

The Persuasive Communication Strategies of the Palestine Liberation Organization in Addressing the Arab-Israeli Normalization Crisis.

Haneen Jamal Aref Khatib
Faculty of Art
Arab Amrican University
h.khatib6@student.aaup.edu

Ghassan Nimer Hussin Mohammad
Faculty of Art
Arab Amrican University
g.nimer@moi.pna.ps

Ayman Talal Rasheed Yousef
Faculty of Art
Arab Amrican University
ayman.yousef@aaup.edu

Received : 24/10/2022

Accepted :20/07/2023

Abstract:

The research paper focuses on identifying the persuasive communicative strategies that PLO has used to confront the crisis of the Arab -Israeli normalization. The study also attempts to realize how this affects the Arab countries' decisions in normalization with Israel, and identifies the persuasive strategies and solicitations used in messages through the organization's website. In addition to analyzing the content of the messages and the foundations on which the organization relied in formulating its messages, knowing how the organization manages the (Arab-Israeli) crisis of normalization and the consistency of the strategies used to preserve the right of the Palestinian people to self-determination and the establishment of their state.

This study belongs to the analytical descriptive studies. The researcher uses both the content analysis tool and the observation and interview tool, The study sample consists of the PLO's messages directed at Arab countries and heads and employees of departments within the PLO through the media. These messages are documented on the organization's website. The researcher chooses a period of six months as a time for the study, starting from June to December of the year (2020), the number of messages reaches (120); also, the researcher studies and analyzes the messages to conclude them.

The study concludes with a set of results, the most important of which are dependence and diversity in the use of persuasive communication strategies in the organization's messages, and that the awareness goal dominated most of the organization's messages, followed by the persuasive goal.

In addition, the results show the organization's reliance on international laws, Arab agreements, and United Nations resolutions in formulating its messages. Finally, the researcher finds that the organization's reliance on the scientific method in managing the (Arab-Israeli) crisis of normalization.

Keywords: Communication strategies, normalization, crisis management, Palestine Liberation Organization, normalization (Arab-Israeli).

إستراتيجيات الاتصال الإقناعية لمنظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع العربي الإسرائيلي

أيمن طلال رشيد يوسف
كلية الآداب
الجامعة العربية الأمريكية
ayman.yousef@aaup.edu

غسان نمر حسين محمد
كلية الآداب
الجامعة العربية الأمريكية
asma.bnionis@yu.edu.jo

حنين جمال عارف خطيب
كلية الآداب
الجامعة العربية الأمريكية
h.khatib6@student.aaup.edu

القبول : 2023/07/20

الاستلام : 2022/10/24

الملخص:

تتمحور الإشكالية الأساسية لهذه الدراسة في معرفة إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، في محاولة لمعرفة احتمالية تأثيرها على قرارات الدول العربية في التطبيع مع إسرائيل؛ بهدف رصد الاستراتيجيات والاستمالات الإقناعية المستخدمة في الرسائل عبر موقع المنظمة الإلكتروني، بالإضافة إلى تحليل مضمون الرسائل والأسس التي اعتمدت عليها المنظمة في صياغة رسائلها، ومعرفة كيفية إدارة المنظمة لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، ومدى اتساق الإستراتيجيات المستخدمة في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره وإقامة دولته. تنتمي هذه الدراسة إلى منهجية الدراسات الوصفية التحليلية، واستخدم الباحثون كلاً من أداة تحليل المضمون، وأداة الملاحظة والمقابلة، وتمثل مجتمع الدراسة في الرسائل التي وجهتها منظمة التحرير للدول العربية عبر وسائل الإعلام، والتي تم توثيقها على الموقع الإلكتروني للمنظمة، إضافة إلى بعض رؤساء الدوائر في منظمة التحرير الفلسطينية وموظفيها. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: الاعتماد والتنوع في استخدام إستراتيجيات الاتصال الإقناعية في رسائل المنظمة، وتوظيف الاستمالات الإقناعية في معظم الرسائل، كما أظهرت النتائج أنّ الهدف النوعي غلب على معظم رسائل المنظمة، يليه الهدف الإقناعي، كما أظهرت النتائج اعتماد المنظمة على القوانين الدولية، والاتفاقيات العربية، وقرارات الأمم المتحدة في صياغة رسائلها، وبينت النتائج اعتماد المنظمة على الأسلوب العلمي في إدارة أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي).

الكلمات المفتاحية: إستراتيجيات الاتصال، التطبيع، إدارة الأزمات، منظمة التحرير الفلسطينية، التطبيع (العربي-الإسرائيلي).

المقدمة:

حروباً لاستعادة حقوقها بحاجة ماسة إلى وجود جهاز يدير أزماتها مع عدوها، ويكون بمثابة أداة لحشد الدعم الداخلي والخارجي لمضامين القضايا التي يدافع عنها، ويدير مقود المواجهة فيها. يعجّ التاريخ الفلسطيني بالعديد من الحروب التي توالى على الأراضي الفلسطينية، ورغم ما تخلفه الحرب عادة من أضرار وخسائر جسيمة، إلّا أنّها لا تنتهي في أغلب الأحيان بانتصار طرف على آخر، وإنّما باللجوء إلى إنهاء الحرب، وإعادة العلاقات الدولية إلى سابق عهدها بتوقيع معاهدات واتفاقيات سلام، تضمن لأطراف النزاع تحقيق مصالحها التي خاضت الحرب لأجلها. ويشير إسماعيل (Ismael, 2010)، إلى أنّ هذه الاتفاقيات تهدف إلى التغلغل في نفوس شعوب أطراف معاهدات السلام؛ لنزع الكراهية التي تدعو إلى الحرب والقتال، لتحلّ بدلاً منها المحبة والتعاون بين هذه الشعوب.

منذ بداية الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، مرّت القضية الفلسطينية بالعديد من المراحل، كان أبرزها تأسيس منظمة التحرير الفلسطينية، لتكون الصوت المعبر للشعب الفلسطيني في المحافل الدولية، حيث أسست جامعة الدول العربية عام (1964م) منظمة التحرير الفلسطينية؛ لتقود النضال الفلسطيني، وتستعيد حقوق الشعب الفلسطيني في أرضه،

إنّ نجاح أيّ مؤسسة، وسعيها في تحقيق أهدافها التي أنشئت لأجلها، ينطوي على نجاح جميع الدوائر التابعة لها، كلّ حسب موقعها ووظيفتها. ووجود دائرة للاتصال أو للعلاقات العامة في أيّ مؤسسة، يؤدّي دوراً مهماً في نجاحها وتحقيق أهدافها، فدائرة الاتصال تشكل النافذة الرئيسة التي تطلّ بها المؤسسة على جماهيرها، كما تعكس الصورة الحقيقية، وتعزز مكانة المؤسسة في المجتمع المحلي. علاوة على إمكانية اعتبارها حلقة وصل تربط بين إدارة المؤسسة، وجمهورها الداخلي من جهة، وبين المؤسسة نفسها وجمهورها الخارجي من جهة أخرى، فهي القناة الرئيسة لنقل وإيصال الرسائل للجماهير.

خلص التطور الاجتماعي البشري من تكوين الأسرة إلى تكوين القبيلة، ثم العشيرة فالقرى والمدن انتهاءً بالدول. وتعدّ الدول مؤسسات ضخمة، وكغيرها من المؤسسات، فهي تحتاج إلى دائرة اتصال تمثلها أمام الدول في المحافل والمؤتمرات؛ بحيث تعكس الصورة الإيجابية للدولة، وتساهم في تحقيق أهدافها السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، إضافة إلى إدارة أزماتها التي قد تتعرض لها. وتعدّ الحروب من أبرز وأخطر الأزمات التي من الممكن أن تتعرض لها الدول، والدول التي تعيش

الأمر الذي من شأنه أن يزعزع موقف القضية الفلسطينية في المحافل والمؤتمرات العربية والدولية، ويعزز من الموقف والرواية الإسرائيلية؛ مما حتم على الجهات الفلسطينية الرسمية والمتمثلة بمنظمة التحرير الفلسطينية، التصدي لهذه الاتفاقيات، ومنع باقي الدول العربية من الانجراف نحو هذه الموجة.

ونتيجة للتداعيات العديدة التي خلفتها هذه المعاهدات، وآثارها السلبية على القضية الفلسطينية، وتناغمًا مع النظريات التي يركز عليها علم الاتصال والعلاقات العامة، ارتأى الباحثون أن يقوموا بدراسة الرسائل التي وجهتها منظمة التحرير للدول العربية وتحليلها، وتحليل إستراتيجيات الاتصال المعتمدة فيها للتصدي للتطبيع (العربي-الإسرائيلي)، والحفاظ على موقف القضية الفلسطينية، ومن هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تبلورت في السؤال الرئيس الآتي:

ما هي إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)؟

تناغمًا مع السؤال المحوري للدراسة، تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما الاستمالات الإقناعية التي وظفتها منظمة التحرير في رسائلها، لإقناع الدول العربية بالعزوف عن توقيع معاهدات التطبيع؟
- 2- ما الأسس والمضامين التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها للدول العربية؟
- 3- ما مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي استُخدمت للحفاظ على حق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره، وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)؟
- 4- كيف أدارت منظمة التحرير الفلسطينية أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)؟

منهج الدراسة:

تبعًا لطبيعة هذه الدراسة باعتبارها تصف ظاهرة معينة، فإنها تتدرج ضمن المنهج الوصفي، الذي يقوم بدراسة الظاهرة وتحليلها وتفسيرها؛ للوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج والتعميمات لجمع البيانات وتحليلها وتنظيمها (Hassan, 1971)، ويساعد المنهج الوصفي على دراسة الحقائق المتعلقة بطبيعة ظاهرة، أو موقف، أو مجموعة من الناس، أو الأحداث، أو الأوضاع (Zaki & yassin, 1962)؛ وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها (Hussain, 1991, p. 99)؛ للتوصل إلى درجة عالية من الدقة في صياغة النتائج؛ مما يساهم في إمكانية تعميمها (Berger, 1994, p. 119). وبما أن هذه الدراسة تهدف التعرف إلى إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، وبانتمائها إلى الدراسات الوصفية،

وتحافظ على هويته، كما اعتبرت جامعة الدول العربية أن الصراع مع إسرائيل صراعًا (عربيًا-إسرائيليًا).

أشار داوود (David, 2002) إلى سعي إسرائيل لتحقيق التعاون وحسن الجوار مع الدول العربية؛ عن طريق تطوير علاقاتها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، بعدما انتزعت الاعتراف العربي بشرعية وجودها كدولة يهودية في الشرق الأوسط. وهدفت إسرائيل إلى ربط أي تسوية بشأن الأرض والانسحاب منها، بآليات تؤدي إلى تطبيع وجودها اقتصاديًا وثقافيًا مع الدول والشعوب المجاورة لها أولاً، ثم مع الدول العربية كافة. ومما لا شك فيه أن انخراط الدول العربية في توقيع هذه الاتفاقيات مع إسرائيل، من شأنه أن يزعزع مكانة القضية الفلسطينية وموقفها في المحافل العربية والدولية، وتحويل القضية الفلسطينية من كونها قضية العرب المركزية، لتصبح قضية الفلسطينيين وحدهم.

بالتزامن مع أبرز التداعيات التي شهدتها المنطقة خلال العامين الماضيين، المتمثلة في قيام العديد من الدول العربية بالانجراف نحو توقيع اتفاقيات تطبيع مع إسرائيل، أو "اتفاقيات سلام" بقناعها السياسي، ونظرًا للأهمية التي تحتلها إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي قد تتعرض لها المنظمات أو المؤسسات وحتى الدول، ارتأى الباحثون تسليط الضوء في هذه الدراسة على إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي).

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في تتبع أهمية إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، لدى منظمة التحرير الفلسطينية في إدارة أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي) الأخيرة، التي نهجتها دول: الإمارات العربية، والبحرين، والمغرب، والسودان من خلال فتح قنوات دبلوماسية واقتصادية وثقافية وحتى شعبية وأكاديمية مع إسرائيل، وما نتج عنها من تداعيات سلبية، وإسقاطات سياسية على القضية الفلسطينية عمومًا. وبالرغم من الطابع السياسي والإستراتيجي لهذا الموضوع، إلا أن الباحثين ركزوا بشكل أساسي على الجوانب والمظاهر المرتبطة بإستراتيجيات الاتصال، خدمة بأهداف الدراسة وأسئلتها ومراميها ومآلاتها المعلنة.

منذ بداية الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي، شكلت القضية الفلسطينية أولى اهتمامات المؤتمرات والقمم العربية، ووصفت بأنها قضية العرب الأولى، وذلك تبعًا للمكانة الدينية والتاريخية الخاصة التي تحتلها فلسطين. إلا أن العاملين الماضيين شهدا نقلة نوعية وتراجعًا واضحًا في اهتمام العرب بالقضية الفلسطينية، وهو ما ظهر من خلال تسارع بعض الدول العربية بركوب موجة توقيع اتفاقيات ومعاهدات تطبيع مع إسرائيل؛ بحجة النهوض بالدولة، وكسب الدعم المادي والاقتصادي،

أدوات الدراسة:

تعدّ مرحلة جمع البيانات من أهم المراحل في إعداد البحث العلمي، فهي تسعى بصفة أساسية للإجابة عن التساؤلات التي يطرحها الباحث، وقد اعتمد الباحثون على أدوات رئيسية، وأخرى فرعية في عملية جمع المعلومات، وهي:

الأداة الرئيسية:**أسلوب تحليل المضمون:**

اعتمد الباحثون على أسلوب تحليل المضمون بشكل رئيس لجمع المعلومات، بشقيه الكمي والنوعي؛ بهدف التعرف على نوعية المضامين والموضوعات المتعلقة بالدراسة. ويعرّف تحليل المضمون بأنه "أسلوب للبحث العلمي يسعى إلى وصف المحتوى الظاهر، والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها، من حيث الشكل والمضمون؛ تلبية للاحتياجات البحثية المصوغة في تساؤلات البحث، طبقاً للتصنيفات الموضوعية التي يحددها الباحث" (D. Hussain, 2005).

