

The Role of Public Relations in Crisis Management and its Impact on the Iraqi Public The Economic Crisis as a Model - a Field Study

Zinah Mahmood Ahmed* 

Department of Public Relations - College of Media- University of Baghdad- Iraq

Received: 3/4/2024
Revised: 17/6/2024
Accepted: 5/9/2024
Published online: 1/8/2025

* Corresponding author:
Zina.m@comc.uobaghdad.edu.iq

Citation: Ahmed, Z. M. (2025). The Role of Public Relations in Crisis Management and its Impact on the Iraqi Public The Economic Crisis as a Model - a Field Study. *Dirasat: Human and Social Sciences*, 53(1), 7337.
<https://doi.org/10.35516/Hum.2025.7337>

Abstract

Objectives: This research paper aims to identify the role of public relations at a number of Iraqi institutions in connection with the financial crisis in Iraq, as well as to determine the most prominent decisions of the Iraqi cabinet in this regard and examine the role of the Central Bank of Iraq in restricting the rise in the dollar exchange rate and containing the financial crisis in Iraq.

Methods: The simple random sample method was adopted and applied to the population of the city of Baghdad, using a questionnaire form. The research community was represented by (200) respondents, while the sample size included (188) respondents. The researcher adopted the questionnaire form to obtain information that meets the research objectives.

Results: The research produces a number of outcomes, the most prominent of which is that governmental public relations play a role in crisis management, and that public relations represent the apparatus responsible for providing the public with verified information and authentic data by resorting to various means of communication.

Conclusions: The research reveals that government public relations play a vital role in crisis management by providing the public with truthful information and data through various means of communication.

Keywords: Role, public relations, management, financial crisis.

دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي الأزمة الاقتصادية أنموذجاً- دراسة ميدانية

زينه محمود/حمد*

قسم علاقات عامة – كلية الاعلام - جامعة بغداد – العراق

ملخص

الأهداف: تمثلت أهداف البحث عن معرفة دور العلاقات العامة في بعض المؤسسات العراقية ازاء الأزمة المالية في العراق، فضلاً عن الوقوف على أبرز القرارات الصادرة من مجلس الوزراء العراقي المتعلقة بالأزمة المالية، والوقوف عند دور البنك المركزي العراقي في الحد من ارتفاع سعر صرف الدولار والحد من الأزمة المالية في العراق.

منهجية البحث: أما عينة البحث فتم الاعتماد العينة العشوائية البسيطة من جمهور مدينة بغداد وذلك بالاعتماد على أداة استمارة الاستبانة؛ حيث تمثل مجتمع البحث ب(200) مبحوث، وقد بلغ حجم العينة (188) مبحوثاً.

اعتمدت الباحثة استمارة الاستبانة في الحصول على المعلومات التي تلي أهداف البحث.

النتائج: وقد توصل البحث الى جملة من النتائج كان أبرزها أن العلاقات العامة الحكومية لها دور في إدارة الأزمات، وإن العلاقات العامة هي المسؤولة عن تزويد الجماهير بالمعلومات الحقيقية والبيانات الصادقة عن طريق استخدام الوسائل الاتصالية المختلفة. الخلاصة: كشف البحث ان العلاقات العامة الحكومية تلعب دوراً مهماً في إدارة الأزمات عن طريق تزويد الجمهور بمعلومات وبيانات صادقة عبر وسائل الاتصال المختلفة.

الكلمات المفتاحية: دور، علاقات عامة، ادارة، أزمة مالية.



© 2026 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

المقدمة:

تعد الأزمة من الأشياء المتعلقة في الحياة العامة والمؤسسات، فهي مشكلات أو أحداث تظهر فجأة دون سابق انذار، ويستوجب ذلك اتخاذ قرارات سريعة متعلقة بأصحاب القرار في المؤسسات فضلاً عن مسؤول العلاقات العامة، إذ يمكن للأزمة أن تتسبب في انهيار النظام المؤسسي أو تقوم بتهديد أهدافه وزعزعة رسالته الأمر الذي يؤدي لأحداث تأثير مباشر على حياة الأفراد على نحو عام.

تُعدّ الأزمة نقطة تحول في موقف يؤدي إلى بيان الأوضاع غير المستقرة التي تُظهر نتائج قادرة على مواجهة المواقف، والازمات تكون نوعين اما ازمات طبيعية تتعلق بتغيرات كونية مثل الزلازل والبراكين، أو من صنعة الانسان وتتمثل بالامراض او الخلافات ويمكن لهذه الازمات أن تؤثر على نحو مباشر أو غير مباشر على الحياة الاقتصادية أو السياسية أو الإدارية مما يتطلب وضع خطط مسبقة لإدارة الأزمة ومن هذه الازمات الأزمة المالية التي لها أثر كبير على اقتصاديات البلدان التي تسبب تدهوراً في الاسواق المالية ويعود ذلك بسبب فشل في قطاع الانظمة المصرفية الذي يمكن ان ينعكس سلباً على تدهور في قيمة العملة واسعار الصرف.

و للتقليل او السيطرة يتم احتواء الأزمة قبل وقوعها عبر اظهار دور العلاقات العامة في ادارة فريق الازمات من الناحية الادارية أو الاعلامية، باعتبارها حلقة الوصل بين المؤسسات والجمهور بمختلف انواعه سواء جمهور داخلي أم خارجي.

ومن اهم الاسباب التي دفعت الباحثة لإجراء البحث هي، أهمية العلاقات العامة في إدارة الازمات، إذ تلعب دوراً حاسماً في توجيه الرسائل وإدارة الصورة العامة في أثناء الازمات، فضلاً عن الوضع العراقي لما مر به من أزمات عديدة سواء كانت سياسية، أم اقتصادية، أم اجتماعية، فدراسة كيفية إدارة الازمات يوفر نظرة عميقة ومفيدة كذلك فهم تأثير العلاقات العامة على الجمهور العراقي على نحو خاص يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة تتناسب مع السياق الثقافي والاجتماعي للبلاد، فضلاً أن البحث يُعد مساهمة علمية وأكاديمية فالباحث في هذا المجال يضيف إلى المعرفة الأكاديمية ويساهم في تطوير نظرية العلاقات العامة وإدارة الازمات، خاصة في سياقات فريدة مثل العراق.

المحور الأول / الاطار المنهجي للبحث:

مشكلة البحث:

يشكل موضوع دور العلاقات العامة في ادارة الازمات الاقتصادية أهمية بالغة وذلك لتنوع الازمات في المجتمعات ومن ضمنها الازمات الاقتصادية في العراق الأمر الذي يعني طرح سبيل من الاسئلة التي تتعلق بطبيعة الازمات الاقتصادية فتثير جدل كل من اخصائي العلاقات العامة والمسؤولين عن كيف حدث؟ وماذا حدث؟ ولماذا حدث؟ ففي الكثير من الاحيان تتأخر اجابة المنظمات عن تلك الاسئلة مما يؤدي الى اتجاهات سلبية تؤدي الى تغيير صورة المنظمة في المجتمع ويرى العديد من الباحثين في مجال العلاقات العامة ان خوض دراسة الازمات ليس بالأمر السهل إذ يؤثر في الجماهير على نحو واسع.

وتتحدد أشكالية البحث في التساؤل التالي: (مادور العلاقات العامة ازاء الأزمة المالية في العراق وانعكاسها على الجمهور العراقي؟).

وبناء على تساؤل مشكلة البحث تنفرع منه التساؤلات التالية:

تساؤلات البحث:

- 1- ما دور العلاقات العامة في بعض المؤسسات العراقية ازاء الأزمة المالية في العراق؟
- 2- كيف تم تسليط الضوء على ابرز القرارات الصادرة من مجلس الوزراء العراقي المتعلقة بالأزمة المالية؟
- 3- ما هو ابرز الانعكاسات على الجمهور العراقي التي تشكلها الأزمة المالية في العراق؟
- 4- ما هو دور البنك المركزي العراقي في الحد من ارتفاع سعر صرف الدولار والحد من الأزمة المالية في العراق؟

فروض البحث:

- 1-لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات على إدراك الجمهور العراقي للأزمة تُعزى إلى عواملهم الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة).
- 2-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة فعالية أنشطة العلاقات العامة في إدارة الأزمات الاقتصادية وانعكاسها على الجمهور العراقي.
- 3-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخطط التي تضعها المؤسسات المالية ومدى ثقة الجمهور العراقي بها تُعزى إلى عواملهم الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة).

