جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال

دور العلاقات العامة في معالجة الإضرابات في المؤسسات الإستشفائية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية بقصر البخاري ولاية المدية

من 06 فيفري 06 مارس 2020

مذكرة لنيل شهادة ماستر

تخصص : إتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف:من إعداد الطالبتين :

سعدودي صليحة الدكتورة حمدي وردة

بلحوت سمية

لجنة المناقشة :

د/ زاوي جمال.	رئيسا 1
د/ حكيم بوغرارة.	مناقشا 2
د/ حمدي وردة.	مقررا 3

السنة الجامعية : 2019/2020

الإهداء

يامن أحمل إسمك بكل فخر . يامن أفتقدك في كل ثانية يامن يرتعش قلبي

لذكرك يامن أودعتني لله أهديك عملي المتواضع أبي إلى ينبوع الصبر و التفاؤل والأمل

إلى كل من بالوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية إلى من تذوقت معهم حلاوة ومرارة اللحظات إخوتي

إلى من سأفتقدهم وأحببتهم بالله كل زملائي إلى من أتمنى أن يطول ذكري لهم ويتذكرونني أساتذتي الكرام .

إلى زميلتي صليحة سعدودي التي شاركتني في إنجاز عملنا المتواضع

وأخص بالتقدير والشكر. المشرفة علينا الدكتورة حمدي وردة

وإلى كل من دعمني عندما ضللنا الطريق

إلى كل من زرع التفائل بدربي وقدم لي المساعدات والتسهيلات فلهم مني كل الشكر وبالأخص منهم دابو عبد العزيز

سمية بلحوت



الإهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي كخيوط منسوجة من قلبها إلى
والدتي العزيزة
إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق
النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخواتي الغاليات
(نوال ،نصيرة ،غنية ،هاجر، أمينة ، رميساء)

إلى من هم ذرعي وعطائي وسندي في هذه الحياة إخوتي صهيب ، سيدو
إلى براعيم وكتاكيت العائلة " ياسر ، عبدو ، جلال ، شيماء ، روفيدة "

إلى من سرنا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يد بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا صديقاتي" حورية ، فيروز ، شهرة ، سهام ، فله ، نادية ، فتحية ، ،خولة ، خديجة ، سعيدة "
إلى من شاركتني في إنجاز هذا البحث صديقتي بلحوت سمية

سعدودي صليحة



خطة البحث

الإطار المنهجي

مقدمة

- الإشكالية

-التساؤلات

- فرضيات الدراسة

- مفاهيم الدراسة

- أهداف الدراسة

-أهمية الدراسة

-أسباب الدراسة

- منهج الدراسة

- أدوات الدراسة

-مجتمع الدراسة

-عينة البحث

-الدراسات السابقة

- النظرية الوظيفية البنائية كمنظور لدراسة العلاقات العامة .

- صعوبات الدراسة

الاطار النظري

الفصل الأول : ماهية العلاقات العامة

مقدمة فصل

المبحث الأول : مفهوم و نشأة العلاقات العامة

المبحث الثاني:خصائص العلاقات العامة ووظائفها

المبحث الثالث : مبادئ االعلاقات العامة و أهدافها

خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية

مقدمة فصل

المبحث الاول : مدخل مفاهيمي للإضراب

المبحث الثاني : تسوية الإضراب في المؤسسة العمومية

المبحث الثالث : فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة

خلاصة الفصل

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث :الدراسة الميدانية.

1ـ نبذة عن المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري بولابة المدية

2 ـ الهيكل التنظيمي

3 ـ نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري

4 ـ التعريف بالمؤسسة

5 ـ مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري .

6 ـ التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية .

7 ـ النتائج العامة .

8 ـ التوصيات والاقتراحات .

خاتـــــمـــــــــة عامـــــة

قائمة المراجع والمصادر

ملاحق

الإطار المنهجي

_ مقدمة

الإشكالية

التساؤلات فرضيات الدراسة

مفاهيم الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

أسباب الدراسة

منهج الدراسة

أدوات الدراسة

مجتمع البحث

عينة البحث

دراسات السابقة

النظرية البنائية الوظيفية كمنظور لدراسة العلاقات العامة

صعوبات الدراسة

الإطار المنهجي

تعد الإجراءات المنهجية من العناصر البنائية والأساسية للدراسة العلمية التطبيقية ، والتي يبادر الباحث في ضوئها بوضع تصور وأساس منهجي لدراسته ،بحيث يكون على دراية بما ينفذ ويتم في مراحل الدراسة النظرية العلمية ، وبالتالي فهي تصور إستراتيجي لما يتم دراسة بالبحث والتحليل لفترة زمنية مقبلة يتم التحقق منه بالوصول إلى النتائج النهائية للدراسة والإ جتهاد منها .

وتلك الإجراءات تمثل الإطار الذي تسير فيه الدراسة الراهنة لذلك فسوف نتناولها من خلال عدد من العناصر وهي : تحديد الإشكالية ، أسباب إختيار الموضوع ، أهمية الموضوع ، أهداف الدراسة ، ، الدراسات السابقة ، عينة البحث ..... الخ

مقـــــدمـــــــــة

أصبحت العلاقات العامة في عصرنا الحالي جزءا لا يتجزء من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها وأشكالها بل أصبح نجاح الكثير من المؤسسات والمنظمات مرهونا إلى حد كبير بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وفعاليتها.

ومع تطور الزمن واتساع رقعة النشاطات وكثرت الممارسات الإجتماعية كالمؤسسات والهيئات و،وتعقدها سيما تلك الأنشطة المنجزة في أطر تنظيمية من هنا ظهرت الحاجة الملحة إلى .المنظمات على اختلاف أنواعها ومجالاتها العلاقات العامة كوظيفة حساسة وجوهرية في نشاط هاته المؤسسات وبهذا أ وأصبحت المؤسسة العصرية لا ،صبح لها أهمية بالغة في النظم الإدارية تستطيع الإستغناء عنها حيث تسند إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصورة المشرقة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعها وهي بذلك تشكل حلقة إ تصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها.إذ أن العلاقات العامة كفيلة بفتح القنوات الإتصالية دائمة تساهم في بناء جسور العلاقات المبني على أساس الشرح والتفسير وا،متينة مفعمة بالثقة والتفاهم المشترك لإقناع لا المراوغة والذي بدوره يحقق إستجابة ومنه تكوين سمعة طيبة فالعلاقات العامة ليست مجرد إ.وصورة حسنة في أذهان الجماهير المستهدفة علام الناس بالحقائق ولا مجرد الدعاية للإعلان عن فكرة معينة أو الترويج لها .

وإن ما تقوم به العلاقات العامة من مواجهة الإختلافات والإضطرابات والأ زمات أمر بالغ الأهمية وهو دور لا يستهان به فوقتنا المعاصر مليئ بالمتغيرات والمستجدات والأحداث المفاجئة التي تقع على عاتق المؤسسة دون سابق إ قد يجعلها تتلاشى ولا تستمر أو يؤدي بها إلى عرقلة مهامها وعدم تحقيق ،نذار وأكثر مايشغل المؤسسات الحديثة ويثير تخوفاتها هو .أهدافها ومصالحها نشوب تلك الأزمات التي تحدث تغييرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة دون توقع لها أو فرض لتجنبها والحقيقة التي يفترض أن

نقف أمامها كثيرا كي نعيها وندركها هي عدم وجود دولة في العالم محصنة تماما من الأزمات.

حتى وإن نجت من هاته المخاطر لسنوات عديدة لقد رافقت الأزمات الإنسان منذ أن وجد على هذه الأرض وتعامل معها وفق إمكانياته المتاحة للحد من أ وفي حين كون قطاعات العمل المختلفة تتكون من عمال وأرباب عمل كل ،ثرها ولو على حساب الأخر كان لابد أن ،منها يحاول الحصول على الأفضل لنفسه تتضارب المصالح بين الطرفين وكان الأقوى هو الذي يقرر على الضعيف . مايريد وبطبيعة الحال كان أرباب العمل هم الطرف الأقوى في هذا الصراع

أمام هذا الواقع كان على العمال إيجاد حل لمشكلة ضعفهم إنطلاقا من ذلك والذي بدوره يعد ،نشأ الإضراب كوسيلة للضغط على رب العمل لتنفيذ مطالبهم من الأزمات التي تدق ناقوس الخطر وفي هذا السياق نذكر المؤسسة الإ ستشفائية والتي بدورها تعتبر من المؤسسات الأكثر حساسية من نشوب إ ضرابات تهددها بالدخول في أزمة صحية كبيرة وشلل في المستشفيات ما يؤدي إلى تذمر المواطنين لتعطل .العمومية وتعطل فيجميع خدمات الصحة مصالحهم وغلق أبواب المستشفيات أمامهم وعدم تمكنهم من دخول المستشفيات الإستشفائية ما يؤدي بهم إلى حالة من الغضب والإحتقان لاسيما من المواطنين المرتبطين بمواعيد مع الأطباء المباشرين لهم والقادمين من ولا مايزيد من معاناتهم ومن جهة أخرى هشاشة الوضع الصحي داخل ،يات بعيدة المستشفيات وضعف إهتمام كافة المعنيين به.فعشرات المواطنين في كل الغرف لايجدون من الدواء والعطف إلى دموع مرافقيهم وتوسلاتهم لكل من يرتدي بذلة بيضاء أن ينظر بعين الرحمة ولا يهمل أخلاقيات المهنة في حق نجد أروقة المستشفى خالية من حركة الأطباء والممرضين ف،مريضهم المستشفى بعد أن كان ملاذا للمرضى أصبح وبالا عليهم وأضحو ضحية . صراعات بين الأطباء ووزارة الصحة

وفي هذا السبيل لابد للعلاقات العامة أن تقوم بإنشاء أفكار جدية من أجل دراسة وتحليل هذه الأزمة ومحاولة الخروج منها بأقل الخسائر.

وفي هذا الإطار سعت دراستنا إلى التركيز على قطاع هام وحساس ألا وهو قطاع الصحة قصد الوصول إلى معرفة دور العلاقات العامة في معالجة أزمة ا لإضراب فيه ومعرفة ما إذا كانت هيئاته المختلفة تطبق هذا النشاط في أنشطتها و أعمالها .

وهو الهدف الأساسي المرجو من خلال هذا البحث الذي إحتوى على جانبين جانب نظري وآخر كان من المفروض أن يكون تطبيقي مكتمل .حيث قسم الف صل النظري إلى ثلاث فصول:

كما ، تناولنا الإطار المنهجي للدراسة من خلال طرح الإشكالية حول الموضوع- يتبين في هذا الفصل سبب إختيارنا لهذا الموضوع وأهميته وأهدافه بالإضافة إلى الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم والمصطلحات .

- الفصل الأول تناول ماهية العلاقات العامة من حيث المفهوم والنشأة كذلك الخصائص والوظائف بالإضافة إلى مبادئها وأهدافها.

أما بالنسبة للفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الإضراب في المؤسسة العمومية المبحث الثاني ، مدخل مفاهيمي للإضراب : الجزائرية وكان المحتوى حول أما المبحث ،تمثل في تسوية الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية الثالث فكان حول فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة .

وتطرقنا في الفصل الثالث كان عبارة عن الإطار التطبيقي ولكن تعذر علينا ممارسة بحثنا في الميدان نظرا إلى الأزمة الصحية التي نمربها (كوفيد 19) مما عرقل مشوارنا في توزيع الإستمارة وإكتفينا فقط بذكر المعلومات التي تخص مجتمع الدراسة . حيث قمنا بإعطاء نبذة عن المؤسسة العمومية الإ ستشفائية موضوع الدراسة بقصر البخاري ولاية المدية إحتوى على الهيكل

. التنظيمي ، النشأة والتعريف ، المهام ، التنظيم الداخلي

الإشكالية

تعتبر العلاقات العامة جهاز حيوي في المؤسسات حيث تجمع كافة الأنشطة وذلك نظرا إلى أن ممارستها تعتمد على المهارات الشخصية والخبرات و القدرات فهي تعد نتيجة لمحصلة العلاقات الناجمة بين الأفراد على المنظمات داخل المجتمع أو على مستوى الدول في إطار دولي أو على مستوى أنماط الحياة وتعقد المشاكل التي تواجهها ، وكذا التقدم العلمي و التكنولوجي وعلى هذا النحو فإن العلاقات العامة هي صيغة متطورة لما أصطلح عليه بالتفاعل الإ جتماعي ، وتعرف على أنها الوظيفة الإدارية المستمرة المخططة والتي تسعى من خلالها المنظمات إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجمهور الداخلي و الخارجي والحفاظ على إستمراريته .

فنجد أن العلاقات العامة في إيطارها المعاصر هي بمثابة ثورة في الفكر الإ داري وقفزة نوعية في تغيير مسار المؤسسات ونجاحها وإنقاذها من الإ ضطرابات التي تهددها وتحطم صورتها وسمعتها فقبل ظهور الثورة الصناعية كانت علاقة العمل تبنى وفق أعمال بسيطة قوامها العامل وصاحب العمل وقد كان يشتغلان جنبا إلى جنب، إلا أنه مع ظهور الثورة الصناعية ودخول الآلة علم الشغل وتوسع أماكن العمل الذي تطلب زيادة في اليد العاملة فأصبح على صاحب العمل التفرغ والتسيير للإدارة فقط وترك العمل إلى جانب العمال مشكـ ـلا بهذا فراغ عميق بينه وبين عماله ، وهذا ما عقد الوضع أكثر وأصبح العامل لا يجد من يفهم مشاكله أثناء العمل وما ولد لديه شعور بالإغتراب في عمله ,وهذا ما دفعه إلى تشكيل إتحاديات عمالية تكون السند المدافع عن مطالبه في وجه رب العمل وكنتيجة لهذا الإلتفاف العمالي ظهرت ممارسات جماعية معبرة عن إحتجاجاتهم من الظروف السائدة أهمها الإضراب والذي يعتبر العائق الأول لمبدأ استمرار سير المؤسسة لذلك يكون هو أول ما يجب بحثه في هذا المقام على عاتق العلاقات العامة ,بحيث تعد المؤسسات التي تقدم خدمات من أخصب المجالات التي تنشط فيها إدارة العلاقات العامة من بينها المؤسسات الصحية باعتبارها واحدة من المؤسسات الخدماتية التي هي بأمس الحاجة إلى العلاقات العامة .

فإذا كان الدافع لوجود العلاقات العامة هو حاجة المؤسسة للتعريف بنفسها في المجتمع بصفة عامة وخصوصا في ظل التحولات المستمرة كشخصية متميزة عن غيرها تمنحها القدرة على كسب تأييد جماهيرها ومنافسة باقي المؤسسات ، وترتكز مشكلة دراستنا في التعرف على واقع العلاقات العامة

داخل المؤسسة الاستشفائية بقصر البخاري بولاية المدية ومدى فعاليتها في تغيير مسار المؤسسة نحو الأحسن ومعالجة أزمة الإضرابات والحد منها .

سؤال الإشكالية:

ماهو دور العلاقات العامة في مواجهة الإضراب في المؤسسة الإستشفائية بقصر البخاري ولاية المدية ؟

التساؤلات :

1 - مامكانة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في المؤسسة الا ستشفائية بقصر البخاري ؟

2 - كيف تساهم العلاقات العامة في تسيير أزمة الإضراب في المؤسسة الإ ستشفائية بقصر البخاري ولاية المدية ؟

3 ماهي العراقيل التي تحد من فعالية نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الإ ستشفائية ؟

فرضيات الدراسة :

لا تولي إدارة المستشفى أهمية كبيرة للعلاقات العامة في هيكلها التنظيمي

الفرضية الفرعية :

- لاتحظى العلاقات العامة على مكانة فعلية ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

- هناك عراقيل تواجه إدارة العلاقات العامة في مؤسسة موضوع الدراسة .

- مفاهيم الدراسة :

أ. مفهوم الدور :

- لغـــــــــة :

فعل نفوذ يمارس ، مهمة يقوم بها المرئ .[1]

- إصطـــــــلاحـــا :

---

[1] أنطوان نعمة عصام مدور ، معجم المنجد الوسيط في العربية المعاصرة ، دار المشرق ، طبعة ، بيروت ، لبنان ، 2003 ، ص 376

يعرف الدور على انه : " عنصر في التفاعل افجتماعي وهنا يشير إلى نمط متكرر من الأعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف التفاعل " . [1]

والدور يطلق على الجانب الديناميكي لمركز القائم بالدور الذي يشير إلى المكانة " الفرد والجماعة "، " المؤسسة والمجتمع " ، أو يشير كذلك إلى سلوك الفرد أو الجماعة في ضوء توقعات الآخرين منه . [2]

- التعريف الإجرائي: الدور هو " توجيه أو تفهم عضو بجماعة بجزئه الذي ينبغي أن يلعبه في التنظيم .

ب. مفهوم العلاقات العامة :

- العلاقات لغة : ماتعلق به الرجل من صناعة وغيرها وما يتبلغ من عيش .

وتعني كلمة العلاقات التواصل الناجم عن التفاعل بين فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابيا ، وقد تكون إتجاها سلبيا حيث يقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى تفكك والإختلاف بين الأفراد. [3]

وبالرجوع إلى مفرد الكلمة الثانية (العامة) تبين معناها كالآتي :

- العامة لغة : تنحصر كلمة العامة في كونها خلاف الخاصة ، والعامة اسم للجمع ، جماهير المؤسسة .

وأما معاجم المصطلحات الإعلامية يشار إليها بمصطلح relation public وكلمة public تعنى بالجمهور أو جماعة أو شريحة من المجتمع ، وأما كلمة relation فتعني العلاقات ويقصد بها العلاقات مع الجمهور . [4]

- إصطلاحا : تعرف العلاقات العامة من وجهة نظر الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة في تقويم الإتجاهات العامة للإدارة نحو الآ خرين فضلا عن توقف الآخرين من السياسات والأساليب الإدارية التي تضعها ا لإدارة ، إذا هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم

---

[1] عبد الفتاح مراد ، موسوعة البحث العلمي وإعداد الرسائل والأبحاث و المؤلفات ، الهيئة القومية لدار الكتب والمؤلفات الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية ، الإسكندرية ، ص 1245

[2] أحمد زكي بدوي ، معجم المصطلحات للعلوم الإجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1987، ص 395

[3] هباس رجاء الحربي ، العلاقات العامة والإدارة العليا ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن ، عمان ، 2012 ، ص – ص 15. 16

[4] عبد الرزاق محمد الدليوي العلاقات العامة في التطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، ص 34

والتوجيه والرقابة لبرامج العمل لتفهم الجمهور المستهدف . [1]

- التعريف الإجرائي : العلاقات العامة هي فن التعامل الناجح والإتصال الفعال الذي يقوم على أسس علمية مع أفراد المنظمة على المستوى الداخلي و الخارجي لها ، بطريقة واعية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة فالعلاقات العامة هي الجهاز الذي يتواجد بمؤسسة مجال بحثنا والذي يقوم بمجموعة من الوظائف المرتبطة بجهاز العلاقات العامة ، كما هو منطبق علبه أكاديميا وعليما ، إلا أن التسمية بالمؤسسة مجال بحثنا تسمى بخلية الإتصال والإعلام بالإضافة إلى تواجد مختلف مهامه عبر مكاتب ومصالح المديرية تحت تسميات مختلفة .

ج. مفهوم الأزمة :

لغة :
عرفت على أنها الشدة والقحط " أزم الشيء أمسك عنه والمأزم هو المضيق وكل طريق بين جبلين هو موزم وموضع الحرب أيضا مأزم ومنه الموضع الذي بين المشعر وبين عرفة مأزمين . [2]

إصطلاحا :

هي موقف عصيب يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية .

- كما تعتبر ظرف إنتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تتحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير . [3]

وتعرف الأزمة بأنها " عبارة عن مجموعة من المشاكل تفاقمت وتعاظمت مما كون شكلا جديدا يسمى بالأزمة .[4]

- التعريف الإجرائي :

هي حدث أو موقف غالبا ما يتم بصورة مفاجئة وغير متوقعة أو يكون التنبؤ به

---

[1] طارق شريف يونس ، إدارة العلاقا ت مفاهيم ومبادئ وسياسات كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة الموصل إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 193

[2] عبد الهادي المساعدة ، إدارة الأزمات المدخل والمفاهيم ، العمليات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأ ولى ، عمان الأردن ، 2012، ص 22

[3] عاصم الأحرجي ، إدارة الأزمات وإتخاذ القرارات ، دار اليازوري ، للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، ا لأردن ، 2013 ، ص 07

[4] هاشم حمدي رضا ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 150

قد تم بوقت قصير قبل وقوعه يحيث لا يتيح الوقت المناسب لإتخاذ الإجراءات لمواجهته مما يهدد حياة الفرد والمجتمع .

د.مفهوم الإضراب :

يعرف الإضراب بأنه طريقة لدفاع عن المصالح المهنية التي يضمنها الدستور إ لا أن ممارستها خاضع لإطار قانوني معين فالمشاركة في إضراب يندرج في هذا الاطار قد يشكل خطأ ينجر عنه الفصل عن العمل .[1]

كما عرف على انه التوقف الجماعي عن العمل ،غايته تحسين شروط العمل اما لمساندة حركة اجتماعية وحتى سياسية .[2]

كما جاء أيضا بانه هو التوقف الإرادي عن العمل من أجل تدعيم مطالب مهنية مقررة مسبقا في النظم والاتفاقيات الجماعية التي لم يوف بها المستخدم او صاحب العمل.[3]

ه. المؤسسة :

لغة : هو إسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيسا ومعناه جعل الشيء أساسا أي قاعدة معينة .ويعني عملية جمع عوامل معينة وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين أي أن المؤسسة هي المكان الذي تنطبق فيه مختلف هذه العمليات ، وتعد المؤسسة مكان إجتماع الأشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة ، وكل ما ينفع المجتمع من جهة أخرى .

إصطلاحا : هي منظمة عامة أو خاصة ، تسمح بفصل مجموعة من الوسائل البشرية و المادية لتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجات أو سلع موجهة نحو السوق أو خدمات تقوم بها إتجاه جمهورها ، خاضعة لقانون المنافسة قد تكون تجارية أو صناعية أو إدارية .

و.المؤسسة الاستشفائية :

إصطلاحا : فهي وحدة إجتماعية يرتبط أعضاؤها فيما بينهم خلال شبكة علا قات تنظمها مجموعة محددة من القيم والمعايير ، ورغم التباين بين القوى

---

[1] إبتسام الغرام، المصطلحات القانونية، السرقة العلمية في التشريع الجزائري، قصر الكتاب، البليدة ، الجزائر، دون سنة، ص145.

[2] ضلال عامر المهتار، مسؤولية الموظفين ومسؤولية الدولة في القانون ، دار إقرأ ، بيروت، 1982، ص92.

[3] سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص532.

العاملة إلآ أنَ لديهم جميعا بعض الأهداف العامة كالأخذ بيد المريض عن طريق الشفاء وإستعادة الصحة .

ـ أما إجرائيا : إنها من المنشآت الهامة في المجتمع الحديث مزيج منتج من الخدمات العلاجية والوقائية والتعليمية والبحثية وهي تساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد ومن ثمة توفير الظروف المناسبة على تحقيق الأ هداف بمستوى كفاءة مرتفعة.[1]

أهداف الدراسة :
إن الأهداف بالنسبة للدراسة كالأركان بالنسبة للبناء لذلك فإن لكل دراسة أو بحث علمي أهداف يسعى للوصول إليها وتحقيقها ومنه وجب على كل باحث في أي مجال كان أن يسطر الخطوط العريضة لبحثه يضعها نصب عينيه طمعا في تحقيقها ومن هذا المنطلق حصرت أهداف الدراسة في النقاط التالية :
ـ معرفة دور العلاقات العامة في مواجهة أزمة الإضراب وكيفية التعامل معها في المؤسسة .
ـ التعرف على مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
ـمعرفة التخطيطات التي تعتمدها المؤسسة الإستشفائية بقصر البخاري وتفيضيلها وكذا بناء سمعة جيدة لها ومواجهة الأزمات التي تقع على عاتقها .
ـثراء الرصيد المعرفي و العلمي في هذا الموضوع .

ـ معرفة الجهد الذي تبذله العلاقات العامة في حماية المؤسسات الاستشفائية من خطر الإضراب .

ـ نيل شهادة الماستر 02في الاتصال والعلاقات العامة 0
ـ الميل لاكتشاف المؤسسة الاستشفائية .
أهمية الدراسة :
من المعروف أن كل دراسة تستمد أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله ومن جملة ونوع المشكلات التي تطرحها من جهة أخرى ويمكن تحديد أهمية الدراسة في مايلي :
وتتجلى أهميتها لما ستثريه من معلومات حول العلاقات العامة والسعي لإ براز فائدة وجدوى إستخدام العلاقات العامة في معالجة ومواجهة الإضراب وا لأزمات داخل المؤسسة الإستشفائية في ظل المشاكل التي يتعرض لها

[1] شفيق بن خالد ، يوسف زواوشة ، الإتصال الداخلي في المستشفيات ودوره في التكفل الصحي بالمرضى ، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر تخصص : إتصال وعلاقات عامة جامعة المدية 20017 - 2018

القطاع الصحي .
ـ الدور المحوري الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين اداء المؤسسات العمومية و وترقيتها .

ـ الاشارة الى الاهتمام بالاتصال الداخلي لتحقيق الاستقرار وتفادي عقوبات الإ ضراب ونتائجه الوخيمة خاصة داخل المؤسسات الاستشفائية كونها محيط جد حساس .

ـ الدور الفعال الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة الزمات ومواجهتها بتخطيطات مختلفة ومنظمة .

***أسباب الدراسة:**

إن كل دراسة لا تبنى اعتباطا ولا عفويا بل تخضع لأسباب عدة موضوعية كانت أو ذاتية ، فالعلاقات العامة أصبحت موضوع الساعة ونقطة اهتمام الباحثين كونها الرابط الوثيق الذي يصل المؤسسة بجمهورها من خلال الانشغا لات والقضايا والأنشطة التي تقوم بها .

ومن جملة الأسباب التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع تنحصر فيمايلي :

1- أسباب موضوعية :

* التخصص الذي ندرسه يدفعنا لدراسة هذا الموضوع ألا وهو دور العلاقات العامة في الحد من الإضرابات في المؤسسات الاستشفائية ،ومن الطبيعي أن نختار موضوع يتماشى مع تخصصنا .

* قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيها منهجيا ومعرفيا ونقص الدراسات الجزائرية التي تناولت هذا الموضوع بالقدر

* صلة الموضوع مباشرة بدائرة تخصص الباحث حين إن هذه الدراسة تسعى لمعرفة دور العلاقات العامة في الحد من إضرابات المؤسسة الإ ستشفائية .وهذا لا يخرج على دائرة تخصصنا وهو اتصال وعلاقات العامة .

* تفتح هذه الدراسة بابا جديدا في مجال الاتصال والعلاقات العامة كان الى وقت قريب هاجسا للباحثين الجزائريين وهذا راجع لندرة المراجع والمصادر التي تؤسس لدور العلاقات العامة في الحد من اضرابات في المؤسسة الا ستشفائية .

2- أسباب ذاتية :

هناك اهتمام شخصي بالبحث في مجال العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية بالذات لما لهذا الموضوع من تأثير على الرأي العام المعني بهذا القطاع في الظل الإضرابات التي تهدد سيرورة ونشاط المؤسسات الصحية بعد الغياب الحوار وتمسك كل الأطراف في النزاع بموقفه يدفع ثمنها المواطن البسيط في مختلف المصالح الإستشفائية .

منهج البحث :

إن أي بحث مهما كان نوعه يتطلب من الباحث إتباع منهج معين ، من أجل الوصول إلى هدفه المنشود في جميع ميادين المعرفة ،بحيث يعتبر المنهج هو " الدعامة الأساسية لكل البحوث العلمية . وفي مقدمتها البحوث الاجتماعية ، وتختلف المناهج المستعملة باختلاف المواضيع وطبيعة الدراسة ".

وعليه فان منهج البحث هو " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة "

كما يعرف بأنه :" الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في المختلف العلوم تبعا لاختلاف الموضوعات هذه العلم وقسم من أقسام المنطق وليس المنهج سوى خطوات منظمة يتبعها الباحث لمعالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة. [1]

*وإعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي الوصفي حيث يرتبط المنهج الوصفي بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية و الإجتماعية وبدراسة أي من الظواهر الطبيعية المختلفة مثل وصف الظواهر الفلكية والفيزيائية والكيميائية والبيولوجية المختلفة ، حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة ، ويهتم بوصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوافرة ، ويعبر عنا تعبيرا كيفيا بوصف الظاهر وتوضيح خصائصها أو تعبيرا كميا بوصف الظاهرة وصفا رقميا بوضع مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات إرتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى . [2]

كما أن المنهج الوصفي مجموعة من الأنماط أو المناهج الفرعية والتي تناولها الباحثون تحت مسميات مختلفة ومتباينة ، غير أنه إذا كان الهدف الأساسي

---

[1] عار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الرابعة ، الجزائر ، 2009 ، ص 42

[2] وائل عبد الرحمان ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، دار حام للنشر والتوزيع ، عمان ، الأ ردن ، 2007 ، ص 48

للمنهج الوصفي وهو وصف الظاهرة أو موضوع الدراسة محل الدراسة وصفا دقيقا ومتعمقا بما يتيح الفهم على نحو أفضل فإن هذا الهدف يمكن تحقيقه من خلال الطريقة المسحية وذلك من خلال التعمق في دراسة نماذج الحالات أو من خلال رصد وتحليل البيانات المتاحة عن الظاهرة أو الموضوع وصياغتها بأسلوب كيفي. [1]

* أدوات جمع البيانات :

بعد إختيار المنهج العلمي المعتمد في البحث وعينة الدراسة لابد من تحديد التقنيات الملائمة لجمع البيانات الميدانية حول الظاهرة المدروسة ، فجمع البيانات والمعلومات تعد من أهم الخطوات المنهجية للبحث ، ويرجع ذلك إلى أن قيمة البحث ودقة نتائجه ترتبطان بقدرة الباحث على الحصول على البيانات اللازمة للدراسة التي لها صلة مباشرة مع الأهداف العامة للبحث ، لأن نتائج البحث تكمن في تحقيق أهدافه وذلك يتوقف على الإختيار السليم و الصحيح لأنسب الأدوات والتقنيات الملائمة للحصول على البيانات ، والمقصود بأداة البحث حسب محمد عاطف غيث " هي الوسيلة التي يلجأ إليها الباحث للحصول على المعلومات والبيانات التي يتطلبها موضوع دراستنا ".

فتحديد طرق البحث وأدواته تكمن في تحديد الباحث للطريقة أو مجموعة الطرق التي سيتبعها في بحثه ومصادر المعلومات التي سيعتمد عليها.

ومن هنا فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة إستمارة .

