ISSN: 1812-0512 (Print) 2790-346X (online)

Waist Journal for Human Sciences

Journal Homepage: https://wjfh.uowasit.edu.iq/index.php/wjfh/en

Research article

The Perceived Role of Public Relations in Addressing Hate Speech in Iraqi Media Institutions

Asst. Lect. Faisal Fouad Mohammed

Department of Scientific Affairs, College of Mass Communication, University of Baghdad, Baghdad, Iraq

ARTICLE INFO

Keywords: Public Relations, Hate Speech, Perceived Role

***Correspondence author*:**

faisal93.mohamed@gmail.com

Received: 29 **August 2026**
Accepted: 29 **September** 2026
Accepted: 30 **September** 2026
Published: 25 **November** 2026

1812-0512 /© 2026 The Author(s). Published by Wasit Journal for Humanities Sciences, Wasit University. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

***Cite*:**

Mohammed, F. F. (2026). The Perceived Role of Public Relations in Addressing Hate Speech in Iraqi Media Institutions. Wasit Journal for Human Sciences, 22(4/Pt2). https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol22.Iss4/Pt2.2258

ABSTRACT

This study examined the perceived role of public relations in addressing hate speech, asking about employees' perceptions, institutional mechanisms, and obstacles. A descriptive survey administered a 28-item questionnaire to a non-probability convenience sample of 150 employees from Al-Iraqiya, Al-Rabiaa, and Dijlah television channels in Baghdad, from April 1 to May 31, 2026. Analyses used descriptive statistics, internal consistency and reliability coefficients, and a one-sample t-test. Percentages of scale maxima were 77.93% for perceived role, 82.41% for mechanisms, and 89.37% for obstacles. Misinformation correction, trust-building, and crisis management received stronger ratings than campaigns and dialogue. Professional codes led the mechanisms; political pressures led the obstacles. Hate-speech perception items were interpreted separately because of low reliability. Positive role perceptions did not establish adequate authority or resources, or an actual decline in hate speech. The study recommends stronger authority, training, and preventive monitoring, while acknowledging sampling limitations and limited documentation of response independence.

الدور المدرك للعلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية في المؤسسات الإعلامية العراقية

م.م. فيصل فؤاد محمد
قسم الشؤون العلمية، كلية الإعلام، جامعة بغداد، بغداد، العراق

المُستخلص

هدف البحث إلى قياس الدور المدرك للعلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية، واستقصاء تصورات العاملين للظاهرة وآليات مواجهتها ومعوقاتها. اعتمد المنهج الوصفي المسحي باستبانة من (٢٨) فقرة، لدى عينة متاحة غير احتمالية من (١٥٠) عاملاً في قنوات العراقية والرابعة ودجلة ببغداد، من ١ نيسان إلى ٣١ أيار ٢٠٢٦. استُخدمت الإحصاءات الوصفية ومعاملات الاتساق والثبات والاختبار التائي لعينة واحدة. بلغ الوزن المئوي للدور المدرك (٧٧,٩٣%)، وللآليات (٨٢,٤١%)، وللمعوقات (٨٩,٣٧%). وبرز تصحيح المعلومات وبناء الثقة وإدارة الأزمات، مقابل تقديرات أقل للحملات والحوار. وتصدرت المواثيق المهنية الآليات، والضغوط السياسية المعوقات. وعُرضت فقرات واقع الكراهية منفردة لضعف ثبات محورها. وخلص البحث إلى أن تقدير الدور لا يستلزم توافر موارده وصلاحياته، ولا يثبت انخفاض الكراهية فعلياً. ويوصي بتعزيز التدريب والصلاحيات والرصد الوقائي، مع مراعاة حدود العينة ومحدودية توثيق استقلال الاستجابات.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، خطاب الكراهية، الدور المدرك.

مقدمة

تنبع أهمية مواجهة خطاب الكراهية داخل المؤسسات الإعلامية العراقية من مسؤوليتها عن إنتاج المحتوى وتداوله والمحافظة على ثقة الجمهور واحترام التنوع. وترتبط هذه المسؤولية بالحاجة إلى مراعاة المعايير المهنية في صياغة الرسائل الإعلامية والتعامل مع المضامين التي قد تسهم في تغذية خطاب الكراهية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة الوظائف الاتصالية التي ينسبها العاملون إلى العلاقات العامة، ولا سيما ما يتعلق بتصحيح المعلومات وتعزيز الحوار والتوعية، وفهم الظروف المؤسسية المحيطة بممارسة هذه الوظائف. وتقتضي هذه المعالجة النظر إلى المواجهة باعتبارها مسؤولية مهنية تتطلب وضوحاً في الأدوار والإجراءات، مع الانتباه إلى الفرق بين أهمية الوظيفة الاتصالية وبين توافر الإمكانات اللازمة لتنفيذها.

وتتيح دراسة تصورات العاملين التعرف على تقديراتهم لما تقوم به العلاقات العامة داخل مؤسساتهم، وعلى ما يدركونه من آليات مستخدمة ومعوقات محتملة. وتمثل هذه التصورات مدخلاً لوصف الممارسات من وجهة نظر المشاركين، كما تساعد على تحديد الجوانب التي تحظى بتقدير أكبر والجوانب التي تستدعي مزيداً من الاهتمام. غير أن الاستفادة منها تقتضي مراعاة طبيعتها بوصفها تقديرات يقدمها المشاركون؛ فقد يعبر ارتفاع تقدير الدور عن إدراك أهمية العلاقات العامة أو ملاحظة بعض أنشطتها، دون أن يكفي ذلك وحده للحكم

على مستوى أدائها أو قياس نتائج تدخلاتها. ولهذا يظل التمييز بين التصورات المهنية والممارسة الموثقة ضرورياً لفهم ما يمكن أن تقدمه الدراسة من استنتاجات.

