



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 و انعكاسها على الجمهور العراقي الأزمة الاقتصادية أنموذجاً- دراسة ميدانية

زنـة مـحـمـود حـمـدـ*
قسم عـلـاقـاتـ عـامـةـ -ـ كـلـيـةـ الـاعـلـامـ -ـ جـامـعـةـ بـغـدـادـ -ـ العـرـاقـ

ملخص

الأهداف: تمثلت أهداف البحث عن معرفة دور العلاقات العامة في بعض المؤسسات العراقية ازاء الأزمة المالية في العراق، فضلا 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 الاستبيان؛ حيث تمثل مجتمع البحث (200) مبحوث، وقد بلغ حجم العينة (188) مبحوث.

اعتمدت الباحثة استمارة الاستبيان في الحصول على المعلومات التي تلبي 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 تزويذ الجمهور بالمعلومات الحقيقة والبيانات الصادقة عن طريق استخدام الوسائل الاتصالية المختلفة.

الخلاصة: كشف البحث أن العلاقات العامة الحكومية تلعب دوراً مهماً في إدارة الأزمات عن طريق تزويذ الجمهور بمعلومات وبيانات صادقة عبر وسائل الاتصال المختلفة.

الكلمات المفتاحية: دور، عـلـاقـاتـ عـامـةـ،ـ اـدـارـةـ،ـ اـزـمـةـ مـالـيـةـ.



© 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 احداث تظهر فجأة دون سابق انذار، ويستوجب ذلك اتخاذ قرارات سريعة متعلقة بأصحاب القرار في المؤسسات فضلاً عن مسؤول العلاقات العامة، اذ يمكن للأزمة ان تتسرب في اهيا النظام المؤسسي أو تقوم بتمديد اهدافه وزعزعة رسالته الامر الذي يؤدي لاحداث تأثير مباشر على حياة الأفراد على نحو عام.

تعدّ الأزمة نقطة تحول في موقف يؤدي إلى بيان الأوضاع غير المستقرة التي تُظهر نتائج قادرة على مواجهة الموقف، والازمات تكون نوعين اما ازمات طبيعية تتعلق بتغيرات كونية مثل الزلزال والبراكين، او من صنيعة الانسان وتتمثل بالامراض او الخلافات ويمكن لهذه الازمات أن تؤثر على نحو مباشر أو غير مباشر على الحياة الاقتصادية أو السياسية أو الأدارية مما يتطلب وضع خطط مسبقة لإدارة الأزمة ومن هذه الازمات الأزمة المالية التي لها اثر 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 او الاعلامية، بأعتبارها حلقة الوصل بين المؤسسات والجمهور بمختلف انواعه سواء جمهور داخلي أم خارجي.

ومن اهم الاسباب التي دفعت الباحثة لإجراء البحث هي، اهمية العلاقات العامة في إدارة الازمات، اذ تلعب دورا 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 توفر 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 وادارة 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 الأزمات الاقتصادية في العراق الامر الذي يعني طرح سؤالاً من الاسئلة التي تتعلق بطبيعة الازمات الاقتصادية فتثير جدل كل من اخصائي العلاقات العامة والمسؤولين عن كيف حدث؟ وماذا حدث؟ وماذا 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 بالامر السهل اذ يؤدي في الجماهير على نحو واسع.

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

وببناء على تساؤل مشكلة البحث تتفرع منه التساؤلات التالية:

تساؤلات البحث:

- 1 ما دور العلاقات العامة في بعض المؤسسات العراقية ازاء الأزمة المالية في العراق؟
- 2 كيف تم تسلیط 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؟

فرض 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 احصائية بين الخطط التي تضعها المؤسسات المالية ومدى ثقة الجمهور العراقي بها تُعزى إلى عواملهم الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة).