الأدوات الثانوية:

استعان الباحثون بكلّ من أداة الملاحظة، وأداة المقابلة بشكل ثانوي؛ في محاولة للحصول على معلومات تعزّر الحصول عليها باستخدام أداة تحليل المضمون، ولتعزيز النتائج التي خلصت إليها الدراسة.

أولاً: الملاحظة:

تعدّ الملاحظة من الأدوات المهمة التي تمنح الباحث معلومات في البحوث الوصفية؛ من خلال المراقبة والملاحظة، ويقوم الباحث من خلال الملاحظة بالانتباه والتدقيق تجاه ظاهرة أو حدث معين؛ بهدف التقصي والتحري للتوصل إلى علاقة بين المتغيرات، ومن ثمّ الخروج بنتائج (مبتعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية).

ثانياً: المقابلة:

تعدّ المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي التي تقوم على الحوار بين الباحث وعينة الدراسة؛ للحصول على المعلومات المطلوبة؛ عن طريق طرح أسئلة محددة، وتساعد المقابلة في الحصول على المعلومات التي قد يصعب الوصول إليها بأدوات البحث الأخرى.

أداة تحليل المضمون:

اشتملت إجراءات الدراسة على بناء استمارة خاصة لجمع البيانات المطلوبة من وحدات التحليل وفئاته، حيث اعتمد الباحثون في بناء استمارة تحليل المضمون على نماذج مشابهة لتحليل الرسائل، وبلاستناد إلى كتاب "مناهج البحث الإعلامي" للأستاذ الدكتور سعد سلمان المشهداني (Dr. Saad Mshhdane)، وكتاب "منهجية

فستعتمد على منهج تحليل المضمون، وتستند إلى المنهج التحليلي المختلط، بحيث يتم تفسير الظاهرة وفهمها وقياسها لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

الحدود الزمانية: عمد الباحثون إلى اختيار الفترة الزمنية من (2020/06/01)، ولغاية (2020/12/31)، لتمثل حدود الدراسة الزمانية، باعتبارها فترة شهدت توقيع العديد من اتفاقيات التطبيع (العربية-الإسرائيلية).

الحدود المكانية: تقتصر الحدود المكانية لهذه الدراسة على منظمة التحرير الفلسطينية، حيث يعتمد البحث على تحليل الرسائل التي وجهتها المنظمة لحكومات الدول العربية وشعوبها، إضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين في المنظمة.

مجتمع الدراسة:

أوضح خطاب (Khatab, 2001) أنّ مجتمع الدراسة هو مجموعة محدّدة من المفردات، قد تكون هذه المجموعة من الأفراد، أو الحيوانات، أو النباتات، أو موضوعات تجمعها خصائص مشتركة. فيما أشار عبد الحميد (Abd Al-Hameed 2000) إلى أنّ مجتمع الدراسة هو جميع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها؛ لتحقيق نتائج الدراسة، وهو يمثل الجمهور المستهدف الذي يهدف الباحث لدراسته، وتعميم نتائج دراسته على كلّ مفرداته.

ويتمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث في الآتي:

1- الرسائل التي وجهتها منظمة التحرير للدول العربية عبر وسائل الإعلام، والتي وثّقت على الموقع الإلكتروني للمنظمة خلال الفترة بين (2020/06/01)، ولغاية (2020/12/31)، والبالغ عددها (120) رسالة.

2- مجموعة من رؤساء الدوائر في منظمة التحرير وموظفيها.

عينة الدراسة:

عرّف البداينة (Badaina, 1999)، عينة الدراسة بأنها نسبة معينة من مجتمع الدراسة الكلي، بحيث تمثل هذه العينة المجتمع تمثيلاً دقيقاً، وبشكل يسمح بتعميم نتائج البحث على المجتمع، وعزّفها الرشيد (Rashedee, 2000, p.149) على أنّها "جزء من المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها، فيكون اختيار العينة؛ بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع، ويصبح ذلك ممكناً إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع، من حيث أكبر عدد ممكن من المتغيرات". ونتيجة للعدد المحدود لرسائل منظمة التحرير الفلسطينية للدول العربية في الفترة الزمنية للدراسة، لجأ الباحثون إلى اختيار العدد الكلي ليمثل عينة الدراسة، والبالغ (120) رسالة فقط.

ارتبطت فئات تحليل المضمون بتساؤلات الدراسة وأهدافها، وقام الباحثون بإعداد مجموعة من التصنيفات؛ لوصف مضمون الرسائل وتصنيفها بأعلى نسبة ممكنة من الموضوعية؛ لتتمكن فيما بعد من تحليل النتائج وتفسيرها.

جرى تصنيف فئات التحليل بناء على تساؤلات الدراسة إلى مجموعتين:

المجموعة الأولى: ماذا قيل؟

1- فئة الإستراتيجيات الإقناعية المستخدمة: وتشمل: (الديناميكية النفسية، الثقافية-الاجتماعية، إنشاء المعاني).

2- فئة الاستمالات: لمعرفة أنواع الاستمالات الإقناعية المستخدمة في الرسائل، وتشمل: (الاستمالات العاطفية، الاستمالات العقلانية، استمالات التخويف، لا شيء).

3- فئة القوى الفاعلة: بحيث تستخدم لحصر التكرارات الكمية المتعلقة بالأحزاب الفلسطينية التي تصدر عنها الرسائل.

4- فئة مسارات البرهنة: تستخدم لحصر التكرارات الكمية للقوانين التي تعتمد عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها، وتشمل (القوانين الدولية، قرارات الأمم المتحدة، الأرقام والإحصائيات، الاتفاقيات العربية).

5- فئة الأسلوب اللغوي: وتشمل (إخباري، استكاري، استهامي، نهبي، إرشادي، نهبي).

6- فئة المصطلحات المكررة: تستخدم لحصر الكلمات والمصطلحات الأكثر استخداماً؛ والتي تحمل دلالات معينة، وتشمل: (تقرير المصير، قيام الدولة الفلسطينية، حدود (1967م)، عاصمتها القدس الشرقية، حلّ الدولتين، السلام بين الدولتين، الصراع (العربي-الإسرائيلي)، الصراع (الفلسطيني-الإسرائيلي)، المبادرة العربية، القمة العربية، الانقسام الفلسطيني، قمة الخرطوم، قمة بيروت، صفقة القرن، الرباعية الدولية).

7- فئة التصنيف الجغرافي: تهدف هذه الفئة إلى معرّفة الأطر التي تركز عليها رسائل الجهات الفلسطينية، وتشمل: (مناطق الخليج العربي، شمال إفريقيا، المغرب العربي، السودان).

8- فئة الهدف وراء الرسالة: (إقناع، توعية، تشجيع).

9- فئة نوع التطبيع وتشمل: (أمني، اقتصادي، عسكري، ثقافي، دبلوماسي وسياسي).

10- فئة إستراتيجيات إدارة الأزمة وتشمل: (إستراتيجيات تقليدية، الإستراتيجيات غير التقليدية، الأسلوب العلمي).

11- فئة آليات إدارة الأزمة وتشمل: (الآلية الدبلوماسية، الآلية العسكرية، الآلية الاقتصادية، الآلية الاستخباراتية، الحرب النفسية).

12- فئة الجمهور المستهدف: لحصر الجمهور المخاطب في رسائل منظمة التحرير، ويشمل: (حكومات الدول العربية، شعوب الدول العربية).

البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية"، للأستاذ الدكتور بوحوش عمار (Bohosh Ammar) لتعريف وحدات التحليل وفئاته.

وقد اعتمد تحليل المضمون في هذه الدراسة على الأسلوب الكمي؛ لرصد التكرارات، وعلى الأسلوب الكيفي؛ لتفسير التكرارات وتحليلها واستخلاص النتائج منها، وقُسمت فئات التحليل في هذه الدراسة إلى:

1- فئة الموضوع (ماذا قيل؟): وهي الفئات التي تصف الأفكار والمعاني التي يتضمّنها المحتوى، وتناولت هذه الفئة الإستراتيجيات المستخدمة ونوع الاستمالات ومسارات البرهنة وغيرها.

2- فئة الشكل (كيف قيل؟): وهي الفئات التي تصف أسلوب تقديم الرسالة، وتناولت هذه الفئة فئة الاقتباسات والمصادر.

وإستخدم الباحثون أداة تحليل المضمون للإجابة على السؤال المحوري للدراسة، وعلى الأسئلة الفرعية (1) و(2) و(3) و(4)، التي انبثقت عنها عدّة الأسئلة سيتم الإجابة عنها من خلال استخدام أداة تحليل المضمون.

يندرج تحت السؤال الفرعي الثاني: "ما الأسس والمضامين التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها للدول العربية؟"، مجموعة من الأسئلة الفرعية، وذلك وفقاً للآتي:

- 1- ما الأسلوب اللغوي المُستخدم في الرسالة؟
- 2- ما المناطق الجغرافية التي تمّ التركيز عليها من خلال الرسائل؟
- 3- ما طبيعة الهدف من الرسالة؟
- 4- من هي القوى الفاعلة في الرسالة؟
- 5- ما أنواع التطبيع التي أتمّت الإشارة إليها؟
- 6- ما مسارات البرهنة التي اعتمد عليها في صياغة الرسائل؟

فيما ينبثق عن السؤال الفرعي الثالث: "ما مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي المُستخدمة في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)؟"، الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أبرز المصطلحات التي تمّ تكرارها في صياغة الرسائل؟
- أما السؤال الفرعي الرابع "كيف أدّارت منظمة التحرير الفلسطينية أزمة التطبيع العربي الإسرائيلي؟" فيندرج عنه الأسئلة الفرعية الآتية:
- 1- ما نوع إستراتيجيات إدارة الأزمة التي تمّ اعتمادها في إدارة الأزمة: (التقليدية، غير تقليدية، الأسلوب العلمي)؟
- 2- ما طبيعة الآليات التي تمّ اعتمادها في إدارة الأزمة؟
- 3- ما هي الإجراءات الاتصالية التي اتبعتها المنظمة في مراحل إدارة الأزمة (قبل، وبعد، وأثناء)؟

وحدات التحليل:

تمثلت وحدة التحليل في هذه الدراسة في وحدة الموضوع، وهي التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، كأداة للقياس والعدّ. تحديد فئات تحليل المضمون:

المجموعة الثانية: كيف قيل؟

- 1- فئة الاقتباسات: لحصر طريقة نقل الأقوال عن مصادرها، وتشمل: (مباشر، غير مباشر).
- 2- فئة مصدر الرسالة: تستخدم لحصر مصادر المحتوى، وتشمل: (وفا، لم يتم تحديده)

أداة المقابلة:

ولتحقيق صدق أداة المقابلة، قام الباحثون باختبارها من خلال عمل مجموعة من عينة الاختبار الأولية (pilot and pretesting sample) وهي مجموعة قليلة من المبحوثين أو المقابليين، حيث تمت إثارة الأسئلة البحثية في المرحلة الأولى، وكان لهم فرصة الاطلاع على موضوع البحث ومشكلته وأهدافه وأسئلته المركزية والفرعية، فضلاً عن إبداء آرائهم في فكرة البحث ككل، وبناء على ذلك استفاد معدو هذا البحث من الملاحظات الأولية التي تم جمعها من مجموعة الاختبار؛ مما ساهم بشكل مباشر في زيادة درجة الموثوقية والمصادقية. كما غرّضت أسئلة المقابلة على الأساتذة محكمي استمارة تحليل المضمون المختصين في علم الاتصال، الذين أبدوا ملاحظاتهم، واقتروا إجراء بعض التعديلات، وتم الأخذ بملاحظاتهم جميعها. وأجريت المقابلات مع العينة بشكل فردي، وتم شرح وتوضيح الأسئلة. كما اعتمد الباحثون على التسجيل الصوتي أثناء المقابلات، والتأكد من تفريغها بشكل دقيق، وإعادة الاستماع لها مرة ثانية، ومراجعة المعلومات، واستخراج النتائج منها.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

اعتمد الباحثون على أداة (Google Forms)، في تفريغ استمارة تحليل المضمون إلكترونياً، ثم إدخال بيانات الرسائل للوصول إلى نتائج التحليل على شكل رسم بياني وجدول؛ لإيجاد العلاقات بينها والتعليق على النتائج.

نتائج تحليل أدوات الدراسة:

قبل التطرق إلى نتائج الدراسة وفقاً لتساؤلاتها وأهدافها، ارتأى الباحثون أن يشيروا إلى معدلات نشر موقع منظمة التحرير للرسائل حول موضوع التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، خلال الفترة الزمنية التي تم اختيارها، وهو كما موضح أدناه:

الجدول (1): مقارنة نسبة الرسائل خلال فترة الدراسة الزمنية.

