

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية



شعبة: علوم الإعلام والاتصال

## العلاقات العامة وإدارة الأزمات في جهاز الحماية المدنية دراسة حالة – الوحدة الثانوية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية -

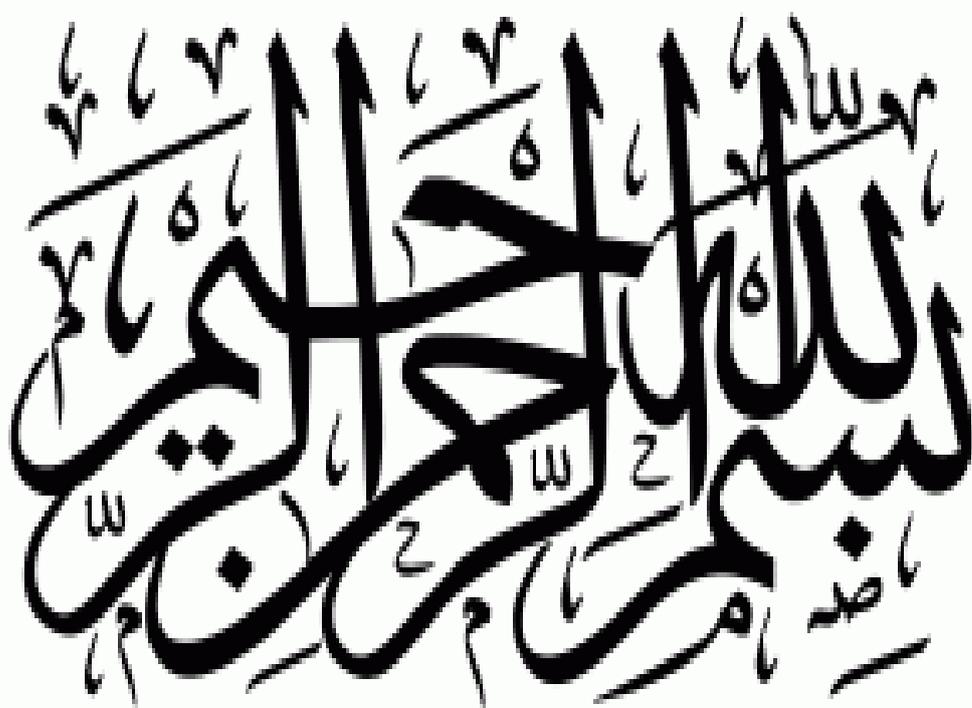
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف: أ. دكاني لطفي

إعداد الطالب : بورويس يونس

الموسم الجامعي: 2017/2016



## شكر وتقدير

لا يسعنا بعد الانتفاء من إمداد هذا البحث إلا أن أتقدم

بجزيل الشكر ومعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل

الأستاذ دكانبي لطفي

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، حيث قدم لي كل

النصح والارشاد طيلة فترة الإمداد فله مني كل الشكر

والتقدير.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل

أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال بجامعة خرداية

لهم مني جزيل الشكر

والتقدير.

## الأهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل الى:

ريبتني وأنارت دريبي وأمانتني بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسان في هذا الوجود  
إلى ستة الحبايب ونبع العنان أمي الحبيبة.

من عمل بك في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوطنني الى ما أنا عليه أبي الكريم  
أدامه الله لي.

إلى اخوتي: رضا، زين العابدين، عبد الحليم، أشرف

إلى أخواتي: منال، صباح، سعاد

إلى خليلتي: خولة

إلى جميع الأصدقاء والأحباب والزلاء وإلى جميع رفقاء الدراسة

إلى جميع أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال وإلى جميع طلبة الماستر دفعة 2017

## خطة البحث

### الاطار المنهجي

1. المقدمة.....
2. الاشكالية.....
3. تساؤلات الدراسة.....
4. أهداف الدراسة.....
5. أهمية الدراسة.....
6. أسباب اختيار الموضوع.....
7. منهج الدراسة.....
8. حدود الدراسة.....
9. أدوات الدراسة.....
10. عينة الدراسة.....
11. تحديد المفاهيم.....
12. الدراسات السابقة.....

### الاطار النظري

#### الفصل الأول: مداخل رئيسية حول العلاقات العامة

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة

المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة

**المبحث الثاني:** أساسيات العلاقات العامة

المطلب الأول: مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

**المبحث الثالث:** أسس ومهام العلاقات العامة والصعوبات التي تواجهها

المطلب الأول: أسس العلاقات العامة

المطلب الثاني: مهام العلاقات العامة

المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة

**الفصل الثاني :** مداخل رئيسية حول مفهوم الأزمة

**المبحث الأول:** ماهية الأزمة

المطلب الأول: مفهوم الأزمة

المطلب الثاني: خصائص الأزمة

المطلب الثالث: أنواع الأزمات

**المبحث الثاني:** مداخل عامة حول إدارة الأزمات

المطلب الأول: التطور التاريخي والتأصيل العلمي لإدارة الأزمات

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الأزمات

المطلب الثالث: أهمية إدارة الأزمات

**المبحث الثالث:** استراتيجيات إدارة الأزمات

المطلب الأول: صناعة السيناريو لإدارة الأزمة

المطلب الثاني: أهمية التخطيط في إدارة الأزمات

المطلب الثالث: فريق إدارة الأزمات

الاطار الميداني للدراسة .

الفصل الثالث: ماهية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة

المبحث الأول: التعريف بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة

المطلب الثاني: الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوحدة

المبحث الثاني: تحليل البيانات

المطلب الأول: التحليل الكمي والنوعي

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

الخاتمة

لقد أصبح للاتصال دور بالغ في حياة المجتمعات الحديثة، ولم يعد التعامل مع الاتصال باعتباره حلقة الوصل بين أفراد المجتمع وجماعته ومؤسساته بحاجة إلى تبرير، بل أصبحت العمليات الاتصالية تتم بصفة جد متداخلة مع واقع يتصف بالتعقد والتسارع الشديدين، وأمام تأكيد العديد من الباحثين والمختصين للدور الهام الذي أصبح يقوم به الاتصال كمتغير مهم يؤثر على جوهر العلاقات الاجتماعية، وخاصة على مستوى إدارة وتسيير علاقات المؤسسة في المجتمع، خصصت له الكثير من الدراسات النظرية والميدانية في معظم الدول المتطورة، لتشجيع جميع المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها إلى الاهتمام بعامل الاتصال ، فنجاح واستقرار المؤسسة مرتبط بسياساتها الاتصالية ومدى مقدرتها على تحقيق التوازن في بيئتها ،وأمام استمرار وعي الرأي العام للمجتمعات الحديثة حول ما تريده المؤسسة من الجماهير ومدى قدرتها على تلبية مصالح الأفراد والجماعات من جهة ، وارتفاع تقنية وسائل الاعلام وقوة تأثيرها كنظام يفرض رقابته على نشاط المنظمات وتسييراتها من جهة اخرى، دعت الحاجة الى ايجاد اليات اتصالية تعتمد عليها المؤسسات من أجل ضبط تعاملاتها مع كل العناصر الفاعلة في المجتمع، وتأمين التحكم في قنوات الاتصال الداخلية والخارجية ،بما يسهل تنقل المعلومات من وإلى المؤسسة.

تعتبر العلاقات العامة من بين هذه الأليات الاتصالية الحديثة، التي يقال أنها برزت بشكل واضح بعد الحرب العالمية الثانية ،وكانت مرتبطة بدرجة أولى بتحقيق التفاهم المتبادل بين الناس عن طريق تعميق الفهم المعرفة والتوعية ،ومنذ ذلك الوقت أخذت ممارستها عدة أشكال وفق نشوء وتطور المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وما نتج عنها من ظهور حاجات ملحة لأنشطة جديدة تهتم بعلاقات المؤسسات الصناعية والتجارية مع جماهيرها، وتجد العلاقات العامة تبريرها في كون المنظمة بصفة عامة ما هي إلا نظام مفتوح يجب أن يتفاعل مع مجموعة النظم المحيطة به انطلاقا من العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وكسب تأييد الرأي العام ،وبالنظر إلى الادبيات وخاصة منها الأنجلوساكسونية، يلاحظ أن العديد منها تميل إلى تعريف العلاقات العامة انطلاقا من " أنها جملة من الجهود والقرارات والسياسات التي تبذلها المنظمة وتهدف إلى تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل أو بعض جماهيرها" ،بينما لا يختلف الباحثون في تحديدهم للعناصر الاساسية التي تقوم عليها العلاقات العامة وهي باختصار :المنظمة، الجمهور ،وقنوات الاتصال.

وبما أن المؤسسات الجزائرية بدأت تستوعب إلى حد ما قيمة الاتصال وما يجب أن تتركه المنظمة من انطباعات إيجابية لدى الافراد، وخاصة عندما تسيطر عليها حالات مفاجئة-غير اعتيادية- من الأزمات

والاضطرابات الشديدة والمتسارعة التي تعصف بها، تجد المؤسسة نفسها في مواجهة ظرف قد يتحول بها إلى الاحسن أو إلى الأسو لأنه يحمل إمكانية الفرصة والخطر في آن واحد، خاصة إذا علمنا أن الأزمات تطرح نمطا جديدا من العلاقات يتوجب على المؤسسات التأقلم معها من أجل الحفاظ على كيانها، وبما أننا نتحدث عن المنظمات الجزائرية لابد من الإشارة إلى جهاز الحماية المدنية للوحدة الفرعية بالمنية ولاية غرداية الذي يمثل أحد المرافق العمومية التي نحن بصدد التعرف عليها من خلال معرفة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة ومعرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في المنظمة.

وعليه فإن أية مؤسسة أو منظمة في الجزائر ومهما كانت طبيعتها ليست بمأن عن التعرض إلى أزمة، وبالتالي يصبح دور الاتصال عموما والعلاقات العامة خصوصا أكثر من ضرورة لإدارة الأزمة، وفي واقع الأمر يجب أن تكون لكل مؤسسة مخططات واستراتيجيات لكيفية إدارة الأزمة من خلال العلاقات العامة.

فالأزمة اليوم تهم فاعلين كثيرين مثل: المؤسسات المختلفة والمتنوعة باختلاف طبيعتها ، أيضا الجمهور العام والمجتمع المدني والضحايا وأسرههم ورجال الصحافة والسياسيين ،وحتى المؤسسات الدولية والسفارات المعتمدة والرأي العام الدولي، وزيادة على هذا ،فان الأزمة في الوقت الحاضر تحدث في سياق يتميز بالدور الذي تلعبه وسائل الاعلام في الأزمات إما إيجابيا أو سلبيا، والميدان الذي يفقد إعلاميا واتصاليا ، هو ميدان مفقود على المستوى السياسي والاقتصادي والاجتماعي والدبلوماسي.

ولذلك ومن منطق اعتقادنا بأن للعلاقات العامة جانبا مهما في تمكين المؤسسات من السيطرة على مختلف المواقف والأحداث التي تهدد كياناتها ومصالحها، ستركز هذه الدراسة على دور وأهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمة بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنية، وسيتم في إطار ذلك تسليط الضوء على عدة مقاربات علمية وعملية عالجت الموضوع ، بالاستعانة بالتقسيمات التالية :

-الفصل الأول : ويتضمن ثلاث مباحث تعرفنا من خلالها إلى ماهية العلاقات العامة وأساسياتها والمهام المنوطة للعلاقات العامة والصعوبات التي تواجهها، وأردنا من خلال ذلك تسليط الضوء على أهم جوانب العلاقات العامة.

-الفصل الثاني : ويتطرق إلى الجوانب المتعلقة بالأزمة من حيث خصائصها ومفهومها وأنواعها وهذا من خلال المبحث الاول أما المبحث الثاني فجاء بمداخل عامة حول إدارة الأزمات ثم يليه المطلب الأخير والذي تعرفنا فيه على استراتيجيات إدارة الأزمات.

الفصل الثالث : يشتمل على الاطار التطبيقي حيث قمنا من خلاله بتقديم الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنوعة بالإضافة إلى التطرق للوسائل الاتصالية المستخدمة في المنظمة والهيكل التنظيمي لها وهذا من خلال المبحث الأول ،أما في المبحث الثاني فقمنا بجدولة النتائج وتفريغها وعرض أهم النتائج والاجابة على تساؤلات الدراسة، وأخيرا الخاتمة.

### \_الإشكالية:

حدوث الأزمات عادة ما يترتب عنه كثرة الاسئلة التي تتعلق بالدرجة الاولى بسياسات المنظمات المختلفة، فكل من رجال الاعلام والجماهير الأساسية والمسؤولين الحكوميين وجماعات المصالح والمجتمع المحلي يريد أن يعرف: ماذا حدث؟ وكيف ولماذا حدث؟. وفي غالب الأحوال تعاني المنظمات التي تتأخر في الاجابة على هذه التساؤلات عواقب سلبية على مستوى إدراكات الجماهير لصورة منظمة واتجاههم نحوها.

وحيث يقر العديد من الباحثين المختصين في العلاقات العامة والاتصال على أن خوض مجال الأزمات ليس بالرهان السهل، فهم يرون ضرورة التعمق أكثر في فهم اهتمامات وأهداف المنظمات انطلاقاً من فهم عمليات بناء العلاقات العامة للمؤسسة داخل المجتمع، وهذا ما يخلص في النهاية الى تغليب كفة الاهتمام بمصالح الجمهور أثناء الأزمات على مصالح المنظمات، مع محاولة الحفاظ على تاريخ وفلسفة المنظمة قدر الامكان في ظل هذه التغيرات.

وعلى غرار ما تحقق اليوم في البلدان الغربية، خاصة منها الدول الأنجلوساكسونية من تقدم كبير على مستوى إدارة المؤسسات بواسطة موارد الاتصال والعلاقات العامة واستحداث مقاربات ومناهج وتجارب حديثة تتناسب مع تسيير المؤسسات للتغيرات التي يفرضها مناخ الأزمات على مستوى العلاقة بين المنظمة وجماهيرها، فنحن نتساءل حول ما إذا كانت تصورات وتطبيقات المؤسسات الجزائرية تنفق مع ما تم التطرق إليه سابقاً.

في هذا السياق تندرج دراستنا التي تحاول أن تتناول اشكالية دور العلاقات العامة في إدارة أزمات المؤسسات الجزائرية وقد حاولنا تطبيق هذه الدراسة على جهاز الحماية المدنية بالوحدة الفرعية بالمنطقة كنموذج باعتبارها مؤسسة من المؤسسات الجزائرية.

ومنه ستنحور إشكالية هذا البحث حول السؤال الجوهرى التالي :

كيف تساهم العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بمدينة المنيرة ولاية غرداية؟

تساؤلات الدراسة :

بناء على ما سبق في الاشكالية فقد جاءت التساؤلات على النحو التالي :

- 1- كيف توظف العلاقات العامة في تشخيص الأزمات؟
- 2- كيف يتم تصور توظيف العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟
- 3- ما هي أهمية العلاقات العامة بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية؟

### أهمية الدراسة:

- 1\_ ترجع أهمية هذه الدراسة الى عدم وجود دراسات متعمقة تناولت موضوع العلاقات العامة في أجهزة الحماية المدنية ودورها في الأزمات، وهذا يوضح أن هذا المجال لا يزال في البداية ويحتاج إلى كثير من الدراسات والابحاث.
- 2\_ أهمية العلاقات العامة ودورها في تسيير الأزمات، وإن العلاقات العامة تلعب دورا مهما في تحديد فشل أو نجاح المنظمات في الأزمات.
- 3\_ توسيع دائرة البحث في ظاهرة الأزمات وإبراز دور العلاقات العامة في جوهر عملية تسيير المؤسسة التي هي تحت التأثيرات السلبية للأزمات.

### أهداف الدراسة:

- 1\_ التعرف على دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات قبل، وأثناء وبعد بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية.
- 2\_ معرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر وتعزيز الجانب الوقائي.
- 3\_ الاستفادة من نتائج الدراسة كدراسات سابقة لمواضيع أخرى وإثراء البحث العلمي عموما والمكتبة الجامعية خصوصا بالمعلومات عن موضوع العلاقات العامة والأزمات.

### تحديد المفاهيم:

#### 1\_ العلاقات العامة : التعريف الاصطلاحي

قدمت الجمعية الدولية للعلاقات العامة التعريف التالي: العلاقات العامة هي وظيفة الادارة المستمرة والمخططة، التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم الجماهير التي تهتمها وتعاطفها وتأييدها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد، وذلك من خلال قياس اتجاهات الرأي العام لضمان توافقه قدر الامكان مع سياساتها وأنشطتها ، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الاعلان الشامل المخطط<sup>1</sup>

### 2\_العلاقات العامة: التعريف الاجرائي

هي مجموعة من الأنشطة والعمليات والسياسات الاتصالية التي تهدف الى تحقيق أهداف كل المنظمة بغية تحقيق التوازن واستمرارية المؤسسة في تقديم مختلف خدماتها ، وقد يواجه هذه المؤسسات جملة من العوائق و المشاكل التي يؤدي تعاقدها وعدم أخذها بعين الاعتبار الى ظهور بعض الأزمات التي تتطلب حشد كل الامكانيات للمؤسسة.

### 3\_الأزمة: التعريف الاصطلاحي

تعرف الأزمة من خلال أنها لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها ، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار ، تجعله في حيرة بالغة ، أي قرار يتخذ في ظل دائرة خالية من عدم التأكد ، وقصور المعرفة ، وقلة البيانات و المعلومات واختلاط الأسباب بالنتائج ، وتداعي كل منهما بشكل متلاحق ،ليزيد من درجة المجهول عن تطورات الأزمة في ظل مجهول متصاعدة عن احتمالات ما قد يحدث مستقلا من الأزمة ، وفي الأزمة ذاتها .<sup>2</sup>

### 4\_الأزمة: التعريف الاجرائي

نقصد بالأزمة أنها كل حدث أو موقف غالبا ما يتم بصورة مفاجئة وغير متوقعة أو يكون التنبؤ به قد تم بوقت قصير قبل وقوعه بحيث لا يتيح الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات لمواجهته ، وهو ما يضع المنظمات في حالة ارتياب وتدهور في العلاقات.

### 5\_إدارة الأزمة: التعريف الاصطلاحي

<sup>1</sup> نزار مرهوب، مدخل الى العلاقات العامة، دمشق سوريا، الاكاديمية السورية والدولية للتدريب والتطوير، 2008، ص24

<sup>2</sup> محمد الليموني، معالجة الازمات، عمان، المعارف، 1999، ص54

عملية التنبؤ بالأزمة ، ومن تم التخطيط السليم و الاستعداد والتحضير لمجابهتها لكي يتم إعادة التوازن الى وضع الطبيعي كما كان من قبل حدوث الأزمة<sup>1</sup>

### إدارة الأزمة: التعريف الاجرائي

ونقصد بإدارة الأزمة في هذه الدراسة ، الكيفية التي يتم التحضير بها لمجابهة الأزمة من خلال العلاقات العامة وعملياتها كالأبحاث ، والتخطيط ، وإدارة الاتصالات في محيط المؤسسة ، وذلك من أجل التكيف مع الواقع الجديد الذي فرضته الأزمة .

### أسباب اختيار الموضوع

ومن جملة الأسباب التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع نقاط نحصرها فيما يلي

الأسباب الموضوعية:

1 معرفة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في جهاز الحماية المدنية بالوحدة الفرعية بالمنطقة وولاية غرداية.

2 معرفة مدى إدراك المستخدمين لأهمية العلاقات العامة في المؤسسة كتقنية اتصالية في الأزمات.

الأسباب الذاتية:

يمكن اعتبار هذا الموضوع على درجة من الحداثة، وعليه كان هذا دافع لدراسته.

إثراء المكتبة بالأبحاث المتعلقة بالأزمات.

الاستفادة من الموضوع وجعله دراسة سابقة لمواضيع قادمة.

### الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم ركائز البحوث والدراسات العلمية ومنبع لها، وفيما يلي سنعرض بعض الدراسات العربية وأخرى غربية ترتبط بشكل أو بآخر بدراستنا هذه.

<sup>1</sup> قدرى علي عبد الحميد، ادارة الازمات والجمهور، القاهرة، مكتبة مدبولي، 2001، ص196

الدراسات الأجنبية:

دراسة Murray قامت هذه الاخيرة بدراسة حالة أزمة شركة Jonson and Jonson سنة 1994

، من وجهة العلاقات العامة، وكانت إشكالية دراستها على النحو التالي كيف تدير العلاقات العامة أزمة الشركة؟ شركة التينيلون.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة كان محاولة معرفة كيف للعلاقات العامة أن تساير أزمة شركة كبسولات التينيلون.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

\_ أن المؤسسة التي تقوم بتقديم الحقائق والوقائع الفعلية تكون مساندة من قبل وسائل الاعلام.

\_ سجلت هذه الدراسة بعد خوضها العديد من التجارب في نفس الميدان ان إدارة العلاقات العامة لأزمة هي أفضل إدارة، حيث كسبت تأييد الرأي العام.

\_ تمثل هذه الدراسة نمودجا مهما، وذلك لاعتمادها على العديد من الأدوات العلمية كالملاحظات والمتابعات والإحصائيات الدقيقة التي وفرتها هذه الدراسة.<sup>1</sup>

الدراسات العربية:

أولا دراسة:

محمد القحطاني، دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث ،دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، 2002|2003.

كانت اشكالية هذه الدراسة حول ما هو دور إدارات العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث؟

<sup>1</sup> Murray, Eileen and sachem, Sandra less from the Tylenol tragedy on surviving a corporate crisis, medical marketing, media, Chicago, February, 1992

والهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث قبل، وأثناء وبعد بالمديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض بالشكل الذي يحقق اهدافها الموجودة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

الأنشطة المفترض القيام بها قبل وقوع الأزمة يتم تنفيذها الى حد ما في إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة بالدفاع المدني.

قلة الإمكانيات الفنية والتنظيمية اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث في إدارة العلاقات العامة، لذا رأى الباحث ان هنالك عدد من التوصيات قد يستفاد منها مستقبلا.<sup>1</sup>

ثانيا دراسة:

كموش مراد، العلاقات العامة وإدارة الأزمة، دراسة تجرية شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007|2008

تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول السؤال التالي ما هو دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج من المؤسسات الجزائرية؟

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة دور العلاقات العامة في إدارة أزمات شركة الخطوط الجوية وكيف تعاملت المؤسسة مع احتياجات رجال الإعلام والجمهور ذات العلاقة المباشرة بالمؤسسة.

من بين النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة:

\_ دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات غير واضح وذلك لوجود تداخل كبير بين جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة وأجهزة اخرى.

\_ ارتباط العلاقات العامة بالمؤسسة الى حد كبير بسياسات الفعل ورد الفعل.

<sup>1</sup> محمد القحطاني، دور ادارة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات والكوارث، دراسة تطبيقية على ادارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، اكااديمية نابف العربية للعلوم الامنية، 2002|2003

تبنى استراتيجيات التبرير وعدم مواجهة المواقف المتأزمة في حينها<sup>1</sup>

ثالثاً دراسة:

ماجد بن عبد الله بن سليمان، جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، دراسة ميدانية على عينة من شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في علوم الاعلام والعلاقات العامة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، 2010.

تمحورت اشكالية الدراسة حول السؤال التالي: ما دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات في منشآت القطاع الخاص؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارات العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية ودورها في التعامل مع الأزمات في جميع مراحلها، ومدى كفاءة واستعداد مسيري العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات المحتملة، والكشف عن مدى استعداد هذه الإدارات للامتثال من حيث وجود الخطط المعدة مسبقاً لمواجهتها.

كشفت نتائج هذه الدراسة عن انخفاض الاعتماد على العلاقات العامة ومشاركتها في إدارة الأزمات.

تدني ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها ومهامها في مراحل الأزمة، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى ندرة البحوث والدراسات التي تجرّيها العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة.

رابعاً:

حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة وهران، 2009.

تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول السؤال التالي: ما مدى أهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في المؤسسة؟

<sup>1</sup> كموش مراد، العلاقات العامة وإدارة الازمة، دراسة تجرية شركة الخطوط الجوية الجزائرية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والاعلام ،جامعة الجزائر، 2007|2008

كما هدفت الدراسة الى معرفة واقع العلاقات العامة في مؤسسة الصناعات النسيجية ومختلف فروعها  
تحديد مكانة العلاقات العامة في هذه المؤسسة.

خلصت نتائج الدراسة الى عدم وجود مكانة لإدارة العلاقات العامة كفرع مستقل بذاته عن باقي الإدارات  
في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وبالرغم من عدم وجود إدارة للعلاقات العامة بمؤسسة الصناعات النسيجية  
الا أن أغلب المبحوثين أكدوا فعالية العلاقات العامة في مواجهة أزمات المؤسسة.

