

استراتيجيات ادارة الازمات في العلاقات العامة في المؤسسات الصحية

إعداد الطالبة/

خولة جميل حنيفه

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2024

المقدمة:

تُعد الأزمات جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية للمؤسسات، وخاصة تلك التي تعمل في مجالات حيوية مثل القطاع الصحي. يشكل القطاع الصحي محور اهتمام المجتمعات نظرًا للدور الحاسم الذي يلعبه في الحفاظ على صحة وسلامة الأفراد. ومع تعاظم التحديات التي تواجه هذا القطاع، سواء كانت أزمات صحية مثل انتشار الأوبئة والأمراض المعدية، أو أزمات تنظيمية ومالية، أصبح من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات، بما يضمن استمرارية العمل وتقليل الآثار السلبية على السمعة المؤسسية والخدمات المقدمة. في هذا السياق، تلعب العلاقات العامة دورًا جوهريًا في تصميم وتنفيذ هذه الاستراتيجيات لضمان تواصل فعال مع الجمهور والجهات المعنية.

تعني إدارة الأزمات في العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بمجموعة من العمليات والاستراتيجيات التي تهدف إلى التصدي للأزمات المفاجئة والتخفيف من أثارها السلبية، سواء على مستوى الصورة العامة للمؤسسة أو على مستوى الثقة التي تربطها بالجمهور. وتكمن أهمية هذا النوع من الإدارة في قدرته على تقديم الحلول الوقائية والاستجابة السريعة عند حدوث الأزمات، من خلال التواصل الشفاف والمفتوح مع جميع الأطراف المعنية. علاوة على ذلك، تُعتبر العلاقات العامة أداة هامة لبناء سمعة المؤسسة الصحية وتعزيز الثقة بها من قبل الجمهور، خصوصًا في أوقات الأزمات التي تتطلب توصيل الرسائل الصحيحة بصورة سريعة وفعالة.

في ظل التطورات التكنولوجية والاتصال الفوري عبر وسائل الإعلام الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، أصبح لإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية بعد استراتيجي جديد يتطلب استعدادًا أفضل وتخطيطًا مُحكمًا. يتعين على المؤسسات الصحية اليوم أن تكون قادرة على التكيف مع الأزمات بمختلف أنواعها، سواء كانت أزمات صحية، اجتماعية، اقتصادية أو حتى سياسية. من هنا، تأتي أهمية العلاقات العامة كركيزة أساسية في دعم الإدارة العليا للمؤسسات في التعامل مع الأزمات بأقصى درجات الكفاءة والفعالية، بما يضمن حماية سمعة المؤسسة وتعزيز مكانتها لدى الجمهور.

في هذا البحث، سيتم تناول استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة ضمن المؤسسات الصحية، مع التركيز على أهمية هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على استمرارية الخدمات الصحية وبناء علاقة متينة مع الجمهور في الأوقات الحرجة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل بعض النماذج العملية الناجحة في إدارة الأزمات الصحية والتعرف على الدروس المستفادة منها لتحسين جاهزية المؤسسات لمواجهة الأزمات المستقبلية.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات المرتبطة بالأزمات، سواء كانت هذه الأزمات داخلية مثل المشاكل الإدارية والتنظيمية، أو خارجية مثل الأوبئة والكوارث الطبيعية. في خضم هذه الأزمات، يصبح الدور الذي تلعبه العلاقات العامة حاسماً في التواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام، وإدارة التوقعات، وتخفيف الآثار السلبية على سمعة المؤسسة. ومع ذلك، تعاني بعض المؤسسات الصحية من ضعف في استراتيجيات إدارة الأزمات، مما يؤدي إلى تدهور سمعتها، وزيادة حدة الأزمة، وصعوبة استعادة ثقة الجمهور بعد انتهاء الأزمة.

تكمن مشكلة الدراسة في ضرورة استكشاف وتحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة ضمن المؤسسات الصحية، ومدى فعالية هذه الاستراتيجيات في التعامل مع الأزمات المختلفة التي قد تواجهها. فمع التطور التكنولوجي وسرعة انتشار المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت استراتيجيات التواصل في الأزمات أكثر تعقيداً، وتحتاج إلى استجابة سريعة ومخططة لضمان استمرار تقديم الخدمات الصحية دون تأثر ملحوظ. وعليه، تهدف الدراسة إلى تحديد مواطن القوة والضعف في استراتيجيات إدارة الأزمات الحالية في المؤسسات الصحية، وكيفية تحسينها لتحقيق استجابة أكثر فعالية وتحقيق استدامة في التواصل الإيجابي مع الجمهور.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على الدور الحاسم الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة الأزمات التي تواجه المؤسسات الصحية. فمع تزايد عدد الأزمات التي قد تتعرض لها هذه المؤسسات، سواء كانت ناتجة عن كوارث صحية مثل الأوبئة أو أزمات تنظيمية وإدارية، يصبح من الضروري وجود استراتيجيات فعالة للتعامل معها. وتُعد العلاقات العامة وسيلة أساسية للتواصل مع الجمهور وإدارة سمعة المؤسسة خلال الأزمات.