أهمية البحث:

تكمّن أهمية البحث في تسليط الضوء على دور العلاقات العامة الحيوي في معالجة الأزمة المالية في العراق التي تمثل في ارتفاع سعر الدولار وانعكاسه على الجمهور العراقي، فضلاً عن أن ظهور الأزمات دون مقدمات تحتاج إلى المعالجة الفورية والسرعة، فهي تحتوي على العديد من المفاجئات تشتّد حسب شدة الأزمة. فيظهر دور الاتصال بجميع إشكاله 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:** وتمثل بتقديم معلومات معرفية عن دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات على نحو عام لاسيما الأزمات التي يمر بها العراق، وبذلك تسهم هذه الدراسة في رفد المكتبة العراقية بهذه المعرفة نتيجة قلة الدراسات التي تناولت دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، إذ يمكن للمختصين والأكاديميين الإفاده من هذا البحث كمصدر للمعلومات، فضلاً عن الحاجة إلى معرفة أسباب الأزمات وكيفية ايجاد الحلول العلمية لها.

2. **الأهمية التطبيقية:** وتمثل بتعريف الأساليب المستخدمة في حملات التسويق السياسي لأعضاء مجلس النواب العراقي والوقوف على نقاط القوة والضعف في هذه الحملات، كذلك الإفاده من النتائج الخاصة بدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي وخاصة في الأزمات الاقتصادية المماثلة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تعرّف دور العلاقات العامة في معالجة الأزمات الاقتصادية وتسليط الضوء على طبيعة معالجة الأزمة عن طريق تحقيق الهدف 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:

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

دراسة (أيمن، 2023)، تناولت الدراسة الأزمات الاقتصادية وأثرها على ممارسة أنشطة العلاقات العامة إذ أكدت الدراسة أن الأزمات 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 الأزمات بنجاح وتحقيق أهدافها على المدى الطويل. تقرب الدراسة من بحث دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي في تحديد استراتيجيات التكيف للتتعامل مع الأزمات في حالة الأزمات الاقتصادية تحتاج المؤسسات إلى تعديل خططها واستراتيجياتها لضمان استمرارية أعمالها بفعالية، بينما تناقش الدراسة في كيفية تأثير الأزمة على الرأي العام العراقي، وكيف يمكن للعلاقات العامة أن تعمل على تخفيف الآثار السلبية للأزمات على هذا الجمهور.

دراسة (Kamalaldin Abdulsalam Babatunde, 2022)، تعد دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي لإدارة الاتصالات الفعالة في الأزمات أدوات حيوية لإدارة الاتصالات الفعالة خلال الأزمات، إذ أن توفير وسائل التواصل الاجتماعي منصة فورية للتواصل مع الجمهور مما يسمح للمنظمات بنشر المعلومات بسرعة وتحديدها بأستمرار، 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 الأزمات ووجود خطط طوارئ واستراتيجيات اتصال معدة مسبقاً يزيد من جاهزية المنظمة للتتعامل مع الأزمات. تقرب الدراسة من بحثنا في مدى تأثير استراتيجيات العلاقات العامة على مشاعر وسلوك الجمهور فضلاً عن الثقة والمصداقية التي تعتمدتها العلاقات العامة لبناء ثقة مع الجمهور. وتختلف الدراساتان من حيث ترکيز دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات على نحو عام بدون تقييد بسياق جغرافي او ثقافي معين، بينما ركز بحثنا على السياق العراقي مع مراعاة الخصائص الاجتماعية والسياسية والثقافية الخاصة بالعراق.

وأن دمج بحث دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي مع دراسة العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي لإدارة

الاتصالات الفعالة في الأزمات يضيف عمّا وتحصيّصاً 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 يسهم 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 اذ ان دراسة عساف اهتمت بالجانب السياسي بينما دراسة الباحثة ركزت على الأزمات الاقتصادية.

