



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: إعلام واتصال

تخصص: إعلام واتصال

العنوان:

**دور القائه بالاتصال في المؤسسة الصحية خلال أزمة
كورونا في الجزائر**

مشروع مذكرة لاستكمال متطلبات التخرج في مستوى الليسانس

إشراف الأستاذ:

- بوصالح حسين

إعداد الطلبتين:

✓ كوري خديجة

✓ رغيد عائشة

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ^ط
وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ
عَنْ سَبِيلِهِ ^ط وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾

[النحل – 125]

شكر وتقدير

الشكر دائماً وأبداً لله عز وجل، الذي أنعم علينا بنعمة الإسلام، وفرض علينا العلم، الذي من علينا بفضله وكرمه إتمام هذا البحث.

ونرد بالشكر إلى استاذنا الفاضل الأستاذ "بوصالح" على تفضله بقبول دراستنا هذه، وعلى ما قمنا به من خطوات في البحث بداية من اختيار الفكرة، وتعديل خطة البحث وحتى وضع اللّمسات الأخيرة على إتمام الدّراسة وعلى ما قدمه لنا من نصائح علمية وعملية في مجال الدراسة...

وكل الشكر والتقدير منا إلى كل من ساهم في إنجاز هذه الدّراسة وإلى كل من أحبنا وأحببنا، وكل من عرفنا وعرفناه.

إهداء

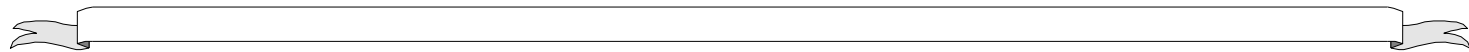
نهدي هذا البحث وعلى تواضعنا إلى

إلى من وقفوا معي وساندوني فيث مسيرتي الدراسية وشجعوني على
إكمال طريقي.

إلى كل أفراد عائلتي إخوتي وأخواتي.

إلى كل من تكفل وأشرف على دراستنا هذه، وتحمل معنا ومنا كل جهد
لمواصلة طريقنا ومشوارنا الدراسي

إلى الأستاذ المشرف "بوصالح".



مقدمة



مقدمة:

يمثل الاتصال في المؤسسات الصحية بأساليب ووسائله موضوعا هاما للدراسة السوسيولوجية باعتباره شكل لهم وسيلة لتسيير وتنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة حيث يساعد في تطوير السلوك لدى الافراد والجماعات العاملين والمؤسسات بما يناسب ومتطلبات العمل وأهداف الإدارة كما تعتبر أداة أساسية لتحديد الصورة العمومية لمؤسسة لدى الرأي العام من خلال نشر وإذاعة رسائلها الاتصالية عن طريق تخصصات الاتصال الخارجي الأساسية ولتمثل في العلاقات مع الصحافة والأشطار العلاقات العامة زمما لا شك فيه أن وجود الاتصال فعال داخل مؤسسة سيظل عملية تبادل المعلومات عن اي برنامج تريد الإدارة القيام به وما يساعد على إيجاد نوع من الفطم المشترك والثقة المتبادلة وتقوم السياسة الاتصالية الموجهة نحو الخارج بتزويد المحيط بالمعلومات الكافية عن الأمراض والأوبئة، فقد تلجأ بعض المدربات لتخصصات الاتصال الخارجي ومن متلقي العلاقات العامة وفي طبقة إدارية متميزة تساعد على خلق وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والنظم المتبادل بين المستشفيات وأطبائها الداخلية والخارجية وتعمل على مواجهة وحل المشكلات التي تواجه الإدارة وإمداداتها بين مستمر عن المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوب مع الرأي العام إذ تحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة وتساعد على تواكب التغيير كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام يساعد على التفكير والتعرف على الاتجاهات والتوقعات كما أن المؤسسة تعتمد على استثمار كنشاط اتصالي صحي يركز على استخدام مدخل الاتصال اقناعي لتحقيق التأثير المستهدف على الجمهور الذي توجه اليه الجهود الإعلانية.

كما يعد الاتصال من المفاهيم النفسية واجتماعية التي تتعلق في كافة ميادين الحياة والعامة والخاصة فلا يمكن أن ينتفي عنها الفرد فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال لتعبر عن ابعاد التفاعلية الاجتماعية (فلا الاتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للحمامات والاعتبارات المؤسسة عبارة عن مجموعة من الافراد منتظمي بشكل

قانوني تعرض القيام بمهام محددة تهدف مجموعة إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسات ككل وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة فمن خلاله يتم توفير المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها من أطراف العامة وتعتبر الاتصالات المؤسسة همزة وصل بينها وبين العمال والعالم الخارجي.

الإطار المنهجي

1- إشكالية:

إن الدور العام الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسات دفع الباحثين بتركيز على هذا العامل لكونه عنصراً لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطاتها وعليه تعمل المؤسسات الاستشفائية على تحسين الاتصال ويعتبر المستشفى أحد الشكال التي تهدف إلى توفير الخدمات الصحية للأفراد المجتمع حيث يعتبر المكون الأساسي له طبيعته البيانية إذ تحتوي المستشفيات على مخابر وتجهيزات وسجلات طبية إذ أصبح قائم بالاتصال يحظر باهتمام بالغ من طرف المسيرين باعتباره أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكله فهو يعمل على تسيير وتحسين وتنظيم العلاقة داخلها ومن هنا يتم طرح الإشكالية المتعلقة بالدراسة في السؤال التالي:

- ما هو دور القائم بالاتصال في المؤسسات الصحية خلال أزمة كورونا بمستشفى البويرة؟

2- التساؤلات الفرعية:

- ما هي المكانة التي يحظى بها القائم بالاتصال داخل المؤسسات الصحية ؟
- كيف يتم التخطيط لإدارة الأزمة ومواجهتها من طرف المؤسسات الصحية ؟
- ما هي الاستراتيجيات الاتصالية التي تبنتها مديريةية الصحية خلال أزمة كورونا ؟
- كيف يتم تبني استراتيجية الاتصال التوعوي من طرف القائم بالاتصال في المؤسسات الصحية ؟

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الدراسة نفسها وهي تقييم استراتيجية الاتصال لإدارة الأزمة الصحية (Covid-19) نموذج حيث يقل مثل هذا النوع من الدراسات.

تتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن مفهوم الاتصال والمؤسسات الصحية في ظل جائحة كورونا.

وخصائصه باعتباره عنصرا فعالا نسعى من خلاله المؤسسات الاستشفائية لتحقيق الرعاية خلال أزمة كورونا.

ولأي مدى تؤثر استراتيجية الاتصال المتبعة في تسيير وتحقيق أهدافها المنشودة إضافة إلى ما يمكن أن تقدمه وتدفعه الدراسة من تراكم معرفي للباحث والطلبة وتزويد المكتبة بمرجع علمي حول القائم بالاتصال في المؤسسات الصحية خلال أزمة كورونا.

وتكمن أهمية الموضوع فيما يقدمه من حلول للمشكل القائم بالاتصال في المستشفيات وكيفية توفير الرعاية الصحية وتحقيق الفعالية الاتصالية بالتغلب على المعوقات التي تعرقل العملية الاتصالية، سيما أن القائم بالاتصال الجيد والفعال ضروري في مرحلة تنفيذ الخطط.

