برنامج علاقات عامة لإدارة الصراع الرياضي ونشر ثقافة التسامح بين جماهير الرياضة المصرية

***م.د/ محمود السيد إسماعيل الأصبح**

المقدمة:

تشهد الرياضة على المستوى الدولي تطوراً ملحوظاً وتحولات سريعة نظراً لكونها صناعة عالمية تتنافس الدول من أجل استضافة أحداثها لتحقيق أموالاً هائلة، بينما هي على المستوى المحلى قد تعانى من عدة ظواهر تفقدها قيمتها التربوية والأخلاقية وتعوق السياسات الاقتصادية والخارجية للدولة وتضعف قدرتها على استضافة البطولات الدولية والعالمية (3: 206)

وتعد العلاقات العامة علم يتصل اتصالاً مباشراً بالظروف والأوضاع غير العادية، فالمشكلات والأزمات والظروف الضاغطة وعدم الاستقرار والكوارث والأزمات والصراعات المشتركة نتيجة تضارب المصالح وغير ذلك؛ تعد من الأسباب المباشرة لتطور وازدهار العلاقات العامة، حيث لا تظهر مهمة العلاقات العامة الإستراتيجية بوضوح إلا عندما تواجه المؤسسة أزمة ما تهدد وجودها واستمرارها إذ تصبح المؤسسة آنذاك عرضة لانتقادات وهجوم الجمهور ووسائل الإعلام . (21: 398)

كما تعتبر برامج العلاقات العامة عاملاً مهماً وفاعلاً في تحقيق أهداف التنظيمات الرياضية على المستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، وقد أمتد الاهتمام بالعلاقات العامة إلى أبعد من ذلك بكثير، فبدأت برامجها تُستخدم من قبل العديد من دول العالم لتحسين صورتهم الذهنية وكسب رضا جمهورها بطرق وأساليب علمية مخططة ومدروسة بغية تحقيق أفضل الأهداف وعلاج أبرز المشكلات الناشئة، وبالتالي لم تعد العلاقات العامة نمطاً اتصالياً مهماً فحسب بل أصبحت برامجها ضرورة حتمية تسهم في تكوين الحياة العامة للجماهير والمؤسسات الرياضية (18: 421) كما أن برامج العلاقات العامة تساعد على زيادة فرص النجاح وتحسين العلاقات وزرع روح المحبة والتفاني، وزيادة الوعي بالخدمات والمشاركة في المسؤوليات الاجتماعية عن طريق توعية الجماهير بإمكانات المؤسسة وجهودها والعقبات التي تواجهها وما تنتظره من تأييد يساعدها على تحمل مسئولية سياستها العامة .(13: 58)

وتظهر أهمية برامج العلاقات العامة فيما يمكن أن تقدمه للفرد والمجتمع والمؤسسات من قدرتها على تهيئة الرأي العام بهدف تقبله لأفكار وآراء جديدة وإيجاد جمهور يساند أعمال

* مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويح بكلية التربية الرياضية للبنين والبنات – جامعة بور سعيد.مصر.

المؤسسة مع تقوية الروابط بينهما للحفاظ على استمرار أداء المؤسسة إلى جانب دورها في تفسير مواقف الجمهور ومعرفة أنماطه السلوكية وما يتعلق بتعاملاته مع المؤسسة مع توضيح الاتجاهات الحقيقية للجماهير ومعرفة احتياجاتهم والعمل على تحقيقها فيما لا يتعارض مع المنفعة المتبادلة للجميع . (11:147)

والصراع كمصطلح استخدم في حقل الإدارة وفقاً لعدة معان منها ما يشير إلى أن أنه ينشأ في المنظمة نتيجة لتفاعل عوامل البيئة الداخلية والخارجية وما يتولد عنه من تعارض مصالح بينهما، ومنها ما ينشأ بسبب طبيعة المواقف المؤثرة التي تواجهها إدارة المنظمة كحالات التوتر والعداء بين العاملين داخل المنظمة أو بين المنظمة وجماهيرها الخارجية أو بين الجماهير وبعضهم البعض، وعملية إدارة الصراع بالغة التعقيد وتدخل فيها عناصر كثيرة ومتشابكة لأن أحد الأهداف الرئيسية للمنظمات هو ضمان استمرارها في أداء أنشطتها في حالة من الأمن والاستقرار وهدف الإدارة دائما هو القضاء على التهديدات المرافقة لعملها والحد من الصراعات خاصة المصحوبة بالعنف والتحطيم والتشويه . (1: 223)

ويتضمن موقف الصراع وجود طرفين متنازعين أو أكثر ويدرك كل طرف منهم بالأطراف الأخرى، كما يستهدف كل طرف إلحاق الضرر ببقية الأطراف، ويتمتع أطراف الصراع بالقدرة على الإضرار ببعضهم البعض، وتظل نتائج الصراع غير معلومة لكافة الأطراف حيث انه يستغرق وقتاً طويلاً لحسمه خصوصا مع الزيادة الجماهيرية (33: 218)، ومن ذلك يتضح أن الصراع حالة موجودة بين جماهير الأندية الرياضية وهذا الصراع يأخذ شكله العلني . وهو مرحلة يسودها التوتر والتعبير السلوكي العنيف والدال على المشاعر العدوانية بشكل ظاهر باتخاذ مواقف مضادة نحو الطرف الأخر حيث تمارس كل مجموعة سلوك علني متعدد الصور كالمجابهة والترصد والعدوان والمشاحنات العلنية وغيرها من السلوكيات التي تتعارض مع القانون والقواعد المنظمة، وفي حالة استمرار الصراع كوضع لا يمكن حله أو إصلاحه فإن ذلك يقود إلى تحطيم المنظمة وهلاكها، أما إذا تم البحث عن بدائل لحل الصراع بأسلوب تحقيق الرضا لجميع الأطراف محل التصارع، وبالشكل الذي يزيد من تعاونهم فإن ذلك يجنب المنظمة خسائر فادحة ويقود إلى الاستقرار والتنمية . (1: 232) وهو ما يسعى البحث إلى تحقيقه.

وقد تم طرح مفهوم التسامح Toleration كمصطلح أخلاقي وسلوكي وفكري وعقائدي تم تفعيله والاهتمام به لمواجهة مفاهيم أخرى كالتشدد والتطرف والتعصب والصراع سواء في الأفكار أو الأفعال، فالتسامح لغةً مصطلح مشتق من السماحة أي الجود، وتكمن أهمية قيم

التسامح ودورها في التأثير على حياة المجتمع من خلال ممارستها وتأثيراتها الإيجابية في إعادة الثقة والتوازن بين أبناء المجتمع كما أن احترام آراء وتصرفات الآخرين يشكل قيم سلوكية واجتماعية إيجابية ما لم تتضمن ضرراً . (12: 68)

ويمكن إبراز بعض الأهداف التي تسعى قيم التسامح لتحقيقها في زيادة الوعي والمعرفة بضوابط الممارسة الأخلاقية وعدم إثارة المشاعر ومناهضة من يدعوا لذلك، كمحاولة لإنهاء القضايا الخلافية الداخلية ومن ثم تضعف عوامل الصراع بين الأطراف، والتثقيف نحو الإيثار يؤدي إلى الوحدة، وكذلك تفعيل آراء النخب الثقافية واعترافها بطبيعة الواقع والتعامل بهدف حل القضايا الخلافية بأسلوب يتسم بالمرونة والترويج لتنمية الشعور باحترام الآخرين وحقهم في ممارسة أدوارهم، أيضا التأكيد على أن استخدام العنف المتكرر والصراعات المستمرة نتيجة تعارض المصالح لن تصل أي طرف إلى مكان آمن فهذا لن يكون إلا من خلال تقبل ممارسات وآراء الآخرين، السعي بتفعيل دور قيم التسامح مع الأخر عن طريق وسائل الإعلام بتجسيد الحوار والتسامح وتعزيز اللقاءات الصادقة والنية الحسنة للجميع دون حدوث أضرار، وبالتالي فإن العلاقات العامة يجب أن توظف برامجها الاتصالية بشكل موضوعي ومستقل في طرحها للقضايا المطروحة، ونقل الوقائع والأحداث بصدق ومهنية . (10: 243)

ويرى الباحث أن برامج العلاقات العامة الناجحة في الأندية الرياضية تسعى إلى تحقيق المنافع لدى جميع الأطراف عن طريق صياغة مناسبة وملائمة للرسائل الاتصالية، في حالتي الاستقرار أو الصراع على عكس توظيفه للتضليل الإعلامي وتشويه الحقائق وإخفاء المعلومات عن الجمهور، وبالتالي فإن برامج العلاقات العامة وأنشطتها بالهيئات الرياضية الأهلية لها دور أساسي في تنمية ثقافة الحوار وتعزيز قيم التسامح ونبذ الخلافات .

مصطلحات البحث:

- **برنامج العلاقات العامة:** هو مجموعة من الأنشطة والحملات الموجهة لتحقيق هدف معين والتأثير على الجماهير المستهدفة كجزء من الخطة العامة للمؤسسة الرياضية وفقاً لخطوات محددة تعتمد على البحث والتخطيط . (18: 400)

- **التسامح:** موقف إيجابي متفهم من العقائد والأفكار والأفعال يسمح بتعايش الرؤى والاتجاهات المختلفة وقبول الأخر بعيداً عن التهميش أو العنف على أساس احترام شرعية الأخر (المنافس) وحريته في التعبير عن أرائه وأفعاله دون إحداث ضرر. (12: 57)

- **الصراع الرياضي:** تعارض في المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين جماهير الأندية الرياضية والناتجة عن اشتراكهما في الحصول على موارد أو أنشطة أو أهداف محددة، وقد يتولد عن ذلك

الوضع التنافسي القيام بمظاهر عنف عدائية فعلية أو قوليه بهدف إحداث أضرار متعمدة بالطرف الأخر .(تعريف إجرائي)

مشكلة البحث:

يعاني المجتمع المصري بعد ثورة يناير من مشكلات أمنية فادحة ترتبط بأخلاقيات وسلوكيات الجماهير الرياضية نتج عنها تفاقم ظاهرة عنف الجماهير وتطرف ملحوظ في سلوك تشجيعهم، واثر ذلك سلبا على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والروح المعنوية لإفراد المجتمع، وعندما وقعت حادثة مباراة بورسعيد والتي أودت بحياة ما يزيد عن 73 قتيل ومئات المصابين ؛ هددت الرياضة كنظام اجتماعي وتم إيقاف جميع الأنشطة الرياضية التنافسية خشية من تفاقم الأزمة وساءت العلاقات بين الأندية الرياضية وجماهيرها، خاصة مع استهداف جميع الفرق الرياضية التي تمثل بورسعيد من بعض الروابط الرياضية الأخرى وتعمد الاعتداء عليهم وإحداث إصابات بالغة لهم انتقاما منهم جزاءاً لما لحق بأقرانهم ما ترتب عليه انعدام السياحة الداخلية والتجارية بالمدينة، رغم أن توقيع الجزاء قد كفله الدستور والقانون للسلطات المختصة في الدولة فجميع الأحداث المؤسفة في عهدة القضاء وحده وليس من حق أي مؤسسة أو جماعة توقيع جزاء على الآخرين بدعوى القصاص تجاه هذه الحوادث .

ومن صور الاعتداءات التي تنتهجها بعض روابط مشجعي الرياضة (الالتراس) ضد بعضها البعض توجيه أذى مباشر للآخرين داخل الملعب وخارجه، الاعتداء البدني على اللاعبين والجماهير المنافسة ووسائل النقل التي تقلهم، سب وقذف وإثارة جماهير الفريق المنافس، إطلاق القنابل الضوئية (الشماريخ)، الاعتداء على الأملاك العامة والخاصة وتحطيم الواجهات، المخالفة المتعمدة للقوانين، فضلاً عن اللافتات العدائية، وجميعها سلوكيات توجب على الباحثين في المجال التربوي والأكاديمي القيام بدورهم نحو إيجاد طرق ووسائل لتحقيق الضبط الاجتماعي ومواجهة هذه الظواهر المنحرفة ؛ فاستمرار هذه السلوكيات يسبب ضرراً بالغاً على الأمن القومي عامة واستمرار النشاط الرياضي خاصة، كما يؤدي لتفتيت الوحدة الوطنية بين أفراد المجتمع .

