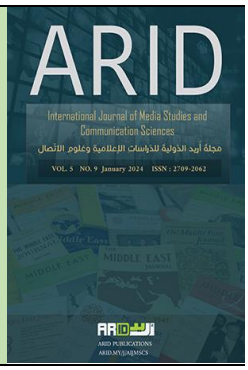
ARID Journals

ARID International Journal of Media Studies and Communication Sciences (AIJMSCS)
ISSN: 2709-2062

Journal home page: arid.my/j/AIJMSCS



مَجلةُ أُريد الدَّوليةُ للدراسات الإعلامية وعلوم الإتصال

العدد 9، المجلد 5، تموز 2024م

The Role of Public Relations in Disseminating Human Rights Culture and Social Peace in the Iraqi Society an Analytical Study of the Facebook Page of the High Commission for Human Rights

Professor Dr. Fatima Abdel Kazem* Dr. Nisreen Kazem Obaid

College of Mass Media – Baghdad – Iraq

دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي

دراسة تحليلية لصفحة المفوضية العليا لحقوق الإنسان في الفيس بوك

أ.د فاطمة عبد الكاظم حمد* د. نسرين كاظم عبيد

كلية الإعلام – بغداد – العراق

drfatimaabdulkadhim@comc.uobaghdad.edu.iq
arid.my/0008-7666
https://doi.org/10.36772/arid.aijmscs.2024.596

ARTICLE INFO
Article history:
Received 02/01/2023
Received in revised form 11/05/2023
Accepted 26/07/2023
Available online 15/01/2024
https://doi.org/10.36772/arid.aijmscs.2024.596

ABSTRACT

This research aims to clarify the role of public relations in disseminating a culture of human rights and social peace among the Iraqi public by examining the activities of the Public Relations Department in the Higher Commission for Human Rights. The primary focus of the research revolves around the question, "What is the role of public relations in spreading a culture of human rights and social peace among the Iraqi public?" The researcher employed a survey methodology to analyze the commission's activities published on its official Facebook page using both quantitative and qualitative content analysis from 1/10/2020, to 1/10/2021. Additionally, the researcher conducted scientific interviews with employees in the Public Relations and Outreach departments to obtain relevant information and data for the research.

The study found that field visits were among the most important direct communication activities, while press releases constituted indirect communication activities, focusing on topics such as the right to healthcare and social care for citizens. The commission utilized persuasion techniques and arguments to convince its audience of the content of its communication messages. The communication strategies were identified as media strategy, relationship-building strategy, dialogue strategy, and social responsibility strategy.

The research yielded several results, including the commission's focus on human rights in general and specific rights for targeted groups. Notably, field visits, receiving appeals and complaints, and conducting training workshops were prominent activities. Various persuasive techniques were applied, with a focus on logical appeals achieving the highest percentage compared to emotional and fear appeals. Additionally, the commission emphasized the use of logical arguments, such as the precedent argument, causal argument, and historical argument in its diverse content.

Keywords: Role, Public Relations, culture, Human Rights, Social Peace, Higher Commission for Human Rights.

الملخص

يهدف البحث الى إيضاح دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي عن طريق مسح نشاطات العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان، فقد تمثلت المشكلة البحثية بتساؤل رئيسي " ما دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي؟ " واتبعت الباحثة المنهج المسحي لتحليل نشاطات المفوضية المنشورة في صفحتها الرسمية على موقع الفيس بوك باستخدام أداة تحليل المضمون الكمي والكيفي للمدة من (2020/10/1) ولغاية (2021/10/1)، كما استخدمت الباحثة المقابلة العلمية مع العاملين في قسم العلاقات العامة وقسم النشر والتثقيف للحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث، وقد توصل البحث إلى أن الزيارات الميدانية كانت من أهم النشاطات الإتصالية المباشرة ، فيما تقدمت البيانات الصحفية نشاطاتها الإتصالية غير المباشرة، والتي ركزت فيها على موضوعات الحق في الرعاية الصحية والاجتماعية للمواطنين بالدرجة الأساس، كما وظّفت الاستمالات والحجج لإقناع جمهورها بمضامين رسائلها الإتصالية، في حين تحددت الاستراتيجيات الإتصالية بأربع استراتيجيات تمثلت باستراتيجية الإعلام، وبناء العلاقات، واستراتيجية الحوار، واستراتيجية المسؤولية الاجتماعية، وتوصل البحث الى جملة من النتائج، أهمها: تمثلت الموضوعات التي تركز عليها العلاقات العامة في المفوضية بموضوعات تناولت حقوق الإنسان بشكل عام وموضوعات تطرقت لحقوق الإنسان لفئات محددة ، وموضوعات في مجال السلم المجتمعي، وكانت أبرز النشاطات التي اعتمدتها ادارة العلاقات العامة في المفوضية هي الزيارات الميدانية فضلاً عن استقبال المناشدات والشكاوى وإقامة الورش التدريبية. كما طبقت الاستمالات الإقناعية المختلفة لكنها ركزت على الاستمالات المنطقية التي حققت النسبة الأكبر عن نظيراتها العاطفية والتخويفية، فضلاً عن اهتمامها باستخدام الحجج الإقناعية كحجة القدوة، والحجة السببية والحجة التاريخية في مضامينها المتنوعة.

مقدمة:

في إطار جهود الحفاظ على الكرامة والحقوق الأساسية للإنسان في جميع أنحاء العالم، تولي الأمم المتحدة اهتماماً خاصاً لتعزيز دور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان على المستوى الدولي، إذ إن الفهم المتزايد لأهمية هذه الحقوق كأساس للسلام والتنمية دفع الأمم المتحدة إلى التركيز على تعزيز وتقوية الهياكل والأجهزة الوطنية المختصة في حماية وتعزيز هذه الحقوق.

وبهذا السياق تمثل المفوضية العليا لحقوق الإنسان أحد الآليات الأساسية للأمم المتحدة التي تحقق عن طريقها أعمال حقوق الإنسان والسلام على المستوى الوطني، وهنا يبرز دور العلاقات العامة في تعزيز التواصل مع الجمهور بهدف بناء ثقافة مجتمعية تعزز احترام حقوق الإنسان وتحمي كرامته عن طريق التعليم والتثقيف بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية فضلا عن حماية تلك الحقوق من الانتهاكات والتجاوز عليها، مما ينعكس على تعزيز التفاعل الإيجابي بين أفراد المجتمع ويعزز السلم المجتمعي.

ولتسليط الضوء على دور العلاقات العامة في تعزيز وحماية حقوق الإنسان على المستوى الوطني تحتم تقسيم البحث الى ثلاثة مباحث شمل الأول الإطار المنهجي للبحث وتطرق الثاني الى دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي في ضوء نظرية الغرس الثقافي، فيما تضمن المبحث الثالث بالإطار التطبيقي للبحث.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

أولا: مشكلة البحث

تمثلت المشكلة البحثية في التساؤل الرئيسي الآتي:

- **ما هو دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي؟**

ويتفرع منه التساؤلات الآتية:

1- ماهي النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان لنشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي؟
2- ما المضامين التي تسعى العلاقات العامة في المفوضية الى غرسها لدى الجمهور العراقي في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي؟
3- ما الاستراتيجيات الاتصالية التي اتبعتها العلاقات العامة في المفوضية لإرساء ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي؟
4- ما طبيعة الاستمالات التي تعتمدها العلاقات العامة لإقناع الجمهور برسائلها الاتصالية؟
5- ما الحجج الإقناعية التي توظفها العلاقات العامة في مضامينها الاتصالية لنشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي؟

ثانيا: أهمية البحث

تقدم الدراسة الحالية إضافة علمية من خلال إيضاح جهود العلاقات العامة في عملية إعادة التوازن للنظام الاجتماعي عن طرق غرس الأفكار والمضامين الثقافية في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي التي من شانها أن تحقق الاستقرار في المجتمع والذي بدوره ينعكس على التطور العلمي والتقدم الاقتصادي والبناء العمراني، فضلا عن رفد المكتبة الإعلامية وعلى وجه الخصوص في مجال العلاقات العامة وذلك لندرة الدراسات التي تبحث في دور العلاقات العامة في نشر حقوق الإنسان والسلم المجتمعي بكل ما تحمله من مضامين إنسانية وثقافية واجتماعية وسياسية على الصعيد الوطني لأجل تسليح أبناء المجتمع فكرياً وقيمياً لمواجهة العنف والظلم والاستبداد والتطرف والسلوك العنيف.

ثالثا: أهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إيجازها بالآتي:

1- التعرف على النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان لنشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي.

2- تحديد المضامين التي تسعى العلاقات العامة الى غرسها لدى الجمهور العراقي في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي.

3- التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية التي توظفها العلاقات العامة في عملية إرساء ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي.

4- الكشف عن طبيعة الاستمالات التي تعتمدها العلاقات العامة لإقناع الجمهور برسائلها الاتصالية.

5- البحث عن الحجج الإقناعية التي توظفها العلاقات العامة في مضامينها الاتصالية لنشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى الجمهور العراقي.

رابعاً: منهج البحث وأدواته:

تم اختيار المنهج المسحي الذي يعد ملائماً لتحقيق إهداف البحث في مسح نشاطات المفوضية العليا لحقوق الإنسان على صفحتها الرسمية في الفيس بوك عن طريق استخدام أداة تصميم استمارة تحليل المحتوى كونها الأداة الأمثل في تحليل المضامين الإعلامية لما تتميز به من تحديد دقيق للمادة الإعلامية وتصنيف للفئات داخل الموضوع من حيث الشكل والمضمون، فضلاً عن استخدام أداة المقابلة العلمية في جمع المعلومات الخاصة بالبحث.

خامساً: إجراءات الصدق والثبات:

عند الانتهاء من تصميم استمارة التحليل عُرضت على مجموعة من الأساتذة المحكمين والخبراء في مجال الإعلام، والعلوم السياسية، والقانونية، لإبداء آرائهم وملاحظاتهم العلمية حول فئات التحليل للتأكد من صدق الأداة وفق طريقة الصدق الظاهري، وقد حصلت الاستمارة على نسبة (97,6)، وهي نسبة مرتفعة مما يعطي دلالة واضحة على صلاحية الأداة للتحليل، فيما تم تطبيق طريقة (الاتساق الزمني) لاختبار ثبات أداة التحليل عن طريق معادلة هولستي، وقد بلغ معامل الثبات (0,95) وهو معامل ثبات مرتفع.

سادسا: مجتمع البحث:

تمثل مجتمع البحث بمنشورات المفوضية العليا لحقوق الإنسان على صفحتها الرسمية على موقع الفيس بوك للمدة المحددة من 2020/10/1 لغاية 2021/10/1 التي تم اختيارها نظراً لتزامن هذه المدة مع الأزمة الصحية العالمية لجائحة كورونا والأزمة المالية وانعكاسها على الأوضاع المعيشية للمواطنين من حيث ارتفاع أسعار صرف العملات الأجنبية وغلاء المعيشة وما رافقها من أحداث وتظاهرات في جميع أنحاء البلاد فضلاً عن حصول المفوضية العليا لحقوق الإنسان على المرتبة (A) في تصنيف المؤسسات الوطنية.

سابعا: تحديد مفاهيم البحث

1. **الدور**: المهام والمسؤوليات التي تناط بالعلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان في إطار حماية وتعزيز حقوق الإنسان والسلم المجتمعي في المجتمع العراقي
2. **العلاقات العامة:** الجهود والممارسات التي تبذل من قسم العلاقات العامة في نشاطاتها الإتصالية في المفوضية العليا لحقوق الإنسان تصب في حماية وتعزيز حقوق الإنسان وإشاعة السلم المجتمعي عن طريق ترسيخها في أذهان الجمهور.
3. **الثقافة:** منظومة الأفكار والقيم والمعتقدات الخاصة بمفهوم حقوق الإنسان والسلم المجتمعي التي تنعكس على سلوك الأفراد في حياتهم اليومية وفي تعاملاتهم مع الآخرين في المجتمع.
4. **حقوق الإنسان:** مجموعة القيم والمفاهيم التي تشكل معايير تحفظ الكرامة الإنسانية وتحقق الحرية والمساواة والعدالة وفقاً لتصنيف هيئة الأمم المتحدة.
5. **السلم المجتمعي:** جميع النشاطات الإتصالية التي تهدف الى معالجة المشكلات بين أبناء المجتمع بالطرق السلمية والابتعاد عن العنف والتطرف بما يضمن التعايش مع الآخرين على أساس من التسامح والحوار في حل المشكلات الاجتماعية.
6. **المفوضية العليا لحقوق الإنسان:** وهي مؤسسة وطنية مستقلة أنشئت بموجب قانون رقم (53) لسنة 2008، ذات صلاحيات واسعة تمكنها من تلقي الشكاوى وإجراء التحقيقات الأولية، وتعمل على حماية وتعزيز حقوق الإنسان في العراق.

ثامناً: الدراسات السابقة:

اطلعت الباحثة على الدراسات والبحوث ذات الصلة بموضوع البحث ولم تجد دراسات ترتبط ارتباط مباشر بمتغيرات البحث الحالي وإنما ارتبطت بأحد متغيراتها، وفيما يأتي استعراض لهذه الدراسات والبحوث العلمية القريبة من موضوع بحثنا وكالآتي:

1. دراســـــة: علي جبار الشمري، عادل عبد الرزاق الغريري (الشمري و الغريري، 2020)

العـــلاقات العامـــة فـــي اقنيه نشـــر الوعـــي بالتعـــايش السلمـــي فـــي العـــراق

تمحور البحث حول دور العلاقات العامة في أقنية نشر الوعي بالتعايش السلمي في العراق، وهدف البحث الى تقديم خارطة طريق للعلاقات العامة في مجال نشر الوعي بالتعايش السلمي في العراق، وقد اتبع الباحثان المقاربة النظرية للبحث للتوصل إلى وضع خارطة طريق للعلاقات العامة تضمنت عدة نقاط من أهمها: إجراء البحوث الخاصة بواقع التعايش السلمي في العراق ومعالجة أهم المشكلات التي تحول دون توافره، فضلاً عن أهمية التخطيط للعلاقات العامة بما يؤدي الى فعالية تلك البرامج في نشر الوعي بالتعايش السلمي، كما توصل البحث الى أهمية إقامة المعارض والمؤتمرات التي من شأنها أن تسهم في نشر ثقافة التعايش السلمي، مع الارتقاء بالرسائل الإتصالية الهادفة الى ذلك.