ونحاول معرفة أهم الاستراتيجيات المنتهجة من قبل الدولة الجزائرية لإدارة أزمة كورونا الضاربة في البلاد والتي تشكل تهديدا عليهم، وبحيث تعد استراتيجية الاتصال من بين العوامل الهامة المساعدة في عملية تحديد الطرق.

تزايد الاهتمام بعلم إدارة الأزمات والذي يعد أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في العصر الحالي وخاصة مع تطور تكنولوجيا الاتصال، وللبعد الإتصالي أهمية خاصة في إدارة الأزمات حيث يعد مكونا أساسيا من المكونات المزيج المتكامل في دراسة للأزمات، كما تمكن أهمية هذه الدراسة في الوقوف على جوانب الضعف والقوة في استراتيجية الاتصال التي اتبعتها الجزائر للتصدي للجائحة التي تمر بها، وكذا وضع تصور مقترح لإدارة الأزمات الصحية خصوصا مع تزايد الأمراض وانتشارها وبالتالي يتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إتاحة الفرص لإيجاد خطط علاجية للحد من التفاقم مثل هذه الأزمات في المستقبل.

4- أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية القائم بالاتصال في المؤسسات الصحية في توفير الاحتياجات الصحية (الأكسجين...).
- الكشف عن أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة والفعالة في تحسين الاتصال بالمرضى.
- التعرف على أهم العراقيل في المجال الاتصالي التي قد تواجه المؤسسات الصحية خلال أزمة كورونا.
- التعرف على الأساليب الاتصالية المستخدمة من قبل الدولة لإدارة أزمة القائم بالاتصال.

5- أسباب اختيار الموضوع:

5-1- أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بهذا النوع من الدراسات.
- الاهتمام بالمواضيع الصحية في ظل تفاقم هذه الأزمة التي تهدد حياة الإنسان.
- الرغبة في معرفة مدى فعالية استراتيجية اتصالية التي اتبعتها الدولة الإدارة في أزمة كورونا.

5-2- أسباب موضوعية:

- معرفة الدور الذي يلعبه القائم بالاتصال في تسيير المؤسسة الصحية.
- التعرف على واقع القائم بالاتصال في المؤسسات الصحية كونها من الموضوعات الهامة.
- الارتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.
- معرفة أهم الوسائل داخل المؤسسة لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات والتفاعل بينهم.

6- نوع الدراسة:

تتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة وهي هنا تقييم القائم بالاتصال لإدارة الأزمات وكشف جوانبها وابعادها، وكذا اكتساب استبعاد جديدة عن هذه الظاهرة المدروسة، كما يساعدنا هذا النوع من الدراسات إلى توفير قدر عالي من المعرفة حول موضوع الاتصالية وإدارة الأزمات.

7- منهج الدراسة وأدواته:

7-1- تعريف المنهج الوصفي:

هو طريقة لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

- ما الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي لجمع المعلومات والبيانات ؟

من أبرز الأدوات التي تستخدم لإجراء المنهج الوصفي:

7-2- استمارة الاستبيان:

وتعد استمارة الاستبيان من أشهر الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي، وهي أسئلة تتم صياغتها من جانب الباحث العلمي، للحصول على معلومات وبيانات تتعلق بمشكلة البحث، ويوجد عديد من أنواع الاستبيان، فهناك الاستبيان المحدد الذي يقيد المبحوث بإجابات محددة مثل (موافق) أو (غير موافق)... وهكذا، أو الاستبيان غير المحدد الذي لا يقيد المبحوث، ويمكن من خلاله أن يقوم بإدراج الإجابة بكل حرية، وفقا لنوعية الأسئلة التي يسوقها الدارس في الاستمارة الاستبيان، وقد تشتمل الاستمارة على مزيج من الأسئلة محددة الإجابات أو المفتوحة.

3-7- استخدام الملاحظة:

وهي طريقة مجدية في المنهج الوصفي، وفيها يقوم الدارس بمراقبة ظاهرة البحث، وتدوين جميع ما يتعلق بها ووصفه وصفا واضحا، وتعتمد هذه الطريقة على خبرات الدارس ومهارته في تحديد سلوكيات الظاهرة خلال الملاحظة.

4-7- استخدام المقابلة:

وهناك كثير من أنواع المقابلات مثل المقابلة الفردية أو الجماعية، وهي عبارة عن حوار بين الباحث والمبحوث، يستطيع من خلاله الباحث أن يتعرف على المعلومات المفيدة التي تخدم مادة البحث، ومن خلال ذلك يسوق بعض الأسئلة التي تستفز الدراسة، كذلك يمكن من خلال استخدام المقابلة كأداة للمنهج الوصفي أن يتعرف الباحث على وصف للانفعالات الخاصة بالمبحوث.¹

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

1-8- مجتمع البحث:

هو مجموعة المفردات التي تستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموعة الأكبر "مجتمع المستهدف أو المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة التي يرغب في تعميم النتائج عليها وفي سياق اتمام البناء المنهجي توجب علينا تحديد مجتمع البحث الخاص بدراستنا الذي يتمثل.

¹ من الموقع: www.mobt3ath.com، يوم 22 جوان 2022، على الساعة: 15:35.

8-2- عينة الدراسة:

تعتبر دراسة العينات من الدراسات الأساسية في بحوث الإعلام والاتصال فهي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة التي يتم إجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام النتائج المتحصل عليها وتعميمها على كامل مجتمع الأصلي وعليه تمثلت عينة بحثنا.

9- تحديد المفاهيم:

9-1- تعريف الاتصال:

لغة:

تعرف كلمة "الاتصال" لغة واصطلاحا في نماذج عديدة لبعض المهتمين بالاتصال كعملية اجتماعية.

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية "Communication" مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية "communis" التي تعني الشيء المشترك وفعلها "communīcare" أي يدفع أو يشبع والاتصال لغويا، في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية، أما قاموس أوكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات.

ويعني "الاتصال" فنيا، حسب "ريكارد اندي Rickard Indy" عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي أي أنه عملية مقصودة هادفة وذات عناصر محددة وفي معاني شيقة بالمعاني الاصطلاحية الأخرى كما سنرى فيما يلي:

يرى عالم الاجتماع "شتالز كولي" بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.¹

9-2- القائم بالاتصال:

أ) مفهوم القائم بالاتصال:

تعرف المدرسة الفرنسية القائم بالاتصال بلفظ "الوسيط بدلا من القائم بالاتصال" فهي ترى أن القائم بالاتصال له دلالة محايدة بينما الصحفي وفقا لاتجاهاته يلعب دورا تفاوضيا بين صاحب المعلومة المصدر وبين الجمهور المستقبل في حين لفظ القائم بالاتصال لا يضيفي من توجيهه نظر المدرسة إلا جزئية من الفهم الصحفي والذي هو في حقيقته أكثر تعقيدا، وذلك من خلال قيام الصحفي بأدوار متعددة فهو باحث عن المعلومة ثم قائم بالاتصال عندما ينشر الرسالة متوجها بها إلى جمهور ما كما يؤكد الدكتور ابراهيم إما لفظ "الوسيط" مطمئن الصحفي أو الاتصالي: تمثيل الأمة والنيابة، القيام بدور الوسيط أو رجل الثالث بين الجماعات المتحاوره وهو بين المصدر والجمهور.²

ويعرف "محمد عبد الحميد" القائم بالاتصال على أنه الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون مصدرها وقد يكون المصدر فردا آخر، كما يظهر واضحا في حركة عملية الاتصال من خلال المؤسسات الإعلامية التي يقوم أفرادها بالاتصال بالمصدر للحصول على المعلومات أو والأخبار حتى يقوم بصياغتها أو إعدادها للنشر أو الإذاعة وإرسالها مرة أخرى إلى الجمهور. وهو يرى أن هذا المفهوم ممتد

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه ونظرياته وسائله، ط 1، دار الفجر النشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 15-16.