- دراسة (فرج، 2021) استهدفت الدراسة كيفية تعرّف الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الكويتية وتطبيقاتها على عينة من المؤسسات المصرفية، اذ توصلت الدراسة الى نسبة اعتماد المؤسسة على ممارسات العلاقات العامة والاتصال في إدارة الأزمات أصبح بنسبة كبيرة، كما بينت الدراسة أهمية إدارة لأزمات ومدى تأثيرها على على السمعة الطيبة للمؤسسة. وان هذه الدراسة تقترب من دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات إن تؤكد على المبادئ الأساسية مثل الشفافية، التواصل المستمر، التخطيط المسبق، وان ما تبتعد الدراسة عن موضوع البحث هو يغطي نطاقاً واسعاً من التحديات والبيانات المتنوعة وتحصيّصاً حسب السياق المحلي لكل دولة أو منظمة لضمان استجابة فعالة ملائمة للأزمات. ويفضّل البحث لهذه الدراسة انه يساهم في توفير إطار شامل ومتكمّل لكيفية التعامل مع الأزمات ويساعد في تقديم استراتيجيات واقعية ومبينة على أساس علمية ومهنية.

- دراسة (عرقوب، 2020) هدفت إلى دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات إلى تسلیط الضوء على الدور الاساسي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات في مراحلها الأساسية مقابل الأزمة واثنائها وما بعدها، وقد توصلت الدراسة إلى البحث عن مشكلات الجمهور الداخلي والخارجي وايجاد الحلول لها، فضلاً عن بناء صورة وسمعة المؤسسة، وتزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة وتوجهه لكيفية التعامل مع الأحداث لكسب الثقة وتصحیح ما صدر من خطأ ادى الى تشویه صورة المؤسسة. فأقتربت الدراسة من موضوع البحث بتسليط الضوء على أهمية عمل العلاقات العامة في المؤسسات وبناء صورة جيدة للمؤسسة ومتابعة الأزمة وايجاد الحلول لها، أما عن مدى اوجه الاختلاف فأن عنوان البحث سلط الضوء على جمهور محلي وهو الجمهور العراقي اما الدراسة فتناولت الموضوع على نحو عام وجمهور عام كذلك الادوات المتّبعة في حل الأزمات، فاضافت الدراسة عمّا عرّفها لادارة الأزمات في المؤسسات واظهار دور العلاقات العامة في التعامل مع أزمات محددة مثل الأزمة الاقتصادية.

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

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

- دراسة (بغدادي،2014)، حيث تناولت الدراسة كيف يمكن للقائد ان يحافظ على استمرار المنظمة واستقرارها في فترة الأزمات، اذ اكّدت الدراسة على أهمية دور القيادة ذات النمط غير الروتيني وذات المؤهلات الإبداعية اذ يكون بأمكانها ان تجعل من منظمتها منظمة مستعدة لتجاوز الأزمات وليس منظمات مستهدفة لها، فتوصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات منها: تعد القيادة ظاهرة وسلوك انساني ضرورية في كل التنظيمات التي تسعى إلى الاستقرار والاستمرار والنمو. كذلك ان تعقد الأزمات وتواجدها فرض الحاجة إلى البحث دوماً عن أنجع واحدّ الأساليب والمناهج التي من شأنها أن توفر قدرًا من الوقاية للمنظمات أمام الأزمات أو الخروج منها بأقل الخسائر. ان 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.

تفتّر الدراسة من دور العلاقات العامة في أهمية القيادة الابداعية والاستعداد للازمات، لكنها تختلف في تركيزها الاساسي 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 الى أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أصبحت جزءاً لا يتجزء من ممارسة العلاقات العامة، خاصة في إدارة الأزمات. وتتوفر هذه الوسائل

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

أوجه التشابه والاختلاف 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 بطبعها الأدوات والتكتيكات التي تُعدّ محورية لتحقيق أهداف البحث.

تضييف دراسة دور العلاقات في إدارة الأزمات وانعكاسها على الجمهور العراقي للدراسة السابقة، عمّا وسياقاً محلياً مما يعزز الفهم الشامل لدور العلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. بتوسيع 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 المفاهيم التالية:

مفهوم الأزمة:

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

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

خصائص الأزمة:

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

- 1 الشك أو عدم التأكيد أو نقص المعلومات.
 - 2 صعوبة التحكم في الأحداث.
 - 3 التهديدات الخطيرة للمصالح والأهداف، حدة
 - 4 مثل الانهيارات التنظيمية أو الاضرار بالسمعة وصورتها بين الجماهير التي تتعامل معها.
 - 5 ضغط الوقت وال الحاجة 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 أصبع ما يلي: (اصبع، 1998، ص 67)

1- التداخل في الأزمة:

تعني عند حدوث الأزمة تظاهر الأمور في غاية من التداخل ويصعب تمييزها.

