الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات

-دراسة وصفية

مذكرة لنيل شهادة الماستر "ل، م، د" في علوم الإتصال و العلاقات العامة

تخصص إعلام و اتصال

من إعداد الطالبتين:

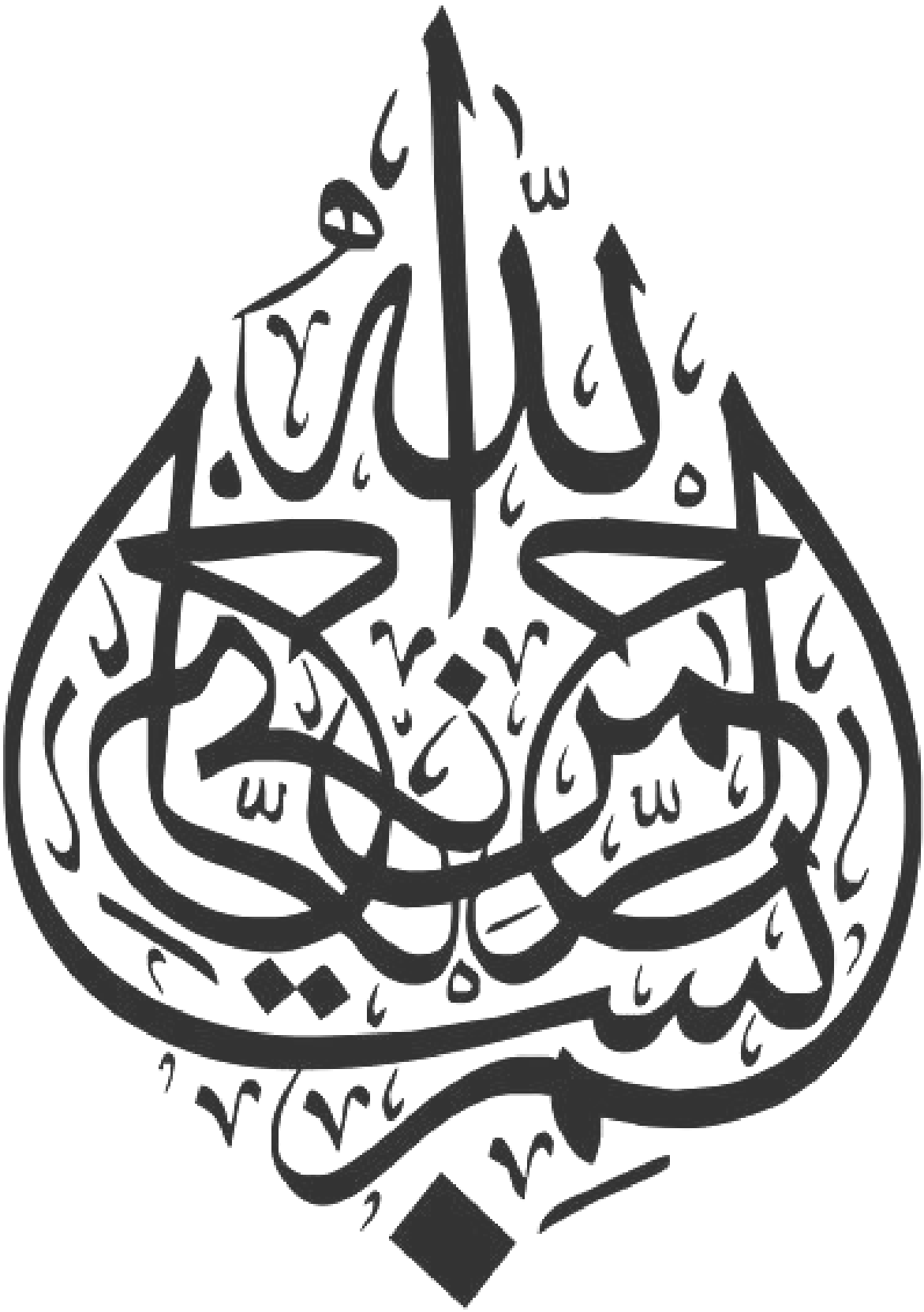
بومعزة سليمة

شلالي نسيمة

إشراف الأستاذة:

إلهام صفراء

2020-2019



إهداء

أهدي عملي المتواضع هذا الى نفسي قبل كل شيء،الى كل العائلة خاصة الى نبع الحنان

أمي الغالية أطال الله في عمرها والى روح أبي الغالي رحمه الله،الى كل من كان سندا لي

من قريب أو بعيد.الى جميع الصديقات اللواتي عرفتهم طوال مشواري الدراسي خاصة

صبرينة" و"حياة" واكيد الى رفيقتي الغالية وزميلتي في هذا العمل" نسيمة شلالي" وقفها

الله وسدد خطاها.

سليمة بومعزة

إهداء

الى نبع الحنان أمي الغالية الى سندي في الحياة أبي العزيز الى كل العائلة كبيرا وصغيرا

خاصة اخوتي رعاهم الله،الى صديقاتي الغاليات الى كل من يعرفي من قريب أو بعيد

أهدي

هذا العمل المتواضع..

نسيمة شلالي

شكر وعرفان

عملا بقوله تعالى:"فاذكروني أذكركم و أشكرولي ولاتكفرون"

نشكر الله عز وجل الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم ،وأعطانا من القوة و المقررة مانحتاجه للوصول الى المستوى و اتمام هذا العمل المتواضع .

والى منارة العلم والامام المصطفى نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

ومن تمام شكره تعالى ان نشكر أهل الفضل فضلهم وجهدهم ،يقول صلى الله عليه وسلم

(من لم يشكر الله،ومن أسدى اليكم معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا له)

وتطبيقا لهذا الحديث النبوي الشريف يسرنا في بداية هذه المذكرة أن نتوجه بالشكر الجزيل والثناء الخالص الى كافة أساتذة الاعلام و الاتصال ،وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة الهام صفرة،وكل أستاذ وجهنا ولو بالقليل،دمتم شموعا مضيئة لطلبة العلم.

خـــطـــــــــــــة البحـــث

مـــقـــدمـــــــــة

الاطـــار المنـهجـــــي:

1ــ الاشكالية

2ــ التساؤلات

3ــ اسباب اختيار الموضوع

4ــ اهداف الدراسة

5ــ أهمية الدراسة

6ــ منهج وأدوات الدراسة

7ــ مجتمع البحث وعينة الدراسة

8ــ مفاهيم الدراسة

9ــ نظرية الدراسة

10ــ الدراسات السابقة

الاطار النظري :

الفصل الاول : مدخل للعلاقات العامة

المبحث الاول : مدخل للعلاقات العامة

المطلب الاول: مفهوم العلاقات العامة

المطلب الثاني : نشأة العلاقات العامة

المطلب الثالث :وظائف العلاقات العامة

المبحث الثاني: اسس العلاقات العامة

المطلب الاول : مبادى العلاقات العامة

المطلب الثالث: أسس العلاقات العامة

المبحث الثالث: اساسيات العلاقات العامة

المطلب الاول: اهداف العلاقات العامة

المطلب الثاني: اهمية العلاقات العامة

المطلب الثالث: اخلاقيات العمل بالعلاقات العامة

الفصل الثاني: ماهية الازمة وادارتها

المبحث الاول: ماهية الازمة

المطلب الاول: مفهوم الازمة

المطلب الثاني :نشأة الازمة

المطلب الثالث :الازمة وبعض المصطلحات المشابهة لها

المطلب الرابع: أسباب نشوء الازمة

المبحث الثاني : فعاليات الازمة

المطلب االاول:انواع الازمات

المطلب الثاني: خصائص الازمات

المطلب الثالث: مراحل الازمة

المبحث الثالث: ماهية ادارة الأزمة

المطلب الأول: مفهوم ادارة الأزمة

المطلب الثاني: مراحل ادارة الأزمة

المطلب الثالث: أساليب ادارة الأزمة

المبحث الرابع: العلاقات العامة وادارة الأزمة

المطلب الاول:استراتيجيات العلاقات العامة عبر مراحل الازمة

المطلب الثاني: التدريب على خطط العلاقات العامة

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على العلاقات العامة في ادارة الازمة

***الفصل الثالث*: مدخل فيروس الكورونا**

المبحث الاول: ماهية فيروس كورونا

المطلب الاول:مفهوم فيروس كورونا

المطلب الثاني:أسباب ظهور فيروس كورونا

المطلب الثالث:مدة حياة لفيروس كورونا

المبحث الثاني: فيروس كورونا وجسم الانسان

المطلب الاول: ظهور كورونا وانتقاله لجسم النسان

المطلب الثاني: دورة حياة فيروس كورونا في جسم الانسان

المطلب الثالث: أعراض فيروس كورونا على جسم الانسان

المبحث الثالث: فيروس كورونا وكيفية التغلب عليه

المطلب الاول: الفرق بين فيروس كورونا و انفلونزا العادية

المطلب الثاني: طرق الوقاية من فيروس كورونا

المطلب الثالث: علاج فيروس كورونا

خاتمة

مقدمة عامة

مقدمة:

لا يخفى على أحد الدور الكبير للعلاقات العامة في وقتنا الراهن في شتى مجالات الحياة سياسية،اقتصادية أو ثقافية ....والعلاقات العامة لا طالما ساهمت في دراسة الأوضاع والعمل على تحسينها وحلها وذلك في مختلف القضايا التي تهم الجميع وهي تساهم في عرض المقترحات والحلول لكل ما يتعلق بشؤون المجتمع.

كما انه اصبح للعلاقات العامة أهمية بارزة في كافة الأصعدة حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة وأصبح تدريسها أمرا ضروريا لاعداد الخريجين لميدان العمل بما يساعدهم على النجاح فيه ويكون ذلك الاعتقاد بأن العلاقات العامة مجرد اعداد للنشرات والقاء للخطب اعتقادا خاطئا وانما تعدت ذلك الكثير من أعمالها على سبيل الذكر دراسة الجمهور والتعرف على أرائهم حول المؤسسة أو السلعة أو الخدمة التي تقدمها ثم نقل هذه الأراء ثم نقل هذه الأراء الى ادارة المؤسسة التي تستعين بها في تعديل سياستها وبرامجها بما يتناسب مع جمهورها.

ان العلاقات العامة بهذا الدورالذي تقوم به أصبحت وظيفة حيوية مهمة من وظائف المؤسسة الحديثة تستلزم الاهتمام بهاو اعطائها مكانة داخل االمؤسسة من أجل حل العديد من المشاكل التي قد تتحول الى ازمات وتعد هذه الأخيرة موقف خطير بهذه المنظمة أو المجتمع أو حتى الفرد تتسبب في حدوث نتائج غير مرغوبة وسلبيات عديدة مايتطلب ضرورة البحث عن حلول وقرارات سريعة لتصويب الأوضاع حتى تقودها الى مسارها

الطبيعي،وقد تزداد الأزمات حدة بسبب تجاهلها واهمالها لتلك الاشارات والانذارات المصاحبة لها، وقد ينتج عن هذا الاهمال الخطير فقدان الكثير ويحتاج الموقف الى اتخاذ قرارات لتعامل مع هذه الأزمة.

وان اردنا التعامل معها لابد من اتخاذ تدابير واستراتيجيات دقيقة من أجل تسييرها تسييرا صحيحا لان هذا الاخير هو الذي يحدد مصيرها.

وبذكر الأزمة يتبادر في أذهاننا الكثير من المشكلات العميقة المختلفة التى شغلت العالم وجميع من فيه سواء كانت سياسية أو اجتماعية صحية او اقتصادية ... وغيرها وفعلا نحن الان نعيش أزمة كبيرة ألا وهي أزمة صحية اجتاحت العالم بأسره في أشهر قليلة وهي أزمة فيروس كورونا الذي أرعب العالم بأسره وقد ظهر في بداية سنة 2020 في الصين لأول مرة وهو فيروس كغيره من الفيروسات التي تصيب الانسان وتنتقل عن طريق العدوى من شخص لآخر و له عدة أعراض من ضمن هذه الأعراض نذكر ارتفاع الحرارة،السعال ،العطس وضيق في التنفس وأعراض أخرى وفيروس كورونا(كوفيد 19) يعد أكثر خطورة مقارنة بالفيروسات الأخرى لسرعة انتشاره ولحصده للعديد من الأرواح في مدن العالم من بينها الجزائر التي تعاني هي ايضا من هذا الفيروس الذي جعل كل مستشفياتها تتأهب لمعالجة المصابين ومواجهته وهذا بوضع مخططات من طرف ادراتها والمختصين العلاقات العامة وكيفية حل مثل هذه الأزمات.

ونحن بصفتنا طلاب في مجال العلاقات العامة دفعنا هذا لدراسة ومحاولة معرفة ماتقوم به العلاقات االعامة في ظل هذه الأزمة وقد اخترنا مستشفى محمد بوضياف لاحتواء دراستنا هذه.

وعليه قسمنا دراستنا الى عدة فصول:

حيث تناولنا ثلاث فصول الفصل الأول عبارة عن مدخل للعلاقات العامة احتوى على ثاربع مباحث الاول تناول المفهوم والنشأة والخصائص والثاني تناول كل من الأهداف الوظائف والأهمية أما الثالث فقد تناول مبادئ العلاقات العامة عوامل الاهتمام بها اضافة الى أخلاقيات العمل الخاصة بها،أما الفصل الثالث فقد خصصناه للأزمة وادراتها و تناولنا فيه ثلاث مباحث ايضا الأول مفهوم الأزمة ونشأتها وبعض المصطلحات والثاني خصصناه لفعاليات الأزمة كالخصائص والأنواع والمراحل،أما المبحث الثالث تناولنا فيه ماهية ادارة الأزمة من مفهوم الى مراحل وأساليب والمبحث الأخير ربطنا فيه كل من العلاقات العامة مع ادارة الأزمة تجلى هذا في اولا بعض الاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة مع الأزمة الثاني التدريب على خطط العلاقات العامة وفي الأخير العوامل المؤثرة على العلاقات العامة في ادارة الأزمات.

أما بالنسبة للفصل الأخير فهو مدخل الى فيروس كورونا مكون من ثلاث مباحث اذ في المبحث الأول تطرقنا الى المفهوم وأسباب الانتشار ومدة حياته والمبحث الثاني خصصناه لفيروس كورونا و جسم الانسان بحث تناولنا فيه كيفية ظهوره وانتقاله الى

الانسان ودورة حياته في جسم الانسان و أعراضه أما المبحث الثالث فتطرقنا فيه الى فيروس كورونا وكيفية التغلب عليه ففي الأول درسنا الفرق بينه وبين الانفلونزا العادية وطرق الوقاية منه وأخير علاج هذا الفيروس.

وفي الأخير تناولنا الاطار التطبيقي الذي هو عبارة عن توقعات ونتائج وتصور عام الذي تتوصل اليه دراستنا هذه،خاتمة،المراجع والملاحق.

الفصل الأوّل

الاشـــكـــالـــيـــــــة:

ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية لابد أن توجد في كل مجتمع نتيجة الاحتكاك الاجتماعي بين أفراده ومؤسساته وهيئاته،.....على مستوى تعامل الأفراد فيما بينهم والمؤسسات العامة،العلاقات العامة في ظاهرها العام تعتبر توجه المؤسسات كافة والعنصر الجوهري في أداء الأنشطة والفعاليات المنظمة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية.

ويرتبط تطور العلاقات العامة بالتطور السريع والمتواصل لحياة المجتمعات المتمثلة في التطور الفكري للفرد وهي تعتبر جهاز حيوي في المؤسسات تجمع بين كافة الأنشطة لذا تعددت وظائفها بتعدد أهدافها والتي تختلف من مؤسسة لأخرى ومن أهم وظائفها تذكر: التخطيط ، البحث،الادارة وتعني تقديم الخدمات المتصلة بالجماهير ومن هنا يأتي دورها في التعامل مع العديد من المشكلات والأزمات المختلفة الموجودة في حياتنا اليومية.

وبمجرد ذكر كلمة أزمة يتبادر في أذهاننا مشكلات كبيرة صعبة الحل ويدب الاضطراب في أنفسنا كون هذه الكلمة غير محبذة وتعبر عن خطر ما يهدد المجتمعات.