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في موضوع بحثنا، فقد اعتمدنا عليها كثيرا وخاصة في  
الجانب النظري للموضوع وهذا لما لها من أهمية كبيرة وقربها من معالجة إشكالية بحثنا .

### منهج البحث :

سنعتمد في دراستنا هذه على منهج دراسة الحالة : " الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية  
وحدة ، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا ،وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة  
معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول الى تعميمات متعلقة  
بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة.

ويعرف "موريس اجرس" المنهج بأنه "مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة التي يتبناها الباحث من أجل  
الوصول الى نتائج معينة".<sup>1</sup>

يكون استخدامنا لهذا المنهج في دراستنا بجمع كل البيانات المتعلقة بمجتمع بحثنا وتعميمها على مختلف  
الوحدات.

### أدوات جمع البيانات:

1-الملاحظة : تعرف بأنها المشاهدة الواقعية لظاهرة من الظواهر أو لمجموعة منها، وذلك بالاستعانة  
بالأدوات والأجهزة والأساليب التي تتفق مع طبيعة هذه الظواهر وذلك بهدف معرفة صفاتها وخواصها  
الداخلية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> موريس اجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، تدريبات علمية، دار القصبية  
للنشر، الجزائر، ص98

الملاحظة في البحث العلمي هي عملية مشاهدة الظاهرة محل الدراسة في اطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية بحيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين ، والتعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية .فهي عملية مقصودة وتسير وفق الخطة المرسومة للبحث في اطار المنهج المتبع ,وينحصر هدفها في مشاهدة الجوانب الخاضعة للدراسة.<sup>2</sup>

واعتمدنا على هذه الاداة لأنه يتوجب علينا التواجد في الميدان بمختلف مستوياته كالإدارة ومصحة الاتصال وبعض المصالح الاخرى كذلك لمعرفة ظروف عمل اطارات وموظفي المؤسسة وكذا مختلف الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية."

2-المقابلة:تعرف بأنها أداة بحث مباشرة تستخدم في مسألة الاشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا قصد الحصول على معلومات كمية أو كيفية، وهي أداة بحث تخضع من حيث استخدامها الى شروط علمية.<sup>3</sup> وتمتاز المقابلة لجمع المعلومات بأنها تدل المبحوث على مدى اهتمام الباحث ببحثه كما تسهل عملية جمع البيانات وتمكن الباحث من السيطرة على الموقف الذي يجري فيه جمع المعلومات وتمكنه كذلك من اكتشاف العلامات والاشارات غير اللفظية التي تصدر عن المبحوث.<sup>4</sup>

### 3- الاستبيان:

اختيارنا لاستمارة الاستبيان فرضته طبيعة الدراسة التي نحن بصدد القيام بها، وتعرف الاستمارة عادة على أنها أسلوب لجمع البيانات التي تستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة ، لتقديم حقائق وأراء وأفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها.<sup>5</sup> وتتضمن الاستمارة عادة

الورقة المرفقة بالاستمارة وأسئلة الاستبيان.

<sup>1</sup> عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985، ص41

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص203

<sup>3</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص214

<sup>4</sup> راسم محمد جمال، مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الاعلامية، جامعة القاهرة، القاهرة، 1999، ص154

<sup>5</sup> محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، القاهرة، عالم الكتاب، 1993، ص191

تضمنت الدراسة 5 محاور أساسية مرتبطة بتساؤلات الدراسة إضافة إلى محور البيانات الشخصية وهي

المحور الأول: مرحلة اكتشاف اشارات الإنذار المبكر لحدوث الأزمات

المحور الثاني: مرحلة الاستعداد والوقاية من الأزمات

المحور الثالث: مرحلة احتواء الاضرار

المحور الرابع: مرحلة استعادة النشاط

المحور الخامس: مرحلة التعلم

**حدود الدراسة**

**المجال الزمني**

من 12"02"2017 الى 01"05"2017

**المجال المكاني**

طبقت هذه الدراسة بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية.

**المجال البشري**

تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة من ضباط ومختلف الرتب.

**المجال الموضوعي**

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تهدف إلى التعرف على دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات في جهاز الحماية المدنية بالوحدة الفرعية بالمنطقة ولاية غرداية، لذلك سوف تقتصر هذه الدراسة على هذا المفهوم بالتحديد وعلى العاملين بالوحدة.

**عينة الدراسة :**

نظرا لقدرتنا على التحكم في مفردات مجتمع البحث الخاص بدراستنا والمقدر عددها ب60 مفردة، فقد اعتمدنا على طريقة الحصر الشامل.

## الفصل الأول : مداخل رئيسية حول مفهوم العلاقات العامة

تمهيد:

لم تعد العلاقات العامة علما وفنا من علوم وفنون العلوم الحديثة فحسب، بل انها أحد فنون الاتصال الحديثة التي تسعى الى أن ترضي كل شخص سواء خارج أو داخل المنظمة عن طريق الإقناع، وبالرغم من أن العلاقات العامة الحديثة بوصفها نشاطا اتصالي قد ولدت مع مطلع القرن العشرين ، الا أنها مرت بعدة تطورات على مستوى الممارسة. من خلال هذا الفصل سنتعرف على أهم المداخل الرئيسية للعلاقات العامة.

### المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة

#### المطلب الأول :تعريف العلاقات العامة

من الصعب وضع تعريف دقيق وشامل للعلاقات العامة وذلك نظرا لعدم وضوح الاختصاصات من جهة . وعدم وضوح هذا النشاط الذي يقع في محيط العلاقات العامة من جهة ثانية وكذا لعدم الوصول الى اتفاق عام يحدد نشاط العلاقات العامة ، وهذا ما يجعلنا نجد ان هناك من ذهب الى تعريفها على أساس ما تكون عليه وهناك من أضفى عليها خبرته الشخصية ،والتي غالبا ما تكون محدودة وكذلك اختصر تعريفها وجعل من تعاريفها شيء غامض يحتاج الى تأويل وتفسير .<sup>1</sup>

وبالرغم من الاختلاف بين وجهات النظر من الناحية النظرية ، فأنا نلاحظ أنها تجمع على اتفاق يقضي بأن مهمة كل العاملين بالعلاقات العامة تنحصر في بناء صور محببة للجمهور عن نشأتهم عن طريق الاعمال المجيدة والصادقة التي تقوم بها ، كما ان الخلافات القائمة والجدل الحاصل حول وضع تعريف عام وشامل جامع ووصفي لمفهوم العلاقات العامة. جعل من الصعب ايضاح ماهية العلاقات العامة للقارئ في معظم التعاريف الموضوعية من قبل الباحثين في هذا المجال ، وذلك ما سيتضح من خلال محاولتنا لعرض بعض التعاريف .

نزار مهيوبي ،مدخل الى العلاقات العامة ، الاكاديمية السورية والدولية للتدريب والتطور ،دمشق سوريا ، 2008،<sup>1</sup> ص 24.

### تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة :

أوردت الجمعية الدولية للعلاقات العامة تعريف ينظر اليها كوظيفة تخطيط . وهذا التعريف يقول : \*\* بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة و الخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم و الحفاظ على ثقتهم ، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها و اجراءاتها قدر الامكان ، ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر ، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها \*\* .

وحسب هذا التعريف، فإن العلاقات العامة هي العمل المستمر المخطط الذي يقوم به دائرة معينة وقسم معين من المؤسسة وجمهورها في الداخل و الخارج عن طريق الإعلام و الإعلان والاتصال لتحقيق التوافق المطلوب بين المؤسسة و الرأي العام .

ولقد عرفت أيضا نشاطا تسويقيا \*\* ويكز Wilkes \*\* بأنها نشاط تسويقي يدرك المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ويساعدها على تنمية البرامج وإنشاء طريق اتصال مزدوج مع الجماهير المنظمة لكي تضمن أن يكون كل منظم راض عن سياسات و إجراءات المنظمة .<sup>(1)</sup>

فهي بذلك عامل تسويق يجسد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ويساعدها على الانضباط والتفاهم مع جماهيرها.

وهناك من ذهب إلى اعتبارها وسيلة ترويجية حيث قال انها : \*\* الترويج لإيجاد نوع من الصلات القوية بين الشخص و المؤسسة أو الشركة و الأشخاص الاخرين ، أو المجتمع بصفة عامة . ومن خلال الاتصالات المستمرة وتغيير الاحداث و التفاعل بين الافراد و الجماعات ثم تقييم ردود الفعل عن هذا الاتصال والتفاعل .

وبمعنى أن العلاقات العامة ترويج قائم بين المؤسسة وجماهيرها . ذلك من خلال الاتصالات المستمرة بينها لخلق الصلات فيما بينها .<sup>2</sup>

(1) محمد جودت ناصر ،الدعاية والاعلان والعلاقات العامة ،،دار منجد ولأوي للنشر والتوزيع ، ص172.

<sup>2</sup> محمد فهمي العطر وزي ،العلاقات العامة في المؤسسات العامة والشركات ،القااهرة ،عالم الكتب، 1969،ص55 .

أما \*\* جون سيم \*\* اعتبرها عملا تجاريا وقال انها : \*\* مهمة حمل الحقائق لإمداد كل صديق دو سلطة بجميع البراهين و الادلة التي يحتاج اليه التكوين فكرة نهائية عن قيمة شركته واهميته بالنسبة اليه\*\*<sup>1</sup>.

لكن العلاقات العامة لا تقتصر على العمل التجاري فقط ، بل إنها تشمل أيضا العلاقات باتحادات العمل و المهن والحكومات و الهيئات الاجتماعية و السياسية و التعليمية و الدينية و الخيرية وكذا العسكرية . ولهذا ذهب إلى اعتبارها : ( فن التأثير على الناس في سلوكهم لاتباع نفس الطريق الذي تريده ، اي انها فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده عن طريق الاتصال و التفسير الكافيين )<sup>2</sup>.

أما من حيث التعبير اللفظي فإنها الصلات و الاتصالات التي تتوفر بين المؤسسة أو منظمة أو هيئة ما وبين الجماهير التي تتعامل معها أو يتصل نشاطهم بها وترتبط مصالحهم معها .

ولقد أورد \*\* حسين عبد الحميد رشون \*\* تعريفا قاموسيا شاملا لها مفاده انها \*\* مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في بناءه الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها ، وذلك لتفسير نغسها حتى تكسب رضاه<sup>3</sup>.

ومن هنا فإن التفسير اللفظي للعلاقات العامة يتمحور حول تلك النشاطات التي تمارسها أي مؤسسة لخلق علاقات حسنة مع جماهيرها .

أما التعريف العام الأكثر شمولاً فيقول \*\* أنها ذلك العلم الذي يدرس سلوك الافراد و الجماعات دراسة علمية موضوعية من اجل تنظيم العلاقات الانسانية السليمة في المجتمع وكسب ود الجماهير وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية من جهة ، وبين الجماهير من جهة ثانية لتهيئة جو سيكولوجي من الفهم والثقة المتبادلة بين المؤسسة وجماهيرها المتعاملة معها عن طريق الجهود المستمرة التي تسير وفق خطة مدروسة \*\*<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عزي عبد الرحمان، وآخرون ، عالم الاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،1992،ص87

<sup>2</sup> احمد ماهر ،كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ،مصر ،الدار الجامعية ،2000،ص37

محمد حافظ حجازي ، وسائل الاتصال الرسمي (البيروقراطية والكوم بيروقراطية ) دار الوفاء للطباعة والنشر ، مصر ،<sup>3</sup>1، 2006، ص56.

<sup>4</sup> حسين محمد خير الدين، العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، مكتبة عين الشمس، القاهرة، (د.ط) 1973 ، ص22 .

### المطلب الثاني : نشأة العلاقات العامة وتطورها

ليس هناك اتفاق على تحديد تاريخ العلاقات العامة إلا أن مصطلح العلاقات العامة لم يصغ ولم يدرس دراسة علمية منظمة إلا في القرن العشرين في أمريكا على يد \*\* ادوارد بنزيل Edward bernas \*\* ،ومما لا شك فيه ان العلاقات العامة قديمة قدم الانسان ، وتطورت بتطور الحضارات ومن تم لا يمكن القول أنها ترتبط بتاريخ ظهور الصحافة ، ووسائل الطباعة ، لأن الانسان بطبيعته كائن اجتماعي لا يمكن أن يعيش بمعزل عن الاخرين ، ومن ثم نشأة علاقات بين أفراد المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض أوجه الحياة اليومية . وظهر رجال ونساء مارسوا اعمال العلاقات العامة ولكن الجديد في الموضوع هو :

- ظهور المنشآت الكبيرة بما لها من مصالح، وتعد هياكل الصناعة وزيادة لابتعادها عن الاتصال المباشر بجماهيرها
- ظهور شبكة واسعة من وسائل الاعلام لم تكن معروفة من قبل .
- ازدياد قوة الراي العام وبروز الحاجة الى التأييد الجماهيري .
- اشتداد المطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة لانتشار التعليم و المعرفة.<sup>1</sup>

### العلاقات العامة في العصور القديمة :

أول هذه العلاقات التي كونها الانسان كانت مع أسرته التي ولد فيها، ثم اتسعت الوحدة الاجتماعية حتى صارت عشيرة تتكون من أسر ينتسب أفرادها إلى أصل واحد، وكان شيوخ العشائر ورجال الدين يقومون في بادئ الامر بدور الحكم بين العشائر ويقولون وجهة نظرهم ويحاولون اقناع الطرف الاخر بحقوقهم، لقد كانت القبائل في المجتمعات البدائية تحاول دائما ان تتماسك وتتعاون عن طريق التفاهم المشترك، وتهتم بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الاخرى درنا للحروب والتقاتل والالتجاء الى القوة وان تقوم بالاتصالات الودية لإقامة الصلح الذي كان يتم تارة باتفاق الطرفين مباشرة ، أو عن طريق الاحتكام إلى طرف ثالث يرجع الية الخصمان للفصل بينهما ، ونشأت بذلك فكرة التحكيم .

<sup>1</sup> جميل احمد خضر ، العلاقات العامة ، دار الميسر للنشر والتوزيع والطبع ، ط1 ، الاردن ، 1998 ص 37 .

وكان رئيس القبيلة يتولى عمليات الاتصال بين أعضاء قبيلته فيدعوا على الخروج لعمليات الصيد و القنص ، و الدفاع و القتال أو حفلات الزواج ، ويحرص على كافة المناسبات على تدعيم العلاقات الداخلية بين افراد قبيلته ، ويفصل في منازعاتهم حتى يسود الوئام بين فئات المجتمع ، وفي نفس الوقت يحرص على أن يسود السلام بين قبيلته والقبائل المجاورة ، وقد يستعين رجل القبيلة برجل قوي الحجة او بالسحرة او الاطباء ، ومن يجيدون فنون التعبير البدائية من انشاء ورقص ، وقرع الطبول ، وغير ذلك فقد كان الشاعر يقود بدور الاعلام بمفاخر القبيلة واثارها وحدثتها .<sup>1</sup>

### -العلاقات العامة في الحضارة الفرعونية :

وجد كثير من الاكتشافات بين آثار قدماء المصريين اللثام عن مدى اهتمام ملوك الفراعنة بالاتصال بالأهالي في كافة المناسبات ، فقد كانت الجهود تبذل للترويج لحكم الحكام ، ووصف قدماء المصريين الوقائع العربية وانتصاراتهم الكبرى للجمهور ، كما وصفوا المشروعات الكبرى التي تتولاها الحكومة لتعبيد الطرق وإقامة الجسور التي تحمي القرى من الفيضانات وفي ذلك من الاعمال .

وقد اتقن الفراعنة سياسة اختيار الوقت المناسب للقيام بالاتصال بال جماهير ، إذ اتخذوا الأعياد و المواسم فرصة لنشر الأنباء و التعليمات الشفوية على الناس .

واستخدمت مصر الفرعونية أوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون وامراؤه ، لمحاربة اشياء ضارة أو إظهار محاسن مواقف ، وأشياء أخرى ، كما كانوا يستخدمون واجهات المعابد وجوانبها لنقش تعاليم الدين .

### - العلاقات العامة في الحضارة البابلية و الاشورية :

اهتم ملوك و حكام بابل واشوار بالتأثير في عواطف الناس ، وأفكارهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم في أوقات الأحداث و الانقلابات السياسية و العسكرية و الاقتصادية و الثورات ، عندما يتطلب المرء مزيدا من التفسير و الشرح لتكليف الأذهان مع الاتجاهات الجديدة ، وكان لملوك بابل صحف تسجل فيها الأحداث اليومية ، كما توجه عن طريقها التعليمات .

<sup>1</sup> جميل احمد خضر، مرجع سبق ذكره، ص39.

فقد كان الملك \*\* حمو رابي \*\* يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم الحضور إلى بابل في الأعياد و المناسبات ، وخاصة عيد حصاد القمح ففي هذا الوقت يستطيع أن يدفع أوامره وتوجيهاته وتعليماته ، ولا شك أن هذا الاختيار فيه دليل على احكام خطة التوقيت ، أي اختيار الوقت المناسب للحملة الاعلامية ، وفي ذلك تطبيق لأسس العلاقات العامة واستخدم الاشوريون اللوحات الطينية المصورة التي تروي أحداث انتصاراتهم ، وما فعلته جيوشهم في التكيل بالعداء ويعرضون في قصورهم وشوارعهم الكبرى<sup>1</sup>.

### - العلاقات العامة في الحضارة اليونانية :

توضح تسجيلات اليونان القدامى اهتمامهم الكبير لنفود الرأي العام ، وكانت أعمال العلاقات العامة جزءا شاملا من أعمال الحكومة وأكثر اتصالا بال جماهير من العلاقات العامة في الحضارات الشرقية القديمة ، ففي مصر وبابل و اشوار وفارس كانت الأضواء تسلط على أعمال الملوك والأفراد والكهنة والحكام ، كما كانت الدعاية توجه على الطبقات الارستقراطية ، أما عند اليونان فقد بدأت الأضواء تسلط على بعض القادة وأعضاء مجلس الشيوخ والشعراء والفنانين وغيرهم ، وقد عرف اليونان أهمية الاعلام و النشر وطرق التأثير في الجماهير فكان يجمع في ركابه طائفة الخطباء و الشعراء و المفكرين وكان اليونان يسمحون للشعب بأن يوضح آرائه وأفكاره للمسؤولين وذلك لإنشاء علاقة من المودة والثقة بينه وبينهم<sup>2</sup>.

### - العلاقات العامة عند الحضارة الرومانية و الاغريقية :

تميز المجتمع ابان الحضارتين الاغريقية و الرومانية بأكثر تفاعل واتصال بين الحكام و الجماهير ومع ظهور مبادئ الديمقراطية في المدن الرومانية اخدت العلاقات العامة في الاتساع وخاصة بعد زيادة الاهتمام وبالالاتجاهات السائدة وميول الناس وتقاليدهم ( الراي العام حاليا ) ، ومن اهم مظاهر العلاقات العامة في تلك الحضارتين هو استغلال \*\* يوليوس قيصر \*\* ، لجريدة الوقائع اليومية ، و التي بات بالظهور عام 59 ق.م لتسجيل نشاط مجلس الشيوخ وعرضه على الجمهور<sup>3</sup>.

### - العلاقات العامة في الحضارة الاسلامية :

<sup>1</sup> جميل احمد خضر ، مرجع سبق ذكره، ص39.

<sup>2</sup> حمدي عبد الحارث البخش ودي ، العلاقات العامة في الدول النامية ، المكتبة الجامعية ، مصر ص88 .

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح ، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ، المكتب العلمي للكمبيوتر ، مصر 1994 ، ص166 .

استطاعت الحضارة الإسلامية أن تظهر مفهوم العلاقات العامة من خلال اعتمادها في الدعوة الى الاسلام على عدة أساليب اتصالية مختلفة، خاصة تلك التي جاء بها الرسول عليه الصلاة والسلام من لقاءات و رسائل ومبعوثين واعتماد الصدق ومحاولة اقناع الناس بالعلاقات الطيبة ،ونجد ان المسلمين كانوا أكثر اتقانا للدعوة وفنونها ،فقد استخدموا الاحتفالات والاعياد والمواسم وهذا ما يدخل في صميم العلاقات العامة ويتجلى بكل وضوح من خلال الآيات القرآنية والاحاديث النبوية الشريفة.<sup>1</sup>

### -العلاقات العامة في العصور الوسطى :

عانت العلاقات العامة في المجتمعات الاوروبية أثناء العصور الوسطى من التدهور والفساد ،وهذا إلى أن عرفت بداية التطور والازدهار في عصر النهضة الاوروبية ،حيث تجسد الاعتراف بقيمة الانسان وحقه في الحياة كما ازداد الميل إلى المعرفة والرغبة في التجربة وحب الاستطلاع وكشف المجهول ،وتضاعف الاهتمام بدراسة آراء الناس ومعرفة رغباتهم ،كما ظهرت الصحف والنشرات واستغلت في شرح المذاهب المختلفة.<sup>2</sup>

### -العلاقات العامة في العصور الحديثة :

استعمل مصطلح العلاقات العامة بالمفهوم الحديث لأول مرة في السنوات الاخيرة من القرن التاسع العاشر ،وكان ذلك في محاضرة القاها "dormant Aston" في قاعة بكلية الحقوق جامعة بيل عام 1882م ،وكان موضوعها العلاقات العامة والواجبات المهنية والقانونية.<sup>3</sup>

أما المؤسس الفعلي للعلاقات العامة في الولايات المتحدة الامريكية فهو "ثيودور نفيل"، وهو رئيس شركة التلغراف والتلغراف الاهلية حيث أسس سنة 1907م مكتب الاشتراكات والشكاوى ممهدا الطريق للذين جاؤوا بعده تكملة ما بناه في العلاقات العامة وكان مصطلح "العلاقات العامة" قد استعمل لأول مرة سنة 1921م في النشرة التي اصدرها مع مساعديه بعنوان "العلاقات العامة" ليأتي بعده "ادوارد برنر" الذي لعب دورا كبيرا في دفع العلاقات العامة الى مرحلة التقنين العلمي.

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 168.

<sup>2</sup> محمود يوسف مصطفى، مقدمة في العلاقات العامة، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، ص 42.

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 170.

حيث أصدر سنة 1923م كتاب بعنوان "بلورة الرأي العام" وكان أول من درس العلاقات العامة في جامعة نيويورك، كما يعود عليه الفضل في انشاء أول مجلة متخصصة في حقل العلاقات العامة (public relation) والتي تعتبر مرجعا أساسيا للعلاقات العامة المعاصرة .

وبعد أن نضجت ممارسة العلاقات العامة في أمريكا بدأت بالانتقال إلى أوروبا في الدول الأنجلويكيونية أولاً ثم الدول الفرانكفوني وأهمها فرنسا.<sup>1</sup>

ومن جهة أخرى إن ظهور الانتاج الكبير أدى إلى القيام بالإجراءات التالية :

أ- العمل على ايجاد مجموعة من الافراد والمنظمات ومشاركتهم كوسائط لتسهيل توفير السلع لجميع المستهلكين من جهة ولمساعدة وتمكين المنظمات المنتجة من تصريف جميع سلعها المنتجة من جهة ثانيا ،ولتوثيق و ربط العملاء بالمنشأة من جهة اخرى.

ب-العمل على اعطاء أهمية خاصة ايجاد و إحداث علاقة طيبة مع الجماهير وكذا زيادة عدد الجماهير المتصلة بالمنظمات على اختلاف أنواعها .

وكل هذه المتغيرات المرفقة للثورة الصناعية أدت في النهاية إلى إرضاء الجماهير أولاً، وإلى تحقيق أهداف المنظمة في نفس الوقت ثانيا باستخدام العلاقات العامة.<sup>2</sup>

### 2- زيادة وحدة المنافسة :

النتائج التي انبثقت عن الثورة الصناعية والتغيرات التي احدثتها من تطبيق لمبادئ الادارة العلمية والتخصص وتقييم العمل ،أدت إلى التغلب على مشكلة ندرة عوامل الانتاج ،مما أدى على زيادة المعروض من المنتجات عن حجم الطلب عليها ،وتحول السوق من سوق جائعين إلى سوق مشتريين وهذا التطور أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين الشركات محاولة إرضاء المستهلك و إشباع رغباته كأحد المجالات الاساسية لأي منظمة ، وأخذها في المرتبة الاولى عند وضع وإعداد المشروع ، وبدأت الشركات المختلفة.

### المطلب الثالث :خصائص العلاقات العامة :

<sup>1</sup> محمود يوسف مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 50.

<sup>2</sup> محمد جودت ناصر ،الدعاية والاعلام والعلاقات العامة ،دار مجدلاوي ،عمان ،ط4. 1988،ص 206.

في ضوء تحديدنا لمفهوم العلاقات العامة يمكننا القول أن هناك عدة خصائص وهي :

- أن العلاقات العامة وظيفة إدارية ،فهي نشاط تمارسه كل إدارة وتستخدمه وجوبا في كل ما تقوله وتفعله.