2- المفاجأة: يظهر اهتمام المؤسسات والافراد في أثناء وقوع الأزمة وممكن ان تظهر المفاجأة في المكان او الزمان الذي يُعدّ عامل الوقت ضغطاً كبيراً يؤثر على نحو مباشر في اجراءات العمل.

3- عدم الاستعداد لمواجهة الأزمة:

ويقصد به ضعف التخطيط والتنبؤ للمستقبل.

4- سوء ادارة الوقت:

يعني ذلك الحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة وأنية لمواجهة الأزمة المفاجئة.

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

2- مرحلة الاجتياح:

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 الاجراءات والاستراتيجيات لمعالجة الأزمة.

4- مرحلة التعويض:

وهي المرحلة التي يتم فيها عملية التقييم والتقويم ومن ثم تجنب الأخطاء والتكرار.

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

اعتبادية 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 استمرارية عملها وانتاجها وبيانها). (العربي، 2000، ص 55)

مفهوم الازمة المالية:

ان مفهوم الازمة المالية كغيرها من المصطلحات الاخرى التي لا تحدد بتعريف محدد لذلك تعد في بعض الاحيان اختلاً مفاجأة وحادة في بعض التوازنات المالية فتغير عن انبياري مفاجي 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 وخطرا نسبيا يؤثر في السلوك الاساسي للمنظومة المالية، ويتضمن تهديدا كبيرا ومبشرا للدولة والمنظمات والافراد واصحاب المصالح المالية، وان هذا الخلل يتطلب حلول سريعة وآنية من جميع الاطراف ذات العلاقة، وتؤدي الازمة المالية الى خلق اضطرابات في التوازن الاقتصادي للدولة مما يؤدي الى انهيارات اقتصادية للمؤسسات المالية والمؤسسات الاخرى) (Rajan & Ramkishen, 2007, pp. 29-109)

النظريات المستخدمة في البحث:

نظريات ادارة الازمات: فاهم نظريات الازمة هي:

1- نظريات الاتصال الازموي: 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 الى 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 وبنياته 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 أتم 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- يتوجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استقرار 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 صورة لاستقرار وجوده وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لاحتاجاته.

وتطبيقي 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 وباقى العناصر والنظام 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 إطارا مفيدة لفهم كيفية توزيع الأدوار والوظائف بفعالية داخل التنظيم، مما يعزز الاستقرار والتوازن في مواجهة الازمات، ويمكن للعلاقات العامة الإفادة 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: ينتمي هذا البحث الى البحوث الوصفية التي تصف الظاهرة وفق وضعاها 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 تحليلًا دقيقًا لهذه البيانات والمعلومات وتقديم تفسير عميق لها.

مجتمع البحث:

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

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

ادوات البحث:

اعتمدت الباحثة استماراة الاستبيان في الحصول على المعلومات التي تلبي 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 وقدمت استماراة الاستبيان محورين: الاول 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 استماراة الاستبيان على مجموعه من المحكمين والخبراء¹ الاكاديميين من ذوي الاختصاص وابدوا موافقهم 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 الاستماراة بعد التوزيع الأول بـ (أسبوعين) على عدد من المبحوثين بلغ عددهم (20) مبحوث وتبين ان نسبة التغييرات كانت طفيفة.