² أحمد بن مرسى، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 203-205.

كثيرا إلى كل من يصل في انشاء أو تشكيل الرسالة الإعلامية مهما اختلفت الأدوار والمواقع.¹

عرف أحد خبراء الصحافة القائم بالاتصال الصحفي بأنه "كل من يزاول في منشأة صحفية، العمل الصحفي لقاء أجر ويتخذ هذا العمل مهنة مختارة له ويقوم بينه وبين المنشأة رابطة العامل يصاحب العمل".

وعرف أحد الكتاب الفرنسيين وهو فيليب جيلارد "الصحفي" بأنه "الشخص الذي يخصص الجزء الأكبر من نشاطه الأعمال الصحفية ويستمد منها الجزء الأكبر من دخله".²

كما عرفته المدرسة الفرنسية في الإعلام إذ أطلقت عليه لقب الصحفي يقوم بأدوار متعددة فهو يبحث على المعلومة ويختار مضمون الرسالة ثم يتوجه إلى الجمهور، وهو بذلك يلعب دورا تفاوضيا بين صانع المعلومة (المصدر) والجمهور (المتلقي).

ب) التعريف الإجرائي للقائم بالاتصال:

القائم بالاتصال هو أي شخص داخل فريق عمل ينتمي لإحدى المؤسسات ويلتزم بمسؤولية ما، في صنع وإنتاج الرسالة الإعلامية والاتصالية يبدأ من وضع الفكرة السياسية العامة للجمهور المتلقي بهدف التأثير القائم في دراستنا.³

10- الدراسات السابقة:

1- دراسة عبد الله عبد العزيز الفواز: حول تخطيط لإدارة الأزمة الأمنية، دراسة تحليلية لاستراتيجية مواجهة الأزمات.

¹ المرجع نفسه، ص 205.

² عبد الله محمد زلطة، مرجع سابق، ص 45.

³ عبد الله محمد زلطة، مرجع سابق، ص 45.

- 2- دراسة للباحثة ناهد أبو العيون: حول تقديم الترجمة المصرية في الإعداد الأكاديمي وتدريب المهني للصحفيين وقد استهدفت هذه الدراسة الوقوف على خصائص غير مصر في الإعداد للقائم بالاتصال وقامت الباحثة بدراسة حول القسم العلمية والمعاهد وكليات الجامعة التي اختصت بتدريس الصحافة والإعلام في مصر ودورها في الإعداد الأكاديمي للصحفيين منذ نشأتها عام 193 (وتقويم الدور الذي قام به كل منها في هذا الإعداد، كما تناولت الباحثة في دراستها التدريب المهني للصحفيين وتأقلمهم المستمر.¹
- 3- دراسة للدكتور عبد الفتاح عبد النبي: تناولت "الأداء المهني لقائم بالاتصال في الصحافة المصرية"، ولقد ركزت هذه الدراسة على وصف وتقييم الأداء المهني للقائم بالاتصال في مجال التغطية الإخبارية للأحداث.²

11- حدود الدراسة:

أخذت الدراسة أبعاد بين المكانية والزمانية والبشرية والمتمثلة كالتالي:

11-1- الحدود المكانية:

تتمحور دراستنا في حدود ولاية البويرة وبالضبط في المستشفى مشدالة، وكذا مديرية الصحة.

11-2- الحدود الزمانية:

امتدت الفترة الزمانية للدراسة ابتداء من أين تم تحديد الموضوع وجمع المعلومات والمصادر التي تساعد في إثراء الدراسة، ليتواصل البحث الميداني انطلاقاً من ماي 2022 خصصت الدراسة الميدانية على دكتور "قوراري".

¹ سعيد محمد السيدة، الضغوط المهنية والإدارية على القائم بالاتصال، المجلة العلمية لكلية الإعلام، العدد الأول، يوليو 1989، ص 06.

² عواطف عبد الرحمن ليلي عبد المجيد، نجوى كمال، القائم بالاتصال في الصحافة المصرية، مرجع سابق، ص 33.

11-3- الحدود البشرية:

يرتبط المجال البشري بالجمهور الذي شملتهم الدراسة التي تمثلت في عدد من الأطباء الذي وزعت عليهم الاستمارة من أجل الحصول على معلومات.

الجانِب النظري

الفصل الأول:

القائم بالاتصال خلفيات نظرية وأسس معرفة.

1- تعريف القائم بالاتصال

2- العناصر المتوفرة في القائم بالاتصال

3- العراقيل التي تحد من دور القائم بالاتصال داخل المؤسسة:

1- تعريف القائم بالاتصال:

إن للقائم بالاتصال الذي يقدم الانتاج الإعلامي أهمية كبيرة ودورا فعالا ومباشرا في انتاج الرسالة الإعلامية، لا تفر بأي حل من الأحوال عن الرسالة أو الوسيلة في فهم التنبؤ بتأثير الاتصال، فتصور الملتقى للقائم أو المصدر يلعب دورا أساسيا في تحديد نتائج عملية الاتصال.¹

يعرف محمد عبد الحميد القائم بالاتصال على أنه الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها أو قد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون مصدرها ، وقد يكون مصدر فردا آخر كما يظهر واضحا في حركة عملية الاتصال من خلال المؤسسات الإعلامية التي يقوم أفرادها بالاتصال بالمصدر للحصول على المعلومات أو الاخبار حتي يقوم بصياغتها أو إعدادها للنشر أو الإذاعة وإرسالها مرة أخرى لجمهور المتلقين،² ويرى أن هذا المفهوم ممتد كثيرا كل من يعمل في بناء أو تشكيل الرسالة الاعلامية مهما تختلف الأدوار والمواقع.³

ويعرف القائم بالاتصال في الصحافة بأنه " أحد الأطراف الأساسية في العملية الاتصالية ويتسع مفهومه ليشمل أعضاء الجهاز التحريري الصحفي محررين ومندوبي، وكتاب ومراسلين ومصورين ورسامين وايضا مختصين بالإخراج وحيث يتخذون الصحافة مهنة لهم يمارسونها على سبيل الاحتراف.⁴

¹ - محمد عبد الحميد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط01، القاهرة، علم الكتب، 1997، ص 25.

² - محمد عبد الحميد، نفس المرجع، ص91.

³ أسماء حسين حافظ، القائم بالاتصال في الصحافة الإقليمية" دراسة ميدانية"، المجلة المصرية للبحوث الاعلام ، جامعة القاهرة، كلية الاعلام ، العدد العاشر، 2001، ص 133.

⁴ عادل فهمي البيوني، البرامج الدينية في التلفزيون المصري ودورها في التنقيف، 1991، ص 07.