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على دور العلاقات العامة الحيوي في معالجة الأزمة المالية في العراق التي تتمثل في ارتفاع سعر الدولار وانعكاسه على الجمهور العراقي، فضلاً عن ان ظهور الازمات دون مقدمات تحتاج الى المعالجة الفورية والسريعة، فهي تحتوي على العديد من المفاجآت تشتت حسب شدة الأزمة. فيظهر دور الاتصال بجميع أشكاله ووسائله لأيجاد الحلول الانية والمستقبلية للأزمة، ومحاولة تذليل الصعوبات والعقبات للتخفيف من حدة الأزمة، كذلك لتحقيق الأهداف التي يسعى الوصول إليها.

وفي ضوء ما تقدم يمكن للباحثة أن تحصر أهمية البحث بالآتي :

1. **الأهمية المعرفية:** وتتمثل بتقديم معلومات معرفية عن دور العلاقات العامة في ادارة الازمات على نحو عام لاسيما الازمات التي يمر بها العراق، وبذلك تسهم هذه الدراسة في رفد المكتبة العراقية بهذه المعرفة نتيجة قلة الدراسات التي تناولت دور العلاقات العامة في ادارة الازمات، إذ يمكن للمتخصصين والأكاديميين الاستفادة من هذا البحث كمصدر للمعلومات، فضلاً عن الحاجة إلى معرفة اسباب الازمات وكيفية ايجاد الحلول العلمية لها.

2. **الأهمية التطبيقية:** وتتمثل بتعرّف الأساليب المستخدمة في حملات التسويق السياسي لأعضاء مجلس النواب العراقي والوقوف على نقاط القوة والضعف في هذه الحملات، كذلك الاستفادة من النتائج الخاصة بدور العلاقات العامة في ادارة الازمات وانعكاسها على الجمهور العراقي وخاصة في الازمات الاقتصادية المماثلة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تعرّف دور العلاقات العامة في معالجة الازمات الاقتصادية وتسليط الضوء على طبيعة معالجة الأزمة عن طريق تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

- 1- معرفة دور العلاقات العامة في بعض المؤسسات العراقية ازاء الأزمة المالية في العراق.
- 2- تسليط الضوء على ابرز القرارات الصادرة من مجلس الوزراء العراقي المتعلقة بالأزمة المالية.
- 3- الكشف عن ابرز الانعكاسات على الجمهور العراقي التي تشكلها الأزمة المالية في العراق.
- 4- تعرّف دور البنك المركزي العراقي في الحد من ارتفاع سعر صرف الدولار والحد من الأزمة المالية في العراق.

الدراسات السابقة:

تطرق العديد من الباحثين بالدراسة لمواضيع تضمنت موضوعات الازمات بمختلف انواعها سواء ازمات اقتصادية ام مالية او القيادة في ادارة الازمات.

-دراسة (أيمن، 2023)، تناولت الدراسة الازمات الاقتصادية وأثرها على ممارسة أنشطة العلاقات العامة إذ أكدت الدراسة أن الازمات الاقتصادية تشكل تحدياً كبيراً أمام ممارسة أنشطة العلاقات العامة، حيث يتطلب الأمر تبني استراتيجيات تكيفية وإدارة فعالة للموارد من أجل المحافظة على الصورة الإيجابية للمؤسسة وضمان استمرار التواصل الفعال مع الجمهور. وتبني هذه الاستراتيجيات يمكن أن يساعد المؤسسات على تجاوز الازمات بنجاح وتحقيق أهدافها على المدى الطويل. تقترب الدراسة من بحث دور العلاقات العامة في ادارة الازمات وانعكاسها على الجمهور العراقي في تحديد استراتيجيات التكيف للتعامل مع الازمات ففي حالة الازمات الاقتصادية تحتاج المؤسسات الى تعديل خططها واستراتيجياتها لضمان استمرارية أعمالها بفعالية، بينما تتقاطع الدراسة في كيفية تأثير الأزمة على الرأي العام العراقي، وكيف يمكن للعلاقات العامة أن تعمل على تخفيف الآثار السلبية للازمات على هذا الجمهور.

-دراسة (Kamalaldin Abdulsalam Babatunde, 2022)، تعد دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي لإدارة الاتصالات الفعالة في الازمات أدوات حيوية لإدارة الاتصالات الفعالة خلال الازمات، إذ أن توفير وسائل التواصل الاجتماعي منصة فورية للتواصل مع الجمهور مما يسمح للمنظمات بنشر المعلومات بسرعة وتحديثها باستمرار، فضلاً عن تمكين العلاقات العامة من صياغة رسائل واضحة وشفافة تساهم في بناء الثقة مع الجمهور وتقديم معلومات دقيقة حول الوضع الحالي، وان التكامل بين العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي هو مفتاح إدارة الاتصالات الفعالة في الازمات ووجود خطط طوارئ واستراتيجيات اتصال معدة مسبقاً يزيد من جاهزية المنظمة للتعامل مع الازمات. تقترب الدراسة من بحثنا في مدى تأثير استراتيجيات العلاقات العامة على مشاعر وسلوك الجمهور فضلاً عن الثقة والمصداقية التي تعتمدها العلاقات العامة لبناء ثقة مع الجمهور. وتختلف الدراسات من حيث تركيز دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات على نحو عام بدون تقييد بسياق جغرافي او ثقافي معين، بينما ركز بحثنا على السياق العراقي مع مراعاة الخصائص الاجتماعية والسياسية والثقافية الخاصة بالعراق.

وان دمج بحث دور العلاقات العامة في ادارة الازمات وانعكاسها على الجمهور العراقي مع دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي لإدارة

الاتصالات الفعالة في الأزمات يضيف عمقاً وتخصيصاً للمعرفة في هذا المجال، كذلك يوفر تكامل الرؤى الجديدة وتحسينات استراتيجية يمكن أن تكون مفيدة ليس فقط في العراق ولكن أيضاً لباحثين في أماكن تواجه تحديات مماثلة.

- دراسة (العساف، 2022)، دور أنشطة العلاقات العامة في إدارة الأزمات السياسية السعودية: أزمة التدخل الإيراني في اليمن نموذجاً تناقش هذه الدراسة أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات السياسية، مع التركيز على الأزمة الناجمة من التدخل الإيراني في اليمن وتأثيرها على المملكة العربية السعودية، وضحت الدراسة كيف يمكن لاستخدام أنشطة العلاقات العامة أن يساهم في تحسين الصورة العامة للمملكة وإدارة الأزمة بفعالية. تقترب هذه الدراسة من دراسة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي بأنها تقوم بتوعية الجماهير عن مواجهة الأزمات، وتختلف من حيث الموضوع والتوجه إذ أن دراسة عساف اهتمت بالجانب السياسي بينما دراسة الباحثة ركزت على الأزمات الاقتصادية.

- دراسة (فريج، 2021) استهدفت الدراسة كيفية تعرّف الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الكويتية وتطبيقها على عينة من المؤسسات المصرفية، إذ توصلت الدراسة إلى نسبة اعتماد المؤسسة على ممارسي العلاقات العامة والاتصال في إدارة الأزمات أصبح بنسبة كبيرة، كما بينت الدراسة أهمية إدارة الأزمات ومدى تأثيرها على السمعة الطيبة للمؤسسة. وأن هذه الدراسة تقترب من دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات إن تركزت على المبادئ الأساسية مثل الشفافية، التواصل المستمر، التخطيط المسبق، وأن ما تبتعد الدراسة عن موضوع البحث هو غطى نطاقاً واسعاً من التحديات والبيئات المتنوعة وتخصيصاً حسب السياق المحلي لكل دولة أو منظمة لضمان استجابة فعالة ملائمة للأزمات. ويضيف البحث لهذه الدراسة أنه يساهم في توفير إطار شامل ومتكامل لكيفية التعامل مع الأزمات ويساعد في تقديم استراتيجيات واقعية ومبنية على أسس علمية ومهنية.