وتجعل المؤسسات ومن فيها من جهاز العلاقات العامة تحت الامر الواقع وفي موقف صعب ، جراء وقوعها المفاجئ في المؤسسات الذي يجعل الامر أكثر تعقيدا وتداخلا وهذه الأزمات تكون كبيرة ولها الكثير من السلبيات على حسب اختلاف

المؤسسات ونوعية نشاطها وخدماتها.ومن بين المؤسسات وقع الاختيار على مستشفى "محمد بوضياف"بالمدية اذ تعتبر من بين المؤسسات التي تعتمد على العلاقات العامة في نشاطاتها ووظائفها للتعامل مع الأزمات كون هذه المؤسسة الأكثر عرضة للمشكلات والأزمات ومن بين الأزمات التي تعرضت لها مؤسسة "محمد بوضياف" فيروس كورونا المستجد الذي اجتاح العديد من دول العالم وأحدث ذعر كبير وسط مجتمعاته ،وبكون الجزائر من الدول المتعرضة لهذا الفيروس وجعلها تعلن حالة طوارئ في جميع مستشفياتها من أجل الوقاية منه من طرف فريق العلاقات العامة ،وكوننا لنا دوافع عديدة و متعلقة بالدراسة الميدانية التي نقوم بها جعلنا هذا نتحرى الموضوع لنصل الى نتيجة لهذه الدراسة لذا طرحنا الاشكال التالي:

كيف تتعامل العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف مع أزمة كورونا ؟

التـــســـــاؤولات:

1ــ ماهي اسباب وجود العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف ؟

2ــ هل للعلاقات العامة دور في تسيير أزمة كورونا بمستشفى محمد بوضياف ؟

3ــ هل يتم الاعتماد على جهاز العلاقات العامة بمستشفى محمد بوضياف اثناء أزمة كورونا؟

الفـــرضيـــــات:

1ــ موقع العلاقات العامة بمستشفى محمد بوضياف مزال لم يرقى الى الموقع الاستراتيجي.

2ــ دور العلاقات العامة بمستشفى محمد بوضياف جد محدود.

3ــ مساهمة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات بالمستشفى يكاد يكون معدوم.

أسبـــاب اخـــتـــيـــــار الموضـــــــوع:

1ــ الاسباب الذاتية:

ــ االرغبة الشخصية في معرفة دور العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف.

ــ سهولة التواصل مع مجتمع البحث.

ــ ميلنا لهذا النوع من الدراسات

2ــ الاسباب الموضوعية:

ــ أهمية الموضوع في حد ذاته والتي تتطلب دراسة علمية.

ــ قابلية الموضوع للبحث والدراسة الميدانية.

ــ موضوع جديد وحساس يمس كل شرائح المجتمع.

أهـــــداف الـــدراســـــــــة:

1ـــ**أهداف علمية:** معرفة واقع استخدام العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات داخل مستشفى محمد بوضياف .

ـــ محاولة معرفة أهم المواصفات الجديدة للعلاقات العامة وكيف تتعامل مع الأزمات.

ـــ محاولة الكشف عن أهم الصعوبات والعراقيل التي تعترض استخدام العلاقات العامة لتعامل مع الأزمات داخل مستشفى محمد بوضياف .

2ـــ أهداف عملية:

ـــ التدرب على القيام بالبحوث الميدانية .

ـــ التحكم في استخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي وتعامل معها.

ـــ تسليط الضوء على العلاقات العامة وعلى الدور الفعال الذي تلعبه في التفاعل مع الأزمات.

ـــ الخروج الى الميدان والتعرف على واقع العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف.

3ـــ أهداف تطلعية:

ـــ التخطيط مستقبلا لرفع قيمة العلاقات العامة داخل المؤسسات وكيفية حل الأزمات والتعامل معها وجعلها قسما رئيسيا دائما داخل كل مؤسسة.

ـــ التخطيط لجعل العلاقات العامة مادة أساسية مهمة يجب الخوض فيها وتوضيفها في جميع الأحوال.

أهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة كونها دراسة ميدانية تقترب كثيرا من من واقع انشطة العلاقات العامة، ومستشفى محمد بوضياف بالمدية ينقل صورة واقعية له وهذا ما يجسد دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات،وتبرز أهمية هذه الدراسة في الوصول الى نتائج علمية نستفيد منها في تقديم العديد من الاقتراحات والتوجيهات التي تساهم في تحقيق وتوظيف ادارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات توظيفا فعالا في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

منـــهـــــــج و أدوات الـــدراســـــــــة:

ان تحديد منهج الدراسة يعتمد على الهدف الذي تسعى الدراسة الوصول اليه وطبيعة الدراسة في حد ذاتها.

ويعرف المنهج على انه:

المنهـــــــــــــج:

هو الطريق الذي يؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة قاعدةمن القواعد العامة تهيمن على سير العقل .

ولقد استخدمنا في دراستنا المنهج المسحي الذي يعرف على انه المنهج الذي يقوم على جميع المعومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها. [1]

أداة الـــدراســـــة

ان نجاح أي دراسة يعتمد على نجاح الأداة المختارة ومدى تناسبها مع الموضوع المراد دراستهن ونحن في دراستنا رأينا أن الأداة المناسبة لها هي الاستبيان.

الاستبيان: يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة المتعلقة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص معنيين عن طريق البريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على اجوبة للأسئلة الواردة فيها،بواسطتها يكمن التوصل الى حقائق جديدة عن الموضوع ويتأكد من المعلومات المتعارف عليها ولكنها غير مدققة بحقائق، والأسلوب المثالي في الاستبيان هو ما يحمله الباحث بنفسه الى الأشخاص ويصل بنفسه الى الأجوبة والملاحظات التي تثري البحث. [2]

ويعتبر الاستبيان أفضل أدواة البحث شائعة الاستعمال في العلوم الانسانية والاجتماعية خاصة في علوم الاعلام والاتصال بحيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة

---

[1] – ـــأحمد بن مرسلي ،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال،ط2، (الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية)1995، ص 55

[2] – ـــأحمد بن مرسلي ، المرجع السابق ، ص 56 .

لايمكن للباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث وكونها معلومات لا يملكها سوى صاحبها والمؤهل قبل غيره للبوح بها [1].

مـجتمـــع البـحـث وعـيـنـــة الـــدراســـــة:

ان كل دراسة تفرض على الباحث تحديد مجتمع دراسته

1ـ مجتمـــع البحـــث:

هو عبارة عن مجموع محدود من الدراسات (عناصر ووحدات البحث) المحدد مسبقا حيث...الملاحظات،فهو جمع مفردات الظاهرة المدروسة وهو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها في تحقيق نتائج الدراسة . [2]

ومجتمع بحثنا هو كل أعضاء مستشفى محمد بوضياف دون استثناء

2ـ العـيـــنـــــة:

هي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات وليست العينة الا مثالا أو مجموعة أمثلة مستوحات من مجتمع بحث كبير لتعبر عنه [3]

واخترنا العينة القصدية في دراستنا هذه التي تتواجد بمستشفى محمد بوضياف بالمدية حيث قمنا باختيار مفردات المجتمع المتمثلة في جزء من الجمهور الداخلي للمستشفى وهي: مدراء ، رؤساء مصالح ومسؤولين نشاطات (اناث و ذكور)والمقدر عددها ب 50

---

[1] – ـأحمد بن مرسلي ، المرجع نفسه ، ص 57 .

[2] – أحمد بن مورسلي،مرجع سابق،ص 116.

[3] – عمار بوحوش،مرجع سابق،ص223.

مفردة وتعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل:العينة الفرضية و العينة .. وهي أسماء تشير الى العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها وطريقة تحكمه بها لا مجال فيها للصدفة [1]

تحديد مفاهيم الدراسة:

مفهوم الدور لغة:دار الشيء،دوارا بالفتح والسكون ويقال دار ويدور واستدر يستدير اذا طاف حول الشيء عاد الى الموضوع الذي ابتدأ منه . [2]

اصطلاحا: مجموعة من الأنشطة المرتبطة والأطر السلوكية التي تحقق ماهو متوقع في مواقف معينة كما أن الدور هو مجموعة الوظائف والمهام الأساسية التي يمكن ان يضطلع بها جهاز معين.

ويعرف الدور: بأنه مجموعة الوظائف والمهام والمسؤوليات التي يقوم بها تنظيم أو قطاع مؤسسة لتحقيق أهداف معينة داخل المجتمع . [3]

كما يعرف الدور:بأنه يشير الى معايير السلوك أ, القواعد التي تحكم وضعا معينا في البناء الاجتماعي والوظيفي أو الأداء الذي يقوم به الاعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة منها التعليم وأخبار التنمية . [1]

---

[1] – موريس أنجلس،مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث الجامعية،د ط،(الجزائر :د د ن)2001 ،ص131

[2] – محمد مرتضي الزبيدي ،تاج العروس من جواهر القاموس، د ط،(بيروت:منشورات مكتبة الحياة)1982 ص315 .

[3] – مالك شعباني،دور الاذاعة المحلية في نشر الوعي الصحي لدى الطالب الجامعي،دراسة ميدانية لجامعتي قسنطينة وبسكرة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنمية،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة منثوري،2006، ص ص31ــ32 .

مفهوم العلاقات العامة

هي الترجمة الغربية الشائعة للمصطلح الانجليزي الاصل والمكون من شقين وتعني الجمهور والعلاقة بمعنى يشير المصطلح الى العلاقة مع الجمهور [2]

وعرف المعهد البريطاني العلاقات العامة بأنها جهود مخططة ومرسومة هدفها اقامة تفاهم مستمر بين المؤسسة وجمهورها أما مجلة أخبار العلاقات الدولية فتنظر الى العلاقات العامة على انها وظيفة تقوم بها الادارة في تحديد سياسات المنظمة مع بذل جهود معتبرة لتنفيذ هذه السياسات.

وجاء في قاموس اكسفورد:أن العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس عملية لبحث انسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع . [3]

التعريف الاجرائي:

هي جهد أو نشاط تقوم به ادارة المؤسسة للتعريف بطبيعة عملها والسعي لنيل ثقة وتأييد الجمهور لها،أو هي وظيفة من الوظائف الادارية التي تساهم في تعزيز التواصل وربط المؤسسة مع جمهورها مع بذل جهود معتبرة لتنفيذ سياستها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والأخلاق العامة المتعلقة بالمجتمع.

مفهوم الأزمة:

لغة:جمع أزمات وأزمات وهو الشدة والضيق مشكلة او أزمة مالية سياسية /دولية

---

[1] – البقيع آدم اسحاق أبو زكي:دور الاذاعات المحلية في تحقيق التنمية،دراسة تطبيقية على برامج الاذاعة نيالا،لنيل درجة الماجستير في الاتصال،السودان،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية الدراسات العليا وعلوم الاتصال، 2012 ص4 .

[2] – سعاد راغب خطيب،مبادىء العلاقات العامة،ط1،(عمان:دار البداية ناشيرون وموزعون)،2009،ص25.

[3] – رحيل غانية، دور العلاقات العامة في تنمية أداة المؤسسة العمومية .

وفترة من القلق والارتياب.

اصطلاحا:هي النقطة تحول في موقف مفاجىء يؤدي الى أوضاع غير مستقرة مما يهدد المصالح والبنية الأساسية،وتحدث عنها نتائج غير مرغوب فيها وكل ذلك في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار موحد لمواجهة تكون فيها الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة.

ــ وتعرف أيضا بأنها:حادث خطير يؤثر على امن الانسان أو البيئة أو سمعة المؤسسة ويؤدي الى سير العمل بشكل معاكس.

المفهوم الاجرائي:

هي اضطراب وتحول مفاجئ يشكل الذعر في المجتمعات،وهي ايضا نكسات ومخاطر تصيب جميع مجالات الحياة سياسية ،عسكرية،اقتصادية ،اجتماعي وحتى صحية دولية كانت ام وطنية.

نظرية الدراسة:

ان فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره لاتعد جديدة كفلسفة اجتماعية،فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي،فكلاما يعني نظاما من أجزاء مرتبة في توازن ديناميكي،وفي المجتمع الذي وصفه افلاطون تقوم في فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بانجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام،وقد أثرت هذه الفكرة العامة في الفكر الغربي وأصبحت هي الاطار المركزي لتحليل علماء الاجتماع الأوائل.

ويشير مصطلح"بناء"الى الطريقة التي تنظيم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع،والواقع أن السلوك الأسري والنشاط الاقتصادي والسياسي والعقيدة وغيرها تعد على درجة عالية من التنظيم من وجهةانظر السلوكية.

أما مصطلح "وظيفة" فيشير الى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع.

ـ مرتكزات النظرية:

قام روبرت ميرتون عام 1957 بتلخيص العملية البنائية الوظيفة للمجتمع فيما يلي :

1-ان أفضل طريقة للنظر الى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة،وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الأخر.

2-يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي،واذا حدث أي نوع من التنافر داخله،فان قوى معينة سوف تنشط من أجل استعادة التوازن.

3- تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره،وبمعنى اخر فان كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام.

4-ان بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استقرارها،وجوده أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام وبدونه لا يمكن للنظام أن يعيش.

دور العلاقات العامة كادارة في ظل النظرية البنائية الوظيفية:

يعد المنظور البنائي الوظيفي من أهم المنظورات وأكثرها واقعية باعتبارها تنظر للمؤسسة

على أنها َشبكة للعلاقات الاجتماعية بحيث أن استمرار التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والانسجام في الشبكة العلاقات،ومن ثم فان دراسة دور العلاقات العامة كادارة في ظل البنائية الوظيفة يضع لها دورا محددا في التنظيم بما يحقق الكفاءة والفاعلية في

الأداء[1] ،فالمنظور البنائي الوظيفي قدس العلاقات الاجتماعية لأنها تضمن استمرارية وجوده.

ويمثل المنظور البنائي الوظيفي اطار للعمل يشمل البنائية والوظيفية وتمتد الأصول النظرية لذلك المنظور في النموذج العلمي الوضعي في كتابات:اميل دوركايم ،ماكس فيبر وروبيرت ميرتون.

وترى النظرية أن الظاهرة الاجتماعية هي تعزيز ذلك البناء كما تنظر للتنظيم باعتباره رمزا للتفاعل الاجتماعي أو نتاجا للتبادل الاجتماعي، بحيث يحدد نوع من التوازن التنظيم وعلاقته وتفترض البنائية الوظيفية أن التنظيم وعلاقاته يعد جزءا من نسق أكبر العمليات التي تؤدي الى وجود تلك التنظيمات مثل:التعاون ،الصراع،الاتصال تحدث كنتيجة للتفاعل بين أجزاء معينة من النسق تتأثر وتتكيف مع بعضها البعض من أجمل حماية البناء ككل.

ويعد النموذج البنائي الوظيفي نموذجا ذاتيا اذا يفهم السلوك في النطاق معناه الذاتي عند الفاعل، فالأفراد من وجهة نظر الوظيفية البنائية يمارسون أنواعا شتى من الأفعال أثناء العملية ويتبادلون العاقات فيما بينهم [2].

ويجد الباحثين في مجال العلاقات العامة حاجة لدراسة العلاقات العامة ودورها في المؤسسة والذي يمثل فائدة بنائية وظيفية تسهم في فهم بناء المؤسسة ايضا يفيد ذلك المنظور في دراسة العلاقات المتبادلة بين الممارسين ووظائفهم أدوراهم من خلال ادارة العلاقات العامة ويتضمن ذلك التحليل[3]فيما يلي:

---

[1] – د حسن مكاوي،د ليلى حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة ،ط1،(القاهرة:الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع) 2006 ،ص125.

[2] – شدوان علي شيبة،العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق،د ط،(الاسكندرية:دار المعرفة الجامعية)2005،ص 98 .

[3] – بعلول نورة، عشيش امال،دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،غير منشور ،2014– 2015 ،ص 1 .

1-تحديد مكانة ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة.

2-مدى الأهلية أو الكفاءة التي يتميز بها الممارسون وما يحصلون عليه من المكفاة.

3- طبيعة الوظائف التي توكل للادارة وممارسي العلاقات العامة ومدى اسهامها في تحقيق الأهداف الكلية للبناء التنظيمي المتمثل في المؤسسة وتحديد مكانة ادرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة عندما تستطيع أن تؤديها بقوة وفاعلية.

وعلى العموم نجد أن النظرية الوظيفية قد اهتمت بالوظيفة أكثر من اهتمامها بالبنى الظاهرة أو الغير ظاهرة،هذا ماجعلها واقعية الى حد كبير وبعبارة أخرى فان الاتجاهات الوظيفية تستخدم لتفسير الدور والوظيفة التي تقوم بها ظاهرة معينة أو نظام معين في البناء أو النسق الاجتماعي يرتبط مع بقية النظم الاخر .[1]

- مسلمات النظرية البنائية الوظيفة:

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان استقراره وذلك نظرا التوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر،

فالبنائية تشير الى الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غرض كل بناء في المجتمع حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف يؤثر على التوازن والاستقرار.

[1] – ياسين البياتي،النظرية الاجتماعية جذورها وروادها،ط 1،(طرابلس:الجماعة المفتوحة للنشر والتوزيع)2002 ،ص 108.

ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي :

1-النظر الى المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن اسقرار ذلك، بحيث لو حدث خلل في هذا التوازن فان القوى الاجتماعية تنشيط لاستعادة هذا التوازن.

2-النظر الى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة والتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

3-كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

4-كل عناصرالنظام والأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التى يحددها المجتمع الأنشطة المتكررة تلبية لحاجياته. (1)

وتمثلت دراستنا في موضوع العلاقات العامة ودورها في التعامل مع الأزمات ،ودراستنا الميدانية في مستشفى محمد بوضياف بالمدية حول أزمة كورونا ضمن مدخل البنائية الوظيفية ،التي تؤديها العلاقات العامة في معالجتها للأزمة،وذلك من خلال استخدامها للاستراتيجيات المهمة والوسائل الاتصالية والغرض منها في معرفة مهام العلاقات العامة داخل المستشفى خاصة في ظل الأزمة.

كما أن العلاقات العامة تعمل داخل المؤسسة وتتبع سياستها وتعمل على الحفاظ على نظامها الداخلي والخارجي،والعمل أيضا على تحقيق كل أهدافها من أجل الاستمرارية وكسب أكبر عدد من الجمهور، وخلق التوافق داخليا وخارجيا.

وهي ذات الأفكار التي تتوافق مع مبادئ ومرتكزات البنائية الوظيفية وهذا ماجعلنا نستند الى هذه النظرية كمقاربة نظرية لموضوع دراستنا،فكل مصلحة من مصالح

[1] – مي عبدالله ،نظريات الاتصال،ط1،(بيروت لبنان:دار النهظة العربية للنشر والتوزيع)2006،ص174.

مستشفى محمد بوضياف تخدم المصلحة الأخرى،أي أن المصالح تكمل بعضها وهكذا هو الحال بالنسبة للبنائية الوظيفية ، فكل جزء فيها يكمل الجزء الاخر و يرتبط به ،وكل جزء من هذه الأجزاء له وظيفة هامة يؤديها تساعد على استمرار البناء، وهناك تساند واعتماد متبادل بين هذه الأجزاء.

-الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات،وتناولته من زوايا مختلفة وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها،مع الاشارة الى ابرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاختلاف والاتفاق وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية،وفيما يلي نقدم عرضا لهذه الدراسات:

1-**الدراسة الاولى** :تحت عنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية،دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بن باديس قسنطينة وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ل : ياسين المسيلي 2009.2008 والتي تناولت الدراسة سؤال الاشكال كالأتي: هل يوجد اهتمام خاص بالعلاقات العامة داخل المؤسسة؟

واندرج تحته أسئلة فرعية :

1-ما مكانة العلاقات العامة داخ المؤسسة الصحية الجزائرية؟

2-هل هناك متخصصون قائمون على نشاطات العلاقات العامة؟

3-ماهي مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية المستعملة في ادارة العلاقات العامة ؟

4-ماهي العراقيل التي تحد من فاعلية ادارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية؟

-أهداف الدراسة:

- التعرف على مكانة ادارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة موضوع الدراسة وكيفية عملها.

-محاولة تشخيص المعوقات التي تعرقل نشاط ادراة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة.

- ازالة الغموض وتوضيح الصورة وذلك بابراز الدور الحقيقي للعلاقات العامة ومكانتها ضمن الهيكل التنظيمي.

- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنها تريد وصف ظاهر للعلاقات العامة و الوقوف على واقعها

- نتائج الدراسة:

1- لا يوجد جهاز مختص بالعلاقات العامة،انما يوجد مكتب الاعلام والاتصال توكل اليه هذه المهام .

2- مكتب الاعلام والاتصال لاتتوفر فيه شروط القائم بالعلاقات العامة .

3- أما عن الوسائل الاتصالية المستعملة فقد توصلنا الى أن الاعلانات هي الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف المستشفى لاعلام الافراد أو نشاطاته وتعليماته .

4- أما عن مدى ادراك الجمهور الداخلي بالدور الحقيقي للعلاقات العامة فقد عرفناه من خلال مستوى الفهم العام السائد في المستشفى عن العلاقات العامة.

الدراسة الأولى:1-

تحت عنوان دور العلاقات العامة وادارة الأزمات من اعداد الطالب كموش مراد وهي مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال 2008،جامعة الجزائر وطبقت في شركة الخطوط الجوية الجزائرية .

سؤال الاشكال:ماهو دور العلاقات العامة في ادارة وتسيير الأزمات مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

أما التساؤلات الفرعية فتمثلت في:

1-ماهي المقاربات المختلفة للعلاقات العامة في ادارة الأزمة؟

2-ماهي المرتبة التي تحتلها العلاقات العامة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

3-ماهو التطور السائد لدى الشركات الجزائرية حول العلاقات العامة؟

4- في أي مدى يتطابق التصور المحلي للعلاقات العامة في ادارة الأزمة مع النماذج النمطية السائدة؟

-منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالدرجة الأولى،لأن الدراسة تستهدف الحصول على المعلومات الدقيقة،كما استخدم الباحث أيضا المنهج الوصفي في الدراسة.

- أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداتين لجمع المعلومات هما المقابلة والاستمارة.

- نتائج الدراسة:

- احتلال العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- ان العلاقات العامة ضرورية بالمؤسسة أثناء الأزمة.

- ان المؤسسة تعتمد بشكل مهم على اطاراتها أثناء ممارسة الاتصال عند وقوع الأزمة.

- ان نماذج الاتصال المؤسساتي هي النماذج الأكثر ممارسة في المؤسسة.

- الدراسة الثالثة:

تحت عنوان دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية،دراسة ميدانية بمؤسسة الأنابيب الصغرى بالرغاية،وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص ادارة الجاماعات المحلية لطالبة رحيل غانية 2016/2015.

وتناولت الدراسة سؤال الاشكال:ماهو انعكاس واقع العلاقات العامة بمؤسسة الأنابيب الصغرى على أدائها؟

وتفرع عن هذا الاشكال التساؤلات التالية:

1-ماهو واقع العلاقات العامة في مؤسسة الأنابيب الصغرى؟

2-ماهي الوسائل التي تستخدمها مؤسسة الأنابيب الصغرى للاتصال بجماهيرها ؟

3- ماهو تأثير العلاقات العامة في أداء مؤسسة الأنابيب الصغرى؟

وتمثلت الأهمية في :

- الدور المحورى الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين أداء المؤسسات العمومية وترقيتها.

- تزايد الاهتمام بالاتصال الداخلي لتحقيق الاستقرار.

- منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالعلاقات العامة في مؤسسة الأنابيب الصغرى.

- أدوات الدراسة:

اعتمدت على المقابلة ، الاستبيان ، الدراسة .

- خلاصة الدراسة واستنتاجاتها:

- مؤسسة الأنابيب الصغرى مؤسسة عمومية اقتصادية وطبيعية صناعية وانتاجية تتكون من عدة مصالح.

- واقع العلاقات العامة في هذه المؤسسة لابأس به ومستواه مقبول حيث أنه بالرغم من عدم وجود قسم للعلاقات العامة الا أنها في اتصال دائم ومنتظم بالجماهير الداخلية وكذا الجماهير الخارجية.

- لوظيفة العلاقات العامة دور في تنمية أداء مؤسسة الأنابيب الصغرى فهي تساهم في الرفع من مردودية العمال،وزيادة انتاجية المؤسسة ورفع قدرتها التنافسية وبالتالي تحقيق أهدافها والوصول الى النجاح المأمول.

- أوجه الاتفاق واختلاف بين الدراسات السابقة:

-اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو التعرف على دور العلاقات العامة داخل المؤسسات.

- كما اتفقت االدراسات السابقة عينتها حيث كان تطبيق الدراسة على عينة من موظفي المؤسسات،أي الدراسات اتفقت على أن تكون العينة من الجمهور الداخلي.

- استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان،المقابلة والملاحظة بالاستثناء دراسة كيموش مراد حيث اكتفت الدراسة بالاستبيان والمقابلة : أداء المؤسسة العمومية ،حيث اعتمدت الطالبة على منهج دراسة حالة.

- الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:

من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام ، الا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة وهي:

- تضمنت هذه الدراسة ربط للمشكلة البحثية للمتغيرات المعاصرة.

- لم تقتصر هذه الدراسة على عينة واحدة فقط انما تضمنت مجموعة من العينات لضمان تشخيص الواقع بدقة.

- اعتمدت هذه الدراسة على الاستمارة من أجل جمع البيانات بدقة أكبر.

ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب لتطرقها لموضوع دور العلاقات العامة في تعامل مع الأزمات وشمول عينتها لعمال وموضفي مستشفى محمد بوضياف بالمدية، واستخدمت الاستمارة والمنهج المسحي.

- الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت استفادتنا من هذه الدراسات من خلال أخذ عدة أفكار كمعرفة النقاط التي من الضروري التطرق اليها ومعالجتها،أيضا فقد سهلت علينا العديد من الأمور لأنها تناولت نفس متغيرات الدراسة التي نحن في صدد دراستها، كما أنه من خلال هذه الدراسات تمكنا من اللجوء للعديد من المراجع واستفدنا منها بكثرة خاصة في الجانب النظري،

اضافة الى مساعدتنا على اختيار المنتهج والأدوات التي تتناسب مع طبيعة دراستنا.

الإطار النظري

الفصل الأول

مدخل للعلاقات العامة

إن العلاقات العامة لا تعتبر فقط ظاهرة اجتماعية أو مسؤولية إدارية يجب على كل مؤسسة أو فرد أن يلتزم بها، بل هي وسيلة للاتصال يعترف بها الجمهور من خلال أهداف وإنجازات المؤسسة، وقبل أن تعتبر الع.ع إدارية كان ولابد الإحاطة بكل المعلومات ذات صلة بها، لذا سنتطرق في الفصل الأول إلى ماهية ونشأة الع.ع وإلى أهدافها وأهميتها وخصائصها كما سنتطرق إلى أهم عواملها والوظائف التي تقوم بها.

المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

يختلف تعريف العلاقات العامة حسب المهمة الوظيفية لها وحسب رأي القائم بها ففي تعريفها البعض يركز على الجانب الاتصالي بينما يركز البعض الآخر على الجانب الإداري ويتفق معظم التعاريف على أنها: وظيفة إدارية واتصالية في آن واحد.

ومن بين أهم التعاريف التي عرفتها العلاقات العامة نذكر:

– تعريف "بول جاليت" أحد الرواد الأوائل للعلاقات العامة الحديثة أن الع.ع هي نقل وتفسير المعلومات والآراء من المنظمة إلى جماهيرها ومن هذه الجماهير إلى المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتنسجم معها.

– أما "المعهد البريطاني" للعلاقات العامة فقد نظر إليها على أنها تلك الجهود المخططة والمرسومة والتي يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها [1].

– و"العلاقات العامة الفرنسية" نظرت إلى العلاقات العامة على أنها الوظيفة الإدارية التي تعمل على تقييم رأي الجمهور وتطابق السياسات وإجراءات المنظمة مع الصالح العام وتنفيذ برنامج للعمل والإعلام يهدف إلى كسب الجمهور للمنظمة وتأييدها.

– أما الجمعية الدولية للع.ع فعرفتها على أنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم عواطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم

[1] – 1أسامة كامل، محمد الصيرفي، ادارة العلاقات العامة ، ط1،(الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة)، 2002، ص10.

وذلك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءات قدر الإمكان ولتحقيق تعاون مثمر أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها .[1]

– يمكننا القول أن العلاقات العامة لم تعرف تعريفا واحدا فقد عرفت من وجهة نظر الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة بتقييم الاتجاهات العامة للإدارة نحو الآخرين فضلا عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب الإدارية التي تضعها الإدارة، إذ أن هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لبرنامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف، هذا من جهة.

أما من جهة أخرى فتعرف على أنها "نظام تنبؤ يساعد على التبكير بالتعرف على الاتجاهات والتوقعات ولأجل ذلك تستخدم بحوث وسائل الاتصال وأساليبها وطرقها وفنون الاتصال على أسس أخلاقية لتحقيق مهام محددة" .[2]

– فالعلاقات العامة لم تعرف تعريفا محددا،فكل اتحاه عرفها من خلال وخهة نظره و حسب تخصصه ؛لدا اختلف تعريف العلاقات العامة الا انهم اتفقوا على انها جهد و وظيفة.

– وبذلك نستخلص من خلال هذه التعاريف أن مفهوم العلاقات العامة لا يتعدى كونه وظيفة إدارية متميزة تقوم بها إدارات متخصصة تعمل على تعزيز سبل الاتصال مع الجماهير ومع الأفراد ومنظمات العمل وكذلك مع الدول فهي تساعد على حل المشاكل الإدارية ومشاكل الرأي العام وتفوز بعض التوجهات لدى الجهات الرسمية في دعم سياسة معينة أو تعزيز سياسة معينة إضافة إلى الاطلاع على اتجاهات الرأي العام والاستجابة له[3].

---

[1] – أسامة كامل ، محمد الصيرفي ،المرجع السابق،ص 12.

[2] – محمود يوسف ،حنان جنيد،ادارة والتخطيط للعلاقات العامة ،ط1،(القاهرة:مركز الطبع الجامعي) 2000،ص 14.

[3]– موسى اللوزي، أسس العلاقات العامة،ط1،(الأردن ،عمان: زمزم ناشرون وموزعون)، 2010، ص 30.

التعريف الإجرائي للعلاقات العامة: هي الجهاز الذي يتواجد بمؤسسة ما ويقوم بمجموعة من الوظائف المتعلقة بخدمة الجمهور سواء كان داخليا أم خارجيا وهي جهود مبذولة مستمرة تهدف من خلالها المؤسسات إلى كسب التفاهم وتعاطف بينها وبين جمهورها.

المطلب الثاني : نشأة العلاقات العامة

– إن الكثير من الناس يعتقدون أن العلاقات العامة شيء جديد وأنها وظيفة جديدة بدأت تأخذ مكانها في التنظيمات الحديثة فقط، ولكن بالنظر إلى تاريخ العلاقات العامة نجد أنها ليست بالشيء الجديد لأنها قديمة قدم البشرية، ويمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى قسمين رئيسيين:

1- العلاقات العامة القديمة وتشمل النشاطات التي يمكن اعتبارها البذور الأولى لها والتي تمتد منذ وجود الإنسان البدائي في القرن التاسع عشر.

2- العلاقات العامة الحديثة وهي النشاط والعلم الذي ولد مع مطلع القرن العشرين وتطور إلى ما هو عليه في وقتنا الحاضر [1].

1- العلاقات العامة القديمة:

أ. **العلاقات العامة في العصور البدائية:** حيث كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام للمحافظة على بقائها وذلك سواء في الحصول على مصادر الغذاء أو الوقوف في وجه الأعداء فكانت القبيلة تعين من أجل ذلك حارسا على الأفق ينبئها من كل ما يستحب فيه بحيث كان ولابد على القبيلة خلق التفاهم بين أفرادها وإحساسهم بقوة الرابطة التي تجمعهم وكان ذلك عن طريق الاحتفالات، وكان رئيس القبيلة يجتمع بأفراد القبيلة للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة ليتمكن من اتخاذ القرارات المناسبة في إدارة شؤون القبيل، وكان رئيس القبيلة يتولى التوجيه الإعلامي ويقدم التوجيهات والمبادئ التي يريد من أفراد القبيلة

[1] – جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، ط1، (الأردن: دار المسيرة للنشر)1998، ص39.

السير بموجبها وذلك عن طريق، الفرع على الطبول، الرقص، واستعمال فنون التعبير من أجل التأثير فيهم [1].

ومن الواضح أن الاختلاف الأساسي لتلك النشطات التي يمكن اعتبارها النواة الأولى للعلاقات العامة عن ممارسة نشاط اليوم هو اتجاهها آنذاك إلى غرائز الفرد وإثارة انفعالاته كأسلوب للتأثير عليه، كما أن التعرف على اتجاهات الرأي كان يستند على الإحساس الفطري والتقدير الشخصي دون الأسس العلمية المستخدمة اليوم.

ب. **العلاقات العامة في الحضارات القديمة:** العلاقات العامة عرفت لدى القدماء في كل من حضارة وادي الرافدين ووادي النيل في الشرق والحضارتين اليونانية والرومانية في الغرب فالمصريين القدامى اهتموا بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعره واتبعوا في ذلك شتى الأساليب منها إدعاء فرعون الألوهية وتقديس الكهنة وكل ذلك من أجل إظهار هيبة الحكام وعظمتهم للتأثير على عقول الناس وأفكارهم، وكان الفراعنة ينشطون في ممارسة الإعلام خاصة في فترات الحروب لتعبئة المعنويات اللازمة لإحراز النصر، كما كانت النقوش على الحجارة والمعابد، وقد استخدمت أوراق البردي في النشرات التي كانت يصدرها فرعون مصر وأمراؤه لمحاربة أشياء ضارة والإشادة بأفكار أخرى يريد الحكام نشرها .

