

دور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية: دراسة تطبيقية

سالم راجح آل سليمان

باحث ماجستير إدارة المستشفيات - معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة - جامعة حلوان

إشراف

أ.م.د/ نادية كامل خليفة

أستاذ مساعد الرياضة والإحصاء التطبيقي - كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

د/ أميرة موسى السيد

مدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بلغت (١٦٩) موظف من الموظفين العاملين في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. وباستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) تم تحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وفاعلية إدارة الأزمات بمختلف مراحلها (اكتشاف الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. كما تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران تعزى لمتغيري الجنس، والعمر، وذلك لمصلحة الذكور، والفئات العمرية ما بين ٣٠ إلى ٥٥ سنة. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل نظم الإنذار المبكر لرصد

الإشارات المبكرة للأزمات المحتملة والتعامل معها بشكل استباقي. والحرص على تنظيم دورات تدريبية مستمرة لموظفي العلاقات العامة لتعزيز مهاراتهم في إدارة الأزمات والتواصل الفعال.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، إدارة العلاقات العامة، الأزمات الصحية، إدارة الأزمات.

Abstract:

The current study aimed to identify the role of public relations management in the effectiveness of crisis management in health facilities in the Kingdom of Saudi Arabia, through an applied study at the Eradah and Mental Health Complex in Najran. To achieve the aim of the study, the descriptive analytical method was used in preparing the study, and a questionnaire was used to collect data from the study sample. The study sample consisted of a random sample of (169) employees working at the Eradah and Mental Health Complex in Najran. Using the statistical package (SPSS), the data were analyzed. The study reached several results, the most notable of which are: There is a strong and statistically significant direct relationship between public relations management practices (information search, planning, Contact and communication, coordination, and evaluation) and the effectiveness of crisis management in its various stages (detection of warning, preparation and prevention, containment of damage, restoration of activity, and learning) at the Eradah and Mental Health Complex in Najran. It was also found that there were statistically significant differences in the averages of the responses of the sample members regarding the role

of public relations management and the effectiveness of crisis management at the Eradah and Mental Health Complex in Najran due to the variables of gender and age, in favor of males and age groups between 30 to 55 years. The study recommended the need to activate early warning systems to monitor early signs of potential crises and deal with them proactively. Ensuring the organization of continuous training courses for public relations employees to enhance their skills in crisis management and effective communication.

Keywords: public relations, public relations management, health crises, crisis management.

المقدمة:

لقد أصبحت الأزمات سمة هذا العصر، حيث تواجه المنظمات المعاصرة العديد من الأزمات والتهديدات بفعل البيئة الديناميكية المتغيرة بشكل متسارع، وهذه الأزمات تمثل تهديد لاستمرارية عمل المنظمة وبقائها وقدرتها على مواصلة تقديم خدماتها، كما أن للأزمات آثار سلبية على السمعة التنظيمية للمنظمة وصورتها الذهنية أمام عملائها والمجتمع ككل، وهذا يفرض ضرورة وجود سرعة وكفاءة في التعامل مع الأزمات والتقليل من آثارها السلبية، بالإضافة إلى التواصل مع المستفيدين لتوضيح كل ما يخص الأزمة وتزويدها بالمعلومات الصحيحة (المومني، ٢٠٢٠م، ص ١).

وفي الوقت الراهن تلعب العلاقات العامة دوراً رئيسياً في تحسين أنشطة المنظمات، كما أن لها دوراً أساسياً في تحسين رؤية المنظمات للعملاء فيما يتعلق بتحسين الصورة الذهنية تجاه العملاء وبناء صورة إيجابية لسمعة المنظمة. والعلاقات العامة هي أداة اتصال يتم استخدامها بصورة مقنعة من قبل الأفراد أو المؤسسات، وذلك بغرض التأثير على الآخرين وتحريكهم وتوجيههم تجاه هدف معين، حيث تعد أداة تساعد على وصول المؤسسات لأهدافها (بوخيزة، ٢٠٢١م، ص ١١٢).

وتعد العلاقات العامة بمثابة حلقة وصل بين المنظمة والمجتمع، وبخاصة في مرحلة الأزمات، حيث يقع على عاتقها إزالة الآثار السلبية التي تنجم عن الأزمات، وذلك عن طريقة مواجهة الرأي العام وتزويده بالمعلومات أو العمل على تصحيح معلومات، ومن ثم كسب تأييده لسياسة وبناء سمعة إيجابية للمنظمة، كما أن للعلاقات العامة دوراً هاماً أيضاً قبل حدوث الأزمة، نظراً لأن من وظائفها التنبؤ والاستشعار بالأزمات قبل وقوعها، وبخاصة تلك التي تكون متعلقة بالجمهور الداخلي للمنظمة، وفي حال حدوث الأزمة تعمل إدارة العلاقات العامة على تهيئة البيئة للإدارة العليا للتعامل مع الأزمة، من حيث توفير الاتصالات بالأطراف المعنية بالأزمة، وعقب انتهاء الأزمة يقع على عاتق إدارة العلاقات العامة التأكد من ثبات صورة المنظمة، وعدم تعرضها للتشويه (طايبي، ٢٠١٧م، ص ٣٥).

وتواجه المنظمات بشكل عام العديد من الأزمات والتحديات، وبخاصة المنشآت الصحية، وهذه الأزمات والتهديدات تقف كعائق أمام المنشآت الصحية مما يعوقها عن تحقيق أهدافها، وتقديم خدمات صحية ذات جودة للمستفيدين، ولذا لابد من الاهتمام بالتصدي لهذه الأزمات من خلال أساليب وآليات تعزز من استعداد المنظمة الصحية لمواجهة الأزمات والتصدي لها واحتواء الأضرار الناجمة عنها (مجلد والسعدي، ٢٠٢٢م، ص ٤٢٤).

ولذا وبناءً على ما سبق؛ تأتي الدراسة البحثية الحالية بهدف التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات في المنشآت الصحية، وذلك بالتطبيق على مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران.