تحديد المصطلحات:

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

الأزمة المالية (هو مصطلح يستعمل على نطاق واسع في بعض المواقف المالية التي تفقد فيها المؤسسات أو الاصول المالية جزءاً كبيراً 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). (عبدالال، 2006، ص 1)

الانعكاس: (هو الاهتمام بالعلاقات والنظم المادية داخل مجتمع ثم تبحث في طبيعة الصدقات وال العلاقات 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

لفرض تعرف طبيعة العلاقات العامة في ادارة الازمات وكيفية انعكاسها وتأثيرها على الجمهور العراقي، تم إجراء مسح ميداني لآراء المبحوثين، باستخدام أسلوب العينة المتأحة والبالغ عددهم (188) مبحوثاً، وقد تم إعداد استماراة 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، وزوّزت هذه الاستماراة على المبحوثين ليكون العدد الصافي الذي خضع للدراسة والتحليل (188) مبحوثاً من كانت استماراتهم واجباتهم مستوفية لشروط ومعايير المنهجية.

أولاً: دراسة خصائص المبحوثين:

تتعدد الخصائص والبيانات النوعية للمبحوثين عن طريق متغيرات عده منها: النوع والمرحلة العمرية، الحالة الاجتماعية، والمهنة، وتكتشف 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 زينه سعد نوشي / قسم الاعلام / كلية الآداب / الجامعة المستنصرية

الجدول (1): يبين توزيع المبحوثين وفقاً لنوع

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

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

الجدول (2): يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	ت	الفئة العمرية	النسبة
20 - 18 سنة	1	20	%11
30 - 21 سنة	2	35	%19
40-31 سنة	3	47	%25
50 – 41 سنة	4	68	%36
60 – 51 سنة	5	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 تصنف الفئات وحلت بالمرتبة الأولى بنسبة (36%) وذلك بسبب ان هذه الفئة هي المسؤولة المباشرة عن الاسرة على نحو عام، تلتها 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 الأخيرة وبنسبة (9%) ويتبيّن من هذه المؤشرات الاحصائية أن الفئة الشابة المحصورة بالمرحلة العمرية (31-60) سنة هم الفئة الاكثر تأثراً في الازمة الاقتصادية.

الجدول (3): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

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

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

الجدول (4): يبين توزيع المبحوثين حسب المهنة

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

يوضح الجدول (4) أن التوزيع النسبي للمبحوثين وفق المهنة في المجتمع العراقي حلّت بالمرتبة الاولى فئة الموظف وبنسبة (36.2%) اما فئة المتتقاعد بنسبة (27.6%) جاءت بالمرتبة الثانية، أما المرتبة الثالثة فحلّت فئة الكاسب بنسبة (20.2%)، واخيراً اظهرت النتائج ان فئة الطالب حلّت بالمرتبة الرابعة وبنسبة (16%)، فيذلك تعطي المؤشرات ان فئة الموظف هي الاعلى نسبة تأثراً 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

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

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 تأثراً في الأزمة الاقتصادية هي من القطاع الخاص كون ان الموظف يُعد دخله ثابتًا، بينما لا اعمل لا يتضرر بالأزمة الاقتصادية.

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

النسبة	النكرار	نوع عقد العمل	ت
%32	60	موظفو الملك	1
%30	57	متعاقد	2
%38	71	اجر يومي	3
% 100	188	المجموع	

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 الملك الدائم وبنسبة (32%)، فيما احتلت المرتبة الثالثة صفة متعاقد بنسبة (30%). وبذلك اظهرت نتائج البحث ان من العاملين بصفة اجر يومي هم الفئة الاكثر ضرراً من الأزمة الاقتصادية من خلال خفض الاجور أو إنهاء العمل.

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

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

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

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

إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

•

أظهر الجدول (8) الخاص بعدد المبحوثين العاملين في القطاع الخاص حسب الوضع المعاشي ان أعلى نسبة كانت فئة "ساعدت في سعي 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 ومراجعي للأطباء" بنسبة (20.05%)، وفي المرحلة الرابعة فئة "ساهمت في تقليل بعض النفقات التي يتطلبتها المنزل والأطفال" بنسبة (6.8%)، أما فئة "لم تؤثر الازمة على ساعات العمل" جاءت في المرتبة الخامسة وبنسبة (5.9%)، وفئة "لم تؤثر الازمة على الراتب" بلغت نسبتها (4.05%)، في حين احتلت المرتبة السادسة فئة "تخفيض الراتب مقابل زيادة ساعات العمل" وبلغت نسبتها (3.5%)، وجاء في المرتبة الثامنة فئة "لانقطاع الراتب" وبنسبة (1.4%)، وترى الباحثة عند حدوث ازمة اقتصادية ينبع عنها كل الفقرات المذكورة اعلاه الا ان اغلب الموظفين يتجنون 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 اهمية العلاقات العامة في إدارة الازمات اذ ركزت على الجمهور ومدى تأثره بالأزمات.

