Nacéra SEBIAT ¹ & Nora BENBOUZID ²

**PUBLIC RELATIONS AND HEALTH CRISIS MANAGEMENT
ALGERIAN HOSPITALS DURING THE COVID 19 CRISIS, A
MODEL**

<http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.2-3.8>

Research Article

Received:

09/12/2020

Accepted:

08/01/2021

Published:

01/02/2021

This article has been
scanned by iThenticate
No plagiarism detected

Copyright © Published
by Rimak Journal,
www.rimakjournal.com

Rimar Academy, Fatih,
Istanbul, 34093 Turkey
All rights reserved

Abstract:

The link between health institutions and the Covid 19 crisis, which the whole world suffers from its negative effects at all levels, makes public relations management obligated to manage the crisis and try to control it and tries to get out of it with the least possible damage, especially since its inability means the collapse of the entire health system. Thus this research paper aims to identify the nature of the roles assigned to public relations practitioners in Algerian hospital institutions in managing the Covid 19 crisis during the year 2020, the powers vested in them, the means and methods used in managing this crisis, the strategies that were drawn to contain its repercussions with the least possible losses, and the influencing factors on its effectiveness in the reality of health practice in the sector.

The study starts from a fundamental question: What is the nature of the roles that the public relations Department plays in Algerian hospitals, in the management of the Covid19 crisis From this problem, there are a number of derived questions, the most important of which are:

- 1- which type of activities are assigned to the Public Relations Department of hospital institutions during the Covid19 crisis?
- 2- What is the role played by public relations practitioners, represented in the studied sample, in managing the Covid19 crisis?
- 3- What are the methods and means used within the strategy that was drawn up by the Public Relations authority to contain the repercussions of this crisis?
- 4- What are the factors affecting the effectiveness of this administration in the reality of health practice in the sector?
- 5- What are the study sample proposals to improve the performance of this device during the health crisis phase? The importance of this study is that it tries to fill in the shortcomings of scientific studies related to the role of public relations in managing health crises in particular, and its importance derives also from the fact that it deals

¹ Dr. , Algiers 03 University, Algeria, mus_aidaoui@yahoo.fr, <https://orcid.org/0000-0003-4832-6192>

² Dr. , Algiers 03 University, Algeria, nora.benbouzid@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0066-1215>

with a topic that has a great impact locally, regionally and internationally, as the Covid19 crisis and the human losses it causes and psychological exhaustion. The negative effects on social and economic life give added value to scientific studies that deals with its dimensions.

More over to study how public relations practitioners in the health sector manage health crises would also open the horizon for activating the role of public relations management in resolving crises, which is the core of the objectives of this research paper.

This study, which is part of the descriptive studies, used the survey method as well as the questionnaire.

the questionnaire tool as an important technique for investigating facts related to the topic.

This field study that was carried out during the month of September 2020 relied on the intentional sample in selecting the research terms related to the administration's employees, those responsible for supervision, management and implementation matters and those in charge of communication within the two public hospital institutions, Nafisa Hammoud –formerly Parnet – and Beni Messous Hospital, which are specialized specializes in chest diseases, as they are considered as health poles in Algeria, and its population reached 13 The random sample was also relied upon to select items from the medical and paramedical corps concerned with the Covid19 crisis, by virtue of that they deal with public relations, and they represent the link between it and its external audience, and their number reached 26 individuals.

Key words: Public Relations, Crisis Management, Health Institution, Covid19.

العلاقات العامة وإدارة الأزمات الصحية المستشفيات الجزائرية خلال أزمة كوفيد 19 أنموذجاً

نصيرة صبيات³

نورة بن بوزيد⁴

الملخص

إن ارتباط المؤسسات الصحية بأزمة كوفيد 19 التي يعاني العالم كله من آثارها السلبية على كل المستويات يجعل إدارة العلاقات العامة بها ملزمة على تسيير الأزمة ومحاولة التحكم فيها والسعي للخروج منها بأقل الأضرار الممكنة، سيما وأن عجزها يعني انهيار النظام الصحي بكامله.

تستهدف هذه الورقة البحثية التعرف على طبيعة الأدوار المسندة إلى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية في إدارة أزمة كوفيد 19 خلال عام 2020، والصلاحيات المخولة لها والوسائل والأساليب التي استخدمت في إدارة هذه الأزمة والاستراتيجيات التي رسمت لاحتواء تداعياتها بأقل الخسائر الممكنة، والعوامل المؤثرة على فاعليتها في واقع الممارسة الصحية بالقطاع.

³ د.، جامعة الجزائر 3، الجزائر، mus_aidaoui@yahoo.fr

⁴ د.، جامعة الجزائر 3، الجزائر، nora.benbouzid@hotmail.com

وهي بذلك تنطلق من إشكالية محددة مفادها ماهي طبيعة الأدوار التي تؤديها أجهزة العلاقات العامة داخل المستشفيات الجزائرية، محل الدراسة في إدارة أزمة كوفيد 19؟ وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات أهمها:

1. ماهي نوعية الأنشطة المسندة لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاستشفائية خلال أزمة كوفيد 19؟
2. ماهو الدور الذي يقوم به ممارسو العلاقات العامة ممثلا في العينة المدروسة في إدارة أزمة كوفيد 19؟
3. ماهي الأساليب والوسائل المستخدمة ضمن الاستراتيجية التي رسمت من قبل جهاز العلاقات العامة لاحتواء تداعيات هذه الأزمة؟
4. ماهي العوامل المؤثرة على فاعلية هذه الإدارة في واقع الممارسة الصحية بالقطاع؟
5. ماهي مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء هذا الجهاز خلال مرحلة الأزمات الصحية؟

وترجع أهمية هذه الدراسة في كونها تحاول أن تسدّ القصور الذي يعتري الدراسات العلمية المتعلقة بدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الصحية على وجه الخصوص، كما تستمد أهميتها من كونها تعالج موضوعا له وقع كبير محليا وإقليميا ودوليا، فأزمة كوفيد 19 وما تسببه من خسائر بشرية وإرهاقات نفسية وأثار سلبية على الحياة الاجتماعية والاقتصادية يمنح للدراسات العلمية التي تعالج أبعادها قيمة مضافة . كما أن السعي إلى دراسة كيفية إدارة ممارسي العلاقات العامة في القطاع الصحي للأزمات الصحية من شأنه أيضا أن يفتح أفقا لتفعيل دور إدارة العلاقات العامة في حل الأزمات، وهو ما يشكل جوهر أهداف هذه الورقة البحثية.

استخدمت هذه الدراسة التي تدخل ضمن الدراسات الوصفية المنهج المسحي واستعانت في ذلك بأداة الاستبيان كتقنية هامة لتقصي الحقائق المرتبطة بالموضوع. وقد اعتمدت الدراسة الميدانية التي تمت خلال شهر سبتمبر 2020 على العينة القصدية في اختيار مفردات البحث المتعلقة بموظفي الإدارة، والمسؤولين عن أمور الإشراف والتسيير والتنفيذ والمكلفين بالاتصال داخل المؤسسات الاستشفائية العموميتين نفيسة حمود - بارني سابقا- ومستشفى بني مسوس المتخصص في الأمراض الصدرية، باعتبارهما أقطابا صحية في الجزائر، وبلغ تعدادها 13 مفردة، كما تم الاعتماد على العينة العشوائية في اختيار مفردات من السلك الطبي وشبه الطبي المعنيين بأزمة كوفيد 19 بحكم أنهم يتعاملون مع العلاقات العامة، ويمثلون همزة الوصل بينها وبين جمهورها الخارجي وبلغ تعدادهم 26 مفردة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، إدارة الأزمة، المؤسسة الصحية، كوفيد 19.

المقدمة:

تكتسي العلاقات العامة أهمية كبيرة في الدوائر والمنظمات والمؤسسات المعاصرة، بالنظر إلى الوظائف المسندة لها كالبحت والتخطيط ورسم الإستراتيجيات الكفيلة بتحقيق الأهداف المرسومة لها ويأتي على رأسها بناء علاقة متينة مع جمهورها الخارجي ورسم صورة ذهنية جيدة عنها. ونجاح هذا الجهاز الحساس في أداء وظائفه مرهون بمدى فاعلية الإدارة العليا بأهمية وظائف هذا الجهاز واقتناعهم بضرورة توفير أجواء الممارسة الفعلية له، من قبل إدارة متخصصة توكل لها هذه المهمة وبمساعدة كل العاملين بها.