مشكلة الدراسة:

تلعب إدارة العلاقات العامة دوراً هاماً ومؤثرات ليس داخل المنظمة الصحية وحسب، بل وخارجها أيضاً، حيث أنه يقع على عاتقها تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى العملاء المستفيدين، والتواصل والتفاعل معهم بشكل عام، وبخاصة في حال وقوع أزمات أو تحديات تمثل تهديد لحصول المرضى المستفيدين على الخدمات الصحية والوقائية والتثقيفية من المنظمة الصحية.

ويواجه القطاع الصحي في المملكة العديد من الأزمات والتحديات سواء على مستوى البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية، وهذا يتطلب وجود إدارة فعالة لإدارة الأزمات والتقليل من مخاطرها. ويعد مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران من المؤسسات الصحية الرائدة في علاج الإدمان والأمراض النفسية داخل المملكة، ولكن على الرغم من ذلك فإن هذه الريادة لا تعني ابتعاده عن الأزمات والتحديات المختلفة، ولذا لابد من وجود دور واضح لإدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران، بحيث أنها تعمل على التعامل مع الأزمة وإدارتها بشكل كفؤ وفعال. في ضوء ما تم تناوله في مشكلة الدراسة الحالية، تبين أن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة التوصل إلى إجابة للتساؤل الرئيسي التالي:

ما دور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؟

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس: ما دور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي، تنبثق التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما مدى فاعلية ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؟
٢. ما درجة فاعلية إدارة الأزمات بمختلف مراحلها (اكتشاف الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؟
٣. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؟
٤. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران تعزى للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة: التعرف على دور إدارة العلاقات العامة في تحقيق الفاعلية في إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. ومن هذا الهدف الرئيسي، تنبثق الأهداف الآتية:

١. تقييم درجة فاعلية ممارسات إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
٢. التعرف على واقع الالتزام بتنفيذ مراحل إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
٣. الكشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
٤. التوصل إلى مؤشرات ودلالات ذات صلة بموضوع الدراسة، بما يساعد الباحث على تقديم توصيات علمية، تسهم في إحداث التغيير إلى الأفضل مما يعزز من من فاعلية ممارسات إدارة العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وبالتالي التقليل من الآثار السلبية الناجمة عنها.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في تقديم موضوع بحثي حديث لم يحظى بالاهتمام البحثي الكافي، وبالتالي فإن الدراسة الحالية ستسهم وبشكل مباشر في إثراء المكتبة البحثية بدراسة حديثة، كما يؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في تأصيل العلاقة بين ممارسات العلاقات العامة وتحقيق الفاعلية في إدارة الأزمات داخل المنشآت الصحية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تكمن في أن المنشآت الصحية بشكل عام تواجه العديد من الأزمات والتهديدات بشكل مستمر، وهذا يتطلب توافر إدارة مختصة تعمل على تقليل حدة الأزمة ومنع تفاقمها وانتشارها، ومن هنا تظهر مدى أهمية الدراسة، حيث تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً وملموساً في ترسيخ العلاقة بين جميع الأطراف المعنية في

المنظمة والمستفيدين، وبالتالي ستساعد الدراسة من خلال ما تقدمه من توصيات ومقترحات تسهم في إحداث التغيير إلى الأفضل مما يعزز من من فاعلية ممارسات إدارة العلاقات العامة في إدارة الأزمات داخل مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

فروض الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من صحة الفروض التالية:

الفرض الرئيسي: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. وينبثق من هذا الفرض هذه الفروض:

❖ **الفرض الفرعي الأول:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين اكتشاف الانذار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

❖ **الفرض الفرعي الثاني:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين الاستعداد والوقاية في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

❖ **الفرض الفرعي الثالث:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين احتواء الاضرار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

❖ **الفرض الفرعي الرابع:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين استعادة النشاط في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

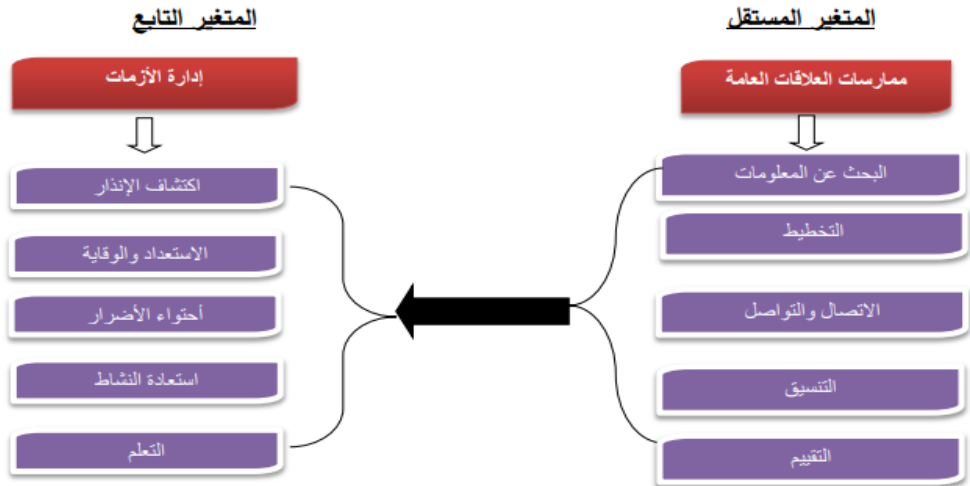
❖ **الفرض الفرعي الخامس:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين التعلم في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

حدود الدراسة:

١. الحدود الموضوعية: التعرف على دور ممارسات إدارة العلاقات العامة في تحقيق الفاعلية في إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية.
٢. الحدود المكانية: مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
٣. الحدود البشرية: عينة عشوائية من العاملين في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران بمختلف المسميات الوظيفية من (الأطباء، التمريض، الفنيين، الإداريين، الأخصائيين).
٤. الحدود الزمانية: تم العمل على إجراء الدراسة الحالية خلال العام (١٤٤٥هـ / ٢٠٢٣-٢٠٢٤م).

