

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علوم الاعلام والاتصال  
ماستر اتصال تنظيمي

## عنوان المذكرة

استراتيجيات الاتصال التوعوي في فترة الأزمة الصحية كورونا  
- دراسة حالة: مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال

الأستاذة (ة) المشرف

د(ة) - حليلة رقاد

إعداد الطلبة:

○ بودراع محمد

○ شليلي كريم

لجنة المناقشة

| الصفة  | الرتبة             | اسم ولقب الأستاذ  |
|--------|--------------------|-------------------|
| رئيسا  | أستاذة محاضرة- أ - | د/محراز سعاد      |
| مقررا  | أستاذة محاضرة- أ - | د. حليلة رقاد     |
| مناقشا | أستاذ محاضر- أ -   | د/ فلاق شبرة صالح |

السنة الجامعية

2021 / 2020

## ملخص الدراسة :

سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى تبيان استراتيجيات الاتصال التوعوي خلال فترة الأزمة الصحية كوفيد 19 ، وقد اخترنا مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم نموذجًا باعتبار أن حالة التأهب التي فرضها الوضع الصحي المقلق جعل هذه المؤسسة تقف في الصف الأول إلى جانب قطاعات أخرى، فكان لابد من الوقوف على قوة ونجاعة الاتصال التوعوي الذي تبنته المؤسسة محاولين الإجابة على الأشكال التالية :

كيف تم تبني استراتيجيات الاتصال التوعوي من طرف مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم للتخفيف من حدة الأزمة الصحية؟.

سطرنا جملة أهداف أهمها محاولة التعرف على الاستراتيجيات التي وضعتها المديرية خلال أزمة كورونا، ووسائل اليقظة الاستراتيجية التي وظفتها لإيصال رسائلها للجمهور خلال الأزمة ، عن طرق دراسة قائمة على منهج دراسة الحالة الذي وظفنا فيه أداتي المقابلة والملاحظة معتمدين على عينة غير احتمالية قصدية من 15 مبحوثًا من المشاركين في تخطيط، وتنسيق وبت الاستراتيجية الاتصالية التوعوية، وكان من أهم النتائج المتوصل لها:

- العملية الاتصالية أداة ضرورية لضمان سيرورة المؤسسة وتفعيل العلاقات التتيحكم أفرادها لخلق مناخ اتصالي قائم على الإنسجام وتحقيق التفاعل داخل المنظمة
- مديرية الحماية المدنية تبنت مجموعة من الاستراتيجيات وذلك بتسطير برنامج عمل مع مختلف وحدات التدخل عبر إقليم الولاية واعتمدت على تنظيم حملات توعوية دورية حول فيروس كورونا الهدف منها ابطال معدل انتشار الفيروس ومحاصرته.
- وسائل جهود التوعية لأفراد الحماية المدنية للتصدي والتخفيف من حدة الأزمة كانت متنوعة من خلال تقديم إرشادات ونصائح توعوية عن طريق الوسائل الاتصالية المتاحة.

**الكلمات المفتاحية :** أزمة كوفيد 19، الاتصال التوعوي، الحماية المدنية، ادارة الازمة، الوعي الصحي.

## **Résumé**

A travers cette étude, nous nous sommes fixés des objectifs dont les plus importants tentent d'identifier les stratégies développées pendant la crise de Corona, et les moyens de vigilance stratégique employés par la direction de la protection civile de la wilaya de Mostaganem pour communiquer ses messages au public pendant la crise, basé sur l'approche d'étude de cas dans laquelle nous avons utilisé les outils d'entretien et d'observation sur un échantillon non probabiliste intentionnel de 15. Parmi les participants à la planification, à la coordination et à la diffusion de la stratégie de communication de sensibilisation, les résultats les plus importants sont atteints :

- Le processus de communication est un outil nécessaire pour assurer le fonctionnement de l'institution et activer les relations qui régissent ses membres dans le but de créer un climat de communication basé sur l'harmonie et l'interaction au sein de l'organisation.
- La Direction de la protection civile a adopté un ensemble de stratégies en suivant un programme de travail avec les différentes unités d'intervention de la région de Mostaganem et s'est appuyée sur l'organisation de campagnes périodiques de sensibilisation au virus Corona, visant à annuler et à assiéger le taux de propagation du virus.
- Les moyens de sensibilisation du personnel de la protection civile pour faire face et atténuer la crise ont été diversifiés en fournissant des astuces et des conseils pédagogiques par le biais des moyens de communication disponibles.

**Mots clés** : crise Covid 19, communication de sensibilisation, protection civile, gestion de crise, sensibilisation à la santé

**Abstract:**

Through this study, we set goals, the most important of which are trying to identify the strategies that it developed during the Corona crisis, and the means of strategic vigilance that it employed by The Civil Protection Directorate of Mostaganem to communicate its messages to the public during the crisis, through a study based on the case study approach in which we employed the interview and observation tools based on an intentional non-probability sample of 15 From the participants in planning, coordinating and broadcasting the awareness communication strategy, the most important results reached:

- The communicative process is a necessary tool to ensure the functioning of the institution and activate the relationships that govern its members for the purpose of creating a communicative climate based on harmony and achieving interaction within the organization.
  - The Civil Protection Directorate adopted a set of strategies by following a work program with the various intervention units across Mostaganem region, and relied on organizing periodic awareness campaigns about the Corona virus, aimed at nullifying and besieging the rate of spread of the virus.
    - The means of awareness-raising efforts for civil protection personnel to address and mitigate the crisis were diverse by providing educational tips and advice through the available communication means.

**Keywords:** Covid 19 crisis, awareness communication, civil protection, crisis management, health awareness

# الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي الى أُمي الغالية أطلال الله في عمرها ولى أبي العزيز الذي ساندني خلال حياتي بكل ما يملك

والى اخوتي: عباس المغترب الذي أتمنى أن يعود الينا في أقرب وقت سالما معافى انشاء الله

والياس الذي أتمنى من الله أن يوفقه في عمله وحياته

والى زوجتي العزيزة التي ساندتني ووقفت بجانبني طيلة هذا المشوار الدراسي

والى إبني وقرّة عيني وحببي عبد الرزاق الذي أتمنى من الله أن يرزقه الصحة والعلم ويجعله خير خلف لخير سلف

والى صديقي العزيز نور الدين الذي وقف معي وسهل لي كل العقبات التي وقفت في طريقي أطلب من العلي القدير أن يحفظ له والدته واخوته وزوجته وأولاده

والى كل اصدقائي في التخصص خاصة جمال وعايد والى رفيق دربي في انجاز المذكرة كريم

والى كل من ساندنا من قريب أو من بعيد أقول لهم جزاكم الله كل خير

**محمد**

# الإهداء

شكراً لله أولاً وأخيراً على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث

ثمّ انتقدم بالشكر إلى التي تملك جواز سفري للجنة والدتي الغالية بارك الله في عمرها ، إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله أبي الغالي أطال الله في عمره ، إلى كل شقيقاتي وأشقائي كل واحد باسمه.

إلى الكتكوت الصغير البرعم " آدم "

إلى كل الأصدقاء، زملائي في المهنة " ملائكة الأرض "

إلى صاحب التميّز والأفكار النيرة صديقي وأخي " محمد بودراع " .. .. لك مني كل الوفاء والتقدير.

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريمة الدكتورة: " رقاد حليلة " .. .. لك مني كل الثناء والتقدير .

إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة عبد الحميد ابن باديس .

و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

قال الله تعالى " إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم "

الآية 11 من سورة الرعد

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل .

كريم

# شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله حمدا كثيرا على نعمة العقل و العلم التي رزقنا بها والتي كانت سندنا في اتمام هذا العمل المتواضع

نتقدم من هذا المنبر بالشكر الجزيل الى رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال :الدكتور العربي بوعمامة الذي منحنا الفرصة لدراسة هذا التخصص

كما نتقدم بجزيل الشكر وأسمى عبارات التقدير والاحترام الى أستاذتنا المحترمة :الدكتورة رقاد حليلة التي رافقتنا بنصائحها وارشاداتها وكانت سندنا في انجاز هذا العمل

دون أن ننسى الأخ والصديق بلغوئي محمد الذي وقف معنا منذ البداية وساندنا بكل ما يملك نسأل من الله العلي القدير أن يرزقه رزقا حلالا طيبا

كما نشكر كالأعضاء لجنة المناقشة وكذا أساتذة تخصص : اتصال تنظيمي

كما نشكر كافة اطارات وعمال مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم دون استثناء على حسن استقبالهم والمعلومات القيمة التي منحونا اياها.

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى ادارة مديرية الموارد المائية لولاية غليزان وعلى رأسهم السيد المدير ورئيس مصلحة الادارة والوسائل ورئيس القسم الفرعي للموارد المائية بوادي رهيو على منحهم لنا الترخيص لمتابعة دراسات ما بعد التدرج والى كافة زملائي في العمل

## مقدمة:

يعتبر مفهوم إدارة الأزمات من المفاهيم القديمة والحديثة في نفس الوقت، فهو قديم من حيث ظهور المفهوم ولكن تحت تسميات مختلفة مثل حسن القيادة والتحكم الإداري، لكن دلالة هذا المفاهيم تطورت بتطور المنظمات وتعد الحياة الاقتصادية والاجتماعية واشتداد المنافسة والصراع من أجل البقاء وكسب الجمهور، مما جعل إدارة الأزمات وظيفة من وظائف المنظمات الحديثة والناجحة ومظهرا من مظاهرها نتيجة لكثرة الأزمات المفاجئة والهدامة.

إذا كانت إدارة الأزمة تمثل الاستعداد لمواجهة الأزمات بأسلوب علمي وعقلاني وفقا لقواعد التخطيط والرقابة والتوجيه، فإن هذه العملية لا يمكن أن تتم أو تنفذ دون توفر استراتيجيات إدارة الأزمات، وبشكل خاص استراتيجيات الإتصال التوعوي التي يمكن أن ترافق مختلف مراحل إدارة الأزمات هذه الرؤية الاستراتيجية التي يمكن أن تستمر حتى بعد الأزمة، لتقييم الوضع ومعرفة ما يجب فعله لاستعادة الوضع واستتباب الأمن الصحي الذي خلفته هذه الأزمات وهنا يتشكل تحدي بالغ الأهمية أمام المنظمات المختلفة ووسائل الإعلام العالمية والوطنية، كون هذه الأخيرة غير مهيأة للممارسة الإعلامية خلال الأزمات، ما عدا تجربتها خلال الأزمة الأمنية التي عاشتها الجزائر أثناء العشرية السوداء في تسعينيات القرن الماضي. أما الأزمة الصحية التي أفرزها وباء كورونا بتداعياتها على مجالات متعددة، فهي حالة استثنائية يواجهها العالم ككل، هنا ازدادت مسؤولية المؤسسات التي أوكلت لها مهام متابعة الوضع سواء من حيث محاولة السيطرة عليه والتخفيف من شدته خاصة مع الاهتمام المتزايد للمواطنين الخاضعين للحجر الصحي في بيوتهم، بمتابعة تطورات وباء كورونا في داخل الوطن وفي أنحاء العالم قد يجعلنا نفهم هذه السلوكيات من الناحية الاجتماعية على ضوء الانتشار السريع للوباء

فضلا عن كونها أزمة صحية يتكفل بها الطرف الطبي المختص، فإنّ جائحة كورونا أزمة متعدّدة مسّت المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية؛ مما استدعى تدخّل كبار المسؤولين في مختلف أجهزة الدولة وعدة أطراف في إدارة الأزمة لرسم استراتيجية، وتحديد منهج للتعامل مع أزمة عالمية فريدة تحدث لأول مرة.



طوّرت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية في الجزائر، خطة إعلامية كجزء من الوقاية من فيروس كورونا، مباشرة بعد تفعيل نظام المراقبة والإنذار في فيفري على المستوى الوطني تجسدت الخطة في بدايتها بإنشاء مركز لاستقبال المكالمات على الرقم المجاني 30-30 وتلقّى المركز بعد افتتاحه اتصالات عديدة من المواطنين يطلبون توضيحات حول فيروس كورونا المستجد، وكيفية انتقاله وطرق الوقاية منها أطلقت وزارة الصحة، بالتنسيق مع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، موقعا إلكترونيا للتحسيس بمخاطر فيروس كورونا المستجد كوفيد19، وشرح سبل تفادي العدوى.