تتمثل أهمية الدراسة أيضاً في كونها تساهم في تقديم فهم عميق للاستراتيجيات المثلى التي يمكن تبنيها لإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية. هذا يشمل كيفية التعامل مع وسائل الإعلام، والرد على

التساؤلات والشائعات، وتحقيق التواصل الفعال مع الجمهور الداخلي والخارجي. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الدراسة فرصة لتقييم مدى استعداد المؤسسات الصحية لمواجهة الأزمات المستقبلية وتحسين خطط الطوارئ والاستجابة السريعة.

أهداف الدراسة:

1. تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات: تهدف الدراسة إلى تحليل الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة حاليًا في إدارة الأزمات من قبل العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، وتحديد مدى فعاليتها في التخفيف من حدة الأزمات والحفاظ على سمعة المؤسسة.
2. تقييم دور العلاقات العامة في الأزمات: تسعى الدراسة إلى تقييم الدور الذي تلعبه إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الصحية خلال الأزمات، وكيفية تحسين هذا الدور لضمان استجابة فعالة وسريعة.
3. اقتراح استراتيجيات فعالة: من خلال دراسة النماذج الناجحة والممارسات الدولية في إدارة الأزمات، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات واقتراحات لاستراتيجيات أكثر فعالية يمكن أن تعتمد عليها المؤسسات الصحية في المستقبل.
4. تحليل تأثير وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي: تهدف الدراسة إلى فهم تأثير وسائل الإعلام التقليدية والرقمية على إدارة الأزمات، وكيفية التعامل مع الشائعات والمعلومات المغلوطة التي قد تؤدي إلى تفاقم الأزمة.
5. تعزيز الجاهزية المؤسسية: تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى وتوصيات حول كيفية تحسين جاهزية المؤسسات الصحية للتعامل مع الأزمات من خلال تطوير خطط طوارئ متكاملة وتدريب فرق العلاقات العامة على التعامل مع الأزمات بشكل احترافي.

تساؤلات الدراسة

1. ما هي استراتيجيات إدارة الأزمات التي تُطبقها المؤسسات الصحية في مجال العلاقات العامة؟
2. كيف تساهم العلاقات العامة في تعزيز سمعة المؤسسات الصحية والحفاظ على ثقة الجمهور أثناء الأزمات؟
3. ما هو دور القيادة الاستراتيجية في توجيه استجابات المؤسسات الصحية خلال الأزمات؟
4. كيف يمكن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الرقمية في تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية؟
5. ما هي الدروس المستفادة من تجارب الأزمات الصحية السابقة، وكيف يمكن الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات المستقبلية؟

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة إيجابية بين استراتيجيات إدارة الأزمات الفعالة في العلاقات العامة وقدرة المؤسسات الصحية على التعامل مع الأزمات الصحية بنجاح.
2. تساهم العلاقات العامة في تعزيز الثقة بين المؤسسة الصحية والجمهور أثناء الأزمات، مما يؤثر إيجابًا على سمعة المؤسسة.
3. تؤثر القيادة الاستراتيجية بشكل فعال في توجيه استجابات المؤسسات الصحية أثناء الأزمات وتحسين كفاءة التعامل مع التحديات.
4. يساهم توظيف وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الرقمية في تسريع وتحسين استجابة المؤسسات الصحية للأزمات.
5. يمكن أن يؤدي تطبيق الدروس المستفادة من الأزمات الصحية السابقة إلى تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية في إدارة الأزمات المستقبلية في المؤسسات الصحية.