2. دراسة: محمـــد رافـــع الـــراوي، ايمـــن يونـــس حمـــادي (الراوي و حمادي،، 2019)

(العلاقات العامة ودورها في تعزيز السلم الاجتماعي ــ دراسة ميدانية لقسم العلاقات العامة في الفريق الدولي للسلم الاجتماعي، فرع العراق).

تحددت مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس: ما دور العلاقات العامة في دعم التعايش السلمي في المجتمع؟ فيما هدف البحث الى الكشف عن دور العلاقات العامة في عمل الفريق الدولي للسلم الاجتماعي في تعزيز التعايش السلمي في المجتمع، وقد اتبع الباحثان المنهج المسحي، وتمثلت عينة البحث بالعاملين في قسم العلاقات العامة ضمن الفريق الدولي للسلم الاجتماعي في العراق بمجموع (36) مفردة، وقد توصل البحث الى مجموعة من النتائج التي تمثل أهمها بالتركيز على استخدام المؤتمرات والندوات في ترويج لنشاطات وفعاليات الفريق الدولي للسلم الاجتماعي، بينما كانت الورش التدريبية هي من اكثر الوسائل والأساليب المستخدمة للتواصل مع الجمهور.

3. دراسة: زينـــــة عبد الخالـــق ونهـــلة نجـــاح الغـــزي (عبد الخالق و الغزي، 2019)

العلاقات العامة وتحقيق السلم الاجتماعي (دراسة تحليلية لأنشطة العلاقات العامة في المجلس العراقي للسلم والتضامن) للمدة من (2018/8/1 _2019/8/1).

ركزت مشكلة البحث على ماهية نشاطات العلاقات العامة التي مارسها المجلس العراقي للسلم والتضامن لعام 2018_2019 من أجل تحقيق السلم الاجتماعي، وقد سعى البحث لتحقيق جملة من الأهداف تمثلت بالتعرف على نشاطات العلاقات العامة التي مارسها المجلس العراقي للسلم والتضامن لتحقيق السلم الاجتماعي، وكيفية توظيفها وطبيعة مضمونها في تحقيق السلم، واتبعت الباحثتان المنهج المسحي، باستخدام أداة تحليل المضمون، وتكونت عينة البحث من (124) نشاط من النشاطات الإتصالية للعلاقات العامة الموثقة ورقيا والمتاحة على الموقع الإلكتروني، وتوصلت الباحثتان الى عدة استنتاجات من أهمها: تركيز نشاطات العلاقات العامة لترويج رؤى وأفكار تعمل على الحد من ظاهرة العنف وتعمل على تعزيز الوعي المجتمعي بضرورة تكاتف الجهود إزاء ثقافة الإعلام، لغرس الشعور بالانتماء الوطني والقومي، كما أوضحت اعتماد نشاطات العلاقات العامة في المجلس العراقي للسلم والتضامن بصورة مباشرة على المنتديات والندوات والمؤتمرات للترويج للسلم المجتمعي.

4. دراســـــة: عـــــلاء إدريـــــس محمـــــود العيســـــاوي. (العيساوي، 2018)

العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني ودورها في تنمية قيم التعايش السلمي، دراسة ميدانية في مدينة بغداد

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ما دور العلاقات في منظمات المجتمع المدني في تنمية قيم التعايش السلمي، وتمثلت فرضيات الدراسة لمعرفة الفروق المعنوية بين متغيرات الديمغرافية ومتغيرات التعايش السلمي، وسعت الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف تمثلت بالتعرف على كيفية تنمية قيم التعايش السلمي من قبل العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني، وقد اتبع الباحث المنهج المسحي باستخدام أداة المقياس، وتمثلت عينة الدراسة بـ (500) مفردة من جمهور مدينة بغداد، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة: أن لمنظمات المجتمع المدني دور إيجابي في تنمية قيم التعايش السلمي لدى المجتمع العراقي، فضلاً عن إسهامها في نشر ثقافة السلام، ناهيك عن إسهام نشاطات العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني كالورش والمؤتمرات في زيادة الوعي بالسلم المجتمعي، كما أفرزت النتائج عن عدم وجود فروق معنوية دالة بين المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة (كالنوع الاجتماعي، والعمر، والتحصيل الدراسي) ومتغير التعايش السلمي.

5. دراســـــة: فاطمـــــة عبد الكاظـــــم حمـــــد الربيعـــــي (الربيعي، 2005).

(العلاقات العامة وحقوق الإنسان ــ دراسة مسحية لأهداف ووظائف العلاقات العامة في منظمات حقوق الإنسان العراقية) للمدة من 2004/4/1 لغاية 2005/4/1

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ماذا حققت العلاقات العامة للمنظمات الإنسانية العراقية بعد المرحلة الحرجة من تاريخ العراق (9 نيسان 2003)؟ فيما تهدف الدراسة الى مجموعة من الأهداف شملت التعرف على أهداف العلاقات العامة في منظمات حقوق الإنسان العراقية، والبحث عن وظائف العلاقات العامة في هذه المنظمات، فضلاً عن معرفة الدور الذي يمكن

أن تؤديه العلاقات العامة في التعريف بهذه المنظمات ونشر ثقافة المعرفة بحقوق الإنسان، واتبعت الباحثة المنهج المسحي باستخدام أداة الاستبانة، وقد تمثل عينة الدراسة بـ (8) منظمات لحقوق الإنسان العراقية لدراسة العلاقات العامة فيها، ومن أهم النتائج التي توصلت الدراسة إليها تركيز أهداف العلاقات العامة في منظمات حقوق الإنسان في الدفاع عن حقوق الإنسان، فضلاً عن الاهتمام بنشر ثقافة حقوق الإنسان، وفضح سياسات التمييز العرقي والطائفي والديني والحصول على رضا المجتمع للمنظمة، وأن معظم منظمات حقوق الإنسان تقوم بالبحث العلمي، وتخطط برامجها وجميعها تتصل بجماهيرها، وأخيراً تقوم غالبيتها بتقييم نشاطها.

6. دراسة: الصديق عبد الصادق البدوي، حسن فاتح الحسين (البدوي و الحسين، 2022)

(دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي).

تمثلت المشكلة بالتساؤل الرئيس: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي؟ فيما تمثلت فرضية البحث :هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المفحوصين في التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي والنوع الاجتماعي، وتمثل هدف البحث بالتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي، واتبع الباحث المنهج المسحي باستخدام أداة الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من(115) مفردة من أساتذة وطلبة كلية التربية جامعة البطانة السودان، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث تحقيق دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المفحوصين في دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي لصالح الأساتذة.

7. دراسة: عبد الرحمن بن حمود العبيد (بن حمود، 2017)

(دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان في المملكة العربية السعودية).

تتمثل مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس: ما دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان في المملكة العربية السعودية؟ وسعت الدراسة الى تحقيق جملة إهداف منها الكشف عن وعي طلاب الجامعات لأهمية الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان، والوصول إلى إستراتيجية مقترحة لتفعيل دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان، ومعرفة المعوقات التي تحد من دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان، واتبع الباحث المنهج المسحي باستخدام أداة الاستبانة، وتمثلت العينة بـ (690) مفردة من طلاب كلية الإعلام بجامعة الإمام محمد بن سعود وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن الإعلام الجديد وسيلة سهلة لنشر وجهات النظر وإحداث التفاعل الاجتماعي في مجال حقوق الإنسان، يساهم في تعريف شرائح المجتمع وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم، وعدم وعي شريحة كبيرة من المجتمع بأهمية ثقافة حقوق الإنسان.

8. دراســـــة: Victoria Chioma Nwankwo (Nwankwo, 2011)

(دور وسائل الإعلام في تعزيز حقوق الإنسان: تحليل لفيلم وثائقي لهيئة الإذاعة البريطانية بعنوان "الشوكولاتة: الحقيقة المرة)

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: لماذا اختارت BBC One الترويج لحقوق الإنسان من خلال الفيلم الوثائقي المعني، وما هي الطرق التي يتم بها تشكيل محتوى الفيلم الوثائقي لتعزيز حقوق الإنسان؟ وقد هدفت الدراسة الى إيضاح دور وسائل الإعلام في تعزيز حقوق الإنسان وكذلك السبب وراء إنتاجه في غرب إفريقيا، وهذه الدراسة من الدراسات النوعية واستخدمت الباحثة أداة تحليل المحتوى الاثنوجرافي: هو منهجية يتم من خلالها جمع البيانات من خلال استخدام الحوار والصور المرئية لتحديد الموضوعات والأطر، لتوثيق وفهم توصيل المعنى، كما تم إجراء مقابلات المعمقة مع عدد من صحفيين BBC One الذين شاركوا في إنتاج الفيلم الوثائقي، وقد توصلت الدراسة الى أن وسائل الإعلام لها دور مهم في تعزيز حقوق الإنسان، وأن جمهور وسائل الإعلام غالبًا ما ينفر من برامج حقوق الإنسان لأنها تعدها مملة، ولكن يمكن أن تصبح جذابة عندما تتبنى وسائل الإعلام أسلوبًا يجذب انتباه الجمهور واهتمامه ببرامج حقوق الإنسان.

9. دراسة: Luisa Caitlin Phillips Ryan (Ryan, 2011)

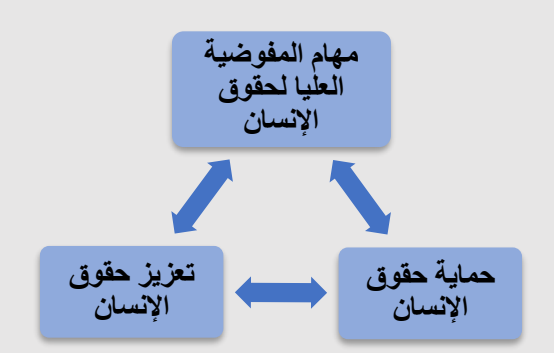
(دور وســـــائل الإعلام المحـــلية فـــي بنـــاء الســـلام فـــي النيبـــال)

تمحورت مشكلة الدراسة حول كيفية تفاعل وسائل الإعلام المحلية مع عملية بناء السلام فـــي نيبـال، والتي هدفت الى إيضاح دور وسائل الإعلام المحلية في إرساء دعائم السلام، وإمكانية إسهامها في نبذ العنف والكراهية والدفع باتجاه تبني قيم التسامح، فقد صنفت الدراسة ضمن الدراسات النوعية التي اعتمدت فيها الباحثة على أداة المقابلات المعمقة، لذلك أجرت 33 مقابلة متعمقة مع العاملين في وسائل الإعلام المحلية، والمهنيين في المنظمات غير الحكومية وموظفي الأمم المتحدة في نيبال، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن وسائل الإعلام بإمكانها أن تساعد في الحفاظ على المصلحة العامة في عملية السلام فضلاً عن حشد الدعم الشعبي من أجل السلام ومساعدة المجتمعات على الحفاظ على ثقافة السلام، فضلاً عن إمكانية قيامه بإيصال احتياجات المواطنين بما فيهم الأقليات الى الحكومة المحلية في المدينة

ويلاحظ أن جميع الدراسات السابقة ابتعدت عن هذه الدراسة في جوانب عدة من حيث الاتساع والشمول في بحث الظاهرة ومتغيراتها، إذ لم تبحث معظم الدراسات السابقة في دور العلاقات العامة بصورة مباشرة، وإنما بحثت في دور الوسائل الإعلامية سواء كانت وسائل الإعلام العامة أو الرقمية كمواقع التواصل الاجتماعي مع أحد متغيرات هذه الدراسة، فيما اختلفت بعض الدراسات التي تطرقت الى دور العلاقات العامة مع أحد متغيرات دراستنا من حيث مجتمع البحث والبيئة الإتصالية.

المبحث الثاني: دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي في ضوء نظرية الغرس الثقافي.

تأسست المفوضية العليا لحقوق الإنسان لتؤدي دور المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان في العراق التي تتمتع بصلاحيات واسعة واستقلالية إدارية ومالية [1]، وتناط بها مهام حماية وتعزيز حقوق الإنسان وتوفير آليات فعالة للتصدي لأي تحديات تعترض تحقيق مهامها، ذلك أن حماية وتعزيز حقوق الإنسان من الموضوعات التي تشغل حيزاً واسعاً من الاهتمام والتركيز سواء على مستوى الفرد أو المجتمع، وكما موضح في الشكل رقم (1).



شكل (1): يوضّح مهام المفوضية العليا لحقوق الإنسان

ولإبراز دور العلاقات العامة في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي، لا بد من التطرق الى أهمية نشاطات العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان، والتي تتحدد في مسارين الأول: مسار علاجي ضمن نطاق حماية حقوق الإنسان من الانتهاكات عن طريق استقبال الشكاوى والمناشدات ومتابعتها إدارياً وقضائياً مع الجهات المعنية، وإعلام الجمهور بمستجداتها، والمسار الثاني: وقائي ضمن نطاق تعزيز حقوق الإنسان عن طريق التدريب والتثقيف بحقوق الإنسان التي تسهم في بناء القدرات الفكرية لتكون سلوكيات ملازمة لهم في ممارسة حياتهم اليومية.

