The Journal of al-Quds Open University for Humanities and Social Studies. No-(68). January 2026.
https://journals.qou.edu/index.php/jrresstudy.
E- ISSN: 2616-9843 /P-ISSN: 2616-9835.

The Role of the Public Relations Unit in Ramallah and al-Bireh Governorate in Enhancing Civil Peace: An Analytical Study

Mr. Haytham Aqal Bahti[1] *, dr. Hanadi Hosam Dwikat [2]*,

1PHD Student in Media and Communication Sciences at the University of Manouba, Tunisia

Orchid No: 0009-0008-9275-3304

Email: haythambahti@gmail.com

1Assistant Professor – Dean of the College of Modern Media, Arab American University

Orchid No: 0000-0001-8148-3216

Email: *hanadi.dwikat@aaup.edu*

Received:

June 22, 2025

Revised:

June 22, 2025

Accepted:

11-October-2025

***Corresponding Author:**
haythambahti@gmail.com

Email:
haythambahti@gmail.com

Citation:
https://journals.qou.edu/index.php/jrresstudy

2023©jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• **Open Access**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstract

Objectives: This study seeks to examine the role of the Public Relations Unit in Ramallah and al-Bireh Governorate in fostering civil peace, encouraging dialogue, and rejecting violence. It further aims to identify the principal policies and strategies adopted by the Unit to strengthen the culture of civil peace and dialogue, as well as the tools it employs to disseminate and promote this culture.

Methodology: The study employed a descriptive-analytical approach. Data were collected through two primary tools: semi-structured interviews and focus groups.

Results: The findings reveal a marked weakness in internal communication among the various units and departments within the governorate, particularly between the Civil Peace Department and the Public Relations Unit. In addition, the Unit's activities still rely heavily on traditional communication tools and have not yet effectively integrated modern methods.

Conclusion: The study recommends strengthening coordination, interaction, and communication between the Public Relations Unit and all relevant departments in the governorate to ensure an integrated institutional relationship. It also underscores the necessity of redesigning communication strategies to actively engage the Palestinian public in promoting civil peace and combating crime, thereby reinforcing community dialogue.

Keywords: Public Relations Unit, Ramallah and al-Bireh Governorate, civil peace, tribal reconciliation, rule of law.

دور وحدة العلاقات العامة بمحافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي

دراسة تحليلية

هيثم عقل بهتي [1]*، د. هنادي حسام دويكات [2]

1 طالب دكتوراه، علوم الإعلام والاتصال، جامعة منوبة، منوبة، تونس.

2 أستاذ مساعد، عميد كلية الإعلام الحديث، الجامعة العربية الأمريكية، الريحان، فلسطين.

المراسل المعتمد :هيثم عقل بهتي

البحث مستل من رسالة ماجستير.

ملخص:

الأهداف: هدفت الدراسة للتعرف على دور وحدة العلاقات العامة بمحافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف، وإظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في المحافظة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار، والتعرف على الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة لنشر وتعزيز السلم الأهلي.

المنهجية: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بالاعتماد على أداتين لجمع البيانات، تمثلت الأولى في المقابلات، أما الأداة الثانية فقام الباحث بالاعتماد على المجموعات البؤرية المركزة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن هناك ضعفاً في عمليات الاتصال الداخلية بين الوحدات والدوائر في المحافظة، خاصة فيما بينت دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة، أن الأنشطة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة تركز على الأدوات التقليدية، ولم تعتمد على الوسائل الحديثة في عمليات الاتصال والتواصل.

الخلاصة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة زيادة وتيرة التنسيق والتفاعل والتواصل بين وحدة العلاقات العامة وسائر دوائر الاختصاص في المحافظة كافة، للحفاظ على تكاملية العلاقة بين الدوائر، وإعادة تصميم أسلوب الاتصال بحيث يشرك الجمهور الفلسطيني في تعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة بهدف تعزيز الحوار المجتمعي.

الكلمات المفتاحية: وحدة العلاقات العامة، محافظة رام الله والبيرة، السلم الأهلي، الصلح العشائري، سيادة القانون.

أولاً: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يُعد السلم الأهلي في المجتمعات كافة منذ القدم العنصر الأساسي للتعايش بين البشرية جمعاء، إذ شكل النظام الاجتماعي والقانوني الذي كان يحكم بين الناس بناءً على أسس التعايش والمحبة والتسامح والتعاضد وصولاً إلى المصلحة المشتركة العليا التي تقتضي أن يعيش الناس بأمن وطمأنينة وحرية وسلام، ويعد السلم الأهلي على مر العصور القديمة البيئة الحاضنة للعيش داخل المجتمعات في حدود جغرافية معينة، خصوصاً في ظل غياب القوانين، والأنظمة البشرية التي لم تراع احتياجات البشر بأنواعها المختلفة مع سطوة منطق القوه والقبيلة والعشيرة، إلى أن تطورت المجتمعات وانتقلت من حالة العيش البدائي القبلي إلى حالة العيش الحضاري المدني، الذي بدأت تظهر فيه ملامح الأنظمة والقوانين الحديثة، والأعراف الناظمة لتحديد سلوك البشرية، وطريقة التعامل فيما بينهم وفق أنظمة وقوانين جديدة مبنية على حفظ الحقوق المشتركة بين المواطنين (البرغوثي، 2019).

وتشكل الحالة الفلسطينية التي تخضع للاحتلال الإسرائيلي منذ أكثر من 77 عاماً أنموذجا متدرجاً في تطور الأنظمة والقوانين والأعراف والعادات والتقاليد، التي ساهمت إلى حد كبير في تنظيم علاقات الناس فيما بينهم خصوصاً مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1993، وكان تعزيز السلم الأهلي ونبذ العنف والحد من المشكلات الاجتماعية احد أهم التحديات التي واجهت السلطة وأجهزتها السيادية، ومع اعتبار محافظة رام الله والبيرة مقرا لهذه السلطة، فإن بسط سيادة القانون وفرض الأمن والنظام التي بنيت على الحوار مع أطياف المجتمع وشرائحه كافة محوراً أساسياً في عمل مؤسسات السلطة الفلسطينية لا سيما وأن مخلفات الاحتلال السياسية والاجتماعية والاقتصادية ألقت بظلالها على جميع تفاصيل المجتمع الفلسطيني خلال فترة الاحتلال الماضية ولم تزل قائمة، ما شكل عبئاً جديداً ليس فقط للأجهزة الأمنية والقضائية والمختصة، وإنما للمحافظات التي تمثل رأس الهرم في المناطق الجغرافية التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، ولكون محافظة رام الله والبيرة إحدى أبرز المؤسسات السيادية، من شأنها أن تقود حملات تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف عبر فرض سيادة القانون والأمن والأمان على سكان المحافظة جميعا من خلال وحدة العلاقات العامة فيها، والتي أخذت على عاتقها الدور الهام في نشر ثقافة تعزيز السلم الأهلي، والحد من المشكلات الاجتماعية والعنف عبر الإمكانيات المتاحة وحسب الصلاحيات الموكلة لها من قبل محافظ محافظة رام الله والبيرة.

مشكلة الدراسة

يعكس الحفاظ على السلم الأهلي الأثر الإيجابي على جميع القطاعات الحياتية (الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأمنية والثقافية)، وعلى الرغم من العمل المستمر الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في المحافظة تجاه الظاهرة المعنية، إلا أنها بقيت في ازدياد مستمر حسب إحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وأصبحت تشكل خطراً على تفسخ النسيج الاجتماعي. وهي من أهم المشكلات التي تواجه أجهزة الدولة قاطبة في المحافظات الفلسطينية كافة بشكل عام وأخطرها، وفي محافظة رام الله والبيرة على وجه الخصوص، كما تمثل الظاهرة تحدياً جسيماً لرأس الهرم الأمني، والسياسي، والاقتصادي المتمثل في المحافظة وفي كل مدينة فلسطينية أخرى باعتبارها أحد أهم مقومات التعايش بين المواطنين، من هنا تبحث الدراسة في تحليل الدور الذي تشكله وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي والحوار من خلال الأدوات والوسائل المتاحة لدى وحدة العلاقات العامة. لتظهر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تبيان دور وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف.
- إظهار أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار.
- التعرف على الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.
- تحديد المعيقات وكيفية إدارة الأزمات، والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه.

أسئلة الدراسة:

للإجابة عن التساؤل الرئيس قام الباحث بوضع مجموعه من الأسئلة الفرعية:

1. ما الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟
2. ما أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟
3. ما الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟
4. ما المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

1. تضيف الدراسة إلى أدبيات العلاقات العامة ما يسهم في إثراء المعرفة في رصد الأهداف والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة، واستخدامها لنظريات العلاقات العامة خاصة "نظرية الحوار" والتي تسعى إلى شرح آلية الاتصال بين الأطراف المختلفة.
2. يمكن أن تشكل نتائج هذه الدراسة مرجعاً علمياً في كيفية استخدام العلاقات العامة في التواصل مع الجماهير في قضايا السلم الأهلي.

الأهمية التطبيقية:

1. إظهار الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي وحل النزاعات المختلفة، ونشر ثقافة التسامح والحوار بين المواطنين من سكان المحافظة.
2. تُمكن مخرجات الدراسة وحدة العلاقات العامة في المحافظة من بناء استراتيجيات وأساليب جديدة لتعزز السلم الأهلي بين المواطنين داخل نطاق محافظة رام الله والبيرة.
3. تشكل مخرجات الدراسة إطاراً مرجعياً للمحافظات الفلسطينية الأخرى، والتي تعاني من ظاهرة الفلتان الأمني.

مصطلحات الدراسة

السلم الأهلي: أن يعيش الإنسان حياته بأمان وأن يمارس أعماله بحرية تامة، ويحصل على احتياجاته وحقوقه بطريقة ميسرة دون أن يخشى من الاعتداء على حقه أو عرضه أو أمنه وأمن أهله، وكذلك أن يقوم بحل خلافاته ونزاعاته مع الآخرين بطرق متعارف عليها يكون أساسها الحوار والتفاهم، فضلاً عن الاحتكام إلى القيم والقوانين والأعراف والتقاليد الشافية والواضحة، على أن تطبق بعدالة. (عامر، وآخرون، 2013)

العنف: ذلك السلوك السلبي القائم على العدوان، والذي يمارس من قبل شخص أو جماعة، بهدف إلحاق الأذى بالآخرين، ويعد ظاهرة اجتماعية مصدرها الأساسي المجتمع، ويتفاوت من مجتمع لآخر، بحسب درجة استقرار ذلك المجتمع، بناءً على المتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. (الحيدري، 2015)

الصلح العشائري: عقد تتقابل فيه الالتزامات يعقد بإرادة طرفين ويسفر عن التنازل عن العقوبة كلها، أو بعضها مقابل التزامات معينة يجب أداؤها، ويعرف بأنه إجراء من شأنه أن ينهي الخصومة والعداوة داخل النفوس المتنازعة، وهو كل تنازل من أصحاب الحق عن حقهم في متابعة إنزال العقوبة بالجاني، سواء كان في صورة صلح أو عفو، سواء تضمن مقابلا للصلح أو لم يتضمن. (شلهوب، وعبد الباقي، 2003)

الحوار: عبارة عن إجراء محادثة بين شخصين أو فريقين، حول موضوع معين لكل منهما وجهة نظر خاصة به، ويكون الهدف منه الوصول إلى الحقيقة أو لأكبر قدر ممكن من تطابق وجهات النظر، بعيداً عن الخصوصية أو التعصب بطريقة مبنية على العلم والعقل مع استعداد الطرفين لقبول الحقيقة ولو ظهرت على حساب الطرف الآخر. (شرارة، 2016)

الجلوة العشائرية: وتعرف الجلوة اصطلاحا على أنها إلزام وإجبار ذوي الجاني وأقاربه على مغادرة مناطق سكنهم قصرا إلى مناطق بعيدة غالبا ما تكون داخل المحافظة أو إلى محافظة أخرى يتم الاتفاق عليها ما بين عائلة الجاني والمجني عليه برعاية ووساطة رجال الإصلاح والقضاء العشائري. (ثابت، 2010)

القانون: هو عبارة عن منظومة القواعد التي تحكم تصرفاتنا داخل المجتمع، وهي قواعد من شأنها تعزيز النظام الاجتماعي، وذلك من خلال توفير آلية يستطيع من خلالها أفراد المجتمع أن يتوصلوا بشكل سلمي إلى حلول لنزاعاتهم. (مكاوي،2015)

سيادة القانون: هي مفهوم معقد تشتمل على فهم الديناميات الاجتماعية والثقافية والتاريخية لأي مجتمع كما أنها تتضمن فهم احتياجات الناس سواء الحاكمين أو المحكومين وفهم رغباتهم وطموحاتهم ومصالحهم وبالمعني الضيق تضمن لنا كل المزايا المتوفرة في القانون مثل ضمان الحق في محاكمة عادلة، ومن شأن سيادة القانون تحقيق قدر من التيقن وإمكانية التنبؤ فيما يتعلق بتعاملاتنا مع الدولة ومع بقية أفراد المجتمع كما أنها تمكن من تقييد تصرفات المسؤولين الحكوميين. (مكاوي،2015)

ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: النظريات المؤطرة التي استند عليها البحث

يتوافر عديد من النظريات التي تقدم منظوراً حول كيفية ممارسة العلاقات العامة، وجعلها أكثر فاعلية للمنظمات والمجتمع، وتوفر النظريات فهماً للعلاقة بين المنظمات وجماهيرها، ولا يوجد هناك نظرية واحدة تفسر أو تشرح ممارسات العلاقات العامة جميعها، واستند

الباحث على نظرية بيرسون للحوار في محاولة لتحديد الدور الذي تمارسه وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي وحصره.

نظرية بيرسون للحوار في العلاقات العامة:

تناول النظرية عدد من خبراء العلاقات العامة والباحثين أمثال بيرسون وكنت وتايلور، وهي نظرية تدعم استثمار العلاقات العامة للحوار، ومنها انطلقت لتدعم المستحدثات الأخرى والتي تمتاز بالتفاعلية وتتيح للمنظمة وجمهورها على حد سواء أن يتبادلا الآراء والمقترحات والرؤى، فهي تقوم على مصلحة الطرفين (Kent & Taylor, 2002).

ويرى (Barnlund, 1970) أن أي حوار بين شخصين ينطوي على ست وجهات نظر، تتعلق بكيف ترى نفسك، وكيف تنظر إلى الشخص الآخر، فضلاً عن كيف تصدق أن الشخص الآخر يراك، وكيف يرى الشخص الآخر نفسه، وكيف يراك الشخص الآخر، وأخيراً كيف يعتقد الشخص الآخر أنك تنظر إليه.

ووفقاً لـ (Kent. & Taylor, 2004) فإن هناك خمسة مبادئ للحوار يجب تحقيقها:

1. إنشاء المواقع الإلكترونية، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي للمنظمات التي تستند على الاتصال الحواري، لكي تتيح للجمهور طرح الأسئلة والإجابة عنها من قبل المنظمة.
2. أن تقوم المنظمات بتقديم محتوى مفيد للجمهور، وليس فقط لاحتياجات المنظمة.
3. دفع الجمهور لتكرار زيارة مواقعها الإلكترونية.
4. إنشاء مواقع يسهل تصفحها وفهمها، مما يسهل الدخول لموقع المنظمة.
5. المحافظة على الزائرين لموقع المنظمة.

وفي السياق الفلسطيني الذي لا ينفصل عن العالم الخارجي، فعلم العلاقات العامة والنظريات التي يستند عليها قادر على أن يعمل على تطوير عمل العلاقات العامة بشكل عام، واستخدام النظريات بشكل خاص، وبالذات نظرية الحوار وضرورتها لتطوير الحوار وتعزيز السلم الأهلي بين المنظمات وجمهورها وأن مصطلح "الحوار" أصبح أكثر انتشارا في وصف طرق الاتصال الأخلاقية والعملية في الأوساط ما بين الجمهور والمنظمة. وخوضاً في عمل العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة والتي تسعى إلى إنشاء انسجام في الاتصال الاستراتيجي مع جماهيرها من خلال عمليات الحوار لتحقيق السلم الأهلي، وذلك استناداً على الأدوات المتاحة لها من المنشورات واللقاءات المباشرة والندوات وورش العمل وموقع المحافظة الإلكتروني والدوائر المختصة داخل المحافظة، إذ تسعى كل الأدوات المتعددة لخلق ثقافة التسامح وتعزيز ثقافة السلم الأهلي بين المواطنين داخل حدود المحافظة ونشرها.

