

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne démocratique et populaire

Ministère d'enseignement supérieure
et la recherche scientifique

Université d'Akli Mohand Oulhadj –Bouira–
Tasadawit n Akli Mohand Ulhadj –Tuvirett–
Faculté des sciences humaines et sociales



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أكلي محند أولحاج
–البويرة–

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

الموضوع:

دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الصحية
دراسة ميدانية على مستشفى البويرة –ازمة كورونا كنموذج

مشروع تخرج لنيل شهادة ليسانس علوم الإعلام و الإتصال

تخصص إتصال

تحت إشراف الأستاذة:

باي أمال

من إعداد:

➤ مادي سمير

➤ إيدير يوغرطة

➤ قنداز علاء الدين

➤ صيفي سعدي

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر و تقدير :

بعد بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام إننا لنشكر الله تعالى على تزويدنا بالصبر والأناة لتحمل مشقة هذا البحث و توفيقنا لإتمامه ونطمح أن يزيدنا من فضله ويتم علينا نعمته بأجرنا المجتهد.

ومتقدم بشكرنا الى عائلاتنا كونهم مصدر الهام طوال فترة دراستنا و الى استاذتنا "باي امال" المشرفة على عملنا طيلة فترة انجازه وعلى توجيهاتها، وعلى صبرها معنا املا ان نقدم عملا مميزا.

كما نشكر ايضا جميع اصدقاءنا و زملاءنا الذين وقفوا معنا في انجاز هذا البحث دون ان ننسى جميع من ساعدنا في انجاز هذا البحث من قريب او بعيد فلهم كل شكرنا و امتنانا.

فهرس

- 1..... المقدمة
- 2..... الاطار المنهجي :
- 2..... الفصل الاول :مدخل الى الدراسة.
- 2..... 1-1 الاشكالية :
- 3..... 2-1 التساؤلات:
- 3..... 3-1 أسباب اختيار الموضوع :
- 3..... 1-3-1 الأسباب الذاتية :
- 3..... 2-3-1 الأسباب الموضوعية :
- 4..... 4-1 أهمية الدراسة :
- 4..... 5-1 أهداف الدراسة :
- 4..... 6-1 منهج البحث :
- 4..... 7-1 مجتمع البحث وعينته :
- 4..... 1-7-1 مجتمع البحث.....
- 4..... 1-7-2 عينة البحث.....
- 5..... 8-1 ادوات جمع البيانات :
- 5..... 1-8-1 الاستبيان:
- 5..... 2-8-1 الملاحظة:
- 5..... الملاحظة بدون مشاركة:
- 5..... الملاحظة بالمشاركة:
- 6..... 9-1 مجالات الدراسة :

6.....10-1 الدراسات السابقة.....

6.....11-1 تحديد المفاهيم:

8.....الإطار النظري:

9.....الفصل الاول:

9.....مدخل الى العلاقات العامة

10.....المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة .

11.....المبحث الثاني: العلاقات العامة نشأتها وتطورها

14.....المبحث الثالث : اسس و مبادئ العلاقات العامة .

15.....المبحث الرابع : اهداف و اهمية العلاقات العامة

15.....1/الاهداف :

16.....2/الاهمية :

17.....المبحث الخامس: وظائف العلاقات العامة.

19.....الفصل الثاني:

19.....مدخل الى الازمة.

21.....المبحث الاول : ماهية الازمة .

21.....1/ ماهية الازمة :

21.....2/ انواع الازمات :

22.....3/ خصائص الازمة :

23.....المبحث الثاني:نشأة و تطور الازمة .

23.....1/نشأة الازمة :

23.....2/التطور

المبحث الثالث:عوامل نشوء الازمة والآثار المترتبة عليها وخصائص قائدها.25

1/عوامل نشوة الازمة25

2/الاثار المترتبة على الازمة25

3/خصائص قائد فريق الأزمة:26

الفصل الثالث:28

استراتيجيات العلاقات العامة لإدارة الازمات28

المبحث الاول : مراحل العلاقات العامة لإدارة الازمات.....30

1/ العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الازمة30

2/ العلاقات العامة في مرحلة الازمة:30

المبحث الثاني:استراتيجيات العلاقات العامة في ادارة الازمات32

المبحث الثالث:الصفات التي يجب ان يتحلى بها رجل العلاقات العامة في مواجهة الازمة

.....33

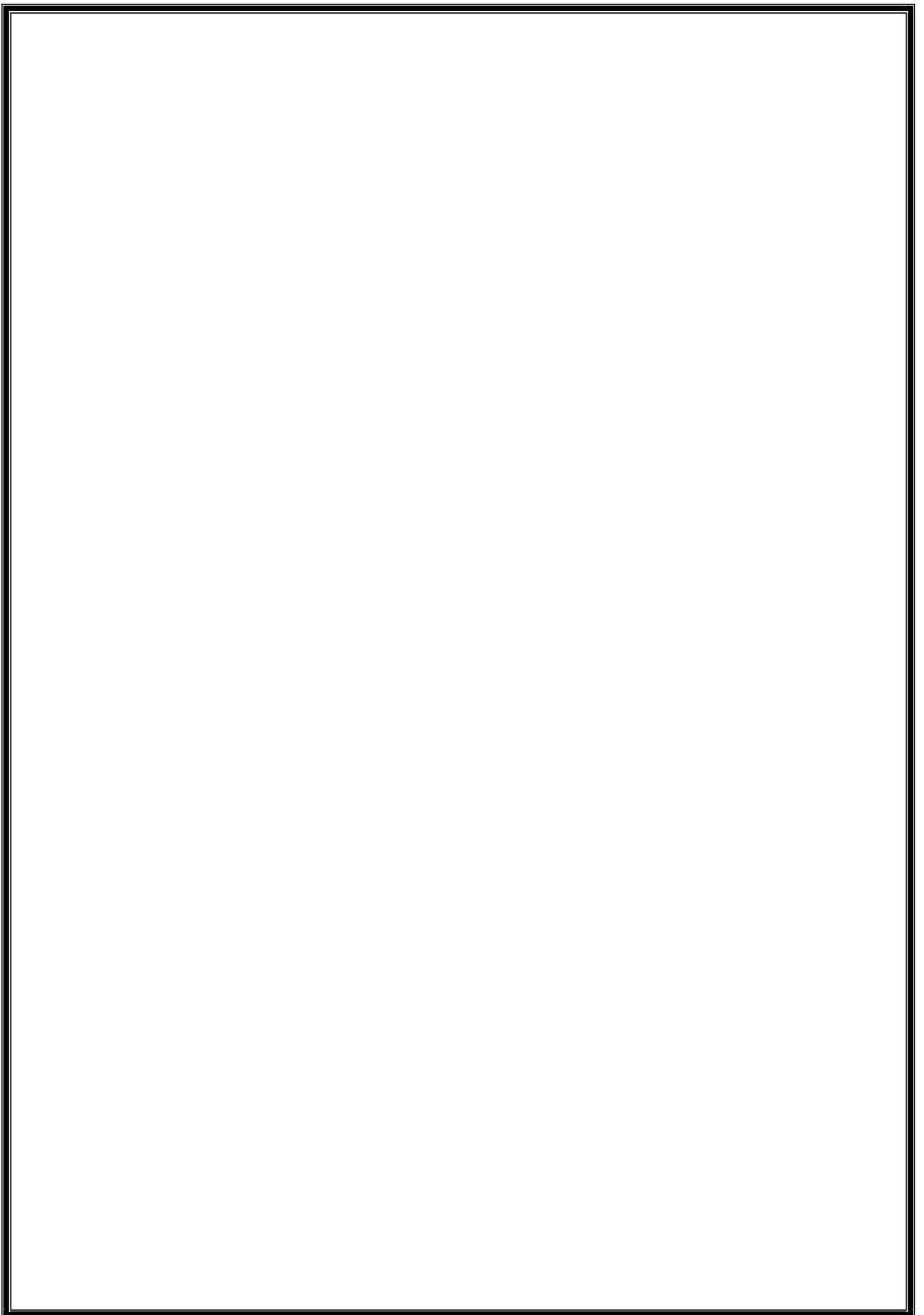
الخاتمة :36

الاطار التطبيقي37

1- التعريف بالمؤسسة "مستشفى البويرة".....37

2-الاستمارة:39

قائمة المصدر و المراجع43



المقدمة:

يعد مفهوم العلاقات العامة مفهوما حديثا وشائعا في وقتنا الحالي، كان ظهوره نتيجة للتطورات الاقتصادية والتقدم العلمي والتكنولوجي السريع، حيث أن المؤسسات تعمل مع باقي مرافق المجتمع لتحقيق الأهداف وتقديم الخدمات للأفراد، في مقابل ذلك فإن الأفراد والجمهور يمنح لهذه المؤسسات الدعم والتأييد اللازمين لنجاحها في تحقيق أهدافها، خاصة في ظل التنافس بين مختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية وحتى السياسية، لذا فهي تعمل جاهدة للحصول على دعم جمهورها من خلال إقامة علاقة جيدة معهم، وهذا ما جعل العلاقات العامة تلعب دورا أساسيا ومحوريا في النهوض بالمؤسسات وتنمية أدائها، حيث أصبح لزاما على كل مؤسسة مهما كانت طبيعتها سواء عمومية أو خاصة الاعتماد على العلاقات العامة من أجل تنمية أدائها، وتحقيق أهدافها وغاياتها، والوصول إلى النجاح المأمول، وبياتت العلاقات العامة وظيفة هامة وجوهرية تحتاجها كل منظمة أو مؤسسة من أجل التواصل والاتصال المستمر بأعضائها وعملائها لضمان أكبر قدر من التفاهم والثقة والود، وبالتالي تحقيق النجاح. وتهتم المؤسسة الصحية بوظيفة العلاقات العامة من أجل بناء صورة ذهنية جيدة لدى جماهيرها الداخلية والخارجية، وإعطاء سمعة حسنة لها، بما يضمن لها النجاح في أدائها وخدماتها من خلال التواصل معهم لذا فإن العلاقات العامة أصبح لا يستغنى عنها في كافة المؤسسات العمومية فبدونها يصعب تحقيق أي نشاط، لذا قررنا كباحثين ان ندرس اهمية و دور العلاقات العامة في ادارة الازمات خاصة ازمة كورونا في مستشفى البويرة حيث تطرقنا الى نشأة العلاقات العامة وأهميتها الى عوامل نشوء الازمة و اثارها .