وبما أن العلاقات العامة هي فن التأثير في الآخرين والعمل على تغيير سلوكهم بما يخدم الصالح العام ولهذا تؤدي دوراً بارزاً في تغيير الأفكار، وتعديل القناعات لدى الأفراد بما يسمح بالعيش المشترك وقبول الآخر معتمدة في ذلك على طبيعتها الديناميكية المستمرة والمتجددة. (Taylor, 2000, p. 207)

ولذلك تكمن أهمية نشاطات العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان كونها تتجه نحو الارتقاء بالفكر الإنساني للإيمان بالقيم والمبادئ السامية بحيث تطغى على سلوكياتهم وممارساتهم اليومية مع الآخرين، عن طريق غرس المفاهيم الثقافية المتعلقة بحقوق الإنسان ونبذ العنف وخطاب الكراهية، مما يسهم في بناء قاعدة قيمية قوية في المجتمع، تضمن الحفاظ على الكرامة الإنسانية لأفراده، وتشجع على فتح مسارات الحوار المجتمعي وإشاعة التسامح وقبول الآخر والعيش المشترك.

[1] ينظر قانون المفوضية العليا لحقوق الإنسان رقم (53) لعام 2008.

ويستند هذا البحث الى نظرية الغرس الثقافي لإيضاح دور العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان في غرس مفاهيم ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي لدى أفراد المجتمع وذلك عن طريق تعريفهم بحقوقهم وأهمية الحفاظ عليها وعلى حقوق الآخرين، أي رفع المستوى الثقافي للمجتمع والدفع نحو إشاعة السلم والاستقرار المجتمعي.

يرى منظرو نظرية الغرس الثقافي، بان وسائل الإعلام بصورة عامة والتلفزيون بصورة خاصة تؤثر على إدراك الأفراد للمحيط الخارجي من حولهم، وخاصة من يتعرض منهم الى هذه الوسائل لمدة طويلة، ولهذا فأن التصورات السائدة لدى مجموعة من الأفراد هي نتاج عملية تكرار تعرض هذه المجموعة من الأفراد لنوعية محددة وخاصة من الرسائل الإتصالية (مهنا، 2002، صفحة 268).

أي أن وسائل الإتصال تعمل على غرس الأفكار والمعتقدات في أذهان الأفراد كثيفي التعرض لهذه الوسائل، لتصبح هذه التصورات ممارسات وسلوكيات يومية في حياتهم الواقعية مهما كانت خلفياتهم الاجتماعية، وكما مر بنا في تعريف الثقافة بأنها ذلك الكل المركب من جميع الأفكار والمعتقدات والقيم والتصورات وحتى السلوكيات وكل ما يحمله العقل من نماذج وصور؛ لذلك فان عملية التثقيف التي تقوم بها وسائل الإعلام هي عبارة عن نشر وبث هذه الأفكار والمعتقدات المرتبطة بالممارسات اليومية للأفراد في المجتمع.

ويبدو ذلك جلياً من تعريف نظرية الغرس الثقافي بأنها:" تطبيقاً للأفكار الخاصة بعمليات بناء المعنى وتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعلم عن طريق الملاحظة والأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام في هذه المجالات، إذ تؤكد على قدرة وسائل الإعلام في التأثير على مستوى إدراك الأفراد للعالم المحيط بهم خاصة بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون لهذه الرسائل بكثافة" (حمد و إبراهيم، 2018، صفحة 79).

وقد استمرت الدراسات في هذا المجال، مما حذا بالباحثين الى سلوك مسارات واتجاهات جديدة ضمن الإطار العام للنظرية بغية الوصول الى علاقة جديدة بين متغيراتها وخاصة بعد التطورات الهائلة التي أحرزها مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الذي طال العالم أجمع، الذي نلحظ انعكاسه بشكل واضح في التقارب المعرفي والثقافي العالمي، الأمر الذي زاد من تأثير الإعلام ووسائله والهيمنة على أفراد المجتمع الذين لم يتخلفوا عن التطورات التي يشهدها العصر الحالي ولم يعودوا هم أنفسهم كما كانوا بالأمس، فقد اختلف الناس اليوم وذلك لاختلاف الأزمنة والعصور، فالمجتمع اليوم يعيش عصر الأنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي (عبد الظاهر، 2017، صفحة 3).

وكنتيجة لهذا التطور التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي زاد من القوة التأثيرية لوسائل الإعلام، لذلك فأن نظرية الغرس الثقافي التي ظهرت في ستينات القرن العشرين لم تبقى في حدود تأثير وسائل الإعلام التقليدية وقد ظهرت وسائل اتصالية منافسة وبشدة يصعب مضاهاتها.

وبناءً عليه فإن الإطار المعرفي الذي يربط نظرية الغرس الثقافي بوسائل الإعلام الحديثة ينمو ويتسع، وهذا يوفر إمكانية الإفادة من الإطار العام للنظرية في مجال تأثير هذه الوسائل على أفراد المجتمع، وقد أشارت الدراسات في هذا المجال، قدرة مواقع التواصل الاجتماعي التأثيرية على المتعرضين لها في تكوين التصورات والنماذج التي يرون العالم الواقعي عبرها، كما يؤثر مدى استغراق الأفراد في المحتوى المنشور على صفحات هذه المواقع الى تشكيل إدراكهم للقضايا ونظرتهم للعالم من حولهم وبالتالي تصبح الصور والأفكار التي ترسلها هذه المواقع هي إدراك الفرد لمحيطه الواقعي، وهذا نتيجة تعرضه لوقت طويل للرسائل المتكررة (عبد الله و مطاوع، 2022، صفحة 341).

وقد استطاعت منصات التواصل الاجتماعي بما توفره من مميزات الاستحواذ وبشكل كبير على اهتمام الجمهور وملازمته للتعرض الى هذه المنصات ولساعات طويلة مصدراً رئيس للعديد من التغيرات السياسية والاجتماعية وحتى الشخصية التي تتكون بصورة تدريجية، فقد توصلت العديد من الدراسات الى إمكانية توظيف نظرية الغرس الثقافي في البيئة الإتصالية الرقمية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي مؤكدة العلاقة الطردية بين اندماج المتعرضين لهذه المواقع مع ما ينشر على هذه المنصات وتكوين رؤيتهم وآرائهم عن محيطهم الخارجي (Mosharafa, 2015, p. 35).

وفقاً للإطار العام لنظرية الغرس الثقافي وضمن حدود افتراضاتها يمكن إيضاح عملية توظيف العلاقات العامة لعملية غرس الأفكار الثقافية في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي وكالآتي: (الدليمي ع.، 2016، الصفحات 174-177)

1. **هناك ارتباط قوي بين كثافة التعرض للرسائل الإعلامية والتصورات التي يبنيها الأفراد حول الواقع.**

وهذا يوضّح تأثير وسائل الإعلام في التكوين المعرفي والقيمي للأفراد الذين يتعرضون على المدى الطويل لهذه الوسائل بوصفها مصادر للمعلومات يستقون منها الأفكار والمعرفة والتي تكون نظرتهم حول الأشياء في العالم الخارجي بل تعمل أيضاً تغيير بعض الأفكار وإحلال أفكار أخرى يقصدها القائم بالإتصال لدى المتلقين لتصنع طريقة لتفكير وأسلوب للتقييم عن طريق ما يغرس من أفكار ثقافية في أذهانهم تؤدي الى تحويل قناعتهم حول المواضيع في المحيط الاجتماعي الواقعي (علية، 2020، صفحة 60).

ويمكن القول: أن العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان تعمد الى نشر الأفكار الثقافية الخاصة في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي في رسائلها المتكررة عبر الوسائل الاتصالية، بغية تحقيق أهدافها في إيصال المعلومات والقيم الثقافية التي تنمي ممارسات وسلوكيات بصورة تدعم مفاهيم الواقع الخارجي.

2. تركز نظرية الغرس الثقافي على التعرض التراكمي للرسالة الاتصالية وما يتكون في أذهان الأفراد من إدراك للواقع وفقاً لما يقصده القائم بالإتصال.

حتى تتمكن العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان من غرس المفاهيم المتعلقة بثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي، تتطلب تعرضهم للرسائل الإتصالية المحملة بالأفكار والمعلومات في هذا الجانب بصورة مكثفة ولمديات طويلة ليتم تعديل أو تغيير نظرتهم وقناعتهم وفقاً لما حدده القائم بالإتصال، فكلما زاد وقت التعرض لهذه الرسائل كلما زادت قناعة الأفراد المتعرضين لها، بل تدريجياً تحول الى ممارسات وسلوكيات في حياتهم اليومية.

وهذا يتلاءم مع فرض نظرية الغرس الثقافي بأن كثيفي المتابعة أكثر قدرة على إدراك العالم الواقعي بصورة أقرب الى النماذج والصور الذهنية التي تقدمها هذه الرسائل الإتصالية المتكررة في وسائل الإعلام سيما التلفزيون (Mosharafa, 2015, p. 35).

3. تقدم الرسائل الإتصالية المتكررة أفكار وقيم يعتقد المتلقي أن الواقع الاجتماعي يسير وفقاً لما تصوره هذه الرسائل.

من أجل إيصال المعاني والأفكار والقيم الثقافية الخاصة بحقوق الإنسان والسلم المجتمعي، من الضروري مراعاة صياغة الرسالة بطريقة واضحة وذات أسلوب مشوق تجذب اهتمام الجمهور، فضلاً عن توظيف الاستمالات والحجج لتدعيم المعلومات والأفكار الواردة في الرسالة الإتصالية ولزيادة تأثيرها على الجمهور وإقناعه بها، وبالمحصلة تشكيل نظرتهم للعالم من حولهم وفقاً للتصورات التي قصدتها الرسائل المتكررة.

وعليه فإن الرسائل الإتصالية التي تبثها العلاقات العامة في المفوضية العليا لحقوق الإنسان تنطوي على الأفكار الثقافية والمعلومات التي تصحح السلوكيات والممارسات الحياتية لدى أفراد المجتمع، لذا يجب أن تتصف بالاتساع والشمول لتخاطب جميع أفراد المجتمع في محاولة لإقناعه عن طريق تضمين الرسالة الإتصالية بالأدلة والبراهين فضلاً عن تتنوع الاستمالات والحجج الإقناعية التي توظفها العلاقات العامة في رسائلها الإتصالية بغية إقناع الجمهور بمضمونها، والتي يكون بمقتضاها تصوره للمحيط الخارجي من حوله. (مكاوي، 2009، صفحة 98)

4. يعتمد الأفراد في المجتمعات المعاصرة لاكتساب الخبرة بشكل أساسي على وسائل الإعلام التي تنتج ثقافة جماهيرية تكون وعياً مشتركاً لجميع أفراد المجتمع.

وهنا تتجلى القوة التأثيرية لوسائل الإعلام لا سيما الرقمية منها على المتلقين من أفراد الجمهور بوصفها مصدر المعلومات الذي يشكل خبراتهم ونظرتهم للعالم الخارجي، لذلك تعمد العلاقات العامة الى نشر المعلومات في وسائل الإعلام لتشكيل ثقافة حقوقية عامة لدى جمهورها معتمدة على قوتها التأثيرية في جذب اهتمام الجمهور لها.

وخلاصة القول : إن حدود نظرية الغرس الثقافي تجاوزت وسائل الإعلام التقليدية، لتمتد الى وسائل الإعلام الحديثة التي أصبحت بفضل التطور التكنولوجي تنافس وبقوة في مجال الاتصالات الحديثة لما تمتلك من مميزات وقدرات تقنية، فضلاً عن توفير أشكال متنوعة من الوسائط الرقمية ذلك أن من افتراضات نظرية الغرس الثقافي، إسهام الوسائل التكنولوجية في زيادة قدرة الرسائل الإعلامية على غرس مضامين هذه الرسائل لدى المتابعين وإقناعهم بالمحتوى الاتصالي عن طريق عالم افتراضي حتى يتصور الجمهور المتابع أن العالم الواقعي هو ما يصوره العالم الافتراضي.

المبحث الثالث: الإطار التطبيقي للبحث:

إجراءات التحليل:

اتبعت الباحثة الخطوات المنهجية في أسلوب تحليل المضمون بغية الوصول الى نتائج علمية دقيقة حيث تم تحديد الفئات الرئيسة مثل الموضوعات التي ركزت عليها المفوضية في نشاطاتها، ونوع هذه النشاطات، والاستراتيجيات الاتصالية، والاستمالات، والحجج الإقناعية التي تفرع من كل فئة رئيسة مجموعة من الفئات الفرعية، وقداعتمدت الباحثة (وحدة الموضوع) للتحليل كونها أكبر وحدة بين وحدات التحليل.

المحور الأول: التحليل الشكلي لصفحة المفوضية الرسمية على موقع الفيس بوك.

- **التحليل السيميائي لصفحة المفوضية**

قبل التطرق الى العناصر التعريفية التي وضعتها المفوضية في صفحتها في الفيس بوك، ستعمد الباحثة الى تحليل شكل الصفحة باستخدام التحليل السيميائي للوصول الى الدلالات والمعاني العميقة الناتجة من تشابك العلاقات الرابطة بين العناصر المؤلفة للشكل مع محاولة ربطها بالواقع.

أن المتأمل لصفحة (المفوضية العليا لحقوق الإنسان) على موقع الفيس بوك يلحظ شمولها على مجموعة متنوعة من العناصر الطبوغرافية ممثلة بذلك أنساقها البصرية والكتابية التي تسهم في تحقيق الإتصال ومن ثم الإدراك البصري للمتلقي خلال إدراكه العلاقات الدلالية المتشكلة من اتحاد العناصر اللونية والشكلية واللفظية والأيقونية، وفي ضوء ذلك تكون العلاقة المتكونة بين النسق اللوني (الأحمر الغامق) في خلفية الصورة والنسق الشكلي (الإطار المستطيل) تنتج صيغ تعبيرية لها وقعها الخاص في نفوس المتلقين من الجمهور، وهذا ما يبرر وجودها في نمط معين دون آخر (فالعلامة تأخذ دلالتها من محيطها العلاماتي) ، (بنكراد، ا، 2012، الصفحات 225-226) وهذا ما أكده الباحثين في مجال التحليل الدلالي.