الدراسات السابقة:

- دراسة نسرين، زيادة وفرشان، دليلة (2022)، بعنوان "استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات الصحية: دراسة وصفية وتحليلية لصفحة الدكتور عيادة عبدالحفيظ عبر موقع الفايستوك"، هدفت الدراسة إلى إبراز دور العلاقات العامة الرقمية في نشر الوعي الصحي لبان أزمة جائحة كورونا، مستندين في طرحنا هذا على رصد وتقييم الاستراتيجية الاتصالية التي استخدمها الدكتور حفيظ عيادة عبر صفحته على موقع الفيسبوك للحد من نقشي الوباء وإقامة اتصالات مستمرة مع الجمهور المنتبّع له عبر صفحته الرسمية، وذلك لنشر وتعزيز الوعي الصحي لدى المواطن الجزائري، نموذج يظهر كيفية الاستفادة من التطور التكنولوجي لوسائل الاتصال، وتوظيفه في تطوير ممارسات ونشاطات العلاقات العامة.
- دراسة القضاة، حسن صالح سليمان والسبحي، نزار عبدالحفي وحوباني، مشاعل أحمد (2023)، بعنوان "التغيرات الاستراتيجية المتبناة في المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية السعودي بعد جائحة كوفيد 19"، هدفت الدراسة إلى بيان التغيرات الاستراتيجية التي اعتمدها المركز الوطني السعودي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية (NHEOC) بعد COVID 19 والنهج السعودية لإدارة المخاطر الصحية بعد الجائحة (تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، ورقمته الصحة، وزيادة تغطية الخدمات لجميع مناطق المملكة). هدفت الدراسة إلى التعرف على التغيرات في التعامل مع المخاطر الصحية داخل المملكة بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 تحديداً في قطاع الصحة. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان إلكتروني على عينة عشوائية قوامها (65) مدير ومسؤول داخل (NHEOC) من أجل جمع البيانات الأولية. تم استخدام SPSS لمعالجة البيانات الأولية ودلت النتائج على قبول جميع الفرضيات، حيث ظهر أن (NHEOC) اعتمدت استراتيجيات أعادت بناء القطاع الصحي من حيث تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية ورقمته الصحة وزيادة التغطية للخدمات الصحية لتشمل جميع مناطق المملكة، بالإضافة إلى شمولها المواطنين من كافة المستويات، المقيمين، الزوار والحجاج. وصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات أهمها...
- دراسة الحواجرة، كامل محمد يوسف والمري، سنيد صالح سنيد الدعية (2020) بعنوان "أثر القيادة الإبداعية والذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات العامة"

القطرية*. هدفت الدراسة إلى بيان أثر ممارسات القيادة الإبداعية والذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات العامة القطرية. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من القيادات في المؤسسات العامة القطرية. تم استخدام استبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة قوامها 327 عضوا. وأظهرت النتائج وجود أثر للقيادة الإبداعية في استراتيجيات إدارة الأزمات والذكاء الاستراتيجي، ووجود أثر للذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات العامة القطرية.

- **دراسة علي، نصر الدين عبدالقادر عثمان (2021) بعنوان "إدارة العلاقات العامة وتوظيفها لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا".** هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب التي استخدمتها إدارات العلاقات العامة في توظيف وسائل التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا، وتوضيح نوعية اللغة الإعلامية المستخدمة على الصفحة الرسمية لوزارة الصحة السودانية على فيس بوك، ونوعية الأساليب الإقناعية التي استخدمتها العلاقات العامة. تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تحليل محتوى صفحة فيس بوك لوزارة الصحة السودانية خلال الفترة من 2021/2/1 إلى 2021/4/30. أظهرت النتائج أن 47% من المنشورات كتبت باللغة العربية الفصحى، واهتمت 56% بنشر الموقف الوبائي، كما استخدم 35% أساليب إقناعية عقلية تركزت على الإحصائيات والأرقام. وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية إعلامية وطنية شاملة تتعامل مع الأزمات الصحية بطريقة احترافية.

- **دراسة طنطاوي، ميرهان محسن محمد السيد (2022) بعنوان "استراتيجيات الاتصال الحكومي الرقمي في مملكة البحرين خلال المخاطر: كوفيد-19 نموذجا".** هدفت الدراسة للتعرف على أبرز استراتيجيات الاتصال الحكومي الرقمي التي عملت حكومة مملكة البحرين ممثلة في وزارة الصحة على تطبيقها في فترة ما بعد أزمة كوفيد-19، وهي المرحلة التي أعقبت ظهور أول حالة من فيروس كورونا في فبراير 2020م بقرابة العامين، حيث تمكنت الدولة من السيطرة على الموقف بشكل كبير وتتبع العمل وفقا للإشارة الضوئية، استمرارا في الحفاظ على الأمن الصحي للمواطنين والمقيمين، ومواصلة للجهود التي بذلت خلال فترة الأزمة. اعتمدت الدراسة على التحليل الكيفي للصفحة الرسمية لوزارة الصحة عبر الإنستغرام. أشارت النتائج إلى أن الاتصال الحكومي في مملكة البحرين ممثلا في وزارة الصحة؛ نجح بشكل كبير في توظيف أشكال وقوالب مختلفة ومتنوعة في مرحلة ما بعد المخاطر لكوفيد-19، من خلال الاستمرار في تفعيل الموقع الإلكتروني وتحديثه بشكل مستمر وفقا لمستجدات الوضع الصحي، وربطه بموقع