استطاع الباحث هنا إسقاط نظرية الحوار لفهم:

- طبيعة الحوار بين المحافظة والمواطنين ومدى توفر فرص متساوية في طرح الأفكار والمبادرات، والتأكيد على رؤاهم وأفكارهم.
- الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار.
- الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي.

واستناداً لما سبق، فإن الممارسة الأخلاقية للعلاقات العامة يمكن أن تتحقق فقط من خلال الحوار، الذي يؤدي إلى تحقيق الأمن والأمان والتعايش بسلام داخل المجتمع، وأن الفهم المتبادل بين المحافظة وجماهيرها يولد تعزيز ثقافة السلم الأهلي ونبذ العنف، كما أن أداء وحدة العلاقات العامة داخل المحافظة يتحدد بالمهارات والأساليب المتبعة للحصول على نتائج مرضيه للجميع حول هذا الموضوع.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

العلاقات العامة:

تُعد إحدى الأنشطة الأساسية لعمل أي من الإدارات وهي ضرورية لأية مؤسسة كونها نشاطا مؤثرا في نجاح المؤسسات عند تعاملها مع جمهورها الداخلي والخارجي. وتهدف العلاقات العامة إلى تعزيز الصلة بين المؤسسة من جهة والعاملين فيها وأصحاب المصلحة والمجتمع العام من جهة أخرى وتوثيقها، لأن العلاقات العامة تعمل على إظهار صورة مشرفة للمؤسسة، كونها تخدم المجتمع وتصون مصالحه، وعرف (Aronoff, C. E., & Baskin, 1983) العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة، وتمكن العاملين فيها الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذات العلاقة بالمنظمة، في حين يرى (عياد، واحمد، 2015) أن العلاقات العامة استفادت من تكنولوجيا الاتصال الحديثة في فتح عدد من المجالات الرحبة لعمل إدارات العلاقات العامة وخلق التفاعل مع جماهيرها عبر عدد من أدوات التواصل التي سخرتها شبكات الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي، وأدى ذلك إلى تعزيز استخدام شبكة الإنترنت وتزايدها باعتبارها وسيلة اتصال تفاعلية تجمع بين نمطي الاتصال الشخصي والجماهيري، وأصبح استخدام المواقع الإلكترونية من أبرز أساليب التواصل بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، ومن وجهة نظر الباحث فإن العلاقات العامة فن وإدارة الجهود المخططة والمدروسة، والموجهة لبناء علاقات سليمة قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها لتحقيق أهداف ومصالح الطرفين.

وظائف العلاقات العامة:

تعددت وجهات النظر بين الأكاديميين وممارسي العلاقات العامة حول ماهية الوظائف التي تمارس داخل العلاقات العامة، ويرى (الزبيدي، 2014) أن وظائف العلاقات العامة التي يجب أن تتبعها أي منظمة لتحقيق أهدافها تكون من خلال البحث والتحري لمعرفة وقياس آراء المجتمع وردود فعله عند اتخاذ أي قرار أو القيام بتنفيذ أي نشاط، يليها عملية التخطيط، والتي تشمل تحديد الأهداف قصيرة وطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية، وصولاً إلى التنفيذ (الاتصال) والتي تعد من الخطوات التي تتضمن القيام بتنفيذ البرنامج المعد والموضوع من خلال التواصل الذي يهدف إلى تحقيق الهدف الأساسي من البرنامج المعد سواء كان لتعريف المجتمع بالمعلومات المطلوبة أو لخلق علاقات إنسانية واجتماعية، وأخيراً، القياس والتقويم والتي تسعى الإدارة دائما إلى معرفة ما حققه البرنامج، وقياس مدى تأثر واستفادة الجمهور منه.

العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

إن للعلاقات العامة ودوائرها دوراً اختصاصياً في المؤسسات الحكومية يتمثل في تبيان أنشطة المؤسسات للجمهور، ومساعدة وسائل الإعلام المختلفة في تغطية أنشطة وفعاليات هذه المؤسسات، ولذلك فإن العلاقات العامة تهدف بالأساس إلى إبراز الصورة الإيجابية والمشرقة داخل المجتمع، وتسعى أيضا إلى نشر القيم والثقافات الإيجابية السائدة وشرحها بين المواطنين من خلال الأدوات المتوفرة كوسائل الإعلام المتعددة التي ترمي في النهاية لمد جسور الثقة بين الجمهور من جهة والمؤسسات والهيئات ذات العلاقة من جهة أخرى (الطراونة، 2009).

وظائف دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

الوظائف التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تتمثل فيما يلي (الدليمي، 2005).

1. الوظيفة الإعلامية المعلوماتية: إبلاغ المواطنين بالقوانين والأنظمة الحكومية، والمشاريع التي يمكن أن تقوم على تنفيذها، أو التي نفذتها، والأنشطة الروتينية التي يمارسها المسؤولون الحكوميون، إلى جانب القرارات الحكومية في المجالات العديدة والمختلفة. ومن جهة أخرى إعلام صانعي القرار والسياسات بما يتوفر من معلومات بما يخص ردود الأفعال السريعة للرأي العام.
2. الوظيفة التفسيرية: تقديم تفسير لجميع السياسات والقرارات المختلفة لعمل الحكومة ومبرراتها في انتهاجها لسياسة معينة، أو الأسباب التي هدفت إلى اتخاذ قرار معين.
3. الوظيفة الاقناعية: العمل على إقناع الرأي العام بوجوب اتخاذ إجراءات معينة، أو اعتماد سياسات محددة، أو اللجوء إلى قرارات ذات طبيعة خاصة، وتوضيح موقفها، وتقديم براهينها وأدلتها التي تدعم ضرورة ذلك.
4. الوظيفة التقييمية: إعداد وإصدار التقارير المرجعية، والتحليلات والدراسات التي تبحث في نتائج السياسات والخطط الحكومية الحالية، والمظاهر السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، وقياس اتجاهات الرأي العام حولها.
5. الوظيفة التثقيفية: حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية، والقرارات الحكومية والقوانين، والخطابات الرسمية، والتصريحات المتعلقة والخاصة بمواقف الحكومة محليا ودوليا، ومواقف الحكومة من الاتفاقات الدولية فضلاً عن القوانين الخاصة التي تصدر في مجال الاتصال.
6. الوظيفة التسهيلية: تقديم الخدمات وتنظيمها كاستقبال الوفود الرسمية ومرافقتها، وتسهيل إجراءات إقامتها داخل البلد، وتسهيل المهام الخاصة بالصحفيين والإعلاميين، وتنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات، وتهيئة الأجواء المناسبة لها.

أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

تهدف دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية إلى تنمية وتطوير العملية الإدارية من خلال تغذية اتجاهات الراي العام بالمعلومات الدقيقة، كما وتهدف إلى قياس مدى التأثير الذي تحققه القوى الاجتماعية داخل المجتمع.

السلم الأهلي:

يرتبط مفهوم السلم الأهلي بخلق حالة من الأمن والأمان لأفراد المجتمعات وأطيافهم كافة، إذ يُعد السلم الأهلي جزءاً أصيلا من مفهوم السلام العادل والشامل، والذي يتمثل في العيش في وئام مع البيئة الطبيعة ويعمل على مساندتها وحمايتها والوقوف على ما يحيط بها من ظروف وتأثيرات ومؤثرات. (Scholten,2020)، وبالمعنى السياسي للسلم الأهلي فإنه يرمز إلى استخدام تلك الأساليب والأدوات التي تعزز لغة الحوار والتفاهم المشترك في المجتمعات ونشرها، وبالتالي فإن السلم الأهلي هو تلك الحالة التي تنشا بين الأفراد في المقدمة، دون أن يتم فرض الآراء بالقوة والقصر والإكراه، ونقيض ذلك هو الحروب (القيسي، 2017).

مقومات السلم الأهلي:

هناك عدة مقومات أساسية لنجاح السلم الأهلي وتحقيقه وهي تعزيز الإدارة التعددية السلمية، والاحتكام إلى القانون، والحكم الرشيد، وحرية التعبير، والعدالة الاجتماعية، ووجود إعلام حر ومتوازن، والعدالة الانتقالية، وتجريم التفاضل العصبوي التقليدي (رشدي وآخرون، 2013).

أركان السلم الأهلي:

إن السلم الأهلي لا يستقيم إلا بمجموعه من العناصر والأركان التي تدعم بمجملها ترابط المجتمع والاندماج فيه فضلا عن التأثير على سلوكياته في العلاقة بين أجزائه والتي تتمثل في النظام التعليمي، ورسوخ مبدأ المواطنة، والثقافة السياسية السائدة، وأخيرا الانتماء. (القيسي،2017).

السلم الأهلي وسيادة القانون:

ينص السلم الأهلي حسب (اعمر،2012) أن يعيش الإنسان حياة طبيعية ويقوم بممارسة أعماله بحرية مسؤولة، وأن يحصل على مقومات عيشة وحقوقه بيسر وسهولة دون أن يخشى الاعتداء عليه، وأن يقوم بفض خلافاته ونزاعاته مع الآخرين بالوسائل المتعارف عليها داخل المجتمع بما يضمن الاحتكام إلى قيم وقوانين وتقاليد ناظمة عادلة، وإذا لم يلتزم كفرد أو جماعة بذلك وجد الجهة الرسمية الشرعية التي تقوم بردعه وفقا للقانون والنظام.

الأسباب التي تهدد السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي:

تتمثل الأسباب التي تهدد السلم الأهلي بعدم طرح خطط واستراتيجيات وسياسات من قبل الحكومة، أي المدخلات من قبل النظام السياسي، والتي يعبر عنها بالمخرجات، والعصبيات الفرعية، وفورة الدم، والجلوة العشائرية، والخطاب الديني المتطرف والبعيد عن تعاليم الإسلام الحنيف "الخطاب الديني الذي تطلقه المؤسسة الدينية يومياً عبر المساجد والفضائيات"، وخطابات الكراهية، فضلاً عن تراجع القيم اليوم "الأزمة أزمة أخلاقية وقيمية"، وتراجع دور الحركة الوطنية، والحلول الأمنية للمشكلات بدلاً من الحوار والبحث عن الأسباب (رحال، 2019)

التخوفات الرئيسية المتعلقة بالسلم الأهلي في المحافظات الفلسطينية (شمس وجنيف، 2012)

1. عدم وجود استقرار للبيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
2. ضعف الأمن على المستويين العام والخاص، والذي يتمثل في التهديدات التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي بجميع جوانبه، وتعرض المواطنين للجرائم وأعمال الابتزاز والمضايقات والإجرام، وتفاقم النزاعات بين الأفراد أو العائلات حول المسائل المتصلة بالعرض والأراضي وملكية العقارات وغيرها.
3. وجود قصور لآليات الاستجابة، والمتمثلة بضعف الاستراتيجيات العلمية الموجودة والتي تستهدف منع الجريمة والحد منها، وضعف الشراكة الموجودة بين الجهات الرسمية التي يقع على عاتقها إنفاذ القانون، وسيطرة أنظمة الإصلاح التقليدية أو العشائرية التي لا تتوافق في عملها مع أسس ومعايير سيادة القانون.

المبحث الثالث: محافظة رام الله والبيرة

تمثل محافظة رام الله والبيرة أعلى هرم للسلطة الوطنية الفلسطينية داخل الدولة وهي الرئاسة وذلك عبر تمثيلها لهذه السلطة أمام الشعب، وهي تقسيم إداري داخل النظام السياسي في الدولة، كما أنها إحدى أذرع السلطة التنفيذية للنظام السياسي القائم. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

الإطار القانوني الناظم لعمل محافظة رام الله والبيرة:

ينص المرسوم الرئاسي الفلسطيني (رقم 22) لعام 2003 على أن المحافظ هو أعلى سلطة في المحافظة وأن لديه اختصاصات وامتيازات الوزير بالنسبة لموظفيه الإداريين (المادة 4) وتحدد (المادة 5) في القانون الأساسي (الدستور) أدوار المحافظ ومسؤولياته المتمثلة في الحفاظ على الأمن العام والأخلاق والنظام والآداب العامة والمصلحة العامة وحماية الحريات العامة وحقوق المواطنين،

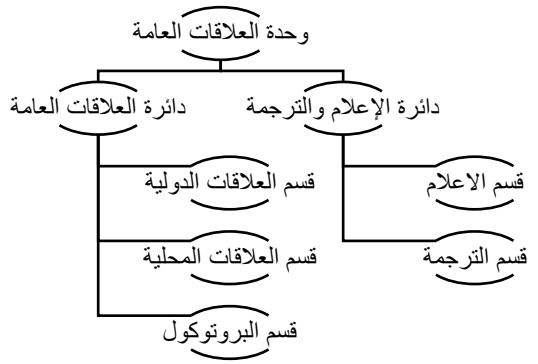
وحماية الأملاك العامة والخاصـــة وتحقيق الأمن في المحافظة، يعاونه ذلك قادة الشـــرطة والأمن العام في المحافظة، بهدف تحقيق المسـاواة والعدالة وضـمان سـيادة القانون، واتخاذ سـائر التدابير والإجراءات اللازمة لمواجهة الكوارث الطبيعية والحوادث ذات الأهمية، ويعين المحافظ مباشرة من الرئيس ويكون مسؤولا أمامه، وبالتالي فهو غير مسؤول أمام المجتمع المحلي ولا يقتصـر عمل المحافظ في الواقع أحكام المرسوم رقم 22 لعام 2003 (ديكاف، 2016).

دائرة السلم الأهلي (العشائر) في محافظة رام الله والبيرة:

هي إحدى الدوائر المركزية في هيكلة المحافظة وتتبع للمحافظ مباشـرة وتتدرج صـلاحيات الدائرة في الحفاظ على السـلم الأهلي وحل النزاعات والمشـكلات الاجتماعية، وتهدف إلى تقريب وجهات النظر بين الجهات المتخاصـمة دون المسـاس بهيبة القانون وتسـعى إلى تحقيق رسالتها المتمثلة بتوفير البيئة الآمنة لجميع أفراد المجتمع من أجل العيش بسلام وأمان كل حسب معتقده وتقاليده في ظل سيادة القانون والنظام، وكذلك حل النزاعات والمشكلات والخلافات الاجتماعية من خلال الحوار وتحكيم القانون دون اللجوء إلى العنف (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)، وتعمل الدائرة من خلال المجلس العشـائري والذي يترأسـه المحافظ ومدير دائرة السـلم الأهلي والمسـتشـار القانوني ومدير الدائرة الأمنية، وتشـمل في عضـويتها أيضـا أصـحاب القرار والمعرفة العميقة بالأعراف والعادات والتقاليد العشـائرية وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني، فضلاً عن اللجنة المساندة وتكون مهمتها التواصل والخوض مع الأطراف ذات العلاقة المباشرة وغير المباشـرة بالقضـايا والإشـكاليات العالقة والتي تتشـكل من رجال الإصـلاح وغيرهم ممن يسـاهمون في تقارب وجهات النظر بين المتخاصـمين، وتقوم برفع توصـياتها لاتخاذ القرارات المناسـبة للمحافظ مباشـرة، بمسـاعدة الدائرة القانونية بالمحافظة (مقابلة مع حمدان البرغوثي،2021).

وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة:

تُعد وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة إحدى أهم وأبرز الوحدات الرئيسة في هيكلية المحافظة والتي تتبع مباشرة للمحافظ، وتقوم بنشـــاط اتصـــالي كبير وفعال بين المحافظة وجمهورها بمكونات المجتمع داخل حدود المحافظة وخارجها، وذلك بناء على الصـلاحيات الموكلة إليها من قبل المحافظ، ويهدف عمل وحدة العلاقات العامة إلى الوصول إلى حالة من التفاهم والتأييد وكسب الراي العام، وذلك باسـتخدام الوسـائل المتوفرة والإمكانات المتاحة لها، أنشـأت الوحدة مع تأسـيس المحافظة عام 1995، ويندرج تحتها دوائر متعددة كما هي موضـحة في الشكل (2)، إذ إن الدوائر تتبع للوحدة بشكل مباشـر وذلك حسـب الهيكلية التنظيمية الخاصـة بالمحافظة ويترتب عليها توزيع المهام للموظفين الذين يعملون داخل هذه الدوائر (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021).