-إن العلاقات العامة ليست من الانشطة التربوية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات وهي ضرورة تفرضها طبيعة المجتمع الحديث.

-إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة الادارة، وهذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الاهداف التي ينص عليها قانونها فحسب ،وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دورا اجتماعيا ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الاول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة .

-العلاقات العامة هي همزة وصل بين فلسفة المشروع والجمهور ،هذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتقدم ويفهم أنشطة المنظمة.

-إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بن طرفين أساسيين هما المؤسسات و الجماهير التي تتعامل معها سواء الداخلية للمؤسسة أم الخارجية كلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت ،ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية الحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلين بين الطرفين .

-تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام ،وكسب موافقة الجماهير أي انها تدير بمهارة أسلوب التأثير الصاعد والهابط من أجل احداث التوافق والتكيف والتعاون.

-يجب على ادارة العلاقات العامة أن تضع من السياسات ما يعكس خدمة الصالح العام.

-القصدية :فالعلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم الاحداث تأثير مرغوب في وقت محدد واسلوب معين مختار .

-تتصف العلاقات العامة بالشمولية ،فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون الاخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية....الخ وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها ،كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.<sup>1</sup>

عبد المحي محمود صالح واخرون، العلاقات العامة والاعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 2004،

-العلاقات العامة نشاط موقوت، بمعنى ان اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة امر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج بالتقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله او ضعف اثاره نتائج<sup>1</sup>.

-العلاقات العامة عملية تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات انسانية حية ذات طابع مختلف.

-ترتكز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العملية و طرق البحث العلمي التي تساعد على احتياجات الجماهير ودراسة آراءها واتجاهاتها ،وتحسن مشكلاتها وتقلل هذه الدراسة بأمان وصدق الى مستويات عليا.

-ترتكز العلاقات العامة على حقيقة علمية هي ان الانسان اجتماعي بطبعه، ولا يمكن ان يعيش في عزلة عن المجتمع والامر سواء بالنسبة للمؤسسات ،فهي بدورها لا تستطيع ان تعيش في عزلة من المجتمع .

-العلاقات العامة نشاط علمي قائم على التخطيط ،وهذا يعني انها ليست نشاطا عشوائيا ،وليس نشاطا وقتيا يبدا حين تقع المؤسسة في ازمة وينتهي بانتهاء الازمة وذلك لان انشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الاثر.

-العلاقات العامة جوهرها الاتصال بالمفهوم العلمي ،فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنشر المعلومات والافكار وتشرحها وتفسرها للجماهير .

-ترتكز العلاقات العامة على مبادئ اخلاقية لتدعيم وبناء الثقة بين المؤسسة وجماهيرها .

-المبحث الثاني : أساسيات العلاقات العامة

-المطلب الأول :مبادئ العلاقات العامة principales of P.R

<sup>1</sup>عبد المحي محمود صالح، مرجع سبق ذكره، ص 36

نظرا للتأثير الكبير الذي تمارسه وسائل الاتصال على الراي العام للجماهير ، فقد اصبح من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة ، والتي تعكس الاطار الفكري لمبادئ العلاقات العامة ، ومن أهم هذه المبادئ :

1-المسؤولية الاجتماعية : النظريات الادارية الحديثة تؤمن بأن المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتتأثر به .ولذلك فإن هناك مسؤولية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه.

2-احترام رأي الفرد :يجب أن ترتكز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة الفرد لاحتزام حقوقه الاساسية ، وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع. فالإيمان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به.

3-عدم اخفاء المعلومات عن الجمهور :إن نظام اخفاء المعلومات عن الجمهور تثير الشك وتفسح المجال للشائعات المغرضة ،تؤدي إلى وجود شرخ في الثقة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها، وبالتالي فإن على العلاقات العامة كشف كافة المعلومات التي يحتاجها مع الاخذ بعين الاعتبار ضرورة عدم افشاء أسرار العمل والتي قد تضر بمصالح المنظمة أمام المنافسين.

4-الالتزام بمبادئ الاخلاق السليمة :تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الاخلاق الكريمة كالنزاهة والص والعدالة. وهكذا فهي لا تخدع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقته بالقوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي اعلام وسلوك .فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالنقل والاخلاق السامية ،والجانب الاعلامي هو استخدام كافة وسائل الاعلام لتفسير نشاط المنظمة وتحليل رد فعل الجمهور حولها.

5-اتباع الأساليب العلمية في البحوث :إن من أهم وظائف العلاقات العامة إجراء البحوث وقياس اتجاهات الراي العام لجماهير المنظمة. وفي هذا المجال فإنه لا بد لموظفي العلاقات العامة أن يتبعوا الطريقة العلمية في البحث وأن يبتعدوا عن التحيز الشخصي ويتصفوا بالموضوعية في عملية إجراء البحث لكي يصلوا إلى النتائج الدقيقة.

6-العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية :إن تحقيق المنظمة لأهدافها يتعلق بمعرفة الموظفين بأهداف المنظمة وبالدور المطلوب منهم في هذا المجال. فالمنظمة تؤدي عملها بشكل افضل إذا كان موظفيها

يلمون بكل ما يحدث من انجازات ومشاكل. فالعلاقات العامة يتجه مسارها من الداخل إلى الخارج أي إلى الجماهير الخارجية، وهذا ما يستدعي الاهتمام بالموظفين وتوثيق الصلات معهم والحصول على تعزيزهم وتأييدهم لإدارة المنظمة وسياساتها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

#### أ- أهمية العلاقات العامة :

لقد اهتمت الكثير من الدول بأنشطة العلاقات العامة نتيجة للتطور الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فشيدت لها أجهزة تهدف لبناء علاقات وطيدة بين مواطنيها من خلال التواصل الصادق والامين في توفير المعلومات والبيانات عن أعمالها ومنجزاتها، ولبناء الثقة في نهجها فأنشأه الوزارات التي سميت بأسماء متعددة منها وزارات الاعلام .

أما مؤسسات الاعمال فقد تفننت في اتباع العديد من الاساليب في مجال العلاقات العامة بعد أن اتسعت السوق وتعددت تطلعات الجمهور فأدركت المؤسسات ضرورة التواصل مع الجمهور وتلمس حاجته ومعرفة آرائه والتعرف على رغباته، وانشأت لها دوائر للعلاقات العامة اعتبرت سفراء لها في مجتمعها لبيان وجهة نظرها للجمهور والتعرف على وجهة نظره.

كما برزت أهمية العلاقات العامة على صعيد الدولة ومؤسسات الاعمال في غالبية الدول ومنها الاردن.

فقد شهدت أنشطة العلاقات العامة في الاردن تطورا ملحوظا و ذلك للوفاء بالتزامات التنمية خلال العقدين الماضيين فإنشاه وحدات للعلاقات العامة في بعض المؤسسات التي أصبحت بحاجة لمعرفة جمهورها و ضرورة إبراز صورتها الايجابية في أذهانهم.

وبتطور الحياة الاقتصادية والصناعية برزت العلاقات العامة في العالم كمهنة متخصصة تقدم خبراتها واستشارتها لمؤسسات الاعمال وترسم الخطط لحمالاتها الاعلامية.

وترجع أهمية العلاقات العامة للأسباب التالية :

<sup>1</sup> محمد جودت ناصر ،الدعاية والاعلام والعلاقات العامة ،دار مجدلاوي ،عمان ،ط4 .1988،ص 80.

1-تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية والاجتماعية مما تطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها والقرارات التي تتخذها والتي تمس حياة مواطنيها ، ولذا فإن انجاح تلك الخطط يقتضي تأييدها من قبل المواطنين ،ولا يتم ذلك إلا بشرحها لهم وتهيئة الرأي العام لقبولها ،ومحاصرة الاشاعات المغرضة أو غير المسؤولة ،والابتعاد عن السرية والتكتم الذي يسمح للإشاعة أن تنتشر ويشجع على ترويجها .

2-اتساع السوق وزيادة حجم الانتاج وتعاطم النفقات مع وجود منافسة حادة هدفها جذب اكبر عدد من المستهلكين ،مما حدى بمؤسسات الاعمال استخدام كل الوسائل من ترويج و اعلان واعلام ،وكلفت دوائر العلاقات العامة فيها بشرح سلعها وخدماتها وخياراتها للجمهور ومعرفة رغباته وحاجاته وافكاره لتضع سياستها الانتاجية والتسويقية على ضوء ذلك.

3-تعاطم قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية وازدياد ثقافة الجمهور مما تطلب اتصال الدولة ومؤسسات الاعمال بجمهورها والانتفاع الامثل من جهود ادارات العلاقات العامة لضمان رعاية مصالح الجمهور وسلامة بيئته والتعرف على مشاكله واماله وتطلعاته.

4-لقد وفر التقدم الذي رافق وسائل الاتصال من أجهزة الكترونية وأقمار صناعية وكذلك التقدم في الطباعة والاخراج، الكثير من منافذ الوصول للجمهور وذلك الصعوبات التي تواجهها ادارة العلاقات العامة من صعوبات مكانية أو زمانية.

5-الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح أفراده وذلك بالرقابة على أسعار الغذاء أو السلع أو الخدمات وصلاحياتها للاستعمال ،أو من حيث سلامة البيئة أو سلامة الجمهور ذاته مما الزم مؤسسات الاعمال العناية بالعلاقات العامة ،كما أن الجمهور يتوقع من ادارات مؤسسات الاعمال أن تساعد على حل مشاكله ،و يعرى "جون هل" Jon .Hillتردي ثقة الجمهور بمؤسسات الاعمال لعزلة تلك المؤسسات عن جماهيرها.

6-أثر الدراسات والأبحاث السلوكية في تنشيط وتفعيل أنشطة العلاقات العامة في مؤسسات الاعمال وحثها على العناية بالعلاقات العامة بعد ان يسرت لها الدراسات الموضوعية الحقائق العلمية الصادقة البعيدة عن التحيز والمخادعة.

7-زيادة الاتصال بين دول العالم حيث اصبحت تربطها علاقات اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية مشتركة ، وتعددت المؤتمرات والندوات والاجتماعات الدولية التي تضيف تقاربا جديدا كل يوم بين الانسان واخيه ،وغايتها اقامة اسس علاقات طيبة بين اعضاء الاسرة الدولية.<sup>1</sup>

### ب- أهداف العلاقات العامة :

تستطيع أجهزة العلاقات العامة أن تحدد لنفسها جملة من الاهداف تساعد فيها المجتمع على مواجهة التحديات الاقتصادية والسياسية والادارية والاجتماعية ومن المعروف أن العلاقات العامة تسعى إلى إقامة علاقات طيبة مبنية على الثقة المتبادلة ما بين المؤسسات والعاملين فيها من جهة وبينها وبين المتعاملين معها من جهة ثانية والعمل باستمرار على توازن هذه العلاقات بحيث تخدم كلا الطرفين ورغم أن الاهداف يمكن أن تكون متباينة حسب طبيعة المؤسسة أو المجتمع والوسائل وأساليب التطبيق.

فإن قواعد وأصول العلاقات العامة تنص على وحدة هذه الأهداف على النحو التالي :

1-تحقيق السمعة الحسنة ودعم الانطباعات الجيدة عنها ويعني أن تصب اهتمامات العلاقات العامة في كافة المؤسسات إلى توجيه الانطباعات الشعورية واللاشعورية عند الجماهير تجاه هذه المؤسسة لتكوين صورة حسنة وانطباعا جيدا عن شخصيتها وسمعتها وذلك في ضوء ما ترغب أن يكون عليه لدى جمهورها وفي ضوء ما خطت له لرسم صورتها في أذهان الجمهور.

2- ترويج لمنتجات المؤسسة أو خدماتها لتنشيط المبيعات وهي عملية تقوم بها العلاقة العامة خاصة لمنتجات المؤسسة سيما تلك التي تكون عملية الاعلان عنها ذات تكليف عالية جدا فتعمل العلاقات على الترويج لمثل هذه المنتجات عن طريق الاعلان الغير مدفوع الثمن عنها عبر تنظيم المعارض والمساهمة في الانشطة الجماهيرية والتي تساعد على التعريف بالمؤسسة والاقبال على شراء منتجاتها .بالإضافة إلى قيام العلاقات بتسريب أنباء عن منتجات المؤسسة إلى وسائل الاعلام والتي تتلقفها فتنشرها وبذلك يروج للمنتج.

3-تنمية شعور العاملين بالانتماء إلى المؤسسة وكسب تأييدهم و ولائهم لها.

<sup>1</sup>مهدي حسن ويلف ،العلاقات العامة نظريات واساليب ،عمان الاردن ،ط 1، 2015 ،ص19.

وهو من أبرز واجبات العلاقات العامة حيث أن العلاقات الطيبة يجب أولاً ان تبدأ من داخل المؤسسة ويتم ذلك من خلال :

أ- إيجاد التفاهم المتبادل الداخلي .

ب- تقدير عمل الافراد والعاملين وتحقيق الذات لهم.

ج- استخدام وسائل الاتصال لإبلاغ العاملين بكافة المعلومات التي يحتاجونها .

د- توسيع الأنشطة الثقافية وحل المشكلات الخاصة بالعاملين.

هـ- توفير ظروف عمل تناسب صحتهم وتقديم أجور عمل عادلة من خلال ذلك يظهر العامل حبه واعتزازه بالانتماء لمؤسسته ومخلص ووفيا ومتفانيا في العمل فيها.

4- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل مع المؤسسة وهو من أهم أهداف العلاقات العامة . ويتم ذلك من خلال :

أ- تحديد الجماهير المرتبطة بالمؤسسة والعمل على إقامة العلاقات معها والعمل على إرضائهم مما يحقق الفائدة والنفع للجميع.

ب- تحقيق التوافق بين كافة أهداف ذوي العلاقة والمرتبطين بالمؤسسة سواء اكانوا موردين أو مستهلكين وموزعين ، وبنوك، والمجتمع المحلي والهيئات الحكومية والتشريعية من جهة وبين أهداف المؤسسة.

ج- المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي والتي تؤكد انتساب هذه المؤسسة للمجتمع وتؤكد تفاعلها مع افراده ومؤسساته عن طريق تمويل الأنشطة الثقافية والرياضية والاجتماعية وبناء المدارس المستشفيات ودور العبادة والاندية وغيرها.<sup>1</sup>

وبهذا الاسلوب ينتشر سيطر المؤسسة في كل مكان وتتجذب الجماهير وتكسب ثقته بتلك المؤسسة . ان هذه الوسائل والاهداف تدخل عنصرا واحدا من شمولية الاهداف والوسائل التي تستخدمها الولايات المتحدة الامريكية بشكل واسع في تنفيذ برامجها في علاقاتها العامة المعمولة في أنحاء العالم.

<sup>1</sup> مهدي حسن ويلف، مرجع سبق ذكره، ص 22

### المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

تتمثل وظيفة العلاقات العامة على المستوى القومي في تسهيل مهام دوائر الحكومة في نقل وتأمين ما تتخذه من إجراءات لصالح الجمهور ومحاولة ايجاد نوع من التعاون بين المواطنين وبين الاجهزة الحكومية.

أما بالنسبة لوظائف العلاقات العامة على مستوى منظمات الاعمال فيعتقد البعض بأنها خمس وظائف أساسية هي :

- 1-البحث :ويتمثل في الدراسات الخاصة بقياسات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية.
- 2-التخطيط :ويتمثل في المساعدة في رسم سياسات المنظمة وذلك من خلال تحديد الأهداف وتصميم برامج الدعاية والاعلام في الوقت المناسب وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانيات.
- 3-التنسيق :ويقصد به الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج بهدف تزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات وخاصة ما يؤثر منها على سمعة المنظمة وشهرتها.
- 4-الادارة :وتعني تقديم الخدمات لبقية الادارات الأخرى ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير كما تعني أيضا بشؤون العاملين في دائرة العلاقات العامة.
- 4-الانتاج :وتتمثل تلك الوظيفة في إنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى الجمهور حول نوعية إنتاج المنظمة وأنشطتها ومواقعها وإمكانياتها وكذا إنتاج الأفلام الموجهة إلى العاملين في المنظمة بغية توعيتهم بشؤون منظماتهم.<sup>1</sup>

المبحث الثالث : أسس ومهام العلاقات العامة والصعوبات التي تواجهها

### المطلب الأول :أسس العلاقات العامة

محمد عبده حافظ ،العلاقات العامة ،كلية التجارة جامعة الاسكندرية ،القاهرة مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع ،2009،  
<sup>1</sup>ص27-28.

نظرا للتأثير الكبير التي تمارسه وسائل الاتصال على رأي الجماهير فقد أصبح من الضروري وضع بعض الضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة والتي تعكس الاطار الفكري لأسس العلاقات العامة ومن أهم هذه الاسس نجد :

1-عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور :إن نظام إخفاء المعلومات عن الجمهور يثير الشك وتفسح المجال للشائعات المغرضة وتؤدي إلى انعدام الثقة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها ،وبالتالي فإن على العلاقات العامة كشف كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة عدم افشاء أسرار العمل والتي قد تضر بمصالح المنظمة أمام المنافسين.

2-المسؤولية الاجتماعية :إن النظريات الادارية الحديثة تؤمن بأن المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فينأثر بها ،وتتأثر به ولذلك فإن المسؤولية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه.

3-اتباع الأساليب العلمية في البحوث : من أهم وظائف العلاقات العامة إجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام كجماهير المنظمة وفي هذا المجال فانه لا بد لموظفي العلاقات العامة أن يتبعوا الطريقة العلمية في البحث وأن يبتعدوا عن التحيز الشخصي ويتصفوا بالموضوعية في عملية إجراء البحث لكي يصلوا إلى النتائج الدقيقة.

4-الالتزام بمبادئ الاخلاق السليمة :تدعوا فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الاخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة وهكذا، وهي لا تخدع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقته بالقوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي إعلام وسلوك ،فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالمثل والاخلاق السامية والجانب الاعلامي هو استخدام كافة وسائل الاعلام لتفسير نشاط المنظمة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها.

5-احترام رأي الفرد :يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة الفرد واحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع فالإيمان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، (ب.ط)، الاسكندرية، 2002، ص31.

### المطلب الثاني: مهام العلاقات العامة

العلاقات العامة وظيفة من وظائف الإدارة العليا في المنشأة سواء كانت صناعية أو خدماتية. وهي بذلك لا بد أن تشارك في رسم سياسات واتخاذ قرارات، وتؤهلها لذلك طبيعة عملها التي تحتم عليها الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، التي تعمل من أجلها وهي في ذلك تعمل على خطيين متوازيين في اتجاه واحد، وهو الوصول إلى هدف المؤسسة. فكما لها دورا مع الجمهور الخارجي للمؤسسة فهي في نفس الوقت لها الدور مع الجمهور الخارجي لتلك المؤسسة ولكن تكون العلاقات العامة ناجحة مع الجمهور الخارجي مالم تكن ناجحة مع الجمهور الداخلي للمؤسسة.<sup>1</sup>

ومن خلال كل ذلك هناك الكثير من المهام التي يمكننا توضيحها فيما يلي :

-خلق علاقة ودية بالجماعة سواء من العاملين داخل جهاز العلاقات العامة أو خارجة حيث يسود الاحترام والالتزام كل حسب موقعه في السلم الإداري، مع تطبيق القانون الداخلي للمؤسسة بكل سلاسة.

-تزويد الصحافة بأخبار المنظمة وجهاز العلاقات العامة باستعمال الوسائل المتاحة من ملصقا ولافتات وإشهاريات وبرامج تحسيسية عبر مختلف وسائل الاعلام المختلفة .

-وضع استراتيجية معينة للاتصالات وذلك من خلال التخطيط الامثل في مكتب الموارد البشرية ، تجدد إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

-اعتبار موظف العلاقات العامة ناطق رسمي باسم جهاز العلاقات العامة ،لكونه مطلع ودارس للمسؤوليات الناتجة عن العلاقات العامة فيوجهها نحو الاحسن.

-مسؤولية العلاقات العامة عن المطبوعات المختلفة التي يصدرها جهاز العلاقات العامة من حيث اعدادها والاشراف عليها. فهو ينجز النماذج الهادفة، تطمع لتكون وثائق رسمية ذات دلالات إدارية تستخدم داخل المؤسسة نفسها.<sup>2</sup>

إن هذه المهام تدل على القدرات الفردية الخاصة التي يجب توفرها في أشخاص الاتصال وتدل كذلك على أهمية الوظيفة الإدارية والتي أثبتت قدرتها على تحقيق التقارب بين المنشأة و جماهيرها. فالعلاقات

<sup>1</sup> /role-of-publicc-www-gabib.com.opcit.16/02/2016

<sup>2</sup> يحي محمد عبد المجيد، مرجع سابق ذكره، ص19.

العامّة مثلما رأينا حلقة وصل بين المؤسسة والبيئة الاجتماعية، وتحقق إنجازات أخرى على مستوى تحسين ورفع مستوى الاداء بالنسبة للمنشأة وجمهورها الداخلي الذي يتمثل في التجاوب مع خطة العمل وتأدية المطلب منهم بكيفية عالية ولمستوى جيد واداء عال وعلى مستوى الجمهور الخارجي عندما تحصل المنشأة على تأييده.

### المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة

#### 1- صعوبات على مستوى عملية ادارة العلاقات العامة:

- تبعية ادارة العلاقات العامة للإدارة التنفيذية للمنظمة.
- عدم تحديد مكانة العلاقات العامة داخل التنظيم.
- اختلاف التنظيم الداخلي لأعمال العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى.
- صعوبة اجراء البحوث وذلك لعدم تعاون الافراد، واعطاء البيانات الصحيحة التي تؤدي إلى نجاح البحث لأن العلاقات العامة تعمل في بيئة تتسم بالتغيير المستمر في الاتجاهات و الآراء مما ينجر عنه التنبؤ بالمشاكل وفي مدى تقييم كفاءة البرامج في العلاقات العامة.
- صعوبة ادراك النتائج في عملية التقييم الا بعد فترة طويلة.<sup>1</sup>

#### 2- صعوبات على مستوى ادأب وجدارة ممارستها فيما يخص العلاقات العامة في اخلاقياتها :

حيث تركز على ثلاث قواعد :

- معاملة الغير كإنسان مع العمل على استجابة حاجاته النوعية .
- إن الإنسان اجتماعي ،احترام رأي الصانع للمادة الخام.
- تلبية الحاجيات النوعية لصانع الرأي بإعطاء المادة الخام ،أي الوسيلة التي تسمح له بالتعبير عن رأيه
- القصور الواضح في ممارسة المبادئ والمفاهيم التي سوف تقوم عليها العلاقات العامة.

حمدي عبد الحارس بخوشي ،العلاقات العامة من داخل منظور الخدمة الاجتماعية ،(مصر: المكتب الجامعي الحديث

<sup>1</sup>2001،ص118.

- معاناة الباحث باللامبالاة من طرف بعض المؤسسات.

### 3- صعوبات على المستوى الاجتماعي :

- تعقد المجتمع بالمقارنة على ما كان عليه سابقا ،الذي كان يتسم بالسهولة.

- لا يستطيع الناس الوصول إلى الحقائق لأن فرص اتصالهم بها محدودة نظرا لكثرة العراقيل التي منها العوامل الشخصية والاجتماعية مثل الرقابة التي تفرضها الدولة على الانباء والمعلومات .اضافة الى الاختلافات اللغوية وفوارق السن، والعقبات السياسية والمنافسات الشريفة وغير الشريفة .

- تخلف المجتمعات "الجهل والامية".

### 4- صعوبات على مستوى التكوين والكفاءات :

- ضعف الامكانيات الفنية للأفراد وممارسة العلاقات العامة.

- نقص الخبراء والمختصين في هذا المجال ،نقص المهارات والخبرات ،فلا بد ان يكون الخبير في العلاقات العامة متخصصا في وسائل النشر والاعلام كالصحافة والاذاعة والتلفزيون ،والسينما واعلان بالإضافة الى ضعف دراسة عقلية للجماهير وطرق قياس الراي العام .

## الفصل الثاني :مداخل رئيسية حول الأزمة

### تمهيد:

إن التعامل العلمي و الحكيم مع الأزمات من شأنه أن يحدد من حجم المخاطر والاثار الناجمة، وهذا التعامل يشمل مختلف مراحل الأزمات، أي قبل وأثناء وبعد الأزمة، كما أن التخطيط المحكم والتدريب من شأنه أن يساعد على التعامل السريع والفعال واتخاذ القرارات الصائبة .

وعليه سنتناول في هذا الفصل أهم المداخل الرئيسية للأزمة من خلال التعرف على ماهية الأزمة وكيفية إدارتها.

المبحث الأول :ماهية الأزمة

المطلب الأول :مفهوم الأزمة

إن تحديد مفهوم دقيق للأزمة أمر في غاية الصعوبة لأن تحديد يرتبط بطبيعة الازمات وأنواعها، وله علاقة مباشرة بالكثير من التخصصات.

