

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -03- صالح بوبنيدر



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات

الشعبة: علوم الإعلام واتصال

عامة

دور اتصال الأزمات في تسيير المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كوفيد-19

دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة

إشراف الأستاذ

ديلونانسة

إعداد الطلبة:

(ة):

إدري بثينة

سوسن

بوقاقة لينة

بشيري أيمن

السنة الجامعية: 2022-2023

دورة جوان 2023

ملخص باللغة العربية

عنوان هذه الدراسة "دور اتصال أزمة في تسيير المؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كوفيد-19"، وهي عبارة عن دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة. سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو دور اتصال أزمة في تسيير المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة في ظل جائحة كوفيد-19؟ .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإجراءات الاتصالية التي قام بها المركز الاستشفائي محل الدراسة قبل وقوع أزمة كوفيد-19، والاستراتيجيات الاتصالية التي اعتمد عليها أثناء أزمة كوفيد-19، وأخيراً معرفة ما إذا كان المركز الاستشفائي الجامعي قد حقق اتصالاً فعالاً بعد أزمة كوفيد-19. ولتحقيق ذلك قمنا بإجراء دراستنا الميدانية على مجموعة من الجمهور الداخلي والذي يتمثل في عينة تقدر بـ 220 مفردة بحثية، استخدمت في هذه الدراسة العينة الطبقية حيث تم تقسيم الجمهور الداخلي والمتمثل في الموظفين إلى أربع طبقات وهم كالاتي: طبيين، شبه طبيين، إداريين، عمال مهنيين، وقد استعملت كل من أداة الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات.

وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- لم يحدد المركز الاستشفائي الجامعي أي فريق أو خلية لتصدي الأزمات قبل أزمة كوفيد-19.
- إن اتصال الأزمة عنصر هام في إدارة وتسيير المؤسسة الاستشفائية في وقت الأزمات.
- أن المؤسسة الاستشفائية لم تتبنى أي قاعدة اتصالية لتصدي الأزمات.
- لم يتبع المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة أي من التخطيط والمراقبة الجيدة أثناء الأزمة وإهماله لخلية الاتصال ومدى دورها إبان الأزمات.
- لم يتبنى المركز الاستشفائي أي من الوسائل والأساليب الاتصالية لتبليغ الجمهور الداخلي بمعلومات ذات مصداقية وبشكل سريع.
- المركز الاستشفائي لم يتبنى أي أساليب جديدة لمواجهة الأزمات فقد ركز على مبدأ كيفية الخروج من الأزمة بأقل الأضرار فقط.

الكلمات المفتاحية: اتصال، أزمة، اتصال أزمة، المؤسسة الاستشفائية، كوفيد-19، خلية اتصال.

L'étude, intitulée « Le rôle de la communication de crise dans la gestion de l'institution hospitalière à la lumière de la pandémie de Covid-19 », est une étude pratique du Centre hospitalo-universitaire Ibn Badis Constantine. Cette étude visait à répondre à la principale question : Quel est le rôle de la communication de crise dans le fonctionnement du Centre hospitalier universitaire Ibn Badis Constantine pendant la pandémie de COVID-19 ?

L'étude vise à identifier les actions de communication entreprises par le centre hospitalier en question avant la crise de la COVID-19, les stratégies de communication sur lesquelles s'appuyait pendant la COVID-19, et enfin si le centre hospitalier universitaire a réussi à établir un contact efficace après la crise de la COVID-19. Pour ce faire, nous avons mené notre étude de terrain sur un groupe de publics internes, composé d'un échantillon estimé à 220 éléments de recherche, qui a été utilisé dans cette étude, où les publics internes du personnel ont été divisés en quatre couches : les travailleurs administratifs et professionnels, et les outils de questionnaire et d'entrevue ont été utilisés pour recueillir de l'information.

