسه يمارس مسؤوليته الاجتماعية. فالحرية والمسؤولية الاجتماعية والتوازن بينهما هو جوهر اخلاقيات الإعلام ومهنة الإعلام (العقباوى، 2005).

وسائل الاتصال في العلاقات العامة لمواجهة الأزمات:
إدارة العلاقات العامة يمكنها أن تستخدم العديد من وسائل الاتصال، وهذا في إطار إمكانياتها: ونوعية أنشطتها وتمثل أهمها فيما يلي: -

-المجلة: تلك التي تصدرها المؤسسة وتنقسم إلى:
المجلة الداخلية: وتكون مخصصة للعاملين بالمؤسسة والمجلة الخارجية: وتكون مخصصة للجمهور المتعامل مع المؤسسة.
- المجلة المزدوجة: وتكون مخصصة لكلا الطرفين في آن واحد وتهدف أساساً إلى تحقيق التوافق والتفاهم بين الطرفين.

- التقرير السنوي: هو تقرير الإدارة لمن تتعامل معهم، وهو موجه بشكل عام للمساهمين يبين لهم طرق استثمار أموالهم، وإعطائهم فكرة حول الوضع المالي للشركة والحفاظ على مصالح الطرفين، ولا بد أن يكتب التقرير السنوي بخط واضح ومختصر والابتعاد عن المصطلحات الأجنبية، والعلمية المعقدة تفادياً

التي لا تتم في الوقت المناسب قد تحدث ضرراً أكبر من عدم الاستجابة.

5- في حالة الشك أو عدم توافر الحقائق والمعلومات الكاملة عن الموقف، يفضل عدم الاستجابة مباشرة والتريث لمدة قصيرة حتى تتضح الأمور. ومعالجة وإدارة الأزمات هما من مسؤوليات الإدارة العليا بالدرجة الأولى. لكن إدارة العلاقات العامة يبقى لها الدور الرئيسي في عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة لهذه الأزمات (محمد وصفاء، 2018).

ومن أهم الثوابت التي يجب مراعاتها في الأزمات (ريان، 2015) ما يلي: -

1. الناس يعلمون بشكل رئيس عن الأزمة عن طريق قنوات الاتصالات الشخصية.

2. تعد المصادر الحكومية للأنباء الأكثر هيبة بين مصادر الأنباء الأخرى.

3. الحجم العام للأنباء عن الأزمة في وسائل الإعلام الجماهيري يشكل عند الأوساط الاجتماعية العريضة مؤشراً على جدتها.

4. إن الناس ميالون إلى تفسير أهمية الأزمة وجديتها من وجهة نظر المخاطرة الشخصية والخطر على الحياة، الأمر الذي يجعلها عندهم مهمة.

5. إن وجود الخبر عن الأزمة في وسائل الاتصالات سهلة التداول يخفف من زحف الأقاويل، ويساعد على دقة تقديرات الوضع عند الأوساط الواسعة من المجتمع.

الاستراتيجية الاتصالية للعلاقات العامة في الدفاع المدني عند مواجهة الأزمات:

وتحدد ملامح الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في مصلحة الدفاع المدني وغيرها في عدة نقاط ولكل استراتيجية أهداف محددة كما يلي (نموذج رولر لاستراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة): -

أولاً: استراتيجية الإعلام:

- الاتصال في اتجاه واحد من المؤسسة ويعبر عن المضمون الاتصالي عن رؤى المنظمة.

- تقديم معلومات إلى الجماهير لمساعدتهم في تكوين الرأي واتخاذ القرار (البيانات الصحفية والمطبوعات).

- تعبر بوضوح عن سياسة وأهداف المؤسسة.

- تتطلب جمهوراً مدركاً يبحث عن المعلومات.

ثانياً: استراتيجية الإقناع:

- الاتصال آحادي الاتجاه، والمضمون الاتصالي يعبر عن

كل من رؤى المؤسسة والجماهير ويحمل دلالات تعكس وجهة

وجود إدارة تعنى بالجانب الإنساني والاجتماعي لهؤلاء العمال. ولكن تبقى مشكلة رئيسية تواجهها المؤسسات اليوم

هي تكوين منظومة متكاملة في مختلف أنشطتها تجعل من إدارة العلاقات العامة والإعلام منصة حقيقية تقوم على تحسين الصورة الحسنة للمؤسسة أمام الجمهور وتوضح دور العلاقات العامة في التصدي للأزمات بأنواعها وعلاجها، بما يتناسب مع ميول وقدرات الإبداع، وهذا يتطلب توفير بيئة عمل مثالية تدار بطريقة تنمي الشعور بالانتماء، وتعزيز الإخلاص والرغبة في المساهمة وتدفع بالعاملين إلى المبادرات دون خوف أو فشل أمام الجمهور.

وذكر ألبرت (Steve Albert) في كتابه إدارة الأزمات ستة سمات تميز الأزمة وهي:

- المفاجأة: وتعني أن الأزمات تحدث بدون سابق إنذار، أو قرع للأجراس بل بشكل مفاجئ.

- نقص المعلومات: وتعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصاً إذا كانت تحدث لأول مرة.

- تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضييق الخناق على أصحاب القرار.

- فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات أصحاب القرار فتفقد السيطرة والتحكم بزمام الأمور.

- حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر فيعتمد صاحب القرار إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة.

- غياب الحل الجذري السريع: الأزمات لا تعطي مهلة أو فرصة لصاحب القرار حتى يصل إلى حل متأن، بل بسرعة لا بد من الاختيار بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضرراً.

وهناك عدد من الأسس التي ينبغي مراعاتها عند التعامل مع الأزمات هي:

1- وضع خطة علاقات عامة للطوارئ والأزمات توضح الاستجابات والتصرفات والإجراءات التي تتخذ في هذه المواقف.

2- تحذير الجمهور المعني أو المستهدف فور حدوث أي طارئ أو أزمة منعاً لتفاقم المشكلة.

3- ضرورة التصرف بسرعة قبل أن يقوى ويتصلب الرأي العام بمرور الوقت.

4- إن الطريقة السليمة لمواجهة الأزمة تتمثل في معرفة متى الاستجابة لها، مع الأخذ بالاعتبار إن الاستجابة الخاطئة أو

وعدم التأكد وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج، وقد حظيت إدارة العلاقات العامة بدرجة كبيرة من الأهمية لدى المؤسسات حيث أنها تعتبر عامل أساسي من عوامل نجاح المؤسسات واستمرار نجاحها لدراساتها ومعرفتها بإدارة الازمات بأسلوب علمي.