الإطار المقترح للدراسة:

بناءً على متغيرات الدراسة والأبعاد الفرعية لها، وفي ضوء فروض الدراسة؛ يرى الباحث أنه يمكن تمثيل متغيرات الدراسة الحالية، المستقلة والتابعة، وما تتضمنه من أبعاد في النموذج التالي:



شكل رقم (١): نموذج الدراسة.

الإطار النظري:

فيما يلي يتناول الباحث الإطار النظري لمحاور الدراسة الحالية:

العلاقات العامة:

لقد تم استخدام مصطلح العلاقات العامة لأول مرة في الولايات المتحدة، ومن هناك انتشر إلى أجزاء أخرى من العالم، والعلاقات العامة تشير إلى التواصل داخل المنظمة في محاولة لتحقيق المصالح المشتركة وكذلك التفاهم المتبادل، وتكون المهمة الأولى والحيوية لمسؤول العلاقات العامة هي ربط الجمهور بالمنظمة (Alteneiji, 2021, p33).

ولقد أنشأ كل من Ivy Lee و Edwards Louis Bernays التعريف الأول للعلاقات العامة في أوائل القرن العشرين والذي يرى أن مهنة العلاقات العامة هي وظيفة إدارية، تقوم بجدولة المواقف العامة، وتحدد السياسات والإجراءات والمصالح الخاصة بالمنظمة، ومن ثم يلي ذلك العمل على تنفيذ برنامج عمل لكسب التفاهم والقبول العام؛ فالعلاقات العامة هي الجهد المدروس والمخطط لخلق التفاهم المتبادل والحفاظ عليه بين المنظمة و جماهيرها (البرaise، ٢٠١٥م، ص ١٠).

ويعرف المعهد البريطاني للعلاقات العامة (١٩٩٤) بأنها جهد متعمد ومخطط ومستدام لتعزيز التفاهم المتبادل بين المنظمة وأصحاب المصلحة فيها. وبمعنى آخر فإن العلاقات العامة تهدف إلى إقامة علاقات إيجابية وشفافة مع مختلف الجماهير، مما يضمن التواصل الفعال وبناء الثقة (Izzat et al, 2023, p.103).

ويرى آل مفلح وحسب الله (٢٠٢٢م) أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية توفر تحقيق الأهداف التنظيمية، وتحديد مهمة المنظمة ورؤيتها، وتسهيل التغيير التنظيمي، حيث يقوم قسم العلاقات العامة بتطوير العلاقة بين البيئة الخارجية وموظفي المنظمة من خلال تحقيق التناغم بين توقعات المجتمع وأهداف المنظمة وتطوير العلاقات الإيجابية.

والعلاقات العامة هي أحد فروع العلوم الاجتماعية والفنية الاستشارية المعنية بتنظيم الخدمات نيابة عن كل من المؤسسة والمجتمع المستهدف من خلال إجراء تحليل الاتجاهات وتقدير النتائج التي تسببها هذه الاتجاهات (Gohil & Gohil, 2016, p.384).

وفي ضوء ما سبق؛ يرى الباحث أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية توفر التطوير والحفاظ على العلاقات القائمة على المنفعة والتواصل المتبادل بين المؤسسة والمجتمعات المستهدفة والتي تلعب دوراً أساسياً في نجاح وفشل المؤسسة.

إدارة الأزمات:

إن الأزمة هي حالة غير عادية تخرج عن نطاق القدرة على التحكم فيها والسيطرة عليها، وينتج عن حدوثها توقف في حركة العمل أو هبوطها هبوطاً غير معهود، وبالتالي تتسبب في إعاقة تحقيق الأهداف الاستراتيجية المطلوبة في ظل الفترة المحددة (الجزار وآخرون، ٢٠١٩م، ص ٣).

وإدارة الأزمة تعبر عن قدرة المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع أي حدث طارئ غير متوقع، مما يساهم في تقليل المخاطر التي قد تنجم عنه قدر المستطاع، من خلال احتواء الأزمة والتخفيف من آثارها السلبية، والتواصل مع الفئات المتأثرة نتيجة هذه الأزمة لبث الطمأنينة والاستقرار، وتسخير كافة الأدوات والأساليب المتاحة لمواجهة الأزمة ورصدها لغرض التعلم لكيفية مواجهة الأزمات المشابهة حال حدوثها في المستقبل (مجلد والسعدي، ٢٠٢٢م، ص ٤٣٣).

كما إن إدارة الأزمة هي مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تستخدم لحل الأزمة، من خلال التعامل مع وضع غير مستقر وغير طبيعي، وذلك يتم بتحديد منهج واضح للتعامل مع الأزمة يتضمن عدد من العمليات، منها التخطيط، وإتخاذ القرارات التي تستهدف تقليل الأضرار إلى أقل حد ممكن (بالأطرش ومسروق، ٢٠٢٠م، ص ٦٠).

ويعد نموذج (Pearson & Mitroff, 1993) من أشهر النماذج التي حددت المراحل الأساسية لإدارة الأزمات، وهي كما يلي كما ذكرها (بالأطرش ومسروق، ٢٠٢٠م، ص ٦٠-٦١):

١. المرحلة الأولى: اكتشاف الإنذار: إن مرحلة الاكتشاف هي مرحلة اكتشاف احتمالية وقوع الأزمة، ويمكن أن تظهر تلك الإشارات مبكراً، وبالتالي فإن عدم الانتباه لهذه الإشارات يؤدي إلى وقوع الأزمة.