* الإستبيان :

هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة وترسل لأشخاص بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للوصول إلى أجوبة الأ سئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق عن الموضوع والتأكد من المعلومات المتعارف عليها . [2]

وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين ليتم وضعها في إستمارة وترسل للأشخاص المعنيين تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها ، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن موضوع

[1] عبد الفتاح محمد دويدار ، مناهج البحث في علم النفس ، دار المعرفة ، الإسكندرية ، مصر ، 1996،ص 35
[2] رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي وأساسياته النظرية الممارسة العلمية ، دار الفكر المعاصر ، الطبعة الأ ولى ، 2002 ، ص 305

الدراسة والتأكد من المعلومات المتعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق .[1]

وكما عرفت أيضا على أنها أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها حيث لا يمكن أن تمثل الموضوع و المبحوثين ولكنه تمثل توقعات الباحث فهي مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق **توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة .[2]**

*** مجتمع الدراسة :**

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث أهم الخطوات المنهجية في البحوث الا جتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة حيث يتوقف عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءته ونتائجه.

"ومجتمع البحث هو جميع المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها "، ويجب على الباحث على أن يحدد مجتمع البحث الذي يجرى عليه الدراسة بدقة .[3]

*** عينة الدراسة :**

تقوم عملية تحديد استخدام العينة بدور جوهري في إجراء البحوث العلمية ، ويؤكد الواقع العلمي أن أغلبية هذه البحوث العلمية تمت من خلال الاعتماد على نظام العينة

وتستهدف المعاينة التعرف على شيء معين مرتبط بالمجتمع المستهدف ودراسته دون الاضطرار إلى عملية المسح الشامل لهذا المجتمع وذلك من خلا ل الاعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال عينة من هذا المجتمع المستهدف .

فالعينة:هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي .

ولوصولنا إلى نتائج دقيقة عن موضوع دراستنا اعتمدنا على العينة القصدية

---

[1] عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الرابعة ، الجزائر 2007 ، ص 67

[2] مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي ، مؤسسة الوراق للنشر التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 200 ص 165

[3] مصطفى محمود أبو بكر، أحمد عبد الله اللحلح، مناهج البحث العلمي، الدار الجامعية، 2007، ص 123-124.

حيث تعرف هذه الأخيرة على أنها : " إذا قصد الباحث التوصل إلى نتائج دقيقة يوثق بها ، وكان لهذه النتائج أهميتها بمعنى أن استخدامها مع وجود أخطاء بها يؤدي إلى مخاطر كبيرة فجدير بالباحث أن يستخدم لمعاينة الا حتمالية ، حيث يستطيع قياس الأخطاء والسيطرة عليها ، وأما إذا كان المطلوب التوصل إلى نتائج تقريبية لا يترتب عليها اجراءات هامة فيمكن للباحث استخدام عينة صغيرة عملية .[1]

وأخذنا مجموع الأطباء كعينة للدراسة والذي كان عددهم 49 طبيب

*** الدراسات السابقة :**

تكتسي الدراسات السابقة قدرا كبيرا من الأهمية في المعرفة العلمية والبحث العلمي ، لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود السابقة بإعتبار أنه عملية تواصلية يغذي بعضها بعض ، فمن الضروري مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تمس الموضوع مباشرة ـ كانت ـ أو غير مباشرة ويمكن حصر أهمية الدراسات السابقة فيمايلي :

* تكوَن للباحث نظرة عن الموضوع

* يعتبر الباحث هو الوحيد الذي يدرس الموضوع وإنما سبقه إليه آخرون بذلوا فيه جهدا كبيرا وهاما وأعطوا فيه أرائهم وخلصوا منها إلى ، وقد لا يكون آخر من يبحث في موضوع فأرائه ونتائجه تضاف إلى الرصيد المعرفي حول موضوع " التراكم المعرفي " .

* توفير الجهد على الباحث في إختيار الإطار النظري العام للموضوع وتبصيري بالصعوبات التي يمكن أن يواجهها .

ومن الدراسات التي تتشابه نوعا ما مع دراستنا نجد:

الدراسة الأولى : وظيفة العلاقات العامة وإنعكساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية .

مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الإجتماع من إعداد الطالب بوخناف هشام قدمها عام 2010، بجامعة المدية

حيث إستهدفت هذه الدراسة وظيفة العلاقات العامة وإنعكساتها على أداء

[1] نفس المرجع، ص 155.

المؤسسة العمومية الجزائرية . فتمت إثارة إشكالية حول مدى تأثير وظيفة العلاقات العامة بإعتبارها عملية حيوية ومهمة في مؤسسة لضمان مكانة في الوسط التنافسي على أداء مؤسسة إتصالات الجزائر وعليه جاء السؤال المركزي :

هل لوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة إتصالات الجزائر بعنابة تأثير على أدائها المؤسسي ؟

وكما تم الإعتماد على مجموعة من الأدوات الإجرائية المعالجة الميدانية تمثلت في التحليل والتفسير والفهم من أجل التحكم في مؤشرات وأبعاد المعطيات المستقاة من الميدان أثناء الإستعانة بأدوات الملاحظة والمقابلة الشخصية .

كما تم الإستعانة بقياس الإتجاهات كخطوة هامة ومدعمة فلم يتم الإعتماد عليها بصفة نهائية نظرا لضعف عينة البحث للمجتمع الكلي الذي أخذت منه .

كما خلصت إلى أن وظيفة العلاقات العامة لازالت تعاني من التهميش وهذا لوجود عدة عوائق تحد من وظيفتها ماأدى إلى فشلها في الوصول إلى تحقيق الأهداف التي أعدة من أجلها .

الدراسة الثانية : العلاقات العامة وإدارة الأزمات .

من إعداد الطالب مراد كموش وهي مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الإع لام والإتصال قدمها الباحث عام 2008 ـ جامعة الجزائر ـ حيث يدور موضوع هذه الدراسة حول دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير أزمات المؤسسات الجزائرية وكانت الدراسة ميدانية مطبقة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية بإعتبارها أكبر شركة طيران في إفريقيا ونظرا لأهمية الموضوع ودوره في تطوير المؤسسة خصوصا أن هذه المؤسسة ليست بمنأى عن الأخطار والحوادث ، فالعلاقات العامة لها دور في تحسين سمعتها ومعالجة أزماتها والحد من حدوثها ، حيث تمثل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة في : ماهو دور العلاقات العامة في إدارة وتسير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية ؟

وحيث يعتبر هذا البحث من الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول العلاقات العامة والأزمات ، كما تستخدم أيضا المنهج المسحي في هذه الدراسة وإستعان أيضا بالأدوات العلمية في جمع المعلومات والمتمثلة في المقابلة وإستمارة الإستبيان ، وأما العينة التي أجريت

عليها هذه الدراسة هي العينة القصدية حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس بكل من المديرية العامة للمؤسسة ومختلف وكالاتها التجارية المنتشرة بالعاصمة .

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

* إحتلال العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

* أن نماذج الإتصال المؤسساتي هي النماذج الأكثر ممارسة في المؤسسة .

* أن العلاقات العامة ضرورية بالمؤسسة أثناء الأزمة .

* أن العلاقات العامة تعتمد بشكل مهم في إطاراتها أثناء ممارسة الإتصال عند وقوع الأزمة .

الدراسة الثالثة : العلاقات العامة في المؤسسة الصحية .

من إعداد الطالب ياسين مسيلي وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة في 2008 ـ قسنطينة ـ حيث يدور موضوع هذه الدراسة حول العلاقات العامة في المؤسسة الصحية وكانت الدراسة ميدانية مطبقة في المستشفى الجامعي إبن باديس قسنطينة فإذا كان الدافع لوجود إدارة العلاقات العامة هو حاجة المؤسسة الماسة للتعريف بنفسها في المجتمع بصفة عامة ، وجاء سؤال الرئيسي لهذه الدراسة :

هل يوجد إهتمام خاص بالعلاقات العامة داخل المؤسسة موضوع الدراسة ؟

أما فيما يتعلق بدراستنا فالعلاقات العامة في المؤسسة الصحية تقوم بوظائف هامة وحيوية في المستشفى فهي كبناء إداري تعتمد في إطار وظائفها عل كل الإدارات الموجودة في المستشفى وعلى كل الطاقات والموارد والمستشفى بـ النسبة لإدارة العلاقات العامة هو مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية تكمل بعضها البعض والكل تستخدمه العلاقات العامة من أجل أداء مهامها .

ويعتبر هذا البحث من الدراسات الوصفية حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنها تريد وصف ظاهرة العلاقات العامة والوقوف على واقعها داخل المؤسسة الصحية الجزائرية ، كما إستعان الباحث على أدوات جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة والإستمارة وإعتمد أيضا في دراسته

على العينة الطبقية العشوائية كون مجتمع الدراسة غير متجانس .

وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

ـ أن العلاقات العامة لازالت مهملة ولم تحظى بأهمية كبيرة ولا تحتل مكانتها التي تستحقها كإدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى ، ونقص الإهتمام بها وعدم فهم دورها الكبير في النهوض بالمؤسسة .

ـ عدم وجود قسم أو جهاز يمثل فعلا أنشطة العلاقات في المستشفى وغموض هذا المصطلح أساسا عند المسؤوليين والعاملين بالمستشفى .

الدراسة الرابعة : واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية .

من إعداد الطالبتين صونية بانوح ، لطيفة لومكواز وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال سنة 2017 ـ جامعة البويرة ـ حيث يدور موضوع هذه الدراسة حول واقع الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية ، حيث ركزت إشكالية الدراسة على واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة من خلال دراسة حالة للمستشفى فهي تندرج ضمن الدراسات الوصفية فإعتمد الباحث على منهج دراسة حالة في دراسته كما إعتمد على عدة وسائل من أجل إثراء موضوعه بـ المعلومات الكافية ، فإستعان في دراسته على الإستمارة الإستبيانية كأداة رئيسية وأيضا على تقنية الملاحظة . ونظرا لكبر حجم مجتمع البحث فكانت العينة الحصصية ، وبالنسبة لمجتمع البحث فتمثل في الأفراد العاملين في مستشفى محمد بوضياف من أطباء وممرضين وإداريين ومهنيين والذي يقدر عددهم ب 607 فردا

أما نتائج الدراسة فخلصت إلى :

ـ أن الإتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الإستشفائية ويعد عامل مهم جدا وضروري إذ يساهم في تحسين أداء الموظفين وتزويدهم بـ المعلومات .

ـ عدم فعالية خلية الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية فهي لا تقوم بدورها كما ينبغي .

ـ غياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح

المبادرة

ـ عدم منح فرصة للعمال للتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لاتأخذه هذه ا لأخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي إلى ضعف ونقص مردودية العمل .

الإستفادة من هذه الدراسات :

أفادتنا هذه الدراسات من خلال وجود متغير من متغير دراستنا حيث أفادتنا في الجانب النظري للحصول على مراجع وإعداد الخطة وترتيب عناصر الفصول كما إعتمدنا في الفهم والإحاطة من كل الجوانب كما أنها مراجع ومصادر جد مهمة لكل باحث وخاصة معرفة كيفية إعداد المذكرة تخرج .

1 – 9 – 1 النظرية البنائية الوظيفية كمنظور لدراسة العلاقات العامة .

* تعريف النظرية :

إن نظرية هي " مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة على مستوى عال من التجريد ، والتي تولد الإفتراضات التي يتم إختيارها بالمقاييس وعلى أساسها يمكن أن توضع التنبؤات على السلوك " .

وتعتبر نظرية البنائية الوظيفية " Structural fonctionnel " هي الأساس المرجعي لهذا المدخل حيث تهتم بتوزيع الأدوار والوظائف بين عناصر النظام بشكل متوازن يحقق ثبات النظام واستقراره .

* مفهوم النظرية البنائية الوظيفية :

إن المقصود بالبنائية الوظيفية كل البحوث والدراسات التي يتمحور اهتمامها في شكل أو بناء وحدة أو يكون محور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في البناء العامة للوحدات أو البناء الكلي و البنائية الوظيفية ترتكز على الوظائف والأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل ، فمثلا إذا أردنا تطبيق مصطلح البناء على المجتمع فإننا نقول البناء الاجتماعي والمراد به مجموعة الع لاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتتسق من خلال الأدوار الإجتماعية ، أما الوظيفية فالمقصود بها الدور الذي يسهم به الجزء في الكل .

ويعرفها البعض أنها رؤية سوسيولوجية تهدف إلى تحليل ودراسة بنى المجتمع من ناحية والوظائف التي تقوم بها هذه الدراسة من ناحية أخرى .

وكما يرى رواد النظرية الوظيفية (تاركوت ، وبارسونز ،وروبرت ميرتون) أن

الدعامة الأساسية والهامة في خلق التكامل الإجتماعي يتجسد من خلال الإ تفاق العام على القيم السائدة ، وهذه الرؤية دفعت أوائل الوظيفيين إلى تفسير الأنشطة والمعتقدات الإجتماعية ، حيث كانت كل العمليات الاجتماعية تعتبر وظيفة للحفاظ على النموذج أو البناء الأساسي للمجتمع .

كما أم مفهوم الوظيفية وفقا للتحليل الوظيفي يهتم بتفسير الإتجاهات وأنشطة المؤسسات في ضوء حاجات المجتمع ، ويفترض مسبقا أن الحاجات أساسا هي عملية مستمرة ومنظمة ومتكاملة تتطلب دوافع وتوجيه وتكيف ، وينظر إلى المجتمع بإعتباره مجموعة من الأجزاء المرتبطة والأنساق الفرعية . [1]

أما فيما يتعلق بدراستنا فالعلاقات العامة في المؤسسة الإستشفائية تقوم بوظائف عامة وحيوية في المستشفى ، فهي كبناء إداري تعتمد في أداء وظائفها على كل إدارات الموجودة في المستشفى وعلى كل الطاقات والموارد ، و المستشفى بالنسبة لإدارة العلاقات العامة هو مجموعة من الأجزاء المترابطة أو الأنساق الفرعية تكمل بعضها بعضا والكل تستخدمه العلاقات العامة من أجل أداء مهامها.

* مسلمات النظرية البنائية الوظيفية :

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبائه هو ضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الإعتماد المتبادل بين هذه العناصر ، فالبنائية تشير إلى الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علا قته بالتنظيم الكلي وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الإجتماعي الكلي ويحقق الثبات واتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت والتنظيم في رأي هذه النظرية في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف يؤثر على التوازن والإستقرار .[2]

ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي :

1 – النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة والتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل .

2 –النظر إلى المجتمع في حكته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن استقرار

---

[1] طه عبد العاطي نجم ، الإتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث ، دار المعرفة الجامعية ، الإ سكندرية ،2004 ،ص 58

[2] مي عبد الله ، نظريات الإتصال ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان ، 2006 ، ص 176

ذلك بحيث لو حدث خلل في هذا التوازن فإن القوى الإجتماعية تنشط لإستعادة هذا التوازن .

3 – كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على إستقرار النظام .

4 – عناصر النظام والأنشطة المكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لإستمرار وجوده وهذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع لأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته . [1]

*** ركائز النظرية :**

لقد قام " روبرت ميرتون " بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي :

*** أن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي إعتباره نظاما لأجزاء مترابطة ، وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر .**

*** يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث أي نوع من التنافر داخله ، فإن قوى معينة سوف تنشط من أجل إستعادة التوازن .**

*** تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع باستمراره وبمعنى آخر فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على إستقرار النظام .**

إن بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في إستمرار وجوده ، أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ، وبدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش . [2]

*** النظرية البنائية الوظيفية كمنظور لدراسة العلاقات العامة :**

يعد المنظور البنائي الوظيفي من أهم المنظورات وأكثرها واقعية بإعتبارها تنظر للمؤسسة على انها شبكة للعلاقات الإجتماعية بحيث أن إستمرار التنظيم ووجوده يعتمد على مدى التوافق والإنسجام في شبكة العلاقات ، ومن ثم فإن

---

[1] الموقع الإلكتروني : إبداع http:// entouri .ibda3 .org / t 6499.topic الساعة 21:30 بتاريخ 28 جويلية 2020

[2] حسين عماد مكاوي وليلى حسين السيد ، الإتصال ونظرياته المعاصرة ، الدارالمصرية اللبنانية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2006 ، ص 125

دراسة العلاقات العامة كإدارة في ظل البنائية الوظيفية يضع لها دورا محددا في التنظيم بما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء .[1]

و جاءت أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة قصد التعرف على على الدور الوظيفي المناط للعلاقات العامة ولاسيما بعد تزايد اهتمام هذه الوظيفة من طرف معظم المؤسسات .

فالنظرية الوظيفية تعتبر ضرورة لتحقيق مزيد من التفسير والموضوعية في دراسة العلم ووضع الأسس والقواعد العريضة له ، فالعلاقات العامة كعلم تفيد من العلوم الاجتماعية الأخرى من خلال الإستعانة بها كخلفية نظرية تسهم في إرساء قواعد هذا العلم الذي يتميز بالحداثة .

فمن هذا المنطلق أنه من الضروري استخدام النموذج في مجال العلاقات العامة من أجل تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة .

وتعد العلاقات العامة مثلها مثل سائر العلوم الأخرى علما له قواعده ونظرياته ، كما أن العلاقات العامة كعلم ترتبط أشد إرتباط بعلوم أخرى مثل علم الإ جتماع والإقتصاد والإدارة وأيضا تهتم بدراسات الإتصال الجماهيري ودراسات التنظيم ، ولهذا فإن وجود النظرية في ميدان العلاقات العامة ينطلق في إتجاهين :

أحدهما يركز على القيم والمهارات كخلفية علمية ونظرية .

وثانيهما يركز على الإتمام بالكيفية التي يستخدمها التنظيم من خلال الإتصال في التعامل مع جمهور المؤسسة .[2]

وكما يجد الباحثون في ميدان العلاقات العامة حاجة ماسة لدراسة العلاقات العامة، والدور الذي تؤديه في المؤسسة والذي يمثل قيمة بنائية وظيفية تساعد على تقدم المؤسسة وتطورها وكذا معرفة دور العلاقات العامة في التنظيم وكشف العلاقات المتبادلة بين الممارسين ووظائفهم وأدوارهم من خلا ل جهاز العلاقات العامة ، ويمكن تحديد مكانة جهاز العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة مقارنة بالدور الذي يؤديه بفعالية ، وهذا يتطلب ضرورة تكوين نسق من المعلومات حول العلاقات العامة وكل ما له صلة بها ،

---

[1] شدوان علي شيبة ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع ، الإ سكندرية ، 2005 ، ص 98

[2] شدوان علي شيبة ، العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 44

سواء مشاكل أو حلول ، مع ضرورة تحديد طرق العمل فيها كبناء ،وتحديد الكيفية التي تتفاعل بها مع سائر العناصر التعليمية الأخرى .

وفي ضوء النظرية الوظيفية التي تركز على وظائف الظواهر الإجتماعية يمكننا تحليل أهم وظائف العلاقات العامة ، والتي إختلفت تصنيفاتها من باحث إلى آخر .

إذ يرى "بريناليس " أن للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية هي :

أ – وظيفة الإعلام: ترمي العلاقات العامة إلى تزويد الجمهور بالمعلومات والأ خبار عن المؤسسة .

ب – وظيفة الإقناع : تسعى العلاقات العامة إلى جعل أفراد الجمهور يقتنعون بما تقدمه المؤسسة من خدمات ومنتجات .

ج – وظيفة الإدماج : تسعى إلى تحقيق تكيف الأفراد مع ما تقدمه المؤسسة وأن يقوموا بالتفسير والفهم ومن ثم الإندماج مع باقي الأفراد والجماعات وربط بعضهم ببعض .

وفهم الجمهور أساسي للحيازة على كان في ظل المجتمع التنافسي والمعرفة هامة لكل رجال العلاقات العامة للتعامل مع الجمهور ، ومن خلال العلاقات العامة يمكن لإدارة المؤسسة ضمان إتخاذ القرارات التي تبنى على أسس علمية سليمة ، كما يتسنى لإدارة المؤسسة عن طريق الجهاز الإداري للعلاقات العامة ممارسة نوع من الضبط على الجمهور وخاصة الداخلي شرط توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تتيح لرجل العلاقات العامة التعامل الصحيح مع أفراد الجمهور الداخلي ومعرفة توقعاته ، ودرجة الرضا الوظيفي . وعوائق السمع و الطاعة ، ومعرفة أسلوب تحسين الأداء ورفع كفاءة الإنجاز ، ومن خلال هذا تستطيع المؤسسة ممارسة الضبط على أسس علمية صحيحة .

أما التصنيف الثاني لوظائف العلاقات العمة في الشركات والمؤسسات وتوصلوا إلى تحديد خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة تتمثل في البحث ، التنسيق الإدارة والإنتاج .1 – البحث : ويكون عن طريق الدراسات العلمية الموجهة بصورة أساسية لدراسة مشاكل المنظمة الداخلية والخارجية ، ووضع حلول لها ولقياس اتجاهات الرأي العام لدى جمهر المؤسسة في الداخل و الخارج نحو المنظمة وسياستها وممارستها ، وفي المؤسسات إتجاهات الرأي العام بين المسؤولين والعمال ، وهي تكشف عن واقع العلاقات العامة ، كما

تقاس إتجاه الرأي بين الجماهير الخارجية ، وهذا بناءا على البحوث العلمية ، كما يتصل بهذه الأخيرة أيضا تحليل وسائل الإعلام كالصحافة والإذاعة و السينما ، وتقديم تقارير عنها يندرج كذلك ضمن الأبحاث العلمية التي تقوم بها العلاقات العامة مدى نجاح الحملات الإعلامية ووسائلها المختلفة بمقاييس إحصائية دقيقة .

.2 – التخطيط : وهو رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة ، وذلك بتحديد الأهداف والبرامج إعلامية من حيث التوقيت ، توزيع الإختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا ،[1]و ملاحظ أن هناك تنوع في خطط العلاقات العامة حسب تنوع المؤسسات والسياسات كما أن هذه الخطط يجب أن تتناسب مع ما يرصد لها من إعتمادات مالية ، ولكنها جميعا تتلقى في ضرورة إحترام المنهج العلمي وخطواته ، وهذه هي أهم خطوات رسم الخطط سواء كانت علاجية أو وقائية .

.3 – التنسيق : وهو إيجاد الإنسجام والترابط بين أوجه النشاط المختلفة عند توجيهها لتنفيذ الأهداف الموضوعة وهو يعمل على تحقيق الإتصال ب المسؤولين في الداخل ، وكذلك مختلف الهيئات والأفراد في الخارج ، فيصل خبراء العلاقات العامة بالمديرين ورؤساء الأقسام وكبار الموظفين ويمدونهم با لأخبار والمعلومات مع إبداء النصائح المتعلقة بالعلاقات العامة وهي التي تؤثر على سمعة المؤسسة ، ومن ناحية أخرى يتصل الخبراء بقادة الرأي في الخارج من معلمين ، رؤساء نقابات ورجال الأعمال وغيرهم والتنسيق في العلاقات العامة يقصد به تعبئة القوى الضرورية من مال ورجال وتسهيلات لضمان القيام بحملة فعالة .

.4 – الخدمة الإدارية : ويقصد بها تقديم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير ، إذ تساعد إدارة المستخدمين في إختيار الموظفين والعمال وتدريبهم والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم ، كما تسهل مهمة الإدارة في عرض الحقائق المتصلة بالقضايا المختلفة على الرأي العام وتشارك المركز المالي للمؤسسة في إعداد التقارير السنوية وإخراجها بصورة جذابة ، بالإضافة إلى هذا كله نجد العلاقات العامة تساعد أيضا قسم المشتريات في إقامة علاقات طيبة مع المتعهدين وغيرهم من مصادر الإنتاج .

---

[1] غازي إسماعيل رباعة ، الرأي العام والعلاقات العامة ، دون طبعة ، دار البشير ، دون سنة نشر ، عمان ، ص 85

.5 – الإنتاج : يتصل بهذه الوظيفة عدد كبير من الأعمال الهامة المتعلقة بالإع لام في النشر إلى جانب الإتصالات الصحفية وإصدار البيانات والمؤتمرات ، كما يقوم جهاز العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى المستخدمين والعمال ، الطلبة وغيرهم ، وتعد صحيفة المؤسسة أهم ما تتجه العلاقات العامة إلى باقي المنشورات الأخرى كالنشرات والكتب والكتيبات والإعلانات و التقارير السنوية .

في ضوء ما سبق يتضح إلتصاق وظائف العلاقات العامة بسمعة المؤسسة ، وفكرة الجمهور عنها ، فالعلاقات العامة تمثل ضمير المنظمة ، لذلك فمن أهم واجباتها هي إسداء النصح للمسؤولين والرؤساء عند إصدار القرارات ووضع السياسات العامة .

مما لاشك فيه أن وجهة النظر السابقة اتسمت بطابع إداري بحت ، الأمر الذي أدى إلى وجود وجهة نظر أخرى تتناول هذه الوظائف من خلال ثلاث دوائر تخص جمهور المنظمة والمنظمة ذاتها ، ثم ما تهم إدارة المنظمة ، ويمكن تناول هذه النظرة على النحو الآتي :

* وظائف العلاقات العامة بالنسبة للجماهير النوعية وتتمثل في :

- تعريف الجماهير النوعية بالمنظمة وانتاجها أو خدماتها بإتباع أسلوب سهل لكسب تأييد الجماهير .

- إطلاع الجماهير على سياسة المنظمة ، ومايطرأ عليها من تعديلات .

- المساهمة في تكوين آراء سليمة عن المنظمة لدى الجماهير ، وهذا بإمدادها ب المعلومات الصادقة والكاملة مع ضرورة التأكد من صحة جميع الأخبار التي تنشر عن الجماهير .

- العمل على تقريب وجهة النظر بين الإدارة والعاملين وتكوين علاقات جيدة حتى بين العاملين وهذا لتهيئة مناخ بين الجمهور الداخلي للمنظمة .

* وظائف العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة كوحدة وتتمثل في :

- تزويد المنظمة بكافة المعلومات التي ترصد التطورات الطارئة على الرأي العام.

- حماية المنظمة من أي هجوم يستهدف سمعتها أو صورتها الذهنية .

- التحقق من أن سياسة ونشاطاتها تجد إهتمام كافيي من جانب الجمهور الداخلي والخارجي .

*** وظائف العلاقات العامة بالنسبة لإدارة المنظمة وتتمثل في :**

- إطلاع الإدارة العليا على ردود أفعال الجماهير إتجاه سياستها .

- عرض وتحليل المواضيع التي تهم الإدارة العليا خاصة ماتعلق بنتائج قياس الرأي العام أو ما تنشره الصحف . [1]

أما " كانفيلد " فقد ركز بشكل كبير على مجموعة من الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة مع النسق الداخلي – الجمهور الداخلي – تتمثل فيما يلي :

. تفسير وشرح آراء الجماهير الداخلية للإدارة العليا من خلال توفير البيانات الكافية عن موقف وأراء الجمهور الداخلي .

. تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا فيما يخص التعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة

. إجراء بحوث علمية وتقييم تأثير برامجها على الجمهور .

. وضع الخطط والقيام ببرامج .

. العمل على تمكين الجمهور الداخلي من الإدلاء برأيه للإدارة العليا من خلال توظيف الوسائل الإتصالية المناسبة لتحقيق ذلك .

أما " فرانك واش " فقد ركز على :

*** معالجة الإختلاف الطبيعي بين إهتمامات الإدارة ومصالح العامليين**

*** إيجاد القنوات المناسبة لتفعيل الإتصال بين الإدارة والجمهور .**

ويقدم الدكتور " سمير محمد حسين " عرضا شاملا لوظائف وأنشطة العلاقات العامة والمتمثلة في :

*** طبع الكتيبات والنشرات وعقد الندوات والمؤتمرات وإعداد الأفلام التسجيلية .**

---

[1] سهير جاد ، وسائل الإعلام والإتصال الإقناعي ، دار الهيئة المصرية العامة للكتاب ، الطبعة الأولى ، 203 ، ص 254

* إعداد النشطة الإجتماعية والرياضية والترفيهية الخاصة بالمؤسسة

* تنظيم واستقبال الوفود والزوار وترتيب إقامتهم .

* تخطيط وتنفيذ الإعلان عن المنتجات والخدمات.

* متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة عن المنشأة ، وعرضه على الإ دارة وإعداد الرد عليه .

* تقديم الإعلانات المالية للعاملين بعد القيام بالبحوث الإجتماعية عليهم.

* تقديم الخدمات والتسهيلات والبيانات إلى عملاء المنشأة والقيام بالإتصال المباشر لحل مشاكلهم .

* بحث شكاوي العاملين بالمنشأة والمتعاملين معها ومحاولة معالجتها .

* تسهيل مهمة الوفود الأجنبية القادمة للتعاون في تنفيذ المشاريع . [1]

يتضح من خلال التصنيفات السابقة مدى كبر المسؤولية الملقاة على عاتق العـ لاقات العامة كما نجد أن جوهر التصنيفات السابقة – التي لم تتعارض على ا لإطلاق بل فيها الكثير من النقاط الإلتقاء – يوضح الدور الوظيفي المنوط بالعـ لاقات العامة ، وكيفية القيام به من خلال استقصاء المعلومات ووضع السياسة وتحديد الأهداف ، ورسم خطة العمل التي تترجم إلى برامج قابلة للتنفيذ مع الجمهور الداخلي للمنظمة .

وعليه فإن العلاقات العامة وفقا للنظرية الوظيفية تشكل نسقا فرعيا من من النسق التنظيمي الأكبر الذي تعمل من خلاله ، والذي ينتمي بدوره إلى نسق مجتمعي أكبر يتبادل معه التأثير والتأثر ، ذلك لتأدية أدوارها ووظائفها بكفاءة وفعالية عالية ، بحيث تعمل على تدعيم الفهم والتفاهم المتبادل وتسهيل عملية التعاون والتكامل واندماج ، مع تحسين الصورة وتدعيم العلاقات مع الجمهور بحيث أن نظام الحوار المفتوح يسمح بتجنب الأثار السلبية للصراع ، وتحقيق التوافق والتوازن بين أفراد الجمهور الداخلي والخارجي .

من جهة أخرى نجد أن الإدارة العلاقات العامة تدعم عملية التوازن بين النسق ا لأكبر والأنساق الفرعية داخل وخارج المؤسسة ، ويعتبر تحقيق التوازن بين المؤسسة وجمهورها هدف رئيسي للعلاقات العامة ، ولها دورها الهام وكذلك

[1] عبد الله محمد عبد الرحمان ، النظرية في علم الإجتماع النظرية الكلاسيكية ، دار المعرفة الجامعية ، 2006 ، ص 73

في تحقي التكيف في السلوك التنظيمي والعمل على تحقيق مصالح المؤسسة والجمهور على حد السواء وبصورة متوازنة .