ويكتسب مفهوم الدور المدرك أهميته في هذا البحث من تركيزه على ما ينسبه العاملون إلى العلاقات العامة من وظائف وممارسات، وعلى كيفية فهمهم لإسهامها في مواجهة خطاب الكراهية. ويساعد تأصيل هذا المفهوم في ضوء نظرية الدور والدراسات الإعلامية على تنظيم العلاقة بين التوقعات المهنية والوظائف الاتصالية والظروف التنظيمية المحيطة بها. وفي هذا السياق، يمكن أن يجتمع التقدير الإيجابي لأهمية الدور مع إدراك وجود قيود تتصل بالصلاحيات أو الموارد أو الضغوط المهنية. ولا يمثل هذا الاجتماع تناقضاً بالضرورة، لأن تقدير أهمية الوظيفة يختلف عن تقدير الشروط التي تتيح ممارستها. ويتيح هذا التمييز مناقشة النتائج دون اختزالها في حكم عام بشأن نجاح العلاقات العامة أو إخفاقها.

وينظم البحث معالجته للموضوع من خلال عرض الإطار المنهجي، بما يشمله من مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها والمنهج والعينة وأداة جمع البيانات. ثم يقدم الإطار النظري الذي يتناول مفهوم الدور المدرك وخطاب الكراهية ووظائف العلاقات العامة، ويستفيد من الدراسات السابقة في توضيح موضوع الدراسة ومجال إسهامها. وتوفر هذه المعالجة أساساً لقراءة الاستجابات ضمن سياقها المهني والمؤسسي، مع المحافظة على الاتساق بين ما تطرحه الدراسة من تساؤلات وما تسمح به بياناتها من إجابات. كما يوجه هذا التنظيم الانتقال من المفاهيم النظرية إلى العرض الميداني، بحيث ترتبط مناقشة النتائج بموضوعات القياس وحدودها.

ويتناول التطبيق الميداني تصورات العاملين لواقع خطاب الكراهية، وتقديراتهم لدور العلاقات العامة والآليات المستخدمة والمعوقات التي تواجهها، وصولاً إلى مناقشة النتائج وصياغة الاستنتاجات والتوصيات. ويهدف هذا العرض إلى بيان اتجاهات الاستجابات وتفسير دلالاتها في حدود البيانات المتاحة، مع التمييز بين وصف الظاهرة كما يدركها المشاركون والتحقق من وجودها أو تغيرها في المحتوى المنشور. ولذلك يقتصر نطاق الاستدلال على التصورات المبلغ عنها ضمن حدود العينة وأداة القياس، ولا يشمل قياس التغير الفعلي في المحتوى الإعلامي أو إثبات أثر سببي للعلاقات العامة في خفض خطاب الكراهية. وتستند التوصيات إلى هذه الحدود عند اقتراح مجالات التطوير والبحث اللاحق، مع تجنب تعميم النتائج خارج نطاق المشاركين والظروف التي شملتها.

الإطار المنهجي للبحث

أولاً: مشكلة البحث

تتمثل المشكلة في تحديد ما يدركه العاملون بشأن إسهام العلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية، والتمييز بين تقديرهم لهذا الإسهام والظروف التي تحد من ممارسته. ويتمثل التساؤل الرئيس في: ما مستوى الدور المدرك للعلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية في المؤسسات الإعلامية العراقية من وجهة نظر العاملين فيها؟ ويتفرع عنه:

١. كيف يدرك العاملون واقع خطاب الكراهية في المؤسسات المشمولة بالدراسة؟

٢. ما الآليات والاستراتيجيات المستخدمة لمواجهته من وجهة نظرهم؟

٣. ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في أداء هذا الدور؟

ثانياً: أهمية البحث

علمياً، يقدم البحث وصفاً ميدانياً للدور المدرك للعلاقات العامة في بيئة إعلامية عراقية، ويساعد الباحثين على التمييز بين التصورات المهنية وقياس الأداء الفعلي. وتطبيقياً ومجتمعياً، يوفر مؤشرات يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في تحديد احتياجات التدريب والرصد والتنسيق، ودعم الخطاب القائم على الحوار واحترام التنوع.

ثالثاً: أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس في قياس الدور المدرك للعلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية لدى العاملين في المؤسسات المشمولة بالدراسة. وتتمثل الأهداف الفرعية في:

١. وصف تصورات العاملين لواقع خطاب الكراهية.

٢. تحديد الآليات والاستراتيجيات المستخدمة في مواجهته.

٣. تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه ممارسة دور العلاقات العامة.

رابعاً: فرضية البحث وأساسها النظري

يسترشد البحث بنظرية الدور في تفسير تقديرات العاملين للوظائف المنسوبة إلى العلاقات العامة وعلاقتها بالسياق المؤسسي (Biddle, 1986). ويرتبط التساؤل الرئيس باختبار مستوى هذه التقديرات مقارنة بنقطة الحياد على المقياس، دون اعتبار هذا الاختبار إثباتاً شاملاً للنظرية أو قياساً لأثر سببي. وتُصاغ الفرضية الصفرية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) كما يأتي: لا يختلف متوسط الدرجة الكلية للدور المدرك للعلاقات العامة عن المتوسط الفرضي البالغ (٢٤) درجة. وتقابلها فرضية بديلة بوجود اختلاف، باستخدام اختبار ثنائي الطرف.

$$H_0: \mu = 24 \quad H_1: \mu \neq 24$$

خامساً: منهج البحث وأدواته

اعتمد البحث المنهج الوصفي المسحي، وجُمعت البيانات باستبانة منظمة تضم قسماً للبيانات العامة وقسماً موضوعياً من (٢٨) فقرة موزعة على أربعة محاور: واقع خطاب الكراهية (٧)، والدور المدرك للعلاقات العامة (٨)، والآليات والاستراتيجيات (٦)، والتحديات والمعوقات (٧). فالاستبانة هي أداة جمع البيانات، وتتضمن مقاييس تقدير متدرجة؛ استُخدم ليكرت الخماسي للمحور الثاني، والثلاثي لبقية المحاور.

عُكست درجات الفقرتين السادسة والسابعة من المحور الأول والفقرات الثلاث الأولى من المحور الثاني عند حساب الدرجات، مع إبقاء نسب الاستجابات وفق بدائلها الأصلية. ويتراوح مجموع المحور الثاني من ٨ إلى ٤٠ درجة، ونقطة حياده ٢٤ درجة. واحتُسب الوزن

المئوي بقسمة المتوسط على الدرجة القصوى الممكنة وضرب الناتج في (١٠٠)، وهو يختلف عن نسبة الموافقين. واستُخدمت الإحصاءات الوصفية ومعاملات الاتساق والثبات والاختبار التائي لعينة واحدة، دون اختبارات الفروق الديموغرافية.