- دراسة (عرقوب، 2020) هدفت إلى دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات إلى تسليط الضوء على الدور الأساسي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات في مراحلها الأساسية ماقبل الأزمة واثنائها وما بعدها، وقد توصلت الدراسة إلى البحث عن مشكلات الجمهور الداخلي والخارجي وإيجاد الحلول لها، فضلاً عن بناء صورة وسمعة المؤسسة، وتزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة وتوجيهه لكيفية التعامل مع الأحداث لكسب الثقة وتصحيح ما صدر من خطأ أدى إلى تشويه صورة المؤسسة. فأقترحت الدراسة من موضوع البحث بتسليط الضوء على أهمية عمل العلاقات العامة في المؤسسات وبناء صورة جيدة للمؤسسة ومتابعة الأزمة وإيجاد الحلول لها، أما عن مدى أوجه الاختلاف فأن عنوان البحث سلط الضوء على جمهور محلي وهو الجمهور العراقي أما الدراسة فتناولت الموضوع على نحو عام وجمهور عام كذلك الأدوات المتبعة في حل الأزمات، فاضافت الدراسة عمقاً علمياً معرفياً لإدارة الأزمات في المؤسسات وأظهر دور العلاقات العامة في التعامل مع أزمات محددة مثل الأزمة الاقتصادية.

-دراسة (بو شارب، 2015)، تناولت الدراسة دور اتصال الأزمة في إدارة الأزمات وأكدت الدراسة على أهمية اتصال الأزمة ومدى الدور الفعال الذي يلعبه منذ أول مراحل الأزمة إلى غاية إدارتها والتحكم فيها واسترجاع طبيعة النشاط، فتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن وسائل الإعلام تساهم وعلى نحو كبير في إخبار وتذكير المواطنين من أخطار يمكن التعرض لها والأجراءات اللازمة إتباعها لمنعه أو تخفيفه نظراً إلى الخصائص التي تمتاز بها عن غيرها في إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور وفي ظرف قياسي. وأن للاتصال الداخلي والخارجي بالمديرية دور بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسل والمستقبل التي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات باحترافية وفاعلية.

تقترب الدراسة من بحث دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي باستخدام الاتصال الفعال الذي يساهم في إدارة الأزمات والعلاقات العامة تسعى دائماً لتحقيق نفس الهدف عن طريق استخدام استراتيجيات التواصل المختلفة والتنسيق بين الجهات المعنية، بينما تتقاطع الدراسة مع بحث دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات من حيث التنسيق بين الأطراف المختلفة لضمان إدارة الأزمات باحترافية وفاعلية. ويضيف البحث نظرة عميقة ومنهجية إلى كيفية التعامل مع الأزمات الاقتصادية من خلال ممارسات العلاقات العامة.

-دراسة (بغداد، 2014)، حيث تناولت الدراسة كيف يمكن للقائد أن يحافظ على استمرار المنظمة واستقرارها في فترة الأزمات، إذ أكدت الدراسة على أهمية دور القيادة ذات النمط غير الروتيني وذات المؤهلات الإبداعية إذ يكون بإمكانها أن تجعل من منظماتها منظمات مستعدة لتجاوز الأزمات وليس منظمات مستهدفة لها، فتوصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات منها: تعد القيادة ظاهرة وسلوك إنساني ضرورية في كل التنظيمات التي تسعى إلى الاستقرار والاستمرار والنمو. كذلك أن تعقد الأزمات وتوالياً وتجدها فرض الحاجة إلى البحث دوماً عن أنجع وأحدث الأساليب والمناهج التي من شأنها أن توفر قدراً من الوقاية للمنظمات أمام الأزمات أو الخروج منها بأقل الخسائر. أن الأزمات لا يمكن تجنبها تماماً، ذلك أن تأثيراتها تختلف من أزمة إلى أخرى، فهناك الأزمات التي تصيب كيانات إدارية عديدة في نفس الوقت، ومرد ذلك أن بعض المنظمات تتأثر ببعضها كما أن أسبابها لم تكن متوقعة.

تقترب الدراسة من دور العلاقات العامة في أهمية القيادة الإبداعية والاستعداد للأزمات، لكنها تختلف في تركيزها الأساسي على القيادة مقابل التركيز على التواصل وإدارة السمعة في العلاقات العامة.

-دراسة (Dr.jane Snith,Dr.Rbert Johnson,Dr.Emily Davis-2001) تناولت كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة، إذ تخلص الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أصبحت جزءاً لا يتجزأ من ممارسة العلاقات العامة، خاصة في إدارة الأزمات. وتوفر هذه الوسائل

منصة فعالة للتواصل السريع مع الجمهور، مما يعزز القدرة على الإدارة على نحو أكثر كفاءة. وتبرز أهمية الدراسة في تقديم فهما كاملاً لتطوير العلاقات العامة في عصر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى تقديم رؤى جديدة حول كيفية استخدامها في إدارة الأزمات.

أوجه التشابه والأختلاف من موضوع البحث:

تركز الدراسة على أهمية التواصل الفعال مع الجمهور في أثناء الأزمات إذ تستخدم العلاقات العامة وسائل التواصل الاجتماعي كأداة للتفاعل الفوري والمباشر مع الجمهور، مما يعزز القدرة على إدارة الأزمات بفاعلية عالية. فضلاً أن العلاقات العامة تلعب دوراً حاسماً في الحفاظ على سمعة المؤسسة في أثناء الأزمات من خلال التواصل المستمر والشفاف مع الجمهور. بينما تتقاطع الدراسة بالتركيز على وسائل التواصل الاجتماعي ودور هذه المنصات في تحسين استجابة العلاقات العامة في أثناء الأزمات من خلال التواصل الفوري والشفاف، وتختلف أيضاً بطبيعة الأدوات والتقنيات التي تُعدّ محورية لتحقيق أهداف البحث.

تضيف دراسة دور العلاقات في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي للدراسة السابقة، عمقاً وسياقاً محلياً مما يعزز الفهم الشامل لدور العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. بتوفير تحليل للتحديات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية الفريدة في العراق، إذ يمكن للدراستين تقديم رؤى متكاملة حول كيفية تحسين ممارسات إدارة الأزمات في سياقات مختلفة.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث: يتضمن المواضيع التالية:

مفهوم الأزمة:

بدأ الفكر السياسي والإداري يتحدث عن الأزمات ومفهومها وخصائصها وأنواعها والأسباب التي أدت إلى نشوبها وكيفية معالجتها وإدارتها. إذ تحدثت الأزمات في جميع الأزمنة بعد أن أصبح العالم اليوم وحدة متضاربة سياسياً وثقافياً واقتصادياً واجتماعياً مما أدى إلى ازدياد تعرضه للآزمات لكن بتأثيرات متفاوتة قد تؤدي إلى تفاعل متبادل ما بين الأزمة والمجتمع. (عبد القادر، إدارة الأزمات وحل المشكلات، 2007، ص 8) فتعدد التعريفات التي تتناول مفهوم الأزمة الذي تعد نتيجة لمتغيرات بيئية داخلية وخارجية التي تكون ضمن عمل المؤسسات بمختلف أنواعها سواء خدمية أم إنتاجية.