ويركز هذا البحث على جانب مهم وهو إدارة الصراع الرياضي بين الأندية وجماهيرها من خلال برنامج للعلاقات العامة يقوم على نشر ثقافة التسامح الرياضي بين المؤسسات والجماهير الرياضية وهو ما غاب تفعيله، وأهمية الخوض في تفاصيله لما له من خصوصية وتأثير ايجابي على استمرار الرياضة واستقرار وأمن المجتمع المصري، وبالتالي فهو يجنب الدولة كوارث عنف وانتقام جماهير الرياضة ويؤكد على قيمة وأهمية الاستمتاع بالرياضة .

وينبغي على الحكومة والمؤسسات الرياضية والهيئات والجهات المعنية بالرياضة أن تتبنى وتنفذ هذا البرنامج للعلاقات العامة والذي يقوم على أساس مبدأ التسامح بين جماهير الرياضة كأسلوب لإدارة الصراع وكنوع من الممارسة الرياضية.

- هدف البحث:

1- التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الصراع الرياضي بين جماهير الرياضة المصرية .

2- وضع برنامج للعلاقات العامة لنشر ثقافة التسامح وتنمية قيمته بين المؤسسات والجماهير الرياضية.

- تساؤلات البحث:

1- ما هو دور العلاقات العامة في إدارة الصراع الرياضي بين جماهير الرياضة المصرية .

2- ما هو البرنامج المقترح للعلاقات العامة لنشر ثقافة التسامح بين المؤسسات والجماهير الرياضية .

الدراسات المرتبطة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- قام **يوسف حفصاوي** 2001 (25) بدراسة نفسية اجتماعية توضح " السلوكيات العدوانية وأعمال العنف عند المتفرجين في ملاعب كرة القدم"، بهدف التعرف على مدى تأثير المشهد الرياضي في امتصاص أو زيادة العدوانية وأعمال العنف والشغب عند المتفرجين، والتعرف على علاقة السلوكيات العدوانية وأعمال الشغب عند المتفرجين بحالات اللعب المختلفة، وطبقت الدراسة على (950) فرد من اللاعبين والمدربين الحكام والمشجعين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع المعلومات وتوصل إلى أن السلوكيات العدوانية للمتفرجين ناتجة عن عدم كفاية الأمن داخل الملاعب، وغياب عوامل الردع الفعالة والدور السلبي لبعض اللاعبين.

2- قام **كريم الحكيم** 2009م (15) بدراسة استهدفت "وضع نظام معلوماتي لتطوير دور إدارات العلاقات العامة بالأندية الرياضية"، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته على عينة من الأندية المصرية، واستمارة استبيان لجمع البيانات، واستنتج أنه لا يتم تحليل الشائعات التي تنشر بين جماهير النادي لمواجهتها وضعف العلاقات الإنسانية بين كلا الجمهور الداخلي والخارجي وعدم شرح سياسة إدارة النادي وتوضيحها للعاملين والجمهور وعدم دقة البيانات كانت من أهم معوقات إدارة العلاقات العامة. وأوصى الباحث

بمتابعة ما يجرى على الساحة الرياضية بهدف التعرف على الشائعات التي تتعلق بجمهور النادي ووضع الخطط الكفيلة بالقضاء عليها وزيادة الترابط بين جمهور النادي الداخلي والخارجي مع الاهتمام بالأنشطة التي تتم داخل النادي وضرورة عمل قاعدة بيانات للتقويم.

3- قام محمود الأصبح 2009 (20) بدراسة استهدفت "وضع نموذج مقترح للعلاقات العامة الدولية في المجال الرياضي بجمهورية مصر العربية، واستخدم المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة على عينة عمدية بلغ عددها 151 فردا من الممارسين والخبراء والإعلاميين، وتوصل إلي عدة نتائج أهمها: ضعف الاستعانة بالبحوث والدراسات عند تخطيط برامج وأنشطة العلاقات العامة، وأن البحوث كوظيفة إدارية للعلاقات العامة في الهيئات الرياضية قيد الدراسة يتم الاستعانة بها لتخطيط أنشطة وبرامج العلاقات العامة بنسبة مئوية قدرها (28.81%) مما يضفي ضعفا علي إمكانيات وعمل جهاز العلاقات العامة بالهيئات الرياضية المصرية

4- قامت **إيمان زيدان** 2013 (5) بدراسة استهدفت "وضع نموذج مقترح لتفعيل وظائف العلاقات العامة في تحقيق أهداف إدارة النشاط الرياضي بأندية الإسكندرية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وشملت العينة إدارة العلاقات العامة والإداريين والمشرفين الرياضيين بنادي (الإسكندرية، سموحة، الإتحاد السكندري، الأوليمبي) واستخدمت الباحثة المقابلة الشخصية والاستبيان، وتوصلت إلى أن هناك اتفاق من قبل المسئولين بإدارة العلاقات العامة وإدارة النشاط الرياضي على الوظائف الفعلية والوظائف المقترحة الإعلامية والاجتماعية والإدارية والفنية، أما وسائل الاتصال التى يمكن استخدامها هي الوسائل التقليدية والوسائل المقترحة والطرق التقليدية والطرق المقترحة .

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- قام **منج يوا وآخرون** Ming Y.& Other 2003 (31) بدراسة استهدفت تحليل العوامل الاجتماعية والثقافية المؤثرة على ممارسة أنشطة العلاقات العامة ودراسة نماذجها المطبقة فى تايوان، واستخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة مكونة من (41) ممارس للعلاقات العامة يمثلون أربعة أنماط مختلفة من المنظمات التايوانية، واستخدم الإستبيان، وتوصل إلى أن منظمات العمل في تايوان تميل إلى أن تكون فى المستوى العالي من بعد القوة الدولية تبعاً لنموذج " هوفستيد "، وأن هناك تطورين هامين لدى ممارسة العلاقات العامة هما نجاح نماذج الاتصال ثنائية الاتجاه بين المؤسسات وجماهيرها المستهدفة إلى جانب انتشار العامل

الصحفي، وأن العوامل المجتمعية مثل الموقف السياسي والاقتصادي والإعلامي جميعها تؤثر على ممارسة أنشطة العلاقات العامة وفقاً لمدى تأثر الرأي العام .

2- قام **إسحاق أشفك** .A Ishaq 2007 (28) بدراسة استهدفت توضيح دور الرياضة وأنشطتها والبطولات والعلاقات الرياضية والفن في خلق السلام على مختلف المستويات المحلية والدولية للأمم والشعوب، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وشملت العينة عدد من المنظمات الرياضية فى كل من الصين واليونان وجنوب أفريقيا وأمريكا، واستخدم الباحث الاستبيان البريدي، واستنتج أن انقسام العالم بعد أحداث 11 سبتمبر أدى لزيادة النزاعات الثقافية والعرقية والدينية، وأن الرياضة والفنون بمختلف أشكالها تمثل لغة إعلامية مستقلة لبناء روابط الصداقة والاتصال بين الأطفال والشباب على المستوى المحلى والعالمي وعلى الدولة ان تحقق ذلك وعلى نفس الأهمية فإن الألعاب الرياضية تمثل أداة قوية لبناء السلام من خلال علاقات الدول سواء في الاستضافة والتنظيم أو المشاركة .

3- قام **مارك فيرميلون وآخرون** Mark Vermillion & OthersMark 2012 (30) بدراسة استهدفت التعرف على كيفية ممارسة العلاقات العامة وأهدافها بالولايات المتحدة وتحديد الروابط بين وظيفتها والأهداف التنظيمية العامة للمؤسسات الرياضية وتقييم فعالية العلاقات العامة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة من (300) فرد من العاملين بالعلاقات العامة بالهيئات الرياضية تم اختيارهم عشوائياً، وأشارت النتائج إلى أن هناك روابط بين العلاقات العامة والأهداف التنظيمية من وجهة نظر العينة على الرغم من أن طبيعة هذه الصلات لم يتم تحديد دائما، وأن الأسلوب الأكثر شيوعا لتقييم برامج وحملات العلاقات العامة يتم من خلال تتبع التغطية الإعلامية لبرامجها التي تقدم لخدمة الجماهير المستهدفة .

إجـــراءات البحـــث

منهج البحث: قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة البحث وتحقيقاً لأهدافه ؛ حيث يقوم على وصف وتحليل الظاهرة والعمل على تفسير واستخلاص الحقائق منها وذلك للاستفادة بها في المستقبل . (17:97)

مجتمع البحث: تمثل في المسئولين عن أنشطة العلاقات العامة المتخصصين والإداريين والفنيين والقائمين على أعمالها وأنشطتها في المجال الرياضي سواء على المستوى الحكومي ممثلاً في وزارة الدولة للرياضة أو المستوى الأهلي ممثلاً في اللجنة الأولمبية المصرية وبعض الاتحادات والأندية الرياضية.

عينة البحث: أ- عينة البحث الأساسية: تم اختيارها بالطريقة العمدية من العاملين فى المجال الرياضى الحكومى والأهلي والمسئولين عن تنفيذ وتطوير أعمال وممارسات العلاقات العامة بالمنظمات الرياضية، حيث بلغ حجم العينة الأساسية (79) مفحوص وفقاً للتوصيف التالي:

جدول (1) توصيف عينة البحث على المجتمع

م	المؤسسة الرياضية	عينة البحث		العدد
-1	عينة تمثل وزارة الدولة للرياضة			15
-2	عينة تمثل اللجنة الأوليمبية المصرية			15
-3	عينة تمثل الاتحادات الرياضية	اتحاد كرة القدم	4	24
		اتحاد كرة اليد	4	
		اتحاد كرة السلة	4	
		اتحاد كرة الطائرة	4	
		اتحاد الخماسي الحديث	4	
		اتحاد الهوكي	4	
-4	عينة تمثل الأندية الرياضية	نادي الأهلى	5	25
		نادي الزمالك	5	
		نادي الاسماعيلي	5	
		نادي المصري	5	
		نادي الإتحاد	5	
المجموع				79

يوضح جدول (1) أن إجمالي عدد العينة التى تمثل مجتمع البحث (79) فرداً موزعة على المؤسسات الرياضية قيد البحث .

عينة البحث الاستطلاعية "عينة التقنين": قام الباحث بتطبيق الدراسة الاستطلاعية على (30) فرداً يمثلون الهيئات الرياضية التى تم تحديدها ومن خارج عينة البحث الأساسية، وقد تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية لكى تمثل فئات عينة البحث، والجدول التالي يوضح توصيف لعينة البحث الإستطلاعية .

جدول (2) توصيف عينة البحث الاستطلاعية

م	المؤسسة الرياضية	عينة الدراسة الاستطلاعية
1	عينة تمثل وزارة الدولة للرياضة	4
2	عينة تمثل اللجنة الأوليمبية المصرية	4
3	عينة تمثل الاتحادات الرياضية	10
4	عينة تمثل الأندية الرياضية	10
المجموع		28

يوضح الجدول أن إجمالى العينة الاستطلاعية (28) فرداً ممثلة لجميع المؤسسات الرياضية قيد البحث .

أدوات جمع البيانات:

1- المقابلة الشخصية: أجريت مع عدد من أفراد مجتمع البحث والأكاديميين والتنفيذيين المتخصصين ارتكزت على أهمية برامج العلاقات العامة ودورها في الحد من الصراع الجماهيري المتنامي بين روابط الأندية المصرية بهدف الوصول إلى تحديد محاور البحث وتصميم الاستبيان وتحقيق هدفي البحث .

2- الاستبيان: تم تحليل المراجع والدراسات والبحوث المتعلقة بموضوع البحث من مجالات مختلفة، وسوف يتناول الباحث مراحل وضع وتعديل الاستبيان حتى التوصل إلى الشكل النهائي للاستمارة .

استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية: قام الباحث بوضع ثلاثة محاور مع توضيح لمفهوم كل محور ووضع العبارات بإجمالي (39) عبارة وتم صياغتهم في قائمة مبدئية للعرض على الخبراء وعددهم (6) خبير مرفق (1) لإبداء الرأي في مدى مناسبتهم مع ميزان التقدير المقترح (نعم، إلى حد ما، لا)، وحدد الباحث نسبة 80% فأكثر من آراء الخبراء لقبول المحاور والعبارات والحصول على أكبر درجة من الرضا والإقناع لقياس المحور لما يهدف له وبعد عرض الاستبيان على الخبراء ووفقاً للنسبة المحددة لم يستبعد الباحث أي محور بعد الإجماع عليها من الخبراء، كما روعي رأي الخبراء في إضافة أو حذف أو تعديل أو إعادة صياغة لبعض العبارات ونقلها من محور لأخر، وبعد إجراء التعديلات أصبحت الاستمارة في صورتها الأولية تحتوي على ثلاث محاور وعدد (36) عبارة، ويوضح جدول (3) المحاور الرئيسية وعدد العبارات بكل محور بعد العرض على الخبراء .

جدول (3)

توصيف استمارة الاستبيان في صورتها الأولية بعد العرض على الخبراء

م	المحاور	عدد العبارات	ارقام العبارات
1	واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية	11	11-1
2	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية	13	24 -12
3	تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير	12	36-25
	المجموع	**36**	

ميزان التقدير: قام الباحث باقتراح ميزان تقدير ثلاثي مع الاستبيان يتكون من موافق (3) درجة وإلى حد ما (2) درجة وغير موافق (1) درجة وبعد العرض على الخبراء والموافقة عليه تم اختيار ميزان التقدير بنسبة (100%) من آراء الخبراء .

المعاملات العلمية للاستبيان:

1- الصدق: اعتمد الباحث على:

أ- صدق المحتوى "المحكمين": تم عرض الاستبيان أثناء إعداده وقبل تطبيقه في شكله الأولي على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في المجال الأكاديمي والتطبيقي في التربية البدنية والرياضة وفي مجال الإعلام وبخاصة الإدارة الرياضية والعلاقات العامة وعددهم (6) خبراء وذلك لإضافة أو حذف أو تعديل للمحاور والعبارات التي تم عرضها عليهم للوصول إلى الشكل الأولي الذي يتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية، وبعد عرض الاستمارة على الخبراء وتدوين المقترحات لكل المحاور والعبارات تم حذف العبارات التي تقل النسبة المئوية لها عن 80% ودمج لبعض العبارات وإعادة صياغة لبعض العبارات حتى تم التوصل إلى صياغة المحاور الثلاثة والعبارات في شكلها الأولي وعددها (36) عبارة مرفق (2)

ب- صدق الإتساق الداخلي: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في 2012/10/8 إلى 2012/10/23 على (28) فرداً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية ممثلة لمجتمع البحث وخارج العينة الأساسية للتحقق من صدق الاستمارة عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة ومجموع درجات محورها، وبين كل محور والاستبيان، وبذلك يتحقق صدق التكوين الفرضي للاستمارة على أساس أن الدرجات الفرعية تعد مؤشراً جيداً للدرجة الكلية، ويتضح ذلك فيما يلي .

جدول (4)

معاملات الارتباط بين عبارات المحاور والمجموع الكلي لكل محور

(ن=28)

المحور الأول	العبارة	قيمة الارتباط	المحور الثاني	العبارة	قيمة الارتباط	المحور الثالث	العبارة	قيمة الارتباط
واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية	1	*0.595	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية	12	*0.467	تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير	25	*0.569
	2	*0.676		13	*0.763		26	*0.787
	3	*0.733		14	0.260		27	*0.810
	4	*0.719		15	*0.733		28	*0.711
	5	*0.664		16	*0.677		29	*0.684
	6	*0.686		17	0.233		30	*0.732
	7	*0.683		18	*0.802		31	0.246
	8	*0.709		19	*0.754		32	*0.820
	9	*0.728		20	*0.639		33	*0.737
	10	*0.708		21	*0.687		34	*0.619
	11	*0.478		22	*0.638		35	*0.687
				23	*0.769		36	*0.782
				24	*0.738			

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى 0.05 = 0.374

يتضح من جدول (4) أن جميع قيم معاملات الارتباط لعبارات المحاور الثلاثة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) فيما عدا العبارات أرقام (14، 17، 31) .

جدول (5)

قيم معاملات الصدق للمحاور مع الاستبيان ن = 28

م	محاور الاستبيان	عدد العبارات	م	ع	معامل الصدق
1	واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية	11	28.607	4.871	*0.882
2	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية	13	33.857	5.082	*0.793
3	تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير	12	31.500	4.940	*0.806
	الاجمالي	36			

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى 0.05 = 0.374

يتضح من جدول (5) أن جميع قيم معاملات الصدق للمحاور دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) مما يدل على صدقها وتحقيقها للغرض الذي وضعت من أجله .

2- الثبات: استخدام الباحث التجزئة النصفية للتأكد من ثبات الاستبيان عن طريق معامل ألفا *Alpha* للثبات وفقاً للمعادلة الإحصائية لكلاً من " كيودر *Kuder* وريتشاردسون *Richardson*، حيث يمثل معامل الفا *Alpha* متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الإختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة ولذلك فإنه يمثل معامل الإرتباط بين أي جزئين من أجزاء الاستبيان، ويتضح ذلك فيما يلي .

جدول (6) قيم معامل الفا Alpha لمحاور الاستبيان

ن = 28

م	محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل الفا ALpha
1	واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية	11	*0.878
2	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية	13	*0.842
3	تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير	12	*0.890

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى 0.05 = 0.374

يوضح الجدول أن قيم الفا تتراوح بين (0.842،0.890) مما يؤكد أن الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات . ومن الجداول (4، 5، 6) تم استبعاد العبارات غير الدالة إحصائياً (مرفق 2) حتى أصبحت الاستمارة في صورتها النهائية تحوي (33) عبارة (مرفق 3) والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول (7)

توصيف استمارة الاستبيان فى صورتها النهائية

م	المحور	عدد العبارات قبل التطبيق الاستطلاعي	العبارات المستبعدة		عدد العبارات النهائية
			العدد	مسلسل العبارة	
1	واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية	11	-	-	11
2	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية	13	2	14، 17	11
3	تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير	12	1	31	11
	الإجمالي	36	3		33

يوضح الجدول أن العبارات المستبعدة بلغت (3) عبارات وأن اجمالي عبارات الإستبيان النهائية (33) عبارة .

تطبيق الاستبيان على العينة الأساسية: وفقا لنتائج الدراسة الاستطلاعية والتعديل النهائي للاستبيان فقد تم التطبيق على العينة الأساسية وقوامها (79) فرد في الفترة من 2012/11/6 إلى 2012/12/25م .

معالجات البيانات إحصائياً: استخدم الباحث المعالجات الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS ويشمل { التكرارات – النسبة المئوية – معامل الارتباط – معامل ألفا للثبات – قيمة كا^2}

عرض ومناقشة وتفسير نتائج البحث: تم عرض النتائج بعد المعالجة الإحصائية للبيانات الخام في مجموعة من الجداول بما يحقق أهداف البحث، وتبعاً لترتيب محاور الاستمارة التي قام بتطبيقها الباحث على عينة البحث، والموضحة في الجداول أرقام (8، 9، 10) وفقاً للآتي:

جدول (8)

النسب المئوية ودلالة الفروق لعبارات محور واقع الممارسة الرياضية فى الأندية المصرية ن = 79

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الدرجة	النسبة المئوية	كا^2	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	هناك صراع رياضي ملموس بين جماهير الأندية الرياضية	56	70.89	17	21.52	6	7.59	208	87.76	*52.43	3
2	يمثل الصراع الجماهيري تعارض في المصالح بين الروابط والمؤسسات الرياضية الأهلية	52	65.82	19	24.05	8	10.13	202	85.23	*39.82	4
3	الرياضة في حاجة إلى ميثاق شرف ينظم الممارسة الرياضية لكل من (الجمهور، اللاعبين، المدربين، الحكام، الإداريين، الإعلاميين)	66	83.54	11	13.92	2	2.53	222	93.67	*91.16	1
4	الإعلام الرياضي يلعب دور سلبي في تأجيج عوامل الصراع الجماهيري	48	60.76	15	18.99	16	20.25	190	80.17	*26.75	5
5	العلاقة بين الجهات الأمنية ووسائل الإعلام الرياضي تتم في شكل تكاملي يهدف لتحقيق استقرار الرياضة وأمن الوطن	15	18.99	23	29.11	41	51.90	132	55.70	*13.47	9
6	العقوبات المقررة على مخالفات الممارسات الرياضية للروابط	13	16.46	19	24.05	47	59.49	124	52.32	*25.01	10

	والجماهير ترقى إلى جسامة أفعالهم المرتكبة									
7	ضعف القوانين المنظمة للرياضة احد أسباب انحدار مستوى الممارسة الرياضية	41	51.90	13	16.46	25	31.64	174	73.42	*14.99	6
8	تقوم الهيئات الرياضية الأهلية وبخاصة الاتحادات الرياضية باتخاذ خطوات فعالة للحد من التعارض بين مصالحها واتجاهات جماهير الروابط الرياضية ودوافعها .	34	43.04	15	18.99	30	37.97	162	68.35	*7.62	7
9	التوافق الجماهيري للأندية يتطلب شراكة جميع قطاعات واطياف المجتمع في برامج جماهيرية تهدف لاستعادة استقرار الأوضاع	62	78.48	15	18.99	2	2.53	218	91.98	*75.67	2
10	تعمل العلاقات العامة بالأندية وفقا لخطة واضحة في الحد من الصراع الجماهيري ونشر ثقافة التسامح الرياضي	11	13.92	17	21.52	51	64.56	118	49.79	*35.34	11
11	تقوم الدولة ممثلة في وزارتي الرياضة والداخلية باتخاذ التدابير اللازمة الرادعة للحد من افعال التجريم للجماعات والروابط الرياضية أو حمايتهم	18	22.78	27	34.18	34	43.04	142	59.92	4.88	8

* قيمة كا^2 الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (2) = (5.99)

يتضح من جدول (8) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث لعبارات المحور الأول، وقد تراوحت ما بين (49.79% إلى 93.67%)، والعبارات التي حصلت على نسبة أعلى من (80%) جاءت بالترتيب التالي (3، 9، 1، 2، 4)، وجاءت قيمة كا^2 لجميع تلك العبارات دالة في اتجاه الاستجابة "نعم" مما يدل على توافق إجابات عينة البحث على عبارات المحور والتي توضح واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية، ويشير جزء من الواقع الحالي الذي تشهده الرياضة المصرية طبقاً لاستجابات عينة البحث والمرتبة ترتيباً تنازلياً إلى ما يلي: أن الرياضة المصرية في حاجة إلى ميثاق شرف ينظم الممارسة الرياضية لكل من (الجمهور، اللاعبين، المدربين، الحكام، الإداريين، الإعلاميين)، وأن تحقيق التوافق الجماهيري للأندية يتطلب شراكة جميع قطاعات وأطياف المجتمع في برامج جماهيرية تهدف لاستعادة استقرار الأوضاع، وان هناك صراع رياضي ملموس بين جماهير الأندية الرياضية، وأن هذا الصراع الجماهيري يمثل تعارض في المصالح بين الروابط والهيئات الرياضية الأهلية، كما أن الإعلام الرياضي يلعب دور سلبي في تأجيج عوامل الصراع الجماهيري .

وجاءت العبارات التي حصلت على نسبة أقل من (80%) طبقاً لاستجابات عينة البحث والتي تراوحت ما بين (49.79% إلى 73.42%) بالترتيب التالي تنازلياً (7، 8، 11، 5، 6، 10)، وكانت قيمة كا^2 دالة عند مستوى (0.05) فيما عدا العبارة (11)، وكانت الدلالة في اتجاه

الاستجابة "لا" عدا العبارتان (7، 8) دالة لصالح الاستجابة "نعم" حيث تباينت فيهما آراء العينة حول مدى اعتبار ضعف القوانين المنظمة للرياضة كأحد أسباب انحدار مستوى الممارسة الرياضية، ومدى قيام الهيئات الرياضية الأهلية وبخاصة الاتحادات الرياضية باتخاذ خطوات فعالة للحد من التعارض بين مصالحها واتجاهات جماهير الروابط الرياضية ودوافعها .