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

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

يبين الجدول (9) الخاص بإجابات المبحوثين عن مدى تأثير ازمة 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 سلباً على الواقع الاقتصادي للبلد.

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

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

- إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

أظهر المسح الميداني في الجدول (10) الخاص بمصدر المعلومات عن الأزمة ان موقع التواصل الاجتماعي هي الاعلى بنسبة (33%)، وترى الباحثة أن هذه الفتنة 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 وبنسبة (15.7%) وظهر التلفزيون بالمرتبة الخامسة وبنسبة (9.6%)، وفي المرتبة السادسة حلت الصحف بنسبة (3.5%). وان هذه النتيجة تقترب من نتيجة دراسة (jane,2001) أنها ركزت على أهمية استخدام موقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها في أثناء ادارتها للازمات.

ثانياً: معرفة اسباب الازمة ومدى تأثيرها على المجتمع العراقي.

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

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

- إمكانية المبحوث اختيار أكثر من بديل.

يبين الجدول (11) الخاص بإسهام الأزمة 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 الأزمة الاقتصادية كما اثرت سلبا على الواقع المعيشي والاجتماعي تتج عنها مشاكل كثيرة منها التأثير على الاسرة العراقية وانهيارها. لا توجد دراسة حدثت انهيار الواقع المعيشي فانفرد البحث بهذه النتيجة.

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

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

بيّنت 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%)، وآخرها 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) الاستراتيجيات الاتصالية في ادارة الأزمات في المؤسسات الكويتية اذ تناولت المؤسسات المصرفية والتعامل مع صرف الدولار.

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

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

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 تأثير الاسواق التجارية على نحو سلبي.

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

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

اظهرت نتائج الجدول (14) ان نسبة فئة من أجابوا بنعم بلغت (66.5%)، بينما نسبة فئة من أجابوا بـكلا 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): يبيّن اجابات المبحوثين بتأثير الازمة المالية على دور القطاع الخاص

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

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

الجدول (16): يبيّن اجابات المبحوثين عن أن التجارهم السبب في ارتفاع سعر الدولار

النسبة	النكرار	التجارهم السبب في ارتفاع سعر الدولار	ت
%36	68	نعم	1
%64	120	كلا	2
%100	188	المجموع	

بيّنت نتائج المبحوثين في الجدول (16) ان فئة من أجابوا بكلّا بلغت المرتبة الأولى وبنسبة (64%)، بينما فئة من أجابوا بنعم احتلت المرتبة الثانية وبنسبة (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): يبيّن اجابات المبحوثين عن مساهمة العلاقات العامة الحكومية في ممارسة دورها في أثناء الازمة الاقتصادية

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

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 ما زال 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 جدولًا 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 المتمثّلة (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة)

الجدول (18): تحليل الفرضية باستخدام ANOVA

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

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 والإإناث للأزمة.
- العمر: قيمة $F=1.20$ وقيمة $P=0.31$. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة في إدراك الأزمة.
- الحاله الاجتماعية: قيمة $F=0.85$ وقيمة $P=0.47$. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لحاله الاجتماعية في إدراك الأزمة.
- المهنه: 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

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

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 القوّة. بينما بيّنت القيمة الاحتمالية (P-VALUE) اذ بلغت $z=0.003$ ، 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 تتبعها المؤسسات المالية

1- النوع

النتيجة	Sig	مستوى الدلالة	قيمة F	الانحراف المعياري	متوسط الثقة	النوع	النوع
يوجد فرق		0.054	4.10	0.72	3.55	99	ذكر

2- العمر:

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

3- الحاله الاجتماعية:

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

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 مؤشرًا على وجود فرق ذو دلالة إحصائية.