وأرسلت وزارة الصحة تعليمات إلى مديري الصحة في كل الولايات من أجل تعزيز إجراءات الاتصال لصالح الجمهور العام عبر الإذاعات المحلية، وتنظيم حملات توعوية حول الوباء، وشملت هذه الحملة التحسيسية أيضا توزيع الكتيبات والملصقات في الفضاءات العمومية والمؤسسات لكن بسبب اجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي التي فرضت على الجميع أصبحت عملية التوعية أكثر تعقيدا بسبب صعوبة بث الرسائل التوعوية بالطرق التقليدية المتعارف عليها لتأخذ منحى آخر لأن الافراد أصبحوا منعزلين عن العالم الخارجي وحتى عن بعضهم البعض وهنا برزت الحاجة الى ضرورة اعطاء الضوء الأخضر لمنظمات الدولة من أجل التكفل بهذه المهمة الشاقة خاصة مع الأفراد الذين أنهكتهم الظروف الصحية العصبية التي أصبحت واقعا حتميا يعيشونه يوميا والمصير المجهول الذي أصبح ينتظرهم

كانت مؤسسة الحماية المدنية بصفتها احدى المؤسسات التي تعنى بإدارة الأزمات بل يتعدى ذلك إلى أبعد الحدود نظرا للدور الإنساني الذي تقوم به ، في محاولة لإدارة مختلف هذه الأزمات قبل و أثناء و بعد حدوثها أول منظمة أوكلت لها مهمة التوعية الصحية طبعا بمشاركة منظمات أخرى كالشرطة والدرك الوطني وحتى مؤسسة الشؤون الدينية التي أصدرت فتاوى عن طريق أئمة معروفين تطمئن الأفراد وترافقهم طيلة فترة الأزمة

فقد سعت مديرية الحماية المدنية الى محاولة دحض الشائعات والأخبار الكاذبة التي انتشرت بقوة في زمن كورونا عن طريق عمليات التوعية الدورية باستخدام كل الامكانيات المتوفرة، حاولت موازنة التفاعل السلبي الذي يسعى إلى توظيف الأزمة للترويع، بتفاعل

إيجابي يحاول التعايش مع الأزمة؛ حيث برز الدور الفعال للمدوّنين والمؤثرين في فضاءات التواصل المفتوح على مستوى معركة الوعي والتحسيس بخطر وباء كورونا، ونُظمت حملات تضامنية لجمع التبرعات ودعم المجهود الوطني في مكافحة وباء كورونا؛ فبعض هذه المبادرات كان مؤطر من قبل فعاليات المجتمع المدني، وبعضها الآخر كان عفويا من منطلق حس وطني صادق.

وقد جاءت دراستنا هذه لتعالج كيفية مساهمة مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم في إدارة الأزمة الصحية و ما هي الأهمية التي احتلها الإتصال التوعوي في ذلك، والاستراتيجية التوعوية التي تبنتها مديرية الحماية المدنية والوسائل التي سخرتها لبث مختلف رسائل التوعية الصحية و التي عالجناها وفق خطة قسمناها إلى مقدمة و ثلاثة فصول و خاتمة

في البداية ارتأينا أن يكون الفصل الأول شاملا ، فقد تضمن موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية من تحديد للإشكالية و تساؤلاتها الفرعية و أسباب اختيار الموضوع بالإضافة إلى أهمية الدراسة و أهدافها و تحديد المفاهيم وكذلك المدخل النظري و أيضا الدراسات السابقة و فيما يخص الإجراءات المنهجية فتمثلت في مجالات الدراسة و المنهج المستخدم بالإضافة إلى عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه الأطر النظرية حيث تطرقنا في البداية الى الاتصال التوعوي بين المفهوم والخصائص ثم انتقلنا الى استراتيجيات الاتصال التوعوي للحماية المدنية، وأهميتها في فترة كورونا

أما الفصل الثالث و الأخير فتضمن الدراسة الميدانية التي أجريناها بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم و الإحتكاك بمختلف مصالحها في محاولة للتعرف على طبيعة سيرورة النظام الإتصالي عن طريق الملاحظة بالإضافة إلى المقابلات التي أجريناها مع الكوادر و التي رأينا أنه سيتم الاستفادة منهم لإثراء الرصيد المعرفي و مجال دراستنا ، و من ثم الخاتمة التي كانت اجابة عن السؤال الجوهرى للدراسة .

### 1- بناء الإشكالية :

ان الأزمات من الأمور الحتمية التي تعاني منها كل دول العالم والمنظمات بشكل خاص ومهما اختلف شكلها تبقى الأضرار الناجمة عنها في أغلب الأحيان سلبية لذا بات من الضروري أكثر من أي وقت مضى العمل على إدارة الأزمات و نذكر أن أول بداية للتفكير في إدارتها كانت مع أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 ، و من هذا المنطلق أصبح ينظر للأزمة ليس فقط كحالة طارئة و مفاجئة ينتج عنها أوضاع اللاتوازن و اللإستقرار في النظم و القيم ، إنما كفرصة للتغيير و التطوير ، ويكون ذلك من خلال تدخل الإنسان لتسييرها بطريقة عقلانية و رشيدة لإدارتها ، وإن كانت البداية الفعلية لهذه العملية قد ظهرت على مستوى العلاقات الدولية فإن إدارة الأزمات أصبحت كذلك تعني المؤسسات بمختلف أنواعها

ومع نهاية العشرية الثانية وبداية العشرية الثالثة من القرن الواحد والعشرين ظهرت أزمة صحية تحولت مع مرور الأيام الى جائحة عالمية فيروس كورونا المستجد COVID 19 هي أسماء لفيروس من عائلة متلازمة الالتهاب التنفسي الحاد (S A R S) لكنه حسب المختصين أشد قوة وفتكا مقارنة بما أحدثته الأنواع السابقة له فقد أحدث خطر صحي عالمي النطاق وشديد الوطأة تحول ما يفترض أنه عقد من العمل الدؤوب من أجل التنمية المستدامة الى عقد من العمل العاجل من أجل انقاذ الأرواح واصلاح سبل العيش هنا سارعت كل دول العالم الى اتخاذ اجراءات وقائية بعد انتشار الفيروس في الصين التي تعتبر منشأ الفيروس وبؤرته الأولى وكذا في كثير من الدول المجاورة لها أو التي لديها مبادلات اقتصادية واسعة معها، توقف الاقتصاد العالمي ومعه كل النشاطات التجارية والاجتماعية والثقافية بما في ذلك وسائل النقل والمؤسسات التعليمية والحياة الاجتماعية في محاولة لعزل الفيروس والحد من انتشاره ، أمام هذا الواقع المحتوم حدث استنفار عالمي كبير خاصة وأن هذا الفيروس غير مرئي وسريع الانتشار مما صعب أمام الدول والمنظمات ايجاد استراتيجية محددة للتحكم فيه

لقد أحدث فيروس كورونا أزمة تذكرنا بأن القطاع الصحي العالمي الذي كانت تفتخر به الدول العظمى عاجز وغير قادر على مواجهة هذا الفيروس في ظل هذه الظروف الصحية المتدهورة أدركت جميع الدول مدى خطورة هذه المشكلة ووجوب التفكير في كيفية

التصدي لها وذلك بتمكين المناهج التوعوية والوقائية وتكثيفها ومن بين هذه الدول نجد الجزائر التي تعاني من ارتفاع نسبة الخطورة مما دفعها لأن تقوم بتجنيد عام للسلك الاجتماعي ولمؤسسات الدولة في إطار عمل طويل المدى

حاولت وسائل الاعلام الرسمية وغير الرسمية والناشطون عبر الوسائط الرقمية التحسيس بخطر الفيروس فقد وجد الأفراد أنفسهم أمام كم هائل من المعلومات التي تحاول شرح طبيعته وطرق انتشاره، وأمام هذا الوضع المقلق دقت بلادنا ناقوس الخطر في محاولة منها للسيطرة على الوضع واستخدمت كل الامكانيات المتاحة عن طريق مختلف مؤسساتها، ولعل أهم مؤسسة لجأت اليها كانت مديرية الحماية المدنية لتمييزها عن باقي المؤسسات الأخرى بامتلاكها للخبرة في مجال مسايرة الأزمات من جهة ولامتلاكها لنظام يقظة استراتيجي فعال طورته لمجابهة الأزمات المفاجئة وقد جندت هذه المؤسسة مختلف الوسائل والاليات لتعزيز دور الاتصال في التصدي للتداعيات الخطيرة، وكان الاتصال التوعوي أهم الخطط الاستراتيجية التي اعتمدها عن طريق تسخير كل امكاناتها المادية والبشرية المتاحة وتأسيسا لما سبق فان اشكالية دراستنا تتمحور في الاجابة على التساؤل الجوهري التالي :

**كيفتم تبني استراتيجيات الاتصال التوعوي من طرف مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم للتخفيف من حدةالأزمة الصحية كورونا ؟**

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية :

التساؤلات الفرعية :

- 1- ماهي المكانة التي يحظى بها الاتصال داخل مديرية الحماية المدنية ؟
- 2- ماهي الاستراتيجية الاتصالية التي تبنتها مديرية الحماية المدنية خلال أزمة كورونا؟
- 3- كيف يتم التخطيط لإدارة الأزمة ومواجهتها من طرف مديرية الحماية المدنية؟
- 4- ماهي وسائل اليقظة الاستراتيجية المعتمدة من قبل مديرية الحماية المدنية اثناء فترة الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي؟

## 2- أسباب اختيار الموضوع :

### 1- الأسباب الذاتية :

- الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع باعتباره موضوع جديد لم يتم دراسته الا من قبل قلة قليلة
- الميول الشخصي لموضوع الاتصال التوعوي والرغبة في تدعيم تخصصنا بهذه الدراسة
- الانتماء الشخصي الى مؤسسة الحماية المدنية

### 2- الاسباب الموضوعية:

- ابراز دور استراتيجيات الاتصال التوعوي في نشر الوعي والتخفيف من حدة الأزمات الصحية
- قابلية موضوع الدراسة للبحث العلمي وذلك لإمكانية النزول الى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة
- محاولة ايجاد حلول واستراتيجية واضحة لمسايرة مختلف الأزمات والسيطرة عليها
- محاولة معرفة الجهود المبذولة من طرف مديرية الحماية المدنية في التصدي للمخاطر والأزمات المختلفة

### 3 - أهداف الدراسة : تستمد هذه المشكلة البحثية أهميتها من:

- محاولة التعرف على أهمية ومكانة الاتصال داخل مديرية الحماية المدنية
- تسليط الضوء على الاستراتيجيات التي وضعتها مديرية الحماية المدنية خلال أزمة كورونا
- الكشف على مختلف وسائل اليقظة الاستراتيجية التي وظفتها مديرية الحماية المدنية لإيصال رسائلها للجمهور خلال أزمة كورونا

#### 4- أهمية الدراسة :

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه الذي تناولناه خلال هذه الدراسة
- موضوع جديد يمكن أن يفتح افاقا لطلبة السنوات القادمة بإثراء حقل المعرفة العلمية في هذا النوع من الدراسات
- اثراء أدبيات تخصص الاتصال التنظيمي باعتباره تخصص حديث في جامعة مستغانم
- أهمية الدراسة تكمن في الربط بين متغيرين الاتصال التوعوي خاصة في فترة الأزمات من طرف مؤسسات تتمتع بخصوصية تنظيمية وادارة الأزمات من جهة أخرى

#### 5- حدود الدراسة :

**1 الحدود المكانية للدراسة:** أجريت الدراسة بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم التي تقع مقرها بوسط المدينة بشارع بن يحي بلقاسم والتي تضم جهاز اداري مكون من 53 مستخدم من أعوان الحماية المدنية موزعين عبر رتب مختلفة و10 مستخدمين من الأسلاك المشتركة يسهر هؤلاء المستخدمون على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو عبر كامل الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية

حيث تم إنشاء مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم طبقا للمرسوم 54/92 المؤرخ في 12-02-1992 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية تم ضم مصالح الحماية المدنية على مستوى الولايات في المديريات الولائية للحماية المدنية ومنها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

**2الحدود الزمنية للدراسة:**انطلق العمل على هذه الدراسة مع بدايات شهر أفريل 2020 و التي تم فيها ضبط الموضوع و من ثم في محاولة لإثراء رصيدنا المعرفي من خلال الدراسات السابقة و الكتب و غيرها و الحصول على التراث العلمي و المعرفي الكافي حول الموضوع و الذي يمكننا من استكمال مجريات الدراسة أما المدة الزمنية التي تم العمل فيها لإنجاز الدراسة الميدانية فكانت من بداية شهر فيفري إلى

غاية 15 ماي 2021 و التي تم فيها جمع المعلومات التي رأينا أنها ستثري رصيدنا المعرفي و التي سيتم الاستفادة منها لإتمام الموضوع محل الدراسة عن طريق أداتي المقابلة والملاحظة.