فالأزمة في اللغة العربية هي من الفعل "أزم" ففي معجم لسان العرب المحيط فهي: "شدة العجز بالفم، وقيل الأنياب، والأنياب هي الاوازم وقيل أزم عليه العام والدهر يأزم أزمًا وأزوما اشتد قحطه".

إن التعريف الذي ورد في اللغة العربية يؤكد وجود الأزمة مع وجود الانسان على الارض ودخوله في صراع معها، لأن القحط يعني الجفاف وندرة المياه، أي أن الانسان والمجتمع كانا يعترضان لأزمات تفرضها عليهما الطبيعة الصحراوية التي عاشها العربي، ومن ثما ارتبطت الأزمة بالقحط والشدة.<sup>1</sup>

أما في اللغة الفرنسية فان مصطلح "crisis" يقابله في اللغة العربية نوبة، ضائقة مالية، أزمة، نوبة عصبية أزمة وزارية،<sup>2</sup> وهي في " le petit robert ": "مرحلة صعبة تعرف حالة من الاضطراب تتعلق بأشياء ما أو أحداث وأفكار".<sup>3</sup>

أما في القواميس الانجليزية فنجد ان قاموس "dictionnaire water" قد عرف الأزمة على أنها زمن حاسم أو زمن خطر عظيم، ستقرر نتائجه ما إذا كان ستتبعه عواقب سيئة كالأزمة المالية أو الاقتصادية.

ويعرفها قاموس امريكا هرتيك "the American heritage dictionnaire" الأزمة وقت أو قرار حاسم أو حالة غير مستقرة تشمل تغييرا حاسما متوقعا، كما في الشؤون السياسية والمشاكل الدولية أو الشؤون الاقتصادية.<sup>4</sup>

في حين أن بعض الباحثين من عرف الأزمة اصطلاحا بالمفهوم الاجتماعي، السياسي، الاقتصادي، الاداري.

هامل مهدية، اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية، اطروحة

<sup>1</sup>مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشور، جامعة منثوري قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009، ص30

<sup>2</sup>سهل ادريس، المنهل القاموس الفرنسي العربي، دار الادب بيروت، 2005، ص331.

<sup>3</sup> – Michèle Gaby, la nouvelle communication de crise concepts et outils, Edition stratégie paris, 2001. p55

<sup>4</sup>عبد الرزاق الدليمي، الاعلام وادارة الازمات، عمان الاردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1. 2012.، ص97

ويقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية "توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات بما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.

أما من الناحية السياسية فهي "حالة او مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان اداريا أو سياسيا أو اجتماعيا أو اقتصاديا أو ثقافيا.<sup>1</sup>

أما من الناحية الاقتصادية فهي تعني "انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الانتاج أو عندما يكون النمو الفعلي اقل من النمو الاقتصادي".<sup>2</sup>

وقد عرفت الأزمة في التخصصات الادارية بأنها نوع من التوتر والحيرة لدى المسؤولين داخل المؤسسة أثر ذلك على الجوانب الادارية وأداء العاملين ،وكيان المؤسسة واستراتيجية بقاءها وعلاقتها بالجمهور والأهداف التي تترتب عليها<sup>3</sup>. وهي بذلك حادث عرضي متزايد يثير تهديد جدي لعملية وجود سمعة المنظمة.<sup>4</sup>

فالأزمة في مفهومها العام تدل على حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقة بين شيئين .ومن هذا المنظور تتحدد الازمة وفقا لثلاثة متغيرات اساسية :أولها وجود خلل هذا يعني أن القاعدة الأساسية التي انطلق منها صاحب المشروع أو التي اسست بهدف تقديم خدمة أو للنهوض بإحدى قطاعات المجتمع على سبيل المثال، كانت فيها نقائص لا تستجيب لمعايير علمية دقيقة أم المتغير الثاني يعطي للأزمة صفة الفجائية، أي أنها لا تخضع لتوقيت محدد يمكن التحكم فيها أو استباق وقوعها ،وأخيرا فالأزمة هي نتاج علاقة بين شيئين أي لا يمكن للأزمة أن تقع دون وجود طرفين ،وهذا يؤكد أن التفاعل عملية أساسية تفرز أحيانا أزمات حينما تصاب هذه العملية بخلل أو تناقضات ،ومن زاوية أخرى يمكن اعتبار الأزمة أنها "الموقف الذي تتضارب فيه العوامل المتعارضة ". وهذا إن دل على شيء إنما يدل على

<sup>1</sup> عبد الرزاق الدليمي، مرجع سبق ذكره ، ص13

<sup>2</sup> هلال محمد عبد الغاني ، مهارات ادارت الازمات ،القاهرة ،مركز تطوير الاداء والتنمية ،ط4، 2004 ،ص51

<sup>3</sup> السيد سعيد ،استراتيجيات ادارة الازمات والكوارث ،دار العلوم للنشر ،القاهرة ،ط1، 2006 ،ص31بتصرف

<sup>4</sup> Petro one ill ,developing an effective crisis media plan ,21 century emergency management ,Australia, Canberra,2003 p 05

قاعدة عامة وأساسية مفادها أن الأزمة هي تجسيد لواقع طغت عليه تناقضات محددة بفعل وجود عوامل متعارضة لا تتناسب مع بعضها البعض وكانت نتيجتها الانسداد.<sup>1</sup>

وعليه نستنتج أن الأزمة تمثل حالة طارئة ومفاجئة تجعل من المؤسسة أو المنظمة تعيش حالة من عدم الاستقرار والتوازن، بحيث تعرب عن موقف معقد، قد يؤدي إلى حدوث أزمة ناتجة عن ارتباك في أداء المهام المتعلقة بالتدخل لاحتواء الكوارث الطبيعية والاختار الصناعية والايكولوجية المختلفة، كما يمكن أن تنتقل أزمة ما من المحيط الخارجي للمؤسسة إلى داخلها إذا كان هذا القطاع الذي ظهرت فيه له علاقة مباشرة بالمؤسسة أو المرفق المغلب صفة أساسية لمجابهة هذه الأزمة، فهذا الموقف الطارئ يحدث ارتباكاً في تسلسل الاحداث العادية للمنظمة، مما يستلزم اتخاذ قرارات سريعة في وقت محدود، وفي ظروف يسودها التوتر نتيجة لنقص المعلومات والاتصالات وحالة عدم يقين التي تحيط بأحداث الأزمة ككل. فالكارثة حالة مدمرة حدثت فعلاً، ونجم عنها ضرر في العناصر المادية والبشرية أو كليهما وهي أكثر التصاقاً بالأزمة يمكن أن تتجم عليها أزمة، ولكنها ليست أزمة في حد ذاتها.<sup>2</sup>

لقد سبق وأن شرنا إلى أن استعمال مفهوم الأزمة لا يقتصر على مجال علمي مختص بعينه، بل شمل مجالات متعددة ومتنوعة سمحت بظهور خلط كبير بينه وبين بعض المفاهيم المشابهة لها ومن بين هذه المفاهيم :

-الكارثة Désastre: الكارثة من كرت بمعنى غم، تقول: فلان اشتد عليه وبلغ منه المشقة والكارث هو الأمر المسبب للغم الشديد.<sup>3</sup>

أما قاموس اكسفورد فقد عرف الكارثة "désastre" بأنها حدث يسبب دماراً واسعاً ومعاناة عميقة وسوء حظ عظيم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>صفوان حسيني، الاعلام وادارة الازمات، فكر ومجتمع، فصلية محكمة، الجزائر، طاسي كوم، 2011، ص11-12  
محمد عبد السميع، احمد طيبة، الارادة الاستراتيجية في ادارة الازمات، الاردن، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1،

<sup>2</sup>2010، ص102

<sup>3</sup>الضحان عبد الرحمان ابراهيم، ادارة الازمات والمفاوضات، المدينة المنورة، دار المأثر، 2001، ص29-30

<sup>4</sup>الشعلان فهد احمد، ادارة الازمات -الاسس-المراحل-الاليات، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، 2002

أما السيد عليوة فقد قال بأن الكارثة : هي أحد أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمات وقد ينجم عنه أزمة ، ولكنها لا تكون هي أزمة بحد ذاتها ،وتعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلا ،ونجم عنها ضرر في الماديات أو كلها معا.<sup>1</sup>

-الصراع والنزاع *confit and dispute*: يعبر الصراع عن تصادم إرادات ،وقوى معينة بهدف تحطيم بعضها البعض كليا أو جزئيا، والانهاء بالسيطرة أو التحكم في إرادة الخصم أما النزاع فيعبر عن تعارض في الحقوق القانونية ، وليس أزمة في حد ذاته ولكنه يؤدي إلى أزمة.

-المشكلة *problème*: و يعبر عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة من الحالات الغير مرغوب فيها، ويحتاج عادة إلى جهد منظم للتعامل معها وحلها، وقد تؤدي إلى وجود أزمة ولكنها ليست بحد ذاتها أزمة -الحادث *Accident*: شيء مفاجئ غير متوقع ،تم بشكل سريع واقضى اثره فور اتمامه، ولا تكون له صفة الاستمرارية بعد حدوثه الفجائي العنيف.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: خصائص الأزمة

تتميز الأزمة حسب Patrick Lagarde بالخصائص التالية :

تشكل الأزمة محطة تحول حاسم، غالبا ما تتسم بالفجائية في نسق داخلي أو خارجي وتهدد مصالح معينة وتثير نوعا من الذهول والمفاجأة والارتباك.

-تتسم الأزمة بالتعقيد والتشابك في عناصرها وأسبابها.

-تتطور بسرعة من حيث خطورتها، وغالبا ما تفرز آثار وانعكاسات سلبية.

-تتطلب جهدا كبيرا لمواجهتها، لتفادي تطوراتها السلبية التي قد يمتد خطرها للمستقبل.

-تضع صانعي القرار في محك حقيقي ،بحيث تتطلب اتخاذ قرارات حاسمة تفرض استثمارة متسارعا للوقت .

<sup>1</sup> عليوة السيد ،ادارة الازمات في المستشفيات ،القاهرة ،انترناك للطباعة والنشر والتوزيع ،2002، ص12

<sup>2</sup>عليوة السيد ،مرجع سبق ذكره، ص13

-تفرز حالة من الارتباك والذهول والشك في الخيارات المطروحة للتعامل معها، ويزداد الامر خطورة في غياب معلومات كافية حولها.<sup>1</sup>

يرى Steve Albert في كتابه "إدارة الازمات" أن خصائصها هي :

ا-المفاجأة: تنتسم الأزمات أنها تحدث بشكل فجائي، إذ أنه لا يمكن التنبؤ بها، وتعني المفاجأة أن الأزمات تحدث بدون سابق انذار أو قرع للأجراس، بل بشكل مفاجئ مما يعني حدوث أمر غير متوقع لنا ربما يؤدي لتدميرنا أو الحاق الضرر بنا على أقل الاحوال، مما ينذر بوضع جديد أقل مما يوصف بأنه سيء.

ب-نقص المعلومات: ويعني عدم توفر معلومات عن المتسبب في هذه الأزمة أو المتصرف، ويعود السبب إلى نقص المعلومات، خصوصا إذا كانت تحدث لأول مرة حيث لا نعرف من المتسبب في حدوثها، ولا نعرف حجم الأزمة ولا توجد ضوابط علمية لمعرفة كيفية التصرف.

ج-تصاعد الأزمة أن توالي الأحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة وعلى صاحب القرار أيضا.

د-فقدان السيطرة: أن جميع أحداث الأزمة تحدث خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية.

هـ-حالة الذعر: حيث تصدر ردود افعال شديدة من قبل جميع الجهات المتعلقة بالأزمة كان يعتمد المدير أو المسؤول إلى اقالة كل من له علاقة بوقوعها، أو يلجا للتشاجر مع معاونيه و مرؤوسيه.

و- غياب الحل الجذري السريع: فالأزمات لا تنتظر الادارة حتى تتوصل لحل جذري، فضلا عن غياب لهذا الحل أصلا، بل تهدد بتدمير سمعة المؤسسة أو الشركة أو غيرها في غمضة عين، هنا لابد من المفاضلة بين عدد من الحلول المكلفة واختيار أقلها ضررا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Patrick lagide ,la gestion des crise ,outils de réflexion a l'usage des décideurs mcgraw-hill,mares 1991p17.

عشوش فريد،الاتصال في ادارة الازمات \*حوادث المرور نموذجا\*، الجزائر، دار الخلد ونية للنشر والتوزيع، 2011، ص72-73

### المطلب الثالث: أنواع الأزمات

إن الأزمات التي قد تتعرض لها المنظمات كثيرة ومتعددة ،ويمكن أن تمتد بسرعة كبيرة و بأضرار متفاوتة الخطورة حتى أن منها ما قد يسبب عجزا للمنظمة بشكل كلي.

لهذا قام الكتاب والباحثون بتقديم عدة تصنيفات لأنواع الأزمات تبعا للخصائص المشتركة فيما بينها أو حسب البيئة الخاصة للمنظمة والتي يختلف مدلولها من منظمة إلى أخرى لارتباط الأزمات والمخاطر التي تواجهها مباشرة بإمكانية تحقيق أهدافها التنظيمية ، لهذا تعدد الأزمات وتختلف إلا أنه يمكن تصنيفها وفقا لعدة أسس :

#### 1- حسب شدة أثرها:

-الأزمات الخفيفة : هي تلك الأزمات التي يكون تأثيرها على البيئة الداخلية والخارجية محدودا، ويكون من السهل ادارته والتعاطي معه وعلاجه بصورة سريعة وفورية بعد التعرف على الاسباب الحقيقية للأزمة ،ويجري التعامل والتعاطي مع هذا النوع من الأزمات بصورة ايجابية.<sup>1</sup>

على الرغم من أن هذا النوع من الأزمات قد يبدو عنيفا بالنسبة للقائمين بها، إلا أن تأثيره على الرأي العام والجمهور يكون خفيفا ويسهل معالجته بشكل فوري بمجرد معرفة الأسباب ثم سيتم التعامل معها ايجابيا.<sup>2</sup>

-الأزمات العنيفة :وهي أزمات بالغة الشدة والعنف، تهز الكيان الاداري وتكاد أن تقلع أعمدة هذا الكيان وتقوض بنيانه وهذا النوع من الأزمات لا يقف في طريقه شيء ،بل يجتاح كل شيء ويعصف به، ولا سبيل للتصدي للأزمة أي بإفقادها قوة الدفع الخاصة بتيارها ويتم تفتيتها إلى عناصر وأجزاء ويتم معالجة كل جزء على حدى مع حرمانه من أي فرصة لإعادة التوحد أو اكتساب روابط جديدة.<sup>3</sup>

#### 2- حسب تكرار حدوثها:

<sup>1</sup> يوسف احمد ابو فارة، ادارة الازمات مدخل متكامل ،جامعة القدس المفتوحة .2008،ص،103  
ماجد سلام الهدمين، جاسم محمد ،مبادئ ادارة الازمات ،الاستراتيجية والحلول ، زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008،

<sup>2</sup>ص56

<sup>3</sup> ماجد سلام الهدمين ،مرجع سبق ذكره ، ص104

-الأزمات الدورية :وخير مثال على هذا النوع من الأزمات هي الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية أو ما يطلق عليه دورة الاعمال ،وهي دروة رباعية المراحل تأخذ شكل دائرة قمتها مرحلة الرواج والتي تقود إلى مرحلة الانكماش والتي تدفع بدورها إلى مرحلة ركود وكساد، والتي تقود مرحلة انعاش حيث تصيب المجتمع بأنواع من الأزمات تأخذ طابع التكرار بل التوقع أحيانا.<sup>1</sup>

-الأزمات غير الدورية :لقد حدد كل من "مايرز" و "لأنوف"(Meyer Et Lang off) وجود تسعة أنواع عامة من الأزمات على الأقل تواجه منظمات الاعمال وهي :

-الرأي العام السلبي للجمهور عن المنظمة.

-فشل المنتج.

-السيطرة على إدارة المنظمة عن طريق شراء أسهمها.

-حدوث انخفاض مفاجئ في مبيعات المنظمة نتيجة للمنافسة الشديدة.

-انعكاسات سلبية للأحداث العالمية على المنظمة.

-اضرابات عمالية.

-أزمة سيولة.

-تشريعات حكومية تعيق أعمال المنظمة .

-أزمات ناتجة عن الادارة بالوراثة.<sup>2</sup>

كما قام البعض الآخر بتقسيم الأزمات حسب طبيعة الحدث إلى قسمين رئيسيين هما :

3- حسب طبيعة الحدث :

---

عشوش فريد ،الاتصال في ادارة الازمات \*حوادث المرور نموذجا\*، الجزائر ،دار الخلد ونية للنشر والتوزيع، 2011، ،

<sup>1</sup>ص 47

<sup>2</sup> Gerald Meyers et patricklanghoff.expectig the unexpected new management

vo :05 :n :01.1987.pp22

-أزمات بفعل الانسان :وهي الأزمات الناشئة بفعل الانسان مثل :

-التهديد بالغزو العسكري ، والفتن المختلفة وحوادث تلوث البيئة .

الحرائق الكبرى ، وحوادث الطائرات وغرق السفن وغيرها .

-الاهمال الذي ينتج عنه انهيار السدود وانقطاع الكهرباء والماء في المدن الكبرى.<sup>1</sup>

-أزمات بفعل الطبيعة :وهي الأزمات التي لا دخل للنشاط الانساني في حدوثها :

-الزلازل والبراكين والاعاصير والفيضانات وما شابه ذلك من الكوارث الطبيعية أو التي يكون لها علاقة

بالتغير المناخي مثل :

-غزو الحشرات الضارة والجراد.

-الجفاف ونضوب الموارد المائية.<sup>2</sup>

### المبحث الثاني :مداخل عامة حول إدارة الأزمات

#### المطلب الأول :التطور التاريخي والتأصيل العلمي لإدارة الأزمات :

لقد وجدت إدارة الأزمات في الممارسة منذ عصور موغلة في القدم، وكانت مظهرا من مظاهر التعامل الانساني مع المواقف الطارئة أو الحرجة التي واجهها الانسان منذ جوبه بتحدي الطبيعة وغيره من البشر ،ولم تعرف انذال -بطبيعة الحال-باسم إدارة الأزمات و إنما تحت مسميات أخرى مثل :الحنكة الدبلوماسية أو براعة القيادة أو حسن الإدارة.

وكانت أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962م ، باعتبارها النموذج الناجح "لإدارة الأزمات " هس اشارة البدء لانطلاق الجهد الاكاديمي نحو تأصيل مبادئ "إدارة الأزمات".

فهد احمد شعلان ،مواجهة الازمات الامنية ،منظور اداري -المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب ، مجلة 11ع21  
1،1996ص157-158.

<sup>2</sup> فهد احمد شعلان، مرجع سبق ذكره ، ص157-158.

إن تاريخ دخول هذا المصطلح إلى قاموس العلاقات الدولية ، وذلك عندما أطلق "روبرت ما كنمار" وزير الدفاع الامريكي في إدارة الرئيس كيندي جملته الشهيرة "لم يعد هناك بعد الان - مجال للحديث عن الاستراتيجية ، وإنما عن إدارة الأزمات فقط". وقد جاء تعقيب " ما كنمار" هذا نتيجة حماسه المفرط لنجاح الولايات المتحدة الامريكية في إدارة هذه الأزمة ليبرز أهمية ايلاء "إدارة الأزمات" قدرا كبيرا من الاهتمام بحسبان ما كان يمكن للإخفاق في إدارة هذه الأزمة من التسبب في دفع العالم إلى هاوية الدمار النووي، حيث قدرت الخسائر المحتملة في هذه الحالة ، في الارواح فقط، ما بين 33-50% من تعداد سكان المعسكرين المتنازعين ،كما تراوحت نسبة النجاح في إدارة هذه الأزمة بين 28-50%.

ويرى الباحثين أن التعامل مع الأزمة كنظام إداري محدد لم يظهر في صورته النهائية حت الثمانينات ، وذلك عندما استشهد أغلب المرقبين بقصة سموم التايلنديون temenos في الولايات المتحدة الامريكية عام 1982م ، كأول مثال حي على هذا النظام الجديد حيث ظهر متخذو القرار بمصنع العقاقير المسكنة :جونسون وجونسون Johnson et Johnson كأنهم أبطال عقب اتخاذهم للموقف الفوري والسريع بسحب أحد منتجاتهم من السوق في كافة أرجاء البلاد، مع وقف الحملة الاعلانية الخاصة به متحملين بذلك عبء الخسارة كاملة في سبيل درء تهمة حقن مادة السيانيد Sandie داخل كبسولات ذلك العقار المسكن.<sup>1</sup>

وعلى الرغم من أن حدوث الأزمات قديم قدم التاريخ ذاته، إلا أن وعي الانسان بأهمية الأزمات لم يتبلور إلا في السنوات الاخيرة، فالزخم المتراكم من التجارب الأموية والمتغيرات المتصارعة في العصر الحديث، دفع الباحثين إلى التعمق في مفهوم الأزمة تحليلا وتأصيلا ،وصولاً إلى بلورة ملامح علم متكامل ومستقل لإدارتها ،وتشير بعض الدلائل إلى أن الاتجاهات العلمية الحديثة في دراسة الأزمات قد نهجت مسارين :

المسار الأول :اهتم بمفهوم علم الأزمات بشكل عام وما اعتره من تطورات ،بدءاً من تحديد مفهوم الأزمة والتطورات التي لحقت بهذا العلم وبمجاللات دراسته، بحيث اتسعت لتشمل جانب الأزمات والكوارث الطبيعية، أي اضيف لمفهوم الأزمة البعد الاجتماعي الذي أضاف لهذا العلم مجالات أخرى للدراسة ،

ربحي عبد القادر الجدلي، واقع استخدام اساليب ادارة الازمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة ،مذكرة ماجستير ،الجامعة الاسلامية غزة ،فلسطين .2007، ص65-57 بتصرف .

تضمنت قضايا اجتماعية واقتصادية وبيئية بجانب القضايا السياسية والعسكرية ، كما يشمل هذا المسار اسهامات نظرية وعلمية في مجال مناهج ومداخل تشخيص الأزمات، ووضع اطار نظري لدراستها.

المسار الثاني :ويركز على علم إدارة الأزمات ومداخله المختلفة بالتطبيق على بعض الأزمات الطبيعية ،السياسية العسكرية، الاجتماعية ،الاقتصادية ،الصناعية ،،بل والبيئية وفي هذا تناول الباحثون إدارة الأزمات من منظور علم الادارة والعلاقات العامة ،وكذا إدارة الأزمات من منظور علم العلاقات الدولية.<sup>1</sup>

أبرز مثال على تطور الاهتمام العلمي بمجال إدارة الأزمات هو إنشاء معهد خاص لإدارة الأزمات والكوارث بجامعة "جون تاون" الامريكية حيث بدأ الاهتمام الحقيقي ببناء السلوك العلمي للتعامل مع الأزمات وإدارتها استنادا إلى جميع العناصر العلمية المتاحة بغرض توفير وسائل السيطرة على الأزمة.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني :مفهوم إدارة الأزمات

يدور جدل ونقاش بين الباحثين والخبراء حول ماهية إدارة الأزمات باعتبارها مجال مشترك يلتقي فيه باحثون من تخصصات وميادين مختلفة ، ومن بين أهم هذه المفاهيم نذكر منها :أن إدارة الأزمة "هي العملية الادارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والامكانيات المتاحة لمنع أو الاعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية ،وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة والعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وباقل تكلفة ممكنة، وأخيرا دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة.

ويعرفها "Littleton" 1988 بأنها مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المنظمات، وهي تطبق طريقة ادارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة وهذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل تحقيقا للكفاءة الاقتصادية.

<sup>1</sup> عيوش فيصل ،مرجع سبق ذكره ،ص89-90.

لمجد شهرزاد، الاعلام وإدارة الازمات \*الاعلام الامريكي نموذجا، دار اسامة للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن، ط1،

2013. ص44

ويعرفها "Fink" بأنها القدرة على إزالة الكثير من المخاطر وعدم التأكد لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة وهذا يعني استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث .

ويرى " محسن الخضيرى " أن إدارة الأزمات هي كيفية التغلب عليها بالأدوات العلمية الادارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها وهي إدارة علمية تقوم على البحث والحصول على المعرفة باستخدام البيانات والمعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب وهي إدارة تقوم على التخطيط والتوجيه والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية وانفعالات اللحظة.

ويرى السيد عليوة أن إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والادارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها ، وفهم علم الادارة التوازنات المختلفة وبحث اثارها في كافة المجالات.<sup>1</sup>

وعليه نستنتج أن ادارة الأزمات عملية ديناميكية وعلمية مستمرة تتضمن أفعال وتصرفات على درجة عالية من الفاعلية والتخطيط لمواجهة ومعالجة الأزمات فهذه العملية تقوم أيضا على التدريب بهدف التنبؤ بالأزمات ، والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية، وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها، واستخدام كل الوسائل والامكانيات المتاحة للوقاية منها، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويجنب التهديدات والمخاطر، مع استخلاص الدروس واكتساب خبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلا.