وانطلاقاً من الخصوصية التي تتصف بها المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة، أصبح الربط بين المؤسسات الحكومية والمسؤولية الاجتماعية أحد المحاور أو الموضوعات الهامة التي يجب النظر إليها وتحليلها، فإلى أي مدى يمكن ان يكون لقطاع الدفاع المدني مسؤولية اجتماعية؟ وكيف تتجسد هذه المسؤولية في واقعها الفعلي الآن؟

وانطلاقاً من أهمية العلاقات العامة بصفتها جهازاً حيويًا في اية مؤسسة واستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وملاحظة الباحث من خلال المعاشية الفعلية وعمله بوزارة الداخلية وما يتعرض له المجتمع الكويتي من ضغوط ومشكلات طبيعية وبعضها الأخرى بشرى يمكن بلورة المشكلة البحثية في المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ودورها في مواجهة الازمات بقطاع الدفاع المدني الكويتي؟ الدراسات السابقة:

يقتصر عرض الدراسات السابقة المتاحة للباحث على الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة وإدارة الازمات الاجتماعية والتي حدثت خلال العشرة سنوات الماضية.

- صفاء محمد صلاح الدين (2018) تأثير العلاقات العامة في مؤسسات القطاع الخاص على إدارة الازمات: دراسة تطبيقية بجمهورية مصر العربية

تهدف الدراسة على معالجة الازمات ووضع الخطط والحلول المناسبة لها عن طريق برامج عمل إدارة العلاقات العامة ورسم فلسفة واستراتيجية إدارة العلاقات العامة أمام الازمات المستقبلية، وتبين من الدراسة أن العلاقات العامة نشاطاً غير مبهم وأن العلاقات العامة تساهم بشكل إيجابي بتعريف الجمهور بالأنشطة على الاستجابة السلوكية لرجل العلاقات العامة تجاه الغير وأن نشاط العلاقات العامة يمس الجمهور بالدرجة الأولى، كما يمس المنظمة نفسها، بمعنى أوضح يمس الجمهور الداخلي والخارجي، وتعتبر العلاقات العامة ضمير المنظمات باختلاف الزمان والمكان فهي تعمل على نشر الحقائق الصادقة والمقدمة للرأي العام وتساعد العلاقات العامة المنظمة على خدمة الفرد وهناك تفاهم وسهولة في التعامل مع الفرد والمجتمع ومساعدته وتقديم خدمات كثيرة تجاهه.

- رزان اسماعيل سليمان أحمد (2017) الدور الإتصالي

نظر الطرفين.

- تعتبر استراتيجية الاتصال أساسية في كل من الإعلان والدعاية.

- تستخدم في اتصالات المنظمة عندما تسعى إلى إيجاد قاعدة للعلاقات الاستراتيجية مع الجماهير الأساسية للمؤسسة.

- تسعى المنظمة من خلال هذه الاستراتيجية إلى تغيير مقصود في معلومات واتجاهات وسلوكيات الجمهور.

- تستخدم هذه الاستراتيجية في الرسائل الإقناعية للجمهور غير النشط أو الجمهور الضمني.

ثالثاً: استراتيجية بناء الإجماع:

- تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاهين، والمضمون الاتصالي الذي يعبر عن رؤى المنظمة.

- تستخدم لإقامة علاقات استراتيجية بين المنظمة وبيئتها الخارجية، أو بين المنظمة والموظفين فيها.

- تستخدم هذه الاستراتيجية عندما يكون هناك تعارض في المصالح في أطراف يعتمد كل طرف منهما في وجوده على الطرف الآخر.

رابعاً: استراتيجية الحوار:

- تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاهين، والمضمون الاتصالي الذي يعبر عن رؤى كل من المنظمة والجماهير ويحمل دلالات تعكس وجهة نظر الطرفين.

- تتضمن هذه الاستراتيجية استشارة الجمهور في سياسة المنظمة والقضايا المختلفة ويتم مشاركة الجمهور في صنع القرارات.

- تُسمى بـ (استراتيجية التيسير) حيث تعمل المنظمة على تيسير مشاركة الجمهور وتفاعله في رسم سياستها، وتتم في الوقت نفسه على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية.

- تستخدم استراتيجية الحوار في المناقشات المتعلقة بممارسة العلاقات العامة، وكذلك في المناقشات الفكرية المتعمقة حول المشكلات والأزمات المتوقع حدوثها وكيفية الاستجابة لها، وتتطلب هذه الاستراتيجية رسائل اتصالية من أطراف الحوار، وعادة ما توجه إلى الجمهور المدرك والنشط. ويمكن دمج الجمهور مع مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال إنشاء مجتمع افتراضي يتشارك ويتفاعل فيه الجمهور ويدعم لديهم الشعور بالانتماء للمنظمة (فرحاني 2018).

مشكلة الدراسة:

نعيش الآن في عصر الازمات والازمة هي مشكلة ظهرت في المجتمع حيث تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة وأصبح أي قرار يتم اتخاذه يدخلنا في دائرة من التردد

للعلاقات العامة على برامج المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات سوداتل يهدف البحث إلى التعرف على أكثر وسيلة اتصالية تستخدمها دائرة العلاقات العامة في الشركات للتعريف ببرامج العلاقات العامة ويوضح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة، ومن أهم نتائج الدراسة أن الجمهور لا يتابع وسائل الإعلام المحلية دائما بل يفضل عليها وسائل الإعلام الحديثة (وسائل التواصل الاجتماعي) ويتابعها بشكل مستمر، كذلك بينت الدراسة أن جمهور الشركة السودانية للاتصالات سوداتل (سودلتي) راضي تماما عن الخدمات التي تقدمها الشركة في جميع المجالات، ولكن ليس لديه أي معلومة مسبقا عن الخدمات التي تقوم بها سوداتل في مجال المسؤولية الاجتماعية، وبينت الدراسة أن سوداتل لا تقوم بإرفاق معلومات عن برامجها للمسؤولية الاجتماعية في المواقع الإلكترونية، كذلك توصلت الدراسة أن شركة الاتصالات السودانية سوداتل «سوداني» تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية في تقديم منتجها بنسبة نجاح تصل إلى 85%.

محمد سعيد بلال سعيد (2017) دور العلاقات العامة في إدارة الازمات السياسية. تناولت الدراسة وظيفة العلاقات العامة في إدارة الازمات السياسية دراسة وصفية تطبيقية على امانة حكومة ولاية النيل الأزرق في الفترة من 2011-2012 ومن أهم أهداف الدراسة دراسة اوضاع العلاقات العامة لمعرفة مدى مقدرتها العلمية والعملية في إدارة الازمات، والتعرف على بعض جوانب القوة والضعف للعلاقات العامة من خلال اعتمادها على البحوث والتخطيط لاستخدام وسائل الاتصال استخداما فعالا في إدارة الازمات، وتم استخدام المنهج التاريخي ومن ثم الوصفي لمعالجة بيانات ومعلومات هذه الدراسة والتي خرجت بعدد من النتائج منها لا تنتهي مهمة العلاقات العامة بانتهاء الازمة وإنما يتوجب عليها تقييم الازمة الذي يعد مقياسا لنجاح العلاقات العامة في إدارة الازمة.

