

اهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات الإنسانية - ادارة دائرة صحة بغداد الكرخ لازمة كورونا  
من خلال العلاقات العامة أنموذجا

المدرس ميادة كاظم جعفر

## The importance of public relations in managing humanitarian crises-the Baghdad health Al-Karkh directorate's management of Covid9 through public relations

Lecturer. Mayada Kazem Jaafar

### Abstract:

The aim of the research is to identify the importance of public relations in managing humanitarian crises and the role it plays in activating communication activities with the public in the specialized institutions, working under crisis conditions, and the extent of its readiness for that confrontation through its various practices and activities before the crisis and the flexibility of those practices and activities during the crisis. Then looking at the obstacles and the negatives that arise after the end of the crisis, and the practical application of the research was carried out in the Baghdad Health Department, Al-Karkh, to verify the importance of public relations in managing humanitarian crises, where a questionnaire was distributed to a sample of (35) workers in the media sector, and it was retrieved from them (33) a questionnaire. Their answers to the questionnaire paragraphs were analyzed and the frequencies of those paragraphs identified in order to be able to determine the extent to which public relations activities contribute to dealing with crises. Organizational structure in the media sector. It is supervised by the general administration and is practically linked to it. The research suggested a number of recommendations, the most important of which was the need to develop the media sector in the department, which includes most of the functions of public relations and crisis management.

المستخلص :

يهدف البحث الى التعرف على أهمية العلاقات العامة في ادارة الأزمات الإنسانية والدور الذي تقوم به لتفعيل الأنشطة الاتصالية مع الجمهور في المؤسسات المختصة ، و العمل في ظل ظروف الأزمات ، و مدى استعدادها لتلك المواجهة عبر ممارساتها ونشاطاتها المختلفة قبل وقوع



### Article history

Received: 3/8/2023

Accepted: 22/8/2023

Published: 30/9/2023

### تواريخ البحث

تاريخ الاستلام: 3/8/2023

تاريخ القبول: 22/8/2023

تاريخ النشر: 30/9/2023

**Keyword:** public relations, communication activities, humanitarian crisis management.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة ،  
الأنشطة الاتصالية، إدارة الازمات  
الإنسانية .

© 2023 THIS IS AN OPEN ACCESS  
ARTICLE UNDER THE CC BY  
LICENSE



<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Corresponding author:  
Mayada Kazem Jaafar

[mayadakadhum1@gmail.com](mailto:mayadakadhum1@gmail.com)

الازمة ومرونة تلك الممارسات والنشاطات اثناء الازمة ، ثم النظر في المعوقات والسلبيات التي تنشأ بعد انتهاء الازمة، وقد تم التطبيق العملي للبحث في دائرة صحة بغداد الكرخ للتحقق من اهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات الإنسانية حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (35) من العاملين في قطاع الاعلام واسترجع منها (33) استبانة وقد حُللت اجاباتهم على فقرات الاستبيان وتحديد التكرارات الخاصة بتلك الفقرات للتمكن من تحديد مدى اسهام أنشطة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات، وقد تم التوصل الى عدد من النتائج ابرزها ان العلاقات العامة تحتل مكانة مهمة في دائرة صحة بغداد وهي مجسدة فعلياً في الهيكل التنظيمي في قطاع الاعلام. وتشرف عليها الادارة العامة، وهي مرتبطة بها عملياً . واوصى البحث بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة تطوير قطاع الاعلام في الدائرة والذي يشمل جل وظائف العلاقات العامة وادارة الازمات، ومن الأفضل تسميته العلاقات العامة وإدارة الازمات لكي يتجسد مفهوم ونشاطات وممارسات العلاقات العامة فيه، و ليتولى مهمة التعامل مع الأزمة والتخطيط لها في شت مراحلها.

#### المقدمة

تطورت العلاقات العامة بوصفها مفهوماً إدارياً ومنظومة مؤسسية في السنوات الأخيرة نظراً للتطورات الحاصلة في المجتمعات الحديثة ، التي اوجبت التعامل مع الراي العام واصبح ذلك احد اهم مقومات تطور المؤسسات ونموها ومواجهة تحدياتها، فكان الاهتمام بالعاملين فيها من جهة وعدو الجمهور الداخلي للمؤسسة ، والمتعاملين الخارجيين معها ، افراداً ومؤسسات وقد عدو الجمهور الخارجي لها .

وقد فرضت التعقيدات التي صاحبت تطور المجتمعات مسؤوليات كبيرة على مهام العلاقات العامة ، لاسيما وان نشوء الازمات الكبرى زاد من حدة تلك التعقيدات وأصبحت الضرورة تقتضي ابتكار ممارسات ونشاطات جديدة للعلاقات العامة وتوظيف احدث التقنيات والاكتشافات العلمية من اجل الوصول الى أفضل النتائج وتحقيق اهداف المؤسسات التي تواجه تلك الازمات.

لذلك فقد تشكلت العلاقات العامة وفق الأسس الحديثة باعتبارها علم يتصل بالظروف والأوضاع غير العادية التي تتكون معها الازمات ، وأصبحت للعلاقات العامة خطط واستراتيجيات توضح مهامها عند نشوء الازمات ، تعمل على تسهيل ادارتها والحد من مضارها وآثارها السلبية ، لاسيما على البشر ، فكانت اهم تلك الازمات هي الازمات الإنسانية التي تفوق خطورتها الازمات الأخرى لان نتائجها تكون مباشرة على الانسان فتكون مصدر تهديد لحياته واستمرار وجوده على كوكب الأرض ، ومنها على سبيل المثال الزلازل وانفجار البراكين ، والابوينة والامراض والتي ازدادت اخطار انتشارها في العقود الأخيرة وأصبحت آثارها تهديداً جدياً على حاضر البشرية ومستقبلها ،

وهو ما توضح اخيراً مع انتشار فايروس كورونا (كوفيد 19) منذ بداية عام 2020 وحتى اعلان منظمة الصحة العالمية في 2023/5/5 انتهاء كونه جائحة عالمية بعد ان تمت السيطرة عليه ووقف اخطاره على البشر.

وفي البحث الحالي يتم استكشاف أهمية العلاقات العامة في مواجهة الأزمات الإنسانية والدور الذي تلعبه في إدارة تلك الأزمات في المؤسسات المختصة ، واستيضاح تأثيرها على جمهور تلك المؤسسات ومدى مقدرتها على العمل في ظل تلك الظروف ، سيما وانها ستصبح عرضة لنقد الجمهور ومراقبة وسائل الاعلام ، ليتبين مدى استعدادها لتلك المواجهة عبر ممارساتها ونشاطاتها المختلفة قبل وقوع الازمة ومرونة تلك الممارسات والنشاطات اثناء الازمة ، ثم النظر في المعوقات والسلبيات التي تنشأ بعد انتهاء الازمة .

وللوصول الى كل ذلك فإنه يتم اجراء دراسة ميدانية في احدى المؤسسات التخصصية الصحية في بغداد وهي دائرة صحة بغداد الكرخ حيث اختيرت بوصفه مجتمعاً للبحث الحالي وتم انتخاب عينة قصدية من العاملين في مجال الاعلام والعلاقات العامة فيها ليكونوا عينة الدراسة حيث تم توزيع استبيان عليهم للتعرف على آرائهم حول موضوع البحث وإجراء تحليل لإجاباتهم بعد ان تم تحديد التكرارات الخاصة باجاباتهم ، ثم الوصول الى نتائج للدراسة واقتراح بعض التوصيات حول الموضوع.

#### مشكلة البحث:

من خلال ما تم توضيحه عن أهمية العلاقات العامة في المؤسسات من خلال ممارساتها وانشطتها خلال الازمات، فإنه يمكن تحديد مشكلة البحث الحالي حول التساؤل الرئيسي الاتي : ماهي أهمية العلاقات العامة في إدارة الازمات في المؤسسات الصحية ؟ وتنطلق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما مدى نجاح الأدوار الوظيفية التي تؤديها أجهزة العلاقات العامة في الدوائر الصحية اثناء الازمات؟

2- هل استوعبت المؤسسات الصحية دور واهمية أجهزة العلاقات العامة في الازمات الانسانية؟

3- هل يدرك ممارسو العلاقات العامة في الدوائر الصحية المسؤولية الجسيمة التي يتحملوها في إدارة الازمات الإنسانية؟

أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث عن طريق الموضوعات التي يتناولها ، فأهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة فرضت نفسها من خلال المهام الخطيرة التي تضطلع بها بعد انتشار الازمات الإنسانية في العقود الأخيرة ، والتي أصبحت تهدد حياة الناس بشكل مباشر ، وبالتالي اصبح للعلاقات العامة دوراً كبيراً في رفع وتحسين أداء المؤسسات العامة ومنها المؤسسات الصحية عن طريق الوظائف التي تؤديها. ولا شك فان البحث الحالي يحاول الغوص في تفاصيل الازمات الإنسانية وعلى الأخص الصحية منها، مما يرفد المكتبة الإعلامية والعلمية بتفاصيل مهمة حول تلك الازمات.

أهداف البحث :

يهدف البحث الى مايلي:

1. تسليط الضوء على الأدوار الوظيفية للعلاقات العامة أثناء الازمات الانسانية.
2. التعرف على دور وسائل الاتصال المستخدمة من قبل جهاز العلاقات العامة في المؤسسات أثناء الازمات التي تمر بها.
3. التعرف على خصائص الأزمة الإنسانية وابعادها.
4. استكشاف أهمية العلاقات العامة في مواجهة الازمات الإنسانية.

عينة ومجتمع البحث:

عُدَّت دائرة صحة بغداد بجميع موظفيها مجتمع البحث الحالي ، فيما تم توزيع (35) استمارة استبيان بصورة عمدية على موظفين في دائرة صحة بغداد الكرخ شملوا قطاع الاعلام والمختصون بالعلاقات العامة، وقد تمت الإجابة الصحيحة على (33) من مجموع الاستبيانات واعتبرت عينة الدراسة . وقد تم تحليل اجاباتهم على فقرات الاستبيان وتحديد التكرارات الخاصة بتلك الفقرات للتمكن من تحديد مدى اسهام أنشطة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات.

منهج البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي ، وهو الأنسب للدراسات الإعلامية ، الذي يحاول الباحث فيه التعرف على ابعاد متغيرات البحث ، وصممت الباحثة استمارة استبيان وزعت على مجموعة من الأسئلة لتحقيق اهداف البحث و للوصول الى الغاية التي صممت من اجلها .

مجالات البحث :

1- المجال الزمني : استمرت الدراسة الميدانية للفترة بين (5 / 2023 - 15 / 2023)

وهي مدة كافية لإجراء البحث وتحليل النتائج.

2- المجال المكاني : وتحدد في دائرة صحة بغداد الكرخ الكائنة في العاصمة بغداد.

التاثير النظري:

المحور الأول : العلاقات العامة

أولاً: ماهية العلاقات العامة

يقوم جوهر العلاقات العامة على التفاهم الانساني واقامة الصلات الحسنة بين اطراف لها مصالح مشتركة بين أية مؤسسة سواء كانت تجارية او صناعية او خدمية او اجتماعية او سياسية، لكسب تأييد الجمهور وضمان التفاهم التام بين المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأنواعها ، من خلال سلوك تلك المؤسسة والتي يكون لها آثار اجتماعية تهدف الى رعاية الروابط الانسانية السليمة في المجتمع حيث يهتم نشاط العلاقات العامة بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تساعد على إقامة الروابط المادية والسليمة بين فئات الجماهير من ناحية وتلك المؤسسات من ناحية أخرى (احمد ، 2010 : 19).

لقد عُدت العلاقات العامة حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع الذي يحيط بها، فكل مؤسسة في المجتمع تقوم بتقديم خدمة معينة أو منتج معين لأفراد المجتمع، لابد من تقوية علاقاتها العامة خاصةً مع أولئك الأفراد الذين تهدف المؤسسة إلى إعلامهم وإقناعهم بالخدمة والاستماع لآرائهم في تقييم الخدمة وتأييدهم ودعمهم لها واحترام تلك الآراء، حيث أن المؤسسات الحديثة بمختلف أنواعها تسعى للحصول على رضا العملاء عنها ، وذلك ناتج من أهمية الفرد في المجتمع (صلاح الدين ، 2018 : 663).