الشهر	عدد الرسائل	النسبة
حزيران	3	1.66%
تموز	4	2.22%
آب	31	17.22%
أيلول	87	48.33%
تشرين أول	32	17.77%
تشرين ثاني	10	5.55%
كانون أول	13	7.22%
المجموع	180	100%

يشير الباحثون إلى أنهم أجروا ثلاث مقابلات مع كل من دكتور واصل أبو يوسف (Wasel Abu Yosef)، رئيس دائرة التنظيمات الشعبية في منظمة التحرير الفلسطينية، ومع الأخ إسماعيل العمصي (Esmaeil Al- Emsi) نائب رئيس دائرة العلاقات العربية والبرلمانية في منظمة التحرير الفلسطينية، والأخ فرج زيود (Faraj zyod) في مفوضية العلاقات الدولية في فتح.

جاءت أسئلة المقابلة بحيث تتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وتحاول الإجابة على ما تعذر الوصول إليه في استمارة تحليل المضمون، فكانت على النحو الآتي:

- 1- كيف أدارت منظمة التحرير الفلسطينية أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، خلال مراحل الأزمة (ما قبل وأثناء وما بعد الأزمة)؟
- 2- ما هي الأساليب الاتصالية التي اعتمدتها منظمة التحرير في التصدي لأزمة التطبيع؟
- 3- لماذا لم يتم التطرق بشكل واسع إلى أنواع التطبيع، والاكتفاء بالإشارة إلى التطبيع (العربي-الإسرائيلي) بشكل عام؟

إجراءات الصدق والثبات:

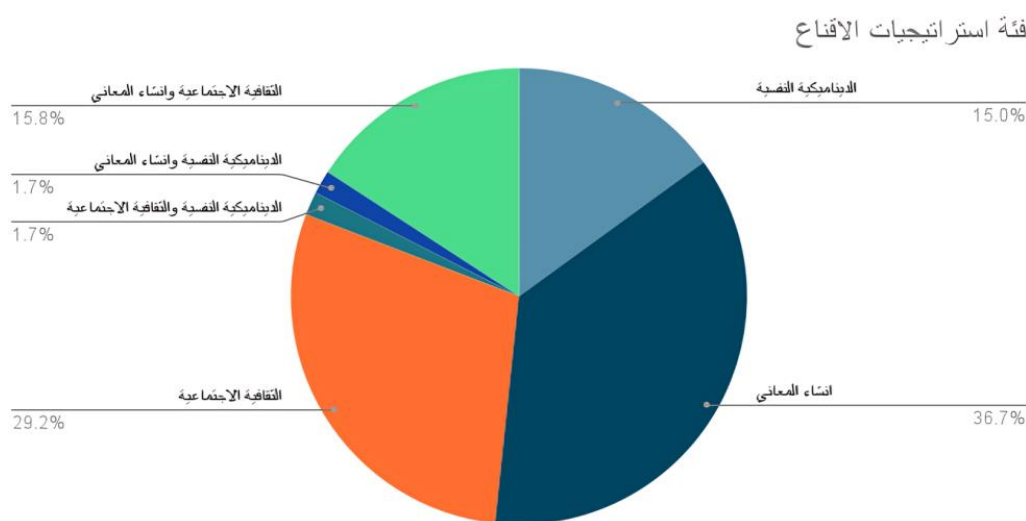
قام الباحثون بتحديد فئات التحليل بدقة، ومراعاتها في إجراءات التحليل، حرصاً منهم للوصول إلى درجة عالية من الصدق الظاهري لاستمارة تحليل المضمون. وللتأكد أكثر من صدق الأداة؛ قام الباحثون بعرض أسئلة الاستمارة على مجموعة من المحكمين المختصين في علم الاتصال؛ لفحصها والحكم على صلاحيتها في قياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها، وأخذ الباحثون بنصائحهم وملاحظاتهم جميعها، لتخرج استمارة تحليل المضمون بشكلها النهائي، والمختصون هم:

- الأستاذ الدكتور أيمن يوسف (Prof Ayman Yousef) أستاذ العلوم السياسية وحل النزاعات في الجامعة العربية الأمريكية.
- الدكتور محمود خلوفا (D. Mahmoud Khlof)، أستاذ الإعلام الرقمي والعلاقات العامة في الجامعة العربية الأمريكية، المستشار الإعلامي السابق لسفير فلسطين بالقاهرة، مدير دائرة الإعداد السابق في وكالة "وفا".

وبالنسبة لإجراءات قياس الثبات، قام الباحثون بإعادة تحليل المضمون نفسه مرة ثانية باستخدام أداة الترميز نفسها، وتوصلت لنتائج ومستخلصات المرة الأولى نفسها؛ مما يدل على ثبات الأداة.

والأردن والسّلطة الفلسطينية- والتي كانت بين الدول الخليجية (الإمارات والبحرين) وإسرائيل، واحتلّ شهر تشرين أول المرتبة الثانية بعدد الرسائل بمعدل (20%)، إذ تمّ فيه توقيع اتفاقية التطبيع بين السودان وإسرائيل، بعد شهر من توقيع اتفاقية الإمارات والبحرين وإسرائيل، وجاء شهر آب في المرتبة الثالثة بمعدل (16.66%)، وتعود هذه النسبة المرتفعة نسبياً لكونه تمّ الإعلان عن اتفاقية التطبيع بين الإمارات وإسرائيل في منتصف شهر آب، أما المرتبة الرابعة فتذهب لشهر تشرين ثاني بنسبة (5%)، ويحتلّ كلّ من شهر تموز وشهر حزيران المرتبة الخامسة والسادسة، بمعدل منخفض للرسائل بنسبة (3.33%) و(2.5%) على التوالي، وتعود هذه النسب المنخفضة لبعد الفترة الزمنية بينهما وبين أول توقيع لاتفاقية تطبيع بين الدول العربية وإسرائيل.

المحور الأول: إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع العربي-الإسرائيلي:
قام الباحثون بدراسة إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي استخدمت في رسائل عينة الدراسة، وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:



الشكل (3.1): إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

ومجلس التعاون الخليجي، ومن ثمّ تعزيز هذه المعاني وتثبيتها في عقولهم، إضافة إلى توضيح مفهوم التطبيع، ومعانيه، وأشكاله، وآثاره الخطيرة على الشعوب والدول العربية، والقضية الفلسطينية، بغرض تعديل المفاهيم المغلوطة حول التطبيع التي تزعم بها الدول التي قامت بتوقيع الاتفاقيات؛ بهدف تبرير موقفها والدفاع عن صورتها الذهنية أمام شعوبها؛ مما يساهم في تقبلهم للاتفاقية، مثل: "التطبيع مع الكيان الصهيوني، وإقامة العلاقات الطبيعية معه في ظلّ تواصل هذا الاحتلال وفرض هيمنته الاحتلالية على الأرض الفلسطينية، ممّا يشكل

الجدول (2): مقارنة نسبة رسائل عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الزمنية.

الشهر	عدد الرسائل	النسبة
حزيران	3	2.5%
تموز	4	3.33%
آب	20	16.66%
أيلول	54	45%
تشرين أول	24	20%
تشرين ثاني	6	5%
كانون أول	9	7.5%
المجموع	120	100%

يظهر الجدول (1) رسائل منظمة التحرير الفلسطينية على موقعها الإلكتروني، التي تتعلق بموضوع التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، والتي بلغ عددها (180) رسالة، ويشير الباحثون إلى أنّه تم استثناء الرسائل الموجهة للحكومات والشعوب غير العربية، ليصبح عدد الرسائل التي تتناسب مع الدراسة (120) رسالة، وتم اعتبارها عينة الدراسة. ويشير الجدول (2) إلى نسبة الرسائل التي تمثل عينة الدراسة، على موقع منظمة التحرير خلال الفترة الزمنية للدراسة، وقد بلغت النسبة الأكبر في شهر أيلول بمعدل (45%)، كونه الشهر الذي شهد توقيع أول اتفاقية تطبيع بين الدول العربية وإسرائيل -بعد كل من مصر

يوضح الرسم البياني السابق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة خلال الفترة الزمنية للدراسة، حيث بلغت نسبة الرسائل التي اعتمدت على إستراتيجية إنشاء المعاني (36.7%)، تحتلّ المرتبة الأولى، فركزت هذه الرسائل على استهداف البنية المعرفية، من خلال توظيف المعاني الوطنية والعربية؛ لإقناع الحكومات والشعوب العربية برفض التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، بالتركيز على كون التطبيع منافياً للعقائد والثقافات العربية والقومية، ولاتفاقيات جامعة الدول العربية وقراراتها، ومجلس التعاون الإسلامي،

ويُظهر من الرسم البياني السابق، تقارب نسب إستراتيجيات إنشاء المعاني والثقافة الاجتماعية، وربما يعود ذلك لطبيعة القضية التي تعالجها الرسائل وهي التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، حيث تتفق الإستراتيجيتان في توظيف المصطلحات المؤثرة في نفوس الحكومات والشعوب العربية، في طبيعة طرحها ومعالجتها لأزمة التطبيع، كما سعت أيضًا منظمة التحرير الفلسطينية في استخدام هذه الإستراتيجيات إلى توظيف الأساليب الإغرائية المنطقية والنفسية، والتي يشار إليها أيضًا بالاستمالات العاطفية والعقلانية.

وتتفق نتائج الرسم البياني السابق مع دراسة علي فرجاني (Ali Frjanim, 2018) التي أوضح من خلالها أن أساس التعامل مع الجماهير العريضة، هو الإلمام بماهية الرأي العام وتصنيفاته، وكيف يمكن التأثير فيه من خلال الإستراتيجيات التي تتفق مع طبيعة الجمهور المستهدف؛ ويظهر ذلك من خلال استهداف رسائل منظمة التحرير الفلسطينية للبنية المعرفية، والثقافة الوطنية والقومية للحكومات والشعوب العربية؛ في محاولة لإقناعهم برفض التطبيع (العربي-الإسرائيلي).

فيما تختلف النتائج أعلاه مع نتائج دراسة زايد وسيسي (Zayde & Saisy, 2015) التي نفت توظيف الإستراتيجيات الإقناعية داخل المؤسسة، وفسرت النتيجة للنمط التقليدي للإدارة الذي لا يهتم بالموظف وظروف عمله.

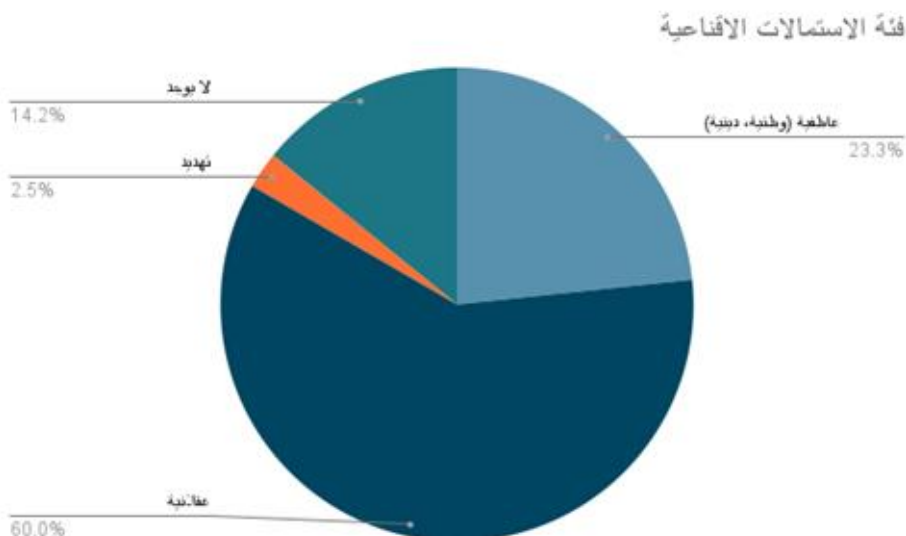
1- المحور الثاني: الاستمالات الإقناعية التي تضمنتها رسائل منظمة التحرير؛ لإقناع الدول والشعوب العربية بالعزوف عن توقيع معاهدات السلام.

قام الباحثون بدراسة الاستمالات التي استخدمت في رسائل عينة الدراسة، وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

خروجًا على الإجماع العربي برفض التطبيع مع إسرائيل قبل إنهاء الاحتلال عن كامل الأراضي العربية والفلسطينية المحتلة، وفق ما هو مُعلن في الموقف العربي الرسمي، ووفق مخرجات القمة العربية في بيروت، ومبادرة السلام العربية".

واحتلت الرسائل التي اعتمدت في صياغتها على الإستراتيجية الثقافية الاجتماعية المرتبة الثانية بنسبة (29.2%)، إذ اعتمدت هذه الرسائل على استثارة الثقافة الوطنية والقومية للحكومات والشعوب العربية؛ بغرض التأثير على موقفهم تجاه التطبيع، مثل: "وعندما نرفض التطبيع فإنّ هذا الموقف نابع من إرادتنا الوطنية، ومن موقفنا الوطني، وقراراتنا الوطني المستقلّ من أجل الحفاظ على مشرونا الوطني، وقضيتنا الوطنية، وصون دماء وتضحيات الشهداء والأسرى وعذابات المناضلين، فلا يمكن لنا أن نبدأ بأيّ علاقة مهما كان نوعها مع هذا الاحتلال قبل أن تتحقق أهداف وتطلعات شعبنا في الحرية والاستقلال الناجز". وجاءت الرسائل التي اعتمدت على إستراتيجية الديناميكية النفسية في المرتبة الثالثة بنسبة (15%)، فاعتمدت هذه الرسائل على إثارة الجوانب الانفعالية والعاطفية لدى رؤساء الدول العربية وشعوبها، باستخدام الأساليب الإغرائية العاطفية مثل: "إنّ التطبيع المجاني من قبل بعض العرب مع دولة الاحتلال الإسرائيلي، تخلّ عن القدس ومقدساتها الإسلامية والمسيحية، وتشجيع للاحتلال لمواصلة سياسة الاستيطان وسرقة الأرض الفلسطينية".