**3 الحدود البشرية للدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ، و المتمثل عددهم في ثلاثة و خمسين موظف بين موظفين رسميين و شبهيين ، حيث أن أغلبية الأفراد و البالغ عددهم أربعة وعشرون عون يعملون بدوام أربعة و عشرون ساعة على ثمانية و أربعين ساعة بين مناوبة الحراسة و الاستقبال و التوجيه و سائقين ، أما الذين يعملون بالمجال الإداري و المتمثل في موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية يبلغ عددهم (15) خمسة عشر موظفا بين الرسميين (رجال الحماية المدنية ) و غير الرسميين أي الموظفين الشبهيين و مجموعة الكوادر و المتمثل عددهم في خمس مفردات

**4 الحدود المعرفية (العلمية):** ندرس الاستراتيجيات الاتصالية التي تبنتها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم دون الخوض في جوانب أخرى من الموضوع منها القيادة الادارية ودون الخوض في الاتصال المؤسسي لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم ولكن نركز فقط على فترة كورونا وفترة الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي

## 6 -تحديد المفاهيم :

**1 مفهوم الإتصال: لغة:** اتصل الشيء -بمعنى التام- ولم ينقطع واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى اليه كما يقال اتصل به بخبر بمعنى أعلمه

ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ارتباط وصلة كما يرد بمعنى التصاق تقارب واشتراك

يقال اتصلت الأشياء أي تتابعت واتصل به الخبر أي أعلمه واتصل فلان بفلان أي خابره هاتفيا

**اصطلاحاً:** اشتقت كلمت الإتصال من الأصل اللاتيني (communic) ومعناها عام أو شائع أو مألوف<sup>1</sup> و بالتالي فإن الإتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة<sup>2</sup> ، و ذلك عن طريق انتشارها و شيوعها بين أطراف العملية الإتصالية

لقد تعددت التعريفات التي وضعت لتحديد معنى محدد للإتصال من قبل الباحثين و المتخصصين ، فرغم هذا التعدد نجد أن ذلك يشير إلى ثراء هذا المفهوم و التأكيد على أهميته و سوف نعرض مجموعة من التعريفات أهمها :

● الإتصال يعني تفاعل بالرموز اللفظية و غير اللفظية بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالحوار والثاني مستقبل يكمل الحوار<sup>3</sup>

● هو عملية مشاركة آراء و معتقدات و معلومات و اتجاهات الآخرين الفكرية مع آراءنا و معتقداتنا واتجاهاتنا الفكرية<sup>4</sup>

● و هو أيضا العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم و محتوى العلاقات المتضمنة فيه و هذا النسق قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعية صغيرة أو مجتمع<sup>5</sup>

● هو العملية الإجتماعية التي بمقتضاها يتم تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار في رموز دالة بين الأفراد و الجماعات داخل المجتمع ، و بين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة<sup>6</sup>

فظاهرة المجتمع البشري أساسها ظاهرة اتصالية بحتة تسهل أغراض التجمع البشري من ناحية و تحقق الهدف الإنساني من ناحية أخرى ، ومن غير الطبيعي أن يظهر تجمع بشري دونما اتصال يهيئ له هذا الوجود

<sup>1</sup> سوزان القليبي : الإتصال و وسائله و نظرياته ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1998 ، ص 150

<sup>2</sup> حسن عماد مكاي و إيلي حسن السيد : الإتصال و نظرياته المعاصرة ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، 1998 ، ص 23

<sup>3</sup> علي عجوة و آخرون : مقدمة في وسائل الاتصال ، الطبعة الأولى ، جدة ، مكتبة مصباح ، 1989 ، ص 18

<sup>4</sup> محمد منير حجاب و سحر محمد وهيبي : المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الإتصالي ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، 1999 ، ص 230

<sup>5</sup> محمد عودة : أساسيات الإتصالات و التغير الاجتماعي ، القاهرة ، دار المعرفة الجامعية ، 1998 ، ص 5

<sup>6</sup> المرجع نفسه ص (5)



• كما يعني العملية التي يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين بهدف ما ، في موقف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش

• هو العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا و تبادل المعلومات و الأفكار و التجارب فيما بينهم

• هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية و نقلها و تبادلها أو إذاعتها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة أو التغيير في هذا السلوك و توجيهه وجهة معينة .

• هو مجموع العمليات التي تتم بغرض انتقال المعلومات بين اثنين أو أكثر تمهيدا لتبادل الآراء و شرح وجهات النظر بين الأشخاص بغرض التفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف<sup>1</sup>

• هو مفهوم يشير إلى المجرى الذي تنتقل به المعلومات و الأخبار خلال الجماعة أو المجتمع بحيث يأخذ هذا المجرى أشكالا أو أنماطا مختلفة.

و في دراستنا هذه يمكن أن نعرف الاتصال ( إجرائيا ) بأنه "العملية الإتصالية الشاملة لكل الشبكات الاتصالية الرسمية و غير الرسمية ، الداخلية و الخارجية ، التي توظفها مؤسسة الحماية المدنية كمصدر أساسي لنقل المعلومات و الأفكار ضمن استراتيجيات محكمة ومدروسة إلى الجمهور الخارجي ، بهدف التوعية والتحسيس بخطر الأزمة الصحية المستجدة كوفيد 19 ، بقصد التأثير و إقناع الجمهور المستهدف بضرورة اتباع إجراءات الوقاية الصحية والتباعد الاجتماعي للوقاية من عدوى الفيروس.

<sup>1</sup> محمد أمين عودة : مشكلات و معوقات الاتصال الإدارية ، الكويت ، مطبوعات جامعة الكويت ، 1996 ، ص 19.

## 2- مفهوم الأزمة:

الأزمة لغةً: ورد في قاموس مختار الصحاح أن الأزمة في اللغة تعنى الشدة و القحط و الضيقة و تأزم الأمر إذ اشتد و صعب على أهله، ويطلق على كل طريق بين جبلين مأزم<sup>1</sup> ومصطلح الأزمة (Crisis) مشتق أصلاً من الكلمة اليونانية (KIPVEW) أي بمعنى لتقرر<sup>2</sup> (to decide)

أما اللغة الصينية فقد برعت إلى حد كبير في صياغة مصطلح الأزمة إذ ينطقونه (Wet-Ji) وهي عبارة عن كلمتين: الأولى تدل على (الخطر) والأخرى تدل على (الفرصة) التي يمكن استثمارها، وتكمن البراعة هنا في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة<sup>3</sup>

وحيث أن بعض الباحثين من عرف الأزمة بالمفهوم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي حيث أشار إلى ذلك بقوله: يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: "توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة"<sup>4</sup>

أما الأزمة من الناحية السياسية: "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواءً كان إدارياً، أو سياسياً، أو نظامياً، أو اجتماعياً، أو اقتصادياً، أو ثقافياً"<sup>5</sup>.

تعد مسألة تفادي الأزمات والكوارث وتخفيف حدوثها من أهم المسائل العالمية العاجلة وقد لوحظ خلال العشرين سنة الأخيرة تفاقم الأزمات والكوارث الطبيعية من حيث تواترها ومن

<sup>1</sup> الرازي محمد بن أبي بكر: "مختار الصحاح"، بيروت، دار الكتاب العربي، 1967، ص15.

<sup>2</sup> جبر، محمد صدام: "المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات"، تونس المجلة العربية للمعلومات، 1998، ص66.

<sup>3</sup> الشعلان، فهد أحمد: "إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات"، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، دون طبعة، 2002، ص17.

<sup>4</sup> علىوة، السيد: "إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي"، ط2، القاهرة، دار الأملين للنشر والتوزيع، 2002، ص13.

<sup>5</sup> علىوة، السيد، المرجع نفسه، ص13.

حيث وقعها ومداهها أيضا اذ أنها سببت موت الملايين من الناس وأوقعت اضرار اقتصادية ضخمة.

**اصطلاحا:** لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي اصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة في أي قرار يتخذ في ظل دائرة خالية من عدم التأكد وقصور المعرفة ، وقلة البيانات والمعلومات واختلاط الأسباب والنتائج ، وتداعي كل منهما بشكل متلاحق ليزيد من درجة الهول عن تطورات الأزمة في ظل مجهول متصاعدة عن احتمالات ما قد يحد مستقبلا من الأزمة ، و في الأزمة ذاتها

**التعريف الاجرائي:** هي أزمة صحية مستجدة حاولت مؤسسة الحماية المدنية التصدي لها عن طريق التحسيس والتوعية وفق استراتيجيات منظمة باستعمال وسائل متعددة لأن هذا الفيروس هو فيروس تاجي مستجد يهاجم الجهاز التنفسي مما يسبب ارتفاع درجة الحرارة والسعال والصعوبة في التنفس وهو فيروس معدي ينتقل بسهولة بين الأفراد عن طريق تلوث اليدين واستعمال أدوات المريض واستنشاق رذاذ هو قد يسبب الهلاك للأفراد في معظم الحالات

### 3-الاتصال التوعوي: الاتصال:تم التطرق اليه سابقا

التوعية: لغة: هي التفهيم والتوضيح

**اصطلاحا:** هي مجموعة الأنشطة والاجراءات التعليمية والاعلامية التي تقدم للمواطنين المعلومات السليمة حول حمايتهم لأنفسهم وأطفالهم من الأمراض وتحذيرهم من المخاطر

**اجرائيا:**هو كل الاستراتيجيات الاتصالية المباشرة وغير المباشرة التي تبنتها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم أثناء مواجهتها لأزمة كورونا وبالتحديد في فترة الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي

**4-الحجر الصحي إجرائيا:** أنه تقييد لأنشطة الاشخاص غير المرضى ولكن الذين يرجح أنهم تعرضوا لعامل ممرض أو لمرض وعزلهم عن الآخرين بهدف رصد الأعراض واكتشاف الحالات مبكرا ويختلف الحجر الصحي عن العزل الذي يتمثل في فصل المصابين بالمرض أو العدوى عن الآخرين للوقاية من تفشي العدوى

5- الاستراتيجية الاتصالية اصطلاحا : تعتبر استراتيجية الاتصال من العوامل الهامة المساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الاستراتيجية العامة للمنظمة وان كانت هذه الاستراتيجية تعد بعدا بالنسبة للاستراتيجية العامة للمنظمة فان التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي وفي مختلف الميادين الأخرى ونظرا للخصائص التي تميز المحيط المتغير للمنظمة جعل الاتصال اليوم جزءا لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي

هي حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة

اجرائيا :هي مجموعة من الخطط الاتصالية التي تبنتها مؤسسة الحماية المدنية والتي ترسم سياسة المؤسسة و تطمح من خلالها لتحقيق اهداف معينة (هدف انساني ) مع الأخذ بعين الاعتبار الوسائل والامكانيات المتاحة لتنفيذ هذه الخطط لتحقيق الهدف الاستراتيجي المنشود للمؤسسة

هي مجموعة من القرارات الكبرى التي تتخذ من بين الاختيارات الهامة في الاتصال تحديدا للأهداف المرجوة منه والوسائل المستعملة فيه.

6- ادارة الأزمة :اصطلاحا:مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات . ويرجع أحد الباحثين أصول " إدارة الأزمة " إلى الإدارة العامة وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ، مثل الزلازل، والفيضانات، الأوبئة، والحرائق، والغارات الجوية، والحروب الشاملة

فإدارة الأزمات هي " نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة."

ويرى بعض الباحثين أن إدارة الأزمة: "عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة، وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرات في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقاً لمقتضيات الأمور<sup>1</sup>

كما تعني إدارة الأزمة التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية<sup>2</sup>

أما عبد الرحمن توفيق فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: " فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدراتك."

وقال أيضاً بأنها: " التخطيط لما قد لا يحدث"<sup>3</sup>

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الأزمة يمكن تحديد عناصرها فيما يلي:

- عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية
- استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات
- تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفؤة والمدرية تدريباً خاصاً في مواجهة الأزمات

-تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى

-تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عشموي، سعد الدين: " إدارة الأزمة "، الإمارات، مجلة الفكر الشرطي، م5، ع2، 1996م، ص 199.

<sup>2</sup> الأعرجي، عاصم محمد و دقاسمة، مأمون محمد: " إدارة الأزمات : دراسة ميدانية لدى توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى"، الرياض، معهد الإدارة العامة ، م39، ع4، 2000م، ص 777

<sup>3</sup> توفيق، عبد الرحمن : إدارة الأزمات، التخطيط لما قد لا يحدث ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية لإدارة (بميك)، 2004م، ص 18 توفيق، عبد الرحمن : إدارة الأزمات، التخطيط لما قد لا يحدث ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية لإدارة (بميك)، 2004م، ص 18

<sup>4</sup> عبد الرحمن محمد: " إدارة الأزمات "، بحث مقدم إلى الحلقة العلمية السادسة عشر حول إدارة الأزمة، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1994، ص ( 5'6)

ومنه يمكن أن نعرف إدارة الأزمة إجرائيا: على أنها سلسلة من الإجراءات و الأعمال التي يقوم بها فريق إدارة الأزمات لمجابهة الأحداث بدءا من وقوعها و حتى انتهائها من خلال التغلب عليها و التحكم في ضغطها و مسارها و اتجاهها و تجنب سلبياتها و الاستفادة من ايجابياتها و تحقيق أقصى مكاسب و الحد من الخسائر لأقصى حد ممكن باتخاذ قرارات سريعة تعتمد على بيانات و معلومات متوفرة و ردود أفعال متوقعة لأطراف أخرى في الأزمة.

### 7 - منهج الدراسة وأدواتها

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم المراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة المراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول علمعلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والحصول على نتائج

**المنهج:** هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي على تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة

يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي نسعى للوصول إليه وطبيعة الدراسة في حد ذاتها ، ويندرج هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول كل متغيرات موضوع الدراسة ، لهذا كان منهج دراسة الحالة هو المنهج الذي نراه ملائما لدراستنا لمعرفة مساهمة نظام الاتصال الاستراتيجي التوعوي في تعزيز التوعية الصحية بتسخير كل الامكانيات المتاحة لمديرة الحماية المدنية لولاية مستغانم و ذلك قصد إبراز كل المتغيرات فيه و بتحديد الهدف المراد الوصول إليه وهذا قد ساعدنا على وضع خطة للسير الأفضل لعمل البحث والتي شملت تحديد الإطار الزمني و المكاني للدراسة مع جمع البيانات و المعلومات الخاصة بهذا الموضوع و كذا تحليلها و ترتيبها و تنظيمها و أخيرا استخلاص النتائج التي توصلنا إليها من خلال

الدراسة الميدانية ، ولقد حاولنا قدر المستطاع تطبيق هذه الخطوات بتحديد مشكلة الدراسة ، و جمع كل المعلومات الخاصة بالموضوع و تحليلها ، و ذلك من خلال دراسة كل ما يتعلق بالاستراتيجية الاتصالية المتبناة أثناء فترة الازمة الصحية وخاصة خلال فترة الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي و دورها في التوعية بالأخطار الناجمة عن هذا الفيروس الفتاك

**9 - أدوات جمع البيانات:** إن عملية جمع البيانات مهمة جدا في أي بحث كان و خاصة في البحوث الاجتماعية و الإنسانية بحيث أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث و مدى صحتها و تطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم و المناسب لأدوات جمع البيانات ، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل و الطرق و الأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على المعلومات و البيانات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين .

**الأداة:** عبارة عن فاعل لفظي يسمح للمبعوث بتخطي حدود الإجابة المجردة على أسئلة الباحث إلى الحرية الكاملة الإجابة على الأسئلة بالطريقة التي يراها، وتعبير عن آرائه وأفكار<sup>1</sup>

و إذا كانت أدوات جمع البيانات متعددة و مختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية و طبيعة أدوات جمع البيانات و المعلومات التي يجب أن يتخذها الباحث ، و في دراستنا هذه اعتمدنا على أداتين لجمع البيانات الضرورية وهي: المقابلة كأداة رئيسية والملاحظة كأداة تدعيمية :

**1-المقابلة:**هي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد ، ترتبط بجمع البيانات الخاصة ببحث معين و تعتبر من أكثر أساليب جمع البيانات فعالية ، حيث تساعد في الحصول على المعلومات عند الحالات و الأوضاع التي قد لا تكون مسجلة في المستندات و الوثائق و قد تم الاستفادة منها في كونها تتيح لنا الفرصة لشرح الأسئلة للمبحوثين و الإجابة عليها بدقة و بالتالي نقل الأخطاء ، كما تم من خلالها تزويدنا بمعلومات إضافية عن الموضوع و فهمه جيدا ، و كذلك مكنتنا المقابلة من تحليل شخصية المبحوثين بين

<sup>1</sup>محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2004، ص392

من هم جديين في الإجابة على الأسئلة وبين من هم غير ذلك من خلال ردة أفعالهم وطريقة إجابتهم و تعاملهم مع الأسئلة.

وتم اختيار مجموعة من الأسئلة و التي من خلالها أنجزنا الاستمارة الأولية للمقابلة بالتنسيق مع الأستاذة المشرفة ومن ثم عرضها على الأساتذة المحكمين ، و من خلال الملاحظات التي أبدوها و الاقتراحات التي قدموها تم حذف و إضافة و تقديم بعض الأسئلة و التي من شأنها المساهمة في انجاز المذكرة على أكمل وجه.

**2-الملاحظة:**الملاحظة تعد الملاحظة من أهم أدوات البحث ، "كونها تتيح للباحث تفحص جوانب المبحوثين في الظاهرة عن قرب في إطار ظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة"<sup>1</sup>

والملاحظة كوسيلة بحثية تميزها عن الوسائل الأخرى بفوائد كبيرة حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم ، وتتيح للباحث ملاحظة الطبيعة الغير مصطنعة لمجتمع البحث ، حيث أن المبحوثين الذين يعرفون أن سلوكهم و علاقتهم و تفاعلهم بعيدة عن التكيف و التصنع<sup>2</sup>

فقدت استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة بصفة فردية كونها تختلف عن الأدوات الأخرى و كونها تعني أن الباحث يجب أن يكون متفطنا و دقيق الملاحظة ، و ذلك عن طريق تسجيل كل المعلومات التي تخدمه و التي يلاحظها أثناء إجراء المقابلة مع الموظفين و المسيرين في المؤسسة محل الدراسة

الملاحظة أو المشاهدة الحسية ، صالحة لإدراك و فهم الظواهر ، و بذلك فهي تعتبر من الوسائل الهامة لجمع البيانات و المعلومات لأن الباحث عندما يصف ظاهرة ما يترتب عليه الإلمام بمختلف جوانبها،وقد استعملت الملاحظة البسيطة و المباشرة ، في محاولة لجمع البيانات و المعلومات التي تفيدنا و موضوع دراستنا من خلال الإحتكاك بمختلف المكاتب الموزعة على المصالح الثلاث بالمديرية ومحاولة معرفة أهم الأجهزة و الوسائل الاتصالية المستخدمة و طريقة استخدامها و متى تستخدم خاصة في أثناء حدوث أزمات

<sup>1</sup>ابراهيم عبد الله المسلمي ، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية ، دار الفكر العربي ، مصر ، 2008، صص156  
<sup>2</sup>أحمد بن مرسللي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005م، ص214



و كوارث ، و ذلك عن طريق طرح بعض الأسئلة البسيطة بغية إزالة اللبس المتعلق ببعض النقاط التي كانت غامضة بعض الشيء، وكذلك جمع المعلومات في ما يخص آليات العمل الواجب الأخذ بها قبل و أثناء و بعد حدوث أزمات و الكوارث من إعداد لخطط التدخل.

ومن خلال تتبع الروبورتاجات والقنوات الاعلامية التي تناولت مهام مديرية الحماية المدنية في تصديها لأزمة كورونا عبر كامل التراب الوطني والتركيز بصفة أدق على مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم ومن خلال موقع فيسبوك الخاص بها والذي يتم فيه نشر كل المقالات والأنواع الصحفية التي يتم فيها تناول الخرجات الميدانية والمساهمات التي قامت بها الموضحة في الملاحق (3 ، 4 ، 5 ، 6 ، 7 ، 8 ، 9)

**8- الدراسات السابقة :** تقتضي المنهجية العلمية وقوف الباحث على ما يسمى بالدراسات السابقة التي تعد منطلقا للأبحاث والدراسات فهي تساعد الباحث على الكشف عن الحقائق وتتبع تطورات الظاهرة محل الدراسة ، فهي عامل ضروري في الأساس العلمي للدراسات اللاحقة حيث أن موضوع دراستنا يعتبر مجالا مخصصا للبحث العلمي، فهو من المواضيع المستجدة ومنه خصصنا عدد من الدراسات المشابهة لدراستنا وتم تحديدها كالاتي :

**الدراسة الأولى :** عبد الله عبد العزيز الفواز : حول التخطيط لإدارة الأزمة الأمنية- دار النشر مطابع الشرطة- السعودية -2007 دراسة تحليلية إستراتيجية لمواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج و التي قدم فيها الباحث ما يلي <sup>1</sup>:

تتعلق الدراسة بالتأكيد على أن مهام الأجهزة الأمنية قد تغيرت ، فقد فرضت الأوضاع الراهنة على الكوادر الأمنية بذل المزيد من الجهود لمواجهة الأزمات المتعددة والمتنوعة منعا لاستمرارها أو استفحالها أو تكرارها ، و لا جدال أن الاعتماد على القهر لا يمكن أن يحقق الأمن و الاستقرار على المدى الطويل فالأمر يتطلب تطبيق الأسلوب العلمي الناتج عن البحوث و الدراسات المستفيضة في هذا المجال ، مع مراعاة خصوصية الحدث الأمني ، بحيث تسعى هذه الدراسة إلى وضع الأطر

<sup>1</sup> عبد الله عبد العزيز الفواز : حول التخطيط لإدارة الأزمة الأمنية- السعودية -2007 دراسة تحليلية إستراتيجية لمواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج.

العلمية لكيفية مواجهة المشكلات الأمنية مواجهة موضوعية تتباعد تماما عن عمليات  
المواجهة العادية تعتمد فحسب على مجرد الخبرات الأمنية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة الأمنية المؤدية للأزمة كما  
يشهدها الواقع الأمني في الساحات المختلفة ، مع التركيز على الأزمات المحتملة دائما  
في موسم الحج و إيضاح سماتها الأمنية و كيفية الرصد الأمني لإستراتيجية مواجهتها.

تتجسد تساؤلات البحث فيما يلي :

1 ما هي أول أزمة بمفهومها الحقيقي ، وما هي الاعتبارات التي يمكن أن توضحها  
مجريات أحداث تلك الأزمة ؟

2 ما هي حقيقة الأزمات الأولية ، و كيف يتم مواجهتها و التعامل معها ؟

3 كيف صور القرآن الكريم الأزمات الأولية ، و ما هي خصائص ذلك التصوير ؟

4 ماذا يقصد بالتعامل العلمي مع الأزمات ، ومتى نشأ ، وما هي سماته الأساسية ؟

5- ماذا يقصد بالأزمة الأمنية و ما هي سماتها و خصائصها الجوهرية ؟

6- كيف تنشأ الأزمة وما هي مراحل مواجهتها ؟

7- ما هو التشكيل الأمثل لفريق إدارة الأزمة ، و هل يتعين تغليب العنصر الأمني أم  
يجب الاهتمام بالعناصر الأخرى المتوازنة و المتنوعة و الكفيلة في النهاية بحسن إتمام  
المواجهة ؟

8- ما هي مردودات التنوع الكيفي للحجاج و كيف يتم مواجهته ؟

9- ما هي العوامل التي أدت إلى زيادة أعداد الحجاج في السنوات الأخيرة و ظهور  
التكدسات البشرية في المشاعر المقدسة ، وما هي نتائجها و مردوداتها الأمنية ؟

10- كيف يتم الرصد الأمني لإستراتيجية مواجهة مواسم الحج من قبل الحكومة السعودية  
؟ قام الباحث بالإجابة على هذه التساؤلات في إطار فصول الدراسة لينتهي في الأخير  
إلى جملة من النتائج و التوصيات

خلصت الدراسة التطبيقية لخطط مواجهة أزمات الحج المحتملة فعمل الى تحديد مفهوم التنوع الكيفي للحجاج و رصد أهم مردودات ذلك من الواجهة الأمنية ، و أوضح أن ما ينجم عن الحج من تكديس زمني أو مكاني التي تفرضها مناسكه يكون له تأثير واضح على خطط التعامل الأمني و أساليب المواجهة

كما أكد أيضا على أن خطط المواجهة العادية لتلك الظروف هي ذاتها أزمة أمنية كامنة تفترض وضع خطط مغايرة تتوافق و الأزمات الأمنية المختلفة و التي غالبا ما حفل بها موسم الحج في بعض السنوات المختلفة

**التعقيب على الدراسة :** هذه الدراسة لها مجال مشترك مع دراستنا والمتمثل في استراتيجية مواجهة الأزمات أما الاختلاف بين الدراستين فيكمن في طبيعة الدراسة فدراستنا تهتم باستراتيجيات مواجهة الأزمة الصحية في حين اهتمت هذه الدراسة بالبحث في استراتيجيات الأزمة الامنية وتداعياتها كما تختلف الدراستين من حيث المنهج المستخدم فدراستنا استخدمت منهج دراسة الحالة في حين اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

**الدراسة الثانية:** زينبات موسى مسك واقع ادارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين تحت اشراف الدكتور راتب الجعبرياطروحة لنيل شهادة الماجيستر في ادارة الاعمال قسم ادارة الاعمال كلية التمويل والادارة جامعة الخليل 2011.<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها وذلك من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في هذه المستشفيات .لذلك فقد هدف هذا البحث إلى التعرف على آراء أفراد عينة البحث نحو مدى توفّر نظام لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة في هذه المستشفيات ومدى وجود استراتيجيات متّبعة في التعامل مع الأزمات أيضاً .كذلك سعى البحث إلى تبيان تأثير العوامل الديمغرافية (الفئة الوظيفية،

<sup>1</sup> زينبات موسى مسك- واقع ادارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين- تحت اشراف الدكتور راتب الجعبري -اطروحة لنيل شهادة الماجيستر في ادارة الاعمال -قسم ادارة الاعمال -كلية التمويل والادارة جامعة الخليل- 2011.

مدة الخدمة، العمر، الجنس، المؤهل العلمي) على آراء أفراد العينة حول مدى توفّر نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات. وتبيان العلاقة بين واقع نظام لإدارة الأزمات في المستشفيات وبين المعوقات وعناصر البرنامج الفعال والاستراتيجيات، تمتصميم استبانة من أجل جمع المعلومات من أفراد عينة البحث اختيرت بالعينة العشوائية الطبقية، وكان مجتمع البحث عبارة عن المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدین الإداريين في المستشفيات الحكومية في الضقة الغربية والبالغ عددهم 351 فرداً إذ تم أخذ عينة بمقدار 61% من المجتمع، وتمتوزيع 216 استبانة تم استردادها جميعها، وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات، كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً. وتوصل البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها

في مستشفيات القطاع العام تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي) بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفّر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام تعزى إلى متغير (المسمى الوظيفي، العمر، مكان المستشفى، مدة الخدمة) كذلك بين البحث وجود معوقات تحدمن وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفّر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في (الجانب الاستراتيجي، جانب الثقافة التنظيمية، الجانب التنظيمي) كما أوصت الباحثة بضرورة اتباع نموذج لإدارة الأزمات، حيث قامت الباحثة بتطوير نموذج يساعد الإدارات في هذه المستشفيات بالتغلب على الأزمات باتباع أسلوب علمي ومنهجي، وبالتالي الحد من الأضرار أو التقليل منها ما أمكن.