بينما اتفقت آراء العينة للاستجابة "لا" في باقي العبارات لتصف واقع الممارسات الرياضية وتظهر أبرز المشكلات والتي تمثلت في أن الدولة ممثلة في وزارتي الرياضة والداخلية لا تقوم باتخاذ التدابير الكافية للحد من أفعال التجريم للجماعات الرياضية أو حمايتهم بشكل كافي رغم كل الجهود المبذولة وقد أثار ذلك تفاوت في ردود العينة وهو ما يفسر عدم دلالة العبارة، كما أن العلاقة بين الجهات الأمنية ووسائل الإعلام الرياضي لا تتم في شكل تكاملي يهدف لتحقيق استقرار الرياضة وأمن الوطن، إلى جانب أن العقوبات المقررة على مخالفات الممارسات الرياضية للروابط والجماهير لا ترقى إلى جسامة أفعالهم المرتكبة، وأن العلاقات العامة بالأندية الرياضية لا تعمل وفقا لخطة واضحة.

ويرى الباحث أن الصراع الرياضي بين الجماهير لم يعد مرتبطاً بالسمات البيولوجية والنفسية للأفراد المشجعة أو المتعصبة، كما أنه لا يقتصر على العوامل الاجتماعية والاقتصادية وحدها ؛ بل يرتكز على العوامل الموقفية التي تؤثر في إحداث السلوكيات الخارجة عن إطارها القانوني والمجتمعي، وأن ذلك يستلزم توعية الجماهير وحثهم على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم بعدم إثارة الجمهور المنافس سواء بالألفاظ أو الأفعال كإجراء وقائي ضد التعرض لأي إيذاء . وتتفق هذه النتائج مع دراسة **بدر الرويشد** 2012م(7) حيث أشار إلى أن هناك العديد من المشكلات التي تواجه الرياضة الكويتية، ومنها ضعف القوانين المنظمة لها، وضعف العقوبات المقررة لمخالفات الممارسات الجماهيرية إلى جانب تدخل السياسة في الشئون الرياضية وعدم قيام وسائل الإعلام بواجباتها نحو التنمية بدلاً من التحريض .

وتتفق مع ما أشار اليه **دايمون، هلواي** **Daymon C & Holloway I,** 2002 (26) في أن وسائل الإعلام الرياضي قد تلعب دور سلبي في بناء المجتمع، وقد تقود الأفراد إلى تجاوز الحريات التي يتمتعون بها في إحداث عنف وتعدي، وقد قدما نظرية المسئولية الاجتماعية كنموذج ايجابي في دعوة وسائل الإعلام الرياضي لتحمل مسئولياتها الاجتماعية من أجل بناء مجتمع مترابط، وأن تصبح وسائل الإعلام صوت للجميع وليس للنخبة فقط، وأن تعمل على وحدة المجتمع، وعلى جميع المؤسسات تحمل مسئولياتهم الاجتماعية تجاه المجتمع .، وهو ما اكدت عليه دراسة **محمد المطيري** 2009 (16) حول أهمية دور وسائل الإعلام في تدعيم

الاستقرار الاجتماعي والمواطنة في المجتمع العربي إضافة إلى قدرتها على تجميع مختلف القطاعات نحو أهداف مشتركة .

وكذلك تتفق النتائج مع ما أشار **إليه أمين الخولي** 2001 (4) نحو أهمية وضع ميثاق أخلاقي لممارسة الرياضة يعمل على ضمان أمن الرياضة وتكاملها من ناحية، ومثالية الخدمة التي تقدمها الرياضة من ناحية أخرى، وأن هذا الميثاق يكون محل احترام جميع المزاولين للرياضة من ممارسين ومشجعين، ويجب الالتزام بكل مبادئه وتعهداته وقيمه . كما تتفق مع دراسة **محمود الأصبح** 2004 (19) " أن العلاقات العامة في الأندية الرياضية لا تستند إلى خطة موضوعة يتم العمل على أساسها، وأن هناك قصور في الاستعانة بوضع البرامج لتنفيذ أنشطتها وأن ذلك يرجع إلى عدم وجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة في العديد من الأندية الرياضية بالإضافة إلى نقص المتخصصين في هذا المجال وقلة المخصصات المالية المقررة لأنشطتها . وكذلك تتفق مع ما أشار إليه **على عجوة** 2003 (22) من ضرورة وضع خطط وبرامج للعلاقات العامة في المنظمات حيث أن ذلك يشمل الحالة المرغوب فيها مستقبلاً مع أهمية تحديد القوى الفعالة التي تساعد في تحقيق الخطة والوضع المستقبلي، وأن المنظمة التي لا تعتمد على خطط وبرامج للعلاقات العامة لابد وأن تواجه مشكلات جماهيرية عديدة

ويرى الباحث أن طبيعة مهنة العلاقات العامة لديها القدرة على إحداث العلاقة التكاملية بين وسائل الإعلام الرياضي وبين الجهات الأمنية والمؤسسات الرياضية الأهلية وذلك يقود إلى إنجاح دور كلاً منهم في خلق وحدة الوطن الذي يحوي نسيج من الأجناس والأفكار والمعتقدات والتوجهات والدوافع، ويقلل من حالات التمزق المجتمعي والصراعات المختلفة بين الجماعات والروابط الرياضية، كما أنه يزيد من هيبة الدولة أمام المجتمع الخارجي، ولا شك من أن إغفال الإعلام الرياضي للقضايا الخلافية بين الأندية وجماهيرها يحد من شحن النفوس والرأي العام الرياضي، لذلك فإن دور الإعلام الرياضي يجب أن يهف إلى حشد مؤسسات المجتمع نحو قضاياه المشتركة، والتي تحقق المصلحة العامة لتجنب الزيادة في حدة الصراعات .

جدول (9) النسب المئوية ودلالة الفروق لعبارات محور دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية ن = 79

م	العبـــــــــــــارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الدرجة	النسبة المئوية	كا^2	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
12	التخطيط لوضع برنامج علاقات عامة لنبذ العنف والصراعات الجماهيرية	67	84.81	10	12.66	2	2.53	223	94.09	*95.41	1
13	دراسة الجماهير المستهدفة لتحديد الأسلوب الأمثل للتأثير عليها	58	73.42	15	18.99	6	7.59	210	88.61	*58.65	3
14	وضع وتنفيذ البرامج المناسبة للاحداث المتعلقة بالممارسات الرياضية	51	64.56	21	26.58	7	8.86	202	85.23	*38.37	5
15	وضع وتنفيذ الخطة الترويجية والإعلانية التي تتناسب مع حجم وميدانية الأحداث الرياضية	44	55.70	16	20.25	19	24.05	183	77.21	*17.94	10
16	تحديد الميزانية الخاصة بالبرامج الموضوعة لتغطية الأحداث والقضايا الرياضية	47	59.49	22	27.85	10	12.66	195	82.28	*27.06	7
17	وضع معايير لتقويم اداء البرامج الموضوعة للمؤسسات الرياضية الأهلية وقياس استجابة الجماهير لها .	51	64.56	19	24.05	9	11.39	200	84.39	*36.55	6
18	وضع خطة للعلاقات الإعلامية والتي تتناسب مع تنفيذ البرامج الموضوعة في وسائل الإعلام المرئي والمقروء والمسموع .	44	55.70	12	15.19	23	29.11	179	75.53	*20.07	11
19	التنسيق مع الخبراء وقادة الرأي والتعاون مع رموز الإعلام والقيادات التنفيذية	59	74.68	20	25.32	-	-	217	91.56	*19.25	2
20	تحديد المشكلات والأزمات المتوقعة عند تنفيذ البرامج المستهدفة للهيئات الرياضية	45	56.96	18	22.79	16	20.25	187	78.90	*19.92	8
21	التنسيق مع الرعاة لتنفيذ الأنشطة المناسبة للبرامج المستهدفة وفقاً لمتطلبات الأحداث	55	69.62	16	20.25	8	10.13	205	86.50	*48.02	4
22	معالجة القضايا والأزمات المجتمعية للمؤسسات الرياضية لإكساب تأييد الرأي العام	42	53.16	22	27.85	15	18.99	185	78.06	*14.91	9

* قيمة كا^2 الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (2) = (5.99)

يتضح من جدول (9) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث لعبارات المحور الثاني، وقد تراوحت ما بين (75.53% إلى 94.09%)، والعبارات التي حصلت على نسبة أعلى من (80%) جاءت بالترتيب التالي (12، 19، 13، 21، 14، 17، 16)، وجاءت قيمة كا^2 لجميع عبارات المحور دالة في اتجاه الاستجابة "نعم" مما يدل على توافق إجابات عينة البحث على عبارات المحور كلها والتي توضح الدور المهني للعلاقات العامة والذي يتوجب عليها ممارسته في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية، ويشير جزء من هذا الدور طبقاً لاستجابات عينة البحث والمرتبة ترتيباً تنازلياً إلى ما يلي: ضرورة التخطيط لوضع برنامج علاقات عامة يعمل عل نبذ العنف والصراعات الجماهيرية، بالإضافة إلى دورها في التنسيق مع الخبراء وقادة الرأي والتعاون مع رموز الإعلام والقيادات التنفيذية، ودراسة الجماهير المستهدفة لتحديد الأسلوب الأمثل للتأثير عليها، إلى جانب التنسيق مع الرعاة لتنفيذ الأنشطة المناسبة للبرامج المستهدفة وفقاً لمتطلبات الأحداث، ووضع وتنفيذ البرامج المناسبة للأحداث المتعلقة بالممارسات الرياضية، بالإضافة إلى وضع معايير لتقويم أداء البرامج الموضوعة للمؤسسات الرياضية الأهلية وقياس استجابة الجماهير لها .

كما جاءت أيضاً قيمة كا^2 للعبارات التي حصلت على نسبة أقل من (80%) دالة عند مستوى (0.05) في اتجاه الاستجابة "نعم" طبقاً لاستجابات عينة البحث والتي تراوحت ما بين (75.53% إلى

78.90%) بالترتيب (20، 22، 15، 18)، ورغم حصول هذه العبارات على نسبة أقل من (80%) إلا أنها أيضا تعبر عن الدور المهني والتطبيقي للعلاقات العامة والذي يتوجب عليها ممارسته داخل الهيئات الرياضية وبشكل خاص في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية، ويشير جزء من هذا الدور طبقاً لاستجابات عينة البحث والمرتبة تنازلياً إلى ما يلي: تحديد المشكلات والأزمات المتوقعة عند تنفيذ البرامج المستهدفة للهيئات الرياضية، معالجة القضايا والأزمات المجتمعية للمؤسسات الرياضية لإكساب تأييد الرأي العام، ووضع وتنفيذ الخطة الترويجية والإعلانية التي تتناسب مع حجم وميدانية الأحداث الرياضية، إلى جانب وضع خطة للعلاقات الإعلامية والتي تتناسب مع تنفيذ البرامج الموضوعة في وسائل الإعلام المرئي والمقروء والمسموع .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة **أشرف صبحي** 2005 (2) "أن دور العلاقات العامة يتمثل في عدة عوامل أهمها التخطيط الجيد قبل وأثناء وبعد الأحداث التي تهم المؤسسات الرياضية وأن يوضح التخطيط الأهداف، الجمهور المستهدف، الخطة، الوظائف والأنشطة، إلى جانب دورها في تحديد الميزانية اللازمة للتنفيذ ووضع الخطط الإعلامية المناسبة والتنسيق مع وسائل الإعلام المختلفة، ودراسة الجماهير المستهدفة، والتنسيق مع الرعاة" . وهو ما يتفق مع ما أشار إليه **عبد الرازق الدليمي** 2011 (13) في أهمية دور العلاقات العامة في دراسة الجماهير المستهدفة، وتحديد الأساليب المناسبة للتأثير عليها، حيث تركز برامجها بشكل أساسي على الرأي العام لتبادل التفاهم معه ومحاولة اقناعه والتأثير عليه على أساس من الحقيقة والصدق لكسب تعاطفه وثقته .

وكذلك تتفق النتائج مع دراسة **محمود الأصبح** 2009 (20) حيث أشار إلى أن وزارة الدولة للرياضة هي المسئولة عن أهداف وبرامج وتمويل أنشطة العلاقات العامة بالهيئات الرياضية، وأوضحت الدراسة عدم وجود خطط موضوعة لتنفيذ أنشطة وبرامج العلاقات العامة في العديد من الهيئات الرياضية، وأنها تحتاج إلى نوع من التطوير في هيئات أخرى كاللجنة الأولمبية، وعمل برامج محددة توضح أنشطة العلاقات العامة تجاه مؤسستها وجماهيرها، مع الالتزام بتنفيذها والابتكار والتجديد في أنشطتها .