الاطار المنهجي :

الفصل الاول :مدخل الى الدراسة.

1-1 الاشكالية :

مع زيادة عدد المؤسسات وتنوع نشاطها، ازدادت طبقا لذلك الجماهير التي تتفاعل معها من جمهور داخلي كالعمال والمسؤولين إلى جمهور خارجي كالمساهمين والعملاء والموزعين والمستهلكين وغيرهم، مما دفع مختلف المؤسسات إلى ضرورة تفعيل اتصال دائم بينها وبين جمهورها، وهنا يأتي دور العلاقات العامة داخل مختلف المؤسسات حيث تقوم بتقليص المسافة بينها وبين جمهورها الخارجي من خلال خلق جو من التفاهم و التكيف وفق تخطيط علمي مدروس وبحوث متباينة وتمكنها من فهم هذا الجمهور ودراسة تطلعاته ورغباته وحاجاته ومن ثم تفعيل اتصال ثنائي دائم بينه وبين المؤسسة من أجل تحقيق النجاح والاستمرارية.

وتعد المؤسسات الخدماتية التي تقدم خدمات من أخصب المجالات التي تنشط فيها إدارة العلاقات العامة، ومن بينها المؤسسات الصحية باعتبارها من المؤسسات الخدماتية التي هي بأمس حاجة إلى العلاقات العامة، حيث تتعامل إدارة العلاقات العامة فيها مع المرضى وذويهم ومع الأطباء والمرضى وشركات التأمين وفي بعض البلدان أصبحت فيها الخدمات الصحية مجالاً تجارياً يستهدف استقطاب المرضى .

والمستشفى كغيره من المؤسسات الصحية التي تقدم خدمات للمواطنين، يحتاج لإجراء اتصالات مع الجمهور من أجل إعلامه عن أهداف ومنجزات أنظمة المستشفى ومراعاة شؤون المرضى والمراجعين والمحافظة على ممتلكات المستشفى، ونظرا لنمو الوعي الصحي لدى معظم فئات المجتمع المعاصر والإقدام على مراجعة المؤسسات الصحية طلبا للرعاية الصحية والعلاج فقد أصبحت إدارة العلاقات العامة ذات دور مهم في هذا المجال وقد أخذنا المؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية البويرة -محمد بوضياف- كنموذج عن المؤسسة الصحية حيث تتوفر فيها كل المقومات كالتنظيمية وصفات المؤسسة الصحية العمومية، كما تلعب أدوارها في المجتمع من خلال ما تقدمه من خدمات صحية.

وبالنظر إلى كبر حجم جمهور هذه المؤسسة الصحية من جهة وتباينه وتنوعه من جهة أخرى

استحسننا حصر الدراسة على جمهورها الداخلي مما يمكننا من فهم العلاقات السائدة داخل هذه المؤسسة سواء بين الإدارة و الموظفين أو بين الموظفين أنفسهم، وسعياً لمحاولة تغطية جوانب هذا الموضوع قمنا بصياغة التساؤل التالي:

هل هناك وجود للعلاقات العامة في مستشفى البويرة؟ وما هو دورها في ادارة الازمات؟

1-2 التساؤلات:

- * ما هي اهمية العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف بالبويرة ؟
- * ماهي اهم الطرق والأساليب الاتصالية التي استخدمتها ادارة العلاقات العامة للخروج من ازمة كورونا في مستشفى البويرة ؟
- * كيف يتم اللجوء الى جهاز العلاقات العامة أثناء الأزمة ؟
- * كيف تساهم العلاقات العامة في تسيير الأزمة ؟

1-3 أسباب اختيار الموضوع :

1-3-1 الأسباب الذاتية :

- * رغبتنا الشخصية في معرفة الدور الذي تلعبه العلاقات العامة وأهمية وجودها بمستشفى محمد بوضياف بولاية البويرة أثناء حدوث الأزمات .
- * الميل للتقرب لمستشفى محمد بوضياف بولاية البويرة والتعرف على نشاطات ووظائف العلاقات العامة فيها والمصلحة التي تجسدها .
- * امكانية وسهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي منا، الامر الذي يسهل لنا الشق التطبيقي من الدراسة.

1-3-2 الأسباب الموضوعية :

- * الأهمية البالغة لموضوع الدراسة والذي يتطلب دراسة علمية جادة.
- * قلة الدراسات السابقة في هذا المجال لكونه جديد و لهذا وجب تسليط الضوء عليه.
- * قابلية الموضوع المختار للبحث والدراسة الميدانية.

1-4 أهمية الدراسة : تبرز أهمية دراستنا في أهمية وجود العلاقات العامة داخل مستشفى البويرة ،كونها وظيفة ادارية جديدة ومهمة وعامل قوي في تقوية المؤسسات ودورها الكبير في تنظيم وحل الازمات ،حيث تستطيع الادارة بفضلها ان تحدد المسؤولية لأوجه النشاط ،ورسم صورة اجابية عن المؤسسة وعن النشاطات التي تقدمها.

1-5 أهداف الدراسة :

ان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على جهاز العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة والأدوار التي يقوم بها أثناء التعامل مع الأزمات وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي :

- * جمع معلومات حول دور العلاقات العامة.
- * الرغبة في معرفة أهمية العلاقات العامة مستشفى محمد بوضياف بالبويرة.
- * معرفة كيف يتم اللجوء إلى جهاز العلاقات العامة في الأزمات.
- * معرفة كيف تساهم العلاقات العامة في تسيير الازمة.

1-6 منهج البحث :

اختيار المنهج الوصفي لإنجاز هذه الدراسة هو المنهج الكفيل لتحقيق ونجاح البحث وكذا جمع العديد من البيانات والمعطيات لبلوغ الأهداف المرجوة من الدراسة واعتمدنا على الدراسات الوصفية خاصة في :
*النظري: قمنا بوصف المفاهيم وأيضاً اعتماداً على الدراسات الاستكشافية.
*التطبيقي: بوصف كل مفردات الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية البويرة وكما قمنا ايضاً باستخدام المنهج المسحي بالتأكيد في هذه الدراسة .

1-7 مجتمع البحث وعينته:

1-7-1 مجتمع البحث: هو مجموعة من الأفراد الذين يتميزون بخصائص ديموغرافية أو مهنية أو ثقافية أو اقتصادية أو اجتماعية يمكن أن تختار منهم مجتمع العينة ،ومجتمع الدراسة قد يكون متجانساً أو شبه متجانس أو غير متجانس وينبغي أن يكون مجتمع البحث محددًا ،وفي هذه الدراسة فان مجتمع البحث هم عمال مستشفى البويرة.

1-7-2 عينة البحث : بناءً على هذه المستجدات اكتفينا بأخذ عينة من مجتمع البحث وقد تطلّب منا

الموضوع اختيار العينة القصدية التي تعرف على أنّها تلك العينة التي يذهب اليها الباحث تحديداً، أي يقصد اخاصا بالتحديد المتمثلين في عمال مستشفى البويرة .

1-8 أدوات جمع البيانات :

1-8-1 الاستبيان: ونحن كباحثين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تطرقت دراستنا في شكل استبيان الى مجموعة من النقاط التي تلخص دور العلاقات العامة كإدارة لتسيير ازمة كورونا وذلك لمعرفة الاجراءات التي عمل بها مستشفى البويرة لمواجهة الظرف الوبائي ونظر للوضع الاستثنائي لم نستطع تطبيقه.