وبناءً عليه فإن العلاقة بين العلامة اللونية والشكلية تعطي دلالة بالقوة والسلطة والتمدد والاتساع بالاتجاه الأفقي الممثل بجمهور المفوضية يقابله الاتساع العمودي بدلالة الجزء الظاهر من علامة المفوضية وهو نصف القوس المفتوح الى الأعلى

المتمثل بالقيادات الإدارية الحكومية والقضائية لتوحي الى قدرة المفوضية بما تمتلكه من صلاحيات واسعة بموجب قانونها رقم (53) لسنة 2008 يساعدها في متابعة الإجراءات الحكومية والقضائية المتخذة بشأن قضايا الإنتهاكات لحقوق المواطنين وإنصاف الضحايا وصولاً لتحقيق العدالة.

وعند إمعان النظر في الجوانب الشكلية للحروف الأولى التي ظهرت في الجزء السفلي من قوس الشعار باللغة الإنكليزية اختصاراً لأسم المفوضية (كعرفٍ دولي) نلحظ شمولها على المميزات السيميائية (القوة، استقامة الخط، توجيه القراءة)، فضلا عن الإبراز الشكلي وبالمقابل خط اسم المفوضية باللغة العربية وبحجم كبير ولون اصفر لتعطي دلالة واضحة مباشرة على الجهة صاحبة الصفحة متناغمة مع دلالات اللون الأصفر (الإشراق والأمل) فتكون رسالة المفوضية واضحة تبعث بالأمان والاطمئنان في نفوس جمهورها بأن كل يوم جديد هي إشراقة حياة جديدة وأملاً جديد ومستقبل مشرق بالحرية والسلام بوجود مؤسسة وطنية تتابع حماية حقوقهم وتعمل على تعزيزها.

وتحيلنا الرموز المنصهرة مع بعضها البعض في علامة المفوضية بأسفل يمين صورة الغلاف دلالات غير متناهية يمكن إدراكها من أوجه مختلفة وفقاً للإطار الدلالي الاجتماعي المتنامي في حدود توافق المرسل والمستقبل حول الرموز المنبثقة من العلامة كونها ذات دلالات مرجعية لها وقعها الخاص لدى الجمهور العراقي، (فهو يتكون من جزأين الأول منه نصب الجندي المستوحى من نصب الحرية، والثاني أغصان الزيتون المستوحاة من علامة هيئة الأمم المتحدة، وقد تم اختيار هذا التصميم من بين مجموعة من التصاميم التي تقدم بها مجموعة من المصممين بناءً على طلب الإدارة العليا للمفوضية) (يوسف، 2022).

أن علامة المفوضية عبارة عن خطاب مركب يجمع بين مجموعة من العلامات والرموز محققاً بذلك طريقة للاتصال والتواصل مع جمهوره منها ما هو ظاهري ومنها ما هو كامن ليمنح الشرعية للمفوضية بوصفها مؤسسة وطنية رسمية وفي الوقت ذاته يعكس الأبعاد التأريخية والسياسية التي مر بها الشعب العراقي في مسيرته السياسية في التحول من العهد الملكي الى العهد الجمهوري دالاً على انتهاء حقبة من الزمن اتسمت بالظلم والاستبداد وسلب الحريات وبداية حقبة جديدة من الحرية والتقدم.

جسد ائتلاف العلامات اللونية (الأزرق والأبيض) والشكلية (الإطار الدائري) تميزاً بصرياً ما بين الشكل الظاهر والعمق الداخلي لشكل الشعار لتوحي بحركة مستمرة دائمة ليس لها نهاية مشيراً الى دورة عمل المفوضية المستمرة على مر الزمن دون توقف لحماية حقوق المواطنين والحفاظ عليها.

اذا اطلقنا العنان للعين لتتحرك بطريقة انسيابية منتظمة يوجهها التصميم الشكلي للعلامة نلحظ صورة جندي وقد انتصب في منتصف الشعار باحتلاله الجزء الأكبر من الواجهة ليوحي للوهلة الأولى بأنه ثابت لكن اذا دققنا في العلاقات الدلالية الناتجة من اتحاد العناصر الشكلية من انتصاب اليدين باستقامة واحدة الى الخلف والأمام مع حركة القدمين بنفس الاتجاه معها، لتوحي باندفاعهما الى الخلف(دحر الماضي بآلامه ومآسيه) بالقوة والقدرة ذاتها في اندفاعها الى الأمام (لبناء حياة افضل) محطم قضبان السجن الممثل بخطوط مستقيمة تحدد فضاءاته الداخلية (تحديد الحريات وتقيدها)، للتأكيد على عزيمة وإصرار الجيش (الظهير الساند للشعب) على دحر الماضي والتقدم للأمام، وبذلك تسهم في ارسال رسالة للجمهور بأن المفوضية هي بمثابة الجندي الذي يمثل الجيش الساند للشعب، والتي يمكن الاعتماد عليها في الدفاع عن حقوقه ورفع الظلم عنه عن طريق تلبية مناشداته، ورفع الشكاوى الى الجهات المختصة ومتابعته تنفيذ القوانين والإجراءات الإدارية وفق الاتفاقات الدولية لحقوق الإنسان والدستور العراقي.

كما تحيلنا أغصان الزيتون وهو رمز عالمي للسلام المتعانقين في الأسفل ويرتفعان الى الأعلى على شكل قوس مفتوح مشكل نصف دائرة تحيط بنصب الجندي (الأغصان تحتضن نصب الجندي) لتعطي دلالة مفادها)إن منح حقوق الإنسان هو صمام للأمان والسلام في الأوطان)، كما جاءت الأنساق اللونية (الأزرق مع الخلفية البيضاء) لتكمل مواصفات الدلالة (القوة، الانسجام، السمو، الاستمرار والتقدم)

وفي السياق ذاته عند حساب أوراق غصني الزيتون تجدها (14) ورقة في كل غصن وهذا عدد متساوي في الطرفين ليفصح تصميم العلامة عن دلالات (الحرية والمساواة والعدالة).

كما خط اسم المفوضية باللغة العربية والكردية دلالة على لغة الدولة الاتحادية الرسمية.

ومن منظور تعدد مستويات الدلالة فإنها تتمثل في:

المستوى الأول:

(الدال): صفحة في الفيس بوك المدلول: المفوضية العليا لحقوق الإنسان

أما في المستوى الثاني:

الدال: المفوضية العليا لحقوق الإنسان المدلول: مؤسسة وطنية مستقلة ذات صلاحيات واسعة بموجب القانون، ومدلول آخر: تعمل على تعزيز وحماية حقوق الإنسان.... مدلول آخر: تعمل على رصد الانتهاكات التي يتعرض لها المواطنين.... مدلول آخر: تتابع قضايا المتضررين لإنصافهم وهكذا تتعدد المدلولات. وفي هذا كله رسالة واضحة على أن أهداف المفوضية تتجسد في هذه الدلالات، ينظر الشكل رقم (2).

شكل (2): يوضّح صورة صفحة المفوضية في الفيس بوك.

1. العنــاصر التعريفيـــة في صفحة المفوضية وهي:

أ. التعريف بمهام المؤسسة:

وفرت إدارة العلاقات العامة في المفوضية على صفحتها الرسمية تعريف بتاريخ تأسيسها وفق القانون العراقي الذي يخولها بتلقي الشكاوى وإجراء التحقيقات الأولية، فضلا عن التعريف بالمهام التي تضطلع بها المفوضية العليا لحقوق الإنسان، مع تسجيل إعداد المتابعين لصفحتها ولاسيما المعجبون.

ب. موقع المفوضية على الشبكة الإنترنت:

اهتمت إدارة العلاقات العامة في المفوضية بوضع مجموعة من العناصر التعريفية في صفحتها تمثلت بالتعريف بالموقع الجغرافي للمركز الوطني الرئيسي للمفوضية في شارع فلسطين قرب وزارة النقل، ليتمكن الجمهور من معرفة موقعها إذا تطلب الأمر ذلك.

ج. تاريخ إنشاء الصفحة:

أشارت المفوضية في صفحتها الرسمية الى تاريخ إنشائها، وتجدر الإشارة الى أن صفحة المفوضية قد وثقت بالعلامة الزرقاء لضمان الوثوق بمضامين صفحتها الرسمية.

2. توفير مجموعة من الخيارات المتنوعة:

حرصت ادارة العلاقات العامة في المفوضية عند تصميم صفحتها على موقع الفيس بوك توفير مجموعة من الخيارات تنوعت ما بين إمكانية البحث في الصفحة حتى يتمكن المستخدم من البحث عن أي موضوع منشور أو صور أو مقاطع فيديو قد نشرت سابقاً وذلك بمجرد كتابة أي كلمة أو اسم موضوع في المكان المخصص للبحث في الصفحة لتظهر كل المواضيع التي شملها الكلمة المذكورة مباشرةً فضلاً عن وجود نافذة للأرشيف عند النقر عليها يمكن للمستخدم من استعراض إمكانية استرجاع أي موضوع وقراءته، كما حددت الموضوعات الأكثر رواجاً وذلك بتمويل هذه الموضوعات لترويجها.

كما تبين النتائج اهتمام ادارة العلاقات العامة في المفوضية بترويج الموضوعات وذلك لتحقيق هدفين:

الهدف الأول: أيصال هذه الموضوعات الى أكبر عدد ممكن من الجمهور

الهدف الثاني: كسب جماهير جديدة لتوسيع القاعدة الجماهيرية لها ومحاولة للحصول على المقبولية لدى فئات جديدة من أفراد المجتمع، هذا ما أجاب به (الاستاذ سرمد البدري) (البدري، 2022)

3.توفير مجموعة من أدوات الاتصال بالمفوضية:

يعتمد استمرار تواصل المفوضية مع جمهورها على توفير أدوات للاتصال والتواصل معها بغية تمكين الجمهور من طرح الآراء حول الموضوعات، والاستفسار وتقديم الشكاوى عن طريقها. وبناءاً عليه فقد وفرت ادارة العلاقات العامة في المفوضية في صفحتها عدة أدوات تسهل التواصل مع جمهورها تمثلت بالبريد الإلكتروني لتسهيل إمكانية ارسال الرسائل الإلكترونية، كما وفرت رابط للموقع الإلكتروني الرسمي للمفوضية حتى يتمكن زوار الصفحة من التحول الى الموقع الرسمي لها، فضلاً عن المحادثة المباشرة والمراسلة، إلا أنها لم توفر أرقام للهواتف الخاصة بها للإتصال المباشر الشخصي ولكن تنوه عن أرقام الهواتف بين الحين والآخر في منشوراتها، فقد ذكرت (في حال أي استفسار. مناشدة.. بلاغ يرجى الاتصال على أرقام الهواتف التالية وخلال أوقات الدوام الرسمي.. هاتف الشكاوى...هاتف الرصد. وهاتف الإعلام).

4. إمكانية تفاعل الجمهور مع الموضوعات المنشورة.

استطاعت ادارة العلاقات العامة في المفوضية من الإفادة من ميزة خيارات التفاعل التي يوفرها موقع الفيس بوك لتمكن الجمهور من التعبير عن آرائه وانطباعاته إزاء الموضوعات المنشورة على صفحتها التي تمثلت بالتعبير بالأعجاب بالموضوع أو استخدام الرموز التعبيرية التي تعطي إيحاءات عاطفية اتجاه الموضوع أو التعليق عليه بنص مكتوب أو بصورة أو ملصقات تعبيرية كما يمكن للمستخدم أن يشارك المنشور مع الأصدقاء أو في مجموعات أو على ملف شخصي لصديق أو إرساله عبر (Messenger) وهذه من الميزات المهمة التي تعطي صدى للمفوضية عن ما يشكله الموضوع من أهمية لدى الجمهور ليعمل على مشاركته مع الآخرين، ناهيك عن انتشار الموضوع الى جمهور آخر مما يزيد من اتساع القاعدة الجماهيرية للمفوضية، وفي ذات السياق أتاحت المفوضية نافذة **(الآراء)** التي تضم استطلاع آراء المواطنين حول صفحة المفوضية وبيان أسباب الموافقة عليها أو رفضها.

5. التقييم

أتاحت إدارة العلاقات العامة في المفوضية في صفحتها الرسمية ميزة التقييم ليتمكن متابعيها من تقييم المحتوى المنشور وإبداء الآراء حوله مع إمكانية اقتراح التعديلات فضلاً عن إمكانية تقييم الصفحة برمتها مثل (هل توصي بصفحة المفوضية).

وهذه ميزة توفر للمفوضية إمكانية معرفة آراء الجمهور بمحتوى منشوراتها (رجع الصدى) لتتمكن من التعديل والتغيير في خططها وبرامجها لإحداث التأثير المنشود من رسائلها الاتصالية.

سادساً- استخدام الوسائط المتعددة

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية تصدر فئة (النص المرفق بالصورة) بالمرتبة الأولى بنسبة (93,1%)، بينما حلت فئة (النص المرفق مع الصورة والها شتاك) بالمرتبة الثانية وبنسبة (3,64%)، وبالمرتبة الثالثة حلت فئة (النص فقط) وبنسبة (1,91%)، وبالمرتبة الرابعة حلت فئة (النص المرفق مع الفيديو) وبنسبة (0,63%)، وبالمرتبة الخامسة حلت فئة (النص المرفق مع الانفوجرافك والها شتاك) وبالتساوي مع فئة (الفيديو المرفق مع الهاشتاغ) وبنسبة (0,27%)، وبالمرتبة السادسة حلت فئة (الفيديو فقط) وبنسبة (0,18%).

وتعطي النتائج دلالة واضحة على تنوع الوسائط التي استخدمتها المفوضية في صفحتها الرسمية للإفادة من جميع المميزات التي يوفرها كل نوع من هذه الوسائط لتسهل إيصال المعلومة لجمهورها.