– أما الحضارة اليونانية فتمتاز بالاهتمام بالرأي العام وتطويرها لأساليب بلورة الرأي العام وتأثير فيه فكانت تستمد سلطتها من رضا المحكومين لذلك كانت تفسح المجال لتبادل الآراء والمناقشة الحرة التي يندفع للمساهمة فيها جميع المواطنين، واستخدم اليونانيون السفسطائيون وهم عبارة عن أشخاص يحترفون الإقناع لأنهم يدرسون فنون الكتابة والخطابة ويتقنوها إتقانا يجعل قدرتهم الإقناعية متفوقة بحيث يسهل عليهم الإقناع.

[1] – المرجع السابق،ص39 .

أما بالنسبة للرومان فقد تطورت أساليب التأثير في الرأي في عصرهم أيضا فظهر خطباء مشهورين في التاريخ أمثال سيرو ومارك أنطونيو واعترف الرومان بإرادة الجماعة فنقشوا على واجهة مجلس شيوخهم عبارة "مجلس الشيوخ والشعب الروماني" كما وضعوا بعد المسيحية شعار "صوت الشعب من صوت الله".

– ثم جاءت القرون الوسطى وتردت المجتمعات في ظلمات الجهل والانحلال فلم يكن هناك مجال لتطور العلاقات العامة غير أنها نشطت مرة أخرى منذ ظهور المذهب البروتستانتي والتبشير به وما صاحب ذلك من دفاع عن المذهب الكاثوليكي.[1]

2– العلاقات العامة الحديثة:

لقد كانت الفترة الأخيرة من القرن التاسع عشر فترة تطور سريع في ميدان الصناعة والإنتاج الضخم وما صاحب ذلك من استغلال للفرد العامل والمستهلك من أن هذه الفترة سميت بفترة الاستخفاف بالجماهير، وكان لابد أن تؤدي هذه الأوضاع إلى التذمر والاحتجاج الذي يعقبه الإصلاح وهذا ما كان، أي أن النصيب الأكبر في مولد العلاقات العامة هي المؤسسات الصناعية والتجارية.

فكان أول ما نادى به إيفيلي هو نصحه للمؤسسات التجارية الكبيرة ان تبتعد عن السرية وتكشف للجمهور كل ما يتعلق بأعمالها عدا الأسرار الصناعية وقد عمل مع عدد من المؤسسات الكبيرة ولمع اسمه لنجاحه في تقديم المشورة التي أدت إلى أحسن النتائج في تحسين علاقات تلك المؤسسات بالجمهور، فايفيلي يؤكد على اهمية العلاقات العامة و على ضرورة وجودها داخل كل مؤسسة ؛وركز على كشف كل ماهو سري لادراك الجمهور بكل مايتعلق بالمؤسسة و اهدافها .

كما افتتح مكتبا للعلاقات العامة في نيويورك وأصدر بيانا حدد فيه مهام الإعلام كوظيفة من وظائف العلاقات العامة وذكر أن مهمة المكتب هو تزويد الصحافة

[1]– د. جميل أحمد خضر، المرجع السابق، ص ص38 – 39.

والجماهير بالمعلومات الدقيقة عن المؤسسات حول الموضوعية الهامة والابتعاد عن الحرية.

وذلك لان السرية قد تخفي على الجمهور بعض الامور التي قد تكون ضرورية لهم ،لانه كل ماكانت المؤسسة واضحة و صادقة كلما لاقت اقبالا كبيرا من قبل الجماهير،و ايفيلي راى ضرورة الابتعاد عن السرية يساعد المؤسسات على النجاح والسير في الطريق الصائب دون الخوض فس اي مغامرات قد تهدد المؤسسة و ادارتها.[1]

المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة:

تتميز العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي:

1. إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية الأهمية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنشئات فهي ضرورية يفرضها المجتمع الحديث.
2. القصدية: العلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.
3. العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة ويرتكب كثير من المديرين خطأ كبير عندما يتصورون أن الجمهور لا يهتم بما تفعله المنظمة ،،،،،فالجمهور هو الحكم الاول والاخير لكل مؤسسة وهو يركز على كل صغيرة وكبيرة تخص المؤسسة خاصة ان كان مهتم بتلك المؤسسة وماتقدمه.
4. تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير أي أنها تدار بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والنازل من أجل إحداث التوافق والتعاون.

[1]- المرجع السابق، ص 41 – 42.

5. ترتكز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها.
6. العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة ولذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى متخصصين لممارسة أنشطتها المختلفة.
7. تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية .... ذلك ان العلاقات العامة ضرورية في كل مؤسسة ومهما كان صنفها[1].
8. العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية بل تشكل عنصر من العناصر الأساسية.
9. الرأي العام هو مجال عمل الع.ع وهدفها الأساسي من خلال التأثير على اتجاهات وكسب تعاطفه لما يحقق الصالح العام للمؤسسة.[2]

المبحث الثاني:أسس العلاقات العامة

***المطلب الأول: وظائف* العلاقات العامة:**

يعتقد الكثيرون أن وظائف العلاقات العامة تتمثل في خمسة وظائف لابد من العلاقات العامة أن تلتزم بها وهي :

1- البحث: هنا يجب على العلاقات العامة البحث بقياسات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية.

2- التخطيط: ويتمثل في المساعدة في رسم سياسات المنظمة وذلك من خلال تحديد الأهداف وتصميم برامج الدعاية والإعلام في الوقت المناسب وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانيات.

---

[1]- أسامة كامل، محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 25.

[2]- بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة،ط1،(الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع)، 2013، ص 151.

3- التنسيق: هنا يجب على العلاقات العامة ان تتصل بكل المسؤولين في الداخل وكذلك ان تتصل بالمنظمات والجماهير في الخارج بهدف تزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات وخاصة وما يؤثر منها على سمعة المنظمة وشهرتها.

4- الإدارة: فالعلاقات العامة تعمل على تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير كما تعني أيضا بشؤون العاملين في دائرة العلاقات العامة.

5- الإنتاج: وتتمثل تلك الوظيفة في إنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى الجمهور حول نوعية إنتاج المنظمة وأنشطتها ومواقعها وإمكانياتها وكذا إنتاج الأفلام الموجهة إلى العاملين في المنظمة بغية توعيتهم بشؤون منظماتهم [1].

وهناك رأي آخر يرى أ، العلاقات العامة تقوم بمجموعة من الوظائف يمكن معالجتها من خلال ما يلي:

أولا: وظائفها بالنسبة للجمهور بصفة عامة:

1- تعريف الجمهور بالمنظمة وإنتاجها أو خدماتها بلغة مبسطة بهدف الحصول على تأييد الجماهير للمنظمة وأنشطتها.

2- شرح سياسة المنظمة للجمهور وإبلاغه بالتعديلات أو التغييرات التي تطرأ عليها بهدف قبوله إياها والتعاون معها [2].

ثانيا: وظائفها بالنسبة للمنظمة ككل:

1- مد المنظمة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.

2- حماية المنظمة ضد أي هجوم يقع عليها نتيجة أخبار كاذبة أو غير صحيحة عنها.

3- التأكد من أن أهداف المنظمة وأغراضها وأعمالها تلقى الاهتمام الكافي من فئات الجمهور المختلفة.

---

[1]- أسامة كامل، محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 19.

[2]- د. محمد فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ والتطبيقات،د ط، (ا لاسكندرية:الدار الجامعية)، 2002/2001،ص45.

1- أخبار الإدارة العليا للمنظمة برد فعل سياستها بين فئات الجمهور المختلفة.

2- بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.

3- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية العليا والمستويات الدنيا والعكس.

4- تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام بين هذه الإدارات من ناحية وبينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي من ناحية أخرى.

5- تعمل كمستشار شخصي لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع مديري الإدارة العليا للمنظمة وإسداء النصح للمسؤولين عن إصدار القرارات وتعديل السياسات.

- في الواقع العملي نجد تشابها كبيرا في الأنشطة والوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في أي منظمة [1].

ووظيفة العلاقات العامة لن تتحقق لها الفاعلية وكفاءة الأداء ما لم يكن هناك نشاط للبحوث وتقييم والتخطيط والتنفيذ، ووضعت جمعية العلاقات العامة أنشطة شاملة لوظيفة العلاقات العامة الحديثة نظرا لتشابك المسؤوليات والمهام تمثلت في :النشر والاتصال واللذان يعتبران من الوظائف الضرورية للعلاقات العامة والشؤون العامة ،بالاضافة الى ادارة الازمات و القضايا من اجل التعامل معها و السيطرة عليها،كما ان وظيفة العلاقات العامة ايضا تكمن في علاقتها مع الجهات الحكومية وهي علاقات ضرورية لانها مع مؤسسات تابعة لدولة ولا يخفى لنا علاقاتها مع المجتمع فهي تعمل على تحسينها و الحفاظ عليها،كذلك هناك علاقات اخرى كعلاقاتها مع المالية والعلاقات الصناعية،وتعمل ايضا على الاعلان للمؤسسات من اجل جذب اكبر عدد من الجماهير من خلال اتصالها بالوكالات الصحفية والترويج والدعاية للمنتوج الخاص بالمؤسسة.

المطلب الثاني:مبادئ العلاقات العامة :

[1] - المرجع السابق ، ص 46 .

من أجل نجاح العلاقات العامة داخل المؤسسات كان من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة والتي يجب الالتزام بها ومن أجل ذلك وضعت عدة مبادئ تقوم عليها العلاقات العامة ومن أهم هذه المبادئ:

1- المسؤولية الاجتماعية: أي أن المسؤولية تقع على عاتق المؤسسة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تنشط فيه، والمسؤولية الاجتماعية هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر فيها ويتأثر بها.

2- احترام رأي الفرد: فواجب كل مؤسسة هو أن تراعي واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع فالإيمان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به، واحترام رأي الفرد هو من اهم النقاط التي تساعد على استمرار المؤسسة ونجاحها.

3- عدم إخفاء المعلومات على الجمهور: إن على العلاقات العامة كشف كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة عدم إفشاء أسرار العمل والتي تضر بمصالح المنظمة أمام المنافسين، وعليها أن تلتزم بعدم إخفاء المعلومات لأن إخفاء المعلومات يثير الشك ويفسح المجال للشائعات ويؤدي إلى زوال الثقة بين المنظمة وجمهورها [1].

4- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: إن العلاقات العامة هي إعلام وسلوك فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالأخلاق السامية والالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة وهكذا فهي لا تخدع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقتة والجانب الإعلامي هو استخدام كافة وسائل الإعلام لتفسير نشاط المؤسسة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها.

5- إتباع الأساليب العلمية في البحوث: إن من أهم وظائف العلاقات العامة إجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة، وفي هذا المجال فإنه لابد

[1] – محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دط، (القاهرة: دار النشر للنشر و التوزيع)،2009، ص 30.

لموظفي العلاقات العامة أن يتبعوا الطريقة العلمية في البحث وأن يبتعدوا عن التحيز الشخصي ويصفوا بالموضوعية في عملية إجراء البحث لكي يصلوا إلى النتائج الدقيقة.

6- العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية: إن مسار العلاقات العامة يتجه من الداخل إلى الخارج وهذا ما يفرض على المؤسسة الاهتمام بالموظفين وتوطيد العلاقات بينهم والحصول على تعزيزهم وتأييدهم لإدارة المنظمة وسياستها وهذا من أجل تحقيق مصالح المؤسسة [1].

وهناك من يرى أن مبادئ العلاقات العامة تقوم على جودة العمل والتغذية الرجعية ،لابد من اتباع كل مبادى العلاقات العامة والالتزام بها والسير عليها من اجل الخروج بعلاقات عامة مضبوطة ودقيقة ،ولا يخفى لنا ان العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية ثم تخرج الى البيئة الخارجية لتعم العلاقات في كل البيئات.

المطلب الثالث: أسس العلاقات العامة

تعمل العلاقات العامة ببعض الأسس في تحقيق أهدافها وهذه الأسس تتمثل في:

1- العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة: فكل علاقة ومهما كان نوعها تبدأ من داخل المؤسسة بمعنى أن تكون هناك لغة مشتركة وفهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي فمن غير المعقول أو المقبول أن تحاول المؤسسة تحسين علاقتها بالجمهور الخارجي وعلاقتها مع جمهورها الداخلي غير مضبوطة، فالبداية هي خلق روح التفاهم والتعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم ثم بعد ذلك توطيد علاقاتها مع جمهورها الخارجي.

2- إتباع سياسة الإفضاء ومراعاة الصدق:فعلى كل الافراد الالتزام بالصدق فهي تعتبر

من أهم الأسس التي يجب أن تقوم عليها العلاقات العامة هي سياسة عدم إخفاء الحقائق عن الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي فمن الضروري تزويدهم بالمعلومات

[1]- المرجع السابق ،ص 31.

والقرارات المتخذة فليس هناك ما يستدعى إخفاء أي شيء أو معلومة عنهم، لأن سياسة الإفضاء تقضي على الشائعات وتولد الثقة في النفوس، ويجب عند اتباع هذه السياسة أن تتصف بالصدق والأمانة، كما يجب على العاملون في العلاقات العامة التحلي بالقيم والمواثيق الأخلاقية التي تحكم عملهم [1].

3- رعاية العلاقات الإنسانية:بحث لا تقوم العلاقات على المساس بالجانب الانساني لافراده لكي يتم الانسجام بين أفراد المجتمع تهتم العلاقات العامة بدراسة سلوك الأفراد والجماعات بطريقة عملية بهدف تنظيم العلاقات الإنسانية أسس من التعاون والمحبة والوعي، لأن الهدف من العلاقات العامة ليس تحقيق الكسب المادي للمؤسسة فقط ولكن رعاية العلاقات الإنسانية السليمة في المجتمع وكسب ود الجماهير.

4- نشر الوعي بين الجماهير:

من أهم الأمور التي يجب على العلاقات العامة القيام بها هي توعية الجماهير بالسياسة العامة للدولة وشرح خطط التنمية التي تطبقها المؤسسة لتحسين أحوال الجمهور، كما أصبح توجيه الرأي العام من واجبات الع.ع، حيث يوكل إليها التعرف على توجهات الرأي العام وتوجيهه لسبل التعاون والمشاركة المختلفة مع السياسة العامة للمجتمع [2].

5- التعاون البناء مع الهيئات الأخرى

إن التعاون هو أساس النجاح في كل المجالات لذا تسعى العلاقات العامة إلى تنظيم العلاقات وخلق التعاون فيما بينهم، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تنجح في تأدية وظائفها دون وجود تعاون بينها وبين جمهورها.

اسس العلاقات العامة هي اساس للنجاح في كل مجال ،فالعلاقات العامة حيث تبدأ من داخل المؤسسة فانها تفرض على الفرد التزام الصدق،والمحافظة على العلاقات الانسانية فهي تفرض على كل فرد احترام الفرد الاخر من اجل توعية الجماهير.

المبحث الثالث: أساسيات العلاقات العامة

---

[1] – جمال مجاهد ،العلاقات العامة،رؤية نظرية ،دط،(مصر:دار المعرفة الجامعية)2005،ص21.

[2] – المرجع السابق،ص 22.

المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة

هناك أهداف تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها وهي تتمثل في:

1- إطلاع الجمهور وبكل وضوح على الأهداف المرغوب في تحقيقها لكي يكون كل شيء واضح ومفهوم.

2- القيام بإجراء الدراسات الميدانية لقياس الاتجاهات لدى الجماهير والتعرف عليها وتقديمها للإدارة،وذلك من اجل تقديم الخدمات التي تتلائم مع الجماهير.

3- دراسة البيئة التنظيمية الداخلية ودعمها والعمل على تطويرها وتصحيح أي انحرافات أو عراقيل.

4- محاولة كسب رضا ودعم الجماهير للمنتجات والخدمات التي تقدمها منظمات الأعمال.[1]

أولا: أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي

1- إيجاد نوع من التعاون بين المؤسسة وأجهزتها المختلفة،فالتعاون يجعل من المؤسسة ناجحة ومتقدمة ،سواء كان التعاون داخليا ام خارجيا.

2- الرد على الإشاعات والأكاذيب والحملات الدعائية التي قد تقوم بها بعض أجهزة الإعلام،وذلك من اجل تحسين العلاقات واضفاء عنصر الصدق بين كل الافراد.

3- السعي نحو كسب رضا وتأييد الجمهور وهذا لكسب الجماهير.