رسمي للمستجذات الصحية في مملكة البحرين ويتبع رسميا وزارة الصحة، إضافة إلى استمرارية العمل بتطبيق "مجتمع واعي".

• دراسة ستو، فاطمة الزهراء، ودربال، سميرة (2022) بعنوان "دور الرقابة الاستراتيجية في إدارة الأزمات: الأزمة الصحية لجائحة فيروس كوفيد-19" أنموذجاً: دراسة حالة جامعة الوادي". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقابة الاستراتيجية في التقليل من حدة الأزمات التي تواجهها الجامعة وذلك بالتزامن مع الأزمة الصحية العالمية لفيروس كوفيد-19. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث وزع على عينة قدرت بـ 80 فرداً من الإطارات المسيرة بجامعة الوادي. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين أبعاد الرقابة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، كما أن هناك أثراً إيجابياً للرقابة الاستراتيجية بأبعادها في إدارة الأزمات.

• دراسة حسن، منى محمود محمد (2001)، بعنوان "استراتيجية إدارة الأزمات الحادة المحتملة من منظور القطاع الصحي"، هدفت الدراسة إلى التطرق إلى موضوع حائز على أهمية بالغة يتعلق بموضوع وضع استراتيجية إدارة الأزمات الحادة المحتملة من منظور القطاع الصحي وذلك نظراً لتزايد حدة الأخطار والمخاطر البيئية المستقبلية المحتملة مثل موجات الحرارة الشديدة في فصل الصيف والفيضانات والسيول واندلاع حرائق الغابات وانبعثات الغازات السامة الناجمة عن حوادث صناعية محتملة أو بسبب توقف محطات توليد الكهرباء وإطلاق الغازات الضارة في الهواء وانسكاب مواد كيميائية سامة في مياه الشرب أو مياه الري واحتمال حدوث انهيارات أرضية أو زلازل مفاجئة تتسبب في أضرار بشرية كبيرة تتطلب من القطاع الصحي الاستعداد والاستجابة السريعة والفعالة لمواجهة مختلف الأوضاع الطارئة والطوارئ الناجمة عن هذه الكوارث.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

1. إدارة الأزمات الصحية: جميع الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، تتناول موضوع إدارة الأزمات الصحية، خصوصاً تلك المتعلقة بجائحة كورونا، وكيفية استجابة المؤسسات الصحية

لهذه الأزمات. على سبيل المثال، دراسة نسرين، زيادة وفرشان، دليلة (2022) ركزت على دور العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات الصحية، وهو محور مشابه للدراسة الحالية التي تتناول استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية.

2. **التواصل الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي:** هناك اهتمام مشترك في معظم الدراسات السابقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية كأداة للتواصل وإدارة الأزمات. دراسة علي، نصر الدين (2021) على سبيل المثال، ركزت على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات الصحية خلال الأزمات، وهو جانب مهم أيضًا في الدراسة الحالية.

3. **الاستراتيجيات الحكومية وإدارة الأزمات:** تتقاطع الدراسة الحالية مع دراسات مثل طنطاوي، ميرهان (2022) التي ركزت على استراتيجيات الاتصال الحكومي الرقمي خلال الأزمات الصحية في مملكة البحرين، حيث ركزت على كيفية استخدام الحكومة لوسائل الاتصال الرقمي للتواصل مع الجمهور أثناء وبعد الأزمة، وهو ما يمكن مقارنته مع إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية التي تتناولها الدراسة الحالية.

4. **دور القيادة الاستراتيجية:** الدراسات مثل الحواجرة، كامل والمري، سنيد (2020) والشبال والجداية (2021) تتناول القيادة الاستراتيجية ودورها في إدارة الأزمات، وهو موضوع مشترك مع الدراسة الحالية التي تركز على القيادة الفعالة في إدارة الأزمات الصحية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

1. **نطاق الدراسة:** بعض الدراسات السابقة ركزت على حالات أو مؤسسات معينة أو تجارب محلية محددة، مثل دراسة القضاة، حسن والسبحي، نزار (2023) التي تناولت المركز الوطني السعودي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية، بينما الدراسة الحالية تهتم بشكل عام باستراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة ضمن المؤسسات الصحية دون التركيز على مؤسسة محددة.