وعليه ووفقا للمنظور الوظيفي ، فإن العلاقات العامة تعد من النشطة المتكررة التي تسعى إلى تحقيق الإستقرار والتوازن بين مصالح المؤسسة الجمهور ، وهي تعمل ضمن نسق فرعي – المؤسسة – يضم عدة أنساق داخلية متفاعلة ومتكاملة لتحقيق الإستقرار والتناغم ، كما أن النسق الفرعي تابع للنسق العام وهو المجتمع ، لذا فالتوازن والإستقرار وتحقيق أهداف النسقين أمر ضروري في وظائف العلاقات العامة .

* تقييم النظرية الوظيفية:

يعد التحليل الوظيفي أداة هامة لدراسة المجتمع ككل ، وتوضيح عناصره البنائية ووظائف كل منها ، كما إهتم هذا المنظور بتحليل الوحدات الأنساق الإ جتماعية الكبرى للحياة خاصة التي تجد تعبيرا كبيرا في أنماط السلوك الإ جتماعي والتنظيمي .

وعلى الرغم من إزدياد قيمة هذه النظرية في الأربعينات والخمسينات من القرن الماضي ، إلا أنها تعرضت لبعض أوجه النقد والتي من بينها :

. تركيزها على دراسة الوحدات الإجتماعية الكبرى .

. صعوبتها في التعامل مع الأحداث التاريخية وعمليات التغيير الإجتماعي .

.تركيزها على مسألة الإتفاق حول القيم ، إذ يتفق معظم الوظيفيين على إتفاق عام من بين أعضاء المجتمع حول القيم والمعتقدات ، ولكنهم غالبا ما يمثلون للقواعد الأساسية في المجتمع حتى يتسنى لهم إشباع رغباتهم الضرورية اليومية . [1]

إن هذه الإنتقادات المقدمة أو غيرها لم تثني على الدور الذي لعبته النظرية الوظيفية لوضع نظرية سوسيولوجية متميزة تساهم بشكل فعال في دراسة المشاكل والقضايا الإجتماعية الخاصة بالمجتمع الحديث والتي ظهرت خلال الرنين 19 و 20 م .

وبذلك أكدت هذه النظرية الوظيفية في علم الإجتماع بكل مجالاته

---

[1] أحمد بدر ، الإتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية ، وكالة المطبوعات للنشر والتوزيع ، الطبعة ا لأولى ، القاهرة ، 1998 ، ص 27

وتخصصاته بالكثير من الإسهامات النظرية والأطر التصويرية المساعدة في توجيه البحوث والدراسات التجريبية حتى وقتنا هذا . هذه الخلاصة هي من بين الإسهامات الوظيفية التي أصبحت مرجعية للعديد من المتخصصين ف(ي فروع علم الإجتماع وغيره من العلوم الإجتماعية الأخرى مثل علوم الإعلام وا لإتصال والأخذ بهذا المنظور كبراديغم للدراسة دليل على ذلك .

ومن خلال إسقاطنا النظرية البنائية الوظيفية على موضوعنا هذا توصلنا إلى أنها تعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية والذي توزع بداخله أدوار ومناصب الأفراد في مستويات وحدود مختلفة والإتصال بينهم يعتبر مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا داخل هيكل المؤسسة ، وقد أضحت العلاقات العامة ضرورة حتمية للمؤسسة خاصة في ظل أزمة الإضراب وتداعياتها و الدور البارز الذي تؤديه في المؤسسات والذي بدوره يعتبر فائدة وظيفية تساعد المؤسسة على تخطي العراقيل والمخاطر التي تواجهها في ظل الأزمة وقد وجدنا أن هناك حاجة لدراسة العلاقات العامة ودورها في تسوية الإضراب في المؤسسة الإستشفائية والذي يتمحور في الفائدة البنائية الوظيفية والتي تسهم في فهم بناء المؤسسة والدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تنظيم ا لأوضاع داخل البناء التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية ، كذلك يفيد ذلك المنظور في دراسة العلاقات المتبادلة بين الأطباء ووظائفهم وأدوارهم للوصول إلى الحلول والإجراءات الوقائية اللازمة في ظل الأزمة .

* صعوبات الدراسة

وكأي بحث علمي فإن بحثنا هذا لم يخلو من الصعوبات التي واجهتنا طيلة فترة إنجازنا لهذه الدراسة ومن الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

* إفتقار المؤسسة العمومية الإستشفائية من جهاز العلاقات العامة مما شكل لدينا صعوبة في بحثنا .

* صعوبة حصولنا على موافقة المؤسسة من أجل دراستنا الميدانية بها .

* تحفظ بعض الإطارات والمشرفين على إعطاء تصورات المعلومة .

* تعرضنا لبعض التهميش واللامبالاة ونقص الإهتمام في المؤسسة محل البحث .

* نقص المراجع بالمكتبة الخاصة بالجامعة .

* وأكبر عائق واجهنا هو الوضع الصحي العام في البلاد (كوفيد 19) الذي عسر من مهمتنا كثيرا من حيث التواصل مع المشرف والزميلة في العمل حيث لم يحالفنا الحظ في إكمال الجانب التطبيقي .

الفصل الأول : ماهية العلاقات العامة .

مقدمة فصل

المبحث الأول: مفهوم ونشأة العلاقات العامة .

المبحث الثاني : خصائص وظائف و العلاقات العامة .

المبحث الثالث :مبادئ وأهداف العلاقات العامة .

تمـــهـــــــــي_____د

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في كافة المؤسسات والشركات فهي تعد الحلقة التي تقوم بربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي ، كما تقوم بمجموعة من الأدوار والأنشطة تتعلق بإعطاء صورة مشرفة عن ما تقدمه المؤسسة من خدمات وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة نشطة داخل المؤسسة وخارجها ، فالعلاقات العامة تربط بين المؤسسات وبعضها البعض وتربط بين المؤسسة وعملائها والمؤسسة والمجتمع المحلي الذي تعيش فيه بل وترتبط أيضا مختلف العاملين داخل المؤسسة بمختلف مستوياتهم ، فهي كانت إدارة العلاقات العامة تلعب هذا الدور بإتقان وكفاءة فهي تحقق للمؤسسة العديد من المزايا والمكاسب التي تنعكس بشكل أو آخر على نمو المبيعات أو الإقبال على السلع أو الخدمات . وفي هذا الفصل تناولنا مفهوم العلاقات العامة ونشأتها ، وأيضا وظائفها وخصائصها كما ركزنا أيضا في الأخير على المبادئ وا لأهداف .

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة ونشأتها.

العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة :

مصطلح العلاقات العامة وكغيرها من المصطلحات الأخرى التي تشابه بعض المفاهيم الأخرى خاصة التي تنتمي إلى حقل الاتصال ، وسنحاول فيما يلي ذكر بعض المصطلحات وإبراز أوجه التشابه أو الإختلاف بينها وبين مصطلح العلا قات العامة قصد إزالة الغموض واللبس ، وتقريب الصورة أكثر للأذهان ، ومن بين ما إخترته من مفاهيم : العلاقات العامة والإدارة ، العلاقات العامة والإشهار

، العلاقات العامة والإعلام ، العلاقات العامة والإعلان ، العلاقات العامة و الدعاية ، العلاقات العامة والعلاقات الإجتماعية .

أ ـ العلاقـــات العامـــــة والإدارة :
تعتبر العلاقات العامة من الوظائف الإدارية الهامة في المؤسسات الحديثة ، وهي وظيفة إستشارية متخصصة تقدم النصح والإرشاد للإدارة ، ويكمن الفرق بين العلاقات العامة في كون العلاقات العامة تقدم النصح والمشورة لإدارة المؤسسة ، لكنها لا تصدر قرارات لأن ذلك من صلاحيات الإدارة العليا وحدها ، وبذلك تبقى العلاقات العامة دائما ذات وظيفة استشارية . [1]

ب ـ العلاقـــات العامـــــة والإشهـــــار :
هو ذلك الجزء الهام من نظام الإنتاج والتوزيع الجماهيري ، الذي يترجم في شكل إعلام وتذكير بالسلع والخدمات التي ينظمها السوق ، فهو وسيلة غير شخصية تقدم الأفكار والمنتجات والخدمات وتروجها ، بواسطة جهة معلومة مقابل أجر معلوم . [2]

كما حدد محمد طلعت عيسى الإختلاف بين العلاقات العامة والإشهار في : أن الإشهار يهدف إلى زيادة المبيعات والتركيز على السلع والخدمات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها من المؤسسة نفسها أي يركز على العلاقات التجارية . [3]

أما الهدف من العلاقات العامة فهو التعريف بالمؤسسة وتعزيز سمعتها ومكانتها في المجتمع الذي ينتمي إليه ، كما أنهما يختلفان في طبيعة الجمهور المستهدف ، فجمهور العلاقات العامة محدد ومحدود يشمل جمهور المتعاملين مع المؤسسة ، أما الإشهار فجمهوره واسع غير متخصص وليس إلا وسيلة من وسائل العلا قات العامة ، وبالتالي فهو يندرج ضمن مجموعة السياسات الإتصالية التي تعرف بالمؤسسة بالعلاقات العامة إذا ضرب ونوع من الإشهار المؤسساتي .

ج ـ العلاقـــــات العامـــة والإعـــــــــــــــــلام :
هو عبارة عن مجموعة من الجهود المبذولة بهدف تهدف إلى نشر البيانات و المعلومات بين الجماهير الداخلية للمنظمة ، وكذلك أطراف التعامل الخارجي

---

[1] شريف أحمد وآخرون ، الترويج والعلاقات العامة" مدخل الإتصالات التسويقية المتكاملة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006، ص 321

[2] محمد عساف . فيصل دليو ، إتصالات المؤسسة والعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ص45

[3] محمد طلعت عيسى ، العلاقات العامة والإعلام وأصولها وتطبيقاته ، مكتبة القاهرة ، مصر ، الطبعة الثالثة ، 1996 ، ص 76

شريطة أن تكون تلك الأخبار صادقة ، وتساعد على تكوين آراء صائبة عن مشكلة أو قصة معينة .[1]

ومنه يمكن القول أن الإعلام هو وظيفة وليس أداة من أدوات العلاقات العامة لإتصال الجماهيري وهذا من خلال نشر المعلومات والبيانات عن سلع وخدمات وأفكار تقدمها المنظمة لجماهيرها بطريقة غير منحازة وموضوعية نسبيا .[2]

د ـ العلاقـــــات العامـة والإعـــــــــــــــلان :

هو شكل من أشكال الإتصال غير الشخصي ، مدفوع القيمة يستهدف التأثير الإ يجابي على سلوك وإتجاهات الجمهور بشأن سلعة أو خدمة ما .[3]

فهو أداة تستخدم لتحقيق أهداف برنامج العلاقات العامة ، وتقوم بإبراز دورها ومهاراتها وبالرغم من أن لكل من العلاقات العامة والإعلان طبيعته المختلفة ، إلا أننا نجد فائدة كبيرة من ارتباطهما معا[4] . ومع ذلك فإن من الصعوبة تحديد الخط الفاصل بينهما ، فخبير العلاقات العامة يسعى أن يقوم بإعداد وسائل الإتصالات اللازمة والتي تتضمن العنصر الإعلاني ، لذا يتعين عليه أن يجمع خبرات العلاقات العامة وفنون الإعلان وفقا لما يستطيع أن يؤديه كل منهما في هذا الحال .

والإختلاف الكامن بين مفهوم العلاقات العامة والإعلان هو في الهدف ، فهدف الإعلان هو إعلامي تكميلي ، يعمل على تنشيط المبيعات ، أما العلاقات العامة فهدفها التعريف بالمؤسسة وهذا لتعزز مكانتها .[5]

ه ـ العلاقـــــات العـــــامة و الدعـــــــايـــــة :

عرفها محمد سيد محمد بأنها : " علم صناعة التأثير وصرف النظر عن الحقيقة وهل هي موجودة بكاملها وتمامها في المادة التي يراد إحداث التأثير بواسطتها أو أن الحقيقة في هذه المادة جزئية أو منعدمة ، والدعاية هي جميع الا نطباعات المقصودة .[6]

---

[1] محمد محمود جودة ، الدعاية والعلاقات العامة ، دار مجدلاوي ، عمان ، 1998 ، 175
[2] محمود عساف . فيصل دليو ، مرجع سابق ، ص 45
[3] حسين الحلبي ، مبادئ العلاقات العامة ، دار المنشورات عويدات ، بيروت ، 1980 ، ص 12
[4] عبد السلام أبو قحف ، محاضرات في العلاقات العامة ، الدار الجامعية ، بيروت ، 1994، ص 11
[5] نخبة من الخبراء ، العلاقات العامة بإنجلترا العلاقات العامة في مجال التطبيق العلمي ، ترجمة حسين الديب ، مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر ، 1967،ص45
[6] محمد سيد محمد ، الخدمة الإجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ،

وكما يرى حسن حلبي أن " التمييز بين العلاقات العامة والدعاية يرتكز على اختلاف هدفهما وتباين النظرة التي تتم من خلالها تحديد الجمهور فالدعاية تهدف إلى الضغط المباشر على الأفكار لتحقيق تأييد الأفراد والجماعات بصورة مطلقة وغير مشروطة ، وهذا مع العلم أنها لا تأخذ بعين الاعتبار مصالح الفرد وتطلعاته وإنما تخضعه بشتى الطرق إلى ضعف نفسي لايرحم وإهمال أبسط القواعد الأخلاقية ، إذ تتميز العلاقات العامة عن الدعاية كون الأولى طريق ذو اتجاهين أي يعمل على إيصال الرسائل والتعرف على ردود أفعال اتجاهها ، بينما الدعاية تركز جهودها على الأفراد لاعتناق فكرة معينة ومحاولة فرضها علة أنها فكرة الجميع .[1]

و ـ العلاقـــات العامـة والعلاقات الإجتمـــــــاعية :

تعتبر العلاقات الإجتماعية أساس التفاعل الاجتماعي وركيزة التواصل في المجتمعات ، فهي عبارة عن علاقات تنشأ بين أفراد المجتمع بحكم تفاعلهم الاجتماعي ، وتكون دائمة وطويلة أو وقتية تنتهي بعد الحدث ، والعلاقات العامة بإعتبارها أداة اتصال بالجماهير المكونة للمجتمع ، لايمكنه أن تستغني عن العلاقات الإجتماعية .[2]

أ / مفهوم العلاقات العامة :

إن وضع تعريف دقيق ليس بالأمر الهين وذلك لأسباب عدة أهمها تفاوت مدلولات هذا اللفظ بين العلماء والكتاب وتأثرهم بوجهات نظر معينة ، فكل وجهة نظر تعكس مفهوما وأفكار خاصة في شرحها للعلاقات العامة ، مما أدى إلا خلق إختلاف كبير بين العلماء والهيئات حول هذا تعريف هذا المصطلح ولازال هذا الإختلاف قائما إلى يومنا هذا ، وعليه هناك عدة تعاريف للعلاقات العامة نذكر منها[3]:

* المفهوم اللفظي :

هي مفهوم مركب من كلمتين - " العلاقات " و " العامة " - وهي كما أوردها المنجد الأبجدي من المصدر علائق : وتعني حصيلة الروابط والصلات التي تتم

1999 ، ص 222

[1] حسين الحلبي، مبادئ العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 12

[2] محمد محمود ناصر ، مرجع سابق ، ص 175

[3] بشير العلاق ، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص21

بين هيئة أو مؤسسة ما والجماهير التي تتعامل معها [1]، وفي ضوء ذلك إتجاهين ولها طرفان يتحكمان في هذه الصلات والإتصالات والعلاقات ، حيث يتوقف قيامها على وجود هذان الطرفان كما في الشكل التالي[2] :

ولفظ عامة هي مؤنث مذكره " عام " وجمعه " عوام " والعامة هي كل مالف الخاصة ، ويقصد بها مجموعة الجماهير التي يتصل عملها أو يرتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المنظمة أو الشركة ويمكن القول أنه في معظم الأحيان هناك جمهور خاص لكل هيئة خدمات أو إنتاج ويتكون من مجموع متعاملين أو مستفيدين أو المهتمين بنشاط المنظمة أو الهيئة أو الشركة . [3]

* المفهوم التخصصي :

ونقصد به عرض بعض المفاهيم التخصصية ، أي التي تنتمي إلى مجال من المجالات بإعتبارها تمثل أرضية مشتركة للعديد من المجلات نذكر منها على النحو التالي :

1 . المفهوم الإقتصادي :

مفهوم " سيدل J.C.SEIDEL" هي عملية مستمرة تقوم بها إدارة المؤسسة للفوز بثقة مستخدميها ومستهلكي منتجاتها والجمهور عموما وذلك للتفاهم معهم جميعا وتتم على طريقتين الأول : هو النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع .

الثاني : هو النشاط الخارجي الذي يشمل جميع وسائل التعبير والنشر الممكنة.

2. المفهوم الإجتماعي :

نأخذ مفهوم وكيل جمعية الصليب الأحمر الأمريكية " هوارد بونهايم " : العلاقات العامة هي فن ترقية التفاهم مما يؤدي إلى المزيد من الثقة بالأفراد و المؤسسات .

نحن نقدر إجتهاد : هوارد " الذي حاول إزالة اللبس عن مفهوم العلاقات العامة من وجهة نظر علم الإجتماع ،إلا أننا نرى أن هناك بعض الجوانب الهامة التي إفتقدها المفهوم مثل المقصود بترقية التفاهم والوسائل المستخدمة في ذلك

[1] المنجد الأبجدي ،المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري ، الطبعة الثامنة ، بيروت ، ص 60
[2] سمير حسن منصور ، منهاج العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ص 12
[33] سمير حسن منصور ، مرجع سابق ،ص14

ومع من يتم هذا التفاهم ومن الأفراد ؟ هل هم الجمهور الداخلي أم الخارجي ؟ أو كلاهما ؟ فباستيفائها تزداد قوة المفهوم وحسن تعريفه بالعلاقات العامة في إطار المؤسسات الإجتماعية . [1]

- وتوجد تعاريف أخرى للعلاقات العامة وضعت من طرف هيئات وجمعيات مختصة في هذا المجال وهي على النحو التالي :

يعرفها معهد العلاقات العامة البريطانية: " على أنها جهود إدارية المخططة و المستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها . [2]

- تعريف موسوعة المعارف الأمريكية : تشير
إلى أن العلاقات العامة عبارة عن علم وفن إذا نظرنا إليها من الناحية التطبيقية ، كما يدل على تشكيلها جوانب ذاتية حيث أساليب تطبيق مبادئ هذا العام تختلف من أخصائي إلى أخصائي آخر متأثرة بمنهجه واستعداده وطريقة إعداده. [3]

- تعريف الجمعية العامة لمستشاري العلاقات العامة:
هي جهود التي يبذلها فريق ما لإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها بين أعضائها وبين مختلف قطاعات الرأي العام. [4]
- تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة : هي
وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم والتفاهم والتأييد والمشاركة . [5]
- تعريف الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة :
هي الجهود التي يبذلها فريق ما ، لإقامة ثقة وإستمرارها بين أعضائه وبين الفرق وبين الجماهير المختلفة التي تدفع بصورة مباشرة من الخدمات الإ قتصادية والإجتماعية التي تحققها المؤسسة . [6]

ويرى أب العلاقات العامة " إيفي لي " أن العلاقات العامة هي تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور لشركة كما أنه يرى أن هذا العمل الجديد الذي

---

[1] سمير حسن منصور ، منهاج العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص ص 14 .15
[2] عبد المحي صالح وآخرون ، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الإجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 2004، ص 27
[3] حسين عبد الحميد رشوان ، العلاقات الإنسانية في مجال علم النفس و علم الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1997 ص 116
[4] سمير حسن منصور ، مرجع سابق ، ص 15
[5] صالح أبو إصبع ، العلاقات العامة والإتصال الإنساني ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، ص 84
[6] صالح أبو إصبع ، نفس المرجع ، ص 85

يتطلب مزيجا من المعلومات في السياسة والإدارة والصحافة والإقتصاد .[1]
وعرفها Sam Blake بأنها :" إتصال ذو طرفين لحل المشاكل والمنازعات المتعلقة بتضارب المصالح والمنافع .[2]
كما عرفها إبراهيم إمام أيضا على أنها:" العلم الذي يدرس سلوك الأفراد و الجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي .[3]

وأيضا عرفها فريد صحن على أنها : " النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها سواء داخليا أو خارجيا من خ لال السياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الإ جتماعية .[4]

ب / نشأة وتطور العلاقات العامة :

لقد عرفت العلاقات العامة تغيرات حافلة على مر التاريخ وذلك منذ ظهورها في أولى أشكالها البدائية إلى أن وصلت وصارت على ما هي عليه اليوم ، لقد الرؤى والمفاهيم للعلاقات العامة مع تعدد الديانات والحضارات ، فالعلاقات العامة نشاط مهم تحرص عليه المؤسسات الكبرى التي تعنى بتعزيز الصلات بزبائنها .

وقد مرت بعدة محطات ساهمت في نموها وتطورها وعملت على إعطائها الطابع الذي تسعى تنمية وتطوير المؤسسة باستخدام مختلف الأساليب الخاصة بهدف كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي ومن تلك التطورات التي مرت بها نجد :[5]

* العلاقـــــــــات العامـــــة عند البدائـــــــيين :

---

[1] إبراهيم عجوة ، مقدمة في العلاقات العامة ، مركز القاهرة ، القاهرة ، 1999 ، ص21
[2] ربحي مصطفى عليان . عدنان محمود الطوباسي ، الإتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان 2005 ، ص230
[3] محمد منير حجاب ، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ،د ار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007 ، ص 32
[4] محمد فريد صحن ، العلاقات العامة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، 1985، ص 13
[5] صالح خليل أبو إصبع ، العلاقات العامة والإتصال الإنساني ، مرجع سابق ، ص 89

إذا نظرنا إلى القبائل البدائية وجدنا أنها تحاول أن تتماسك وتتعاون عن طريق التفاهم المشترك والمعروف أن رئيس القبيلة ينتهز مناسبات معينة لإعلام أفراد القبيلة بما يريد أن يعلموه من أخبار الصيد والقنص والدفاع والقتال ، حيث يستعين رئيس القبيلة بالطبيب أو الساحر أو يوكل مهام الإعلام لرجل زلق اللسان أو إمرأة قوية البيان أمر الإعلام الشرح والتفسير وهكذا يمكن القول بأن وظيفة العلاقات العامة ظهرت في نشاط رؤساء القبائل في بادئ الأمر ثم إتخذت شكلا تخصصيا بعد ذلك عندما إستعان رؤساء القبائل بالسحرة والأ طباء ومن يجيدون فنون التعبير البدائية من إنشاء وقرع الطبول وغيرها من طرق التواصل ، ولعل الفرق بين العلاقات العامة والحديثة هو في طريق إستخدام أدوات العلاقات العامة فبينما يستشعر البدائي اتجاهات الرأي العام با لإحساس المبهم نجد أن ممارسي العلاقات العامة الحديثة يستعمل طرق قياس الرأي العام والإحصاء وإذا كان البدائي يستعمل السحر وقرع الطبول كوسائل لـ لإعلام فإن ممارس العلاقات العامة يستعمل الصحف والقنوات الفضائية ومواقع الانترنت وغيرها .[1]

* العلاقـــــات العامـــــة عند قدمـــاء المصريـــن :

تميط الكثير من الإكتشافات بين آثار قدماء المصريين اللثام عن مدى إهتمام ملوك الفراعنة بالإتصال بالأهالي في كافة المناسبات فقد كانت الجهود تبذل لترويج لحكم مصر ووصف قدماء المصريين الوقائع الحربية وإنتصاراتهم الكبرى للجمهور، كما سجلوا ووصفوا البعثات التجارية والمشروعات الكبرى التي تتولاها الحكومة كحفر نوع وإقامة الجسور التي تحمي القرى من الفيضان وتعبيد الطرق وغير ذلك من الأعمال وبذل المصريون القدامى مجهودات لإعلام الشعب بقوانين الدولة اكتساب تأييد الرأي العام للملوك والكهنة و الحكام المستخدمين في ذلك المحاضرات والخطب وكذلك بينوا المواقف الدينية و الخلقية التي تثير إعجاب الناس وقام الكهنة بإعلام الأحكام الإلهية للناس كما نقلوا للملك المظالم التي يتعرض لها الشعب ، وقد أتقن الفراعنة سياسة إختيار الوقت المناسب للإتصال بالجماهير إذا إتخذوا المواسم والأعياد فرصة لنشر الأ نباء والتعليمات ، وإهتمت الدولة كذلك بتسجيل هذه الأحداث وعرضها على الناس ، وكانت تهدف من وراء هذا العرض على كسب تأييد الرأي العام و

[1] نصر الدين عبد القادر عثمان ، مدخل إلى العلاقات العامة والإعلان ، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2011، ص- ص17.18

اقناعهم بأن الحاكم حريص على مصلحتهم ومهتم بقضاياهم وأمورهم .[1]

واستخدموا في ذلك الوقت واجهات المعابد وجدرانها لنقش التعاليم الدينية كما كانوا يصورون عليها بعض الأحداث البارزة والتي تكشف عن جوانب سياسية أو إقتصادية أو دينية وغيرها مثال لذلك عندما اعتلى ملك " مينا " العرش تم توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث أعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك ، واستخدموا لها رمز الذي أشار إلى توحيد الوجهين وضعوا تحت العرش نبات البردي المجلوب من جنوب الزهر الزنبق المجلوب من الشمال .[2]

* العلاقـــــات العامـــــة عند بابل وآشـــــور :

كان لملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات وقد كان الملك " حمورابي " يدعو عماله وموظفيه في أقاليم لحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات وخاصة في عيد حصاد القمح ويذيع أوامره تعليماته في كافة أنحاء المملكة ، واستخدم الآشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي حوادث انتصاراتهم وما فعلته جيوشهم با لأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم ولآشوريون في هذه النشرات الحجرية أو الطينية سبق آخر فهم أول من إبتدع النشرات المصورة ، فكانوا يرقمون انتصاراتهم وبجانب ل الرقم يصورون بالألوان صور الأسرى من الملوك ورعايا ، ولاشك أنها تعمل على الملصقات واللوحات الإعلامية إلى يومنا هذا .[3]

* العلاقـــــــات العامـــــة عند اليونـــــان :

فقد إعتمدت في توصيل الأخبار وبت الأفكار على فن الخطابة في طرح أفكار الفلاسفة اليونانيين ، وكذلك المؤتمرات والإجتماعات التي كانت تشهدها مناظرات بين أصحاب الفلسفات المختلفة وذلك لكسب تأييد الرأي العام .[4]

وتمتاز الحضارة اليونانية باهتمامها بتطوير وبلورة الرأي العام والتأثير فيه ، فحكومة المدينة اليونانية كانت تستمد سلطتها من رضى المحكومين ، لذلك كانت تفسح المجال لتبادل الآراء والمناقشة الحرة التي ينتفع بها جميع المواطنين ، وكان اليونانيين السفسطائيين يحترفون الإقناع ، فهؤلاء يعرفون

---

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، العلاقات العامة من منظور علم الإجتماع ، الإسكندرية ، الأزاريطة ، الطبعة الرابعة ، 2003، ص 171

[2] حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، نفس المرجع ، ص 172

[3] نصر الدين عبد القادر عثمان ، ، مرجع سابق ، ص- ص 18.19

[4] صالح ليري ، مدخل إلى العلاقات العامة ، مكتبة الفلاح ، كويت ، الطبعة الأولى ، 2005، ص 13

فنون الكتابة والخطابة ويتقنونها اتقانا يجعل قدراتهم الإقناعية متفوقة ، فكان لهم مركزا مرموقا في المجتمع حيث كانوا يسعون إلى كسب ود الزعماء و القادة السياسيون والعسكريون ، ويستخدمون أساليب الإقناع بقوة الحجة و المنطق للدفاع عن قضايا معينة أمام الجمهور ، كما يفعل اليوم رجال العلاقات العامة في المؤسسة ، فاليونان اتسعت رقعتهم باسم القاعدة الشعبية اليونانية بتطور الزمن وظهور المبادئ الديمقراطية وخاصة في مدنهم . [1]

* العلاقـــــات العـامـــــة عند الرومـــان :

فقد اهتمت بما يعرف اليوم بتعبير الرأي العام ورفعت شعار " صوت الشعب من صوت الله " أو إن إرادة الشعب هي من إرادة الله ، وقد نشط في هذا المجال كل من الشعراء والأدباء وكانوا يتولون توجيه الجماهير في أعمالهم ، وإستخدم بوليوس قيصر الصحيفة لنشر نشاط مجلس الشيوخ والترويج للمبادئ والقيم التي كانت سائدة في تلك الحضارة . [2]

واستخدموا العديد من الوسائل مثل القصائد الشعرية " هوميروس " و النشرات اليومية عن أعمال مجلس الإشراف ، ولهذا كان الاتصال يسير في اتجاهين من الحكام إلى الشعب إلى الشعب ، إضافة إلى فن الشعر الذي ازدهر في عصر أغسطس الذي كان يمثل آنذاك العماد الأساسي لهم ، وازدهرت معه نشرات وزارية كنشرة الفلاحة والنشرات المهمة بشؤون المجتمع وهذا ما يوضح وجود العلاقات العامة في هذا العصر.

وكانت هناك أيضا القصائد الكبيرة وعلى رأسها الشاعر الروماني موجهة إلى الفلاحين تحثهم على الدعوة إلى المزارع ، وزيادة الإنتاج الزراعي لمواجهة النمو السكاني.

فهدف الحضارة الرومانية هو تعريف الشعب بالأحداث في الإتصال بين اتجاهين من الحكام إلى الشعب ومن الشعب إلى الحكام . [3]

* العلاقـــــات العامـــــة في الحضـــارة الإسلاميـــة :

شهدت العلاقات العامة تطورا ملحوظا بفضل جهود الشعراء والخطباء و

---

[1] جميل أحمد خيضر ، العلاقات العامة ، دار المسيرة ، دون طبعة ، عمان ، 1998، ص- ص39 .40

[2] صلبح ليري ، مدخل العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 13

[3] زياد محمد الشرمان وآخرون ، مبادئ في العلاقات العامة ، الصفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2001 ، ص 25

الكتاب الذين يلتحقون بالدعوة الإسلامية وعلى الجهاد في سبيل الله .