وتزداد أهمية العلاقات العامة وتصبح أكثر من ضرورة في وقت الأزمات فهي من تعزز مكانتها أكثر لأنها تصبح مسؤولة على دعم جهود المنظمة لمواجهة الأزمة والبحث معها عن السبل والوسائل الكفيلة بمعالجة المشكلات التي تصادفها، والقيام بعمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة لتداعياتها، ويشتمل دور العلاقات العامة في هذا المجال على وضع خطط للطوارئ، وحضور الاجتماعات على كافة المستويات وجمع المعلومات من مصادر ذات أهلية، وعقد المؤتمرات الصحفية وتمثيل المؤسسة أمام وسائل الإعلام للرد عن استفساراتهم، والتركيز على إزالة الغموض الذي يكتنف الأزمة منعا للشائعات، وبموجب ذلك صارت إدارة الأزمات مهمة من المهام التي تميز العلاقات العامة.

ولكي تنجح الإدارة في تجاوز الأزمات التي تتعرض لها والاستفادة منها بقدر الإمكان وإنهاؤها بأقل الخسائر هي في حاجة إلى جهاز كفؤ للعلاقات العامة قادر على بناء جسور الثقة المتبادلة بين المؤسسة و جماهيرها المختلفة، مما يقلل من حدة الأزمة وأثرها، ومن ثم من اهتزاز صورتها أمام جماهيرها.

ولا يختلف دور العلاقات العامة في القطاع الصحي عن دورها في أي قطاع آخر، فهي تعدّ من أهم الحلقات المكتملة لنجاح الخدمة الطبية، بحكم طبيعة أدائها الوظيفي، ودور طاقم إدارتها في تحسين صورة المؤسسة لدى مرضاها خاصة في وقت الأزمات.

إن ارتباط المؤسسات الصحية بأزمة كوفيد 19 التي يعاني العالم كله من آثارها السلبية على كل المستويات يجعل إدارة العلاقات العامة بها ملزمة على تسيير الأزمة ومحاولة التحكم فيها والسعي للخروج منها بأقل الأضرار الممكنة، سيما وأن عجزها يعني انهيار النظام الصحي بكامله.

ولم تكن المؤسسات الاستشفائية الجزائرية بمنأى عن حالات الاكتظاظ والعجز في توفير العلاج لكل المصابين بهذا المرض، مما اضطرها إلى فتح أجنحة خاصة وإعلانها حالة الطوارئ بداخلها، حيث ألغت جميع العمليات المبرمجة وجمّدت مواعيدها بما في ذلك الخاصة بمرضى السرطان، وهو ما يعني دخولها الفعلي في أزمة حادة تستوجب استنفار إدارة العلاقات العامة بها لإيجاد الحلول السريعة لوضعيتها.

وعلى ضوء ذلك حاولت هذه الدراسة الوقوف عند واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الجزائرية ودورها في إدارة أزمة كوفيد 19، من خلال الوقوف عند مختلف الأنشطة والمهام المسندة إلى ممارسي العلاقات العامة، والصلاحيات المخولة لها والوسائل والأساليب التي استخدمت في إدارة هذه الأزمة ومعرفة الاستراتيجيات التي رسمت لاحتواء تداعياتها بأقل الخسائر الممكنة، وتحديد أهم المعوقات والمشاكل والعوامل المؤثرة على فاعليتها في واقع الممارسة الصحية بالقطاع.

إشكالية البحث:

أن ارتباط المؤسسات الصحية بأزمة كوفيد 19 التي يعاني العالم كله من آثارها السلبية على كل المستويات يجعل إدارة العلاقات العامة بها ملزمة على تسيير الأزمة ومحاولة التحكم فيها والسعي للخروج منها بأقل الأضرار الممكنة، سيما وأن عجزها يعني انهيار النظام الصحي بكامله.

وبالنظر إلى أهمية العلاقات العامة وحرصها على حلّ المشكلات وإدارة الأزمات التي تواجهها المنظمات والمؤسسات وبالاستناد إلى الأهمية الممنوحة للقطاع الصحي في ظل أزمة كوفيد 19، تأتي هذه الدراسة لتبين مدى فاعلية هذه الإدارة خلال الأزمات في القطاع الصحي تحديداً، مع ما يكتسبه من أهمية باعتباره يتعامل مع شريحة خاصة تمتاز بالضعف وهو ما يتطلب توفر السمة الإنسانية بالدرجة الأولى لخلق أجواء الاطمئنان والراحة النفسية لديها وبالتالي بناء علاقة ثقة بينها وبين جمهورها الخارجي وهي أسمى أهداف العلاقات العامة.

لذلك انطلقت هذه الدراسة من تساؤل جوهري مفاده كيف تعاملت أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية محل الدراسة مع أزمة كوفيد 19 خلال عام 2020؟، وماهي طبيعة الأدوار المسندة إلى ممارسي العلاقات العامة بها لاحتواء تداعيات هذه الأزمة بأقل الخسائر الممكنة؟ وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات أهمها:

1. ماهي نوعية الصلاحيات والأنشطة المسندة لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاستشفائية خلال أزمة كوفيد 19؟
2. ماهو الدور الذي يقوم به ممارسو العلاقات العامة في إدارة أزمة كوفيد 19؟
3. ماهي الاستراتيجيات والأساليب والوسائل المستخدمة من قبل جهاز العلاقات العامة للتحكم في هذه الأزمة؟
4. ماهي العوامل المؤثرة على فاعلية هذه الإدارة في واقع الممارسة الصحية بالقطاع؟
5. ماهي مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء هذا الجهاز خلال مرحلة الأزمات الصحية؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1. التعرف على المهام والصلاحيات الموكلة لجهاز العلاقات العامة في القطاع الصحي خلال أزمة كوفيد 19.
2. تحديد دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الصحية.
3. معرفة مدى فاعلية هذا الجهاز في إدارة جائحة كوفيد 19 بالجزائر.
4. الوقوف عند العراقيل التي تحول دون تحقيق إدارة العلاقات العامة داخل المستشفيات الجزائرية للأهداف المنوطة بها.

5. معرفة الحلول المقترحة لبناء جهاز علاقات عامة قادر على مواجهة الأزمات بما فيها أزمة كوفيد19 بأقل الأضرار الممكنة.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذه الدراسة في كونها تحاول أن تسد القصور الذي يعتري الدراسات العلمية المتعلقة بدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الصحية على وجه الخصوص، كما تستمد أهميتها من كونها تعالج موضوعا له وقع كبير محليا وإقليميا ودوليا، فأزمة كوفيد 19 وما تسببه من خسائر بشرية وإرهاقات نفسية وآثار سلبية على الحياة الاجتماعية والاقتصادية يمنح للدراسات العلمية التي تعالج أبعادها قيمة مضافة. كما أن السعي إلى دراسة كيفية إدارة ممارسي العلاقات العامة في القطاع الصحي للأزمات الصحية من شأنه أيضا أن يفتح أفقا لتفعيل دور إدارة العلاقات العامة في حل الأزمات، وهو ما يشكل جوهر أهداف هذه الورقة البحثية.

تحديد الإطار الزمني للدراسة:

يتضمن المجال الزمني للدراسة الفترة التي تم النزول فيها إلى الميدان، وقد استغرقت العملية ما يقارب الشهر تم فيها جمع الإحصائيات والمعلومات اللازمة للوقوف على وضعية المؤسسات خلال أزمة كوفيد19 وخصت شهر سبتمبر 2020.

تحديد الإطار المكاني للدراسة:

تم إجراء البحث الميداني على مستوى المؤسسات الاستشفائية بني مسوس المختص في الأمراض الصدرية ونفيسة حمود المتواجدين في الجزائر العاصمة بحكم أنهما يمثلان قطبين كبيرين في قطاع الصحة، ثم تخصيصهما لعلاج مرضى كوفيد19.

المجال البشري:

ضم المجال البشري في هذا البحث فئة الإداريين من المسؤولين والموظفين الشاغلين للوظائف المهمة الموجودة على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسات والتي تساهم بشكل كبير في تسيير شؤونها داخليا وخارجيا وكذا مفردات من السلك الطبي وشبه الطبي الذين كانوا في الخط الأمامي لمواجهة مرض كوفيد 19 من خلال احتكاكهم المباشر بالمرضى المصابين، وقد تم اختيارهم باعتبارهم من ممارسي العلاقات العامة في مجال نشر التوعية الصحية وسط المرضى وعائلاتهم.

مجتمع البحث:

يعرفه الباحثون بأنه "المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة التي يرغب في تعميم النتائج عليه" (Mayer, université, 2000, p. 352).

يتمثل مجتمع البحث في جميع مسؤولي وموظفي العلاقات العامة في المستشفيات العمومية التي خصصت أجنحة لعلاج مرضى كوفيد19، تمثلت في المستشفى الجامعي لبني مسوس المتخصص في الأمراض الصدرية والمستشفى الجامعي نفيسة حمود بارني -سابقا- الذي أفرغ جناح أمراض الأذن وخصصه لعلاج المصابين بأمراض كوفيد19، وقد تم اختيارهما باعتبارهما من بين أهم المؤسسات الصحية الاستشفائية بالعاصمة.