قاسمي كمال وعلی منیة (2016) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كأحد المتطلبات الحديثة لدعم العلاقات العامة تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في دعم نشاط العلاقات العامة لتحقيق أهدافها ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال معاينة الادييات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليل محتوى بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما، وتبين من الدراسة ان علاقات المؤسسة تعتمد على ما يمكن ان تقدمه من برامج فعليه لفائدة جمهورها وذلك بتبني المسؤولية الاجتماعية

حاتم محمد عاطف (2013) المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة: دراسة تحليلية للمواقع الالكترونية لمؤسسات قطاع الاتصالات العاملة في مصر.

تهدف الدراسة الى التعرف على المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة واخلاقيات الممارسة للمؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات بمصر والتعرف على مدى الالتزام بمعايير اخلاقيات ممارسة العلاقات العامة بالقطاع الحكومي والخاص، وتم تطبيق الدراسة على عينة من مواقع المؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات على شبكة الانترنت لتحليل مضمونها، وأستخدم الباحث منهج المسح التحليلي على الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول وشركة موبينيل وشركة فودافون مصر وشركة اتصالات مصر والشركة المصرية للاتصالات، وتبين من الدراسة اهتمام مواقع شركات الاتصالات بعرض أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتنوعت انشطتها

والسرعة والتهديد ويمكن للعلاقات العامة إدارتها بسهولة في حالة اتبعت الخطط الخاصة في التعامل معها وأن العلاقات العامة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأزمات من خلال مهامها الرئيسية التخطيط، التنسيق، التنفيذ، الاتصال، التقييم وعمل العلاقات العامة في الأزمات لا يقتصر على الوظيفة التصحيحية أو العلاجية وإنما يشمل الوظيفة الوقائية التي ربما تمنع حدوث الأزمة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في الجوانب النظرية والتطبيقية وكيفية تناول هذه الدراسات والأساليب المنهجية وتوظيفها في الدراسة.

- ساهم الاطلاع على الدراسات السابقة في تعميق فهم مشكلة البحث وصياغة التساؤلات بشكل منهجي.

- ساعدت الدراسات السابقة في التعرف على كيفية تحديد مجتمع الدراسة واختيار حجم العينة والمنهج البحثي المناسب والتعرف على الأدوات البحثية بشكل جيد.

- التعرف على كيفية التحليل الكيفي واختيار الأداة المناسبة.

- أكدت جميع الدراسات السابقة على مسؤولية العلاقات العامة والقيام بدورها الوظيفي في خدمة المؤسسة والمجتمع بشكل يتوقف على اقتناع الإدارة العليا بدورها والمهام التي تمنحها لها الإدارة العليا.

أهمية الدراسة: تبين أهمية الدراسة في:

- انعدام أي دراسة تناولت المسؤولية الاجتماعية لدى ممارسي العلاقات العامة في الدفاع المدني الكويتي.

- أهمية ودور الدفاع المدني في التصدي للمشكلات والاحطار والحوادث التي تقع داخل المجتمع ودوره الحيوي أثناء الأزمات.

- ضرورة إبراز المسؤوليات الاجتماعية لممارسي العلاقات العامة في الدفاع المدني وتشجيع الالتزام بها وتبنيها لدى المسؤولين وتشجيع الجمهور على المساهمة فيها.

- مساعدة ممارسي العلاقات العامة في الالتزام بالمسؤولية المجتمعية في قطاع حيوي من قطاعات الدولة متعلق باحتياجات الجمهور الماسة وتعامل معهم بشكل مباشر.

- يكتسب البحث أهميته من خلال إبراز المسؤوليات الاجتماعية للعلاقات العامة في قطاع الدفاع المدني وما يواجه المجتمع الكويتي من تحديات لموقعه الاستراتيجي ودوره المحوري كدولة نفطية تساهم بشكل مباشر في الاقتصاد العالمي.

- تبرز أهمية الدراسة أيضاً في كونها دراسة وصفية تحليلية

من خدمات صحية واجتماعية ودينية وأكاديمية وكذلك رعاية الاحداث القومية.

- فارس نبيل عجيلات (2012) المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الاردنية :دراسة حالة شركة الاتصالات الاردنية تهدف الدراسة إلى تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة والتعرف على العلاقات العامة في القطاع الخاص في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية كذلك التعرف على طبيعة الأنشطة والبرامج التي تعتمدها الشركة لتجسيد المسؤولية الاجتماعية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي ومن نتائج الدراسة أنها توصلت إلى أن أهم الوسائل التي تتبعها الشركة للتعرف على برامج المسؤولية الاجتماعية هي الصحافة ثم الوسائل النصية عبر الهواتف ثم مواقع الانترنت والبروشورات ثم اللقاءات فالزيارات الميدانية، كذلك أن الشركة تضع مرتكزات ثلاثة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تتمثل في النشر عبر الانترنت للتنمية المستدامة ودعم المشاريع الصغيرة.

- عوض البشري محمد (2012) وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات تهدف الدراسة إلى التعرف على نشاط العلاقات العامة في مراحل (قبل - أثناء - بعد) الأزمة، وبيان العمل الذي قام به الرسول صلى الله عليه وسلم في معالجة الأزمات في الدولة الإسلامية، واستخدم الباحث منهج دراسة العلاقات المتبادلة الذي يستخدم فيه أسلوب دراسة الحالة والمنهج التاريخي. وتضمنت الدراسة الإطار المنهجي وثلاثة فصول شملت الجانب النظري والتطبيقي والجانب النظري يشمل مفهوم ونشأة وتطور العلاقات العامة بالإضافة إلى أهميتها ووظائفها وتعريف الأزمة وخصائصها وأنواعها وعلاجها ودور العلاقات العامة في إدارة الأزمة ، والجانب التطبيقي يشمل نماذج من الأزمات وتحليلها بالإضافة لمنهج العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العهد النبوي ، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم التخطيط بشتى أنواعه (قبل وبعد وأثناء) الأزمة، استخدم صلى الله عليه وسلم الأساليب العلمية الحديثة في معالجة الأزمات، المتمثلة في الاختراق والسيطرة والتوجيه، وإزالة الغموض والرد على الشائعات والحيطة والحذر وتخفيف الأضرار الوقاية والمنع وغيرها من الأساليب.