سادساً: مجتمع البحث وعينته

المجتمع المستهدف هو العاملون في المؤسسات الإعلامية العراقية، واقتصر التطبيق على قنوات العراقية والرابعة ودجلة ببغداد. اختيرت القنوات لمكانتها المهنية وفق تقدير الباحث، ولتيسّر التواصل مع العاملين فيها عبر طلبة كلية الإعلام وخريجيها. وتمثل هذه القنوات نطاق التطبيق الميداني، ولا تشمل جميع المؤسسات الإعلامية العراقية.

شملت العينة المتاحة غير الاحتمالية (١٥٠) عاملاً، ووُزعت الاستبانة عبر شبكات المعارف حتى اكتمال العدد، دون حصة محددة لكل قناة. واشترط العمل بإحدى القنوات الثلاث خلال التطبيق والموافقة على المشاركة واكتمال الإجابة. لم تكن فئات العمر والمؤهل شروطاً للاختيار. ولم يُسجَّل اسم القناة، ولا يتوفر إحصاء موثق للعاملين المؤهلين؛ لذا لا يمكن تحديد توزيع المشاركين بين القنوات أو نسبة العينة إلى المجتمع، وتُراعى حدود تعميم النتائج.

سابعاً: مجالات البحث

المجال الزمني: من ١ نيسان إلى ٣١ أيار ٢٠٢٦. المجال المكاني: قنوات العراقية والرابعة ودجلة في محافظة بغداد. المجال الموضوعي: تصورات العاملين لخطاب الكراهية، والدور المدرك للعلاقات العامة في مواجهته، والآليات المستخدمة والمعوقات المرتبطة به.

ثامناً: إجراءات الصدق والثبات وضبط البيانات

بحسب إفادة الباحث، وافق جاسم طارش ورنا عبد اللطيف وسندس عواد على ملاءمة جميع فقرات الاستبانة. وبلغت نسبة الاتفاق (١٠٠%) لكل فقرة، بحساب عدد الموافقين (٣) ÷ عدد الخبراء (٣) × ١٠٠. وبعد عكس الفقرات السالبة، تراوحت ارتباطات فقرات الدور بمجموعه الشامل من (٠,٤٥) إلى (٠,٧٠)، والمصححة من (٠,٢٥١) إلى (٠,٥٩٧). وبلغ ألفا كرونباخ للمحاور الثاني والثالث والرابع (٠,٧٢٣، ٠,٨٣٥، ٠,٧٤٧). أما المحور الأول فبلغ ثباته (٠,١١٨)، مع ارتباطات مصححة سالبة؛ لذلك تُعرض فقراته منفردة ولا تعتمد درجته الكلية.

فُحصت الاستجابات الفردية الـ(١٥٠)، وتطابقت تكرارات الفقرات ونتائج الدور المدرك مع الجداول الإحصائية، دون قيم مفقودة أو خارج البدائل في الفقرات الـ(٢٨). وظهر (٦٩) نمطاً متميزاً للخصائص الديموغرافية والإجابات، منها (٦٠) نمطاً متكرراً شمل (١٤١) سجلاً. لا يثبت التطابق تكرار المشاركين، لكن غياب المعرفات وتوقيتات الجمع يمنع حسم استقلال السجلات؛ لذا تظل الاستدلالات الإحصائية مقيدة بعدم حسم استقلال الاستجابات.

تاسعاً: الدراسات السابقة

تناولت دراسة عباس (٢٠٢٥) دور الصحافة العراقية في التوعية بخطاب الكراهية، وحللت عكوش (٢٠٢٥) صوره في المواقع الإخبارية، بينما ناقشت شرف والنشار (٢٠٢٣) علاقته بالمعلومات الزائفة. وركزت دراسة صديق وأبو الحسن (٢٠٢٢) على مسؤوليات الإعلام في مواجهته وبناء التسامح. وتفيد هذه الدراسات في تحديد أبعاد الظاهرة وفهم وظائف التوعية والمعايير المهنية المرتبطة بمعالجتها، كما توفر أساساً لمناقشة مسؤولية المؤسسات الإعلامية عن المحتوى الذي تنتجه وتتداوله. ويتقاطع البحث الحالي معها في الاهتمام بمواجهة خطاب الكراهية داخل البيئة الإعلامية، لكنه يركز على تقديرات العاملين لإسهام العلاقات العامة في هذه المواجهة، والآليات المنسوبة إليها، والقيود المؤسسية المحيطة بممارستها. وبذلك يتحدد مجال إسهامه في وصف الدور المدرك للعلاقات العامة من وجهة نظر المشاركين، دون أن يمتد إلى قياس أثرها الفعلي في المحتوى الإعلامي.

وفي دراسة شملت (٧٩٣) مشاركاً في الولايات المتحدة، بحثت دراسة Ni et al. (2023) دور الاتصال المتناظر في مواجهة خطاب الكراهية المرتبط بالعنصرية، وأبرزت أهمية التعاطف الثقافي. كما جمعت دراسة Celuch et al. (2023) بين مسح وتجربة مسحية لدى (٦٩٥) من مهنيي الإعلام في فنلندا، ودرست استجاباتهم للتحرش والكراهية الرقمية، مؤكدة أهمية الوقاية والتدخل. وتوجه هذه الأدبيات الاهتمام إلى الحوار والاستجابة والدعم المؤسسي، وتوفر مداخل لتفسير تقديرات العاملين بشأن الممارسات الاتصالية وظروف تنفيذها. ويستفيد البحث الحالي منها في مناقشة دور الحوار والإجراءات الوقائية، مع مراعاة اختلاف السياقات الثقافية والتنظيمية وتصاميم الدراسات وأدواتها. ولذلك تُستخدم نتائجها إطاراً للمقارنة والتفسير، مع تجنب افتراض انطباقها المباشر على المؤسسات الإعلامية العراقية أو تجاوز حدود البيانات التي جمعتها الدراسة الحالية.

عاشراً: المفاهيم الإجرائية

العلاقات العامة والدور المدرك: الوظائف الاتصالية التي ينسب العاملون ممارستها إلى العلاقات العامة داخل مؤسساتهم، ويُقاس تقدير إسهامها بدرجة المحور الثاني بعد عكس الفقرات السالبة؛ وتشير الدرجة الأعلى إلى تقدير أكثر إيجابية، وليس إلى انخفاض مثبت في خطاب الكراهية.