واستطاعت الحضارة الإسلامية أن تظهر مفهوم العلاقات العامة من خلال اعتمادها على أساليب مختلفة والتي جاء بها الرسول صلى الله عليه وسلم من لقاءات ورسائل ومبعوثين حيث نجد أن الفاطميين والشيعة كانوا من أكثر المسلمين إتقانا للدعوة وفنونها ومتمرسين في أساليب التأثير في النفوس ، واعتماد الصدق ومحاولة إقناع الناس بالعلاقات الطيبة ، كما استخدموا الأعياد الدينية والمواسم ، وهذا ما يدخل في صميم العلاقات العامة .[1]

وأصبح القرآن الكريم وسيلة إتصال بين الناس ، فهو لايزال يمثل أكبر أثر إعلامي من حيث بلاغة التعبير وقوة التأثير واتساعه ، ما لم تبلغه أية وسيلة إع لامية ، فقد جمع بين الملايين من الناس باختلاف ألسنتهم وألوانهم وأجناسهم ووحد بين مشاعرهم بشكل كبير تعجز عنه وسائل الإعلام في العصر الحديث لقوله تعالى : " ادعوا إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن " سورة النحل (الآية 125).

وقال الله تعالى في موضع آخر : " ألم ترى كيف ضرب الله مثلا كلمة طيبة كشجرة أصلها ثابت وفرعها في السماء " سورة إبراهيم (الآية 24) وكل ذلك د لالة على ضرورة الاهتمام بالعلاقات العامة .[2]

* العلاقـــــات العامـة في العصـــــور الوسطـى :

يطلق عليها بالعصور المظلمة ، وهي أسوء العصور التي مرت بها البشرية في المجتمعات من ظلمات التعصب والفساد الديني في هذه الفترة ، كما اتصفت هذه العصور بالانحلال الاقتصادي و الاجتماعي وانتشار النفوذ الإقطاعي ، وتضاعف الإهتمام بدراسة آراء الناس ومعرفة رغباتهم ، كما ظهرت الصحف و النشرات واستغلت هذه الأخيرة في شرح المذاهب المختلفة .

ومن هنا أخذ الاهتمام بالعلاقات العامة ، حيث أمكن استخدامها في المجلا ت الدينية والاقتصادية والسياسية عن طريق المؤلفين والكتاب وغيرهم ممن ساهم في الإعلام والنشر وخير مثال على ذلك الكنيسة الكاثوليكية التي اعترضت بأنه لابد من استخدام فنون الدعاية المختلفة وتخريج متخصصين

[1] شريف أحمد العاصر ، العلاقات العامة ، الدار الجامعية ، دون طبعة ، 2006، ص 326
[2] الخطيب سعاد راغب ، مدخل إلى العلاقات العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ، الأردن ، 2003 ، ص 18

في الدعوة الدينية التبشيرية بإنشاء معهد خاص بذلك. [1]

* العلاقـــــــات العامـــة في العصـــــور الحديثـــــة :

تعقدت العلاقات العامة بين الناس وخاصة بعد الثورة الصناعية التي خلقت أوضاعا جديدة لم يكن الناس على دراية بها ، فيبدو أن اصطلاح العلاقات العامة بمعناه الحديث قد استخدم لأول مرة في السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر ، وقد كان " دورمانإيدون " DORMAN EATON أول من استخدم الا صطلاح في خطاب ألقاه سنة 1882 بعنوان " العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية " ، وقد أصبح الإصطلاح شائعا ومألوفا في العشرينات عندا إبتدع " بيرنز " عبارة مستشار العلاقات العامة .

كما يذهب بعض المؤرخون إلى أن العلاقات العامة في أمريكا انتشرت بعد الحرب الأهلية و اكتسبت نفوذا نتيجة الهجرات التي شنت على المشروعات التجارية الكبرى في نهاية القرن ثم بلغت نظمها في الثلاثينات عندما أقنعت الأ زمة الإقتصادية رجال الأعمال بضرورتها .

وبالتالي فإن العلاقات العامة شهدت تطورا فعالا من الحضارة البابلية مرورا بالحضارات الفرعونية والإغريقية والرومانية وصولا إلى العصور الوسطى ، ثم مجيء الإسلام وتنوعه في نشر المعلومات وقوفا عند الحديثة أين تعقدت العلا قات بين الناس خاصة بعد الثورة الصناعية وأوضاعها الجديدة . [2]

المبحث الثاني: خصائص العلاقات العامة ووظائفها.

أ ـ خصـــــائـــص العـــــلاقـــــات العـــــامـــــة :

تتميز العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص التي تزيد من أهميتها بالنسبة لأية مؤسسة ومن الخصائص نذكر منها :

1- العلاقات العامة فلسفة للإدارة حيث تضع صالح الجمهور في المقدمة بـ النسبة لكافة الموضوعات المتعلقة بسلوك المؤسسة ، وتؤكد على أهمية الدور ا

[1] محمد مصطفى أحمد ، الخدمة الإجتماعية في مجال العلاقات العامة ، الدار المعرفية الجامعية ، دون طبعة ، القاهرة ، 2003، ص 10

[2] غريب عبد السميع ، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 37

لاجتماعي للمؤسسة

2- تمثل العلاقات العامة وظيفة إدارية، حيث أن مهمتها الأساسية تنسيق العلاقات بين أقسام التنظيم المختلفة. [1]

3- العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين لأساسين هما المؤسسات والجماهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية للمؤسسة أو خارجية.

4- تستخدم الأسلوب العلمي لتضمن تحقيق أهدافها بأقل جهد و أقصر وقت وأخفض تكلفة، كما تستخدم متخصصين على مستويات مختلفة من المعرفة مؤهلين من المعاهد والكليات المتخصصة .

5- إنها موجهة لكافة فئات الجماهير دون تمييز أو تفضيل.

6- تستخدم برامج وخطط خاصة يعدها الأخصائيون والخبراء في مختلف فروع المعرفة .

7- تستخدم وسائل الإتصال والإعلام المختلفة والمناسبة لتحقيق أهدافها .

8- ترتكز العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية لتدعيم الثقة بين المؤسسة وجماهيرها وتقدم الحقائق والوقائع لجماهيرها بعيدا عن التزييف و الغش و الخداع.[2]

9- العلاقات العامة نشاط علمي قائم على تخطيط وهذا يعني أنها ليست نشاطا عشوائيا وليست نشاط وقتيا يبدأ حين تقع المؤسسة في أزمة وينتهي بانتهائها وذلك لأن أنشطتها طويلة ونتائجها بعيدة الأثر .

10- العلاقات العامة نشاط موقوت بمعنى أن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج، بل أن التقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله أو ضعف آثاره ونتائجه.

11- العلاقات العامة هي همزة وصل بين فلسفة المشروع والجمهور هذا الإ تصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة .

---

[1] شدوان علي شيبة ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار المعرفة للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ، ص45

[2] محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2009 ، ص 43

12 - تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا وكسب موافقة الجماهير أي أنها تدير بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق و التكيف والتعاون.

13 – ترتكز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسين مشكلاتها ونقل هذه الدراسة بأمانة وصدق إلى مستويات العليا .

14 – ترتكز العلاقات العامة على حقيقة علمية هي أن الإنسان اجتماعي بطبيعته ولايمكن أن يعيش في عزلة عن المجتمع .

15 – العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الإجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوينات متغيرة .

16 – تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لايقتصر على ميدان دون الآ خر .[1]

ب - وظـــــائـــــف العـــــلاقـــــات العـــــامـــــة :

ليس العبرة أن تجد تنظيما للعلاقات العامة بل العبرة بنتائج عملها ومدى قيامها بمسؤولياتها في إطار ذلك التنظيم . إضافة إلى كيفية تأدية العلاقات العامة أو تنظيم العلاقات العامة لعمله ، ويحقق أهدافه المقصودة لإيجاد علا قات متينة بين المؤسسة وجمهورها ، ولن يتم ذلك إلا منخلا الوظائف والمهام التي يؤديها هذا الجهاز ويحدد الباحثين عدة مهام أو وظائف رئيسية للعلاقات العامة تتمثل في :

1 – البحث .

2 – التخطيط .

3 – الإتصال .

4 – التنسيق .

5- التقويم.

[1] عبد المحي صالح وآخرون ، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الإجتماعية ، داار المعرفة الجامعية ، 2004 ، ص 27

1- البحث :

إن البحث هو استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيلها و التحقق من صحتها عن طريق الإختيار العلمي .

فالبحث هو التفكير العلمي الموضوعي الذي يتناول ظاهرة معينة أو موضوعا معينا أو مشكلة لدراستها وتحليلها وفق أسس علمية للوصول إلى نتائ ج تخدم الظاهرة (موضوع الدراسة) . وقد مرت العلاقات العامة بمرحلة تغلب فيها الطابع الإرتجالي لمعرفة اتجاهات الجمهور ونتيجة للتقدم العلمي و التكنولوجي لأصبحت هناك طرق وأساليب علمية في دراسة اتجاهات الجماهير وجميع المعلومات والبيانات المختلفة لدراسة المشكلة.[1]

2 - التخطيط :

بعد القيام بالبحوث اللازمة ومعرفة مشاكل واتجاهات الجماهير تقوم إدارة الع لاقات العامة بإعداد خطط عامة وبرامج تفصيلية لحل هذه المشاكل ونعني بـ التخطيط رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الهدف والجماهير المستهدفة وتصميم البرامج الإعلامية وتوزيع الإختصاصات وتحديد الميزانية . [2]

3 – الإتصال :

الإتصال وسيلة لتنفيذ الخطة وهذا يتطلب ابتكار الإدارة وسائل نقل الخطة للواقع والإتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات وقد تكون شفهية أو مكتوبة أو صورة أو حتى إشارة . والاتصالات ليست في اتجاه واحد أي أن العملية لاتقتصر على إرسال الرسالة واستلامها بل إدراك مستلمها لفحواها ومكنونها . حيث يتم الاتصال بين إدارة العلاقات العامة مع الإدارات المختلفة وكذلك مع المؤسسات المختلفة في المجتمع وكذلك الإتصال بـ المسؤولين وقادة الرأي لربط بالمجتمع وإبراز صورتها الطيبة وموقعها وأهميتها في خدمة الجمهور . [3]

4 – التنسيق :

---

[1] عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة في التطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2005، ص – ص 42.43

[2] إبراهيم الغمزي ، السلوك الإداري والعلاقات العامة ، الدار المصرية ، القاهرة ، 1995، ص 66

[3] عبد الرزاق محمد الدليمي ، مرجع سابق ، ص 44

ويتمثل في الإتصال مع المسؤولين في الداخل ، والإتصال بالمؤسسة و الجماهير في الخارج ، وتزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة وخاصة ما يؤثر على سمعة المؤسسة وشهرتها .[1]

كما تعتبر وظيفة التنسيق من العناصر المهمة في العلاقات العامة حيث يتم التنسيق بين إدارة العلاقات والإدارات الأخرى داخل المؤسسة ولابد من التنسيق المستمر مع هيئات المجتمع المحلي والهيئات التي تماثلها والمراكز الإ علامية وتقوم كذلك بتأمين الإتصال الإعلامي اللازم مع الهيئات والمؤسسات ا لإعلامية لنقل صورة المؤسسة ونشاطاتها المختلفة ووظيفتها في خدمة المجتمع .[2]

5 – التقويم :

يتمثل في تقويم وتنفيذ البرامج الموضوعة للعلاقات العامة فتقوم بقياس النتائج المحصلة فعليا وتحديد النقائص والإنحرافات ومن ثم وضع الإ جراءات المناسبة لتصحيح الأخطاء وتقويم الإنحرافات لضمان فعالية أكبر للبرامج وتحقيق أوسع الأهداف المأمولة.[3]

وظهر التقويم نتيجة للحاجة المستمرة إلى معرفة مدى كفاية خطط العلاقات العامة وبرامجها ومدى حاجات جماهيرها المستمرة، وكذلك فهي تمثل عملية التحري العلمي عن الخطاء وأسباب القصور في البرامج المختلفة لتلافيها في الخطط المستقبلية بما يساهم في نجاح المؤسسة . وهذا ما يؤكد على أن عملية التقويم هي عملية مستمرة تتزامن مع العمليات التحضيرية و التخطيطية والتغيرية وهناك ثلاث أنواع من عمليات التقويم:

* التقويم (السابق) على التنفيذ .

* التقويم (المتزامن) مع التنفيذ .

* التقويم (اللاحق) للتنفيذ .

ومن الجدير بالذكر هنا أن البحث والتخطيط والاتصال والتنسيق والتقويم آليات ليس من السهل تطبيقها في برامج العلاقات العامة لكونها نشاطات

[1] ربحي مصطفى عليان .عدنان محمود طوباسي ، الإتصال و العلاقات العامة ، دار صفراء لنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 252

[2] عبد الرزاق محمد الدليمي ، مرجع سابق ، ص 44

[3] عبد الكريم راقي الجبوري ، العلاقات العامة فن وإبداع ، دار الهلال للطباعة والنشر، بيروت ، 2001 ، ص 36

نوعية يصعب قياسها بوسائل القياس المادية كالحجم والمساحة وإنما تعتمد على المهارة البشرية مضافا إليها الأساليب العلمية المتطورة إضافة إلى ذلك فهي تتعامل على تفسيرات متباينة ومتقلبة لذلك فإن آليات العلاقات العامة تحتاج إلى مهارة عالية وقدرة على التنبؤ والملاحظة . [1]

المبحث الثالث: مبادئ العلاقات العامة وأهدافها.

إن العلاقات العامة كباقي العلوم الأخرى تستند في ممارستها وتطبيقها إلى العديد من الأسس والمبادئ و إذا كانت الاتصالات هي الوسيلة الكبرى للعلاقات العامة ، فإنه من الخطأ أن تعتبر الهدف النهائي لها ، لأن الهدف الرئيسي للعلا قات العامة هو الهدف الذي تسعى إليه المؤسسة في حد ذاته . [2]

أ ـ مبـــــــادئ العـــــلاقـــات العـــــامـــــة :

تستند العلاقات العامة ومن خلال تحديد مفهومها على المبادئ الآتية :

1 ـ انطلاق نشاط المؤسسة من الداخل إلى الخارج والمقصود بذلك أن المؤسسة التي تريد الحصول على رضا زبائنها وثقتهم ، عليها أولا أن تضمن رضا وثقة العمال فيها ، لأن هؤلاء إذا كانوا سعداء في عملهم مع المؤسسة فإنهم يتركون أثرا طيبا عنها . [3]

2 ـ الإبتعاد عن اتخاذ موقف دفاعي لتغطية المساوئ ، لأن ذلك يولد يولد عراقيل وعقبات بين المؤسسة وزبائنها .

3 ـ احترام رأي الزبون : يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الإيمان بغية الزبون واحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون وأن تراعي في ذلك واجبات الزبون ومسؤولياته اتجاه المجتمع . [4]

4 ـ تقوم بين طرفين كلاهما مؤثر ومتأثر في الوقت نفسه ، فهي تتصف بـ الديناميكية والحيوية وقوة الفاعلية فالعلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والإيجابية من جانب كل من الطرفين .

---

[1] عبد الرزاق محمد الدليمي : مرجع سابق ، ص – ص 44 .45

[2] محفوظ أحمد جودت ، العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات) ، دار زهران للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص26

[3] جميل أحمد خضر ، العلاقات العامة ، دار الميسر للنشر والتوزيع للطباعة ، الطبعة الولى ، الأردن ، 1998، ص92

[4] محفوظ أحمد جودت ، مرجع سابق ، ص 27

5 ـ أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة ، وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة واحساسها بمسؤولياتها الاجتماعية ، والتزامها الصدق فيما يصدر عنها من معلومات

7 ـ ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة حيث لابد أن تكون برامجها مطابقة مع سياسات المؤسسة ، كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مصالح الجماهير المختلفة . [1]

8 ـ احترام الرأي العام وكسب ثقة الجماهير إذ تقوم العلاقات العامة على إحترام رأي الفرد وحقه في التعبير عن ذلك الرأي كما تسعى إلى توفير الشروط الملائمة لعرض الآراء وتوفير المناخ الحر الذي يمثل البيئة المثلى للرأي العام .

9 ـ العلاقات العامة لا تقتصر على مؤسسات معينة بل أنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة سواء كانت تجارية أو صناعية أو اجتماعية وحتى سياسية منها . [2]

10 ـ أن العلاقات العامة هي علم وفن ووظيفة مستمرة ومخططة ، تحتاج إلى ممارسة الإتصال والعملية الإدارية والتخطيط والبحث العلمي والتنظيم و التنسيق والتقييم ، شأنها شأن وظائف مؤسسة أخرى .

11 ـ معرفتها بالأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الإتجاهات وتغيرها، وهذا يستوجب تفهمها لطبيعة السلوك البشري . [3]

13 ـ الإهتمام بالبيئة الداخلية : إن نجاح العلاقات العامة يعتمد على كفاءة وفعالية الموارد البشرية العاملة داخل المؤسسة ، فتحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على كفاءة قوة العامل ، وعلى مدى إلمام العاملين بأهداف التنظيم وادوار المطلوب القيام بها ، فالعلاقات العامة يعتمد عملها على البيئة الداخلية ، ثم ينتقل إلى البيئة الخارجية .

14 ـ التغذية الراجحة : إن تحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على كفاءة وسائل ا

---

[1] عبد الناصر أحمد جرادات ولبنان هاتف الشامي ، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دلر اليازوري العلمية ، عمان ، 2009 ، ص 26

[2] عبد الرحمان برقوق ، مدخل إلى العلاقات العامة ، دار الخلدونية ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، ص 62

[3] عبد الرزاق محمد الدليمي ، مرجع سابق ، ص – ص 49.50

لإتصال بما في ذلك الحملات الإعلامية ، وهذا يتطلب ضرورة مراجعة هذه العمليات للتأكيد على تحقيق الأهداف ومعرفة المعوقات والعمل على تجنبها ، ويكون ذلك بإعادة تنظيم هذه الحملات أو استخدام وسائل الإتصال الحديثة .[1]

ب ـ أهـــداف العـــلاقـــات العـــامـــة :

من المعروف أن العلاقات العامة تهدف إلى إقامة علاقات طيبة بين المؤسسات وبين العاملين فيها من جهة وبينها وبين المتعاملين معها من جهة ثانية و السعي على استمرارية هذه العلاقات العامة بشكل إيجابي .

وبما أن الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة يجب أن تكون معبرة عن سياسة هذه المؤسسات أو الشركات أو المجتمعات التي تنتسب إليها هذه المؤسسات ، لذا يجب تحديد أهداف العلاقات العامة التي تسعى إلى تحقيقها في كافة المجتمعات على الرغم من الإختلاف من حيث الوسائل وأساليب التطبيق .[2]

تختلف أهداف العلاقات العامة من وزارة إلى أخرى ومن منطقة لأخرى ومع ذلك نجد أنه من الضروري تحديد تلك الأهداف للأسباب التالية :

* إن الأهداف تعكس الفلسفة التي تقوم عليها الإدارة .

* تعتبر الأهداف مقياسا للتقويم والرقابة فهي تحدد المطلوب عمله وتؤدي أيضا إلى تعديل استراتيجيات المنظمة .

* تحديد الأهداف الإتجاه العام للمجهودات الجماعية .

* تزود الأهداف المنظمة بالأساس الذي يقوم عليه التخطيط .

* تعتبر الأهداف بمثابة دافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل .

* تسهل الأهداف من التنسيق بين مجهودات الأفراد .

---

[1] موسى اللوزي ، أسس العلاقات العامة المفاهيم والأسس ، زمزم ناشرون وموزعون ، 2010 ، الأردن ، 2010، ص 55

[2] عبدر الرزاق محمد الدليمي ، مرجع سابق ، ص 34

و انطلاقا من مفهوم العلاقات العامة حسب ما تراه وتمارسه وتلتزم به المنظمة الأعمال في القطاع الخاص يمكن تحديد أهداف العلاقات العامة على النحو التالي : [1]

أولا : أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي :

. إيجاد نوع من التعاون بين الحكومة وأجهزتها المختلفة مع الصحافة باعتبار أن الصحافة هي مرآة الرأي العام والمجتمع .

. الرد على الإشاعات والأكاذيب والحملات الدعائية قد تقوم بها بعض أجهزة ا لإعلام الخارجية أو بعض الجماعات المغرضة الداخلية .

. السعي نحو كسب رضا و تأييد المواطنين حتى يمكن تحقيق نوع من التعاون والتنسيق بين الحكومة ومواطنيها

. القيام بالنيابة عن الحكومة بشرح وتفسير القوانين والأنظمة الجديدة للمواطنين لمعرفة أسبابها . [2]

ثانيا : العلاقات العامة على مستوى المنظمات الأعمال :

. إحداث نوع من الإتصال ذو الإتجاهين ين المنظمة وعملائها بما يمكن الأولى من إعلام العملاء بسياستها ويمكن العملاء من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى اا لإدارة العليا

. الإهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية و الترويحية .

. الإهتمام بالعلاقات العامة بين المنظمة والمنظمات الأخرى والتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف . [3]

. السعي للتعريف بجهود المؤسسات وخدماتها، والطلب من أفراد المجتمع

---

[1] محمد الصيرفى ، العلاقات العامة من المنظور الإداري ، مؤسسة الحورسي الدولية ، الطبعة الأولى ، الإ سكندرية ، 2005 ، ص 09

[2] محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 27

[3] محمد عبد الحافظ ، مرجع سابق ، ص 28

التعاون والتنسيق

. التأثير على الرأي العام والعمل على المحافظة على وجود رأي عام مرغوب فيه اتجاه المؤسسة والاستفادة من البيانات بعد تحليلها في ترشيد القرارات .

. تقديم المهام الإدارية والخدمات الاستشارية التي تساعد المؤسسة على تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها وفق تصور كاف ودراسة متأنية.[1]

.العمل على استمرار الاتصالات بين المؤسسة وجمهورها، مع التصدي لأي محاولة لهدم هذه العلاقة فهي تنوير للجماهير قبل محاولة التأثير فيهم .[2]

كما لا يوجد اتفاق الكتاب على وظائف العلاقات العامة ، فإنه لايوجد اتفاق بينهم كذلك حول أهداف العلاقات العامة ، وبالتالي فيرى خبراء إدارة الأعمال أن للعلاقات العامة هدفا واحدا ومحددا وهو ترويج أهداف المنظمة ، فبرامج العلاقات العامة يبقى موجها إلى الأهداف التنظيمية ومعنيا بها ، ومن ثم يجب أن يوافق عليه مدير المنظمة ، ويرى الباحثون أيضا أن العلاقات العامة هدفا أساسيا وأهداف فرعية تنبثق عنه ، فالهدف الأساسي هو توفير مناخ ملائم يساعد المنظمة على تكوين صورة ذهنية وانطباعات إيجابية عنها لدى كافة ا لأطراف المرتبطة بها ، سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها وبالتالي يتحقق لها البقاء والاستمرار ، أما الأهداف الفرعية المنبثقة عن هذا الهدف الأساسي فهي :[3]

*** التعرف على اتجاهات الرأي العام الداخلي والخارجي .**

*** تحقيق الانسجام والتكامل بين مطالب الجماهير وسياسات المنظمة .**

*** إقناع الجماهير وتعديل الاتجاهات السليمة لديهم إلى اتجاهات إيجابية لهم .**

ويقوم جهاز العلاقات العامة بالتعريف بأهداف المنظمة وبنشاطها تعريفا صحيحا عن طريق تقديم المعلومات الصحيحة ثم العمل على تكييف الا تجاهات المنظمة وأعمالها مع مختلف الجماعات ، وتحاول كسب التأييد لهذه ا

---

[1] هشام حمدي رضا ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراية للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، 2011، ص 19

[2] أحمد محمد المصري ، العلاقات العامة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 1995، ص 74

[3] فريحة محمد كريم ، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي ، دار العلوم ، 2012، ص 60

لأطراف أو لهذا النشاط بمختلف طرق الإقناع وذلك بدراسة الجماهير المعنية بالأمر وتعديل الأهداف في ظل دراسات سابقة وكذا تقرير الإستراتيجيات السليمة وترتيب الموضوعات والرموز والنداءات .[1]

وكما أن لعامل الزمن والوقت الأهمية الكبرى في تعيين أو تحديد أهداف العلا قات العامة فمثلا في زمن الحرب تكون التعبئة عبر برامج العلاقات العامة لرفع الروح المعنوية وتنمية الحس الوطني والقومي واسترخاص النفس من أجل الوطن ، كما أن تحديد الأهداف يأخذ في اعتباره المواد والإمكانيات المادية والبشرية وغيرها لكي لاتكون الأهداف بعيدةعن الواقع وإنما تتجه إلى حيز التطبيق العلمي . وعلى أيه حال فإن عملية تحديد الأهداف سواء على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى كل وظيفة ، خطوة أساسية في مجال تخطيط أعمال مؤسسة والإدارات ويتبعها رسم السياسات الإدارية اللازمة لتنفيذ هذه ا لأهداف على اختلاف نوعياتها ومستوياتها الزمنية كما ينبغي تحديد النشاطات وحصر الموارد والإمكانيات المعلومة سواء البشرية أو الفنية أو المادية لتنفيذ هذه الأهداف وتزداد عملية تحديد الأهداف غموضا كلما كانت الوظيفة الإدارية غير واضحة المعالم بالنسبة للعلاقات العامة ويتضح لنا هذا من خلال اختلاف وجهات النظر – حول الأهداف – للمتخصصين في هذا المجال .[2]

خـــــــلاصة

يمكن تلخيص بأن العلاقات العامة تمثل أحد أهم المجالات الوظيفية التي تحقق قبولا إداريا داخل المنظمة وذلك من خلال وظائفها وأهدافها والتي تساهل بشكل كبير في التأثير على الرأي العام وإبراز له الجانب المشرق للمؤسسة ، إضافة إلى مواجهة العراقيل والمشكلات والأزمات التي تحل بـ المنظمة ، فالعلاقات العامة تعد همزة وصل بين المؤسسة وجمهورها ولها القدرة على جمع المعلومات حول أي أمر طارئ بهدف مواجهته ، لذلك تظم المؤسسة تخطيطات العلاقات العامة لكي تحسن السير الحسن و تتمكن من كسب ثقة جمهورها ومواجهة الأزمات وبالتالي تحقيق المبتغى الذي تريد المؤسسة الوصول إليه .

---

[1] منال طلعت محمد ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، 2002، ص 19

[2] عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة في ابتطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2005 ، ص – ص 41.42

الفصل الثاني : الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية

تمهيد

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للإضراب

المبحث الثاني : تسوية الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية

المبحث الثالث : فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة

خلاصة

تمـــهي ـــــــــــــد

إن التحدث عن موضوع الإضراب يستلزم منا الرجوع إلى فترة ظهور الثورة الصناعية في أوروبا ، حيث قبل هذا لم يسمح للعمال الإضراب وكان هذا الموضوع عبارة عن خط أحمر في نظر أرباب العمل والحكومات على السواء ، وقد كانت هذه الأخيرة في صف مالكي رؤوس الأموال وظهور النزاعات والإ ضرابات ليس غريبا في مجتمع متعارض المصالح ،والمجتمع الجزائري كأي مجتمع آخر يعرف هذه الظاهرة يوميا ويعيشها فبعد أن كان المجتمع الجزائري مجتمع ذو قيم اشتراكية وإسلامية أثناء فترة حرب التحرير تبدلت كل تلك القيم السياسية الشعبية وبدل المساواة الإيديولوجية ظهرت الفروق الطبقية الواضحة وبرزت للعيان طبقتين " كانت الأولى ممثلة في ظهور أقلية غنية و الثانية أغلبية تحت وطأة فقر مدقع هذه الأخيرة أحست بالغبن وبدأت تظهر ممارسات عديدة يرفضها الواقع الجديد .وقد كانت صورة الإضراب من أهم تلك الدراسات فقد عرف هذا الأخير لفترة طويلة على أنه وسيلة للفوضى و العنف ، قبل أن يصبح وسيلة للتعبير عن إختلاف المصالح ، فما تقوم به العلا قات العامة والحوادث والأزمات أمر بالغ الأهمية وهو دور لايستهان به ففي وقتنا المعاصر المليء بالمتغيرات والمستجدات والأحداث المفاجئة التي قد تقع على عاتق المؤسسة دون سابق إنذار قد يجعلها تتلاشى ولا تستمر أو بؤدي إلى عرقلة مهامها وعدم مهامها وعدم تحقيق أهدافها ومصالحها حيث يعتبر الإ ضراب من الأزمات الأكثر التي تشغل المؤسسات الحديثة وذلك نظرا لسلبياتها البالغة وأخطارها .

حيث تناولنا في هذا الفصل مدخل مفاهيمي للإضراب ، وفي المبحث الثاني تسوية الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية وفعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة

الفصل الثاني : الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للإضراب

1.تعري ـــــــــــف الإض ـــــراب

يعتبر الإضراب حقا من الحقوق الدستورية التي يتمتع بها العامل والموظف

العام على حد سواء ، إلا أن هذا الحق إعترته بعض الإختلافات من خلال التعاريف التي تناولته ويعد الإضراب عنصرا من عناصر الحريات العامة ووسيلة للدفاع عن المصالح المهنية . ومن أجل تحديد ذلك نتناول مجموعة من التعريفات .

أ/ التعريف اللغوي للإضراب :

الإضراب في الأصل مصدر الفعل الرباعي أضرب ويأتي بمعنى الإعراض عن الشيء والإنتقال والترك والإمتناع وهو المراد هنا ، أي الكف والإعراض ويقال أضربت عن الشيء كففت عنه وأعرضت وضرب عنه الذكر وأضرب عنه صرفه أي أعرض .[1]

والأصل في الإضراب لغة مضمن معنى الكف والإعراض والإمتناع عن الشيء تركا وإهمالا بعد الإقبال عليه وهو الذي يطالب فيه المضرب الإنصراف عن أمر و الإتجاه إلى غيره .

ويقصد به أيضا الكف عن القيام بالعمل لمدة غير محددة بغرض تحقيق أهداف يقصدها المضرب وهو التوقف أو إمتناع العامل عن أداء مهامه دون سابق إذن من موكله أو رب العمل لغرض الحصول على إحدى حقوقه بالعدل .[2]

أما في معناه الإصطلاحي فقد عرفت ووضحت معالمه مع بزوغ الثورة الصناعيبة ، حيث أن سيطرة رأس المال على العمل أدت إلى التجمع والتكتل و البحث عن وسيلة قانونية أكثر فاعلية لإعادة التوازن الإقتصادي والإجتماعي ومن ثم كان اللجوء إلى ممارسة الإضراب والذي تكلل في النهاية بلإعتراف بمشروعيته . وقد ربط الفقه تعريف الإضراب بعناصر وجوده مما أدى إلى تنوع ا لآراء في هذا الشأن .

ب / التعريف الفقهي للإضراب :

وجاء في التعريف الفقهي للإضراب حيث عرفه " جان دانيال ريو " بأنه توقف عن العمل متفق عليه مسبقا ومدعم بمطلب ، فالتحديد قانوني يشر أساسا إلى أنه قرار جماعي ".