### المطلب الثالث: أهمية إدارة الأزمات

لقد تزايد الاهتمام مؤخرا بحقل إدارة الأزمات، وهذا يعود إلى عوامل متعددة أهمها :

أن الأزمة حين تقع فان نتائجها السلبية تنعكس على جميع الأفراد، وعلى جميع المستويات الادارية في المنظمة، وكذلك تنعكس على البيئة الداخلية والخارجية ، حيث يجعل هذا الحقل موضع اهتمام وعناية

<sup>1</sup> قدرى عبد المجيد ، مرجع سبق ذكره، ص143.141.بتصرف

من كل المستويات ،كما أن استخدام منهج إدارة الأزمات يعزز مبدأ المسالة والمحاسبة، إذ باتت جميع المستويات الادارية في المنظمات المعاصرة تطالب وتصر على تطبيق مبدأ المسالة والمحاسبة.<sup>1</sup>

وهناك تجارب كثيرة تظهر وتوضح فشل المنظمات في مواجهة الأزمات التي تعرضت لها وقد كان السبب الرئيسي في ذلك هو عدم استخدام سيناريوهات إدارة الأزمات في مواجهة هذه الأزمات والتصدي لها والقضاء عليها وعلى أثارها.

مما سبق ذكره يمكن القول أن إدارة الأزمات عملية مهمة بل ضرورية في أي منظمة ،فنظام معالجة الأزمات (إدارة الأزمات) هو نظام لا يوفر حلا فوريا ، بل هو ارتباط طويل الأجل يبدأ بتجنب الأزمة، وذلك باستشعار مؤشرات حدوثها واجهاضها في منبعها والاعداد والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها واجراء التحضيرات الضرورية للأزمات المثبت حدوثها لغرض التحكم في نتائجها والحد من الاضرار التي قد تتجم عن حدوثها ووقف تصاعدها وتفاقم حدوثها، و بالتالي التمكن من استعادة النشاط بالسرعة الممكنة لإعادة الامور إلى طبيعتها واستمرار عمل المنظمة بشكل طبيعي، ومن ثم القيام بعملية إعادة التقييم ولتحسين ما تم إنجازه في الماضي وتجنب الاخطاء السابقة للوصول إلى أفضل وضع ممكن.<sup>2</sup>

وتستند مواجهة الأزمات في إدارة منهجية تقوم على خطة علمية لها عناصر ومقومات بعيدة عن التناول العشوائي أو التلقائي ،وقد تطورت إدارة الأزمات من الممارسة إلى علم له شكل وموضوع، ويتضمن أهدافا يمكن تلخيصها في ما يلي :

-توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد ،والتنبؤ بالأخطار والاستغلال الأمثل للموارد والامكانيات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.

-تعيين الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمات ،وتحديد دورها عبر مختلف المراحل.

-توفير الامكانيات المادية للاستعداد والمواجهة لتسريع إعادة التعمير بأقل تكلفة ممكنة.

<sup>1</sup> يوسف احمد ابو فارة ،ادارة الازمات مدخل متكامل ،فلسطين . 2009 ، ص62.

حمدونة حسام الدين ،ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارات ادارة الازمات في محافظة غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية ،غزة . 2006، ص55

-الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات ،وتمكين الادارة من السيطرة على الموقف، والحفاظ على ثقة جميع الاطراف المعنية ،وتوفير نظم الاتصال الفعالة.

-التفاعل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل الموقف ورسم السيناريوهات وتحليل الموقف نقاط القوة والضعف ،الفرص والتهديدات الناتجة عن كل حدث والاستعداد المستمر للتعامل معها.

### المبحث الثالث: استراتيجيات إدارة الأزمات

#### المطلب الأول: صناعة السيناريو لإدارة الأزمة :

أصبحت ادبيات الادارة الحديثة والمعاصرة تتطرق إلى التخصيص والتوثيق اتجاه الأزمات وبروز إدارات ذوات خصوصية تعمل في هذا المجال المؤثر على مسارات دورة الحياة للمنظمة والمجتمعات، وأصبح مصطلح(إدارة الأزمات) مرتبطا ارتباطا وثيقا بأحداث كبيرة ذات شان ووقع على صناعة الحاضر والمستقبل معا لأي منظمة صناعية ،تجارية ،اقتصادية ،أو غيرها من المنظمات العاملة وسط الحياة المادية ،بيد أن مصطلح السيناريو أضحى مرافقا وقرينا للأزمة، ويشير إلى مسلسل متوقع للأحداث والنتائج اتجاه قضية معينة.

ويعرف "حواش" السيناريو بأنه" مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته ،مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وايجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعة ".

وأهمية هذا الرسم التنبؤ للأزمة تتمثل في :

-إن وضع سيناريو وتصور لمواجهة الأزمة وتحديد الإجراءات اللازم اتباعها لمواجهة كل تطور من التطورات يعتبر من الأمور المهمة والحיוية، وأساسية لنجاح خطة مواجهة الأزمة.

-يعتبر السيناريو أساسيا للعمل ،وهو تشخيص وعلاج في نفس الوقت وهو تصور لما يمكن أن يحدث مع تحديد لردود الفعل لكل حدث وتحديد واضح للأدوار والموارد والامكانيات اللازمة للمواجهة.

-يتيح وجود سيناريوهات للأزمة تسهي عملية اتخاذ القرار أثناء المواجهة، بعد تحديد التغيرات التي اختلفت من الافتراضيات التي وضعت على أساسها السيناريوهات، ثم إجراء التعديلات اللازمة على هذه السيناريوهات وإعادة تقييم البدائل لتكون صالحة للاستخدام الفعلي.

وهناك مجموعة من العوامل المهمة لرسم سيناريو الأزمة وهي :

1-أرض الأزمة :التي سوف يقام عليها السيناريو والمرغوب تنفيذه، وماهي هذه الارض وموانعها الطبيعية والصناعية ومناطق الدفاع والهجوم والمناخ والطقس لهذه الارض.....إلى غير من ذلك من الأمور التي سوف تؤثر بلا شك في رسم السيناريو المطلوب .

2-الموقف العام :تحديد القيود والمحددات التي سوف يتم التعامل معها وكذلك القوى المنتظر مواجهتها ومصادر قوتها وضعفها، والمخاطر المتوقع مواجهتها وتكاليف هذه المواجهة ،من هو الطرف الآخر وما هو المتوقع أن يواجه به، وما هي خطة راسم وكاتب السيناريو لمواجهة ذلك وبأقل حجم من المخاطر والتكاليف، وبالتحديد لا بد من تحليل الموقف العام وبدقة للأزمة ،وبكافة أبعادها بما في ذلك تحليل الخصم.

3-الامكانيات المطلوبة والممكن توفرها :على معد السيناريو أن يعرف ما هي الامكانيات التي يحتاج لها، سواء كانت مادية أم بشرية ،وهي أساس للتعامل مع الأزمة وكيفية استثمار هذه الامكانيات المتاحة الاستثمار الأفضل، في نفس الوقت ماهي الامكانيات المتاحة وكيف يستفيد من التوفر في حالة وجود عجز في الامكانيات ويستعيد الفائض حتى لا يتسبب كلتا الحالتين-العجز والفائض-في فشل المهمة المطلوبة لمواجهة الأزمة.

4-وإذا كانت هذه مهام السيناريو والاستراتيجيات المختلفة لإدارة الأزمات فان للتخطيط أهمية بالغة في إدارة الأزمات.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني :أهمية التخطيط في إدارة الأزمات

:يمكن القول إذن أن التخطيط يتيح لفريق إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفقا لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها، والتي قد تصاحب الأزمة

<sup>1</sup> عيوش فريد ،مرجع سبق ذكره ،ص 104-106.

فالتخطيط يمثل ردة فعل مدروسة ودقيقة لمواجهة الأزمة بدلا من القرارات العشوائية التي قد تتخذ عند ظهور أزمة في غياب التخطيط والتي قد تؤدي إلى زيادة تفاقم الأزمة ونموها وإمكانية إيقافها في مرحلة نموها. ويمكن تلخيص عملية التخطيط للأزمات فيما يلي: التخطيط المسبق لما يجب عمله، وكيفية القيام به ومتى ومن يقوم به فضلا عن القيام بعملية التحليل الاستراتيجي التي تتضمن تحليل العناصر البيئية الداخلية والخارجية للكيان الإداري، ووضع التصورات عن الأوضاع المستقبلية، وتوقع الأحداث والاعداد لها ورسم السيناريوهات المختلفة لها.

مما سبق ذكره يتضح أن عملية مواجهة الأزمة تتطلب التنظيم والتنسيق والتوجيه للجهود المختلفة، والتي تبذل للتعامل مع الأزمة في مراحلها المختلفة ويتضمن ذلك :

-تحديد الاشخاص والفريق الذي يوكل له التعامل مع الأزمة عند حدوثها والمهام.

-الأنشطة التي يقوم بها ومن يساعدهم ومن يكون مسؤولا.

-السبل المحددة للاتصال وغيرها من الأمور المتعلقة بعملية إدارة الأزمات ،وهو ما يقودنا إلى الحديث أكثر عن ما يسمى بفريق الأزمة فيما يتمثل ؟وما هي مهامه ؟<sup>1</sup>

-فريق إدارة الأزمة :تحتاج عملية مواجهة الأزمات إلى إدارة قوية قادرة على المواجهة والتصدي خاصة في ظل سمات الازمة المتمثلة في ضيق الوقت والتهديد الذي يأتي معها، مما يستوجب توفر عناصر بشرية قادرة على المواجهة، ويعرض البحث هنا جوانب الاعداد.

### المطلب الثالث : فريق إدارة الأزمات

-فريق المهام الأموية :يلعب مستوى الخطر أو التهديد ونطاق الأزمة دورا في تشكيل هذا الفريق الذي يتكون من مجموعة الخبراء والمختصين، وفقا لنوع الأزمة والكيان الإداري الذي يواجهها ، مع مراعاة العدد المناسب المتكامل من الخبراء في المجالات المختلفة التي لها علاقة بالأزمة، ومن هنا يختلف تشكيل هذا الفريق من أزمة لأخرى.

<sup>1</sup> محسن احمد الخضيرى ،مرجع سبق ذكره ،ص 205

ويقصد بفريق إدارة الأزمات المجموعة المنتقاة والتي تملك بواسطتها المنشأة القدرة على التعامل المرن والهادف مع الأزمات المختلفة المتوقع منها، وغير المتوقع، قبل الوقوع وبعده وأثناء.

ويختلف تشكيل هذا الفريق وفقا لنوع وحجم الأزمة المتوقعة وكيفية إدارتها. ولقد اشار العديد من الباحثين منهم: "جروتى" "سيستر" "هاريسون" و "بلاند" إلى العديد من الأسس العلمية الواجب مراعاتها عند تشكيل هذا الفريق وهي :

أنه ينبغي أن يتشكل من أعلى المستويات القيادية، ويعاونه بعض النواب والخبراء من ذوي التخصصات المختلفة لضمان تمثيل كل وجهات النظر حول موضوع الأزمة، كما يجب أن يتراوح أفراد الفريق ما بين ستة (6) وثمانية (8) أفراد، مع أهمية اختيار فريق آخر قليل العدد بمثابة المساعدين للفريق الاصلى، والحكمة من تقليل العدد هو المساعدة على اتخاذ القرار السليم ، لأنه كلما زاد عدد المشاركين كلما كان من الصعب اتخاذ القرار لاختلاف وجهات النظر ، ومن الحكمة أيضا ان لا يكون عدد الفريق صغيرا حتى يتم اتخاذ القرار وفقا للتخصصات المختلفة دون أي تقصير، وعلى أن يتم اختيار شخص ليكون المتحدث الرسمي باسم الفريق الأساسي، وينبغي أيضا توزيع المهام على أفراد الفريق بحيث تولي كل فرد مهمة معينة ، وأيضا أن يتضمن تشكيل الفريق عضوا من خارج مجموعة صنع القرار لضمان تقديم وجهة نظر موضوعية بعيدة عن التحيز الذي عادة ما يظهر نتيجة الولاء الشديد للمهنة أو للكيان الاداري ، سواء بقصد او عن غير قصد، ويقوم هذا الفريق بكتابة الخطة وبلورتها ووضع سيناريو الازمات المحتملة والتدرب عليها وينبغي إعداد كشف لكافة العناوين التي يحتمل وجود أعضاء الفريق بها في غير أوقات العمل الرسمية.

-مهام فريق الأزمة :يختص هذا الفريق ب :

-دراسة الأزمة وتشخيصها بشكل فوري وسريع.

-إعداد خطة عمل للتحرك لمواجهة الأزمة والتعامل معها.

-الحد من إمكانية تصاعد الأزمة.

-سرعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة أثناء تنفيذ الخطة الموضوعية.

-رفع التقارير أولا بأول للمدير المختص بإدارة الأزمات عن مدى تقدم العمل في التعامل مع الأزمة.<sup>1</sup>

على الرغم من التطور الملحوظ في الدراسات المتعلقة بمعالجة الأزمات إلا أن تعقيدات الحياة المعاصرة جعلت من المنظمات والمؤسسات ومختلف المرافق أكثر عرضة للأزمات عي الماضي لذلك أصبحت كل المرافق المتطورة تولي أهمية بالغة في تطوير خطط متكاملة لإدارة الأزمات، وحرصا منها على التكيف مع المواقف الطارئة التي تفرضها الأزمات ،ولعل أبرز وأهم الركائز التي تتبني عليها مختلف الاستراتيجيات المنتهجة في إدارة الأزمات توفر شبكة معلومات واتصالات متطورة لأهمية هذه الاخيرة، والتي أصبحت عنصرا أساسيا يعول عليها كثيرا كأحد أبرز مقومات نجاح عملية إدارة الأزمات.

<sup>1</sup> عيوش فريد ،مرجع سبق ذكره ، ص107-109

## الفصل الرابع : ماهية الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

المبحث الأول: تقديم الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة

المطلب الثاني : الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوحدة

المبحث الثاني: تحليل الجداول وعرض أهم النتائج

المطلب الأول: التحليل الكمي والنوعي

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

الخاتمة

تمهيد:

بعد التطرق إلى دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة أردنا أن نخصص فصل من الدراسة للجانب التطبيقي باعتبار أن البحث العلمي يرتبط ارتباطا وثيقا بالتساؤلات إذ نجد توضيح لأهمية وأهداف الدراسة وكذا الاشكالية فاختبارنا كان حول الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية ، ومن خلال هذا حاولنا أن نعرف مجالات الدراسة من خلال:

- تعريف المؤسسة
- نشأة المؤسسة
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة داخل المؤسسة

المبحث الأول: تقديم الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة

**1- تعريف المؤسسة:**

هي مرفق عمومي ذو هيكل خاص من حيث التنظيم الاداري وميزانيته المستقلة وهي تعمل تحت اشراف وزارة الداخلية، تتمثل مهامه ووظيفته في حماية الاشخاص والممتلكات والتكفل بالمهام الانسانية المنوطة بها.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> مطوية تعريفية مقدمة على مستوى الوحدة الفرعية للحماية المدنية، الواجهة 2

تعتبر الوحدة الفرعية للحماية المدنية احدى الوحدات الفرعية المنتشرة عبر أرجاء التراب الوطني والتي تقدم خدمات وتدخلات كثيرة للمواطن والفرد الجزائري والمتمثلة خصوصا في إطفاء الحرائق واجلاء المصابين والمنكوبين.<sup>1</sup>

## 2-نشأة المؤسسة:

الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنية ولاية غرداية انشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي 54°92 المؤرخ في 12 فيفري 1992 والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية والذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية والاسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى كل الولايات وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها وتنظيمها.<sup>2</sup>

وفي ضل هذه المعطيات التنظيمية الجديدة فان مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية والمنصوص عليها في المادة 2 من نفس المرسوم السابق الذكر

## المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

### 1- مكتب قائد الوحدة:

وهو المسؤول الأول عن الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنية ولاية غرداية، من مهامه الاشراف على مختلف أنشطة الوحدة.

### 2-قسم تنظيم وتنسيق الاسعافات:

يقوم بإعداد المخططات والمتابعة والمراقبة للعمليات الميدانية.<sup>3</sup>

### 3-مكتب التنسيق العملي:

<sup>1</sup>مقابلة مع قائد الوحدة، يوم12|03|2017، الساعة 10:20

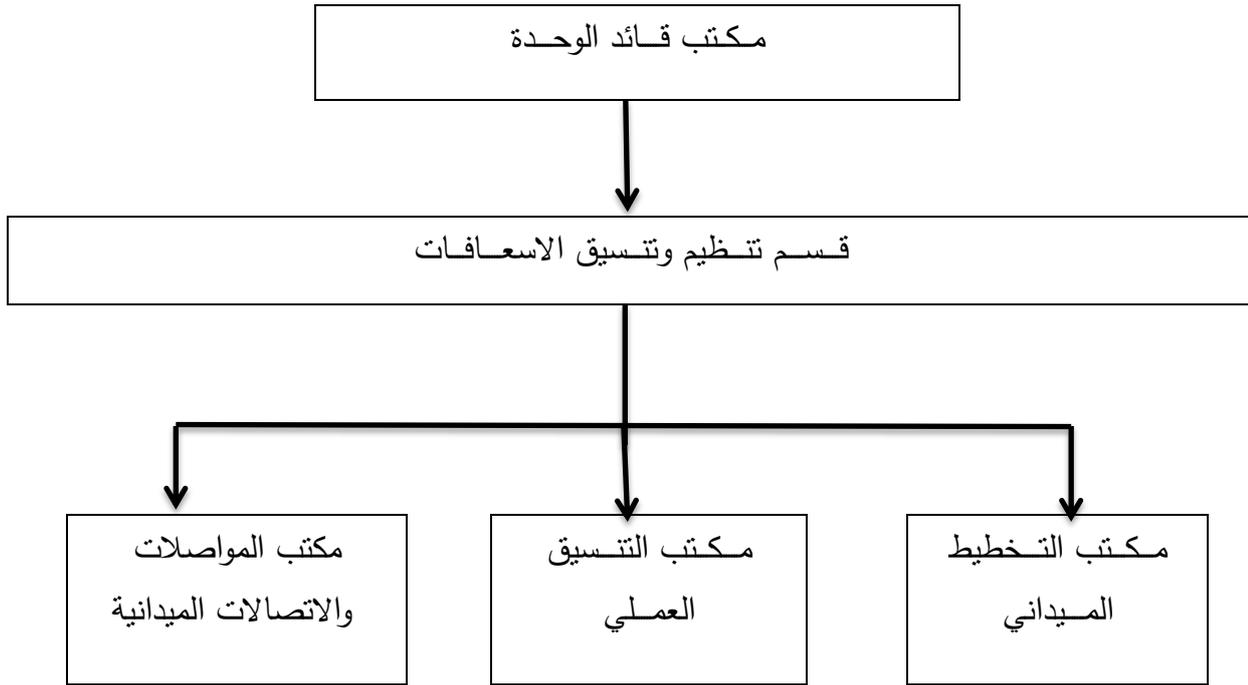
<sup>2</sup> حسب مطوية تعريفية مقدمة على مستوى الوحدة الفرعية للحماية المدنية، الواجهة، 4

<sup>3</sup> مقابلة مع قائد الوحدة، مرجع سابق الذكر.

يكون عمله بصفة مؤقتة ، ففي حالة وقوع أزمة أو كارثة ضخمة فإنه يتشكل لمعالجة الموقف ، ويكون تحت اشراف والي الولاية أو رئيس البلدية وهذا حسب مخطط الأزمات.<sup>1</sup>

#### 4- مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية:

خصص هذا المكتب لاستلام المكالمات اليومية للحوادث المتكررة على مدار 24 سا.



- الهيكل التنظيمي للوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

#### المطلب الثالث: الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة في المؤسسة.

تتوفر الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية على مجموعة هامة من وسائل الاتصال التي تستعملها في تعاملاتها اليومية، وهذه الوسائل هي

#### 1- الهاتف:

مقابلة مع السيد مسؤول مكتب التنسيق العملي، يوم 12/03/2017، على الساعة 11:00<sup>1</sup>

يعتبر الهاتف من أكثر الوسائل استخداما في المؤسسة وذلك لسرعة في إيصال المعلومات داخل وخارج المؤسسة، وتحتوي المؤسسة على شبكتين من الخطوط الهاتفية شبكة داخلية تخص ما بداخل المؤسسة وهي تربط بين مختلف المصالح والمكاتب وهي تساعد على اختصار الوقت والمسافات

شبكة خارجية، تربط المؤسسة بالعالم الخارجي من أفراد ومؤسسات... الخ

## 2- جهاز محطة الترونسميسو:

يستعمل للتواصل بين الوحدات الفرعية للحماية المدنية بالولاية في حالة الأزمات والكوارث المشتركة.

## 3- جهاز محطة التوتر العالي :

يربط جميع المديريات العامة للحماية المدنية ويغطي كافة أرجاء الوطن.

## 4- المقابلات:

تستخدم المؤسسة المقابلات الشخصية من خلال تعاملها مع الجمهور الخارجي، فهي تستقبل شخصيات متعددة مثل الوالي ورئيس البلدية وممثلي المؤسسات العمومية وغيرها، كما توفر المؤسسة الاستقبال الحسن لهم وتوفير الجو الملائم والمناسب للمتريصين.

## 5- الاجتماعات:

تعتبر الاجتماعات من بين أكبر الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي ويتم الإعداد للاجتماع بصياغة مخطط العمل الذي يتضمن أهم النقاط الرئيسية للموضوع ، وهو غالبا ما يكون بين قائد الوحدة ومختلف المكاتب داخل الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية

## 6- التقارير:

التقرير هو عرض لمجموعة من المعلومات التي تتعلق بموضوع أو مشكل معين بحيث يكون هذا العرض كتابيا بشيء من التفصيل بغرض شرح الموضوع للجهة المستقبلة للتقرير.<sup>1</sup>

## 7- الفاكس:

<sup>1</sup>مقابلة مع السيد مسؤول مكتب التنسيق العملي، مرجع سابق ذكره

وهو جهاز تحويل الرسائل الشفوية إلى كتابية سريعة جدا ومثله مثل الهاتف إلا أنه يختلف عنه في كونه يتعامل بالرسائل الكتابية دون الصوتية ، وتستخدمه الوحدة الفرعية في اتصالاتها مع الوحدة الأم.

#### 8-الاستقبال:

يعد الاستقبال من وسائل الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، حيث لاحظنا وجود مكتب خاص باستقبال الجمهور لتزويدهم بالمعلومات وتوجيههم بطريقة سهلة وواضحة.

#### 9- مذكرة اعلامية داخلية:

هي وثيقة ادارية عادة ما تكون مختصرة تعلق على عارضة حائطية، تعتبر وثيقة رسمية بوجود وامضاء المدير عليها، هدفها ارسال المعلومات أو التعليمات أو الاوامر والتدخلات.<sup>1</sup>

#### المبحث الثاني: تحليل الجداول وعرض أهم النتائج

##### المطلب الاول: التحليل الكمي والنوعي

##### أولاً: خصائص مجتمع البحث

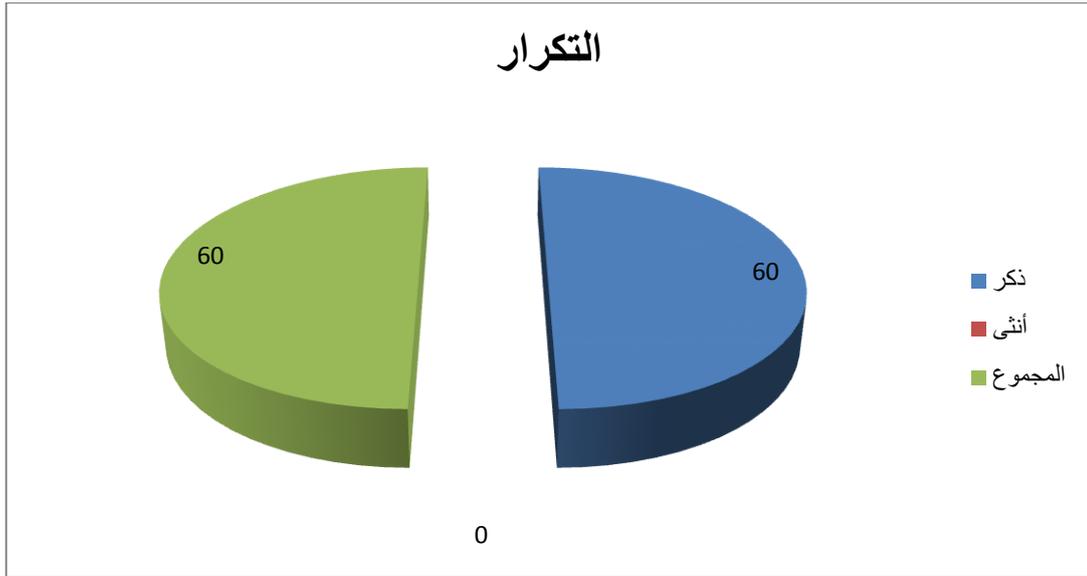
##### 1. متغير الجنس

##### الجدول رقم (01): خصائص مجتمع البحث حسب متغير الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
التكرار	60	00	60
النسبة	%100	%00	%100

يبين الجدول السابق أن نسبة الذكور تمثل جميع مفردات البحث بالوحدة الفرعية للحماية المدنية ، فقد بلغت 100% ، وهذا راجع لطبيعة العمل الميداني والجهود التي يتطلبها الميدان العملي وهذا ما يفسر الأغلبية الساحقة لنسبة الذكور على الاناث في جهاز الحماية المدنية .