ويمكن القول إن العلاقات العامة ، هي فن اكتساب النوايا الحسنة ودعم جماهير المؤسسات ، التي تمكنها من تعظيم نجاحاتها ، إذ تبذل هذه المؤسسات قصارى جهدها لشرح سياساتها واستراتيجياتها وأفكارها وآفاقها للجمهور من خلال علاقاتها العامة التي تجعل الجمهور يشعر بالانتماء والاهتمام بالمؤسسة ، ويلاحظ ان العلاقات العامة هي حركة في اتجاهين ، تخدم فيهما الجمهور والمؤسسة في نفس الوقت فهي تنشئ صورة مواتية للمؤسسات، وتتيح للجمهور إن يعدل أو يغير الطريقة التي يرى بها مؤسسة معينة، إلى مؤسسة أخرى مواتية من خلال شرح وتعبئة الافكار العامة لصالح المؤسسة (Oyeleke, 2020, 1 : 1).

وباختصار فإن العلاقات العامة وظيفة من وظائف الإدارة للتواصل مع الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة من أجل إيصال صوت و صورة للمؤسسة لهم و بناء جسور الثقة معهم (أبو عرقوب ، 2020 : 558). حيث توظف العلاقات العامة لذلك الوسائل الاتصالية كافة ، ويجب أن تكون قادرة على التخطيط والتنسيق والمتابعة ووضع البرامج الكفيلة بتحقيق اهداف المؤسسة (الوائل ، 2021 : 928).

والإدارة التي تقوم على هذه الجهود هي إدارة العلاقات العامة، وهي ضرورية سواء للمؤسسات الربحية أي التي تعمل في قطاع إدارة الأعمال الخاصة أو المؤسسات الغير ربحية مثل الحكومية من وزارات ودوائر ومؤسسات القطاع العام، و دور العلاقات العامة في القطاع الخاص يهدف إلى الاتصال التفاعلي مع جمهورين هما الجمهور الداخلي أي العاملين في المؤسسة بقصد دفعهم للعمل بروح الفريق ورفع روحهم المعنوية وكسب ولائهم وانتمائهم لمؤسستهم، و الجمهور الثاني فهو الجمهور الخارجي بقصد كسب تأييده للمؤسسة وجعله يقبل على خدماتها ومنتجاتها وسلعها بهدف تحقيق أكبر عائد ممكن ضمن تخطيط الربحية ، اما مؤسسات القطاع العام فتهدف إلى أن يعمل الموظفين حسب اللوائح والتعليمات وخدمة الجمهور وكسب ثقتهم بكفاءة عالية فأن للعلاقات العامة دوراً هاماً وأساسياً في حياة المؤسسات الخاصة والعامة على حد سواء من أجل رفع كفاءة العاملين وخدمة جمهور المتعاملين مع المؤسسة وكسب تأييدهم (رضا ، 2010 :13).

ويوضح المخطط التالي جمهور العلاقات العامة الذين تتعامل معهم إدارة العلاقات العامة :

### شكل (1)

#### مخطط توضيحي لجمهور العلاقات العامة

الجمهور الخارجي		الجمهور الداخلي	
الجمهور غير المباشر	الاتصال الشخصي		
اتصالات مؤسساتية الزبائن المحتملون مستثمرون محتملون مساهمون المجتمع المالي مجتمع المؤسسة الحكومة / المجتمع	اتصال التسويق الزبائن ممثلو المبيعات التجار والموزعون الموردون والمنافسون	الإدارة ( العليا والوسطى) المستخدمون المساهمون مجالس الإدارة	الجمهور
اتصال شخصي / اتصال جماهيري رسائل سمعية بصرية ( افلام , شراء رسائل الاعلام / الوسائل المتاحة للجمهور الخارجي) المطبوعات ( الجماهيرية والمتخصصة من ضمنها الاعلان , البريد الشخصي والالكتروني والمؤسساتي) الانترنت ، وسائل التواصل الاجتماعي) ترويج المبيعات . المعارض ( الجماهيرية والمتخصصة و الملصقات ..... الخ ) .	اتصال شخصي / اتصال جمعي رسائل سمعية بصرية ( افلام , شراء رسائل الاعلام / الوسائل المتاحة للجمهور الخارجي). المطبوعات ( الجماهيرية و المتخصصة من ضمنها الاعلان) البريد الشخصي والالكتروني والمؤسساتي. ترويج المبيعات . الانترنت ، وسائل التواصل الاجتماعي) المعارض (المتخصصة و الملصقات.... الخ)		الوسائل

المصدر : ابو اصبع، صالح خليل ، إدارة المؤسسات الإعلامية في الوطن العربية - الأسس العلمية لفن الإدارة : نظريات وتطبيقات، عمان - الأردن - دار آرام للدراسات والنشر ، 2006 ، ص410

من خلال المخطط يتبين أنه من أجل إدارة الصورة العامة للمؤسسة ،يستخدم ممارسو العلاقات العامة مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات والنشرات ، والتقارير السنوية ، النشرات الإخبارية والمواد الأخرى التي تشمل النشرات الإعلامية ، وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي ، والأحداث الإعلامية ، وصفحات المواقع ، والنشرات ، ومن خلال تلك الرسائل المتسقة يتوقع أن تكون المؤسسة معروفة وأن ينظر إليها بشكل إيجابي (Oyeleke, 2020: 196).

وهناك مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح القائم بالاتصال ومدى تأثيره في اقناع الجمهور المتلقي لحملات التوعية الإعلامية وهي (حسين ، 2021: 678) :

1- المصادقية : حيث تضفي على المصدر المزيد من الاحترام والتقدير والعكس بالعكس يؤدي الى الاحتقار وعدم التقبل منه والاستماع الى ما يقدمه من أفكار وتوجيهات.

2- الثقة : تؤكد معظم البحوث على درجة الارتباط العالية والوثيقة بين المصدر والثقة فيه من طرف الجمهور ، إذ إن كسب الثقة يحتاج الى أن يبدي المصدر اهتمامه بالآخر ،وأن لا يضع مصلحته فوق مصالح الآخرين ، فأن علمية الأقناع ستكون عقيمة وغير مجدية.

3- اتجاهات المصدر : يؤثر اتجاه القائم بالاتصال على فعالية المصدر ، إذ أن الايمان بالقضية والفهم الدقيق لها امر ضروري ، فكلما كان اتجاهه أكثر إيجابية انعكس ذلك بصورة إيجابية على الحملة وعلى اقناع المتلقي .

4- القدرات الاتصالية والاقناعية للقائم بالاتصال : اذ يتوجب على القائم بالأقناع ان يمتلك القدرة على الكلام والكتابة وإمكانية الاستماع والتفكير المنطقي والحكم في الوسائل التكنولوجية المتطورة والقدرة على التحليل والابتكار .

5- ان يكون القائم بالاتصال مقتنعاً بما يدعو اليه من معتقدات وأفكار : أي يكون مقتنعاً بكل ما يقدمه ، وبعبكسه فإنه لا يستطيع أن يحصل على استجابة كاملة.

ثانيا : أهمية العلاقات العامة

احتلت العلاقات العامة مكانة مهمة ومرموقة في الهيكل التنظيمي للعديد من المؤسسات ، ولقد استمدت هذا الاهتمام متفاوت والمتزايد داخل المؤسسات من الحاجة الملحة التي دعت الى ضرورة قيام العلاقات العامة ، حتى انها أصبحت من البديهيات والمسلمات ، كما اصبح الانفاق على أنشطتها وبرامجها من المستلزمات التي لها مبرراتها الموضوعية (خميس ، 2022 : 315).

كما ظهرت عدة عوامل جعلت العلاقات العامة علماً ذو ممارسات هامة لا يمكن الاستغناء عنها ، وأهم هذه العوامل (صلاح الدين ، 2018 : 667) :

- ١- إزدياد تشابك العلاقات العامة في المجتمع الحديث .
- ٢- نمو العلوم الاجتماعية التي تتناول الإنسان وحلول الثواب والإستقطاب والترغيب والمتابعة محل العقاب والقسوة والتهديد حيث أصبح الفرد قوة لا يستهان بها .
- ٣- نشر الثقافة والتعليم بحيث أصبح لأجهزة الإتصال سريعة الأداء التأثير بدرجة أقوى مما كان عليه الحال .

- ٤- التقدم التكنولوجي وسرعة الإنتقال والإتصال ، التي أدت إلى توسع نطاق سوق الأفكار وسوق العمل ، بمعنى أنه يتناول النواحي الفكرية والروحية إلى جانب النواحي المادية في المجتمع .
- ٥- الإتجاه نحو المساواة في الحقوق والواجبات من ناحية ، والمساواة في الحصول على المنفعة وتبادلها من جهة أخرى ، وهنا تؤدي العلاقات العامة دوراً إيجابياً.

لذلك فقد ازدادت أهمية العلاقات العامة من حيث انها تؤدي وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة ، و أصبح من واجب الاداريين أن يخبروا الجماهير بسياساتهم ويحسبوا نبض الرأي العام قبل هذه السياسات ومن حقهم أيضاً ان يردوا على النقد ويبرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام، فضلا عن مساهمة العلاقات العامة في توجيه وارشاد الادارة إلى ما فيه صالح الجمهور حيث يكون من السهل على الادارة ان تقف على الآراء واتجاهات الجمهور الذي تخدمه المؤسسة لتكون تحت نظرها عند وضع الخطط والسياسات والبرامج (العيبي ، 2018 : 507).

من ناحية أخرى تركز وظيفة العلاقات العامة اليوم قدراً كبيراً على الاهتمام على الكيفية التي يمكنها أن تنتج عائداً إيجابياً في استثمار العلاقات الحسنه التي تؤدي الى تقليل تكلفة التقاضي والدعاية السلبية ؛ و الضغط من أجل تنظيم تشريعات مؤتية ؛ وقد يُظهر البحث المكثف الذي يتم إجراؤه حول العلاقات العامة ، في اظهارها من أهم الأصول غير الملموسة للمؤسسة ، التي تعزز القيمة والعائد على الاستثمار الذي توفره العلاقات العامة (Oyeleke, 2020 : 198).

ثالثاً : أهداف وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة

أجمعت الدراسات على أن وظائف العلاقات العامة تشمل ما يأتي (عبدش ودهار ، 2022 : 9) :

- 1- البحث وقياس الاتجاهات والرأي العام ودراسة التغيرات الاجتماعية.
- 2- تخطط ورسم سياسة العلاقات العامة داخل المؤسسة وانشاء العلاقات السليمة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى وبينها وبين وسائل الاعلام .

3- التنسيق بين مختلف المؤسسات تحقيقاً للتوافق الاجتماعي داخل المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة لتحقيق الانسجام بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة.

4- اعلام الجمهور بسياسة المؤسسة وشرح خدماتها والدور الذي تقوم به في المجتمع واعلامه بأي تعديل لها ولنشاطاتها وتزويده بالمعلومات كافة لمساعدته وتكوين رأي عام مبني على الحقائق الصادقة.

5- الاعتماد على الوسائل الإعلامية في نشر اخبار المؤسسة وتحليل ما ينشر عن المؤسسة بصدق والاجابة عن استفسارات الجماهير من خلال مكاتب الاستعلامات وحماية المؤسسة من نشر أية معلومات كاذبة عنها .