عينة الدراسة:

يعتبر اختيار وتحديد العينة الممثلة لمجتمع البحث خطوة أساسية في البحث العلمي، لا يمكن للباحث أن يتجاوزها والعينة هي "مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي فبدلا من إجراء البحث أو الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة وعن طريق دراسة ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي". (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999، صفحة 83).

استخدمت الدراسة العينة القصدية وتم تعريفها بأنها (المزاهرة، 2014، صفحة 130)، تلك "التي يعتمد الباحث أو يقصد إجراء الدراسة على فئة معينة، وقد يكون هذا التعمد لاعتبارات علمية، كوجود أدلة أو براهين مقبولة أو منطقية تؤكد أن هذه العينة تمثل المجتمع، في هذه الحالة تكون نتائج الدراسة مقبولة، وقد تكون العينة المقصودة مبررة لاعتبارات أو منطقية".

وأطلق عليها باحثون آخرون تسمية المعاينة العرضية (أنجرس، 2004، صفحة 311)، وتعني عنده "سحب عينة من مجتمع البحث حسبما يليق بالباحث" و اللجوء إلى هذا الصنف عندما لا يكون أمام الباحث أي اختيار "إنها الحالة التي لا نستطيع فيها أن نحصى في البداية مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار العناصر بطريقة عشوائية". وقد تمّ الاستعانة بها عند اختيار موظفي العلاقات العامة، إذ انحصرت العينة في موظفي الإدارة، والمسؤولين عن أمور الإشراف والتسيير والتنفيذ والمكلفين بالاتصال داخل المؤسسات الاستشفائيتين، وقد بلغ تعدادهم 13 مفردة. في حين تمّ الاعتماد على العينة العشوائية في اختيار الجمهور الداخلي لها، وشملت مفردات من السلك الطبي وشبه الطبي المعنيين بأزمة كوفيد 19 بحكم أنهم يتعاملون مع العلاقات العامة، وبلغ عددهم 26 مفردة ليكون مجموع العينة الخاضعة للتحليل 39 مفردة.

أدوات البحث:

اعتمدت الدراسة على أداة استمارة الاستبيان كتقنية هامة لتقصي الحقائق المرتبطة بالبحث سيما مع حالة الطوارئ المعلنة داخل المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، ورفضها دخول أي شخص غير المرضى المصابين بكوفيد19، حفاظا على سلامتهم من انتقال العدوى، ويقصد باستمارة الاستبيان تلك الوثيقة التي يطرح فيها الباحث مجموعة التساؤلات التي تخص بحثه ويقدمها للمستجوبين للإجابة عنها. وتحتوي استمارة هذه الدراسة على ثلاثة محاور أساسية بالإضافة إلى البيانات العامة التعريفية بالمستجوبين والتي تعلقت بالسن ونوع التخصص التعليمي وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة واسم المستشفى الذي يشتغل به، في حين جاءت بقية الأسئلة موزعة على المحاور التالية:

المحور الأول: أسئلة تتعلق بالأنشطة الموكلة لأفراد العينة المدروسة خلال الأزمة
المحور الثاني: أسئلة حول العراقيل التي واجهت فريق إدارة العلاقات العامة في حل أزمة كوفيد19
المحور الثالث: أسئلة حول مقترحات العينة المدروسة لمواجهة أي أزمات صحية طارئة

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً" (عبيدات، عدس، و عبد الحق، 2012، صفحة 187). وتعد الدراسات الوصفية أكثر طرق البحث شيوعاً في الدراسات الإعلامية والاجتماعية، وينظر إليها على أنها تسعى إلى "جمع بيانات من أجل اختبار الفرضيات أو الإجابة على الأسئلة التي تخص الوضع الحالي لأفراد الدراسة". (المزاهرة، 2014، صفحة 390).

وتهدف الدراسات الوصفية إلى "وصف خصائص الظواهر أو المجموعات محل الدراسة، وتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات" (زغيب، 2009، صفحة 89).

واستخدمت لهذا الغرض المنهج المسحي الذي يعتبر أفضل منهج بحثي متاح في الدراسات الاجتماعية "للحصول على بيانات ومعلومات أصلية لوصف مجتمع كبير قد يكون من الصعب إجراء ملاحظة عليه مباشرة" (Babie, 1983, p. 209).

وهو يستهدف تسجيل وتفسير واقع المؤسسات، ودراسة خصائص العاملين بها ومعرفة أساليب العمل داخل أجهزتها ونظم إدارتها وممارستها.

شرح المصطلحات:

1- العلاقات العامة:

إن البحث عن المعنى اللغوي للعلاقات العامة في معاجم اللغة يتطلب تقسيم المصطلح وفق تركيبته اللغوية المؤلف منها إلى كلمتين "العلاقات" و "العامة" وبالرجوع إلى مفرد الكلمة الأولى العلاقات وكذلك مصدرها يتبين أن لها عدة معان منها:

لغة: تعني "التواصل الناجم عن التفاعل" (الحري، 2012، الصفحات 15-16). أما كلمة "العامة" فينحصر مفهومها اللغوي في كونها خلاف الخاصة. والعامة اسم للجمع جماهير متعاملة مع المؤسسة، وتشير معاجم المصطلحات الإعلامية الأجنبية إليها بمصطلح Public وتعني جمهور أو جماعة من المجتمع وأما كلمة Relation فتعني العلاقات ويقصد بها العلاقات مع الجمهور" (الدليمي، 2005، صفحة 34). اصطلاحاً: من أهم التعريفات التي أعطيت للعلاقات العامة ما يلي:

* قدمت الجمعية الدولية للعلاقات العامة التعريف التالي: "العلاقات العامة هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة؛ تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التعاون والتأييد والمشاركة؛ وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي رأي الجمهور إزاءها وأن تكتيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقاتها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق المصالح المشتركة" (جرادات و الشامي، 2009، صفحة 18).

* وعرفها أرنوف وباسكن Arnof et Baskin بأنها: "وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف المنظمة وتسهيل التغيير فيها، ويقوم ممارسو العلاقات العامة بالاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي الذين لهم صلة، وذلك لخلق تماسك بين الأهداف المنظمة والتوقعات المجتمعية" (أبو أصبح و أبو عرجة، 2010، صفحة 175).

المفهوم الإجرائي: هي ذلك الجهاز الذي يتواجد بالمستشفيات محل الدراسة والذي أوكلت لموظفيه مهمة تنشيط العمليات الاتصالية والتنظيم والتخطيط المستمر؛ الذي يهدف إلى تحقيق التواصل البناء بين المؤسسة وجمهورها- الداخلي والخارجي- ساعيا منها إلى تحقيق مصالح الطرفين، وهو ما من شأنها كسب ثقة الجمهور وتأييده وإقناعه بكل ما تقدمه المؤسسة من جهد وخدمات وبرامج وبالتالي العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لديهم.

2- تعريف الأزمة:

لغة: وردت الأزمة بمعنى "الشدة والقحط، وآثم عن الشيء أمسك عنه" (الرازي و الصحاح، 1967، صفحة 15)، و"المأزم" هو "المضيق وكل طريق بين جبلين موزم وموضع الحرب أيضا مأزم ومنه الموضع الذي بين المشعر وبين عرفة مأزمين" (المساعدة، 2012، صفحة 22).

إن مصطلح "الأزمة" من أكثر المصطلحات تداولاً في مختلف الأنظمة والتخصصات ولهذا من الصعوبة إيجاد مفهوم أو تعريف دقيق وشامل خاصة بعد اتساع نطاق استعمالاته وتطبيقاته على مختلف العلوم، فكل علم يستخدم مصطلح "الأزمة" من منظور خاص من خلاله يقوم بتطبيق معنى الأزمة طبقاً للتوجه النظري والتخصص العلمي الذي يتبع له ذلك العلم، ففي المنظور الإداري ينظر إلى الأزمة بأنها "لحظة حرجية حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري" (مكاوي، 2005، صفحة 48)، ويراد بها عند أهل الاجتماع بأنها "أي تأثير سلبي في البناء الاجتماعي وعلاقاته ومسلّماته" (شومان، 2002، صفحة 18).

أما في العلوم الطبية فينظر للأزمة بأنها "لحظة مرضية تهدد حياة الإنسان" (جاد الله، 2007، صفحة 9)، وعند الاقتصاديين هي "خلل مفاجئ بين العرض والطلب" (عياصرة، و بني أحمد، 2008، صفحة 14). ومن المنظور الإعلامي تعرّف الأزمة على أنها "موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي من قبل وسائل الإعلام" (مكاوي، 2005، صفحة 49).

ويحدد قاموس ويبستر Webster الأزمة CRISIS بأنها: "فترة حرجية أو حالة غير مستقرة، تنتظر حدوث تغيير حاسم، هجمة مبرحة من الألم، كرب أو خلل وظيفي" (Webster, 1997, p. 275).