1-8-2 الملاحظة: لقد استخدمنا الملاحظة في بحثنا لان دراستنا هي دراسة وصفية و الدراسات الوصفية تركز اساسا على الملاحظة

الملاحظة بدون مشاركة:

وتسمى كذلك بالملاحظة البسيطة فيها يقوم الباحث بدراسة الظاهرة عن كذب دون ان يشترك في أي نشاط تقوم به الظاهرة وهنا يقوم الباحث بأخذ مكان او موقف معين ويراقب الظاهرة. لتتضمن اكثر من النظر والاستماع ومتابعة الظاهرة موضع البحث دون مشاركة فعلية، ومن امثلة الموقف التي يستخدم فيها الملاحظة بدون مشاركة مراقبة العمال في مكان العمل عن بعد، وملاحظة سلوك مجموعة من الاطفال ثم يسجل الباحث ما يراه ويسمعه دون علم بالظاهرة ومن اهم مميزات هذه المقابلة انها تهيأ للباحث ملاحظة سلوك الظاهرة الفعلي كما يحدث في الظروف الطبيعية دون تصنع. ونحن كباحثين للباحث ملاحظة سلوك الظاهرة الفعلي كما يحد في الظروف الطبيعية دون تصنع. ونحن كباحثين موضوعنا يرتكز على ادارة الازمة في مؤسسات الصحية لذلك ففي هذه الدراسة يجب ملاحظة ادارة هذه المؤسسة (مستشفى البويرة) كيف تتعامل مع الازمة (فيروس كورونا) وهذا النشاط لا يلزم على المشاركة.

الملاحظة بالمشاركة:

وهنا يقوم الباحث بدور ايجابي وفعال في احداث الملاحظة، حيث يشارك الباحث الظاهرة موضع البحث مشاركة فعلية يسايرهم ويتجاوب معهم ويمر بنفس الظروف التي يمرون بها يتعايش مع المبحوثين بشكل طبيعي كأنه واحد منهم بحيث لا يظهر نفسه انه شخص غريب مثال : الانخراط في الاحزاب السياسية وحضور اجتماعاتهم والتعايش معهم بهدف معرفة اهدافهم وطريقة تفكيرهم ونشاطهم .

وكوننا على اطلاع على وسائل الاعلام وبصفة خاصة جهاز التلفاز فإننا نشاهد كيفية تطبيق المؤسسات والإدارات للبروتوكولات الصحية والإرشادات التوعوية من اجل الحد من انتشار هذا الفيروس الخطير وأيضا هناك مواقع التواصل الاجتماعي التي اصبحت من اساسيات كل فرد.

1-9 مجالات الدراسة :

* **المجال البشري:** الاطباء ،الممرضين ،المرضى ،مدرء المستشفى.

* **المجال المكاني:** مستشفى البويرة.

* **المجال الماني:** من هر مارس الى شهر جوان.الجانب النظري من نهاية شهر مارس الى شهر ماي الجانب التطبيقي من نهاية شهر ماي الى بداية شهر جوان.

1-10 الدراسات السابقة :

* دور شبكة التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي ازاء فيروس كورونا كوفيد 19 لدى الطلبة الجامعيين ،دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين لكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ،من اعداد الطالبة رحيمة كروش سنة 2021/2020.

* دور العلاقات العامة في صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء و الغاز بأم البواقي ،مذكرة لنيل هادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ،من اعداد الطالبتين ابتسلم مناصري و نصيرة دروش سنة 2016/2015.

اتفقت هذه الدراسات في انها كلها دراسات وصفية، إلا انها اختلفت في دراسة المحتوى.

استفدنا من الدراسة الاولى في صياغة اسئلة الاستمارة.

اما الدراسة الثانية فساعدتنا في معرفة فصول العلاقات العامة.

1-11 تحديد المفاهيم:

* **العلاقات العامة :**

لغة : وتقسّم إلى كلمتين وهي : العلاقات:"ويقصد بها رابطة تربط بين شخصين او اكثر ،العامة ويقصد بها متعلق بجميع الناس او بشعب او جماعة او طبقة اجتماعية او مصلحة عامة " ¹.

¹-المنجد في اللغة العربية و الاعلام ،صفحة 10 23

اصطلاحا : تعرف العلاقات العامة من وجهة نظر الإدارة على انها وظيفة من الوظائف الإدارية المتمثلة في تقويم الاتجاهات العامة لإدارة نحو الآخرين فضلا عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب الادارية التي تضعها الإدارة اذ هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطي والتنظيم والتوجيه والرقابة لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور مستهدف.¹

اجرائيا : العلاقات العامة هي فن التعامل الناجح والاتصال الفعال الذل يقوم عل اسل مع افراد المنظمة على المستول الداخلي والخارجي ،فالعلاقات العامة هو المجال الذل يتواجد داخل مؤسسة بحثنا وهو مستشفى البويرة.

*** الازمة:**

لغة : عرفت على انها الشدة والقحط ، وفي قاموس الادارة العامة تعرف بأنها هي تلك الظروف الصعبة التي قد تتعرض لها الدولة كأزمة سياسية اقتصادية ... كالعجز المالي.²

اصطلاحا : هي موقف عصيب يمكن ان تسدل الى نتائج سيئة وتعرف ايضا انها مجموعة من المشاكل تفاقمت وتعاضمت وتأزمت مما تشكل نوعا جديدا يسمى بالأزمة.³

اجرائيا : هي التهديد الذل يواجه المؤسسة ككل وأزمتنا تتمثل في فيروس كورونا الخطير الذي هدم اقتصاد الدول وشل المنظومة الصحية و مستشفى البويرة يعد واحدا من المؤسسات التي تعرضت لهذه الجائحة.

2-طارق شريف يونس:ادارة العلاقات العامة،مفاهيم ومبادئ وسياسات ،صفحة 193

2-محمد منير حجاب:المعجم الإعلام ،صفحة 45

3-عاصم الاحرجي:ادارة الازمات واتخاذ القرارات ،صفحة 45

الإطار النظري:

تمهيد:

تعتبر العلاقات العامة أكثر من وظيفة إدارية فقط، بل تعتبر فن أو علم إتصال يتم من خلاله معرفة أهداف و وظائف المؤسسة، حيث تعتبر أساس كل مؤسسة مهما كان نوعها، حيث سنتطرق في الفصل الاول الى تعريف العلاقات العامة تطوراتها ونشأتها مبادئها و أهدافها، و لإنهاء الفصل سنتحدث عن أهمية العلاقات العامة .

الفصل الاول:

مدخل الى العلاقات العامة .

المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة .

لقد تعددت مفاهيم العلاقات العامة لكونها تختلف من منظور باحث الى آخر فنجد في يومنا هذا ما يقارب الالف تعريف فهناك من يعرفها بأنها فن و علم إداري و آخرون تخطيط و نشاط اتصالي و لهذا سنحدد مجموعة تعاريف لأبرز رواد و شخصيات العلاقات العامة .

ادوارد بيرنيز EDWARD BERNAYS :

هي التواصل بالمعلومات و الاقناع و التكيف لكسب الرأي العام لنشاط أو هدف أو مؤسسة ما ¹ ،وهي بذلك "عبارة عن نشاط يحتوي على ثلاث شعب ،اولها إعلام الجمهور ،ثانيا إغرائه لتعديل اتجاهه و تصرفاته ،ثالثا بذل الجهود للتوفيق بين اتجاهات وتصرفات مؤسسة او منظمة ما ،و جهود المتعاملين معها وربط اتجاهات وتصرفات هؤلاء العملاء بهذه المنظمة او المؤسسة " ² .

غورس ولد GORIS WOLD :

الوظيفة التي تقوم بها الادارة لتقويم الاتجاهات وتحديد الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور ³ .

تعريف الجمعية الدولية لرجال العلاقات العامة :

ترى بأنها وظيفة إدارية ذات طابع تنظيمي ،تسعى من خلالها المؤسسة او المنظمة عامةً كانت او خاصة الى النيل والحفاظ على تعاطف تفاهم المتعاملين معها ⁴ .

تعريف جمعية العلاقات العامة بالولايات المتحدة الامريكية :

ترى بأنها نشاط اي صناعة او اتحاد او هيئة او مهنة او حكومة او اي منظمة اخرى في بناء او تدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كعملاء وموظفين او المساهمين والعمل على تكييف المنظمة بحسب الظروف البيئية المحيطة ،وشرح المنظمة للمجتمع ⁵ .

تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة :

ترى بأنها جهود مخططة ومرسومة يقصد منها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة و جماهيرها ⁶

-ادوارد بيرنيز وآخرون،العلاقات العامة فن ،ترجمة ودبيع فلسطين وآخرون ،صفحة 13 ¹

-محمود السباعي ،ادارة الشرطة في الدولة الحديثة ،صفحة 539 ²

-نزار مهيوب ،مدخل الى العلاقات العامة ،صفحة 34 ³

4- Jean Chaumely et Denis Huisman .les relations publiques .presse universitaire de France .page 10

5-حسين سمير محمد، العلاقات العامة، صفحة 16

6-محمد العزاوي ابو ادريس ،العلاقات العامة المعاصرة و فعالية الادارة ،صفحة 15

المبحث الثاني: العلاقات العامة نشأتها وتطورها.

1/ النشأة: بعد تعرفنا على اهم مفاهيم العلاقات العامة وقبل التطرق الى اهميتها وكل ما تتسم به توجب علينا التعرف على اهم المراحل والمحطات التي مرت بها العلاقات من خلال النشأة والتطور في مختلف الحضارات والثقافات .