- عبد الرحمن الشلبي (2009) دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات تهدف الدراسة إلى معرفة ماهية الأزمات وطبيعتها والتعرف على دور العلاقات العامة خلال مراحل الأزمات والتعرف على طبيعة الوظيفة التصحيحية والعلاجية للعلاقات العامة، وتبين من الدراسة أن الأزمات تتسم بالفجأة

فالسيميائية إذا «علم يعرفنا على وظيفة هذه الدلائل والقوانين التي تتحكم فيها» (شعبان، ليلي وسلامة، سهام، 2012). ويتم تطبيق المنهج من خلال التحليل السيميائي لبنية مطبوعات العلاقات العامة الصادرة عن مصلحة الدفاع الوطني الكويتي. **مجتمع الدراسة والعينة:** يتمثل مجتمع الدراسة في مصلحة الدفاع المدني.. اعتمد الباحث على عينة من منشورات القطاع التي أمكن الحصول عليها وتمثل عينة الدراسة المتاحة في تحليل 5 كتيبات و3 مطويات هم:

أ: الكتيبات: 1- دليل الأخلاء الآمن في المدارس. 2- الاخلاء في المنشآت. 3- الأشعة وتأثيرها 4- الدليل الإرشادي في الوقاية من الهجوم الكيماوي واسلحة الدمار الشامل. 5- دليل الأمان لطوارئ الدفاع المدني.

ب: المطويات: 1- تعليمات وإرشادات نظام الانذار المبكر. 2- لسلامتك عند هطول الامطار الرعدية ورؤية السيول. 3- التطوع في الدفاع المدني... واجب وطني. وتمثل هذه الكتيبات والمطبوعات عينة ممثلة لمطبوعات العلاقات العامة في قطاع الدفاع المدني والمجهود الذي يقوم به من منطلق المسؤولية الاجتماعية.

ادوات جمع البيانات: استخدم الباحث مجموعة من الادوات وهي كما يلي: -

إداه التحليل السيميائي: تم الاستعانة بأداة التحليل السيميائي في تحليل مطبوعات العلاقات العامة عينة الدراسة، فطرق تحليل مطبوعات العلاقات العامة تختلف باختلاف الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، وأعتمد الباحث على المدخل السيميائي ويتم التحليل وفقا للانساق العلاماتية غير اللسانية واللجوء إلى المقارنة السيميائية لمعرفة الدلالات الرمزية للصور والرسوم والاشكال.

وأعتمد الباحث في تحليله السيميائي للصور المرفقة للمضمون على:

أ- الرسالة التشكيلية: (الإطار - التأطير - الألوان).
ب- العلامات الأيقونية: (حجم الصورة - شكل الصورة - الشخصيات - اللوجو).

ج- العلامات اللسانية: اللغة المستخدمة.
- الملاحظة: وهي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لنشاط الدفاع المدني وتعتبر من احدى الهيئات التي تخضع لإدارة وزارة الداخلية التي يعمل بها الباحث وتقوم بدور اجتماعي هام. **مفاهيم ومصطلحات الدراسة:**

- التعريف الاصطلاحي للمسؤولية الاجتماعية: «هي الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقوم بها وتقدمها دوائر

تقوم بتحليل اصدارات العلاقات العامة وتوضيح دور العلاقات العامة في تبنى المسؤولية الاجتماعية.

- نشر الوعي بين الجمهور الكويتي وتزويدهم بحقيقة الازمات وكيفية التعامل معها.

أهداف الدراسة: يهدف هذا البحث الى معرفة المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتق ممارسو العلاقات العامة في قطاع الدفاع المدني بدولة الكويت ومستوى التزامهم بتلك المسؤوليات.. ومن الهدف الرئيسي يسعى البحث للتعرف إلى: - مفهوم المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة.

- العلاقات العامة كأداة تواصلية.
- العلاقات العامة وارساء مبدأ المسؤولية الاجتماعية.
- المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة ومواجهة الازمات.

- الاستراتيجية الاتصالية للعلاقات العامة في الدفاع المدني.

- مضمون ومحتوى مطبوعات العلاقات العامة وتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة:

- كيف تواجه العلاقات العامة الازمات في مصلحة الدفاع المدني الكويتي؟

- ما أهم وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة اثناء الازمات بمصلحة الدفاع المدني؟

- كيف يتم عرض برامج المسؤولية الاجتماعية بمطبوعات العلاقات العامة في قطاع الدفاع المدني؟

- ما أهم القضايا التي تشغل اهتمام القائمين على قطاع الدفاع المدني؟

- ما أكثر العناصر الفنية التي يتم التركيز عليها في مطبوعات العلاقات العامة لجذب أهتمام الجمهور؟

- ما أهم الدلالات والإيحاءات حول الصور المنشورة بمطبوعات العلاقات العامة والتي تعبر عن المضمون والمحتوى؟

نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تحليل ووصف محتوى مطبوعات العلاقات العامة بقطاع الدفاع المدني على مستوى الكلمة والصور والاشكال المصاحبة من خلال توصيف التفاصيل المكونة لها، ولا يقف هذا النوع من الدراسات عند حد الوصف فقط ولكن تتجه بالنظر ايضا إلى تحليل وتفسير المنتج.

المنهج المستخدم: المنهج السيميائي: هو منهج نقدي يهتم بدراسة حياة الدلائل داخل الحياة الاجتماعية ويحيلنا إلى معرفة هذه الدلائل وعلتها وكيونتها ومجمل القوانين التي تحكمها

أو مشكلة أو قضية تمه المجتمع وتقوم الهيئات المعنية ببذل جهودها للتغلب على المشكلة ومعالجتها لتفادي الأخطار التي قد تنتج عنها.

نتائج الدراسة التحليلية:

استهدفت الدراسة من خلال تحليل المطبوعات التي تصدرها العلاقات العامة مدى تبني مصلحة الدفاع المدني بالمسؤولية الاجتماعية من خلال التواصل مع الجمهور المستهدف من خلال تحليل المطبوعات ومدى الاستفادة من المزايا المتاحة من خلالها للوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على تحرير المطبوعات وتأثير هذه المطبوعات على جذب الجمهور وتوصيل الرسالة الاتصالية وتم تحليل 5 كتيبات و 3 مطويات باستخدام التحليل السيميائي لمحتوى تلك المطبوعات.

أ- تحليل الكتيبات الصادرة عن مصلحة الدفاع المدني:

1- تحليل دليل الأخلاء الأمن في المدارس:

- المستوى التوصيفي:

جاء دليل الأخلاء الأمن في المدارس في 12 صفحة وتتضمن صفحة الغلاف شعار شرطة الكويت في أعلى يمين الصفحة بالوان متعددة يغلب عليها اللون الأزرق رمز الصفاء وايسر أعلى الصفحة شعار شئون العمليات مثلث احمر اللون داخل دائرة ذات ارضية سوداء، وعنوان الكتيب «دليل الأخلاء الأمن في المدارس» ضمن سلسلة إصدارات تصدرها الإدارة العامة للدفاع المدني للسلامة العامة، ويهدف هذا الدليل إلى تحديد الاشتراطات الوقائية التي تهدف إلى حماية المتواجدين بداخله من أية أخطار أو كوارث وتزويد كافة مؤسسات الدولة بكل ما يلزم من معلومات وقائية تهدف إلى تأمين الحماية والسلامة لكل من يعيش على هذه الأرض الطيبة.