اصطلاحاً: على الرغم من تعدد تعريفات الأزمة من قبل الباحثين باختلاف مشاربيهم وتخصصاتهم العلمية، إلا أن هناك تقارباً في بعض مدلولاتها، ومن هذه التعريفات التي اتفق عليها نذكر ما يلي:

1- الأزمة هي: "نقطة تحوّل في سلسلة من الأحداث المتتابعة تسبب درجة عالية من التوتر وتقود إلى نتائج غالباً ما تكون غير مرغوبة" (عياصرة، و بني أحمد، 2008، صفحة 74).

2- الأزمة هي: "حالة استثنائية طارئة تتعرض لها المنظمات فتشعرها بالتوتر والقلق وتندرها بالخطر" (الشافي، 2001، صفحة 55).

3- الأزمة هي: "خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الإنسان" (الشعلان، 2002، صفحة 35).

4- وتعرّف بأنها "حادث خطير يؤثر على أمن الإنسان أو البيئة أو سمعة المؤسسة، ويؤدي إلى سير العمل بشكل معاكس لما قرره" (bland, 1998, p. 5).

المفهوم الإجرائي: يمكن تحديد مفهوم الأزمة بالنظر إلى أزمة كوفيد 19 بأنها: "حالة أو حدث فجائي غير متوقع أو يكون التنبؤ به قد تمّ بوقت قصير قبل وقوعه بحيث لا يتيح الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهة فيترتب عنه خلل كبير، يهدد حياة الفرد والمجتمع بكل قطاعاته، وهي في حالة هذه الدراسة تمس قطاعاً معيناً هو قطاع الصحة مع ما له من أهمية مما يتطلب قرارات سريعة ومدروسة يتخذها صانع القرار بهدف عودة الأمور إلى نصابها الطبيعي و ينتج عنها حدوث تغيير قد يكون إيجابياً وقد يكون سلبياً بحسب طبيعة القرارات المتخذة.

3-إدارة الأزمات:

إن المعنى العام لكل التعريفات المقدمة عن إدارة الأزمات هو كيفية التغلب على الأزمة، وإن كان لكل باحث تعريف مختلف في مفرداته، ولكنه متفق في معناه. فقد ورد في تعريفها بأنها: "طريقة التغلب على الأزمة، والتحكم في ضغطها

ومسارها واتجاهاتها، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها، وتحقيق أقصى المكاسب في أقصر زمن، والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن" (ميهوب، 2009، صفحة 93).

وإدارة الأزمة هي: "كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث آثارها في كافة المجالات (السيد، 2004، صفحة 155).

وبطبيعة الحال تختلف عملية "إدارة الأزمة" عن "الإدارة بالأزمات"، فالأولى تعبر عن "عملية إرادية مقصودة تقوم على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديد والمخاطر، مع استخلاص الدروس واكتساب خبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات في المستقبل" (الحملوي، 1995، صفحة 49).

أما الإدارة بالأزمات فهي عبارة عن أمر مفتعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة أو زعزعة الاستقرار في الكيان الإداري كوسيلة لتحقيق أهداف معينة لصانع القرار (حمدي، 2005، صفحة 89).

المفهوم الإجرائي: هي الهيئة التي تكفلت بإيجاد حلول سريعة لتداعيات أزمة كوفيد 19 على المستشفيات. فيروس كورونا المستجد (كوفيد19): صنفته منظمة الصحة العالمية على أنه مرض وبائي عالمي، على اعتبار أنه أدى إلى إصابة أكثر من 50 مليون فرد في العالم، و وفاة أكثر من مليون ومئتين وخمسين ألف شخص، في أقل من عشرة أشهر منذ بدء ظهور أعراض الفيروس في السابع من يناير 2020 على امرأة تبلغ 61 عاما في تاييلندة قادمة من منطقة يوهان باقلميم هوباي الصينية ومنه انتقل المرض إلى كل أوروبا التي صارت نقطة نشاط واسع للفيروس، إذ سجلت 12.5 مليون إصابة و305700 وفاة. (BBC، 2020)

ويعدّ فيروس كورونا المسبب الرئيسي لمرض متلازمة الشرق الأوسط التنفسية لكنهما مختلفان فمرض السارس يعدّ أكثر فتكا من مرض كوفيد19 ولكنه أقل عدوى منه بكثير. وفيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (السارس). ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض فيروس كورونا كوفيد-19. ومن أكثر أعراض هذا المرض الحمى، السعال الجاف، ضيق التنفس، ألم في الحلق، غياب حاسي الشم والذوق، الإسهال. ينجح هذا الفيروس في اختراق الأجساد ذات الجهاز المناعي الضعيف كالأشخاص المصابين بالأمراض المزمنة مثل السرطان وأمراض الرئة ومرضى داء السكري وغيرهم.

المؤسسة الصحية: عرّفت القواميس المستشفى بأنه: دار للمعالجة

اصطلاحا: تم تعريفها بأنها مكان لإيواء المرضى المصابين حتى يتم شفاؤهم. 2 (غنيم، 2006، صفحة 20). وعرفت منظمة الصحة العالمية المؤسسات الاستشفائية من المنظور الوظيفي بأنها جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي تلخص وظيفتها في تقديم رعاية صحية للسكان سواء كانت علاجية أو وقائية، وتمتد خدمات عيادتها الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، كما أنها أيضا مراكز لتدريب العاملين الصحيين ومراكز للقيام ببحوث اجتماعية حيوية. (ذياب، 2009، صفحة 32).

والمؤسسة الصحية بحسب الجمعية الأمريكية للمستشفيات هي مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم تمنح تسهيلات طبية دائمة تشمل أسرة للنوم وخدمات طبية تضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج اللازمين للمرضى. (مخيمر والطعامنة، 2003، صفحة 7).

المفهوم الإجرائي: هي بناء تنظيمي خاص يضم كوادر مهنية في مختلف التخصصات الطبية وغير الطبية وظيفتها تقديم خدمات طبية علاجية ووظيفة التعليم والتدريب والأبحاث الطبية، وتخص الدراسة المؤسساتيتين الصحييتين نفيسة حمود المتواجدة في منطقة حسين داي ومستشفى بني مسوس.

النظام الصحي: عرفت منظمة الصحة العالمية النظام الصحي بأنه مجموع المنظمات والمؤسسات والموارد الرامية أساسا إلى تحسين الصحة ويحتاج ذلك النظام إلى موظفين وأموال ومعلومات وإمدادات ووسائل نقل واتصال وتوجيهات واتجاهات عامة، لا بد لذلك النظام من توفير خدمات تلي الاحتياجات القائمة بأسعار منصفة، والسعي في الوقت ذاته إلى معاملة الناس على نحو لائق والنظام الصحي الجيد هو ذلك الذي يساهم في تحسين حياة الناس بشكل ملموس يوما بعد يوم". (حمدي، 2020، صفحة 03).

انهيار النظم الصحية: هو عدم قدرة النظام الصحي على القيام بوظائفه سواء بشكل جيد أو بشكل ضعيف كذلك عدم قدرة المستشفيات على استقبال المرضى وتقديم الرعاية الصحية خصوصا في مجال غرف العناية المركزة، وأيضا عدم القدرة على توفير الأجهزة والمستلزمات الطبية وخصوصا أجهزة التنفس الصناعي. وينتج عن ذلك توقف النظام الصحي عن القيام بمهامه الأساسية ويترتب عن ذلك ترك المرضى بدون الحصول على رعاية وهو ما يعرض حياتهم للخطر وقد

حدثت عدة انهيئات للنظم الصحية جراء أزمة كورونا كما حدث في الإكوادور وتراكمت الجثث في المستشفيات والشوارع (حمدي، 2020، صفحة 07)

الموارد البشرية: تشمل مقدمي الخدمة الطبية والكوادر الإدارية العاملة في القطاع الصحي من حيث التعليم والإعداد والتدريب، من أجل ضمان تقديم خدمة طبية جيدة، وهي المسؤولة عن عملية التعليم الطبي المستمر للأطباء والأطقم المعاونة، كذلك رفع كفاءة العاملين وتعميق مفهوم المشاركة في صنع القرار لهم، وتحفيزهم على تطوير مهاراتهم". (حمدي، 2020، صفحة 04)

تاسعا: الدراسات السابقة

تساعد الدراسات السابقة الباحث على تحديد وصياغة زاوية مشكلة بحثه بدقة أو الاستفادة منها في الإطار المنهجي لدراسته وعلى ضوء ذلك نعرض جملة من الدراسات السابقة شكّلت لبنة نطلق منها في هذه الدراسة ونجملها في:

أولا: الدراسات الجزائرية

دراسة مراد كموش. العلاقات العامة وإدارة الأزمات (كموش، 2008). هي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال قَدَّمها الباحث عام 2008 بجامعة الجزائر. عالجت هذه الدراسة دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير أزمات المؤسسات الجزائرية وخصت شركة الخطوط الجوية الجزائرية باعتبارها أكبر شركة طيران في إفريقيا. وبيّنت الدراسة أهمية العلاقات العامة في تحسين سمعتها ومعالجة أزماتها والحد من حدوثها. استخدمت هذه الدراسة المنهج المسحي واستعانت بأداتي المقابلة واستمارة الاستبيان، واعتمدت على العينة القصدية ممثلة في قطاعات الاتصال والعلاقات العامة بالمديرية العامة للمؤسسة ومختلف وكالاتها التجارية وشملت 46 مفردة. خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن العلاقات العامة ضرورية بالمؤسسة أثناء الأزمة وأن مؤسسة الخطوط الجوية تعتمد بشكل مهم على إداراتها أثناء ممارسة الاتصال عند وقوع الأزمة.