وهو ما يتفق مع دراسة **حسن الخقاني** 2012 (8) والتي تشير إلى أهمية وضع معايير ليتم على أساسها تقويم أداء برامج العلاقات العامة وبخاصة في تسويق رسائلها الإعلامية الكترونيا باستخدام المواقع الحكومية والبريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي بما يمكنها من قياس استجابة الجماهير، كما أوضح "خقاني" أن نسبة 70% من مسئولي العلاقات العامة يمتلكون معرفة لمهارات التقويم وأداء العمل الاتصالي، وأن 30% منهم لا يمتلكون معرفة لهذه المهارات، وكذلك تتفق النتائج مع دراسة "**لوري ووليسون**" 2006 (6) بأن معايير تقويم برامج العلاقات العامة من الأساليب المهمة التي يتم من خلالها التأكد من مراقبة سير البرنامج بالمسار الصحيح وفقاً للخطة المرسومة، حيث يمكن ذلك من متابعة أي فعل يصيب البرنامج ومعالجته مبكراً .

وتتفق النتائج مع دراسة **عبد الرحمن شلبي** 2009 (14) " أن العلاقات العامة ترتبط بالأزمات التي تمر بها المؤسسات حيث يمكن للعلاقات العامة إدارتها في حالة اتباع الخطط الخاصة في التعامل معها من خلال مهامها الرئيسية التخطيط، التنسيق، التنفيذ، الاتصال والتقويم، وأن دور العلاقات العامة في الأزمات لا يقتصر على الوظيفة العلاجية وإنما يشمل الدور الوقائي. ويرى الباحث أن أنشطة العلاقات العامة تلعب دور هام في إدارة الصراع الجماهيري وفي التصدي للأزمات المحتملة وذلك من خلال قدرتها على بناء علاقة قوية ومتبادلة بشكل مستمر بين الهيئة الرياضية وجماهيرها، إلى جانب المحافظة على علاقاتها الوثيقة بوسائل الإعلام مع إعداد خطط واضحة وبرامج محددة تتفق وطبيعة الأحداث الميدانية، مع إدراكها لأهمية الوقت، وتعزيز قدرتها الاتصالية بمختلف أطياف المجتمع .

جدول (10)

النسب المئوية ودلالة الفروق لعبارات محور تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير

ن = 79

م	العبـــــــــــــــــــــارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الدرجة	النسبة المئوية	كا^2	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
23	توعية الجماهير وحثهم على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم بعدم إثارة الجمهور المنافس بالألفاظ أو الأفعال	54	68.35	25	31.65	–	–	212	89.45	*10.64	3
24	دعم وسائل الإعلام الرياضي بالمعلومات اللازمة والبرامج التي تهدف لتقليل حالات التمزق المجتمعي والصراع بين الروابط الرياضية	48	60.76	24	30.38	7	8.86	199	83.97	*32.22	5
25	العمل على وضع كاميرات فيديو لمراقبة أعمال الجماهير الرياضية	42	53.16	14	17.73	23	29.11	177	74.68	*15.51	8
26	معاونة وسائل الإعلام الرياضي في توجيه وتعزيز مبادئ اللعب النظيف والروح الرياضية للاعبين والمشجعين.	46	58.23	21	26.58	12	15.19	192	81.01	*23.56	6
27	إجراء حملات اشهارية للعلاقات العامة لتوعية ونشر ثقافة الروح الرياضية في المدارس والجامعات وأوساط المجتمع	67	84.81	12	15.19	–	–	225	94.94	*38.29	1
28	إجراء حملات الكترونية للعلاقات العامة عبر المواقع وشبكات التواصل الاجتماعي لنبذ العنف والتواصل مع الروابط الرياضية والتنسيق مع الجهات الأمنية	64	81.01	15	18.99	–	–	222	93.67	*30.39	2
29	إمداد الجهات الأمنية بالمعلومات الكافية لنشر الدوريات وفرق الأمن المركزي داخل الملاعب الرياضية والمدرجات وقرب الميادين العامة للحفاظ على امن المواطنين	31	39.24	19	24.05	29	36.71	160	67.51	3.13	10
30	اعتماد وتطبيق سياسات الردع العقابي مع المسئولين بالتنسيق مع المسئولين لمحاصرة مختلف أشكال الصراع الجماهيري	39	49.37	15	18.99	25	31.64	172	72.57	*11.03	9
31	التنسيق مع الجهات الأمنية للمعاونة في تطبيق التدابير الاحترازية قبل المباريات طبقاً للقانون	53	67.09	17	21.52	9	11.39	202	85.23	*41.72	4
32	تصميم أماكن الممارسة الرياضية وفقاً للمعايير الدولية يساعد العلاقات العامة في الحد من الصراع الجماهيري المحتمل أثناء المباريات	41	51.90	17	21.52	21	26.58	178	75.10	*12.55	7
33	تقوم الدولة بمعالجات فعالة للمشكلات الاجتماعية والسياسية والأزمات الاقتصادية تزيد من قدرة العلاقات العامة في التصدي للصراع الجماهيري	16	20.25	25	31.65	38	48.10	136	57.38	*9.29	11

*** قيمة كا^{2}الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (2) = (5.99)**

يتضح من جدول (10) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث لعبارات المحور الثالث، وقد تراوحت ما بين (57.38% إلى 94.94%)، والعبارات التي حصلت على نسبة أعلى من (80%) جاءت بالترتيب التالي (27، 28، 23، 31، 24، 26)، وجاءت قيمة كا^2 لجميع تلك العبارات دالة في اتجاه الاستجابة "نعم" مما يدل على توافق إجابات عينة البحث

على عبارات المحور والتي توضح تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير، وتشير جزء من هذه التدابير طبقاً لاستجابات عينة البحث والمرتبة ترتيباً تنازلياً إلى ما يلي:

ضرورة إجراء حملات اشهارية للعلاقات العامة لتوعية ونشر ثقافة الروح الرياضية في المدارس والجامعات وأوساط المجتمع، وكذا إجراء حملات الكترونية للعلاقات العامة عبر المواقع وشبكات التواصل الاجتماعي لنبذ العنف والتواصل مع الروابط الرياضية والتنسيق مع الجهات الأمنية، وتوعية الجماهير وحثهم على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم بعدم إثارة الجمهور المنافس بالألفاظ أو بالأفعال، إلى جانب التنسيق مع الجهات الأمنية للمعاونة في تطبيق التدابير الاحترازية قبل المباريات طبقاً للقانون، ودعم وسائل الإعلام الرياضي بالمعلومات اللازمة والبرامج التي تهدف لتقليل حالات التمزق المجتمعي والصراع بين الروابط الرياضية، ومعاونة وسائل الإعلام الرياضي في توجيه وتعزيز مبادئ اللعب النظيف والروح الرياضية للاعبين والمشجعين.

كما تراوحت استجابات عينة البحث التي حصلت على نسبة أقل من (80%) ما بين (57.38% إلى 75.10%) طبقاً للترتيب التنازلي (32، 25، 30، 29، 33)، وجاءت قيمة كا2 دالة في اتجاه الاستجابة "نعم" للعبارات (25، 30، 32)، ورغم حصول هذه العبارات على نسبة أقل من (80%) إلا أنها تعد من تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير، وهي تشير وفقاً لاستجابات عينة البحث إلى أن تصميم أماكن الممارسة الرياضية وفقاً للمعايير الدولية يساعد العلاقات العامة في الحد من الصراع الجماهيري المحتمل أثناء المباريات، العمل على وضع كاميرات فيديو لمراقبة أعمال الجماهير الرياضية، والعمل على اعتماد وتطبيق سياسات الردع العقابي مع المسئولين وبالتنسيق معهم لمحاصرة مختلف أشكال الصراع الجماهيري . بينما جاءت قيمة كا2 دالة في اتجاه الاستجابة "لا" في العبارة (33) بما يعبر عن وجود قصور من قبل الدولة في القيام بمعالجات فعالة للمشكلات الاجتماعية والسياسية والأزمات الاقتصادية والتي بدورها تزيد من قدرة العلاقات العامة في التصدي للصراع الجماهيري، وكذا أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة عند مستوى (0.05) للعبارة (29) وذلك لتفاوت وجهات نظر العينة في وجود مصادر خاصة لإمداد الجهات الأمنية بالمعلومات الكافية لنشر الدوريات وفرق الأمن المركزي داخل الملاعب الرياضية والمدرجات وقرب الميادين العامة للحفاظ على امن المواطنين.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة **جاكي هارتمـــان Jackie Hartman** 2002 **(29)** عـــن أهمية دور العلاقات العامة في القيام بعملية الاتصالات الإستراتيجية وما تتبعـــه مـــن حمـــلات للتوعية ونشر الثقافة والمعلومات الكافية عن المؤسسة التي تعمل بها إلـــى مختلـــف قطاعـــات المجتمع، وأن ذلك يعد المحك الأساسي في نشر عناصر تميز المنظمة لتصميم وتنفيذ عملياتهـــا وبرامجها الأساسية لدى كل من الجمهور الداخلي والخارجي .

وتتفق النتائج مع ما أشار إليه **هندمان** .E Hindman 1997 **(27)** أنه علـــى الدولـــة التدخل في حماية حقوق المواطنين من أي تجاوزات ضدها، وعلـــى الجمـــاهير والجماعـــات استخدام الجوانب العقلية والأخلاقية لممارساتهم، وهو ما يتفق مع دراسة "**طارق علـــى**" 2005 **(23)** في أهمية استخدام الدولة للتدابير الاحترازية طبقاً للقانون حيث أنها تقيد مـــن ســـلوكيات المشجعين معتادي أفعال التجريم الرياضي، وتمنعهم من حضور المباريـــات، ويشـــترط لهـــذا الإجراء أن يتوافر في الشخص سبق ارتكابه لأحد أفعال التجريم الرياضي مع استمرار تـــوافر الخطورة الإجرامية له في التشجيع .

وتتفق النتائج مع نتائج الدراسة الميدانية التي قامت بها **جريدة الخبر الجزائريـــة** 2009 **(34)** نحو أهمية اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لاحتواء ظواهر العنف والصراعات الجماهيرية أثناء المباريات، حيث أظهرت النتائج أهمية الدور التوعوي لنشر الروح الرياضية في المدارس وأوساط المجتمع كعوامل وقائية جاءت بنسبة 73.1%، بينما أهمية وضـــع كـــاميرات فيـــديو للمراقبة كوسيلة فعالة لمحاصرة الظاهرة جاءت بنسبة 34.8، بينما منع دخول الأطفال أقل من 16 سنة جاءت بنسبة 13.9، وأن قوات الأمن لا تلعب دورها المنوط بهـــا لتجنـــب تصـــاعد مظاهر الصراع والعنف بنسبة 40.7%، بينما أجمعت الآراء بأن هناك علاقة بين الصـــراعات الجماهيرية وتدني مستوى المعيشة بنسبة 74.4%، وأن هذه النسبة ترتفع بزيادة البطالة . كمـــا تتفق مع دراسة **بدر الرويشد** 2012 **(7)** في أن المشكلات الاجتماعية بالدولة وتدخل السياســـة في الرياضة من العوامل التي تؤثر سلباً على تطوير المنظومة الرياضية والتي قد تزيد بشـــكل ملحوظ من عوامل الصراع الرياضي وخصوصا بين جماهير كرة القدم .

ويرى الباحث أن النتائج أظهرت ضعف سياسة الردع العقابي إلى جانب محدودية أثـــر التدخلات الأمنية في الحد من الصراعات الجماهيرية سواء قبل أو أثناء أو بعد المباريات، ودليل ذلك تفاقم الظاهرة وتهديدها للأمن القومي لذا يجب الأخذ بالاتجاهات الحديثة بإعادة النظر فـــي تصميم أماكن الممارسة الرياضية ومطابقتها لعوامل الأمـــن والســـلامة وتزويـــد المـــدرجات بكاميرات مراقبة رقمية متطورة ثابتة ومتنقلة، وذلك لقدرتها على إعطاء نتـــائج محفـــزة فـــي

التصدي للصراعات الجماهيرية والعنف المتوقع بالملاعب، ورصد كل ما يجري داخل المدرجات بشكل واضح ودقيق، بالإضافة إلى ذلك لابد من مشاركة الجماهير والمؤسسات الرياضية وأن يتم التوافق المجتمعي بينهم، وهو ما يحاول هذا البحث تقديمه من خلال البرنامج المقترح والذي يهدف لعدم إلقاء العبء على كاهل الدولة، وإلا فإن ذلك يعد هروباً من المشكلة.