**التعليق على الدراسة:** تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من ناحية الهدف حيث تهدف دراستنا لإبراز استراتيجيات الاتصال لمواجهة الازمة قبل حدوثها عن طريق التوعية في حين أن هذه الدراسة اهتمت بإبراز استراتيجيات مسايرة الأزمة داخل مؤسسات

الصحة(المستشفى ) في حالة حدوثها وفي نوع العينة والمتمثلة في العينة القصدية حيث اعتمدت كلا الدراستين على عينة قصدية الأولى داخل مديرية الحماية المدنية أما الثانية فكانت داخل المستشفيات في حين تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج فدراستنا اعتمدت منهج دراسة الحالة في حين اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى أداة جمع البيانات حيث استخدمنا المقابلة والملاحظة في حين أن هذه الدراسة استخدمت الاستبيان بالإضافة الى اختلاف اخر يتمثل في اختلاف طبيعة المؤسسة التي أجريت بها الدراسة الميدانية

**الدراسة الثالثة: محمد عياد -** التعرض لحملات التوعية الصحية عبر وسائل الاعلام في الجزائر - المجلة الجزائرية للأمن الانساني- المجلد 06- العدد 01 -جامعة بسكرة - الجزائر - (ص 1055-1076).<sup>1</sup>

تتناول هذه الدراسة الأدوار التوعوية التي أدتها وسائل الإعلام في الجزائر خلال الأزمة الصحية التي خلفتها جائحة كورونا بالنظر الى اعتماد الجمهور على مصادر متنوعة للمعلومات لإدراك طبيعة الجائحة وسبل الوقاية منها وعلاجها ضمن العلاقة بين وسائل الاعلام وافراد المجتمع وقد حللنا هذه العلاقة باعتماد المنهج المسحي من خلال توزيع استبيان الكتروني على عينة من افراد المجتمع الجزائري

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين التعرض لوسائل الإعلام وادراك العينة للمخاطر الفردية والاجتماعية المترتبة عن انتشار جائحة كورونا

توجد فروق ذات دلالة احصائية بين التعرض للمحتوى الصحي المتعلق بجائحة كورونا وخصائص العينة من حيث الجنس السن المستوى التعليمي المستوى المعيشي

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين التعرض للحملات الاعلامية عبر وسائل الاعلام وادراك العينة للمخاطر الصحية المتعلقة بانتشار جائحة كورونا على المستوى الشخصي

<sup>1</sup> محمد عياد - التعرض لحملات التوعية الصحية عبر وسائل الاعلام في الجزائر - المجلة الجزائرية للأمن الانساني- المجلد 06- العدد 01 -جامعة بسكرة -الجزائر

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين التعرض للحملات الاعلامية عبر وسائل الاعلام وادراك العينة للمخاطر الصحية المتعلقة بانتشار جائحة كورونا على المستوى الاسري والاجتماعي

بتحليل البيانات المتحصل عليها وصفيًا واحصائيًا تحصلنا على مجموعة من النتائج التي تؤكد فرضية لجوء الأفراد الى وسائل الاعلام بشكل مكثف خلال حالات الاضطراب النفسي والاجتماعي لفهم ذواتهم وبيئتهم بتنويع مصادر المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا

ومحاولة اتخاذ التدابير الكفيلة بحمايتهم على المستوى الشخصي والأسري والاجتماعي

**التعقيب على الدراسة السابقة:** تتشابه هذه الدراسة الى حد كبير مع دراستنا في كونها تهتم بدراسة الحملات التوعوية التي بثتها وسائل الاعلام أثناء فترة الأزمة الصحية في حين تختلف مع دراستنا في المنهج حيث وصفنا المنهج الوصفي بينما وضفت هذه الدراسة المنهج المسحي وفي اطار هذا المنهج استخدمت هذه الدراسة احدى أدواته الشائعة وهي استمارة الاستبيان التي تم توزيعها الكترونيا بسبب ظروف الحجر الصحي في حين أن في دراستنا استخدمنا منهج دراسة الحالة واستخدمنا أداتي المقابلة والملاحظة بالمشاركة لجمع البيانات لأن دراستنا كانت بعد تحسن الوضعية الوبائية التي عاشتها البلاد.

### 10 - مجتمع وعينة الدراسة:

**مجتمع الدراسة:** هناك من يطلق على مجتمع البحث مجتمع الدراسة الأصلي ويقصد به كامل الأفراد أو الإحداث أو المشاهدات موضوع الدراسة<sup>1</sup>

ويتمثل مجتمع بحثنا هذا في مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، بما تحتويه من أفرادها الموزعين على المصالح الإدارية المختلفة والمشاركين في عملية التوعية الصحية بشكل مباشر أو غير مباشر

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي ط1 ، الأردن ، دار وائل للطباعة والنشر ، 1999 ، ص84

**عينة الدراسة: المعاينة غير احتمالية قصدية:** هي التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة غير عشوائية حيث يقوم باختيار مفردات العينة بالصورة التي تحقق الهدف من المعاينة حيث يختار الباحث في هذا النوع من العينات حالات يعتقد أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناوله بالبحث كأن يختار الباحث منطقة حسب اعتقاده هي الأكثر ملائمة للقيام بالبحث فيها وتوفر هذه الطريقة على الباحث الكثير من الجهد والوقت الذي يبذله في اختيار العينة الا أنها تستلزم معرفة المعالم الاحصائية بالنسبة للمجتمع الأصلي خاصة بالنسبة للوحدات التي يرغب الباحث في اختيارها

أما فيما يخص عينة الدراسة فتم اختيار مجموعة مكونة من 15 فرد ينتمون كلهم الى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم 10 أفراد من ( رجال الحماية المدنية ) بالإضافة الى اطارات هذه المديرية و المتمثل عددهم في خمس مفردات وتم اختيار هذه العينة بعناية ودقة ومن الأفراد الذين أشرفوا على التخطيط لهذه الاستراتيجية الاتصالية التوعوية وتنسيقها منذ الوهلة الأولى التي بدأت فيها عملية التوعية الصحية بالإضافة الى الأفراد الذين ساهموا في عملية التنفيذ لغرض خدمة أهداف البحث واجراءاته المنهجية.

الفصل الأول



## تمهيد :

يعد موضوع الصحة العامة والسلوك الصحي إحدى المواضيع التي تحظى بأهمية بالغة على كافة المستويات السياسية والاجتماعية والثقافية والاعلامية، وانطلاقاً من هذا الأخير فإن وسائل الاتصال التوعوي الحديثة تلعب دوراً مهماً في التحسيس بقضايا الصحة والتعريف بمختلف الأمراض والبيئة، فإذا كان الاتصال الصحي التوعوي التقليدي قائم على الاتصال الشخصي من خلال الزيارات التي يقوم بها الطاقم الطبي إلى مختلف الأحياء والقرى والمدن بغرض التحسيس ضد مرض معين أو تعبئة المواطنين لحملة معينة، فإنه أصبح يكلف جهداً ومالاً كبيرين، ولكن مع التطور الكبير الذي عرفته وسائل الاتصال جعلها تساهم في تسهيل عملية نقل الرسائل التوعوية بأقل جهد و تكلفة وبأسرع وقت وحتى عملية الإقناع تغيرت لأن الرسالة أصبحت متاحة للجميع ذلك على حساب ثقافة الفرد في هذا المجال عن طريق توظيف مختلف الفنون التحريرية، بهدف رفع الوعي الصحي لدى المواطن.

## 1 - الاتصال التوعوي بين المفهوم والشكل

**1-1 مفهوم الإتصال التوعوي الصحي:** يندرج الإتصال التوعوي الصحي كنوع من أنواع الإتصال ضمن إطار الإتصال الاجتماعي الذي يقوم على ضرورة توعية أفراد المجتمع بمختلف المشاكل الاجتماعية التي يمكن أن تصيبهم أو تهددهم من مثل ذلك: الجرائم، المحذرات، الأمراض والأوبئة، الزلازل والكوارث الطبيعية وغيرها، "وتتضح أهمية الاتصال الاجتماعي التوعوي من كونه المجال الذي يستهدف بناء الإنسان الواعي المتحضر في سلوكه، المتفهم لقضايا مجتمعه، قضيته هي قضية بناء الإنسان في ذاته وفي علاقته مع الآخرين في الإطار الضيق، وعلاقته مع المجتمع في الإطار الواسع . وتتضح هذه الأهمية كذلك من نوعية القضايا التي تشكل مراكز اهتمامه كقضايا الأسر والامومة والطفولة، ومن تناوله لسلوكيات المجتمع في عاداته وتقاليده وقيمه وأخلاقياته، ومن دوره في مواجهة كل ما يعترض المجتمع من مشكلات وأمراض اجتماعية، ومن تصديه لمهمة نشر الآراء والأفكار الجديدة والمستحدثة ذات النفع للإنسان والمجتمع، ومن مسؤوليته تجاه قضايا المساواة والعدل والتكافؤ والتضامن الاجتماعي<sup>1</sup>

ويعد الاتصال الصحي نوعاً من أنواع الاتصال الاجتماعي فهو يشير: "إلى ذلك النوع من أنواع الإعلام التوعوي الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق حول المسائل الطبية والقضايا الطبية التمريضية والصحية والأحداث الصحية والطبية العارضة أو الطارئة التي يواجهها المجتمع أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الإرشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد وليس بقصد الإعلان عن سلع أو منتجات أو خدمات أو ماركات أو غيرها وذلك من أجل التوعية الصحية والتثقيف الصحي"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> السيد أحمد مصطفى عمر، الإعلام المتخصص دراسة وتطبيق، بنغازي ليبيا، منشورات جامعة قار بونس، ط1، 1997ص 141  
<sup>2</sup> محمد أبو سمرة، الإعلام الطبي والصحي، عمان، دار الرؤية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص، 29، 30

1-2 أساليب الاتصال الصحي التوعوي: تتعدد أساليب وأشكال الاتصال الصحي ولكن في الغالب هناك تقسيمين :

1- اتصال مباشر : يتم بين القائم بالاتصال الصحي والجمهور مباشرة ويغلب عليه الطابع الشخصي

- أما الثاني فهو اتصال غير مباشر : وتستخدم فيه وسائل الاتصال الأذاعة وتلفزيون ويتوجه إلى جمهور واسع تستخدم فيه وسائل الاتصال الجماهيرية بكل أشكالها

الاتصال المباشر: " وهو الاتصال الذي يلتقي فيه المثقف الصحي بالشخص المستهدف وهو ذو تأثير هام وقوي، إذا أحسن المثقف الصحي أسلوبه ومهاراته ويستحسن أن يتبع فيه طريقة المناقشة ما أمكن ذلك حتى يتمكن المتلقي من التعبير عن ما في نفسه ويستفسر بالأسئلة ويقنع بما يقوده ، وتمتاز هذه الطريقة بالمشاركة والتوافق والتكيف والوضوح والمرونة<sup>1</sup> . "

وهناك نماذج كثيرة لهذا النوع من الاتصال إذ نجد مثال الزيارات التي يقوم بها الوفد الطبي إلى المنازل والقرى بهدف التوعية بمرض معين أو قصد التحسيس بحملة صحية معينة كالتلقيح الخاص بالأطفال، وهنا يلتقي الطبيب برب الأسرة أو بالمرضى مباشرة ويقنعه بضرورة التوجه إلى المركز الصحي قصد تلقي العلاج، أو يقدم معلومات صحية لهذه الأسرة كضرورة غسل الفطريات جيدا وكذا الخضر قبل تحضيرها أو تعقيم الماء بمادة الجافيل أو التوجه إلى المستشفى عند حدوث أعراض معينة على أحد أفراد الأسرة حتى ال ينقشى المرض ويتعدا الآخرين هذا من جهة ، ومن جهة أخرى هناك نموذجا آخر لهذا النوع من الاتصال وهي الحملات التي تنظمها وزارة الصحة مثال في الأماكن العمومية عن طريق توزيع المطويات والنشرات الصحية على المواطنين للتحسيس ضد مرض معين .

<sup>1</sup> عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الوسائط المدرسية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة

محمد خيضر بسكرة ، العدد 06، 2013 ص 21

كما تشكل المؤسسات الاجتماعية مكانا مهما للاتصال الصحي ونجد أبرز مثال لذلك المدارس والمؤسسات التربوية عامة " وقد برز الاهتمام بالمدسة كمكان للتثقيف الصحي إضافة لسهولة الوصول للأطفال بحكم وجودهم بين جدران المدرسة، ولعل خير مثال على نجاح التثقيف الصحي من خلال المدارس البرنامج العالمي (من الطفل للطفل) الذي برز إلى حيز الوجود في عام 1979 كأحد نشاطات العام الدولي للطفل المصادف للعشرين

لإعلان حقوق الطفل، وتم بالتعاون بين معهد صحة الطفل ومعهد التربية بجامعة لندن على أساس الاستفادة من طلاب المدارس كمتقنين صحيين وكمشاركين في تقديم العناية الصحية إخوانهما الأصغر سنا ولأطفال المجتمع ككل ولآباء والأمهات بحيث يقوم البرنامج على نشاطات وقائية وعالجه مبسطة تلائم الوضع المحلي ثم شرحها وتعليمها للأطفال بواسطة معلمهم بحيث ينقلونها إلى بيوتهم وعائلاتهم في القرية أو الحي<sup>1</sup> "

وهناك نماذج أخرى تتدرج تحت هذا النوع من أنواع الاتصال الصحي كالحملة العمومية على الشواطئ في فصل الصيف بالإضافة إلى المحاضرات والندوات والملتقيات والتي تستهدف الجمهور والمواطنين مباشرة إذ يكون بإمكان الحضور الاستفسار وطرح الأسئلة<sup>2</sup>.