واقع خطاب الكراهية: تصورات العاملين بشأن بروزه وآثاره وظروف انتشاره والحاجة إلى مواجهته، كما تعكسها الفقرات السبع للمحور الأول منفردة. والآليات والاستراتيجيات: الممارسات المؤسسية التي يصفها المشاركون عبر فقرات المحور الثالث الست. أما المعوقات فهي القيود المدركة في الفقرات السبع للمحور الرابع، وتشير الدرجة الأعلى إلى شدة أكبر لهذه القيود.

الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الدور المدرك

تربط نظرية الدور السلوك المهني بالتوقعات المرتبطة بالمواقع الاجتماعية والتنظيمية، وتتضمن اتجاهات تنظيمية ومعرفية تفسر كيفية فهم الأفراد لوظائفهم ووظائف الآخرين (Biddle, 1986). وفي دراسات الاتصال، يميز Hanitzsch and Vos (٢٠١٧) بين توجهات الدور، بجانبيها المعياري والمعرفي، وأدائه، بما يشمل الممارسة والرواية المهنية عنها. ويُستفاد من هذا التمييز، المطروح أصلاً للأدوار الصحفية، في الفصل بين تصورات العاملين والتحقق المستقل من الأداء.

وعليه، يُقصد بالدور المدرك هنا تقدير العاملين لما ينسبونه إلى العلاقات العامة من ممارسات، مثل تصحيح المعلومات وبناء الثقة والحوار وإدارة الأزمات. وقد بينت دراسة Moss et al. (٢٠٠٠) ارتباط ممارسة أدوار العلاقات العامة بالسياق التنظيمي وتوقعات الإدارة والمشاركة في القرارات. ويُستفاد من هذا المنظور في تفسير إمكان ارتفاع تقدير الدور مع محدودية الصلاحيات والموارد؛ فالإدراك الإيجابي لا يكفي وحده لإثبات توافر شروط الأداء أو تحقق نتائجه.

ثانياً: خطاب الكراهية ووظائف العلاقات العامة

يرتبط خطاب الكراهية بالمضامين التحريضية والتمييزية والإقصائية، ويتمايز عن الاختلاف المشروع في الرأي. وقد تناولت الأدبيات تحديات مواجهته في الإعلام عموماً (عمارة، ٢٠٢١؛ لبيب، ٢٠٢٣)، وفي البيئة العراقية خصوصاً (الجبوري، ٢٠١٩؛ جباب والهيتي، ٢٠٢١). كما تناولت إنتاجه في المنصات الرقمية (عبد الرازق، ٢٠٢٥) والمعايير المهنية لمحتوى صحافة المواطن (رمضان، ٢٠٢٦)، بما يوجه الاهتمام إلى طبيعة المحتوى وقواعد التعامل معه.

وتغطي أدبيات العلاقات العامة وظائف تصحيح المعلومات المضللة (محمد، ٢٠٢٤؛ Lu & Jin, 2024)، وإدارة الأزمات والاتصال خلالها (أبو عرقوب، ٢٠٢٠؛ عبد الله، ٢٠٢٤)، والعلاقات مع الجمهور (Ma et al., 2023). وتتناول دراسات أخرى الممارسة الرقمية (بن دنيا، ٢٠٢٢)، والحملات التوعوية (عطية، ٢٠٢٢)، واتصال المسؤولية الاجتماعية (منتصر، ٢٠٢٤). وتفيد هذه المجالات في تحديد الوظائف المدروسة، مع مراعاة اختلاف سياقاتها عن مواجهة خطاب الكراهية داخل المؤسسات الإعلامية العراقية.

وتستند ممارسة هذه الوظائف إلى معايير أخلاقية وموارد وتدريب ملائم للاتصال الرقمي (التميمي، ٢٠٢٤؛ Hagelstein et al., 2021)، وقد تحد منها معوقات تنظيمية ومهنية ومالية (سعدان، ٢٠٢٤). ويبرز في هذا الإطار الاستعداد السابق للأزمات والتفاعل المؤسسي أثناءها (Diddi & Wei, 2022). لذلك يربط البحث وصف الدور المدرك بوصف الآليات والمعوقات، من دون افتراض علاقة سببية أو ارتباط إحصائي لم تختبره البيانات المعروضة.

عرض النتائج وتحليلها

تُعرض النتائج تبعاً للتساؤل الرئيس والأسئلة الفرعية، باستخدام النسب المئوية لاستجابات المشاركين. وفي المحور الخماسي جُمعت «أوافق بشدة» و«أوافق» في فئة الاتفاق، وجُمعت «لا أوافق» و«لا أوافق بشدة» في فئة عدم الاتفاق لأغراض العرض فقط، مع إبقاء الدرجات الأصلية في الحسابات. حُسبت النسب من التكرارات قبل التقريب؛ وقد لا يساوي مجموع النسب المعروضة (١٠٠%) تماماً بسبب التقريب.

أولاً: تصورات العاملين لواقع خطاب الكراهية

جدول (١) استجابات العاملين بشأن واقع خطاب الكراهية (ن = ١٥٠)

الفقرة	الاتفاق %	الحياد %	عدم الاتفاق %
١. يشكل خطاب الكراهية إحدى المشكلات البارزة في البيئة الإعلامية المعاصرة	92.0	4.0	4.0
٢. تسهم بعض المنصات الرقمية في زيادة انتشار خطاب الكراهية	88.0	9.3	2.7
٣. يؤثر خطاب الكراهية سلباً في وحدة المجتمع وتماسكه	88.0	10.7	1.3
٤. يؤدي خطاب الكراهية إلى تراجع ثقة الجمهور بالمؤسسات الإعلامية	82.0	12.7	5.3
٥. يزداد انتشار خطاب الكراهية خلال الأزمات والأحداث السياسية	14.7	28.0	57.3
٦. لا يؤدي ضعف الالتزام بالمعايير المهنية إلى تفاقم خطاب الكراهية	22.0	19.3	58.7
٧. لا تحتاج المؤسسات الإعلامية إلى جهود أكبر للحد من خطاب الكراهية	15.3	25.3	59.3

وافق (٩٢,٠%) على أن خطاب الكراهية مشكلة بارزة، و(٨٨,٠%) على كل من إسهام بعض المنصات في انتشاره وتأثيره السلبي في التماسك المجتمعي، و(٨٢,٠%) على تأثيره في ثقة الجمهور. في المقابل، لم يوافق (٥٧,٣%) على ازدياده أثناء الأزمات. ورفض

(٥٨,٧%) و(٥٩,٣%) الفقرتين السالبتين الأخيرتين، بما يعكس إدراك الحاجة إلى المعايير المهنية وجهود المواجهة. وتبقى هذه مؤشرات منفردة لتصورات المشاركين، ولا تُجمع في حكم كلي بسبب انخفاض الثبات.