أما " ديميتري وايس " فيرى بدوره : " أن الإضراب في معناه العام هو الإ

[1] الإمام العلامة إبن منظور، لسان العرب ، نسقه وعلق عليه ووضع فهارسه علي شيري ، المجلد الثامن و إحياء التراث العربي لطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، الطبعة الأولى، 1988 ص 38

[2] لؤي محمد سعيد توفيق الحلمي ، رسالة لنيل شهادة ماستر في الفقه المقارن " الأحكام الشرعية للإ ضرابات في المهن الإنسانية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، 2009 – 2010 ، ص 04

إستخدام المتفق عليه من قبل جماعة من العمال المأجورين لجعل جماعة أخرى أي أرباب العمل أو الدولة تغير موقفها "

أما "جرار آدم " "يرى أن الإضراب هو فعل يتوقف العمال بواسطته عن العمل ، لحمل رب العمل أو إدارة المؤسسة على تحقيق مطالبهم التي قد تتمثل في العدول عن قرارات معينة أو إقرار حقوق جديدة للعمال " .[1]

ج / التعريف القانوني للإضراب :

إن تعريف الإضراب بالمفهوم الإصطلاحي يقتضي منا الإشارة إلى أن هذا المصطلح لم يستعمل إلا بصدور القانون 90- 02 المؤرخ في 02/06/ 1990 المعدل والمتمم بالقانون 91- 27 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب " .[2]

الإضراب ظاهرة عالمية في عالم الشغل وهو نتيجة نضالات عالمية قادها العمال والنقابيون منذ بروز دور الحركة العالمية في عالم الشغل يمارسه العمال بهدف حمل صاحب العمل أو المؤسسات العمومية الإقتصادية على تلبية مطالب معينة .[3]

"ويعد الإضراب أهم أشكال نزاعات العمل لأنه يصل ذروتها في هذا الشكل من السلوك كما أنه من أكثرها عنفا و أثرا ".[4]

وإلى جانب هذه التعاريف عدة تعاريف أخرى جاءت يمكن أن نذكر على سبيل المثال أن الإضراب " هو وسيلة للدفاع عن مصالح العمال ، أو أنه توقف إرادي عن العمل من أجل تدعيم مطالب مهنية مقررة مسبقا في التنظيم والإتفاقيات الجماعية لم يوفى بها صاحب العمل " .

أو أنه توقف إرادي عن العمل من أجل المطالبة بتحسين ظروف وشروط العمل " .[5]

" Michel Branciand : "يعرفه

---

[1] خالد حامد ، نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيو إقتصادية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011 ، ص – ص23 24

[2] سعيد علي غافل ، الإضراب الوظيفي دراسة مقارنة ، منشورات زين الحقوقية ، بدون طبعة ، بدون سنة نشر ، ص –ص 15 . 16

[3] رشيد واضح ، منازعات العمل الفردية والجماعية في ظل الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر ، دار هومه ، طبعة 2005 ، الجزائر ، ص 08

[4] خالد حامد ، مداخلة بعنوان نزاعات العمل في الجزائر ، دار سوسيولوجي التحليلية ، اليوم الدراسي بـ المركز الجامعي ، سنة 09/ 04 / 2004 ، ص 03

[5] G.H. Ganeerlynnck . Droit de travail 2 Edition Dallez . paris .p 923 ets

على أنه الوسيلة الأخيرة التي يلجأ إليها أولئك المهمشون الذين لا يملكون القوة والسلطة والذين لا يمكنهم سماع صوتهم إلا إذا رفضوا جميعا تقديم ثروتهم الوحيدة المتمثلة في قوة عملهم .[1]

أما " Georges lavis

" أكد على أن الإضراب هو ذلك التوقف عن العمل المتفق عليه والذي عن طريقه يبحث العمال عن ممارسة ضغط مباشر على رب العمل أو خلق مضايقة على مسيري المؤسسة بالقدر الذي يجعل السلطة العمومية مجبرة على تلبية كل جزء من مطالب العمال." [2]

كذلك إن الإضراب توقف جماعي تشاوري عن العمل يهدف إلى دعم مطالب مهنية محددة ومعروفة مسبقا من طرف الهيئة أو الإدارة المستخدمة . [3]

هكذا يعد الإضراب وسيلة فعالة كلما كان قادر على التأثير بدائرة خدمات عامة تتعلق بمصالح الجمهور فالمجتمع يتأثر مباشرة بإضراب المعلمين مثلا كونه ذو علاقة بكل فرد من أفراد المجتمع مثله مثل إضراب مصالح الكهرباء والغاز ومصالح النقل ..... ما يشل الخدمات اليومية الضرورية. [4]

و ونج الفقيه جون ريفيرو .J RIVERO

الذي يعرف الإضراب بقوله " الإضراب بالنسبة لجماعة معينة هي جماعة المضربين ، واقعة تؤدي إلى تعليق ممارسة نشاطها المهني وكذلك نشاطها المدني و الإجتماعي مستهدفة تحقيق الحصول على ميزة محددة بواسطة الضغط الذي يكمن في الغياب عن أداء النشاط على إدارة ذلك الذي مقدوره إعطاء هذه الميزة المستهدفة .[5]

وعرفه أحمية سليمان على أنه " التوقف الجماعي عن العمل بصفة إرادية بقرار مدبر ومحضر من طرف العمال بهدف الضغط على أصحاب العمل أو السلطة

---

[1] موسى لحرش ، الإضراب العمالي في القطاع العمومي خلفياته وأبعاده رسالة ماجستير في علم الإجتماع والتنمية والبحث الإجتماعي ، جامعة عنابة ، 1992 – 1993 ، ص 29

[2] موسى لحرش ، نفس المرجع ، ص 30

[3] C. lobry .M .Ritaime .Droit TONE 02 , LES RELATION Juridique De l enterprise Avec partenaire . casteilla .paris 1996 page 118

[4] لوران بلان ، الوظيفة العامة ترجمة أنطوان عبده ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع SNED ، دون طبعة ، دون سنة نشر ، ص161

[5] ثوابتي إيمان وريمة سرور ، مرزوقي وسيلة ، حق الموظف العمومي في اللجوء إلى الإضراب في الجزائر بين التقييد والتحريم ، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني ، مجلة سراسية محكمة ، السنة الثالثة ، المجلد 05 / عدد 01 – 2012 ، جامعة عبد الرحمان ، ميرة ، بجاية ، ص – ص 277 ، 278

العامة بقصد إجبارها على الخضوع لتلبية مطالبهم أو إيجاد حل لنزاع قائم بينهم وبين صاحب العمل ".[1]

ويعرفه الدكتور سليمان الطماوي على أنه " إتفاق بعض العمال عن الإمتناع عن العمل مدة معينة من الزمن دون أن تصرف نيتهم إلى التخلي عن وظائفهم نهائيا وذلك بقصد إظهار إستيائهم من أمر من الأمور أو الوصول إلى تحقيق بعض المطالب لاسيما المتعلقة العمل كدفع الأجور " . [2]

تمييز الإضراب عن بعض المفاهيم المشابهة

إنه بإختلاف الإضراب الذي يعتبر التوقف عن العمل هناك عدة مفاهيم أخرى مشابهة له من عدة جوانب وهذا ما سنتطرق له في أهم المفاهيم التي لها صلة بـ الإضراب :

- 1/ العلاقة بين الإضراب والإمتناع والترك :

الإضراب والإمتناع يتفقان من حيث اللغة في أن كلاهما يراد منه الكف عن الشيء أو يختلفان في أن الإمتناع يشمل الكف عن العمل وغير العمل ، أما الإ ضراب فيقتصر عن الكف عن العمل فقط، و أيضا الإمتناع يمتاز بالعموم على خ لاف الإضراب الذي يمتاز بالخصوص أي أن الإمتناع أعم من الإضراب . [3]

أما علاقة الإضراب بالترك تظهر جليا في كونه حق فردي للعامل ، ويختلفان من حيث اللجوء إليه والأثر المترتب على كل منهما فالأولى لابد من صفة الجماعية للقيام به على عكس الترك أما الثانية متعد إلى الغير ولكن الأثر المترتب على الترك القاصر على المرء نفسه . [4]

- 2 / العلاقة بين الإضراب والمظاهرة والعصيان :

على الرغم من أن الإضراب والمظاهرة والعصيان يتشابهان في كونهما تجتمع فيهما صفة الجماعية في الفعل ، إلا أن الإضراب يكون خاصا على عكس المظاهرة والهدف من الإضراب عادة م يرجع إلى أن فئة المضربة على عكس المظاهرة فإن الهدف منها غالبا ما يرجع على الجميع والإضرابات تقوم على إجراءات منظمة يترتب منها جزء معين ، على خلاف المظاهرة في بعض الأ

---

[1] أ حمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2005 ، ص 139

[2] ثوابتي إيمان ومرزوقي وسيلة ، نفس المرجع السابق ، ص 287

[3] جدي ناريمان ، حق الإضراب في المؤسسة العمومية الإقتصادية مذكرة ماستر ، قسم الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012 – 2013 ، ص 18

[4] لؤي محمد سعيد توفيق الحلمي ، رسالة لنيل شهادة ماستر في الفقه المقارن الأحكام الشرعية للإ ضرابات في المهن الإنسانية ، مرجع سابق ، ص 04

أحيان . [1]

أما علاقة الإضراب بالعصيان فكلاهما يطالبان بالتغيير من وضع لآخر ويختلفان من حيث السبب أو الدافع ، فالإضراب يقوم نظرا لأسباب إجتماعية أو مهنية، أما العصيان فيكون دائما لأسباب سياسية وأيضا الإضراب يهدف إلى تحسين ظروف العمل بينما العصيان يكون لغرض تغيير نظام أو قانون معين والإضراب كذلك يكون الإمتناع فيه غابا لمدة محددة على نقيض العصيان .[2]

2. نشـــأة وتطـــور حـــق الإضـــراب ومراحـــل ـــــه

يعتبر الحق في الإضراب من الحقوق المتأخرة في مجال قانون العمل حيث يعد الإضراب من الحقوق التي جاءت بعد معاناة طويلة عبر المراحل التاريخية ، كما يؤكد المؤرخون أن الإضرابات الإجتماعية كانت كثيرا ما تحصل ويعتبر أول إضراب في التاريخ يرجع إلى مصر في حكم الملك رمسيس الثالث بين عامي 1187 – 1156 قبل الميلاد [3]

والذي قام به العمال الذين كانوا يشيدون قبر الفراعنة من أجل تسديد أجورهم وضد ظروف العمل ، أما في البلدان الأوروبية لم يتم الإعتراف بحق الإضراب بصورة صريحة وقانونية إلا إبتداءا من أواسط القرن العشرين وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال التطور التاريخي للإضراب لكل من فرنسا و الجزائر .

* التطور التاريخي لحق الإضراب في فرنسا

كان الإضراب في فرنسا من الأمور الممنوعة والتي يعاقب عليها القانون ، بل حتى أن التحالف بين جماعات العمال كان ممنوعا ، أما الإضراب فكان يترتب عليه عقوبات جنائية في المراحل السابقة ،[4] ولم ينتهي هذا الأمر إلا بمقتضى قانون 25 ماي 1864 وهو القانون الذي ألغي بمقتضاه منع التحالف والإئتلاف بين العمال على أساس أنه كان للعامل كفرد الحق في أن يتوقف عن العمل إنطلا قا من مبدأ الحرية في العمل الذي أقرته الثورة الفرنسية ، فإنه يجور لجماعة

[1] جدي ناريمان ، مرجع سابق ، ص 18
[2] لؤي محمد سعيد توفيق الحلمي ، مرجع سابق ، ص 07
[3] عبد السلام ذيب ، قانون العمل الجزائري والتحولات الإقتصادية ، دار القصبة ، الجزائر ، 2003 ، ص 365
[4] ساهر العجوز ، الحماية الجنائية للحقوق العمالية في قانون العمل في مصر والدول العربية ، الطبعة الأ ولى ، منشأة المعارف ، مصر 1996 ، ص 192

العمال أن يتوقفوا عن العمل ويتمتعوا بنفس الحقوق كجماعة ما دامو يتمتعون بها كأفراد .[1]

إلا أن المواطنون الفرنسيون عرفوا منذ القديم بالنزوع والإحتجاج والثورة ، وليس من قبل الصدق أن تكون فرنسا عرفت العديد من الإضرابات ، ويعود أول إضراب لعام 1539 حيث أضرب عمال المطابع في مدينة ليون طيلة أربعة أشهر للمطالبة برفع رواتبهم التي قالوا أنها لا تتوافق مع خمسة عشر ساعة عمل يومي و بالفعل نجحوا ولبيت مطالبهم .[2]

وفيما يخص النصوص المتضمنة لمنع وتحريم الإضراب فكان أول نص قرار "فياغ كوتغي " الذي وقعه فرانسو الأول عام 1539 وهو الذي كان مفاده حث الأ سياد في مجال العمل وكل من يعمل تحت رعايتهم أن يتجنبوا التجمع أيا كان نوعه ، ومهما كان سببه أو هدفه أو تكوين أي علاقة جماعية داخل إطار العمل لأ هداف مهنية .[3]

وقد عرفت فرنسا العديد من الإضرابات في جميع القطاعات بفعل دخولها في الثورة الصناعية وكثيرا ما كانت تقام للإحتجاج ضد ساعات العمل أو ضد إستخدام عمال لا ينتمون للمهنة ،[4] وكما جاء قانون العقوبات الفرنسي سنة 1810 الذي جاء مؤكدا ومشددا على هذا المنع وذلك بتطبيق عقوبات تختلف حسب نسبة وطريقة التطبيق حيث إذا قام المستخدم بهذا الجرم يعاقب بغرامة مالية من 100 فرنك فرنسي إلى 3000 فرنك وبالحبس يصل إلى شهر ، أما إذا قام العمال بهذا الجرم فيعاقب عليه بثلاثة أشهر حسب إذا إنظم العامل إلى تجمع ومن شهرين حبس إلى خمس 05 سنوات إذا قام بالإ ضراب .[5]

ولقد دام هذا المنع إلى غاية سنة 1848 بصدور قانون 27 فيفري حيث إعترف هذا القانون للعمال بحق التجمع فيما بينهم ، ولكن هذا القانون لم يعمر طويلا حيث صدر قانون 27 فيفري 1849 والذي ألغى ما جاء به

---

[1] أحمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، الطبعة الخامسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 141

[22] بن شيخ مصطفى . خليفي سعاد ، الحق في الإضراب في التشريع الجزائري ، مذكرة ماستر قسم الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العقيد أحمد دراية ، أدرار ، 2014 – 2015 ، ص 08

[3] عتيقة بلجبل ، الإضراب في المرافق العامة دراسة مقارنة مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم الحقوق " كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2004 – 2005 ، ص 11

[4] عبد السلام ذيب ، مرجع سابق ، ص 366

[5] عتيقة بلجبل ، نفس مرجع السابق ، ص 11

القانون سابق الذكر سنة 1848 فقد قضى بمنع التجمع سواءا المتعلق بـ المستخدم أو العمال وبتعديل قانون العقوبات 1864 والذي تم بقتضاه إلغاء قانون منع التحالف والإئتلاف بين العمال. [1]

وعرفت فرنسا عام 1907 إضرابات عديدة واسعة وشاملة في قطاع المناجم ثم السكك الحديدية وفي قطاع النسيج إلا أن هذا الإعتراف الضمني لحق الإ ضراب لم يفسر بهذا الشكل في ظل الجمهورية الثالثة ، حيث كانت الإ ضرابات التي قلمت سنة 1936 إلى ما قبل بداية الحرب العالمية الثانية 1939 سببا في إنهاء علاقة العمل بالنسبة للعمال المضربين ،أما بعد الحرب العالمية الثانية فقد إعترف الدستور الفرنسي في سنة 1946 صراحة بحق العمال في اللجوء إلى إلى الإضراب بنصه في الفقرة السابعة من مقدمته على " أن الحق في الإضراب يمارس في إطار القوانين التي تنظمه " .[2]

التطور التاريخي لحق الإضراب في الجرائر

إن التطرق إلى التطور التاريخي للإضراب في الجرائر يفرض علينا المرور بمرحلتين تاريخيتين بالنسبة لعامل الجزائري .

1/ - مرحلة قبل الإستقلال :

إن الخاصية البارزة خلال هذه الفترة كون العامل الجزائري كان يعيش تحت ظل الإستعمار الفرنسي هذا الأخير كان يصنفه في المرتبة الثانية دائما في قوانينه ، مما دفع بالطبقة العاملة في الجزائر إلى إضرابات عديدة " فمثلا سنة 1919 عرفت الجزائر 121 إضرابا كما عرفت 65 إضرابا في 1920 ومعظمها جرت في مدن الكبرى " كالجزائر العاصمة و وهران ، وقسنطينة " .[3]

وقد كانت ذات أهداف مطلبية إقتصادية في لبداية حيث كانت الطبقة العاملة الجزائرية تطالب بتحسين ظروف عملها ومعيشتها ، لكن وبعد الإ ضطهاد والتعنت الذي لاقته من طف المستعمر الفرنسي وإحتكاكها بالطبقة العاملة الفرنسية زادو عليها أن العمل النقابي وإتحادهم فيما بينهم هو الحل ا

[1] سامر أحمد موسى ، إضراب العاملين في المرافق العامة دراسة مقارنة في القانون الفلسطسنس والفرنسي والجزائري ، بحث قانوني ، بوابة فلسطين القانونية ، 2007 ، ص 17

[2] أحمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، المرجع السابق ، ص 142

[3] سمير صغير ، مذكرة ماجستير مكانة المفاوضات في الإضراب في المؤسسة العمومية الصناعية في الجزائر في فترة ما بعد 1988 ، 2006 – 2007 ، ص 50

لأمثل لنجاح نزاعاتها الجماعية مع المستعمر الفرنسي ، فكان مصالي الحاج هو من أسس أول نقابة تدافع عن عمال المهجر ذوي الأصول من المغرب العربي " تونس ، الجزائر والمغرب " تحت إسم نجم شمال إفريقيا ، لكن بعد إنسحاب العمال التونسيين والمغربين من هذه النقابة أصبحت نقابة جزائرية خالصة مما شجعهم على إستبدال الأهداف السابقة بأهداف ذات مطالب سياسية غرضها إستقلال الجزائر ، لكن بإعتقال مصالي الحاج من طرف المستعمر الفرنسي حتى تم كبح أهداف هذه النقابة ، كما تك تأسيس الإتحاد العام للعمال الجزائريين في 24 فيفري 1954 من طرف قادة سياسيين وحربيين كان على رأسهم عيسات إيدير ، عبان رمضان ، يوسف بن خدة فكان الهدف الأول هو الذي تأسست من أجل الدفاع عن مصالح العمال الجزائريين إلا أنها تيقنت فيما بعد أن الهدف لن يتحقق إلا إذا حصلت الجزائر على إستقلالها لتغير أهدافها إلى مطالب سياسية مستغلة في ذلك الإضرابات العمالية .[1]

2 /- مرحلة ما بعد الإستقلال :

لقد إعتبر الإضراب بعد الإستقلال من الأمور الممنوعة خاصة في القطاع العام وبهذا فقد ذابت الحركة النقابية المجسدة في صورة حركة الإتحاد العام للعمال الجزائريين في سياق السياسة المتبعة من طرف الدولة وإقتداء بالأ نظمة الإشتراكية المانعة للإضرابات على شاكلة الإتحاد السوفياتي وبهذا فقد ظل القطاع العام المحتوي على 80% من اليد العاملة الجزائرية لا يعرف مصطلح " الإضراب " ولو إشارة عابرة في مختلف القوانين الصادرة والمنظمة لعلاقات العمل .[2]

وأول نص تضمن إباحة الإضراب في القطاع الخاص كان سنة 1975 في مادته 27 والتي نصت على مبدأ إنهاء علاقة العمل بسبب الإضراب و إنما تجميدها فقط ، كما أقرت في فقرتها الثانية على عدم شرعية أي تصرف مضاد لمصلحة العمال وقد يصدر من صاحب العمل إنتقاما منهم بسبب ممارستهم لحقهم في الإضراب ،وقد بقي الإضراب محظورا في القطاع العام بقتضى القانون السياسي العام للعامل الصادر سنة 1978 تحت 78 – 12 الذي ينص على أن " كل شكل من أشكال إعاقة حرية العمل ، أو عرقلة الإنتاج أو إحتلال أماكن العمل يعاقب عنه طبقا للقانون " . ولم يعترف به إلا بعد أن

[1] سمير صغير ، نفس المرجع ، ص 51
[2] أحمية سليمان ، مرجع سابق ، ص 144

قامت الأحداث الإجتماعية سنة 1988 في يوم 05 أكتوبر حيث تم تعديل الدستور23 فيفري 1989 فيما يتعلق بحق ممارسة الإضراب حيث تم الإ عتراف الصريح كحق عمالي في المادة 54 ، ولكن نظرا لحداثة التجربة الديمقراطية في الجزائر وتخوفا من سوء إستغلاله تم إصدار القانون 90 – 11 وتم الإشارة في مادته 05 إلى الوضعية الشرعية للإضراب ثم تبعه قانون 90 – 02 المؤرخ في فيفري 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات في العمل وتسويتها وممارستها حق الإضراب " . [1]

مراحـــــــــــــــل الإضراب :

عموما هناك 04 مراحل يمر بها الإضراب وهي :

1 – مرحلة ما قبل الإندلاع :

حيث يكون في المرحلة مؤشرات تدل على مرحلة قادمة لتطور النزاع الجماعي أهمها التذمرات العمالية ، وقد تتجسد تلك التذمرات في كبح الإ نتاج ،[2] **وتنظيم المسيرات عندما لات تهتم الإدارة بالمؤشرات الأخرى مثل كبح الإنتاج ويمكن أيضا أن يتقدم العمال بشكاوي خطية إلى الإدارة والبارزة في هذه المرحلة كونها مرحلة تمهيدية قبل الدخول في الإضراب .**

2 – مرحلة إندلاع الإضراب :

بعدما يصل العمال ويفقدوا الأمل في تحقيق مطالبهم بالطرق سابقة الذكر يتم اللجوء إلى مرحلة الإضراب الفعلي ويمكن أن تكون هذه المرحلة مصدرا لها من النقابة الممثلة لها كما يمكن أن تتم بصورة فجائية. [3]

3– مرحلة سيرورة الإضراب :

تحدث هذه المرحلة كنتيجة حتمية لظروف معينة فمثلا نجاح المفاوضات من عددها قد يحدد بصورة كبيرة إيقاف الإضراب أو إستمراره وسيرورته وتعد هذه المرحلة مميزة وذلك لكونها ظاهرة معقدة لها وظائف

---

[1] أحمية سليمان ، نفس المرجع السابق ، ص 144

[2] سمير صغير ، مكانة المفاوضات في الإضراب في المؤسسة العمومية الصناعية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، 2006 – 2007 ، ص 51 نقلا عن عبد الناصر جابري ، الجزائر تتحرك ، دراسة سوسيولوجية للإضرابات العمالية في الجزائر ، دار الحكمة ، بدون طبعة ، الجزائر ديسمبر 1999 ، ص 195

[3] سمير صغير ، نفس المرجع ، ص 51

تعبيرية ووسيلة لتحقيق المطالب المستهدفة من خلال القيام به .[1]

4 – مرحلة نهاية الإضراب :

تعد هذه المرحلة الأخيرة جوهر الإضراب بكل بساطة وذلك يعود لسبب بسيط هو مدى تحقيق المطالب التي كان أساسها الإضراب مستمر وغالبا ما يتم الوصول إلى هذه المرحلة عن طريق المفاوضات .[2]

3.أنـــــــــواع الإضـــــــــراب وعنـــــــــاصـــــــــره

1 / أنواع الإضراب:

ترتبط الإضرابات العمالية في المؤسسة بمجموعة من المطالب التي تستدعي من أجلها القيام بالتوقف الجماعي عن العمل وهذا يرجع في أغلب الأحيان عن عدم تلبيتها من قبل إدارة المؤسسة ، أو من قبل صاحب العمل ، والجدير بالذكر أن الإضراب غالبا ما يكون ذا مشروعية تفوق حدود المؤسسة خاصة إذا كان صادر عن النقابة والتي تعطيه صدى أكبر لجلب انتباه الرأي العام وبالأخص الأ حزاب السياسية التي تسعى لكسب القواعد العمالية فكل حركة يقوم بها المضربين تفترض أن تكون منطلقة من تنظيم محكم للتوصل إلى مطالبهم الأمر الذي نتج عنه وجود أنواع مختلفة للإضراب ، وهذا ما سنتطرق إليه في مبحثنا .

أولا / الإضراب التقليدي :

الإضراب بالمفهوم التقليدي يعني إنقطاع المضربون عن نشاطهم في نفس الوقت ويكون هذا الفعل مخطط له ومدروس مسبقا بحيث يأخذ في الحساب جميع الإحتياطات اللازمة لبلوغ الهدف المقصود منه فتراعي الوضعية الإ قتصادية للمؤسسة والقدرات المالية للعمال ،[3] وبالإضافة إلى ذلك السهر على ضمان الحد الأدنى من الخدمة والمحافظة على ممتلكات وأمن المؤسسة .[4]

وهو الشكل الأكثر إنتشارا حيث تأخذ النقابات جميع الأمور اللازمة من مساعدات مالية للعمال المضربين عند الإقتضاء ،وإتخاذ الإحتياطات اللازمة

---

[1] نفس المرجع ، ص 51 ، نقلا عن
Cahier liber 137 notre arme c est la grève chez ranault . cleanFrancois . M aSoero .paris 1998

[2] مصطفى أحمد أبو عمرو ، علاقات العمل الجماعية ، الدار الجامعية الجديدة للنضر والتوزيع الإسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2003 ، ص 371

[3] راشد راشد ، شرح علاقات العمل الفردية والجماعية في ضوء التشريع الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 293

[4] راشد راشد ، نفس المرجع ، ص 294ش

لتفادي لجوء صاحب العمل إلى يد عاملة خارجية . [1]

ثانيا / الإضراب الدائري " بالتناوب " :

يمس هذا النوع من الإضراب أقسام ومصالح المؤسسة بصورة دورية حيث يتطلب إنسجاما وتخطيطا محكما ، ويتم هذا الإضراب بالتناوب بين مجموعة من العمال في مصلحة معينة يقومون بالتوقف عن العمل ، ثم يأتي دور مصلحة أخرى ولمدة زمنية معينة بهدف عرقلة النظام داخل المؤسسة .

إن هذا النوع من الإضراب أكثر ضررا مقارنة بالإضراب التقليدي لأن المصاريف والأجر يبقى على عاتق رب العمل ، وفي نفس الوقت هناك تناقص للموارد الناتجة عن هذا القطاع أو النشاط المضرب ، ومن جهة أخرى يسمح بالإستمرار في الإضراب لوقت طويل ويهدف هذا الإضراب إحداث إختلال في تنظيم الإ نتاج . [2]

ثالثا / الإضراب المتكرر أو القصير :

ويطلق على هذا الشكل كذلك الإضراب غير المعلن وهو عبارة عن توقفات عديدة ومتكررة مع البقاء في أماكن العمل ، فالمضربون لا يخرجون من المؤسسة ويتظاهرون من خلال تواجدهم المقترن بسلبيتهم ، ثم يستأنفوا العمل بعد ذلك والإضراب هنا ذو وجه مزدوج فهو إضراب مفاجئ لرب العمل ، وإضراب مخطط بالنسبة للمنظمين له وأخيرا فإن الضرر الذي يصيب تنظيم الإ نتاج من جراء التوقف المتكرر يكون في أغلب الأحيان أكثر جسامة من الضرر الناتج عن التوقف الصريح عن العمل ، وفي الواقع يؤدي هذا النوع من الإضراب إلى إضراب نسق الإنتاج بسبب الإنقطاع المتكرر والمستمر في مدة زمنية متواترة .[3]

وهو إضراب لا يتعدى في الغالب بضع دقائق أو ساعات ، وكثيرا ما يقع قبل بداية العمل بالوصول الجماعي المتأخر للعمل أو قبل نهايته بالتوقف المبكر عن العمل . [4]

رابعا / الإضراب البطيء :

ويطلق على هذا النوع من الإضراب العديد من التسميات ، منها إضراب الإ نتاجية والإضراب الجزئي ، ومل يميز هذا النوع عن باقي الإضرابات أن المضربون لا يتوقفون عن العمل وإنما ينقصون من فعاليتهم والتخفيض إراديا

[1] عبد السلام ذيب ، قانون العمل الجزائري والتحولات الإقتصادية ، دار القصبة ، الجزائر ، 2003 ، ص 267

[2] خالد حامد ، نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيو إقتصادية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011 ، ص 26

[3] رسيد واضح منازاعات العمل الفردية والجماعية في الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر ، مرجع سابق ، ص 121

[4] عبد السلام ذيب ، مرجع سابق ، ص 368

وبصورة ملموسة في وتيرة إنتاجية ، وفق مخطط موضوع مسبقا، ويشن هذا ا لإضراب عادة للمطالبة بمكافأة إنتاجية أو لتعديل شروط هذه المكافأة وبعد أكثر ندرة من غيره من الإضرابات .[1]

خامسا / الإضراب الإيجابي والإضراب الإداري :

يطلق عليه كذلك إضراب المبالغة في النشاط و إضراب بالحماس و الإندفاع ، وهو على نقيض من الإضرابات الأخرى ترتكز على التوقف العمل أو على تخفيض الإنتاج ويتضمن هذا الإضراب تصعيدا في النشاط .