دراسة توفيق عمري الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات (عمري، 2011) مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر 2011. سعت هذه الدراسة للكشف عن الدور الاستراتيجي الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بمديرية الأرصاد الجوية قسنطينة نموذجا. اعتمد الباحث على منهج المسح مستخدما أداتي المقابلة والاستمارة والملاحظة كما اعتمد على السجلات الإدارية والإحصائية الرسمية. وشملت عينته القصدية 48 مفردة من القائمين بالاتصال والعلاقات العامة بمديرية الأرصاد الجوية ومختلف فروعها بقسنطينة. وأفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن العلاقات العامة ضرورية أثناء الأزمة وأن المؤسسة تعتمد على إداراتها الممارسة للعلاقات العامة والاتصال أثناء الأزمة وأن تصورات مستخدمي المؤسسة لدور العلاقات العامة أثناء الأزمة لا تتطابق إلى حد بعيد مع النماذج المقدمة في القسم النظري لدراسته.

ثانيا: الدراسات العربية

- 1-دراسة محمد كمال القاضي "دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث والأزمات الأمنية": تناولت هذه الدراسة الأسباب المفضية إلى وقوع الأزمة وخصائصها، وعرضت أسلوب معالجة أزمة الأجهزة الأمنية، وعرضت خطة لجهاز العلاقات العامة في مواجهة الأزمات والكوارث.
- 2-دراسة محمد كامل مصطفى الكردي "إدارة الإعلام والعلاقات العامة في الأزمات": هي دراسة ألقت الضوء على دور دائرة العلاقات العامة والإعلام مجتمعين في الأزمة، إذ تناولت أسباب الأزمة، والعوامل المؤثرة فيها، والمخاطر المسببة لها، كما عرضت الأهداف الإستراتيجية للإعلام والعلاقات العامة في مواجهة الأزمة.
- 3-دراسة الجار الله 2009 عنوانها "جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات" (الجار الله م.، 2017) استعرضت هذه الدراسة في قسمها النظري أغوار الأزمة من خلال التطرق إلى سماتها وأنواعها وأسبابها ومراحل نشأتها ومقومات إدارتها وفق المناهج والأساليب العلمية، وفي الجانب الميداني درست واقع جهود العلاقات العامة في 66 شركة من شركات السعودية الخاصة القطاع الخاص بمدينة الرياض لقياس مدى مشاركتها في إدارة أزمات الشركات، وقد جمع الباحث بيانات الدراسة اعتمادا على الاستبانة التي تم توجيهها إلى مسؤولي العلاقات العامة في هذه الشركات. وتوصلت الدراسة إلى انخفاض الاعتماد على العلاقات العامة ومشاركتها في إدارة الأزمات لدى شركات العينة المدروسة، مع تدني ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها ومهامها في كل من مرحلتها أثناء وبعد الأزمة. وأشارت الدراسة أن ندرة البحوث والدراسات التي تجريها العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة. وكشفت النتائج عدم اهتمام شركات العينة في تأهيل وتدريب موظفيها في مجال الأزمات وأشارت النتائج إلى تبني غالبية عينة الدراسة لأساليب خاطئة في التعامل مع وسائل الإعلام عند حدوث الأزمات. وأكدت الدراسة على وجود معوقات تحدّ من قدرة العلاقات العامة على التعامل مع الأزمات.

4-دراسة فال 2004 حاولت الدراسة تحديد دور العلاقات العامة والإعلان في إدارة الأزمات السياحية الناتجة عن أحداث 11 سبتمبر 2001، واستخدمت الدراسة النظرية الظرفية أو نظرية المواقف لجرونج، وأجريت الدراسة على 184 مدير مديري مكاتب المؤتمرات والزائرين للمواقع السياحية في الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام البريد الإلكتروني، توصلت الدراسة إلى زيادة نشاط العلاقات العامة بعد هجمات الحادي عشر سبتمبر، في حين انحصرت الجهود الإعلانية بعد هذه الهجمات.

5-دراسة عودة 2008 "واقع إدارة الأزمات في مؤسسة التعليم العالي بقطاع غزة"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الأزمات والمخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها مؤسسات التعليم العالي والتعرف في نفس الوقت على أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمات التي تستخدمها الجامعة الإسلامية والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لديها ومدى فاعلية إدارة الأزمات لديها.

واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت ضمن توصياتها إلى ضرورة توفير تدريب وتنظيم دورات تثقيفية وورشات عمل موجهة إلى العاملين بالجامعة لزيادة وعيهم بمجال إدارة الأزمات وضرورة تكوين فريق إدارة أزمات من موظفين ومدرسين جتدا في مجال الأزمات.

حدود الاستفادة من الدراسات السابقة:

تلتقى الدراسات السابقة مع هذه الدراسة من حيث تناولها لنفس المتغيرين وهما العلاقات العامة وإدارة الأزمات، كما تلتقى معها من حيث بعض الأهداف على غرار معرفة أهمية العلاقات العامة خلال الأزمات لكنها اختلفت عنها سواء من حيث نوعية الأزمة في حد ذاتها أو مجتمع الدراسة فهي لم ترتبط بأي من المؤسسات السابقة الذكر وإنما خصت المستشفيات مع ما لها من أهمية، على اعتبار أنها المسؤولة على توفير الرعاية الصحية للأفراد، كما اختلفت عنها من حيث الفترة الزمنية المدروسة فهي آنية ومربوطة بأزمة ذات أبعاد وطنية ودولية وقد استفادت الباحثة من هذا الرصيد المعرفي في صياغة تساؤلات دراستها، كما استعانت بها في القسم النظري والمنهجي لهذا البحث.

الدراسة الميدانية

اهتم الإطار التطبيقي للدراسة بمناقشة البيانات والمعطيات التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية والتعليق عليها وأخيرا استخلاص النتائج العامة المتوصل إليها. واعتمدنا في تحليل البيانات على ثلاثة متغيرات هي نوعية الوظيفة وسنوات الخبرة وبناء على ذلك تشكلت عينة الدراسة وخصائصها على النحو التالي:

السمات الديموغرافية للمبحوثين:

قبل الإجابة عن محاور أسئلة الاستبانة الرئيسية، نقدم وصفا للخصائص الوظيفية والشخصية للمبحوثين، وهي: السن، التخصص العلمي، سنوات الخبرة، ونوعية المناصب التي تشكل منها إدارة الأزمة في المستشفيات.

السن:

الشكل 1 : الدائرة النسبية الخاصة بمتغير

جدول 1 يبين متغير السن في العينة المدروسة

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	6	4.08%
من 30 سنة إلى 40 سنة	12	32.65%
من 41 سنة فأكثر	21	63.26%
المجموع	39	100%

يشير الجدول رقم 3 أن أكثر الفئات المخولة بهذه المهمة تفوق أعمارهم 40 سنة قدرت نسبتهم في العينة المدروسة 63.26%، تليها الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة بنسبة 32.65%، وأخيرا الذين تقع أعمارهم دون 30 سنة شكّلوا أقل الفئات العمرية للمبحوثين بنسبة 4.08%.

الشكل 2 : الدائرة النسبية الخاصة بمتغير التخصص العلمي

ب - التخصص العلمي:

جدول 2 يبين متغير التخصص العلمي في العينة المدروسة

التخصص العلمي	التكرار	النسبة (%)
في الطب	26	66.66%
في الإدارة	04	10.25%
في علوم الإعلام والاتصال	02	05.12%
تخصصات أخرى	07	17.94%
المجموع	39	100%

إذا كانت كل العينة المدروسة من خريجي الجامعات فإن الجدول أعلاه والخاص بالتخصص العلمي تشير نتائجه أن غالبية مفردات العينة المدروسة والمكلفة بالعلاقات العامة غير متخصصة في العلاقات العامة مما يعني ضعف التأهيل الأكاديمي في العلاقات العامة وهو ما من شأنه الحد من القدرة على التعامل مع أنشطة العلاقات العامة وفق الأساليب العلمية المطلوبة وبالتالي القدرة على مواجهة الأزمة، في حين أن الذين لديهم تخصص في العلاقات العامة لم تتعد نسبتهم 05.12%، أما أعلى نسبة للممارسين للعلاقات العامة هم من خريجي الإدارة الذين نالوا 10.25% نسبة فقد عادت للتخصص الطبي بنسبة 66.66% بحكم ارتفاع نسبة الطواقم الطبية في العينة المدروسة.