ثانياً: الدور المدرك للعلاقات العامة

جدول (٢) استجابات العاملين بشأن الدور المدرك للعلاقات العامة (ن = ١٥٠)

الفقرة	الاتفاق %	الحياد %	عدم الاتفاق %
١. لا تسهم العلاقات العامة في نشر ثقافة التسامح وقبول الآخر	12.7	28.0	59.3
٢. لا تعمل العلاقات العامة على تعزيز الحوار بين مختلف فئات المجتمع	17.3	23.3	59.3
٣. لا تنظم العلاقات العامة حملات توعوية لمواجهة خطاب الكراهية	22.0	24.0	54.0
٤. تسهم العلاقات العامة في تصحيح المعلومات المضللة التي قد تغذي الكراهية	81.3	18.7	0.0
٥. تتابع العلاقات العامة اتجاهات الرأي العام المتعلقة بخطاب الكراهية	78.7	17.3	4.0
٦. تشارك العلاقات العامة في إدارة الأزمات الناتجة عن خطاب الكراهية	81.3	16.0	2.7
٧. تسهم العلاقات العامة في بناء الثقة بين المؤسسة الإعلامية والجمهور	83.3	14.0	2.7
٨. تؤدي العلاقات العامة دوراً محورياً في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الإعلامية	84.0	9.3	6.7

بلغ متوسط الدرجة الكلية (٣١,١٧) من (٤٠)، بانحراف معياري (٤,٢٩)، ومتوسط فقرة (٣,٩٠)، ووزن مئوي (٧٧,٩٣%). وتصدرت فقرة تصحيح المعلومات الدرجات بمتوسط (٤,١٥) واتفاق (٨١,٣%). وتساوت فقرتا إدارة الأزمات وبناء الثقة في متوسط الدرجة (٤,١١)، مع اتفاق (٨١,٣%) و(٨٣,٣%) على التوالي. وجاءت الحملات التوعوية والحوار ونشر التسامح أقل نسبياً بعد عكس فقراتها السالبة، بمتوسطات (٣,٤٧، ٣,٥٦، ٣,٦٧). ويعكس ذلك تفاوتاً في تقدير الممارسات، دون إثبات أثر فعلي في معدلات الكراهية.

ثالثاً: الآليات والاستراتيجيات المستخدمة

جدول (٣) استجابات العاملين بشأن الآليات والاستراتيجيات (ن = ١٥٠)

الفقرة	الاتفاق %	الحياد %	عدم الاتفاق %
١. تمتلك المؤسسة الإعلامية سياسة واضحة لمواجهة خطاب الكراهية	54.7	40.0	5.3
٢. توجد مدونات أو مواثيق مهنية تنظم التعامل مع المحتوى الإعلامي	67.3	28.7	4.0
٣. توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين حول مخاطر خطاب الكراهية	59.3	32.7	8.0
٤. تعتمد المؤسسة آليات لرصد المحتوى الإعلامي قبل نشره	46.0	43.3	10.7
٥. تستثمر المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي لنشر قيم التسامح والاعتدال	62.0	27.3	10.7
٦. تعتمد المؤسسة خططاً اتصالية استباقية للحد من خطاب الكراهية	50.0	32.7	17.3

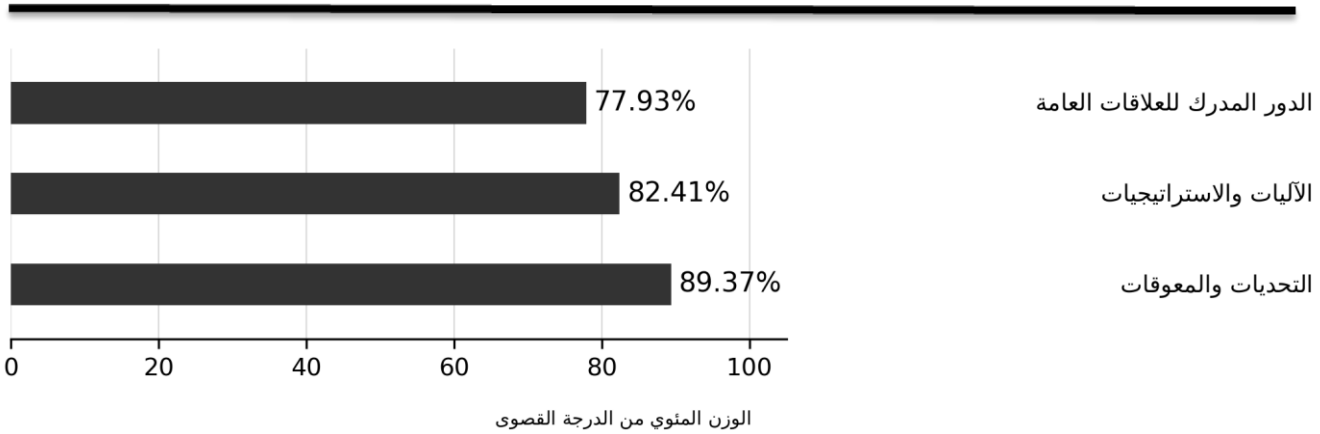
بلغ متوسط الدرجة الكلية (١٤,٨٣) من (١٨)، بانحراف معياري (٢,٩٠)، ومتوسط فقرة (٢,٤٧)، ووزن مئوي (٨٢,٤١%). وتصدرت المواثيق المهنية بمتوسط (٢,٦٣) واتفاق (٦٧,٣%). وتساوت درجات التدريب واستثمار وسائل التواصل بمتوسط (٢,٥١)، رغم اختلاف توزيع الاستجابات. وجاء الرصد السابق للنشر بمتوسط (٢,٣٥)، والخطط الاستباقية بمتوسط (٢,٣٣)، مع حياد (٤٣,٣%) بشأن الرصد، بما يدعو إلى تحسين وضوح إجراءاته وتطبيقه.