ومن هنا يمكن القول بأن القائم بالاتصال هو أي شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد إلى آخر عبر الوسيلة الاعلامية أو أي فرد آخر له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر ارسائل إلى الجمهور عبر الوسيلة الاعلامية.¹

ورغم أن القيام بالاتصال يعد من وجهة نظر الكثير من الباحثين من أهم العناصر التي تتحكم في عملية الاتصال الجماهيري خاصة في مجال الصحافة مما يستلزم الاهتمام بهذا العنصر في شتى جوانب الممارسة الصحفية بصفة عامة والاعخبارية بصفة خاصة إلا أن بداية اهتمام الدراسات الاعلامية بهذا العنصر جاءت متأخرة أن تعود بداية اهتمام المدرسة الأمريكية بدراسة القائم بالاتصال على النصف الثاني من القرن العشرين، حيث لاحظ الدارسون في مجال الاعلام أن الاكتفاء بدراسة المهتمون الصحفي لن تتيح إلا دراسات محدودة الأثر لأنها تعمل منتج المهتمون ولا تؤثر معرفة الأسباب والظروف التي على ضوءها ثم اختيار هذا المضمون دون غيره من الخيارات المتاحة أمام الصحفيين²، وتسطيع أن نرصد البدايات التاريخية لدراسة القائم بالاتصال بدراسة لورست عن مراسي واشنطن عام 1937 والتي تشير إلى أن الصحفيين ذوي التوجه المهني يختلفون في سلوكهم وفي رؤيتهم لذواتهم عن بقية زملائهم وتعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات التي أجريت على الصحفيين كقائمين بالاتصال³، ثم تبعتها العديد من الدراسات التي اهتمت بالقائم بالاتصال كأحد الأطراف الأساسية في تشكيل الرسالة الاعلامية.

¹ - أمال كمال، التوجه المهني لدى القائم بالاتصال، المجلة الاجتماعية القومية، القاهرة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، المجلد 30، العدد 2 و 3، 1993، ص 81.

² - ألت حسن آغا، القائمون بالاتصال وقضايا التنمية - دراسة ميدانية لعينة من القائمين بالاتصال في المجتمع المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الآداب، 1991، ص 10.

³ - عوطف عبد الرحمان، ليلي عبد المجيد، نجوى كامل، القائم بالاتصال في الصحافة المصرية، سلسلة دراسات صحفية، جامعة القاهرة، كلية الاعلام، مطابع كلية الاعلام، دون سنة نشر، ص 48.

2- العناصر المتوفرة في القائم بالاتصال:

- توفر مهارات وهي خمس: مهارة الكتابة، مهارة التحدث، مهارة القراءة، مهارة الاتصال، القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال.
- القائم على الاتصال نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي وكلما كانت هذه الاتجاهات ايجابية زادت فعالية القائم بالاتصال.
- مستوى معرفة المصدر وتخصصه بالموضوع الذي يعالجه يؤثر في زيادة فعاليته.
- مركز القائم بالاتصال في إطار النظام الاجتماعي والثقافي وطبيعته الأدوار التي يؤديها والواقع الذي يراه الناس فيه يؤثر على فعالية الاتصال كما حدد ايضا " ألكس تان" العوامل التي تجعل لقائم بالاتصال مؤثرا في اقناع الجمهور في ثلاث عوامل هي: المصادقية، الجاذبية، السلطة، النفوذ.¹

3- العراقيل التي تحد من دور القائم بالاتصال داخل المؤسسة:

3-1- تأثير القيم الشخصية على القائم بالاتصال:

وتمثل معايير ذاتية تشتمل على عوامل التنشئة الاجتماعية والتعليم والاتجاهات والميول والانتماءات والجماعات المرجعية.

تلعب الخصائص والسمات الشخصية للقائم بالاتصال دورا في ممارسة حارس البوابة الاعلامية مثل: النوع والعمر والدخل والطبقة الاجتماعية والتعليم والانتماءات الفكرية أو العقائدية والاحساس بالذات selfesteem ويعد الانتماء عنصرا محددا من محددات الشخصية لأنه يؤثر على طريقة التفكير أو التفاعل مع العالم المحيط بالفرد ينتمي إلى بعض الجماعات

¹ نهى عساف عيسى، العوامل المؤثرة على أداء القائم بالاتصال في العلم التسجيلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاعلام، 1996، ص 17.

التعليمية والاجتماعية السياسية والاقتصادية، وتعد هذه الجماعات بمثابة جماعات مرجعية حسب reference groups يشارك الفرد أعضائها في الدوافع والميول والاتجاهات وتتمثل قيمهم ومعاييرهم في اتخاذ قراراته أو القيام بسلوك معين.

وقد اهتم العلماء بالإطار الدلالي والخبرات للقائم بالاتصال التي تؤثر أفكاره ومعتقداته والتي تحدد السلوك المتوقع في المواقف الاتصالية المختلفة وتحديدها يجب وما لا يجب.

يرجع الفضل إلى عالم النفس النمساوي الأصل الأمريكي الجنسية " كرت كوين" في توير ما أصبح يعرف بنظرية" حارس البوابة" حيث توصل إلى أن المادة الاخبارية تمر عبر عدة محطات أو نقاط أو بوابات يتخذ فيها الفرد بشأن نقل الرسالة أو استبعادها، وكلما طالت المراحل التي تقطعها الأخبار حتى تظهر في وسيلة الاعلام تزداد المواقع التي يصبح فيها من سلطة الفرد أو عدة أفراد تقرير ما إذا كانت الرسالة ستنتقل بنفس الشكل أو بعد إدخال بعض التغييرات عليها أي أن دراسة " حارس البوابة " هي دراسة لسلوك أولئك الذين يسيطرون على نقاط مختلفة على مصير القصص الإخبارية ، وأبسط أنواع " البوابات" أو " السلاسل" هي سلسلة الاتصال المواجهي بين فردين ولكن هذه السلاسل في حالة الاتصال الجماهيري تكون طويلة جدا حيث تمر المعلومات بالعديد من الحلقات أو الأنظمة المتعلقة كما هو الحال في الصحف والراديو والتلفزيوني وقدر المعلومات الذي يخرج من بعض تلك الحلقات قد يكون اكبر مما يدخل فيها وهذا ما يطلق عليه " شانون" أجهزة التقوية".¹

* الضغوط المهنية والإدارية للقائم بالاتصال: يتعرض القائم للاتصال للعديد من الضغوطات المهنية التي تؤثر في عمله وتؤدي إلى توافقه من سياسة المؤسسة الاعلامية التي ينتمي اليها والتوقعات التي تحدد دوره في نظام الاتصال.

¹ حسن عمار المكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط7، مصر، الدار المصرية اللبنانية، 2008، ص 175.

وتتضمن المعايير المهنية سياسية الوسيلة الاعلامية ومصادر الأخبار المتاحة وعلاقات العمل وضغوطه وذلك على النحو التالي:

أ- سياسة المؤسسة الاعلامية : تتعد ضغوط المؤسسة بشكل أكبر مما تقترحه الدراسات التي تناولتها وتتمثل هذه الضغوط في عوامل داخل الجماعة وهذا ما يجعل الصحفي معتمدا بدرجة كبيرة على هذه الجماعة ودعمها المعنوي وتظهر أهمية العلاقات العمل في أن وظيفة القائم بالاتصال في حد ذاتها هي وظيفة تنافسية بطبيعتها حيث تستهدف القائم بتحقيق السيق للوصول إلى أكبر عدد من الجمهور وكسب ثقته المتلقين والدعم والتناسق بين الجماعة داخل المؤسسة ، ولذلك فإنه على الرغم من اتقان القائم بالاتصال نفس المعايير المهنية إلا أنه يصل كل منهم معايير الخاصة.