وتعرف الأهداف بأنها النتائج النهائية التي ترغب المؤسسة في تحقيقها وفق ما يتم تحديده منها، وأن تنظم مواردها لكي تحقق تلك الاهداف، وليس هناك شك في أن أهداف أي مؤسسة تشكل وتحدد أهداف كل الادارات التي تنظمها وفق الأسس الأتية ( السني، 2022 : 108 ) :

1. تعكس الأهداف الفلسفة التي تقوم عليها المؤسسة.
2. تحدد الأهداف الاتجاه العام للمجهودات الجماعية فلا يمكن تصور جهد جماعي منتج دون الأهداف.
3. تزود الأهداف المؤسسة بالأسناد الذي يقوم عليه التخطيط، وبدونها فإن العناصر داخل المؤسسة قد تنحرف عن الإتجاه الصحيح مما يترتب عليه تشتت الموارد.
4. تعد الاهداف بمثابة دافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل، وذلك عن طريق ربط أهدافه بأهداف المنظمة التي يعمل بها.
5. تسهل الأهداف من التنسيق بين مجهودات الأفراد، فعندما يعرف كل شخص فني المجموعة الاهداف المطلوب الوصول إليها، فأنهم يعملون متعاونين في الوصول إليها.
6. الأهداف مقياس للتقويم والرقابة طالما إنها تحدد المطلوب عمله، وتؤدي أيضا الى عمليات تعديل استراتيجيات المؤسسة.

وعموماً تهدف وظيفة العلاقات العامة في تأكيد إطارها العلمي والتطبيقي الى كسب جمهور المؤسسة وتواصله معها في إطار من الثقة والتفاهم وكذلك استعمالها أساليب فنية متطورة تقع في اطار ما يمكن تسميته بتقنيات العلاقات العامة، ويعتمد على مهارات العاملين في هذه الوظيفة وقدراتهم على انتقاء التقنيات المناسبة واستعمالها استعمالاً مناسباً، فضلاً عن أن الجماعات التي تخاطبها متعددة من مستهلكين أو ناخبين أو موردين أو بائعين أو حملة الاسهم وغيرهم، لذا فإن

جهود رجل العلاقات العامة لابد أن تكون جهوداً مقصودة ومخططة ومستمرة بغية التأثير بالجمهور، ويجب الحفاظ على ارتباطهم الطيبة بالمؤسسة ومن ثم تحسين صورة المؤسسة عند جماهيرها (العيبي ، 2018 : 506).

المحور الثاني : إدارة الأزمات الإنسانية

أولاً : مفهوم الأزمة

ان أصل كلمة الأزمة يرجع إلى أصول يونانية اشتقت منها كلمة الأزمة باللغة الانكليزية (crisis) من كلمة (krino) و تعني أدوات الإدارة أو أمر متعلق بقرار حاسم أو مهم ، و هذه الكلمة عموماً تستخدم للإشارة إلى حالة الخطر والترقب والقلق .(Holbrad ,1979 : 17).

وفي اللغة العربية نجد في معجم (لسان العرب) ، الأزمُ : شدّة العض بالفم كله ، وقيل بالأنياب ، والأنياب هي الأوزمُ ، وقيل هي أن يعضّه ثم يكرر عليه ولا يرسله ، وقيل: هو أن يقبض عليه بفيه ، والأوزمُ والأزمُ والأزمُ : الأنياب ، فواحدة الأوزمُ آزيمةٌ ، وواحدة الأزمُ أزمٌ ، والأزمُ : الجذب والمحل ، وفي الحديث : إشتدي أزمَةُ تنفرجي ، قال : الأزمَةُ السنة المجذبة ، والأوزمُ : السنون الشدائد كالبولزمِ ، وأزمٌ عليهم العام أو الدهر يَأزمُ أزمًا وأزومًا : إشتد قحطه ، وقيل : إشتد وقل خيرهُ ، وسنة أزمَةٌ وأزمَةٌ وأزومٌ وآزيمة (ابن منظور ، 2000 : 47) .

وعرفها (قاموس اكسفورد ) أنها" بداية التحول ، او اللحظة الحاسمة في حياة البشر ، كالأزمات المالية أو الأزمات السياسية او الاجتماعية " (Oxford Dictionary, 1988, 48).

والأزمة اصطلاحاً، هي اظهار أو حدث أو ادعاء أو مجموعة من الظروف التي تهدد سمعة او سلامة أو بقاء فرد أو هيكل منظمي. وهي بطبيعتها تتحدى إحساس الجمهور بالأمان أو الملاءمة أو القيم. كما إن الأضرار الفعلية او المحتملة التي لحقت من جرائها كبيرة ولا يمكن لفرد او لمنظمة بمفردها أن تضع حداً فورياً لها (Sapriel , 2003 : 1) .

والأزمة حقيقة من حقائق الحياه الثابتة، وتحظى التحديات الداخلية والتحديات الخارجية بإهتمام الأنظمة الحاكمة التي تعمل جاهدة على إدارة الأزمات التي تنشأ عن التهديدات والتحديات إدارة ناجحة تنتهي إلى تجنبها أو حلها أو التخفيف من نتائجها (الحفني، 2017 : 209).

وقد عُدت الأزمة حالة مرضية ونقطة تحول للمنظمة نحو الأسوأ او نحو الافضل وتتميز بدرجة عالية من الخطورة وعدم التأكد والغموض وضيق الوقت، ويصاحبها عادة خطر التسارع في الاحداث، ووضع المنظمة تحت المجهر والرقابة اعلاميا واداريا واجتماعيا، وتكون المنظمة عرضة

للتدخل في اعمالها الاعتيادية وتشويه صورتها والحاق الضرر بها ، و الازمة لا تكون وليدة الساعة رغم انها تأتي احيانا بشكل مفاجئ (العمرى ، 2005 :36).

ويؤكد الباحثون في الشؤون التنظيمية أن الأزمة تعني نوعا من التوتر والحيرة لدى المسؤولين داخل المنظمة ، وركزوا كذلك على تأثير الازمة في الجوانب الادارية ، واداء العاملين ، وكيان المنظمة ككل ، كما انها تؤثر على علاقة المنظمة بالجمهور ، والاهداف التي بنيت عليها ، بل وقد تؤثر على استمرارية المنظمة وبقائها (عبد الوهاب ، 2006 : 31) .

لذلك فالأزمة هي موقف خارج السيطرة ، وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل وتهديد للمصالح ، ويؤثر على النظام العام للمجتمع ، وأن مواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار محدد وسريع في ظل محدودية المعلومات ، والمفاجأة ، وضيق الوقت المقترن بالتهديد (بغدادى ، 2014 :43).

ثانياً : ابعاد الازمة الإنسانية وخصائصها

تمتاز الازمة الإنسانية عن غيرها من الازمات بانها لا تنشأ مجزأة وليست وليدة اللحظة، ولكنها نتاج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الازمة، وتزيد الازمة عند حدوثها من مضاعفاتها على الاقتصاد والمجتمع، وتتعدد أسباب وعوامل نشوء الازمة فالصراعات والنزاعات والامراض من بين أكثر الاسباب المفسرة لظهور الازمة وتبلور تداعياتها ويمكن تتبعها من خلال الآتي ( طعمة ، 2022 :14):

- 1- ان ازمة تفشي الامراض والابوة يؤثر تائيراً مختلفاً على النساء والرجال حيث تزيد الابوة من اوجه عدم المساواة القائمة ضد النساء والفتيات والتميز بين الفئات الهشة الاخرى الذين يعيشون في فقر مدقع ، وهو ما يرفع من حدة الازمة.
- 2- ان الكوارث المفاجئة والمفجعة من قبيل الزلازل او الاعاصير او الفيضانات او الحوادث الصناعية او الاستخدام المتعمد لعامل بيولوجي او كيميائي للاحاق الاذى بالسكان في مكان ما، تؤدي الى مضاعفة آثار الازمة بسبب عوامل المفاجأة ، وضيق الوقت والشلل المؤقت في اتخاذ القرار .
- 3- تزيد حالات الطوارئ المعقدة المتواصلة والمتصلة بالنزاعات، من تفاقم حدة الازمة الإنسانية وهناك الآن ما يقدر على مائة منها وهي حالياً تعصف بملايين البشر وتؤدي الى تشرد كثيرين منهم من منازلهم، وقد دام بعض من هذه النزاعات 30 عاما او اكثر. ومثال على ذلك ما حدث للشعب الفلسطيني في ارض فلسطين، فضلاً عن اللاجئين في مناطق الصراعات الأخرى.

4- الاخطار المتنامية من اوبئة مستوطنة مثل الملاريا في افريقيا والتي تختلف نسبتها فضلاً عن تخفيها احياناً، او كما في انتشار العدوى الفتاكة بفيروس الايدز ، فان الازمات الطارئة تؤدي الى ارتفاع عدد الوفيات بين الافراد ، بسبب الضعف الصحي والبدني لديهم.

وقد اصبحت الازمات الإنسانية في الوقت الراهن أكثر تواتراً ، وأطول أمداً ، وأكثر تعقيداً ، وأعلى تكلفة ، مما أدى إلى توسيع نطاق الاستجابة الإنسانية التي تعاني اصلاً من نقص التمويل إلى أقصى حدودها مما شكل تحدياً إنمائياً هائلاً تعاني منه جميع الدول (Kohrt & et al , 2019 : 1).

والازمات الإنسانية سواء كانت ناجمة عن نزاع أو كارثة طبيعية أو أحداث متعلقة بالمناخ أو اوبئة، فإن طبيعة ووقائع هذه الازمات تختلف اختلافاً كبيراً ، تبعاً لابعاد تتشكل من خلالها فضلاً عن خصائص تتميز بها كل ازمة إنسانية (ElZoghbi, & et al , 2917 : 1).

وقد أورد (جعفر ، 2017 : 302) عدة أبعاد تتميز الأزمة الإنسانية بحسب طبيعة موضوع الأزمة الإنسانية وكما يأتي :

1. البعد الزمني : ويتضمن بداية الأزمة والمدى الحالي الذي مازالت قائمة خلاله وتوقعات استمرارها مستقبلاً ، لأن هذا التحديد الزمني يساعد على اقتراح السياسات والإجراءات التي تساهم في القضاء على الجذور التاريخية وإجراءات مواجهتها مستقبلاً.
2. البعد الموضوعي : ويعني موضوع الأزمة و نوعها ، هل هي اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية ؟ أو خليط من نوع أو أكثر من تلك الأنواع ، كذلك يجب تحليل موضوع الأزمة.
3. البعد التأثيري : بمعنى معرفة آثار الأزمة المباشرة وغير المباشرة ، فإذا كانت الأزمة تأخذ شكل أزمة ارتفاع أسعار ، فلا بد من تحديد آثارها على المجتمع بصفة عامة وعلى الأمن بصفة خاصة ، بوضع الإجراءات الوقائية المناسبة لمواجهة الآثار الأمنية السلبية لتلك الأزمة.
4. البعد المكاني : ويعني هذا العنصر تحديد مكان نشوء الأزمة والمنطقة أو المناطق التي كانت ولا زالت تعاني منها حالياً ، ويساعد التعرف على البعد المكاني في تحقيق الأهداف التي من أجلها وضعت الخطة ، فإذا كان الهدف من الخطة هو القضاء على الجماعات المتطرفة في منطقة ما ، فإنه من المهم تحديد مناطق ظهور تلك الجماعات.
5. البعد البشري : ويتضمن هذا العنصر تحديد الأفراد الذين تشملهم الأزمة ونوعياتهم.
6. البعد المؤسسي : ويتعلق هذا الجانب بتحديد الجهات والأفراد التي ستشارك في اتخاذ الإجراءات وتطبيق السياسات الإدارية والتنظيمية للأزمة.