الشكل 3 : الدائرة النسبية الخاصة بمتغير الخبرة

ج- عدد سنوات الخبرة:

جدول 3 يبين توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	8	04.08%
من 5 سنوات إلى 10 سنة	17	32.65%
أكثر من 10 سنوات	14	63.26%
المجموع	39	100%

تشير نتائج الجدول رقم 3 إلى أن من لديهم خبرة عملية في العينة المدروسة أكثر من عشر سنوات بلغ عددهم 63.26% تليها نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 سنوات و 10 سنوات حيث قدرت بـ 32.65%، أما عدد المبحوثين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات فقد بلغ عددهم 08 مفردات بنسبة 04.08%.

د- نوعية المناصب التي تشغلها خلية الأزمة:

جدول 4 يبين عدد ممارسي العلاقات العامة حسب المناصب الإدارية التي يشغلونها

المنصب الذي يشغله الإداريون	مستشفى بني مسوس	مستشفى نفيسة حمود	المجموع
مسؤولون إداريون	1	1	02
مختصون في التسيير	4	3	07
مختصون بالتجهيزات	1	1	02
مكلفون بالاتصال	1	1	02
المجموع	07	05	13

يتضح من الجدول السابق أن عدد العاملين الذين أوكلت لهم مهمة تسيير أزمة كوفيد 19 في العينة المدروسة هم 13 مفردة، سبعة منها خصت مستشفى بني مسوس و 5 مفردات مستشفى نفيسة حمود، في حين أوكلت مهمة الاتصال خلال إدارة الأزمة لمفردة واحدة لكل مستشفى ما نسبته 15.38% من المجموع الكلي، وهو ما يعني أن عدد العاملين في إدارة العلاقات العامة بالمستشفيات المدروسين غير كاف في إدارة عمليات الأزمة ومواجهتها.

جدول 5 يبين المناصب التي يشغلها السلك الطبي وشبه الطبي في أقسام كوفيد 19

المنصب الذي يشغله السلك الطبي	مستشفى بني مسوس	مستشفى نفيسة حمود	المجموع

02	1	1	مسؤولو أجنحة
04	1	3	أطباء مختصون
07	3	4	أطباء مقيمون
13	5	8	ممرضون
26	10	16	المجموع

أما عدد المكلفين بالجانب الطبي في العينة المدروسة فقد بلغ عددهم الإجمالي 26 مفردة، أخذ مستشفى بني مسوس أكبر نسبة بلغت 61.53% عن 16 مفردة، في حين بلغت نسبتهم في مستشفى نفيسة حمود 38.46% عن 10 مفردات. شكّل الممرضون أعلى نسبة من ضمن الطواقم الطبية المكلفة بتسيير هذه الأزمة تليها نسبة الأطباء المقيمين الذين يعود لهم الفضل في مواجهة هذا المرض رغم نقص خبرتهم مما يفسر نسبة الوفيات المرتفعة في صفوفهم لاحتكاكهم المتواصل بالمرضى، وهي المسجلة على كلا المستشفيات.

جدول 6 أوجه النشاط الموكل للعينة المدروسة عند بداية الأزمة

النشاطات	التكرار	النسبة %
تكوين فريق خاص لمواجهة الأزمة	19	13.47%
متابعة عدد المصابين بكوفيد 19 ممن يقصدون المستشفيات	39	27.65%
إطلاع العاملين فوراً على طبيعة الأزمة التي يواجهها المستشفى	12	8.51%
تنبيه العاملين بعدم الإدلاء بتصريحات إلا عن طريق جهة محددة	22	15.60%
تخصيص أقسام محددة للتكفل بالمصابين وفتح أجنحة للعزل	19	13.47%
إعلام خلية الأزمة لدى الجهة الوصية بالبيانات بصفة دورية	30	21.27%
مقابلة العاملين المتضررين من الأزمة لمعرفة مدى تأثيرها عليهم	00	00%
إطلاع المرضى وعائلاتهم على وضعيتهم الصحية	00	00%
تنظيم مؤتمرات وملتقيات صحفية لشرح أبعاد الأزمة	00	00%
المجموع	141	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 أن من أهم النشاطات التي قامت بها إدارة المستشفيات بحسب العينة المدروسة عند بداية أزمة كوفيد 19 هي جمع المعلومات المتعلقة بعدد المرضى المصابين، ومستويات استجابتهم للعلاج المقدم لهم ونسبة الوفيات والتي نالت نسبة قدرت بـ 21.27% ومن ضمن التوجيهات التي أصدرتها إدارة المستشفيات بحسب العينة المدروسة تنبيه العاملين بعدم الإدلاء بأي تصريحات لوسائل الإعلام مهما كان نوعها وتوجيههم إلى وزارة الصحة المخولة رسمياً بهذه العملية بنسبة 15.60% عن 22 تكراراً، تلتها مهمة تشكيل خلية أزمة من مختلف التخصصات (طبية وإدارية) تعمل بالتنسيق مع بعض لاحتواء تداعيات الأزمة تمّ انتقاؤها في البداية بموجب الخبرة ثم توسعت عناصرها بتوسع نطاق الأزمة والتي أحرزت على نسبة 13.47%. تليها مباشرة اتخاذ قرار توقيف جميع الأنشطة الطبية وتغيير مواعيد برمجة العمليات وتوحيد كل الجهود لتنصب نحو هدف واحد هو التكفل بمرضى كوفيد 19، فقد تمّ فتح أجنحة للعزل وهو القرار الذي جعل مستشفى مثل نفيسة حمود يحوّل جناح طب العيون للرجال إلى قسم كوفيد 19. في حين لم تكن من بين اهتمامات الإدارة حينها بحسب العينة المدروسة مقابلة العاملين المتضررين من الأزمة لمعرفة مدى تأثيرها عليهم ولا إطلاع المرضى وعائلاتهم على وضعيتهم الصحية ولا تنظيم مؤتمرات وملتقيات صحفية لشرح أبعاد الأزمة إذ لم تحرز هذه الوظائف على أي نسبة تكرارات، مما يعني تجاهلها تماماً رغم أهميتها في حالات الأزمات.

جدول 7 الأدوار الموكلة للعينة المدروسة خلال اشتداد الأزمة

الأدوار	التكرار	النسبة %
جمع المعلومات وإعداد التقارير	24	25.26%
التواصل مع رؤساء الأقسام والطواقم الطبية	16	16.84%
استخدام أساليب لزيادة الجانب التوعوي للجمهور الداخلي	11	11.57%
استخدام أساليب لزيادة الجانب التوعوي للجمهور الخارجي	02	02.10%
التواصل مع وسائل الإعلام والردّ على أخبارها المغلوطة	18	18.95%
توجيه الأطباء والإداريين وتحفيزهم لبذل المزيد من الجهود	18	18.95%
تحديد الموارد المادية والبشرية اللازمة لمواجهة الأزمة	06	06.31%

الردّ على الاستفسارات	4	04.21%
وضع سياسات وإجراء بحوث مسحية وخطط استراتيجية	00	00
المجموع	95%	100%

تكشف نتائج الجدول المبين أعلاه انعدام دور العلاقات العامة في إجراء البحوث المسحية والتخطيط الاستراتيجيين في المستشفيات محل الدراسة وانحصار أدوارها على أداء وظائف محدودة لا تتعدى جمع وحصر المعلومات وإعداد التقارير المرتبطة بالأزمة للإدارة 25.26% والردّ على وسائل الإعلام التي تطرقت لأوضاعهم والتي حظيت بنسبة 18.95%، وهي نفس النسبة التي عادت لدور والتواصل مع رؤساء الأقسام والطواقم الطبية ولا تهتم كثيراً بمسألة نشر التوعية الصحية لدى عامة المرضى وعائلاتهم وإنما تكتفي فقط بجمهورها الداخلي، مما يعني وجود قصور في فهم بعض الأدوار الهامة للعلاقات العامة أثناء الأزمات. لكن الملاحظ أيضاً وجود بعض ملامح إدارة الأزمات لديها من حيث تشكيلها لفريق مختص يتكفل بهذه المهمة واهتمامه بالردّ على الإشاعات والعمل على تحفيز الأطباء والإداريين لبذل المزيد من الجهود وعدم التهاون حفاظاً على سمعة المؤسسات، وهي من الأمور التي لا تقل أهمية عن سابقتها والتي تفتنت لها إدارة العلاقات العامة للمؤسسات ولكن بمحدودية بحسب إجابة العينة المدروسة.