2- الاتصال غير المباشر: يستهدف هذا النوع من الاتصال الصحي جمهوره عن طريق وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية، وقد برز هذا النوع بفعل التطور التكنولوجي وظهور وسائل الإعلام ويعرف بأنه: " اتصال يقوم به المتقن الصحي أو القائم بالإعلام الصحي مع الناس من غير مقابلة شخصية، و من خلال استعمال أساليب ووسائل أخرى توصل المعلومات إلى الرأي العام من خلال استخدام وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> حمد ريان باريان، دور وسائل الإعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في علوم  
<sup>2</sup> عبد العالي ديلة، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الأوساط المدرسية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة  
 محمد خيضر بسكرة، العدد 06، 2013، ص 21  
<sup>3</sup> الإعلام والاتصال، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1425/1424 هـ، ص 57

## 1-3 أشكال الاتصال التوعوي: ومن أشكال هذا النوع نجد :

**الصحافة المكتوبة :** تلعب الصحافة المكتوبة دورا مهما في الاتصال الصحي من خلال توعية المواطنين بمختلف الامراض والأوبئة وبمختلف المعلومات بدأ من الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الأمراض مرورا بالأعراض المحتملة لذلك وصولا إلى الإحصاءات بشأنها من عدد الضحايا أو المصابين بهذه الأمراض إلى التدابير المتخذة من طرف الدول كتوفير اللقاحات والأجهزة الطبية للكشف عن هذه الأمراض ،وتتميز الصحافة بعدة خصائص تؤهلها لأن تلعب دورا كبيرا في عملية التثقيف الصحي فهي تتعرض لأحداث المحلية والوطنية والعالمية ،وتقدم تفسيرات معمقة عن مختلف الأحداث كما أنها تستند إلى تحليل إخباري يساعد على فهم الأخبار وتقييمها

وتتمتع الصحافة بنفوذ قوي على تشكيل آراء الناس وسلوكهم حيث تستوعب الصحف اليومية والمجلات كثيرا من أساليب وطرق التثقيف الصحي ،فهي تنشر المحاضرة والمناقشة والقضية والحوار وغيرها من طرق التثقيف الصحي وتخصص أغلب صفحاتها للتوعية الصحية وأعمدة للسؤال والجواب عن كل ما يتعلق بالصحة"<sup>1</sup>

**الراديو :** يعد الراديو وسيلة إعلام جماهيرية نظرا لما يتميز به من خصائص فريدة على غرار الانتشار الواسع للرسالة الإذاعية وتخطي حواجز الأمية داخل المجتمع ،فهو يصل إلى كل الفئات سواء المتعلمة منها أو الأمية بالإضافة إلى توفر جهاز استقبال البث داخل كل البيوت وسهولة حمله من مكان إلى آخر ، كل هذه الخصائص جعلت الراديو وسيلة مميزة في عملية الاتصال الصحي من خلال إعداد برامج وخصص في مجال الصحة ويثها للجمهور المستهدف بالإضافة إلى الحملات الصحية عبر الإذاعة" .

<sup>1</sup> أحمد ريان باربان، دور وسائل الإعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض،مرجع سبق ذكره، ص55

ويعد الراديو من أسرع وسائل الاتصال في نقل المعلومة المرغوب إيصالها إلى فئات وأعداد كبيرة مع استعمال لغة بسيطة وسهلة واختيار أنسب الأوقات<sup>1</sup>

" ويستعمل الراديو أهداف تثقيفية صحية عن طريق إيصال رسائل صحية تتطرق إلى حدث يتعلق بالصحة في أي موجز إخباري عادي، أو عن طريق حصص تربوية في شكل بحوث، حوارات أو مناقشات مع مختصين، تسمح للمستمع بطرح تساؤلاته أو اقتراحاته ويتمكن من سماع الإجابات التي تريده، أو عن طريق المواضيع المختلفة التي تتناول جانبا من جوانب الصحة (الغذاء، الدواء، السلوكيات)، كما أن الإعلانات الإذاعية لها دور كبير في التوعية الصحية عن طريق القصص والتمثيلات والأغاني الراديوية، واستنادا إلى خصائص الراديو فإن الفرد بطريقة غير مباشرة نجده يتعلم ويتتقف صحيا بكل مرونة، فهو يتلقى الرسالة بلباقة دون إرغامه على تغيير رأيه.<sup>2</sup>"

**3 التلفزيون:** هناك اعتقاد بأن التلفزيون والفيلم لهما فاعلية فريدة لأنها من الوسائل التي تعتمد على حاسة السمع وحاسة البصر، وقد لوحظ أن هاتين الوسيطتين تستحوذان على اهتمام كامل من جانب الجماهير نظر لتوفرهما على الصوت والصورة والحركة، وهو ما يدفع المتلقي للمتابعة ويؤثر عليه في نفس الوقت، " ولقد تمكنت هذه الوسيلة من نشر بعض السلوكيات الإيجابية التي خدمت الصحة وفي أوساط مختلفة (الأرياف أو المدن) ونظرا لقوة هذه الوسيلة تم تسخيرها من طرف الحكومات لخدمتها وذلك بإدماجها بعض البرامج الصحية والارشادات الطبية والحصص والمناقشات الجدلية حول الأمراض المنتشرة وكيفية الوقاية منها على الهواء مباشرة أو غير مباشرة، فقد تمكنت من تصحيح بعض السلوكيات غير السليمة التي طالما أثرت بالسلب على الصحة

<sup>1</sup> عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الأوساط المدرسة، مرجع سبق ذكره، 23  
<sup>2</sup> ذهبية سيدهم، الأساليب الإقناعية في الصحافة المكتوبة دراسة تحليلية للمضامين الصحية في جريدة الخبر، رسالة 16 ماجستير في علم اجتماع التنمية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004/2005، ص77.

## 2 - مراحل اعداد الاستراتيجية الاتصالية التوعوية :

## 1-2 تحليل المشكلة

قبل أن تقوم بوضع استراتيجية اتصال، يجب أن تحدد بوضوح ما هي القضية التي ترغب في تناولها وما إذا كان يمكن للاتصال أن يساهم في حل هذه القضية وكيف يتم ذلك. ويقوم فهم القضايا الفعلية المطروحة على تصميم استراتيجية اتصال، وتعد النظرة الدقيقة للأسباب والآثار أمراً بالغ الأهمية لإقناع المجموعات المستهدفة، والشركاء المحتملين، وصناع القرار والقطاعات أو المستويات الأخرى في الحكومة بأن هناك قضية محددة يتعين تناولها بصورة عاجلة، وهذه هي أولى الخطوات الهامة ألي خطة اتصال وهو ما من شأنه أن يحول دون إهدار الموارد من الطاقة، والوقت والموارد المالية في الجهود المبذولة بشأن الاتصال التي لن يكون لها أي تأثير بمعنى حدد القضية وحلل طبيعة المشكلة ونطاقها.

كما تعرف أيضا بأنها جهد علمي منظم ومخطط لتحقيق أهداف محددة في أي موضوع خلال فترة زمنية محددة باستخدام أكبر كم ممكن من الوسائل الاعلامية المتاحة وكافة الأشكال والقوالب الاعلامية المتاحة<sup>1</sup>

يمكن تحليل أي قضية من القضايا المتعلقة بالتنوع البيولوجي عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية: ما هو نطاق القضية من حيث النوع والكم؟ ما الذي يجعل القضية عاجلة؟ ما هي النتائج المترتبة في حالة عدم اتخاذ أية إجراءات؟ ما هو سياق القضية وما هي أسبابها؟ ما هي الأنشطة التي تؤثر في القضية؟ ما هي الأطراف المسؤولة عن تلك الأسباب والنشطة؟ ما هي الأطراف التي لها مصالح في هذه الأنشطة؟

## تحديد دور الاتصال:

لتحديد دور الاتصال، فإنه من الضروري طرح الأسئلة التالية على الشركاء المسؤولين أو المهتمين بالقضية : ما هي المعارف، والمواقف والممارسات (السلوكيات) الحالية

<sup>1</sup>سوزان القليني: التخطيط للحملات الاعلامية والاعلانية، 2008، ص:01

للمجموعات المستهدفة وأصحاب المصلحة المعنيين؟ ما هي ردود الأفعال لدى المجموعات المستهدفة وأصحاب المصلحة إزاء التغييرات التي قد تقترح لحفظ التنوع البيولوجي واستخدامه المستدام؟ كيف تتفاعل المجموعات المستهدفة وأصحاب المصلحة مع القضايا المتعلقة بالحصول وتقاسم المنافع؟ ومن المهم توضيح التغييرات المرجوة في الأشخاص المعنيين بالقضية المطروحة.

هل هو تغيير في مواقف الناس أو المنظمات، التصورات و الطريقة التي ينظر بها الناس إلى قضية معينة، الانطباعات بشأن قضية، أو (أكثر صعوبة) السلوك؟

ولتقييم دور الاتصال في عملية التغيير هذه، فإنه من الضروري فهم ما إذا كانت هذه المشكلة ترجع إلى: الافتقار إلى الوعي بأهمية هذه القضية؛ مواقف سلبية إزاء القضية أو الحلول المطروحة لها؛ الافتقار إلى المهارات أو «الدراية» اللازمة لإحداث تغيير، وفي هذا الحالات، فإن الأوضاع المختلفة للمعارف، والمواقف والممارسات تحتاج إلى حلول مختلفة في مجال الاتصال، وال يمكن استخدام الاتصال كأداة وحيدة<sup>1</sup>.

متى يكون الاتصال وحده غير كاف؟ غالبا ما تكون القضايا المتعلقة بالتنوع البيولوجي مقعدة نظرا لوجود العديد من الجهات الفاعلة التي لها مصالح ووجهات نظر معنية مختلفة. ويمكن للتغييرات المرجوة أن تعود بالنفع أو الضرر على الأطراف المعنية المختلفة. وقد ترجع مقاومة التغيير إلى الافتقار إلى الموارد المالية، أو الافتقار إلى وسائل بديلة لإدراج الدخل، أو الافتقار إلى الموارد التقنية أو البنية الأساسية. وفي هذه الحالات، ال يمكن للاتصال وحده أن يحل المشكلة. وعند الحديث عن الحصول وتقاسم المنافع، لم يدخل بروتوكول ناغويا بشأن الحصول وتقاسم المنافع حيز النفاذ إلا في عام 2014 ولا يزال غير معروف جيدا ناهيك عن فهمه، بالرغم من أن مفهومه الأساسي قديم قدم الاتفاقية نفسها. وعلى هذا النحو، يعتبر إنكاء الوعي عنصرا رئيسيا، ولكن يجب أن تكمله وسائل أخرى، من قبيل إجراء تغييرات على التشريعات والممارسات، بالإضافة إلى التدريب وبناء قدرات الموارد البشرية والمؤسسات على الصعيد الوطني.

<sup>1</sup>دراسة حول مجموعة أدوات الإتصال والتثقيف والتوعية العامة الاتفاقية المتعلقة بالتنوع البيولوجي 2018 ص 14



وعندما لا يستفيد الأشخاص المعنيون من التغيير المرجو في السلوك، لذا يتعين استخدام أدوات أخرى، ويمكن للاتصال أن يدعم استخدام هذه الأدوات لإحداث التغيير، من قبيل: التشريعات واللوائح: أي القوانين، والتوجيهات، والقيود، والاتفاقيات الحوافز المالية: أي الإعانات، والودائع، والرسوم، والضرائب، والتعويضات المرافق: المعدات والأجهزة والأدوات المناسبة، والبنية الأساسية، والتكنولوجيا الجديدة التثقيف والتدريب البرامج الموجهة والإصلاحات القطاعية

يمكن أن يكون الاتصال هو الأداة الوحيدة عندما يحفز الأشخاص داخليا من خلال القيم أو الشواغل الخاصة بهم، على سبيل المثال بالنسبة للأجيال المستقبلية، ففي الوقت الذي تكون فيه الإجراءات المطلوبة بشأن قضية من القضايا المتعلقة بالتنوع البيولوجي أكثر صعوبة، يتطلب الأمر حوافز خارجية أو أدوات سياسية لتحفيز أو مساعدة الأشخاص على التغيير.

ويمكن أن تكون الإعانات أو الدعم المالي عاملا مساعدا، مثل وجود أشخاص لتغطية المخاطر الكامنة في إحداث تغيير في الممارسات.

وبالنسبة لآخرين، يمكن لتقديم مواد مثل شباك الصيد المراعية للسلاحف أن تيسر التغييرات.

## 2-2 : تحديد المجموعات المستهدفة

قبل إعداد خطة اتصال، يجب أن تعرف أوائل أي المجموعات المستهدفة التي تريد أن تصل إليها، المجموعات المستهدفة : قد تختلف حسب البلد، وقد يختلف أيضا مستوى الوعي لدى هذه المجموعات، مجموعات من الأشخاص المتجانسة إلى حد بعيد من حيث المعارف، أو المواقف أو الممارسات الحالية أو درجة الاهتمام بالقضية، وقد تتطلب نهجا مختلفة من الاتصال وفقا لدوافعهم، مفيدة في حل أي مشكلة، يتمثل الهدف من الاتصال أو الاتصال وغيره من الأدوات في الحصول على تعاون المجموعات المستهدفة تشمل : أشخاصا لهم سلوك تريد أن تغيره على سبيل المثال صائد أسماك يستخدم الديناميت فوق الشعب المرجانية أشخاصا متأثرين بهذا السلوك على سبيل المثال الأشخاص المعنيون بقطاع السياحة المحلية أشخاصا مسؤولين عن المشكلة على سبيل المثال مسؤولو

الحكومات المحلية أشخاصا مؤثرين على آراء وسلوك الأشخاص المعنيين على سبيل المثال الصحفيون، وقادة الرأي، والمشاهير وسبل فهم مجموعاتك المستهدفة بشكل أفضل<sup>1</sup> معرفة المجموعات المستهدفة المعنية أمر ضروري لوضع استراتيجية اتصال فعالة، ولن يكون لوصول الرسالة الصحيحة للأشخاص الخاطئين أي تأثير؛ كما أن وصول الرسالة الخاطئة للأشخاص المناسبين لن يحقق هدفك. وتتطلب هذه المرحلة إجابات على مجموعة من الأسئلة.

