

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي.....

الرمز.....

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

اتصال الأزمة ودوره خلال حادثة زلزال 7 أوت 2020

بالمؤسسة الخدمية بميلة.

دراسة حالة مديرية الحماية المدنية بولاية ميلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ(ة):

أ/ رزيقة لقصير

إعداد الطالب(ة):

- عصام لشهب
- سمية بن قويطن

السنة الجامعية: 2021/2020

دورة جوان 2021



الفهرس العام

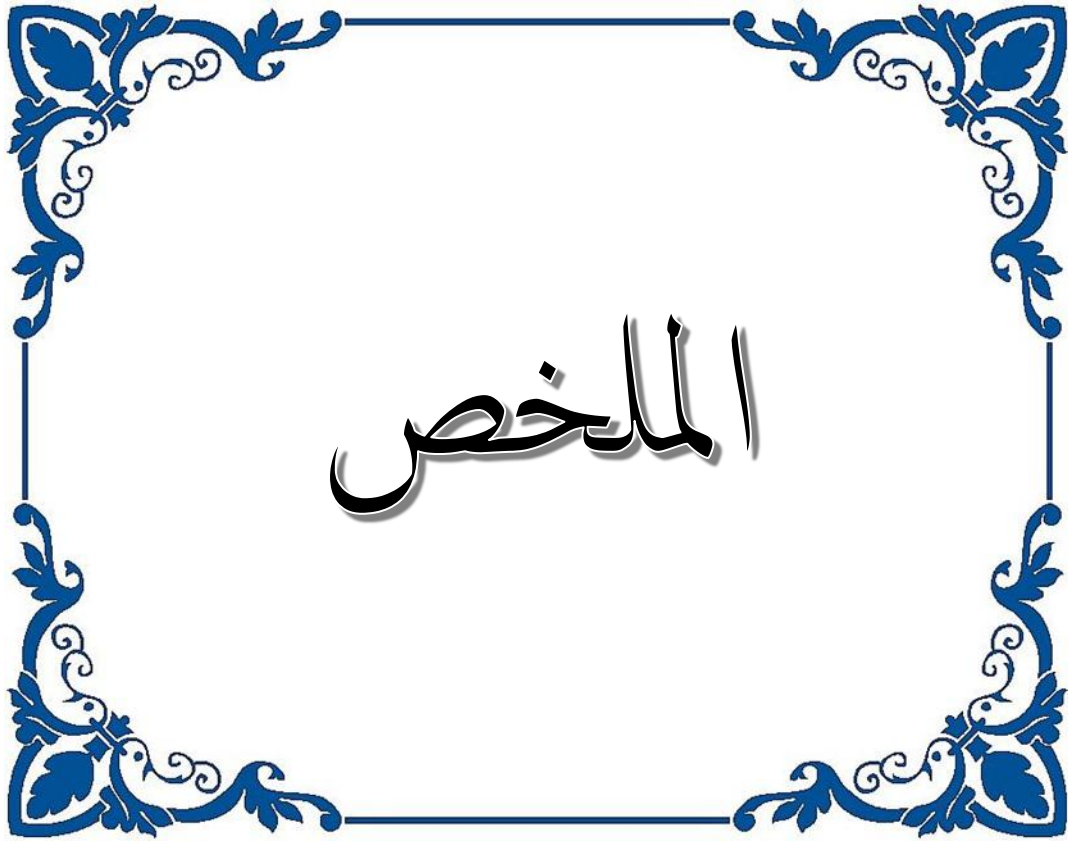
الصفحة	العنوان
/	ملخص الدراسة
أ/ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة ومنهجيته
2-3	1. تحديد المشكلة.
4	2. أسباب اختيار الموضوع.
4	3. أهداف الدراسة
5	4. أهمية الدراسة.
5	5. فرضيات الدراسة.
5	6. تحديد المفاهيم.
11	7. الدراسات السابقة.
15	8. منظور الدراسة.
18	9. منهج الدراسة.
19	10. مجتمع الدراسة وعينته.
20	11. أدوات جمع البيانات.
21	12. مجالات الدراسة.
25-33	الفصل الثاني: الاتصال المؤسسي بالمؤسسة الخدمية
/	تمهيد
/	أولاً: الاتصال المؤسسي
25	1. أهداف الاتصال المؤسسي