أما الإضراب الإداري يتمثل في عدم الإتمام الإجراءات الإدارية مع أن النشاط الأ ساسي يبقى مستمرا من جهة ، أو بالتطبيق الحرفي للنصوص القانونية و التنظيمية والإجراءات المتبعة في المرفق العام ، وذلك ما ينجم عنه تأخير في سير المرفق العام وتذمر لدى مستعمليه .[2]

وفي الأخير يكون الإختيار على النوع المناسب للإضراب من قبل العمال او الجهاز النقابي أو اللجنة العمالية وهذا من خلال دراسة مكان الضعف للمؤسسة أو الجهة المستخدمة .[3]

2 / عناصـــــــــــــــــــــــــــــر الإضـــــــــــــــــــــراب

إن الإضراب وكما أشرنا إليه سابقا هو وسيلة ضغط من طرف العمال على أصحاب العمل أو السلطة العامة قصد الإسراع في إيجاد تسوية للنزاع القائم أو يقصد الحصول على المزيد من الحقوق والإمتيازات المهنية وإجتماعية والمالية أو بقصد المحافظة على الحقوق المكتسبة أو لتحسين ظروف العمل أو غيرها من الأسباب وبالتالي فإنه يجب أن يكون للإضراب سبب أو أسباب مهنية لها تأثير مباشر على الحياة المهنية أو الإجتماعية للعامل .[4]

إن الإضراب يرتكز على العنصر المادي وهو التوقف أو التقليل من العمل من قبل مجموعة من العمال ومن العنصر المعنوي يتمثل في نية الإضراب المتواجدة لدى مجموعة من العمال قصد التوصل إلى الهدف .[5]

* العنصـــــــر المادي للإضراب :

ويتمثل في التوقف عن العمل جميع العمال ، ولقيامه لابد من توفر شرطين :

---

[11] راشد راشد ، مرجع سابق ، ص 299

[2] عبد السلام ذيب ، مرجع سابق ، ص 386

[3] راشد راشد ، مرجع سابق ، ص 300

[4] بشير هدفي ، الوجيز في شرح قانوت العمل الجزائري علاقات العمل الفردية والجماعية ، دار الريحانة للكتاب ، الجزائر ، 2006 ، ص 212

[5] عبد السلام ذيب ، قانون العمل الجزائري والتحولات الإقتصادية ، دار القصبة ، للنشر ، الجزائر ، 2003 ، ص 70

1 – التوقف الفعلي عن العمل :

يعتبر هذا الشرط هو الأهم لتحديد مفهوم الإضراب ويتمثل أساسا في إنقطاع عن أداء العمل الملزمين به ، كما أن يكون التوقف عن العمل كاملا حيث أن الإستمرار في العمل ولو بصورة بطيئة أو العمل بغير الوتيرة العادية لا يعتبر إضرابا ، إلا أننا نستثني الفئات المكلفة بالحد الأدنى من الخدمة وهذا لما تنص عليه القوانين والتنظيمات الخاصة بممارسة حق الإضراب ويخرج عن نطاق هذا الشرط إمتناع العمال عن القيام بالعمل غير ملزمين به مثل العمل ساعات إضافية . [1]

2 – التوقف الجماعي عن العمل :

ويقصد به أن يكون التوقف لجميع العمال المعنيين بالإضراب ويعني هذا ان توقف عامل بمفرده عن أداء العمل لا يعد إضرابا ، فالإضراب وكما قلنا أنه الحق للعامل إلا أنه لا تتم ممارسته إلا بصورة جماعية ، ويكفي لتحقيق صفة الجماعة وهذا لكونها صفة أساسية في الإضراب إمتناع عدد من العمال عن أداء عملهم ملزمين به . [2]

*** العنصر المعنوي للإضراب :**

وهو أيضا يقوم بدوره بتوفر الظروف التالية :

- أن يكون التوقف إرادي عن العمل :

أن يكون التوقف صادر عن إدارة العامل وهذا إما من خلال التعبير الصريح للعمال بالدخول في الإضراب من خلال القيام بالإجراءات المقررة قانونا ، وتوفر نية الإضراب أو من خلال التعبير الضمني من قبل الهيئة النقابية ، ولا يعد وفق هذا العنصر إضرابا كل حالة توقف عن العمل خارج عن نطاق نية القيام بالإ ضراب والتي قد تفرضها بعض عوامل الإنتاج كنقص المواد الأولية وكذا التوقف الذي يرجع سببه إلى صاحب العمل ، أو قد يكون التوقف ناتج عن سبب خارجي كالقوة الخارقة ، وهذا لأن كل هاته الحالات يكون التوقف عن العمل خارج عن إرادة العمال أي رغما عنهم .

كما يجب أن يكون التعبير عن الإرادة و الرغبة في الإضراب صادر عن جميع العمال أو أغلبيتهم بصفة مباشرة أو غير مياشرة .

- أن يكون التوقف عن العمل لتحقيق مطالب مهنية :

ويقصد أن يكون للإضراب سبب أو أسباب مهنية أو ذات صلة أو تأثير مباشر أو غير مباشر عن الحياة المهنية للعمال ، ويقتضي لتحقيق هذا الشرط لتحديد

---

[1] أحمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، الطبعة الخامسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 139

[2] مصطفى أحمد أبو عمرو ، علاقات العمل الجماعية ، مرجع سابق ، ص 348

المسبق للمطالب . [1]
أما الإمتناع عن العمل بدون أي هدف أو لأسباب سياسية فإنه يكون غير مشروع إلا أن القضاء الفرنسي يعتبر الإضراب مشروع الذي سببه سبب سياسي له تأثير أو علاقة بظروف العمل ، مثل قرار سياسي خاص برفع الأسعار ، أو قرار سياسي خاص بزيادة الضرائب على العمال . [2]

[3] المبحث الثاني :تسوية الإضراب في التشريع الجزائري في المؤسسة العمومية الجزائرية .

لقد نظم المشرع الجزائري علاقات العمل الجماعية،فكان من الطبيعي أن ينظم كيفية حل الخلافات التي تتولد عن هذه العلاقات والتي قد تصل إلى حد القيام بالإضراب ،وفي هذا الصدد سنبين ماهي طرق التي والتي تم وضعها من أجل التصدي لمثل هاته الحالات .

الإجراءات الوقائية لحق الإضراب في المؤسسة العمومية

تعتبر التسوية الوقائية من الأليات الأساسية لتسوية النزاعات في مختلف المجا لات وعلى كافة المستويات ، وتصبح ذات أهمية لتسوية الإضراب وتجنب أثاره ، في إطار المصالح المشتركة وتشريح للوضع القائم وإزالة الفهم والغموض . [4]

1/ : الإجـــــــــــــــراءات الوقـــــــائـــــية في المـــــــــؤسســـــــــــات العمـــــــــــومية

بالرغم من موضوع العلاقات المهنية الخاضعة لقوانين وأنظمة الوظيفة العامة تختلف نسبيا ، عن العلاقات المهنية الخاضعة لقانون العمل ، إلا أن المشرع بدوره خصها بطرق وأساليب تسوية النزاعات الجماعية .

: أولا : المفاوضات المباشرة

يعد هذا الأسلوب من الإجراءات الوقائية المأخوذة بعين الإعتبار ، والتي على كل من ممثلي العمال والإدارات المستخدمة على توفيرها والأخذ بها . ووفقا

---

[1] أحمية سليمان ، تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، نفس المرجع السابق ، ص 140

[2] بن شيخ مصطفى . خليفي سعاد ، الحق في الإضراب في التشريع الجزائري مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم حفوف " كلية الحقوق والعلوم السياسة ، 2014 – 2015 ص 18

[3]

[4] خالد حامد ، نزاعات العمل فيظل التحولات السوسيو إقتصادية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011، ص 247

لنص المادة 15من القانون 90-02 التي تنص على أن : " تدرس وضعية العلا قات الإجتماعية والمهنية داخل المؤسسات والإدارات في اجتماعات دورية بين ممثلي العمال والممثلين المخولين في المؤسسات والإدارات العمومية المهنية ".[1]

وتنص المادة 45من نفس القانون على مايلي" يجب على طرفي الخلاف الجماعي في العمل خلال فترة الإشعار المسبق ويعد الشروع في الإضراب ، أن يواصلوا مفاوضتهم لتسوية الخلاف الواقع بينهما ".

وعليه فإن العمل على وسائل الوقائية من النزاعات الجماعية عن طريق المفاوضات المباشرة داخل المؤسسات العمومية من قبل ممثلي العمال وممثلي الإدارات العمومية إذ يعد دورها إيجابيا في إيجاد الحلول المناسبة لكافة الخلا فات التي تثور بين الطرفين ".[2]

ثانيا : التظلم .

هو عبارة عن تظلم إداري جماعي حسب مفهوم المادة 16من القانون 90-02التي تنص في حالة ما " إذا أختلف في كل المسائل المدروسة أو في بعضها يرفع ممثلوا العمال المسائل المستمر فيها الخلاف إلى :

ـ السلطات الإدارية المختصة في مستوى البلدية أو الولاية التي تنتمي المؤسسة أو الإدارة المعنية .

ـ الوزراء أو ممثليهم المخولين إذا كانت المؤسسات أو الإدارات المعنية تدخل في نطاق إختصاصهم أو إذا كان الخلاف الجماعي في العمل يكتسي طابعا جهويا أو وطنيا .[3]

ثالثا : المصالحة .

إن الصلح إجراء ودي لحل النزاعات إلى جانب الطرق البديلة ، إلا أن المشرع قد أعاد بلورته حيث نقله من الطابع الموضوعي إلى الطابع الإجرائي .[4]

2/: الإجـــــــــراءات العـــــــــلاجيـــــــة في المـــــــؤسســـــــات العمـــــــوميـــــــة .

1.آلية الوساطة

يعد الشروع في ممارسة حق الإضراب يمكن اللجوء إلى آلية أخرى لتسوية النزاع بمختلف الأساليب ، ويمكن الإتجاه إلى طريق الوساطة لإيجاد الحلول من خلال تعيين وسيط كفء من قبل الوزير المكلف بالقطاع أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي ، مع إمكانية تحديد مدة زمنية معينة لتقديم إقتراحاته ،[5] وهذا م جاءت به المادة 46من القانون 90-02 بقولها : " يمكن الوزير المكلف بالقطاع أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي أن يعين

---

[1] نبيل صقر ، تشريعات العمل نصا وتطبيقا ، دار الهدى ، الجزائر ، 2009، ص 40

[2] أحمية سليمان ، آليات تسوية المنازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 118

[3] أحمية سليمان ، نفس المرجع ، ص 119

[4] مانع سلمى ، الطرق البديلة المستحدثة لحل المنازعات الإدارية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، العدد26،2012،ص03

[5] أحمية سليمان ، مرجع سابق ، ص 116

وسيطا كفئا ، يعرض على طرفي الخلاف إقتراحات لتسوية خلافها ، إذا بدت من موقفهما صعوبات في المفاوضات المباشرة .
كما يمكن الأطراف المعنية للوسيط أن تحدد له مدة زمنية لتقديم إقتراحات ."[1] مع العلم أنه يمكن نشر تقرير بطلب من أحد أطراف النزاع الجماعي .

2.آلية التحكيم .

كثيرا ما يصعب التوصل إلى تسوية للنزاع ورغم المساعي المختلفة التي قد تم بذلها من الطرفين ، الأمر الذي ينتج عنه إستمرار الإضراب ، وفي هذه الحالة بـ النسبة لبعض النزاعات المعقدة التي قد تؤثر على بعض الجوانب الإقتصادية أو الأمنية أو الإجتماعية ، في هذه الحالة يتم اللجوء إلى نظام التحكيم والذي يتميز بالطابع الإجباري من خلال لجنة يطلق عليها اسم "اللجنة الوطنية للتحكيم " ،[2] وهذا ما تنص عليه المادة 48من القانون 90-02بقولها :" إذا استمر الإضراب بعد الوساطة المنصوص عليها في المادة 46يمكن الوزير المعني أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي أن يحيل الخلاف الجماعي في العمل إن اقتضت ذلك ضرورات اقتصادية وإجتماعية قاهرة على اللجنة الوطنية للتحكيم المنصوص عليها في الباب الخامس من هذا القانون بعد إستشارة المستخدم وممثلي العمال ".
حيث نصت المادة 51من نفس القانون على تشكيل اللجنة بقولها :" يرأس اللجنة الوطنية للتحكيم قاضي من المحكمة العليا وتتكون من عدد يتساوى فيه عد الممليين الين تعينهم الدولة وعدد ممثلي العمال .
يحدد تكوين هذه اللجنة وكيفيات إجراءات تعيين أعضائها وطريقة تنظيمها وتسييرا عن طريق التنظيم ".[3]
وتختلف نهاية الإضرابات بإختلاف المحيط المجتمعي ، إذ أن الإضرابات تخضع في ممارستها لموازين القوى المحيطة بها ، كما تمارس في إطار منظومة قانونية تحدد قواعده ، فإضرابات العمل تخضع لمجموعة من الإ جراءات الوقائية التي تهدف إلى إيجاد تسوية للنزاع قبل ممارسة الإضراب ، وأيضا إجراءات علاجية تهدف إلى إنهاء الإضراب من خلال إيجاد حلول لنزاع المطروح والتوفيق بين الطرفين المتنازعين .[4]

---

[1] جدي ناريمان ، مرج سابق ، ص 42
[2] أحمية سليمان ، قانون علاقات العمل الجامعية في التشريع الجزائري المقارن ، ديوا ن المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ، الجزائر ، ص 410
[3] نبيل صقر ، مرجع سابق ، ص 57
[4] خالد حامد ، مرجع سابق ، ص 247

المبحث الثالث : فعالية العلاقات العامة في تسيير ومواجهة أزمة الإ ضراب في المؤسسة الإستشفائية .

العلاقات العامة في المؤسسة الإستشفائية .

تعتبر المؤسسة الإستشفائية هي العنصر الأساسي في تقديم النشاطات والقلب النابض والعقل المدبر للخدمات الصحية والعلاجية ، وإن وجود المؤسسة الصحية ضرورة لا غنى عنها في حياة المجتمعات ، كما أنها تعتبر من سمات تقدم هذه المجتمعات وهذا الميدان هو الآخر تعرض للعلاقات العامة وذلك من أجل تسيير وتحسين علاقات المؤسسة مع جماهيرها .

1.1. المفهوم المؤسسة الإستشفائية

تعتبر المؤسسة الصحية وخاصة منها المستشفيات من المؤسسات ذات خدمة ع لاجية ووقائية والمشاركة في كافة البرامج التي تكفل الوقاية والتوعية وأيضا الإهتمام بالنواحي الصحية وعليه نتطرق لمفهوم المستشفى .

. تعريف المستشفى:

بإعتبار المستشفى هو جزء أساسي من تنظيم إجتماعي وطبي ، فهو يقدم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أو وقائية ويعتبر أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث إجتماعية بيولوجية فالمستشفى هو عبارة عن مركز للصحة ووقائي وهو أيضا يقوم بتدريب العاملين والقيام بالبحوث البيولوجية . [1]

* تعرف الجمعية الأمريكية المستشفى " هي مؤسسة تحتوي جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات دائمة وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات تمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج للمرضى . [2]

فالمستشفى يقوم بعدة وظائف بهدف تحقيق التخطيط الصحي لتقديم الرعاية الصحية ذات جودة عالية ويعرف المستشفى بأنه عبارة عن منظمة إجتماعية وصحبة تقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية، وكما تعمل على تدريبهم وتأهيلهم بهدف تحقيق أهداف التخطيط الصحي .[3]

ويعرف كل من جيرالد ماكهو G.Mchogh و روبرت سايول R.Sayuell المستشفى على أنها " بناء رسمي نظم خصيصا لتسهيل وإنجاز أهداف وغايات

---

[1] منظمة الصحة العالمية ، إدارة المستشفيات ، سلسلة التقارير الطبية ، الطبعة الأولى ، رقم 395، جنيف 1980، ص 06

[2] طلال بن عايد الأحمدي ، التنظيم في المنظمات الصحية ، الرياض ، 2011 ، ص 171

[3] جودي بن قيط ، إستراتيجية الإتصال للإدارة الإستشفائية " دراسة وصفية للإدارة الإستشفائية بالأغواط رسالة ماجستير في العلوم الصحية في ضوء الخصخصة ، دار الكتب الوثائق القومية مكتب الجامعي الحديث ، اسكندرية ، الطبعة الأولى ، ص 106

معينة تلك الأهداف والغايات تتعلق معظمها بنواحي الخدمات الطبية وتقديمها لمجموعة معينة من الناس وهم المرضى " .[1]

1. 2. مـــــدى إنتشـــار وظيفة العلاقـــــات العـــــامة في المشتفيات

المستشفى كغيرها من المؤسسات التي تقدم الخدمات للمواطنين تحتاج لإ جراء الإتصالات مع الجمهور من أجل إعلامه عن أهداف ومنجزات أنظمة المستشفى ومراعاة شؤون المرضى والمراجعيين والمحافظة على ممتلكات المستشفى .

ونظرا لنمو الوعي الصحي لدى معظم فئات المجتمع المعاصر ، ولإقدام على مراجعة المؤسسات الصحية طلبا للرعاية أو العلاج فقد أصبحت إدارة العلاقات العامة تلعب دورا هاما في هذا المجال .

ومن أهم ما يمكن أن تقوم به إدارة العلاقات في المستشفيات مايلي :

1- تنظيم البرامج الإعلامية عن الخدمات والتسهيلات التي تقدمها المنظمات الصحية التابعة لها وتعريفهم بها .

2- تقديم البرامج التوجيهية والإعلامية في حالات الأزمات و الأوبئة أو تفشي بعض الأمراض السارية .

3- تتلقى إدارات العلاقات العامة شكاوي وتظلمات وتمنيات الجماهير وتقوم بجمعها ، والوقوف على المشكلات التي يعانوا منها في علاقاتهم مع المنظمات الصحية والعمل على تلاقي السلبيات .

4- تعمل العلاقات العامة على تنمية الوعي الوطني ، وبث روح الخدمة في صفوف العاملين في منظمات الخدمات الصحية من أطباء وممرضين وإداريين ومساعدين وفنيين ومستخدمين ...إلخ .

5- تعمل العلاقات العامة على نشر اللافتات والإرشادات للمواطنين لتنظيم طريقة مراجعاتهم وزياراتهم للمنظمات الصحية وذلك ضمانا لسلامتهم وسلامة المرض للآخرين في هذه المنظمات .

6- تعمل العلاقات العامة على تمتين العلاقات الداخلية بين كافة العاملين في هذه المنظمات بما ينعكس إيجابيا على الخدمة الصحية وتقدم المنظمات المعنية بها .[2]

---

[1] فتحي أحمد محمد علي ، الخدمات الإجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة ، دار الكتب الوثائق القومية ، مكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، 2015 ، ص 78

[2] زياد الشرمان وعبد الغفور عبد السلام ، مبادئ العلاقات العامة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2001 ، ً ص– ص 190.191

ومن بين الأمور التي يجب أن تتطرق لها في برنامج العلاقات العامة :
*** إتباع النظام العام وإرشادات المستشفى .**
*** إحترام أوقات الزيارة .**
*** التقيد بالتعليمات الخاصة بتحديد مواقف السيارات .**
*** المحافظة على ممتلكات المستشفى .**
*** المحافظة على النظافة العامة .**
*** التبرع بالدم ، تحديد المواعيد ، عدم التجمع في قاعات الطوارئ .** [1]
*** تسهيل مهمة الإعلاميين في الحصول على المعلومات التي تطلب عند الحاجة .**
*** الإتصال مع وسائل الإعلام لتغطية المؤتمرات عند الحاجة .**
*** التحضير للمؤتمرات واللقاءات التي تعقد في المستشفى .**
*** إعداد دليل الهاتف الخاص بالمستشفى .**
*** عمل صناديق إقتراحات موزعة على مباني المستشفى والعيادات .**
*** القيام بجولات ميدانية على المرضى في الطوابق ومتابعة مشاكلهم وإستقصائها وحلها مع المعنيين .**
*** تغطية نشاطات المستشفى وبعثها عن طريق كتابتها كخبر لوكالة الأنباء و الصحف .** [2]
و على الرغم من المشكلات المتعددة التي كان بإمكان العلاقات العامة حلها وعلى الرغم من إستخدام المؤسسات الصحية للإعلام في تعاملها مع جماهيرها إلا أننا نلاحظ عدم إندفاع المستشفيات الإندفاع المتوقع لإستخدام هذه الوظيفة كل بعض ما يواجهها من المشاكل وعدم توفر معلومات دقيقة عن مدى إنتشار هذه الوظيفة في المستشفيات في مختلف أنحاء العالم إلا أننا نستطيع الإستدلال عن ضعف إنتشار هذه الوظيفة في دول تهتم بشكل عام بوظيفة العلاقات العامة وذلك من خلال المؤشرات التالية :
- أشار" رايلي " أن 10% من المستشفيات الأمريكية لديها العلاقات العامة وهذه النسبة لا يمكن إعتبارها مرتفعة وتدل على تدني إهتمام المستشفيات بهذه الوظيفة ، كتب كتأليب وآخرون أن الفترة الماضية شهدت إعتراف بأهمية برامج العلاقات العامة في المستشفيات وأن السنوات العشر الماضية شهدت زيارة بلغت حوالي 30% في عدد المستشفيات الأمريكية التي تستخدم هذه

[1] محمد علي محمد ، علم الإجتماع رواد الإتجاهات المعاصرة ، دار المعرفة الجامعية ، ص 147
[2] شهرزاد بن زوار ، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بالمستشفى العمومي الزهراوي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الإنسانية قسم علوم الإعلام والإ تصال ، جامعة محمد يوضياف بالمسيلة ، 2015 – 2016 ، ص 73

الوظيفة أي أن الفترات السابقة لم تكن تشهد مثل هذا الإهتمام ببرامج العلا قات العامة أشار " ديون " أن وجود مؤشر لقيام العاملين في قطاع الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية لتوجيه إهتمام متزايد لوظيفة العلا قات العامة أي أن هذا الإهتمام لم يكن كبير في السابق مما يؤكد ضعف إنتشار هذه الوظيفة في هذا القطاع ، أما في الدول العربية فيعد إنتشار هذه الوظيفة ضعيفا في المستشفيات فيعود ذلك لسببين :

- عدم توتر العلاقة بين المستشفيات وإدارتها من جهة وبين الجماهير ذات العلاقة من جهة أخرى مما يقلل من حاجة لهذه المؤسسة .
- الربط بين وظيفتي العلاقات العامة والتسويق مثل philip Kohler الذي وضع كتابا على التسويق عامل في بكتابه العلاقات العامة بإعتبارها أداة مهمة أخرى من أدوات التسويق وتبادل في مقالة نشرها مع Mindiakعن الحدود التي ينتهي التسويق عندها تبدأ العلاقات العامة ، فالحدود الغير الواضحة تسبب التداخل والنزاع بين الأقسام المختلفة للمؤسسات في حين أن nakra تشير إلى أن العلاقات العامة كانت أداة تسويقية على الأقل منذ بداية القران عندما أسس Bernay أول مكتب للنشر عام 1929.

هذا الخلط أو الربط بين الوظيفتين والذي تختلف حوله وجهات النظر بين المختصين في العلاقات العامة والمختصين في التسويق كانت له تأثيرات سلبية على الأطباء وقطاع المستشفيات فالأطباء إعتبروا التسويق في المستشفيات مسألة لا أخلاقية وغير مهنية ذلك أن العمل في مجال الطب عمل إنساني يتحدث على نفسه ولا يحتاج إلا من يسوقه . [1]

2 . منهج العلاقات العامة في تسيير ومواجهة الأزمة

1-أسباب نشوء الأزمة

تختلف أسباب نشوء الأزمة حسب العوامل المتسببة في وجودها . ومن الصعب معرفة الأسباب الحقيقية لنشاتها وذلك نظرا إلى الاختلاف السائد للزمان والمكان والظروف المحيطة بها وبذلك يمكننا تحديد الأسباب الرئيسية لهذا النشوب والناتجة عن تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة.

1- أسباب خارجة عن طبيعة الإنسان ومن الصعب التحكم فيها أو إيقافها، وليس هنـاك قدرة على التنبؤ بها.

[1] ياسين المسيلي ، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمشفى الجامعي ، ابن باديس قسنطينة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم علوم الإعلام و الإتصال ، جلمعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2008 – 2009 ، ص 208

2- أسباب بفعل الإنسان وله دور فيها مثل خطف الطائرات واحتجاز الرهائن والاضطرابات العامة وقد يكون ذلك نتيجة قصورفي الإمكانيات المادية والتكنولوجية.

3- نتيجة عدم الاحتراس فقد تدرك الإدارة مؤشرات وبوادر الحدث وتهمل الأمر مما يدعو الى تفاقم الأزمة ويصعب حلها ومن أمثلة ذلك التلوث البيئي وانقطاع الكهرباء وإضراب العمال و إضراب المساجين عن الطعام .

4-اتخاذ قرار مصير غير مقنع للمجتمع أو للعاملين في المنظمة كارتفاع الأسعار أوخفض الرواتب .[1]

-ومن المسببات المتكررة في الأزمات

1-سوء الفهم . فهو من أهم أسباب تكوين الأزمات .بسبب المعلومات غير الكاملة . والحكم على الأمور الغير الواضحة .والتسرع في إصدار القرارات قبل أن تتضح حقيقتها .

2-سوء الادراك.ويقصد بالادراك مدى استعاب المعلومة الصحيحة واتخاذ القرار الجيد حيالها.

وبذلك فان سوء الإدراك يؤدي إلى انعدام الترابط بين القرارات الإدارية و التأثير على الكيان الإداري سلبا.[2]

3-سوء التقدير والتقييم.فالتقليل من قدرات الطرف الآخر و الاستنقاص من شانه والثقة الزائدة بالذات كلها عوامل تؤدي إلى نشوء الأزمة.

4- الإدارة العشوائية. هي التي تتخلى عن المبادئ والأسس الادارية في المنظمة .وليس لها تخمين للمستقبل قائم على معلومات وبيانات دقيقة .مما يؤدي إلى الصراعات داخل المنظمة وسوء التنظيم وقصور التوجيه وانعدام التعاون .[3]

5- الرغبة في الابتزاز. أصحاب المصلحة وجماعات الضغط يتبعون أسلوب الرغبة في الابتزاز من اجل فرض الهيمنة على المكان الذي يتواجدون فيه .

---

[1] عبودي ،محمد محسن ، كارثة فيروسات الكمبيوتر والجرائم المتعلقة بالأنترنت ، الدليل الإلكتروني www. ArablwInfo com. ص 14

[2] الخضري محسن أحمد ، غدارة الأزمات ، علم إمتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف ، مجموعة النيل العربية للنشر و التوزيع الطبعة الثانية ، القاهرة ، 2002 ، ص 66

[3] العماري عباس رشدي ، إدارة الأزمات في علم المتغير ، مركز الأهرام للترجمة والنشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1993، ص 22

وإجبار متخذ القرار على اتخاذ قرارات لايرغب فاتخاذها . ويكمن الهدف من ا لابتزاز في تحصيل المكاسب غير العادلة ومنع الازمة . [1]

مراحل تطور الأزمات

أولا : بداية الأزمة

وهي المرحلة التي تظهر فيها بوادر المشكلة، ويطلق عليها البعض مرحلة التحذير أو الإنذار المبكر للأزمة، وحينها لا تكون الأزمة واضحة جلية بل تكون على هيئة إحساس سطحي مبهم وتنذر بخطر غير محدد المعالم بسبب غياب كثير من المعلومات حول أسبابها أو المجالات التي سوف تخضع لها وتتطور إليها، وهناك العديد من العوامل الأساسية التي يجب أن يتحلى بها الأفراد وينتهجونها عند ظهور الأزمة، مثل قوة وحسن إدراك متخذ القرار وخبرته في افتقار الأزمة لمرتكزات النمو ومن ثم القضاء عليها في هذه المرحلة أو إيقاف نموها قبل أن تتطور وتصل للمراحل اللاحقة.

ثانيا : نمو الأزمة

: هي المرحلة الثانية من مراحل تطور الأزمات وفيها تنمو الأزمة في ظل سوء الفهم المنتشر لدى متخذ القرار في المؤسسة أثناء المرحلة الأولى من الأزمة، وبناء عليه تتطور نتيجة تغذيتها من خلال المحفزات الذاتية والخارجية والتي اندمجت مع الأزمة وتفاعلت معها، وفي تلك المرحلة تنمو الأزمة ويتزايد الإ حساس بها ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها خاصة مع وجود ضغوط عديدة مباشرة تسببها الأزمة وتعرقل سير الأمور بشكل أوضح من المرحلة الأ ولى.

ثالثا : نضج الأزمة

هي المرحلة المتوسطة من الأزمة وتعتبر أخطر مراحلها على الإطلاق؛ حيث تتطور الأزمة بشكل متسارع في كل المقاييس حيث الحدة والجسامة؛ وكنتيجة مباشرة لسوء التخطيط أو ما تتسم به خطط المواجهة من قصور أو إخفاق عندما يكون متخذ القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد برأيه أو اللامبالاة؛ حينها نجد أن الأزمة تصل إلى مراحل متقدمة وتزداد قوتها ومدى تفاعلها وتأثيرها في بيئة العمل بل وفي المجتمع المحيط، وقد تتغذي ا لأزمة بقوى تدميرية بحيث يصعب السيطرة عليها ويكون الصدام محتوما وتكثر الإقالات والجزاءات والخسائر المادية والمعنوية.

رابعا : انحسار الأزمة: هي مرحلة خفوت الأزمة وتحجيم حدتها وثورتها، حيث

[1] الخضري محسن أحمد ، مرجع سابق ، ص 76

تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص بعد الصدام العنيف الذي يفقدها جزءا هاما من قوة الدفع لها، وبالتالي تبدأ في الاختفاء التدريجي، وهنا يجب الانتباه جيدا؛ حيث أن بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع جديدة عندما يفشل الصراع في تحقيق أهدافه، ولذلك يجب أن يكون لدى إدارة المؤسسة قدرة وخبرة تمكنها من النظر للأمام وتوقع المستقبل في ظل الظروف الحالية، ويجب متابعة الموقف من كافة جوانبه خشية حدوث عوامل إثارة وإنفجارات جديدة.

خامسا : اختفاء الأزمة

المرحلة الأخيرة في الأزمة تأتي إذا نجحت الإدارة في السيطرة على الأمور في مرحلة الإنحسار، ولم يفشلوا ويعودوا ثانية لمرحلة النضج والثورة، وقد تصل الأزمة إلى مرحلة الاختفاء عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها، وبناء على ذلك تكون تلك المرحلة هي آخر مراحل تطور الأزمة التي تصل إليها بعد تصاعد أخطارها إلى مرحلة التلا شي.

والجدير بالذكر أن كل المؤسسات بلا استثناء تمر بمراحل أزمات، ولكن يجب على المدير الخبير أن يكون ملما بشكل كبير بمختلف أدوات التعامل مع الأزمة حسب مقتضيات وظروف كل مرحلة؛ وإلا سيقع هو ومؤسسته فريسة في شرك الفشل، ويجب الانتباه إلى أن مراحل نشوء الأزمة في تتابعها واتصالها تشكل حلقات متصلة يصعب بل قد يستحيل فصلها أو تجاوز إحدى مراحلها، ولذلك يجب التخطيط للأمام وتوفير استراتيجيات طارئة لضمان التصرف السليم مع أية أزمات محتملة[1].