4- شرح وتفسير القوانين والأنظمة الجديدة للمواطنين لمعرفة أسبابها وتفهم أبعادها بالنسبة لهم،هذا ليتمكن كل فرد تلك المؤسسة ومعرفة سياستها.

ثانيا: أهداف العلاقات العامة على مستوى منظمات الأعمال

1- إحداث نوع من الاتصال ذو الاتجاهين بين المنظمة وعملائها بما يمكنها من إعلام عملائها بسياستها العامة ويمكن للعملاء إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا،لكي يكون هناك تفاهم حول كل مايجري داخل المؤسسة و خارجها.

[1]- موسى اللوزي، المرجع السابق، ص 57.

2- الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والترويجية.

3- الاهتمام بالعلاقات العامة بين المنظمة والمنظمات الأخرى وتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف،لكي يقدم العاملون كل مالديهم من خبرات.

4- تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الإدارات والأقسام بالمنظمة وبينهم وبين الإدارة العليا مما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصح والمشورة [1].

المطلب الثاني: الأهمية العلاقات العامة

دور العلاقات العامة لا يقتصر على التعريف بأنشطة الجهاز بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، وكما أن لها دور في تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلي من نواحي مختلفة وخلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي[(1)]،وذلك لتتمكن المؤسسة من جلب اكبر عدد من الجمهور فكل مؤسسة هدفها الرئيسي هو جذب الجماهير و احاطتها من كل الجوانب ،فكلما كان جمهور المؤسسة كبير كلما كانت صورتها احسن واهدافها محققة.

- ويمكن القول أن أهمية العلاقات العامة تكمن من أهمية:

- دراسة سلوك الأفراد والجماعات للتعرف على اتجاهاتهم ورغباتهم والعوامل المؤثرة في هذا السلوك.

- توجيه سياسات ونشاطات المنظمة بما ينسجم مع رغبات وتطلعات الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.

- كون العلاقات العامة وظيفة جوهرية من وظائف الإدارة وليس مجرد نشاط إشرافي ضيق [(2)] ،اي ان العلاقات العامة هي العمود الرئيسي التي ترتكز عليها الادارة في المؤسسة فهي تعمل على تسهيل كل الامور وجعلها تسير بشكل جيد.

المطلب الثالث: أخلاقيات العلاقات العامة

[1]- د. محمد عبده حافظ، المرجع السابق، ص 27.

إن العمل في مجال العلاقات العامة يتطلب ضرورة مراعاة الصدق والأمانة، وتقديم صور الحقائق كما هي دون العبث فيها أو تزويرها، حيث يترتب على الالتزام بهذه المضامين كسب ثقة الجمهور والحصول على دعمه، لأن تظليل الجمهور وتزويده بالمعلومات الخاطئة يؤدي إلى حجب الثقة من قبل الجمهور وتراجع قدرة التنظيم في تحقيق الأهداف، إضافة إلى ذلك فإن هناك الكثير من الأحداث التي أدت إلى ضرورة الاهتمام بهذا الموضوع وهي تتمثل في:

1- ظهور قوانين جديدة لحماية الجمهور من الغش والخداع.

2- تأسيس جمعيات تتولى العمل على حماية البيئة،حتى لا يتمكن الفرد من المساس بها

3- زيادة مستوى التعليم والثقافة وهذا ما أدى إلى نتيجة لزيادة المستوى الثقافي للأفراد على المطالبة بإنتاج الجوانب والسلوكيات الأخلاقية، حفاظا على البيئة وعلى أفرادها.

- فسياسة كسب ثقة الجماهير تعتمد على الممارسات العملية لهذه المفاهيم الاخلاقية من قبل الحكومات والشركات، حيث اضطرت الكثير من منظمات الاعمال إلى تبني دساتير أخلاقية لممارسة نشاط العلاقات العامة منها جمعية العلاقات الأمريكية التي تضمنت:

- التركيز على المصلحة العامة ووضعها فوق كل اعتبار،اضافة الى ضرورة المحافظة على اسرار العمل لكي لا تخرج اي معلومات تخص المؤسسة،وعدم نشر اي معلومات غير صحيحة حتى لايمس ذلك صورة المؤسسة .

- عدم تجريح الآخرين أو الطعن بهم،لانه ليس من حق اي فرد ان يجرح الاخرين او يهين كرامتهم.وايضا عدم قبول الهدايا والرشاوي لان ذلك يتنافى مع اخلاقيات

المؤسسة ،اضافة الى العمل باخلاص و امانة بحيث يتعامل العامل مع العمل و كانه ملكه الخاص من اجل تحقيق اكبر الأرباح [1].

[1] – موسى اللوزي ،المرجع السابق ؛ص 57.

الفصل الأول

مدخل للأزمة و إدارتها

بمجرد سماع كلمة أزمة يدب الاضطراب والذعر في النفس في آن واحد وذلك لأنها تعبر عن لفظ غير محبب للنفس حيث يتبين لنا بأن هناك مشكلة كبيرة قادمة مما يسبب الارتباك واتخاذ القرار قد يكون صعبا فتكون النتائج عكسية وليس كما يرغب أن تكون في الواقع وفي ظل هذه التغيرات التي تحدث في كل زمن ومكان أصبحت تنبأ متوقعا لذا وجب أن تستعد لها الإدارات بكافة مجالاتها وتخصصاتها.

وسنتناول في هذا الفصل مفهوم ومراحل تطور الأزمة مع ذكر أهم خصائصها والمراحل التي قد تمر بها ونذكر أنواعها وأسبابها.

المبحث الأول: ماهية الأزمة

المطلب الاول:مفهوم الأزمة

يختلف مصطلح الأزمة حسب الظروف التي تحصل فيها الأزمات ومسبباتها وبيئتها، فهي تعني أشياء كثيرة ومتباينة.

والأزمة بمفهومها العام تعني تهديدا خطيرا متوقعا أو غير متوقع بأهداف وقيم ومعتقدات، وممتلكات سواء خاصة كانت أو حكومية والتي تحد من القدرة على اتخاذ قرارات فعالة أو سريعة.

– وتعرف الأزمة أيضا بأنها تغييرات مفاجئة تطرأ على البنية الداخلية أو الخارجية للمنظمة أو الدولة أو البلد برمته، سبب قصور معين سواء كان عن عمد أو غير متعمد، وقد تكون الأزمة نتيجة عوامل يصعب التحكم بها .

– ويعرف قاموس "أميريكان هيريتيج" الأزمة بأنها وقت أو قرار حاسم أو حالة غير مستقرة تشمل تغييرا حاسما متوقعا كما في الشؤون السياسية [1].

[1]– محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص 290.

– أما قاموس أكسفورد فيعرف الأزمة على أنها نقطة تحول أو خطة حاسمة لمجرى حياة الناس كالأزمة المالية أو السياسية .

– ويعرف قاموس لونجمان الأزمة بأنها زمن يتميز بوجود خطر أو صعوبة عظيمة أو عدم يقين شديد.

– أما الحملاوي: فيعرفها على أنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا شديدا على المؤسسة.

– ويرى مدريس أن الأزمة خبرة تتعلق بمعوق غير معروف وأنها تمثل موقف تحد للعادة ولسلوك الاعتيادي.

ويعرفها أبو بكر الرازي بأن أصل كلمة أزمة criss يعود إلى الكلمة اللاتينية kriheih ومعناه to dicide لذلك تعني الأزمة لحظة قرار، أي وقت شدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة، وهي أيضا وقت حاسم أو خطر كبير تعتمد نتائجه على قدر العواقب السلبية سواء في السياسة أو الاقتصاد [1].

ويعرفها حسن الخضري على أنها مرحلة متقدمة من مراحل الصراع في أي مظهر من مظاهره، وعلى أي نطاق من نطاقاته [2].

-التعريف الإجرائي للأزمة:

هي حدث متوقع يعرض وجود المنظمات إلى الخطر وهي اختلال واضطراب في أسلوب العمل وشلل في النظام لا يتيح الوقت المناسب لاتخاذ إجراءات لمواجهته مما يهدد كيان المجتمع.

[1]– حسن عماد المكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1،(لبنان: دار المصرية اللبنانية)، د س ن، ص 47.

[2]– عباس رشيد العماري، إدارة الأزمات في العالم المتغير،د ط، (مصر:مطابع الأهرام التجارية) ، 1996ص 12.

المطلب الثاني :التطور التاريخي للأزمة:

– ترجع كلمة الأزمة في الطب الإغريقي القديم، بحيث كانت تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول هامة، أو لحظة مصيرية في تطور المرض، وهي تلك النقطة الحرجة والخطة الحاسمة التي تحدد عندها مصيرها في تطور ما.

أما في القرن السابع عشر شاع استخدام المصطلح في المعاجم الطبية والذي تم اقتباسه في القرن 18، للدلالة على ارتفاع التوتر في العلاقات داخل المنظمة، ثم تحويله من مصطلح طبي إلى التداول والطرح السياسي.

وفي بداية القرن 19 استخدم المصطلح للدلالة على ظهور مشاكل خطيرة أو لحظات تحول حاسمة وفاصلة في العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية حيث استخدم "كارل ماركس" مصطلح الأزمة للتعبير عن فشل الأفراد في إنتاج وتفاقم كل من هذه الأزمات عن سابقتها.

أما في القرن 20 و 21 استخدم مصطلح أزمة بسبب الكساد العظيم الذي أصاب المجتمع الإنساني كله، والذي تبعته صراعات سياسية ودولية وكانت بوادر ومقدمات الحرب العالمية وانتهت بكارثة ذرية هيروشيما.

ففي القرن 21 وبالضبط في منتصفه مع حدوث انهيار في قيم المجتمع خاصة الصناعية بعد الحرب العالمية الثانية دخل المصطلح حيز الاستخدام حيث استخدمه علماء النفس للتعبير عن أزمة الهوية.

ومع المطلع السبعينات وارتفاع الأنماط الاستهلاكية والزيادة السكانية في دول العالم الثالث وما نجم عنه من أزمات وكوارث إنسانية خاصة في إفريقيا، استخدم مصطلح أزمة الانفجار السكاني.[1]

وفي ثمانينات استخدم مصطلح أزمة من طرف علماء الإجتماع وذلك للوصول إلى الوصف الدقيق للأزمات الإجتماعية.

وفي ظل الأوضاع الراهنة حصل غلط وتداخل بين مجموعة من المفاهيم المختلفة مثل: الأزمة- الصراع- المشكلة ...الخ.[2]

المطلب الثالث: الأزمة والمصطلحات المشابهة لها:

هناك عدة مصطلحات مشابهة في مفهومها للأزمة وتقترب منها ومن ضمن هذه المفاهيم نذكر:

* **الأزمة والصراع:** يقترب هذا المفهوم إلى مفهوم الأزمة إلا أن الصراع لا يكون بالغ الحدة وشديد التهديد في الأزمات. كما أن بوادره وأبعاده واتجاهاته تكون معروفة.

* **الأزمة والمشكلة:** المشكلة تكون أحيانا سبب الأزمة ولكنها ليست الأزمة في حد ذاتها، فهي أحد ظواهر الأزمة والأزمة تكون أكثر حدة وشديدة الصعوبة ومن هنا يمكننا القول أن كل أزمة هي مشكلة وليست كل مشكلة أزمة.

* **الأزمة والكارثة:** الكارثة هي حدث يسبب تدمير شاسع وأضرار كبيرة فهي أمر مفجع وما مأساوي تربك الحياة اليومية بشكل كبير وقد تحول إلى أزمة طويلة وتتسم الكارثة بثلاث سمات:

- **الشدة والقساوة:** من خلال حجم الدمار والخسائر...

[1]- محمد عبد الغاني حسن هلال، مهارات إدارة الأزمات، ط1،(مصر: مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع)، 1996، ص 114.

[2]- محمد عبد الغاني حسن هلال، المرجع السابق، ص114.

- **اتساع النطاق:** حيث يمتد الأثر إلى نطاق جغرافي واسع.
- **الشيوع والعلانية:** تكون واضحة للعلن وشائعة غير قابلة للتجاهل.

* **الأزمة والحادث:** هو عبارة عن تطور جزئي تتم معالجته ضمن إطاره ووفق سياقه وثمة احتمال أن يتحول الحادث بشكل معتمد إلى الأزمة. [1]

المبحث الثاني: فعاليات الأزمة

المطلب الأول: أسباب نشوء الأزمة:

لا يوجد أزمات دون سبب بل تكون هناك عدة أسباب لها دور في نشوء الأزمة. ولها مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها ومظاهر أولية ونهائية. ومهما كان نوع الأزمة هناك أسباب نشوئها التي سنتطرق إليها وهي كالتالي:

- **سوء الفهم:**

يكون سوء الفهم عادة من خلال جانبين، أولهما المعلومات المتبلورة وثانيها التسرع في إصدار القرار أو الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها سواء تحت ضغط الخوف والقلق ونتيجة للرغبة في استعجال النتائج أو نتيجة التشبع أو الرغبة في الوصول إلى هدف معين، ومن هنا يجب على متخذي القرار أن يحرص على الحصول على معلومات غير منقوصة متبلورة.

- **سوء الإدراك:**

تتوفر المعلومات والبيانات وقد تكون الأمور التي تفرض كاملة غير منقوصة لكن يحدث إدراك لها فتحدث الأزمة حيث يمثل إدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري عن الأمور المعروضة.

[1]– محمد الصيرفي، إدارة الأزمات،د ط(الاسكندرية: مؤسسة حورص الدولية للنشر والتوزيع)، 2008، ص23.

وهو بذلك يعد أحد مراحل السلوك الأساسية وعن طريق هذه المرحلة يتخذ السلوك والتصرف في اتجاهه شكلا ومضمونا وتتم المعالجة في إطارها الجزئي وفي محيطها الكلي فإذا هذا الإدراك غير سليم يؤدي إلى عدم سلامة الإتجاه الذي اتخذه القائد الإداري.[1]

- **الإدارة العشوائية:**

هي ليست إدارة ولكنها مجموعة من الأهواء والأمزجة التي تتنافى مع مبادئ علمية للإدارة حيث تسود العشوائية والإرتجالية الجاهلية الجاهلة في التخطيط والتعددية في المهام المتعارضة والفساد الإداري فهي مسببات الأزمة. وهذا النوع من الإدارة يجعل من تحول الكيان الإداري إلى كيان رخو لا يستطيع الصمود أمام أي أزمة.

- **الإشاعات:**

لا يوجد مصدر مسبب للأزمات بقوة. بل الاشاعات عند استخدامها في صنع أزمة تكون أكبر وأكثر فاعلية وأسرع من سبب آخر وهي أهم مصادر الأزمات بل إن الكثير من الأزمات تكون لها مصدر وحيد وهو الإشاعة أطلقت بشكل معين وتم توظيفها بشكل معين، ويتم استخدامها باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلا وملموسة إلى جانب قطاع كبير من الأفراد وبالتالي فإن إحاطتها بالمعلومات والبيانات الكاذبة والمضللة وإعلانها في توقيت معين، ومن خلال استغلال حدث معين يحقق الأزمة.

"إن أسباب الأزمة كثيرة ومتعددة يضاف إليها أسباب جديدة مع تجدد سبل الحياة ويحتاج الباحث المدقق والخبير الممارس إلى كشف هذه الأسباب وإلى تحديد جوانبها وأبعادها وتشخيصها جيدا حتى يمكن من التعامل معها وإدارة الأزمة بنجاح".[2]

---

[1]– بلقايد فوزية، دور الاتصال في إدارة الأزمة، أطروحة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام والاتصال، جامعة المدية، 2009/2008، غير منشورة، ص ص 4 5.

المطلب الثاني: أنواع الأزمة:

يصنف العلماء الأزمات أصنافا عديدة وذلك حسب المعايير التي يستخدمها كل باحث في التصنيف فهناك دراسات تصنف الأزمات وفقعاملين أساسيين هما:

* نمط الأزمة.

* المدى الزمني للأزمة.

إلى الأنواع التالية:

الأزمات المفاجئة: وهي التي تحدث بشكل مفاجئ مثل الحراك الشعبي في الجزائر 2019. وأزمة انتشار فيروس الكورونا سنة 2020.

1-1- **الأزمات ذات المقدمات المحسوسة:**

وهي التي لها مقدمات يمكن اشعارها مسبقا مثل الإضراب في مستشفيات أو المدارس.

1-2-**الأزمات المزمنة:** وهي تلك التي ستمر لعدة شهور أو حتى لسنوات على رغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها مثل: أزمة الإسلام فوبيا. (الرهاب من الإسلام)

2-1- أما في العلوم السياسية وإدارة الأزمات فنعطي تصنيفات أخرى من أبرزها ما يلي:

أ-وفق معيار مرحلة التكوين: نجد أزمة في مرحلة لميلاد الأزمة في مرحلة النمو ومرحلة للنضج وفي مرحلة الانتقاد والإنحصار [1].