ويعتبر طلاب المدارس هم الفئة المستهدفة لأنهم أمل المستقبل، ويهدف هذا الدليل الإرشادي تقديم الوسائل والتدابير الخاصة بالأخلاء في المدارس والمؤسسات التعليمية بهدف توعية وإرشاد الجميع بكافة الإجراءات الوقائية وتحقيق أقصى معايير السلامة العامة لضمان الحماية والحفاظ على الارواح في حالات الطوارئ وتضمنت الصفحة الخامسة 5 صور جاءت الصورة الأولى لجرس الانذار والصورة الثانية لطريقة الأخلاء المنظم لطلاب المدارس، والصورة الثالثة لتلاميذ المدرسة ينزلون من درجات السلم وسهم يوضح المنفذ الأمن لسرعة الأخلاء والصورة الرابعة لفريق السلامة الامنية يشرح لتلاميذ المدرسة داخل أرض الملعب الرياضي التعليمات الأمنية وهم مقسمين إلى مجموعات صغيرة ومتباعدة. والصفحة السابعة بعنوان الاجراءات الخاصة بخطة اخلاء المدارس وتوجد ثلاثة

العلاقات العامة ومدى قدرة التنظيمات على اقامة علاقات على أساس تبادل المنفعة بين المنظمة والمجتمع» (عدنان، 2014). وتُعرّف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها العديد من الأفكار العملية التي تتميز بها المنظمة، بشأن الوصول إلى أهدافها بما يلي مصالحها ومصالح جماهيرها؛ أي ما يُسمّى بالمصلحة المتبادلة مع المجتمع. لذلك فإن الإدارة العليا العاقلة لا تنفي دور إدارة العلاقات العامة ولا تتعامل من هذه الإدارة بمجرد أنها إدارة استشارية، بل أنها تجعلها حلقة الوصل بينها وبين جميع الأفراد الذين يتعاملون مع المنظمة من أجل كسبهم في جميع الأحوال.

- التعريف الإجرائي للمسؤولية الاجتماعية: هو الدور الوظيفي لهيئة الدفاع المدني بوزارة الداخلية بواجباتها ومسؤولياتها المجتمعية في تبني القضايا والاحداث التي تشغل اهتمام الرأي العام وتحقق له الفائدة من خلال حملات التوعية وخاصة أثناء الازمات المتعلقة بالطبيعة مثل الفيضانات والسيول والزلازل أو السلوك العدائي من بعض البشر كالهجوم الكيميائي والتسرب الإشعاعي والبترولي الناتج عن ناقلات النفط والتعبير عن ذلك من خلال مطبوعات الهيئة.

- التعريف الاصطلاحي للعلاقات العامة: هي النشاط المستمر لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال بما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهور المؤسسة الخارجي من أجل بناء صورة واضحة وحسنة للجماهير عن المؤسسة في ظل الأعمال الجيدة (جردات والشامي، 2009). ويتوقف نجاح العلاقات العامة على تقبل الجمهور لرسائلها الاتصالية والمعلومات التي تقدمها لتحقيق التوافق والانسجام بين أطراف المجتمع وتلبية رغباتهم وتحقيق مطالبهم وحل مشاكلهم (الزهرى، 2001).

- التعريف الإجرائي للعلاقات العامة: هي فن التعامل الناجح والاتصال الفعال الذي تقوم به على أسس علمية مع أفراد المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي ودورها في إدارة الازمات التي قد تقع من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية.

- التعريف الاصطلاحي للأزمة: بأنها «اضطراب الاوضاع العادية، مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن» (أبو قحف، 1999) وهي عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام (عبد القادر، 2021).

التعريف الإجرائي للأزمة: هو الموقف الطارئ الناتج عن كارثة

ومنتصف الصفحة عنوان الدليل «الأخلاء في المنشآت» ضمن سلسلة إصدارات الإدارة العامة للدفاع المدني للسلامة العامة. ويهدف هذا الدليل إلى معرفة كل فرد من أفراد المنشأة ماذا يفعل في حالات الطوارئ في موقع العمل حيث يجب ان نكون هناك خطة للإخلاء ويتم التدريب عليها لكي يتعرف كل موظف على حدة ماذا يجب عليه أن يفعل في تلك الحالة كما أنه من المهم القيام بممارسة تمارين على خطة الأخلاء، ويتناول الدليل أنواع الاخلاء على حسب المساحة والزمن والرغبة، كما يحدد الشروط التي يجب أن تتوفر بمخارج الطوارئ وتدابيره. كما يوضح الدليل آلية التصرف عند سماع صافرة الانذار(الإخلاء).

- المستوى التعييني:

- الالوان: أستخدم الدليل العديد من الالوان الزاهية بهدف جذب القارئ واثارة اهتمامه.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو)

جاءت جميع الصور بالحجم المتوسط وتنوعت اشكالها بين الشكل المستطيل والمربع ويضم 8 صور منها 6 صور بحجم المستطيل بالوضع الأفقي وصورتين بالشكل المربع فضلا على ثلاثة اشكال ورسوم إيضاحية توضح طريقة الاخلاء الآمن بصحبة المتخصصين من مصلحة الدفاع المدني بزيتهم المميز وجاء شعار شرطة الكويت في أعلى يمين الصفحة بألوان متعددة يغلب عليها اللون الازرق رمز الصفاء، وأيسر أعلى الصفحة شعار شعون العمليات مثلث احمر داخل دائرة ذات ارضية سوداء.

- المستوى اللساني: اللغة المستخدمة اللغة العربية لغة أهل الكويت وهم الجمهور الأكثر اهتماما لدى مصلحة الدفاع المدني.

3- تحليل كتيب الأشعة وتأثيرها.

- المستوى التوصيفي: يضم هذا الكتيب الإرشادي المصور 36 صفحة من الحجم الصغير ويتناول الأشعة وتأثيرها ويضم المفهوم الفيزيائي للإشعاع وأنواع الاشعة وبعض خواص الأشعة ومصادر الأشعة ووحدات القياس والمقاييس الوصفية للأشعة وبعض المصطلحات والظواهر، ويضم الكتيب أشكال تفصيلية عن مفهوم الأشعة وآلية نفاذ الأشعة ومصادرها والأهمية التطبيقية لخواص المواد المشعة والتأثيرات البيولوجية للإشعاع على الخلايا الحية وأنواع الاشعاعات المؤثرة وآلية الضرر الإشعاعي على الخلية مما يؤدي إلى تليف الانسجة، كما يتناول الكتيب تأثير الأشعة على الجهاز العصبي للإنسان والعين والجهاز التنفسي والجهاز الهضمي والجهاز البولي والجهاز

صور متتابعة لطريقة أخلاء تلاميذ المدرسة تحت إشراف المعلمين ، وتوضح الصفحة الثامنة متطلبات يجب توافرها قبل تنفيذ الخطة من خلال وسائل إيضاحية، والصفحة التاسعة الاجراءات الخاصة بخطة اخلاء المدارس اوقات الحروب من خلال ثلاث صور إيضاحية تظهر الحركة والاستعداد والالتزام بتعليمات المعلمين، والصفحة العاشرة والحادية عشر واجبات فريق الأمن والسلامة بالمدارس مدعوم بالصور الإيضاحية تحت إشراف فريق متخصص من الدفاع الوطني الكويتي بزيتهم الرسمي والصفحة الاخيرة الاجراءات الواجب اتباعها اثناء عملية الاخلاء بالمدارس.