2. **التقنيات المستخدمة:** بينما بعض الدراسات ركزت على استخدام التكنولوجيا والاتصال الرقمي، مثل دراسة طنطاوي (2022) التي ركزت على استراتيجيات الاتصال الحكومي الرقمي في البحرين، تركز الدراسة الحالية على إدارة الأزمات من منظور العلاقات العامة بشكل أشمل، مع التركيز على استراتيجيات التواصل التقليدية والرقمية على حد سواء.

3. **التوجه النظري مقابل التحليل التطبيقي:** بعض الدراسات السابقة، مثل ستو ودربال (2022) ، ركزت على تحليل مفاهيمي ودور الرقابة الاستراتيجية في إدارة الأزمات، بينما الدراسة الحالية قد تركز بشكل أكبر على الجانب التطبيقي والعملية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات الصحية.
4. **المنهجية:** تختلف المنهجيات بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، حيث استخدمت بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة نسرين وفرشان (2022) وعلي (2021) ، المنهج الوصفي التحليلي لتحليل المحتوى الرقمي وصفحات التواصل الاجتماعي، بينما قد تركز الدراسة الحالية على منهجيات أخرى، مثل تحليل استراتيجيات التواصل الخاصة بالمؤسسات الصحية بشكل شامل، بما في ذلك التقييمات الميدانية أو مقابلات مع المسؤولين في العلاقات العامة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على عدة منطلقات نظرية تدعم فهم كيفية إدارة الأزمات الصحية من خلال العلاقات العامة، وتسلط الضوء على أهمية استراتيجيات التواصل الفعال والقيادة الاستراتيجية والتقنيات الرقمية في تحسين استجابات المؤسسات الصحية.

1. نظرية إدارة الأزمات

تعد إدارة الأزمات إطاراً نظرياً أساسياً في دراسة كيفية الاستجابة للأحداث الطارئة التي قد تؤثر سلباً على المؤسسة وصورتها العامة. تركز النظرية على عدة مراحل تشمل الاستعداد للأزمة، والاستجابة الفورية، والتعافي، وتعلم الدروس للمستقبل. وفقاً لدراسة الحواجرة والمري (2020) ، فإن وجود خطط إدارة الأزمات يعزز من قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات المفاجئة ويضمن استمرارية العمل بفاعلية أثناء الأزمات (الحواجرة والمري، 2020، ص 27).

2. نظرية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية

تقوم العلاقات العامة بدور رئيسي في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات الصحية وإدارة سمعتها، خصوصاً خلال الأزمات. تركز هذه النظرية على كيفية تحسين التواصل مع الجمهور وبناء علاقات ثقة طويلة الأمد. تُظهر دراسة علي (2021) أن العلاقات العامة الفعالة تساهم في تحسين الثقة العامة من

خلال الشفافية والتواصل الواضح خلال الأزمات، مما يعزز من سمعة المؤسسة وصورتها الإيجابية (علي، 2021، ص 56).

3. نظرية القيادة الاستراتيجية

تعتبر القيادة الاستراتيجية أحد العناصر الأساسية في إدارة الأزمات، حيث تركز على دور القائد في توجيه وتنسيق الاستجابات المؤسسية أثناء الأزمات، مع اتخاذ القرارات الاستراتيجية السريعة. تظهر دراسة الشيال والجداية (2021) أن القادة الذين يتمتعون بقدرات استراتيجية عالية لديهم تأثير إيجابي على القدرة المؤسسية في التعامل مع الأزمات، حيث يؤدون دورًا محوريًا في التوجيه والإشراف والتخطيط في أوقات الطوارئ (الشيال والجداية، 2021، ص 130).

4. نظرية الاتصال التنظيمي

تركز هذه النظرية على أهمية الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الصحية أثناء الأزمات، حيث يُعزز الاتصال الجيد فعالية المؤسسة في الاستجابة السريعة وتقليل المخاطر. تبرز الدراسة نسرين وفرشان (2022) أهمية الاتصال المنظم في المؤسسات الصحية كوسيلة للحد من انتشار الشائعات، حيث يتم تزويد الجمهور بمعلومات دقيقة وشفافة للتعامل مع الأزمة بثقة أكبر (نسرين وفرشان، 2022، ص 362).