أما الرسائل التي اعتمدت على كلّ من إستراتيجية إنشاء المعاني، والإستراتيجية الثقافية الاجتماعية، فجاءت في المرتبة الرابعة بنسبة (15.8%)، وفي المرتبة الخامسة جاءت الرسائل التي اعتمدت على الإستراتيجية الديناميكية النفسية وإنشاء المعاني، والرسائل التي اعتمدت على الإستراتيجية الديناميكية النفسية والثقافية الاجتماعية بنسبة (1.7%) لكلّ منهما.



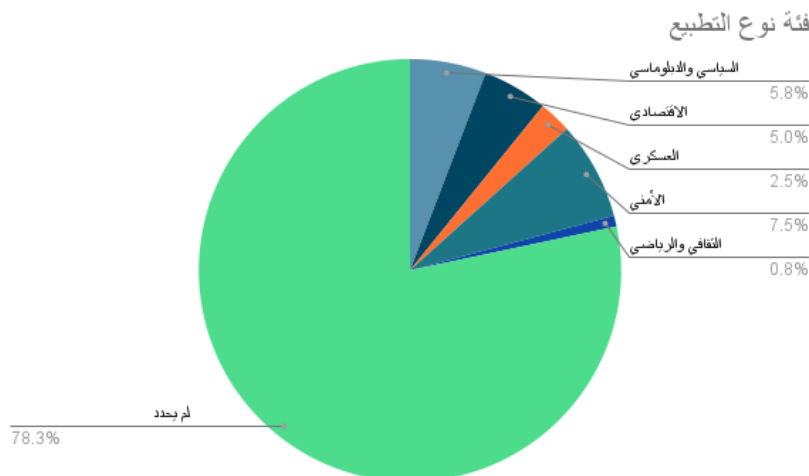
الشكل (3.2): الاستمالات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

ويُتَّضح من الرسم البياني السابق اعتماد منظمة التحرير في رسائلها على استخدام الاستمالات العقلانية بالدرجة الأولى، ومن ثمَّ الاستمالات العاطفية، وأخيراً الاستمالات التخويفية. ويمكن تفسير ارتفاع استخدام الاستمالات العقلانية؛ إلى طبيعة العمل الرسمية لمنظمة التحرير، ولطبيعة الأزمة التي تحاول المنظمة إدارتها، كما يُلاحظ انخفاض نسبة استخدام الاستمالات التخويفية، التي تمثلت بأسلوب التهديد؛ وذلك يعود للسبب السابق نفسه.

المحور الثالث: الأسس والمضامين التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها للتصدي للتطبيع (العربي-الإسرائيلي): لمعرفة مضمون الرسائل التي تنتمي لعينة الدراسة، قام الباحثون بدراسة وتحليل أنواع التطبيع، والقوى الفاعلة، والهدف الرئيس في الرسالة، والمناطق الجغرافية، والجمهور المستهدف، والأسلوب اللغوي، وذلك على النحو الآتي:

1. أنواع التطبيع التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

قام الباحثون بدراسة أنواع التطبيع التي تناولتها رسائل عينة الدراسة؛ وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ بهدف تحديد أبرزها.



الشكل (3.3): أنواع التطبيع التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

كونها ترفضه رفضاً قطعياً بجميع أنواعه وأساليبه، فيما يعود سبب الإشارة إلى التطبيع الأمني أكثر من غيره؛ لكون اعتبار الحماية الأمنية أكبر ذرائع الدول العربية لتوقيع اتفاقيات تطبيع مع إسرائيل، كما ادَّعت كلٌّ من الإمارات والبحرين، أما التطبيع الدبلوماسي فتَمَّت الإشارة إليه في رسائل التطبيع (السوداني-الإسرائيلي)، وهو ما يتناسب مع طبيعة العلاقات (السودانية-الإسرائيلية).

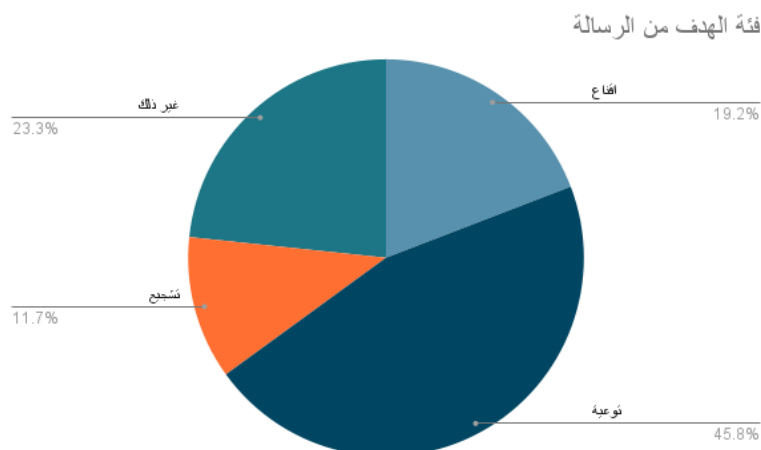
2. الأهداف التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

قام الباحثون بدراسة الأهداف التي ركزت عليها رسائل عينة الدراسة، وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي، مع الإشارة إلى أنَّ الرسالة الواحدة قد تتضمن أكثر من هدف، إلا أنَّ الباحثين اعتمدوا على احتساب الهدف العام للرسالة

يُظهر الرسم البياني السابق نوع الاستمالات الإقناعية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة خلال الفترة الزمنية للدراسة، فنجد أنَّ الرسائل التي احتوت على الاستمالات العقلانية قد حصلت على نسبة (60.0%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، وتعتمد الاستمالات العقلانية على تقديم الأدلة المنطقية والبراهين، مثل: "خاصة بعد أن كشفت مملكة البحرين عن دورها المشبوه في تسويق صفقة القرن الصهيون-أميركية؛ باستضافتها ورشة عمل السلام الاقتصادي في المنامة في (25 يونيو 2019)". بينما تمثلت الاستمالات العاطفية بنسبة (23.3%)؛ من مجمل رسائل عينة الدراسة، وتهدف الاستمالات العاطفية إلى استثارة المشاعر والعواطف؛ بهدف التأثير في سلوك المستقبل، مثل: "والشعب الفلسطيني أحوج ما يكون إلى دعم أشقائه العرب اليوم، وهو يواجه مخطَّط الضمَّ الإسرائيلي الذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من رؤية إدارة ترامب (Trumb) المسماة زوراً بصفقة القرن". والاستمالات التخويفية المُتمثلة بالتهديد حيث حصلت على النسبة الأقل بنسبة (2.5%) فقط، وخَلَّت ما نسبته (14.2%) من الرسائل من أي نوع من أنواع الاستمالات السابقة.

يُظهر الرسم البياني السابق أنواع التطبيع التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، وكما تظهر النتائج فقد تجنَّبت النسبة الأكبر من رسائل العينة تحديد نوع التطبيع، واكتفت بالإشارة إلى التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، وشكلت هذه الرسائل نسبة (78.3%) من رسائل عينة الدراسة، وتصدر التطبيع الأمني قائمة أكثر أنواع التطبيع التي تمَّت الإشارة إليها بنسبة (7.5%)، ليحلَّ في المرتبة الثانية التطبيع السياسي والدبلوماسي بنسبة (5.8%)، وفي المرتبة الثالثة التطبيع الاقتصادي بنسبة (5.0%)، يليه التطبيع العسكري بنسبة (2.5%) وأخيراً، التطبيع الثقافي والرياضي بنسبة (0.8%).

وفي المقابلة التي أجراها الباحثون مع الدكتور واصل أبو يوسف (Wasel Abu Yosef) وفي سؤاله عن السبب وراء عدم تحديد نوع التطبيع، وضح أنَّ منظمة التحرير في غنى عن تحديد نوع التطبيع؛



الشكل (3.4): الأهداف التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

فكّل التحية والتقدير لتونس الشامخة بمواقفها ومسيرتها". فيما خلت ما نسبته (23.3%) من رسائل العينة من تحديد الهدف العام للرسالة، إذ غلب عليها الطابع الإخباري في أغلب الأحيان، دون أن يكون هناك أي هدف توعوي أو تشجيعي أو إقناعي.

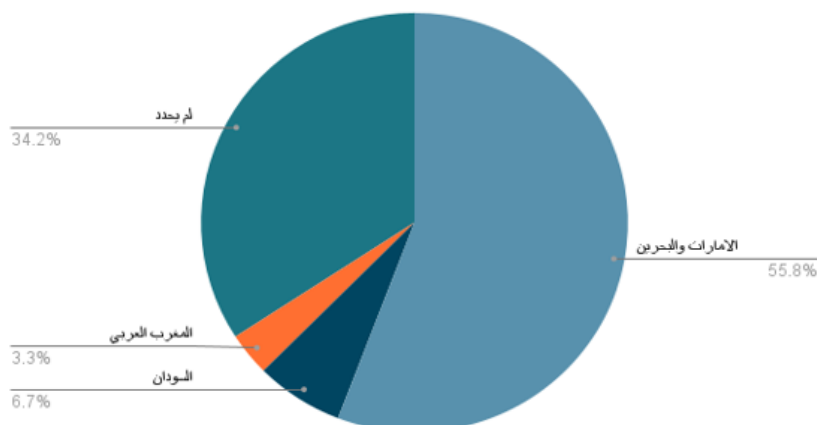
ويشير الباحثون إلى توافق نتيجة الرسم البياني الخاص بأهداف الرسالة، مع نتيجة الرسم البياني لإستراتيجيات الاتصال الإقناعية، إذ أظهر الأخير أنّ (65.9%) من رسائل العينة استخدمت إستراتيجية إنشاء المعاني، أو إستراتيجية الثقافية الاجتماعية، الذي يتناسب منطقياً مع نتيجة الرسم البياني الخاص بالأهداف، والذي أظهر أنّ (76.7%) من رسائل العينة كانت أهدافها عقلانية، ما بين التوعية والتشجيع والإقناع، وهو ما يتناسب بدوره مع نتيجة الرسم البياني للاستمالات، التي أظهرت أنه تمّ توظيف الاستمالات العقلانية بنسبة (60%).

3. المناطق الجغرافية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

لغرض تحديد المناطق الجغرافية التي استهدفتها رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

يُشير الرسم البياني السابق إلى الأهداف التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، حيث هدفت (45.8%) من الرسائل إلى التوعية من مخاطر التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، على الدول العربية بشكل عام، وعلى القضية الفلسطينية بشكل خاص، وجاءت الرسائل ذات الأهداف الإقناعية في المرتبة الثانية بنسبة (19.2%)، والتي هدفت إلى إقناع الدول العربية التي وقّعت اتفاقيات تطبيع بالتراجع عن قرارها، فيما طغى الهدف التشجيعي على ما نسبته (11.7%) من الرسائل، وفي سؤال الأخ فرج زيود (Faraj zyod) حول هذه النسبة؛ أجاب أنّ العديد من الرسائل استهدفت الشعوب والمنظمات والأحزاب العربية للتظاهر والاحتجاج ضدّ التطبيع في محاولة للتأثير على حكوماتها، واشتملت هذه الرسائل على عبارات شكر وتحفيز للحكومات والشعوب الرافضة لأشكال التطبيع مثل: "انقدّم لكم بأسمى التحيات النضالية، وأنتم تعقدون هذا المؤتمر في تونس؛ تأكيداً للمواقف التاريخية المبدئية والثابتة التي تمثلونها في تونس، حيث تشكل الحالة التونسية حالة متقدّمة في النضال العربي ضدّ التطبيع، ودعم ومساندة القضية الفلسطينية، ولقد شكلت تونس والشعب التونسي وكافة أطراف الحركة الوطنية التونسية، عنواناً طليعياً ومُتقدّماً في مجابهة التطبيع، وخلق رأي عام شعبي يرفض التطبيع، ويدعم النضال الوطني الفلسطيني،

فئة التصنيف الجغرافي



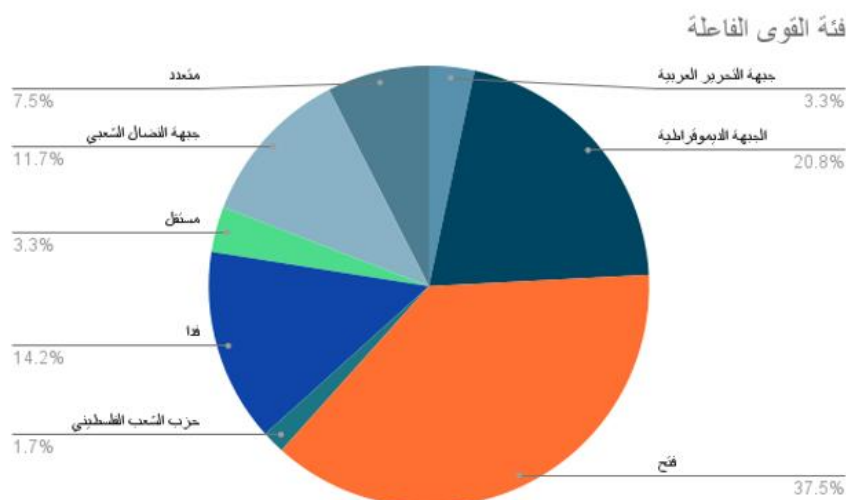
الشكل (3.5): فئة المناطق الجغرافية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

أجرتها كلٌّ منهما جاءت في نهاية الفترة الزمنية للدراسة، فتمّ توقيع تلك الاتفاقيات في (23) من كانون الأول، و(10) من تشرين الأول على التوالي.