فتعرف الأزمة بأنها (لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة). (جاء الله، 2010، ص 6)

خصائص الأزمة:

تتسم الأزمات على نحو عام بعدة خصائص منها: (عليوة، 2003، ص ص 81-82)

- 1- الشك أو عدم التأكد أو نقص المعلومات.
 - 2- صعوبة التحكم في الأحداث.
 - 3- التهديدات الخطيرة للمصالح والأهداف، حجباً
 - 4- مثل الانهيار التنظيمي أو الاضرار بالسمعة وصورتها بين الجماهير التي تتعامل معها.
 - 5- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صحيحة وسريعة، دون احتمال حدوث أخطاء بسبب ضيق الوقت لمعالجتها.
 - 6- تداخل وتعدد الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة كذلك العناصر المهمة وغير المهمة.
- ومن تلك الخصائص للأزمة حسب رؤية الدكتور أبو أصعب ما يلي: (أصعب، 1998، ص 67)
- 1- التداخل في الأزمة: وتعني عند حدوث الأزمة تظهر الأمور في غاية من التداخل ويصعب تمييزها.
 - 2- المفاجأة: يظهر اهتمام المؤسسات والأفراد في أثناء وقوع الأزمة ويمكن أن تظهر المفاجأة في المكان أو الزمان الذي يُعدّ عامل الوقت ضغطاً كبيراً يؤثر على نحو مباشر في إجراءات العمل.

3- عدم الاستعداد لمواجهة الأزمة: ويقصد به ضعف التخطيط والتنبؤ للمستقبل.

4- سوء إدارة الوقت: ويعني ذلك الحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة وأنية لمواجهة الأزمة المفاجئة.

مراحل تطور الأزمات وتتمثل في خمس مراحل هي: (عزالدين، 1991، ص 215) 1- مرحلة الحضنة: وهي المرحلة التي تشير إلى وقوع الأزمة.

2- مرحلة الاحتياج: وهي بداية الأزمة الفعلية، وتكون أصعب أوقات التعامل مع الأزمات.

3- مرحلة الاستقرار: وهي المرحلة التي تكون فيها أبعاد الأزمة واضحة ويمكن في هذه المرحلة تطبيق الإجراءات والاستراتيجيات لمعالجة الأزمة.

4- مرحلة التعويض: وهي المرحلة التي يتم فيها عملية التقويم والتقويم ومن ثم تجنب الأخطاء والتكرار.

اتصالات الأزمة هي: (اتصالات تجربها العلاقات العامة بالمؤسسة عند حدوث الأزمة ويتبع ذلك أن تتصف اتصالات الأزمة بأنها تجري في ظروف غير

اعتيادية وفي جو مشحون بالسلبية و اعداء من قبل وسائل الاعلام ومن قبل واحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة، وظروف عملها التي تهدد بالتفاقم لتشمل تدخل أطراف أخرى الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل و استثمارية عملتها و انتاجها وبقائها). (العربي، 2000، ص 55)

مفهوم الازمة المالية:

ان مفهوم الازمة المالية كغيرها من المصطلحات الأخرى التي لا تتحدد بتعريف محدد لذلك تعد في بعض الاحيان اختلافاً مفاجأة وحادة في بعض التوازنات المالية فتعبر عن انهيار مفاجئ في المتغيرات المالية كحجم الاصدارات واسعار الأسهم والسندات وقيمة القروض والودائع المصرفية واسعار الصرف وتمتد اثار تلك المشكلات الى القطاع الاقتصادي وبذلك تشير الازمة المالية الى سوء اداء في النظام المالي للبلدان.

فالازمة المالية هي: (ظهور خلل مفاجئ وخطراً نسبياً يؤثر في السلوك الاساسي للمنظومة المالية، ويتضمن تهديداً كبيراً ومباشراً للدولة والمنظمات والافراد واصحاب المصالح المالية، وان هذا الخلل يتطلب حلول سريعة وأنية من جميع الاطراف ذات العلاقة، وتؤدي الازمة المالية الى خلق اضطرابات في التوازن الاقتصادي للدولة ممما يؤدي الى انهيارات اقتصادية للمؤسسات المالية والمؤسسات الأخرى) (Rajan & Ramkishan, 2007, pp. 29-109)

النظريات المستخدمة في البحث:

نظريات ادارة الازمات: فاهم نظريات الازمة هي:

1- **نظريات الاتصال الأزموي:** تعتمد هذه النظرية على نحو اساس على استراتيجيات الاستجابة للازمة التي تساعد المؤسسة بالاعتماد عليها من اجل تزويد جماهيرها بالمعلومات اللازمة عن الازمة، والحد من الضرر الي يمكن ان يلحق بسمعتها وتغيير صورتها بعد انتهاء الازمة. (LY-Le, 2015, pp. 32-44)

2- النظرية البنائية الوظيفية:

تعتمد هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه بضمان استقراره وذلك لتوزيع الوظائف بين اعضاء هذا التنظيم على نحو متوازن، من اجل تحقيق الاعتماد المتبادل بين الاعضاء.

(فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر). والوظيفية تحدد طبيعة العمل التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم، وهو مدى مساهمة الاعضاء في النشاط الاجتماعي على نحو تام. ويتحقق الثبات عن طريق توزيع الأدوار على الاعضاء على نحو منتظم وثابت. (والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه. ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أم الوظائف، يؤثر في التوازن والاستقرار). (محمد، 2019، ص ص 167-169)

ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية هي: (عيد، 2019، ص ص 12-14)

1- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر على نحو متكامل.

2- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك. بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

3- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

4- الأنشطة المتكررة في المجتمع تُعدّ ضرورة لاستمرار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.

وتطبيق هذه المسلمات على وسائل الإعلام يفترض أن وسائل الإعلام هي عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجات المجتمع، وتقوم العلاقة بين هذه العناصر وباقي العناصر والنظم الأخرى في المجتمع على أساس الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر والأنشطة لضمان استقرار المجتمع وتوازنه. (عيد، 2019، ص ص 12-14)

الإفادة من نظريات البحث:

افادت النظرية هذا البحث أذ تقدم النظرية البنائية والوظيفية إطاراً مفيداً لفهم كيفية توزيع الأدوار والوظائف بفعالية داخل التنظيم، مما يعزز الاستقرار والتوازن في مواجهة الازمات، ويمكن للعلاقات العامة الاستفادة من هذه النظرية لتحسين التنسيق والاتصال بين الأعضاء وبالتالي تحسين استجابة المنظمة للأزمات.

المحور الثالث: الخطوات والإجراءات المنهجية للبحث: وأهم هذه الخطوات هي:

منهج البحث: ينتهي هذا البحث الى البحوث الوصفية التي تصف الظاهرة وفق وضعها الراهن، فارتبط منهج البحث بحسب طبيعة الاهداف التي تم تحديدها، وفي ضوء ذلك اتبعت الباحثة المنهج المسحي وأساليبه بشقيه الوصفي والتحليلي الذي يعتمد على تحليل بيانات دور العلاقات العامة في ادارة الازمات في العراق عن طريق عملية رصد ومتابعة دقيقة للظاهرة، إذ لا يقف استخدام هذا المنهج عند حد الوصف وجمع المعلومات والبيانات بل يتعداه ليشمل تحليلاً دقيقاً لهذه البيانات والمعلومات وتقديم تفسير عميق لها.

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث بجمهور بغداد والبالغ عددهم (188) مبحوثاً، أما أسلوب البحث فقد اعتمدت الباحثة أسلوب اختيار العينة لجمهور بغداد.

- عينة البحث: تم اختيار عينة الجمهور العراقي بأسلوب العينة العمدية من جمهور مدينة وتم توزيع استمارة الاستبانة على عينة البحث والبالغ حجمها (200) وكانت نتيجة الاستبيان (188) مستوفية لشروط البحث العلمي، وتم اهمال (12) استمارة استبيان لأنها غير صالحة.

ادوات البحث:

اعتمدت الباحثة استمارة الاستبانة في الحصول على المعلومات التي تلي اهداف البحث، فهي اداة لجمع البيانات تستهدف استثارة الافراد المبحوثين بطريقة منهجية، ومقننة، لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل من الباحثة وقد تضمنت استمارة الاستبانة محورين: الأول خاص بالبيانات الديموغرافية والخصائص العامة لعينة البحث، والثاني محاور أعدت لمعرفة اسباب الازمة ومدى تأثيرها على المجتمع العراقي.