5. التكنولوجيا والاتصال الرقمي

يلعب الاتصال الرقمي دورًا رئيسيًا في تحسين استجابة المؤسسات الصحية للأزمات، حيث تتيح التكنولوجيا الحديثة مثل التطبيقات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي تفاعلًا فوريًا وسريعًا مع الجمهور. تُظهر دراسة طنطاوي (2022) أن استخدام التكنولوجيا الرقمية، خاصة خلال أزمة كوفيد-19، ساعد المؤسسات في الوصول إلى جمهور واسع ونقل الرسائل التوعوية بفعالية، مما أدى إلى تعزيز ثقة المجتمع في المؤسسات الصحية (طنطاوي، 2022، ص 75).

المنهجية وطرق البحث:

1.المنهجية

تُعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** من خلال جمع وتحليل الأدبيات السابقة حول موضوع إدارة الأزمات في العلاقات العامة، وتقديم استنتاجات من الدراسات والنماذج العملية الناجحة التي تم توثيقها في الأبحاث السابقة. يساعد هذا المنهج في استعراض المفاهيم والنظريات وتحليل التطبيقات الفعلية للاستراتيجيات التي تستخدمها المؤسسات الصحية في التعامل مع الأزمات.

2.أدوات جمع البيانات

- **تحليل الأدبيات السابقة:** جمع وتحليل المصادر العلمية المنشورة، بما في ذلك المقالات البحثية، الكتب المتخصصة، التقارير الرسمية، والدراسات التطبيقية التي تناولت مواضيع مشابهة لإدارة الأزمات في العلاقات العامة الصحية.
- **تحليل دراسات الحالة:** استعراض دراسات حالة لأزمات صحية تم التعامل معها بنجاح، مثل حالات جائحة كوفيد-19، أزمات فيروس إيبولا، وغيرها من الأزمات المسجلة في المؤسسات الصحية. سيساهم تحليل دراسات الحالة في تقديم فهم عملي ومقارن لاستراتيجيات إدارة الأزمات.

3.طرق تحليل البيانات

- **التحليل الموضوعي للأدبيات:** استخدام منهجية التحليل الموضوعي لمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، مما يساعد في استنتاج أبرز الأنماط والتوجهات المتعلقة بإدارة الأزمات في العلاقات العامة.
- **تحليل مقارن لدراسات الحالة:** إجراء تحليل مقارن بين دراسات الحالة المستعرضة، لتحديد أوجه التشابه والاختلاف في استراتيجيات التعامل مع الأزمات، مما يتيح استخلاص الدروس المستفادة ووضع توصيات مبنية على أفضل الممارسات.

4.خطوات الدراسة

1. **جمع المعلومات النظرية:** استعراض الأدبيات السابقة وتحليل المصادر حول مفاهيم إدارة الأزمات، العلاقات العامة، ودور القيادة الاستراتيجية.

2. تصنيف وتحليل البيانات النظرية: ترتيب الدراسات حسب موضوعاتها، وتحليلها بشكل نوعي لتقديم استنتاجات قائمة على الأدبيات المتاحة.
3. تحليل وتلخيص دراسات الحالة: دراسة وتحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في الحالات الصحية السابقة ومقارنتها للتعرف على التحديات والنجاحات.
4. عرض النتائج والتوصيات: صياغة نتائج الدراسة بناءً على التحليل النظري، وتقديم توصيات حول تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة.

أدوات الدراسة :

بما أن الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ولا تتطلب جمع بيانات ميدانية، فإن أدوات الدراسة ستتركز على تحليل الأدبيات السابقة ودراسات الحالة. وفيما يلي أدوات الدراسة المستخدمة:

1. مراجعة الأدبيات السابقة

تعتبر مراجعة الأدبيات أداة أساسية لجمع وتحليل المعلومات المتاحة من الدراسات والأبحاث السابقة، والتي تغطي المفاهيم والنظريات المتعلقة بإدارة الأزمات والعلاقات العامة في المؤسسات الصحية. وتشمل هذه الأداة:

- تحليل الدراسات العلمية: تحليل الأبحاث والمقالات المنشورة التي تركز على استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة، مثل دور التواصل الفعال، القيادة الاستراتيجية، والتكنولوجيا الرقمية.
- الكتب المتخصصة والتقارير الرسمية: الاستفادة من الكتب والتقارير الصادرة عن المؤسسات الصحية العالمية، والتي تقدم رؤى حول أفضل الممارسات في إدارة الأزمات الصحية.