كما نلاحظ استخدام العلاقات العامة في المفوضية النص المرفق بالصورة في الغالبية العظمى من منشوراتها وهذا يوضح أهمية توظيف الصورة التي استطاعت أن تتخطى حاجز اللغة لتمثل سمة مميزة من مميزات العصر الحالي، فالصورة لغة من لا يقرأ أو يكتب، ناهيك عن خاصية التوثيق للأحداث والأشخاص والمواقع.

كما نلاحظ لجوء العلاقات العامة الى استخدام الصوت والصورة والمتحركة من خلال الفيديو والانفوجرافيك في إعلاناتها التوعوية لضمان وصول المعلومة بسهول ويسر فضلاً عن استخدام الهاشتاغ في الموضوعات المهمة لضمان وصول الموضوع الى أكبر عدد ممكن من الجمهور، كما موضح في الجدول رقم (1).

جدول (1): يوضح الوسائط المتعددة التي وفرتها المفوضية في صفحتها على موقع الفيس بوك

ت	الوسائط المستخدمة	التكرار	النسبة %	المرتبة
.1	النص المرفق مع الصورة	1022	93,1	الأولى
.2	النص المرفق مع الصورة والهاشتاغ	40	3,64	الثانية
.3	النص فقط	21	1,91	الثالثة
.4	النص المرفق مع الفيديو	7	0,63	الرابعة
.5	الفيديو المرفق مع الهاشتاغ	3	0,27	الخامسة
.6	النص المرفق مع الانفوجرافك والهاشتاغ	3	0,27	الخامسة
.7	الفيديو فقط	2	0,18	السادسة
المجموع		**1098**	**100**	

المحور الثاني: عرض وتفسير نتائج تحليل مضامين منشورات المفوضية في صفحتها الرسمية في الفيس بوك.

أولاً: الفئات الرئيسة لموضوعات حقوق الإنسان العامة في منشورات مفوضية حقوق الإنسان في صفحتها على الفيس بوك

أوضحت نتائج الدراسة التحليلية حصول فئة (الحق في الرعاية الصحية) على المرتبة الأولى بنسبة (34,40%) وجاءت فئة (الحق في الرعاية الاجتماعية) بالمرتبة الثانية بنسبة (16,74%) أما فئة (الحق في المشاركة في الحياة العامة) فقد جاءت بالمرتبة الثالثة بنسبة (10,24%) وبعدها جاءت فئة (الحق في الحياة والأمن الشخصي) بالمرتبة الرابعة بنسبة (8,41%) ثم جاءت فئة (الحق في الثقافة والتعليم) بالمرتبة الخامسة بنسبة (6,95%) فيما جاءت فئة (الحق في العمل) بالمرتبة السادسة بنسبة (6,80%) ثم جاءت فئة (الحق في حرية الدين والعقيدة) بالمرتبة السابعة (بنسبة (6,57%) وجاءت فئة (الحق في المشاركة السياسية) بالمرتبة الثامنة بنسبة (4,20%) وفئة (الحق في حرية الرأي والتعبير) بالمرتبة التاسعة بنسبة (3,75%) بينما جاءت فئة (الحقوق الرقمية) بالمرتبة العاشرة بنسبة (0,84%) وفي المرتبة الحادية عشرة جاءت فئة (الحقوق البيئية) بنسبة (0,7%) وبالمرتبة الثانية عشر حلت فئة(الحق في حرية التنقل) بنسبة (0,4).

نستنتج مما سبق: أن المفوضية قد أبدت اهتمامها بتسليط الضوء على موضوع توفير الرعاية الصحية اللازمة للمواطنين في منشوراتها في صفحة الفيس بوك، إلا أنه لم يكن بالمستوى الذي يوازي حجم نشاطاتها الاتصالية في هذا المجال ومايشكله هذا الموضوع من أهمية بالغة خاصة في ظل انتشار فايروس (covid - 19) ، وضرورة توفير متطلبات الوقاية من الإصابة بالمرض، والحد من انتشاره بين المواطنين ومتابعة الإجراءات الحكومية في هذا المجال، فضلاً عن اطلاق حملات التوعية وإقامة الورش والندوات، وذلك سعياً من إدارة العلاقات العامة في تثقيف المواطنين بأهمية الالتزام بالإجراءات الوقائية للحفاظ على حياة المواطنين، فقد ذكرت المفوضية في احدى منشورها بتاريخ 2021/1/10 "تتابع المفوضية حملاتها التثقيفية للتوعية بمخاطر فايروس كورونا بسبب عودة ارتفاع أعداد المصابين وذلك بالتنسيق مع الحكومة المحلية وخلية الأزمة".

ونجد أن المفوضية لم تغفل متابعة الأوضاع المعيشية والخدمية للمواطنين وخاصة العوائل المتعففة وذوي الدخل المحدود في ظل جائحة كورونا، وارتفاع أسعار صرف الدولار مما انعكس على ارتفاع أسعار المواد الغذائية، إذ تهتم العلاقات العامة بفئات الجمهور كافة وتركز على نقل معاناتهم واحتياجاتهم للجهات المعنية لإيجاد المعالجات المناسبة لحلها وهو جزء من مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه جمهورها، فقد ذكرت المفوضية في احدى بياناتها بتاريخ 2021/3/27 (تبدي المفوضية استغرابها عن سكوت وتجاهل الجهات المعنية في الحكومة الزيادة الكبيرة بأسعار المواد الغذائية بشكل غير عقلاني وتأثر طبقة الدخل المحدود بهذا الارتفاع وتطالب الجهات المعنية بوزارة التجارة الإسراع بتزويد المواطنين بالحصة التموينية مع إعطاء العوائل المتعففة حصة إضافية)، ولكن لم يتم التركيز عليه ضمن منشوراتها في صفحة الفيس بوك وفقاً لما أفرزته نتائج تحليل مضامين هذه المنشورات.

كما يلاحظ عدم إيلاء المفوضية موضوعات الحقوق الرقمية والبيئية وحرية التنقل الاهتمام الكافي على الرغم من التجاوزات والانتهاكات التي يشهدها العصر الراهن على حقوق المواطنين سواء في المجال الإلكتروني وابتزازهم أو في المجال البيئي وحرمانهم من حقهم بالعيش في بيئة نظيفة خالية من التلوث وحقهم في توفير المياه الصالحة للشرب أو في مجال التنقل وتقييد حركته بسبب إغلاق الطرق والجسور، كلها من الحقوق (التنموية) التي لها تأثير مباشر على حياة المواطن اليومية وكان من الأجدر بإدارة العلاقات العامة إبراز هذه الموضوعات لإيجاد المعالجات والحلول اللازمة لها. كما موضح في الجدول رقم (2).

جدول (2): الفئات الرئيسة لموضوعات حقوق الإنسان العامة في منشورات مفوضية حقوق الإنسان في صفحتها على الفيسبوك

ت	موضوعات حقوق الإنسان العامة	التكرار	النسبة %	المرتبة
.1	الحق في الرعاية الصحية	450	34,40	الأولى
.2	الحق في الرعاية الاجتماعية	219	16,74	الثانية
.3	حق المشاركة في الحياة العامة	134	10,24	الثالثة
.4	الحق في الحياة والأمن الشخصي	110	8,41	الرابعة
.5	الحق في الثقافة والتعليم	91	6,95	الخامسة
.6	الحق في العمل	89	6,80	السادسة
.7	الحق في حرية الدين والعقيدة	86	6,57	السابعة
.8	الحق في المشاركة السياسية	55	4,20	الثامنة
.9	الحق في حرية الرأي والتعبير	49	3,75	التاسعة
.10	الحقوق الإلكترونية	11	0,84	العاشرة
.11	الحقوق البيئية	9	0,7	الحادية عشر
.12	الحق في حرية التنقل	5	0,4	الثانية عشر
	المجموع	**1308**	**%100**	

ثانياً: موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة:

بينت نتائج الدراسة التحليلية حصول فئة (حقوق الموقوفين والمودعين في السجون) على المرتبة الأولى بنسبة (61,32%) وحصول فئة (حماية حقوق الطفل) على المرتبة الثانية بنسبة (15%) وحصلت فئة (حقوق المرأة) على المرتبة الثالثة بنسبة (14,34%) تلتها فئة (حقوق الأقليات) بالمرتبة الرابعة بنسبة (9,34%).

توضح النتائج اهتمام المفوضية على متابعة موضوع حقوق الموقوفين والنزلاء في السجون وفقاً للاتفاقيات الدولية لمناهضة التعذيب، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/2/17 "تواصل المفوضية جهودها عن طريق إقامة الورش

والدورات التدريبية لمنتسبي الأجهزة الأمنية لتعريف بالاتفاقيات والمواثيق الدولية الإنسانية وبالخصوص منها الاتفاقية الدولية لمناهضة التعذيب كذلك تعزيز الوعي بخطورة انتزاع الاعترافات بالقوة أو تحت أي ظرف لا إنساني وأهمية اعتماد الأساليب العلمية التي تتوافق مع التشريعات القانونية الإنسانية الدولية والوطنية".

في حين لم تعطِ المفوضية الاهتمام الكافي لموضوعات حقوق الطفل والمرأة والأقليات، الأمر الذي يستدعي زيادة نشاطات العلاقات العامة التثقيفية للعمل على غرس الأفكار والمفاهيم الإيجابية لدى أفراد المجتمع حول أهمية حصول هذه الفئات على حقوقها، كونها تشكل ركيزة من ركائز استقرار المجتمع، وذلك عن طريق الدورات والورش والندوات للتعريف بالاتفاقيات والمواثيق الدولية الخاصة بحماية المرأة والطفل ومناهضة التمييز على أساس العرق والدين والمذهب، والتركيز على المطالبة بتشريع القوانين التي تحمي هذه الفئات، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/1/20 "تضمنت الورشة التعريف بمبادئ حقوق الإنسان وموضوع العنف الأسرى والآليات والسبل لتعزيز مبادئ حقوق الإنسان وفق الاتفاقيات الخاصة بالمرأة واتفاقية الطفل"، ينظر الجدول رقم (3).

جدول (3): يوضح موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة في منشورات المفوضية العليا لحقوق الإنسان

ت	موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة	التكرار	النسبة %	المرتبة
.1	حقوق الموقوفين والمودعين في السجون	466	61,32	الأولى
.2	حماية حقوق الطفل	114	15	الثانية
.3	حقوق المرأة	109	14,34	الثالثة
.4	حقوق الأقليات	71	9,34	الرابعة
المجموع		**760**	**100**	

ثالثاً: الفئات الرئيسة لموضوعات السلم المجتمعي.

إن استقرار المجتمع مرهون بسلامة واستقرار العلاقات الداخلية بين أفراده، فكلما كانت هذه العلاقات مستقرة كلما زاد التماسك الاجتماعي بين أفراده ليولد حالة من الانسجام والوئام فيما بينهم، وللحفاظ على هذه الحالة من السلام يتحتم إشاعة ثقافة احترام حقوق الآخرين والتسامح معهم، لذلك **تسعى المفوضية في اتجاهين** لإحلال السلم المجتمعي **الأول منها**: إشاعة مفاهيم السلم المجتمعي عن طريق نشاطاتها الاتصالية التي تعمل على غرس ثقافة السلام ومناهضة الأفكار المتطرفة والسلوك العنيف. **أما الثاني**: فيكون عن طريق رصد وتوثيق الانتهاكات التي يتعرض لها المواطنين وتقديمها للجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية والإدارية بحق المتجاوزين مع متابعة إنصاف ضحايا الإرهاب وتعويضهم في محاولة لجبر الضرر، وقد أسفرت نتائج تحليل مضامين منشورات المفوضية للفئات الرئيسة للسلم المجتمعي عن تقدم فئة (مناهضة التطرف والسلوك العنيف) المرتبة الأولى بنسبة (33,96%) وأحرزت فئة المهجرين والمهاجرين المرتبة الثانية بنسبة (27,47%) أما فئة (العدالة الانتقالية) فقد

أحرزت المرتبة الثالثة بنسبة (18,94%) بينما أحرزت فئة (مكافحة الإرهاب) المرتبة الرابعة بنسبة (18,09%) وتلتها بالمرتبة الخامسة فئة (النزاع العشائري) بنسبة (1,54%).

ونستنبط من النتائج الواردة أنفاً: إن نسب تمثيل فئات السلم المجتمعي في منشورات المفوضية كانت قليلة جداً قياساً بأهمية الموضوع، وعلى الرغم من سعيها الى توعية أبناء المجتمع عن طريق برامجها التدريبية الى تأهيل أفراد المجتمع وتشجيعهم بالإشتراك بعمل ميداني تطوعي لخدمة المجتمع وغرس شعور المسؤولية اتجاه المستقبل، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/1/17 " أطلقت المفوضية بالشراكة مع الفريق الدولي للسلم المجتمعي ومركز إيلاف والشباب والرياضة مشروع (تعايش) الذي يهدف الى مناهضة التطرف وتعزيز ثقافة التسامح والسلام والتعايش السلمي لدى الشباب العراقي".

وفي ضوء تلك المعطيات تؤكد الباحثة على ضرورة نهوض إدارة العلاقات العامة بمسؤوليتها في إطار تحقيق مصلحة الجمهور والمؤسسة وإلى تكثيف جهودها في إعداد خطط تنموية تُترجم الى نشاطات متنوعة تسلط الضوء فيها على أهمية إشاعة ثقافة السلم المجتمعي، فضلاً عن الاهتمام بتزويد الجمهور بالمعلومات كافة الخاصة بهذه النشاطات، كونه الهدف الأسمى الذي تنشده جميع المجتمعات، وأي خرق أو مساس بشروطه ومحدداته يعني كانت الأمن والأمان والاستقرار في البلاد، **كما نلاحظ أيضاً:** تقدم فئة (مناهضة التطرف والسلوك العنيف)، في جدول اهتمامات المفوضية لما يشكل هذا الموضوع من خطورة على المجتمع وما يسببه انتشارها من دمار نفسي ومادي، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/3/18 " المفوضية تطالب الحكومة والمجتمع الدولي بتكثيف الجهود لإعمار مدينة الموصل وإنصاف ذوي الشهداء وتعويضهم عما لحق بهم وبممتلكاتهم من تدمير، وجبر الضرر وتحقيق العدالة الاجتماعية بما يعزز التعايش السلمي والمجتمعي".