4. القوى الفاعلة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

لغرض تحديد القوى الفاعلة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

يظهر الرسم البياني السابق المناطق الجغرافية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، فقد جاءت الإمارات والبحرين في المرتبة الأولى بنسبة (55.8%)؛ ويعود السبب في ذلك كونهما أولى الدول التي ركبت موجة التطبيع من جديد، فتصدّرتا قائمة أكثر الدول المشار إليها في رسائل عينة الدراسة، أمّا المرتبة الثانية وكانت بنسبة (34.2%)، فقد خلّت من تحديد أيّ منطقة جغرافية، واكتفت بالإشارة إلى التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، وجاءت السودان في المرتبة الثالثة بنسبة (6.7%)، وأخيرًا دولة المغرب بنسبة (3.3%)، وربما يعود سبب انخفاض نسبة الرسائل التي تضمنت مناطق السودان والمغرب؛ لكون اتفاقيات التطبيع التي



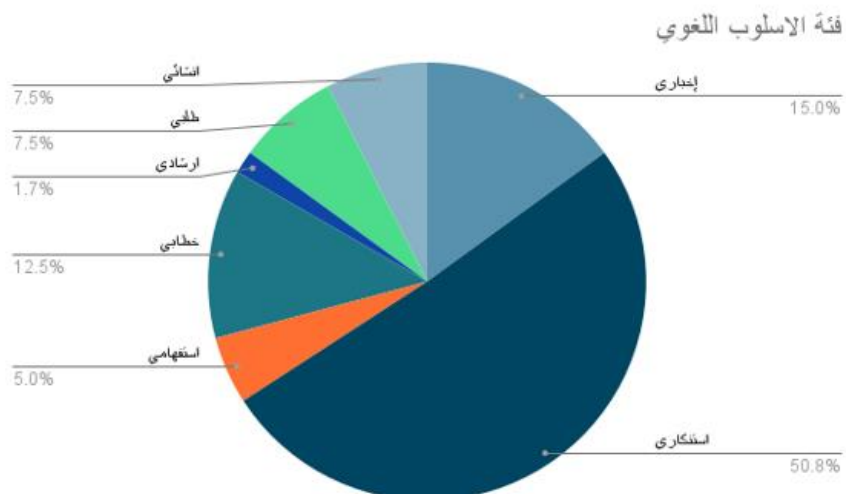
الشكل (3.6): فئة القوى الفاعلة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

العربية، وفئة المستقلين بنسبة (3.3%)، وأخيرًا حركة حزب الشعب الفلسطيني بنسبة (1.7%).

5. الأساليب اللغوية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

لغرض تحديد الأساليب اللغوية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

يظهر الرسم البياني السابق القوى الفاعلة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، فقد احتلت الرسائل الصادرة عن أعضاء حركة فتح المرتبة الأولى بنسبة (37.5%)، من رسائل عينة الدراسة، وجاءت في المرتبة الثانية الجبهة الديمقراطية بنسبة (20.8%)، تليها حركة فدا بنسبة (14.2%)، ثمّ حركة النضال الشعبي بنسبة (11.7%)، ثمّ في المرتبة الخامسة جاءت فئة المتعدّد بنسبة (7.5%)، والتي تشمل أكثر من قوة فاعلة واحدة، ثمّ في المرتبة السادسة كلٌّ من حركة جبهة التحرير



الشكل (3.7): فئة الأساليب اللغوية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

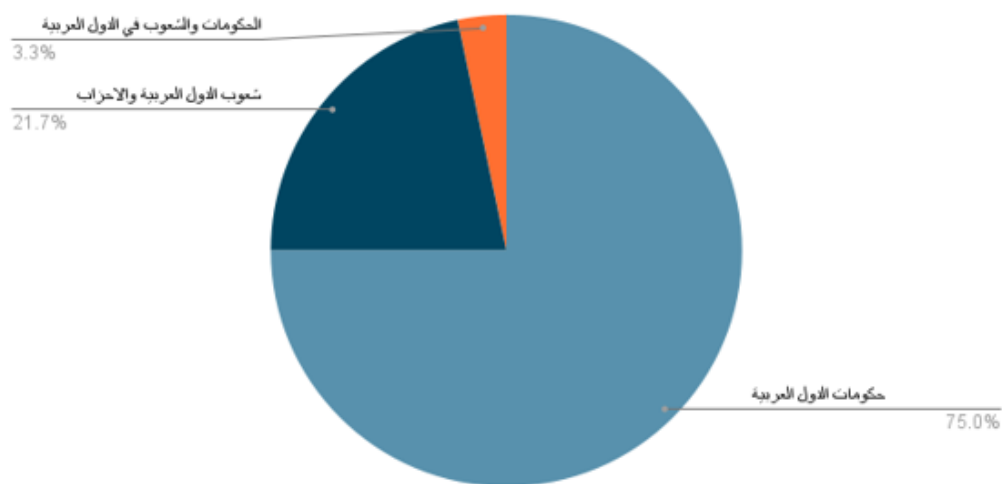
الرافضة لقرارات التطبيع، كما هو الحال لشعب دولة البحرين، كذلك تقديم الشكر للحكومات التي استتكرت قرارات الدول العربية في تطبيع علاقاتها مع إسرائيل، مثل دولة تونس، أما الأسلوب الطلبي فتتمثل في الطلب المباشر من الحكومات التي أقدمت على توقيع اتفاقيات تطبيع بالتراجع عن قرارها، وحل في المرتبة الخامسة الأسلوب الاستهلامي بنسبة (5.0%)، إذ جاءت بعض الرسائل تستفهم عن السبب الذي جعل الدول العربية توقع اتفاقيات تطبيع مع إسرائيل، وفي المرتبة الأخيرة جاء الأسلوب الإرشادي بنسبة (1.7%) من مجمل رسائل عينة الدراسة، وتمثل هذا الأسلوب في تقديم نصائح ومعلومات حول مخاطر التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، على الحكومات العربية والقضية الفلسطينية، مثل: "إقامة أي علاقة تطبيعية معه هي تشجيع له للمزيد من الإجراءات والسياسات العدوانية والعنصرية، وفرض الأمر الواقع الاحتلالي على الأرض الفلسطينية".

6. طبيعة الجمهور المستهدف في رسائل عينة الدراسة:

لمعرفة طبيعة الجمهور المستهدف في رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيم الجمهور إلى مجموعة من الفئات لتحديد أبرزها: وهي كالآتي:

يُشير الرسم البياني السابق إلى الأساليب اللغوية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، فتظهر النتائج أن الأسلوب الاستنكاري جاء في المرتبة الأولى من بين الأساليب اللغوية بنسبة (50.8%)، حيث غلب الطابع الاستنكاري على رسائل المنظمة حول التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، مثل: "حقيقة الصراع (العربي-الإسرائيلي) ومضمونه، هل هو صراع إرادات وصراع وجود بين دول مستقلة وكيان محتل غاصب لأرض الغير؟". أما المرتبة الثانية فكانت للأسلوب الإخباري بنسبة (15.0%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، إذ اعتمد فيها المسؤولون على اطلاع الحكومات والشعوب العربية، بالنتائج المترتبة على عمليات التطبيع وآثارها في إضعاف موقف القضية الفلسطينية، مثل: "الإعلان عن إقامة العلاقات والتطبيع وتبادل السفارات ما بين الإمارات ودولة الاحتلال، تعتبر بمثابة هدية مجانية تقدمها دولة الإمارات إلى حكومة الاحتلال وجنرالاتها، وتشجيع لسياسة الاستيطان ومصادرة الأراضي، واستمرار لتهويد وأسرلة مدينة القدس العاصمة الأبدية لدولة فلسطين"، فيما احتل الأسلوب الخطابي المرتبة الثالثة بنسبة (12.5%) من رسائل عينة الدراسة، واعتمد المسؤولون في هذه الرسائل على مخاطبة الحكومات والشعوب العربية، وكانت المرتبة الرابعة لكل من الأسلوب الإنشائي والأسلوب الطلبي بنسبة (7.5%) لكل منهما، إذ اشتمل الأسلوب الإنشائي على تقديم عبارات الشكر للشعوب العربية

فئة الجمهور المستهدف



الشكل (3.8): طبيعة الجمهور المستهدف في رسائل عينة الدراسة

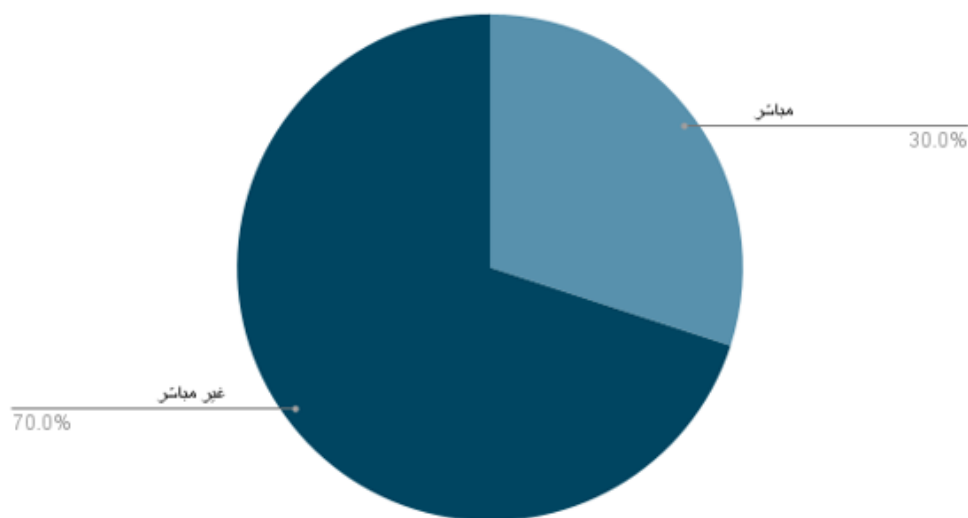
تشكيل الرأي العام، وبالتالي إمكانية التأثير على الحكومة، وهذا ما يفسر نسب الرسائل التي تم توجيهها إلى الشعب. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الرسائل التي خاطبت كلاً من الحكومات والشعوب العربية في الوقت نفسه، بما نسبته (3.3%) من مجمل رسائل عينة الدراسة.

7. طبيعة الاقتباسات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

يوضح الرسم البياني السابق طبيعة الجمهور المستهدف في رسائل عينة الدراسة، إذ تم توجيه رسائل بما نسبته (75.0%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة لحكومات الدول العربية، حيث خاطبت هذه الرسائل الرؤساء والمسؤولين في الدول العربية، أما الرسائل التي خاطبت الشعوب العربية فكانت بنسبة (21.7%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، إذ أفاد الأخ فرج زيود (Faraj zyod) بأهمية التي تحتلها التنظيمات والأحزاب الشعبية العربية، ولما لها من دور في

لغرض معرفة طبيعة الاقتباسات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

فئة الاقتباس



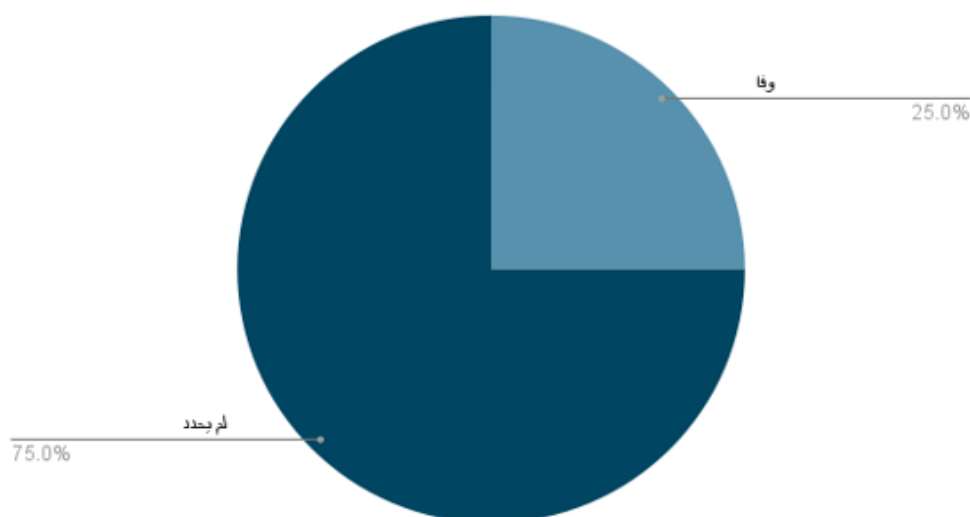
الشكل (3.9): طبيعة الاقتباسات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

8. طبيعة المصادر التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

لغرض معرفة طبيعة المصادر التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، قام الباحثون بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

يوضح الرسم البياني السابق طبيعة الاقتباسات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، فتظهر النتائج أنَّ (30.0%) من رسائل عينة الدراسة، اشتملت اقتباساً مباشراً للرسالة الصادرة عن عضو المنظمة، وتمت الإشارة لذلك من خلال وضع الاقتباس داخل علامتي تنصيص، إلّا أنَّ غالبية رسائل عينة الدراسة، والتي شكلت ما نسبته (70.0%)، اعتمدت على الاقتباس غير المباشر، إذ قامت بإعادة صياغة الرسالة مع الإبقاء على المعنى نفسه.