- المستوى التعييني:

- الالوان: أستخدم العديد من الالوان الزاهية في الصور منها اللون الازرق والذي يدل على الثقة، الأمان، الاستقرار، النجاح، المهنية والالتقاء إلى العمل، الموثوقية، والهدوء.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو)

جاءت جميع الصور بالحجم المتوسط وتنوعت اشكالها بين الشكل المستطيل والمربع والدائري و الدوائر ليس لها بداية ونهاية وتشير الى الأبدية وهي تشير الى الشمس والأرض والقمر و الأجرام السماوية والدائرة من الأشكال المألوفة فهي تشير الى الكمال، وتتسم بالرشاقة والحركة الحرة واستدارتها توحى بالجمال والانوثة وهي دافئة ومريحة تمنح الإحساس بالعاطفة و الحب، ومن جانب آخر توحى الحركة فيها بالطاقة والقوة والوحدة والانسجام وهي بمثابة حد او اطار تحبس ما بداخلها وتبقي الأشياء الأخرى خارجها وتوفر الأمان والتواصل وترمز الى المجتمع، ونظراً لاستخدامها القليل الشبوع في التصميم فإنها تحدم جيداً لجذب الانتباه وتعطي التأكيد وتفصل الأشياء وجاء شعار شرطة الكويت في أعلى يمين الصفحة بالوان متعددة يغلب عليها اللون الازرق رمز الصفاء وإيسر أعلى الصفحة شعار شعون العمليات مثلث احمر داخل دائرة ذات ارضية سوداء ويرمز اللون الأسود إلى الفخامة، الرسمية الأناقة، الجدية، والغموض.

- المستوى اللساني: اللغة المستخدمة اللغة العربية السليمة الحالية من الاخطاء والمستهدف هم طلاب المدارس واسرهم.

2- تحليل دليل الاخلاء في المنشآت:

- المستوى التوصيفي:

جاء دليل الاخلاء في المنشأة في 10 صفحات وتتضمن صفحة الغلاف شعار شرطة الكويت في أعلى يمين الصفحة بألوان متعددة أبرزها اللون الازرق، وأيسر أعلى الصفحة شعار شعون العمليات مثلث أحمر داخل دائرة ذات ارضية سوداء

والأسود والأصفر والأزرق والأحمر والأبيض الذي يدل على النقاء، الصفاء، النظافة، الوضوح، البراءة، والبساطة.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو) استخدم الدليل الصور الشخصية الإرشادية لطريقة الوقاية من الهجوم الكيماوي و5 صور جماعية لتقديم نموذج عملي لطريقة الوقاية كما تم تقديم صورة مقربة لميكروفون الانذار، وتنوعت شكل الصور بين الشخصية والجماعية. وحجم اللوجو لشرطة الكويت والدفاع المدني شعبة العمليات ثابت في كل الاصدارات أعلى الصفحة الاولى. جاءت جميع الصور بالحجم المتوسط وتنوعت اشكالها بين الشكل المستطيل والمربع.

- المستوى اللساني: اقتصر الدليل على اللغة العربية لمخاطبة الشعب الكويتي ومستخدمي اللغة العربية من المقيمين على أرض الكويت.

5- تحليل دليل الأمان لطوارئ الدفاع المدني:

- المستوى التوصيفي: يضم هذا الدليل 28 صفحة الصفحة الأولى عنوان الدليل « دليل الأمان لطوارئ الدفاع المدني» ويضم الدليل العديد من الموضوعات أهمها صفارات الانذار وتعليمات نغمات الانذار المتقطعة والموجة والمتصلة، والأخلاء الشامل والملجأ الآمن وتجهيزات الملجأ من المواد الغذائية ومياه الشرب وحاجات الانسان الأساسية، والوقاية من الحرائق ومخارج الطوارئ واستخدام طفايات الحرائق (طفاية الماء - طفاية الرغوة - طفاية ثاني أكسيد الكربون - طفاية البودرة) والهجوم الكيماوي والقناع الواقي والإسعافات الأولية وهواتف الطوارئ.

- المستوى التعييني: الالوان: أكثر الالوان استخداما في هذا الدليل اللون الأحمر والذي يدل على القوة والإثارة، العاطفة، الحب، الطاقة، الخطر بما يتناسب مع خطورة الموضوع، حب المغامرة.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو) استعان الدليل بأكثر من 30 صورة لأشخاص و سلع غذائية ومعدات اطفاء حريق وصور للإسعافات الأولية ومتطلبات استخدام والبقاء في الملاجئ أوقات الأزمات، وتباينت الصور بين الشكل المستطيل والمربع لتحقيق أكبر أثر على متلقى الرسالة الاتصالية.

- المستوى اللساني: الاقتصار على استخدام اللغة العربية.

ب- تحليل المطويات الصادرة عن الدفاع المدني:

1- تحليل مطوية تعليمات وإرشادات نظام الانذار المبكر: - المستوى التوصيفي: تضم المطوية ثلاث صفحات تناولت تعليمات وإرشادات نظام الإنذار المبكر وفي أعلى الصفحة الاولى تم تثبيت شعار الدفاع المدني قطاع شؤون المرور والعمليات

التناسلي للرجل والمرأة والعظام والعضلات والجلد.

- المستوى التعييني:

- الالوان: استخدم الدليل العديد من الألوان الزاهية مثل اللون الأزرق والأصفر والبنفسجي والأخضر والذي يرمز إلى الطبيعة، البيئة، الصداقة، الصحة، النمو والتجديد.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو) جاءت جميع الصور بالحجم المتوسط وتنوعت أشكالها

بين الشكل المستطيل والمربع والدائري وجاء شعار شرطة الكويت في أعلى يمين الصفحة بألوان متعددة يغلب عليها اللون الأزرق رمز الصفاء وأيسر أعلى الصفحة شعار شؤون العمليات مثلث أحمر داخل دائرة ذات أرضية سوداء وتم توظيف 43 ما بين شكل ورسم وصورة وجداول إيضاحية مستخدم العديد من الألوان في إبراز تأثير الأشعة على جسم الإنسان وتنوعت هذه الأشكال في الحجم والشكل المستطيل والدائري، وهذا التنوع اللوني والشكلي لتدليل على أهمية الموضوع وخطورته على صحة الانسان.