وبجانب اكتساب القائم بالاتصال بالمعايير المهنية تقوم علاقات العمل على مساعدته على تجاوز المخاطر المهنة وتحقيق الرضا الوظيفي والذي يؤثر على دافعية الانجاز.

وعادة ما تكون هذه السياسة ضمنية لأنها غالبا ما تكون ضد الأنماط الأخلاقية للعمل، لأن المشروعات القيادية في المؤسسة لا تزيد أن تهتم بإصدار تعليمات صريحة بالتعريف ومن جانب آخر يتأثر عمل القائم بالاتصال بالسياسات والتوجهات الخارجية التي تصدر عن مشرعين أو مسؤولين عن العمل أو المهنة وتحدد أيضا ما يجب وما لا يجب في إطار رؤية هؤلاء المشرعين أو المسؤولين لأهداف المؤسسات الصحية في المجتمع باعتبارها هي التي تبلور القوانين والتشريعات والنظم لضمان ضبط سير المؤسسات الصحية من وجهة نظر السلطة .

3-2- الضغوط الخارجية التي يتعرض لها القائم بالاتصال:

إلى جانب الضغوط الخارجية التي شرحناها واطلاقا من ان قدرة القائم بالاتصال على أداء دوره لا تنشأ من فراغ وإنما هي محصلة لعوامل خارجية عديدة تشمل العناصر التالية:

1- تأثير السلطة: إن اختلاف الأنظمة الفكرية والاجتماعية والاقتصادية لها دور كبير في تحديد العلاقة بين السلطة السياسية ووسائل الاعلام فيمكن لهذه الأخيرة أن تكون السلطة الرابعة، فيما يمكنها أن تكون جهاز بين أجهزة الدولة وتخلف آليات السيطرة والتحكم في وسائل الاعلام من نظام إلى آخر ورغم هذا الاختلاف والتباين إلا أن هناك ميكانزمات الرقابة ، يرى الباحثون أن الرقابة ليست نشرا خالصا لأنها قد تكون مطلبا جماهيريا يهدف إلى حماية الأخلاق والآداب العامة.

2- ميكانيزم احتكار المعلومات: يؤكد خليل صابات أن الحكومات تتعامل مع الصحافة بأساليب مختلفة في مساءلة المعلومات ففي بعض الأحيان تعطى المعلومات بطريقة ايجابية دون أن يصرح رسميا بذلك ومرة تغطي المعلومات وتشتترط أن تنشر بأسلوب معين وفي حالة أخرى تحجب المعلومة وكل ذلك يحدث لأغراض ودوافع سياسية خارجية وداخلية، ونعني بالعوامل الخارجية موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم مدى ارتباطها بمصالح معينة مثل وجود محطات منافسة ، أما العوامل الداخلية فتتمثل في عقد الملكية ، أساليب السيطرة والنظم الإدارية وضغوط الانتاج وتلعب هذه العوامل دورا ممكنا وملموسا في شكل المضمون الذي يقدم للجمهور كما أنها تنتهي بالقائم بالاتصال إلى أن يصبح جزءا من الكيان العام للمؤسسة.

وفي كثير من الأحيان لا يكون للتقييم الذاتي المحرر الأخبار دور أساسي وإنما تعتبر آراء صاحب العمل هي المؤشرات الأساسية ، فالمحررون يشعرون بأنهم موظفين في بيروقراطية جمع الأنباء ويكون لكل وسيلة اعلامية سياستها الخاصة سواء اعترفت بذلك أم لا تعترف وقد تظهر هذه السياسة في تحريف بعض الموضوعات الاخبارية أو في اهمالها لقصاص معينة¹.

¹ حسن عماد المكاوي، نظريات الاعلام، ط01، مصر، الاسكندرية، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009، ص27.

ب- مصادر الأخبار: أشارت أغلب الدراسات في هذا المجال إلى إمكانية استغناء القائم بالاتصال عن جمهوره وصعوبة استغنائه عن مصادره وأثبتت عدة دراسات أن الصحفيين والسياسيين في الولايات المتحدة قوة تأثير المصادر الصحفية على القائم بالاتصال إلى حد احتوائه بالكامل مؤكدين أن محاولة الصحفي لاستغلال عن مصادر الأخبار عملية متابعة للغاية وتتمثل تأثيرات المصادر على القيم الاخبارية والمهنية فيما يلي:

- 1- تقوم وكالات الأنباء بتوجيه الأنباء على أخبار معينة بطرق عديدة.
 - 2- تؤثر وكالات عن طريق تقييم رؤساء أقسام الأخبار للعمل مندوبيهم ومراسليهم.
 - 3- تؤثر وكالات الأنباء على طريقة توزيع وسائل الاتصال لمراسليه لتغطية الأحداث الهامة.
 - 4- تصدر وكالات الأنباء سجلا يوميا بالأحداث المتوقع حدوثها في المدن الكبرى .
 - 5- تقدم وكالات الأنباء بشكل غير مباشر النموذج الذي يتعرض له المسؤولين عن التحرر.
- ج) علاقات العمل وضغوطه: يتفق الباحثون على أن علاقات العمل تضع بصماتها على القائم بالاتصال ، حيث يرتبط مع زملائه في علاقات تفاعل تخلق بعدا اجتماعيا وترسم من هذه العلاقات جماعة أولية بالنسبة للقائم بالاتصال وبالتالي نجدهم يتوحدون مع بعضهم داخل المجموعة ويتفاعلون مع العالم الخارجي من خلال احساسهم الذاتي.

الفصل الثاني

إدارة الزامات الصحية وعلاقتها بالقائم بالاتصال.

- 1- مفهوم إدارة الأزمات:
- 2- مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات:
- 4- أهمية اتصالات الأزمة:
- 3- أهمية الاتصال في إدارة الأزمات:

1- مفهوم إدارة الزمات:

ارتبط مصطلح إدارة الزمات ارتباطاً قوياً بالإدارة العامة، فإدارة الزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة. ومما لا شك فيه أن إدارة الزمات هي علم وفن، ولكنها من الناحية التطبيقية فهي فن أكثر منها علم لأنها تتعلق بموهبة القيادة التي لا يمكن أن تكتسب بالمعرفة والغرض من إدارة الأزمة هو تغيير الأمر الواقع من تجنب القتال فإن تطورت الأزمة إلى قتال تعتبر الإدارة فاشلة.

ويعد علم إدارة الزمات من العلوم الانسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر والذي شهد العديد من المتغيرات المتكاثفة شديدة الغرابة، حد المعجزات سواء على المستوى الدولي أو الاقليمي أو على مستوى القومي فقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً للإدارة الزمات بأنها: "المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد العاملين بها ضد المخاطر المختلفة؟".

وقد تم تعريف إدارة الزمات بأنه تعني بالأساس كيفية التغلب على الزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها فعلم إدارة الزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وتجنب آثارها في كافة المجالات.

وهي اتخاذ اجراءات طارئة تحت الضغوط متنوعة ومتعددة وتوتر داخلي لحل المشكلات سببها أزمة نفسا إما يفعل أو تصدير جانب بعواقب الأزمة أو خسائر الكوارث.