فيما كانت نسب تمثيل الموضوعات الخاصة بالنزاع العشائري قليلة جداً في منشورات المفوضية على الرغم من سعيها الى التعاون مع المؤسسات الخاصة بشؤون العشائر في المحافظات لوضع آليات تعمل على أنهاء النزاعات العشائرية التي تهدد السلم المجتمعي، عن طريق التنسيق مع رؤساء العشائر، والمشاركة كوسيط في المؤتمرات والندوات التي تدعوا الى حل المشكلات التي تواجههم بواسطة مجالس للتفاوض السلمي، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/1/23 "إن للعشيرة مكانتها ودورها التنموي في احتضان أبناء المجتمع وحل النزاعات بطرق الحوار والتسوية الودية، والتخلص من النزاعات والصراعات التي أدت الى انتهاك الحقوق".

إن العلاقات العامة تحتاج الى تسليط الضوء على نشاطات المفوضية في هذا المجال لإعلام الجمهور بأهمية هذا الموضوع والذي أضحى من الظواهر الخطيرة التي تهدد المنظومة الثقافية للمجتمع العراقي، ويضعف أواصر التماسك الاجتماعي، فمن الضروري التثقيف باتجاه أهمية لغة الحوار والتسامح في حل المشكلات والنزاعات بين أفراد المجتمع، كما موضح في الجدول رقم (4)

جدول (4): يوضح الفئات الرئيسة لموضوعات السلم المجتمعي

ت	موضوعات السلم المجتمعي	التكرار	النسبة %	المرتبة
.1	مناهضة التطرف والسلوك العنيف	199	33,96	الأولى
.2	المهجرين والمهاجرين	161	27,47	الثانية
.3	العدالة الانتقالية	111	18,94	الثالثة
.4	مكافحة الإرهاب	106	18,09	الرابعة
.5	النزاع العشائري	9	1,54	الخامسة
	المجموع	**586**	**100**	

رابعاً: النشاطات الاتصالية للمفوضية العليا لحقوق الإنسان

توضح نتائج الدراسة التحليلية تقدم نشاط (الزيارات الميدانية) بالمرتبة الأولى بنسبة (28,04%) أما نشاط (استقبال المناشدات والشكاوى) فقد جاء بالمرتبة الثانية بنسبة (21,28%) وجاء نشاط (الورش التدريبية) بالمرتبة الثالثة بنسبة (16,8%) وجاء نشاط (اللقاءات) بالمرتبة الرابعة (11,46%)، وجاء نشاط (البيانات الصحفية) بالمرتبة الخامسة بنسبة (4,41%)، وأعقبها نشاط (الاجتماعات) بالمرتبة السادسة بنسبة (3,07%)، ثم جاء نشاط (المناسبات والأعياد) بالمرتبة السابعة بنسبة (2,78%)، أما نشاط (الإعلان) فقد جاء بالمرتبة الثامنة بنسبة (2,49%)، وتلاها نشاط (الندوات) بالمرتبة التاسعة بنسبة (2,28%)، ثم بعدها جاء نشاط (الدورات التدريبية) بالمرتبة العاشرة بنسبة (1,71%)، وبالمرتبة الحادي عشر جاء نشاط (التصريحات الصحفية) بنسبة (1,42%)، وبالمرتبة الثانية عشرة جاء نشاط (الجلسات الحوارية) بنسبة (1,35%) وبالمرتبة الثالثة عشر جاء نشاط (المؤتمرات) بنسبة (0,71%)، وبالمرتبة الخامسة عشر جاء نشاط (البرامج التدريبية) بنسبة (0,36)، وبالمرتبة السادسة عشر جاء نشاط (استطلاع آراء الجمهور) بنسبة (0,21%).

أوضحت النتائج تنوع النشاطات الإتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في المفوضية التي تركزت على الزيارات الميدانية بالدرجة الأساس وذلك لمراقبة ومتابعة الأحداث عن كثب، وجمع المعلومات والبيانات عن واقع أداء المؤسسات الحكومية في مجال حقوق الإنسان والسلم المجتمعي، والتعرف على المشكلات التي تواجه المواطنين وتوثيقها في تقارير تقدم الى الجهات المعنية التشريعية لإصدار التشريعات اللازمة لوضع المعالجات لهذه المشكلات فضلاً عن توثيق الإنتهاكات التي يتعرض إليها أفراد المجتمع، فقد ذكرت في منشورها بتاريخ2021/6/2 (اجرى مكتب المفوضية من خلال فرقة الرصدية زيارة الى مركز شرطة الملعب ومركز شرطة العطانة في قضاء الرمادي وذلك لمتابعة الأوضاع الإنسانية والقانونية للموقوفين وتم تأشير أهم الإجراءات المتبعة من قبل مراكز الشرطة لمواجهة خطر الإصابة بالفايروس (covid-19) وآليات التعقيم والتعفير للقاعات وحملات التوعية للسجناء لحمايتهم من خطر الإصابة بالفايروس). وهذه نتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة الكعبي من حيث اعتماد المفوضية على نشاط الزيارات الميدانية بالدرجة الأساس.

كما تبّين في النتائج: اهتمام ومتابعة إدارة العلاقات العامة في المفوضية باستقبال الشكاوى والمناشدات حول الإنتهاكات السابقة واللاحقة لنفاذ القانون وفق قانونها، حيث يكون دور المفوضية في تلقي الشكاوى والتحقيق فيها كضمان إضافي وساند لدور السلطة القضائية وليس بديلاً عنها، إذ تتمتع المفوضية كمؤسسة وطنية بصلاحيات واسعة تمكنها من متابعة الإجراءات الإدارية والقضائية الخاصة بشؤون حقوق الإنسان بسرعة ومرونة مع الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بمقدم الشكوى وبذلك تعطي الأمان والطمأنينة للمواطنين من أصحاب الشكاوى بأن شكواهم ستكون موضع اهتمام وستتخذ الإجراءات اللازمة بشأنها، وبذلك تعزز إدارة العلاقات العامة الثقة مع جمهورها.

كما أن هناك اهتمام إدارة العلاقات العامة في المفوضية بالورش التدريبية كأحد النشاطات الإتصالية، وذلك لغرس مفاهيم حقوق الإنسان لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية الذين هم على تماس مباشر مع المواطنين فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2020/12/9 " تواصل المفوضية إقامة الدورات والورش للتأكيد على ضرورة مراعاة الجوانب الإنسانية خلال التعامل وتقديم الخدمات للمواطنين في المؤسسات الحكومية"، فضلاً عن الأجهزة الأمنية الذين هم بحاجة الى تعميق ثقافة التعامل الإنساني مع المواطنين والتأكيد على عدم التمييز بينهم على أساس انتماءاتهم القومية والدينية والمذهبية.

تبيّن نتائج تحليل مضامين المنشورات عدم إيلاء إدارة العلاقات العامة في المفوضية الاهتمام الكافي لاستطلاع آراء الجمهور حول الموضوعات المهمة إذ تمخضت مدة البحث وهي عام كامل عن إجراء المفوضية ثلاث استطلاعات فقط تمثلت بـ:

1. (استبيان حول الخدمات الصحية والطبية المقدمة في المستشفيات العراقية حسب معايير الحق في الصحة)
2. (مكتب المفوضية يشارك في ورشة إطلاق الاستبيان الخاص بتنفيذ القرار الأممي 1325 بالتعاون مع مركز حقوق المرأة بالسماوة بدعم من هيئة الأمم المتحدة)
3. (استبيان حول السلم المجتمعي)

مع العلم أن هذه المدة تضمنت حدوث موجة من الأزمات المتوالية الأمنية والاقتصادية والصحية وهو ما يؤشر ضعف في مستويات الأداء الحكومي

وبناءً عليه ترى **(الباحثة)** كان من الأحرى بالمفوضية تكثيف عمليات البحث العلمي وإجراء استطلاع لآراء الجمهور حول الأداء الحكومي لما لها من دور مهم بوصفها أداة منهجية علمية فضلاً عن كونها احدى أهم الأساليب العلمية لممارسة العلاقات العامة التي تمكن من جمع المعلومات والإحصائيات عن موضوع المراد بحثه لتتمكن من تشخيص مواطن الضعف والعمل على معالجتها، ينظر الجدول رقم (5).

جدول (5): يوضح النشاطات الاتصالية للمفوضية العليا لحقوق الإنسان

ت	النشاط	التكرار	النسبة	المرتبة
.1	الزيارات الميدانية	394	28,04	الأولى
.2	استقبال المناشدات والشكاوى	299	21,28	الثانية
.3	الورش التدريبية	236	16,8	الثالثة
.4	اللقاءات	161	11,46	الرابعة
.5	بيانات صحفية	62	4,41	الخامسة
.6	الاجتماعات	52	3,7	السادسة
.7	المناسبات والأعياد	39	2,78	السابعة
.8	إعلان	35	2,49	الثامنة
.9	الندوات	32	2,28	التاسعة
.10	دورة تدريبية	24	1,71	العاشرة
.11	تصريحات صحفية	20	1,42	الحادية عشر
.12	جلسات الحوارية	19	1,35	الثانية عشر
.13	المؤتمرات	14	1	الثالثة عشر
.14	حملات توعية	10	0,71	الرابعة عشر
.15	برامج تدريبية	5	0,36	الخامسة عشر
.16	استطلاع آراء الجمهور	3	0,21	السادسة عشر
المجموع		**1405**	**100**	

خامساً: توظيف الاستراتيجيات الاتصالية في نشر ثقافة حقوق الإنسان والسلم المجتمعي.

لإدامة التواصل بين المفوضية وجمهورها تسعى إدارة العلاقات العامة الى توظيف مجموعة من الاستراتيجيات الإتصالية والتي كشفت نتائج البحث في شقه التحليلي عن توظيف المفوضية مجموعة من الاستراتيجيات الإتصالية (كاستراتيجية الإعلام) في موضوعاتها لإيصال المعلومات والبيانات بكل وضوح وشفافية لجمهورها وفقاً لحق الحصول على المعلومة، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 102020/20" أهمية توزيع المنشورات التعريفية الخاصة بعمل المفوضية وأهدافها ومهامها"، وبالمقابل تقوم المفوضية بتطبيق (استراتيجية الحوار) من خلال الاستماع والإصغاء لجمهورها لتتمكن من معرفة إحتياجاته ومشكلاته وإيصالها الى السلطات المعنية ومتابعتها لإيجاد الحلول والمعالجات وبالمحصلة النهائية تكون قد طبقت (استراتيجية بناء العلاقات) عن طريق مد جسور الثقة والتواصل مع جمهورها. فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/1/11 " تتابع المفوضية مناشدة لمواطن تتضمن تسهل إجراءات سفر طفلته المريضة الى خارج البلاد... وتم إكمال كافة الموافقات الأصولية لسفرها بجهود كادر المفوضية العليا لحقوق الإنسان".

وقد وظفت (إستراتيجية الإعلام) في الموضوعات التي تضمنت موضوعات حقوق الإنسان العامة وحققت نسبة (49,35%)، فيما حققت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة، نسبة (28,6%)، وحققت في موضوعات السلم المجتمعي، نسبة(22,1%)،أما (استراتيجية بناء العلاقات) فقد وظفت في موضوعات حقوق الإنسان العامة وحققت نسبة(51%)، وحققت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة نسبة(19,45)، في حين حققت في موضوعات السلم المجتمعي نسبة (29,6%)، بينما وظفت (استراتيجية الحوار) في موضوعات حقوق الإنسان العامة وحققت نسبة (48,9%)، كما وظفت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة محققة نسبة (32,5%)، وقد تم توظيفها في موضوعات السلم المجتمعي وحققت نسبة (18,6%)، فضلاً عن توظيف (استراتيجية المسؤولية الاجتماعية) في موضوعات حقوق الإنسان العامة وحققت نسبة (31,2%)، وقد وظفت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة محققة نسبة (50%)، فيما وظفت في موضوعات السلم المجتمعي وحققت نسبة (18,8%).

ونستنتج مما سبق أن إدارة العلاقات العامة في المفوضية وظفت (استراتيجية الإعلام) واستراتيجية (بناء العلاقات) في موضوع (الحق في الرعاية الصحية)، التي تندرج ضمن فئات حقوق الإنسان العامة، ويعود ذلك الى تزامن الأزمة الصحية العالمية جائحة (ك (covid-19) حيث تسعى العلاقات العامة الى تعريف الجمهور بماهية المرض وطرق العدوى والإصابة وكيفية الوقاية عن طريق الإعلانات والحملات التثقيفية ...الخ، فضلاً عن تعريف الجمهور بمتابعة المفوضية لتطبيق الإجراءات الوقائية في الدوائر ومؤسسات الدولة كافة لاسيما السجون والمدارس بسبب الاكتظاظ الموجود فيها، فالاهتمام بالرعاية الصحية جانب من مسؤولية المفوضية اتجاه جمهورها، وينبغي متابعتها عن طريق نشر المفاهيم الصحية والسلوكيات السليمة مع مراقبة ومتابعة الإدارات في المؤسسات لتطبيق الإجراءات الوقائية الصحية للحفاظ على سلامة الموطنين، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ2020/12/23 " زارت المفوضية عدد من المدارس المحافظة لنشر الوعي الصحي وكيفية الوقاية من فايروس(covid-19).. كما اطلعت على مدى التزام إدارات المدارس بتوصيات خلية الأزمة، مؤكدين على ضرورة الالتزام بلبس الكمامة أثناء فترة الدوام حفاظاً على سلامتهم".