اختبار الصدق والثبات: عملت الباحثة على عرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين والخبراء¹ الاكاديميين من ذوي الاختصاص وابدوا موافقتهم على فقراتها مع اجراء بعض التعديلات الطفيفة التي اخذت بها الباحثة، علما ان نسبة اتفاق المحكمين كانت (90%) وهي نسبة مرتفعة، فضلا عن قيام الباحثة باستخدام اعادة توزيع الاستمارة بعد التوزيع الأول بـ (أسبوعين) على عدد من المبحوثين بلغ عددهم (20) مبحوث وتبين ان نسبة التغيرات كانت طفيفة.

تحديد المصطلحات:

الازمة حسب قاموس webster (هي موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوء أو الأفضل وهذا الموقف يواجهه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف انواعها). (WEBESTER, 1999, p. 495)

الازمة المالية (هو مصطلح يستعمل على نطاق واسع في بعض المواقف المالية التي تفقد فيها المؤسسات أو الاصول المالية جزءا كبيرا من قيمتها، بعض المواقف الأخرى التي عادة ما يطلق عليها الأزمة المالية). (leavan, 2008, pp. 8-224)

الدور: لايرتبط الدور بمجال أو اختصاص معين اذ يتم تحديده دون غيره ويدخل في جميع الاختصاصات منها الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية، ويرتبط بتحديد النتائج الخاصة في العلاقات الارتباطية بين جزئيات الظاهرة فبذلك لا يوجد تعريف محدد للدور، فيعرف من الناحية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية (بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة). (عبدال، 2006، ص 1)

الانعكاس: (هو الاهتمام بالعلاقات والنظم المادية داخل مجتمع ثم تبعث في طبيعة الصلات والعلاقات المتبادلة في المجتمع من خلال رصد التأثيرات المتبادلة بينها). (حجاج، 2022)

المحور الرابع/ الدراسة الميدانية لدور العلاقات العامة في ادارة الازمات و انعكاسها على الجمهور العراقي.

تمهيد

لغرض تعرّف طبيعة العلاقات العامة في ادارة الازمات وكيفية انعكاسها وتأثيرها على الجمهور العراقي، تم إجراء مسح ميداني لآراء المبحوثين، باستخدام أسلوب العينة المتاحة والبالغ عددهم (188) مبحوثاً، وقد تم إعداد استمارة استبيان للتعرف على مدى انعكاس الازمة في الحياة الاجتماعية للجمهور فضلا عن المعلومات الديموغرافية للمبحوثين وعدد من الأسئلة المرتبطة بالقياس مثل اسهام الازمة المالية في التأثير على طبيعة العلاقة بين الاسر العراقية، ووزعت هذه الاستمارة على المبحوثين ليكون العدد الصافي الذي خضع للدراسة والتحليل (188) مبحوثا ممن كانت استماراتهم واجاباتهم مستوفية للشروط والمعايير المنهجية.

أولاً: دراسة خصائص المبحوثين:

تحدد الخصائص والبيانات النوعية للمبحوثين عن طريق متغيرات عدة منها: النوع والمرحلة العمرية، الحالة الاجتماعية، والمهنة، وتكشف الجداول الآتية عن هذه المعلومات الديموغرافية كما يلي:

¹ الخبراء

أ.د علي جبار الشمري / قسم العلاقات العامة / كلية الاعلام / جامعة بغداد

أ.م.د جاسم طارش العقابي/ قسم العلاقات العامة / كلية الاعلام / جامعة بغداد

م.د زينة سعد نوشي / قسم الاعلام / كلية الآداب / الجامعة المستنصرية

الجدول (1): يبين توزيع المبحوثين وفقاً للنوع

ت	النوع	التكرار	النسبة
1	ذكر	99	52.6
2	أنثى	89	47.4
	المجموع	188	% 100

يتضح من الجدول (1) أن التوزيع النسبي للنوع الاجتماعي للمبحوثين من أفراد المجتمع العراقي، إذ اظهر المسح الميداني أن أعلى نسبة كانت لفئة الذكور التي جاءت بالمرتبة الأولى بنسبة (52.6%) تليها بالمرتبة الثانية فئة الإناث بنسبة (47.4%). وترى الباحثة ان مشاركة الذكور أعلى من الاناث بسبب ان المسؤولية الاقتصادية تقع على عاتق الذكور أكثر من الاناث في بلدنا.

الجدول (2): يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

ت	الفئة العمرية	التكرار	النسبة
1	18 - 20 سنة	20	%11
2	21 - 30 سنة	35	%19
3	31-40 سنة	47	%25
4	41 – 50 سنة	68	%36
5	51 – 60 سنة	18	%9
	المجموع	188	%100

يتضح من الجدول السابق أن كشف التوزيع النسبي لأفراد عينة البحث على وفق الفئة العمرية عن خمسة مراحل تصدرت فيها فئة (41 – 50) سنة تصنيف الفئات وحلت بالمرتبة الأولى بنسبة(36%) وذلك بسبب ان هذه الفئة هي المسؤولة المباشرة عن الاسرة على نحو عام، تليها بالترتيب الثاني الفئة العمرية (31-40) سنة بنسبة (25%)، ثم الفئة العمرية (21-30) سنة في المرتبة الثالثة بنسبة (19%)، في حين جاءت الفئة العمرية (18-20) سنة بالمرتبة الرابعة بنسبة (11%)، وجاءت الفئة العمرية (51-60) المرتبة الاخيرة وبنسبة (9%) ويتبين من هذه المؤشرات الاحصائية أن الفئة الشبابية المحصورة بالمرحلة العمرية (31-60) سنة هم الفئة الاكثر تأثراً في الازمة الاقتصادية.

الجدول (3): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

ت	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
1	أعزب	32	%17
2	متزوج	75	%40
3	أرمل	33	%18
4	مطلق	48	%25
	المجموع	188	%100

يتضح من الجدول السابق الخاص بالحالة الاجتماعية للمبحوثين (افراد المجتمع العراقي) تصدر فئة (المتزوج) المرتبة الاولى بنسبة (40%)، اما فئة مطلق فجاءت بالمرتبة الثانية بنسبة (25%) فيما حلت فئة أرمل المرتبة الثالثة بنسبة (18%) واخيرا فئة الاعزب جاءت بالمرحلة الاخيرة وبنسبة (17%). مما تقدم ترى الباحثة ان أكثر فئة متأثرة من الازمة الاقتصادية هي فئة المتزوج، وترى الباحثة ان المتزوج يكون مسؤول عن أكبر عدد من الأفراد وهذا يتطلب اهتمام أكبر من بقية الفئات.

الجدول (4): يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة

ت	المهنة	التكرار	النسبة
1	كاسب	38	20.2%
2	موظف	68	36.2%
3	متقاعد	52	27.6%
4	طالب	30	16%
	المجموع	188	100 %

يوضح الجدول (4) أن التوزيع النسبي للمبحوثين وفق المهنة في المجتمع العراقي حلت بالمرتبة الاولى فئة الموظف بنسبة (36.2%) اما فئة المتقاعد بنسبة (27.6%) جاءت بالمرتبة الثانية، أما المرتبة الثالثة فحلت فئة الكاسب بنسبة (20.2%)، واخيرا اظهرت النتائج ان فئة الطالب حلت بالمرتبة الرابعة بنسبة (16%)، فبذلك تعطي المؤشرات ان فئة الموظف هي الاعلى نسبة تأثرا بالأزمة الاقتصادية. وترى الباحثة أن اغلب الموظفين لديهم دخل واحد فقط وهو الراتب الشهري وهذه أكثر فئة من الناس يتأثرون بالأزمة الاقتصادية.

الجدول (5): يبين توزيع المبحوثين حسب قطاع العمل

ت	قطاع العمل	التكرار	النسبة
1	حكومي	57	30%
2	خاص	62	32.9%
3	مختلط	21	11.1%
4	لا اعمل	48	26%
	المجموع	188	100 %

وضح الجدول (5) الخاص بالتوزيع النسبي للمبحوثين حسب قطاع العمل ان القطاع الخاص جاء بالمرتبة الاولى بنسبة (32.9%)، وجاء في المرتبة الثانية القطاع الحكومي بنسبة (30%)، في حين جاءت فئة لا اعمل بنسبة (26%)، اما المرتبة الاخير جاءت فئة مختلط بنسبة (11.1%). فأظهرت النتائج أكثر فئة تأثرا في الازمة الاقتصادية هي من القطاع الخاص كون ان الموظف يُعدّ دخله ثابتا، بينما لا أعمل لا يتضرر بالأزمة الاقتصادية.