ب- وفق معيار معدل تكرار حدوث الأزمة: نجد أزمة ذات طابع فجائي وذات طابع متكرر.

[1] المرجع السابق ،ص 12.

ت–وفق مستوى العمق: وتنقسم إلى اثنين وهما

أزمة سطحية هامشية التأثير وأزمة جوهرية بالغة التأثير.[1]

ث–وفق درجة الشدة: يمكن التمييز بين الأزمة العنيفة والأزمة الهادئة.

ج– وفق الشمولية: توجد هناك أزمة ذات طابع شمولي وذات طابع جزئي.

ح–وفق الموضوع: توجد الأزمة المادية والمعنوية مختلفة :

المادية مثل: الأزمات الإقتصادية مثل أزمة البترول.

المعنوية: مثل أزمة الثقة.

خ–وفق المظهر: تميز الدراسات بين أزمة راجفة ومفاجئة علنية صريحة والأزمة ضمنية مستنيرة. [2]

المطلب الثالث: خصائص الأزمة:

* **المفاجئة والصدمة:** تلعب المفاجئة أحد العناصر الهامة لأنها تكون غير متوقعة مما يؤدي إلى ظهور حالة من الإهتمام المفاجئ، وغالبا في هذه الفترة يفقد الفرد قدرته على التفكير السليم.

* **التعقيد والتشابك والتداخل:**

إن الأزمة وإن تحدث بطريقة فجائية إلا أن لها أسبابها وعناصرها وعواملها والظروف المحيطة بها، لنأخذ شكل القوط المدوي أو مثل انقطاع التزود بالمياه المستمر.

[1]– محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص293.

[2]– محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص294–295.

* **نقص المعلومات:** من خصائص الأزمة نقص المعلومات لدى الفرد وهي تشبه الضباب الكثيف الذي يمنع الفرد من معرفة الإتجاه الصحيح الذي يسلكه وما حجم المخاطر التي تصادفه في هذا الطريق.[1]

* **فقدان السيطرة:** وهنا يفقد ضاع القرار للسيطرة على التعاطي مع الأزمة وإحاطتها وعدم القدرة على مواجهة الأزمة.

* **حالة ذعر:** وهو وجود حالة من الخوف والذعر في المنطقة وهذا ناجم عن عدم القدرة على معرفة ما يحمله المستقبل للمنظمة، إذ هناك توقعات سلبية كثيرة قد تعصف بها مستقبلا.

* **خسائر مادية وبشرية ونفسية واجتماعية:**

سبب العديد من الخسائر كالنفسية مثل: توتر وقلق- اللامبالاة والإجتماعية مثل حدوث تفكك اجتماعي في المنظمة.

والمادية في تخريب الموارد المادية للمنظمة أو للدولة و للبشرية مثل: أضرار تمس الجسد.[2]

المطلب الرابع: مراحل الأزمة:

تمر الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية لدورة الحياة مثلها مثل أي كائن خي وهذه الدورة تمثل أهمية قصوى في متباعتها والإحاطة بها من جانب صاحب القرار وكلما كان القرار سريع الانتباه في الإحاطة بها ببداية ظهور الأزمة كلما كان أقدر على علاجها وذهب الباحثون إلى تقسيم مراحل الأزمة إلى ما يلي:

* **مرحلة الصدمة:** وهي الموقف الذي يتكون نتيجة للغموض ويؤدي إلى الارتباك والشعور بالحيرة وعدم تصديق ما يجري.

---

[1]- حسن عماد المكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، المرجع السابق، ص47.

[2]- حسن عماد المكاوي، المرجع السابق، ص48.

* **مرحلة التراجع:** تحدث هذه المرحلة بعد حدوث الأزمة وتبدأ بوادر الإضطراب والحيرة بالظهور بشكل متزايد، ويصاحب ذلك فوضوية الأعمال التي لا جدوى منها في غالب الأحيان.[1]

* **مرحلة الإعتراف:** وهنا تتجلى عقلانية التفكير أو ما يسمى امتصاص الصدمة حيث تبدأ عملية إدراك واسعة ومراجعة بغية تفكيكها.

* **مرحلة التأقلم:** حيث يتم استخدام استراتيجيات معينة بالإضافة إلى استخدام الموارد البشرية والمادية في المنظمة للتعامل والتخفيف من آثار الأزمة.

* **مرحلة استعادة النشاط:**

وتشمل هذه المرحلة من إعداد وتنفيذ برامج قصيرة أو طويلة المدى وعادة ما تكتسي هذه المرحلة بروح الحماس التي تقود إلى تماسك الجماعة وتكاثفها في مواجهة الخطر.[2]

وهناك تقسيم آخر لدورة حياة الأزمة وتكون في خمسة مراحل:

- **مرحلة الميلاد:** وهنا تولد الأزمة وتبدأ في الظهور الأول مرة وذلك على شكل قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق ينذر بالخطر.

- **مرحلة النمو والاتساع:** وهنا تدخل الأزمة في مرحلة جديدة وهنا لا يمكن إنكار الأزمة وتجاهلها نظرا لدخول أطراف جديدة في الأزمة.

- **مرحلة نضج الأزمة:** وهذه أخطر مرحلة وإذا وصلت هذه المرحلة يحصل الصدام الذي تنشأ عنه آثار مادية اقتصادية بشرية وتدخل هنا مرحلة العنف، وتسمى مرحلة اللاعودة للوضع السابق وتتميز أيضا بالسرعة والحدة وتكون أبعادها مدمرة وواضحة للعيان وتخلق الذعر والفزع.

---

[1]- بشير العلاق، العلاقات العامة في الأزمات، المرجع السابق، ص84-85.

[2]- بشير العلاق، المرجع السابق، ص85.

- **مرحلة الانحصار والتقلص:** وهنا تفقد جزء من القوة والدفع وتبدأ في الإنحصار والتقلص.

- **مرحلة الاختفاء:** وهنا تصل إلى مرحلة الاختفاء وهي المرحلة الأخيرة في الأزمة، وتصبح سابقة الذكر بمثابة دروس يستفيد منها صاحب القرار لتطبيق استراتيجية الاتصال والتعامل مع الأزمة التي قد تحدث مستقبلا.

المبحث الثالث: ماهية إدارة الأزمة:

المطلب الأول: مفهوم إدارة الأزمة:

تعددت وتنوعت تعاريف إدارة الأزمة ويمكن حصر أبرزها على الشكل التالي:

* إدارة الأزمة مصطلح جديد ويعني مجموع الأساليب والأطر المعالجة باتخاذ القرارات السريعة والعقلانية لمواجهة التحديات والتطورات بقصد منع امتداد اتساع نطاق النزاعات والصدمات ومنع الإخلال الكبير في موازين القوى لتجنب احتمالات المواجهة والمجابهة.

* وعرفت كذلك على أنها معرفة تحديد المشكلة أو الأزمات الممكنة للحصول واستنباط الحلول الملائمة لها مع المحافظة على الهدوء خلال العاصفة.

* وهي القدرة على التكييف مع حالات الطوارئ التي قد تنشأ بطريقة تمكن المؤسسة من تجنب أقصى قدر من الضرر الذي يمكن أن يحدث أيا كانت الظروف ويجب على أي مؤسسة ساء حظها أن تواجه موقفا طارئا من أي نوع أن تكون قادرة على التغلب على مثل هذه الأزمة وأن تظهر للجميع قدرتها على ذلك وإلا سوف يؤثر ذلك على كل من صورتها ومصداقيتها ليس فقط من العاملين بها وإنما على جمهورها الخارجي أيضا.[1]

[1]- بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، ص180.

* إن مصطلح إدارة الأزمة في الواقع قد صاحبه الغموض لذا نلاحظ عدة تعاريف، ومن ناحية أخرى فإن إدارة الأزمة تتغير من حيث المستوى بتغير نوع وميدان الأزمة، كما تتغير بتغير الظروف الزمنية.[1]

التعريف الإجرائي لإدارة الأزمة:

هي كل الجهود الإدارية والاستعدادات المبذولة من طرف المؤسسة للحد من المخاطر المترتبة عن الأزمات والتعامل معها والسيطرة عليها في حال وقوعها، وهي أيضا القدرة على التعامل مع حالات الطوارئ التي قد تقع في المؤسسة.

المطلب الثاني: مراحل إدارة الأزمة:

تمر إدارة الأزمات بعدة مراحل في حالة ما وقعت أزمة ومن ضمن هذه المراحل نذكر:

* تجنب الأزمة ووقوعها.

* الإعداد لإدارة الأزمة.

* الإعتراف بوجود أزمة.

* احتواء الأزمة.

* تسوية الأزمة.

* الإستفادة من الأزمة.

المبحث الثالث:أساليب إدارة الأزمة:

[1]– تامر كامل الخزرجي، العلاقات السياسية الدولية واستراتيجيات إدارة الأزمة، ط1،(عمان الأردن :دار مجداوي للنشر والتوزيع)، 2005، ص377.

تتجلى أساليب إدارة الأزمة في ما يلي:

* أسلوب تشكيل فريق عمل مؤقت أو دائم لتشخيص ومتابعة تحرك وتطور الأزمة والتعامل معها.

* أسلوب احتياطي للتعامل مع الأزمة.

* أسلوب المشاركة الديموقراطية للقطاعات وقوى متعددة ومتنوعة معينة بالأزمة.

* أسلوب احتواء الأزمة واستيعابها وربما تجاوزها.

* أسلوب تصعيد الأزمة ضمن استراتيجيات معينة مدروسة ومرسومة.

* أسلوب تفتيش الأزمة عبر مراحل وتجزيئها.

* أسلوب تدمير الأزمة ذاتيا من خلال تفجيرها من الداخل.

* أسلوب تحويل مسار الأزمة من خلال تغيير وجهة تحركها باتجاه مناطق أو مجالات مناسبة [1].

المبحث الرابع: العلاقات العامة وإدارة الأزمة:

المطلب الأول :استراتيجيات العلاقات العامة عبر مراحل الأزمة:

أ- العلاقات العامة في مرحلة قبل الأزمة:

الإعداد لمرحلة مواجهة الأزمة يكون صعبا موازنة مع مواجهتها فعليا فهي تعمل على توقعها والعمل على منع حدوثها وسيطرتها.

ووفق هذا العمل هناك عدة نقاط تنتهجها العلاقات العامة والإدارة الناجحة وتتمثل في:

* خلق عدة استجابات لمواقف الأزمات وتدريب الأشخاص المختصين بالأزمات على مواجهتها.

[1] – بعلول نورة ،عيش أمال،المرجع السابق ،ص 68.

* استخدام الأسلوب العلمي عند اتخاذ القرار.

وهناك أيضا عدة خطوات أخرى يتم من خلالها منع حدوث الأزمة وهي كالتالي:

* وضع دليل إرشادي للأزمات المتوقعة.

* وضع سياسات تستهدف تجنب حدوث الأزمات

* تحديد الجماهير القابلة للتأثر بالأزمات ووسائل الاتصال بها بسرعة للأزمة.

* تدريب متحد بين رسمتين على التعامل مع وسائل الإعلام.

ومن ضمن العوامل الإجرائية في هذه المرحلة:

* **فريق الأزمة:** وهو مجموعة من المسؤولين على الاتصال بالجماهير الداخلية والخارجية. ويتطلب أن تتكون من فريق الأزمة تمثيلا لا على السلطة في المنظمة لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير عادية ومن ضمن قائمة فريق إدارة الأزمة نجد: أخصائي نفسي والإجتماع مسؤولين الاتصال والعلاقات العامة والشؤون القانونية للأمن، مستشار خارج المنظمة، متحدثون رسميين، منسق وسائل الإعلام.[1]

* تحديد الجماهير المستهدفة: الهدف هو تحديد جماهير الأزمة هو سرعة التعامل معها.

- الجمهور الذي تؤثر فيه الأزمة.

- الذي يؤثر في المنظمة.

- المتورط في الأزمة.

ب- العلاقات العامة في مرحلة الأزمة:

[1]- السعيد عبد الوهاب محمد، استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث – دور العلاقات العامة، ط1، (القاهرة:دار العلوم للنشر والتوزيع)، 2006، ص154.

في هذه المرحلة أهم شيء وجب توفره هو المعلومات لأن قلتها تؤثر سلبا على مختلف الأشخاص ولذلك فإن قدرة المختص في الأزمات والعلاقات العامة على توصل وإمداد وسائل الإعلام بالمعلومات الدقيقة والآنية وقت الأزمة تجعل لها مؤشر مهم وتخلق أثرا إيجابي في ذهن لالجماهير على المنظمة، لهذا سنتطرق ونحاول تحليل استراتيجيات للعلاقات العامة مع الأطراف التي تتعامل معها بالدرجة الأولى وهي وسائل الإعلام مع إدراك كيفية استخدام ع.ع أثناء حدوث الازمة.

أ- وسائل الإعلام أثناء الأزمة:

تتعرض المنظمات كثيرا للأزمات، وهذا نتيجة لرغبة وسائل الإعلام في الحصول على معلومات حول تطور هذه الأزمات، وهنا تواجه المنظمات مشكلة للرغبة في تزويدها بالمعلومات التي تريدها، وللحذر من تقديم المعلومات الخاطئة، وتقوم من الدوائر العلاقات العامة والاتصال يدور مؤثر عند مواجهة المنظمة للأزمات، وذلك من أجل الحفاظ على صورة إيجابية للمنظمة إتجاه جماهيرها الداخلية والخارجية.

معلايير العلاقات العامة أثناء الأزمات: ويمكن ذكرها في ما يلي:

* سرعة الإستجابة للحدث.
* التعاون.
* الانفتاح.
* المسؤولية.
* الصدق.
* تجنب الحساسبة.
* إظهار الإهتمام.

وكذلك تقوم العلافقات العامة في مرحلة الأزمة بعدة إجراءات منها:

- إصدار بيانات متعلقة بالحدث أو الأزمة.

- اجتماع فريق الأزمة.

- عقد مقابلات إعلامية. [1]

ج- العلاقات العامة بعد الأزمة:

- بطبيعة الحال الأزمة وأثناء حدوثها تحمل معها تأثيرات في المنظمة ولذلك يجب على المنظمة الاستمرار في جذب الجماهير نحو أنشطتها وعدم إهمال المعالجات السلبية لما تنشره وسائل الإعلام والاهتمام بالرد على كل النواحي وتستمر أيضا في صب المعلومات على وسائل الإعلام والاتصال وكسب ثقتها وبذل جهود لإعادة بناء سمعة جيدة لها. وبطبيعة الحال هنا أيضا تكون للعلاقات العامة أنشطة بعد الأزمة منها:

- بيئة عمل المنظمة: وذلك من خلال التجديد في بيئتها ةالحد من تأثير القضايا السلبية على سمعتها.

- دعم العلاقات العامة بجماهير المنظمة: التعامل مع شكاوي الجماهير بحرية وتفهمهم وتبني قضاياهم لاكتساب المصداقية.

- دعم العلاقات مع وسائل الغعلام: من خلال قيامها بإقامة روابط إجتماعية وصلات قوية مع الإعلاميين.(تبادل وتعاون المصالح فيما بينها)

- دورها في خدمة الجماهير والمجتمع:

هنا تبرز المنظمة نشاطها الإنساني للمجتمع مع الإلتزام بالوضوح والصراحة. [2]

- مواجهة جماعة الضغط:

وذلك من خلال كسب حلفاء استراتجيين من الممولين والمنافسين.

المطلب الثاني: التدريب على خطط العلاقات العامة وإدارة الأزمات:

---

[1] - المرجع السابق،ص 155.

[2] - المرجع السابق،ص 160.

إن كل مؤسسة يجب أن تنظم برنامج للتدريب على خطط الع.ع وهذا راجع إلى:

1-التدريب على خطط إدارة الأزمات يعد فرصة لاختيار إمكانيات وقدرات المؤسسة المادية والبشرية ومدى قدرتها على الاستعداد لمواجهة الأزمات.

2- يساهم التدريب على خطط الع.ع في مراجعة وتحديث المعلومات والبيانات الخاصة بالأزمات والمتوقعة الحدوث.

3- مراجعة مدى فعالية الأدوار والمسؤوليات لكل عضو بفريق إدارة الأزمة ومدى السرعة في تحقيقها.

4-التدريب فرصة لإدخال التحديثات والتعديلات على خطة إدارة الأزمات ومعرفة أوجب القصور بها، كما أن التدريب على إدارة الأزمات وإجراء التجارب يساهم في تدعيم ثقافة المنظمة في إدارة الأزمات ويجعل هناك نوعا من الترويج وانتشار ثقافة الأزمة بين العاملين بالمنظمة والمنظمات الاخرى وهنا يجد كل فرد بالمؤسسة أنا متحمل للمسؤولية.