ظهرت العلاقات العامة منذ وجود الانسان البدائي ،حيث كان رب الاسرة نشأة المجتمعات الانسانية البدائية هو الذي يدير العلاقات بين افرادها لتنتقل الى رئيس القبيلة او العشيرة داخل نطاق تلك العشيرة او القبيلة ،كانت تلك العلاقات التي يديرها هذا الزعيم تدور حول الابلاغ عن الحروب او الزواج او العمل...الخ.¹

اما عند المصريين القدماء فقد اهتموا بالسيطرة على افكار الجمهور وتحريك مشاعرهم باستخدام الاساليب وطور الرومان اساليب التأثير في الرأي العام على ايدي خطباء مشهورين في التاريخ على غرار "شيشرو مارك انطونيو" ،كما نجد ان الملوك والفراعنة استخدموا العلاقات العامة بعد الحروب لعرض انتصارات جيوشهم ،اما في اوقات السلم كانوا يحاولون ابراز المواقف الدينية وكان الهدف من ذلك كسب ثقة الشعب ،وقد استخدم الفراعنة اوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون مصر وأمراءه لمحاربة الامور الضارة بهم ولإظهار محاسنهم وأشياء اخرى .²

اما الآشوريين تميزت عندهم العلاقات العامة بوجود النشرات الترفيه ،اهتم حكام وملوك بابل بالتأثير على عواطف وأفكار ومعتقدات الناس في اوقات الحروب والانقلابات السياسية والأزمات الاقتصادية ،وكان لملوك بابل صحف تسجل فيها الاحداث اليومية فقد كان الملك حمو رابي يدعو موظفيه الى الحضور الى بابل في الاعياد والمناسبات خاصة عيد جز القمح ،ولاشك ان هذا الاختيار دليل على احكام خطة التوقيت وهذا من اسس العلاقات العامة الحديثة .³

اما اليونانيون والرومان فقد ازدهرت العلاقات العامة في عصرهم اكثر من الفراعنة والآشوريين "ان العلاقات العامة في الحضارتين اليونانية والرومانية كانت تتميز عن مثيلاتها من الحضارات الشرقية بالاتصال بالجماهير الذين يمثلون السواد الاعظم في حين كانت في الحضارات الشرقية تنصب على الدعاية لأعمال الملوك والأمراء والكهنة ولاشك ان التوجه في الحضارتين اليونانية والرومانية قد دعمه ظهور الديمقراطية في المدن اليونانية ،وكانت هاتين الحضارتين تعتمدان على كسب ثقة الناس وتأييدهم ،وقد ظهر استقلال يوليوس قيصر صحيفة الوقائع اليومية عام 59 قبل الميلاد ،لتسجيل نشاط مجلس الشيوخ وعرض اعمالهم وأقوالهم على الجمهور " .⁴

¹- هشام محمد علي حسين ،العلاقات العامة بين القناعة و التهميش في الوطن العربي ،صفحة 6

²-صلاح الوبيكي ،تطور العلاقات العامة عبر التاريخ ،صفحة 355

³-عبد المحيي محمود صالح و اخرون ،العلاقات العامة و الاعلام و الخدمة الاجتماعية ،صفحة 14-15

⁴-سمير حسن منصور ،مناهج العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية ،صفحة 39

اما الحضارة الاسلامية فقد ساهمت كثيرا في تطوير العلاقات العامة حيث طبق السلام مبدأ احترام الفرد و كرامته و افكاره ،في حين كانت أوروبا في سبات من الجهل و التخلف و قد اعترف الاسلام بأهمية الرأي العام الذي يعتبر من اهم مبادئ العلاقات العامة الحديثة و تمثل ذلك في مبدأ الشورى في الحكم ،حيث يمثل مجلس الشورى الجمهور و يقوم الخليفة بمبدأ الشورى معه في امور الدولة و القضايا التي تهم المسلمين ،كما استخدم الرسول صلى الله عليه و سلم وسائل الاتصال الشخصي حيث كان يوفد الرسل و يبعث الكتب إلى الملوك والأمراء و يدعوهم إلى الدخول في الاسلام،و ايضا حث الاسلام على المساواة و النزاهة و الاخلاق في العمل التجاري .¹

اما في العصور الحديثة تعقدت العلاقات العامة بين الناس خاصة بعد الثورة الصناعية التي خلقت اوضاعا جديدة لم يكن الناس على علم و معرفة بها ،و قد استخدم مصطلح العلاقات العامة بمفهومه الجديد في العقد الاخير من القرن التاسع عشر وقد كان دورمان ايتون اول من استخدم مصطلح العلاقات العامة في محاضرة القاها عام 1882 بعنوان "العلاقات العامة و واجبات المهنة القانونية ثم عاد للظهور مجددا عام 1906 في حديث القاه مدير شركة سلك الحديد حول سلك الحديد و مشكل العلاقات العامة التي تتصل بها .

2/التطور :لقد تطورت العلاقات العامة كثيرا في العصر الحديث و ذلك يرجع الى التطور العلمي و التكنولوجي في كل المجالات حيث مرت بثلاث مراحل تاريخية و هي :²

التطور الاول :سيطرة الاقطاعيين على الاراضي و المعادن مما خلق رد فعل من الجمهور .

التطور الثاني :كانت تزامنا مع الحرب العلمية الاولى حيث اثبتت اهمية الكلمات و الخطابات في التأثير على الجمهور .

التطور الثالث :كانت في الازمة الاقتصادية في ثلاثينيات عندما ضعف الاقتصاد .

كما يعود الفضل في تطور العلاقات العامة الى العالمين "ايفي لي" و "دوارد بيرنيز"

¹-صلاح الوكبي ،نفس المرجع ،صفحة355

²-رافع احمد ابو الزيت الدراغمة ،دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بنا علاقات مع مجتمع الطلبة ،صفحة 28

نبدأ أولاً بالعالم الأمريكي "إيفي لي" حيث يعتبر الرائد الأول للعلاقات العامة و تمثلت اسهاماته في :

* استخدم مصطلح العلاقات العامة عام 1921 .

* استخدم الاعلان للإعلام لا للترويج و الدعاية .

* الالتزام بالمعاملات الانسانية مع جميع العمال .

* اهمية عدم الاخفاء على الجمهور .

في عشرينيات القرن الماضي هر ادوارد بيرنيز حيث كان يعتبر من اهم رواد العلاقات العامة الحديثة و

تمثلت اسهاماته في :

* اصدر العديد من الكتب التي تعد من مراجع العلاقات العامة .

* اول من استخدم الدعاية للترويج لأفكاره .

* اول من استخدم مصطلح مستشار العلاقات العامة عام 1920.

يمكننا ان نرى ان نستنتج ان منذ ظهور العلاقات العامة وهي في تطور مستمر وكل حضارة ساهمة في

في تطور العلاقات العامة و كل عالم لعب دورا مهما في تطورها¹.

¹-هام حمدي رضا،ادارة العلاقات العامة و البروتوكولات ،صفحة 15-16

المبحث الثالث : اسس و مبادئ العلاقات العامة .

بعد تطرقنا الى اهم مفاهيم العلاقات العامة و اهم المراحل التي مرت بها في نشأتها و تطورها سوف نتحدث عن مبادئ العلاقات العامة :

* "البدء من داخل المؤسسة و العمل على إيجاد تفاهم متبادل بين المؤسسة و جميع العاملين بها و العمل على تماسك الجمهور الداخلي و تدعيم روح الجماعة و التعاون في داخل المؤسسة.

* الابتعاد عن اتخاذ موقف دفاعي عن تغطية المساوئ و أوجه التعقيد لان ذلك يضرب ستارا من التضليل و يحجب الحقيقة و يعرقل وضوح الرؤية.

* تساعد العلاقات العامة الجماهير على تحمل المسؤولية الاجتماعية كما أنها تقوم على أسلوب التخطيط السليم.

* إتباع مناهج البحث العلمي المبنية على المنطق و التحليل الموضوعي في حل أي مشكلة حتى يمكن الوصول إلى قرار سليم مبني على الواقع.

* إتباع سياسة كشف المعلومات للجمهور فالأساس السليم لعمل العلاقات العامة هو المصارحة نقاديا للشائعات المعرضة التي قد تمس سمعة المؤسسة.

* ضرورة أن تتصف العلاقات العامة بالديناميكية و الحيوية و التفاعل مع الجماهير .

* الالتزام بالمبادئ الأخلاقية،من أهداف نشاط العلاقات العامة دعم شخصية المؤسسة و ذلك عن طريق تثبيت صفات إنسانية بها في أذهان الجمهور،كذلك تقوم فلسفة العلاقات العامة بالمؤسسة على الالتزام بالمبادئ الأخلاقية مثل المصداقية و النزاهة و الأمانة و الموضوعية،فالعلاقات العامة في المقام الأول سلوك إعلامي أخلاقي" .¹

¹-غريب عبد السميع غريب ،الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ،صفحة 37

المبحث الرابع : اهداف و اهمية العلاقات العامة .