وهي العملية الادارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالزمات المحتملة عن طريق الاستفسار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية.

2- مفهوم الأزمة وإدارة الأزمت:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية السريعة والمتلاحقة والتي تعمل في إطارها المنضمت سواء كانت انتاجية أو خدمية.

الأم الذي يترتب عليه أزمت تفرض على المنظمات إدارتها بكفاءة وفعالية ويهدف الحد من نتائجها الايجابية".¹

وفيما يلي مجموعة من التعريفات منها:

- تعتبر الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمعيار الكيان الإداري الذي يعاب بها ومشكلة تتمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح اي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة.

وفي تعريف آخر فإن الأزمة" هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تتفجر الأزمة".²

وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر في اتخاذ قرارات على النظام كله كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام وتنتسم الأزمة غالبا بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري.

¹ سامي سليم، نموذج مقترح للعلاقة بين إدارة المعرفة وغدارة الأزمت ، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2013، ص80.

² - محمود جاد الله، إدارة الأزمت ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص02.

وقد عرفها mitroff بأن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية هي اكتشاف اشارات الانذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية وزيادة الايجابيات واستفادة النشاط وفي النهاية التعلم واكتساب الخبرة.¹

3- أهمية الاتصال في إدارة الأزمت:

عند عملية التخطيط لإدارة الأنظمة من الأهمية تحديد شكل ومضمون الاتصال في ادارة الأزمة وأن يتم تحديد الشخص أو المجموعة المسؤولية عن عدة اتصالات وغالبا ما يكون مدير الاعلام في المؤسسة هو المسؤول عن الاتصالات اللازمة ويكون أيضا المتحدث الرسمي وتصب كل المعلومات اللازمة في المركز الصحفي الذي يكون مدير الاعلام مسؤولا عنه أيضا ويمكن أن تساعد مجموعة من المتخصصين وذلك يعتمد على حجم المنظمة ومدى تأثير الأزمة وخطورتها.

إن قيمة أولئك الذين يريدون معرفة ما يحدث يمكن لأن تزداد سرعة كبيرة ولكن يجب عمل قائمة بالأولويات والقائمة تشمل:

الإدارة العليا بدءا من المدير التنفيذي المحافظ ، أعضاء المجلس، النيابة ، قادة النيابة المحلية مثل العمدة وأعضاء المجلس المحلي، وسائل الاعلام، الموظفين، عائلات الضحايا القوى الأخرى في المجتمع.²

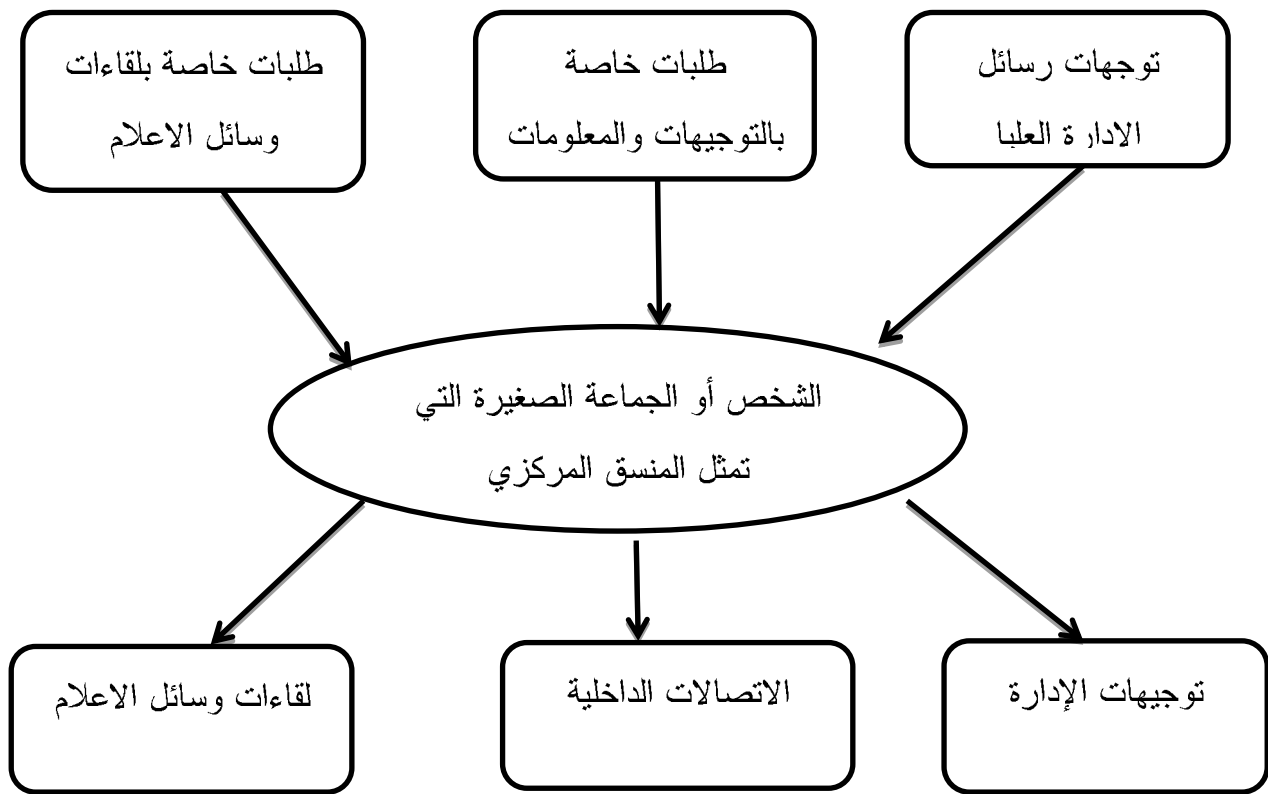
فعندما واجهت شركة ball بولاية nonce حالة الطوارئ لعدم الصلاحية في المعلبات أثناء موسم الحصاد لسنة 1978 فقد قامت بتحديد الجمهور المستهدف مثل المستهلكين والموزعين وتجار الجملة والموزعين الحكوميين ووسائل الاعلام ثم الموظفين

¹ رجب عبد الحميد، دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمت ، مطبعة الايمان للطبع والنشر، 2000، ص26.

² زهير نعيم، دور ادارة الموارد البشرية في إدارة الأزمت ، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمت والكوارث، جامعة عين الشمس ، 1998، ص 43.

والادارة وجميع الأعمال، وكقاعدة عامة فإن مسؤولي الإدارة المباشرة ووسائل الاعلام وكبار المسؤولين في المنطقة المتأثرة ينتظر أن تكون خدمات الدولية حيث أن لكل منظم مكاتب في كل عاصمة ومدينة كبيرة أحيانا وينبغي إعطاء الملاحظات للوكالات الحكومية كما في حالة تسرب المواد الكيماوية وبعض المواد السامة.

والشكل التالي يوضح سير الاتصالات أثناء الأزمة¹:



الشكل السابق يوضح ضرورة اثبات المعلومات وصدورها من خلال مصدر واحد أثناء إدارة الأزمة حيث يجب أن تتشابه عملية الاتصال النموذجية لإدارة الأزمة مع الساعة الرملية الموضحة في الشكل².

¹ - حماد حواش، دور ومهام القوات المسلحة المصرية وعلاقتها بباقي أجهزة الدولة بإدارة الأزمات عبي المستوى القومي، ص33.