نتائج البحث:

- أن أكثر فئة من الناس يتأثرون بالأزمة الاقتصادية هم الموظفون الذين لهم دخل واحد فقط.
- أكثـر فـئـة مـتأـثـرـة مـنـ الـازـمـةـ الـاـقـتـصـادـيـةـ هـيـ فـئـةـ مـتزـوجـ كـوـنـ هـوـ الـمـسـؤـولـ عـنـ أـكـبـرـ عـدـدـ مـنـ الـأـفـارـادـ.
- كان لواقع التواصل الاجتماعي الفئة الاعلى للحصول على المعلومات بسبب الانتشار والاستخدام الدائم لهذه الوسيلة من قبل مختلف الجماهير.
- ان الازمة الاقتصادية اثرت سلبا على الواقع المعيشي والاجتماعي نتج عنها مشاكل كثيرة منها التأثير على الاسرة العراقية واهياراتها.
- ان الحكومة تسعى الى تحسين صورتها امام الجمهور مما يتطلب منها توضيح اسباب ارتفاع سعر صرف الدولار بالوسائل كافة.
- ان ارتفاع سعر صرف الدولار اثر على نحو سلبي على القطاعات كافة ومنها القطاع الخاص.
- لم يكن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للنوع، وال عمر، والحالة الاجتماعية على إدراك الجمهور للأزمات.
- كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للمهنة، مما يشير إلى أن الفئات المهنية قد تكون لها إدراك مختلف لاستراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
- 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.
- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين الخطط التي تضعها المؤسسات المالية ومدى ثقة الجمهور بها بناءً على النوع، وال عمر، 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:

- العلاقات العامة الحكومية تقوم بدورها في هذه الأزمة.
- ان العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص ينبغي ان يكون لديها خطة مسبقة يتم تنفيذها عند حدوث الأزمة.
- ان العلاقات العامة هي المسؤولة عن تزويد الجماهير بالمعلومات الحقيقة والبيانات الصادقة عن طريق استخدام الوسائل الاتصالية المختلفة.
- 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.
- بما ان العلاقات العامة هي أكثر جهة لديها دراسات ومعرفة بالجماهير فلا بد ان يكون لها الدور الاكبر في تزويد الجماهير بأسباب الأزمة الاقتصادية.

المصادر والمراجع

الكتب:

ابو اصبع، ص. (1998). العلاقات العامة والاتصال الانساني. الاردن: دار الشروق.
العربي، ع. (2000). مهارات الاتصال وال العلاقات العامة. القاهرة. دارأسامة للنشر والتوزيع.

جاد الله، م. (2010). ادارة الأزمات. عمان: دارأسامة للنشر والتوزيع.
عبد القادر، ن. (2007). ادارة الأزمات وحل المشكلات. الكويت. دار البداية للنشر والتوزيع.
عز الدين، أ. (1991). ادارة الأزمات في الحدث الارهابي. الرياض: أكاديمية نايف العربية للنشر والتوزيع.
عليوة، أ. (2003). إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالازمات. 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 الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الكويتية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الاعلام وتكنولوجيا الاتصال، 157.

التنبر، أ. (2023). الأزمات الاقتصادية وأثرها على ممارسة أنشطة العلاقات العامة. مجلة الاعلام والمجتمع، 7(1).
عرقوب، أ. (2020). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات. دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 47(2).
محمد، ع. (2019). النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير ظاهرة الاجتماعية. مجلة التمكين الاجتماعي (المجلد الاول)، الجزائر، ، الجزائر، جامعة عمار ثليجي، 1.

الرسائل الجامعية:

بغدادي، 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 لولاية أم البوقي أنموذجا. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدى.

عبدال، أ. (2006). دور مصر في النظام الشرقي اوسطي وافقه 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. . انت اتم الاسترداد من نظرية الانعكاس مالها وما عليها.ص 422.

References

Book:

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

Journals Citiation

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 Requitation 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*.