Grâce à cette étude, nous avons obtenu une série de résultats, dont les plus importants sont :

- Le Centre hospitalier universitaire n'a identifié aucune équipe ou cellule d'intervention en cas de crise avant la crise de la COVID-19.
- La communication de crise est un élément important de la gestion et du fonctionnement de l'hôpital en temps de crise.
- La Fondation de l'hôpital n'a adopté aucune base de communication pour répondre aux crises.
- Le Centre hospitalier universitaire de Ibn Badis Constantine n'a pas suivi la bonne planification et la surveillance pendant la crise et sa négligence de la cellule de contact et l'étendue de son rôle pendant la crise.
- Le Centre hospitalier n'a adopté aucun moyen ni aucune méthode de communication pour communiquer des informations crédibles et rapides au public interne.
- Le Centre hospitalier n'a pas adopté de nouvelles méthodes de réponse aux crises, se concentrant sur le principe de la façon de sortir de la crise avec le moins de dégâts possible.

Mots-clés : Mots-clés : communication, crise, communication de crise, établissement hospitalier, COVID-19, cellule de communication.

	البسمة	
	شكر وعرافان	
	إهداء	
	فهرس المحتويات	
	فهرس الجداول والأشكال	
ا-ب	مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة		
	مرحلة بناء الموضوع	المبحث الاول
5-3	إشكالية الدراسة	1.
5	أسباب اختيار الموضوع	2.
6	أهمية الدراسة	3.
6	أهداف الدراسة	4.
11-7	تحديد مفاهيم الدراسة	5.
16-11	الدراسات السابقة	6.
18-16	الخلفية النظرية للدراسة	7.
	مرحلة الإجراءات المنهجية	المبحث الثاني
19	نوع الدراسة	1
19	منهج الدراسة	3.
22-20	أدوات جمع البيانات	4.

25-22	مجتمع البحث وعينته	.5
26-25	مجالات الدراسة	.6
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		
28	تمهيد	
	ماهية الاتصال	المبحث الاول
29	مفهوم الاتصال	.1
30	أهمية الاتصال	.2
30	أهداف الاتصال	.3
32-31	عناصر العملية الاتصالية	.4
36-33	أنواع الاتصال	.5
	ماهية الأزمة	المبحث الثاني
38-37	مفهوم الأزمة	.1
38	المفاهيم المشابهة للأزمة	.2
40-39	خصائص وسمات الأزمة	.3
41-40	أسباب وقوع الأزمة	.4
42-41	أنواع الأزمة	.5
43	مراحل وقوع الأزمة	.6
44	أبعاد الأزمة	.7
45	خطوات التعامل مع الأزمة	.8
47-46	طرق حل الأزمة - استراتيجيات -	.9

	اتصال الأزمة	المبحث الثالث
48	مفهوم اتصال الأزمة	.1
49-48	أهمية اتصال أزمة	.2
50-49	أهداف اتصال أزمة	.3
51-50	دور اتصال الأزمة في تسيير الأزمات	.4
51	متطلبات اتصال الأزمة	.5
53-52	استراتيجيات اتصال الأزمة	.6
53	فريق اتصال الأزمة	.7
54	معوقات اتصال أزمة	.8
	المؤسسة الاستشفائية	المبحث الرابع
55	مفهوم المؤسسة الاستشفائية	1
55	خصائص المؤسسة الاستشفائية	2
56	وظائف المؤسسة الاستشفائية	3
56	أهمية المؤسسة الاستشفائية	4
57	أهداف التنظيم المؤسسة الاستشفائية	5
	كوفيد -19	المبحث الخامس
58	مفهوم الجائحة	1
58	مفهوم فيروس كورونا (كوفيد-19)	2

59	الخصائص العامة لفيروس كورونا (كوفيد-19)	3
59	صورة عامة حول فيروس كورونا (كوفيد-19)	4
61-59	أعراض فيروس كورونا (كوفيد-19)	5
61	كيفية انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)	6
62-61	طرق الوقاية من فيروس كورونا (كوفيد-19)	7
63	خلاصة الفصل	
	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة	
66	تمهيد	
67-65	بطاقة تقنية للمركز الاستشفائي ابن باديس قسنطينة	
108-68	عرض وتحليل البيانات	
110-109	النتائج العامة للدراسة	
112	خاتمة	
113	التوصيات	
120-115	قائمة المصادر والمراجع	
136-122	ملاحق الدراسة	