1/الاهداف :

- * تحقيق المزيد من الثقة المتبادلة داخل المؤسسات
 - * حماية سمعة المنظمة
 - * تساهم في نشر العلاقات الداخلية بين العاملين في المؤسسة الواحدة مما يساهم في الربط بين العاملين في المنشآت
 - * توسع مجال خدماتها و اسواقها و تقبلها لحي الجمهور
 - * تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة
 - * العمل كنظام تحذير يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة
 - * الرد على الاشاعات الاكاذيب و الحملات الدعائية التي تقم بها بعض المؤسسات الداخلية او الخارجية
 - * التنبؤ باتجاهات الجمهور الاستجابة لها " 1
 - * "مساعدة ادارة البيع على زيادة نسبة المبيعات
 - * ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المنشأة
 - * مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها الإدارة أو المنشأة " 2
- كل باحث يرى اهداف العلاقات العامة من منظوره الخاص إلا ان هذه الاهداف لا تختلف في جوهرها من مؤسسة الى اخرى .

¹-غريب عبد السمع غريب، نفس المرجع السابق، صفحة 38

²-محمد عبد حافظ، العلاقات العامة، صفحة 1

2/الاهمية :

- * "تعمل على تحسين صورة المنظمات لدى الجماهير
 - * تعمل على ترسيخ الثقة بين اي منظمة و المنظمات التي تعمل معها خاصة المنظمات المالية
 - * متابعة مجريات و عوامل التغيير والتقدم من خلال تهيئة الرأي العام لتقبل الاراء و الافكار الحديثة
 - * تحقيق الاتصال ذ الاتجاهين مع جماهير عديدة
 - * تضمن الحصول على التغذية الراجعة الناتجة عن رد فعل الجماهير اذ تقوم العلاقات العامة بإبلاغ الادارة العليا بردود الفعل
 - * تساهم في اقامة علاقات جيدة مع الموردين لضمان الحصول على احتياجات المنظمة خاصة في اوقات الازمات الحروب " ¹
- يمكن القول بان نمو المجتمع الانساني اعطى للعلاقات العامة اهمية كبيرة لدى المنظمات و المؤسسات بسبب تشابك مصالح الناس و تعقد ميولهم و اختلاف توجهاتهم و تنوع اهتماماتهم حيث اصبحت كل المنظمات ترغب في التأثير في الناس لغرض تجاري او سياسي او اقتصادي و للوصول الى غايتهم توجب عليهم بخطة مدروسة بشأنها ان تبلغه مراده .

-ابتسام مناصري نصيرة درويش ،دور العلاقات العامة في صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية الغاز و الكهرباء بأم البواقي ،صفحة 48

المبحث الخامس: وظائف العلاقات العامة.

للعلاقات العامة العديد من الوظائف منها تحقيق رغبات الجمهور و تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور ،و من اهم وظائف العلاقات العامة نذكر بالتلخيص :

* **البحث:**الدراسات الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين الجماهير الداخلية و الخارجية

* **التخطيط:**رسم السياسة المناسبة للمنظمة ،و ذلك بتحديد الاهداف تعميم برامج الدعاية و الاعلام

* **التنسيق:**الاتصال مع المسؤولين في الداخل و الاتصال بالمنظمات و الجماهير في الخارج و تزويدهم بالمعلومات و الاخبار المتعلقة بالعلاقات العامة

* **الادارة:** و تعني تقديم الخدمات لبقية الادارات الاخرى مساعدتها في ادارة وظائفها المتصلة بالجماهير

* **التقويم:** اذ لابد من متابعة الخطة للتأكد من سير التنفيذ و تصحيح الاخطاء و القيام بالتعديلات اللازمة.¹

¹-غريب عبد السمع غريب، نفس المرجع السابق،صفحة 41

خلاصة الفصل :

نستنتج من هذا الفصل ان العلاقات العامة فن وعلم واسع لا نستطيع حصره في مجموعة تعاريف
فقد استنتجنا ان التطورات التي مرت بها العلاقات العامة هي التي ساهمت في تغيير اهميتها و اعطتها
سمعة عالمية في مختلف انحاء العالم .

الفصل الثاني:

مدخل الى الازمة.

تمهيد:

بعد تطرقنا الى العلاقات العامة و ازمة كورونا سنحاول في الفصل الثالث و الاخير الربط بينهما في مجال الادارة و دراستها ،وكيفية تعامل المؤسسات مع الازمة خاصة المؤسسات الصحية التي تكون هي الاولى في مواجهة الفيروسات .وفي هذا الفصل سنتحدث على مفهوم الازمة و اهم الاستراتيجيات التي تتبعها العلاقات العامة في ادارة الازمات .

المبحث الاول : ماهية الازمة .

1/ ماهية الازمة :

تعرف الازمة بأنها حادثة تحدث فجأة في اوقات غير متوقعة تحدث اثار كبيرة بسبب عدم توقعها و عدم التهيؤ لها ،لها تعريفات كثيرة نذكر منها :

- * تعريف دائرة معارف العلوم الاجتماعية بأنها حدوث خلل خطير و مفاجئ في العلاقات بين شيئين ¹.
- * تعرف الازمة من المنظور الاقتصادي بأنها وضع اقتصادي عارض يؤثر على تحقيق الاهداف القومية ينشا من وضع اقتصادي عالمي او اقليمي او داخلي ،و يحتاج الى بذل الكثير من الجهود لاجتيازه ².

2/ انواع الازمات :

بعد تطرقنا الى مفهوم الازمة الآن سنحاول ذكر انواع الازمات

- قام العديد من الباحثين بتصنيف الازمات و نحن نذكر اهمها و هي خمسة تصنيفات حسب "الخضيري"
- * أولا تصنيفها من عدد تكرار حدوثها: هي ازمات ذات طابع دوري متكرر او ذات طابع مفاجئ عشوائي.
- * ثانيا تصنيفها من حيث عمق الازمة: هي ازمات لا تأثر كثيرا اي انها ازمات سطحية ،او ازمات عميقة .
- * ثالثا تصنيفها من حيث شدتها: ازمات عنيفة جامحة يصعب مواجهتها ،او ازمات خفيفة هادئة يسهل مواجهتها .
- * رابعا تصنيفها من حيث الشمول التأثير: ازمات عامة شاملة لجميع اجزاء الكيان الاداري .

* خامسا تصنيفها من حيث الموضوع: وهي نوعان

ازمات مادية وهي ازمات ذات طابع مادي اقتصادي و مالي

¹-محمد عبد الوهاب حسن عشموى ،دور الصحف في ادارة الازمات ،صفحة 19
²-الباز عفاف ،دور القيادة الابداعية في ادارة الازمات ،صفحة 24

ازمات معنوية و هي ازمات ذات طابع شخصي و نفسي.¹

3/ خصائص الازمة :

* التعقيد والتشابك والتداخل.

* المفاجأة.

* وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة على الكيان الاداري.

* ان مصدر الخطر او الازمة يشكل تهديدا اساسيا لمصالح الكيان الاداري واستمراره في ادائه الوظيفي.

* ان مواجهتها تستوجب خروجاً عن الانماط التنظيمية المألوفة واستخدام وسائل غير عادية.

* انها تسبب في بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر.

* ان تصاعدها المفاجئ يؤدي بمتخذ القرار الى الحيرة البالغة والعجز.

* ضيق الوقت.

* التهديد المصاحب للازمة.²

¹-محسن الخضيرى ،ادارة الازمات ،صفحة 20

²-يوسف احمد ابو فارة ،ادارة الازمات (مدخل متكامل) ،صفحة 35

المبحث الثاني: نشأة و تطور الازمة .

1/ نشأة الازمة :

تعتبر الازمة كلمة مشاعة في جميع المجالات "لكنه هناك من يقول ان اصولها ترجع الى الطب الاغريقي القديم ،حيث كانت تستخدم للدلالة على وجو د نقطة تحول هامة ،او لحظة مصيرية في تطور المرض لكن هذا شهد تطور في القرن السابع عشر حيث شاع استخدام المصطلح في المعاجم الطبية ،و تم اقتباسه في القرن الثامن عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الكنيسة و الدولة (حيث تحول من مصطلح طبي الى مصطلح سياسي)¹ .كما استخدم "كارل ماكس" مصطلح الازمة للتعبير عن فشل الافراد في الانتاج وتفاقم كل من هذه الازمات عن سابقته ولا يمكن ان ننسى الازمة العالمية بسبب الكساد العظيم الذل اصاب المجتمع الانساني كله وبشمل وخراب اقتصادي ،ما نتن عنه من دمار اقتصادي تبعته صراعات سياسية و دولية ،وانتهت بكارثة ذرية في هيروشيما فعدم تهئئ المؤسسات و المنظمات لتلك ازمة ما ادى الى حرب نووية ،"بعد الحرب العالمية الثانية دخل المصطلح حيز الاستخدام حيث استخدمه علما النفس للتعبير عن ازمة الهوية ومع مطلع السبعينيات وارتفاع الانماط الاستهلاكية و الزيادة السكانية في دول العلم الثالث وما نجم عنه من ازمات و كوارث إنسانية خاصة في افريقيا استعار الديمغرافيين استخدام مصطلح ازمة الانفجار السكاني و في الثمانينات استخدم مصطلح ازمة من طرف علما الاجتماع و ذلك للوصول الى الوصف الدقيق و التفصيلي للازمات الاجتماعية التي تهدد المجتمع بصفة عامة"² .