شكل (2): الهيكل التنظيمي لوحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة

مهام وحدة العلاقات العامة في المحافظة:

تعمل العلاقات العامة في المحافظة في اتجاهين، يتمثل الاتجاه الأول في استمرارية الاتصال بين الموظفين والمحافظة من جهة، والاتصال بين المحافظة وجمهورها الخارجي من الجهة الأخرى، وذلك عبر وسائل الإعلام المختلفة ومواقع التواصل الاجتماعي والأدوات الأخرى لكسب التأييد والرأي العام وإظهار أنشطة المحافظة وإنجازاتها وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور، فيما يشير (حجة) إلى أن وحدة العلاقات العامة في المحافظة تعمل على إعداد خطتها الاستراتيجية بما يتواءم مع الخطة الاستراتيجية العامة لمحافظة رام الله والبيرة، بحيث تتناسب مع تطلعات وبرامج وخطط المحافظة الاستراتيجية والتنموية والتطويرية التي تسعى المحافظة إلى تطبيقها وأهدافها (مقابلة سامح حجة، 2021).

علاقة وحدة العلاقات العامة مع الوحدات والدوائر الأخرى في المحافظة:

العلاقة التي تحكم عمل وحدة العلاقات العامة بتقسيماتها المختلفة هي علاقة تكاملية وتنسيقية، فهي تشكل حلقة اتصال وتواصل بين الوحدات والدوائر بالمحافظة من أجل الوصول إلى حالة من التفاعل والإنتاج تلبي الهدف الأساس الذي وجدت من أجله المحافظة، كما وتسعى إلى رفع وتيرة التنسيق التام مع الوحدات والدوائر المختلفة على مستوى المحافظة، وكذلك تشكل حلقة وصل بين الدوائر المختلفة من جهة والجمهور الخارجي من الجهة الأخرى، من أجل تنفيذ الخطة الاستراتيجية العامة التي على أساسها تم إنشاء المحافظة وتأسيس نظمها وهي خدمة المواطنين وتلبية متطلباتهم ومتابعة أمورهم وإيصالها بالدوائر والوحدات المختلفة. (مقابلة مع د. ليلى غنام، 2021)

العلاقة التي تربط وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة:

يرى (البرغوثي، 2021) أن العلاقة ما بين المؤسسات الحكومية والأجهزة الأمنية ومؤسسات المجتمع المدني والقضاء والأفراد والأطراف ذات العلاقة، تمتاز بالتنسيق العالي مع الدوائر المختصة بالسلم الأهلي على مستوى المحافظة، وكذلك مؤسسات حقوق الإنسان لإطلاعهم على الجوانب العملية في المتابعة العشائرية التي تعنى بالشأن الإنساني، وتقوم الدائرة بالعمل على عقد لقاءات دورية لمناقشة القضايا التي تهم عمل هذه الدوائر، والتي تتابع في مكتب المحافظ، وكذلك التواصل والتنسيق مع رؤساء الهيئات المحلية في المحافظة ورجال الإصلاح والعشائر من أجل تشكيل لجان الإصلاح مع الأخذ بعين الاعتبار التمثيل لجميع العشائر في المنطقة، وللبحث في تعزيز السلم الأهلي وإنهاء الخلافات، والتعاون مع الأقاليم وأمناء سر المناطق لحل القضايا العالقة للحفاظ على الأمن العام والسلم الأهلي.

العوامل التي تساعد على تعزيز السلم الأهلي في المحافظات الفلسطينية (شمس، وجنيف، 2014)

1. تقوية النظام السياسي.
2. تعزيز الأمن الاجتماعي والاقتصادي.
3. تعزيز الأمن في الحياة العامة.
4. تعزيز التواصل بين شركاء السلم الأهلي.
5. تعزيز آليات أكثر فعالية للرد والاستجابة على قضايا العنف ضد المرأة.
6. تعزيز المساءلة على آليات الصلح العشائري وجعل آليات الصلح العشائري أكثر عرضة للمساءلة أمام السلطات المدنية.
7. إيجاد أنظمة تعليمية وتثقيفية تقوم على تعزيز السلم الأهلي من خلال إثراء المناهج الدراسية الفلسطينية، بحيث تشمل مبادئ سيادة القانون والسلم الأهلي.

8. تبادل البيانات والمعلومات حول الجريمة وضعف الأمن من خلال إقامة قاعدة بيانات للسلم الأهلي في مكاتب المحافظين

آثار تعزيز السلم الأهلي الإيجابية وانعكاساتها على المجتمع:

تعزيز السلم الأهلي داخل المجتمع له أثار إيجابية تنعكس على جميع الأفراد تتمثل في: (شمس، وجنيف،2010):

- الارتقاء بتقديم خدمات إنفاذ القانون بشكل مهني وتعزيز معرفة المواطنين بهذه المؤسسات وما تقوم به من أعمال.
- تشجيع الحوار بين المواطنين ومن يقومون على تقديم خدمات الأمن والعدل الرئيسية.
- تعزيز شرعية ومصداقية السلطات العامة في الدولة.
- تساهم في تطوير خطط السلم الأهلي لمعالجة المعيقات والمخاطر والتهديدات التي يمكن أن تمس السلم الأهلي وتساعد على ذلك.
- تشجيع المبادرات الانتقائية من قبل المواطنين والسكان المحليين من أجل حل المشاكل التي تختص بالسلامة العامة والأمن وتعتني بها.
- ضمان العدالة الاجتماعية في الوصول إلى عملية صنع القرار وخاصة تلك الفئات الاجتماعية المهشمة.
- نشر ثقافة الحب والتسامح والتعايش والتعاضد ونبذ الكراهية داخل المجتمع.
- خلق مجتمع ثقافي وحضاري مترابط قائم على متانة الجبهة الداخلية وقوتها.

المبحث الرابع: العلاقات العامة والسلم الأهلي:

دور العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي:

يرى (الراوي،2020) للعلاقات العامة دوراً هاما وأساسياً في أداء المؤسسات وعملها، حيث تعمل على فتح آفاق ومجالات جديدة للتعاون وإطلاق شراكات جديدة مع منظمات وهيئات لها اهتمام كبير بشأن التماسك المجتمعي والتعايش السلمي داخل المجتمع، وذلك من خلال الأنشطة التي تقوم بها مثل الورش التدريبية واللقاءات، والقيام بالخروج إلى الشوارع بمهرجانات وفعاليات تدعو إلى ترسيخ مبدأ التعايش السلمي داخل المجتمع، والقيام بالتركيز على فئات الأيتام ومحدودي الدخل وضحايا الإرهاب، وذلك من خلال القيام بالنشر والتوعية لمبادئ وأسس التعايش السلمي وترسيخ روح المواطنة داخل نفوسهم؛ لأنهم من أكثر الفئات تهميشا في المجتمع، وقد تكون لهم ظروف قاهرة تساهم في تغيير سلوكهم سلبيا؛ إذ إن كل هذه المهام تقع على عاتق العاملين المختصين في العلاقات العامة، ويرى (كوع، 2021) أنه عندما نتحدث عن العلاقات العامة يجب أن نحدد ما المقصود في العلاقات العامة، هل المؤسسات الحكومية أم الخاصة أم المجتمع المدني؟ ويمكن الحديث أنه لا يوجد دور للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية كونه لا يوجد لديها أي حملات، لكن يمكن أن تسهم العلاقات العامة في تعزيز السلم الأهلي من خلال القيام بحملات منظمة بهذا الشأن تكون محددة بإطار زمني، من خلال وسائل القياس ومن ثم إيصال رسائل معينة إلى الجمهور بجميع شرائحه، ومن ثم يمكننا أن نقيس دورها وأثرها من خلال هذه الحملات ويجب إدراج موضوع السلم الأهلي ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية، ومن أجل أن تؤدي الدوائر الحكومية دوراً هاماً فيه، يجب أن يتم التخطيط لذلك من خلال وجود فريق عمل منظم يقوم ويعمل على هذا الأمر، والأهم أن يكون من خلال إطار العمل الخاص للمؤسسات الحكومية وخاصة وزارة الداخلية بجميع قطاعاتها وأفرعها والأجهزة ذات الصلة التي تُعنى بالسلم الأهلي.

الاستراتيجيات المستخدمة في العلاقات العامة للوصول إلى السلم الأهلي خلال الصراعات والنزاعات المجتمعية:

هناك العديد من الاستراتيجيات حسب (Enyigwe,2017) والتي يمكن استخدامها من قبل العلاقات العامة في حل الصراعات والنزاعات المجتمعية والتي تتمثل في المفاوضات والوساطة والاستفسار والتوفيق والتحكيم ووسائل الإعلام والرأي العام وأجهزة الدعاية.

الإعلام والسلم الأهلي:

يساهم الإعلام بدور هام في تعزيز السلم الأهلي ونشره لكونه مضخة للأفكار ونقل الأخبار، إذ يُعد الواجهة المباشرة للكشف عن الحقائق أو تشويهها أو تزويرها، وللإعلام أهمية قصوى تتمثل في تحسين الصورة الذهنية والهوية الإنسانية، وبث الوعي والفكر البشري، ومحاربة الإرهاب والتطرف والتمييز والعنصرية، فالإعلام يعد السلطة الرابعة، أما الصحافة والإعلام وقادة الرأي العام، فيعدون من صناع النهضة في المجتمع، ويقودون إلى إيجاد المزيد من الطرق للخروج من مأزق التطرف وكل ما يغوي الشباب، وليس هناك مهمة أكبر من مهمة تعزيز اللحمة الوطنية والثوابت الوطنية عبر استخدام قوة الإعلام وتقنين دوره الفاعل لتعزيز مهمة السلم الأهلي وتوطيدها ونشر ثقافته السلمية (المقابي، 2016).

دور الإعلام في نشر ثقافة السلم الأهلي:

تؤدي وسائل الإعلام دوراً هاماً وحيويا في نشر ثقافة السلم الأهلي وتعزيزها ونبذ العنف داخل المجتمع الواحد، حيث تقوم بجميع أشكالها المختلفة سواء المرئية أو المسموعة أو المقروءة أو المكتوبة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإعلام الجديد بدور كبير في نشر وتعزيز وترسيخ لهذه الثقافة داخل المجتمعات، وعدم إعطاء مساحات واسعة، وكذلك تقوم على احترام حرية الرأي والتعبير، وبالتالي فإن على الإعلامي الالتزام بمعايير الجودة وأن يبتعد ويتجنب الخلط بين المعلومة والرأي والانحياز في التغطية، ويجب عليه القيام بالتركيز على نقاط التقارب في وجهات النظر وتجنب القضايا التي من شأنها أن تقوم على توسيع الهوة بين الأطراف والجماعات المتنازعة (الجبور، 2017)

أهمية تغطية قضايا السلم الأهلي من قبل الإعلام الفلسطيني:

يعمل الإعلاميون من خلال تغطيتهم لقضايا السلم الأهلي كجهات رقابية غير رسمية من خلال تسليط الضوء على الانتهاكات وقضايا سوء الإدارة من قبل مؤسسي قطاع الأمن، إذ يقومون بإطلاع المواطنين ووضعهم بالمشاكل المتعلقة في العوامل التي تعمل على زعزعة السلم الأهلي والتي تتمثل في الجريمة وانعدام الأمن داخل المجتمعات، وكذلك يمكن للإعلاميين تسليط الضوء على الأسباب الرئيسية التي تحد من توطيد السلم الأهلي والجريمة وانعدام الأمن وتوعية المواطنين على الاستراتيجيات الموضوعة من قبل السلطات لمعالجة المشاكل الأمنية، وبدورها يمكن أن تقوم وسائل الإعلام بإطلاع المواطنين على عمل المؤسسات المختصة بإنفاذ القانون وبمؤسسات الدفاع التي تختص بمواضيع السلم الأهلي والمجتمعي، كما تعمل على تشجيع الناس بالمشاركة بالقرارات التي تتخذها السلطات الثلاث بشأن القضايا المتعلقة بالأمن العام والسلامة العامة والطعن فيها، كما أن للإعلاميين المؤثرين المشاركة في عمليات التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ المعتمدة من قبل السلطات، وذلك من خلال تطبيق المبادئ التوجيهية والأخلاقية من خلال تسليطهم الضوء على المبادرات التي أثبتت نجاحها في التصدي للجرائم وانعدام الأمن، ويمكن للصحفيين أن يشاركوا بفاعلية في تعزيز أعمال السلم الأهلي التي تقودها الجهات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع من خلال فهمهم لدور الإعلام في تغطية القضايا المتعلقة بالسلم الأهلي، وتحديد الأسباب الجذرية التي تقف وراء قضايا ومشاكل السلم الأهلي، والتخطيط لإعداد وكتابة التقارير الإعلامية الخاصة والتي تساعد على تعزيز السلم الأهلي. (حبش وآخرون، 2012)، ومن وجهة نظر السلطات فإن التعاون البناء مع الإعلام يسهم في تعزيز شرعيتها وشرعية المؤسسات المزودة لخدمات الأمن والعدالة والتي يكون هدفها نشر أسس ومبادئ السلم الأهلي والحفاظ عليه وتعزيزه.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة قنديل (2017) بعنوان "**دور الإعلام في السلم الأهلي: التغطية الإعلامية للأحداث على الساحة الفلسطينية**"، بحثت هذه الدراسة في دور الإعلام التحريضي الداخلي بشكل عام بعد الانقسام السياسي، الأمر الذي أدى إلى انتشار العديد من المنابر الإعلامية بجميع أنواعها، والتي تعمل على التحريض وزعزعة الهوية الفلسطينية، وتغليب المظاهر الحزبية على المصلحة العامة الوطنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي فضلاً عن استخدام منهج تحليل المضمون، فضلاً عن استخدام أداة المقابلة لبعض المختصين في موضوع الدراسة، خلصت الدراسة إلى أن التغطية الإعلامية للأحداث الداخلية على الساحة الفلسطينية ساهمت في تقويض وخلخلة حالة السلم الأهلي في الأراضي الفلسطينية، وخلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات أهمها الدعوة لعقد مؤتمر وطني يضم سائر الأطراف ذات العلاقة بالإعلام لمناقشة آليات العمل الإعلامي المهني، فضلاً عن دعوة نقابة الصحفيين للقيام بدورها في متابعة وسائل الإعلام، وإطلاق حملات توعية عامة بماهية السلم الأهلي.

دراسة الرمال ومخايل (2017) بعنوان "**خطاب وسائل الإعلام الديني ومطابقته لمبادئ السلم الأهلي**" ناقشت الدراسة شكل الخطاب الديني، والذي اعتبر ماده أساسية للنقاش في الإعلام على اعتبار أنه خطاب حساس، وإذا ما أسيئ استخدامه بإمكانه أن يؤدي دوراً أساسياً في نشر ثقافة العنف على حساب ثقافة الإسلام، خرج الباحث بمجموعة من التوصيات التي يرى من خلالها بأنه لا بد من إيجاد مساحات للخطاب الديني وقيم المواطنة داخل الإعلام الديني لأن من شأن ذلك أن يعزز السلم الأهلي ويجب العمل على تعزيز التربية المدنية.

دراسة عابد (2015) بعنوان "**الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة**" هدفت الدراسة إلى التعرف على أنشطة العلاقات العامة بوزارة الداخلية الفلسطينية في مكافحة ظاهرة العنف والأساليب المستخدمة في تحقيق ذلك، استخدم الباحث منهج المسح الميداني، واعتمد على أداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات، خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها عدم وجود كادر من المتخصصين في العلاقات العامة الشرطية. وأن وحدة العلاقات العامة الشرطية تقوم بدورٍ مهمٍ في مكافحة العنف، توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة اهتمام العلاقات العامة في وزارة الداخلية بتعيين متخصصين مؤهلين في العلاقات العامة، والعمل على تأهيل وتدريب العاملين من خلال عقد الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة.

الدراسات الأجنبية:

دراسة **Vincent I. Edafejirhaye, Ayotunde Alao (2019)** في "**استراتيجيات العلاقات العامة للصراع "كنيسة أغابي الإنجليزية نموذجاً**"، وهدفت الدراسة في التحقق باستخدام استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الصراع في كنيسة أغابي، وذلك من خلال التحقيق في الأسباب الرئيسية للصراع وتحديد استراتيجيات العلاقات العامة التي تستخدمها الكنيسة في إدارة الصراع، إذ اعتمد الباحث على استخدام مجموعة من التساؤلات، واستخدم أداة المقابلة في الحصول على المعلومات، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن الصراع هو عامل حتمي في الإنسان، والعلاقات الروحانية لا توقف مظاهر الصراع حتى في الكنيسة، وأن يكون تغليب العلاقات العامة في مجال الاتصال والتواصل لصالح الإنسانية والتعايش السلمي واستغلال هذه العوامل في تحويل الصراع إلى سلام، وتوصي الدراسة بتبني مبدأ الاستماع العادل والحوار والتفاوض والتحكيم كطريق لإدارة الصراع من خلال استراتيجيات العلاقات العامة.