قائمة مرجعية: تحليل المجموعة المستهدفة ما هو تكوين المجموعات المستهدفة من حيث السمات الديمغرافية (العمر، والدخل، والديانة، ونوع الجنس، والتعليم، ونمط الحياة)؟ ما هي الأدوار أو المناصب التي قد تكون مميزة في المجموعة المستهدفة؟

ما هي مصالح المجموعات المستهدفة فيما يتعلق بالمشكلة والحلول؟

من المستفيد من التغيير المنشود؟

ومن سيعاني من الدمار أو فقدان؟ ما مستوى المعارف التي تمتلكه المجموعات المستهدفة بشأن المشكلة والحلول؟

ما هو موقف المجموعة المستهدفة إزاء المشكلة وإزاء الحلول المقترحة؟

هل تتوقع مقاومة التغيير؟

من الذي ال تعنيه القضية بشكل مباشر، ولكن يمكنه التأثير في الآراء؟

ما العالقة التي تربط منظمتك بالمجموعات المستهدفة؟ وما هو تصورهم تجاهك؟

ما أساليب الاتصال التي يستخدمونها؟

هل من الممكن استخدام منظمات وسيطة للوصول إلى المجموعات المستهدفة؟

**ثالثا: تحديد أهداف الاتصال**

<sup>1</sup>دراسة حول مجموعة أدوات الإتصال والتنقيف والتوعية العامة الاتفاقية المتعلقة بالتنوع البيولوجي 2018 ص16

لإحداث التغييرات في الأشخاص والتي تلزم لبلوغ أهدافك، فأنت في حاجة إلى أهداف اتصال لتحقيق غاياتك، ينبغي لأهداف الاتصال أن تكون واضحة فيما يتعلق بالنتائج المراد تحقيقها، ومحددة وقابلة للقياس تكون واقعية، وقابلة للتحقيق ومقبولة تحفز إحداث تغيير في المعارف، أو المواقف أو السلوك من خال البعد عن الغموض الشديد والضعف الشديد تحدد المهلة التي ينبغي خلالها تحقيق النتائج ويمكن أن تتراوح الأهداف من إشراك الأشخاص في حل المشاكل، إلى استرعاء الانتباه لقضية معينة، أو زيادة المعارف أو الوعي، أو تحفيز السلوك أو تطوير المهارات لاتخاذ الإجراءات.

### - سبل وضع أهداف الاتصال :

لوضع أهداف الاتصال الصحيحة، فأنت في حاجة إلى فهم شامل عما تعرفه المجموعة المستهدفة عن القضية، ومواقفها إزاءها والكيفية التي تتصرف بها.

ثالث فئات لأهداف الاتصالات المحتملة توفير المعارف: عندما تفتقر المجموعات المستهدفة إلى المعلومات أو لم يتم إبلاغها بالشكل الكافي بشأن القضية أو العالقات بين السبب والأثر أو الحلول المحتملة، لذا ينبغي للمجموعة المستهدفة أن تسعى للحصول على المعارف والفهم المناسبين، مثال: لا يدرك المقيمون في منطقة محمية أن أساليبهم في صيد الأسماك ستلحق الأذى بالبيئة وتقلل فرص الدخل المستقبلي، تغيير المواقف: عندما يكون للمجموعات المستهدفة موقف «خاطئ» إزاء القضية أو موقف يتعارض مع الحلول القابلة للتطبيق، ينبغي إذا أن تسعى أهداف الاتصال إلى إحداث تحول في هذا الموقف، بحيث لا يؤثر الموقف في أسوأ الفروض تأثيرا سلبيا على القضية المتعلقة بالتنوع البيولوجي، مثال: يفضل المقيمون في منطقة محمية استخدام أساليب الشعوب الأصلية في صيد الأسماك ولا تثق في بدائلها، تغيير السلوك: عندما تتصرف المجموعة المستهدفة بطريقة تعرض التنوع البيولوجي للخطر، ينبغي إذا أن يكون الهدف من الاتصال هو وقف هذا السلوك أو تغييره، مثال: الصيد في منطقة محمية

رابعا: وضع استراتيجية الاتصال وانتقاء الشركاء

تتمثل الخطوة التالية في التخطيط للكيفية التي ستتواصل بها بصفة عامة مع المجموعة المستهدفة لتحقيق أهدافك، وبالرغم من أنك تميل إلى الرغبة في إبلاغ الجميع قدر المستطاع، فإنه لا يمكنك القول إن الجميع يرغبون في الإحاطة بالأمر أن يحتاجون إلى الإلمام بجميع جوانبه، ووفقا لما سيكشف عنه تحليلك للمجموعات المستهدفة، هناك احتياجات مختلفة لمعلومات وتداخلت أخرى لتحقيق التغييرات المرجو، ولهذا الأمر تداعيات على كيفية انتقائك للتواصل مع المجموعة المستهدفة ومع من يمكنك أن تعمل كشريك، إعداد استراتيجية اتصال تحدد استراتيجية الاتصال الكيفية التي تسعى بها إلى تحقيق أهدافك في مجال الاتصال، وتوضح الاستراتيجية الخيارات الأساسية بشأن النهج المراد تطبيقه.

التواصل المباشر أو منخال شركاء؟ استنادا إلى عالقة منظمتك بالمجموعة المستهدفة، قد يكون التواصل من خال شركاء أكثر فعالية، ففي سياقات معينة، قد يكون للوسطاء قدرة أفضل للوصول إلى المجموعة المستهدفة، أو مصداقية أكبر، أو سمعة أكثر رسوخا مثل نموذج يحتذى به أو شخصية مؤثرة أو رمز من رموز السلطة، وعند العمل مع شركاء لنقل رسالتك، من المهم الحفاظ على مراقبة الرسالة، وتأكد أن الوسيط الخاص بك يفهم الفروق الدقيقة والتفاصيل الواردة في استراتيجيتك، بما في ذلك متى وأين وكيف يتم الاقتراب من المجموعة المستهدفة، وأن يستمر هذا الوسيط متوصلا معك عند التفاعل مع المجموعة المستهدفة<sup>1</sup>

إرسال رسالة (أحادية الاتجاه) أو إطلاق عملية ثنائية الاتجاه غالبا ما يكون الاتصال عملية تتم من أعلى إلى أسفل، وتركز على تسليم الرسائل والمنتجات إلى المجموعات المستهدفة، وهذا هو الشكل الأكثر شيوعا للاتصال، وفي هذا النموذج الرأسي، فإن الشخص الذي يتلقى الرسالة يعتبر جانبا غير نشط بشكل أو بآخر، ونموذج الاتصال أحادي الاتجاه موجه للإبلاغ والإقناع من أجل التأثير أو وضع قضايا معينة على جدول الأعمال، أما في نموذج الاتصال الأفقي، فإن التركيز يكون على إجراء حوار إيجاد معنى مشترك. والاتصال هنا عبارة عن عملية ثنائية الاتجاه، مع التركيز على العملية،

<sup>1</sup>دراسة حول مجموعة أدوات الإتصال والتثقيف والتوعية العامة الاتفاقية المتعلقة بالتنوع البيولوجي 2018 ص26

والتعقيبات، والحوار والاشخاص بدلا من التركيز على المنتجات، والرسائل، والقضايا والتكنولوجيات، ويعتمد اختيار النهج على الموقف، فعند معالجة مشكلة بسيطة أو واضحة نسبيا، قد يكون التركيز على إرسال الرسائل

النموذج الرأسي (فعال للغاية) على سبيل المثال لتشجيع زوار منتزه وطني على التوقف عن إلقاء القمامة، أما عند معالجة مشكلة أكثر تعقيدا ويتطلب فيها التعاون بين مختلف المجموعات المستهدفة التي لها مصالح مختلفة، ستكون عملية الاتصال ثنائية الاتجاه (النموذج الأفقي) أكثر فعالية، وتعتبر العملية المتعددة أصحاب المصلحة، مثل الحصول وتقاسم المنافع، مثال ال يقتصر فيه الاتصال على مرسل واحد أو مجموعة من المستقبلين، ولكن سيتعين على مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة أن تشارك في حوار مشترك فيما بينها، تتبادل فيه الآراء كمرسلين ومستقبلين على حد سواء، وفي هذه الحالات، سيكون دور نقطة الاتصال الوطنية كوسيط لتيسير الحوار أكثر من دوره كمرسل للمعلومات في اتجاه واحد، استخدام نهج إعلامي، أو نهج عاطفي، أو نهج عملي أو مزيج بينهم؟ وكذلك أثبت مرة أخرى بأن النهج الأكثر فعالية يعتمد على الموقف، ويعطي الجدول أدناه أمثلة على النهج المختلفة للنظر فيها كجزء من استراتيجية التواصل مع المجموعة المستهدفة.

#### خامساً: إعداد الرسالة

- ما هي الرسالة المراد نشرها؟ إعداد الرسالة إن صياغة رسائل فعالة أمر يتطلب فهم تفصيلي للمشكلة، وكذلك معارف ومواقف وممارسات المجموعة المستهدفة بشأن قضية معينة، قبل أن تبدأ: قم بعمل عرض أولي لما يلزم قوله للمجموعات المستهدفة تحقق من تناسق الرسالة مع مهمة و سياسات المنظمات قم بصياغة موضوعات فرعية تعكس الفوائد التي تعود على المجموعات المستهدفة في كيفية صياغة رسالة اربط الرسالة بالمنظمة (الجهة المرسله) يجب أن ترتبط الرسالة بصورة وهوية الجهة المرسله، وإلا فإن الاتصال سيفتقر إلى المصداقية، فعلى سبيل المثال، إذا قامت شركة بإلقاء نفايات خطيرة أو تجاهلت المجتمع المحلي في العمليات الخاصة بها ثم توزع نشرة عن أهمية التنوع البيولوجي بالنسبة للشركة، فإن الرسالة لن تكون صادقة وقد تأتي بنتيجة عكسية، تحدث

بلغة المجموعة المستهدفة يجب أن تفهم المجموعة المستهدفة الرسالة وتقبلها، فيجب أن ترتبط الرسالة بصفات المجموعة المستهدفة: المعارف القائمة، والمواقف، ومستوى التعليم، ونمط الحياة، والمصالح والمشاركة في المشكلة وحلها، عادل بين الجنسين في رسالتك في المواقف التي قد تكون فيها الاختلافات الجنسية كبيرة فيما يتعلق بقضية معينة، تجنب استخدام المصطلحات الشاملة (المجتمع، أو الناس، وما إلى ذلك) التي تشير إلى أن لجميع النساء والرجال موقف موحد، وفي بعض الحالات، قد يكون من الأفضل من حيث الفعالية ذكر مجموعات محددة بوضوح (على سبيل المثال، نساء الريف، والوالد البالغين .) وتذكر أن استخدام مصطلحات ذكورية يعزز الصورة التي تفيد بأن الرجال سائدون والنساء غير فعالات، وتجنب استخدام كلمات مثل «هو» أو «له» عند الإشارة إلى دور عام، واستخدم صيغ الجمع لأسماء والضمائر، أو استخدم كالضميرين كلما أمكن فعلى سبيل المثال، بدال من «له» استخدم «لهم»، وبدال من «هو» استخدم «هو أو هي»، وبالمثل، تجنب استخدام كلمة «رجل» للإشارة إلى دور أو مصطلح عام؛ فبدال منها، استخدم كلمة «إنسان»، وذلك حسب الاقتضاء، وعند استخدام رسوم توضيحية، فمن المهم تجنب الصور والألوان والرموز التي تعزز الأفكار النمطية الخاصة بالمظاهر الذكورية الأنثوية والأدوار الجنسية، وإلا فيمكن للرسوم التوضيحية أن تسهم في بقاء عدم المساواة بين الجنسين وأنماط الإقصاء على أساس الجنس، والوضع المثالي هو أنه ينبغي أن تتضمن الصور أفرادا ذكورا وإناثا على حد سواء، دون أن يكون أحد الجنسين سائدا في العدد أو الحجم، وقم بتصوير النساء والرجال القائمين على تنفيذ أنشطة ومهام مختلفة ال تركز القوالب النمطية الجنسية. فعلى سبيل المثال، فإن عدم عرض النساء إلا ومعهن أطفال محمولين على أذرعهن أو في المنزل أو عدم عرض الرجال إلا في أوضاع العمل الرسمية يمكن أن يسهم في التقليل من قيمة مساهمة النساء في العمل الإنتاجي ومساهمة الرجال في النطاق المنزلي.

الغاية من أهدافك المحددة للاتصال يجب أن تخدم الرسالة أهداف الاتصال (سواء كانت تستهدف المعارف أو المواقف أو السلوك) فعلى سبيل المثال، إذا كان الغرض الأساسي هو البالغ، ينبغي أن تحتوي الرسالة على حقائق بشأن القضية وأسبابها والحلول المطروحة لها، وأي رسالة مقنعة لن تكون فعالة في هذه الحالة، وعلى الجانب الآخر،

عندما يكون الغرض الأساسي هو التأثير على المواقف، مثل بناء صورة إيجابية لمنظمة غير حكومية في إطار استراتيجية جمع الأموال، ينبغي للرسالة أن تثير العواطف.