فئة تحديد المصدر



الشكل (3.10): طبيعة المصادر التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

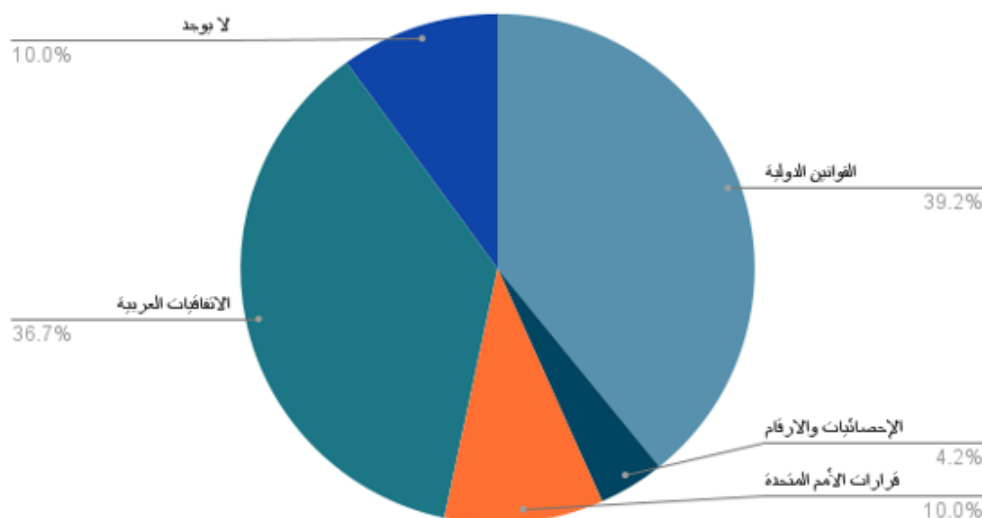
الرسالة، فيما نقلت ما نسبته (25.0%) من رسائل العينة الخبر عن وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية وفا.

يشير الرسم البياني السابق إلى طبيعة المصادر التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، إذ إنَّ النسبة الأكبر منها لم يتم بتحديد أو ذكر مصدر

في رسائل عينة الدراسة، وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها، كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

ولمعرفة الأسس التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها، قام الباحثون بدراسة مسارات البرهنة التي تمت الإشارة إليها

فئة مسارات البرهنة



الشكل (3.11): فئة مسارات البرهنة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

إذ إنه تم الاعتماد على كل من إستراتيجية إنشاء المعاني، والإستراتيجية الثقافية الاجتماعية بمجموع (65.9%)، من معدل توظيف إستراتيجيات الاتصال في رسائل عينة الدراسة، وهو ما ينسجم مع نتيجة رسم مسارات البرهنة الذي أظهر أن (90%) من رسائل العينة اشتملت على إحدى أنواع مسارات البرهنة، وهو ما يتفق أيضاً مع نتيجة الرسم البياني، الخاص بنوع الاستمالات المستخدمة في الرسائل، الذي أظهر أن (60%) من رسائل عينة الدراسة، وظفت الاستمالات العقلانية.

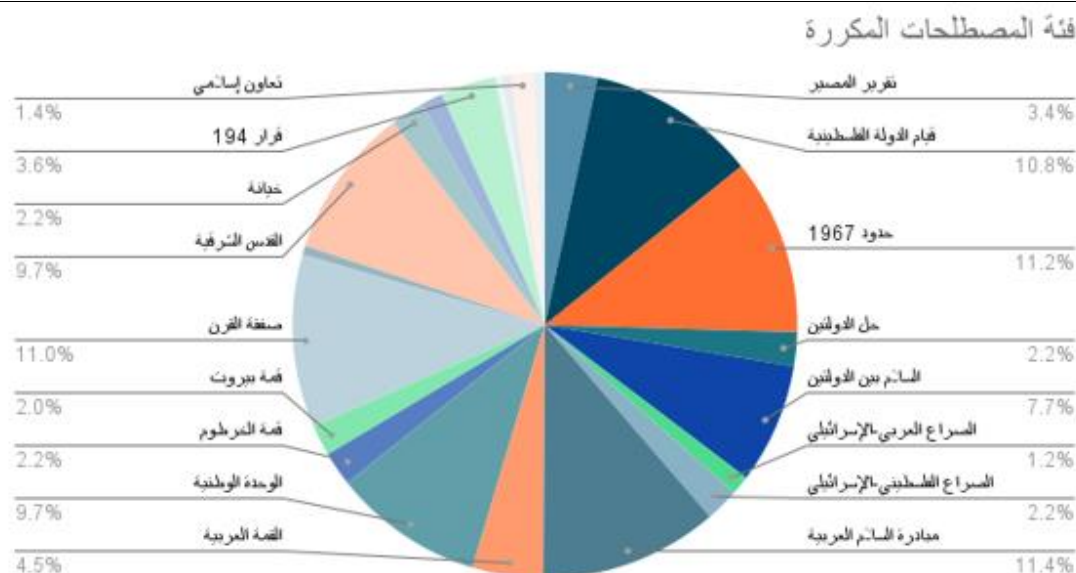
المحور الثالث: مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي تم استخدامها في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م):

لمعرفة مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي تم استخدامها، في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)، قام الباحثون بدراسة المصطلحات المكررة في رسائل عينة الدراسة؛ وذلك بتقسيمها إلى مجموعة من الفئات؛ لغرض تحديد أبرزها ومعرفة مدلولاتها، ويشير الباحثون إلى أن الرسالة الواحدة قد تحتوي على أكثر من مصطلح من المصطلحات التي تم تحديدها للدراسة؛ لذلك فقد بلغ مجموع المصطلحات المكررة (507)، بدلاً من المجموع الأصلي لرسائل عينة الدراسة البالغ (120)، وهي كما يوضحها الرسم البياني الآتي:

يشيرُ الرسم البياني السابق إلى مسارات البرهنة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، فجاءت في المرتبة الأولى القوانين الدولية بنسبة (39.2%)، إذ تضمنت تلك الرسائل الإشارة إلى القوانين الدولية التي تتعلق بالقضية الفلسطينية، والسّلام بين فلسطين وإسرائيل، كحقّ تقرير المصير، فيما احتلت المرتبة الثانية الاتفاقيات العربية بنسبة (36.7%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، إذ تمت الإشارة إلى قرارات الجامعة العربية، ومجلس التعاون الإسلامي، ومجلس التعاون الخليجي، وعلى رأسها مبادرة السلام العربية وقمة الخرطوم، وكانت المرتبة الثالثة من نصيب قرارات الأمم المتحدة بواقع (10.0%)، فيما خلّت ما نسبته (10%) من رسائل عينة الدراسة من مسارات البرهنة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاءت الرسائل التي اعتمدت على الأرقام والإحصائيات، وشكلت ما نسبته (4.2%) من مجمل رسائل عينة الدراسة.

ومما يُظهره الجدول السابق، فإنّ منظمة التحرير الفلسطينية اعتمدت في صياغة رسائلها على استخدام مسارات البرهنة بشكل كبير، خصوصاً القوانين الدولية والاتفاقيات العربية، فشكلت نسبة الرسائل التي اشتملت على إحدى أنواع مسارات البرهنة نسبة (90%) من مجمل عينة الدراسة، مقابل (10%) فقط من مجمل الرسائل التي خلّت من أي نوع من أنواع مسارات البرهنة.

ويشير الباحثون إلى أنّ نتيجة الرسم البياني المتعلق بإستراتيجيات الاتصال الإقناعية، تتناسب مع نتيجة الرسم الخاص بمسارات البرهنة،



الشكل (3.12): فئة المصطلحات المكررة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

الأمم المتحدة بلغت نسبة (49.2%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، فيما يوضح الرسم البياني الخاص بالمصطلحات المكررة، أن هذه النسبة توزعت على كل من حق تقرير المصير، وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)، وعاصمتها القدس الشرقية، وقرار (194)، وقرار (242)، وقرار (338)، وقرار (1515)، والرباعية الدولية، في حين أن الرسائل التي اعتمدت على الإشارة إلى الاتفاقيات العربية بلغت نسبة (36.7%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، ويأتي الرسم البياني الخاص بالمصطلحات المكررة، ليوضح أن الاتفاقيات العربية في رسائل العينة توزعت ما بين قرارات جامعة الدول العربية، وقرارات مجلس التعاون الخليجي، ومجلس التعاون الإسلامي، وقمة الخرطوم، وقمة بيروت، والوحدة الوطنية.

المحور الرابع: "كيف أدارت منظمة التحرير الفلسطينية أزمة التطبيع العربي الإسرائيلي؟"

لمعرفة كيفية إدارة منظمة التحرير لأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي) خلال مراحلها الثلاث، قام الباحثون بدراسة إستراتيجيات وآليات إدارة الأزمات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، بالإضافة إلى توجيه السؤال إلى الدكتور واصل أبو يوسف (Wasel Abu Yose) . الذي تتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1- ما نوع إستراتيجيات إدارة الأزمة التي تم اعتمادها في إدارة الأزمة:

(التقليدية، غير تقليدية، الأسلوب العلمي)؟

2- ما طبيعة الآليات التي تم اعتمادها في إدارة الأزمة؟

3- ما هي الإجراءات الاتصالية التي اتبعتها المنظمة في مراحل إدارة

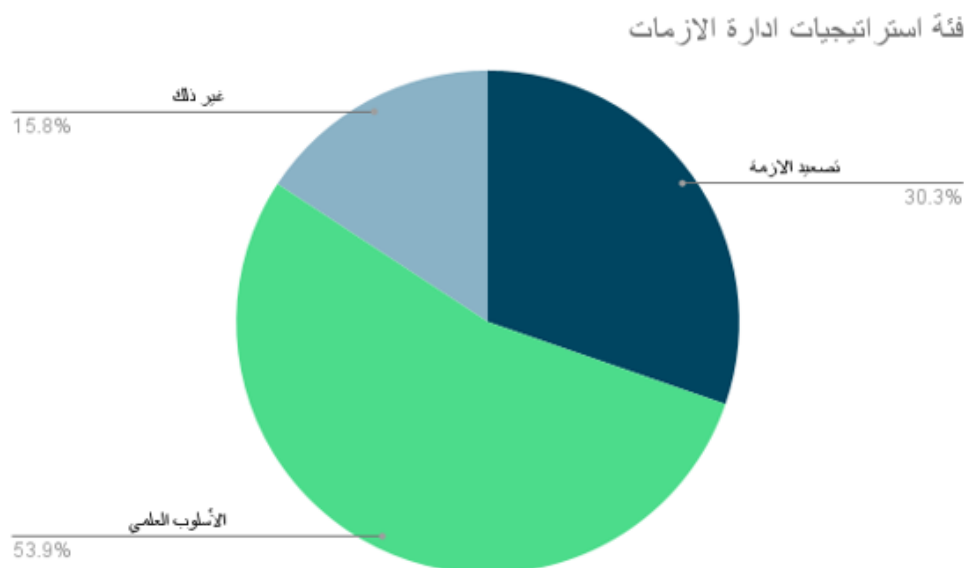
الأزمة: (قبل وبعد وأثناء)؟

لمعرفة آليات إدارة الأزمة وإستراتيجياتها التي اتبعتها منظمة التحرير في إدارة أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، قام الباحثون بتقسيم

يُشير الرسم البياني السابق إلى المصطلحات التي تم تكرارها في رسائل عينة الدراسة، فتظهر النتائج أنه تم تكرار مصطلح مبادرة السلام العربية بنسبة (11.4%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، وفي المرتبة الثانية والثالثة وينسب مقارنة من المرتبة الأولى، تم تكرار مصطلح حدود عام (1967م)، ومصطلح صفقة القرن بنسب (11.2%) و(11.0%) على التوالي، وفي المرتبة الرابعة تكرر مصطلح قيام الدولة الفلسطينية بنسبة (10.8%)، أما المرتبة الخامسة فكانت بنسبة (9.7%) لكل من مصطلح القدس الشرقية ومصطلح الوحدة الوطنية، يليها في المرتبة السادسة مصطلح السلام بين الدولتين بنسبة (7.7%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، أما المرتبة السابعة فكانت لمصطلح القمة العربية بنسبة (4.5%)، والمرتبة الثامنة والتاسعة بنسبة مقارنة كانتا لمصطلح قرار (194)، ومصطلح تقرير المصير بنسب (3.6%) و(3.4%) على التوالي، والمرتبة العاشرة كانت لكل من مصطلح الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي، ومصطلح حل الدولتين، ومصطلح قمة الخرطوم ومصطلح الخيانة بنسبة (2.2%) لكلٍ منهم، أما في المرتبة الحادية عشرة فكانت لمصطلح قمة بيروت بنسبة (2.0%)، وبنسبة متدنية جدًا جاءت في المرتبة الثانية عشرة والثالثة عشرة مصطلح التعاون الإسلامي ومصطلح الصراع (العربي-الإسرائيلي)، بنسب (1.4%) و(1.2%) على التوالي، وبالمرتبة الأخيرة جاءت كل من المصطلحات الآتية بنسبة لا تتجاوز (0.6%)، وهي: قرار (242)، وقرار (1515)، وقرار (338).