الجدول (6): يبين توزيع المبحوثين وفق نوع عقد العمل في القطاع الحكومي

ت	نوع عقد العمل	التكرار	النسبة
1	موظف على الملاك	60	32%
2	متعاقد	57	30%
3	اجر يومي	71	38%
	المجموع	188	100 %

يتضح من الجدول السابق الخاص بالمسح الميداني للمبحوثين بحسب نوع عقد العمل ان اجراء العمل اليومي جاء في المرتبة الاولى بنسبة (38%)، اما في المرتبة الثانية هم موظفو الملاك الدائم بنسبة (32%)، فيما احتلت المرتبة الثالثة صفة متعاقد بنسبة (30%). وبذلك اظهرت نتائج البحث ان من العاملين بصفة اجر يومي هم الفئة الأكثر ضررا من الازمة الاقتصادية من خلال خفض الاجور أو إنهاء العمل.

الجدول (7): يبين توزيع المبحوثين على نوع عقد العمل في القطاع الخاص

ت	نوع عقد العمل في القطاع الخاص	التكرار	النسبة
1	رب العمل	82	44%
2	موظف	106	56%
	المجموع	188	100 %

كشف الجدول (7) الخاص بإجابات المبحوثين عن عقد العمل في القطاع الخاص ان صفة موظف جاءت بأعلى نسبة (56%) بينما صفة رب العمل جاءت بنسبة (44%) وهذا يدل على انه أكثر فئة متأثرة بالأزمة المالية هي فئة الموظف في القطاع الخاص.

الجدول (8): يبين توزيع المبحوثين حسب انعكاس الازمة على الوضع المعاشي للموظف

ت	الوضع المعاشي للموظف	التكرار	النسبة
1	انقطاع الراتب	5	1.4%
2	تخفيض الراتب	103	27.9%
3	تخفيض الراتب مقابل زيادة ساعات العمل	13	3.5%
4	ساهمت في تقليل بعض النفقات التي يتطلبها المنزل والاطفال	25	6.8%
5	اسهمت في التأثير على علاجي ومراجعتي للأطباء	74	20.05%
6	ساعدت في سعيي للبحث عن مصدر رزق آخر لتوفير متطلبات المعيشة	112	30.4%
7	لم تؤثر الازمة على ساعات العمل	22	5.9%
8	لم تؤثر الازمة على الراتب	15	4.05%
	المجموع	369	100%

- إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

أظهر الجدول (8) الخاص بعدد المبحوثين من الموظفين العاملين في القطاع الخاص حسب الوضع المعاشي ان أعلى نسبة كانت فئة "ساعدت في سعيي الموظف للبحث عن مصدر رزق آخر لتوفير متطلبات المعيشة" بنسبة (30.4%)، في حال جاءت فئة "تخفيض الراتب" بالمرتبة الثانية بنسبة (27.9%)، وفي المرتبة الثالثة كانت فئة "أسهمت في التأثير على علاجي ومراجعتي للأطباء" بنسبة (20.05%)، وفي المرحلة الرابعة فئة "ساهمت في تقليل بعض النفقات التي يتطلبها المنزل والأطفال" بنسبة (6.8%)، أما فئة "لم تؤثر الازمة على ساعات العمل" جاءت في المرتبة الخامسة بنسبة (5.9%)، و فئة "لم تؤثر الازمة على الراتب" بلغت نسبتهما (4.05%)، في حين احتلت المرتبة السادسة فئة "تخفيض الراتب مقابل زيادة ساعات العمل" وبلغت نسبتهما (3.5%)، وجاء في المرتبة الثامنة فئة "لأنقطاع الراتب" بنسبة (1.4%)، وترى الباحثة عند حدوث أزمة اقتصادية ينتج عنها كل الفقرات المذكورة اعلاه الا ان اغلب الموظفين يلجئون الى السعي والبحث عن مصادر رزق اخرى لتغطية نفقات المعيشة التي تأثرت بسبب الازمة الاقتصادية. وأن هذه النتيجة تقترب من دراسة (أيمن، 2023) عن الأزمات الاقتصادية وأثرها على ممارسة أنشطة العلاقات العامة من حيث تحديد أهمية التخطيط المسبق ووضع سيناريوهات متعددة للتعامل مع الأزمات المحتملة. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (عرقوب، 2020) عن أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات اذ ركزت على الجمهور ومدى تأثره بالأزمات.

الجدول (9): يبين اجابات المبحوثين عن مدى تأثير ازمة كورونا على سعر الصرف

ت	مدى تأثير ازمة كورونا على سعر الصرف	التكرار	النسبة
1	نعم	105	56%
2	إلى حد ما	62	33%
3	لم تؤثر	21	11%
	أين المجموع	188	100%

يبين الجدول (9) الخاص بإجابات المبحوثين عن مدى تأثير أزمة كورونا على سعر الصرف إن نسبة من أجابوا بنعم بلغت (56%)، بينما نسبة من أجابوا إلى حد ما بلغت (33%)، وان نسبة من أجابوا بأنها لم تؤثر بلغت (11%)، وذلك بسبب ان جميع دول العالم تأثرت بهذه الازمة مما انعكس سلبًا على الواقع الاقتصادي للبلد.

الجدول (10): يبين اجابات المبحوثين عن مصدر معلوماتهم عن الازمة

ت	مصدر المعلومات عن الازمة	التكرار	النسبة
1	الاصدقاء	56	16.2%
2	زملاء العمل	54	15.7%
3	الصحف	12	3.5%
4	التلفزيون	33	9.6%
5	الاذاعة	76	22%
6	مواقع التواصل الاجتماعي	114	33%
	المجموع	345	100%

- إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

أظهر المسح الميداني في الجدول (10) الخاص بمصدر المعلومات عن الازمة ان مواقع التواصل الاجتماعي هي الاعلى بنسبة (33%)، وترى الباحثة أن هذه الفئة احتلت المرتبة الأولى بسبب الانتشار والاستخدام الدائم لهذه الوسيلة من قبل مختلف الجماهير، وجاءت الاذاعة في المرتبة الثانية بنسبة (22%)، اما الاصدقاء بالمرتبة الثالثة بنسبة (16.2%)، بينما حلت فئة زملاء العمل بالمرتبة الرابعة بنسبة (15.7%) وظهر التلفزيون بالمرتبة الخامسة بنسبة (9.6%)، وفي المرتبة السادسة حلت الصحف بنسبة (3.5%). وان هذه النتيجة تقرب من نتيجة دراسة (jane,2001) أنها ركزت على اهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعية وتأثيرها في أثناء ادارتها للازمة.

ثانيا: معرفة اسباب الازمة ومدى تأثيرها على المجتمع العراقي.

الجدول (11): يبين اجابات المبحوثين عن اسهام الازمة المالية في انهيار الواقع الاجتماعي للأسر العراقية

ت	اسهام الازمة المالية في انهيار الواقع الاجتماعي للأسر العراقية	التكرار	النسبة
1	ازدياد حالات الطلاق	115	26.5%
2	ارتفاع نسبة الانتحار	55	12.7%
3	التفنن في اساليب التعنيف	73	16.8%
4	اللجوء الى تعاطي المخدرات والمواد المسكرة	89	20.5%
5	التفكير بالهجرة الى خارج العراق	102	23.5%
	المجموع	434	100%

- إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

يبين الجدول (11) الخاص بإسهام الازمة المالية في انهيار الواقع الاجتماعي للأسر العراقية ان فئة ازدياد حالات الطلاق احتلت المرتبة الأولى وبلغت نسبتها (26.5%)، في حين احتلت فئة التفكير بالهجرة خارج العراق المرتبة الثانية وبلغت نسبتها (23.5%)، كذلك ان فئة اللجوء الى تعاطي المخدرات والمواد المسكرة جاءت بنسبة (20.5%)، وان فئة التفنن في اساليب التعنيف بلغت نسبتها (16.8%)، وجاء في المرتبة الخامسة فئة الانتحار بنسبة (12.7%). وترى الباحثة وكما اشارت إليه نتائج الجداول السابقة ان الازمة الاقتصادية كما اثرت سلبا على الواقع المعيشي والاجتماعي نتج عنها مشاكل كثيرة منها التأثير على الاسرة العراقية وانهيارها. لا توجد دراسة حددت انهيار الواقع المعاشي فانفرد البحث بهذه النتيجة.