رابعاً: التحديات والمعوقات

جدول (٤) استجابات العاملين بشأن التحديات والمعوقات (ن = ١٥٠)

الفقرة	الاتفاق %	الحياد %	عدم الاتفاق %
١. تؤثر الضغوط السياسية في جهود مكافحة خطاب الكراهية	80.0	14.7	5.3
٢. تؤثر الضغوط الاقتصادية في فاعلية برامج العلاقات العامة	75.3	17.3	7.3
٣. يحد نقص الكوادر المتخصصة من نجاح جهود العلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية	72.0	24.0	4.0
٤. يعيق ضعف التشريعات والإجراءات القانونية مواجهة خطاب الكراهية بصورة فعالة	72.0	22.7	5.3
٥. يحد ضعف الوعي المجتمعي من نجاح حملات مكافحة خطاب الكراهية	71.3	18.7	10.0
٦. تواجه المؤسسات الإعلامية صعوبة في ضبط المحتوى المنشور عبر المنصات الرقمية	71.3	24.0	4.7
٧. تحتاج إدارات العلاقات العامة إلى صلاحيات أوسع للقيام بدورها في الحد من خطاب الكراهية	75.3	20.7	4.0

بلغ متوسط الدرجة الكلية (١٨,٧٧) من (٢١)، بانحراف معياري (٢,٥٥)، ومتوسط فقرة (٢,٦٨)، ووزن مئوي (٨٩,٣٧%). وتصدرت الضغوط السياسية بمتوسط (٢,٧٥) واتفاق (٨٠,٠%)، تلتها الحاجة إلى صلاحيات أوسع بمتوسط (٢,٧١) واتفاق (٧٥,٣%). وتقاربت درجات نقص الكوادر والضغوط الاقتصادية (٢,٦٨)، ثم صعوبة ضبط المحتوى وضعف الإجراءات القانونية (٢,٦٧)، بينما بلغ متوسط ضعف الوعي المجتمعي (٢,٦١). وتعبر هذه النتائج عن شدة القيود كما يدركها المشاركون.



شكل (١) الأوزان المئوية للدور المدرك والآليات والمعوقات

ملاحظة: الأوزان المئوية تعبر عن درجات المحاور بالنسبة إلى نهايات مقاييسها، وليست نسب الموافقين أو معدلات انتشار الكراهية. ويعني ارتفاع محور المعوقات شدة أكبر للقيود، وتختلف طبيعة هذا المحور ومقياسه عن محور الدور المدرك؛ لذا لا يُفهم الشكل بوصفه مقارنة لفاعلية واحدة.

خامساً: اختبار فرضية البحث

استُخدم الاختبار التائي لعينة واحدة لمقارنة متوسط مجموع فقرات الدور المدرك بنقطة الحياد (٢٤). ويعرض الجدول (٥) المعادلة والنتيجة؛ إذ يرمز المتوسط الحسابي إلى $\bar{x}$، والانحراف المعياري إلى s، وحجم العينة إلى n، والمتوسط الفرضي إلى μ_0.

جدول (٥) اختبار الفرضية المتعلقة بمستوى الدور المدرك للعلاقات العامة

عنصر الاختبار	القيمة أو النتيجة
معادلة الاختبار التائي	$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$
حجم العينة والمتوسط الفرضي	$n = 150;\ \mu_0 = 24.00$
المتوسط الفعلي والانحراف المعياري	31.17 ± 4.29
القيمة التائية ودرجات الحرية والاحتمالية	$t(149) = 20.47;\ p < 0.001$
حجم الأثر والقرار	رفض الفرضية الصفرية ($d = 1.67$)

بلغ الفرق عن المتوسط الفرضي (٧,١٧) درجات، وحجم الأثر (١,٦٧)، بما يشير إلى ارتفاع واضح في تقديرات الدور داخل العينة. ويظل تفسير الدلالة مشروطاً باستقلال الاستجابات كما ورد في إجراءات ضبط البيانات، ولا يثبت الاختبار أن العلاقات العامة خفضت خطاب الكراهية فعلياً.

مناقشة النتائج

١. أظهر الاتفاق على بروز مشكلة خطاب الكراهية (٩٢,٠%) وعلى صلتها بتماسك المجتمع (٨٨,٠%) اهتمام العاملين بالظاهرة، بما يتصل بالقضايا التي تناولتها عكوش (٢٠٢٥) وشرف والنشار (٢٠٢٣). ولا تُفسر هذه النسب كمعدلات فعلية لانتشار الخطاب، كما لا تبرر الاستجابة الأقل لفقرة الأزمات نفي تصاعده في سياقات أخرى.

٢. بلغ الوزن المئوي للدور المدرك (٧٧,٩٣%)، مع تقدم تصحيح المعلومات وبناء الثقة وإدارة الأزمات. وتفيد نظرية الدور في فهم هذه التقديرات بوصفها تصورات للممارسات المنسوبة للعلاقات العامة، بينما يتيح اهتمام Ni et al. (٢٠٢٣) بالاتصال المتناظر مناقشة الحاجة إلى تقوية الحوار الذي جاء أقل تقديراً نسبياً.

٣. بلغ الوزن المئوي للآليات (٨٢,٤١%)، ووافق (٦٧,٣%) على وجود مواثيق مهنية، مقابل اتفاق (٤٦,٠%) على الرصد السابق للنشر. وتدعم هذه الفجوة التوصية بربط المواثيق بإجراءات واضحة، والتخطيط الاستباقي الذي تتناوله أدبيات الاستعداد للأزمات (Diddi & Wei, 2022).

٤. بلغ الوزن المئوي للمعوقات (٨٩,٣٧%)، وتصدرتها الضغوط السياسية باتفاق (٨٠,٠%). ويُدرك العاملون العلاقات العامة بوصفها وظيفة اتصالية مهمة، لكن هذا الإدراك لا يتزامن بالضرورة مع توافر الصلاحيات والموارد والكوادر. ويتسق هذا التفسير مع الاهتمام بالسياق التنظيمي لدى Moss et al. (٢٠٠٠) والمعوقات المهنية لدى سعدان (٢٠٢٤)، دون أن يحدد مقدار الأثر الفعلي لكل قيد.