تُظهر نتائج الرسم البياني الخاص بمسارات البرهنة، أن منظمة التحرير الفلسطينية قامت بالاعتماد بدرجة كبيرة على استخدام مسارات البرهنة في رسائلها للحكومات والشعوب العربية، كأسس تثبت بها مصداقية ما تدافع عنه وتطالب به، فأشار الرسم البياني الخاص بمسارات البرهنة إلى أن الرسائل التي تضمنت الإشارة إلى القوانين الدولية، وقرارات

الآليات والإستراتيجيات إلى فئات لتحديد أبرزها؛ وذلك على النحو الآتي:

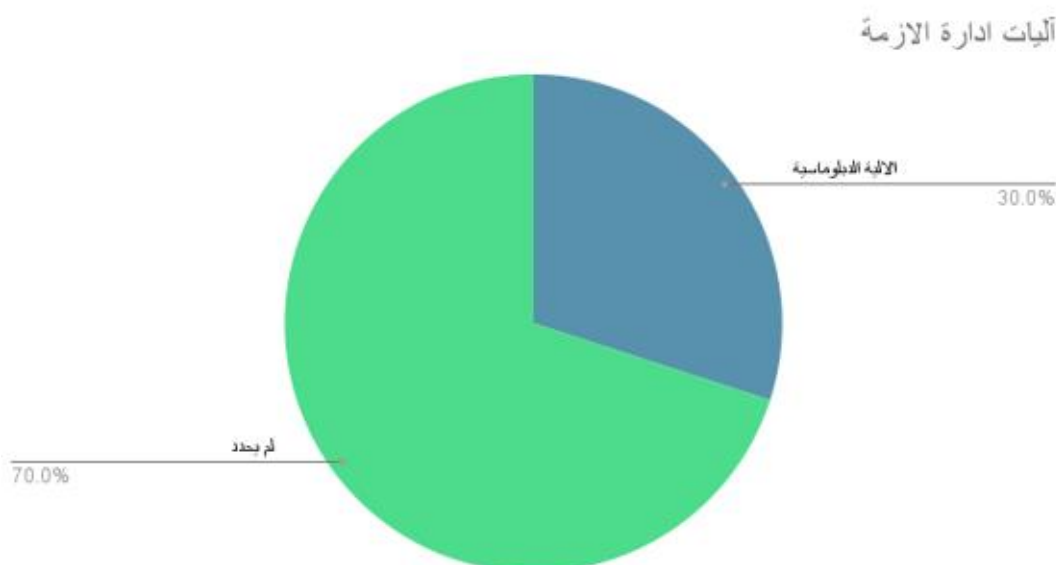


الشكل (3.13): فئة إستراتيجيات إدارة الأزمات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

في محاولة للحدّ من الأزمة، ويعتبر الأسلوب العلمي الأسلوب الأكثر ضماناً للسيطرة على الأزمة من بين إستراتيجيات إدارة الأزمات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مروة (معمرى)، التي توصلت إلى أنّ ممارسة العملية الاتصالية السياسية ينبغي أن تكون مستمرة، ولا تقتصر فقط وقت حدوث الأزمة.

أما في المرتبة الثانية فبرزت إستراتيجية تصعيد الأزمة بنسبة (30.3%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، والتي تنتمي للإستراتيجيات الحديثة أو غير التقليدية في إدارة الأزمات، وتمثلت هذه الإستراتيجية في مخاطبة الجماهير العربية ودعوتها لرفض قرارات الحكومة بشأن التطبيع، بينما خلّت ما نسبته (15.8%) من رسائل عينة الدراسة، من أي نوع من أنواع إستراتيجيات الأزمات.

يوضح الرسم البياني السابق إستراتيجيات إدارة الأزمات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة، وتُظهر النتائج أنّه غلب اتباع الأسلوب العلمي في إدارة الأزمة في رسائل عينة الدراسة بنسبة (53.9%)، وأفاد في هذا الموضوع الأخ إسماعيل العمصي-نائب الأخ عزام الأحمد رئيس دائرة الشؤون العربية والبرلمانية- بأنّه كان هناك تقدير ودراسة مبدئية لأبعاد الأزمة، وأنّه لم يكن توقيع اتفاقيات التطبيع أمراً مفاجئاً؛ إذ إنّ المنظمة كانت تقوم بالعديد من الدراسات التحليلية، التي اهتمت بالزيارات الرسمية وغير الرسمية للوفود الثقافية والدبلوماسية والأمنية والرياضية بين الدول العربية وإسرائيل، كما أنّها سعت لعلاج الأزمة واستئصالها منذ بداياتها الأولى؛ إذ قامت بتوجيه الكثير من الرسائل



الشكل (3.14): فئة آليات إدارة الأزمات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة

أنَّ جهازية المدير واجتماعيته تساهم في تحقيق اتصال فاعل داخل المؤسسة، وفُسرت النتيجة لطبيعة النمط الإداري السائد (الإدارة المركزية)، الذي يقضي بأن يكون المدير مجرد وسيط وقناة ناقلة للتعليمات.

كما تمَّت ملاحظة اختيار الوقت قبل توقيع الاتفاقية وبعده لإرسال الرسالة، وكان يزداد عدد الرسائل كثافة كلما اقترب موعد توقيع الاتفاقية.

مناقشة النتائج في ضوء نظرية الإقناع:

بعد نتائج التحليل أعلاه، تبين أنَّ منظمة التحرير الفلسطينية استخدمت إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، بنسبة تكاد تكون (100%) من مُجمل رسائل عينة الدراسة، واعتمدت على استخدام الاستمالات (الأساليب الإغرائية) بنسبة (86%)، من مُجمل رسائل العينة، وبواقع (60%) للاستمالات العقلانية، كما أنَّه وبحسب النتائج أعلاه، فقد اتَّصفت جميع الرسائل بالصياغة الواضحة للرسالة؛ لتحقيق الأثر المطلوب، وهو ما يتناسب مع العوامل التي حدَّتها نظرية الإقناع والمرتبطة بالرسالة؛ لضمان نجاح العملية الإقناعية.

كما اهتمَّت منظمة التحرير بصفات الشخص الذي يقوم بالعملية الاتصالية، والذي يقوم بمهمة إيصال الرسالة (المرسل)، إذ وحسب النتائج أعلاه، تبين أنَّ المرسل كان يتَّصف بالمصداقية العلمية، وأنَّه ذو مكانة اجتماعية عالية، وهو أيضًا ما يتناسب مع الصفات التي حدَّتها نظرية الإقناع، والتي ترتبط بالمرسل والتي تساهم في نجاح العملية الاتصالية.

ملخص نتائج الدراسة:

فيما يتعلق بالسؤال الرئيس للدراسة: ما هي إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي اعتمدتها منظمة التحرير الفلسطينية في التصدي لأزمة التطبيع العربي-الإسرائيلي؟

أظهرت النتائج أنَّ هناك تنوعاً في استخدام إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، في رسائل منظمة التحرير الفلسطينية، التي وجَّهتها للحكومات والشعوب في الدول العربية، والمتعلقة بموضوع التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، إذ استهدفت الإستراتيجيات البنية المعرفية للحكومات والشعوب العربية، كما استهدفت مشاعرهم وعقولهم وثقافتهم في محاولة للتأثير عليهم، وتحقيق استجابة طوعية لهدف الرسالة. فتصدَّرت إستراتيجية إنشاء المعاني قائمة إستراتيجيات الاتصال الإقناعية الأكثر استخداماً، بنسبة (36.7%)، وفي المرتبة الثانية جاءت الإستراتيجية الثقافية الاجتماعية بنسبة (29.2%)، أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب إستراتيجية الديناميكية النفسية بنسبة (15%).

يُوضح الرسم البياني السابق أنَّه تمَّ استخدام الآلية الدبلوماسية لإدارة الأزمة بنسبة (30.0%)، من مُجمل رسائل عينة الدراسة، وتعتبر الآلية الدبلوماسية من أكثر الآليات التي توظف العملية الاتصالية بأكبر صورة ممكنة لتحقيق الهدف الاتصالي، وخَلَّت ما نسبته (70%) من رسائل العينة من تحديد أو ذكر لأيّ آلية من آليات إدارة الأزمات. وفي سؤال الدكتور واصل أبو يوسف (Wasel Abu Yose) حول الإجراءات الاتصالية التي اتَّبعها المُنظمة في مراحل إدارة الأزمة الثالث، وضَّح أبو يوسف أنَّ المنظمة قامت بإرسال العديد من الرسائل-عبر وسائل الإعلام- للدول العربية وشعوبها؛ بهدف تثييم عن التطبيع مع إسرائيل، وتعزيز دعمهم للشعب والقضية الفلسطينية، وتمَّ نشر نسبة لا بأس بها من هذه الرسائل قبل توقيع الاتفاقيات، واستمرَّت حتى بعد الإعلان والتوقيع الرسمي للاتفاقيات، وهو ما يمثل مرحلتين ما قبل الأزمة وإثباتها، كما قام العديد من المسؤولين في منظمة التحرير بإجراء مقابلات مع مسؤولين في الدول العربية؛ بهدف إقناعهم بالثبات على موقفهم ضدَّ التطبيع، وقامت منظمة التحرير بطلب عقد اجتماع للجامعة العربية للوقوف على قضية التطبيع، وخطورتها على القضية الفلسطينية. أمَّا في مرحلة ما بعد الأزمة (باعتبار أنَّها الفترة بعد توقيع الاتفاقية)، وضَّح أبو يوسف أنَّه تمَّ سحب سفراء فلسطين من الدول المُطبعة كردَّة فعل لخطوة التطبيع ورفض له، إلا أنَّه وبعد فترة وجيزة تمَّ إعادة السفراء إلى البلدان العربية؛ وذلك لعدم الرغبة في أيّ علاقات ومشاحنات سلبية مع الدول العربية. وتتفق طبيعة الإجراءات التي اتخذتها منظمة التحرير، مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة يحيى بن العربي، التي أفادت بأنَّ إستراتيجيات الاتصال هي عملية تحضيرية قبل الوقوع في الأزمة، وتستمرُّ أثناء الأزمة وبعد انتهائها، وأنَّ تسيير الأزمة مرتبط بالعلاقات التي تؤسسها المؤسسة مع الأطراف المؤثرة والمتأثرة بنشاطاتها قبل الأزمة.

وتتوافق نتيجة الرسم البياني السابق مع إجابة أبو يوسف (Abu Yosef) حول الإجراءات الاتصالية التي اتَّخذتها منظمة التحرير في إدارة الأزمة، وهي اعتماد المنظمة على الأساليب والآليات الدبلوماسية في إدارة الأزمة.

وباستخدام أداة الملاحظة تبين أنَّ جميع رسائل العينة اشتملت على عبارات واضحة، تعبّر عن الهدف المنشود للرسالة، كما أنَّها عبارات مفهومة ومألوفة لدى الجمهور، إضافة إلى أنَّه تمَّت ملاحظة تكرار مضمون بعض الرسائل أكثر من مرة، مع إجراء بعض التعديلات البسيطة، والتي تحافظ على المعنى نفسه.

وباستخدام أداة الملاحظة أيضًا تبين أنَّ الشخص الذي يقوم بالعملية الاتصالية (المرسل)، يتَّصف بالصفات التي حدَّتها نظرية الإقناع، كالمصداقية العلمية والمكانة الاجتماعية العالية، الأمر الذي يساهم في زيادة تقبل المستقبل لفكرة الرسالة ومضمونها، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة زايدي وساييس (Zayde & Saysi, 2015) التي نفت

الجغرافية، فيما تم توجيه ما نسبته (6.7%) من الرسائل لدولة السودان وشعبه، و(3.3%) تم توجيهها للمملكة المغربية.

المحور الرابع: القوى الفاعلة التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:
أظهرت النتائج أن هناك تنوعاً كبيراً وشاملاً في القوى الفاعلة في رسائل العينة، فاحتلت الرسائل الصادرة عن أعضاء حركة فتح المرتبة الأولى، بنسبة (37.5%) من مجمل رسائل العينة، فيما احتلت الرسائل الصادرة عن أعضاء الجبهة الديمقراطية المرتبة الثانية بنسبة (20.8%)، من مجمل رسائل عينة الدراسة، وجاءت في المرتبة الثالثة حركة فدا بنسبة (14.2%)، تليها حركة النضال الشعبي بنسبة (11.7%)، وفي المرتبة الخامسة جاءت فئة المتعدّد، والتي صدرت عن مجموعة من أعضاء منظمة التحرير باختلاف انتماءاتهم السياسية بنسبة (7.5%)، أما المرتبة السادسة فكانت لكل من حركة جبهة التحرير العربية، وفئة المستقلين بنسبة (3.3%) لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الرسائل الصادرة عن حركة حزب الشعب الفلسطيني بنسبة (1.7%).

تفسّر هذه النسب اهتمام معظم الأحزاب الفلسطينية بأزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي)، حيث قامت الأحزاب بتوجيه رسائل ضد التطبيع إلى الحكومات والشعوب العربية، حسب النسب أعلاه.

المحور الخامس: الأساليب اللغوية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

أظهرت النتائج أن الطابع الاستكاري يغلب على فئة الأساليب اللغوية، التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة بنسبة (50.8%)، إذ جاءت النسبة الكبرى من الرسائل تستنكر قيام بعض الدول العربية بتوقيع اتفاقيات تطبيع مع إسرائيل، أما المرتبة الثانية فكانت للأسلوب الإخباري بنسبة (15%)، وفي نسبة مقارنة جاء في المرتبة الثالثة الأسلوب الخطابي، بنسبة (12.5%) من مجمل رسائل عينة الدراسة، أما المرتبة الرابعة فكانت لكل من الأسلوب الإنشائي والأسلوب الطلي بنسبة (7.5%) لكل منهما، وبنسب منخفضة، وفي المرتبة الخامسة والسابعة جاء كل من الأسلوب الاستفهامي والأسلوب الإرشادي بنسب (5%) و(1.7%) على التوالي.