2/ التطور : مرت بعدة تطورات اهمها :

أولاً: مرحلة الازمة: في هذه المرحلة تبدأ الازمة في الظهور لأول مرة على شكل مبهم ينذر بخطر غير محدد المعالم المدى الذل سيصل اليه وذلك لا شك راجع الى عدم تواف البيانات و المعلومات عن الازمة فوذا كان متخذ القرار لديه الخبرة و القدرة على استيعاب هذه المرحلة من مراحل الازمة استطاع ان يقضي عليها في مهدها و إلا تقدمة الازمة الى مرحلتها الثانية ، و يمكن القضاء على الازمة في مولدها بتجميدها و القضاء عليها دون تحقيق اية خسائر³ .

¹ -يوسف احمد ابو فارة ،نفس المرجع السابق ،صفحة 24-25

² -يوسف احمد ابو فارة ،نفس المرجع السابق ،صفحة 27

³ -بلال خلف السكارنه ،ادارة الازمات ،صفحة 20

ثانياً: مرحلة انفجار الأزمة: وهي المرحلة التي يتسبب فيها حدث التصرف انفجار الأزمة و ينتج عن هذا الانفجار أضرار تبدأ في تعاضم تاركة عواقب مالية وبشرية وخيمة على المؤسسة ،وفي هذه المرحلة تصل الأزمة إلى أقصى قوتها وعنفها و يصبح السيطرة عليها مستحيل وقد تكون الأزمة هنا بالغة العنف وشدة والقوة و تتميز هذه المرحلة بالانهيار السريع ¹ .

ثالثاً: مرحلة الانحصار و التقلص: تبدأ الأزمة بالانحسار و التقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه و الذي يفقدها جزءا هاما من قوتها ،على أن هناك بعض الازمات تتجدد لها قوة دفع أخرى عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه و تصبح الازمات في هذه الحالة كأمواج البحر موجة تندفع وراء موجة.

رابعاً : مرحلة الاختفاء: وهي المرحلة التي تصل فيها الأزمة إلى نهايتها بعد الحصول على حلول نهائية لها وبعدها ومن ثم ينحصر اهتمام المؤسسة و الجمهور العام بها ،وفي هذه المرحلة يقع على عاتق اتصالات العلاقات العامة دور التأكيد من تخفيف الأضرار التي لحقي بالمؤسسة ،والسعي لإعادتها كما كانت من قبل حدوث الأزمة ،وتقع اعباء هذه المرحلة على عاتق العلاقات العامة ² .

¹-قنرى علي عبد المجيد ،اتصالات الأزمة و ادارة الازمات ،صفحة 112
²-محمد عبد الوهاب حسن عشاوى ،نفس المرجع السابق ،صفحة 11

المبحث الثالث: عوامل نشوء الازمة والآثار المترتبة عليها وخصائص قائدها.

1/عوامل نشوة الازمة:هناك العديد من العوامل التي تدفع الى ظهور الازمة

اولا عوامل متعلقة بالبيئة الداخلية:

- * ضعف الامكانيات المادية و التكنولوجيا و البشرية
- * التهوين بالأزمات وعدم اخذها بعين الاعتبار .
- * التسرع في اتخاذ القرارات ،و بالتالي تكون قرارات غير سليمة .
- * خصائص الافراد و المدراء حيث ان بعضهم لا يتمتع بالمقدرة على التعامل مع المكالات الصغيرة.

ثانيا عوامل متعلقة بالبيئة الخارجية:

- * المنافسين كقيامهم بخدمات افضل يؤدي الى جذب العملاء اليهم .
- * الضغوطات الحكومية و النقابية.
- * الكوارث الطبيعية.
- * الاشاعات.¹

2/الآثار المترتبة على الازمة:ان لازمة اثار كثيرة منها الايجابية و السلبية

الآثار الايجابية

- * ان الضغوط التي تصاحب الازمات تدفع الادارة الى البحث على حلول لمواجهة هذه الازمات ويشكل البعض منها مبادرات يمكن البناء عليها لوضع سياسات جديدة للخروج من الازمات.
- * ان الازمات تمثل تحديان للسلوك الاعتيادي وإذا نجحت الادارة في مواجهة الازمة فان هذا يساعد على الابداع لديها،لابتكارها اساليب وعادات وسلوكيات جديدة غير مألوفة لمواجهة الازمة.

الآثار السلبية لازمة

¹-الحملوي محمد رشاد ،ادارة الازمات تجارب محلية و عالمية ،صفحة 12

* تهديد وإعاقة المؤسسة عن تحقيق اهدافها.

* احداث الخسائر المادية والبشرية

* اظهار جوانب قصور والضعف الكامنة في ادارة المؤسسة¹.

3/خصائص قائد فريق الأزمة: اكيد يتوجب على مدرا الشركات اختيار قائد متميز ملم بالشروط التالية من اجل الخروج من الأزمة بسلام .وحيث يعتبر القائد هو محور الاتصالات فهو الذي يتخذ القرارات ويجري الاستشارات فحسن اختياره يعتبر نجاحا بالتأكيد:

* "الشجاعة الكاملة غير المنقوصة التي تدفع به الى اقتحام المخاطر بجسارة وإقدام فيجب ان يكون لديه القدرة على معالجة مخاطر الازمة وفق تصاعدها فلا يكون متهورا منفعلًا فيتسبب بالمزيد من الأزمات ويزيد من حده وخطورة الازمة المتصاعدة"²

* القدرة على تنمية العلاقات الإدارية وتطويرها مع أعضاء فريقه بحيث يجعل هذا الفريق متجانسا قادرا على اقتحام المخاطر ومواجهة قوى الأزمة بنشاط وفاعلية.

* القدرة على التوقع والتخيل بمسار أحداث الأزمة واتجاه حركة قوى الفعل الأموي.

* القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب وعدم تضييع فرص مناسبة في التعامل مع الازمة.

* ان يكون مسهلا ومدربا على اصول القيادة ومتطلباتها.³

¹- عزيز سبتي،ادارة الازمات في منظمات القطاع الصناعي الاردني ،دراسة ميدانية ،رسالة ماجستير ،جامعة اليرموك ،الاردن ،2002

²-ماجد عبد الهادي المساعدة ،ادارة الازمات مدخل الى العمليات ،صفحة111-112

³-جيف جراوت ليز فير ،كل ما تحتاج معرفته عني القيادة ،ترجمة محمد صفوت حسن ،صفحة 215

خلاصة الفصل:

نستنتج في الأخير ان الازمة وضعية صعبة ومعقدة تحتاج الى كثير من التميز والجهود من اجل التهيؤ لها والتحذير من مخاطرها التي تستطيع ان تدمر قارة بأكملها وهي تؤثر على كل المجالات منها الاجتماعية الاقتصادية السياسية.. اخ ولكن احيانا تبعد عن الجانب السلبي وتأتي بجوانب ايجابية تستطيع من خلال المؤسسات في تنمية قوتها وأيضا بدون نسيان قائد الازمة الذل يعتبر الأساس في الخروج من هذه الكارثة وحاولنا في هذا الفصل تقديم المجالات التي لها علاقة بالازمة.

الفصل الثالث:

استراتيجيات العلاقات العامة لإدارة الازمات

تمهيد:

بعد انتهائنا من العلاقات العامة والأزمة سنحاول في هذا الفصل الربط بين كلاهما في مجال ادارة الأزمات ودراستها ،وكيفية تعامل المؤسسات مع هذه الازمات التي تعتبر خطر على كل المؤسسات في شتى المجالات ، فنحن سنتحدث في هذا الفصل على استراتيجيا العلاقات العامة في ادارة الازمات .

المبحث الاول : مراحل العلاقات العامة لإدارة الازمات.

تمر العلاقات العامة بالعديد من المراحل لإدارة الازمات ،اولا نبدأ ب:

1/ العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الازمة :تتمثل هذه المرحلة في عدد من الخطوات و هي :

اولا : تحديد فريق الأزمة: وهو مجموعة من الادارة المسئولة عن الاتصالات مع الجماهير الداخلية و الخارجية و ينقسم الى فريقين :

* "الفريق الأساسي: ويضم قائد الفريق ،المتحدثون الرسميون مراقب المعلومات ،منسق وسائل الإعلام وفي بعض الأزمت الدولية، قد تحتاج المنظمة على الاستعانة بشركة خاصة للعلاقات العامة.

* الفريق المعاون ممثل الشؤون القانونية، مثل الأمن، ومستشار نفسي واجتماعي للتعامل مع الضحايا " .¹

ثانيا : "الاجراءات و التدبير في مرحلة ما قبل الازمة:تستهدف هذه الاجراءات دراسة تاريخ المنظمة في شتى المجالات وموقعها ،طبيعة نشاط المنظمة وخلفيتها التاريخية ونوعية الخدمات والمنتجات التي تقدمها مراجعة النشرات و التقارير التي تصدر عن المنظمة.