بحثت دراسة(2015) **Korir Geoffrey Kiplimo (Author), DR.Justin Nabushawo, C. (Phd) (Author)** في "**الدور الحاسم لوسائل الإعلام في حل النزاعات**" سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة دور الإعلام في الحد من النزاعات، وإمكانية الإعلام في تحويل الصراعات، والإدراك بأن وسائل الإعلام عكس المؤسسات الأخرى، وهي أداة قوية يمكن أن تقود إلى التعايش السلمي بين المواطنين أثناء النزاعات، واعتمد الباحث على تحليل المضمون في الحصول على البيانات والمعلومات، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها توضيح كيف يمكن سد الفجوة في كيفية استخدام وسائل الإعلام بشكل إيجابي، وتصنيف وسائل الإعلام بأنها لاعب هائل في المشاركات الدولية في تعزيز مبادرات السلام، ومن أبرز التوصيات أنه يجب على وسائل الإعلام أن تشرع في اتباع نهج مقنع بديل للنزاعات من خلال خلق الأدوار التي يجب أن يؤديها الأعداء على الفور وأن يصبحوا شركاء في السلام، وأن تكون وسائل الإعلام مشاركة في حل النزاع وتسريع عملية المصالحة في القضاء على الفتنه والكراهية بين الأطراف المتنازعة.

ثالثاً: إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بصفته المنهج الذي يلائم هذه الدراسة.

أدوات الدراسة

قام الباحث بالاعتماد على أداتين رئيسيتين، يرى الباحث باستخدامها ضرورة ملحة في الحصول على البيانات وهما المقابلة، والمجموعات المركزة.

صدق الأداة:

تم قياس صدق الأداة من خلال التحكيم، إذ عرضها على سبعة محكمين وباحثين وأكاديميين في الجامعات الفلسطينية في مجال الإعلام والعلاقات العامة والقانون وهم: د. حسين الأحمد، د. معين كوع، د. عمر أبو عرقوب، د. عمر رحال، د. أيمن يوسف. د. شادي أبو عياش. د. وفاء الأسمر، علما أنه تنوعت ملاحظاتهم ما بين التعديل، والإضافة، والحذف، وقد أخذ الباحث بتعديلاتهم للتوصل إلى الصورة النهائية للأداة.

حدود الدراسة الزمانية والمكانية:

- حدود مكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في الحدود الجغرافية التي ستشملها الدراسة والمتمثلة بمحافظة رام الله والبيرة "مدينة، ريف، مخيمات".
- حدود زمانية: تتمثل الحدود الزمانية خلال الفترة الواقعة بين 2020/4/1 حتى 2021/5/20.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة للأداة الأولى (المقابلة):

قام الباحث بإجراء مقابلات مع الدوائر والوحدات والتي لها علاقة بالسلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة والمتمثلة بشخص المحافظ د. ليلى غنام، ووحدة العلاقات العامة ممثلة بالسيد أحمد الخطيب، والدائرة القانونية ممثلة بالأستاذة رنا ازمقنا، فضلاً عن دائرة السلم الأهلي ممثلة بنائب المحافظ السيد حمدان البرغوثي.

مجتمع الدراسة للأداة الثانية (المجموعات المركزة):

قام الباحث بإجراء مجموعتين مركزتين تمثلت بما يلي:

المجموعة الأولى:

البلديات، والمجالس القروية والمحلية، واللجان الشـــعبية في المخيمات (محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة، بلدية بيتونيا، بلدية دير دبوان، بلدية نعلين، بلدية الطيبة، مجلس قروي دير قديس، بلدية المزرعة القبلية، اللجنة الشـــعبية لمخيم قدورة، اللجنة الشـــعبية لمخيم الجلزون، المكتب التنفيذي للاجئين، اللجنة الوطنية العليا للاجئين)

المجموعة الثانية:

مؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الحكومية العاملة في مجال السلم الأهلي (محافظة رام الله والبيرة وإقليم حركة فتح في محافظة رام الله والبيرة ووزارة الداخلية والمجلس الأعلى للسـلم الأهلي في وزارة الداخلية ومركز شـمس ومركز جنيف ومؤسـسـة ريفورم ومجلس القضاء العسكري والجهاز المركزي للإحصاء وطاقم شؤون المرآه والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وDcaf).

رابعاً: نتائج الدراسة ومناقشتها

يستعرض هذا الجزء نتائج المقابلات التي أجراها الباحث مع ذوي الشأن في محافظة رام الله والبيرة، إذ أجرى أربع مقابلات، الأولى مع المحافظ د. ليلى غنام، والثانية كانت مع مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة السيد أحمد الخطيب، أما الثالثة والتي سعى الباحث من خلالها إلى فهم الدور والعلاقة التي تربط الدائرة القانونية بوحدة العلاقات العامة، وأجريت مع السـيد وليد حمدان مسـاعد أول للمحافظ، فيما غطت المقابلة الرابعة والأخيرة دائرة السـلم الأهلي في المحافظة والتي يكون لها تدخل مباشـرة مع الجهات المعنية في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

المحور الأول:

الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف:

الطرق والأساليب التي تتبعها المحافظة في تعزيز السلم الأهلي من خلال جهات الاختصاص لديها.

جدول رقم (1) الدور الذي تقوم به المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي

د. ليلى غنام محافظ رام الله والبيرة	أحمد الخطيب مدير وحدة العلاقات العامة	أ. رنا ازمقنا مدير الدائرة القانونية	حمدان البرغوثي مدير دائرة السلم الأهلي
• العلاقة المباشرة مع جميع فئات المجتمع. • العلاقة المباشرة مع جميع القطاعات العامة والخاصة. • التواصل المباشر، والزيارات الميدانية، والقرب من الناس، والتواجد الدائم في الميدان • التواصل المباشر مع جميع المجالس المحلية والهيئات والمواقع التنظيمية. • العلاج المباشر للإشكاليات والأحداث. • المبادرات الفردية والجماعية. • تمكين الشباب والنساء اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا. • خلق شراكة استراتيجية تواصلية مع المواطنين للتوجه نحو المحافظة مباشرة. • تعزيز الشباب من خلال مبادرات فردية والجماعية • خلق فرص عمل، وتمكين النساء من خلال مشاريع ريادية • دعم المبادرات الريادية والفردية والجماعية. • تنمية الفكر المجتمعي في المؤسسات الريادية، والمؤسسات القاعدية. • التعامل مع كل جيل على حذا بطريقه إيجابية عن طريق مختلف مراحل التعليم.	• التواصل مع المؤسسات القاعدية. • سياسة الباب المفتوح لجميع فئات المجتمع. • حل الإشكاليات المختلفة للمواطنين وتلبية احتياجاتهم. • الاجتماعات الدورية واللقاءات. • التعاون المباشر من خلال شبكة رصد مع جهات الاختصاص تؤدي إلى حالة ضبط مباشره • رفع تقارير مباشرة من المواطنين. • المساعدة المباشرة من خلال وحدة العلاقات العامة. • متابعة الشكاوى بشكل مباشر.	• التنسيق العالي مع جهات الاختصاص من قبل وحدة حماية الأسرة والنيابة والوزارات. • استقبال الشكاوى بشكل مباشر. • متابعة الملفات بالسرعة الممكنة. • الاستجابة لقضايا العنف الأسري والمجتمعي بشكل فعال.	• التعامل مع رجال الإصلاح. • التحرك الفوري والعاجل في حال الاستشعار بحصول مشكلة، أو إذا كانت قد حصلت. • أسلوب الوقاية الذي يعتمد على نشر ثقافة التسامح بين المواطنين. • أسلوب المعالجة للقضايا والمشكلات. • التحرك المباشر لتطويق أي خلاف. • التنسيق المتواصل مع كافة رجال العشائر. • تحديد آلية لحل الخلافات بين المواطنين.

تظهر الإجابات أعلاه، بأنه يوجد طرق وأساليب متعددة، ومختلفة تتبعها جميع هذه الدوائر في تعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي، من خلال اللقاءات المباشرة مع المواطنين لا سيما الأطراف ذات العلاقة، واعتمدت في الأغلب على التواصل المباشر مع المواطنين، سواء من خلال لقاءات المجموعات البؤرية، فضلاً عن الندوات وورش العمل أو الزيارات الميدانية واللقاءات المفتوحة الجماعية مع المواطنين، أو من خلال سياسة الباب المفتوح.

وهذا يؤكد على أن جميع الجهات العاملة في السلم الأهلي في المحافظة تعتمد على أسلوب الحوار، وأن هناك تكاملية في العلاقة ما بين الدوائر العاملة.

الأدوار التي تقوم بها محافظة رام الله والبيرة في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية المختلفة وتعزيز السلم الأهلي بين سكان المحافظة:

وجد الباحث بأن هذه الأدوار تنعكس من خلال الركائز الثلاث التي يقوم السلم الأهلي عليها في المحافظة وذلك بحسب د. ليلى غنام وهي:

ضمان مشاركة الشركاء: من خلال تعزيز التنسيق وتبادل المعلومات بين جميع شركاء السلم الأهلي من أجل الارتقاء بأشكال الاستجابة لحالة عدم الاستقرار الأمني، وإقامة التعاون والتنسيق بين شركاء السلم الأهلي والأطراف المعنية من أجل تنفيذ إجراءات موحدة، والعمل على الارتقاء بمستوى تبادل المعلومات حول الجريمة وعدم الاستقرار الأمني بين الأطراف المعنية، وتعزيز مشاركة المجتمع المدني في

العمل الصالح، فضلاً عن ترسيخ العلاقات بين الأجهزة الأمنية ووجهاء العشائر ورجال الإصلاح، وتنفيذ النشاطات التي تستهدف تجاوز حالة انعدام الثقة بين الأجهزة الأمنية ووسائل الإعلام، وتعزيز مبادرات السلم الأهلي والنهوض بها.

تطوير القدرات: من خلال بناء قدرات شركاء السلم الأهلي وسيادة القانون وحقوق الإنسان، وإخضاع آليات الصلح العشائري لقدر أكبر من المساءلة، والعمل على تدريب الأجهزة الأمنية على المسائل المتصلة بالسلم الأهلي، وتدريب وسائل الإعلام على طريقة إعداد التحقيقات الصحفية والطريقة المناسبة في تغطية التحديات الحساسة التي تقف أمام السلم الأهلي، فضلاً عن تدريب موظفي القطاع العام على مستوى المحافظة على الآليات البديلة لحل النزاعات ومنهجيات التواصل، ومواءمة الدورات التدريبية وموادها مع المعايير الدولية والممارسات الفضلى.

تعزيز السلوك الوقائي: العمل على خلق بيئة تتلاءم مع منع أي شكل من أشكال العنف في المجتمع، وتعزيز العلاقات بين المواطنين والمحافظة ومؤسساتها من أجل جسر الهوة القائمة بينهم، وكذلك توطيد أركان سيادة القانون وإرساء دعائم الحكم الذي يتسم بشفافيته في المحافظة، وتوعية المجتمع بالسلوك الاجتماعي الذي يتنافى مع مبادئ حقوق الإنسان، بما يشمل القتل على خلفية الشرف والعنف ضد القاصرين، ومساندة المبادرات الأهلية التي تعنى بتعزيز السلم الأهلي، وتحديد وإعداد أشكال الاستجابة التي تتسم بقدر أكبر من الكفاية للتعامل مع العنف ضد المرأة، وضرورة التركيز على التكلفة التي تستتبعها الجريمة ومنازعات الأراضي التي لم تخضع للتسوية والخلافات الأسرية حول المواريث، وتثقيف الآباء والأطفال حول كيفية التعامل بمسؤولية مع وسائل التواصل الاجتماعي، وجد الباحث بأن النتائج أعلاه تشير إلى أن هناك تكاملية في الأدوار بين الوحدات المتداخلة في العمل فيما يخص السلم الأهلي، وأن هناك استجابة سريعة لمعالجة القضايا بطريقة مثلى، وأن هناك حاجة للقيام بعدة تدريبات خاصة في هذا المجال، والتي من خلالها يمكن تطوير الأداء.

الصلاحيات الممنوحة لوحدة العلاقات العامة في المحافظة لتعزيز السلم الأهلي:

أظهرت نتائج البحث بأن تكاملية العمل داخلياً بين دوائر المحافظة، وتكاملية العمل مع الشركاء كافة تعطي الأولوية لتحقيق السلم الأهلي ومحاربة أي مظاهر تمس بأمن المواطن خاصة في ظل وجود سرطان الاحتلال الإسرائيلي الغاشم، وبالتالي فإن كل الدوائر وعلى رأسها وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي لديهما الصلاحيات والامتيازات كافة لتحقيق الرؤية الوطنية، إذ أنيط بوحدة العلاقات العامة دور متميز، تسعى من خلاله لإبراز الوجه الحضاري المشرق للمحافظة وتعمل بكل جدية والتزام لتحقيق رؤيتها واستراتيجيتها، إذ تتواصل مع سائر شرائح المجتمع في المحافظة، ولها هيكلية خاصة بها تعمل ضمن مساحة وافرة من الحرية المسؤولة، وهرمية القرار الجماعي، ضمن فريق عمل متكامل بالميدان وفي المكاتب. وبحسب غنام فإن للدائرة الصلاحية الكاملة في إعداد الأوراق المهمة في القضايا المتعلقة بالسلم الأهلي، والترويج لهذا الملف وفق ما يتطلبه العمل، ولها حرية التواصل مع الإعلام والجهات الشريكة والمجتمع المدني والأهلي بما يخدم السلم الأهلي، فيما بين الخطيب أن الصلاحيات التي نكلف بها، تأتي في إطار تسويق الخبر وتسويق المعلومة، وهناك صلاحية كاملة تعطى في عملية النشر للأخبار والتي من شأنها المساهمة في نشر بذور الخير بين المواطنين، فضلاً عن الصلاحيات التي تعطى في إطار التواصل مع وسائل الإعلام من أجل إيصال المعلومات اللازمة لهذه الوسائل، وهنا يرى الباحث أن هناك صلاحيات واسعة تمنح للعلاقات العامة في إطار تعزيز السلم الأهلي، ولكن مع كل هذه الصلاحيات إلا أنها تنحصر في إطار تسويق الخبر والمعلومة، وينعكس ذلك على الأداء في عمليات النشر التي تبين أن هناك خللاً في عمليات النشر والتوعية.

ضعف المنشورات المتعلقة بالسلم الأهلي خلال العام الماضي رغم تصاعد وتيرة العنف خلال العام المنصرم:

بين الباحث بحسب المحافظ "د. ليلى غنام" أن العام 2020 بشكل عام كان عاماً مختلفاً بكل شيء، نتيجة الانشغال التام بمواجهة فايروس كرونا والحد من انتشاره في المحافظة، أسوة بكل محافظات الوطن، ومع ذلك لم يتوقف العمل ضمن قضايا السلم الأهلي ولا يوم حتى في خضم الإغلاقات، بل على العكس تماما زاد ذلك من أعباء العمل، خاصة أن حالة الإغلاق وبقاء الناس في البيوت زاد من الضغوط النفسية، التي بدورها أفرزت العديد من المشكلات، أضف إلى ذلك تسليط الإعلام وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي كان على ملف فايروس كورونا على حساب الملفات الأخرى ومنها ملف السلم الأهلي، وهذا هو تفسير الأمر، ويرى مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة "أحمد الخطيب" بأن هناك العديد من المنشورات التي تشير إلى تعزيز السلم الأهلي ولكن بطريقة غير مباشرة، وحسب الحالة الراهنة، ويؤكد أن العام المنصرم كان الإعلام موجه نحو قضايا تخص الصحة فيما يتعلق بفايروس كوفيد – 19، ونحن في المحافظة نعمل على معالجة القضايا الملحة والعاجلة، دون التقصير في الجوانب الأخرى خاصة فيما يتعلق بالسلم الأهلي، ويرى الباحث هنا بأن هذه المبررات غير كافية لعدم النشر في قضايا السلم الأهلي، خاصة وأن هناك وحدة كاملة للعلاقات العامة ولديها صلاحيات النشر، وأن انتشار فايروس كورونا ساهم في انتشار العنف، وبالتالي كان من الأجدى لدائرة العلاقات العامة العمل على تكثيف النشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي.