أما بشأن توظيف (استراتيجية الحوار) في منشورات المفوضية فقد أوضحت النتائج أنها وظّفتها وبشكل مركز في موضوعات (حق المشاركة في الحياة العامة)، الذي يندرج ضمن فئات حقوق الإنسان العامة، وذلك لما يتضمن هذا الموضوع من حقوق مثل الحق في التظاهر والتجمع السلمي، إذ رافقت هذه المدة الدراسية مجموعة من التظاهرات ذات المطالب الحقة في مجالات الحياة كافة (كتوفير فرص العمل، غلاء المعيشة، ارتفاع سعر الصرف، نقص الخدمات، تحويل العقود والمحاضرين المجانيين، وتآخر رواتب المتقاعدين والموظفين)، وقد رصدت المفوضية ساحات التظاهرات للإتصال

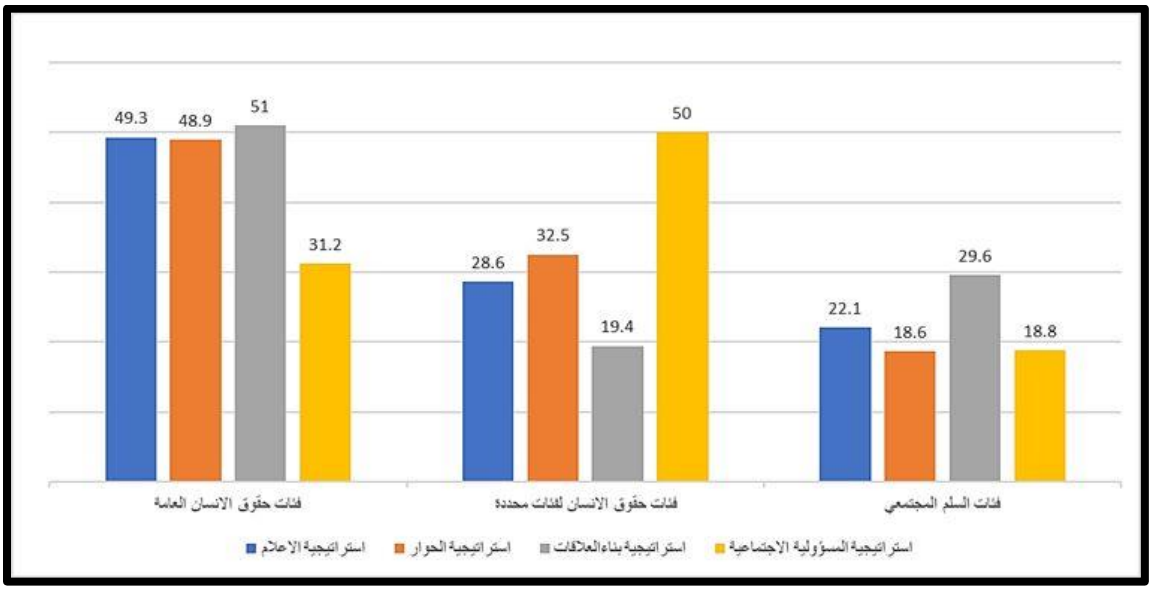
والتواصل مع جمهورها بشكل مباشر والإستماع الى مطالب المتظاهرين وتوثيقها لمتابعتها مع الجهات الحكومية، فضلاً عن رصد سلمية التظاهرات وعدم تعرض المتظاهرين للعنف من الأجهزة الأمنية، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/3/18 " المفوضية ترصد تظاهرة لموظفي العقود والأجور المتظاهرين ببغداد... وأشر فريق المفوضية أهم مطالب المتظاهرين المتضمنة صرف مستحقاتهم المالية المتآخرة منذ احد عشر شهراً بسبب عدم توفر التحصيصات المالية وعدم إقرار الموازنة... وهم من الخريجين ويعانون ظروفاً معيشية قاسية".

فيما جاء تطبيق إدارة العلاقات العامة في المفوضية ضعيفاً (لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية)، إذ تتابع المفوضية الأحوال المعيشية للعوائل المتعففة، وتبادر بمساعدتهم، كما تعمل على متابعة رعاية ذوي الإعاقة والأيتام وكبار السن، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2021/2/17 " المفوضية تتفقد العوائل المتعففة...وتطلع على الأوضاع المعيشية والإنسانية لهم وتعمل على تقديم الدعم المادي والمعنوي لهذه العوائل".

وقد أوعز ذلك الى (قلة التخصيصات المالية حسب تعليمات وزارة المالية لعام (2021) نظراً للازمة المالية التي تمر بها البلاد في هذا العام، مما أثر سلباً على نشاطات المفوضية من ناحية تقديم الرعاية والمساعدات الإنسانية للمواطنين المستحقين من أبناء الشعب) (البدري، 2022)، كما موضح في الجدول رقم (6).

جدول (6): يوضّح توظيف الاستراتيجيات الإتصالية في نشر موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

ت	الاستراتيجيات الاتصالية	استراتيجية الإعلام		استراتيجية بناء العلاقات		استراتيجية الحوار		استراتيجيةالمسؤولية الاجتماعية		المجموع
	فئات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
.1	فئات حقوق الإنسان العامة	1308	49,3	641	51	509	48,9	35	31,2	2493
.2	فئات حقوق الإنسان لفئات محددة	760	28,6	244	19,4	337	32,5	56	50	1397
.3	فئات السلم المجتمعي	586	22,1	371	29,6	193	18,6	21	18,8	1171
المجموع		2654	100	1256	1256	1039	100	112	100	
5061										



شكل (3): يوضّح توظيف الاستراتيجيات الإتصالية في مضامين حقوق الإنسان والسلم المجتمعي.

سادساً: توظيف الاستمالات الإقناعية في موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

ورد في النتائج توظيف إدارة العلاقات العامة في المفوضية مجموعة من (الاستمالات الإقناعية) ضمن موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي بهدف إقناع جمهورها بالمضامين المنشورة في صفحتها في الفيس بوك والتي تمثلت (الاستمالات المنطقية) و (الاستمالات التخويفية) و(الاستمالات العاطفية).

وجاء تنوع الاستمالات الإقناعية التي وظّفتها إدارة العلاقات العامة في منشوراتها تبعاً لخاصية تأثير كل واحدة من هذه الاستمالات في الإقناع فمنها ما يخاطب المنطق والعقل لتحقق استجابة بواسطة الإحصاءات وسرد الأحداث الواقعية، ومنها: ما يخاطب المشاعر كتوظيف دلالات الألفاظ مثل: (الإرهابية، التكفيرية التخريبية، أبشع المجازر، الأمثل، الأفضل) أو معاني التوكيد كاستخدام (تؤكد، تشدد، عينها ونفسها)، ومنها ما يثير حالات الخوف والقلق باستخدام (التحذير والتهديد بالخطر).

وكشفت النتائج بشأن مجالات تطبيق **(الاستمالات المنطقية)**، فقد جاءت في موضوعات حقوق الإنسان العامة بنسبة بلغت (52,20%)، وحققت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة نسبة (26,33%)، فيما حققت في موضوعات السلم المجتمعي نسبة (21,47%).

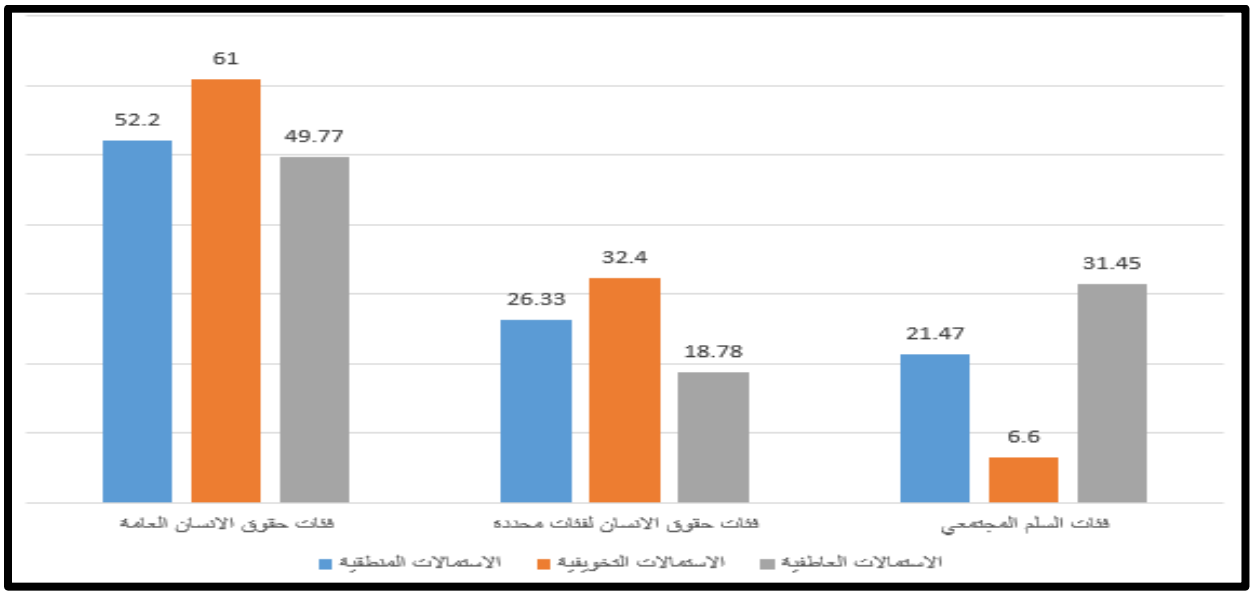
وبخصوص توظيف **(الاستمالات التخويفية)** في موضوعات حقوق الإنسان العامة، فقد حققت نسبة (61%)، وحققت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة نسبة (32,4%)، بينما حققت في موضوعات السلم المجتمعي نسبة (6,6%)، في حين وظفت **(الاستمالات العاطفية)** في موضوعات حقوق الإنسان العامة محققة نسبة (49,77%)، وجاءت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة بنسبة بلغت (18,78%)، إلا أن توظيفها في موضوعات السلم المجتمعي حقق نسبة (31,45%).

يتضح مما ورد في النتائج تركيز إدارة العلاقات العامة في المفوضية على استخدام (الاستمالات المنطقية) و(الاستمالات العاطفية) في موضوع (الحق في المشاركة في الحياة العامة) الذي يندرج ضمن فئات حقوق الإنسان العامة أذ يتضمن هذا الموضوع (الحق في التظاهر السلمي)، الأمر الذي يستدعي إسناد الموضوع بالأرقام والإحصاءات حول أعداد الشهداء والجرحى، فضلاً عن الاستشهاد بالأحداث الواقعية، فقد ذكرت في منشورها بتاريخ 2021/1/9 " فقد بلغ عدد الإصابات (43) من المتظاهرين والقوات الأمنية، تلتها حملة اعتقالات قامت بها القوات الأمنية ضد الناشطين ومتظاهرين إذ تم اعتقال (30) متظاهر بينهم صحفي"، كما تم تطبيق (الاستمالات العاطفية) عن طريق توظيف معاني التوكيد فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2020/12/7 " مفوضية حقوق لإنسان ترفض الإجراءات الحكومية والأمنية التعسفية في التعامل مع الوقفات الاحتجاجية المطالبة بالحقوق الدستورية والقانونية لمواطنين".

ويلاحظ أيضاً أن إدارة العلاقات العامة وظفت (الاستمالات التخويفية) في موضوع (حقوق المهجرين والمهاجرين) الذي يندرج ضمن موضوعات السلم المجتمعي، ويعود ذلك الى استخدام العلاقات العامة هذه الاستمالة لإثارة مشاعر الخوف من انتشار الأمراض بين العوائل المهجرة لتحقق استجابة سريعة من الجهات الحكومية في اتخاذ إجراءاتها حول الموضوع، فقد ذكرت في منشورها بتاريخ 2021/1/17" التخوف من انتشار الأمراض الوبائية بين ساكني مخيمات النزوح، مما يتطلب جهوداً اكثر من الجهات الحكومية والمنظمات الدولية القائمة على هذه المخيمات"، كما في الجدول رقم (7).

جدول (7): يوضح توظيف الاستمالات الإقناعية في محاور موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

ت	الاستمالات الإقناعية	الاستمالات المنطقية		الاستمالات العاطفية		الاستمالات التخويفية	
	محاور فئات حقوق الإنسان	ك	%	ك	%	ك	%
.1	فئات حقوق الإنسان العامة	890	52,20	220	49,77	305	61
.2	فئات حقوق الإنسان لفئات محددة	449	26,33	83	18,78	162	32,4
.3	فئات السلم المجتمعي	366	21,47	139	31,45	**33**	**66**
	المجموع	1705	100	442	100	500	100
	المجموع الكلي	**2647**					
	النسبة الكلية	%64,41		%16,69		%18,88	



شكل (4): يوضّح توظيف الاستمالات الإقناعية في مضامين حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

سابعاً: توظيف الحجج الإقناعية في موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

توظف إدارة العلاقات العامة في المفوضية مجموعة من الحجج الإقناعية في موضوعاتها المنشورة في صفحتها في الفيس بوك، لتدعيم مضامين موضوعاتها لدى جمهورها، محققة بذلك استجابة قوية لرسائلها الاتصالية، فقد استخدمت الاقتداء والمثل العليا، والالتزام بالقواعد والقوانين والمعاهدات الدولية والاستفادة من التجارب الناجحة التي خاضتها الدول الأخرى، مما يجعل عملية الإقناع أسهل وأيسر عند توظيف (حجة القدوة) وفي بعض الحالات لجأت الى إيضاح الأسباب والمبررات بتوظيف (الحجة السببية)، وفي حالات أخرى استخدمت السرد التاريخي، لكسب قناعة الجمهور لموضوعات نشاطاتها عن طريق توظيف (الحجة التاريخية).