ثالثا :تحديد الجماهير المستهدفة: وتعد الاساس في هذه المرحلة وهي كالتالي الجمهور الذي تؤثر فيه الازمة الذي يؤثر في المنظمة و المتورط في الازمة.

رابعا :بناء الرسائل الاتصالية و طرق الاتصال : تعتمد صياغة الرسائل الاتصالية على طبيعة الازمة والمرحلة التي تمر بها والجمهور المستهدف ومن المهم التفكير في صياغة هذه الرسائل وذلك لأنها تعتمد بالدرجة الأولى على خلفية المنظمة واستراتيجيات عديدة".²

2/ العلاقات العامة في مرحلة الازمة:

أولاً: وسائل الاعلام اثناء الأزمة ان شيوع المنظمة يؤدي الى الحاح وسائل الاعلام للحصول على المعلومات حول تلك المنظمة خاصة في مرحلة الأزمة ،وتواجه تلك المنظمات مشكلة الرغبة في تلبية حاجة وسائل الاعلام في تزويدها بسرعة المعلومات ،والحذر من تقديم معلومات مغلوطة او غير متكاملة وتؤكد احد الدراسات الحديثة التي اجريت على عينة من المؤسسات الكبرى في الولايات المتحدة أن وسائل الإعلام تحول المشاكل الإدارية داخل المؤسسة إلى ازمات عندما تتحول إلى حدث إعلامي نتيجة

¹ - Bland, M: **communicating Out of a crisis**, London, Macmillan. Press. 1998.p36.

² -Bland, M: pp 37.

انتشارها على مستوى عامة الناس وهو ما يعرف بالكشف العام .

ثانيا:معايير عمل العلاقات العامة اثناء الازمات:سرعة الاستجابة للحدث الانفتاح ،اضهار الاهتمام ،التعاون ،المسؤولية و تجنب الحساسية ¹.

ثالثا:اجراءات العلاقات العامة في مرحلة الازمة:تتمثل هذه التدابير في :

* اصدار البيان:"يجب ان تقدم تلك المنظمة معلومات في ظرف دقائق قليلة منها تقديم اكبر قدر من المعلومات ،اظهار تعاطف انساني ،مثل استخدام عبارات تجذب اهتمام و تعاطف الجمهور " ².

* اجتماع فريق الازمة.

* عقد المقابلات الاعلامية .

ثالثا:مرحلة ما بعد الازمة:تتمثل هذه المرحلة في دراسة الازمة بعد نهايتها لضمان عدم تكرارها مجددا وذلك يتوقف على :

"فريق العلاقات العامة في هذه المرحلة النظر في اعادة هياكل التنظيم و الادارة بإعادة تحليل المنظمة مع مكوناتها المختلفة ،والعمل على استكشاف مصادر التهديد و استخدام نظام الاتصال الشبكي بين مكونات المنظمة...الخ".³

¹-Danielle Maisonneuve et Al: **communiquer en temps de crise**, quèlèc, presses de l'université,1999, p333

² -Ibid. p231.

³ -Dyer, s :getting, **people-into the crisis communication plan**, pulic relation quarterly, n°40. London, 1995. P117.

المبحث الثاني: استراتيجيات العلاقات العامة في ادارة الازمات .

يستخدم خبراء العلاقات العامة العديد من الاستراتيجيات الاساسية لمواجهة الازمات ومن اهم هذه الاستراتيجيات نذكر ما يلي :

1/ استراتيجية العنف في التعامل مع الازمة : وتستخدم هذه الاستراتيجية في التعامل مع العديد من الازمات التي لا تتوفر على معلومات كافية وأيضاً انتشار الازمة في العديد من المناطق والاتجاهات وتستخدم هذه الاستراتيجية تكتيكيين .

اولا هو التدمير الداخلي للازمة بتحطيم المقومات والعناصر التي ساهمت في انشا الازمة او خلق صراع داخلي في الازمة او العناصر الصانعة لها .

ثانيا هو التدمير الخارجي للازمة عن طريق القيام بحصار العناصر المسببة للازمة من الخارج.¹

2/ استراتيجية الاعلام : ويكون الاتصال في هذه الاستراتيجية وفق اتجاه واحد حيث يتم في هذه الاستراتيجية تقديم معلومات الى الجماهير المتضررة من اجل مساعدتهم في تكوين رأي عام .

3/ استراتيجية الاقناع : تمثل اتصال في اتجاه وتسعى المنظمة او المؤسسة في اقناع جماهيرها من خلال الاتصال السائر في اتجاه واحد بمتغيرات مادية وتاريخية لإبعاد الشكوك في الوقوع في ازمة ما .

4/ استراتيجية بناء الإجماع : تقوم هذه المنظمة بالإجماع بين الاتصال في اتجاه واحد والاتصال في اتجاهين حيث تعبر هذه الاستراتيجية عن الجمهور بأنه مشبع بوسائل اتصالية للمنظمات وتسعى بعدها الى قياس ردود فعله، وبهذه الطريقة اكد رواد العلاقات بأنهم استطاعوا تغيير رأي الجمهور في ازمة ما .

5/ استراتيجية الحوار : وتتطلب هذه الاستراتيجية علاقة قوية بين الجمهور و المنظمة، وهذا يعود الى خبرة فريق العلاقات العامة .²

¹-محمد عادل صادق، الصحافة وادارة الازمات، صفحة 93
-مراد كموش، العلاقات العامة و ادارة الازمات، دراسة تجريبية الخطوك الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية و الاعلام، 2007-2008، صفحة 131.

المبحث الثالث: الصفات التي يجب ان يتحلى بها رجل العلاقات العامة في مواجهة الازمة
سنبرز الان اهم الصفات والمهارات التي يتوجب على خبرا العلاقات العامة الالتزام به:

* تكوين جداول العمل لفريق ادارة الازمات وتحديد المهام جميعا التركيز .

* التركيز على المشكلات الرئيسية دون الفرعية

* تحقيق السيطرة على تدفق العمل¹

* "رجال العلاقات العامة لديهم حلم ،فالنجاحون يتميزون بتحديد اهدافهم وغاياتهم بشكل جيد ودقيق ولا يتأثر بسهولة مما يؤدي الى تحقيق هذه الاهداف والغايات والنتائج.

* يبحث رجال العلاقات العامة الناجحين على حلول للأزمة فهم يركزون على انتهاز الفرصة عندما تحين لهم.

* تحديد الهدف وترتيب الأولويات.

* الحركة السريعة والمبادرة.

* تنظيم القوى المواجهة للأزمة.

* التفاوض مع الأزمة.²

¹-رجب عبد الحميد ،استراتيجية التعامل مع الازمات و الكوارث ،صفحة 159
²-السعيد عبد الوهاب محمد ،استراتيجية ادارة الازمات و الكوارث دور العلاقات العامة ،صفحة 154

خلاصة الفصل :

يمكن القول في نهاية هذا الفصل ان للعلاقات العامة دور فعال في الخروج من الازمة وذلك بمرورها بالعديد من المراحل حيث تحاول بشتى مجالاتها الخروج من الازمة ،وقد تحدثنا عن بعض المفاهيم والأنشطة التي تساعد العلاقات العامة في ادارة الازمة .

خلاصة الاطار النظري :

لقد استنتجنا في هذا الاطار ان العلاقات العامة هي أساس التي تعتمد عليه أُل شركة مهما كان نشاطها لأنها نقطة وصل بين المؤسسة و جماهيرها ،بمعني كل ما تزداد قوة العلاقات العامة تزداد قوة المؤسسة فامتلاك خبرا علاقات عامة ممتازين يزيد من فرص النجاح ،ولقد تحدثنا ايضا على الازمة و ادارتها بتدخل العلاقات العامة واستنتجنا انه يمكن تفادي الازمات قبل وقوعها و كيفية الخروج منها .

الخاتمة :

في نهاية هذه الدراسة يمكن القول بان العلاقات العامة وتطورها يرتبط ارتباطا وثيقا بظهور الازمة وكيفية علاجها فالإدارة الجيدة للازمة تمكن العلاقات العامة من الازدهار وبالتالي نجاح المؤسسة في التصدي للازمة .نستنتج ان العلاقات العامة موجودة بوجود الازمة فمهارات وخبرات العلاقات العامة تظهر في ظل الازمات كما تعد العلاقات العامة الوسيلة العملية التي يعتمد عليها مستشفى البويرة و ذلك لزيادة فعاليتها لدى الجمهور الداخلي من خلال شرح سياستها و اهدافها و تسهيل الاتصال بين المستويات الادارية ،اما الجمهور الخارجي بالسعي لخدمة مصالحهم واخذ انشغالاتهم بعين الاعتبار .