٢. المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية: وخلال هذه المرحلة يلزم إتباع مجموعة من الأساليب الوقائية المطلوب اتخاذها في مرحلة اتخاذ اكتشاف الخطر، والوقاية تشمل اكتشاف نقاط الضعف والقوة من أجل اتخاذ اللازم.
٣. المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار: يتم في هذه المرحلة إعداد وسائل وأساليب من شأنها الحد من الأضرار والخسائر ومنع انتشار الأزمة وتفاقمها، وحماية الأجزاء التي لم تتضرر من وقوع الأزمة.
٤. المرحلة الرابعة: استعادة النشاط: هي المرحلة التي تظهر مدى قدرة المنظمة على استعادة نشاطها وممارسة أعمالها بشكل طبيعي كما كان قبل الأزمة.
٥. المرحلة الخامسة: التعلم: تعد أهم مراحل إدارة الأزمات، حيث أن التعلم يحدث من خلال البحث لمعرفة أسباب وقوع الأزمة وظروف حدوثها، وبالتالي تجنب حدوث مثل هذه الأزمات مستقبلاً.

الدراسات السابقة:

(أ) الدراسات ذات الصلة بالعلاقات العامة:

١. دراسة (أبو العسل، ٢٠١٧م): هدفت إلى التعرف على دور العلاقات العامة في مديرية الأمن العام في الحد من تأثير خطاب الكراهية في المجتمع الأردني في مواقع التواصل الاجتماعي، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام منهج دراسة الحالة في إعداد الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الممارسون لوظائف العلاقات العامة والإعلام الأمني المتخصصون بالمتابعة والرصد والتخطيط الأمني، والاتصال والإعلام، والبالغ عددهم (٧) مفردات تم اختيارهم بأسلوب الحصر الشامل. وتم قياس دور العلاقات العامة في مديرية الأمن العام من خلال الأبعاد الآتية (البحث، التخطيط، الإعلام والاتصال، التقييم). وبينت نتائج الدراسة أن الشكل الاتصالي هو النموذج الأبرز الذي تستخدمه العلاقات العامة بقوة في تقديم الصورة الحقيقية والكاملة عن القضايا الأمنية التي تمس المواطن فيما يتعلق بخطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
٢. دراسة (Anggreni, 2018): هدفت الدراسة إلى تقييم أداء العلاقات العامة في جامعة ماهيندراتا في الهند، واستخدم المنهج الوصفي النوعي، كما استخدم المقابلة

لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن ليس كل موظفي العلاقات العامة في جامعة ماهيندراتا يقومون بدورهم كمسؤولين حقيقيين للعلاقات العامة، كما أنه ليس لديهم نفس الفهم حول دور مسؤول العلاقات العامة.

٣. **دراسة (الفنجرى، ٢٠٢٠م):** هدفت إلى التعرف على دور نشاط العلاقات العامة في شركة كلاسيك فاشون، والتعرف على دور نشاط العلاقات العامة ممثلة بأبعادها (البحث، التخطيط، التنسيق، الإدارة) في تحسين سمعة شركة كلاسيك فاشون، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتكونت عينة الدراسة من (١٤٨) موظفاً وموظفة من الموظفين الإداريين في شركة كلاسيك فاشون. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في وجود مستويات مرتفعة من تطبيق أنشطة العلاقات العامة في مختلف المستويات الإدارية في شركة كلاسيك فاشون وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة العلاقات العامة بأبعادها (البحث، التخطيط، التنسيق، الإدارة) في تحسين سمعة شركة كلاسيك فاشون. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول دور نشاط العلاقات العامة ممثلة بأبعادها (البحث، التخطيط، التنسيق، الإدارة) في تحسين سمعة شركة كلاسيك فاشون.

(ب) الدراسات ذات الصلة بإدارة الأزمات:

١. **دراسة (بالأطرش ومسروق، ٢٠٢٠م):** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية إدارة الأزمات بمختلف مراحلها وهي (مرحلة الاكتشاف والإنذار المبكر، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الأضرار، مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم) في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الإداريين والأطباء والمرضى، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة تم إعداد الدراسة، وتكونت العينة من (١١٣) فرد. وأظهرت النتائج أن مستشفى محمد بوضياف ورقة لا يتبنى إدارة الأزمات بكافة مراحلها، حيث تبين أن كل مراحل إدارة الأزمات بالمستشفى غير فعالة، ولم تساعد أثناء مواجهة جائحة كورونا.

٢. دراسة (المومني، ٢٠٢٠م). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الجدارات الجوهرية في إدارة الأزمات بمختلف مراحلها وهي (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الأضرار، مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم) في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في إعداد الدراسة وجمع البيانات، وتكونت العينة من (٢٧٣) موظف في المستشفى. وبيّنت نتائج الدراسة وجود مستوى تقييم متوسط للجدارات الجوهرية وإدارة الأزمات في مستشفى الملك المؤسس، كما تبين وجود أثر دال إحصائياً للجدارات الجوهرية بمختلف أبعادها (المعارف، المهارات، والقدرات) على إدارة الأزمات في المستشفى.

٣. دراسة (مجلد والسعدي، ٢٠٢٢م): هدفت إلى التعرف على أثر الرشاقة الاستراتيجية على إدارة الأزمات بمراحلها (الإنذار المبكر، الاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، ولإعداد هذه الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (١٢٠) فرد. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن إدارة الأزمات بالمستشفى تستطيع احتوي أي أزمة حال وقوعها، كما تبين وجود حساسية استراتيجية بالمستشفى الجامعي، وأيضاً توافر سيولة للموارد.

(ج) الدراسات ذات الصلة بالعلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات:

١. دراسة (Aljanabi, 2020): هدفت إلى تسليط الضوء على الإجراءات التي اتبعتها دولة الإمارات لإدارة أزمة فيروس كورونا، والتي يمكن للحكومات الأخرى الاستفادة منها في إدارة الأزمة في بلدانها. وباستخدام المنهج الاستقرائي والوصفي تم إعداد هذا البحث، ولقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه على الرغم من أن أزمة فيروس كورونا أثرت على العديد من الدول وأثرت على الجوانب الاقتصادية والصحية والأمنية، إلا أن تفعيل دور العلاقات العامة للتعامل مع الأزمة يؤدي إلى تقليل آثار الأزمة بشكل كبير على كافة المستويات، كما أشارت النتائج إلى إن الإجراءات التي اتخذتها دولة الإمارات العربية

المتحدة للحد من آثار الوباء على الدولة والمواطنين والمقيمين على حد سواء هي مثال حي على ذلك، حيث تعاملت بشفافية في إدارة الأزمة.