3. سير العلاقات العلاقات في مواجهة الأزمة

إستراتيجيات العلاقات العامة لمواجهة الأزمة :

[1] الشعلان فهد أحمد ، مرجع سابق ،ص 65

أولا : إستراتيجية العلاقات العامة ماقبل الأزمة

أحيانا يصبح الإعداد لمواجهة الأزمة أكثر صعوبة من مواجهتها فعليا ، وتشير " مور " إلى أن إدارة الأزمة تعني توقع حدوتها والعمل على منع نشوبها وترى أنه يجب الخروج بإدارة ناجحة للأزمة من خلال :

- **خلق استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات .**
- **استخدام الأسلوب العلمي عند اتخاذ القرارات .[1]**

ويطرح " ريجستروالاركن" ستة خطوات لمنع حدوث الأزمة :

*** وضع دليل إرشادي للأزمات المتوقعة**

*** وضع سياسات تستهدف تجنب وقوع الأزمات**

*** تحديد الجماهير القابلة للتأثر بالأزمة ووسائل الإتصال بها بالسرعة اللازمة .**

*** تدريب متحدثين رسميين على التعامل مع وسائل الإعلام .**

ومن العوامل الإجرائية التي يجب إعدادها في هذه المرحلة :

1 - فريق الأزمة:

ومعناه مجموعة الإدارة المسؤولة عن الإتصال بالجماهير الداخلية والعالم الخارجي ، وينبغي أن يتضمن فريق الأزمة تمثيلا لأعلى سلطة في المنظمة لأن أزمة تتطلب ردود أفعال غير عادية ولذلك يجب تشكيل الفريق بقياس رئيس مجلس الإدارة للمنظمة ، ومسؤولين تدفق الإتصال والعلاقات العامة والشؤون القانونية ، والأمن وأخصائي النفس والاجتماع ومستشار من خارج المنظمة ، بينما يظم الفريق أعضاء أساسين وأعضاء معاونين على النحو التالي [2]:

*** الفريق الأساسي : ويضم قائد الفريق المتحدثون الرسميون ، مراقب المعلومات ، منسق وسائل الإعلام مسؤول تنفيذي ، وفي بعض الأزمات الدولية قد تحتاج المنظمة على الإستعانة بشركة متخصصة في العلاقات العامة .**

*** الفريق المعاون : مثل الشؤون القانونية ، ممثل الأمن ، ومستشار نفسي وإجتماعي للتعامل مع الضحايا .**

---

[1] محمود يوسف ، تخطيط برامج الأزمات ، مجلة كلية الدراسات العليا بأكاديمية مبارك ، العدد التاسع ، القاهرة ، يوليو 2003 ، ض 81

[2]BLAN ; M Communication of a crisis . london .MacMillam .press. 1998 . p 36 .

*** إجـــــــــــــــــــراءات وتدابير مرحـــــــــــــــلة مـــــــــــــــا قبل الأزمـــــــــــــــــــة :**

أ. رصد بيئة عمل المنظمة :

يستهدف رصد بيئة عمل المنظمة وضع تصور شامل عن تاريخ المنظمة ونشاطها ومركزها المالي والقانوني والمشكلات التي تعرضت لها في السابق والمشكلات المتوقعة وعلاقات العمل في الداخل والخارج وعلى الأخص الجوانب التالية:

- طبيعة نشاط المنظمة وخلفيتها التاريخية ونوعية خدمات المنتجات التي تقدمها.

- علاقة المنظمة مع مندوبي وسائل الإعلام في جوانبها الإيجابية و السلبية .

- مراجعة النشرات والتقارير التي تصدر عن المنظمة والعمل على دعمها بـ المعلومات الموثوقة .

- الإستيعاب الكامل للقوانين واللوائح المنظمة ودورها في المجتمع . وكيفية توظيف هذه الجوانب في حالة التعرض للأزمة .

- دراسة جوانب ودعم العلاقات مع الحلفاء وكسب العديد من المؤيدين للمنظمة وسياستها ومحاولة التعرف على الخصوم وكيفية التصدي لهم .

- مراجعة السجل التي تحتوي على كافة الإحصاءات المستخدم في مواجهة ما قد يثار من التساؤولات وإنتقادات أثناء الأزمة .

ب. تحديد الجماهير المستهدفة :

الهدف من تحديد الجمهور هو سرعة التعامل مع قطاعات المجتمع ذات الصلة بالمؤسسة وهم عادة :

. الجمهور الذي تؤثر فيه الأزمة .

. الذي يؤثر في المنظمة .

. المتورط في الأزمة .

ج . بناء الرسائل الاتصالية واختيار طرق الإتصال :

تعتمد صياغة الرسائل الإتصالية على طبيعة الأزمة والمرحلة التي تمر بها و الجمهور المستهدف ، ومن المهم التفكير في صياغة هذه الرسائل وذلك لأنها تعتمد بالدرجة الأولى خلفية المنظمة وإستراتيجيات جديدة .[1]

2 / العلاقات العامة في مرحلة الأزمة :

تؤكد العديد من الدراسات والأبحاث أن الأمر الذي يكون فيه الإهتمام أثناء الأ زمة يتمثل في المعلومات حيث أن قلتها تؤثر سلبا على مختلف الأطراف ، وبالتالي فإن قدرة أخصائي العلاقات العامة في المنظمة على إمداد وسائل الإع لام بالمعلومات الدقيقة والفورية وقتها الأزمة تعطي مؤشرا مهما على فعالية المنظمة في إدارة الأزمة وخلق آثار إيجابية عن المنظمة لدى الجماهير ذات الصلة ، ولذلك سنحاول تحليل الأدوار الإستراتيجية للعلاقات العامة مع الأ طراف التي تتعامل معها بالدرجة الأولى وهي وسائل الإعلام ، كما سنحاول إدراك كيفية إستخدام العلاقات العامة أثناء الأزمة إجرائيا .

أ – وسائل الإعلام أثناء الأزمة :

تتعرض منظمات كثيرة اليوم إلى أزمات نتيجة الرغبة الملحة لوسائل الإعلام في الحصول على المعلومات عن تطورات هده الأزمات ، وتواجه تلك المنظمات مشكلة الرغبة في تلبية حاجة وسائل الإعلام في تزويدها بسرعة المعلومات و الحذر من تقديم معلومات مغلوطة أو غير متكاملة ، وتقوم من دوائر العلاقات العامة والإتصال بدور مؤثر عند مواجهة المنظمة للأزمات وذلك من أجل الحفاظ على صورة إيجابية للمنظمة وإتجاه جماهيرها الداخلية والخارجية .

ولكن أهم العراقيل التي تنقص من شأن الدوائر السابقة هي أنه عادة ما تساهم وسائل الإعلام في إختناق القنوات الإتصالية للمنظمات ، وذلك راجع بالدرجة الأ ولى إلى تبرع وسائل الإعلام في الحكم على الأحداث أو تقييمها مبكرا هذا من جهة ، كما أنها تجلب إعتماد الجمهور عليها في معرفة تفاصيل الأزمة وتؤكد أحد الدراسات الحديثة التي أجريت على عينة من المؤسسات الكبري في الولايات المتحدة أن وسائل الإعلام تحول المشاكل الإدارية داخل المؤسسة إلى أزمات عندما تتحول إلى حدث إعلامي نتيجة إنتشارها على مستوى عامة الناس وهو ما يعرف " بالكشف العام " وهذا ما يؤثر فعلا على الصورة الذهنية للمنظمات في مثل هذه الأحوال وغيرها يجب على المؤسسات أن تكيف نمط إدارتها بنظام الإ تصال والعلاقات العامة على المستويين الداخلي والخارجي ، وخاصة فيما

[1] Blan.M . pp 37. 38

أصبح يعرف اليوم بتفتح وسائل الإعلام علة التكنولوجيات الحديثة للإتصال .[1]

ب - معايير عمل العلاقات العامة أثناء الأزمة :

ويمكن حصرها في :

* سرعة الإستجابة للحدث :

حين تقع الأزمة لابد أن تكون المنظمة مستعدة للإستجابة لها عمليا من خلا ل السبق في طرح المعلومات وتلبية إهتمام المتعاملين مع المنظمة ، أو سرعة التوجه إليهم بحقائق الحدث .

* الإنفتاح :

إذا كان لابد أن يعرف الناس عن المشكلة التي تؤثر فيهم ، أو تؤثر على مصداقية المنظمة فلابد من تقديم معلومات مكتملة ، ويتضمن عنصر الإنفتاح (سرعة الوصول للجماهير ، وإتاحة المعلومات دون حجب أو تضارب ، والرغبة ل لإستجابة لمتطلبات الجمهور) .

* الصدق :

إذ هو السياسة الوحيدة التي تكسب المنظمة ثقة كافة الأطراف والمتعاملين معها .

* إظهار الإهتمام :

حين تقع المشكلات لابد من إظهار الإهتمام بالمتأثرين بها في الداخل والخارج حتى يتم شرح جوانب الأزمة .

* التعاون :

وذلك منع وسائل الإعلام من خلال مندوبيها وإمدادهم بكافة البيانات والإ حصاءات .

* المسؤولية :

من خلال التصدي للمشكلات وتحمل مسؤوليات كافة التصريحات والبيانات

[1] Danielle Maisonneuve et Al /communiqué en temps de crise .quelec .presses de l universite / 1999 .p 227

بما فيه الإعتراف بحوث أخطاء .

* تجنب الحساسبة :

من خلال إعادة النظر في أسباب الأخطاء وتقبل النقد دون حساسية مسبقة .

ج – إجراءات العلاقات العامة في مرحلة الأزمة :

أحيانا تتخذ المنظمة بعض الإجراءات المفتعلة ليس لسبب سوى الإيحاء للجماهير بأنها ليست مستلمة للأزمة وإنما تقوم بعمل مهم حيالها ، فمثلا حين يحدث تلوث في الهواء قد تقوم المنظمة بإيقاف تشغيل أحد المصانع حتى تبدي للجماهير أنها مهتمة بهم وحريصة على صحتهم ، وبذلك تكون المنظمة قد ألمت بالأحداث وخاصة عندما تقوم وسائل الإعلام بإيداع أفعالها .

1 . إصدار البيانات :

يجب أن تكون المنظمة متحمسة لإصدار بيان بالحدث خلال دقائق معدودة ، ويتم تمرير هذا البيان عبر قنوات وسائل الإعلام التي يتم إختيارها مسبقا ، وينطوي البيان على بعض العناصر المهمة .

- تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات المرتبطة بالحدث

- إظهار تعاطف إنساني ، وذلك بإستخدام عبارات مثل " نحن نهتم " ،" نحن قلقون مما حدث " و " نحن نعتني " ، " نحن نتعاطف " ، " نحن نأسف "، " نحن نندم " .... إلخ .

- الكشف عما تقوم به المنظمة لمواجهة الحدث ، إتخاذ إجراءات وقائية إيقاف التشغيل ، إغاثة المتضررين ، إجراء تحقيقات خاصة من قبل جهات مستقلة .

2. إجتماع فريق العمل :

ليس من الواجب أو المتوقع إلزاما تواجد جميع أعضاء الفريق وإستعدادهم النفسي لمواجهة الحدث ومهما كان هيكل الفريق فلابد أن يجتمع بالسرعة اللا زمة ، ويكون هذا الإجتماع بعيدا عن بؤرة الحدث بقدر الإمكان حتى يلقي الفريق نظرة فاحصة من بعيد لما يحدث قصد تطوير إستراتيجية المواجهة .

3. عقد المقابلات الإعلامية :

في الوقت الذي توصف فيه منشورات المنظمات بعدم مصداقية وذلك لغياب عنصر الإقناع بها لذلك ينصح الباحثون باستخدام وسيلة الانترنت كوسيلة لجمع العديد من المحاسن منها ، نقص التردد والخوف من أسئلة الصحفيين .

. المواجهة المباشرة التي تجعل الجماهير يطمئنون إلى تفسيرات المتحدث الرسمي باسم المؤسسة .

4. التعامل مع المؤتمرات الصحفية :

يرى خبراء العلاقات العامة ومنهم " بيرغسون " أن على طريق الأزمة تجنب المؤتمرات الصحفية أثناء الأزمة وإذا كان ضروريا فلابد من توافر شخصية قادرة على التعامل مع المواقف الصعبة وإدارتها . [1]

د / العلاقات العامة لما بعد الأزمة :

يدرس هذا المحور الإجراءات التي يشارك بها مسؤولو العلاقات العامة في مرحلة ما بعد الأزمة والتي ترتكز في إجراءات التقييم لما إتخذ من أدوار في إدارة الأزمة ، وقياس مدى فاعلية الخطة الموضوعة ، وكذلك الإستمرار في إجراء الحملات الإتصالية بالجمهور الذي لحق بالصورة الذهينية للمؤسسة عند الجمهور وتلك الإجراءات كالتالي :

إستراتيجية التقييم :

تعد إستراتيجية التقييم من الإستراتيجيات الفعالة في إدارة الأزمات ، فهي توضح نقاط القوة والضعف في إدارة إتصالات الأزمة ، كما أنها تساهم في تحديد النواحي التالية :

1 – المساعدة في تحديد نهاية مرحلة الأزمة والتحول لقضايا أخرى أكثر أهمية .

2 – تحديد مدى تأثير الأزمة على سلوك الجمهور وآرائه ومدى إمتداد التأثير على المؤسسة ونشاطها .

3 – إستخدام المعلومات والنواحي النظرية في عملية القياس لإعداد آراء وأحكام ضرورية في التخطيط وتكوين إستراتيجية إتصالية .

[1] PYer .S/ getting people . into the crise communication plan . public relation quatery n 40 .London .1995 .p 117

ويتفق عدد من المؤلفين على ان عملية التقييم تتم من خلال ثلاث خطوات هي :

* تقييم أداء الفريق لتصحيح الأخطاء والتجاوزات .

* إعطاء الفرصة لفريق إدارة الأزمة للتعبير عن مشاعره وآرائه إزاء موقف الأ زمة ليكون قادرا على التعامل مع أي أزمة أخرى .

* ويمكن القول أن الخطوات السابقة يمكن أن يتم التقييم لها من خلال مجموعة إجراءات تمثل مايلي :

- تقييم مدى الإستفادة من الخطة ومدى أهميتها
- تحديد أي مشكلات وعقبات طرأت خلال إدارة الأزمة .
- تحديد مدى سرعة الفريق في التعامل مع الأزمة ودرجة الثقة والإنتظام في العمل .
- دراسة مدى التعاون ما بين المؤسسة والجهات الخارجية مثل وسائل الإعلام ومسؤول الحكومة والجمهور وتقييم مدى كفاءة الإتصالات مع تلك الجهات .
- تقييم مدى فعالية برامج العلاقات العامة في التعامل مع الأزمة على المستوى الداخلي بين العاملين .
- تحديد مدى كفاية المصادر والتسهيلات المقدمة لفريق إتصالات الأزمة خلال التعامل معها وتحديد الكيفية التي يتم بها إدخال التحسينات والتعديلات .

ولكي يتم تقييم خطة إتصالات الأزمة والإجراءات التي إتبعت في إدارتها فإن ذلك يحتاج إلى طرق ووسائل قياس لمعرفة مدى تأثيرها والكيفية التي أديرت بها وموقف الجمهور منها ، حيث إهتم عدد من المؤلفين بتلك النواحي وقدموا مجوعة من الوسائل والطرق الفعالة التي تخدم إستراتيجية التقييم وتساعد في التعرف على مدى فعالية خطة إتصالات الأزمة ومنها :

ـ إجراء المقابلات مع الجمهور الخارجي للمؤسسة ، وذلك لمعرفة رأيه عن تصرفات المؤسسة حيال الأزمة وأفضل الطرق التي يمكن إستخدامها مستقبلا .
ـ إجراء عملية مسحية للجمهور الداخلي (الموظفين) وقياس مدى فعاليته في التعامل مع في التعامل مع الأزمة ، ومدى مشاركته في إدارتها وكيفية معرفته بـ الأزمة وإخبارها بها ، وكذلك مدى تعامله مع الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام .
ـ إعداد إستمارة تقييم تسمح للموظفين بالتعبير عن آرائهم في أفضل الحلول و الطرق عند التعامل مع الأزمات وكيفية تناولها من جانب فريق إدارة الأزمة .
ـ تقييم إدارة الأزمة من خلال مقارنتها مع إدارة أزمة مشابهة وقياس الكيفية التي أديرت بها ومقارنتها .

ـ إجراء التعديلات في خطة إدارة الأزمة من خلال إجراء المسموح وإدخال تحسينات عليها.
ـ تحليل التأثيرات المادية للأزمة على المؤسسة لبحث تكلفة الخطة الفعالة لإ دارة الأزمة .
ـ توزيع الحوافز المادية والمعنوية على الموظفين والجمهور الداخلي لإكسابهم القوة والثقة في مواجهة أي أزمات مستقبلية وتنمية حس الواجب المهني و الوظيفي لديهم .
ـ تطوير حالة دراسية وكتابتها والإستعانة بها كوسيلة للتدريب على الأزمات .[1]

خلاصة

إن موضوع الإضراب من المواضيع التي لاقت ومازالت تلتقي إهتماما كثيرا سواء من أرباب العمل الذين صاروا يأخذونه بعبن الإعتبار ، وذلك لعدة إعتبارات أهمها أنه يوقف العملية الإنتاجية وبالتالي سيؤدي إلى خسارتهم من الناحية المادية أو من العامل الذي أعطى له حق الإضراب في حالات ولهذا فقد وضعت قوانين تسدد الكيفية المثلى التي ينبغي أن يسير وفقها الإضراب والأ زمة فهي التي تهدد القطاع وبإعتبار القطاع الصحي كغيره من القطاعات الأ خرى بحاجة ماسة إلى جهاز العلاقات العامة ، وذلك لما له من قدرة على حل المشكلات (الإضراب) التي يقع فيها المستشفى ، بالإضافة إلى تنظيم سير العمل فيه وبدونه يبقى المستشفى عاجزا أمام المشاكل والصعوبات ويسوده النقص وإنعدام التنظيم .

[1] السعيد السيد ، دور العلاقات العامة (إستراتيجية إدارة الأزمات والكوارث) ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص – ص 148. 149

الفصل الثالث :الدراسة الميدانية.

1ـ نبذة عن المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري بولابة المدية

2 ـ الهيكل التنظيمي

3 ـ نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري

4 ـ التعريف بالمؤسسة

5 ـ مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري .

6 ـ التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية .

7 ـ النتائج العامة .

8 ـ التوصيات والاقتراحات .

خاتـــــمـــــــة عامـــــة

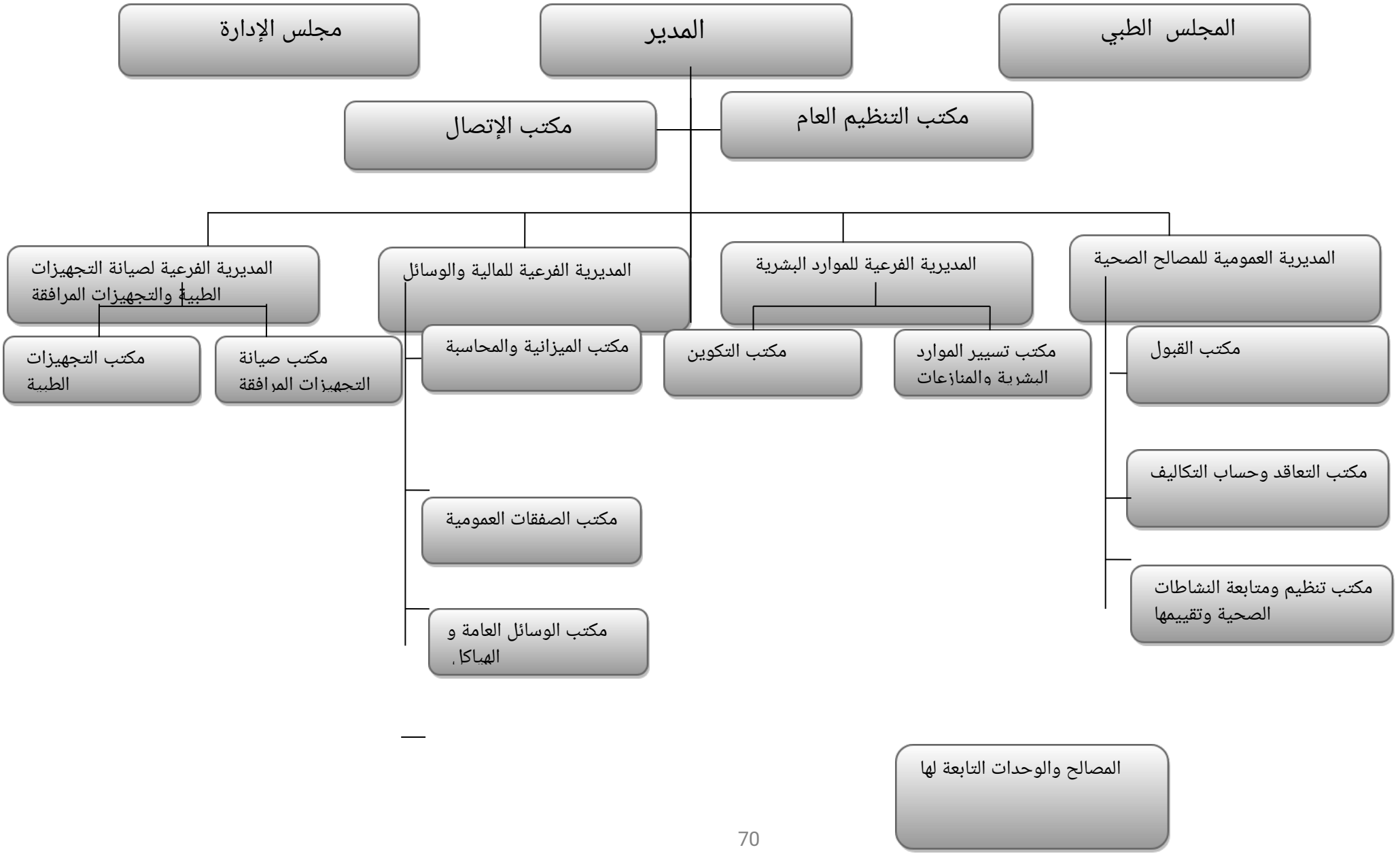
قائمة المراجع والمصادر

ملاحق

الفصل الثالث
دراسة ميدانية

نبذة عن المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري بولاية المدية "

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري



1 – نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري :

تعود نشأة المؤسسة العمومية بقصر البخاري إلى سنة 1932 حيث كانت تضم طبيب فرنسي وطبيب مساعد ذو جنسية جزائرية ، إحتوت هذه الأخيرة على عدد قليل من الأسرة والتي كانت لا تتعدى 45 سريرا ، وكان بها 03 قاعات للعلاج تستوعب كل من المصالح ، وغرفة لحفظ الجثث وبيت للغسل ، ومطبخ كما يتوسط مكتب الطبيب القاعات المذكورة .

وخلال الفترة الممتدة من 1962 إلى غاية 1974 عرفت المؤسسة توسعا حيث تم إنشاء قاعة للولادة وبناء جناح للإدارة مقسم إلى قسمين :

* قسم المخبرية والصيدلة ومصلحة الولادة .

* قسم مخصص للمصالح الإقتصادية .

وفي سنة 1985 أعيد تجهيزها ثم إستلام مبنى جديد ، متكون من طابقين و الذي كان يسمى أنذاك مركز حماية المرأة وتم تنظيمه كالتالي :

- مصلحة طب الرجال ، مصلحة طب النساء ، مصلحة طب الأطفال ب طاقة إستيعاب تقدر ب 28 سرير لكل مصلحة وفي نفس السنة تم إنشاء دار الولادة تحتوي على 64 سرير .

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم : 07/ 140 الموافق ل 19 مايو 2007 تم تحويله إلى مؤسسة عمومية إستشفائية تحتوي تسع مصالح هي : المراجعة العامة ، طب الأوبئة ، طب أمراض النساء والتوليد ، الأشعة المركزية ، المخبر ، الطب الداخلي ، طب الأطفال ، الصيدلية ، الإستعجالات الطبية والجراحية هذه المصالح تنقسم بدورها إلى وحدات من وحدتين إلى أربع وحدات بالإ ضافة إلى مركز حقن الدم والإدارة بفروعها .

2 – تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري :

المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي ، وتوضع تحت وصاية الوالي ، أنشئت بموجب القرار رقم : 2654 المؤرخ في 24 ديسمبر 2007 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها وتطبيقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم : 07 / 140 المؤرخ في 919 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها .

تتكون المؤسسة العمومية الإستشفائية من هيكل التشخيص والعلاج والإ ستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تعطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات

تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة .

3- مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري :

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية :

- ضمان تنظيم وبرمجة وتوزيع العلاج الشفائي و التشخيص وإعادة التأهيل .

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة .

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية .

- ضمان تحسين مستخدمي الصحة وتجديد معارفهم .

يمكن إستخدام المؤسسات العمومية إستشفائية ميدانا لتكوين الطبي و الشبه الطبي وتكوين في تسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين وهي تتكفل بالتغطية الصحية ل 157 ألف نسمة موزعة على 04 دوائر :

دائرة قصر البخاري.

دائرة الشهبونية .

دائرة سبت عزيز .

دائرة أولاد عنتر .

بالإضافة إلى 13 بلدية .

4 – التنظيم والتسيير للمؤسسة العمومية الإستشفائية :

يسير كل مؤسسة عمومية إستشفائية مجلس إدارة ويديرها مدير وتزودان بهيئة إستشارية يدعى بالمجلس الطبي .

التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية :

تتكون المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري من الجانب الإداري بناء على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009 والمحدد للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية من مديرة عامة وأربع مديريات فرعية .

1- المديرية العامة :

يتولى تسيير المديرية العامة مدير و يساعده مكتبان .

- مكتب التنظيم العام .
- مكتب الإتصال .

2 – المديرية الفرعية للمالية والإتصال :

يشرف على هذه المديرية الفرعية مدير فرعي ومعين بقرار وزاري يتولى هذه الأخيرة الإشراف على الميزانية العامة للمؤسسة وتوفر الوسائل و التجهيزات للمصالح وتنقسم بدورها إلى ثلاث مكاتب يشرف على كل منها رئيس مكتب معين بقرار وزاري .

* مكتب الميزانية والمحاسبة .

* مكتب الصفقات العمومية .

* مكتب الوسائل العامة والهياكل .

3 – المديرية الفرعية للموارد البشرية :

يشرف على هذه المديرية الفرعية مدير معين بقرار وزاري وتتلى الإشراف على تسير الموارد البشرية لجميع مراحلها ، وتقسم بدورها إلى مكتبين يشرف على كل منها رئيس مكتب معين بقرار وزاري .

* مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات .

* مكتب التكوين .

4 – المديرية الفرعية للمصالح الصحية :

يشرف على هذه المديرية الفرعية مدير فرعي معين بقرار وزاري وتتولى الإ شراف على النشاطات الصحية تنسيقها وتنظيمها ، وتنقسم بدورها إلى ثلاث مكاتب يشرف على كل منها

* مكتب القبول

* مكتب التعاقد ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها .

5 - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة :

يشرف على هذه المديرية الفرعية مدير فرعي بقرار وزاري وتتولى الإشراف على صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة للمؤسسة وتنقسم بدورها إلى مكتبين على كل منها رئيس مكتب معين بقرار وزاري .

* مكتب صيانة التجهيزات الطبية .

* مكتب صيانة التجهيزات المرافقة .

جدول : تعداد الموارد البشرية لسلك المؤسسة العمومية الاستشفائية بقصر البخاري

الرقم	السلك	العدد
01	المستخدمين الطبيين	49
02	المستخدمين شبه الطبيين	246
03	المستخدمين الاداريين	42
04	المستخدمين المهنيين وسائقي السيارات	22
05	المستخدميين المتعاقدين	57
	المجموع العام	416

المصدر : المديرية الفرعية للموارد البشرية :مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات

*** نـــــتائـــــــــــج الدراســة**

تحاول هذه الدراسة الوصول إلى استنتاجات عامة ونتائج مبنية على حقائق علمية وموضوعية مستقاة من الواقع الإجتماعي الميداني .

وقد أوردنا هذه النتائج في ضوء الفضية وكذا من خلال الدراسات السابقة .

1 – نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة دور العلاقات العامة في معالجة الإ ضرابات في المؤسسة الإستشفائية وهذا ما حاولنا الكشف عليه من خلال التحقيق في جملة الفرضيات التي حددناها وقد كانت نتائجها كالتالي :

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى : والتي مفادها " لا تحظى العلاقات العامة على مكانة فعلية ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة " ويطهر ذلك من خلا ل جملة من المؤشرات صنفناها كمحاور تضمنتها الإستمارة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

من خلال تحليلنا لبيانات هذا المحور وجدنا بأنه لا يوجد جهاز مختص بالعلا قات العامة ، إنما يوجد مكتب الإعلام والإتصال توكل إليه هذه المهام ، فالعلا قات العامة لا تحظى بمكانة وأهمية داخل المؤسسة موضوع الدراسة ، ومع الإ شارة إلى أن مكتب الإتصال ليس مرتبط مباشرة بالمديرية العامة ، وهو ليس مناسب لمكانة العلاقات العامة لأن المديرية العامة تحتكر هذا المجال وتضيق على هذا المكتب وتحصر وظائفه في أنشطة لا تعبير عن أنشطة العلاقات العامة .

كما أن الستشفى يفتح المجال لجميع العاملين فيه لتقديم شكاويهم ويتم ذلك عن طريق الإتصال المباشر مع المسؤول الذي يرد بدوره على هذه الشكاوي مباشرة وبالتالي لا يجد أفراد المستشفى صعوبة في ذلك ، كما يقدم أفراد المستشفى إقتراحات في الجانب الطبي وهذا لطبيعة المستشفى ، و من خلال هذا التحليل يمكننا القول أن مكتب الإتصال يحاول تحسين العلاقات داخل

المستشفى قدر المستطاع مع أنه بعيد عن وظائف العلاقات العامة ، قصد تكوين إنطباع جيد عن المستشفى في أذهان الجمهور المتعامل معه .

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية : مفادها " هناك عراقيل تواجه العلا قات العامة في مؤسسة موضوع الدراسة "

من خلال تحليلنا لبيانات هذا المحور توصلنا إلى أن مسؤول مكتب الإعلام والإ تصال لا تتوفر فيه شروط القائم بالعلاقات العامة ، حسب تصريحات أفراد المستشفى يجب على امسؤول مكتب الإعلام والإتصال أن يكون متخصص في الإتصال بالدرجة الأولى ثم يكون أن يكون قادرا على الإتصال أي على تفعيل الإتصال دائما بين المكتب واالأفراد العاملين داخل المستشفى ، وأيضا توصلنا إلى أن الوسائل الإتصالية المستعملة توصلنا إلى أن الإعلانات هي الوسيلة الأكثر إستعمالا من طرف المستشفى لإعلام الأفراد بنشطاته وتعليماته ذلك لأنها طريقة بسيطة تقوم على أساس ملصقات في أماكن محددة ومعلومة في المستشفى يمكن لكافة الأفراد العاملين بالمستشفى يقترحون أن تستعمل في إعلامهم ب الندوات والإجتماعات لأنها توفر لهم عنص الحوار والمناقشة ، أما عن مدى إدراك الجمهور الداخلي بالدور الحقيقي لعلاقات العامة فوجدنا بأنه فهم سطحي سواء لدى المسؤولين أو لدى العمال وذلك لغياب مختصين في هذا المجال .

وبالتالي فإن أفراد المستشفى وعلى رغم إختلاف مستوياتهم هم بحاجة إلى جهاز مختص في العلاقات العامة يتكلف بإنشغالاتهم ويجيبهم عن تساؤولاتهم وتحل مشاكلهم من جهة ويهتم بتفعيل وتنظيم إتصال دائم بين أفراد المستشفى من جهة أخرى .