وقد وظفت **(حجة القدوة)** في جميع موضوعات حقوق الإنسان العامة وحققت نسبة (49,8%) بينما حققت نسبة (48,1%) في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة، وكانت نسبتها في موضوعات السلم المجتمعي بلغت (2,1%).

وبخصوص توظيف (الحجة السببية) في موضوعات حقوق الإنسان العامة فقد حققت نسبة (71,9%)، كما أنها وظفت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة وحققت نسبة (14,9%) فيما حققت في موضوعات السلم المجتمعي نسبة بلغت (13,2%).

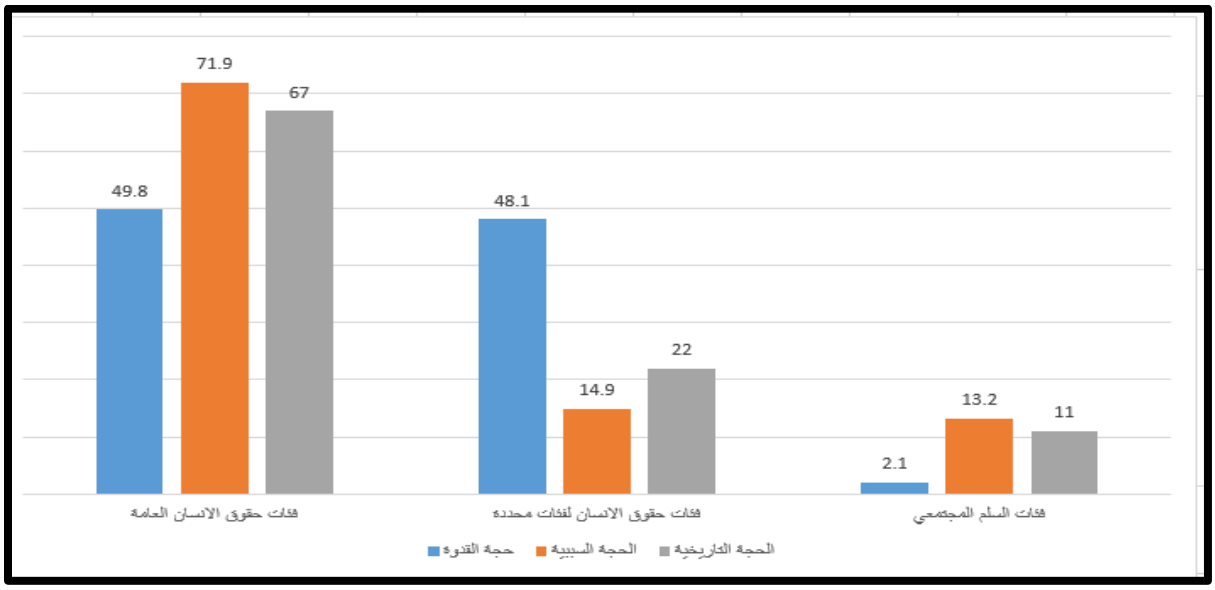
وبشأن (الحجة التاريخية) فقد وظفت في موضوعات حقوق الإنسان العامة وحصلت على نسبة (67%)، في حين حققت في موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة نسبة (22%)، كما أنها وظفت في موضوعات السلم المجتمعي محققة نسبة (11%).

توصلت النتائج الى تركيز إدارة العلاقات العامة في المفوضية على استخدام (الحجج الإقناعية) في موضوعات (الحق في الرعاية الصحية) الذي ينضوي ضمن موضوعات حقوق الإنسان العامة بشكل كبير الذي أحرزت فيه (الحجة السببية) أعلى نسبة في موضوع؛ وذلك لأهمية التعريف بالمشكلات الصحية وأسبابها ومحاولة إيجاد الحلول والمعالجات لها وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ (أن عدم التزام المواطن بمتطلبات الوقاية وضعف الوعي الصحي لديه وإصراره على عدم أخذا للقاح فاقم هذه الحال)، كما ركزت إدارة العلاقات العامة على استخدام (حجة القدوة) في موضوع (حقوق الموقوفين والمودعين في السجون) الذي يندرج ضمن قائمة موضوعات حقوق الإنسان لفئات محددة، إذ تعمد المفوضية الى التعريف بالاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي توضح سلوك رجال إنفاذ القانون والأجهزة الأمنية في السجون ومرافق الاحتجاز، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2020/11/9 " ضرورة الالتزام بقواعد السلوك والاتفاقيات الدولية الخاصة برعاية شؤون الأحداث الجانحين".

ويُلاحظ أيضاً أن نسب تمثيل (الحجة التاريخية) قليلة في منشورات المفوضية على الرغم من أهميتها في تدعيم الموضوعات بالمعلومات التاريخية التي توضح أهمية الحدث وعمقه التاريخي، مما يسهل عملية إقناع الجمهور بالموضوع المطروح، وليتمكن من تقدير قيمة وحجم الأحداث وإرثه الحضاري، فقد ذكرت المفوضية في منشورها بتاريخ 2020/9/20 " إعادة فتح شارع النجفي الثقافي كونه من أشهر شوارع مدينة الموصل في بيع الكتب والقرطاسية ويُعد من الشوارع التراثية المميزة ويرجع تأريخ تأسسه الى عام 1913"، ينظر الجدول رقم (8)

جدول (8): يوضح توزيع الحجج الإقناعية مع محاور موضوعات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي

ت	الحجج الإقناعية	الحجة السببية		حجة القدوة		الحجة التاريخية	
	محاور فئات حقوق الإنسان والسلم المجتمعي	ك	%	ك	%	ك	%
.1	فئات حقوق الإنسان العامة	283	71,9	264	49,8	6	67
.2	فئات حقوق الإنسان لفئات محددة	59	14,9	255	48,1	2	22
.3	فئات السلم المجتمعي	52	13,2	11	2,1	1	11
المجموع		394	100	530	100	9	100
المجموع الكلي		**933**					
النسبة الكلية		%42,2		%56,8		%0,9	



شكل (5): يوضّح توظيف الحجج الإقناعية في مضامين حقوق الإنسان والسلم المجتمعي.

الاستنتاجات:

1- الاتساع والشمولية هي السمة البارزة للنشاطات الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في مجال حماية وتعزيز حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، وهذا ناتج من دورها المحوري والأساسي ومسؤوليتها في حماية وتعزيز حقوق الإنسان لجمهورها من أبناء المجتمع العراقي.

2- غلبة الجانب الميداني للنشاطات الاتصالية المباشرة للمفوضية الى حد كبير، وذلك ناتج عن مهامها الأساسية في حماية حقوق المواطنين، الأمر الذي يتطلب متابعة الأحداث عن كثب والتقصي عن احتياجاتهم والاستماع لشكواهم، ورصد الانتهاكات لحقوقهم وتوثيقها، لإحالتها إلى الجهات العليا المختصة ليتم متابعتها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

3- سعي المفوضية الجاد لمتابعة ورصد المناشدات والشكاوى الخاصة بالمواطنين الذين تعرضوا لانتهاكات في حقوقهم، عن طريق توظيف العلاقات العامة الإتصال الحواري المباشر للاستماع للشكاوى أثناء مراجعة المركز الرئيسي للمفوضية في بغداد أو مراجعة مكاتبها في المحافظات، أو غير المباشر عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام، ليتم توثيقها وإحالتها إلى الجهات المعنية ومتابعة الإجراءات الخاصة بها.

4- تتبع العلاقات العامة في المفوضية سياسة ترتيب الأولويات في التعامل مع الأزمات، فقد تركز اهتمام المفوضية على موضوعات حقوق الإنسان بالرعاية الصحية والاجتماعية للمواطنين أثناء تعرض البلاد للأزمات الصحية والمالية مقارنةً بالحقوق الأخرى.

5- تركزت الاستراتيجيات الاتصالية التي توظفها العلاقات العامة في نشاطاتها بأربع استراتيجيات اتصالية تنوعت بين استراتيجية الإعلام واستراتيجية بناء العلاقات، واستراتيجية الحوار، واستراتيجية المسؤولة الاجتماعية.

6- اعتماد إدارة العلاقات العامة على توظيف مجموعة من الاستمالات الإقناعية وذلك لإقناع الجمهور بمضامين نشاطاتها الاتصالية الذي ركزت فيه على الاستمالات المنطقية لحاجة الجمهور الى معرفة الأحداث الموثقة بالأدلة والبيانات والإحصاءات، فضلا عن اعتماد الاستمالات العاطفية، إلا أنها اعتمدت الاستمالات التخويفية بشكلٍ ضعيف.

7- اهتمام إدارة العلاقات العامة في المفوضية بتوظيف مجموعة من الحجج الإقناعية في مضامينها المتنوعة الذي ركزت فيه على تطبيق الحجة السببية من حيث عرض المشكلات والأسباب التي أدت لها ليكون لدى جمهورها تصور واضح وإحاطة بالموضوع من كل الجوانب.

المصادر والمراجع:

- **المصادر العربية**

1. حسن عماد مكاوي. (2009). نظريات الإعلام. القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع.

2. صديق عبد الصادق البدوي، وحسن فاتح الحسين. (2022). دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة السلم المجتمعي. مجلة البحوث التربوية التعليمية، الجزائر: المختبر التربوي، 11(3)،99-122.

3. سعيد بنكراد. (2012). *السيميائيات مفاهيمها وتطبيقاتها*. سورية: دار الحوار للنشر والتوزيع.

4. عبد الرزاق الدليمي. (2016). *نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

5. فاطمة عبد الكاظم حمد، ويسرى خالد إبراهيم. (2018). *نظريات الاتصال*. بغداد: الدار البيضاء.

6. فريال مهنا. (2002). *علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية*. دمشق: دار الفكر.

7. نسمة عبد الله، ومحمد مطاوع. (2022). اندماج الجمهور في مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيره على الحقوق المجتمعية لديهم. دراسة ميدانية في إطار نظرية الغرس الثقافي. مجلة البحوث الإعلامية، جمهورية مصر العربية: جامعة الأزهر، 62 (1).)،251-300.

8. وجدي حلمي عبد الظاهر. (2017). *دور وسائل الإعلام الحديثة في التوعية ومواجهة الأزمات الأمنية*. جامعة أم القرى، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإعلام.

- **المصادر الأجنبية:**

Mosharafa, E. (2015). All you Need to Know About: The Cultivation Theory. *Global Journal of HUMAN-SOCIAL SCIENCE: An Arts & Humanities - Psychology, 15*(8).

Nwankwo, V. C. (2011). THE ROLE OF THE MEDIA IN PROMOTING HUMAN RIGHTS: An analysis of the BBC documentary, 'Chocolate: the bitter truth. *Master Thesis*. School of Business and Social sciences, Roehampton University.

Antwi, R. (2002). Rethinking peace-building and public relations practice in Africa. *Communication, 2*(28).

Taylor, M. (2000). Toward a Public Relations Approach to Nation Building. *Journal of Public Relations Research*.

- **الدراسات والبحوث:**

1. حسين رشيد ياسين، ودحام علي حسين. (2020). دور وسائل الإعلام في نشر ثقافة السلم المجتمعي. *مجلة جامعة كركوك الإنسانية، 15*(2).

2. حميد شهيد جفات. (2019). دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح من وجهة نظر الصحفيين العراقيين. (رسالة ماجستير). عمان: جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام.

3. عبد الرحمن بن حمود. (2017). دور الإعلام الجديد في نشر ثقافة حقوق الإنسان في المملكة العربية السعودية. (رسالة ماجستير). المملكة العربية السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاستراتيجية.

4. شيماء علية. (2020). تأثير صناع المحتوى في مواقع التواصل الاجتماعي على قيم وسلوك المراهق. (رسالة ماجستير). الجزائر: جامعة الشهيد حمة لحضر- الوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

5. علاء إدريس محمود العيساوي. (2018). العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني ودورها في تنمية قيم التعايش السلمي، دراسة ميدانية في مدينة بغداد، *رسالة ماجستير*. كلية الإعلام جامعة بغداد.

6. علي جبار الشمري، وعادل عبد الرزاق الغريري. (2020). العلاقات العامة في قضية نشر الوعي بالتعايش السلمي في العراق. *مجلة دراسات اجتماعية، 44*.

7. فاطمة عبد الكاظم حمد الربيعي. (2005). العلاقات العامة وحقوق الإنسان (دراسة مسحية لأهداف ووظائف العلاقات العامة في منظمات حقوق الإنسان العراقية). *رسالة ماجستير*. جامعة بغداد، كلية الإعلام،

8. زينة عبد الخالق، ونهلة نجاح الغزي. (2019). العلاقات العامة وتحقيق السلم الاجتماعي (دراسة تحليلية لأنشطة العلاقات العامة في المجلس العراقي للسلم والتضامن). *المؤتمر العلمي (الإعلام والسلم الأهلي)*. بغداد: كلية الإعلام، جامعة بغداد.

9. محمد رافع الراوي، وايمن يونس حمادي. (2019). العلاقات العامة ودورها في تعزيز السلم الاجتماعي (دراسة ميدانية لقسم العلاقات العامة في الفريق الدولي السلم الاجتماعي، فرع العراق). *المؤتمر العلمي (الإعلام والسلم الأهلي)*. بغداد: كلية الإعلام، جامعة بغداد.

10. Igben, H. G. (2016). PUBLIC RELATIONS AND PEACE NEGOTIATION IN NIGER DELTA. *Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy*. UNIVERSITY OF SALFORD.

11. Ryan, L. C. (2011). THE ROLE OF LOCAL MEDIA IN PEACEBUILDING IN NEPAL. *Master Thesis*. University of North Carolina at Chapel Hill in, School of Journalism and Mass Communication.

- **المقابلات العلمية:**

حيدر أياد يوسف. (12 حزيران, 2022). موظف بعنوان مبرمج في قسم تقنية المعلومات في المفوضية العليا لحقوق الإنسان.

سرمد البدري. (12 كانون الثاني, 2022). مدير العلاقات والإعلام في المفوضية العليا لحقوق الإنسان