2. تحليل دراسات الحالة

يعتمد تحليل دراسات الحالة على استعراض أمثلة تطبيقية لأزمات صحية سابقة تم التعامل معها بنجاح، وذلك بهدف استنتاج الدروس المستفادة وتقييم فعالية استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات. وتتضمن هذه الأداة:

- دراسات حالة عالمية: مثل التعامل مع جائحة كوفيد-19 في دول مختلفة، وكيفية استخدام العلاقات العامة للتوعية والتواصل الفعال مع الجمهور.
- تحليل استراتيجيات الاتصال خلال الأزمات: استعراض استراتيجيات التواصل المستخدمة من قبل المؤسسات الصحية خلال أزمات مثل فيروس إيبولا والأزمات البيئية، لتحديد الأساليب الناجحة والفعالة.

3. التحليل الموضوعي

- يعد التحليل الموضوعي أحد أدوات الدراسة التي تساهم في تنظيم وتصنيف الأفكار والنتائج المستخلصة من الأدبيات السابقة ودراسات الحالة. يشمل التحليل الموضوعي:
- تصنيف المواضيع الرئيسية: مثل استراتيجيات التواصل، دور العلاقات العامة، القيادة الاستراتيجية، والتكنولوجيا الرقمية.
 - تحليل مقارن: لمقارنة دراسات الحالة واستخلاص أوجه الشبه والاختلاف بين الاستراتيجيات المستخدمة، مما يساعد على تحديد العوامل المشتركة بين الحالات الناجحة.

4. الوثائق والتقارير الرسمية

- الاستفادة من الوثائق والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الصحية مثل منظمة الصحة العالمية (WHO)، مراكز السيطرة على الأمراض (CDC)، والهيئات المحلية والدولية المعنية بالصحة. تساعد هذه الوثائق في:
- استعراض المبادئ التوجيهية والممارسات المعتمدة: لفهم المعايير العالمية لإدارة الأزمات الصحية.
 - تحليل التوصيات والسياسات المتبعة: التي أثبتت فاعليتها في التعامل مع الأزمات الصحية.

حدود الدراسة :

1. الحدود الموضوعية

تركز هذه الدراسة على استراتيجيات إدارة الأزمات في العلاقات العامة ضمن المؤسسات الصحية، حيث تتناول أدوار العلاقات العامة في تعزيز التواصل الفعال، إدارة السمعة، ودور القيادة الاستراتيجية خلال الأزمات. كما تشمل الدراسة استعراض أدوات التواصل الرقمي ووسائل الإعلام الحديثة دون التعمق في تفاصيل تنفيذية ميدانية أو إجراء تحليلات على بيانات ميدانية حديثة.

2. الحدود المكانية

تمثل الدراسة منظورًا عامًا لإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية، حيث تعتمد على الأدبيات السابقة ودراسات الحالة العالمية، مثل جائحة كوفيد-19 وأزمات صحية أخرى، مما يعني أن النتائج قد لا تعكس خصوصية نظام صحي معين أو دولة بعينها. كما أن الدراسة لا تركز على مؤسسة صحية أو دولة محددة، بل تتناول تطبيقات العلاقات العامة والاستراتيجيات التي تستخدمها المؤسسات الصحية عالميًا.

3. الحدود الزمنية

تركز الدراسة على الأدبيات والدراسات الحديثة التي تغطي الأزمات الصحية، خصوصًا منذ بداية جائحة كوفيد-19 وما تلاها من تغييرات في استراتيجيات إدارة الأزمات. تعود معظم المصادر المستخدمة إلى السنوات الأخيرة، وتستثني الدراسات القديمة التي قد لا تتماشى مع تطورات أدوات العلاقات العامة الرقمية والقيادة الاستراتيجية الحديثة.

4. الحدود المنهجية

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل الأدبيات السابقة ودراسات الحالة، دون إجراء أي دراسات ميدانية أو استبيانات أو مقابلات لجمع بيانات حديثة. هذا يعني أن النتائج تعتمد على التحليل النظري للأدبيات السابقة، مما قد يحد من القدرة على التحقق العملي لبعض النتائج والاستنتاجات.