العلاقة التي تربط وحدة العلاقات العامة بدائرة السلم الأهلي:

تشير النتائج وبحسب مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة أحمد الخطيب بأن وحدة العلاقات العامة تعمل كحلقة وصل بين المحافظة والمجتمع المحلي والمؤسسات والقطاعات المختلفة المحلية والدولية، وتقوم الدائرة على خلق صورة مشرقة وحقيقية عن مهام وأهداف محافظة رام الله والبيرة وخططها ومشاريعها التنموية ورؤيتها الاستراتيجية، وذلك بالتعاون مع مختلف دوائر المحافظة، ومنها الدائرة المعنية بملف العشائر والسلم الأهلي المندرجة تحت إطار الدائرة القانونية. وتعد العلاقة تكاملية حيث يكون الدور الوقائي في تعزيز مفاهيم السلم الأهلي، من خلال الأنشطة والفعاليات التي ترعاها المحافظة والتي تحاول من خلال وحدة العلاقات العامة وملف السلم الأهلي، ترسيخ ثقافة السلم الأهلي ومفاهيمه واقعاً معاشاً في ظل تدعيم مبدأ سيادة القانون، وتعزيز قيم المسامحة والأصالة وخلق حالة من الأمان المجتمعي على المستويات كافة، بينما بينت إجابات مسؤول دائرة السلم الأهلي في المحافظة أن هناك ضعفاً في عملية التواصل مع وحدة العلاقات العامة، وتتمكن دائرة السلم الأهلي من تجاوز هذه المشكلة من خلال المحافظ الذي بدوره يقوم بالتواصل مع الجميع، ولكونه مطلع على كل شيء، ويقوم بتفويض الصلاحيات للجميع، وتقوم الدائرة بالتواصل المباشر مع المحافظ يتبعه عمل العلاقات العامة بتغطية أنشطة المحافظ. وهذا ما تدعو له الدائرة بضرورة أن يكون هناك علاقة مباشرة مع العلاقات العامة لتفعيل العمل بطريقة مثلى، وهنا وجد الباحث أن هناك ضعفاً في العلاقات التي تربط ما بين وحدة العلاقات العامة ودائرة السلم الأهلي، وأن التواصل في هذا الجانب يتم مباشرة من دائرة السلم الأهلي إلى المجتمع مباشرة، وهنا تكمن المشكلة في عدم القدرة على إيصال الرسائل بالطريقة المناسبة، وبأساليب الحوار المبنية على استراتيجية اتصالية واضحة يجب القيام بها من قبل وحدة العلاقات العامة.

التواصل مع وسائل الإعلام فيما يخص قضايا السلم الأهلي:

التواصل مع وسائل الإعلام دائم بحسب غنام، في توفير المعلومات المتاحة، والتي من شأنها توفير المساحات الآمنة لمعرفة اليات تحقيق السلم الأهلي والدور الذي تسعى المحافظة لترسيخه في ذلك. ويتم تنظيم ذلك من خلال البيانات الصحفية التي تصدر عن الدائرة الإعلامية في المحافظة، فضلاً عن المؤتمرات الصحفية التي تعقد بالتعاون مع الجهات الشريكة كالمؤسسة الأمنية ورجال الإصلاح العشائري، وما يصدر عن المحافظة من أخبار حول ذلك، فضلاً عن المشاركة الدائمة في الأنشطة والفعاليات التي تنظمها

المؤسسات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدني كافة التي من شأنها بث ثقافة السلم الأهلي وترويجها عبر منصاتها الإعلامية المختلفة، والإسـهام في بناء ثقافة التغيير المجتمعي، وتحقيق السـلم الأهلي وترسـيخ الهوية الوطنية والانتماء، فيما بين الخطيب بأن هناك تعاوناً وثيقاً مع جميع وسـائل الإعلام الرسـمية أو الخاصـة سـواء مع المحافظة أو وحدة العلاقات العامة ويتم نشـر جميع المنشـورات المتعلقة بهذا الشـأن، يرى الباحث أن هناك تعاوناً كبيراً مع وسـائل الإعلام وقبولها للنشـر في هذا الإطار، إلا أن وحدة العلاقات العامة لم تقم بالمسؤوليات المنوطة بها في إطار تعزيز السلم الأهلي، ويعود ذلك لقلة المنشورات في هذا الشأن.

أثر الدائرة القانونية في تعزيز السلم الأهلي:

يرى الباحث أن شـعور المواطن بالاستقرار والأمان، إنما هو الشـرط الرئيس لبناء الحضـارة وإرسـاء قواعد التقدم الإنسـاني بحسـب غنام، فالأصـل في الحياة هو احترام الإنسـان والتعايش المشـترك والتسـامح، أما التنازع في أي واقع إنسـاني، فيؤدي إلى اختلال أسـس الأمن والاطمئنان وزعزعتهما، ويعصـف بأسـس الاسـتقرار الاجتماعي الذي يعد السـبب الأول لازدهار المجتمعات الإنسـانية، وعليه فإن المختلفين اختلاف التعادي والافتراق يرتكبون جريمة في مفهوم السلم الأهلي كمبادرة إنسـانية وبناء شـراكة وطنية وأسـلوب صـمود وحق السلام والوفاق والتعاون ضمن آليات الدائرة القانونية، وكذلك في منهجية عمل المؤسسة الأمنية من خلال تطبيق القانون وإنفاذه، بالتالي فإن الدور الذي تؤديه الدائرة القانونية في إنفاذ سيادة القانون أفضـت إلى حل كثير من المنازعات، وتجنيب المتخاصـمين خوض غمار المواجهة مع غيرهم في أخذ الحق باليد، إذ ترتكز الدائرة على أبجدية عمل تقضي بضرورة تفكير المواطن بقناعة للتوصل إلى نظم وقيم تحكم سـلوكه وتهذبه من خلال الوحدة والمشـاركة المجتمعية وإنفاذ القانون. ومن خلال متابعة الباحث للقضـايا والملفات التي يتضـمنها عمل الدائرة القانونية وجد أن القانون وسـيادته هو وحده القادر على تحقيق الهدوء والسـلم الأهلي والمجتمعي في المجتمعات التي تتوق للأفضل كافة، وهذا هو الأثر الذي نجده في عمل الدائرة القانونية، الذي رسخت قناعة لدى أصـحاب القضـايا من مواطني المحافظة أن سـيادة القانون هي ما تؤمن حماية حقوق الإنسـان وحرياته، فتحمي المواطن من أي إجراء قهري يشـعر به، يرى الباحث أن الدائرة القانونية تقوم باتباع منهجيات متدرجة في الحد من ظاهرة العنف المجتمعي وتعزيز ثقافة السلم الأهلي، كالسعي إلى الحل اللحظي في حالة التوتر عن طريق الجلوس للتباحث، والسـعي للوسـاطة وحل النزاع وديا عن طريق تقريب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة، والوصول إلى عقد اتفاقية مرضية لسائر الأطراف، فضلاً عن إلى اللجوء إلى التحكيم من خلال مختصين وخبراء تحت إشراف الدائرة القانونية، كما يجب أن يتم السعي لعمل نشرات توعوية مستمرة في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

الجهات الشريكة التي تعمل المحافظة بالتنسيق معها للحد من ظاهرة العنف وتعزيز السلم الأهلي:

أظهرت النتائج بأن المحافظة تعمل بشـكل تكاملي مع الجهات الأخرى، وتتعاون بشـكل كامل ومتميز مع جميع الجهات ذات العلاقة بكل ما يهدف لخدمة المجتمع، وهذه الجهات هي: (مجلس السلم الأهلي والأجهزة الأمنية ومؤسسات المجتمع المدني ورجال الإصلاح العشائري ورجال الدين والمؤسسات الصحفية والإعلامية والبلديات والهيئات المحلية والأطر النقابية والغرف التجارية والأندية والجمعيات والمراكز النسوية والشبابية). من هنا يرى الباحث أن ضـرورة التنسـيق والتفاعل والتواصـل المسـتمر مع الجهات الشـريكة يشـكل ركيزة أساسية في تعزيز السلم الأهلي، ويرى الباحث ضرورة أن يكون هناك جلسات حوارية مستمرة بين الأطراف المختلفة كافة.

المحور الثاني:

السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار:

يسـعى المحور إلى البحث في الخطط والاسـتراتيجيات المتبعة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة للحفاظ على السـلم

الأهلي، والمعيقات التي تواجه تعزيز السلم الأهلي في المحافظة، وما هي الأليات المتبعة للحد من ظاهرة العنف من خلال وحدة العلاقات العامة واستخدام وسائل الإعلام، فضلاً عن آلية الاستهداف "الجمهور الخارجي" وكيفية بناء المحتوى المتعلق بالسلم الأهلي.

الخطط والاستراتيجيات التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة للحفاظ على السلم الأهلي:

تبين للباحث بأن السلم الأهلي للمحافظة يحظى بأهمية بالغة، كونه يشكل أحد الركائز الأساسية داخل المحافظة، وأن سيادة القانون هي السقف الذي يحتمي الجميع بظله، وبحسب غنام فإن السلم الأهلي هو ركن أساسي إن لم نقل هو السبيل الوحيد لبناء المجتمع والمحافظة على الحقوق الوطنية الثابتة لشعبنا، وليس أمام الجميع سوى العمل من أجل منع تآكله؛ لأن عواقب ذلك ستكون وخيمة، ليس فقط على المجتمع بل على القضية الفلسطينية، وهو ما يسعى إليه الاحتلال. وبالوضع الطبيعي هناك خلافات مجتمعية تحدث في فلسطين بين الحين والآخر لأسباب متعددة، وبالتالي تعمل المحافظة باستمرار على إيجاد خطط واستراتيجيات للحفاظ على السلم الأهلي، وعلى رأسها استحداث مجلس السلم الأهلي، الذي يرأسه المحافظ، والذي تكمن أهميته في ترسيخ السلم الأهلي كثقافة، وتعزيز ثقافة المواطن للحفاظ على السلم والترابط الاجتماعي، من خلال دوره في تنظيم العمل لإصلاح ذات البين بالأطر القانونية والعشائرية بمرجعيات واضحة، ما يسهم في الحفاظ على الخليط الاجتماعي في المحافظة، ويكفل الأمن والنظام. فيما اعتبر مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب أن السلم الأهلي هو ركيزة أساسية في عمل المحافظة، حيث تلعب المحافظة دوراً بارزاً في تحقيق السلم الأهلي من خلال تحقيقها للترابط والوعي المجتمعي والتكامل بين المواطنين والأجهزة الأمنية لتحقيق حالة الأمن والاستقرار، مع تطور قيم المساءلة والشفافية، ومحافظة رام الله والبيرة بالتحديد لها خصوصية كونها مجمع لجميع الوافدين من محافظات الوطن، ومركزاً للحراك السياسي والاقتصادي والاجتماعي، مما يشكل عبئاً إضافيا يتم تقنينه وتنظيمه من خلال الشراكة الحقيقية والتفاعل المميز بين سائر المؤسسات العاملة والفاعلة. وتعمل المحافظة دوماً على تحقيق سيادة القانون، وفق تكاملية العمل مع جهات الاختصاص من جهة، ومع الدور المساند الذي يقوم به وجهاء العمل العشائري لضمان حالة الاستقرار في أرجاء المحافظة. ويرى الباحث أن تعزيز السلم الأهلي هو ركيزة أساسية من عمل المحافظة، وأن وحدة العلاقات العامة لم تعمل على إعداد خطط واستراتيجيات لمعالجة هذه القضايا والحد منها عبر استراتيجيات محددة، وبالتالي هناك ضرورة لعمل هذه الخطط لتعزيز الوعي المجتمعي بقضايا السلم الأهلي.

الحلول المقترحة لمواجهة معيقات تعزيز السلم الأهلي في المحافظة:

وجد الباحث بحسب (غنام، 2021) أن عملية تطبيق السلم الأهلي هي ورشة عمل مفتوحة في المحافظة، وحراك دائم لا يمكن فصله عن العمل اليومي، وهناك حلول آنية وحلول طويلة الأمد، ومنها:

- تفعيل دور اللجنة الأمنية في المحافظة تجاه قضايا السلم الأهلي دوراً وقائياً أكثر من علاجي.
- توقيع مذكرات تفاهم بين الشركاء الرئيسيين لتحسين مستويات الاستجابة وآليات العمل.
- تدريب شركاء السلم الأهلي، بما يشمل لجان القضاء العشائري على الاستراتيجيات المتبعة في منع الجريمة، وفي مجال المبادئ المرعية في سيادة القانون والسلم الأهلي، وفي مجال الاتفاقيات الدولية وحقوق الإنسان.
- دعم المبادرات المجتمعية التي تعنى بتعزيز السلم الأهلي.
- توعية الطلبة والأطفال (جامعات ومدارس) بمفاهيم السلم الأهلي وسيادة القانون.
- إطلاق حملة إعلامية لرفع مستوى الوعي بقضايا السلم الأهلي.
- إنشاء صفحات متخصصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتركيز على قضايا السلم وأشكال الاستجابة له.
- إشراك القيادات المجتمعية ورجال الدين في تعزيز قيم التسامح والسلم الأهلي.

أما من وجهة نظر الخطيب، فإن الوحدة تنظم ما هو مطلوب بحسب القضايا التي تتعلق بالسلم الأهلي، وبالتالي فلا يوجد أي خطط مستقبلية للوحدة تعمل على تطبيقها، وهذا يتنافى مع ما أشارت إليه غنام، بحيث أن المحافظة لديها الخطط والاستراتيجيات التي تناسب عملها، في حين أن وحدة العلاقات العامة تنتظر ما يجري لتقوم بالعمل اللازم.

وجد الباحث أن هناك إشكالية لدى وحدة العلاقات العامة خاصة فيما يتعلق برؤية المحافظة لقضايا السلم الأهلي، إذ تبين أن هناك رؤية وبرامج لدى المحافظ يسعى لتنفيذها، وأن وحدة العلاقات العامة ليس لديها أي رؤية أو برامج وتعمل بطريقة غير منظمة، وبالتالي يعد هذا أحد الإخفاقات في عمل الوحدة، لذلك لا بد لوحدة العلاقات العامة أن تفهم الدور المنوط بها، وأن تسعى لتحقيق الرؤية التي تتطلع لها المحافظة من خلال رؤية المحافظ.

دور وسائل الإعلام التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة للحد من ظاهرة العنف:

تقول محافظ رام الله والبيرة غنام أن هناك تركيزاً على إحياء الهوية الوطنية مقابل الهويات العشائرية والجهوية، والعمل على توسيع مدارك المواطنين باستثمار القانون النظامي بالدرجة الأساس، وتطوير المشاركة المجتمعية بما يشمل تعزيز مشاركة المواطنين في تصميم برامج الهيئات المحلية وتنفيذها الداعمة للسلم الأهلي والمعززة له. وبينت أيضاً أن الدعوة الدائمة من خلال وسائل الإعلام وسائر الشركاء لتطبيق عقد اجتماعي جديد، يؤكد على الحقوق الفردية والمساواة بين الرجل والمرأة في التمتع بالحقوق السياسية والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما يضمن الحد من ظاهرة العنف المجتمعي، وبينت أن هناك استثماراً للإعلام في تعزيز قيم المواطنة بين أبناء المحافظة من خلال تقبل الاختلافات الشخصية وتعزيز الحوار، ونشر قيم العدل والتسامح، والابتعاد عن التعصب للعشيرة والعائلة أو الرابطة الجهوية والاستقواء بهما، وأوضحت غنام أن الأمر المعني يتم من خلال عقد اللقاءات وورش العمل التي تؤكد على أهمية السلم الأهلي، وسيادة القانون، ومناهضة العنف، فضلاً عن إعداد النشرات التوعوية بالتعاون مع الجهات الشريكة، الموجهة لطلبة المدارس والجامعات، والتركيز فيها على أهمية السلم الأهلي ودوره في البناء المجتمعي، وتعزيز ثقافة التسامح داخل المجتمع الواحد ومحاربة ثقافة العنف والفلتان الأمني، فيما يرى مدير وحدة العلاقات العامة في المحافظة أحمد الخطيب أن الوحدة تعمل على النشر والتحفيز والتمكين والتثقيف وتطبيق سياسة المحافظة، عن طريق إصدار نشرات توعية مختلفة من خلال وسائل الإعلام، فضلاً عن التكامل مع المؤسسات والدوائر ووحدات العلاقات العامة مع المؤسسات الشريكة، والتعامل مع وسائل الإعلام المختلفة، والحفاظ على تواصل دائم مع المواطنين للاطلاع على المشاكل والصعوبات التي يواجهونها، من خلال ما تقدم، تبين للباحث أن هناك توافقاً في الأدوار التي تقوم بها المحافظة في سبيل تحقيق السلم الأهلي، مع التأكيد على ضرورة تنوع الأنشطة وتكثيفها من جانب وحدة العلاقات العامة المناط بها دور تنفيذ استراتيجيات اتصالية فعالة لتحقيق الأدوار.