7. البعد البيئي : ويقصد به التعرف على الظروف المحيطة بالأزمة والتي تدخل ضمن أسباب نشوئها وكذلك التعرف على المتغيرات المختلفة التي تسببت في نشوئها واستمرارها حالياً ومستقبلياً. اما خصائص الازمة الإنسانية فقد اجتهد الباحثون للتوصل اليها ، يمكن ذكر أهمها كما يأتي:
1. المفاجأة العنيفة: عند انفجارها واستحواذها على اهتمام جميع الأفراد والمؤسسات المتصلة بها أو المحيطين بها.
  2. نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار, ووجود ما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك, وماذا يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة, سواء في حجمها أو في درجة تحمل الكيان الإداري لها (سالم ، 2010 : 14).
  3. ان مصدر الازمة يمثل نقطة تحول فهي حدث يهدد استقرار المنظمة وعلاقات العاملين ، حيث تفقد الادارة زمام السيطرة على الامور ويتصرف الافراد بناء على احكامهم الشخصية , وليس بناء على تعليمات محددة ومعروفة سلفا (درياس ، 2012 : 38).
  4. تمثل الازمة دخول المنظمة في دائرة من المجاهيل المستقبلية والعلاقات المعقدة المتداخلة التي يصعب حسابها بدقة. بسبب ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات و الغموض وعدم وضوح الرؤية و ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة وفعاله وصائبه ، والتي غالباً ما تؤدي الى المنازعات القانونية والمالية بين جماعات المصالح والأطراف المعنيه (رفاعي جبريل ، 2008 : 20).
  5. تعبر الأزمة عن حالة وموقف يجابهها صاحب القرار في كيان سياسي او إداري ( دولة ، منظمة، مشروع )، وتتلاحق فيه الأحداث، وتتشابك فيها المسببات بالنتائج ، وقد يتعرض فيها متخذ القرار لفقدان قدره على السيطرة أو على توجهاتها (روس، 2001 : 67).
  6. التهديد : ويعني الخطر الذي يهدد المصالح والأهداف الجوهرية للكيان الإداري أو المنظومة حالياً أو مستقبلاً ، أي أنه ببساطة التفسير للأفعال والإجراءات التي تصدر من فرد أو جماعة أو دولة معينة بالإشارة أو القول أو الفعل من أجل الاستجابة لمطالب أو شروط محددة يسعى الطرف الأول لتحقيقها من قبل الطرف الثاني (فيصل بغدادي ، 2014 : 52).
  7. ان الأزمة لا تتمثل بالتهديد فقط ، وإنما فرصة للتغير والتجديد كذلك ، وقد وصفت الأزمة بانها تجمع الفرصة والتهديد في وقت واحد بتأثيرات سلبية (كالتشويش، والصراع والتنظيم المنخفض، وقلة الإرباك ، والافراط في الإجهاد المؤدي إلى التصرفات الطائشة)، وتأثيرات إيجابية ايضاً ( التعبئة والتعاون والتكيف مع البيئة ، والاستفادة من التجربة )، وبالتالي فقد تحول مفهوم الأزمة من

نظرة تقليدية تصفها كحدث يؤثر أو يدمر في الكيان بكليته ، إلى نظرة إستراتيجية ، لأنها اللحظة الحاسمة ومرحلة التحول نحو الأحسن أو الأسوأ (محمد ، 2011 : 49).

ثالثاً: مفهوم إدارة الازمات الانسانية

يشير مصطلح ادارة الازمات الى محاولة منهجية لتعريف وتحديد الازمات المحتملة واتخاذ الإجراءات والتدابير لمنع واحتواء تأثيرها والتخلص من آثارها (Al Shobak & et all, 2016: 21). و إدارة الازمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان وإتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق إتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة (الحفني، 2017 : 209).

والتعريف المبسط لإدارة الأزمة بأنها تعني فن ادارة السيطرة، وبمعنى آخر فإن إدارة الأزمة تعني المحاولة لتحقيق سيطرة صانع القرار على تطورات الأحداث وان لا يسمح لها بالخروج من متناول اليد، فالإبقاء على الأحداث تحت السيطرة هو المحور الأساسي لإدارة الأزمة، و وهناك نظرة اخرى لإدارة الأزمة على أنها تشير الى إمكانية التعاطي مع كل حالة غير طبيعية تهدد نشاط و أهداف محور الأزمة (عبد الكافي ، 2001 ، 29).

ومفهوم أدارة الازمات كوظيفة يتوجه نحو التقليل من حجم الضرر الناتج عن الازمة ومسبباتها ، سواء في امكانية المؤسسة المادية ، او صورتها الذهنية لدى الجمهور ، الى جانب انها تمثل القدرة على التحكم في موقف الازمة ، وهناك من يتناولها في مرحلة سابقة لوقوع الازمة بأنها شكل من ادارة القضايا وانها قضية استراتيجية تظهر في انها من اصعب القضايا في معالجتها ، وذلك لتزامنها مع عدة عناصر اهمها ضعف الوقت والتحكم المحدود والحيرة البالغة(عبد الوهاب ، 2006 : 23) .

وينظر الى ادارة الازمات من جانب تنظيمي بانها تعني الاستجابة للتحديات والاحداث والايوضاح التي تعصف بالكيانات الادارية والاجتماعية والسياسية في مرحلة من مراحل تطورها ، من خلال استخدام كافة الامكانيات المتاحة لاكتشاف الازمات واسبابها والسيطرة عليها قبل استفحالها وانفجارها او مواجهتها والتعامل معها بعد انفجارها بهدف استعادة السيطرة على الاحداث والايوضاح وتقليل الخسائر وتعظيم الفوائد المادية والمعنوية وذلك من خلال تفعيل وظائف الادارة التقليدية : التخطيط السليم والتنظيم الدقيق والتنسيق الكامل والمتابعة والتقويم والتوجيه المستمرين واتخاذ القرارات المرشدة من قبل قيادة وادارة فعالة وفريق او كيان اداري متجانس يعرف واجباته واهدافه ، ويتمتع بالقدرات والمهارات الادارية والقيادية التي تمكنهم من العمل تحت ضغط عامل الزمن وتسارع

الاحداث وتزايد الخسائر والاطار وضبابية ونقص وعدم التأكد من المعلومات وما يخبئه مسار الازمة من تطورات واحداث لا يمكن التنبؤ بها (الشهراني ، 2005 :21).

إن إدارة الأزمات الانسانية في منهجيتها العلمية والعملية المتكاملة تهدف الى استشراف المستقبل، ودرء أو تخفيف حدة أو مجابهة تهديدات الكوارث لحياة الإنسان وأمنه وممتلكاته ومقومات بيئته، من خلال اتخاذ الاحتياطات اللازمة، ووضع الخطط اللازمة للالزمات المتنبأ بحدوثها، وتصميم النظم التي تؤمن الحد من مسببات الكارثة أو تقليص ما يمكن أن يترتب عليها من آثار تدميرية عند وقوعها ( زهران ، 2021 : 941 ) .

ويتمثل الهدف الأساسي لإدارة الأزمات في تحقيق درجة استجابة سريعة عالية وفعالة لظروف المتغيرات اللازمة بهدف درء اخطارها قبل وقوعها بالتخطيط وأخذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليص أضرارها وتوفير الدعم الضروري لإعادة التوازن لحالته الطبيعية (درياس ، 2012 : 38).  
وفضلا عن ذلك فان هناك أهداف تفصيلية لإدارة الأزمات وهي كما يأتي(رفاعي جبريل ، 2008 : 31):

1. تجنب المفاجأة المصاحبة لحدوث مخاطر أو أزمات عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر وضمان توصيلها لمتخذ القرار في الوقت المناسب لأخذ إجراءات مضادة .
2. وضع خطط الطوارئ ونظم الانذار المبكر والإجراءات الوقائية اللازمة لمحاولة منع حدوث الأزمات وتحديد خطة الاتصالات مع الأطراف المعنية وأساليب استعادة النشاط والعودة للأوضاع الطبيعية وأساليب التعلم وتحليل نواحي القوة والضعف في عملية المنع والمواجهة لتقويم أداء الأجهزة المختلفة .
3. حسن إستغلال الوقت المتاح للمواجهة عن طريق تقليل الوقت اللازم لأخذ قرار المنع / المواجهة .
4. محاولة القضاء على قدر كبير من التخبط والعشوائية وأنفعال اللحظة التي عادة ما يصاحب الأزمات .
5. الاستغلال الكفء للموارد المتاحة وضمان سرعة توجيهها للتعامل مع الأزمة .
6. القدرة على التعامل مع الأزمة بأسلوب المبادرة وليس برد الفعل والمحافظة على صورة المنظمة أمام الأطراف المعنية والمجتمع .
7. حسن معاملة الضحايا وعائلاتهم ورفع الروح المعنوية للمتضررين .
8. استخلاص الدروس المستفادة من الأزمات السابقة وتحسين طرق مواجهتها مستقبلا.

9. اقتناص الفرص التي قد تطرحها الأزمة.

ولمواجهة الازمة او ادارتها فقد صنفت الأزمات الإنسانية الى ما يأتي (Kohrt & et al , 2019 :1):

1- الكوارث التي من صنع الإنسان ، بما في ذلك النزاعات المسلحة والتهجير القسري وأزمات اللاجئين .

2- الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والأعاصير والزلازل والجفاف.

3- تفشي الأمراض المعدية الرئيسية.

4- قد تحدث أنواع متعددة من الأزمات في وقت واحد ، مثل النزاعات المسلحة أو الكوارث الطبيعية المقترنة بالمجاعة وتفشي الأمراض.

كما قُسمت الازمة لثلاث مراحل لتسهيل ادارتها ووضع السياسات المناسبة لها و على النحو التالي:

1- مرحلة ما قبل الأزمة الإنسانية : تتضمن هذه المرحلة الكشف عن إشارات الأزمة المقبلة ، والتحضير للأزمات ومنع الأزمات. وفي هذا الصدد تعتبر المؤسسات ذات الموثوقية العالية أكثر قدرة على منع الأزمات. كما تؤثر عوامل أخرى على احتمالات حدوث الأزمة ، كالثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي . والمؤسسات تكون أكثر قدرة على التعامل مع الأزمات عندما يكون لديها خطة لإدارة الأزمات يتم تحديثها سنويًا على الأقل ، ولديها فريق مخصص لإدارة الأزمات ، ووضع منهج لتمرين اختبار الخطط والفرق سنويًا على الأقل ، و الصياغة المسبقة لبعض رسائل الأزمات ( Tokakis & et all ,2019 : 38).

2- مرحلة مواجهة الأزمة الإنسانية: تعني هذه المرحلة مرحلة اللاعودة للمرحلة السابقة ، وتتميز بتسارعها وحدتها والتدفق السريع للأحداث . وتسعى المؤسسات المتخصصة إلى إدارة الأزمة ومواجهتها وتقليل حدتها وذلك من خلال تنفيذ ما يلي (السليمانى ، 2021 :44):

1- البدء بمرحلة إغاثة طارئة أولية عادة خلال الأيام والأشهر الأولى.

2- تحديد الأفراد والمجموعات التي أصبحت أكثر عرضة للخطر بسبب الأزمة.

3- الاستجابة للاحتياجات الأساسية من المأوى والمياه والغذاء والرعاية الطبية.

4- الاستناد إلى قدرات الحكومة والسلطات المحلية والمجتمع المدني.

5- التنسيق بين الحكومة والسلطات المحلية والمجتمع المدني.

6- حشد الجهد الدولي والإقليمي لمساندة الدولة المتضررة في مواجهة الأزمة الإنسانية.

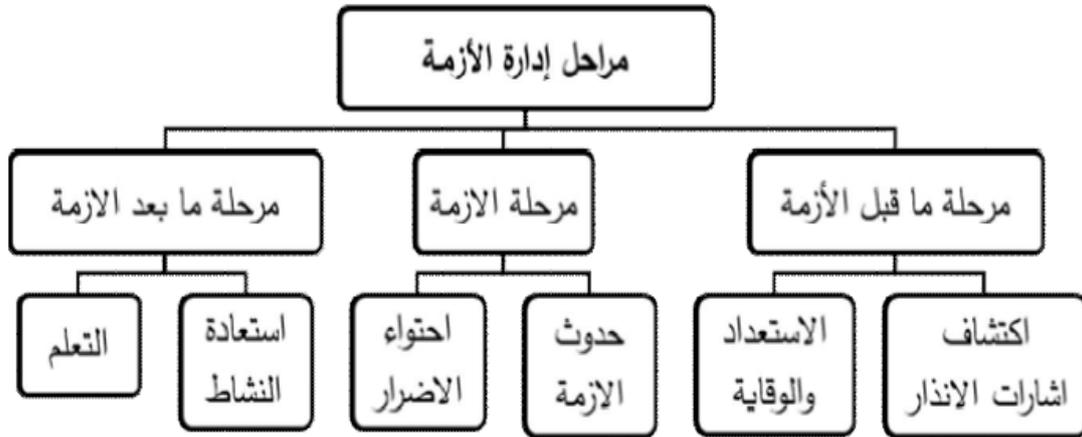
7- نشر فرق لتقييم حجم الكارثة والأضرار .