- المستوى اللساني: استخدم الدليل اللغة العربية وأيضاً تم استخدام اللغة الإنجليزية في العديد من الجداول والمصطلحات الطبية ويهدف ذلك إلى توسيع قاعدة الجمهور المستهدف لأهمية الموضوع فضلاً على الرجوع إلى المصادر الأجنبية لتقديم معلومات أكثر تفصيلاً وتوضيحاً.

4- تحليل الدليل الإرشادي في الوقاية من الهجوم الكيماوي وأسلحة الدمار الشامل:

- المستوى التوصيفي: يضم الدليل 12 صفحة تتناول خطة طوارئ الدفاع المدني لاحتياطات الأمن والسلامة الوقائية الواجب اتخاذها تحسباً لهجوم كيماوي والإجراءات ووسائل التوعية والإرشادات التي يجب الالتزام بها وفقاً للتعليمات الصادرة من الإدارة العامة للدفاع المدني والتي يمكن الإستماع إليها عبر وسائل الإعلام عند الطوارئ أو من خلال إرشادات فرق الأمن والسلامة في كافة الهيئات والمؤسسات والمنشآت، كما يتناول الاحتياطات المؤقتة اللازم اتخاذها وتوجهات عامة عند وقوع الهجوم الكيماوي وتم تقديم صور دالة على ذلك وآلية الحماية المؤقتة في السيارة والإجراءات المتبعة بعد زوال الخطر وإرشادات ومعلومات عامة والنغمات الموجهة عبر الميكروفونات حسب طبيعة الخطر أو زواله مع تقديم أرقام هواتف الدفاع المدني للاستعانة بها عند الخطر.

- المستوى التعييني:

- الالوان: استخدم الدليل العديد من الالوان: اللون الأحمر

ومعرفة الطرق المغلقة وفي حالة تواجد الفرد خارج المنزل وعند رؤية برك المياه في الطريق وعند التواجد بالقرب من ابراج نقل الكهرباء والمحولات والتحذير من استخدام الجوال عند هطول أمطار شديدة أو وجود صواعق رعدية وفي حالة التواجد بالركبة والتوصية بضرورة الهدوء وعدم الهلع. مع التوقيع بتحيات الإدارة العامة للدفاع المدني وتقديم إيميل ورقم عمليات الدفاع المدني والطوارئ في الصفحتين. واحتوت على صورتين الصورة الأولى بالصفحة الأولى لغرق السيارات في السيول الجارفة والصورة الثانية بالصفحة التالية لقوة الرعد.

- المستوى التعييني:

- الالوان: تباينت الألوان التي أستخدمها المصمم وخاصة في أطار المطوية حيث أستخدم اللون البرتقالي والرمادي والأزرق والأحمر والبني للتعبير عن المضمون.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو): أستخدم المصمم الصور في إطار مربع للتعبير عن أخطار السيول والرعد، وثبت المصمم للوجو لشئون المرور والعمليات ولوجو لجنة القطاع المدني أعلى يمين ويسار الصفحتين.

- المستوى اللساني: اللغة المستخدمة هي اللغة العربية مع كتابة الإيميل باللغة الإنجليزية.

3- تحليل مطوية التطوع في الدفاع المدني... واجب وطني: - المستوى التوصيفي: تتكون المطوية من صفحتين فقط وتحث على التطوع في الدفاع المدني. واجب وطني وعرفت العمل التطوعي ومجالات التطوع والذي يتضمن إيواء المتضررين والاسعافات الأولية وإطفاء الحرائق وتنظيم المجمع البشرية وأعمال الإغاثة وتوعية المجتمع وإرشاده وتجهيز الملاجئ والمخابئ وأعمال السلامة والوقاية وتشغيل المخابز وإدارتها وتشغيل محطات الوقود وإدارتها وشروط التطوع والمستندات المطلوبة وفي نهاية كل صفحة مع تحيات الإدارة العامة للدفاع المدني.

- المستوى التعييني:

- الالوان: أستخدم المصمم العديد من الالوان منها اللون الاحمر والازرق والبني والاصفر مما شكل من المطوية مطبوعا جدير بالمتابعة.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو) احتوت المطوية على صورتين صورة لكل صفحة ، جاءت الصورة الأولى عبارة عن تجمع للأفراد متشابهي الأيدي مشكلا رسم دائري جميل يدل على التعاون والاتحاد وزاد من جماله ايضا تباين الالوان بتباين المجتمع الكويتي من حيث مراحل

يتم الصفحة والقطاع المدني لحماية المدينة، شمال الصفحة والشعار على هيئة مثلث معتدل باللون الأحمر. تركز الصفحة الأولى على مفهوم الإنذار والإرشادات التي يجب اتباعها عند سماع كل نغمة انذار، فالنغمة المتقطعة تعنى قرب الخطر أو الكارثة والضوابط التي يلتزم بها الفرد، وفي الصفحة الثانية تعليمات النغمة المموجة (حدوث الخطر أو الكارثة) ثم النغمة المتصلة أو المستمرة (زوال الخطر أو الكارثة) وفي الصفحة الثالثة إرشادات في حالة قيادة السيارة بالطريق وضرورة اتباع إرشادات السير، إذا كنت تسير بالطريق وتحتوي كل صفحة على صور إرشادية للالتزام بالتعليمات مع التوقيع بتحيات الإدارة العامة للدفاع المدني في كل الصفحات والإيميل ورقم عمليات الدفاع المدني والطوارئ.

- المستوى التعييني:

- الالوان: أستخدم المصمم العديد من الالوان وركز على اللون الاحمر لون الخطر والتحذير والتنبيه بأهمية التعليمات واللون الاصفر الذي يدل على البهجة، السعادة، المرح، التفاؤل، الإبداع، والفضول والازرق والبني بدرجاته الذي يدل على المتانة، الفردية والموثوقية، لون الطبقة العليا.

- العلامات الأيقونية (حجم الصورة - شكل الصورة - اللوجو) أستخدم المصمم صورتين في كل صفحة تعبر عن مضمون والإرشادات التي أراد أن يقدمها للجمهور، فالصورة الأولى لبرج الإنذار الضخم والثانية لبرج الإنذار في حالة العمل بجواره رجل كويتي يحذر بأعلى صوته وفي حالة هلع، وفي الصورة الثانية صورة الرجل يسرع بالجري خوفا من الخطر والصورة التالية لرجل في حالة سلام بجوار البرج بعد زوال الخطر أو الكارثة. وفي الصفحة الثالثة سيارة تسير ليلا والارشادات التي يجب اتباعها في حالة السير ليلا، والصورة التالية لأسرة كويتية تضم الأب والزوجة والابن وهما يسيروا في الطريق والارشادات التي يجب ان يلتزمون بها في حالة الخطر وجميع الصور بحجم متناسق وفي مكان ثابت يسار الصفحة.

- المستوى اللساني: لغة التواصل هي اللغة العربية ما عدا عن الإيميل الخاص بالإدارة العامة للدفاع المدني كتب باللغة الإنجليزية.