آلية الاستهداف "للجمهور الخارجي" التي تعمل عليها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة:

تبين للباحث أن المحافظة تعمل باتجاهين متساويين بحسب غنام، الاتجاه الأول يتمثل بالقطاعات الرسمية والحكومية والجهات الأمنية، من خلال تعزيز التنسيق والشراكات وتبادل المعلومات معهم وبينهم، وإقامة التعاون والتنسيق بين الأطراف كافة، ضمن آلية تدريبهم على المسائل المتصلة بالسلم الأهلي، والتركيز على وسائل الإعلام في طريقة إعداد التحقيقات الصحفية المتعلقة بملف السلم الأهلي، وتدريب موظفي القطاع العام على مستوى المحافظة على الآليات البديلة لحل النزاعات ومنهجيات التواصل. أما الاتجاه الثاني هم المواطنون بشكل عام، ويكون العمل معهم عبر ورش العمل واللقاءات الجماهيرية المفتوحة، والمشاركة في الأنشطة والبرامج والفعالية المنظمة في التجمعات والقرى وبلدات المحافظة التي تتناول مواضيع السلم الأهلي، فضلاً عن التقارير الدورية المنشورة عن هذا الملف في مواقع التواصل الاجتماعي، أما من وجهة نظر مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب فإن المحافظة تقوم باستهداف المواطنين

من خلال العديد من الوسائل والأدوات المتوفرة لديها، والتي تتمثل إما بالتواصل المباشر من خلال اللقاءات والاجتماعات التي تعقد أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو من خلال اللقاءات الإعلامية التي تنظم مع المحافظ، ومن خلال ما تقدم، يرى الباحث أن هناك ضرورة لوحدة العلاقات العامة بأن تعمل على تحديد الفئات المستهدفة في عملها، خاصة وأن المحافظة يوجد بها تنوع جغرافي وثقافي.

كيفية بناء المحتوى المتعلق بالسلم الأهلي:

تشير نتائج المقابلات أن هناك عدة طرق للتواصل مع وحدة العلاقات العامة ودوائر الاختصاص عند بناء المحتوى فيما يتعلق بالنشر حسب الجدول رقم (2)، وأن هناك تواصلاً في بناء المحتوى ما بين الوحدات الثلاث المتداخلة في قضايا السلم الأهلي، وذلك من خلال التنسيق المتبادل بين الدوائر المذكورة أعلاه، ووحدة العلاقات العامة في جميع المجالات.

جدول رقم (2) بناء المحتوى من خلال التواصل مع وحدة العلاقات العامة

1. حمدان البرغوثي مدير دائرة السلم الأهلي في المحافظة	أ. رنا إزمقنا مدير الدائرة القانونية في المحافظة
• نحن على تواصل دائم مع وحدة العلاقات العامة من أجل تطويق الإشكاليات، وعملية الصلح بين المتخاصمين. • إن العلاقات العامة على تواصل دائم وتماس معنا من أجل أن ننشر الأحداث وما يتم التوصل له من حول حل الخلافات. • العلاقات العامة هي قناة التواصل مع المجتمع المحلي لإيصال الرسائل المختلفة خاصة فيما يتعلق في تطويق الأحداث وحل الإشكاليات. • العلاقات العامة هي العين ومن خلالها يتم تسليط الضوء على كل الأنشطة التي تقوم بها.	• يتم التنسيق والتشبيك مع وحدة العلاقات العامة بشكل متواصل مع مؤسسات الدولة ومؤسسات المجتمع المدني • التنسيق للفعاليات ورش العمل والدورات التدريبية وإعداد الأوراق وجداول العمل والبرامج الخاصة بالمحتوى وتحرير المواد الإعلامية. •التنسيق بين وحدة العلاقات العامة ووسائل الإعلام المختلفة.

المحور الثالث:

الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي:

سنتعرف في هذه المحور على الأدوات والأساليب التي تستخدمها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي وأثر الأدوات المتبعة على السلم الأهلي، فضلاً عن فهم أساليب الحوار التي تعتمدها مع الجهات المختلفة ومدى الاستجابة للحملات الإعلامية المختلفة وطبيعة الاستمالات التي تستخدم في سبيل تعزيز السلم الأهلي.

الأدوات والأساليب التي تستخدمها المحافظة في نشر ثقافة السلم الأهلي وتعزيزه من خلال وحدة العلاقات العامة:

بحسب غنام محافظ رام الله والبيرة فإن هناك عدة أدوات وأساليب تستخدم لنشر ثقافة السلم الأهلي، منها النشرات التوعوية، والمؤتمرات الصحفية، والمشاركة في الفعاليات والأنشطة التي تنظمها مؤسسات المجتمع المدني، والمؤتمرات المتخصصة، وورش العمل التخصصية في مجال السلم الأهلي، والتقارير الصحفية، والأفلام الوثائقية المصورة، فضلاً عن استثمار مواقع التواصل الاجتماعي، في حين أشار مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب بأن الوسائل التي يكون اللجوء إليها لنشر ثقافة السلم الأهلي، وسائل الإعلام المتنوعة، ومواقع التواصل الاجتماعي، والإعلام المحلي والصحف والمجلات والمواقع الإخبارية، واستخدام الموقع الرسمي الإلكتروني للمحافظة، فضلاً عن تطبيقات الهواتف الذكية " رسائل الهاتف"، فيما أوضح مدير دائرة السلم الأهلي حمدان البرغوثي أن الوسائل التي تستخدم هي وسائل الإعلام الاجتماعي المختلفة، والصحف الورقية المختلفة، وكل ذلك يكون بناء على الأحداث التي تحصل،

ومن خلال ما تقدم، يرى الباحث أن هناك توافقاً بين سائر الدوائر المختصة في المحافظة في طبيعة الأدوات والوسائل التي يتم استخدامها في نشر ثقافة السلم الأهلي.

الأثر الذي تحدثه الأدوات المستخدمة في الحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية:

تبين للباحث بحسب محافظ رام الله والبيرة د. ليلى غنام أن الإعلام يعدّ من أبرز أدوات التغيير والتأثير التي يجب أن تستثمر للحد من ظاهرة العنف والمشكلات الاجتماعية ونشر أركان السلم المجتمعي وإتاحة فضاءات إعلامية واسعة لتعزيز إعلام المواطنة وخلق الوعي الجمعي السليم لدى الأفراد حتى يفهموا معنى حرية الرأي والتعبير واحترام الآخر المختلف لخلق حصانة ضد الفتن والصراعات. وهذه الأدوات تسهم بشكل كبير في الوصول إلى أكبر نسبة من الجمهور في محاولة حقيقية لتغيير الاتجاهات السلبية السائدة لتعزيز السلوكيات الإيجابية من خلال المضامين الإعلامية الهادفة لمواجهة إعلام الكراهية والتحريض الذي أدى دوراً كبيراً في اتساع فجوة الكراهية بين المواطنين، ووصل إلى مرحلة الخطورة الحقيقية المهددة للسلم المجتمعي في بعض الأحيان، فيما وجد الباحث من خلال مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب أن هناك تأثيراً مؤكداً، وذلك من خلال متابعة المواطنين للأخبار والبوسترات التي يتم نشرها، ويؤكد أيضاً أن الوسيلة الأكثر تأثيراً في فلسطين هي الفيسبوك، فهي الأكثر متابعة من قبل أبناء المحافظة وفي تجاوب وتفاعل مباشر مع المواطنين، وعليه يرى الباحث أن هناك أهمية كبيرة لعمليات النشر، وأن عمليات قياس الأثر مهمة في رسم سياسات المحافظة وبناء الخطط والاستراتيجيات، ويرى الباحث أن هناك عدة أدوات أخرى يمكن الاعتماد عليها في عمليات قياس الأثر، مثل الإحصائيات التي تنشر من قبل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني والأجهزة الأمنية الفلسطينية، فضلاً عن إمكانية استخدام البرامج التطبيقية الخاصة بهذه التقنيات.

طريقة "طبيعة" الحوار والأدوات المستخدمة التي تكون مع الجهات الشريكة في تحقيق السلم الأهلي:

تبين للباحث من خلال محافظ رام الله والبيرة د. ليلى غنام أن طبيعة الحوار تكون مباشرة وغير مباشرة حسب الإمكانات المتاحة، ويكون مع الجهات الشريكة من خلال تنظيم لقاءات دورية، يتم من خلالها استعراض المستجدات المطروحة للنقاش والملفات المنجزة، فضلاً عن ذلك هناك ورش عمل تشارك بها الأطراف المختلفة، تتناول قضايا السلم الأهلي، بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات والجمعيات المختلفة، عبر المخاطبات والمراسلات الرسمية اليومية، التي تتم بين الأطراف كافة، فيما أوضح الباحث من خلال الخطيب بأن الحوار يتم بشكل مباشر في كثير من القضايا، وأحياناً أخرى في لقاءات عامة من خلال دائرة السلم الأهلي أو المحافظ شخصيا. يرى الباحث بأن هناك توافقاً في الآراء حول عمليات الحوار التي تجريها المحافظة في هذا الشأن.

وسيلة القياس لمعرفة مدى استجابة المواطنين للحملات الإعلامية المختلفة:

لا توجد أداة لقياس مدى الاستجابة بحسب مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب، وأن القياس يكون من خلال ظهور نقصان لحالة العنف داخل المجتمع مقارنه بالسنوات السابقة، وأشار إلى أن حالات العنف مقارنة بباقي المحافظات الأخرى داخل الوطن كانت قليله، وهذا قياس مهني وعلمي ترجمته وحدة العلاقات العامة، من خلال الإحصائيات التي حصلت عليها من قبل الجهات ذات الاختصاص، كما أن زيادة نسبة السكان داخل المحافظة مقارنه بعدد الجرائم يشكل أداة معرفية لتناقص حالات العنف داخل المحافظة، كما أن تعامل المحافظ والمحافظة مع حل العديد من الإشكاليات وحالات العنف بشكل شخصي ومباشر، أدى إلى تراجع حالات العنف في المحافظة، وبين الخطيب بأن المعيار لأداة قياس استجابة الناس للحملات الإعلامية الهادفة إلى تعزيز السلم الأهلي هي نقصان وانحسار حالات العنف والمشكلات الاجتماعية داخل المحافظة، على الرغم من ازدياد حجم السكان الوافدين إليها، وهذا واضح من خلال ردود فعل المواطنين الإيجابية من خلال تواصلهم مع وحدة العلاقات العامة، ويرى الباحث أن الأمن والاطمئنان من أهم الحاجات الأساسية التي

لا بد من توافرها للإنسان ليعيش حياة كريمة، بل ويُعد لبنة أساسية ولا غنى عنها في بلدان العالم المتعددة، وأن مدى أهمية الأمن تكمن في توفير الاستقرار للمجتمع والابتعاد عن الخوف والخطر، وهذا ما يسعى له المواطنون، فكلما زادت معرفة المواطنين بآليات العمل التي تنتهجها المحافظة في تحقيق السلم الأهلي وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، كلما زادت الثقة والمصداقية، وبالتالي تتحول من تشكيك وعدم ثقة إلى تعاون وإيجابية، ومساعدة في منع وقوع الجريمة أو التبليغ عنها قبل وقوعها.

طبيعة الاستمالات (عاطفية وعقلانية وتخويفية) التي تستخدم في نشر ثقافة السلم الأهلي ومبررات استخدامها:

وجد الباحث أنها تستخدم الاستمالات المختلفة بحسب طبيعة الحالة، وحسب درجة الاستجابة، فهناك أمور تحتاج إلى أن تكون رادعة باتخاذ إجراء قانوني في حق المخالفين أو الذين لا يلتزمون بالقانون.

مراجعة المواد التي يتم نشرها بهذا الخصوص:

أشار مدير وحدة العلاقات العامة أحمد الخطيب، بأنه لا يتم نشر أي مادة إلا بعد مراجعتها ودراستها بطريقه واعية، بحيث تساهم وتخدم هذه المادة التي تنشر في وعي المواطنين والمجتمع، وبما يعزز حالة السلم الأهلي، وهناك بعض المواضيع لا يتم نشرها ولا تعميمها إلا بعد الرجوع إلى الأشخاص المعنيين والجهات المختصة، خوفا من التشهير والإساءة، وهناك بعض الأخبار تبقى طي الكتمان، ويتم المحافظة عليها بسرية تامة حفاظا على الأسرة والعائلة الفلسطينية. وأظهر الخطيب أيضاً بأن تغليب المصلحة العامة وتعزيز حالة السلم الأهلي هي المعيار الأهم في نشر أو عدم نشر أية أخبار أو معلومات من شأنها ضرب النسيج الاجتماعي داخل المحافظة، ومن وجهة نظر الباحث، فإن عملية الاتصال والتواصل وبناء المحتوى والتنسيق ما بين الإدارات كافة هام جدا في إخراج مادة هادفة وتسعى لتحقيق الأهداف المرجوة من عمليات النشر، وعليه فإنه من الضروري لوحدة العلاقات العامة أن تعمل على مراجعة المواد من قبل الدوائر الأخرى عند أي عملية نشر تتعلق في الموضوع.

المراجعة بخصوص عمليات النشر من قبل الشرطة والأجهزة الأمنية أو من قبل الإدارة العليا:

أظهرت النتائج بأن المحافظ هو أعلى سلطة في المحافظة، وهو يرأس الهيئة الأمنية داخل المحافظة، بحيث لا يفرض ما ينشر من قبل هذه الأجهزة الأمنية، بل ننشر ما يهم المجتمع، ويزرع الخير فيه، ولا تكون الرقابة علينا بالعكس نحن نتابع ما ينشر من قبل جهات الاختصاص والأجهزة الأمنية، لتكون على اطلاع مباشر في قضايا وأخبار يمكن أن تسبب خلافات هنا أو هناك. وأن السلطة العليا داخل المحافظة هي بيد شخص المحافظ، الذي يتحكم بعملية النشر، وأن دوره رقابي ولا تحصل المراقبة عليه، وهو يمثل أعلى سلطة تنفيذية داخل المحافظة، وهو من يراقب الأجهزة في القضايا التي لها علاقة بنشر أو عدم نشر المعلومات والأخبار التي لها علاقة بالسلم الأهلي داخل المجتمع، ويرى الباحث أيضاً ضرورة التنسيق مع الجهات الشريكة داخل المحافظة، وذلك من أجل عدم التضارب وخلق حالة من الفوضى في المنشورات المتعلقة به القضايا، وأن أي تضارب في المعلومات لدى الجمهور يولد حالة من عدم الارتياح، وبالتالي ينظر الباحث إلى أهمية تنسيق الجهود مع الأجهزة الأمنية بهذا الخصوص.