في ضوء ماسبق نستنتج بأن المستشفى رغم إفتقاده لجهاز يقوم بوظائف الع لاقات العامة إلا أنه يحاول إقامة علاقات طيبة مع الموظفين طمعا في كسب ثقتهم وتأييدهم وهذا من خلال تهيئة جو ملائم لعمل وفتح مجال لتقديم الشكاوي والإقتراحات .

* النتيجة العامة

بعد عرض نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات إتضح بأن العلاقات العامة لا ز الت مهملة ولا تحظى بأهمية كبيرة ولا تحتل مكانتها التي تستحقها كإدارة

ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة ' على الرغم من وجود مكتب الإتصال في هيكلها التظيمي للمؤسسة ، إلا أنها لم تصل بعد إلى المكانة اللائقة التي تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه وعلى الرغم من أنه توكل إلى هذا المكتب مهام ووظائف العلاقات العامة إلا أنه لا يجسدها فعليا .

ولكن هذا لا يعني الإهمال لمطلق للعلاقات العامة لأن مكتب الذي يحاول تجسيد العلاقات العامة ألا وهو مكتب الإتصال يعمل على كسب ثقة الموظفين في المؤسسة إلا أن هذا الأسلوب غير فعال ذلك لعدم وجود متخصصين في هذا المجال ، هذا كله من شأنه أن يحد من إتخاذ العلاقات العامة مكانتها الفعلية في المستشفى وبالتالي فإن الفرضية تحققت، حيث أن إدارة لا تولي أهمية كبيرة للعلاقات العامة ضمن هيكلها التنظيمي ذلك أن إدارة المستشفى لا تعني حقا الدور الهام التي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة كأسلوب في التسيير وكقوة إدارية تحافظ على وجود المستشفى وتأييد المتعاملين لايمكن لإدارة العلاقات العامة أن تؤدي نشاطها على أحسن وجه لا يمكن أن تحقق الأ هداف المرجوة إلا إذا كان هناك تنظيم لنشاطاتها وتخطيط لعملياتها وعليه يجب أن تكون العلاقات العامة موقع في الهيكل التنظيمي .

* نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

من خلال نتائج الدراسة بالمقارنة مع الدراسات السابقة سنحاول إبراز أوجه الإ تفاق والإختلاف بينهما.

- تشترك دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث أنها تتمحور في موضوع العلا قات العامة ومحاولة إبراز دورها داخل المؤسسة .

- توصلت دراستنا على الدراسات السابقة إلى أهمية وجود العلاقات العامة في المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدماتية وضرورة توفر كل مؤسسة على هذا الجهاز لما له من وظائف وادوار فعالة من شانها النهوض بالمؤسسة في حل مشاكلها والأزمات التي تواجهها .حاولت دراستنا بالتوافق مع الدراسات السابقة إبراز الدور الفعال لجهاز العلاقات العامة لإفادة المؤسسات به .

- كما تشترك دراستنا مع الدراسات السايقة في نتيجة أن العلاقات العامة ما ز الت مهمشة ومهملة لا تكتسي أهمية كبيرة ولم تحتل المكانة التي تستحقها في المؤسسات .

أما عن أوجه الإختلاف فنجد أن الدراسات السابقة خلصت لى ان المؤسسات التي دراستها لا تضم أي مصلحة أو قسم يتبنى مهام العلاقات العامة في حين تجد دراستنا أن المستشفى المدروس يضم هيكله التنظيمي مكتب الإتصال على الرغم من أن هذا المكتب بعيد عن وظائف العلاقات العامة .

ذهبت الدراسات السابقة إلى أن دراسة موضوع العلاقات العامة من حيث فاعليتها ودورها في المؤسسات في حين حاولت دراستنا الخوض في جوهر هذا الموضوع من خلال دراسته من حيث الواقع .

* التوصيات والإقتراحات :

وفي الأخير من الواجب أن نختم دراستنا هذه ببعض الإقتراحات و التوصيات والتي نتمنى أن تأخذ بعين الإعتبار وأن تجد آذان صاغية لتطبيقها وذلك لتحقيق التنمية الشاملة والنهوض بمؤسساتها ، ومن أهم التوصيات نذكر منها :

- إعادة النظر في أهمية العلاقات العامة كإدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى .

- إستخدام مكتب خاص بالعلاقات العامة يكون مستقلا تحت إشراف متخصصين .

- تزويد الإدارة بكفاءات بشرية متخصصة في مجال العلاقات العامة ، مع عقد دورات تدريبية له .

- استخدام الوسائل والأساليب الإتصالية المناسبة والملائمة لخلق صورة ذهنية إيجابية ومتميزة عن المؤسسة الصحية لدى جماهيرها الداخلية و الخارجية وذلك بإستخدام البرامج الإلكترونية نظرا لفاعليتها وتكاليفها المنخفضة .

- ضرورة القيام بالبحوث والدراسات وإتباع المنهج العلمي في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة

- ضرورة توفير المعدات والأجهزة الكافية لممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة الصحية لما يضمن الفعالية في برامج العلاقات العامة .

- ضرورة الإستعانة بمستشارين للعلاقات العامة وإدارة الأزمات وذلك لإرشاد

المؤسسة بكيفية التعامل مع الأزمة .

- كما نقترح على القائمين بمعاهد علوم الإتصال عبر الوطن أن يجعلوا من العلا قات العامة تخصص قائم بذاته من أجل حل الأزمات وأن يطوروا من هذا العلم بشكل يوفر مستقبلا أخصائيين مؤهلين في العلاقات العامة .

خاتمة

إن جهاز العلاقات العامة لإدارة الأزمات قد أصبح ضرورة أساسية تمليها الظروف الداخلية للمؤسسة ومؤثرات البيئة الخارجية ، وما ينشب من أزمات مفاجئة تهدد إستمراريتها ومصالحها وصورتها أما جمهورها والأهداف التي تسعى إليها ، وفي هذا السياق فبالرغم من الجهود التي تبذلها المنظمة في مواجهة الأزمات والحد من تفاقمها إلا أن حجم الخسائر الناجمة عنها يظل كبيرا ومؤثرا ، وذك في حالة عدم مراعاة الأسس العلمية في إدارة الأزمة و التقليص من دور جهاز العلاقات العامة في معالجتها.

فمما هو جدير بالذكر هنا في واقع العمل هناك البعض من المنظمات على إختلاف أنشطتها ، السائدة منها على مستوى مجتمعنا الجزائري التي لا تولي إهتماما بوظيفة العلاقات العامة ، وبالإستناد إلى ما توصلنا إليه نستطيع القول بأن إهتمام المؤسسة الصحية في مجال العلاقات العامة لازال ضعيفا بـ القريب إلى المعدوم ، وغياب مكتب العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة يبقى دليلا قاطعا على مكانتها به، وهذا ما يترتب عليه صعوبات في سير العمل ، كما أن المؤسسة الصحية الجزائرية لا تستوعب بعد الدور الفعال الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين صورتها وكسب ثقة الجماهير المتعاملة معها وهذا راجع إلى غياب متخصصين قائمين بمهام العلاقات العامة ، وهذا ما يعكس سلبا على المؤسسة عموما .

وعلى هذا الأساس فإنه من الضروري إنشاء إدارة للعلاقات العامة على مستوى المؤسسات ذات تنظيم فعال يكون لها موقع واضح في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحيث تظم خبراء مختصين في ميدان العلاقات العامة مبنية على إستراتيجية فاعلة وتكنولوجيا حديثة للتسهيل التعامل مع الأزمة والتصدي لها بأكثر قدر من الفاعلية والكفاءة .

قائمة المراجع والمصادر

* قائمة القواميس والمعاجم

1- أنطوان نعمة ، عصار مدور ، معجم المنجد الوسيط في العربية المعاصرة ، دار المشرق ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان ، 2003.

2- أحمد زكي ، معجم المصطلحات للعلوم الإجتماعية ، مكتب لبنان ، بيروت .

3 – المنجد الأبجدي ، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري ، الطبعة الثامنة ، بيروت .

4- الإمام العلامة ابن منظور ،لسان العرب نقه وعلق عليه ووضع فهارسه علي بشيري ، المجلد الثامن وإحياء التراث العربي ، للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان الطبعة الأولى ، 1988.

* قائمة المراجع

الكتب :

1- أحمد بدر، الإتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية وكالة المطبوعات للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1998.

2- أحمد المصري ، العلاقات العامة ، مؤسسة شباب الجامعية ، الإسكندرية ، 1995.

3- أحمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2005.

4- أحمية سليمان ، آليات تسوية منازعات العمل والضمان الإجتماعي في القانون الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الخامسة ، الجزائر ، 2010.

5- أحمية سليمان ، قانون علاقات العمل الجماعية في التشريع الجزائري المقارن ، دييوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ، الجزائر .

6- الخطيب سعاد راغب ، مدخل إلى العلاقات العامة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة ، القاهرة ، 2003.

7- الخضري محسن أحمد ، إدارة الأزمات ، علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف ، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، 2020.

8- العماري عباس رشدي ، إدارة الزمات في علم المتغير ، مركز الأهرام للترجمة والنشر ، الطبعة الأولى ، 1993.

09- السعيد السيد ،دو العلاقات العامة ،إستراتيجية إدارة الأزمات والكوارث ، دار العلوم للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ، 2006.

10- إبراهيم عجوة ، مقدمة في العلاقات العامة ، مركز القاهرة ، القاهرة ، 1999.

11- إبراهيم الغمزي ، السلوك الإداري والعلاقات العامة ، الدار المصرية ، القاهرة ، 1995.

12- إبتسام الغرام ، المصطلحات القانونية ، السرقة العلمية في التشريع الجزائري ، قصر الكتاب ، البليدة ، الجزائر، دون سنة نشر.

13- بشير العلاق ، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة ، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009,

14- بشير هدفي ، الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري ، علاقات العمل الفردية والجماعية ، دار الريحانة للكتاب ، الجزائر ، 2006.

15- جميل أحمد خضر ، العلاقات العامة ، دار الميسر للنشر والتوزيع للطباعة ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 1998.

16- حسين مكاوي وليلى حسين ، الإتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2006.

17- حسين حلبي ، مبادئ العلاقات العامة ، دار المنشورات ، عويدات ، بيروت ، 1980.

18- حسين عبد الرحمان أحمد رشوان ، العلاقات العامة من منظور علم الإ جتماع ، الطبعة الرابعة ، الإسكندرية ، الأزاريطة ، 2003.

19- خالد حامد ، نزاعات العمل في ظل التحولات السوسيو إقتصادية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011.

20- رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي وأساسياته النظرية الممارسة العلمية ، دار الفكر المعاصر ، الطبعة الأولى ، 2002.

21- ربحي مصطفى عليان ، عدنان محمود طوباسي ، الإتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005.

22- رشيد واضح ، منازعات العمل الفردية والجماعية في ظل الإصلاحات الإ

إقتصادية ، دار هومة ، الطبعة الثالثة ، الجزائر .

23- راشد راشد ، شرح علاقات العمل الفردية والجماعية في ضوء التشريع الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .

24- زياد محمد الشرمان وآخرون ، مبادئ في العلاقات العامة ، الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان .

25- سليمان أحمد طماوي ، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة ، دار الفكر العربي ، الجزء الثاني ، القاهرة ، 1979.

26- سهير جاد ، وسائل الإعلام والإتصال ، دار الهيئة المصرية العامة للكتاب ، الطبعة الأولى ، 2003.

27- سمير حسن منصور ، منهاج العلاقات العامة ، دار المعرفة الإجتماعية ، الإ سكندرية .

28- سعبد علي غافل ، الإضراب الوظيفي دراسة مقارنة ، منشورات زين الحقوقية ، بدون طبعة ، بدون سنة نشر .

29- ساهر العجوز ، الحماية الجنائية للحقوق العمالية في قانون العمل في مصر والدول العربية ،منشأة المعارف ، الطبعة الأولى ، مصر ، 1996.

30- ضدوان علي شيبة ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ،2005.

31- شدوان علي شيبة ، العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة ، ا لإسكندرية ، 2002.

32- شريف أحمد وآخرون ، الترويج والعلاقات العامة ، مدخل الإتصالات التسويقية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006.

33- شريف أحمد العاصر ،العلاقات العامة ، الدار الجامعية ، دون طبعة ، 2006.

34- صالح أبو إصبع ، العلاقات العامة والإتصال الإنساني ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

35- صالح ليري، مدخل إلى العلاقات العامة ، مكتبة الفلاح ، الطبعة الأولى ، كويت ، 2005.

36- ضلال عامر مهتار ، مسؤولية الموظفين ومسؤولية الدولة في القانون ، دار إقرأ، بيروت ، 1982.

37- طه عبد العاطي نحم ، الإتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية . 2004.

38- طارق شريف يونس ، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة الموصل إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2008.

39- طلال بن عايد الأحمدي ، التنظيم في المنظمات الصحية ، الرياض 2011.

40- عبد الفتاح مراد ، موسوعة البحث العلمي والأبحاث والمؤلفات ، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية ، الإسكندرية .

41- عبد الرزاق محمد الدليوي ، العلاقات العامة في التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان .

42- عبد الهادي الأحرجي المساعدة ، إدارة الأزمات المدخل والمفاهيم العمليات ، دار الثقافة لنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ،الأردن .

43- عاصم الأحرجي، إدارة الأزمات وإتخاذ القرارات ، دار اليازوري ، لنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2003.

44- عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الرابعة ، الجزائر ، 2009.

45- عبد الفتاح دويدار ، مناهج البحث في علم النفس ، دار المعرفة الإسكندرية ، مصر ، 1996.

46- عبد الله محمد عبد الرحمان ، النظرية في علم الإجتماع النظرية الكلا سيكية ، دار المعرفة الجامعية ، 2006.

47- عبد السلام أبو قحف ، محاضرات في العلاقات العامة ، الدار الجامعية ، بيروت ، 1994.

48- عبد المحي صالح وآخرون ، العلاقات العامة وإعلام في الخدمة الإ جتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 2004.

49- عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة في التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 2005.

50- عبد الكريم رامي جبوري ، العلاقات العامة فن وإبدع ، دار الهلال للطباعة و النشر ، بيروت ، 2001.

51- عبد الناصر أحمد جرادات ولبنان هاتف شامي ، أسس العلاقات العامة

النظرية والتطبيق ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، 2009.

52- عبد الرحمان برقوق ، مدخا غلى العلاقات العامة ، دار الخلدونية ، الطبعة الولى ، الجزائر .

53- عبد السلام ذيب ، قانون العمل الجزائري والتحولات الإقتصادية ، دار القصبة ، الجزائر ، 2003.

54- عبودي محمد محسن، كارثة الفيروسات الكمبيوتر والجرائم المتعلقة بالأ نترنت ، الدليل الإلكتروني : www.arabinfo.com

55- غريب أحمد عبد السميع ،الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة الشباب الجامعة للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2006.

56- غازي إسماعيل ،الرأي العام والعلاقات العامة ،دار البشير ،دون طبعة ،دون سنة نشر ، عمان .

57- فريحة محمد كريم ، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي ، دار العلوم 2012.

58- لوران بلان ،الوظيفة العامة ترجمة أنطوان عبد ،الشركة الوطنية للنشر و التوزيع sndl، دون طبعة ،دون سنة نشر .

59- مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي ،مؤسسة الوراث للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن .

60- مصطفى أحمد أبو بكر ، أحمد عبد الحلح ، مناهج البحث العلمي ، الدار الجامعية ، 2007.

61- مي عبد الله ، نظريات الإتصال ،دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان ، 2006.

62- محمد عساف فيصل دليو ، إتصالات المؤسسة العامة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، الجزائر .

63- محمد طلعت عيسى ، العلاقات العامة والإعلام وأصولها وتطبيقاتها ، مكتبة القاهرة ، ، الطبعة الثالثة ، مصر ،1993.

64- محمد محمود جودة ، الدعاية والعلاقات العامة ، دار مجدلاوي ، عمان ، 1998.

65- محمد سيد محمد ، الخدمة الإجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، 1999.

66- محمد مصطفى أحمد ، الخدمة الإجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة ، القاهرة ، 2005.

67- محمد عبد الحافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2009.

68- محفوظ أحمد جودت ، العلاقات العامة "مفاهيم وممارسات " ، دار زهران للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008.

69- موسى اللوزي ،أسس العلاقات العامة " المفاهيم وأسس " ، زمزم ناشرون وموزعون ، الأردن ، 2010.

70- محمد الصيرفى ، العلاقات العامة من المنظور الإداري ، مؤسسة الحورسي

الدولية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، 2005.

71 – منال طلعت محمد ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، 2002.

72- مصطفى أحمد أبو عمرو ، علاقات العمل الجماعية ، الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2003.

73- نخبة من الخبراء ، العلاقات العامة بإنجلترا العلاقات العامة في مجال التطبيق العلمي ترجمة حسين ديب ، مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر ، 1979.

74- نصر الدين عبد القادر عثمان ، مدخل إلى العلاقات العامة والإعلان ، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2011.

75- نبيل صقر ، تشريعات العمل نصا وتطبيقا ، دار الهدى ، الجزائر ، 2009.

76- هباس رجاء الحربي ، العلاقات العامة والإدارة العليا ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن ، عمان ، 2012.

77- هاشم محمد رضا ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.

78- وائل عبد الرحمان عيسى محمد فحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، دار حام للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2007.

* مراجع أجنبية

1-G.H.Ganneer/ynnck.droit de travail .edition dallez.paris

2- lobrey .M.Ritaine.droit tone02.les relation guridique de l enterprise avec partenaire casteilla.paris.1996

3 – Blan .Mcommunication of a crises london . millam. Paris.1998

4- Dielle maisonneuve et al/ communique en temps de crise . quele. Presse del unversite /1999

5- pyer.s/ getting people .into the crise communication plan public relation quatery n 40 london /1995.

* الأطروحات :

1- بن شيخ مصطفى خليفي سعاد ، الحق في الإضراب في التشريع الجزائري مذكرة ماستر ، قسم حقوق ، كلية حقوق والعلوم السياسية ، جامعة العقيدأحمد درارية ، أدرار ، 2014.2015

2- جدي ناريمان ، حق الإضراب في المؤسسة العمومية الإقتصادية مذكرة ماستر قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013/20.

3- جودي بن قيط ، إستراتيجية الإتصال للإرة الإستشفائية بالأغواط رسالة ماجستير في العلوم الصحية في ضوء الخصخصة ،دارالكتب الوثائق القومية ، مكتب الجامعي الحديث ، إسكندرية .

4- سمير صغير مكانة المفاوصات في الإضراب في المؤسسة العمومية الصناعية في الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير 2007/2006 نقلا عبد الناصر جابري ،

الجزائر تتحرك دراسة سوسيولوجية للإضرابات العالمية في الجزائر ،دار الحكمة ، بدون بعة ، الجزائر ، ديسمبر ، 1999.

5- سامر أحمد موسى ، إضراب العاملين في المرافق العامة دراسة مقارنة في القانون الفلسطيني والفرنسي والجزائري ، بحث قانون بوابة فلسطين القانونية ، 2007.

6- شفيق بن خالد ، يوسف زواوشة ، الإتصال الداخلي في المستشفيات ودوره في التكفل الصحي بالمرضى ، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة المدية ، 2018/2017.

7- شهرزاد بن دوار ،واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بالمستشفى العمومي الزهراوي ،مذكرة لنيل شهادة ماستنر ،كلية العلوم الإنسانية ،قسم علوم الإعلام والإتصال ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،2016/2015.

8- عتيقة بلجبل ،الإضراب في المرافق العامة دراسة مقارنة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2005/2004.

9- لؤي محمد سعيد توفيق حلمي ، رسالة لنيل شهادة ماستر في الفقه المقارن "ا لأحكام الشرعية للإضرابات في المهن الإنسانية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، 2010/2009.

10- موسى لحرش ، الإضراب العمالي في القطاع العمومي "خلفياته وأبعاده ، رسالة ماجستير في علم الإجتماع والتنمية والبحث الإجتماعي ، جامعة عنابة ، 1993.11/1992.

11- ياسين المسيلي ، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمشفى الجامعي إبن باديس قسنطينة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، قسم علوم الإعلام والإتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2009/2008.

* التقارير

- منظمة الصحة العالمية ، إدارة المستشفيات ، سلسلة التقارير الطبية ، الطبعة الأ ولى ، رقم 395 جنيف ، 1980.

* المجلات والدوريات

1- ثوابتي إيمان وريمة سرور ،مرزوقي وسيلة ، حق الموظف العمومي في اللجوء إلى الإضراب في الجزائر بين التفسيروالتحريم ، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني ، مجلة سراسية محكمة ، السنة الثالثة ، المجلد الخامس ، عدد 01، 2010جامعة عبد الرحمان ، مسيرة ، بجاية .

2- مانع سلمى ، الطرق البديلة المستحدثة لحل المنازعات الإدارية ،مجلة العلوم الإنسانية ، بسكرة ، العدد26،2012.

3- خالد حامد ، مداخلة بعنوان نزاعات العمل في الجزائر ، دار سوسيولوجي التحليلية ، اليوم الدراسي بالمركز الجامعي ، سنة 2004/04/09.

4- محمد يوسف ، تخطيط برامج الأزمات ، مجلة كلية الدراسات العليا بأكديمية مبارك ، العدد التاسع ، القاهرة ، يوليو 2003.

* المواقع لإلكترونية

1- الموقع الإلكتروني :

إبداع http //entouri ./ibda3.org/t6499.topicيوم الإطلاع على الساعة 21:30 يوم 28 جويلية 2020.

ملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس

- ولاية المدية –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علوم الإعلام والإتصال

تخصص : إتصال وعلاقات عامة

إستمارة بحث

دور العلاقات العامة في معالجة الإضطرابات في المؤسسات الإ ستشفائية .

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية بقصر البخاري – المدية –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال والعلاقات العامة

من إعداد الطالبات :

- سعدودي صليحة
- بلحوت سمية

إشراف

- حمدي وردة

ملاحظة

إن المعلومات التي تدلون بها في الإستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

المحور الأول : البيانات الشخصية .

في خانة الإجابة التي تختارها ضع علامة (×)

- الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

- السن :

من31إلى 40 ☐ من 40 فمافوق ☐

الأقدمية في المؤسسة :

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10 سنوات ☐

من 10سنوات فما فوق ☐

المحور الثاني : مكانة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في المؤسسة الإستشفائية بقصر البخاري .

1- ماهو فهمك للعلاقات العامة ؟

* نشاط إتصالي للمؤسسة في الداخل ☐

* نشاط إتصالي للمؤسسة مع المحيط الخارجي ☐

* وظيفة إدارية في المؤسسة ☐

أخرى تذكر .....

.....

2 – هل هناك جهاز مختص في العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم

هل هذا الجهاز مرتبط مباشرة بالمديرية العامة ؟

نعم ☐ لا ☐

3- ماهي الجهة التي تقوم بالإتصال بالموظفين داخل المستشفى ؟

مكتب الإتصال ☐ السكرتارية ☐

أو

جهة أخرى .....

.....

4- هل هناك إتصال بينك وبين موظفي مكتب الإعلام والإتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم

هل يكون إتصالك معهم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

5 – ماهي الوظائف التي يقوم بها المكتب حسب رأيك ؟

- الإتصال بالموظفين ☐
- الإتصال بالمرضى ☐
- الإتصال بوسائل الإعلام ☐
- التغطية الإعلامية لنشاطات المستشفى ☐

أو وظائف

أخرى تذكر .....

.....

....

6 – ماهي الأهداف التي يسعى المكتب لتحقيقها حسب رأيك ؟

- تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل ☐
- تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين ☐
- تكوين علاقات جيدة بين المستشفى والمرضى ☐
- تبليغ الموظفين بالمستجدات في المستشفى ☐

7- عندما تواجهك مشاكل في العلمل هل تقدم شكاوي للإدارة

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم

- بأي طريقة تقدم شكاويك ؟

* الإتصال المباشر بمدير المؤسسة ☐

* الإتصال بمكتب الإعلام والإتصال ☐

* الإتصال بالأمانة ☐

* طلب مكتوب ☐

أخرى تذكر .....

.....

8 – هل تجد صعوبة في تقديم شكواك وإنشغالاتك إلى إدارة المستشفى ؟

نعم ☐ لا ☐

9 - لماذا ؟

* لعدم معرفتك بالجهة المعنية بمشكلتك أو مجال إنشغالك ☐

* لعدم معرفتك بالوسيلة الممكنة لتبليغها ☐

* لعدم ثقتك في جدوى ذلك ☐

* أو غير ذلك تذكر .....

.....

المحور الثالث : مساهمة العلاقات العامة في تسير أزمة الإضراب في المؤسسة الإ ستشفائية

10- كيف يتجسد دور العلاقات العامة في تسيير أزمة الإضراب في مؤسستكم الإ ستشفائية ؟

- تكوين فريق خاص لمواجهة تلك الأز ☐
- وضع سياسات وخطط لموجهة الأزمة ☐
- إستخدام أساليب لزيادة الجانب التوعوي للجمهور الخارجي ☐

- تنظيم مؤتمرات وملتقيات صحفية

أخرى تذكر .....
.....

11 – ماهي المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة أثناء الأزمة ؟

* عدم تجاوب الإدارة العليا مع العلاقات العا

* نقص الأجهزة والتقنيات الحد

*نقص كفاءة العاملين في العلاقات ال

12 – ماهي الأضرار التي تنجم عند حدوث مشكل على المستوى الداخلي و الخارجي بالمؤسسة الإستشفائية ؟

.....
.....
.....
.....13 – حسب رأيك ما هي الأسباب التي تؤدي إلى الإضراب بمؤسستكم ؟

* ظروف العمل (ساعات العمل)

* ظروف إجتماعية (تدني الأجور والحرمان من الضمان الإجتما

* ظروف أخرى أذكرها .....

14– ماهي الطراف الفاعلة في التعامل مع حدوث أزمة (إضراب) في مؤسستكم ؟

* مكتب التنظيم ال

* مكتب الإتصال

* مكتب تسيير الموارد البشرية والمنا

أخرى .....
.....

15 – لمواجهة الأزمات في المؤسسة هل تتكون خلية من أجل ذلك ؟

نعم لا

16 – ماهو دور العلاقات العامة في حالة وقوع أزمة مثلا في مؤسستكم ؟
يمكن الإجابة على أكثر من سؤال

* تسيير وسائل الإعلام ☐
* إقناع الرأي العام ☐
* تسيير الإنسجام والتضامن داخل المؤسسة ☐
* العناية بعائلات الضحايا ☐

أخرى تذكر .....

المحور الرابع : العراقيل التي تواجه إدارة العلاقات العامة في المؤسسة مجال الدراسة

17– هل ترى أن مسؤوول مكتب الإعلام والإتصال يؤدي دوره كما يجب ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب " لا " هل يرجع ذلك إلى ؟

* عدم القدرة على الإقناع ☐
* عدم التحكم في اللغات ☐
* عدم القدرة على مواجهة الصعوبات ☐
* عدم التحكم في مهارات الإتصال ☐

أو هناك
عراقيل أخرى .....
.....

18 – ماهي الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بنشاطات المستشفى ؟

* المحاضرات ☐
* الندوات والإجتماعات ☐
* الإتصال الشخصي ☐

أخرى تذكر .....
.....

19 – هل ترى ضرورة وجود قسم خاص بالعلاقات العامة في لمستشفى ؟

نعم ☐ لا ☐

20 – ماهي طبيعة المشاكل التي تواجهها في المؤسسة؟

* مشاكل متعلقة بالإدارة ☐

* مشاكل متعلقة بوسائل الإتصال ☐

* مشاكل متعلقة بظروف العمل ☐

21- هل واجهتك مشاكل بسبب سوء الإتصال بينك وبين الإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

فيما تتمثل أذكرها .....

.....2

2 – هل توجد صعوبات عند تقديم تقديم شكاوي للإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت أذكرها ..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

.....

23 – هل توجد صعوبة إستخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الأ ستشفائية ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة " بنعم " فماهي هذه الصعوبات

24- ماهي طبيعة النقائص التي تواجه مكتب العلاقات العامة في مؤسستكم حسب رأيك ؟

مادية ☐ معنوية ☐

إذا كانت مادية فهل تتمثل في :

* نقص وسائل الإتصال ☐

* ضعف الميزانية المخصصة للأنشطة الإتصالية ☐

أخرى تذكر .....

.....
...

إذا كانت معنوية فهل تتمثل في :

* وجود التوترات ☐

* غياب النشاطات الترفهية ☐

أخرى تذكر .....
.....

25- هل ترى ضرورة قسم خاص بالعلاقات العامة في المستشفى ؟

نعم ☐ لا ☐

26 – ماهي إقتراحاتك لتحسين مستوى العلاقات العامة في المستشفى ؟

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

الملحق رقم (02)



المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قصر البخاري المدية:01وثيقة

((الشهيد متريني محمد المدعو بركان

فهرس المحتويات

مقدمة..... ....أ الإ
(46.16طار المنهجي ..... (
16- الإشكالية 1
18الفرضيات.....
21تحديد المصطلحات .....
22أهداف الدراسة .....
23أهمية الدراسة .....
25أهمية الدراسة .....
26أسباب الدراسة .....
28منهج الدراسة .....
29عينة الدراسة .....
35الدراسات السابقة .....

45نظرية البنائية الوظيفية كمنظور لدراسة العلاقات العامة .....
46 صعوبات .....
الإطار النظري
الفصل الأول : ماهية العلاقات العامة ونشاتها
09ـ العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة .....
15ـ نشأة العلاقات العامة .....
17ـ خصائص العلاقات العامة .....
21ـ وظائف العلاقات العامة .....
23ـ مبادئ العلاقات العامة .....
27ـ أهداف العلاقات العامة .....
خلاصة فصل
32الفصل الثاني : الإضراب في المؤسسة العمومية الجزائرية .....
35ـالمبحث الأول : مدخل مفاهيمي للإضراب .....
41ـ نشأة وتطور حق الإضراب .....
47ـ أنواع الإضراب وعناصره .....
ـ المبحث الثاني : تسوية الإضراب في التشريع الجزائري في المؤسسة
48العمومية الجزائرية .....
49ـ الإجراءات الوقائية في المؤسسات العمومية .....
51ـالإجراءات العلاجية في المؤسسات العمومية .....
ـ المبحث الثالث : فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمة
53ـ العلاقات العامة في المؤسسة الإستشفائية .....
54ـ مدى إنتشار وظيفة العلاقات العامة في المستشفيات .....

56ـ منهج العلاقات العامة في تسير ومواجهة الأزمة .....
58ـ مراحل تطور الأزمات .....
67ـ سير العلاقات العامة في مواجهة الأزمة .....
خلاصة فصل
ـ الفصل الثالث : دراسة ميدانية
70ـ الهيكل التنظيمي .....
71ـ نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري.....
72ـ مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بقصر البخاري .....
71ـ التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية .....
79ـ نتائج الدراسة .....
80ـ التوصيات والإقتراحات.....
81ـ خاتمة .....