الاستخلاصات والتوصيات:

1- **الاستخلاصات:** في ضوء أهداف البحث وتحقيقاً للإجابة على تساولاته وفى حدود مجتمع وعينة الدراسة ومن خلال عرض ومناقشة النتائج وتحليلها وتفسيرها توصل الباحث إلى الاستخلاصات التالية:

أ- الاستخلاصات المرتبطة بواقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية

- أن الرياضة المصرية في حاجة إلى ميثاق شرف ينظم الممارسة الرياضية لكل العناصر.
- أن تحقيق التوافق الجماهيري للأندية يتطلب شراكة جميع قطاعات وأطياف المجتمع.
- أن هناك صراع رياضي ملموس بين جماهير الأندية الرياضية وهو يمثل تعارض في المصالح بين الروابط والهيئات الرياضية الأهلية .
- أن الإعلام الرياضي يلعب دور سلبي في تأجيج عوامل الصراع الجماهيري .
- تباينت آراء العينة حول اعتبار ضعف القوانين المنظمة للرياضة أحد أسباب انحدار مستوى الممارسة
- الخطوات التي تتخذها الهيئات الرياضية الأهلية غير كافية للحد من التعارض بين مصالحها واتجاهات الجماهير.
- أن الدولة لا تقوم باتخاذ التدابير الكافية الرادعة للحد من أفعال التجريم للجماعات والروابط الرياضية .
- أن العلاقة بين الجهات الأمنية ووسائل الإعلام الرياضي لا تتم في شكل تكاملي كافي.
- أن العقوبات المقررة على مخالفات الممارسات الرياضية للروابط والجماهير لا ترقى إلى جسامة أفعالهم

2- الاستخلاصات المرتبطة بدور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية

- ضرورة التخطيط لوضع برنامج علاقات عامة يعمل عل نبذ العنف والصراعات الجماهيرية.
- التنسيق مع الخبراء وقادة الرأي ورموز الإعلام والقيادات التنفيذية
- دراسة الجماهير المستهدفة لتحديد الأسلوب الأمثل للتأثير عليها
- التنسيق مع الرعاة لتنفيذ الأنشطة المناسبة للبرامج المستهدفة وفقاً لمتطلبات الأحداث

– وضع وتنفيذ البرامج المناسبة للأحداث المتعلقة بالممارسات الرياضية .
– وضع معايير لتقويم أداء البرامج الموضوعة للمؤسسات الرياضية الأهلية وقياس استجابة الجماهير لها.
– تحديد الميزانيات الخاصة بالبرامج الموضوعة لتغطية الأحداث والقضايا الرياضية .
– تحديد المشكلات والأزمات المتوقعة عند تنفيذ البرامج المستهدفة للهيئات الرياضية .
– معالجة القضايا والأزمات المجتمعية للمؤسسات الرياضية لإكساب تأييد الرأي العام .

3– الاستخلاصات المرتبطة بتدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير

– ضرورة إجراء حملات اشهارية للعلاقات العامة لنشر ثقافة الروح الرياضية في المدارس والجامعات.
– إجراء حملات الكترونية عبر المواقع وشبكات التواصل الاجتماعي لنبذ العنف والتواصل مع الروابط الرياضية والتنسيق مع الجهات الأمنية .
– توعية الجماهير وحثهم على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم بعدم إثارة الجمهور المنافس بالألفاظ أو بالأفعال خلال الندوات ووسائل الإعلام .
– التنسيق مع الجهات الأمنية للمعاونة في تطبيق التدابير الاحترازية قبل المباريات طبقاً للقانون
– دعم وسائل الإعلام الرياضي بالمعلومات اللازمة والبرامج التي تهدف لتقليل حالات التمزق المجتمعي والصراع بين الروابط الرياضية .
– معاونة وسائل الإعلام الرياضي في تعزيز مبادئ اللعب النظيف والروح الرياضية للاعبين والمشجعين.
– أن تصميم أماكن الممارسة الرياضية وفقاً للمعايير الدولية يساعد العلاقات العامة إنجاح برامجها الوقائية للحد من الصراع الجماهيري المحتمل أثناء المباريات .
– التنسيق مع المسئولين للعمل على وضع كاميرات فيديو لمراقبة أعمال الجماهير الرياضية
– قصور دور الدولة في القيام بمعالجات فعالة للمشكلات الاجتماعية والسياسية والأزمات الاقتصادية والذي ينعكس على قدرة العلاقات العامة في التصدي للصراع الجماهيري

ب– التوصيات: فى ضوء أهداف وتساؤلات البحث وما تم التوصل إليه من نتائج وإستخلاصات، وفى إطار ما قام به الباحث من إجراءات، يقدم التوصيات التالية:

* تنفيذ برنامج العلاقات العامة المقترح لنشر ثقافة التسامح الرياضي بين المؤسسات والجماهير الرياضية على المستوى القومي، وأن يشرف على تنفيذه وزارة الدولة لشئون الرياضة، وتنسق

مسئولياتها مع الهيئات الرياضية الأهلية كالاتحادات الرياضية الأوليمبية وغير الأوليمبية واللجنة الأوليمبية المصرية كهيئات معايشة للحركة الرياضية، وما يتطلبه ذلك من:

- الأخذ بالتدابير اللازمة للعلاقات العامة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير الرياضية.
- ضرورة تواجد جهاز متفرغ لممارسة أنشطة العلاقات العامة داخل الأندية بمستوى لا يقل عن إدارة .
- رفع إقتراح إلى الجهة الإدارية المركزية بدراسة تحديد موقع إدارة العلاقات العامة في التنظيم الإداري لقانون الهيئات الرياضية، وتحديد لائحة توضح بنودها على جميع المستويات المحلية والدولية .
- ضرورة التنسيق بين أجهزة العلاقات العامة بمختلف الهيئات الرياضية ووزارة الرياضة من أجل وضع وتنفيذ برامجها المختلفة وبخاصة لنشر ثقافة التسامح الرياضي .
- إعادة النظر في سياسة الرياضة التنافسية وإيجاد محاور مناسبة للشباب، والعمل على منع تحويل الأندية الرياضية على تجمعات سياسية أو عقائدية أو قبلية إلى جانب إعادة النظر في الإعلام الرياضي وفقاً لأخلاقيات الممارسات المهنية .
- التخطيط لبرامج العلاقات العامة بشكل عالمي والتنفيذ بشكل محلى " الرؤية العالمية والفعل المحلى ".
- عقد برامج تدريبية وورش عمل للعاملين بمجال العلاقات العامة في الهيئات الرياضية .
- وضع ميزانية خاصة لإدارة العلاقات العامة تتناسب وحجم الأنشطة والأحداث الميدانية .

ج- البرنامج المقترح:

"برنامج العلاقات العامة المقترح لنشر ثقافة التسامح الرياضي بين المؤسسات والجماهير الرياضية"

تعد برامج العلاقات العامة من الوظائف الحيوية والمهمة لفنون الاتصال والإقناع ودعم العلاقات الايجابية بين القائمين على إدارتها وبين مختلف أنواع الجماهير ؛ وبالتالي فهي تخدم المصلحة العامة للطرفين(9: 36) ويتضمن البرنامج المقترح مشاركة المجتمع المحلي والبيئة الاجتماعية ومؤسسات الدولة الحكومية في قطاع التعليم والإعلام والجمعيات الأهلية والمؤسسات الرياضية الأهلية، وتتجسد أهمية هذا البرنامج من أهمية الموضوع الذي يتناوله في تنمية قيم التسامح الرياضي ونشر ثقافته بعد الأحداث المفجعة التي مرت بها الرياضة المصرية، مع احترام المنافس وتقبل أدواره، إذا تشكل أنشطة البرنامج عنصراً هاماً في الترويج لمعالجة قضايا الشباب والمجتمع المصري في نبذ العنف الرياضي وتنظيم المساواة للجميع وفقاً لما كفله الدستور والقانون مع نبذ التعصب والكراهية ودوافع الثأر والانتقام، إضافة إلى إبراز الآثار

الإيجابية التي يمكن تحقيقها وفقاً للموارد والإمكانات المتاحة . ويسعى البرنامج إلى تحقيق أغراض عدة منها بناء قاعدة قوية وسمعة طيبة لنشر ثقافة التسامح لدي جماهير الرياضة المصرية بالاعتماد على التخطيط العلمي للوصول إلى الهدف المطلوب وفقا للخطوات التالية:

أولاً: رسالة البرنامج: يؤمن الباحث أن اتجاهات الرأي العام تتكون ببطء، وأن تغيير اتجاهات الجمهور الرياضي في المجتمع المصري – العينة المستهدفة من الشباب– من العداء والكراهية والعنف والتعصب كلاً لصالح فريقه إلى التسامح والمحبة ؛ قد تستغرق وقتاً وجهداً طويلاً، ولهذا فإننا يجب ألا نتوقع تحقيق المعجزات بين يوم وليلة، ولكن على الأكاديميين والتربويين وضع الخطط والبرامج الممكنة التي قد تساعد في الوصول إلى الهدف المحدد في حدود إمكانات إدارات العلاقات العامة المتاحة بالهيئات الأهلية، والموارد المتاحة بها أو التي يمكن الحصول عليها بالشراكة والتنسيق مع الجهات الحكومية والمنظمات الخاصة، ويتوجب علينا ألا نشعر بالفشل فكل خطوة يمكن اتخاذها مهما قلت فهي تؤدي لنشر ثقافة التسامح الرياضي وإدارة الصراع والأزمة التي يمر بها المجتمع المصري وكياناته الرياضية، وتقوم رسالة البرنامج على أن:

" الرياضة أداة للسلام وهي تمتلك سلطة توحيد الناس وتغيير العالم وخلق الأمل في أماكن لا يوجد فيها إلا اليأس فهي أقوى من الحكومات في إسقاط الحواجز العنصرية والتعصبية، وقادرة على إحداث التقارب بين الشعوب والأجيال ونبذ العنف ؛ وليس لها سبيل في ذلك سوى التسامح "، والذي يستهدفه البرنامج الحالي للعلاقات العامة لنشر ثقافته بين الجماهير والمؤسسات الرياضية .

ثانيا: أهدف البرنامج العامة: نشر ثقافة التسامح الرياضي بين الجماهير المصرية وإعادة الاستقرار للرياضة.

الأهداف الإجرائية:

-إحباط عمليات العنف الرياضي ومواقف الجماهير التعصبية والانحيازية والتزام موقف الحياد.

-التوافق الاجتماعي بالمجتمع ونبذ الفرقة التي أوجدتها بعض أنشطة الروابط الرياضية والإعلام المصري.

-التواصل مع روابط الفرق الرياضية بالمحافظات لتقريب وجهات النظر والحفاظ على هوية الدولة .

-احترام جميع الحريات وضمان حقوق المواطنة التي كفلها الدستور والقانون .

-خلق الاحترام المتبادل بين الجماهير الرياضية وكافة الروابط الرياضية وبث روح الانتماء الوطني .

-مشاركة وزارات الإعلام والتعليم العالي والتربية والتعليم والأوقاف في تعزيز أهمية التسامح الرياضي.

ثالثاً: الجمهور المستهدف:

يقدم البرنامج بشكل عام لشرائح مختلفة من جماهير الرياضة بالمجتمع المصري لكلاً من الجنسين باختلاف أعمارهم وطبيعة أعمالهم وطبقاتهم الاجتماعية ومستواهم التعليمي والثقافي، وأماكن إقامتهم سواء بالحضر أو الريف، وعلى اختلاف دوافعهم وميولهم الرياضية، حيث تتطلب معطيات الأحداث والوقائع استهداف فئات متنوعة من المجتمع بشكل عام، وهو ما يمثل عبئاً على كاهل المسئولين بالدولة لتحقيق التوافق المجتمعي . كما يستهدف البرنامج بشكل خاص مرحلة الشباب من قبل سن المراهقة وبعدها من المراحل التعليمية المختلفة فهم الفئات الغالبة والمشاركة في الروابط الرياضية . ويسعى البرنامج للتأثير عليهم وتزويدهم بمعلومات وثقافة جديدة للتسامح تقوم على نبذ العنف واحترام الآخرين مع احترام قدراتهم العقلية وخصائصهم النفسية والعاطفية حتى يسهل إقناعهم، وهذه مسئولية برامج العلاقات العامة في كيفية مخاطبة الجمهور المستهدف وفقاً لمعايير وأساليب ترتقي إلى توظيف مضمون رسالتها الاتصالية.