- 8- نشر فرق البحث والإنقاذ في حالة الزلازل والفيضانات.
- 9- التنسيق مع الفرق الإنسانية الأخرى والدول المانحة المشاركة في العمل الإنساني.
- 10- إطلاق نداء دولي عاجل في غضون سبعة أيام وهو عبارة عن خطة استجابة استراتيجية توفر نظرة عامة ومنسقة وموجزة للاحتياجات العاجلة المنقذة للحياة.
- 11- تحديد حجم الموارد المتوقعة المطلوبة لتمويل إجراءات الاستجابة الإنسانية الفورية.
- 12- القيام بمشروعات الإغاثة والإنعاش المبكر.
- 3- مرحلة ما بعد الأزمة الإنسانية: وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الآثار الناتجة عند حدوث الأزمة، وعلاج تلك الآثار يعتبر جزء هام من عملية إدارة الأزمة ( زهران ، 2021 : 941). وتتميز مرحلة الأزمة الأخيرة وعدم اليقين وخسران الأمل . اذ لابد من فريق يدير الأزمة كي يجد حلولاً ويتخذ إجراءات فاعلة . أو ان ينتقل الكيان إلى مرحلة التغيير الكامل كإعادة هيكلته أو الاندماج ، ومع انتهاء الأزمة يبدأ مستوى الأمل بالهبوط ببطء لكنه يستقر على مستوى أعلى من البداية(محمد، 2011 : 50).

والشكل التالي يوضح المراحل الثلاث لإدارة الأزمة وما يتخللها من سياسات:

الشكل رقم (3)

دمج مراحل إدارة الأزمة



المصدر : د. سناء محمد زهران ، الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الازمات والكوارث، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية المجلد ٣ العدد ٥٠، 2021، ص942.

ترى الباحثة ان علوم الازمات الإنسانية قد توزعت حول مختلف المجالات التي تهتم بالإنسان وسلامته وهدفت الى الوصول الى تحليل عوامل وأسباب الازمة للحد من نشوبها ، وبالرغم من

اضرار تلك الازمات على الانسان ، الا ان حدوثها يساعد في البحث عن أسبابها وسبل الوقاية منها وتقليل اضرارها ووضع سياسات منهجية مسبقاً من اجل تيسير ادارتها مستقبلاً.

المحور الثالث : اهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات الصحية

تعد الصحة العامة من اهداف الضبط الاداري العام التي تسعى الإدارة في كل مكان وزمان الى تحقيقها من اجل حماية النظام العام بعناصره الثلاث (الامن العام ، الصحة العامة السكنية العامة)، والصحة العامة بأبسط صورها هي حماية المواطنين من الاخطار التي من الممكن ان تصيب او تهدد صحتهم كانتشار الامراض والابئة لذلك فهي تعنى بالدرجة الاساس بالسعي الى انهاء وجود الامراض او تهديدها ، ويدخل بشأنها ليس الانسان فقط وانما كافة الاجراءات التي تتعلق بالحيوانات والنباتات والاطعمة وكل ما من شأنه مكافحة التلوث (عبدالامير ، 2021 : 689).

لذلك شكل تقوية النظم الصحية الوطنية ووظائف الصحة العامة أساساً للعمل الصحي، ليس فقط بدلالة العوامل التقنية وإنما أيضاً من خلال توفير مجموعة من القيم الموجة لتقديم الخدمة الصحية والتأكيد على السياسات العامة لقيم الرعاية الصحية الأولية للاستجابة لتوقعات المواطنين، ومجابهة التحديات المشتركة التي تواجه الاداء الصحي في المؤسسات الصحية ، وكان من اهم عناصر بناء النظم الصحية (تقديم الخدمة الصحية، والقوى العاملة الصحية ، والحصول على الأدوية الاساسية ، وتمويل النظم الصحية ، والقيادة وتصريف الشؤون ) لتكوين أطار متكامل على مستوى المجتمعات المحلية والبلديات وعلى المستوى الوطني ( منظمة الصحة العالمية ، 2011 : 7).

وقد واجهت النظم الصحية الوطنية مخاطر وازمات بالرغم من التقدم المتحقق في عملها ، وفي السنوات القليلة الماضية ظهرت العديد من الازمات التي تخطت في تأثيرها حدود الدولة او حتى الاقليم الواحد ، و أدت الى الاختلال في التوازن ، ومن هذه الازمات "الأوبئة والأمراض" ، حيث اعتبرت جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19 Covid) من الأمراض التي تسببت في أزمات واضطرابات عالمية (اقتصادية ، وصحية ، واجتماعية ، ونفسية) واسعة النطاق ، منذ بدايتها في مدينة (يوهان Wuhan) بالصين في نهايات 2019 لتجتاح العالم كله ، حيث اعلنت منظمة الصحة العالمية في آذار 2020م تصنيف فيروس كورونا (كوفيد 19 Covid) جائحة عالمية (Pandemic) وهي أقصى درجات الوباء (Epidemic) ، و دعت المنظمة الحكومات الى اتخاذ خطوات عاجلة وأكثر صرامة لوقف انتشار الفيروس وذلك لما له من آثار سلبية على الانسان نفسياً ، واجتماعياً ، وصحياً ، واقتصادياً ، وتعليمياً (خليفة ، 2021 : 235).

بناءً على ذلك بات ينظر الى الصحة بانها مسؤولية مشتركة تنطوي على ضمان المساواة في الحصول على خدمات الرعاية الأساسية وعلى الوقوف بشكل جماعي لمواجهة الأخطار التي تسببها الازمات الصحية، وربما تنتقل عبر الحدود الوطنية، وقد تواجهها كافة شعوب العالم نتيجة انتشار الأوبئة والتي باتت لا تستثنى منها أي مجتمع او دولة (جبر ، 2021 : 458).

وتزداد صعوبات الازمة الصحية لكون العمل الصحي يتسم بالعديد من الخصائص المهمة ويتمثل بما يأتي (عبدالامير ، 2021 : 699):

1. المفاجئة : ان الامراض والابوءة لاتستأذن قبل ان تظهر ، فبين ليلة وضحاها دخل العالم في سبات تام بظهور فايروس كورونا ، وهذا المفهوم يجعل من عمل القطاع الصحي يمتاز بميزة رئيسية هي عنصر المفاجأة ، فيجب التهيؤ لظهور المرض المفاجئ .
2. حالة طوارئ باستمرار : بعكس القطاعات المختلفة التي تمارس اختصاصاتها في ظل الظروف الاعتيادية فالقطاع الصحي من بين القطاعات العاملة في ظروف استثنائية مستمرة.
3. الديمومة : لكون البشر لايمرضون كلهم ويشفون في وقت واحد وانما على شكل دفعات ومراحل وبالتالي فإن القطاع الصحي يجب ان يكون جاهزا لهذه الدفعات ومهيأ دائماً .
4. الخطأ الجسيم لاقرار المسؤولية: بالنظر لطبيعة وخطورة المهام الملقاة على القطاع الصحي فإن الامر ادى الى تشديد درجة الخطأ اللازم لاقرار المسؤولية ، فمجرد الخطأ البسيط غير كافي لاثباتها وانما لابد ان يكون الخطأ على درجة معينة من الجسامة حتى تقر المسؤولية، وهذا الامر يصب في مصلحة العاملين في القطاع الصحي ويعطيهم حرية اكبر في عملهم.
5. لايعتمد على وجود سلطة واحدة : فالعمل الصحي يرتبط بالحياة الاجتماعية والطبيعية وهو بتفاعل مستمر مع الانسان وما يحيط به ، لذلك يجب ان تتكاتف عدة سلطات من اجل النهوض بمهام القطاع الصحي.

لقد ساهمت تلك المعطيات في ان يكون التحدي الذي شكله فايروس كورونا (كوفيد 19) كبيراً منذ بداية انتشاره وحتى اعلان منظمة الصحة العالمية انتهاء تصنيفه كجائحة في 2023/5/5 بالرغم من تطور وسائل الوقاية والعلاج في العديد من الدول وخاصة المتقدمة منها، فلم يكن لدى هذه الدول وغيرها القدرة على كبح جماح الفايروس والحد من انتشاره، وإصلاح الضرر الذي سببه لها اقتصادياً، واجتماعياً، وثقافياً، ومعاشياً وغيره ، رغم الإجراءات الكبيرة التي اتخذتها الدول للتعامل معه ، ومحاولة تعديل سلوكيات البشر وكيفية التعايش معه بسلام (المعيوف والعثمان ، 2022 : 229).

وقد تم اكتشاف فيروس كورونا في العراق لأول مرة في 24 شباط 2020 في النجف الاشرف، وقد كان المصاب طالب إيراني، اذ عُدت ايران المجاورة بؤرة لجائحة كورونا ، وسجلت أكبر عدد من الوفيات في العالم، فأغلقت الحكومة العراقية حدودها رسمياً أمام ايران بحلول 8 آذار 2020، وفرضت الحكومة المركزية عدة اجراءات منها الإغلاق الجزئي أو المحلي بعد منتصف شهر آذار ، و أعلنت وزارة الصحة العراقية عن 2480 حالة إصابة و102 حالة وفاة بحلول 10 آذار 2020(نغيمش وظاهر ، 2021 : 100).

أظهرت وقائع انتشار الجائحة بشكل فعلي الهشاشة والضعف التي تواجهه المؤسسات المحلية و الاقليمية والدولية، وعُدت الازمة بمثابة اختبار حقيقي لتلك المؤسسات بهدف معرفة مدى قدرتها على مواجهة الأزمات الصحية وإدارتها، والاستجابة لحجم التحديات والمخاطر الطارئة والجديدة التي يتعرض لها العالم (عبدالله وحسن ، 2022 : 23).

في ظل التحدي الكبير للازمة يتركز البحث عن وجود علاقة بين وظيفة العلاقات العامة والادارة التنظيمية خلال تجربة الازمات ، و لوحظت هذه العلاقة في اغلب المؤسسات العراقية خاصة مع الغياب الخطير للتخطيط لمواجهة الازمات والتدريب في المنظمات، اذ تضطلع العلاقات العامة بأدوار متعددة في المؤسسات المختلفة ، ولا سيما في الازمات نتيجة التحديات المالية والاجتماعية والاخلاقية الهامة، اذ حدد بعض الباحثين ادواراً هامة لذلك ، بناءً على ممارسة العلاقات العامة داخل هيكل الادارة التنظيمية للمؤسسة ، و من خلال الاتصالات، فضلاً عن البيئة التي يعمل فيها ممارسو العلاقات العامة (الوائل، 2021 : 928).

وتشمل هيكلية الإدارة التنظيمية الاعتراف بقدرة الثقافة التنظيمية والقيادة الداعمة في تسهيل ممارسة العلاقات العامة الفعالة على المستوى التنظيمي (على سبيل المثال ، المشاركة والثقة)، ونتائج الموظفين التقليدية (على سبيل المثال ، الرضا الوظيفي)، والتي قد تولد الظروف التنظيمية لنجاح ممارسة العلاقات العامة ، فعندما تكون الظروف التنظيمية داعمة ومرضية ،يمكن أن تكون المشاركة والثقة هي الدوافع الرئيسية لزيادة الرضا الوظيفي بين الممارسين ( Meng& Berger, 2019 : 65) .

كما جرى التاكيد من قبل الباحثين على ان نجاح العلاقات العامة في الاتصال مع الجمهور الداخلي و الخارجي و وسائل الإعلام قبل الازمة و أثناءها و بعدها من أجل كسب ثقة الجماهير، و بناء صورة ذهنية إيجابية للمنظمة، و حماية سمعتها، و استمرارها في العمل. و يتمثل ذلك في الاتصال الصريح و المفتوح مع الموظفين من أجل كسب ثقتهم ، وبناء علاقة إيجابية مع وسائل الإعلام من أجل كسب صداقتهم في السراء و الضراء و رصد الراي العام الداخلي و الخارجي تجاه

المنظمة ومنتجاتها وخدماتها و تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة ، وتخطيط و تصميم و تنفيذ حملات العلاقات العامة من أجل إيصال صوت و صورة المؤسسة إلى الجمهور الداخلي و الخارجي، ورصد التغطية الإعلامية للمؤسسة من قبل وسائل الإعلام التقليدية و الإلكترونية و تصحيح أي تغطية سلبية لإنشاء موقع الانترنت و تحديثه و تزويده بكل المستجدات المرتبطة باخبار الازمة و توعية الجمهور الداخلي و الخارجي و تعليمه و إرشاده كيفية التعامل مع الازمة في الأحوال العادية و قبل الازمة و أثناءها و بعد انتهائها و التعافي منها (أبو عرقوب ، 2020 : 558).