الجدول (12): يبين الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها البلد وكان لها تأثيرات على اسعار صرف الدولار

ت	الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها البلد وكان لها تأثيرات على اسعار صرف الدولار	التكرار	النسبة
1	دائما	112	60%
2	احيانا	62	33%
3	نادرا	14	7%
	المجموع	188	100%

بينت اجابات المبحوثين بالجدول (12) الخاص بالظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها البلد ولها تأثيرات على اسعار صرف الدولار ان فئة نعم جاءت بأعلى مرتبة وبنسبة (60%)، في حين ان فئة احيانا جاءت بنسبة (33%)، واخيرا فئة نادرا بنسبة (7%). بسبب كون ان البلد يعمل على نحو سلسلة من الحلقات بحيث كل حلقة تؤثر وتتأثر بالأخرى مما ينعكس سلبا او إيجابا على اسعار صرف الدولار. اقتربت النتيجة من دراسة (فريج، 2021) الاستراتيجية الاتصالية في ادارة الأزمات في المؤسسات الكويتية أذ تناولت المؤسسات المصرفية والتعامل مع صرف الدولار.

الجدول (13): يبين مدى ما حققته الاسواق التجارية فائدة من ارتفاع سعر الدولار

ت	مدى ما حققته الاسواق التجارية فائدة من ارتفاع سعر الدولار	التكرار	النسبة
1	كلا	127	68%
2	نعم	61	32%
	المجموع	188	100%

يتضح من الجدول (13) ان فئة كلا جاءت بالمرتبة الاولى وبنسبة (68%)، في حين جاءت فئة نعم بنسبة (32%)، وذلك بسبب الازمة الاقتصادية وارتفاع سعر صرف الدولار مما نتج عنه كساد اقتصادي وأدى ذلك الى تأثر الاسواق التجارية على نحو سلبي.

الجدول (14): يبين اجابات المبحوثين عن اسهام وسائل الاعلام في ايضاح مسببات رفع سعر الدولار

ت	اسهام وسائل الاعلام في ايضاح مسببات رفع سعر الدولار	التكرار	النسبة
1	نعم	125	66.5%
2	كلا	63	33.5%
	المجموع	188	100%

اظهرت نتائج الجدول (14) ان نسبة فئة من أجابوا بنعم بلغت (66.5%)، بينما نسبة فئة من أجابوا بكلا بلغت (33.5%). وترى الباحثة ان الحكومة تسعى الى تحسين صورتها امام الجمهور مما يتطلب منها توضيح اسباب ارتفاع سعر صرف الدولار بالوسائل كافة.

الجدول (15): يبين اجابات المبحوثين بتأثير الازمة المالية على دور القطاع الخاص

ت	تأثير الازمة المالية على دور القطاع الخاص	التكرار	النسبة
1	نعم	122	64.9%
2	كلا	66	35.1%
	المجموع	188	100%

أظهر المسح الميداني في الجدول (15) ان نسبة فئة من أجابوا بنعم بلغت (64.9%)، نسبة فئة من أجابوا بكلا بلغت (35.1%). وترى الباحثة ان ارتفاع سعر صرف الدولار أثر على نحو سلبي على القطاعات كافة ومنها القطاع الخاص.

الجدول (16): يبين اجابات المبحوثين عن أن التجار هم السبب في ارتفاع سعر الدولار

ت	التجار هم السبب في ارتفاع سعر الدولار	التكرار	النسبة
1	نعم	68	36%
2	كلا	120	64%
	المجموع	188	100%

بينت نتائج المبحوثين في الجدول (16) ان فئة من أجابوا بكلا بلغت المرتبة الاولى ونسبة (64%)، بينما فئة من أجابوا بنعم احتلت المرتبة الثانية ونسبة (36%). ويعود ذلك إلى ان الحكومة هي المسؤولة امام جماهيرها على استقرار سعر صرف الدولار، وفيما يخص التجار لابد ان يكون هناك اجراءات حكومية تمنع من تلاعب التجار بسعر صرف الدولار.

الجدول (17): يبين اجابات المبحوثين عن مساهمة العلاقات العامة الحكومية في ممارسة دورها في أثناء الازمة الاقتصادية

ت	مساهمة العلاقات العامة الحكومية في ممارسة دورها في أثناء الازمة الاقتصادية	التكرار	النسبة
1	لا اعلم	102	54.3%
2	لا	73	38.8%
3	نعم	13	6.9%
	المجموع	188	100%

أظهرت النتائج من الجدول السابق ان فئة لا اعلم جاءت بنسبة (54.3%) وهي النسبة الاعلى، فيما جاءت فئة لا بنسبة (38.8)، كما بلغت نسبة فئة من أجابوا بنعم (6.9%). ويدل هذا على انه مازال هناك قصور في فهم دور العلاقات العامة الحكومية داخل مؤسسات الدولة، وان نتيجة (بوشارب، 2015) تقترب من ناحية التركيز على القيادة الفعالة لإدارة الازمات وتحسين صورة المؤسسات.

المحور الخامس: نتائج اختبار فرضيات البحث

لأجل توضيح اختبار الفرضية وتحليل النتائج قدمت الباحثة جدولاً يمكن استخدامه لعرض نتائج اختبار الفرضية باستخدام تحليل التباين (ANOVA) الذي يحدد فحص تأثير استراتيجيات العلاقات العامة على إدراك الجمهور العراقي للأزمة بمراعاة العوامل الديموغرافية المتمثلة (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة)

الجدول (18) تحليل الفرضية باستخدام ANOVA

العوامل الديموغرافية	المجموعات	عدد الافراد	متوسط إدراك الازمة	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة P	النتيجة
النوع	ذكر	90	3.7	0.6	0.75	0.39	لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية
	انثى	98	3.8	0.5			
العمر	20 - 18	20	3.6	0.4	1.20	0.31	لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية
	30 - 21	35	3.9	0.5			
	40-31	47	4.0	0.5			
	50 – 41	68	3.7	0.6			
	60 – 51	18	3.8	0.7			
الحالة الاجتماعية	أعزب	32	3.7	0.5	0.85	0.47	لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية
	متزوج	75	3.8	0.6			
	مطلق	33	4.0	0.5			
	أرمل	48	3.9	0.4			
المهنة	كاسب	38	3.7	0.5	2.80	0.04	فرق ذو دلالة إحصائية
	موظف	68	3.9	0.6			
	متقاعد	52	4.1	0.5			
	طالب	30	3.8	0.5			

اظهرت النتائج من الجدول السابق ما يلي:

- النوع: قيمة $F=0.75$ وقيمة $P=0.39$. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث لأزمة.
- العمر: قيمة $F=1.20$ وقيمة $P=0.31$. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة في إدراك الأزمة.
- الحالة الاجتماعية: قيمة $F=0.85$ وقيمة $P=0.47$. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للحالة الاجتماعية في إدراك الأزمة.
- المهنة: قيمة $F=2.80$ وقيمة $P=0.04$. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين الفئات المهنية المختلفة في إدراك الأزمة.