2- تحليل مطوية لسلامتك عند هطول الامطار الرعدية ورؤية السيول:

- المستوى التوصيفي: تتكون المطوية من صفحتين فقط واقتصرت على تقديم الارشادات للجمهور عند هطول الأمطار الرعدية ورؤية السيول وتتضمن الإرشادات ضرورة الاستماع الدائم لوسائل الإعلام الرسمية من خلال متابعة حالة الطقس

توصيات الدراسة:

- ضرورة تحديث مطبوعات العلاقات العامة من حيث الموضوعات المنشورة بصفة دورية مع عدم اطالة الفترة ما بين التحديث والاخر.
- تدريب القائمين على تصميم وإصدار مطبوعات العلاقات العامة على استخدام أحدث برامج التصميم لمواكبة تطورات العصر.
- إجراء دراسات وبحوث على مطبوعات الهيئات الاخرى ومقارنتها بمطبوعات قطاع الدفاع المدني لتعظيم الاستفادة من اوجه تكنولوجيا الاتصال المتعددة.
- إجراء تحليل دوري ومتتابع لمطبوعات العلاقات العامة بقطاع الدفاع المدني ومعرفة اولويات الاهتمام ومعالجة اوجه القصور في الإعداد التالفة بناء على انعكاس الرسالة الاتصالية على الجمهور المتلقي.
- ضرورة تعزيز ثقافة المشاركة المجتمعية بين جميع أبناء الشعب الكويتي في مواجهة الكوارث والازمات من منطلق المسؤولية الاجتماعية لقطاع الدفاع الوطني.

العمر مما يدل على تعاونهم جميعاً في العمل التطوعي الخيري ومساعدة المحتاجين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وجاءت الصورة الثانية بشكل نصف دائري كلهم ملتصقين الأيدي بشكل دائري ومتطلعين الى رسم دائري كجزء من علم دولة الكويت ومن خلال التحليل السيميائي لهذا الشكل يوحي بالتفاف ابناء الشعب الكويتي حول قيادتهم السياسية والعمل الخيري. وثبت المصمم اللوجو لشئون المرور والعمليات ولوجو لجنة القطاع المدني أعلى يمين ويسار الصفحتين.

- اللغة المستخدمة: اللغة العربية مع كتابة يميل الإدارة العامة للدفاع المدني باللغة الانجليزية.

مناقشة النتائج:

- 1- اكدت مطبوعات العلاقات العامة على التزامها بمسؤوليتها المجتمعية من خلال الالتزام بالقضايا الاجتماعية وتقديم الارشادات والنصائح التي يجب اتباعها لمواجهة الكوارث الطبيعية أو البشرية وحث الجمهور على تبني العمل الاجتماعي التطوعي وفي الرسائل الهامة تم استخدام الالوان البراقة كاللون الاحمر والاصفر والازرق لأثارة اهتمام الجمهور المتابع.
- 2- تتباين حجم مطبوعات العلاقات العامة بقطاع الدفاع المدني من حيث الحجم وعدد الصفحات باختلاف أهمية القضية المراد الحديث عنها.
- 3- استعانت مطبوعات العلاقات العامة بقطاع الدفاع الوطني بالصور الشخصية والموضوعية والاشكال والرسوم التي تحت الجمهور على اتباع الارشادات الصحية لمواجهة الكوارث التي قد تقع داخل المجتمع.
- 4- جاءت معظم الصور بالشكل المستطيل سواء الأفقي أو الرأسي ونادراً ما تم استخدام الشكل الدائري رغم دلالاته القوية.
- 5- تنوعت الالوان في الصور المصاحبة للكلمات بالمطبوعات، فجاءت الالوان قوية وجذابة لتجذب انتباه القارئ واعتمدت على الالوان البارزة كاللون الاحمر والاصفر والازرق.
- 6- اعتمدت معظم الصور على الشخصيات المسؤولة عن الاغاثة وتقديم تفاصيل عملية لطريقة مواجهة الكارثة.
- 7- ركزت مطبوعات العلاقات العامة بمصلحة الدفاع المدني على استخدام الاستمالات العاطفية والعقلية لأحداث أكبر تأثير على الجمهور وأقناعه بالرسالة الاتصالية.
- 8- جاءت اللغة العربية كلغة تواصل أساسية مع الجمهور مع الاستعانة باللغة الانجليزية حينما يتطلب الامر لذكر مصطلح طبي أو تقديم تفاصيل كافية عنه أو أميل للتواصل.

- Approach, Ethical Professional Training for Journalists and Communication Practice Forum (in Arabic) , 1819- May, Algeria.
- Jardat, A, & Al-Shami, L. (2009) Foundations of Public Relations between Theory and Practice, (in Arabic) Al-Yazuri, Muḡmin Quraysh Library, p. 13
- M0hammad, A. (2012) Public Relations Job in Crisis Management. (In Arabic), MA Thesis, Omdurman Islamic University.
- Rayan, Y and others. (2015), The Role of Public Relations in Confronting Crises in Palestinian Higher Education Institutions, (in Arabic) An-Najah National University...
- Saeed, M, (2017) The Role of Public Relations in Political Crisis Management, (in Arabic) Master Thesis, Sudan University of Science and Technology.
- Shaaban, L & Salameh, S. (2012) The Semiotic Approach to Literary Text Analysis, (in Arabic) Volume 1, Issue 33, College of Arts: Department of Arabic Language, p. 785.
- <https://e3arabi.com/%D8%A7%D984%D8%A5%D8%B9%D984%D8%A7%D9%85/%D8%A7%D9%84>
- Aboqahv,A.(1999).Crisis Management, (in Arabic). Al Isha Press for printing, publishing and distribution.
- Ahamed,R.(2017).The ommunication Role of Public Relations on Social Responsibility Programs: An Empirical Study on the Sudanese Telecommunication Company Sudatel from 20152016- (in Arabic), Master Thesis, Sudan University of Science and Technology.
- Al-Aqbawi, I. (2005) The Ethics of Arab Media and Satellite Channels. (in Arabic), the First Scientific Conference of the International Academy for Media Sciences, Arab Satellite Channels and Changes of the Age, 1st Edition, The Egyptian Lebanese House, pg. 622.
- Al-Zahri,M. (2001) Pressures Affecting the Contact Person in Public Relations Departments: A Field Study on Communication Personnel in Public Relations Departments with a Study on the Internal Audience in Some Governmental and Private Institutions and the Business Sector in the Governorates of Sohag and Qena, (in Arabic) PhD Thesis, South Valley University.
- Baaloul, N. (2015) The Role of Public Relations in Dealing with Crises: A Field Study, Unpublished, (in Arabic) MA Thesis, Al-Arabi Bin Mahidi Umm Al-Bouaghi University.
- Filali, L, (2018) Social Responsibility for Public Relations and its Applications in Transitional Societies: A Standard