وقد ذُكرت عدد من الاستراتيجيات الاتصالية التي تستعملها العلاقات العامة داخل المؤسسة أو التي يختارها خبير العلاقات العامة لتحقيق الهدف هي ( السني ، 2022 : 113):

1. استراتيجية التوقيت: وتعتمد على الوقت المناسب في توجيه الرسائل الاعلامية لضمان الحصول على أكبر قدر ممكن من التأثير، ولتلبية حاجات الجمهور في الوقت المناسب.
2. استراتيجية التركيز: و تقتضي التحرك سريعاً من القائم بالاتصال بالعلاقات العامة لتوصيل الرسالة الاعلامية إلى كل أفراد الجمهور في أسرع وقت ممكن.
3. استراتيجية الصبر: تلجأ العلاقات العامة إلى هذه الاستراتيجية عندما تتعرض المؤسسة للهجوم من قبل الاعلام أو مؤسسة أخرى وينبغي أن يكون الرد سريعاً في مواجهة الهجوم. وينبغي التأكيد على ان وجود سياسة للاتصالات المفتوحة داخل المؤسسة تمثل معياراً للتعليق بمدى نجاح إدارة الأزمة وهذا يتطلب منح صلاحيات لجهاز العلاقات العامة تمكنها من اتخاذ القرارات الاتصالية، وبالتأكيد فإن ثقافة المؤسسة و فلسفتها الإدارية المحدد الأساسي لحجم هذه الصلاحيات وبالتالي مدى قدرة المؤسسة على التعامل السريع مع وسائل الإعلام والجماهير والسيطرة على تفاعلات الأزمة (العيبي ، 2018 : 519).

اما على صعيد إدارة العلاقات العامة للأزمة فهناك خمس خطوات اساسية يجب تنفيذها بشكل صحيح (Oyeleke, 2020: 1 )

1. يجب أن تكون المؤسسة سريعة في مخاطبة الجمهور فور اكتشاف الأزمة.
2. يجب أن تحافظ المؤسسة المعنية على الصدق لأن الجمهور أكثر استعداداً للتسامح مع الخطأ الصادق بدلاً من الكذب المحسوب.
3. من المهم أن توظف المؤسسة إعلامياً ، لأن وسائل الإعلام وكذلك الجمهور سيخلقون شائعاتهم الخاصة إذا لم يتم تقديم أي معلوما ت لهم من قبل المؤسسة التي تمر بأزمة و يمكن أن تسبب الشائعات ضرراً كبيراً للمؤسسة أكثر من الحقيقة نفسها.

4. ضرورة الشعور بالقلق وأن يظهر ذلك للجمهور ، ذلك لانهم سيكونون أكثر تسامحا إذا كان واضحا لديهم أن المؤسسة تهتم بضحايا الأزمة.

5. المحافظة على العلاقات ذات الاتجاهين مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي.

ويمكن توضيح دور العلاقات العامة في كل مرحلة من مراحل ادارة الازمة كما يأتي :

1- العلاقات العامة ما قبل الأزمة ( الجهوية او الوقائية) : بالرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بوقت وقوع الأزمة إلا أنه يجب على إدارات المؤسسات أن تضع خططا لإدارة الأزمات تشمل على السياسات والممارسات وأسوأ السيناريوهات الضرورية لإدارة المواقف الأزموية كإجراء وقائي ، و تقسم الخطة الى قسمين؛ الأول: الخطة الإدارية لإدارة الأزمات تشمل على الإجراءات والسياسات والسيناريوهات والتعليمات الإدارية للتعامل مع الأزمة في جميع مراحلها. و القسم الثاني من خطة ادارة الازمات :خطة الاتصالات الأزموية او خطة العلاقات العامة وتشتمل على تعليمات وسيناريوهات للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام قبل الأزمة وأثناءها وبعدها كإجراء وقائي لحماية صورة وسمعة المؤسسة و إعادة ثقة الجمهور في منتجاتها و خدماتها . ويجب على المؤسسات أن يكون لديها خطط إعلامية مكتوبة لإدارة الأزمات المحتملة تجنباً للإرباك والفوضى والقلق والتضليل الإعلامي والإشاعات(أبو عرقوب ، 2020 : 560).

2- العلاقات العامة عند مواجهة الازمة :يركز مدير العلاقات العامة في هذه المرحلة على تطوير خطط طوارئ او حلول بديلة مصممة خصيصا لمواقف محددة اذ إن هذه المرحلة يتم فيها تقييم الاستراتيجيات المتاحة ، و الهدف يكون تقليل المخاطر المتوقعة لادنى مدى ممكن فيما يتعلق بالمؤسسة او جماهيرها الاساسية وهنا يكون التحدي الذي يواجه ادارة العلاقات العامة هو الالتزام بممارسة الوظيفة وفق الاسس الاستراتيجية حيث يتم تجزئة الجماهير ويقوم مدير العلاقات العامة بتصميم خطة طوارئ لكل قطاع من هذه القطاعات حسب أهميته ، ويقع على عاتق ادارة العلاقات العامة مهمة تنفيذ البرنامج الاتصالي لهذه الاستراتيجية على المستويين الداخلي والخارجي(صلاح الدين ، 2018 : 663).

3- العلاقات العامة بعد انحسار الأزمة: يتطرب من إدارة العلاقات في مرحلة ما بعد الأزمة عد التوقف فجأة عن الاهتمام بالأزمة، وعد ترك الجمهور في فراغ قد تسعى لملؤه مصادر أخرى، وضرورة التركيز على استخلاص العبر والدروس والنتائج من الأزمة، و ضرورة إجراء عملية تقييم شامل لمرحلة إدارة الأزمة ومدى واقعية ومرونة الخطط و البرامج الموضوعة، ومصاعب تنفيذها ومواقف العاملين وسلوكهم وادائهم، وأداء الوسائل الإعلامية المختلفة ومدى استجابة الجمهور ورفع دراسة شاملة لفريق إدارة الأزمة (العبيبي ، 2018 : 523).

الجانب الميداني من البحث

يتناول هذا الجانب عرض وتحليل نتائج إجابات عينة البحث التي تم الحصول عليها من خلال استمارة الاستبيان تم توزيعها بصورة عمدية على (35) موظف في دائرة صحة بغداد الكرخ شملوا قطاع الاعلام والمختصون بالعلاقات العامة، وقد تم تحليل اجاباتهم على فقرات الاستبيان وتحديد التكرارات الخاصة بتلك الفقرات للتمكن من تحديد مدى اسهام أنشطة العلاقات العامة في التعامل مع الازمات، وخلق صورة جديدة لدى الجماهير سواء على المستوى الداخلي للدائرة او على المستوى الخارجي لها، واستمرت الدراسة الميدانية للفترة بين (5/ 2023 - 15/5/ 2023) وقد تمت الإجابة الصحيحة على (33) من مجموع الاستبانات واعتبرت عينة الدراسة.

تفسير وتحليل البيانات

للتعرف على نتائج الاجابات فقد اعتمدت الباحثة على التكرارات والنسب المئوية للاجابة على الفقرات ومن ثم التوصل الى الاستنتاجات النهائية من خلال تفرغ البيانات من نسخ الاستبيان التي تم توزيعها على العينة و كانت النتائج كما يلي:

أولاً: تفسير وتحليل البيانات الأولية لعينة البحث

من خلال تفرغ البيانات الأولية لعينة البحث يمكن وصفها كما يلي:

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جدول ( 1 )

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس

النسبة المئوية	التكرار	نوع الجنس
17%	6	أنثى
83%	27	ذكر
100%	33	المجموع

يبين الجدول (1) ان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس كان موزعاً بين 17% من الاناث وان (83% ) من الذكور وهو يعكس حالة اغلب الدوائر العراقية وتغلب اعداد الذكور على الاناث فيها .

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

### جدول رقم (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	-	-
من سنوات 5 - أقل من 10 سنوات	21	64%
من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	9	27%
من 15 سنة - أقل من 20 سنة	3	9%
20 سنة فأكثر	-	-
المجموع	33	100%

نلاحظ من جدول رقم (2) أن أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 25-55 سنة وهذا مؤشر جيد على توزيع الاستبيان على مراحل عمرية متفرقة . حيث نلاحظ أن نسبة 64% من العينة تقع أعمارهم بين 25-35 سنة، و 27% تتراوح أعمارهم بين 35-45 سنة، و 9% تتراوح أعمارهم بين 45-55 سنة.

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

### جدول رقم (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
اعدادية	2	6%
جامعية	24	73%
شهادات عليا	7	21%
المجموع	33	100%

تدل النتائج الواردة في من جدول رقم (3) على أن توزيع المجيبين عن أسئلة الاستبانة وفقاً للمؤهل العلمي اظهر ارتفاع مستوى التحصيل الدراسي لديهم حيث أن النسبة الأكبر من العينة حاصلون على الشهادات الجامعية الاولية والشهادات العليا بنسبة 94% وهو يؤشر على ارتفاع نسبة المستوى الجامعي لدى اغلبية موظفي دائرة صحة بغداد- الكرخ بالنظر الى طبيعة عمل الدائرة و الذي يستلزم توظيف اشخاص ذوي كفاءة عالية، ومستوى تعليمي مقبول ومؤهل للعمل فيها، وذلك يعني فهم وادراك افراد العينة لفقرات الاستبيان .

4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العنوان الوظيفي

#### جدول رقم (4)

##### توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العنوان الوظيفي

العنوان الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير قسم	1	2%
مدير شعبة	3	8%
اداري	5	20%
ممارس علاقات عامة	24	70%
المجموع	33	100%

يبين الجدول (4) ان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العنوان الوظيفي يظهر ان اغلب افراد العينة هم من ممارسو العلاقات العامة في الدائرة و بلغت نسبتهم 70% وان نسب باقي الافراد توزعوا بين اداريون ومدراء وهذا يعني دقة المعلومات التي قدموها عن طريق اجاباتهم.

ثانيا: اهمية العلاقات العامة في الدائرة

لتحليل فقرات البيانات الأساسية حول اهمية العلاقات العامة في الدائرة المبحوثة، يتم ذلك في الجداول التالية :

#### جدول (5)

##### يوضح مدى دراية مهام ونشاطات العلاقات العامة لدى العينة

هل الموظفين المكلفين بالعلاقات والاعلام في الدائرة على دراية بمهام ونشاطات العلاقات العامة؟	العدد	النسبة المئوية
نعم	30	90%
كلا	3	10%
المجموع	33	100

من خلال ملاحظة البيانات الواردة في الجدول (5) تشير نسبة عالية من العينة (( 90% الى معرفتهم بمهام ونشاطات العلاقات العامة ، و يعود ارتفاع النسبة الى ان الموظفين المكلفين بالعلاقات العامة في الدائرة كانوا هم اغلبية الذين تم توزيع الاستبيان عليهم وهم على دراية بماهية العلاقات العامة وكيفية ممارسة نشاطاتها ، وهو ما يساعدهم في ممارسة تلك النشاطات في الدائرة.

ومنه نستنتج ان العلاقات العامة في دائرة صحة بغداد الكرخ مجسدة بالمفهوم والوظيفة وهذا ما يؤكد بان الموظفين المكلفين بالعلاقات والاعلام على دراية بماهية العلاقات العامة.