الاستنتاجات

١. تكشف الدراسة عن تقدير إيجابي لدى المشاركين لإسهام العلاقات العامة في مواجهة خطاب الكراهية، يتركز في تصحيح المعلومات وبناء الثقة وإدارة الأزمات. ويعكس ذلك تفاوتاً في تقدير جوانب الدور الاتصالي، مع بقاء الحاجة إلى تقوية الممارسات الوقائية وتعزيز الحوار وتطوير الحملات التوعوية.

٢. يجتمع التقدير الإيجابي للدور مع إدراك قيود سياسية وتنظيمية ومهنية تحيط بممارسته. ويؤكد ذلك أهمية التمييز بين تقدير إسهام العلاقات العامة وتوافر متطلبات تنفيذه؛ إذ لا يكفي هذا التقدير وحده للحكم على امتلاك المؤسسة الصلاحيات والموارد والقدرات اللازمة لأداء الوظائف المنسوبة إليها.

٣. تنحصر النتائج في تصورات المشاركين، وتحد منها المعاينة غير الاحتمالية، وضعف ثبات المحور الأول، وعدم حسم استقلال السجلات. وتستدعي هذه الحدود الحذر في تفسير النتائج وتعميمها، وقصر الاستنتاجات على ما تسمح به البيانات المتاحة. ولا تثبت الدراسة انخفاضاً فعلياً في خطاب الكراهية أو وجود علاقة سببية بين ممارسات العلاقات العامة والتغير في هذا الخطاب.

التوصيات

١. تحديد صلاحيات العلاقات العامة وتعزيز تنسيقها مع التحرير والشؤون القانونية وإدارة المنصات الرقمية، مع توفير الكوادر والموارد المناسبة.

٢. تفعيل مواثيق السلوك المهني بإجراءات للرصد السابق للنشر وتلقي الشكاوى والاستجابة لها، وخطط اتصالية استباقية واضحة.

٣. تطوير التدريب والحملات التي تعزز الحوار والتسامح وتصحيح المعلومات، ودعم الاستقلال المهني في مواجهة الضغوط السياسية والاقتصادية.

٤. توسيع الدراسات اللاحقة بعينات احتمالية، مع تقويم أداة القياس وتوثيق استقلال الاستجابات، واعتماد تحليل المحتوى وقياسات زمنية لاختبار التغير الفعلي في خطاب الكراهية.

التمويل :لم يتلقَّ هذا البحث تمويلًا من أي جهة.

المصادر بالعربية

أبو عرقوب، إبراهيم أحمد سلامة. (٢٠٢٠). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات. *دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٤٧* (2)، ٥٥٦–570. https://doi.org/10.35516/0103-047-002-019

التميمي، خلف كريم كيوش. (٢٠٢٤). المعايير الأخلاقية الدولية لممارسي مهنة العلاقات العامة. *مجلة واسط للعلوم الإنسانية، ٢٠* 4)، الجزء ١)، ٣٤٤–٣٧٤. https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol20.Iss4.733 .

الجبوري، إرادة زيدان. (٢٠١٩). خطاب الكراهية في وسائل الإعلام العراقية. *مجلة آداب الفراهيدي، ١١* (36)، ٣٧٩ .406–https://doi.org/10.51990/2228-011-036-006

جباب، محمد صالح، والهيتي، حافظ ياسين حميد. (٢٠٢١). خطاب الكراهية في وسائل الإعلام وسبل مواجهتها. *مجلة آداب الفراهيدي، ١٣* (46)، ٢٧٨–299. https://doi.org/10.51990/2228-013-046-041

رمضان، صلاح الدين رمضان عثمان. (٢٠٢٦). المعايير المهنية في محتوى صحافة المواطن بمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية. *المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة، ٤* (1)، ٩٨ .106–https://ljcas.ly/index.php/ljcas/article/view/283

سعدان، فؤاد علي حسين. (٢٠٢٤). معوقات ممارسة العلاقات العامة في الوطن العربي: دراسة وصفية. *مجلة كلية الفنون والإعلام، ٩* (17)، ٢٨١–319. https://doi.org/10.36602/famj.2024.17.10

شرف، سالمة أحمد محمود، والنشار، مصطفى نبيل محمود. (٢٠٢٣). أطر تقديم المعلومات الزائفة عن الأزمات المجتمعية وأثرها في ممارسة خطاب الكراهية بين مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، (43)*، ٤٧٧–499. https://doi.org/10.21608/jkom.2023.338607

صديق، رامي عطا، وأبو الحسن، فاطمة شعبان. (٢٠٢٢). دور الإعلام في مواجهة خطاب الكراهية وبناء مجتمع التسامح: إرشادات للقائمين بالاتصال والرسالة الإعلامية والهيئات المنظمة للعمل الإعلامي مع مقترح مقرر دراسي للطلاب. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، *(39)*، ٤٦–https://doi.org/10.21608/jkom.2022.287276

عباس، أحمد فاضل. (٢٠٢٥). دور الصحافة العراقية في توعية المجتمع إزاء خطاب الكراهية: دراسة ميدانية. *مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية*، ١٥ (6)، ٤٠٧–430. https://doi.org/10.33843/1152-015-006-015

عبد الرازق، أمل إسماعيل. (٢٠٢٥). مواقع التواصل الاجتماعي وصناعة خطاب الكراهية في مصر: دراسة تحليلية لمنشورات عدد من المؤثرين الرقميين على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك. *مجلة البحوث والدراسات الإعلامية*، ٣٢ (32)، ٩–103. https://doi.org/10.21608/mjsm.2025.393200.1260

عبد الله، عمر محمد. (٢٠٢٤). توظيف أجهزة العلاقات العامة الحكومية للأنشطة الاتصالية في التعامل مع الأزمات الأمنية. *مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية*، ٤٣ (43)، ٢٧٩–316. https://doi.org/10.21608/jwadi.2024.371771