مقابلة مع السيد مسؤول قسم تنظيم وتنسيق الاسعافات ، يوم 12|03|2017 ، على الساعة 15:45<sup>1</sup>



شكل رقم (01): يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس

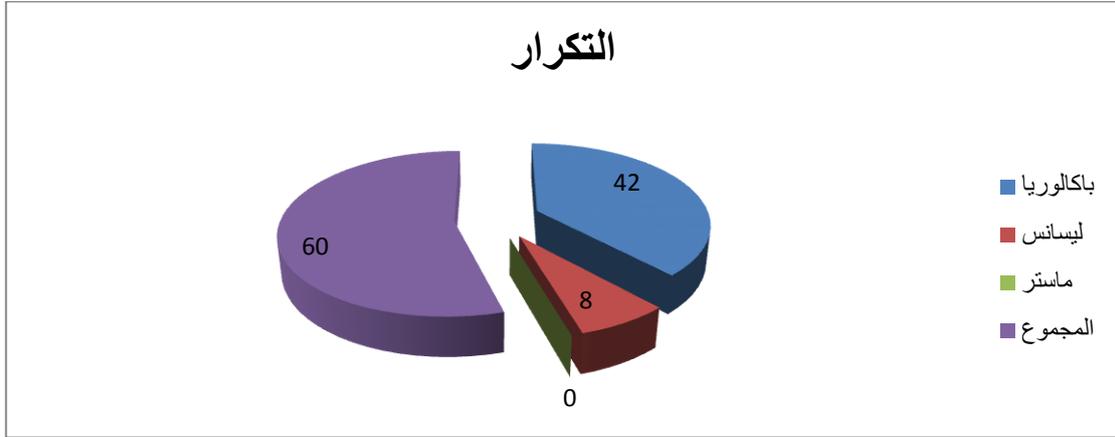
## 2. متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم ( 02): خصائص مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى	التكرار	النسبة
بكالوريا	42	70%
ليسانس	8	13,30%
ماستر	10	16,70%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 70% من مجتمع البحث متحصلا على مستوى البكالوريا، وهذا يرجع إلى سياسة المنظمة وطبيعة عملها فهي تعتبر وحدة تدخل ميداني فهي بحاجة للمستخدمين داخل الميدان.

شكل رقم (03): خصائص مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي.



### 3. متغير الرتبة الوظيفية

الجدول رقم ( 04): خصائص مجتمع البحث حسب متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة	التكرار	النسبة
عريف	50	83,35%
رقيب	9	15%
ضابط	1	1,65%
المجموع	60	100%

نلاحظ من هذا الجدول أن رتبة عريف مثلت أعلى نسبة من المستخدمين داخل الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية، وهذا أمر طبيعي فكما اشرنا سابقا بأن الوحدة عبارة عن وحدة تدخل في العمل الميداني، فهي بحاجة لمستخدميها للعمل الميداني.



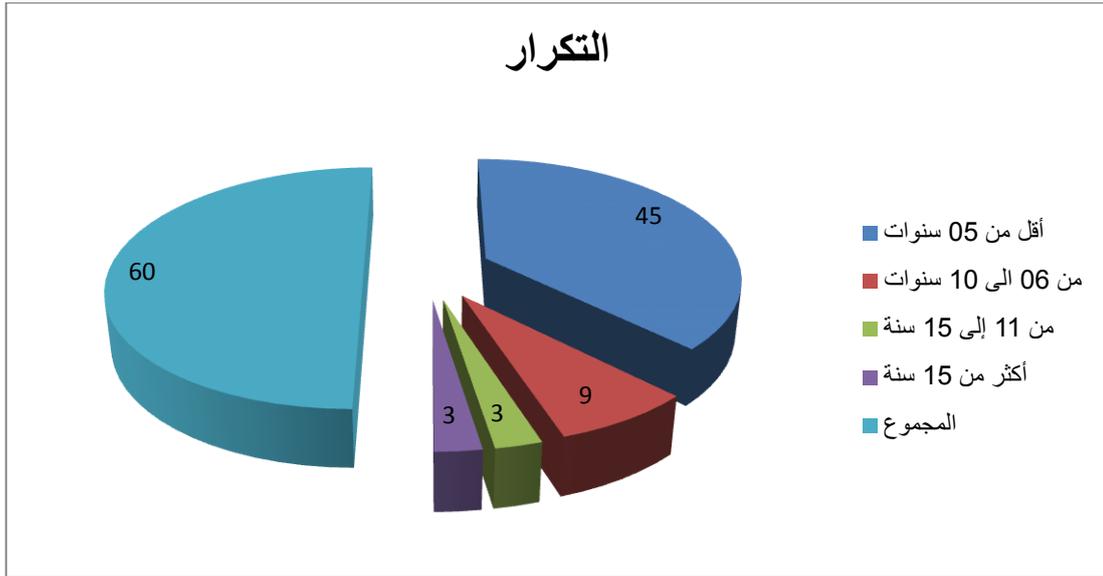
شكل رقم (03) : توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية

#### 4. متغير الخبرة

الجدول رقم (05) : خصائص مجتمع البحث حسب متغير الخبرة

الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 06 الى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة	المجموع
التكرار	45	09	03	03	60
النسبة	%75	%09	%09	%03	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن 75% لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات، وهذا راجع لعملية التوظيف داخل الوحدة فـجهاز الحماية المدنية يقوم بتوظيف الأعوان كل سنة وهذا ما يعاب عليه من ناحية الخبرة.



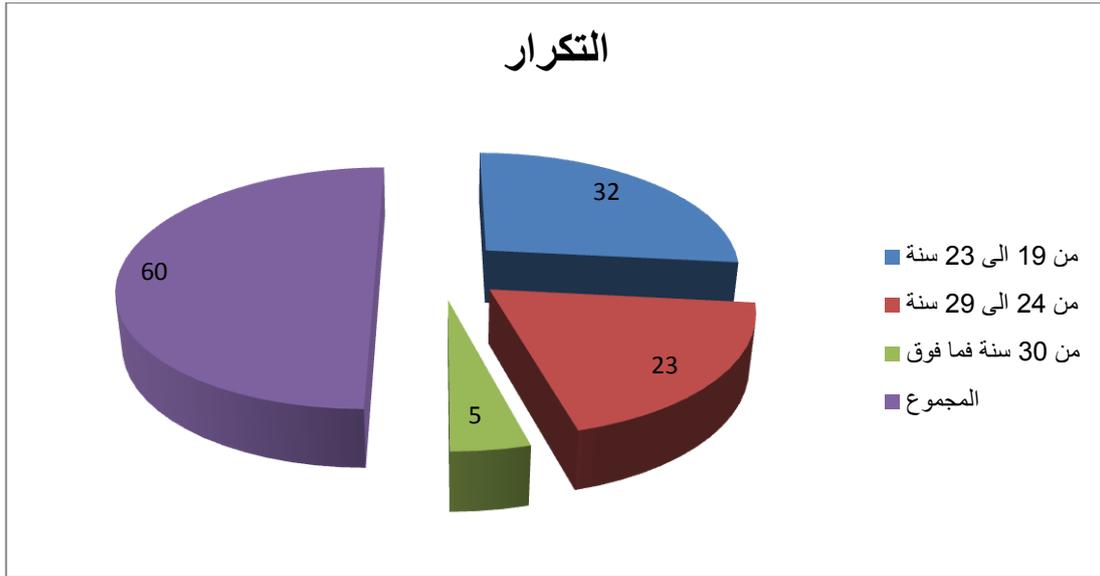
شكل رقم (04) : خصائص مجتمع البحث حسب متغير الخبرة

### 5. متغير السن:

الجدول رقم (06) : خصائص مجتمع البحث حسب متغير السن

السن	من 19 الى 23 سنة	من 24 الى 29 سنة	من 30 سنة فما فوق	المجموع
التكرار	32	23	05	60
النسبة	%53.30	%38.30	%08.30	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف مجتمع البحث تتراوح أعمارهم من 19 الى 23 سنة بنسبة %53.30، وهذا ما يفسر اعتماد الوحدة على عنصر الشباب باعتبار عمل الوحدة يتطلب مجهودات خلال العمل الميداني، في حين بلغت نسبة السن من 24 الى 29 سنة %38.30 ومن 30 سنة فما فوق %08.30.



شكل رقم (05) : خصائص مجتمع البحث حسب متغير السن

ثانيا: تحليل الجداول.

### 1- مرحلة اكتشاف اشارات الانذار المبكر لحدوث الأزمات

هل ترى أن وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الاخطار والكوارث التي قد تتفاقم وتتطور الى أزمات ؟

وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الاخطار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التكرار	60	0	0	0	0
النسبة	%100	%0	%0	%0	%0

\*الجدول رقم (06): ضرورة وسائل الاتصال في اكتشاف الاخطار والكوارث التي قد تتفاقم وتتطور الى أزمات.

نلاحظ من هذا الجدول أن جميع مستخدمي الوحدة الفرعية للحماية المدنية يرون بأن وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الاخطار والكوارث التي قد نتفقم ، وهذا راجع للاهتمام الواسع من قبل الدولة بدمج مختلف وسائل الاتصال بالعديد من المرافق الحيوية (الحماية المدنية، جهاز الأمن المستشفيات....). بالإضافة لطبيعة المهام وطريقة عمل هذا المرفق الذي يعتمد بالأساس على الاتصالات أثناء أداءه لمختلف المهام المنوطة به.

**هل ترى بان شبكات المعلوماتية تساهم في عملية التنبؤ بحدوث أزمات؟**

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تساهم شبكات المعلوماتية في عملية التنبؤ بحدوث أزمات
60	00	00	00	04	56	التكرار
%100	%00	%00	%00	%6.70	%93.30	النسبة

**\*الجدول رقم (07) : أهمية شبكات المعلوماتية بالوحدة الفرعية للحماية المدنية**

نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة 93.30% من مجموع المبحوثين توافق بشدة على أن شبكات المعلوماتية تساهم في عملية التنبؤ بحدوث أزمات ، وهذا يعود للتطورات التي شهدتها الوحدة الفرعية للحماية المدنية في مجال شبكات المعلوماتية بتدعيم الوحدة الفرعية بأجهزة اتصالية حديثة ومتطورة متمثلا في محطة التوتر العالي وجهاز الترونسميو .

**هل توفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الازمات تقلل من حدوث الازمات؟**

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الازمات

60	00	00	00	13	47	التكرار
%100	%00	%00	%00	%21.07	%78.03	النسبة

**\*الجدول رقم (08): توفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات**

نلاحظ من الجدول السابق أن 78.03% من مجموع المبحوثين توافق بشدة على ضرورة توفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات، وهذا راجع إلى التقليل من حدوث الأزمات، ونسبة 21.07% توافق على ذلك. حيث أن الوحدة الفرعية تهتم بإعداد خطط دورية لإدارة الأزمات وتجاوز كل الصعوبات واتخاذ التدابير اللازمة لمعالجة المشاكل.

**2- مرحلة الاستعداد والوقاية من الأزمات**

**هل يساهم الاتصال في عملية تشخيص الأزمات؟**

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات
60	00	00	00	03	57	التكرار
%100	%00	%00	%00	%05	%95	النسبة

**\*الجدول رقم (09): مساهمة الاتصال في عملية تشخيص الأزمات**

نستنتج من خلال الجدول السابق أن 95% من مجموع المبحوثين يوافقون بشدة على مساهمة الاتصال في عملية تشخيص الأزمات، وهذا يعود لسرعة الاتصال داخل وخارج الوحدة، و 5% توافق على ذلك، وهذا

راجع للتنظيم الإداري الهرمي الصارم الذي تعتمد عليه الوحدة الفرعية للحماية المدنية، وتكون في الغالب هذه القرارات من أعلى الهرم إلى أسفله وتكون في الغالب على شكل أوامر وتعليمات.

هل تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات
60	00	00	00	00	60	التكرار
%100	%00	%00	%00	%00	%100	النسبة

\*الجدول رقم (10): مساهمة الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن جميع مفردات البحث توافق بشدة على أن الاتصالات تساهم في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات، وهذا يرجع إلى عمل مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية الذي يشرف على الجانب الوقائي من خلال متابعة المؤسسات المختلفة، وهذا ما يؤكد نجاح هذا القسم بحيث جميع مفردات البحث تجمع على مساهمة الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات.

ما ضرورة الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات
60	00	00	01	15	44	التكرار
%100	%00	%00	%1.07	%25	%73.03	النسبة

**\*الجدول رقم (11): الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات**

نلاحظ من خلال الجدول أن 73.03% من مجموع المبحوثين توافق بشدة على الاعتماد بمختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات، وهذا يرجع إلى الدور الذي يلعبه المختصين في إدارة الأزمات والخبرة الطويلة في مجال معالجة الأزمات والحد من تفاقمها، و25% توافق على ذلك، بينما 1.07% من مجموع مفردات البحث محايدة، وهذا يرجع إلى عدم معرفتهم بدور المختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات.

**3- مرحلة احتواء الاضرار**

**هل الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح ادارة الأزمات؟**

الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
التكرار	60	00	00	00	00	60
النسبة	%100	%00	%00	%00	%00	%100

**\*الجدول رقم (12): مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية**

**نجاح إدارة الأزمات**

من خلال الجدول نلاحظ على اجماع جميع مفردات البحث على مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالوحدة، وهذا راجع للوسائل الاتصالية المتاحة للوحدة من شبكة الهاتف ومحطة التوتير العالي وجهاز الترونسميسيو، كل هذه الوسائل الاتصالية تزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات.

**هل تساهم وسائل الاعلام والاتصال المتاحة بالوحدة الفرعية في اعداد الخطة الاعلامية لإدارة الأزمة؟**

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تساهم وسائل الاعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في اعداد الخطة الاعلامية لإدارة الأزمة
60	00	00	00	01	59	التكرار
%100	%00	%00	%00	%6.7	%93.03	النسبة

\*الجدول رقم (13): مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات

من خلال الجدول نلاحظ أن 93.03% توافق بشدة على مساهمة وسائل الاعلام والاتصال المتاحة بالوحدة الفرعية في إعداد الخطة الاعلامية لإدارة الأزمة ، و 6.7% توافق على ذلك، وهذا يرجع لأهمية وسائل الاعلام والاتصال التي تستخدمها الوحدة الفرعية ، وهذا الامر طبيعي لأن المرفق يحتاج لمساهمة الاتصال في عملية نقل وتبادل المعلومات.

هل يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للزمات لتقليل من المخاطر؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للزمات
60	00	00	00	10	50	التكرار
%100	%00	%00	%00	%16.07	%83.03	النسبة

\*الجدول رقم (14): مساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للزمات لتقليل من المخاطر.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية مجتمع البحث توافق بشدة على مساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر، وهذا يرجع إلى خبرة القائمون على العلاقات العامة في مجال الأزمات ، و16.07% توافق على ذلك.

#### 4- مرحلة استعادة النشاط

هل وسائل الاتصال ضرورية في اتخاذ الاجراءات للزمة لمواصلة مهام ونشاطات المديرية أثناء الأزمات؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	وسائل الاتصال ضرورية في اتخاذ الاجراءات للزمة لمواصلة مهام المديرية أثناء الأزمات
60	00	00	00	01	59	التكرار
%100	%00	%00	%00	%1.07	%98.03	النسبة

\*الجدول رقم (15): وسائل الاتصال في اتخاذ الاجراءات للزمة لمواصلة مهام ونشاطات المديرية

أثناء الازمات

من خلال الجدول نلاحظ أن98.03% من مجتمع البحث توافق بشدة على ضرورة أهمية وسائل الاتصال في مواصلة مهام وأنشطة الوحدة أثناء الأزمات، وهذا يرجع بالأساس إلى تنوع الوسائل الاتصالية بالوحدة وهذا الأمر طبيعي لأنها مرفق حيوي ، في حين أن 1.07% توافق على ذلك.

ما مدى مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من أثار الأزمة واحتواءها مع المحيط الخارجي؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العلاقات العامة تسهم في التخفيف من أثار الازمة واحتواءها مع المحيط الخارجي

60	00	00	00	11	49	التكرار
%100	%00	%00	%00	%18.03	%81.07	النسبة

\*الجدول رقم (16): مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من آثار الأزمة واحتواءها مع المحيط

### الخارجي

من خلال الجدول أغلبية مجتمع البحث ب 81.07% توافق بشدة على مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من آثار الأزمة واحتواءها مع المحيط الخارجي، وهذا يعود إلى دور العلاقات العامة بالوحدة الفرعية ودور المكلف بالإعلام والاتصال في عملية تقديم المعلومة، في حين أن 18.03% توافق على ذلك.

ما مساهمة الاستراتيجيات الاتصالية في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	يتم ادراج استراتيجيات اتصالية في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات
60	00	00	00	05	55	التكرار
%100	%00	%00	%00	%8.03	%91.07	النسبة

\*الجدول رقم (17): مساهمة الاستراتيجيات الاتصالية في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات

نلاحظ من خلال الجدول أن 91.07% من مجتمع البحث توافق بشدة على ادراج استراتيجيات اتصالية في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات، وهذا يعود إلى العمل الميداني وما تطلبه من تقنيات وبرامج لمجابهة الأزمات وكذا اعتماد الوحدة على المخطط الولائي في إدارة وتسيير الأزمات، في حين أن 8.03% توافق على ذلك.

### 5- مرحلة التعلم

ما مساهمة تدعيم بنوك المعلومات حول الأزمات بالوحدة للاستفادة منها مستقبلاً؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تدعيم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلاً
60	00	00	00	04	56	التكرار
%100	%00	%00	%00	%6.7	%93.03	النسبة

\*الجدول رقم (18): مساهمة تدعيم بنوك المعلومات حول الأزمات بالوحدة للاستفادة منها مستقبلاً

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية مجتمع البحث ب 93.03% توافق بشدة على تدعيم بنوك المعلومات بالوحدة للاستفادة منها مستقبلاً، وهذا من خلال تقديم التقارير المتعلقة بالأحداث اليومية واحصاء وحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات والكوارث .

هل أنت مع انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات والتفاعل مع المحيط الخارجي؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات
60	00	00	00	06	54	التكرار
%100	%00	%00	%00	%10	%90	النسبة

\*الجدول رقم (19): انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات والتفاعل مع المحيط

الخارجي

نلاحظ من خلال الجدول أن 90% من مجتمع البحث توافق بشدة على انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات والتفاعل مع المحيط الخارجي، وهذا راجع بالأساس لعمل الوحدة باعتبارها وحدة

تدخل ميداني فهي تقوم بإحصاء تدخلات عبر مختلف تراب الولاية وهذا ما يفسر حاجتها لإنشاء هذه المواقع ، في حين أن 10% توافق على ذلك.

ما ضرورة تكوين شبكة ولائية بالوحدة الفرعية لمواجهة الأزمات؟

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات
60	00	00	00	01	59	التكرار
%100	%00	%00	%00	%1.70	%98.30	النسبة

\*الجدول رقم (20): تكوين شبكة ولائية بالوحدة الفرعية لمواجهة الأزمات

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية مجتمع البحث ب 98.30% توافق بشدة على ضرورة تكوين شبكة ولائية بالوحدة الفرعية لمواجهة الأزمات، وهذا يرجع إلى كثرة التدخلات المسجلة على مستوى الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة وهذا الأمر جد ضروري باعتبار الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة وحدة تدخل ميداني، في حين أن 1.70% توافق على ذلك.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

1. وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار والكوارث التي قد تتفاقم، حيث أن جميع مفردات مجتمع البحث توافق بشدة على ذلك، وهذا يرجع للاهتمام الواسع من قبل الدولة بدمج مختلف وسائل الاتصال بالعديد من المرافق الحيوية بالإضافة إلى طبيعة المهام وطريقة عمل هذا المرفق الذي يعتمد بالأساس على الاتصالات أثناء أداءه لمختلف المهام المنوطة به.

2. يتم الاعتماد على شبكات المعلوماتية بالوحدة الفرعية للحماية المدنية حيث يرى 93.30% من المستخدمين بأن شبكات المعلوماتية تساهم في عملية التنبؤ بحدوث أزمات ويوافقون على ذلك بشدة، وهذا يعود إلى التطورات الكبيرة التي شهدتها الوحدة الفرعية للحماية المدنية في مجال شبكات المعلوماتية.

3. يرى 78.03% من مجموع المبحوثين على ضرورة توفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات فهي كفيلة بتقليل حدوث الأزمات.
4. 95% من مجموع المبحوثين توافق بشدة على مساهمة الاتصال في عملية تشخيص الأزمات، وهذا يرجع إلى نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة في الوحدة الفرعية للحماية المدنية.
5. أن الاتصالات ضرورية في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات، حيث جميع مفردات مجتمع البحث توافق بشدة على ذلك وهذا يرجع إلى عمل مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية الذي يشرف على الجانب الوقائي من خلال متابعة مختلف المؤسسات المختلفة.
6. إن الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات ضروري حيث يرى 73.03% من مجموع المبحوثين ضرورة الاعتماد على مختصين في المجال، وهذا يرجع إلى خبرتهم في إدارة الأزمات.
7. يسهم الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالوحدة ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات، وهذا ما وافق عليه بشدة جميع مفردات البحث.
8. 83.3% من مجموع مفردات البحث توافق بشدة على ضرورة الاستعانة بالقائمين على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر، وهذا بفضل خبرة وتجربة القائمون على العلاقات العامة في مجال الأزمات.
9. يرى 98.03% من مجموع المبحوثين على أن وسائل الاتصال لازمة لمواصلة مهام ونشاطات الوحدة أثناء الأزمات، وهذا يرجع بالأساس إلى تنوع الوسائل الاتصالية بالوحدة.
10. 91.07% من مجموع المبحوثين توافق بشدة على مساهمة الاستراتيجيات في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات، وهذا يعود إلى العمل الميداني وما يتطلبه من تقنيات وبرامج لمجابهة الأزمات، وكذا اعتماد الوحدة على المخطط الولائي في إدارة الأزمات وتسييرها.
11. يرى 33% من مجموع المبحوثين أن مساهمة تدعيم بنوك المعلومات حول الأزمات بالوحدة للاستفادة منها مستقبلا ضرورية ويوافقون على ذلك بشدة، وهذا يرجع إلى تدعيم الوحدة بالمعلومات المتعلقة بالأزمات والكوارث.

12. 90% من مجموع المبحوثين يوافقون بشدة على انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات والتفاعل مع المحيط الخارجي، وهذا يرجع بالأساس لعمل الوحدة باعتبارها وحدة تدخل ميداني فهي تقوم بإحصاء تدخلات عبر مختلف تراب الولاية وهذا ما يفسر حاجتها لإنشاء مثل هذه المواقع.

13. يوافق بشدة 98.30% من مجموع المبحوثين على تكوين شبكة ولائية بالوحدة الفرعية للحماية المدنية لمواجهة الأزمات، وهذا يرجع إلى كثرة التدخلات المسجلة على مستوى الوحدة الفرعية بسبب شساعة المساحة.

14. يرى 93.30% من مجموع المبحوثين أن مساهمة وسائل الاتصال والاعلام المتاحة بالوحدة الفرعية في إعداد الخطة الاعلامية لإدارة الأزمة ضرورية، وهذا بفضل وسائل الاعلام والاتصال المتوفرة لدى الوحدة الفرعية للحماية المدنية.

15. يرى 81.07% من مجموع المبحوثين على أن مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من أثار الأزمة واحتواءها مع المحيط الخارجي، وهذا يعود إلى دور المكلف بالإعلام والاتصال بالوحدة الفرعية للحماية المدنية.

وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد  
تتفاقم و تتطور إلى أزمات

المستوى التعليمي	وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات	Total
	موافق بشدة	
ماستر	10 100.0%	10 100.0%
المستوى التعليمي		
ليسانس	8 100.0%	8 100.0%
المستوى التعليمي		
شهادة البكالوريا	42 100.0%	42 100.0%
المستوى التعليمي		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه هناك توافق كبير في اجابات المبحوثين وفق متغير المستوى التعليمي فجميع فئات المستخدمين تجمع وبشدة على ضرورة وسائل الاتصال في اكتشاف الاخطار والكوارث التي قد تتفاقم وتتطور الى أزمات ويمكن تفسير ذلك بأهمية الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة والمتطورة المستخدمة داخل الوحدة.