#### جدول (6)

يوضح دور العلاقات العامة في تحسين صورة الدائرة لدى الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم  
براي العينة

النسبة المئوية	العدد	هل للعلاقات العامة دور في تحسين صورة دائرتكم لدى الاشخاص والهيئات الذين تتعاملون معهم
97%	30	نعم
3%	1	كلا
100	33	المجموع

من خلال الجدول (6) نلاحظ ان اغلبية المبحوثين يرون بان للعلاقات العامة دور في تحسين صورة المؤسسة، وذلك بنسبة تقدر ب: 97%، في حين قدرت نسبة المبحوثين الذين يرون بان العلاقات العامة ليس لها دور في تحسين صورة المؤسسة ب 3% .

وقد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان للعلاقات العامة دور في تحسين صورة الدائرة الى الاهداف التي تقوم على اساسها العلاقات العامة، مما يشعر الموظف بالرضى الوظيفي داخل الدائرة وهذا ما يحسن صورتها لدى جمهورها الداخلي و الخارجي، وكما تبرز اهمية العلاقات العامة في تحسين ظروف العمل مما ينعكس ايجابيا على صورة الدائرة.

ومنه نستنتج ان العلاقات العامة لها دور ايجابي في تحسين صورة دائرة صحة بغداد - الكرخ لدى جمهورها الخارجي الذي تتعامل معه.

#### جدول (7)

يوضح ضرورة وجود قسم العلاقات والاعلام في الدائرة براي العينة

النسبة المئوية	العدد	هل تجدون ضرورة لوجود قسم العلاقات والاعلام في دائرتكم
96%	30	نعم
4%	2	كلا
100	33	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (7) ان اغلبية المبحوثين يرون بضرورة وجود دائرة العلاقات والاعلام في الدائرة، وذلك بنسبة 96% في حين كانت نسبة من يرون بان العلاقات العامة ليست ضرورية في الدائرة 4%.

وقد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون ان جهاز العلاقات والاعلام في الدائرة ضروري الى ادراكهم لاهمية ممارسات ووظائف هذا الجهازالذي يحقق لديهم الاتصال ذي الاتجاهين داخل وخارج الدائرة، كما قد يعود ذلك الى ادراك المبحوثين لمدى احتياج الدائرة لهذا القسم لتحقيق اهدافها. ومنه نستنتج ان وجود قسم العلاقات والاعلام ضروري في دائرة صحة بغداد الكرخ حسب وجهة نظر المبحوثين.

#### جدول (8)

يوضح اهمية العلاقات العامة في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة

النسبة المئوية	العدد	هل للعلاقات العامة اهمية في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة؟
76%	25	نعم
24%	8	كلا
100	33	المجموع

من خلال الجدول (8) اعلاه نلاحظ ان اغلبية المبحوثين يرون بان للعلاقات العامة اهمية في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة وذلك بنسبة 76% في حين كانت نسبة من يرون بان العلاقات العامة ليس لها اهمية في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة تقدر بـ 24%.

وهذه النسبة تشير الى ان للعلاقات العامة اهمية في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة، وهذا يرجع الى اهمية وجود ناشطين في العلاقات العامة في الدائرة، ودورهم في الادارة الجيدة للاتصال مع الجمهور الخارجي الذي تتعامل معه الدائرة وهذا ما ينعكس ايجابيا على صورة المؤسسة بالنسبة للمستوى الداخلي و الخارجي لها.

ومنه نستنتج ان العلاقات العامة في الدائرة المبحوثة لهما اهمية كبيرة في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الاشخاص والهيئات الذين تتعامل معهم الدائرة.

ثالثاً : أهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات الصحية  
لتحليل فقرات البيانات الأساسية حول أهمية العلاقات العامة في ادارة الازمات ، يتم ذلك في  
الجدول التالية:

#### جدول (9)

يوضح ما اذا كان للاتصال مع الجمهور الخارجي فعالية في إدارة الأزمة أثناء التعرض لها

هل كان للاتصال مع الجمهور الخارجي فعالية في إدارة الأزمة أثناء تعرضهم لها	العدد	النسبة المئوية
نعم	22	67%
كلا	11	33%
المجموع	33	100%

توضح بيانات الجدول (9) فيما إذا كان للاتصال فعالية في إدارة الأزمة أثناء وقوعها أم لا إذ أشار 67% من أفراد العينة بأن للاتصال مع الجمهور الخارجي فعالية في إدارة الأزمة. بينما رفض 33% وجود فعالية للاتصال مع الجمهور الخارجي ، ويفسر ذلك ان اغلبية العينة ادركوا تأثير الاتصال الذي تقوم به العلاقات العامة في الجمهور الخارجي مما يبين فعالية العلاقات العامة في ذلك ، اما النسبة التي لم تدرك وجود التأثير فقد يرجع ذلك الى ما تم رصدته اثناء الازمة من عدم تفاعل الجمهور مع بيانات الدائرة وعدم انصياعهم لتوجيهاتها وارشاداتها ، او قد يكون السبب في ارتفاع اعداد الضحايا المتأثرين بالازمة .

ونستنتج من ذلك ان للاتصال فعالية في إدارة الازمة اثناء وقوعها بالرغم من الحاجة لتطوير ذلك مستقبلاً من خلال تدريب العاملين في العلاقات العامة وتطوير مهاراتهم .

#### جدول (10)

يوضح مدى مساهمة الفعل الاتصالي للجمهور الداخلي في الحفاظ على الصورة الطيبة للدائرة خلال الازمة

هل ساهم فعلكم الاتصالي في الحفاظ على الصورة الطيبة للدائرة خلال الازمة؟	العدد	النسبة المئوية
نعم	24	70%
كلا	9	30%
المجموع	33	100

نلاحظ من خلال الجدول (10) ان اغلبية المبحوثين يرون بان الفعل الاتصالي للجمهور الداخلي للدائرة ساهم في الحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الازمة وذلك بنسبة تقدر ب 70% ، في حين كانت نسبة من يرون بان الفعل الاتصالي لم يساهم في الحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الازمة قدرت ب 30% .

وقد يعود ارتفاع نسمة المبحوثين الذين يرون ان الفعل الاتصالي ساهم في الحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الازمة الى الاهداف التي يقوم على اساسها ممارسي العلاقات العامة خلال الازمة لتحقيق الاتصال الفعال اثناء الازمة وكذا الحفاظ على صورة وسمعة الدائرة على المستوى الخارجي لها. كما يرجع ذلك الى سرعة نقل المعلومات ومصداقيتها التي تعمل الادارة على توصيلها للجمهور الخارجي وبالتالي كسب ثقتهم والحفاظ على الصورة الطيبة للدائرة خلال الازمة. ومنه نستنتج ان الفعل الاتصالي يساهم في الحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الازمة.

#### جدول (11)

يبين تشكيل خلية لمواجهة الازمات في الدائرة

النسبة المئوية	العدد	لمواجهة الازمات في الدائرة هل تشكلون خلية من اجل ذلك؟
100%	33	نعم
-	-	كلا
100	33	المجموع

نلاحظ من الجدول (11) ان كل افراد العينة اكدوا ان الدائرة تشكل خلية لمواجهة الازمات، وهذا يعني ان هناك تخطيط لمواجهة الازمات قبل حدوثها وان ممارسو العلاقات العامة لهم دور فعال في ذلك قبل حدوث الازمة والتي ممن بينها تمكين خلية خاصة لمواجهة الازمات، كما يرجع هذا الى ادراكهم لمدى اهمية تشكيل خلية لمواجهة الازمات التي تواجهها الدائرة. ومنه نستنتج ان الدائرة تعمل على تشكيل خلية لمواجهة الازمات التي تواجهها الدائرة.

#### جدول (12-أ)

يبين مدى تدريب العاملين على كيفية الاتصال اثناء الازمة

النسبة المئوية	العدد	ل يتم تدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة؟
----------------	-------	---

90%	30	نعم
10%	3	كلا
100	33	المجموع

### جدول (12-ب)

يبين تفسير الاجابة ب نعم في الفقرة السابقة

النسبة المئوية	التكرار	اذا كانت اجابتك ب نعم في الفقرة السابقة فهل يتم ذلك ب:
31%	9	اكتشاف الاعراض التي تنبئ بوقوع الازمة
33%	10	الاستعداد و الوقاية المسبقة للتعامل مع الازمة
26%	8	تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد
10%	3	بناء خبرات من التجربة لضمان مستوى عالى من الجاهزية في المستقبل.
100%	30	المجموع

نلاحظ من الجدول (12-أ) ان اغلبية المبحوثين يرون بانه يتم تدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة وذلك بنسبة تقدر ب 90 % ، في حين كانت نسبة من يرون بانه لا يتم تدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة تقدر ب 10% ، وقد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بانه يتم تدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة الى الاستراتيجية التي تتبعها الدائرة لمواجهة الازمات قبل واثناء وبعد الازمة، بينما يتبين في الجدول (12-ب) الراي بتدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة وهذا ما يسهل عملية مواجهة الازمة حسب مراحلها بدقة ومهنية وكذلك تخطيها دون اضرار.

ومنه نستنتج انه يتم تدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة بدائرة صحة بغداد الكرخ.

### جدول (13)

الادوات التي يستخدمها المكلف بالعلاقات العامة في الدائرة لنقل و تبادل المعلومات اثناء الازمة

النسبة المئوية	التكرار	ماهي الادوات التي يستخدمها المكلف بالعلاقات العامة في الدائرة لنقل و تبادل المعلومات اثناء الازمة؟
2%	1	الندوات

35%	12	الاجتماعات
20%	5	التصريحات الاعلامية
43%	15	وسائل الكترونية
100%	33	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (13) ان اغلبية المبحوثين يرون بان الوسائل الالكترونية هي الاكثر توظيفا من طرف المكلف بالعلاقات العامة لنقل و تبادل المعلومات في الدائرة اثناء الازمات، وذلك بنسبة تقدر بـ 43% ، في حين كانت اقل نسبة من بين الادوات يستخدمها المكلف بالعلاقات العامة اثناء الازمة بحسب راي المبحوثين هي الندوات والتي قدرت بـ 2% ، وقد يعكس هذا الواقع السائد في المجتمع اثناء فترة الازمات الصحية كما حصل في ازمة كورونا من اغلاق تام وحظر للتجمعات فكانت الوسائل الالكترونية اكثر الادوات التي يستخدمها المكلفين بالعلاقات العامة اهمية حيث ساعدت على تحقيق الاتصال الفعال والسريع اثناء الازمة الصحية فكانت اهميتها في ايجاد حلول للازمة من خلال اطراف فاعلة لها خبرة بالعمل فضلا عن عرض المعلومات والبيانات الخاصة بالازمة .

ومنه نستنتج ان الادوات التي يستخدمها المكلف بالعلاقات العامة اثناء الازمات الصحية كانت في اغلبها هي الوسائل الالكترونية.

#### جدول (14)

يبين المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء الازمة

النسبة المئوية	التكرار	ماهي المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء الازمة؟
31%	9	عدم تجاوب الادارة العليا مع العلاقات العامة
43%	13	نقص الاجهزة و التقنيات الحديثة
26%	8	نقص كفاءة العاملين في العلاقات العامة
100%	30	المجموع

نلاحظ من الجدول (14) ان اغلبية المبحوثين يرون بان المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء الازمة الصحية هي نقص الاجهزة و التقنيات الحديثة ، وذلك بنسبة تقدر بـ 43% في حين كانت اقل نسبة من المبحوثين يرون بان نقص كفاءة العاملين في العلاقات العامة هي ابرز المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء الازمة بينما رأى 31% عدم تجاوب الادارة العليا مع العلاقات العامة هي ابرز تلك المعوقات

وقد يعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون بان المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة يعزى الى نقص الاجهزة و التقنيات الحديثة هو العامل المشترك في اغلب المؤسسات الحكومية العراقية بسبب التباطؤ في توظيف تلك الأجهزة والتقنيات التي تتسارع في تقدمها عالمياً بسبب الاكتشافات العلمية والابتكارات التي تصاحبها في الدول المتقدمة، وهو ما يشكل عائق للعلاقات العامة في دائرة صحة بغداد

ومنه نستنتج ان نقص الاجهزة و التقنيات الحديثة في العلاقات العامة هي من بين اكثر المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء مواجهتهم للامزة. النتائج:

1- ان العلاقات العامة لها دور في تحقيق الاتصال التفاعلي مع الافراد والهيئات الذين تتعامل معهم دائرة صحة بغداد.