عطية، رمضان إبراهيم محمد. (٢٠٢٢). تقييم الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في حملات التوعية الإلكترونية المقدمة عبر صفحات وزارة الصحة المصرية ومنظمة الصحة العالمية على الفيس بوك لتنمية الوعي الصحي للجمهور. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، *(24)*، ٢٩٥–335. https://doi.org/10.21608/sjocs.2022.269955

عكوش، يسرا محمد فتحي. (٢٠٢٥). خطاب الكراهية في المواقع الإخبارية المصرية والعربية: دراسة تحليلية. *المجلة العلمية لبحوث المرأة والإعلام والمجتمع*، ٢ (3)، ٢٦١–344. https://doi.org/10.21608/jwms.2025.328945.1024

عمارة، الناصر. (٢٠٢١). خطاب الكراهية: التحديات وسبل المواجهة(1)*4* ,*Istanbul Journal of Arabic Studies*، ٣٣–50. https://doi.org/10.51802/istanbuljas.908154

لبيب، بسنت أحمد. (٢٠٢٣). خطاب الكراهية والعنف في وسائل الإعلام. *مجلة البحوث والدراسات الإعلامية*، *(24)*، ٥٦٥–587. https://doi.org/10.21608/mjsm.2023.216597.1051

محمد، حمزة حمزة سعد. (٢٠٢٤). حماية سمعة الشركات في عصر الأخبار الزائفة: كيفية تعامل محترفي العلاقات العامة مع المعلومات المضللة في العصر الرقمي. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، *(47)*، ٥٦–87.

منتصر، أمل محمد فوزي. (٢٠٢٤). اتصال المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي: البنك الأهلي المصري نموذجًا. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، *(30)*، ١–28. https://doi.org/10.21608/sjocs.2024.397202

بن دنيا، فطيمة قبيبي. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي: دراسة ميدانية بمنظمة التعاون الإسلامي بمدينة جدة. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، *(39)*، ١٣٠–166. https://doi.org/10.21608/jkom.2022.287280

English Reference

Abbas, A. F. (2025). The role of the Iraqi press in raising public awareness of hate speech: A field study. *Journal of the Babylon Center for Humanities Studies, 15*(6), 407–430. https://doi.org/10.33843/1152-015-006-015

Abdel Razek, A. I. (2025). Social networking sites and the production of hate speech in Egypt: An analytical study of posts by selected digital influencers on Facebook. *Journal of Media Research and Studies, 32*(32), 9–103. https://doi.org/10.21608/mjsm.2025.393200.1260

Abdullah, O. M. (2024). The use of communication activities by government public relations departments in dealing with security crises. *Journal of Wadi El-Nil for Human, Social and Educational Studies and Research, 43*(43), 279–316. https://doi.org/10.21608/jwadi.2024.371771

Abu Arqoub, I. A. S. (2020). The role of public relations in crisis management. *Dirasat: Human and Social Sciences, 47*(2), 556–570. https://doi.org/10.35516/0103-047-002-019

Al-Jubouri, I. Z. (2019). Hate speech in Iraqi media. *Al-Farahidi Arts Journal, 11*(36), 379–406. https://doi.org/10.51990/2228-011-036-006

Al-Tamimi, K. K. K. (2024). International ethical standards for public relations practitioners. *Wasit Journal for Human Sciences, 20*(4, Pt. 1), 344–374. https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol20.Iss4.733

Ammara, A. N. (2021). Hate speech: Challenges and ways of confrontation. *Istanbul Journal of Arabic Studies, 4*(1), 33–50. https://doi.org/10.51802/istanbuljas.908154

Attia, R. I. M. (2022). Evaluation of communication strategies used in electronic awareness campaigns presented through the Facebook pages of the Egyptian Ministry of Health and the World Health Organization to develop public health awareness. *Scientific Journal of Public Relations and Advertising Research, 2022*(24), 295–335. https://doi.org/10.21608/sjocs.2022.269955

Ben Dounia, F. Q. (2022). The role of digital public relations in enhancing diplomatic work: A field study at the Organisation of Islamic Cooperation in Jeddah. *Arab Journal for Media and Communication Research*, (39), 130–166. https://doi.org/10.21608/jkom.2022.287280

Jabab, M. S., & Al-Hiti, H. Y. H. (2021). Hate speech in the media and ways of confronting it. *Al-Farahidi Arts Journal, 13*(46), 278–299. https://doi.org/10.51990/2228-013-046-041

Labib, B. A. (2023). Hate speech and violence in the media. *Journal of Media Research and Studies, 24*(24), 565–587. https://doi.org/10.21608/mjsm.2023.216597.1051

Mohammed, H. H. S. (2024). Protecting corporate reputation in the age of fake news: How public relations professionals deal with misinformation in the digital age. *Arab Journal for Media and Communication Research*, (47), 56–87. https://doi.org/10.21608/jkom.2024.405131

Montaser, A. M. F. (2024). Corporate social responsibility communication in the banking sector: National Bank of Egypt as a model. *Scientific Journal of Public Relations and Advertising Research, 2024*(30), 1–28. https://doi.org/10.21608/sjocs.2024.397202

Okoush, Y. M. F. (2025). Hate speech in Egyptian and Arab news websites: An analytical study. *Scientific Journal of Women, Media and Society Research, 2*(3), 261–344. https://doi.org/10.21608/jwms.2025.328945.1024

Ramadan, S. E. R. O. (2026). Professional standards in citizen journalism content on social media platforms: An analytical study. *Libyan Journal of Contemporary Academic Studies, 4*(1), 98–106. https://ljcas.ly/index.php/ljcas/article/view/283

Saadan, F. A. H. (2024). Obstacles to the practice of public relations in the Arab world: A descriptive study. *Journal of the Faculty of Arts and Media, 9*(17), 281–319. https://doi.org/10.36602/famj.2024.17.10

Seddik, R. A., & Abu Al-Hassan, F. S. (2022). The role of the media in confronting hate speech and building a tolerant society. *Arab Journal of Media and Communication Research*, (39), 4–46. https://doi.org/10.21608/jkom.2022.287276

Sharaf, S. A. M., & Al-Nashar, M. N. M. (2023). Frames for presenting false information about societal crises and their impact on the practice of hate speech among social media users. *Arab Journal for Media and Communication Research*, (43), 477–499. https://doi.org/10.21608/jkom.2023.338607