٢. دراسة (Oyeleke, 2020): هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور العلاقات العامة المتمثل في (الحوار، التفاوض، الوساطة، برامج التوعية) في إدارة الأزمات من حيث (تشكيل لجنة التظلمات الخاصة، تشكيل لجنة بروتوكول الوقاية، حشد الأعضاء، إعلام العلاقات العامة) في المستشفى الفيدرالي التعليمي أباكاليكي ومستشفى جامعة نيجيريا التعليمي إينوجو، واستخدم الأسلوب المسحي والاستبانة، وتكونت العينة من (٣٣١) فرد. ولقد أظهرت تظهر نتائج هذه الدراسة أن العلاقات العامة واستراتيجيات إدارة الأزمات في المستشفى الفيدرالي التعليمي أباكاليكي ومستشفى جامعة نيجيريا التعليمي إينوجو لها آثار إيجابية كبيرة على أداء الموظفين.

٣. دراسة (صالح، ٢٠٢١م): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أساليب مواجهة العلاقات العامة بالمستشفيات للشائعات في ظروف الأزمة، وذلك من خلال دراسة حالة على مستشفى مكة لطب العيون بالسودان، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة تم إعداد الدراسة، وتكونت العينة من (٢٠) فرد، وأظهرت النتائج أن أنشطة وبرامج العلاقات العامة بمستشفى مكة للعيون تفيد في توطيد العلاقات الاجتماعية بين العاملين، ولكنها لا تهتم بتوطيد العلاقات الإنسانية بينهم، كما تبين أن إدارة العلاقات العامة تركز في عملها على وظيفة المراسم أكثر من غير من بقية الوظائف الأخرى. وأشارت النتائج إلى اعتماد إدارة العلاقات العامة في المستشفى على وسائل وشبكات التواصل الاجتماعي للتعامل مع الشائعات والتصدي لها، وعلى الرغم من ذلك يوجد قصور في دورها من حيث إجراء البحوث لتحديد اتجاهات الرأي العام.

٤. دراسة (إبراهيم، ٢٠٢٢م): هدفت الدراسة إلى تحديد دور الاتصال التنظيمي في إدارة الأزمات من وجهة نظر ممارسين العلاقات العامة في الإدارات العامة الحكومية بدولة الكويت، ولإعداد الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (١٢٨) فرد، وأظهرت نتائج الدراسة

وجود تقديرات منخفضة لأفراد العينة من ممارسين العلاقات العامة حول أهمية دور الاتصال التنظيمي في إدارة الأزمات.

٤/٢ تعقيب عام على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث المؤسسات التي أجرت الدراسة الميدانية، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تتماشى مع الدراسات السابقة في دراسة العلاقة بين محاور دور إدارة العلاقات العامة في إدارة أزمات وزارة الصحة.

ومن هنا تكمن الفجوة البحثية التي يسعى الباحث لمعالجتها، حيث أن موضوع العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية لم يحظى بالاهتمام الكافي في الدراسات العربية، وبخاصة الدراسات المحلية داخل المملكة، ولذا تسعى الدراسة نحو سد الفجوة من خلال تقديم دراسة تقييم دور ممارسات إدارة العلاقات العامة في تحسين فاعلية إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية.

منهجية الدراسة:

(أ) منهج الدراسة:

في ضوء الأهداف البحثية التي تسعى لها الدراسة الحالية، وبناءً على المشكلة البحثية التي تسلط الدراسة الضوء عليها، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، رأى الباحث أن **المنهج الوصفي التحليلي** يعد المنهج البحثي الأنسب لإعداد الدراسة الحالية. ويعرف المشهداني (٢٠١٩م) المنهج الوصفي التحليلي بأنه منهج يهدف إلى رصد ومتابعة الظاهرة أو الحدث بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو فترات عدة، والوصول إلى نتائج وتحليلات وتفسيرات وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

(ب) مجتمع وعينة الدراسة:

في الدراسة الحالية يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران، والذين يبلغ عددهم نحو (٣٠٠) موظف.

ولاختيار وتحديد عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى اختيار عينة دراسته بأسلوب العينة العشوائية، وقد تم اختيار حجم عينة الدراسة استناداً إلى جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Krejcie & Morgan, 1970)، بالإضافة إلى استخدام معادلة ريتشارد جيجر الإحصائية (Richard Jaeger)، والموضحة في الشكل أدناه:

$$n = \frac{(Z/d)^2 \times p(1-p)}{1 + \frac{1}{N} [(Z/d)^2 \times p(1-p) - 1]}$$

وبناءً على هذا الجدول، ونتائج المعادلة الموضحة أعلاه، فقد بلغ حجم عينة الدراسة عدد (١٦٩) موظف.

أداة جمع البيانات:

تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة الحالية، وقد تم تصميم أداة الاستبانة في ضوء الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وتضمنت استمارة الاستبانة قسمين رئيسيين، وهما:

١. **القسم الأول: البيانات الأولية:** وتضمن مجموعة من التساؤلات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية، وهي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

٢. **القسم الثاني: محاور ومتغيرات الدراسة:** يناقش هذا القسم من الاستبانة مجموعة من المحاور الرئيسية والعناصر الفرعية ذات الصلة بدور إدارة العلاقات العامة في فاعلية إدارة الأزمات بالمنشآت الصحية.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، ومن أهم الأساليب الوصفية والإحصائية المستخدمة: التكرارات والنسب

المئوية، مُعامل ارتباط بيرسون، مُعامل ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي والوزن النسبي، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار الانحدار الخطي المتعدد (باستخدام طريقة الانحدار المتدرج).