المحور الرابع:

المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه:

هناك عدة معيقات ومشاكل تواجه سائر العاملين في نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي على مستوى الوطن، وليس فقط في محافظة رم الله والبيرة، ومن أبرزها:

جدول رقم (3) المعيقات والمشاكل

المحافظ – د. ليلى غنام	وحدة العلاقات العامة – أحمد الخطيب	الدائرة القانونية – رنا ازمكنا	دائرة السلم الأهلي – حمدان البرغوثي
• الاحتلال الإسرائيلي وممارساته وانتهاكاته اليومية والمستمرة على مدار سنوات احتلاله للأرض الفلسطينية. • عدم وجود سيطرة للأمن الفلسطيني على المناطق التي صنفها الاحتلال بمناطق (c). • ربط الاقتصاد الفلسطيني بالعجلة الإسرائيلية الأمر الذي أدى ويؤدي إلى أضعاف الاقتصاد الوطني، وانعكاس ذلك على المجتمع حيث الفقر والبطالة التي تولد العنف. • تشجيع الاحتلال الإسرائيلي لفوضى السلاح داخل المجتمع، وتشجيعه على الاقتتال الداخلي، وتغذية مظاهر الفلتان الأمني داخل المجتمع الفلسطيني. • غياب المجلس التشريعي، وعدم وجود دور رقابي له. • الانقسام الفلسطيني وانعكاسه على السلم الأهلي والبناء المجتمعي. • تستر البعض بالقبلية والعشائرية، وضعف تبادل المعلومات بين مقدمي الخدمات الأمنية والقضائية. • استمرار العنف الأسري والعنف ضد المرأة.	• الاحتلال الإسرائيلي. • التقسيمات الجغرافية التي وضعها الاحتلال. • عدم التخصصية ووحدة العمل والقرار في موضوع العلاقات العامة. • غياب المعرفة بأهمية وحدة العلاقات العامة، ودورها في تعزيز السلم الأهلي.	• معيقات ثقافية وسياسية واجتماعية لدى المواطنين. • الاحتلال الإسرائيلي والذي يحد من حركة جهات الاختصاص. • رجال الإصلاح وطريقة عملهما. • عدم وجود ضوابط ومعايير واضحة في التشريعات القانونية المعمول بها. • ضعف الولاية القانونية على بعض المناطق. • بطء المحاكم الفلسطينية في إنجاز القضايا المختلفة. • نقص الكادر البشري.	• عدم توفر وسائل نقل لرجال الإصلاح. • قلة الإمكانيات المادية. • ممارسات الاحتلال. • المستوطنات، وإغلاق الطرق بالبوابات. • عدم وجود مراكز أمنية فلسطينية في العديد من القرى. • عدم وجود رجال عشائر مؤثرين. • عدم وجود تعاون من قبل البلديات، والمجالس المحلية في تطويق الأحداث.

أجمعت نتائج المقابلات لدى جميع الدوائر ذات العلاقة والمذكورة أعلاه في جدول " رقم 3 " بان أهم المعيقات والمشـــاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والدوائر الأخرى وتحد من الوصـــول إلى الســـلم الأهلي تتمثل في الاحتلال الإســـرائيلي، والذي يســـيطر ويحاصـر التجمعات الفلسطينية، والذي يحد من نشر وتعزيز ثقافة السلم الأهلي، إضـافة إلى عدم تخصـصـية ووحدة العمل والقرار في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة، كما أوضـحت غالبية إجابات المبحوثين بأن من أهم العوائق والإشكاليات التي تواجه تعزيز ثقافة السلم الأهلي هي معيقات ثقافية وقانونية، تتمثل في عدم الثقة بالنظام القضـائي، وعدم تطبيق القوانين على الجميع، وعدم وجود قوانين رادعه، فضـــلاً عن ضـــعف الولاية القانونية على بعض المناطق، وبطء المحاكم في إنجاز القضـــايا المختلفة وعدم توفر الكادر البشري المتخصص في السلم الأهلي، والصلح العشائري، ومراكز الأمن في بعض المناطق البعيدة والحدودية، وتعطيل المجلس التشريعي الذي يسن القوانين والرقابة على عمل جميع مؤسسات الدولة، كما بينت إجابات المبحوثين في مركز شمس والدائرة القانونية فيه بأن هناك عدم ثقة من قبل المواطنين في دور مؤسسات المجتمع المدني حيال تعزيز مفهوم السلم الأهلي بين المواطنين وترسيخه، وعليه، يرى الباحث أن على وحدة العلاقات العامة اسـتخدام الأسـاليب الحديثة في عمليات النشـر لتجاوز المعيقات التي تواجهها، وأن هناك ضـرورة لعمل تدريبات خاصـة لموظفي وحدة العلاقات العامة، والتي من شـأنها أن تبين الدور الحقيقي والفعلي للأعمال المطلوبة منها.

ثانياً: نتائج المجموعات المركزة:

تم إجراء لقائين من المجموعات المركزة، تمثلت الأولى بالجهات الشـــريكة والمتمثلة في بعض الدوائر الحكومية ومؤســـســـات المجتمع المدني، بينما غطت الثانية المجالس البلدية والقروية واللجان الشـــعبية في المخيمات، وســـعت هذه المجموعات المركزة إلى البحث في

الدور التنسيقي والعلاقة التكاملية ما بين المحافظة وهذه الجهات، فضلاً عن البحث في الأدوات والخطط الاستراتيجية التي تستخدمها تلك الجهات بالتعاون مع المحافظة في تعزيز السلم الأهلي.

المحور الأول:

الدور الذي تقوم به الجهات الشريكة بالتنسيق مع محافظة رام الله والبيرة فيما يخص السلم الأهلي: وجد الباحث بناء على نتيجة لقاءات المجموعات المركزة أن جل الموضوعات التي يكون التركيز عليها تركز على أهمية الاتصال مع المحافظة في الموضوعات التي تخص السلم الأهلي والصلح العشائري، إذ أوضح بعضهم أن هناك تعاوناً كبيراً مع المحافظة خاصة في موضوع التوقيف على ذمة المحافظ وهذا ما كان يهمنا في إطار عملنا في حماية حقوق الإنسان وحرياته، وبالتحديد القضايا التي ترتبط بالصلح العشائري الذي يرتبط تلقائيا بموضوع السلم الأهلي، وبالرغم من وجود لقاءات تعقد مع نائب المحافظ في موضوع الإصلاح العشائري، كونه هو المسؤول عن هذا الملف، إلا أن هذا التعاون لم يكن ممنهجاً، ولا يوجد خطط ممنهجة وممارسة بين الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان كجهة تعمل على تعزيز حقوق الإنسان ومحافظة رام الله والبيرة، ويرى الباحث في هذا الإطار أن عملية الاتصال والتواصل ما بين المحافظة والجهات الشريكة عملية تكاملية بالأساس، وأن الأساس هنا مبني على عملية التفاهم المشترك في توحيد الهدف الذي يسعى الجميع لتحقيقه، وأن السلم الأهلي هو ضرورة أساسية للمجتمع، وبالتالي يرى الباحث هنا أن المحافظة نجحت في خلق حالة من الوفاق مع الجهات الشريكة في إطار تعزيز ظاهرة السلم الأهلي، وهذا ما أكده المشاركون.

المحور الثاني:

لخطط والاستراتيجيات التي تمارسها الجهات الشريكة لتعزيز السلم الأهلي: وجد الباحث بناء على جلسات المجموعات المركزة أنه لا توجد خطط واستراتيجيات يعملون بها للحفاظ على السلم الأهلي، وأن العمل يكون دون تخطيط، ولكن بيَّنَ ممثل وزارة الداخلية أن هناك اجتهاداً لديهم بالعمل على تجهيز خطة تشغيلية تبني على ما تم إنجازه من الأخرين. وتكون هذه الخطة طموحة رغم قلة الإمكانيات، على أن تكون لثلاث سنوات لغاية 2023، وتتبنى موضوع الإصلاح والنزاعات وحوادث القتل والجرائم الإلكترونية والبطالة والفقر، وأوضح بأنه حصل الأخذ بعشر قضايا تمس السلم الأهلي، ويرى الباحث هنا أن هناك انعداماً للرؤية المستقبلية فيما يخص أي خطط أو استراتيجيات تخص السلم الأهلي لدى المؤسسات الشريكة، وبالتالي فإن المهام التي تقوم بها تأتي في إطار الفعل ورد الفعل، وبالتالي لن يكون هناك أي أساس يعزز من ثقافة السلم الأهلي ما لم يكن هناك خطط أو استراتيجيات يتم البناء عليها في إطار عملية الاتصال والتواصل مع الجمهور، ما يعني أن ظاهرة السلم الأهلي ستبقى في حالة من الضعف ما لم تصمم خطط واستراتيجيات تقوم بإعدادها جميع الجهات الشريكة بالتعاون مع المحافظة.

المحور الثالث:

الأدوات التي تستخدمها الجهات الشريكة في نشر وتعزيز السلم الأهلي: استنتج الباحث وبناء على رأي المشاركين أن هناك العديد من الأدوات التي تستخدم في نشر ثقافة السلم الأهلي وتعزيزها، فشملت الأنشطة التوعوية من خلال استخدام المنابر والمساجد، والندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات والتدريبات، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمنابر الإعلامية المرئية والمسموعة. أضف إلى ذلك قال ممثلي البلديات من خلال ملاحظتنا للعمل مع الناس من خلال عمل العلاقات العامة هو تلمس احتياجات الناس بشكل مباشر هذه هي الأهم. فهناك العديد من الاحتياجات لا تستطيع أن تقوم بالتواصل لا من خلال صفحة أو من خلال فيس بوك أو من خلال تلفون أو أي وسيلة تواصل إلا بالتلمس المباشر لاحتياجات وهموم الناس بشكل مباشر، ويرى الباحث هنا أن هناك إشكالية في أدوات النشر، ويدعو إلى ضرورة استخدام سائر المنصات المتاحة والمتوفرة في سبيل تعزيز السلم الأهلي، وأن يعتمد أسلوب الحوار نهجاً لدى

الجهات الشريكة مع المجتمع كافةً، فضلاً عن ضرورة التركيز على المناطق التي تزيد فيها حالات العنف، وتفعيل دور المؤثرين في هذا الجانب.

المحور الرابع:

العلاقة مع المؤسسات الإعلامية والجهات العاملة في مجال السلم الأهلي: أوضح المشاركون في المجموعة المركزة الثانية على أن وسائل الإعلام في فلسطين تنقسم إلى أربعة أقسام تتمثل في الإعلام الحكومي، الإعلام الحزبي، والإعلام التجاري، والإعلام الأهلي وأن لهذه الوسائل سياسة تحرير خاصة بها، وخط تحريري وأجندة خاصة فيها، ولها تمويل ولها خلفية أيديولوجية وخلفية سياسية، ويجب العمل على وضع وسائل الإعلام في سلة واحدة، ويمكن القول إن برامجنا في قضية السلم الأهلي غير موجهة في وسائلنا الإعلامية، والموضوع الآخر الذي ممكن أن نتطرق له، والذي يمثل عمق السلم الأهلي هو موضوع الانقسام الفلسطيني، إذ إن كثيراً من وسائل الإعلام كانت بمثابة منصات للتحريض عملت على هتك السلم الأهلي والتماسك الاجتماعي، وكانت تبث سموماً في داخل المجتمع، والمفردات التي تستخدم أثناء الانقسام غذت المخاطر والكراهية في المجتمع الفلسطيني، ويرى الباحث هنا أن على العلاقات العامة في المحافظة العمل على تعزيز التواصل مع الجهات الشريكة، وبناء محتوى ينسجم مع رؤية المؤسسات، وأن تكون هناك برامج إعلامية مشتركة بين الأطراف الشريكة مع وسائل الإعلام المختلفة سواء الرسمية أو غير الرسمية كافة.

مناقشة أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما الدور الذي تقوم به وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة في تعزيز السلم الأهلي والحوار ونبذ العنف؟

تشير نتائج المقابلات أن هناك تكاملية في العلاقة ما بين الوحدات المتداخلة في العمل على قضايا تعزيز السلم الأهلي، كما أن المحافظة تعمل وبالتعاون مع العديد من الجهات الشريكة في تعزيز السلم، وأن وحدة العلاقات العامة في المحافظة تمتلك صلاحيات كاملة للنشر وتعزيز السلم الأهلي من خلال عدة طرق وأساليب، وذلك من خلال التواصل مع المؤسسات القاعدية، وسياسة الباب المفتوح لسائر فئات المجتمع، وحل الإشكاليات المختلفة للمواطنين وتلبية احتياجاتهم، والاجتماعات الدورية واللقاءات، والتعاون المباشر من خلال شبكة رصد مع جهات الاختصاص تؤدي إلى حالة ضبط مباشره، ومتابعة الشكاوى بشكل مباشر.

السؤال الثاني: ما أهم السياسات والاستراتيجيات المتبعة في وحدة العلاقات العامة في محافظة رام الله والبيرة لتعزيز وترسيخ ثقافة السلم الأهلي والحوار؟

توضح النتائج أنه لا توجد خطط واستراتيجيات متبعة لدى وحدة العلاقات العامة في المحافظة فيما يخص تعزيز السلم الأهلي، على الرغم من النشاط اليومي الذي يقوم به شخص المحافظ في تعزيز السلم الأهلي، وأن الأسلوب المتبع في علاج هذه القضايا آني، وليس بناء على خطط واستراتيجيات، وهذا ما يستدعي إلى ضرورة العمل على إنشاء خطط طويلة الأمد مبنية على الحوار مع المجتمع المحلي "خاصة بوحدة العلاقات العامة"، لتفادي أي إشكاليات، ولتعزيز السلم الأهلي، كما أن الأسلوب المتبع في الحوار مع المجتمع مبني فقط على الطريقة التقليدية، وغير الممنهجة والعلمية، ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الخلفية المعرفية لدى وحدة العلاقات العامة بقضايا السلم الأهلي، وكذلك ضعف الاتصال والتواصل ما بين دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة، على الرغم من الصلاحيات الممنوحة لهم، وفي هذا الإطار يرى الباحث أن هناك ضرورة لعمل خطط واستراتيجيات اتصالية تتبناها الوحدة في سبيل تعزيز السلم الأهلي، وتكون مبنية على أسس علمية وممنهجة ودراسة لاحتياجات المجتمع المحلي، والبحث في القضايا التي تزيد من حالات العنف، وإيجاد الطرق والوسائل المناسبة لمكافحتها والحد من انتشارها.

السؤال الثالث: ما الأدوات التي تستخدمها وحدة العلاقات العامة في المحافظة في نشر وتعزيز السلم الأهلي؟

تعمل وحدة العلاقات العامة في المحافظة على العديد من الوسائل والأدوات في النشر، تركزت في الجلسات الحوارية واللقاءات التي تعقدها المحافظة في هذا الشأن، يتفق رأي المشاركين كذلك في هذا الرأي، ولكن يرى الباحث أن على وحدة العلاقات العامة العمل على تعزيز النشر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام، والفيسبوك بشكل خاص لما يتميز به من نسبة متابعة عالية لدى الجمهور الفلسطيني، وما يوفره كذلك من وسيلة للحوار ما بين الطرفين، وتلقي الردود على المنشورات والقدرة على قياس الرأي العام حول هذه القضايا، أضف إلى ذلك يرى الباحث أن استخدام أداة الحوار الفعالة مع الجمهور هي من أهم الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها، وذلك من أجل المشاركة الجماعية في صنع القرار لتعزيز السلم الأهلي، والاعتماد هنا على مبادئ نظرية الحوار التي تعد الوسيلة المثلى في الحوار مع الجماهير المستهدفة.

السؤال الرابع: ما المعيقات والمشاكل التي تواجه عمل وحدة العلاقات العامة، والتي تحد من الوصول إلى تحقيق السلم الأهلي وتعزيزه؟

أهم المعيقات التي تعيق العمل هي التقسيمات الجغرافية التي وضعها الاحتلال، وعدم التخصصية ووحدة العمل والقرار في موضوع العلاقات العامة، وغياب المعرفة بأهمية وحدة العلاقات العامة، ودورها في تعزيز السلم الأهلي من قبل العديد من الجهات ذات العلاقة، وعليه يرى الباحث أن هناك إمكانية لتفادي هذه المعيقات من خلال العديد من الأدوات والوسائل التي بإمكانها تعزيز السلم الأهلي، وأن استخدام منصات التواصل الاجتماعي ووسائل الاتصال الحديثة أضحى يقلل المسافات ويسهل التواصل والوصول إلى الجهات المستهدفة، وبالتالي فإن المبررات التي تطرحها وحدة العلاقات العامة غير كافية للحد من انتشار العنف والتوعية المجتمعية نحو السلم الأهلي.