رابعاً: مضمون الرسائل الاتصالية بالبرنامج المقترح:

وهو يعبر عن المحتوى الذي يراه ويسمعه الجمهور المستهدف، يتوافق مع الفكرة العامة لرسالة البرنامج المقترح نحو نشر ثقافة التسامح في كلاً من الكلمة المنقولة أو الصورة المنشورة سواء كانت ثابتة أو متحركة . ويتم عرضه في شكل يتناسب مع القطاع العريض من جماهير الرياضة المصرية المستهدفة وبخاصة فئة الشباب المحددة، فصياغة الأسلوب المناسب والخطاب البناء والهادف أحد الأمور الأساسية لنشر ثقافة التسامح الرياضي، والجمهور المستهدف في حاجة إلى خطاب ديني معتدل يدعو إلى التهدئة وعدم الترويج للعنف، وعلى وزارة الأوقاف مراقبة ذلك مع الحفاظ على صورة إعلامية (تلفزيونية، إذاعية، صحفية) تنقل الأخبار التي تدعو للوحدة والترابط وتتجنب الصراعات بين الأفراد والمؤسسات الرياضية .

وهنا يلزم أن تكون الرسالة واضحة للجمهور المستهدف، وأن يحقق مضمونها الغرض المطلوب في نشر ثقافة التسامح الرياضي مع استخدام الصورة والعبارات المناسبة في ذلك من خلال توظيف أفضل الأساليب والطرق الحديثة في طرح الموضوعات التي تعالج القضايا التي تهم الرأي العام في المجال الرياضي سواء كان ذلك من خلال نقل المعلومات بالخطاب التقليدي

البسيط أو المباشر أو بشكل أوسع وأحدث للتأثير على المتلقي، وتتحقق فاعلية الرسالة من خلال مراعاة سهولة القراءة والفهم والإقناع وجذب انتباه الجمهور المستهدف وخلق رغبته وقابليته للتصديق بشكل موضوعي وتقديم المعلومات المطلوبة التي تبرهن ذلك، والبعد عن أشكال العنف وتكراره أو الترويج له ونظراً لكون مضمون الرسائل الاتصالية للبرنامج المقترح ستصل إلى عدة مئات الألوف من الجماهير، وقد تصل إلى الملايين التي تمثل جماهير الرياضة المصرية وفقاً للفئة المستهدفة لذا يجب توافر مهارة وخبرة كبيرة في إخراجها.

خامساً: اختيار وتحديد وسائل الاتصال بالبرنامج المقترح:

وهي القناة التي تمكن برنامج العلاقات العامة من توضيح رسالته إلى الجمهور المستهدف والتأثير عليه والترويج لنشر الروح الرياضية ونبذ التعصب وقبول المنافس كبديل لمظاهر العنف والثأر واحترام حقوق الإنسان وعدم اضطهاده أو انتهاك حقوقه بأي شكل من أشكال التعدي، وذلك وفقاً لما نصت عليه القوانين الرياضية فضلاً عن الشرائع السماوية والمنظمات الإنسانية . حيث يتم اختيار القناة المناسبة لحمل المعلومات اللازمة لنشر ثقافة التسامح الرياضي وخلق الجو الذي يحفز الجمهور المستهدف على الاستجابة في نبذ العنف مع تحقيق راحته النفسية للاستمتاع بالرياضة، ويستخدم البرنامج المقترح عدة وسائل أهمها:

أ- الوسائل الشفهية: وتتم من خلال:

- مقابلات شخصية مع الروابط الرياضية لتقريب وجهات النظر .
- عقد لجان وإقامة ندوات ومؤتمرات عن التسامح في نطاق الأندية ومراكز الشباب والمؤسسات التعليمية
- دعوة رجال الدين لعقد ندوات ومحاضرات عن التسامح الرياضي بالهيئات الأهلية والجهات التعليمية ووسائل الإعلام الحكومي والخاص سواء الرياضية أو غيرها .

ب- الوسائل المطبوعة: وتتم من خلال:

- توزيع منشورات وكتيبات خاصة بالتسامح ونبذ العنف والتخلي عن التعصب في قطاعات التعليم الأساسي والجامعي، ويمكن المساعدة في ذلك بأعضاء أندية الطلائع وبراعم مؤسسات المجتمع المدني
- التواصل بين جميع قطاعات الدولة العاملة على المجال الرياضي من خلال خطابات تدعو لنشر ثقافة التسامح وتتبني أنشطة يتم تنفيذها وتكرارها بشكل يحقق ذلك، مع الحفاظ على شكل العلاقات بين المؤسسات والهيئات الرياضية بعيدا عن التعصب والعنف .

– الصحف الرياضية ويتم خلالها توحيد الخطاب الإعلامي نحو تشجيع الروح الرياضية ونبذ العنف والتعصب الفئوي والعمل على وحدة الأمة وعدم التفرقة لصالح روابط او جماعات رياضية بعينها .

ج– الوسائل المسموعة والمرئية:

يتم إعداد برامج إعلامية إذاعية وتلفزيونية تهدف لتوحيد الرأي العام نحو نبذ العنف الرياضي على اختلاف أشكاله، مع الدعوة للتسامح، وعرض هذه البرامج على الإذاعات المحلية والقنوات الفضائية في صورة أفلام وشرائط تسجيلية أو معارض وصور، وتتضمن لقاءات منفردة أو مشتركة مع قيادات روابط ومشجعي الفرق الرياضية لجماهير الأندية لتقريب وجهات النظر وحثهم على الحوار والتسامح وقبول الآخرين وتوعيتهم بالآثار السلبية للصراع الرياضي بين الجماهير ونتيجته السلبية على أنديتهم بشكل خاص ومستقبل الرياضة في مصر بشكل عام . ويمكن للوسائل الاتصالية لبرنامج العلاقات العامة المقترح في نشر ثقافة التسامح الرياضي أن تلعب دوراً بالغ الأهمية في التأثير والترويج لزرع روح المحبة وإشاعة ثقافة الحوار وعدم التعصب وقبول المنافس كبديل لظاهرة العنف والصراع الرياضي الذي تولد بين الجماهير الرياضية نتيجة هذا العنف.

سادساً: تقدير الإمكانات المالية للبرنامج المقترح:

وهذه المرحلة تترجم فيها الخطوات السابقة للبرنامج إلى تكاليف مطلوبة في صورة جدوله لوسائل الاتصال المستخدمة والحجم أو المساحة التي تشغلها الرسالة وعدد الرسائل المكررة في فترة زمنية معينة، ويحول ذلك إلى كميات وقيم من خلال (ضرب عدد النشرات × الحيز × سعر وحدة النشر)، ويضاف إليها تكاليف إنتاج الرسالة الاتصالية، مع تخصيص مبالغ احتياطية لتغطية أي مصروفات طارئة أو عجز في البرنامج للوصول إلى جملة تكلفة البرنامج .

– **الجهات الممولة للبرنامج:** وزارة الرياضة والهيئات الأهلية الرياضية (الأندية الرياضية، الاتحادات،اللجنة الاولمبية، ويدعم من الجهات ذات العلاقة من مختلف قطاعات الدولة (الخاص والحكومي والأهلي)

سابعاً: تنفيذ البرنامج المقترح:

يتولى مهمة تنفيذ البرنامج إدارات العلاقات العامة بالأندية الرياضية، وعليها المتابعة وفقاً لما تم التخطيط له بالتنسيق مع الهيئات الرياضية الأهلية لإعطاء البرنامج قوة واستمرارية، ونظراً لكون البرنامج المقترح يعالج ظاهرة اجتماعية تؤثر على الأمن القومي، لذا يشترك في تنفيذ البرنامج الجهات الحكومية كوزارة (الرياضة، الشباب، السياحة،الإعلام،التعليم

العالي،التربية والتعليم،الأوقاف، التنمية المحلية، الداخلية، الصحة) من خلال مختلف المؤسسات والوسائل التي يملكونها، بالإضافة إلى منظمات المجتمع المدني والجمعيات الحقوقية مع مشاركة رجال الأعمال لتذليل العقبات التي تواجه تنفيذ هذا البرنامج .

حيث يقوم البرنامج المقترح بتقوية العلاقة بين جميع الأطراف مع الترويج لقيم التسامح الرياضي وإشاعة ثقافة الحوار والاستماع للآخرين وتقبل المنافس وإمكانية الموائمة والمعايشة بين جماعات الروابط الرياضية ومؤسساتهم، والممارسة الآمنة للرياضة دون اضطهاد أو ترصد لأي من العناصر المشاركة، ويعتمد البرنامج المقترح للعلاقات العامة على عدة أنشطة إعلامية وتثقيفية وترفيهية وجميعها تهدف تكوين رأي عام مستنير مدرك لدور الرياضة في الوحدة الوطنية ونبذ عمليات الصراع الرياضي بين الجماهير، إضافة إلى إقناع الجمهور المستهدف من الشباب واستمالته لسياسة التسامح الرياضي لتحقيق التفاهم المشترك بين الجماعات الرياضية المشجعة، **ومن أبرز الأنشطة التي يمكن الإفادة منها:**

- إعداد وتصميم نشرات وكتيبات خاصة بالتسامح الرياضي والتخلي عن العنف، وتوزيعها على نطاق واسع بالتنسيق مع وزارة (الرياضة،الشباب،التربية والتعليم،التعليم العالي) .
- إجراء لقاءات شخصية مع شباب الروابط الرياضية وتبادل وجهات النظر من خلال "قطار التسامح الرياضي"، والذي يعقد بالهيئات الأهلية وتتبنى وسائل الإعلام الرياضي الدعوة للمشاركة فيه وإنجاحه .
- توعية شباب الروابط الرياضية بالآثار السلبية التي تعود على أنديتهم والمجتمع ككل من مشاركتهم السيئة عبر وسائل التقنيات الحديثة وشبكات التواصل الاجتماعي وأخطار ذلك على الفرد والمجتمع .
- إجراء مسابقات رياضية بالأندية ومراكز الشباب والمدارس والجامعات تحت شعار "التسامح الكروي" وتخصيص الجوائز لأفضل المشاركين في الروح الرياضية والالتزام بقيم التسامح مع اخذ لقطات من المباريات وعرضها بوسائل الإعلام لنشر ثقافة التسامح مع تحليل الايجابيات والسلبيات.
- عمل مسابقات فنية وبحثية ضد العنف ولنشر التسامح،وتوزيع حوافز عينية ومالية للمشاركين والفائزين.
- عقد مهرجانات رياضية يشارك فيها ألاف الطلاب من الجنسين بالمراحل التعليمية المختلفة تحت شعار "الرياضة تجمعنا فى حب مصر" بهدف نبذ العنف ونشر ثقافة التسامح الرياضي من خلال تنفيذ برامج ومشروعات وزارة الدولة للرياضة، وتقام فى محافظات الأندية

الجماهيرية برعاية وزارات (الرياضة والشباب والتربية والتعليم والتعليم العالي) بالإضافة إلى القيادات التنفيذية، وتتضمن المهرجانات سباقات والعاب رياضية مثل كرة الطائرة والسرعة وتنس الطاولة وكرة القدم الخماسية، ومسابقات اللياقة البدنية وعروض رياضية، وندوات في الثقافة الرياضية .