المراجع:

1. الحواجرة، كامل محمد يوسف والمري، سنيد صالح سنيد الدعية (2020)، "أثر القيادة الإبداعية والذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات العامة القطرية"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 50، 21-59 .
<https://search.mandumah.com/Record/1118894>
2. علي، نصر الدين عبدالقادر عثمان (2021)، "إدارة العلاقات العامة وتوظيفها لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية، 22(عدد خاص)، 53-60 .
<https://search.mandumah.com/Record/1218782>
3. ستو، فاطمة الزهراء، ودربال، سميرة (2022)، "دور الرقابة الاستراتيجية في إدارة الأزمات: الأزمة الصحية لجائحة فيروس "كوفيد-19" أنموذجا: دراسة حالة جامعة الوادي"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، 6(2)، 250-272 .
<https://search.mandumah.com/Record/1350242>
4. الشيال، بسام خلف صالح، والجداية، محمد نور صالح (2021)، "تأثير القيادة الاستراتيجية في فاعلية إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية على شركة الحكمة لصناعة الأدوية - الأردن"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17(53)، 122-145 .
<https://search.mandumah.com/Record/1205337>
5. محمدي، صليحة، وبخوش، سامي (2022)، "إدارة الأزمات الدولية المعاصرة: تجربة كوريا الجنوبية في إدارة أزمة كوفيد-19"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، 6(1)، 283-301 .
<https://search.mandumah.com/Record/1277754>
6. حسن، منى محمود محمد (2001)، "استراتيجية إدارة الأزمات الحادة المحتملة من منظور القطاع الصحي"، المؤتمر السنوي السادس لإدارة الأزمات الاقتصادية في مصر والعالم العربي، 3، 1430-1438،
<https://search.mandumah.com/Record/112417>

7. طاهري، طيبة، وشكيب، كاهية أحمد (2019)، "إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية 1 نوفمبر 1954 بوهرا"، مجلة الاقتصاد الصناعي - خزانك، 9(1)، 300-315. <https://search.mandumah.com/Record/1143562315>.
8. نسرين، زيادة، وفرشان، دليلة (2022)، "استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في إدارة الأزمات الصحية: دراسة وصفية وتحليلية لصفحة الدكتور عيادة عبدالحفيظ عبر موقع الفايستوك"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، 10(1)، 352-373. <https://search.mandumah.com/Record/1314027>.
9. القضاة، حسن صالح سليمان والسبحي، نزار عبدالحفيظ وحوياني، مشاعل أحمد (2023)، "التغيرات الاستراتيجية المتنبئة في المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث الصحية السعودي بعد جائحة كوفيد 19"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(11)، 68-80. <https://search.mandumah.com/Record/1441993>.
10. المصري، فداء إبراهيم أحمد (2021)، "الاستراتيجية التنموية لإدارة الأزمات مع نقشي الجائحة الوبائية: المجتمع اللبناني أنموذجاً"، مجلة المؤتمر الدولي المحكم: الحجر الصحي - التداعيات والحلول، مركز جيل البحث العلمي، طرابلس، ص 55 - 77. <https://search.mandumah.com/Record/1215710>.
11. العواد، أحمد جزاع (2021)، "أثر الجاهزية الاستراتيجية على إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الإسراء الخاصة، عمان، الأردن. <https://search.mandumah.com/Record/1215370>.
12. عطية، فرح حسام يعقوب (2021)، "درجة تطبيق الأسرة الأردنية لاستراتيجيات إدارة الأزمات في ظل جائحة فيروس كورونا"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن. <https://search.mandumah.com/Record/1171921>.
13. داخل، مؤيد عطا وجماعة، عبدالله أمين محمود وأبو زيد، حمادة فوزي ثابت (2022)، "علاقة التخطيط الاستراتيجي بفاعلية إدارة الأزمات والمخاطر في المنظمات الصحية العراقية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها - كلية التجارة، المجلد 42 العدد 2، ص 359-383. <https://search.mandumah.com/Record/1405948>.

14. هارون، مليكة (2024)، "اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية: دراسة في الآليات والاستراتيجيات"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة إبراهيم سلطان شيبوط الجزائر 3، المجلد 12 العدد 1، ص 218-229،
<https://search.mandumah.com/Record/1485611>
15. سالم، شيماء السيد (2016)، "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة - كلية الإعلام، المجلد 56 ص 313-386،
<https://search.mandumah.com/Record/888108>
16. أفراد، حسينة (2023)، "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ودورها في الإدارة الاستراتيجية للمخاطر: قراءة في بعض النماذج العالمية الرائدة والتطبيقات الحديثة في المجال الصحي خلال جائحة كورونا"، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - مخبر الدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 10 العدد 1، ص 243-257،
<https://search.mandumah.com/Record/1371646>
17. عيادة، بسنت (2017)، "دور الإعلان في إدارة الأزمات في مصر: دراسة حالة شركة هاينز - مصر"، مجلة التصميم الدولية، الجمعية العلمية للمصممين، المجلد 7 العدد 2، ص 251-256،
<https://search.mandumah.com/Record/984422>