خامساً: النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة:

توصل الباحث إلى مجموعه من النتائج التي كان لها الأثر الكبير في تبيان مواطن الخلل والضعف، ومكامن القوة، والتي من شأنها أن تزيد من حالة العنف من جهة، وترسخ وتعزز ثقافة السلم الأهلي من جهة أخرى، أهمها:

1. هناك ضعف في عمليات الاتصال الداخلية بين الوحدات والدوائر داخل المحافظة خاصة فيما بين دائرة السلم الأهلي ووحدة العلاقات العامة.
2. تشير نتائج الدراسة أن هناك اعتماداً كبيراً على شخص المحافظ في عمليات الاتصال والتواصل مع الجمهور والتي بدورها تعزز قيم الشراكة والحوار مع المجتمع المحلي.
3. ضعف القوانين والتشريعيات القضائية الناظمة لقضايا السلم الأهلي، فضلاً عن ضعف المحاكم وعدم إنجاز القضايا المتعلقة بقضايا السلم الأهلي.
4. عدم قدرة وحدة العلاقات العامة في المحافظة على تجاوز المعيقات خاصة المتعلقة بالاحتلال، والتوزيع الجغرافي الذي فرضه الاحتلال، وذلك يمكن من خلال ضرورة اعتمادها على وسائل التواصل الاجتماعي.
5. تركزت الأنشطة التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة في المحافظة على الأدوات التقليدية، ولم تعتمد على الوسائل الحديثة في عمليات الاتصال والتواصل.

ثانياً: التوصيات

يرى الباحث بأن هناك جملة من التوصـيات الهامة التي يمكن تبنيها لجميع الجهات ذات العلاقة بالسـلم الأهلي داخل محافظة رام الله والبيرة للحد من ظاهرة العنف والمشـكلات الاجتماعية، وتعزيز ثقافة السـلم الأهلي وترسـيخه بين المواطنين وتمثلت في ثلاثة محاور أهمها:

من خلال مكتب المحافظ:

1. منح الصلاحيات وتفعيل دور العلاقات العامة في استخدام جميع الوسائل للحفاظ على السلم الأهلي، بحيث لا يقتصر عمل العلاقات العامة على ترتيب الأمور اللوجستية التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة.
2. العمل على تأهيل كادر وحدة العلاقات العامة في المحافظة الهادفة، لفهم الرسائل الاتصالية اللازمة لتعزيز السلم الأهلي، فضلاً عن آليات الاستهداف اللازمة للجماهير.
3. تخصيص كادر من وحدة العلاقات العامة مختص في إدارة الصفحات الإلكترونية الخاصة في المحافظة وخاصة الفيس بوك والعمل على إنشاء صفحات أخرى على مواقع التواصل الاجتماعي والتي لها تأثير بين فئات المجتمع وخاصة الفئات العمرية الصغيرة.
4. إنشاء جسور تعاون مع الجهات الرسمية في محافظة رام الله والبيرة، خاصة في وزارة التربية والتعليم وذلك لحثهم على تدريس مفاهيم السلم الأهلي في المدارس والتركيز على فئات الشباب في التعليم المدرسي.
5. العمل على إصلاح ومراجعة جميع القوانين المتعلقة بالنظام القضائي التي تخص قضايا العنف داخل المجتمع.

من خلال وحدة العلاقات العامة:

1. زيادة وتيرة التنسيق والتفاعل والتواصل بين وحدة العلاقات العامة، وسائر دوائر الاختصاص في المحافظة، والجهات الشريكة الداعمة في السلم الأهلي، سواء أكانت مؤسسات مجتمع مدني أم دوائر حكومية، وذلك للحفاظ على تكاملية العلاقة بين هذه الدوائر.
2. تصميم استراتيجيات اتصال فعالة، تستند على الاتصال باتجاهين ما بين الجمهور والوحدة، بحيث يشرك الجمهور في اتخاذ القرارات المتعلقة بتعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة وتعزيز الحوار المجتمعي.
3. العمل على زيادة المنشورات التي تتعلق بموضوع السلم الأهلي في المحافظة وتنويعها وتصميم محتوى قادر على التأثير على جميع فئات المجتمع ونشرها على الموقع الرسمي للمحافظة وصفحات التواصل الاجتماعي.
4. إظهار الصورة الحقيقة للاحتلال الإسرائيلي الذي يعمل على نشر الفوضى والفلتان والعنف داخل المجتمع.
5. تخصيص لقاءات إعلامية مع الجهات المختصة في السلم الأهلي عن طريق الإعلام التقليدي أو الحديث، وخاصة الإعلام الرسمي لتعزيز ثقافة السلم الأهلي وتشجيع الحوار للتغلب على جميع أشكال العنف المجتمعي.

من خلال دائرة السلم الأهلي:

1. تكثيف الورشات التدريبية واللقاءات بالتعاون مع وحدة العلاقات العامة، لنشر ثقافة السلم الأهلي في المجتمع.
2. الانخراط مع المجتمع المحلي بفعاليات ومؤتمرات تدعو إلى ترسيخ قيم التعايش السلمي في المجتمع.
3. العمل على تعزيز اللقاءات وورش العمل وتكثيف الدور الخاص بتعزيز السلم الأهلي وتشجيع لغة الحوار بين المواطنين.
4. مخاطبة الجهات الرسمية لتوحيد الجهود والمؤسسات العاملة في مجال السلم الأهلي عن طريق إنشاء مرجعية واحدة تكون غطاء لجميع المؤسسات العاملة في هذا المجال.
5. العمل على دراسة المعيقات التي تحد من تعزيز السلم الأهلي، وإيجاد الحلول المناسبة لتفادي هذه المعيقات.

قائمة المصادر والمراجع – العربية:

- اعمر، ن. (2012). مفهوم ومتطلبات السلم الاعلي، فلسطين، موقع الكتروني، متوفر على الرابط التالي: www.//maradps./2012/03
- البرغوثي، ح. (2019). دور الصلح العشائري في تعزيز السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- برغوثي، ح. (2021). مقابلة مع نائب المحافظ ومدير دائرة السلم الأهلي في محافظة رام الله والبيرة، رام الله، فلسطين.
- ثابت، م. س. (2010). القضاء العشائري – عند القبائل بئر السبع – فلسطين، منشورات مواقع، أم الكتاب للأبحاث والدراسات الإلكترونية – غزة– فلسطين.
- الجبور، إ. (2017). وسائل الإعلام والسلم الأهلي، جامعة بغداد، كلية الإعلام.
- حبش، ن. وآخرون. (2012). تغطية قضايا السلم الأهلي، دور الإعلام وحكم القطاع الأمني: مجموعة أدوات للمدربين، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ديكاف. رام الله، فلسطين.
- حجة، س. (2021). مقابلة مع مدير عام وحدة الشؤون الإدارة العامة والمالية في محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.
- الحيدري، إ. (2015). سوسيولوجيا العنف والإرهاب، دار الساقي، بيروت، لبنان
- الدليمي، ع. م. (2005). العلاقات العامة والعولمة، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، ط1.
- ديكاف (2016). التقرير السنوي، محافظة رام الله والبيرة، فلسطين.
- الراوي، أ. (2020). العلاقات العامة ودورها في تعزيز السلم الاجتماعي، بحوث المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر، الأعلام والسلم الأهلي، جامعة بغداد، كلية الإعلام.
- رحال، ع. (2019). السلم الأهلي في فلسطين بين ارث الماضي وتشريعات الحاضر، المؤسسة الفلسطينية للتمكين والتنمية المحلية "ريفورم"، الجلوة العشائرية وأثرها على السلم الأهلي وحقوق الإنسان في فلسطين، رام الله، فلسطين.
- رشدي، ع. وأخرون. (2013). عوامل السلم الأهلي والنزاع الأهلي في سوريا: دراسات، المركز المجتمعي المدني والديمقراطي في سوريا.
- الرمال، ع. وأخرون. (2017). خطاب وسائل الإعلام الديني ومطابقته لمبادئ السلم الأهلي.
- الزبيدي، ح. (2014). مبادئ العالقات العامة، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1.
- شرارة، ع. (2016). الحوار الاجتماعي كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية مؤسسة فريدريش ايبريت، مكتبة مصر، الزمالك، القاهرة مصر.
- شلهوب، ن. وآخرون. (2003). القضاء والصلح العشائري وأثرهما على القضاء النظامي في فلسطين، سلسلة العدالة الاجتماعية، معهد الحقوق، جامعة بير زيت، فلسطين.
- شمس "مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية"، ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على الأجهزة الأمنية (2010) السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني: تأليف مركز شمس ومركز جنيف، السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني.
- شمس "مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية"، ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على الأجهزة الأمنية (2014) السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني: تأليف مركز شمس ومركز جنيف، السلم الأهلي وحكم القطاع الأمني.
- شمس وجنيف، 2012، خطة السلم الأهلي لمحافظة جنين بين الإعداد والتنفيذ، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ديكاف.
- الطراونة، أ. (2009). العلاقات العامة صناعة القرن، تأليف: احمد الطراونة، العلاقات العامة صناعة القرن.
- عابد، ع. (2015). الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة.
- عامر، ن. وآخرون. (2013). عوامل السلم الأهلي والنزاع الأهلي في سوريا، دراسات مركز المجتمع المدني والديمقراطي في سوريا CCSD، سوريا.
- عياد، خ. وآخرون (2015). العلاقات العامة والاتصال المؤسسي عبر الإنترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1
- غنام، ل. (2021). مقابلة مع محافظ رام الله والبيرة، محافظة رام الله والبيرة،رام الله، فلسطين.
- قنديل، ر. (2017). دور الإعلام في السلم الأهلي: التغطية الإعلامية للأحداث على الساحة الفلسطينية.
- القيسي، و. (2017). السلم المجتمعي: المقومات وأليات الحماية، محافظة نينوى أنموذجا، بحث منشور، مركز نينوى للدراسات الإستراتيجية: مركز نينوى.
- كوع، م. (2021). محاضر في جامعة النجاح، مقابلة، رام الله، فلسطين.
- المقابي، ع. (2016). رئيس كلنا للوطن، موقع الكرتوني.

— مكاوي، ل. (2015) نحو ثقافة سيادة القانون، دليل عملي، استكشاف الاستجابات الفعالة للتحديات.

References

- Abed, Zuhair Abdul Latif. (2015). Activities Practiced by Police Public Relations to Reduce the Phenomenon of Violence in the Gaza Strip (in Arabic).
- Al-Dulaimi, Abdul Razzaq Muhammad. (2005). Public Relations and Globalization (in Arabic) Amman: Dar Jarir Publishing and Distribution, 1st ed.
- Al-Haidari, Ibrahim. (2015). Sociology of Violence and Terrorism (in Arabic) Dar Al-Saqi, Beirut, Lebanon.
- Al-Jubour, Irada. (2017). Media and Civil Peace (in Arabic) University of Baghdad, College of Media
- Al-Muqabi, A. (2016). President of "All for the Nation", Al-Kartoni Website.
- Al-Qaisi, Muhammad Wael. (2017). Social Peace: Components and Protection Mechanisms (in Arabic) Ninawa Governorate as a Case Study. Published Research, Ninawa Center for Strategic Studies, Ninawa Center.
- Al-Rawi, Muhammad Al-Rifa'i. (2020). Public Relations and Its Role in Promoting Social Peace (in Arabic) Proceedings of the 12th Annual Scientific Conference: Media and Civil Peace. University of Baghdad, College of Media.
- Al-Rimal, Ali, and Tony Mikhayel. (2017). Religious Media Discourse and Its Compatibility with the Principles of Civil Peace (in Arabic).
- Al-Tarawneh, Ahmed. (2009). Public Relations: The Industry of the Century. Authored by Ahmed Al-Tarawneh (in Arabic). Public Relations: The Industry of the Century.
- Al-Zubaidi, Rawuf Hussein. (2014). Principles of Public Relations (in Arabic). Amman: Al-Academy Publishing and Distribution, 1st ed.
- Amer, Nariman, Badrkhan Ali, Muhammad Sami Al-Kayal, and Muhammad Debo. (2013). Factors of Civil Peace and Civil Conflict in Syria (in Arabic). Studies of the Center for Civil Society and Democracy in Syria (CCSD), Syria.
- Amr, F. (2012). The Concept and Requirements of Higher Peace. Palestine, Website. Available at: **www.//maradps./2012/03**
- Aronoff, C. E., & Baskin, O. W. (1983). Megatrends in Public Relations: Some Proposed Responses for Public Relations Education.
- Ayad, Khairat, and Ahmed Al-Farouq. (2015). Public Relations and Institutional Online Communication (in Arabic). Cairo: Al-Dar Al-Masriya Al-Lubnaniya, 1st ed.
- Barghouthi, Hamdan (2019). The Role of Tribal Reconciliation in Promoting Civil Peace in Ramallah and Al-Bireh Governorate. Master's Thesis, (in Arabic) Al-Quds University, Palestine.
- Barghouthi, Hamdan (2021). Interview with the Deputy Governor and the Director of the Civil Peace Department in Ramallah and Al-Bireh Governorate (in Arabic) Ramallah, Palestine.
- Barnlund, D. C. (1970). A transactional model of communication. In K. K. Sereno & C. D. Mortensen (Eds.), Foundations of Communication Theory (pp. 83–102). New York: Harper & Row.
- DCAF (2016). Annual Report: Ramallah and Al-Bireh Governorate, Palestine.
- Enyigwe, A. (2017). Public Relations Strategies for Conflict Resolution in Nigeria. Journal of Communication and Media Research, 9(2), 164–174.
- Ghannam, Dr. Layla. (2021). Interview with the Governor of Ramallah and Al-Bireh, Ramallah and Al-Bireh Governorate (in Arabic), Ramallah, Palestine
- Habash, Nizar, Nicholas Mason, and John McAndrew. (2012). Covering Issues of Civil Peace, the Role of the Media and Security Sector Governance (in Arabic): A Trainer's Toolkit. Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF). Ramallah, Palestine
- Hajjeh, Sameh. (2021). Interview with the Director General of the Public Administration and Financial Affairs Unit in Ramallah and Al-Bireh Governorate, Ramallah, Palestine (in Arabic).
- Kent, M. L & Taylor, M. (2004). Congressional Web sites and their potential for public dialogues. Atlantic Journal of Communication, 12(2), 59–76.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. Public relations review.
- Koo', Dr. Moein. (2021). Lecturer at An-Najah University (in Arabic). Interview. Ramallah, Palestine.
- Korir G. K., & Justin N. C. (2015), THE CRITICAL ROLE OF THE MASS MEDIA IN RESOLVING CONFLICTS.
- Makkawi, Layan. (2015). Towards a Culture of the Rule of Law: A Practical Guide, Exploring Effective Responses to Challenges (in Arabic).

- Qandeel, Raida. (2017). The Role of Media in Civil Peace (in Arabic): Media Coverage of Events in the Palestinian Arena.
- Rahhal, Omar. (2019). Civil Peace in Palestine Between the Legacy of the Past and Present Legislation (in Arabic), Palestinian Institution for Empowerment and Local Development Reform. Tribal Cleansing and Its Impact on Civil Peace and Human Rights in Palestine. Ramallah, Palestine.
- Roushdi, Alaa, Pirouz Barik, and Hassan Jibran (2013). Factors of Civil Peace and Civil Conflict in Syria (in Arabic), Studies. The Civil and Democratic Community Center in Syria.
- Scholten, G. v. (2020). Visions of Peace of Professional Peace Workers: the Peaces We Build. Amsterdam, the Netherlands: University of Amsterdam
- Shalhoub, Nadira, and Abdel-Baqi Mustafa. (2003). Tribal Judiciary and Reconciliation and Their Impact on the Formal Judiciary in Palestine. Social Justice Series, Faculty of Law (in Arabic), Birzeit University, Palestine
- Shams Center for Human Rights and Democracy Media, and Geneva Centre for the Democratic Control of Security Forces (2010). Civil Peace and Security Sector Governance: A Joint Publication by Shams Center and Geneva Centre (in Arabic).
- Shams "Center for Human Rights and Democracy Media," and Geneva Centre for the Democratic Control of Security Forces (2014). Civil Peace and Security Sector Governance: A Joint Publication by Shams Center and Geneva Centre (in Arabic).
- Shams & Geneva (2012). The Civil Peace Plan for Jenin Governorate: Between Preparation and Implementation. Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF).
- Sharara, Majdi Abdallah. (2016). Social Dialogue as a Tool to Promote Economic and Social Development. Friedrich Ebert Foundation (in Arabic), Egypt Library, Zamalek, Cairo, Egypt.
- Thabet, Mahmoud Salem. (2010). Tribal Judiciary – Among the Tribes of Beersheba – Palestine (in ARABIC) Mawaqe' Publications, Umm Al-Kitab for Electronic Research and Studies – Gaza, Palestine.
- Vincent. I. & Edafejirhaye, A A, (2019) Public Relations Strategies for Conflict Management in agape Gospel Mission Inc