اختبار صحة فرضيات الدراسة:

الفرض الرئيسي: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد درجة وقوة العلاقة بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران:

جدول رقم (١): نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون بين محوري الدراسة

فاعلية إدارة الأزمات		
.954**	معامل الارتباط	ممارسة إدارة العلاقات العامة
0.000	مستوى الدلالة	

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠٠١.

توضح نتائج الجدول رقم ١ درجة العلاقة الارتباطية القوية للغاية وذات الدلالة الإحصائية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران؛ إذ بلغ معامل الارتباط ٠.٩٥٤، ومستوى الدلالة ٠.٠٠٠.

وينبثق من الفرض الرئيسي مجموعة الفروض الفرعية التالية:

ولاختبار هذه الفروض، تم اللجوء لاختبار الانحدار الخطي المتعدد (باستخدام طريقة الانحدار المتدرج) وجاءت النتائج على النحو التالي:

❖ **الفرض الفرعي الأول:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين اكتشاف الانذار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

جدول رقم (٢): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير ممارسات إدارة العلاقات العامة على اكتشاف الإنذار

المتغيرات	B	Std. Error	t	Sig.
الثابت	0.455	0.116	3.921	0.000
الاتصال والتواصل	0.301	0.079	3.816	0.000
التقييم	0.375	0.054	6.974	0.000
البحث عن المعلومات	0.228	0.071	3.194	0.002
نتائج اختبار F لتحديد معنوية النموذج قيمة اختبار ف = ٣٦٣.٨ درجات الحرية (٣، ١٦٥) مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠ معامل التحديد (R^2) = ٠.٨٦٩				
المتغيرات المستبعدة:	B	t	Sig.	
التخطيط	-.069	-1.024	0.307	
التنسيق	.115	1.393	0.166	

يعرض الجدول ٢ نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير ممارسات العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، والتخطيط، والتواصل والتفاعل، والتنسيق، والتقييم) على اكتشاف الإنذار. أكدت النتائج أن نموذج الانحدار ذا دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F 363.8، ومستوى دلالة ٠.٠٠٠. كما بلغت قيمة R^2 ٠.٨٦٩، مما يشير إلى أن ٨٦.٩% من التباين في اكتشاف الإنذار يمكن تفسيره بواسطة النموذج، وأبعاده المختلفة.

❖ **الفرض الفرعي الثاني:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين الاستعداد والوقاية في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

جدول رقم (٣): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير ممارسات إدارة العلاقات العامة على الاستعداد والوقاية

المتغيرات	B	Std. Error	t	Sig.
الثابت	0.213	0.117	1.811	0.072
الاتصال والتواصل	0.317	0.074	4.301	0.000
التقييم	0.356	0.059	6.018	0.000
التخطيط	0.272	0.064	4.224	0.000
نتائج اختبار ف لتحديد معنوية النموذج قيمة اختبار ف = ٣٥١.٢ درجات الحرية (٣، ١٦٥) مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠ معامل التحديد $(R^2) = ٠.٨٦٥$				
المتغيرات المستبعدة:	B	Std. Error	t	Sig.
البحث عن المعلومات	.074	0.961	0.961	0.338
التنسيق	.144	1.643	1.643	0.102

يعرض الجدول ٣ نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير ممارسات العلاقات العامة (بأبعادها المختلفة) على الاستعداد والوقاية. أكدت النتائج على الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة $F_{351.2}$ ، ومستوى دلالة ٠.٠٠٠. كما بلغت قيمة R^2 هي ٠.٨٦٥، مما يشير إلى أن حوالي ٨٦.٥% من التباين في الاستعداد والوقاية يمكن تفسيره بواسطة النموذج.

❖ **الفرض الفرعي الثالث:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (بأبعادها المختلفة) وبين احتواء الاضرار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

جدول رقم (٤): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير ممارسات إدارة العلاقات العامة على احتواء الاضرار

المتغيرات	B	Std. Error	t	Sig.
الثابت	0.204	0.119	1.715	0.088
التنسيق	0.490	0.082	5.969	0.000
التخطيط	0.216	0.062	3.502	0.001
التقييم	0.246	0.071	3.477	0.001
نتائج اختبار ف لتحديد معنوية النموذج قيمة اختبار ف = ٣٥٠.١ درجات الحرية (٣، ١٦٥) مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠، معامل التحديد $(R^2) = ٠.٨٦٦$				
المتغيرات المستبعدة:	B	Std. Error	t	Sig.
البحث عن المعلومات	-.063	0.983	-0.983	0.327
الاتصال والتواصل	.023	0.295	0.295	0.769

ويعرض الجدول ٤ نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير ممارسات العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، والتخطيط، والتواصل والتفاعل، والتنسيق، والتقييم) على احتواء الاضرار. أكدت النتائج على الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة F 355.1، ومستوى دلالة 0.000. كما بلغت قيمة R^2 0.866، مما يشير إلى أن حوالي 86.6% من التباين في احتواء الاضرار يمكن تفسيره بواسطة النموذج.

❖ **الفرض الفرعي الرابع:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين استعادة النشاط في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

جدول رقم (٥): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير ممارسات إدارة العلاقات العامة على استعادة النشاط

المتغيرات	B	Std. Error	t	Sig.
الثابت	0.277	0.119	2.323	0.021
التقييم	0.419	0.071	5.911	0.000
التنسيق	0.297	0.082	3.616	0.000
التخطيط	0.221	0.062	3.575	0.000
نتائج اختبار ف لتحديد معنوية النموذج قيمة اختبار ف = 341.7 درجات الحرية (3، 165) مستوى الدلالة = 0.000 معامل التحديد (R^2) = 0.861				
المتغيرات المستبعدة:	B	t	Sig.	
البحث عن المعلومات	.076	1.176	0.241	
الاتصال والتواصل	.124	1.557	0.121	

يعرض الجدول ٥ نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير ممارسات العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، والتخطيط، والتواصل والتفاعل، والتنسيق، والتقييم) على استعادة النشاط. بينت النتائج أن نموذج الانحدار ذا دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F 341.7، ومستوى دلالة 0.000. كما بلغت قيمة R^2 0.861، مما يشير إلى أن حوالي 86.1% من التباين في استعادة النشاط يمكن تفسيره بواسطة النموذج.