² - محمد نصر، إدارة الأزمات والكوارث، مكتبة الكتب العربية، ص442.

4- أهمية اتصالات الأزمة:

يتفق معظم الباحثون على أن الاتصال يلعب دور بالغ الأهمية في المراحل المختلفة من الأزمات ومن ثمة تتماشى والاهتمام النظري والعملي باتصالات الأزمة والتي تتسع لكل أنماط الاتصالات ومجالاتها أثناء الأزمات وفي هذا السياق تطورت على نحو سريع واستخدامات العلاقات العامة لاتصالات حيث تعمل العلاقات عن الاتصال.¹

¹ - حسن رشاد، إدارة الأزمات في قطاع السياحة ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، ص ص 1190، 1191.

الجانِب التّطبيقي

1- تعريف المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف من أهم المرافق ببلدية البويرة فهي تؤدي دورا مهما جدا في تقديم الخدمات الصحية لسكان البلدية وفي هذا المبحث سنتناول العناصر التالية: تعريف ونشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبويرة ، أهدافها، التنظيم الداخلي.

* المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبويرة (محمد بوضياف) هي:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، لتغطي سكان بلدية البويرة ومجموعة بلديات مجاورة وتحدد المشتملات المادية للمؤسسة الاستشفائية العمومية بالبويرة بقرار من الوزير المكلف بالصحة. (الملحق رقم 01 ، كما تحتوي المؤسسة على 285 سرير

* نشأة المؤسسة الاستشفائية

عملت الحكومة على تدشين العديد من المستشفيات عبر مختلف ربوع الوطن لتخفيض من الضغط من أبرزها مستشفى محمد بوضياف " حركات البويرة".

تقع بناية المؤسسة العمومية الاستشفائية حركات التي بنيت في فترة التسعينيات وقد تم تدشينه من طرف وزير النقل السيد أسيلفي 26 جوان 1994 الموافق لـ 16 محرم 1415 هـ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2/03 المؤرخ في 20 ماي 1984 والمتضمن انشاء المستشفى والمحدد لقانونه الأساسي.

جاء هذا المشفى بطلب من مديرية القطاع الصحي لولاية البويرة وذلك راجع إلى الاكتظاظ الذي عرفه المستشفى القديم " قاصدي مرباح" الواقع الأحياء القديمة الاستعمار الفرنسي، كما يضم المستشفى أربعة أجنحة لاستقبال المرضى:

- جناح الاستعجالات

- جناح الطب العام.

- جناح الجراحة العامة.

- جناح الولادة.

تتكون المؤسسة من 12 قسم استشفائي متخصص وكل واحد منها يتكفل بمتابعة تخصص محدود هي على النحو التالي:

- الطب الداخلي

- الاستعجالات

- طب الأطفال

- الجراحة العامة.

- الانعاش.

- أمراض الشتاء والتوليد.

- طب العيون.

- طب العيون

- طب الأنف والحنجرة.

- تصفية الدم.

- الفحص الطبي

- قسم التشريع الباحي.

3-1- المنهجية المتبعة في الدراسة:

في البحث العلمي لا توجد طريقة أو أداة يمكن تفضيلها بشكل مطلق لجمع المعلومات، وإنما يقع ذلك على الباحث في تحديد الطريقة الأنسب لبحثه لذلك ارتأينا استخدام أدوات جمع البيانات والمتمثلة في (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة).

أ) المنهج المستخدم:

يمكن تعريف المنهج "بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها، أي محاولة الوصول إلى فهم أفضل وأدق¹.

وفي موضوع دراستنا اعتمدنا على منهج دراسة حالة، من خلال محاولة التعرف على دور القائم بالاتصال داخل المؤسسة الصحية -البويرة-.

ب) مكان الدراسة:

تمحورت الدراسة على دراسة وتحليل أثر القائم بالاتصال على تحسين أداء العاملين، وكانت الدراسة في المستشفى الصحي محمد بوضياف -البويرة-.

ج) زمن الدراسة:

تستلزم أي دراسة فترة زمنية لإجرائها، وفي هذه الدراسة لقد تم تحديد الفترة الزمنية ابتداءً من ماي 2022م.

وتتكون استمارة الاستبيان من (23) عبارة ولقد تمّ مراعاة ما يلي:

- استخدام عبارات واضحة وسهلة الفهم باللغة العربية تتناسب مع مستوى المستجوبين.

¹ مجيد الخياط، أساليب البحث العلمي، ط 1، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص ص 93-94.

- الحرص على تقديم الاستمارة يدويا للمستجوب والحضور شخصيا لشرح مضمون الأسئلة.

وتتكون استمارة الاستبيان من المحاور التالية:

- المحور الأول: يضم البيانات الشخصية.
- المحور الثاني: اتجاهات الاتصال الداخلي في مستشفى محمد بوضياف -البويرة-.
- المحور الثالث: أداء القائم بالاتصال داخل المؤسسة الصحية -البويرة-.
- المحور الرابع: أثر القائم بالاتصال على أداء العاملين داخل المؤسسة الصحية -البويرة-.

3-2- مجتمع الدراسة:

تقتصر الدراسة على دور القائم بالاتصال في المؤسسة الصحية "محمد بوضياف" الدراسة مشكلة البحث أي الاتصال الداخلي وأثر في تحسين أداء العاملين والمؤسسة.

3-3- عينة الدراسة:

تعرف بأنها عبارة عن جزء صغير من مجتمع الدراسة أو مجموعة جزئية من المجموعة الكلية تجري عليها التجربة أو التطبيق، إذ يتم التطبيق على العينة وتعمم النتائج على المجتمع والسبب في اللجوء إلى العينة بدلا من المجتمع الكلي للدراسة وهو أنه يتطلب الكثير من الوقت والجهد والمال، بالإضافة إلى صعوبة التطبيق على جميع أفراد المجتمع¹. وبما أننا نختار عينة صغيرة لتمثل مجتمع الدراسة، حيث أن المجتمع في كثير من الدراسات والبحث غير متجانس تمام.

¹ حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام، ط 1، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 24.

يضم المجتمع الذي أجرينا عليه الدراسة خمسمائة وثلاثون فردا (530) أخذنا عينة من هذا المجتمع تتكون من (99).

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان، تم تحديد الإجابة من خلال مقياس ليكارت والذي يندرج من (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة والحضور شخصا لشرح مضمونها.

أ) وصف خصائص العينة:

بعد استرجاع استمارات الاستبيان قمنا بوصف الخصائص العامة لأفراد العينة المدروسة حسب المتغيرات التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي.

ب) تحليل نتائج الاستبيان:

وعلى أساس التركيبة بمستشفى محمد بوضياف -البويرة- والموضحة في الهيكل التنظيمي نقوم بتحليل نتائج عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية كما يلي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

وتتمثل في:

جنس العاملين:

3-4- أدوات جمع البيانات الميدانية:

أ) الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها: "عملية المراقبة أو المشاهدة الدقيقة لسلوك الظاهرة والمشكلات والأحداث، ومكوناتها، ومتابعة سيرها بأسلوب عملي منظم، يقصد التنبؤ وتحديد

العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الباحث وتلبية احتياجاته¹.

اعتمدنا في دراستنا على ملاحظة بسيطة، من خلال الزيارات الاستطلاعية التي قمنا بها في المؤسسة الصحية لمستشفى محمد بوضياف -البويرة-.