المحور السادس: طبيعة الجمهور المستهدف في رسائل عينة الدراسة:

بيّنت النتائج أن ما نسبته (75%) من مجمل رسائل عينة الدراسة، استهدفت حكومات الدول العربية كجمهور لها، فيما خاطبت ما نسبته (21.7%) من الرسائل شعوب الدول العربية وأحزابها، أما الرسائل التي استهدفت شعوب الدول العربية وحكوماتها في الوقت نفسه، فكانت بنسبة (3.3%) فقط.

المحور السابع: طبيعة الاقتباسات التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول: ما هي الاستمالات التي تضمنتها رسائل منظمة التحرير لإقناع الدول والشعوب العربية بالعزوف عن توقيع معاهدات السلام؟

بيّنت النتائج أنه غلب توظيف الاستمالات العقلانية في رسائل المنظمة بواقع (60%)، من مجمل رسائل العينة، تليها الاستمالات العاطفية بنسبة (23.3%)، وبنسبة منخفضة جداً، وتمّ توظيف استمالات التخويف المتمثلة في التهديد بواقع (2.5%)، فيما خلّت ما نسبته (14.2%) من توظيف أي استمالات إقناعية. ويعود هذا الاختلاف في النسب إلى طبيعة عمل المنظمة الرسمية، وإلى طبيعة الجمهور الذي تخاطبه، إضافة إلى تناسب الاستمالات مع الإستراتيجيات الإقناعية التي تمّ توظيفها.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني: ما الأسس والمضامين التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها للدول العربية؟
يشير الباحثون إلى أنه تمّ توضيح النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث، عن طريق تقسيمها إلى مجموعة من المحاور، وذلك وفق الآتي:

المحور الأول: أنواع التطبيع التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:
أظهرت النتائج أن منظمة التحرير الفلسطينية، ترفض التطبيع رفضاً قطعياً بجميع أنواعه وأساليبه، وهو ما يفسّر خلّو ما نسبته (78.3%) من الرسائل من تحديد نوع التطبيع، وتمت الإشارة إلى التطبيع الأمني بنسبة (7.5%)، والتطبيع السياسي والدبلوماسي بنسبة (5.8%)، أما التطبيع الاقتصادي فتمت الإشارة له بنسبة (5%)، وبنسب ضئيلة جداً تمت الإشارة إلى التطبيع العسكري، والتطبيع الثقافي والرياضي بنسبة (2.5%) و(0.8%) لكل منهما على التوالي.

المحور الثاني: الأهداف التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

تشير النتائج إلى أن أهداف الرسائل كانت في الغالب أهدافاً توعوية بنسبة (45.8%)؛ لتوعية الحكومات والشعوب العربية من مخاطر التطبيع على القضية الفلسطينية، وأهدافاً إقناعية بنسبة (19.2%)؛ لإقناع الحكومات العربية بالتراجع عن قرارها بالتطبيع مع إسرائيل، وفي المرتبة الثالثة جاءت الأهداف التشجيعية بنسبة (11.7%)؛ لتشجيع الشعوب العربية بالاحتجاج والتظاهر ضدّ التطبيع، للتأثير على حكوماتهم، ولشكر الدول العربية التي وقفت ضدّ التطبيع، وتشجيعها للثبات على موقفها، فيما خلّت ما نسبته (23.3%) من رسائل العينة من أيّ من الأهداف السابقة، وكانت تحمل الطابع الإخباري في أغلب الأحيان.

المحور الثالث: المناطق الجغرافية التي تضمنتها رسائل عينة الدراسة:

أشارت النتائج إلى استهداف النسبة الأكبر من الرسائل لدولة الإمارات والبحرين، بنسبة بلغت (55.8%) من مجمل رسائل العينة، فيما خلّت ما نسبته (34.2%) من الرسائل من تحديد المنطقة

مُجمل المصطلحات المتكررة، والتي عرّفت بقمة الآلات الثلاث: (لا صلح، لا اعتراف، لا تفاوض).

أما في المرتبة الثالثة من مسارات البرهنة، فتتمت الإشارة إلى قرارات الأمم المتحدة بنسبة بلغت (10%)، تمثلت غالبًا بقرار رقم (194)، وفي المرتبة الأخيرة تم الاعتماد على الإحصائيات والأرقام كأحد أنواع مسارات البرهنة، بنسبة (4.2%)، فيما خلّت ما نسبته (10%) من رسائل عينة الدراسة من أيّ من مسارات البرهنة التي تمّ ذكرها.

يُلاحظ من النتائج أعلاه، أنّه تمّ الاعتماد على استخدام الأساليب الإقناعية في صياغة الرسائل، مُتمثلة بالقوانين والاتفاقيات والأرقام التي تخاطب عقل المُستقبل، وهو ما يتناسب مع الاستمالات العقلانية التي تمّ توظيفها في الرسائل التي تتدرج بدورها تحت الإستراتيجيات الإقناعية، وهو ما يشير بدوره إلى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية، التي تمّ استخدامها في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره، وقيام الدولة الفلسطينية.

وفيما يتعلق بالسؤال الفرعي الرابع: كيف أدارت منظمة التحرير أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي) خلال مراحلها الثلاث؟

أظهرت النتائج أنّ منظمة التحرير الفلسطينية، اعتمدت في صياغة رسائلها على توظيف الأسلوب العلمي في المرتبة الأولى من إستراتيجيات إدارة الأزمات، بنسبة بلغت (53.9%) من مُجمل رسائل العينة، ومن المُقابلات التي أجراها الباحثون تبين أنّه تمّ إجراء دراسات مبدئية لأبعاد الأزمة، ففي مرحلة ما قبل الأزمة تمّت دراسة الزيارات الرسمية للوفود الثقافية والدبلوماسية والأمنية بين الدول العربية وإسرائيل؛ الأمر الذي أُنذر بوقوع الأزمة، أمّا أثناء الأزمة وكما أشارت الرسائل باعتمادها على استخدام الآلية الدبلوماسية بنسبة (30%)، من مُجمل عينة الرسائل، فإنه تمّ سحب سفراء دولة فلسطين من الدول العربية الموقّعة لاتفاقيات التطبيع مع إسرائيل، كردّة فعل أولى ضدّ التطبيع، علاوة على التهديد بقطع العلاقات بين فلسطين والدولة المُطبّعة. ويشير الباحثون إلى أنّ أزمة التطبيع (العربي-الإسرائيلي) لم تنتهِ حتى تاريخ هذه الدراسة؛ الأمر الذي حال بين دراسة إدارة الأزمة في مرحلة ما بعد الأزمة.

وبناءً على ما تقدّم بحثه، فإنّ النتائج التي توصّلت إليها الدراسة، تُعدّ إجابة لمُشكلتها البحثية الرئيسة، وما يتفرّع عنها من أسئلة، وهي:

1- ما الاستمالات الإقناعية التي وظّفتها منظمة التحرير في رسائلها؛ لإقناع الدول العربية بالعزوف عن توقيع معاهدات التطبيع؟

2- ما الأسس والمضامين التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها للدول العربية؟

3- ما مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي تمّ استخدامها، في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره، وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)؟

أشارت النتائج إلى أنّ (70%) من مُجمل رسائل عينة الدراسة، اتّبع أسلوب الاقتباس غير المباشر، مع المحافظة على المعنى الأصلي للرسالة، فيما تضمّنت (30%) من الرسائل على الاقتباس المباشر للرسالة الصادرة عن عضو منظمة التحرير، وتمت الإشارة لذلك عن طريق وضع الاقتباس داخل علامتي تنصيص.

المحور الثامن: طبيعة المصادر التي تضمّنتها رسائل عينة الدراسة: أظهرت النتائج أنّ النسبة الأكبر من رسائل عينة الدراسة متمثلة بـ (70%)، لم تقم بتحديد أو ذكر المصدر الذي نقلت منه الرسالة، و(25%) فقط من الرسائل حدّدت المصدر، وتمثّلت دائماً بشبكة وفا.

المحور التاسع: الأسس التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها:

يشير الباحثون إلى أنّهم قاموا بدراسة مسارات البرهنة التي تضمّنتها رسائل العينة؛ بغرض تحليلها ومعرفة طبيعة الأسس التي اعتمدت عليها منظمة التحرير في صياغة رسائلها، وبناءً عليه أظهرت النتائج إلى أنّه تمّ الاعتماد على التضمين والإشارة إلى القوانين الدولية في (39.2%) من رسائل عينة الدراسة، في حين أنّه تمّت الإشارة إلى الاتفاقيات العربية بنسبة بلغت (36.7%)، من مُجمل رسائل العينة، ومن أبرز الاتفاقيات التي تمّت الإشارة إليها مبادرة السلام العربية وقمة الخرطوم، وفي المرتبة الثالثة تمّت الإشارة إلى قرارات الأمم المتحدة بنسبة بلغت (10%)، تمثّلت غالبًا بقرار رقم (194)، وفي المرتبة الأخيرة تمّ الاعتماد على الإحصائيات والأرقام كأحد أنواع مسارات البرهنة بنسبة (4.2%)، فيما خلّت ما نسبته (10%) من رسائل عينة الدراسة، من أيّ من مسارات البرهنة التي تمّ ذكرها.

وفيما يتعلق بالسؤال الفرعي الثالث: ما مدى اتساق إستراتيجيات الاتصال الإقناعية التي تمّ استخدامها في الحفاظ على حقّ الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره، وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م)؟

تشير النتائج ومن خلال دراسة مسارات البرهنة والمصطلحات المتكررة التي تضمّنتها رسائل عينة الدراسة، إلى أنّه تمّ الاعتماد على التضمين والإشارة إلى القوانين الدولية في (39.2%) من رسائل عينة الدراسة، أبرزها كان حقّ تقرير المصير، وقيام الدولة الفلسطينية على حدود عام (1967م) وعاصمتها القدس الشرقية، والإشارة إلى أنّه الحلّ الوحيد للسلام، وفي المرتبة الثانية تمّت الإشارة إلى الاتفاقيات العربية كمسار برهنة بنسبة بلغت (36.7%)، من مُجمل رسائل العينة، وشملت اتفاقيات جامعة الدول العربية، ومجلس التعاون الإسلامي، ومجلس التعاون الخليجي، ومن أبرز الاتفاقيات التي تمّت الإشارة إليها مبادرة السلام العربية، إذ بلغت نسبة تكرارها (11.4%) من مُجمل المصطلحات المكررة في رسائل العينة، من حيث الإشارة إلى أنّ التطبيع يُعارض مبادئ المبادرة التي تمّ التوقيع عليها في قمة بيروت عام (2002)، تلتها الإشارة إلى قمة الخرطوم بنسبة (2.2%) من

17. Mushaqaba, A. (2014). Turkish-Israeli relations and their repercussions on the neighboring Arab countries
18. Hassan, A. (1971). Fundamentals of Social Research (Volume 3). Cairo: Anglo Egyptian Bookshop
19. Ferjani, A. (2019). Public relations and communication strategies. Amman: Dar Amjad for publication and distribution.
20. Khattab, M. (2001). Scientific methods for studying the child. Cairo: Anglo Egyptian Bookshop.
21. Abdel Hamid, M. (2000). Scientific research in media studies. Cairo: World of Books.
22. Maamari, M. (no date). Means and techniques of political communication and their uses in managing political crises. Algerian Journal of Communication, pages 189-205-
23. Shahrawi, N. (2016-2017). Communication strategy within the media organization, a case study of "Radio Saida". Republic of Algeria: University of Dr. Tahar Moulay-Saïda.
24. Al-Arabi, Y. (2016). The role of communication in crisis management. Hassiba Ben Bouali University in Chlef

References

1. Alessandra Mazzei و Silvia Ravazzani. (31 03, 2014). Internal Crisis Communication Strategies to Protect Trust Relationships: A Study of Italian Companies. international Journal of Business Communication.
2. Arthur Asa Berger. (1994). Media Research Techniques. London: Sag Publication .
3. Brooke Fisher Liu و Lucinda Austin و Yan Jinc. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source.
4. Abu Allam R. M. (2006). Research methods in psychological and educational sciences. Cairo: Universities Publishing House
5. Said M.I. (2010). Normalization in the Arab-Israeli peace treaties. Mansoura University.
6. Said M.I. (, 2010). Normalization in the Arab-Israeli peace treaties. Journal of Legal and Economic Research, pp. 692-735.
7. Jaja A., & Raba,Si. (2018). Persuasive communication strategies in shaping public opinion towards economic issues in Algeria. M'sila: Mohamed Boudiaf University
8. Abadi I. (2018). Communication strategy in crisis management in the institution. Ammar Al-Salji University in Laghouat.
9. Al-Rashidi, B. (6 3, 2000). educational research methods. Kuwait: Modern Book House. Retrieved from University of Babylon:
10. Al-Rashidi, B (2000). educational research methods. Kuwait: Modern Book House.
11. Assar,K. (1982). Lectures on scientific research methodology. Algeria: University Press Office
12. Hussein,S. (2005). Media research. Riyadh: World of Books for publishing, printing and distribution.
13. Al-Badaina,Z. (1999). The guide to the university theses book. Riyadh: Naif Academy for Security Sciences.
14. Zaidi, S. & Sassi, S. (2015). The role of persuasion in activating internal communication, a field study in the Social Security Corporation. Algeria: Larbi Ben M'hidi University.
15. Dawood, S. (2002). Normalization between concept and practice. Ramallah: Birzeit University.
16. Hussein,S. (1991). Media research: foundations and principles. Cairo: World of Books.