❖ **الفرض الفرعي الخامس:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، التخطيط، الاتصال والتواصل، التنسيق، والتقييم) وبين التعلم في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

جدول رقم (٦): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير ممارسات إدارة العلاقات العامة على التعلم

المتغيرات	B	Std. Error	t	Sig.
الثابت	-0.071	0.141	-0.503	0.616
التقييم	0.691	0.086	7.994	0.000
التنسيق	0.321	0.087	3.686	0.000
نتائج اختبار F لتحديد معنوية النموذج قيمة اختبار F = ٤١٧.٨ درجات الحرية (٢، ١٦٦) مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠ معامل التحديد (R^2) = ٠.٨٣٤				
المتغيرات المستبعدة:	B	t	Sig.	
البحث عن المعلومات	.026	0.417	0.678	
التخطيط	.060	0.893	0.373	
الاتصال والتواصل	.141	1.828	0.069	

يعرض الجدول ٦ نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير ممارسات العلاقات العامة (البحث عن المعلومات، والتخطيط، والتواصل والتفاعل، والتنسيق، والتقييم) على التعلم. كشفت النتائج عن نموذج الانحدار ذا الدلالة الإحصائية، حيث بلغت قيمة F 417.8، ومستوى الدلالة ٠.٠٠٠. كما بلغت قيمة R^2 ٠.٨٣٤، مما يشير إلى أن حوالي ٨٣.٤% من التباين في التعلم يمكن تفسيره بواسطة النموذج.

الاستنتاجات:

○ توجد درجة موافقة مرتفعة من المشاركين تجاه آليات البحث عن المعلومات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٤.٠٤).

- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين تجاه ممارسات التخطيط التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٢).
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين تجاه وسائل الاتصال والتواصل التي تتبعها بها إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٢).
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين على طرق التنسيق المختلفة التي تتبعها بها إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٢).
- جاءت درجة الموافقة من المشاركين على آليات ووسائل التقييم المتباينة التي تتبعها بها إدارة العلاقات العامة في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران بمتوسط حسابي = ٣.٩٣.
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة العالية من المشاركين على آليات وطرق اكتشاف الإنذار التي تتبعها إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٤.٠٣).
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين على وسائل الاستعداد والوقاية التي تحذوها إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٢).
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين على الطرق التي تنتهجها إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران من أجل احتواء كافة الأضرار المحتملة (المتوسط الحسابي = ٣.٩٤).
- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين على الآليات والوسائل المتبعة لاستعادة النشاط بواسطة إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٥).

- أشارت النتائج إلى درجة الموافقة من المشاركين على آليات وطرق التعلم المختلفة التي تتبعها إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بمنطقة نجران (المتوسط الحسابي = ٣.٩٠).
- كشفت النتائج عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران تعزى لمتغيري الجنس، والعمر، وذلك لمصلحة الذكور، والفئات العمرية ما بين ٣٠ إلى ٥٥ سنة.
- أكدت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.
- أكدت النتائج وجود علاقة طردية قوية، وذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة العلاقات العامة وفاعلية إدارة الأزمات في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران (معامل ارتباط بيرسون = ٠.٩٥٤).
- كشفت النتائج عن التأثير المهم والذال إحصائياً لأبعاد الاتصال والتواصل (معامل $B = ٠.٣٠١$)، والتقييم (معامل $B = ٠.٣٧٥$)، والبحث عن المعلومات (معامل $B = ٠.٢٢٨$)، على اكتشاف الإنذار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
- كشفت النتائج عن التأثير المهم والذال إحصائياً لأبعاد الاتصال والتواصل (معامل $B = ٠.٣١٧$)، والتقييم (معامل $B = ٠.٣٥٦$)، والتخطيط (معامل $B = ٠.٢٧٢$)، على الاستعداد والوقاية في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
- كشفت النتائج عن التأثير المهم والذال إحصائياً لأبعاد التنسيق (معامل $B = ٠.٤٩٠$)، والتخطيط (معامل $B = ٠.٢١٦$)، والتقييم (معامل $B = ٠.٢٤٦$)، على احتواء الأضرار في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

- كشفت النتائج عن التأثير المهم والذال إحصائياً لأبعاد التقييم (معامل $B = 0.419$)، والتنسيق (معامل $B = 0.297$)، والتخطيط (معامل $B = 0.221$)، على استعادة النشاط في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.
- كشفت النتائج عن التأثير المهم والذال إحصائياً لأبعاد التقييم (معامل $B = 0.691$)، والتنسيق (معامل $B = 0.321$) على التعلم في مجمع إرادة والصحة النفسية بنجران.

التوصيات والمقترحات:

- تنظيم دورات تدريبية مستمرة لموظفي العلاقات العامة لتعزيز مهاراتهم في إدارة الأزمات والتواصل الفعال.
- تحسين قنوات الاتصال الداخلي، وتطوير قنوات اتصال داخلية تضمن وصول المعلومات بسرعة وفعالية إلى جميع الموظفين أثناء الأزمات.
- تفعيل نظم الإنذار المبكر لرصد الإشارات المبكرة للأزمات المحتملة والتعامل معها بشكل استباقي.
- توطيد العلاقات مع الجهات الصحية المحلية والدولية لضمان تبادل المعلومات والخبرات أثناء الأزمات.
- تدريب فرق الطوارئ بشكل دوري على أحدث الأساليب والتقنيات في إدارة الأزمات.
- تقديم حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يساهمون بفعالية في إدارة الأزمات.
- إعداد دليل شامل يتضمن الإجراءات والخطوات الواجب اتباعها في حالة حدوث أزمة.
- ضمان الشفافية في نشر المعلومات المتعلقة بالأزمات والإجراءات المتخذة للتعامل معها.
- إنشاء قاعدة بيانات شاملة تشمل جميع المعلومات والتقارير المتعلقة بالأزمات السابقة للاستفادة منها في المستقبل.
- تقديم برامج دعم نفسي للعاملين لتجهيزهم للتعامل مع الضغوط الناجمة عن الأزمات.