وإلى جانب هذا فإن التدريب على خطط الع.ع وإدارة الأزمات يزيد من القدرة على تحمل المسؤولية ويساعد في دعم الثقة وضبط النفس والقدرة على المواجهة خاصة لدى فريق إدارة الأزمة. وبرنامج التدريب المتكرر يجعل من رجل العلاقات العامة قادرا على مواجهة الصعاب والتعامل معها ويجعلهم يتميزون بالذكاء والتركيز على أهدافهم وغاياتهم الرئيسية، وكذلك التميز بالشجاعة والإعتماد على أنفسهم.[1]

المطلب الثالث:العوامل المأثرة في العلاقات العامة في اداة الأزمة

هناك عدة عوامل منها:

- ثقافة المنظمة الاتصالية في الأزمات بمعنى تحدد مدى اهتمامها بالبرامج التي يمكن من خلالها تفادي الأزمات.

[1]- محمود يوسف، (تخطيط برامج الأزمات)، كلية الدراسات العليا بأكاديمية مبارك للأمن، مجلة كلية الدراسات العليا،العدد التاسع، القاهرة، جويلية 2003، ص81.

- الوضع التنظيمي للعلاقات العامة اي تأثر العلاقات العامة بما يحدث داخل النظمات والمؤسسات ويصدر عنها قرار ومسؤوليات.
- مدى كفاءة جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة ومستوى الخبرة في التعامل مع الأزمات.

تنوع وتعدد الأزمات التي قد تواجه المؤسسات واختلافها في مستوى شدتها وسبب حدوثها .

الفصل الثالث

مدخل إلى فيروس كورونا

يعتبر فيروس كورونا من الفيروسات الخطيرة التي انتشرت في الاونة الأخيرة وأصابت العديد من الأشخاص عبر العالم ويعرف فيروس كورونا بأعراضها التي تظهر على المصاب كالحرارة المرتفعة والتعب وغيره من الأعراض الأخرى ونحن في هذا الفصل تناولنا كل ما يتعلق بفيروس كورونا المستجد اذ قسمنا الفصل على ثلاث مباحث المبحث الأول مندرج تحت عنوان ماهية فيروس كوونا خصصناه للمفهوم وأسباب الظهور ومدة البقاء حي أما المبحث الثاني خصص لفيروس كورونا وجسم الانسان الذي اندرج تحته كل من المطلب الاول الذي تناول ظهوره والثاني دورة حياته في جسم الانسان وأعراضه أما المبحث الأخير خصص للفيروس وكيفية التغلب عليه تناولنا فيه الفرق بينه وبين الانفلونزا العادية طرق الوقاية والعلاج منه.

المبحـــث الاول: مدخل الى فيروس كورونا

المطلـــب الأول: ماهية فيروس كورونا

عرفت وزارة الصحة الكويتية فيروس كورونا على أنه فيروس جديد ظهر في الاونة الاخيرة وهو فيروس نادر جدا ينتقل من شخص لأخر عن طريق العدوى ويستهدف الأشخاص في سن الشيخوخة وضعيفي المناعة،الا ان الفيروس الجديد لا نعرف مدة قوته وشراسته حيث صنفته منظمة الصحة العالمية على انه فيروس قاتل.

ويعد فيروس كورونا مصطلحا شائعا بمجموعة من الفيروسات التي توجد عادة في الحيوانات وتسبب في اظطرابات صحية جديدة عند انتقالها الى البشر،ويطلق على انتقال الفيروسات من الحيوانات الى البشر فيروسات حيواني المنشأة وفيروس الكورونا هو واحد منه. [1]ا

[1] – العربية نت ؛جمال ناجي ؛كل ماتريد معرفته عن فيروس كورونا ؛13 مارس 2020؛سا 18:14 .

وهو ايضا عبارة عن فيروسات قد تسبب عدوى تنفسية وتكون طفيفة ونادرا ما تكون قاتلة،وهي فيروسات تسبب أمراضا للثديات والطيور ويسبب الفيروس في البشر عدوى في الجهاز التنفسي والتي تتضمن الزكام وعادة ماتكون طفيفة .

وتنتمي فيروسات الكورونا الى فصيلة الكوراناويات المستقيمة ضمن فصيلة التاجية،

وتعد فيروسات الكورونا فيروسات مغلقة مع جينوم حمض نووي ريبوزي مفرد السلسلة موجب الاتجاه كما تمتلك قفصية منواة حلزونية متماثلة يبلغ حجم جينوم فيروسات كورونا الحمض النووي الريبوز[1] .

يشتق اسم فيروس كورونا من اصل اجنبي.

وتعني التاج او الهالة،حيث يشير الاسم الى المظهر المميز لجزئيات الفيروس الذي يظهر عبر المجهر الالكتروني،حيث تمتلك البروزات السطحية مما يظهر على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية.

ويشير الاسم الى المظهر المميز للفيريونيات (الشكل المعدي للفيروس) و الذي يظهر عبر المجهر الالكتروني ويحدث تشكله عبر تقسيمات فولفية للشوكية الفيروسية وهي بروتينات تملأ سطح الفيروس وتحدد انتهاء المضيق[2].

وكورونا هو اسم لعائلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب الأمراض التي تتراوح بين نزلات البرد الشائعة ةالأمراض الشديدة ، وفيروس كورونا الجديد هو سلالة "كوفيد 19" الجديدة لم يتم تحديدها من قبل في البشر يهاجم الجهاز التنفسي مسببا آفة الرئة الشبيهة بالالتهاب الرئوي ظهر أول مرة في أوائل سنة 2020 انتقل من الخفافيش الى البشر في مدينة "وهان" الصينية .

[1] – العربية نت،جمال نازي،كل ماتريد معرفته عن الكورونا،تاريخ الولوج 13مارس 2020، سا 18:15.

[2] – 18 h. 13 mars2020 .vue le . org .wikipedia . M . ar 01:2–

المطلـــب الثـــانـــــــي: أسباب ظهور فيروس كورونا

يستخدم علماء الفيروسات مصطلح الفيروسات المنبثقة لتعريف بالفيروسات التي تكيفت في ظروف غير اعتيادية للظروف التي تنمو بها عادة،وبالتالي أدت الى ظهور سلالة جديدة من الفيروسات، التي تتميز بخصائص جديدة ويعتبر فيروس كورونا من ضمن هذه الفيروسات ومن ضمن أهم أسباب ظهوره نذكر:

ــ حدوث ظاهرة وراثية يطلق عليها اسم "معاودة الارتباط" تؤدي الى حدوث دمج أو ارتباط بين جزء من جين معين الى جزء من جين أخر وبالتالي ظهور سلالة فيروس جديدة وبخصائص جديدة.

ــ نسبة حدوث طفرات في هذا النوع من الفيروسات عالية جدا بسبب افتقار انزيم التكاثر الموجودة في فيروس كورونا الى خاصية تصحيح الأخطاء عند حدوث أي خطأ في تسلسل القواعد النيتروجينية عند التكاثر

ــ عوامل محفزة مثل: السفر ،التنقل بين البلدان ، تغيير الظروف المناخية، قطع الغابات ، وزيادة هطول الأمطار،زيادة كمية النفايات التي تؤدي الى زيادة أعداد القوارض التي تتغذى عليها وتساهم في نقل الفيروسات الى الانسان

ــ عدم الاهتمام بالنظافة [1] .

1 – mawdoo3 .com .vue le 13mars 2020 h20 :15

المطلـــب الثالـــث: مدة حياة فيروس كورونا

انطلقت عدة دراسات في تفسيراتها منذ ظهور فيروس كورونا واستمرار تفشيه بشكل تجاوز آخر فيروس من العائلة التاجية "سارس" ليطرح منهم أسئلة عن الفيروس وتكوينه وتركيبه ومدى بقائه على قيدالحياة؟

وفيما يتعلق بقدرة الفيروس على العيش فانه يمكن أن يعيش لمدة تصل الى 45 دقيقة وهي في الهواء الى ارتفاع 4 أمتار أو 13 قدما.هذا فيما يتعلق بعيشه في الهواء أما عن عيشه في الأسطح فقد اعلنت دراسة جديدة على العيش ما بين 4أو5 ايام على سطح يمسه الشخص المصاب بالفيروس وقد يظل معديا لمدة 9 ايام.

ووفقا لدراسة قام بها باحثون من معهد النظافة والطب البيئي في ألمانيا فان متوسط بقاء فيروس كورونا يكون بين 4و5 أيام حيث اشارت الدراسة بأن درجة الحرارة المنخفظة والرطوبة العالية في الهواء يمكن أن تزيد من عمر الفيروس [1].

[1] – 1–M.youm7.com .vue le 25 juillet 2020 H08:30

المبحث الثاني: فيروس كورونا وجسم الانسان

المـــطلـــب الأول: ظهور فيروس كورونا وانتقاله الى جسم الانسان

فيروس كورونا الجديد ظهر في أول الأمر أواخر ديسمبر 2019 في وهان الصينية في سوق للحيوانات البرية،وانتشر بسرعة مستفيدا من تنقل المواطنين لتمضية عطلة نهاية السنة القمرية.

وفي تصريح لفرانس 24 قال "ناجي" عون أخصائي في الأمراض المعدية والجرثومية في مستشفى "كليمونصو" ببيروت انه خلال التاريخ المعاصر واجه الانسان ثلاثة أنواع من فصيلة فيروس كورونا،ففي عام 2002 انتشر فيروس "سارس" أو ما يعرف بأنفلونزا الطيور وهو أحد أشكال فيروسات كورونا وكان أول ظهور له في الصين،وتظهر بيانات الصحة العالمية أن الفيروس قتل 229 شخص في هونغ كونغ في ذلك الوقت.

ووفق ناجي عون في 2013 ظهر فيروس كورونا الذي انتقل من الجمل الى الانسان ،ووفق منظمة الصة العالمية فان كورونا او ما يعرف أيضا بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية اكتشف أول مرة في المملكة العربية السعودية ،وفيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن ان تتسبب في أمراض تتراوح بن نزلة البرد الشائعة والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة(سارس).

وفي نفس السياق يقول "عون ناجي"اليوم ومنذ ديسمبر 2019 يواجه الانسان فيروس كورونا الجديد الذي انتقل من الخفافيش الى الانسان وأوضح عون ل:فرانس 24 أ، فيروس كورونا الجديد يعيش في أمعاء الخفافيش وينتقل عبر افرازاته كالبراز والبول والهواء تستنشقه الحيوانات الأخرى أو الانسان فيتنقل بسهولة اليهم ويتكاثر ويتحول

ويصبح قادراعلى الانتقال الى البشر الاخرين، وعملية الانتقال من الخفاش الى الانسان نادرة لكنها عندما تحصل فان جسم الانسان غير مؤهل للدفاع عن نفسه [1].

المـــطلـــب الثـــانـــــــي : دورة حياة فيروس كورونا في جسم الانسان

بعد تزايد عدد الوفيات في عدة دول بالعالم جراء تفشي فيروس كورونا،أصبح هناك سؤال واحد وهو كيف يتغلغل داخل جسم الانسان؟

الدكتور "أحمد شاهين" أستاذ علم الفيروسات بكلية الطب جامعة الزقازيق في مصر يكشف ل:العربية نات مراحل ودورة حياة الفيروس داخل جسم الانسان وحتى تسبب في حدوث وفاة.

الرئتان الهدف ويقول ان الفيروس وبمجرد ان يتسلل للجسم عبر الأنسجة المبطنة للأنف ومنها الى مجرى الدم يركز هدفه على الوصول للرئتين والجهاز التنفسي،حيث يلتصق بأنسجة الحويصلات الهوائية التي تقوم بمهمة نقل الأكسيجين من الهواء المستنشق عبر الأنف الى الدم ومنه الى باقي أعضاء الجسم وأجهزته الحيوية .

ويضيف أنه بعد التصاق الفيروسات بالخلايا الحية الحويصلات الهوائية،يتفاعل بروتين الفيروس مع بروتين خلايا الحويصلات ويتكاثر ليكون عددا آخر من الخلايا الفيروسية تبدأ تأدية عملها.

ويتابع أستاذ علم الفيروسات شرح مراحل ودورة حياة كورونا داخل جسم الانسان ويقول أن الجهاز المناعي للجسم يبدأ في التحرك حيث تهاجم كرات الدم البيضاء الخلايا الفيروسية التي بدأت في الانتشار والتغلغل وتنشب معركة شرسة بينهما،وحسب قوة مناعة المصاب تحسم المعركة لصالح الطرف الأقوى.

1 – 1–www.france 24 .com.vue le 13mars 2020 h21: 44

مضيف أنه في حالة انتصار الجهاز المناعي يتم تآكل الفيروس والتهامه وطرد نفاياته عبر الدم الى الكلى ومنها للبول،وطرد ما بقي حيا منه عبر السعال أو العطس ليحرج للهواء الطلق باحثا عن بيئة أخرى حاضنة ومصابين جدد.

ويكشف الخبير المصري عن أنه في حالة فوز الفيروس وانتصاره على الجهاز المناعي يبدأ الجسم في معركته الأخيرة للمقاومة حيث ترتفع درجة حرارته لمحاولة وفق انتشار الفيروس الذي يحتاج لدرجة معينة للتكاثر وتشكيل خلايا فيروسية جديدة وفي حال انهيار المناعة تماما يلتصق البروتين الخاص بالفيروس ببروتين الحويصلات الهوائية ويسبب تلفها لتمتلئ بالماء ثم يصيب أنسجة الرئة ويسبب اتلافها ويشل الجهاز التنفسي حتى يتوقف عن العمل تماما ومن ثم تحدث الوفاة [1].

المـــطلـــب الثـــالـــــث: أعراض فيروس كورونا

مرض كورونا كغيره من الأمراض لديه أعراض كثيرة ومتعددة تظهر على المصاب في مدة 14 يوما من اصابته ومن ضمن هذه الأعراض نتطرق الى أهمها والشائعة منها:

ـــ ارتفاع درجة الحرارة

ـــ التهاب الحلق

ـــ سيلان الأنف

ـــ العطس

ـــ السعال

ـــ تعب عام في الجسم

وأكد العلماء أن أعراض الاصابة بفيروس كورونا تبدأ بالحمى ثم كحة جافة وبعد أسبوع يؤدي الى ضيق في التنفس ويحتاج المصابين هنا الى العلاج في المستشفى ،وأكدوا أيضا

1 – 1–www.alarabia .net .vue le 14 mars 2020 h 18: 44

أن فيروس كورونا يحتاج من خمسة أيام الى اقل من اربعة عشر يوم لتظهر أعراضه التي تبدأ بالحمى كما ذكرنا سابقا وبعدها يبدأ المصاب يشعر بضيق في التنفس ولا تعني هذه الأعراض بضرورة أنه مصاب بالمرض فهي أعراض تشبه تلك المصاحبة لأنواع الفيروسات الأكثر شيوعا مثل نزلات البرد والانفلونزا،ويمكن أن يسبب الفيروس في حالات الاصابة الشديدة الالتهاب الرئوي ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد وقصور وظائف عدد من أعضاء الجسم وحتى الوفاة ويكون كبار السن و الأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية سابقة هم الفئة الأكثر عرضة للاصابة الشديدة بالفيروس [1].

المطـــلـــــب الثـــانـــــــي:طرق الوقاية من فيروس كورونا

من المهم أن تتبع الخطوات التالية للحماية من الفيروس والوقاية منه ونذكر منها:

1ــ البقاء على اطلاع بأحدث المعلومات عن تفشي الفيروس والحصول على معلومات من مصادر موثوقة مثل موقع منظمة الصحة العالمية

2ــ القيام بتنظيف اليدين بانتظام عن طريق فركهما بالكحول الذي يقتل الفيروسات التي تتواجد باليدين أو القيام بغسلهما بالماء والصابون.

3ــ الحفاظ على مسافة لا تقل عن متر واحد بين الأشخاص خاصة الذي يعطس أو يسعل.

4ــ تجنب لمس العينين والأنف والفم

5ــ التأكد من تغطية الفم والأنف بكمامة أو منديل عند السعال أو العطس ثم التخلص من المنديل المستخدم عن الفور.

[1] – 1–www.edarabia.com/ar/vue 13 mars vue le 19:33

6ــ البقاء في المنزل اذا كان الشخص يشعر بتوعك،واذا كان يعاني من الحمى والسعال وصعوبة التنفس فيطلب الرعاية الطبية على الفور .[1]

المطلب الثالث: علاج فيروس كورونا

لقد تم تجربة أكثر من علاج لفيروس كورونا الا أن النتيجة كانت سلبية لهذا تم البحث ومحاولة اختراع علاج فعال لهذا الفيروس وهذا ماجعل العلماء يتسابقون لايجاد دواء يمكنه محاربته الى حين توصلهم لاستخدام عقار "ديكساميثازون" الذي أتى بنتائج تعتبر تطورا كبيرا في المعركة ضد الفيروس القاتل،فهذا العقار يقلل من نسبة الوفاة خاصة المتعلقة بالمرضى الموضوعين على أجهزة التنفس الصناعي بنسبة الثلث كما يقلل نسبة الوفاة بين المرضى الذين يحصلون على الأكسيجين بنسبة الخمس.