تساهم شبكات (انترنت، انترانت، اكسترانت) في عملية التنبؤ بحدوث أزمات المعلوماتية

	تساهم شبكات (انترنت، انترانت، اكسترانت) في عملية التنبؤ بحدوث أزمات المعلوماتية		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0 %	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي ليسانس	87.5	12.5%	100.0 %
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	92.9%	7.1%	100.0 %

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك فرق بين الباحثين وفق متغير المستوى التعليمي فالفئة الاولى والتي تضم مستوى ماستر توافق بشدة وبنسبة 100 على أن شبكات المعلوماتية تساهم في عملية التنبؤ بحدوث أزمات، أما بالنسبة لفئة ليسانس ف87,5 توافق بشدة على ذلك في حين أن فئة البكالوريا بنسبة 93,3 توافق بشدة على ضرورة شبكات المعلوماتية، ويمكن تفسير هذا الاختلاف في المستوى التكويني فكلما زاد المستوى التكويني والمعرفي لدى ممارسي الاتصال والعلاقات العامة كلما زاد ادراكهم بأهمية العلاقات العامة والعكس صحيح .

توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات \*

المستوى التعليمي	توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات	Total

	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي ليسانس	62.5%	37.5%	100.0 %
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	76.2%	23.8%	100.0 %

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابات المبحوثين حول توفير أنظم لرصد مؤشرات احتمال وقوع أزمات حسب متغير المستوى التعليمي متباينة فنجد أن فئة الماستر توافق بشدة عليها في حين تباين النسبة بين فئة ليسانس والباكالوريا.

#### الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات \*

المستوى التعليمي	الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	92.9%	7.1%	100.0 %
Total			

من خلال الجدول نلاحظ ان اجابات المبحوثين حول مساهمة الاتصال في عملية تشخيص الازمات حسب متغير المستوى التعليمي متقاربة ن فإجابات فئة الماستر وليسانس توافق كلها وبشدة على ذلك في حين أن 92 من إجابات فئة البكالوريا توافق بشدة هي كذلك ويمكن تفسير هذا كله بالتفاوت في المستوى التكويني والتعليمي للمستخدمين.

**\* تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات**

المستوى التعليمي	تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات	Total
	موافق بشدة	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	100.0 %
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	100.0 %
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	100.0%	100.0 %
Total		

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول مساهمة الاتصال في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات حسب المستوى التعليمي كلها موافقة بشدة وبنسبة 100 ، وهذا يرجع لإلمام المستخدمين داخل الوحدة بضرورة ومكانة الاتصال في تعزيز الجانب الوقائي.

**الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات**

المستوى التعليمي	الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات			Total
	موافق بشدة	موافق	محايد	
المستوى التعليمي ماستر	60.0%	40.0%	0.0%	100.0 %

	المستوى التعليمي	87.5%	12.5%	0.0%	100.0%
شهادة البكالوريا	المستوى التعليمي	73.8%	23.8%	2.4%	100.0%
Total					

ظهر من خلال الجدول ان إجابات فئة الماستر تميل بنسبة 60 إلى تأكيد الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الازمات، أما بالنسبة لفئة ليسانس فمعظم إجاباتها توافق بشدة على ذلك في حين تباينت إجابات فئة البكالوريا بين موافق بشدة وموافق، ويمكن تفسير ذلك بطريقة الاشراف في طريقة اتخاذ القرارات.

### الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا و خارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات

* المستوى التعليمي	الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا و خارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات	Total
	موافق بشدة	
ماستر	100.0%	100.0%
المستوى التعليمي		%
ليسانس	100.0%	100.0%
المستوى التعليمي		%

المستوى التعليمي	البكالوريا	100.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ على إجماع جميع المستخدمين وموافقهم بشدة على أن الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الازمات، ويمكن تفسير ذلك إلى نجاح العملية الاتصالية داخل وخارج الوحدة وهذا باستعمال أحدث وسائل الاتصال المتاحة.

**تساهم وسائل الإعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في إعداد الخطة الإعلامية \* لإدارة الأزمة**

المستوى التعليمي	تساهم وسائل الإعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في إعداد الخطة الإعلامية لإدارة الأزمة		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي	100.0%	0.0%	100.0%
ليسانس	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي	97.6%	2.4%	100.0%
البكالوريا			
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات المبحوثين من ماستر وليسانس جاءت كلها موافقة بشدة وبنسبة 100 على أن وسائل الاتصال المتاحة بالمديرية تساهم في إعداد الخطة الاعلامية، وهذا ما يفسر كما أشرنا سابقا للوسائل الاتصالية والاعلامية للوحدة.

**يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر**

* المستوى التعليمي	يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماسنر	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	76.2%	23.8%	100.0%
Total			

من خلال الجدول نلاحظ بأن جميع مفردات مجتمع البحث توافق بشدة وبنسبة 100% على ضرورة مساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر، وهذا ما يفسر الدور الناجح للعلاقات العامة داخل الوحدة وإن لم تظهر مكانتها في الهيكل التنظيمي إلا أنها موجودة فعليا ومجسدة على أرض الواقع.

وسائل الاتصال ضرورية في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام ونشاطات

#### المديرية أثناء الأزمات

* المستوى التعليمي	وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و نشاطات المديرية أثناء الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	

	المستوى التعليمي	100.0%	0.0%	100.0%
	المستوى التعليمي	100.0%	0.0%	100.0%
	المستوى التعليمي	97.6%	2.4%	100.0%
Total				

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن كل إجابات المبحوثين وبنسبة 100 ترى بأن وسائل الاتصال ضرورية في اتخاذ الاجراءات اللازمة لمواصلة مهام ونشاطات المديرية أثناء الازمات، وهذا ما أشرنا إليه سابقا من خلال التعليقات على الجداول السابقة.

#### العلاقات العامة تسهم في التخفيف من اثار الأزمة واحتوائها مع المحيط الخارجي

المستوى التعليمي	العلاقات العامة تسهم في التخفيف من أثار الأزمة واحتوائها مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي	60.0%	40.0%	100.0%
المستوى التعليمي	87.5%	12.5%	100.0%
المستوى التعليمي	85.7%	14.3%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأنه فيه تباين في إجابات المبحوثين في كافة فئات المستوى التعليمي ففي فئة الماستر تباينت النسبة من 60 إلى 40 بين موافق وموافق بشدة في حين فئة ليسانس تراوحت ما بين 85،7 موافق بشدة و 14،3 موافق أما فئة البكالوريا فكانت إجاباتهم متمثلة في نسبة 81،7 موافق

بشدة و 18،3 موافق، وهذا ما يفسر التفاوت والادراك لفهم العلاقات العامة ودورها في التخفيف من الازمة واحتواءها مع المحيط الخارجي.

يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات

المستوى التعليمي	يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	88.1%	11.9%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بان جل الفئات من ماستر وليسانس وشهادة بكالوريا توافق بشدة وتقريبا كلها بنسبة 100 على ضرورة ادراج استراتيجيات اتصالية ونماذج جاهزة لإدارة الازمات، وهذا بسبب وعي مجتمع بحثنا بعمليات التخطيط ووضع الاستراتيجيات لمجابهة الازمات والتخلص منها

تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا

* المستوى التعليمي	تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	0.0%	100.0%

	المستوى التعليمي	100.0%	0.0%	100.0%
	المستوى التعليمي	90.5%	9.5%	100.0%
Total				

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن جميع فئات مجتمع البحث توافق بشدة على تدعيم البنوك بمعلومات حول الازمات للاستفادة منها مستقبلا، وهذا ما يفسر طريقة تنظيم وعمل الوحدة من خلال وضع اليات لحفظ المعلومات حول الازمات.

### أنشاء خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط الخارجي

* المستوى التعليمي	إنشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	90.0%	10.0%	100.0%
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	0.0%	100.0%
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	88.1%	11.9%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بإنشاء خطوط أو مواقع استعجالية لمواجهة الازمات والتفاعل مع المحيط الخارجي فنرى بأن نسبة 90 والتمثلة في فئة الماستر ونسبة 100 المتمثلة في فئة ليسانس توافق بشدة على ذلك في حين نسبة 90 من فئة البكالوريا توافق على ذلك، وهذا التفاوت في النسب يرجع الى مستوى الادراك والمستوى التعليمي لمفردات البحث

تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات

* المستوى التعليمي	تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
المستوى التعليمي ماستر	100.0%	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي ليسانس	100.0%	0.0%	100.0 %
المستوى التعليمي شهادة البكالوريا	97.6%	2.4%	100.0 %
Total			

نلاحظ من خلال الجدول السابق بان جميع أفراد مجتمع البحث وفئاته من ماستر و ليسانس وباكالوريا توفيق بشدة وبنسبة 100 على تكوين شبكة ولائية بالمديرية لمواجهة الازمات الفرعية ، وهذا ما يفسر كثرة التدخلات للوحدة الفرعية باعتبارها وحدة تدخل ميداني فهي بحاجة الى تعزيزات ولائية.

وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي

قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات

*الرتبة الوظيفية	وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات	Total

	موافق بشدة	
ضابط الرتبة الوظيفية	100.0%	100.0 %
رقيب الرتبة الوظيفية	100.0%	100.0 %
الرتبة الوظيفية عريف	100.0%	100.0 %
Total		

نلاحظ من خلال الجدول أن كل الإطارات والبالغ عددها 60 مفردة ترى أن وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الاخطار التي قد تتفاقم وتتطور إلى أزمات، ويمكن تفسير النسبة العالية من الاجابات التي ترى أن وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الاخطار التي قد تتفاقم إلى ازمات بإدراك كل من الاطارات والموظفين بأهمية وسائل الاتصال أثناء الازمات بالإضافة إلى اشتراكهم في هذه العمليات.

**انترنت، انترانت، \*الرتبة الوظيفية ) في عملية التنبؤ بحدوث أزمات**

**تساهم شبكات المعلوماتية (اكسترنات**

الرتبة الوظيفية	تساهم شبكات المعلوماتية (انترنت، انترانت، اكسترنات) في عملية التنبؤ بحدوث أزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0 %
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0 %
الرتبة الوظيفية عريف	92.0%	8.0%	100.0 %

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن إجابات جميع الاطارات ترى بأن شبكات المعلوماتية انترنت، انترانت، اكسترانت تساهم في عملية التنبؤ بحدوث أزمات، وبالوقوف على إجابات الموظفين والاطارات فالأمر يكاد لا يختلف تماما عن الاجابات السابقة وهو ما يمكننا من إسقاط نفس التفسيرات السابقة.

#### توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات Tableau croisé

*الرتبة الوظيفية	توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	74.0%	26.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن جل إجابات المبحوثين توافق بشدة على توفير أنظمة لرصد احتمال وقوع الأزمات، وهذا ما يفسر تسهيل الانظمة لعمليات الرصد التي تسهل توقع حدوث الازمات وهذا لتفاديها.

#### الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات

*الرتبة الوظيفية	الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0%

الرتبة الوظيفية	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	94.0%	6.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن جميع إجابات المبحوثين توافق بشدة على أن الاتصال يساهم في عملية تشخيص الازمات ، وهذا ما يفسر ما أشرنا إليه في التعليقات والتفسيرات السابقة من خلال الجداول.

#### تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الازمات

*الرتبة الوظيفية	تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الازمات	Total
	موافق بشدة	
ضابط الرتبة الوظيفية	100.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	100.0%	100.0%
Total		

من خلال الجدول السابق نرى بأن كل إطارات مجتمع البحث توافق بشدة وبنسبة مئة بالمئة على أن الاتصالات تساهم في عملية تعزيز الجانب الوقائي من الازمات، وهذا يرجع بالدرجة الاولى إلى الوسائل الاتصالية المتاحة للمستخدمين داخل الوحدة.

الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات

*الرتبة الوظيفية	الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات			Total
	موافق بشدة	موافق	محايد	
الرتبة الوظيفية ضابط	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	76.0%	22.0%	2.0%	100.0%
Total				

من خلال الجدول السابق نلاحظ تباين في النسبة المعبرة عن الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات فقد جاءت النتائج ما بين محايد وموافق و موافق بشدة ويرجع هذا التفاوت في النسب إلى مستوى إدراك وفهم مصطلح العلاقات العامة ووظيفتها بين مختلف عناصر مجتمع البحث.

يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر

*الرتبة الوظيفية	يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0%

الرتبة الوظيفية	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	80.0%	20.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن جل إجابات المبحوثين اتجهت إلى الموافقة بشدة على مساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر، وهذا ما يفسر النتائج السابقة الذكر في بعض الاجابات .

### وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و

#### نشاطات المديرية أثناء الأزمات

*الرتبة الوظيفية	وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و نشاطات المديرية أثناء الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	98.0%	2.0%	100.0%
Total			

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول السابق أن جميع مفردات مجتمع البحث توافق بشدة على أن وسائل الاتصال ضرورية في اتخاذ الاجراءات اللازمة لمواصلة مهام ونشاطات المديرية أثناء الازمات، وهذا ما

يفسر ما ذكرناه سابقا من خلال التفسيرات والتعليقات بأن وسائل الاتصال الحديثة المستعملة من قبل المديرية الفرعية للحماية المدنية أعطت أكلها.

### العلاقات العامة تسهم في التخفيف من آثار الأزمة واحتوائها مع المحيط

#### الخارجي

*الرتبة الوظيفية	العلاقات العامة تسهم في التخفيف من آثار الأزمة واحتوائها مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0 %
الرتبة الوظيفية رقيب	55.6%	44.4%	100.0 %
الرتبة الوظيفية عريف	86.0%	14.0%	100.0 %
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنه فيه اختلاف في النسب وتباين بين مختلف الرتب في ما يخص العلاقات العامة واسهامها في التخفيف من آثار الازمة واحتواءها مع المحيط الخارجي ، ويمكن تفسير هذا الاختلاف بطبيعة عمل كل مفردة من مفردات مجتمع البحث.

### الآزمات يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد برامج

*الرتبة الوظيفية	يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد ونماذج جاهزة برامج لإدارة الآزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	

الرتبة الوظيفية	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	90.0%	10.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نرى بأن جل مفردات مجتمع البحث توافق بشدة على ادراج استراتيجيات اتصالية ونماذج جاهزة لمواجهة الازمات، وهذا ما يفسر أهمية تدعيم بنوك المعلومات وتوفير الوسائل الاتصالية فهي ضرورية للتخفيف من الازمة واحتوائها.

#### تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا

الرتبة الوظيفية	تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا		Total
	موافق بشدة	موافق	
الرتبة الوظيفية ضابط	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0%
الرتبة الوظيفية عريف	92.0%	8.0%	100.0%
Total			

ما يمكن ملاحظته من الجدول أعلاه أن جل إجابات المبحوثين توافق بشدة على ضرورة تدعيم بنوك المعلومات حول الازمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا، وهذا ما يفسر دور المعلومات في التقليل من اثار الازمة واحتوائها كما أشرنا إليه سابقا.

أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع إنشاء مواقع استعجالية  
المحيط الخارجي

*الرتبة الوظيفية	إنشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
ضابط الرتبة الوظيفية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
رقيب الرتبة الوظيفية	8 88.9%	1 11.1%	9 100.0%
عريف الرتبة الوظيفية	45 90.0%	5 10.0%	50 100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن إجابات المبحوثين حول إنشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الازمات والتفاعل مع المحيط الخارجي جاءت متباينة، وهذا ما يفسر طريقة فهم وادراك المبحوثين لكيفية التصدي والاستعداد لمواجهة الازمات.

تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الازمات\*

الرتبة الوظيفية	تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
ضابط	1	0	1

الرتبة الوظيفية	100.0%	0.0%	100.0%
	9	0	9
الرتبة الوظيفية رقيب	100.0%	0.0%	100.0%
	49	1	50
الرتبة الوظيفية عريف	98.0%	2.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن جميع مفردات البحث وعلى مختلف رتبهم الوظيفية توافق بشدة على تكوين شبكة ولأئية بالمديرية الفرعية لمواجهة الازمات، وهذا ما يفسر طريقة عمل الوحدة باعتبارها وحدة تدخل ميداني فهي بحاجة الى تدعيم العناصر.

#### وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات

* الخبرة المهنية	وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات	Total
	موافق بشدة	
أقل من 05	50	50

سنوات	الخبرة المهنية	100.0%	100.0%
		9	9
15 إلى 11 من	الخبرة المهنية	100.0%	100.0%
سنوات		1	1
15 أكثر من	الخبرة المهنية	100.0%	100.0%
سنة			
Total			

من خلال الجدول الذي يبين ضرورة وسائل الاتصال لاكتشاف الاخطار التي قد تتفاقم وتتطور على أزمات حسب متغير السن، نلاحظ أن جميع الفئات العمرية توافق بشدة على ضرورة هذه الوسائل ويرجع ذلك إلى خبرة المستخدمين في مجال عملهم.

**Tableau croisé في (انترنت، انترانت، اكسترانت) تساهم شبكات المعلوماتية عملية التنبؤ بحدوث أزمات**

* الخبرة المهنية	تساهم شبكات (انترنت، المعلوماتية في (انترانت، اكسترانت) عملية التنبؤ بحدوث أزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من	46	4	50
سنوات	92.0%	8.0%	100.0%
15 إلى 11 من	9	0	9
سنوات	100.0%	0.0%	100.0%
15 أكثر من	1	0	1

سنة	الخبرة المهنية	100.0%	0.0%	100.0%
Total				%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن جميع الفئات العمرية توافق بشدة على مساهمة شبكات المعلوماتية انترنت، انترانت، اكسترانت في عملية التتبؤ بحدوث أزمات، ويمكن تفسير ذلك بدور وأهمية وسائل المعلومات المستخدمة من قبل الوحدة الثانوية للحماية المدنية بالمنية.

#### توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات

* الخبرة المهنية	توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من سنوات الخبرة المهنية	37 74.0%	13 26.0%	50 100.0%
15 الى 11 من سنوات الخبرة المهنية	9 100.0%	0 0.0%	9 100.0%
15 أكثر من سنة الخبرة المهنية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بتوفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الازمات حسب متغير الخبرة المهنية نجد أن الفئة التي تقل عن 5 سنوات عمل توافق على ذلك بنسبة ضئيلة ن في حين باقي الفئات العمرية التي تمثل أكثر من 5 سنوات خبرة توافق بشدة على ذلك، ويمكن تفسير ذلك بالخبرة المهنية المكتسبة في حقل العمل.

#### الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات Tableau croisé

* الخبرة المهنية	الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من	47	3	50
الخبرة المهنية سنوات	94.0%	6.0%	100.0%
15 الى 11 من	9	0	9
الخبرة المهنية سنوات	100.0%	0.0%	100.0%
15 أكثر من	1	0	1
الخبرة المهنية سنة	100.0%	0.0%	100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بمساهمة الاتصال في عملية تشخيص الازمات والمتعلق بالخبرة المهنية نلاحظ بأن جميع مختلف الفئات توافق بشدة على مساهمة الاتصال في تشخيص الازمات، ويمكن تفسير ذلك بدور السائل الاتصالية وكيفية العمل بها من قبل عناصر الوحدة الثانوية للحماية المدنية.

### Tableau croisé في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات تساهم الاتصالات

* الخبرة المهنية	تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات	Total
	موافق بشدة	

50	50
100.0%	100.0%
الخبرة المهنية	سنوات
9	9
100.0%	100.0%
الخبرة المهنية	سنوات
1	1
100.0%	100.0%
الخبرة المهنية	سنة
Total	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين مساهمة الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الازمات حسب متغير الخبرة المهنية أن جميع مفردات مجتمع البحث وعلى غرار خبرتهم المهنية توافق بشدة على ذلك، ويمكن تفسير ذلك كما أشرنا سابقا بخصوص مساهمة الوسائل الاتصالية في التقليل من الازمات.

#### الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات

* الخبرة المهنية	الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات			Total
	موافق بشدة	موافق	محايد	
50 أقل من	38	11	1	50
الخبرة المهنية	76.0%	22.0%	2.0%	100.0%
سنوات				
15 إلى 11 من	6	3	0	9
الخبرة المهنية	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
سنوات				
15 أكثر من	0	1	0	1

سنة	الخبرة المهنية	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total					%

من خلال الجدول السابق والمتعلق بالاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الازمات على حسب متغير الخبرة المهنية جاءت النتائج متباينة ، فنرى أن فئة المستخدمين والتي تمثل أقل من 15 سنة خبرة توافق على ذلك ، في حين الفئة التي لديها أكثر من 15 خبرة عمل توافق بشدة وبنسبة مئة بالمئة على ضرورة الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة ويمكن تفسير ذلك بمدى ادراك المستخدمين بدور العلاقات العامة و فهمهم لمصطلح العلاقات العامة.

الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا و خارجيا بالمديرية ويزيد

من فاعلية نجاح إدارة الأزمات

الخبرة المهنية	الاتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا و خارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات	Total
	موافق بشدة	
أقل من 5 سنوات	50	50
الخبرة المهنية	100.0%	100.0%
11 إلى 15 سنوات	9	9
الخبرة المهنية	100.0%	100.0%

	1	1
15اكثر من سنة الخبرة المهنية	100.0%	100.0 %
Total		

من خلال الجدول يظهر على إجابات المبحوثين كلها أنها توافق بشدة وتجمع على مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ، وهذا ما يفسر دور الوسائل الاتصالية المستعملة من قبل عناصر الوحدة وكيفية الاتصال والتواصل داخليا وخارجيا.

### تساهم وسائل الإعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في إعداد الخطة الإعلامية لإدارة الأزمة

* الخبرة المهنية	تساهم وسائل الإعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في إعداد الخطة الإعلامية لإدارة الأزمة		Total
	موافق بشدة	موافق	
05اقل من سنوات الخبرة المهنية	49 98.0%	1 2.0%	50 100.0 %
15الى 11من سنوات الخبرة المهنية	9 100.0%	0 0.0%	9 100.0 %
15اكثر من سنة الخبرة المهنية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0 %
Total			

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح مساهمة وسائل الاعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في اعداد الخطة الاعلامية لإدارة الازمة حسب متغير الخبرة المهنية، أن جل مفردات مجتمع البحث توافق بدة على

ذلك وهذا ما يفسر كما أشرنا سابقا الى دور الوسائل الاعلامية والاتصالية المتاحة بالوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنبوعة.

**Tableau croisé يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر**

* الخبرة المهنية	يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من سنوات الخبرة المهنية	40 80.0%	10 20.0%	50 100.0%
15 الى 11 من سنوات الخبرة المهنية	9 100.0%	0 0.0%	9 100.0%
15 أكثر من سنة الخبرة المهنية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بمساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر حسب متغير الخبرة المهنية، نلاحظ بأن جميع مفردات البحث توافق بشدة على ذلك، وهذا ما يفسر دور العلاقات العامة داخل جهاز الحماية المدنية.

وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و نشاطات المديرية أثناء الأزمات

الخبرة المهنية	وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و نشاطات المديرية أثناء الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
105 أقل من	49	1	50
الخبرة المهنية سنوات	98.0%	2.0%	100.0 %
15 الى 11 من	9	0	9
الخبرة المهنية سنوات	100.0%	0.0%	100.0 %
15 أكثر من	1	0	1
الخبرة المهنية سنة	100.0%	0.0%	100.0 %
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بوسائل الاتصال وضرورتها في مواصلة مهام ونشاطات المديرية اثناء الازمات والمتعلق بالخبرة المهنية، نلاحظ بان جل المستخدمين يوافقون بشدة على ذلك، وهذا ما يفسر كما أشرنا سابقا على أهمية وسائل الاتصال المستعملة داخل المديرية الفرعية للحماية المدنية. في التخفيف من آثار الأزمة واحتوائها مع المحيط الخارجي العلاقات العامة تسهم

* الخبرة المهنية	العلاقات العامة تسهم في التخفيف من آثار الأزمة واحتوائها مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
105 أقل من	43	7	50

سنوات	الخبرة المهنية	86.0%	14.0%	100.0%
15 الى 11 من		5	4	9
سنوات	الخبرة المهنية	55.6%	44.4%	100.0%
15 اكثر من		1	0	1
سنة	الخبرة المهنية	100.0%	0.0%	100.0%
Total				

نلاحظ من خلال الجدول السابق الذي يوضح مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من اثار الازمة واحتوائها مع المحيط الخارجي حسب متغير الخبرة المهنية، أن فئة الاقل من 5 سنوات عمل متباينة بين موافق وموافق بشدة وهذا راجع الى مدى معرفتهم بعمل العلاقات العامة، في حين أن فئة الاكثر من ( سنوات عمل توافق بشدة على ذلك وهذا ما يفسر مدى معرفتهم بعمل ونشاط العلاقات العامة ومساهمتها في احتواء الازمة والتقليل منها.

#### ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد برامج

الخبرة المهنية	يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 اقل من	45	5	50
سنوات	90.0%	10.0%	100.0%
15 الى 11 من	9	0	9
سنوات	100.0%	0.0%	100.0%
15 اكثر من	1	0	1

سنة	الخبرة المهنية	100.0%	0.0%	100.0%
Total				

من خلال الجدول السابق والمتعلق بإدراج استراتيجيات اتصالية ونماذج جاهزة لإدارة الأزمات حسب متغير الخبرة المهنية، نلاحظ بأن جميع عناصر البحث توافق بشدة على ذلك، وهذا ما يفسر التنظيم المحكم والتسيير المثالي لإدارة الازمة والتخطيط المسبق.

#### تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا

* الخبرة المهنية	تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من سنوات الخبرة المهنية	46 92.0%	4 8.0%	50 100.0%
11 إلى 15 سنوات الخبرة المهنية	9 100.0%	0 0.0%	9 100.0%
15 أكثر من سنة الخبرة المهنية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بتدعيم البنوك بمعلومات حول الأزمات للاستفادة منها مستقبلا والمتعلق بالخبر المهنية نلاحظ على إجماع مفردات البحث وموافقتهم بشدة على ذلك ، وهذا ما يفسر دور المعلومات الصحيحة في تسيير الازمة.

أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط إنشاء مواقع استعجالية الخارجي

* الخبرة المهنية	إنشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط الخارجي		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من سنوات الخبرة المهنية	45 90.0%	5 10.0%	50 100.0%
15 إلى 11 من سنوات الخبرة المهنية	8 88.9%	1 11.1%	9 100.0%
15 أكثر من سنة الخبرة المهنية	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بإنشاء مواقع استعجالية لمواجهة الازمات والتفاعل مع المحيط الخارجي و التعلق بالخبرة المهنية نلاحظ بأن جميع مفردات البحث توافق بشدة على ذلكن وهذا ما يفسر طبيعة عمل الوحدة فهي وحدة تدخل ميداني وتحتاج الى توفير الدعم والمواقع الاستعجالية.

#### لمواجهة الأزمات تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية

الخبرة المهنية	تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات		Total
	موافق بشدة	موافق	
05 أقل من سنوات الخبرة المهنية	49 98.0%	1 2.0%	50 100.0%

15 الى 11 من	9	0	9
الخبرة المهنية	100.0%	0.0%	100.0%
سنوات			
15 اكثر من	1	0	1
الخبرة المهنية	100.0%	0.0%	100.0%
سنة			
Total			

من خلال الجدول السابق والمتعلق بتكوين شبكة ولائية لمواجهة الازمات الفرعية والمتعلق بالخبرة المهنية نلاحظ، بان جميع فئات مفردات البحث وعلى غرار خبرتهم فهم يوافقون بشدة على ضرورة توفير شبكة ولائية، وهذا ما يفسر كما أشرنا سابقا إلى أهمية وجود مواقع استعجالية.

## تحليل المقابلة:

س1 كيف تؤثر طبيعة الكوارث والأزمات على طرق تشخيصها بالوحدة الفرعية للحماية المدنية-أزمة فيضانات غرداية مثلا-؟

ج1 عندما تصاب منطقة من مناطق ولاية غرداية ، الولايات المجاورة تكون في حالة تأهب، وذلك بعد أمر من المديرية العامة للحماية المدنية.

أما بخصوص أزمة فيضانات غرداية، وباعتبارها الوحدة الأم فجميع الوحدات تكون في حالة تأهب وتحضير للعتاد المختص بنوع الأزمة أو الكارثة، في انتظار تلقي الأوامر من قبل المديرية الولائية للحماية المدنية.<sup>1</sup>

-من خلال الاجابة على السؤال السابق نلاحظ بأن الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة في حالة استعداد دائمة ونشاط مستمر، وهذا من خلال اتباع خريطة الاخطار والمخطط الولائي للأزمات.

س2 كيف تكون استجابة الوحدة الفرعية للحماية المدنية في التعامل مع الأزمات؟

ج2 يوجد مركز داخل الوحدة الفرعية للحماية بالمنطقة يسمى بمركز التنسيق العملي، يستقبل جميع المكالمات على مدار الساعة سواء عبر الهاتف الثابت، وهو مخصص للمواطنين والمؤسسات أو عبار جهاز محطة الترونسميسيو الذي يشمل المساحة الولائية ويكون مخصص للوحدات الفرعية، أو من خلال جهاز محطة التوتر العالي، والذي يغطي كافة أرجاء الوطن.<sup>2</sup>

-من خلال الاجابة على السؤال السابق نلاحظ بأن الوحدة الفرعية تقوم بتنظيم عملية تلقي الاتصالات، وهذا بفضل مركز التنسيق العملي الذي يشرف على هذا العمل وبفضل الأجهزة الاتصالية المتطورة الموجودة في حوزة الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة.

س3 فيما يتمثل الجانب الوقائي من الأزمات بالوحدة الفرعية للحماية المدنية؟

الجانب الوقائي تشرف عليه مصلحة الوقاية على مستوى المديرية الولائية، وهذا من خلال متابعة المؤسسات المختلفة منها سواء المؤسسات المستقبلية للجمهور كالمستشفيات والمدارس والادارات أو

<sup>1</sup>مقابلة مع السيد قائد الوحدة، يوم 20.03.2017، على الساعة 14:40

<sup>2</sup>مقابلة مع مسؤول مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية، يوم 03.20.2017، على الساعة 15:00

المؤسسات المصنفة الخطيرة نفضال والمطار، وهذا بوضع مخطط يسمى بمخطط الوقاية للمؤسسات، كما تكون فيه دوريات وزيارات وقائية لمختلف المؤسسات، كما توجد مقاييس أمنية مشروطة على هذه المؤسسات من قبل الحماية المدنية كما هو متضمن في المرسوم التنفيذي رقم 232.231

والمتعلق بالحرائق والانفجار والهلع.<sup>3</sup>

-من خلال جواب السؤال السابق نلاحظ بأن الوحدة الفرعية للحماية المدنية تسهر على حماية الأشخاص والمؤسسات بفضل عملية الاتصال والتواصل المستمر بينها وبين مختلف أطراف المجتمع، وبالاكتفاء على مقاييس واجراءات متضمنة في المرسوم التنفيذي ومن خلال حماية المؤسسات فنسبة الأخطار تقل داخل المحيط العمراني.

س4 كيف يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بالأزمات التي تسيروها الوحدة الفرعية للحماية المدنية؟

ج4 نتلقى كافة التعليمات والمعلومات من قبل الوحدة الولائية وهذه الاخيرة من خلالها نتبع المعلومات قصد إدارة الأزمة لأنه لا توجد لدينا داخل الوحدة الفرعية خلية أو قسم مختص في تسيير الأزمات مع العلم على أن بمقدورنا وضع شخص مكلف بتسيير هذه الأزمات أو حتى تكوين فري مختص بالأزمات.<sup>4</sup>

-من خلال الاجابة على السؤال السابق نلاحظ بأن الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة تتلقى جميع المعلومات والتعليمات من قبل الوحدة الأم، وهذا ما يعاب عليها فهي بمقدورها تكوين فريق مختص بالأزمات داخل وحدتها.

س5 في حالة تدخل للوحدة الفرعية للحماية المدنية في إدارة أزمة ماهي الاجراءات التي تقومون بها؟

ج5 جميع المستخدمين لدينا في حالة تأهب سواء من حيث العتاد أو العنصر البشري، من ثم تعيين المنطقة المضرورة والوصول اليها بأسرع طريقة ممكنة للتعامل مع الوضع في تلك المنطقة، في حالة انتهاء الأزمة نقوم بإعداد التقارير التقنية واحصاء عدد التدخلات والخسائر المادية والبشرية.<sup>5</sup>

-يتضح لنا من خلال الاجابة على السؤال السابق أن الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة أنها فعلا وحدة تدخل ميداني وهذا ما لمسناه عند زيارتنا لمقر الوحدة.

<sup>3</sup>مقابلة مع السيد مكتب التنسيق العملي، يوم 21.03.2017، على الساعة 09:00

<sup>4</sup>مقابلة مع السيد مسؤول مكتب التخطيط الميداني، يوم 21.03.2017، على الساعة 9:30

<sup>5</sup>مقابلة مع السيد مسؤول مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية، يوم 22.03.2017، على الساعة 08:45

بناء نظام متكامل لإدارة الأزمات بالاعتماد على العلاقات العامة أصبح مطلباً ملحا لا بد منه في ظل تفاقم الأزمات وزيادة التعقيدات التي تفرضها طبيعة التعامل مع الأزمة خلال كل مراحلها، وهذا يتطلب منظومة اتصالية متطورة تكنولوجيا تعمل على تنظيم سيرورة تدفق المعلومات داخليا وخارجيا بهذه المرافق الحيوية، ويضمن بذلك وصول القرارات في الوقت المناسب بالإضافة إلى تكوين كوادر ذات قدرات قيادية عالية تحسن توظيف هذه القدرات التكنولوجية في إعداد الخطط الإعلامية لمتابعة كل تطورات الأزمة و التعامل مع مختلف الأبعاد التي قد تفرضها هذه الأخيرة بكل شفافية ، فيجب على المنظمة أن تبنى هيكل تنظيمي يتسم بالمرونة والقدرة على التنبؤ بالأزمات وسرعة التعامل معها حين حدوثها والاستفادة من الدروس بعد تسيرها فتكون بذلك فرصة سانحة لتعزيز المكاسب وتطوير التجارب و الخبرات، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية إعداد خطة لمواجهة الأزمة وتطوير استراتيجيات مواجهتها ، فالوسائل التكنولوجية من شبكات معلوماتية وأقمار صناعية أضحت ركيزة أساسية، وضرورة اكتشاف الأخطار والكوارث وتوفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع أزمات واحتواءها والتقليل من خسائرها وبالتالي تقليص الخسائر الاقتصادية التي قد تنجم عنها، وفي هذا السياق يجب تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف التي قد تتداخل في إدارة الأزمة في إطار من التكامل بالإضافة إلى استثمار هذه المعلومات في التوعية بخطورة الأزمات الطبيعية وتداعياتها وترسيخ ثقافة الإجراءات الوقائية بالمنظمة. فسرعة ومرونة انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمنظمة يزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات، بالإضافة إلى أن تعزيز الجانب الوقائي منها والذي يسهم بدوره في تقديم حلول فورية للأزمات تقلل من المخاطر والتكاليف، فقدرت المنظمة على المحافظة على توازنها مرهون بضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام ونشاطاتها أثناء الأزمات وبالتالي إعداد برامج ونماذج جاهزة لمواجهة وتسيير الأزمات، فيجب على المنظمة أن تتدعم بنوك معلومات حول الأزمات للاستفادة منها مستقبلا ، وزيادة على ذلك جدية التفكير في تصميم وإنشاء مواقع إلكترونية استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات والتفاعل مع المحيط الخارجي والعمل على تكوين شبكة ولائية لمواجهة الأزمات بالاعتماد على القائمين بالعلاقات العامة، وعلى المنظمة أيضا أن تهتم بتشجيع التفكير الإبداعي على ابتكار حلول لمختلف الأزمات من خلال تكوين خبراء و مختصين.

## قائمة المصادر والمراجع

### \_المصادر:

#### 1.القران الكريم

### \_الكتب:

- 1.أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، مصر، الدار الجامعية، 2000.
- 2.جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، الاردن، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 1998.
- 3.حسين محمد خير الدين، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، القاهرة، مكتبة عين الشمس، 1973.
- 4.حمدي عبد الحارث، العلاقات العامة في الدول النامية، المكتبة الجامعية، مصر.
- 5.حمدي عبد الحارس بخوشي، العلاقات العامة من داخل منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- 6.سهيل ادريس، المنهل القاموس الفرنسي العربي، بيروت، دار الادب، 2005.
- 7.السيد سعيد، استراتيجيات ادارة الازمات و الكوارث، القاهرة، ط1، دار العلوم للنشر، 2006.
- 8.الشعلان فهد أحمد، ادارة الازمات، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، 2002.
- 9.الضحان عبد الرحمان ابراهيم، ادارة الازمات والمفاوضات، المدينة المنورة، دار المآثر، 2001.
- 10.عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام وادارة الازمات، عمان الاردن، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2012.
- 11.عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة والعولمة، عمان الاردن، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
- 12.عبد المحي محمود صالح وآخرون، العلاقات العامة والاعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 2004.
- 13.عزي عبد الرحمان وآخرون، عالم الاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.

14. عشوش فريد، الاتصال في ادارة الازمات، دار الخلد ونية للنشر والتوزيع، 2001.
15. عليوة السيد، ادارة الازمات في المستشفيات، القاهرة، يتارك للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
16. لمجد شهرزاد، الاعلام وادارة الازمات، عمان الاردن، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
17. ماجد سلام الهدمين، مبادئ ادارة الازمات، الاستراتيجية والحلول، عمان، زهران للنشر والتوزيع، 2008.
18. محسن أحمد الخضيرى، ادارة الازمات، الاسكندرية مصر، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008.
19. محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، عمان الاردن، ط1، دار رضوان للنشر والتوزيع، 2008.
20. محمد جودة ناصر، الدعاية والاعلام والعلاقات العامة، عمان، ط4، دار مجدلاوي، 1998.
21. محمد جودة ناصر، الدعاية والاعلان والعلاقات العامة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
22. محمد حافظ حجازي، وسائل الاتصال الرسمي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2006.
23. محمد عبد السميع، الادارة الاستراتيجية في ادارة الازمات، الاردن، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2010.
24. محمد عبد الفتاح، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر، مصر، 1994.
25. محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، القاهرة مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2009.
26. محمد فهمي العطر وزى، العلاقات العامة في المؤسسات العامة والشركات، القاهرة، عالم الكتب، 1969.
27. محمود يوسف مصطفى، مقدمة في العلاقات العامة، كلية الاعلام، جامعة القاهرة.
28. منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، 2002.

29.مهدي حسين زويلة، العلاقات العامة نظريات وأساليب، عمان الاردن، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، 2015.

30.نزار مهيوب، مدخل الى العلاقات العامة، دمشق، سوريا، ب\_ ط، الاكاديمية السورية والدولية للتدريب والتطوير، 2008

31.هلال محمد عبد الغني، مهارات ادارة الازمات، القاهرة، ط4، مركز تطوير الاداء والتنمية، 2004.

32.يوسف أحمد أبو فارة، ادارة الازمات مدخل متكامل، جامعة القدس المفتوحة، 2008.

### باللغة الأجنبية:

1.alfnsog, Herero et cornerwise b, how to manage a quarterly, 1995.

2.chis tine to crisis prepared: a framework form management academy of management, executive, 1993.

3.Gerald c , Meyers et patrichlanghoff, expecting the unexpected new management, 1987.

4.joseph z, wienbht crisis, planning among, us corporation: empirical evidence a proposed framework san adramcedmgti, 1989.

5.michelegaby , la nouvelle communication de crise concepts, et outils,editionstrategie, paris, 2001

6.partriklagadec, la gestion des crise, outils de réflexion a l'usage des décideur, mc craille, mars, 1991

7.patronal, developing an effective crisis media plan, 21 century emergency management, Australia, Canberra, 2003

### المجالات العلمية:

1. صفوان حسيني، الإعلام وإدارة الأزمات، فكر و مجتمع ، فصلية محكمة ،الجزائر طاسي كوم، 2011.

2.فهد احمد شعلان ، مواجهة الأزمات الأمنية : منظور إداري - المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مجلة : 11 ، ع .21 ، 1996.

### الرسائل الجامعية

1. كموش مراد، العلاقات العامة وإدارة الازمة، دراسة تجرية شركة الخطوط الجوية الجزائرية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007|2008

2. محمد القحطاني، دور ادارة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات والكوارث، دراسة تطبيقية على ادارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية، 2002 |2003

3. هامل مهدي، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية والخدمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، جامعة منثوري قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009.

### \_المقابلات العلمية:

1.مقابلة مع السيد كمال اسماعيل قائد الوحدة، بمقر الوحدة الفرعية للحماية المدنية.

2.مقابلة مع السيد مسؤول مكتب التنسيق العملي حميدات سليم، بمقر الوحدة.

3.مقابلة مع السيد مسؤول مكتب المواصلات والاتصالات الميدانية، بمقر الوحدة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث ميداني:

في إطار إنجاز بحث علمي يندرج ضمن التحضير للحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام و  
الاتصال بعنوان: العلاقات العامة وإدارة الأزمات دراسة حالة الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية  
غرداية

يرجى الاجابة على أسئلة الاستمارة بتأن ودقة وموضوعية علما أن المعلومات التي سيتم الحصول  
عليها ستستخدم لغايات البحث العلمي فقط .

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

شكرا جزيلا على تعاونكم

إشراف الأستاذ : دكاني لطفي

إعداد الطالب: بورويس يونس

الموسم الجامعي 2016/2017

## البيانات الشخصية:

1 - الجنس :  ذكر  أنثى

2 - السن :  23 - 19  29 - 24  30

3 - المستوى التعليمي:

ماجستير

ليسانس

شهادة البكالوريا

..... مؤهلات أخرى تذكر:

4 - الرتبة الوظيفية:

ضابط

رقيب

عريف

5 - الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العلاقات العامة وإدارة الأزمات بجهاز الحماية المدنية بوحدة المنيعة	الرقم
<b>مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر لحدوث الأزمات</b>						
					وسائل الاتصال ضرورية لاكتشاف الأخطار و الكوارث التي قد تتفاقم و تتطور إلى أزمات	01
					تساهم شبكات المعلوماتية (انترنت، انترانت، اكسترانت) في عملية التنبؤ بحدوث أزمات	02
					توفر أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الأزمات	03
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
<b>مرحلة الاستعداد و الوقاية من الأزمات</b>						
					الاتصال يساهم في عملية تشخيص الأزمات	04
					تساهم الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الأزمات	05
					الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الأزمات	06

مرحلة احتواء الأضرار						
					07	الإتصال يسهم في انتقال المعلومات داخليا و خارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح إدارة الأزمات
					08	تساهم وسائل الإعلام والاتصال المتاحة بالمديرية في إعداد الخطة الإعلامية لإدارة الأزمة
					09	يسهم القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للأزمات للتقليل من المخاطر
مرحلة استعادة النشاط						
					10	وسائل الاتصال ضرورة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة مهام و نشاطات المديرية أثناء الأزمات
					11	العلاقات العامة تسهم في التخفيف من أثار الأزمة واحتواءها مع المحيط الخارجي
					12	يتم إدراج استراتيجيات اتصالية في إعداد برامج و نماذج جاهزة لإدارة الأزمات
مرحلة التعلم						
					13	تدعم بنوك معلومات حول الأزمات بالمديرية للاستفادة منها مستقبلا
					14	إنشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الأزمات و التفاعل مع المحيط الخارجي
					15	تكوين شبكة ولائية بالمديرية الفرعية لمواجهة الأزمات

دليل المقابلة:

- كيف تؤثر طبيعة الكوارث والأزمات (نوعها) على طرق تشخيصها بالوحدة الفرعية للحماية المدنية "أزمة فيضانات غرداية مثلا"؟
- كيف تكون استجابة الوحدة الفرعية للحماية المدنية في التعامل مع الأزمات؟
- فيما يتمثل الجانب الوقائي من الأزمة بالوحدة الفرعية للحماية المدنية ؟
- كيف يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بالأزمات التي تسيورها الوحدة الفرعية للحماية المدنية؟
- في حالة تدخل للوحدة الفرعية للحماية المدنية في إدارة أزمة ما هي الإجراءات التي تقومون بها؟
- هل هنالك برامج وخطط جاهزة لإدارة الأزمات بالوحدة الفرعية للحماية المدنية؟

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	02
60	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
61	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	04
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	05
64	ضرورة وسائل الاتصال في اكتشاف الاخطار والكوارث التي قد تتفاقم وتتطور الى ازمات.	06
65	أهمية شبكات المعلوماتية بالوحدة الفرعية للحماية المدنية	07
65	توفير أنظمة لرصد مؤشرات احتمال وقوع الازمات	08
66	مساهمة الاتصال في عملية تشخيص الازمات	09
67	مساهمة الاتصالات في تعزيز الجانب الوقائي من الازمات	10
67	الاعتماد على مختصين في العلاقات العامة في الفريق المشكل لإدارة الازمات	11
68	مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح ادارة الازمات	12
69	(: مساهمة الاتصال في انتقال المعلومات داخليا وخارجيا بالمديرية ويزيد من فاعلية نجاح ادارة الازمات	13
69	مساهمة القائمون على العلاقات العامة في تقديم حلول فورية للازمات للتقليل من المخاطر.	14
70	وسائل الاتصال في اتخاذ الاجراءات اللازمة لمواصلة مهام ونشاطات المديرية أثناء الازمات	15
70	مساهمة العلاقات العامة في التخفيف من أثار الازمة واحتواءها مع المحيط الخارجي	16

71	مساهمة الاستراتيجيات الاتصالية في اعداد برامج ونماذج جاهزة لإدارة الازمات	17
72	مساهمة تدعيم بنوك المعلومات حول الازمات بالوحدة للاستفادة منها مستقبلا	18
72	انشاء مواقع استعجالية أو خطوط اتصال لمواجهة الازمات والتفاعل مع المحيط الخارجي	19
73	تكوين شبكة ولائية بالوحدة الفرعية لمواجهة الازمات	20

## فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
57	الهيكل التنظيمي للوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنطقة ولاية غرداية	01
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	02
61	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
62	توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	04
63	خصائص مجتمع البحث حسب متغير الخبرة	05
64	خصائص مجتمع البحث حسب متغير السن	06

## الفهرس

8.....	-المقدمة.....
10.....	-الإشكالية.....
10.....	-تساؤلات الدراسة.....
10.....	-أهمية الدراسة.....
11.....	-أهداف الدراسة.....
12.....	-تحديد المفاهيم.....
13.....	-أسباب اختيار الموضوع.....
16.....	-الدراسات السابقة.....
17.....	-منهج الدراسة.....
18.....	-أدوات جمع البيانات.....
19.....	-حدود الدراسة.....
19.....	-عينة الدراسة.....
20.....	الفصل الاول: مداخل رئيسية حول العلاقات العامة.....
20.....	المبحث الاول: ماهية العلاقات العامة.....
23.....	-المطلب الاول: تعريف العلاقات العامة.....
28.....	-المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة وتطورها.....
30.....	-المطلب الثالث: خصائص العلاقات العامة.....
30.....	المبحث الثاني: أساسيات العلاقات العامة.....
31.....	-المطلب الاول: مبادئ العلاقات العامة.....

- 35.....-المطلب الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة.
- 36.....المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة.
- 37.....المبحث الثالث: أسس ومهام العلاقات العامة والصعوبات.
- 37.....-المطلب الاول: أسس العلاقات العامة.
- 38.....-المطلب الثاني: مهام العلاقات العامة.
- 39.....-المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة.
- 40.....الفصل الثاني: مداخل رئيسية حول الأزمة.
- 40.....-المبحث الاول: ماهية الأزمة.
- 44.....-المطلب الاول: مفهوم الأزمة.
- 45.....-المطلب الثاني: خصائص الأزمة.
- 48.....-المطلب الثالث: أنواع الأزمات.
- 48.....-المبحث الثاني: مداخل عامة حول إدارة الأزمات.
- 49.....-المطلب الاول: التطور التاريخي والتأصيل العلمي.
- 51.....-المطلب الثاني: مفهوم إدارة الأزمات.
- 52.....-المطلب الثالث: أهمية إدارة الأزمات.
- 52.....-المبحث الثالث: استراتيجيات إدارة الأزمات.
- 54.....-المطلب الاول: صناعة السيناريو لإدارة الأزمات.
- 55.....-المطلب الثاني: أهمية التخطيط في إدارة الأزمات.
- 56.....-المطلب الثالث: فريق إدارة الأزمات.
- 57.....الفصل الثالث: الاطار التطبيقي.

57.....	-المبحث الاول: تقديم الوحدة الفرعية للحماية المدنية بالمنبعة
59.....	-المطلب الاول: تعريف ونشأة المؤسسة
60.....	-المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
62.....	-المطلب الثالث: الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة بالمؤسسة
62.....	-المبحث الثاني: تحليل الجداول وعرض أهم النتائج
76.....	-المطلب الاول: التحليل الكمي والنوعي
78.....	-المطلب الثاني: نتائج الدراسة
80.....	-تحليل المقابلة:
81.....	-التوصيات:
83.....	خاتمة
87.....	قائمة المراجع
92.....	الملاحق
94.....	فهرس الجداول
95.....	فهرس الاشكال