25	2. أهمية الاتصال المؤسسي
26	3. خصائص الاتصال المؤسسي
27	4. أنواع الاتصال المؤسسي
28-33	ثانياً: المؤسسة الخدمية
28	1. المقصود بقطاع الخدمات
29	2. أهداف المؤسسة الخدمية
31	3. خصائص المؤسسة الخدمية
32	4. عناصر المؤسسة الخدمية
	خلاصة الفصل

36-52	الفصل الثالث: اتصال تسيير الأزمة بالمؤسسة الخدمية
	تمهيد
36	1. أهمية اتصال الأزمة في المؤسسة الخدمية
36	2. سمات الأزمة في المؤسسة الخدمية
37	3. أسباب حدوث الأزمة في المؤسسة الخدمية
38	4. خصائص الأزمة في المؤسسة الخدمية
39	5. أنواع الأزمة في المؤسسة الخدمية
42	6. مراحل الأزمة في المؤسسة الخدمية
45	7. أبعاد إدارة الأزمة في المؤسسة الخدمية
46	8. مقومات إدارة الأزمة في المؤسسة الخدمية
49	9. استراتيجية إدارة الأزمة في المؤسسة الخدمية
52	خلاصة الفصل
53-59	الفصل الرابع: سيكولوجية الاتصال في إدارة الأزمة
	تمهيد
54	1. الخصائص الأساسية للأزمة
55	2. فريق إدارة الأزمة
55	3. الفنيات السيكولوجية العامة في إدارة الأزمات
56	4. فنيات التدريب التحصيني ضد الضغوط
57	5. الإسعافات الأولية النفسية

58	6. فنية العلاج النفسي المختصر العلاج القصير للتدخل في الأزمات
59	خلاصة الفصل
61-68	الفصل الخامس: دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية ميله
/	المبحث الأول: تقديم حول المؤسسة محل الدراسة
61	تمهيد
62	1. تعريف الحماية المدنية
62	2. نبذة تاريخية عن مديرية الحماية المدنية
64	3. طبيعة نشاط المديرية، ومهامها
64	4. وحداتها وفروعها
65	5. العلاقات التي تربط مديرية الحماية المدنية بغيرها من المؤسسات
67	6. مكوناتها البشرية
68	7. البنية التنظيمية لمديرية الحماية المدنية لولاية ميله
	زلزال 7 أوت 2020 بولاية ميله
72	1. بطاقة مونوغرافية حول ولاية ميله وخلفية الأزمة
73	2. تعريف الزلزال
73	3. الهزة الأرضية الأولى
74	4. الهزة الأرضية الثانية
	تحليل البيانات واستخلاص النتائج
75	1. تحليل البيانات
111	2. النتائج على ضوء الفرضيات

112	3. النتائج العامة
114	4. خاتمة



المخلص

الملخص

تحت عنوان " اتصال الأزمة ودوره خلال حادثة زلزال 7 أوت 2020 بالمؤسسة الخدمية بميلة " كانت دراستنا، والتي حاولنا من خلالها الإجابة على الإشكالية التالية: ما دور اتصال الأزمة خلال حادثة زلزال 7 أوت 2020 حيث اعتمدنا فيها على منهج الوصفي التحليلي، و لقد تم اختيار فيها على منهج دراسة حالة، و لقد تم اختيار مفردات العينة من المجتمع المدروس و المتمثل في مديرية الحماية المدنية لولاية ميلة البالغ عددهم 32 موظف من ثلاث مصالح مختلفة "مصلحة الوقاية، مصلحة الحماية العامة، مصلحة الإدارة و الإمداد)، و التي تم تحديدهم عن طريق المسح الشامل، بهدف الوصول إلى نتائج عامة للدراسة اعتمدنا في ذلك على المقابلة والاستبيان الذي ضم بدوره خمس محاور، يضم المحور الأول البيانات الشخصية ، أما المحور الثاني فكان حول الأزمات في مديرية الحماية المدنية، في حين خصص المحور الثالث لاستراتيجية التخطيط لمعالجة زلزال 7 أوت 2020 ، أما المحور الرابع فكان الوسائل الاتصالية المعتمدة في إدارة زلزال 7 أوت 2020، وأخيرا الفصل الخامس التقييم و التقييم.

وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: مديرية الحماية المدنية لولاية ميلة قامت بتشكيل خلية الأزمة بعد تشكيل خلية أزمة ولائية لمتابعة آثار الهزة الأرضية على مستوى مصلحة الحماية العامة لضمان التنظيم والتنسيق مع الولاية، كما أكد أغلبية المبحوثين أنه لم يتم اختيار الموظفين على أساس التخصص خلال إدارة زلزال 7 أوت 2020. مما اعتبر من أهم المعوقات التي اعترضت المديرية في احتواءها للأزمة، بالإضافة إلى أن مديرية الحماية المدنية لولاية ميلة اعتمدت على أساليب الاتصال كما قامت بالمزج بين ما هو شفوي وكتابي من أجل تحقيق التنوع وتحقيق الملائمة مع مختلف الشرائح وعرضها في الوسيلة الاتصالية المناسبة. ويبقى هذا العمل مجرد خطوة في طريق البحث العلمي الذي يتطلب العمل الجدي والرغبة في تحقيق ما هو أفضل في هذا المجال.

Summary

Under the title "Crisis Communication and his role during the 7 August 2020 Earthquake," our study was, through which we tried to answer the following problems: What was the role of crisis communication during the earthquake in 7 August 2020, where we relied on a case–study approach, and where a case–study approach was chosen, and the sample vocabulary from the 32 members of the studied community of the Mila State Civil Protection Directorate was selected from three different interests: "Prevention, Public Protection, Administration and Supply)The second was on crises in the Directorate of Civil Protection. The third was devoted to the planning strategy for dealing with the 7August 2020 earthquake. The fourth was the operational means adopted in the management of the 7 August earthquake.

The study produced a number of findings, the most important of which were: The State Civil Protection Directorate of Mila established the Crisis Cell after the formation of a State Crisis Cell to monitor the effects of the earthquake at the level of the Public Protection Department in order to ensure organization and coordination with the State. The majority of the researchers also confirmed that no specialized personnel were selected during the management of the 7/2020 earthquake. This work remains only a step in the way of scientific research that requires serious work and a desire to achieve better in this area.

Résumé

Sous le titre "Crises Communication et son rôle dans tremblement de terre du 7 Aout 2020," notre étude était, à travers laquelle nous avons essayé de répondre aux problèmes suivants : Quel a été le rôle de la communication de crise pendant le tremblement de terre de 7Aout en 2020, nous nous sommes appuyés sur une approche d'étude de cas, et où un cas .l'approche de l'étude a été choisie, et le vocabulaire échantillon des 32 membres de la communauté étudiée de la Direction de la protection civile de l'État de Mila a été choisi à partir de trois intérêts différents : "Prévention, Protection Publique, Administration et Approvisionnement)Le second était sur les crises à la Direction de la Protection Civile. La troisième a été consacrée à la stratégie de planification pour faire face au séisme du 7octobre 2020. Le quatrième était les moyens opérationnels adoptés dans la gestion du tremblement de terre du 7 Aout 2020.

L'étude a produit un certain nombre de résultats, dont les plus importants étaient les suivants : La Direction de la Protection Civile de l'État de Mila a créé la Cellule de Crise après la formation d'une Cellule de Crise de l'État pour surveiller les effets du séisme au niveau du Département de la Protection Publique afin d'assurer l'organisation et la coordination avec l'État. La majorité des chercheurs a également confirmé qu'aucun personnel spécialisé n'avait été sélectionné lors de la gestion du séisme 7/2020. Ce travail ne reste qu'un pas dans la voie de la recherche scientifique qui nécessite un travail sérieux et une volonté de mieux réussir dans ce domaine