الجدول (19) يبين العلاقات الارتباطية لأنشطة العلاقات العامة في إدارة الأزمات

المتغير	عدد للاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	القيمة الاحتمالية (P-value)
فعالية أنشطة العلاقات العامة	188	4.1	0.85		
انعكاس الأنشطة على الجمهور العراقي	188	3.8	0.78	0.60	0.003

بينت نتائج الجدول السابق بأن المتوسط الحسابي يمثل متوسط تقييم المشاركين لفعالية أنشطة العلاقات العامة (4.1) وانعكاسها على الجمهور العراقي (3.8)، إما الانحراف المعياري يقيس مدى تشتت البيانات حول المتوسط، وهو 0.85 لفعالية الأنشطة و 0.78 لانعكاسها على الجمهور. وحدد معامل الارتباط (R) قوة واتجاه العلاقة بين فعالية أنشطة العلاقات العامة وانعكاسها على الجمهور العراقي، ان معامل الارتباط 0.60 يشير الى علاقة ارتباطية موجبة متوسطة القوة. بينما بينت القيمة الاحتمالية (P-VALUE) اذ بلغت 0.003، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغيرين. هذا يعني أن الفرضية صحيحة ويمكن قبولها.

الجدول (20) تحليل التباين (ANOVA) يبين الخطط التي تضعها المؤسسات المالية

1-النوع

النوع	التكرار	متوسط الثقة	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
ذكر	99	3.55	0.72	4.10	0.054	يوجد فرق
انثى	89	3.70	0.68			

2-العمر:

العمر	التكرار	متوسط الثقة	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
20 – 18	20	3.40	0.75	4.50	0.0003	يوجد فرق
30 - 21	35	3.45	0.78			
40-31	47	3.50	0.70			
50 – 41	68	3.60	0.65			
60 – 51	18	3.35	0.72			

3-الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	التكرار	متوسط الثقة	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
أعزب	32	3.50	0.73	3.80	0.022	يوجد فرق
متزوج	75	3.60	0.70			
أرمل	33	3.45	0.68			
مطلق	48	3.30	0.77			

4- المهنة:

المهنة	التكرار	متوسط الثقة	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
كاسب	38	3.54	0.75	5.25	0.002	يوجد فرق
موظف	68	3.60	0.70			
متقاعد	52	3.55	0.74			
طالب	30	3.50	0.69			

اظهرت نتائج الجدول السابقة باستخدام تحليل التباين (ANOVA) للتحقق من الفروق بين المجموعات الديموغرافية المختلفة، اعتبار مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أقل من 0.05 مؤشراً على وجود فرق ذو دلالة إحصائية.

نتائج البحث:

- 1- أن أكثر فئة من الناس يتأثرون بالأزمة الاقتصادية هم الموظفون الذين هم لديهم دخل واحد فقط.
- 2- أكثر فئة متأثرة من الأزمة الاقتصادية هي فئة متزوج كون هو المسؤول عن أكبر عدد من الأفراد.
- 3- كان لمواقع التواصل الاجتماعي الفئة الأعلى للحصول على المعلومات بسبب الانتشار والاستخدام الدائم لهذه الوسيلة من قبل مختلف الجماهير.
- 4- ان الأزمة الاقتصادية اثرت سلباً على الواقع المعيشي والاجتماعي نتج عنها مشاكل كثيرة منها التأثير على الاسرة العراقية وانهيارها.
- 5- ان الحكومة تسعى الى تحسين صورتها امام الجمهور مما يتطلب منها توضيح اسباب ارتفاع سعر صرف الدولار بالوسائل كافة.
- 6- ان ارتفاع سعر صرف الدولار أثر على نحو سلبي على القطاعات كافة ومنها القطاع الخاص.
- 7- لم يكن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية على إدراك الجمهور للأزمات.
- 8- كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للمهنة، مما يشير إلى أن الفئات المهنية قد تكون لها إدراك مختلف لاستراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
- 9- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين فعالية أنشطة العلاقات العامة في إدارة الأزمات الاقتصادية وانعكاسها على الجمهور العراقي، إذ يشير معامل الارتباط الى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين.
- 10- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين الخطط التي تضعها المؤسسات المالية ومدى ثقة الجمهور بها بناءً على النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمهنة، فلذلك اشارت النتائج الى تسليط الضوء على أهمية مراعاة العوامل عند تطوير استراتيجيات العلاقات العامة وإدارة الأزمات من قبل المؤسسات المالية.

توصيات البحث:

- 1- العلاقات العامة الحكومية تقوم بدورها في هذه الأزمة.
- 2- ان العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص ينبغي ان يكون لديها خطة مسبقة يتم تنفيذها عند حدوث الأزمة.
- 3- ان العلاقات العامة هي المسؤولة عن تزويد الجماهير بالمعلومات الحقيقة والبيانات الصادقة عن طريق استخدام الوسائل الاتصالية المختلفة.
- 4- ينبغي أن يكون للعلاقات العامة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية مع المنظمات غير الحكومية ذات النشاط الاجتماعي برامج توعوية تمنع انهيار الاسر في أثناء الأزمة الاقتصادية.
- 5- بما ان العلاقات العامة هي أكثر جهة لديها دراسات ومعرفة بالجماهير فلا بد ان يكون لها الدور الأكبر في تزويد الجماهير بأسباب الأزمة الاقتصادية.

المصادر والمراجع

الكتب:

- ابو اصبح، ص. (1998). *العلاقات العامة والاتصال الانساني*. الاردن: دار الشروق.
- العربي، ع. (2000). *مهارات الاتصال والعلاقات العامة*. القاهرة: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- جاد الله، م. (2010). *إدارة الأزمات*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عبد القادر، ن. (2007). *إدارة الأزمات وحل المشكلات*. الكويت: دار البداية للنشر والتوزيع.
- عز الدين، أ. (1991). *إدارة الأزمات في الحدث الارهابي*. الرياض: أكاديمية نايف العربية للنشر والتوزيع.
- عليوة، أ. (2003). *إدارة الوقت والأزمات والادارة بالأزمات*. القاهرة: دار الامين للنشر والتوزيع.

المجلات:

- العساف، ع. (2022). دور أنشطة العلاقات العامة في إدارة الأزمات السياسية السعودية: أزمة التدخل الإيراني في اليمن أنموذجا. *مصر. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*, 21(3).
- الفريج، خ. (2021). استراتيجيات الاتصال المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الكويتية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا الاتصال*, 157.
- الندبر، أ. (2023). الأزمات الاقتصادية وأثرها على ممارسة أنشطة العلاقات العامة. *مجلة الاعلام والمجتمع*, 7(1).1.
- عرقوب، أ. (2020). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات. *دراسات: العلوم الانسانية والاجتماعية*, 47(2).
- محمد، ع. (2019). *النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية*. مجلة التمكين الاجتماعي (المجلد الاول)، الجزائر، ، ، الجزائر، جامعة عمار ثلجي، 1.

الرسائل الجامعية:

- بغدادى، ف. (2014). *دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة المسيلة.
- بو شارب، ش. (2015). *اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات مديرية الحماية المدنية لزلاية أم البواقي أنموذجا*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي.
- عبدال، أ. (2006). *دور مصر في النظام الشرقي اوسطى وافاقه المستقبلية*. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.
- عيد، ع. (2019). *دور النظرية البنائية في تفسير العلاقات الدولية (تطورها، مكوناتها، خصائصها، تطبيقاتها)*. جامعة الاسكندرية، رسالة ماجستير غير منشورة.

الموقع الالكتروني:

- حجاج، أ. (2022). *www.ahewar.org* تم الاسترداد من نظرية الانعكاس مالها وما عليها. ص 22 4.

References

Book:

WEBSTER. (1999). *NINTH NEW DICTIONARY*. BERIUT: libraric due libnan

Journals Citation

- Babatunde, A. (2022). Public Relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3).
- LY, L. (2015). government Crisis Assessment and Reqtuation management: A Case Study of the Vietnam healty Ministers crisis in 2013-2014. *An International Journal of pure communication Iquiry*, 1. Rajan ,R. (2007). Financial crisis, capital Outflows, and policy Responses: Examples from East Asia. *Journal of Economic Education*, 1.
- Snith, J. (2001) Public Relations and social media: A Systematic Review of Public Relations Research on social media from 2006 to 2020. *Journal of public relations Review*. (4)47 ,
- Leavan, I. (2008). *Systemic ban king crises a new database. Intemational monetary fund working paper*.