الاطار التطبيقي

1- التعريف بالمؤسسة "مستشفى البويرة"

تعتبر المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف EPH من أهم المرافق بلدية البويرة، فهي تؤدي دورا مهما فهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، لتغطي سكان بلدية البويرة أو مجموعة بلديات مجاورة. وتحدد المشتملات المادية للمؤسسة الاستشفائية العمومية البويرة بقرار من الوزير المكلف بالصحة. تقع بناية المؤسسة العمومية الإستشفائية حركات التي بنيت في فترة التسعينيات وقد تم تدشينه من طرف وزير النقل السيد أسيليفي 26 جوان 1994 يضم المستشفى أربعة أجنحة لإستقبال المرضى:

* جناح الاستجالات.

* جناح الطب العام.

* جناح الجراحة العامة.

* جناح الولادة.

الإضافة إلى إنجاز مصالح أخرى مثل أمراض الكلى وتصفية الدم التي تم تدشينها سنة 2003

،مع مركز الأشعة الطبية التي دشنت في 2009 ،مصلحة السرطان ومصلحة التشريح سنة 2012.

تتكون المؤسسة من 12 قسم استشفائي متخصص وكل واحد منها يتكفل بمتابعة تخصص محدود هي

على النحو التالي:

* الطب الداخلي.

* الاستجالات.

* طب الأطفال.

* طب العظام.

* الجراحة العامة.

* الإنعاش.

* أمراض النساء و التوليد.

* طب العيون.

* طب الأنف والحنجرة.

* تصفية الدم.

* الفحص الطب.

* قسم التشريح الباطني.

2-الاستمارة:

المحور الاول خاص بالبيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر انثى

2-السن: من بين 25 الى 30 سنة

من بين 30 الى 35 سنة

من 35 فما فوق

3-التكوين المتحصل عليه

مهني جامعي

4-الوظيفة :

ممرض طبيب مسؤول

المحور الثاني مكانة العلاقات العامة في مستشفى البويرة

1-هل هناك جهاز مختص بالعلاقات العامة في المستشفى؟

نعم لا

اذا كان نعم لماذا؟.....

.....

اذا كان لا لماذا؟.....

.....

2-هل للعلاقات العامة دور مهم في تحسين صورة المؤسسة لدى الناس؟

نعم لا

اذا كان نعم لماذا؟.....

.....

اذا كان لا لماذا؟.....

.....

3-حسب الوضع الحالي في الازمة هل تجدون حاجة و اهمية الى العلاقات العامة في المؤسسة؟

نعم لا

اذا كان نعم لماذا؟.....

.....

اذا كان لا لماذا؟.....

.....

المحور الثالث اهمية اللجوء الى العلاقات العامة في ازمة كورونا

1- كيف تعمل دائرة العلاقات العامة في مؤسستكم في تشكيل فريق خاص بمكافحة ازمة كورونا؟
نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم فكيف ذلك؟
.....
.....

2- في رأيك هل استطاعت مؤسستكم التصدي لازمة كورونا؟
نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم لماذا؟
.....
اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟
.....
.....

3- قامت وزارة الصحة بوضع الكثير من الخطط من اجل تقادي هذي الازمة ،هل قتم بتطبيقها؟
نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم لماذا؟
.....
اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟
.....
.....

المحور الرابع تطلعات فريق العلاقات العامة لمواجهة الازمات في المستقبل

1- هل قتم بالاستعداد لمواجهة ازمات جديدة في المستقبل؟
نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك؟
.....
اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟
.....
.....

2- هل ترى بان فريق العلاقات العامة بإمكانه مواجهة المزيد من الازمات؟
نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم لماذا؟
.....
اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟
.....
.....

3- ماهي تطلعاتكم للمستقبل؟

تحسين خدمات المستشفى من اجل الاستعداد لأي طارئ
انشاء مراكز جديدة من اجل استقبال المزيد من المرضى

اذكر المزيد.....
.....
.....

المحور الخامس:مدى نجاح العلاقات العامة في احتواء فيروس كورونا

1-هل ترى بان ادارة المستشفى نجحت في تطبيق التعليمات الوزارية؟

لا

نعم

اذا كانت الاجابة بنعم لماذا؟.....
.....
اذا كانت الاجابة بلا لماذا؟.....
.....

-ما هي الاجراءات التي تراها كموظف مناسبة لنجاح ادارة العلاقات العامة لتصدي لازمة كورونا؟....

.....
.....
.....

3-ما هي الاساليب الوقائية التي قمتم بها من اجل تفادي الاكتظاظ و كثرة المرضى؟.....

.....
.....
.....

4-هل حقق فريق العلاقات العامة الهدف الذي يتضمن القضاء على الازمة؟

لا

نعم

اذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك؟.....
.....
اذا كانت الاجابة بلا كيف ذلك؟.....
.....

المحور السادس :المعيقات التي واجهت العلاقات العامة في ادارة الازمة

1-ماهي العراقيل التي واجهتها مؤسستكم خلال ازمة كورونا؟

نقص الاجهزة ،التقنيات و المعدات الحديثة

عدم تجاوب الادارة مع العلاقات العامة

نقص كفاءة العاملين في العلاقات العامة

هل هناك عراقيل اخرى.....

.....

2-كيف تم التعامل مع اكتضاض المرضى؟وهل كان هناك تدابير استثنائية من اجل حل المشكلة؟.....

.....

.....

.....

3-كيف تم التعامل مع مشكلة نقص الادوية؟وكيف تم حلها؟.....

.....

.....

قائمة المصدر و المراجع

قائمة الكتب:

- 1- بيرنير إدوارد وآخرون:العلاقات العامة فن،ترجمة وديع فلسطين وآخرون ،دار المعارف ،القاهرة،1968
- 2-السباعي محمود ،ادارة الشرطة في الدولة الحديثة ،الشركة العربية للطباعة والنشر،مصر ،القاهرة ،المجلد 2 ،1968
- 3-ميهور نزار ،مدخل الى العلاقات العامة ،الاكاديمية السورية الدولية ،سوريا.
- 4-محمد حسن سمير، العلاقات العامة، عالم الكتب، القاهرة ،1996
- 5-العزاوي محمد ابو ادريس ،العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الادارة ،المكتبة العلمية ،زقازيق ،مصر ،1998،
- 6- حسين هشام محمد علي ،العلاقات العامة بين القناعة و التهميش في الوطن العربي ،الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي .
- 7- الويكي صلاح ،تطور العلاقات العامة عبر التاريخ ،القاهرة ،2009
- 8- عبد المحبي محمود صالح و اخرون ،العلاقات العامة و الاعلام والخدمة الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،2003
- 9- منصور سمير حسن ،مناهج العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ،2005
- 10- حمدي رضى هاشم ، ،ادارة العلاقات العامة و البروتوكولات ، دار الرياءة لنشر والتوزيع ،عمان 2010
- 11- غريب عبد السميع غريب ،الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع ،الاسكندرية ،2006
- 12- عبد حافظ محمد ،العلاقات العامة ،دار الفجر ،الاسكندرية ،2009
- 13- محمد عبد الوهاب حسن عشاوى ،دور الصحف في ادارة الازمات ،دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية ،2012
- 14- الحماوي محمد رشاد ،ادارة الازمات تجارب محلية و عالمية ،مكتبة عين الشمس ،القاهرة ،1992
- 15- ماجد عبد الهادي المساعدة ،ادارة الازمات مدخل الى العمليات ،دار النشر للثقافة والتوزيع ،عمان
- 16- جرات جيف - فير ليز ،كل ما تحتاج معرفته عني القيادة ،ترجمة محمد صفوت حسن ،دار الفجر الجديد للنشر والتوزيع ،القاهرة.
- 17- صادق محمد عادل ،الصحافة وإدارة الازمات ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ،طبعة 2 2007،

- 18- رجب عبد الحميد ،استراتيجية التعامل مع الازمات و الكوارث ،دار ابو الجلد للطباعة ،2008
- 19- محمد عبد الوهاب السعيد ،استراتيجية ادارة الازمات و الكوارث دور العلاقات العامة ،دار العلوم للنشر والتوزيع ،القاهرة ،طبعة 1 ،2006

المذكرات :

- 1- الدراغمة رافع احمد ابو الزيت ،دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بنا علاقات مع مجتمع الطلبة ،قسم العلاقات العامة ،جامعة لاهاي ،هولندا ،2011
- 2- مناصري ابتسام - درويش نصيرة ،دور العلاقات العامة في صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمديرة الغاز و الكهرباء بأم البواقي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ،2015-2016
- 3- سبتي عزيز ،ادارة الازمات في منظمات القطاع الصناعي الاردني ،دراسة ميدانية ،رسالة ماجستير ،جامعة اليرموك ،الاردن ،2001-2002
- 4- كموش مراد ،العلاقات العامة و ادارة الازمات ،دراسة تجربة الخطوك الجوية الجزائرية كنموذج ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ،جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ،كلية العلوم السياسية و الاعلام ،2007-2008

مراجع اجنبية :

- 1 Jean Chaumely et Denis Huisman .les relations publiques .presse universitaire de France.
- 2 Bland, M: **communicating Out of a crisis**, London, Macmillan. Press. 1998.
- 3 Danielle Maisonneuve et Al: **communiquer en temps de crise**, quèlèc, presses de l'université,1999.
- 4 Dyer, s :getting, **people-into the crisis communication plan**, pulic relation quarterly, n°40. London, 1995