- تنظيم مؤتمر قومي "تصحيح مسار الرياضة نحو الوفاق الجماهيري" في حضور كافة طوائف المجتمع المصري، ويختتم المؤتمر توصياته بوضع المعايير الرئيسة لميثاق شرف الممارسة الرياضية، وتقوم نقابة المهن الرياضية بدراستها كنواه لإعداد ميثاق الشرف الرياضي .
- دعوة شباب الروابط الرياضية إلى البرامج الإعلامية ومناقشتهم في المواد الإعلامية المكتوبة والمصورة المنقولة عبر وسائل الإعلام الرياضي والمرتبطة بالعنف والقيم الأخلاقية مع تمثيلهم لدور القدوة والداعية بأن يقوموا بأنفسهم بكتابة وعرض رسائل سلوكية وخلقية لنبذ العنف والدعوة للتسامح الرياضي واحترام حقوق المنافسين الآخرين، وتوجيه هذه الرسائل لزملائهم .
- عرض متكرر في برامج الإعلام الرياضي لنماذج من التشجيع الرياضي الراقي في الدول الأخرى المتميزة مع بيان أفلام تسجيلية يتم إعدادها ومدرج بها تعليقات للجماهير الرياضية عن المشاركات السلبية والايجابية للروابط الرياضية
- عرض مواقف رياضية أخلاقية وغير أخلاقية وإعطاء الفرصة لروابط الفرق الرياضية للتعليق عليها.
- إجراء ورش عمل دورية بالهيئات الأهلية والتعليمية لتفعيل التشجيع مع الدراسة التحليلية لأوضاع الجماعات والروابط الرياضية بالنوادي، والوقوف على الايجابيات والسلبيات، والتنسيق مع المجالس المحلية وبعض الرموز الفنية ورجال الدولة للحضور .
- إجراء مناقشات حوارية ومقابلات شخصية بين شباب الروابط الرياضية وقادة الرأي بالمجتمع المصري، كنماذج مشرفة من الرياضيين ذوي الخلق)، ومناقشة مواقف خلقية تعرض لها هؤلاء النجوم الرياضية .
- توجيه خبرات مباشرة للمشجعين من الشباب على اختلاف توجهاتهم عن عوامل الأمن والسلامة للممارسة الرياضية والتشجيع، وتحذيرهم من التقليد الأعمى وتوضيح آثاره السلبية على الرياضة والتنمية القومية .

- تنظيم حفلات تتضمن عروض مسرحية ومسابقات غنائية وشعرية عن التسامح الرياضي وتوزيع الكؤوس على الفائزين وتكريم أسماء الشهداء والمشاركين في حضور القيادات التنفيذية وقادة الرأي بالمجتمع .
- التنسيق مع وزارة الأوقاف لعمل قوافل دعوية وخطب الجمعة الأسبوعية التي تدعو للتسامح ونبذ العنف وتجريم الاعتداء على الأخر وعقدها داخل مراكز شباب القرى والمدن والأندية والجمعيات الأهلية والجامعات
- توعية أولياء الأمور وحثهم على المشاركة الإيجابية في مراقبة سلوك أبناءهم ونطاق علاقاتهم .
- تنفيذ التوصيات والنتائج التي تسفر عنها اللقاءات والمؤتمرات وورش العمل وعرضها على المسئولين.

وجميع هذه الأنشطة تحاول أن تزيل الآثار التي خلفتها الأحداث الرياضية المؤسفة المتزامنة مع مباريات الدوري المصري بين الجماهير الرياضية بغرض منع وقوع أضرار أخرى أو درء بعض الأخطاء الجماهيرية قبل حدوثها .

ثامناً: تقويم البرنامج المقترح ونتائجه:

يتم تصحيح أي انحرافات تظهر أثناء تنفيذ البرنامج، كما يتم تعديل بعض جوانبه في ضوء المستجدات التي تظهر أثناء التنفيذ، كما يتم متابعة الطرق والأساليب والأنشطة التي من خلالها ينفذ برنامج العلاقات العامة لنشر ثقافة التسامح الرياضي، ومدى تنميتها لعلاقات الأندية الرياضية وجماعات الروابط الرياضية والتصدي لهذه الظاهرة، إلى جانب متابعة ردود أفعال المشاركين بالبرنامج والمستفيدين منه، والروابط الرياضية للفئات المستهدفة، وتحديد مدى كونها ردود أفعال ايجابية أو سلبية ؛ مع الوقوف على سبب كونها غير إيجابية هل لخطأ في الرسالة أم الوسيلة أم أنه من الأفضل اختيار طريقة جديدة كعقد سلسلة من الاجتماعات واللقاءات المباشرة مع الفئة المستهدفة .

ويؤكد الباحث على أهمية عملية التقويم ومتابعة البرنامج لأنه لا يمكن فقط من الاستمرار في تنفيذ برنامج علاقات عامة ناجح لنشر ثقافة التسامح الرياضي بين الجماهير، لكنه أيضاً يقدم فرصة لا تقدر لمعرفة أفضل الأساليب لأداء وتحقيق هدف البرنامج وتحديد إيجابياته وسلبياته للاستفادة منها مستقبلاً .

المراجـــــع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1- احمد محمد عبد القادر: 2011، "إدارة الصراع التنظيمي التحليل والمعطيات "، مجلة كلية بغـداد للعلوم الاقتصادية، العدد 28، العراق .

2- اشرف صبحي حسين: 2005,"الدور التسويقي للعلاقات العامة في الأحداث الرياضـية"، المجلـة العلمية لكلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، العدد 44 يناير، جامعة حلوان، مصر .

3- أمين أنور الخولي: 1996،" الرياضة والمجتمع، عالم المعرفة،عدد 211، المجلس القومي للثقافـة والفنون، الكويت .

4- أمين أنور الخولي: 2001،: أصول التربية البدنية والرياضة، ط3، دار الفكر العربي،القاهرة.

5- إيمان سعيد نصير زيدان: 2013، "نموذج لتفعيل وظائف العلاقات العامة فى تحقيـق أهـداف إدارة النشاط الرياضى بأندية الإسكندرية، رسالة ماجستير،كلية التربية الرياضية.جامعة الاسكندرية.

6- لوري ج، ويلسون: 2006، " التخطيط الاستراتيجي للبرامج الخاصة بالحملات الفعالـة للعلاقـات العامة، ترجمة حسين صلاح، دار الرضا للنشر، دمشق .

7- بدر ناصر الرويشد: 2012، "وجهة نظر الرياضيين والصحفيين في تطوير كرة القدم الكويتيـة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط، الكويت .

8- حسن عبد الهادي الخفاني: 2012،" مهارات التسويق الإعلامي عند العاملين في العلاقات العامة"، المجلة العلمية لكلية الإعلام، العدد 18، جامعة بغداد، العراق.

9- حمدي شعبان: 2008، "وظيفة العلاقات العامة "، العربية المتحدة للتسويق، القاهرة .

10- رعد الكيلاني: 2010، الحوار ثقافة التسامح، مؤتمر الأديان السنوي الأول، بيت الحكمة، بغداد.

11- زكي محمود هاشم: 1990، العلاقات العامة المفاهيم والأسس، ذات السلاسل للنشر، الكويت

12- عامر عبده زيد: 2010، اخلاقيات التسامح في ظل ثقافة اللا عنف، بيت الحكمة، العراق .

13- عبد الرازق الدليمي: 2011، الهندسة البشرية والعلاقات العامة القبول والرضـا" دار وائـل، عمان.

14- عبد الرحمن شلبي: 2009، "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمـات"، الأكاديميـة السـورية الدولية للعلاقات العامة، سوريا.

15- كريم محمد محمود الحكيم: 2009،" نظام معلوماتى لتطـوير دور إدارات العلاقـات العامـة بالأندية الرياضية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا.

16- محمد المطيري: 2009، "دور الإعلام في تدعيم الاستقرار الاجتماعي والمواطنة في المجتمع العربي"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .

17- محمد الوفائى: 1989، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية،مكتبة الأنجلو المصرية،القاهرة.

18- محمد ناجي الجوهر: 2004، العلاقات العامة المبادئ والتطبيقات، دار القلم، دبي، الإمارات.
19- محمود السيد الأصبح: 2004، " وضع إستراتيجية للعلاقات العامة في الأندية الرياضية بمدن القناة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة قناة السويس .
20- محمود السيد الأصبح: 2009، " نموذج مقترح للعلاقات العامة الدولية في المجال الرياضي في جمهورية مصر العربية"، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان .
21- مصطفى فهمي: 2005،دور التخطيط في إدارة الأزمات،وحدة الأزمات،جامعة عين شمس،القاهرة.
22- على عجوة: 2003، " الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط4، عالم الكتب، القاهرة، مصر
23- طارق على: 2005،"رؤية إستراتيجية لسياسات منع الجريمة"،مجلة بحوث الشرطة عدد 23، القاهرة
24- ياسر محمد فرج حسين: 2013، "العلاقات العامة بالأندية الرياضية في محافظتي القاهرة والجيزة في ضوء معايير الجودة"، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة حلوان.
25- يوسف حفصاوي: 2001، " السلوكيات العدوانية وأعمال العنف عند المتفرجين في ملاعب كرة القدم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر .

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية:

26 - Daymon C & Holloway I, 2002, Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications, Taylor & Francis . Sport injuries in squash, Pak J Med Sci; 25 (3): 413-417.
27 - Hindman E, (1997). Lynch Mob Journalism" Vs. "compelling Human Drama, London
28 - Ishaq Ashfaq: 2007, " Peace Through Art and Sport", the Education Magazine for Teachers, V 104, N3, Nov.available at: http://www.davisart.com.
29 - Jackie Hartman: Physical Communication , an Organizational Asset, Measuring Business Excellence, V.6 , N.4, 2002 .
30 - Mark Vermillion. G. Clayton Stoldt, Lori K. Miller, 2012,"Public Relations Evaluation in Sport", Views From the Field. Journals, IJSC Volume 2,Issue 2, June,available at. http://journals.humankinetics.com
31 - Ming Yiwu and Others:" Exploring Societal and Cultural Influences on Taiwanese Public Relations", PR Review, V 27, N 3, 2003 .
32 - Myers, D. (1996). Social psychology 5th ed. McGraw-Hill, Inc. ,New York.
33 - Suzy Wetlaufer ," **Common sense and conflict** ," Harvard Business, Review , February,2000.
34 - http://www.elkhabar.com/ar/

برنامج علاقات عامة لإدارة الصراع الرياضي ونشر ثقافة التسامح بين جماهير الرياضة المصرية

***م.د/ محمود السيد إسماعيل الأصبح**

يستهدف البحث التعرف على دور العلاقات العامة في إدارة الصراع الرياضي بين جماهير الرياضة المصرية والتدابير اللازمة لها للحد من هذا الصراع حتى يتم التوصل إلى وضع برنامج علاقات عامة يعمل على نشر ثقافة التسامح وتنمية قيمته بين المؤسسات والجماهير الرياضية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة (79) فرداً يمثلون مجتمع البحث من المسئولين عن أنشطة العلاقات العامة والقائمين على أعمالها في المجال الرياضي الحكومي والأهلي، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العمدية، واستخدم الباحث المقابلة الشخصية و استمارة الاستبيان كأدوات لجمع البيانات، وتوصل الباحث إلى تحديد العوامل الرئيسة الفاعلة التي تعبر عن واقع الممارسة الرياضية في الأندية المصرية، كما تم تحديد دور العلاقات العامة في إدارة الصراع بين الجماهير الرياضية، بالإضافة إلى معرفة تدابير العلاقات العامة اللازمة للحد من الصراع الرياضي بين الجماهير، وأوصى الباحث بتطبيق "برنامج العلاقات العامة المقترح لنشر ثقافة التسامح الرياضي بين المؤسسات والجماهير الرياضية".

* مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويح بكلية التربية الرياضية للبنين والبنات – جامعة بور سعيد.مصر.

Public relations program For Management of Sports conflict and publishing a culture of tolerance Between Egyptian fans Sports

this study Target recognition, Role of Public Relations For Management of Sports conflict Among the masses of the Egyptian Sports And The necessary measures have In order to reduce this conflict So is reached The development of public relations program Works to promote a culture of tolerance Between institutions and sports fans , The researcher used the descriptive approach On (79) members of those responsible for public relations activities in the field of sports governmental and private . The Sample Have been selected by Purposive way ,The researcher used Personal interview And questionnaire as Tools for data collection. The researcher found that Identify the key factors actors Which reflect the reality of practice in sports clubs Egyptian , Were also identified the role of public relations In the management of the conflict between sports fans . In addition to knowing that Measures of public relations who Needed to reduce the conflict between sports fans , The researcher recommended The need to implement of Public relations program For Management of Sports conflict and publishing a culture of tolerance Between Egyptian fans Sports.