جدول 8 الوسائل المستخدمة من قبل العلاقات العامة أثناء إدارة أزمة كوفيد 19

الوسائل المستخدمة	التكرار	النسبة %
فتح خطوط هاتفية ساخنة مع المرضى وعائلاتهم	00	25.26%
استخدام الوسائط التكنولوجية لنشر الوعي الصحي	00	16.84%
توزيع المطويات والمنشورات لزيادة الجانب التوعوي	03	11.57%
عقد الاجتماعات لتكثيف الاتصال الداخلي وتمثينه	02	02.10%
تخصيص تحفيزات مادية للسلك الطبي وشبه الطبي	34	18.95%
برمجة لقاءات مع وسائل الإعلام لمعاينة الواقع	06	18.95%
تشكيل هيئة لتفعيل مسألة الرقابة	13	06.31%
توظيف القيم الدينية والإنسانية في التعامل مع المرضى وعائلاتهم	00	04.21%
تفعيل كتاب الملاحظات لتسجيل شكاوى المرضى والزوار	00	00
المجموع	95%	100%

تبين نتائج الجدول السابق أن أكثر الوسائل المستخدمة من قبل إدارة الأزمات للمستشفيات تتحدد في تخصيص تحفيزات مادية للسلك الطبي وشبه الطبي مقابل تجاهل الكثير من الوسائل التي جاءت نسبها منخفضة فقنوات الاتصال بين الإدارة العليا وجهاز العلاقات العامة ليست مفتوحة بالشكل الذي يستدعيه وضع الأزمة داخلها، بدليل محدودية الاجتماعات الداخلية، وندرة إصدار المنشورات التثقيفية التوعوية وسط العاملين في القطاع، عدم تفعيل أهمية كتاب الملاحظات المخصص لتدوين شكاوى الزوار من المرضى وعائلاتهم، فرغم وجوده لا يدرس من قبل الهيئة لملامسة الواقع وإيجاد حلول للوضع، انعدام التفكير في فتح خطوط هاتفية ساخنة مع المرضى وعائلاتهم، لتزويدهم بالمعلومات الخاصة بطرق المتابعة الطبية عن بعد، يضاف لها تجاهل استخدام الوسائط التكنولوجية رغم أهميتها الكبيرة جداً في نشر التوعية الصحية تجاه هذا المرض. كما أنها لم تتجه نحو توظيف القيم الدينية والإنسانية في التعامل مع المرضى وعائلاتهم.

جدول 9 يبين طريقة التوجيه المتبناة داخل المستشفيات خلال مرحلة الأزمة

طريقة التوجيه	التكرار	النسبة %
عقد الاجتماعات والمشاركة في اتخاذ القرارات	2	04.08%
الاعتماد على اللغة الشفوية	16	32.65%
الاعتماد على نشر القرارات الداخلية وفرض الأوامر	31	63.26%
المجموع	49	100%

يعتمد فريق إدارة الأزمة في أداء وظيفة التوجيه حسب ما يوضحه الجدول رقم 9 على لغة إصدار القرارات والأوامر الصادرة من قادة فريق الأزمة، إما تمنع العاملين القيام بأعمال معينة أو تدعوهم إلى تأدية بعض المهام ما نسبته 63.26%، في حين لم يعتمد على سياسة الاجتماعات والمشاركة في اتخاذ القرارات التي لم تحرز إلا على تكرارين ما

نسبته 04.08%، مما يعني تجاهل هذه الطريقة رغم أهميتها فهي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي للطواقم المواجه للأزمة، وتبعد عنهم الشعور بالغبن والتحيّز واللامبالاة لظروف الإدارة والأسلاك الطبية وشبه الطبية والعمال الصعبة، وبالتالي تفقدها لحمتها وتهدها بالانهيار إن طال أمد الأزمة. غير أن ثلث العينة المدروسة فسّرت أنه تجنب للقاءات المباشرة بسبب الخوف من انتشار العدوى.

جدول 10 يوضح أهم المعوقات التي تواجه أجهزة العلاقات العامة

الأدوار	التكرار	النسبة %
عجز في الكادر البشري المؤهل والمتخصص في إدارة الأزمات	28	14.89%
انعدام الدورات التكوينية	34	18.08%
نقص الموارد المادية والأجهزة والتقنيات الحديثة	26	13.82%
مركزية القرارات عند إدارة الأزمة	23	12.23%
ظروف البيئة الخارجية غير المشجعة	14	7.44%
عدم وجود خطط اتصالية لإدارة الأزمة	19	10.10%
عدم توفر قواعد بيانات لمعالجة المعلومات في مجال الأزمة	11	5.85%
عدم توفر الشفافية الكاملة مما شجّع على انتشار الشائعات	20	10.63%
عدم توفر الدعم الكافي من الإدارة العليا	13	6.91%
المجموع	188%	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 المبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون بأن المعوقات التي تواجه المكلفين بإدارة الأزمة في المستشفيات هي متعددة تأتي في طليعتها مشكلة نقص الكادر البشري المؤهل والمتخصص فغالبية ممارسي العلاقات العامة داخل المؤسسات ليسوا من خريجي كليات الإعلام والاتصال وإنما من الإدارة والقانون، ولم يخضعوا لدورات تدريبية مما أثر سلباً على تطور مهاراتهم كممارسين للعلاقات العامة بها. كما يشكل نقص الموارد التي تمكّنها من أداء أدوارها معضلة كبيرة تضاف لها مسألة مركزية القرارات عند معالجة الأزمة والتي جعلتها بيد المسؤول الأول بالإدارة، وهو ما يضعف بقية الحلقات المخوّلة بحلها.

جدول 11 يبيّن مقترحات العينة المدروسة

المقترحات	التكرار	النسبة %
تكوين فريق خاص لمواجهة الأزمة	32	13.50%
ضرورة عقد دورات ومؤتمرات متخصصة في إدارة الأزمات	34	14.34%
وضع الموارد البشرية والإمكانيات المادية اللازمة	26	10.97%
إلزامية تأهيل الكوادر البشرية وتحسين أدائهم	29	12.23%
تخصيص مستشفيات أو أجنحة طوارئ وتجهيزها بالمعدات الطبية	36	15.18%
فتح قنوات اتصال مع وسائل الإعلام التقليدية	19	8.01%
استغلال الوسائط التكنولوجية في معالجة الأزمة	24	10.12%
وضع سياسات وخطط بديلة لمواجهة الأزمة	20	8.43%
القيام ببحوث مسحية لاتجاهات الرأي	17	7.17%
المجموع	237	100%

تتلخص أهم مقترحات العينة المدروسة حسب ما يبيّنه الجدول أعلاه لحلّ الأزمات في القطاع الصحي ضرورة تخصيص مستشفيات أو على الأقل أجنحة طوارئ وتجهيزها بالمعدات الطبية اللازمة لتفتح في مثل هذه الظروف حتى يتكفل بالمرضى في حالة اتساع نطاق الأزمة وهو المقترح الذي أخذ نسبة فتح تكوين فريق خاص لمواجهة الأزمات 15.18% تليها مقترح ضرورة عقد دورات ومؤتمرات متخصصة في إدارة الأزمات التي نالت نسبة 14.34% بـ 34 تكراراً وجاءت متبوعة بمقترح ضرورة تشكيل فريق أزمة توكل له مهمة إدارتها بطرق حديثة للتحكم في تداعياتها. لتأتي بقية المقترحات متقاربة من حيث النسب لعل أهمها إلزامية تأهيل الكوادر البشرية وتحسين أدائهم 12.23% ووضع الموارد البشرية والإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة حالات الطوارئ 10.97% مع الدعوة لاستغلال الوسائط التكنولوجية في نشر الوعي الصحي في البيئة الخارجية 10.12% وكذا تحسين صورة المؤسسات الإستشفائية لدى المرضى وعائلاتهم.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات وتفسيرها إلى جملة من النتائج أهمها:

- 1- أن المؤسساتيتين الصحييتين محل الدراسة سعت إلى إدارة الأزمة من خلال تشكيل خلية مصغرة لمتابعة الأوضاع على المستوى الداخلي لكل مؤسسة، تتشكل من إداريين وأطباء متخصصين مهمتها متابعة تطوّر حالات الإصابة بفيروس كورونا، وإبلاغ مسؤولي المؤسسة يوميا وبانتظام بالمستجدات.
  - 2- توصلت الدراسة إلى أن أبرز أوجه النشاط الذي تمارسه عينة الدراسة خلال إدارتها لازمة كوفيد19 هو جمعها للمعلومات الخاصة بعدد المرضى المصابين بهذا المرض، ومستويات استجابتهم للعلاج المقدم لهم ونسبة الوفيات المسجلة وتحويلها إلى بيانات تقدم لخلية الأزمة على مستوى وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات كهيئة رسمية وحيدة مخولة بإصدار البيانات لوسائل الإعلام ضمن سياسية مركزة المعلومات المتبناة من قبلها لتجنب التناقضات التي قد تفرزها عملية تعدد المصادر الطبية.
  - 3- أكدت الدراسة على انعدام دور العلاقات العامة في البحث والتخطيط الاستراتيجيين والمساهمة في اتخاذ القرارات وانحصار أدوارها في أداء وظائف محدودة لا تتعدى جمع وحصر المعلومات والتواصل مع رؤساء الأقسام وإعداد التقارير المرتبطة بالأزمة للإدارة والردّ على وسائل الإعلام التي تطرقت لأوضاعهم، مما يعني وجود قصور في فهم ادوار العلاقات العامة أثناء الأزمات.
  - 4- تشير نتائج الدراسة إلى الدور المحدود للعلاقات العامة في الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسساتيتين الصحييتين أثناء الأزمات، فقنوات الاتصال بين الإدارة العليا وجهاز العلاقات العامة ليست مفتوحة بالشكل الذي يستدعيه وضع الأزمة داخلها، بدليل محدودية الاجتماعات الداخلية، غياب إصدار منشورات تثقيفية توعوية وسط العاملين في القطاع والمرضى وعائلاتهم، عدم تفعيل أهمية كتاب الملاحظات المخصص لتدوين شكاوى الزوار من المرضى وعائلاتهم، انعدام التفكير في فتح خطوط هاتفية ساخنة مع المرضى وعائلاتهم، لتزويدهم بالمعلومات الخاصة بطرق المتابعة الطبية عن بعد، يضاف لها تجاهل استخدام الوسائط التكنولوجية رغم أهميتها الكبيرة جدا في نشر التوعية الصحية تجاه هذا المرض. كما أنها لم تتجه نحو توظيف القيم الدينية والإنسانية في التعامل مع المرضى وعائلاتهم، من منطلق أنسنة هذه المهنة على أرض الواقع.
  - 5- أوضحت النتائج أن الأسلوب المتبع داخل المستشفى قائم على لغة الأوامر والقرارات الفوقية وليس على المشاركة التي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي للطايف المواجهة للأزمة، مما قد يشعّره بالغبى والتحيّز واللامبالاة لظروف الإدارة والأسلاك الطبية وشبه الطبية والعمال القاسية، بل وهو ما من شأنه أن يفقدها لحياتها ويهددها بالانهيار إن طال أمد الأزمة.
  - 6- أكثر المعوقات التي تواجه أجهزة العلاقات في المؤسساتيتين محل الدراسة حسب رأي المستجوبين هو وجود "عجز في الكادر البشري المؤهل والمتخصص" فغالبيتهم ممارسي العلاقات العامة داخل المؤسساتيتين ليسوا من خريجي كليات الإعلام والاتصال وإنما من الإدارة والقانون، ولم "يخضعوا" لدورات تدريبية مما أثر سلبا على تطور مهاراتهم كممارسين للعلاقات العامة بها.
  - كما يشكل "نقص الموارد" التي تمكّنها من أداء أدوارها معضلة كبيرة تضاف لها مسألة "مركزية القرارات" عند معالجة الأزمة والتي جعلتها بيد المسؤول الأول بالإدارة، وهو ما يضعف بقية الحلقات المخولة بحل هذه الأزمة.
  - 7- جاءت أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة التي يعملون بها في إدارة الأزمة وفق الترتيب الآتي:
- أ- الاهتمام بالتخطيط المبكر للالتزامات
  - ب- ضرورة عقد دورات ومؤتمرات متخصصة في موضوع إدارة الأزمات
  - ت- إلزامية تأهيل الكوادر البشرية وتحسين أدائهم
  - ث- وضع الموارد البشرية والإمكانات المادية اللازمة حتى تتمكن العلاقات العامة من أداء أدوارها على أكمل وجه عند حدوث الأزمات.
  - ج- ضرورة تخصيص أجنحة جديدة وتهئنتها بالمعدات الطبية اللازمة لحالات الطوارئ.
  - ح- التفكير في فتح قنوات اتصال جديدة مع الجمهور الداخلي والخارجي كاستغلال الوسائط التكنولوجية الحديثة للتوعية الصحية وتحسين صورة المؤسسة.

التوصيات:

- 1- زيادة الاهتمام بأساليب التعامل مع الأزمات من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية وتفعيل أدوارها
- 2- ضرورة إنشاء مركز وطني لإدارة الأزمات الصحية يعني بتدريب وتطوير قدرات ممارسي العلاقات العامة في إدارة الأزمات
- 3- ضرورة بناء مستشفيات على معايير جديدة تأخذ بالحسبان حالات الأزمات والطوارئ.
- 4- ضرورة أنسنة مهنة الطب عموماً والعلاقات العامة في تعاملها مع المرضى وعائلاتهم.

المراجع باللغة العربية:

- أبو أصبح، صالح، وأبو عرجة، تيسير. (2010). الاتصالات والعلاقات العامة. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- جاد الله، محمود. (2007). إدارة الأزمات (ط.1). دار أسامة للنشر والتوزيع.
- جرادات، عبد الناصر، والشامي، لبنان. (2009). أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع.
- حمدي، أمجد. (2020). تداعيات أزمة كورونا على النظم الصحية في العالم. دراسات اجتماعية. المعهد المصري للدراسات ص. 1-23 <http://www.eipss-eg.org>
- حمدي محمد، شعبان. (2005). الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث. لشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- ذياب، محمد. (2009). إدارة المستشفيات والمراكز الاجتماعية الحديثة، منظور شامل (الإصدار ط.1). عمان: دار الفكر.
- زغبب، شيماء ذو الفقار. (2009). مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية (ط. 1). الدار المصرية اللبنانية.
- شومان، محمد. (2002). الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- عبيدات، محمد، وأبو نصار، محمد، ومببطين، عقلة. (1999). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات (ط.1). دار وائل للطباعة والنشر.
- عمري، توفيق. (2011). الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات [مذكرة ماجستير غير منشورة]. جامعة الجزائر كلية علوم الاعلام والاتصال.
- عياصرة، معن محمود، و بني أحمد مروان محمد. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل (ط.1). دار الحامد للنشر.
- غنيم، أحمد محمد. (2006). إدارة المستشفيات: رؤية معاصرة. القاهرة: جامعة المنصورة كلية التجارة المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- كموش، مراد. (2008). العلاقات العامة وإدارة الأزمات. [مذكرة ماجستير غير منشورة]. جامعة الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال.
- مخيمر، عبد العزيز والطعمنة، محمد. (2003). الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، المفاهيم والتطبيقات (الإصدار ط.1). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- مكاوي، حسن عماد. (2005). الإعلام ومعالجة الأزمات (ط. 1). الدار المصرية اللبنانية.
- موريس، أنجريس. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية. (بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، ومصطفى ماضي، المترجمون؛ ط.) دار القصة للنشر.
- ميهوب، نزار. (2009). مدخل إلى العلاقات العامة (ط. 2). (الأكاديمية السورية الدولية، المحرر).
- الحري، هباس رجاء. (2012). العلاقات العامة والإدارة العليا (ط. 1). دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الحملوي، محمد رشاد. (1995). إدارة الأزمات. (مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، المحرر) الإمارات العربية المتحدة.
- الجار الله، ماجد بن عبد الله سليمان. (2017). جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات. (ط.1). دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق محمد. (2005). العلاقات العامة في التطبيق (ط. 1). دار جرير للنشر والتوزيع.
- الرازي، محمد بن أبي بكر. مختار الصحاح. (1967). دار الكتاب العربي.
- السيد، عليوة. (2004). إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي. مركز القرارات للاستشارات الشافعي، محمد. (2001). استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث. مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر.
- الشعلان، فهد أحمد. (2002). إدارة الأزمات الأسس، المراحل، الآليات. الوطنية للتوزيع.

المزاهرة، منال هلال. (2014). مناهج البحث الإعلامي (ط. 1). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
المساعدة، عبد الهادي. (2012). إدارة الأزمات المدخل المفاهيم العمليات (ط. 3). دار الثقافة للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Babie, E. (1983). 6- The practice of Social Research (3ed ed.). Ca: Wadsworth: Blemont.
bbc.com: تاريخ الاسترداد 15 12، 2020، من NEWS BBC. (2020، 11 9).
www.bbc.com/arabic/science-and-tech-54868104
Bland, M. (1998). communicating out of crisis (1st ed ed.). London: Macmillan press.
Longman. (1995). Longman dictionary. p 322. England.
Mayer, Reber. (2020). Méthodes de recherche en communication sociale. université De Buech.
Webster. (1997). New World Dictionary of American English. p 275.