حيث اكد اغلبية المبحوثين على أهمية العلاقات العامة في تحقيق الاتصال التفاعلي.

2- تحتل العلاقات العامة مكانة مهمة في دائرة صحة بغداد وهي مجسدة فعليا في الهيكل التنظيمي في قطاع الاعلام. وتشرف عليها الادارة العامة، وهي مرتبطة بها عمليا .

3- ان مساهمة العلاقات العامة في ادارة الازمة تتم من خلال تكوين فريق لمواجهة تلك الازمة.

4- اكد اغلبية المبحوثون ان العلاقات العامة لها دور ايجابي في تحسين صورة دائرة صحة بغداد - الكرخ لدى جمهورها الخارجي الذي تتعامل معه.

5- ان للاتصال فعالية في إدارة الازمة اثناء وقوعها بالرغم من الحاجة لتطوير ذلك مستقبلاً من خلال تدريب العاملين في العلاقات العامة وتطوير مهاراتهم.

6- تهتم دائرة صحة بغداد الكرخ بتدريب العاملين عن كيفية الاتصال اثناء الازمة الصحية.

7- ان الادوات المستخدمة بالعلاقات العامة اثناء الازمات الصحية كانت في اغلبها الوسائل الالكترونية.

8- ان نقص الاجهزة و التقنيات الحديثة في العلاقات العامة هي من بين اكثر المعوقات التي تواجه الناشطين في العلاقات العامة اثناء مواجهتهم للامزة في دائرة صحة بغداد.

9- لم تبحث الدراسة في إدارة الازمة بعد انتهائها باعتبار ان انتهاء ازمة كورونا أعلن عنه رسمياً من قبل منظمة الصحة العالمية بتاريخ 2023/5/5.

التوصيات :

بعد الانتهاء من البحث النظري والدراسة الميدانية لموضوع أهمية العلاقات العامة في مواجهة الازمات الانسانية حيث أتاح التطبيق في دائرة صحة الكرخ - بغداد المجال لاستكشاف نقاط القوة والضعف في ممارسة العلاقات العامة اثناء الازمات الانسانية، و تم التوقف عند بعض

الامور التي تتطلب من مسؤولي الدائرة ان يعيروها بعض الاهتمام نظراً لاهميتها التي تعود على تحقيق اهداف الدائرة ، وتتلخص في النقاط التالية:

- 1- ضرورة تطوير قطاع الاعلام في الدائرة والذي يشمل جل وظائف العلاقات العامة وادارة الازمات، ومن الأفضل تسميته العلاقات العامة وإدارة الازمات لكي يتجسد مفهوم ونشاطات وممارسات العلاقات العامه فيه، و ليتولى مهمة التعامل مع الازمة والتخطيط لها في شت مراحلها.
- 2- ضرورة الاستعانة بمستشارين للعلاقات العامة وادارة الازمات وذلك لإرشاد الدائرة بكيفية التعامل مع الازمة ، وتطوير إمكانيات العاملين في مجال العلاقات العامة.
- 3- الاهتمام بوسائل الاتصال اثناء الازمة وتنويعها ووضع الخطط الواضحة لها لتوظيفها اثناء الازمة.
- 4- عقد دورات تدريبية تخصصية في مجال العلاقات العامة والازمات، لزيادة الوعي حول اهمية تواجد العلاقات العامة كجهاز اثناء الازمة، وكذلك الحد من حدوث المعوقات الناشبة عند حدوث الازمات.
- 5- ضرورة اطلاع الجمهور الداخلي و الخارجي للمديرية عن اسباب الازمة اذا كانت مبهمة، وذلك لتنمية الثقة المستمرة بين الجمهور والدائرة وكذلك الحفاظ على العلاقة الطيبة فيما بينهم.
- 6- يجب على المؤسسة ان توظف مستقبلا المتخصصين بالعلاقات العامة في مجالها مع استقطاب الكفاءات.
- 7- تقترح الباحثة اجراء دراسات ميدانية مستقبلاً يشمل دور العلاقات العامة فيما بعد انتهاء الازمة ، لاسيما وان الإعلان عن انتهاء ازمة كورونا قد أعلنته منظمة الصحة العالمية مؤخراً.

#### المصادر :

- 1- ابراهيم محسن جبر ،مشروعية قرارات خلية الأزمة في العراق في ظل جائحة كورونا وموقف القانون الدولي منها (منظمة الصحة العالمية إنموذجاً)- مجلة كلية التربية - جامعة واسط - العدد 45 ، 2021.
- 2- ابن منظور، محمد بن مكرم أبو الفضل ، لسان العرب ، المجلد 12 ، ط 1 ، بيروت دار صادر ، 2000 .
- 3- ابو اصبح، صالح خليل ، إدارة المؤسسات الإعلامية في الوطن العربية - الأسس العلمية لفن الإدارة : نظريات وتطبيقات، عمان - الأردن - دار آرام للدراسات والنشر ، 2006.
- 4- بغدادي، فيصل ، دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة ،رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة المسيلة، 2014.
- 5- حسين ، علي كريم ، حملات التوعية الصحية في العلاقات العامة ، مجلة الدراسات المستدامة ، المجلد 3 - العدد 3 ، 2021 .

- 6- الحفني، سامح أحمد زكي ، إدارة الأزمات ،مجلة البحوث المالية والتجارية -جامعة بورسعيد - المجلد 18 العدد 2 ، 2017.
- 7- خليفة الضبع زناتي خليفة، ممارسة مدخل الأزمة في خدمة الفرد للحد من مظاهر الاضطراب المصاحي لجائحة كورونا لدى الطالبات الجامعيات - مجلة الدراسات الإنسانية - جامعة الأزهر - العدد 28، 2021.
- 8- درباس، احمد سعيد، مدى تمكين مدير المنظمة من مهارة ادارة الازمات في مدينة جدة دراسة مسحية ، مجلة العلوم والثقافة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - مجلد 12 - عدد 2 ، 2012.
- 9- راضي عبيد نغميش و زهراء عبدالحسين ظاهر، آثار أزمة كورونا على متغيرات الاقتصاد العالمي والعراق ، مجلة الاقتصادي الخليجي - العدد 48- المجلد 37، 2021.
- 10- رضا ، هاشم حمدي ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراجحة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن ، 2010.
- 11- رفاعي، ممدوح و جبريل ، ماجدة ، إدارة الأزمات ، جامعة عين شمس كلية التجارة ، التعليم المفتوح ، مصر ، 2008.
- 12- روس، وليام ب.. لانتسرع بالحلول ، ترجمة مروان الحموي، الرياض، مكتبة العبيكان 2001
- 13- سالم، سامي عبدالله ، معوقات إدارة الأزمات في وزارة الصحة الفلسطينية في ظل الحصار دراسة حالة قطاع غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية - غزة ، 2010.
- 14- السليماني ، نبيل احمد مصلح ، نظام إدارة الازمات الإنسانية لدى المنظمات الدولية المتخصصة ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12 العدد 2 ، 2021.
- 15- سناء محمد زهران ، الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الازمات والكوارث، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية المجلد 3 العدد 50، 2021.
- 16- الشهراني، سعد بن علي ، ادارة عمليات الازمة الامنية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الطبعة الاولى ، الرياض ، 2005.
- 17- السني ، أحمد عبدالسلام ، دور العلاقات العامة في إدارة اتصالات الأزمة داخل مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة سرت ، مجلة ليفي لي - مجلد 3 - العدد 3، 2022.
- 18- صفاء محمد صلاح الدين ، تأثير العلاقات العامة في مؤسسات القطاع الخاص على إدارة الأزمات دراسة تطبيقية بجمهورية مصر العربية ، مجلة بحوث الشرق الأوسط - مركز بحوث الشرق الأوسط - القاهرة ، المجلد 6 - العدد 4 ، 2018.
- 19- عبد الوهاب، السيد سعيد ، استراتيجيات ادارة الازمات والكوارث : دور العلاقات العامة ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2006م.
- 20- عبدالله ، خير الله سبهان و حسن ، ابراهيم أحمد ، التداعيات السياسية لفايروس كورونا وانعكاساتها على النظام السياسي، مجلة الدراسات التاريخية والثقافية، المجلد 3 - العدد 3 ، 2022.
- 21- علي حسن عبد الأمير ، إجراءات الإدارة لحماية الصحة العامة خلال انتشار وباء كورونا ، مجلة الحقوق - العدد 4 ، 2021.
- 22- عبيدش ، صونية و دهار فريدة ، العلاقات العامة بين البحث في المفهوم والنماذج الأساسية لتفعيلها في المؤسسات، مجلة ايفي لي للعلاقات العامة - المجلد 2 - العدد 4 ، 2022.

- 23- العمري، خالد ، المدخل المنظومي في إدارة الأزمات وحل الصراع في النظام التربوي، بحث مقدم الى المؤتمر العربي الخامس حول المدخل المنظومي في التدريس والتعلم ، مركز تطوير تدريس العلوم بجامعة عين شمس القاهرة ابريل 2005.
- 24- فيصل بغدادي ، دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة ،رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة المسيلة، 2014.
- 25- فيصل مناوور المعيوف و باسم عبدالعزيز العثمان ، جائحة كورونا وخلل بعض المصطلحات الديمغرافية "دراسة حالة لدول مجلس التعاون الخليجي" ، مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية، المجلد 47 - العدد 2 - 2022.
- 26- كاظم محمد العيبي، فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات- دراسة وصفية، مجلة الآداب / العدد 126 ، 2018.
- 27- كريمة حاج احمد العلاقات العامة داخل المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية ، دراسة دكتوراه ،جامعة وهران ، كلية العلوم الاجتماعية والسياسية ،الجزائر ، 2010.
- 28- لبي سبتي طعمة ، اثر ازمة كورونا على المرأة العراقية ، مجلة الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية - العدد 132، 2022،ص14.
- 29- محمد ، إيثار عبد الهادي ، إستراتيجية إدارة الأزمات: تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، المجلد (17) ،العدد (64) ، كانون الأول، 2011.
- 30- منظمة الصحة العالمية ، المجلس التنفيذي ، الدورة الاستثنائية بشأن إصلاح منظمة الصحة العالمية- البند 3 من جدول الأعمال المؤقت، 15 تشرين الأول-اكتوبر 2011.
- 31- الوائلي، رائد عبد الكاظم ، استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الازمة الصحية - دراسة تحليلية لخطابات خلية ازمة كورونا في واسط ، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية -المجلد -العدد 41 - 2021.
- 32- يونس إبراهيم جعفر، أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية: المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد 21، العدد1، 2017.
- 33- Al Shobak, Mazen J & et all , The impact of top management support for strategic planning on crisis management: Case study on UNRWAGaza strip, International Journal of Academic Research and Development, Volume 1; Issue 10; October 2016.
- 34- ElZoghbi, Mayada & et al , The Role of Financial Services in Humanitarian Crises, Access to Finance FORUM Reports by CGAP and Its Partners No. 12, April 2017.
- 35- Holbrad ,C arsten: The Super Power and International Conflict, the Macmillan Press,ltd,1979.
- 36- Kohrt BA & et al. Health research in humanitarian crises: an urgent global imperative. BMJ Global Health, No.4, 2019. P1.
- 37- Menga, Juan & Berger, Bruce K. , The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust , Public Relations Review , No.45 , 2019.
- 38- Oxford Dictionary , London University Press, London 1988, p.48.
- 39- Oyeleke , Adeola, Public Relations and Crisis Management in Federal Teaching Hospital Abakaliki and University of Nigeria Teaching Hospital, Enugu , Journal of Mass Communication , Vol. 7, No. 1, 2020.

- 40- Sapriel, Caroline , Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium , Henry Stewart Publications 1363–254X Vol. 7, No. 4 Journal of Communication Management , 2003.
- 41- Tokakis , Vassileios & et all , Crisis management in public administration: The three phases model for safety incidents , Safety Science journal, No. 113 ,2019.