وهذا العلاج جزء من أكبر تجربة عالمية على الأدوية المتاحة، ويمكن أن يساعد في علاج فيروس كورونا .

ويقدر الباحثون أنه لو استخدم هذا العلاج في أنحاء العالم منذ بداية انتشار فيروس كورونا لقلل نسبة الوفايات وأنقذ مايصل الى 5الاف شخص خاصة بما أنه علاج منخفض الثمن فانه سيكون ذا فائدة كبيرة بالنسبة للدول الفقيرة .

وقد ذكر أيضا بأن هذا الفيروس يستخدم في التخفيف حدة الالتهابات الناجمة عن العديد من الأمراض ويساعد في وقف بعض الأضرار التي يصاب بها جهاز المناعة لانه يقاوم الفيروس .

وحصل في اطار تجربة التي أشرف عليها فريق جامعة أكسفورد انهم قاموا بمعالجة المصابين بهذا العلاج وكانت النتيجة أنه من 28 الى 40 في المئة من المرضى خاصة الموصولين بجهاز تنفس.

[1] – 1–arbicpost.net .vue le 13mars 2020 h14:00

هذا ولايبدو أن أن هذا العلاج يستخدم لكل مصاب خاصة الذي له أعراض خفيفة لذلك تم اللجوء لعلاج اخر وهو"هيدروكسيكلوروكين" الا أنه غير امن على صحة المصابين لأنه يسبب فشل فالقلب،وبعدها بدأ استخدام علاج اخر ايضا مضاد للفيروسات يختصر مدة التعافي وهو يستخدم الان في دائرة الصحة الوطنية الى أن يتم اكتشاف علاج تام لهذا الفيروس ونهائي .[1]

المبحث الثالث:فيروس كورونا وكيفية التغلب عليه

المطلب الاول:الفرق بين الانفلونزا العادية و الكورونا [2]

الاعراض	انفلونزا العادية	كورونا
الحرارة	نادرة	تبدأ من 36.5
انسداد الأنف والرشح	تبدأ خلال أسبوع	لانسداد لا رشح
الصداع	بسيط ونادر	قوي ومستمر
القشعريرة	نادرة	أساسية
العطس	اساسي	نادر جدا
التهاب الحلق	أساسي	نادر
السعال	غير جافة	جافة
ألام الجسم	خفيفة ونادرة	حادة جدا

[1] – ــمقابلة مع دكتور شعنان حول الفرق بين انفلونزا العادية والكورونا،طبيب عام،مكتب الطبيب،جواب،20 أفريل 2020 10:30 .

[2] – عدامنة إلهام ، شلالي وردة ، دراسة وصفية تحسيسية لكل من فيروس كورونا و إيبولا ، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ تعليم متوسط ، القبة العليا الجزائر ، قسم العلوم الطبيعية ، 2014-2015 ، ص 28.

النـــتـــــائـــــــــج:

ــ العلاقات العامة بمستشفى محمد بوضياف بدون المكانة اللائقة به.

ــ محدودية العلاقات العامة بمستشفى محمد بوضياف .

3ــ العلاقات العامة تساهم في الحل والتعامل مع الأزمات في مستشفى محمد بوضياف بنسبة قليلة جدا .

4ــ مساهمة العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف في تسيير الأزمة قد تكون موجودة ان تم تكوين فريق لمواجهة الأزمة.

ملخص الدراسة:

تتجلى دراستنا المتواضعة هذه في دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات ، دراسة ميدانية لمستشفى محمد بوضياف بالمدية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر– تخصص اتصال وعلاقات عامة– من انجاز الطالبتان" شلالي نسيمة و بومعزة سليمة" ، بحيث يدور موضوع دراستنا حول

تمت دراستنا باستخدام المنهج المسحي واستعنا بأداة الاستبيان ،للوصول الى بعض النتائج ومن ضمن هذه النتائج تم توصل الى أن العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف بالمدية لاتملك فرع مختص بالعلاقات العامة بالرغم من أنها تحتاجها كثيرا في تنظيم كل أمور المستشفى وحل أزماته،فعدم وجودها هناك جعل جهود العلاقات العامة جد محدود في تسيير الأزمات.

خـــاتـــمـــة

خاتمة:

من خلال اتمامنا لدراستنا المتمثلة في دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات تم استخلاص أن دور العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف جد محدود ،اذ أنها لا تمتلك مكانة خاصة بها داخل المستشفى بالرغم من أن وجودها اجباري داخل أي مؤسسة بأي نوع وخدمة كانت،كونها لديها وظائف عديدة تجعل من المؤسسة ناجحة ومنظمة وحتى تجعلها تتفادى المشكلات والوقوع في أزمات،مع كل هذه الادوار الا أن المستشفى يجهل تماما مدى احتياجه الى قسم خاص بالعلاقات العامة لانه فرع حيوي ويتعامل مع الأزمات بشكل دائم ومفاجئ وهي الوحيدة التي يمكنه الاعتماد عليها في مثل هكذا أمور.

ولا نذهب بعيدا بالأمور فواقعنا يثبت مدى فشل المستشفى في تعامل مع الأزمات ففي ظل أزمة كورونا الحاصلة نجد أن المستشفى كله لم يكن متأهب لمثل هكذا حالات، وهذا راجع بطبيعة الحال الى عدم وجود فرع وفريق مختص في العلاقات العامة وتخطيط لكيفية التعامل مع اي نوع من الأزمات والمشاكل.

وهذا لا يجزم ان موظفي القطاع يجهلون دور العلاقات العامة كليا بل هناك من يعترف بها ويطالب من أجل انشاء فرع خاص بها ومستقل بذاته.وفعلا ان وجود فرع العلاقات العامة جد ضروري وفعال لما تلعبه هذه الوظيفة في حل المشكل وادارة الأزمات ووضع خطط لمواجهتها وكسب ثقة كل من الجمهور الداخلي والخارجي.

وفي نهاية الامر لا نقول أن هذه الدراسة المتواضعة هي دراسة كافية ووافية للموضوع بل هي جزء صغير مما اردنا الوصول اليه ومعرفته.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1- أنجلس موريس، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الجامعية، د.ط، د، د، ن، الجزائر، 2001.

2- بسام عبد الرحمان الجرايدة إدارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

3- بن موريس أحمد، مناهج البحث العلمي في ع.إ والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2005.

4- بوحوش أحمد ومحمد المحمود لذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

5-ثامر كامل الخزرجي، العلاقات السياسية الدولية، واستراتيجيات إدارة الأزمة، ط1، دار مجدلاوي، للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2005.

6- جميل أحمد خضر، العلاقات ع، ط1، دار المسيرة للنشر، الأردن، 1998.

7-حسن عماد المكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1، دار المصرية اللبنانية، د. بلد، د س. ت.

8-سعيد عبد الوهاب محمد استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث ودور العلاقات العامة، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.

9-الصرفي محمد، إدراة الأزمات، دط، مؤسسة حورص الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.

10- الصوفي خالد، العلاقات العامة، أساليب وممارسات، ط1، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.

11- طارق شريف يونس، إدارة العلاقات ع، مفاهيم ومبادئ وسياسات، ط1، ..... للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

12- عباس رشيد العماري، إدارة الأزمات في العالم المتغير، دط، مطابع الأهرام التجارية، مصر، 1996.

13- عبد الرزاق محمد الديلمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011.

14- العلاق بشير، العلاقات العامة في الأزمات، د ط، البازوري، الأردن- عمان، د س ن.

15- كامل أسامة، محمد الصيرفي، إدارة العلاقات العامة، د ط، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الاسكندرية، 2002.

16- مجاهد جمال، العلاقات العامة رؤية نظرية، د ط، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.

17- محمد عبد الغاني حسن هلال، مهارات إدارة الأزمات، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع، مصر، 1996.

18- محمد عبدو حافظ، العلاقات العامة، د ط، دار النشر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.

19- محمد فريد الصحن، العلاقات ع. المبادئ والتطبيقات، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001- 2002.

20- محمد منير الحجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

21- محمود يوسف، تخطيط برامج الأزمات، مجلة كلية الدراسات العليا، كلية الدراسات العليا بأكاديمية مبارك للأمن، العدد 9، القاهرة، جويلية 2003.

22- اللوزي موسى، أسس العلاقات ع، المفاهيم والأسس، ط1، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن. عمان، 2010.

23- يوسف محمود، حنان جنيد، إدارة وتخطيط العلاقات ع، د. ط، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، دجلد، 2000.

24- مي عب الله ,نظريات الاتصال ،دار النهضة العربية للنشر والتوزيع،بيروت ،لبنان ط1.

25- العربية نت،جمال النازي ،كل ما تريد معرفته عن الكورونا.

26- شدوان علي شيبة،العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق،دار المعرفة الجامعية للنشر والتوجيه ، الاسكندرية 2005.

المذكرات:

1-بعلول نورة ،عشيش أمال:دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات،جامعة العربي بن مهيدي،أم بواقي،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال 2015/2014

2-بالقايد فوزية،دور الاتصال في ادارة الأزمة،أطروحة لنيل شهادة في علوم الاعلام والاتصال، جامعة المدية،2009.

3-رحيل غانية،دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية، جامعة أحمد بوقرة ،بومرداس،2015.

المواقع:

1- العربية نت،جمال النازي،كل ما تريد معرفته عن الكورونا.

2-Ar ,m wikipidia ,orj

3-m,youm com ar

4-mawlou3 com

5-www, France 24 com

6-www,alarabia net

الـــفـــهـرس

شكر و عرفان

إهداء

مقدمة ..... أ

الإطـــــار المـــنهجي

الاشـــكـــالـــيـــــــة 6

التـــســـــاؤولات 7

الفـــرضيـــــات 7

أسبـــاب اخـــتـــيـــــار الموضـــــــوع 8

أهـــــــداف الـــدراســـــــــة 8

أهمية الدراسة 10

منـــهـــــــج و أدوات الـــدراســـــــة 10

مـــجتمـــــع البـــحـــث وعـــيـــنـــــة الـــــدراســـــــة 12

تـــحـــديـــــد مـــــفـــــاهيـــــم الـــــدراســـــــة 13

نظرية الدراسة 15

الدراسات السابقة..... 20

الإطار النظري

الفصل الأول : مدخل للعلاقات العامة

المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة 27

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة 27

المطلب الثاني : نشأة العلاقات العامة 29

المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة..... 32

المبحث الثاني:أسس العلاقات العامة..... 33

المطلب الأول: وظائف العلاقات العامة 33

المطلب الثاني:مبادئ العلاقات العامة 35

المطلب الثالث: أسس العلاقات العامة 37

المبحث الثالث: أساسيات العلاقات العامة..... 38

المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة 39

المطلب الثاني: الأهمية العلاقات العامة 40

المطلب الثالث: أخلاقيات العلاقات العامة 40

الفصل الثاني :مدخل للأزمة وادراتها

المبحث الأول: ماهية الأزمة 43

المطلب الاول:مفهوم الأزمة 43

المطلب الثاني :التطور التاريخي للأزمة 45

المطلب الثالث: الأزمة والمصطلحات المشابهة لها 46

المبحث الثاني: فعاليات الأزمة 47

المطلب الأول: أسباب نشوء الأزمة 47

المطلب الثاني: أنواع الأزمة 49

المطلب الثالث: خصائص الأزمة 50

المطلب الرابع: مراحل الأزمة 51

المبحث الثالث: ماهية إدارة الأزمة 53

المطلب الأول: مفهوم إدارة الأزمة 53

المطلب الثاني: مراحل إدارة الأزمة 54

المبحث الثالث:أساليب إدارة الأزمة 54

المبحث الرابع: العلاقات العامة وإدارة الأزمة 55

المطلب الأول :استراتيجيات العلاقات العامة عبر مراحل الأزمة 55

المطلب الثاني: التدريب على خطط العلاقات العامة وإدارة الأزمات..... 58

المطلب الثالث:العوامل المأثرة في العلاقات العامة في اداة الأزمة 59

الفصل الثالث:مدخل الى فيروس الكورونا

المبحـــث الاول: مدخل الى فيروس كورونا 61

المطلـــب الأول: ماهية فيروس كورونا..... 61

المطلـــب الثـــانـــــــي: أسباب ظهور فيروس كورونا 63

المطلـــب الثالـــث: مدة حياة فيروس كورونا..... 64

المبحث الثاني: فيروس كورونا وجسم الانسان 65

المـــطلـــب الأول: ظهور فيروس كورونا وانتقاله الى جسم الانسان 65

المـــطلـــب الثـــانـــــــي : دورة حياة فيروس كورونا في جسم الانسان..... 66

المـــطلـــب الثـــالـــــث: أعراض فيروس كورونا 67

المطـــلـــــب الثـــانـــــــي:طرق الوقاية من فيروس كورونا..... 68

المطلب الثالث: علاج فيروس كورونا..... 69

المبحث الثالث:فيروس كورونا وكيفية التغلب عليه..... 70

المطلب الاول:الفرق بين الانفلونزا العادية و الكورونا 70

النـــتـــــائـــــــج 71

ملخص الدراسة 72

خاتمة 75

قائمة المصادر والمراجع 79

الفهرس 83

الملاحق 89

الملاحق

جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

تخصص اتصال و علاقات عامة

استمارة بحث حول

دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات

دراسة مسحية لأزمة كورونا بمستشفى محمد بوضياف - المدية –

مذكرة لنيل شهادة ماستر اتصال و علاقات عامة

اعداد الطالبتان :

- شلالي نسيمة

- بومعزة سليمة

اشراف :

- صفرة الهام

ملاحظة :

ان المعلومات التي تدلون بها في هذه الاستمارة بسرية جدا و لاتستخدم الا لاغراض البحث العلمي

السنة الجامعية :2020 – 2019

المحور الاول:بيانات شخصية

1-الجنس:

أنثى ☐ ذكر ☐

2-الوظيفة:

.....

3-سنوات الخبرة:

المحور الثاني:أهمية العلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف.

4-هل هناك جهاز مختص في العلاقات العامة في المستشفى

نعم ☐ لا ☐

5-هل موظفي المستشفى على دراية بمساهمة العلاقات العامة حسبرأيك؟

نعم ☐ لا ☐

6-ماهي الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في رأيك؟

- الاتصال بالموظفين ☐
- الاتصال بالمرضى ☐
- الاتصال بوسائل الاعلام ☐

7- ماهي الأهداف التي تسعى اليها العلاقات العامة حسب رأيك ؟

- تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل ☐
- تكوين علاقات جيدة بين الجمهور الخارجي والمستشفى ☐

8-حسب الأوضاع الراهنة هل هناك ضرورة لوجود العلاقات العامة في نظرك؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا.....

المحور الثالث: اللجوء الى جهاز العلاقات العامة أثناء الأزمات.

9- هل تم الاستعانة بالعلاقات العامة في مستشفى محمج بوضياف أثناء أزمة كورونا ؟

نعم ☐ لا ☐

10- ماهي الاطراف الاكثر تعاملا مع أزمة كورونا حسب رأيك؟

- مصلحة المستخدمين ☐
- مصلحة الاستعجالات ☐
- مكتب الاعلام والاتصال ☐
مصلحة الاعانة الطبية المستعجلة

11- هل تم تدريب الموظين عن كيفية التعامل مع أزمة كورونا؟

نعم ☐ لا ☐

12- ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لنقل وتبادل المعلومات أثناء أزمة كورونا؟

- الاجتماعات ☐
- الاتصال الشخصي ☐
- صنع الاعلانات ☐

المحور الرابع:مساهمة العلاقات العامة في تسيير الأزمة؟

13- كيف يتجسد دور العلاقات العامة في تسيير الأزمة في نظرك؟

- تكوين فريق خاص لمواجهة الأزمة
- وضع خطط لمواجهة الأزمة

14- هل كانت هناك معوقات واجهة جهاز العلاقات العامة أثناء الأزمة؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت اجابتك ب "نعم" اذكر أهم المعوقات

.....

.....

15- في نظرك هل ترى ضرورة وجود قسم خاص بالعلاقات العامة في مستشفى محمد بوضياف؟

نعم ☐ لا ☐

16- ماهي اقتراحات لتحسين مستوى العلاقات العامة في مستشفى خاصة أثناء الأزمات؟

.....

.....