وقد تم التركيز على ملاحظة الاتصالات الداخلية التي تتم بين القائم بالاتصال والعاملين في المؤسسة عن طريق سلوكهم ودود أفعالهم، وتأثير ذلك على أدائهم.

ب) المقابلة:

وترعف بأنها "محادثة موجهة بين الباحث والشخص المستجوب بهدف الحصول على حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث يتم فيها جمع المعلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى"².

ج) استمارة الاستبيان:

وتعرف الاستمارة على أنها "نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة البحث، ويتم توزيع الاستبيان إما عن طريق البريد أو بالمقابلة الشخصية"³.

وقد تم إعداد الأسئلة انطلاقاً من مشكلة البحث والفرضيات المتعلقة بها بالإضافة إلى الجانب النظري، أيضاً من خلال الإطلاع على مجموعة الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع أو بمواضيع قريبة منه، ومن ثم تحققنا من صدق الاستمارة.

¹ ربحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 67.

² ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 78.

³ إبراهيم بن عبد العزيز المصلح، مناهج وطرق البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 97.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي الأخير نستنتج من خلال الشرح والتحليل إلى أن أكثر الطرق شيوعاً في النظر لعملية الاتصال بصورة منظمة تتمثل في الرجوع إلى النموذج المشهور لـ "هارولد لاسويل" والذي يحوي التساؤلات: من يقول ؟ ماذا يقول ؟ بأي وسيلة ؟ وبأي تأثير ؟ ولذلك يمكن القول بأنه هناك مصدراً يصنع الرسالة وبينها عبر قناة إلى جمهور المستمعين.

إنّ هذا المصدر المتمثل في القائم بالاتصال في دراستنا هذه يتعرض للشك، بل إن هذه الضغوطات يمكن أن تشل قدرته على أن يصبح مهنيًا بكل طاقته وذلك لأن هناك الكثير من الضغوطات التي تهدد إمكانية تكيفه مع المهنة.

كما أنّ قدرة القائم بالاتصال على أداء دوره لا تنشأ من فراغ وإنما هي محصلة لعوامل عديدة منها ما هو متعلق بقيمة الشخصية ومنها ما يتعلق بوضع المؤسسة التي يعمل بها ومنها ما يفرضه عليه المجتمع من توجهات إيديولوجية ووظائف اجتماعية أو ما يمدّه من معلومات ومنها ما يتعلق بالمؤسسة ذاتها وما يدور داخلها من تفاعلات وبتوفر لديها من إمكانيات تقنية أو بشرية ومدى فهم القائم بالاتصال في هذه المؤسسة لدوره وللجمهور الذي يتوجه إليه.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. ابراهيم بن عبد العزيز المصلح، مناهج وطرق البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2010.
2. أحمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
3. أسماء حسين حافظ، القائم بالاتصال في الصحافة الإقليمية" دراسة ميدانية"، المجلة المصرية للبحوث الاعلام ، جامعة القاهرة، كلية الاعلام ، العدد العاشر، 2001.
4. ألت حسن آغا، القائمون بالاتصال وقضايا التنمية – دراسة ميدانية لعينة من القائمين بالاتصال في المجتمع المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة، كلية الآداب، 1991.
5. أمال كمال، التوجه المهني لدى القائم بالاتصال، المجلة الاجتماعية القومية، القاهرة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، المجلد 30، العدد 2 و 3، 1993.
6. حسن رشاد، إدارة الأزمات في قطاع السياحة ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة عين الشمس.
7. حسن عماد المكاوي، نظريات الاعلام، ط01، مصر، الاسكندرية، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009.
8. حسن عمار المكاوي، ليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط07، مصر، الدار المصرية اللبنانية، 2008.

9. جمال حواش، دور ومهام القوات المسلحة المصرية وعلاقتها بباقي أجهزة الدولة بإدارة الأزمات عبي المستوى القومي.
10. حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام، ط 1، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2010.
11. ربحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
12. رجب عبد الحميد، دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات ، مطبعة الايمان للطبع والنشر، 2000.
13. زهير نعيم، دور ادارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات ، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين الشمس ، 1998
14. سامي سليم، نموذج مقترح للعلاقة بين إدارة المعرفة وغدارة الأزمات، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2013.
15. سعيد محمد السيدة، الضغوط المهنية والإدارية على القائم بالاتصال، المجلة العلمية لكلية الإعلام، العدد الأول، يوليو 1989.
16. عادل فهمي البيوني، البرامج الدينية في التلفزيون المصري ودورها في التنقيف، 1991.
17. عواطف عبد الرحمن ليلي عبد المجيد، نجوى كمال، القائم بالاتصال في الصحافة المصرية، مرجع سابق.

18. عوطف عبد الرحمان، ليلي عبد المجيد، نجوى كامل، القائم بالاتصال في الصحافة المصرية، سلسلة دراسات صحفية ، جامعة القاهرة، كلية الاعلام، مطابع كلية الاعلام، دون سنة نشر.
19. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه ونظرياته وسائله، ط 1، دار الفجر النشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
20. مجيد الخياط، أساليب البحث العلمي، ط 1، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2011.
21. محمد عبد الحميد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط1، القاهرة، علم الكتب، 1997.
22. محمد نصر، إدارة الأزمات والكوارث، مكتبة الكتب العربية.
23. محمود جاد الله، إدارة الأزمات ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
24. نهى عساف عيسى، العوالم المؤثرة على أداء القائم بالاتصال في العلم التسجيلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاعلام، 1996.
25. من الموقع: www.mobt3ath.com، يوم 22 جوان 2022، على الساعة: 15:35.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

..... شكر وتقدير

1..... إهداء

1..... مقدمة

الإطار المنهجي

4..... 1- إشكالية:

4..... 2- التساؤلات الفرعية:

4..... 3- أهمية الدراسة:

6..... 4- أهداف الدراسة:

6..... 5- أسباب اختيار الموضوع:

7..... 6- نوع الدراسة:

7..... 7- منهج الدراسة وأدواته:

8..... 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

9..... 9- تحديد المفاهيم:

11..... 10- الدراسات السابقة:

12..... 11- حدود الدراسة:

الإطار النظري

الفصل الأول: القائم بالاتصال خلفيات نظرية وأسس معرفة.

- 1- تعريف القائم بالاتصال: 16
- 2- العناصر المتوفرة في القائم بالاتصال: 18
- 3- العراقيل التي تحد من دور القائم بالاتصال داخل المؤسسة: 18

الفصل الثاني: إدارة الزامات الصحية وعلاقتها بالقائم بالاتصال.

- 1- مفهوم إدارة الأزمات: 24
- 2- مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات: 25
- 3- أهمية الاتصال في إدارة الأزمات: 26
- 4- أهمية اتصالات الأزمة: 28

الإطار التطبيقي.

- 1- تعريف المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف: 30
- 2- الهيكل العام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف: 32
- 3- الدراسة الميدانية للقائم بالاتصال داخل المؤسسة الصحية: 32
- 3-1- المنهجية المتبعة في الدراسة: 33
- 3-2- مجتمع الدراسة: 34
- 3-3- عينة الدراسة: 34

35.....	3-4- أدوات جمع البيانات الميدانية:
38.....	الخاتمة
40.....	قائمة المراجع
44.....	فهرس المحتويات