- التقييم المستمر للأجهزة والمعدات، والتأكد من جاهزية وصيانة جميع الأجهزة والمعدات الطبية اللازمة للتعامل مع الطوارئ.
- الاستعانة بخبراء ومتخصصين في إدارة الأزمات لتقديم الاستشارات والتدريب المتخصص.
- توثيق جميع الخطوات والإجراءات المتبعة أثناء الأزمات لضمان الشفافية والتعلم المستمر.
- تحسين وتطوير برامج تدريبية تفاعلية تحاكي الأزمات الحقيقية لتعزيز جاهزية الموظفين.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. إبراهيم، حسن. (٢٠٢١م). دور الاتصال التنظيمي في إدارة الأزمات من وجهة نظر ممارسين العلاقات العامة في الإدارات العامة الحكومية بدولة الكويت. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، ٧٧(٧)، ٧٤٥-٧٧٣.
٢. أبو العسل، نوزات صالح مصطفى. (٢٠١٧م). دور العلاقات العامة في مديرية الأمن العام في الحد من تأثير خطاب الكراهية في المجتمع الأردني في مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة حالة. *المؤتمر الإعلامي الدولي: الإعلام بين خطاب الكراهية والأمن الفكري*، جامعة الزرقاء، الأردن.
٣. أبو علي، زينب ميرغني السيد (٢٠٢١م). أساليب ممارسة العلاقات العامة لمحاربة جائحة كورونا كوفيد-١٩ بالتطبيق على إدارة العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية. *مجلة أكاديمية شمال أوروبا المحكمة للدراسات والبحوث*، ٣(١٢)، ٣٧-٦٦.
٤. آل مفلح، عبدالهادي بن محمد عبدالله؛ وحسب الله، النوراني محمد الحسن البشير. (٢٠٢٢م). فاعلية العلاقات العامة في المستشفيات الخاصة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بجائحة كورونا: دراسة ميدانية من منظور متابعي منصات التواصل الاجتماعي لمجموعة مستشفيات الدكتور سليمان الحبيب. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، ٣(٣١)، ٣٠٧-٣٤١.
٥. بالأطرش، حورية؛ ومسروق، فاطمة. (٢٠٢٠م). إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والممرضين. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، ٩(٢)، ٥٧-٧٤.

٦. البرابسة، إسلام أحمد (٢٠١٥م). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للشركات- شركة الشرق العربي للتأمين- أنموذجاً. (رسالة ماجستير)، جامعة البتراء، الأردن.
 ٧. بوخبزة، محمد (٢٠٢١م). مهارات التحدث لدى القائم بالعلاقات العامة ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة. **مجلة الحوار الثقافي**، ١٠(١)، ١٠٩-١٢٥.
 ٨. الجزار، محمد نعمان خليل؛ المغير، محمد محمد؛ والأغا، محمد رمضان. (٢٠١٩م). إدارة الأزمات في مستشفى الشهيد محمد يوسف النجار من وجهة نظر العاملين فيها. **مجلة إدارة المخاطر والأزمات**، ١(١)، ١-٢٠.
 ٩. حسن، عبدالصادق. (٢٠١٥م). نماذج ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العربية: دراسة على عينة من المؤسسات المصرية والبحرينية. **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، ٣(٣)، ٩٥-١٨٠.
 ١٠. صالح، عبد القادر النور بابكر. (٢٠٢١م). مواجهة العلاقات العامة بالمستشفيات للشائعات في ظروف الأزمة: دراسة حالة على مستشفى مكة لطب العيون بالسودان ٢٠٢٠ م. **مجلة علوم الاتصال جامعة أم درمان الإسلامية**، ٢(٧)، ٣٠٣-٣٥٢.
 ١١. طايبي، رتيبة. (٢٠١٧م). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات. **مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية**، ٣(٩)، ٣٥-٤٧.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:**

1. Aljanabi, A.K. (2020). Role of Public Relations in Crisis Management with the Coronavirus Crisis as an Example: a Case Study on the UAE. **International Journal of Innovation, Creativity and Change**, 14(4), 1179-1190.
2. Alteneiji, E.S.A. (2021). Public Relations in health institutions. **Arab Journal of Media and Communication Research**, (32), 32-48.
3. Anggreni, P. (2018). The Role of Public Relations as A Management Function in Higher Education. **SHS Web of Conferences**, 42.
4. Gohil, D.P. & Gohil, K. (2016). Public Relations in Hospital Administration and Planning. **International Journal of Health Sciences and Research**, 6(2), 384-387.
5. Grunig, L.A. (2020). Power in the public relations department. **InPublic relations research annual**, 115-156.

6. Izzat, A.A.A. Ridzuan, A-R. Bakar, M.H. et al. (2023). Public Relations in Health Sector. **E-JOURNAL OF MEDIA AND SOCIETY (E-JOMS)**, 6(2), 101-110.
7. Joseph, K.O. & Chukwuemeka, I.R. (2016). Public Relations As A Tool For Effective Healthcare Management. **Innovative Journal of Business and Management**, 5:4.
8. Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
9. Nxumalo, G.S. (2015). **Public relations practices within selected public hospitals in Kwazulu-Natal**. Dissertation for the Masters, Durban University of Technology, South Africa.
10. Oyeleke, A. (2020). Public Relations and Crisis Management in Federal Teaching Hospital Abakaliki and University of Nigeria Teaching Hospital, Enugus and Crisis Management in Federal. Ebonyi **State University Journal of Mass Communication**, 7(1), 194-203.