الاختبار المسبق للرسائل عند إعداد الرسالة، فسيكون من المستحسن اختبارها، إلى جانب اختبار الوسيط المستخدم، لمعرفة ما إذا فهمت على النحو المراد، فالاختبار المسبق يفحص الرسوم التوضيحية والرسائل لوجود تفسيرات خاطئة محتملة أو افتقار في الوضوح قبل طباعتها أو توزيعها على نطاق واسع. ونظرا لأن الرسالة ترتبط ارتباطا وثيقا بوسائل تسليمها، ستكون فكرة جيدة إذا تمت محاولة استخدام الوسائل المصممة أيضا، والاختبار المسبق هو شكل ما من أشكال الأبحاث السوقية، فغالبا ما يكون تصميم بحوث كمية فعال عند إجراء مقابلات شخصية وجها لوجه مع ما يقرب من 20 مجيب، ويفضل من الناحية المثالية أن يكونوا من المجموعة المستهدفة

#### سادسا: اختيار وسائل الإتصال :

**كيف تنقل الرسالة إلى الجميع:** اختيار وسائل الاتصال ووسائل الاتصال هي الروابط مع المجموعات المستهدفة في هذه المرحلة من تخطيط الاتصال الاستراتيجي، تقوم باختيار وسائل الاتصال لنقل رسالتك إلى المجموعة المستهدفة، ووسائل أو قنوات الاتصال تجعل الرسالة مرئية و مسموعة للمجموعة المستهدفة، ووسائل الاتصال هذه تأثير قوي على فعالية الاتصال نظرا أنها تشكل الرابط بين منظمتك والمجموعة المستهدفة. تتنوع وسائل الاتصال قد تختلف وسائل الاتصال المختارة اختلافا هائلا من موقف آخر، ويعتبر وسيلة الاتصال لوجهها لوجه هي أفضل وسائل الاتصال، وبالنسبة لجهات التنسيق الوطنية والممارسين في مجال التنوع البيولوجي، فإن التحدث إلى الأشخاص خارج وكالتك يمكن أن يكون أداة مفيدة وفعالة من حيث التكلفة، وكثيرا ما تستعين المبادرات المتعلقة بالتنوع البيولوجي بأدوات مثل وسائل الاعلام أو الإعلانات أو المنشورات أو الأفلام دون تحليل الوسائل الأكثر فعالية لمعالجة مشكلة معينة التحليل المناسب.

كيفية اختيار وسائل اتصال فعالة يعتمد اختيار وسائل نشر الرسائل على أهداف الاتصال، وصفات المجموعات المستهدفة، والرسالة، والميزانية، والخبرات التي تمتلكها فيما يتعلق بوسائل الاتصال، هل تساعد الوسائل على تحقيق أهداف الاتصال؟ هل

الوسائل هي الأنسب لتحقيق أهداف الإتصال؟ تتطلب الإجابة على هذا السؤال حكما موقفا.

هل تصل الوسائل إلى المجموعة المستهدفة؟ ينبغي أن تكون الوسائل المستخدمة يمكن الوصول إليها بسهولة وموثوقة بالنسبة للمجموعة المستهدفة ، كما ينبغي أن تصنف الوسائل حسب القدرة على الوصول إليها وتقديرها أي ( ما هي وسائط الإعلام الأفضل والأكثر مصداقية بالنسبة للمجموعة المستهدفة)

**سابعاً: تنظيم الاتصال:** حتى تكون عملية الإتصال الخاصة بك فعالة، تتوقف الكثير من الأمور على التنظيم، فالنقسيم الواضح للمهام والمسؤوليات في فرقتك المعنية بالاتصال أمر ضروري لتحقيق النجاح.

تقديم إحاطات للأعضاء والشركاء في الفريق يعتبر تقدم دائماً إحاطات للأعضاء والشركاء في الفريق كتابة، ولكن ناقش أيضاً هذه الإحاطة وجها لوجه .معلومات أساسية عن الواجبات أي الوضع الحالي، ووصف المشكلة أو القضية المهمة المهام أو الواجب الواجبات المجموعات المستهدفة واضحة قدر الإمكان :من هم بالتحديد؟ هدف الإتصال ماذا نريد أن نحقق؟ استراتيجية الإتصال كيف نريد أن نصل إلى هذا الهدف الميزانية الظروف تصميم المنازل، والنسق، والبالغ وما إلى ذلك أمثلة على النتائج المرجوة (رسومات، ومطبوعات وما إلى ذلك) المواعيد النهائية الخطوات التالية وإذا تطلب الأمر، أضف ملحقات مثل :قوائم بالعناوين معلومات عن المنافسة على قضيتك معلومات عن مشاريع مبكرة بشأن القضية معلومات عن أهداف طويلة الأجل للمنظمة، وما إلى ذلك.

**ثامناً: كيفية تخطيط أنشطة الإتصال:**

اعمل على أن تشتمل أصداء رسالتك للتنوع البيولوجي على التخطيط لأنشطة الإتصال لدعم أهدافك العامة .وتعتبر النظرة العامة التحليلية هي أفضل الوسائل، حيث تحدد من يقوم بماذا، ومتى، ويمكن أن تكون مفيدة في بعض الأحيان لوضع خطتين: خطة العداد أنشطة الإتصال، وأخرى لمرحلة تنفيذ الإتصال، بعض الأمور التي يتعين القيام بها بشأن التخطيط :كن واقعياً في مقدار الوقت اللازم من خلال مراعاة وقت الوصول إلى نتائج المشروع وكذلك الوقت والمدخلات اللازمة للعملية التنظيمية، وهذا الأمر يمثل أهمية خاصة



عند العمل مع شركاء ووسطاء، خصص وقتا كافيا لتخطيط عملية الإتصال الخاصة بك .  
 خصص الوقت اللازم للاتصال الداخلي، ولا سيما مع صناع القرار، خذ في الاعتبار  
 مهارات الأشخاص المسؤولين عن تنفيذ خطة الاتصال

**تاسعا: تكاليف الإتصال:** كيفية وضع ميزانية للاتصال تمتلك العديد من المنظمات  
 ميزانيات محدودة للاتصال، والبت في مقدار ما يتم إنفاقه لإحداث أفضل تأثير هو قرار  
 استراتيجي هام، عناصر يتعين النظر فيها عند حساب ميزانيتك الموظفون: كم عدد  
 الموظفين اللازم إشراكهم في عمل المشروع وما مقدار الوقت لديهم للقيام بهذا العمل؟  
 الدعم الخارجي: هل تحتاج إلى تعيين مستشارين وخبراء من الخارج؟ وإذا كان الأمر  
 كذلك، كم سيكلف هذا الأمر؟ التكاليف المادية: ما هي تكاليف تصميم وإنتاج وسائل  
 الاتصال؟ تكاليف التوزيع: ما هي تكاليف توزيع وسائل الاتصال؟ تكاليف وسائل  
 الإعلام: ما هي تكاليف النشر على شبكة الإنترنت وفي الصحف والراديو والتلفزيون وما  
 إلى ذلك؟ التكاليف التنظيمية: ما هي تكاليف رسائل البريد الإلكتروني، والمكالمات  
 الهاتفية، والنسخ وما إلى ذلك؟ « ميزانية احتياطية لألمان»: ما هو المبلغ الذي ينبغي  
 تركه ألي تكاليف غير متوقعة؟ وضع ميزانية للاتصال عبر الإنترنت: وسائل الإعلام  
 المكتسبة والمملوكة تتيح الاتصالات على الإنترنت إمكانية نشر رسالتك بطرق فعالة من  
 حيث التكلفة . وسائل الإعلام المكتسبة تشير إلى الانتباه الذي تجذبه رسالتك من المنافذ  
 الإعلامية الأخرى. فعندما تقوم المنافذ الأخرى بكتابة المحتوى الخاص بك أو نشره أو  
 التعليق عليه، فهي تنشر رسالتك بدون مقابل. وتهدف استراتيجية العالقات العامة إلى  
 استرعاء أكبر قدر ممكن من اهتمام وسائل الإعلام المكتسبة . وسائل الإعلام المملوكة  
 تشير إلى المواقع والمنافذ التي تتحكم فيها منظمك بصورة مباشرة، فإنه يمكنك التحكم في  
 مدى جودة تناول رسالتك لقضية معينة للتنوع البيولوجي، ودعوة الآخرين إلى نشر هذا  
 المحتوى على مواقعهم أو كتابة محتوى يدعم رسالتك على الموقع الخاص بك

الاتصالات دون الاتصال بالإنترنت بشأن ميزانية محدودة يمكنك أيضا الحصول على  
 إعلانات مجانية عن طريق تزويد منافذ الإعلام الجماهيري بقصة حصريّة، ولا سيما إذا  
 كانت لهذه القصة أهمية إخبارية وترتبط بأحداث محلية استخدام قنوات اتصال المنظمات

الأخرى التي تبحث عن صور صديقة للبيئة كتابة محتوى المجالات التي تقرأها المجموعات المستهدفة استخدام شخص له أهمية إخبارية للتحدث عن قضيتك

عاشرا: سبل تقييم الإتصال : يعتبر التقييم خطوة بالغة الأهمية لقياس فعالية استراتيجيتك للاتصال، وينبغي أن يهدف التقييم إلى تقدير حصائل جهودك في مجال الإتصال، يخدم التقييم أغراضا عديدة :تبرير جهود الإتصال للقادة في منطمتك وأصحاب المصلحة المعنيين بها تعلم الطرق الأكثر فعالية والأكثر كفاءة لتكرار المشروع أو النهج في المستقبل تنظيم وإدارة الإتصال بطريقة أكثر فعالية في المستقبل إعادة تحديد الخطوات في المستقبل بعد النظر في النتائج المحققة ويوضح التقييم الدروس التي يمكن تطبيقها على نطاق واسع على المرحلة التالية من العمل، والتقييم وسيلة هامة للتعلم بشأن كيفية إحداث التغيير، كما يقدم التقييم براهين لحشد الدعم من أجل التدخلات.

سبل تقييم برنامج للاتصال، والتثقيف والتوعية العامة يعتمد تقييم أي برنامج للاتصال والتثقيف والتوعية العامة على وضوح الأهداف والحصائل المنشودة، وبدال من الاعتماد على الكيفية التي تم بها طباعة المنشورات أو توزيع الملصقات الإعلانية (المخرجات)، يفضل السعي إلى تقييم الأثر الفعلي أو الحصيلة الفعلية للاتصال أو التثقيف، وتوضع مؤشرات الإنجاز لقياس التقدم المحرز نحو بلوغ النتائج المتوقعة،ومن المهم وضع أهداف وحصائل واضحة لبرنامج الإتصال والتثقيف والتوعية العامة كما يتضح من أهداف وحصائل البرنامج العام المتعلق بالتنوع البيولوجي الذي يدعمه الإتصال والتثقيف والتوعية العامة. وبالطبع، يتمثل الهدف من برنامج الإتصال والتثقيف والتوعية العامة في التأثير على تحقيق الأهداف المتعلقة بالتنوع البيولوجي. غير أنه قد تكون هناك أدوات أخرى تؤثر هي الأخرى على الحصائل، مثل حوافز لتحقيق مساع اقتصادية أخرى

ويتعين أن يجيب تقييم الإتصال والتثقيف والتوعية العامة على سؤالين :ما الذي حققته أعمالك بشأن الاتصال والتثقيف والتوعية العامة في تغيير المعارف، والمواقف والممارسات؟ ما الحصائل التي حققتها هذه الأعمال؟ ويفحص التقييم ما إذا تم القيام بالأمر الصحيحة لتحقيق الأهداف (تقييم العملية) أو التغييرات التي حدثت (تقييم مقارن)

### 3 - الحملات الاعلامية كشكل من أشكال الاتصال التوعوي

## 3-1 تعريف الحملات الإعلامية:

الحملة عمل ابداعي تستخدم فيه تقنيات الاتصال بهدف الاقناع وهي تعتبر على المستوى الاجتماعي مجموعة من الجهود المخططة المقصودة التي تهدف الى تحفيز الفرد واقناعه بضرورة تغيير أو تعديل سلوكه لأغراض غير تجارية لها مردود ايجابي على الفرد والمجتمع ضمن أطر زمانية ومكانية محددة مسبقا وباستخدام كل وسائل الاتصال المتاحة من هنا يمكن للحملات الإعلامية أن تعمل في مسارات مباشرة وغير مباشرة لتغيير سلوك المجتمع فكثير من الحملات تهدف الى التأثير بشكل مباشر على المتلقي عن طريق تحريك استجاباته المعرفية والعاطفية وتحدث عن طريق مراحل وبتأثير تراكمي<sup>1</sup>

يعرف "دينس ما كويلا" الحملة الاعلامية (بأنها جهود اتصالية وقتية تستند الى سلوك مؤسسي أو جمعي يكون متوافقا مع المعايير والقيم السائدة بهدف توجيه وتدعيم وتحفيز اتجاهات الجمهور نحو أهداف مقبولة اجتماعيا مثل التصويت وشراء السلع والتبرعات وتحقيق أمن أكبر وصحة وغيرها )

كما تعرف أيضا بأنها جهد علمي منظم ومخطط لتحقيق أهداف محددة في أي موضوع خلال فترة زمنية محددة باستخدام أكبر كم ممكن من الوسائل الاعلامية المتاحة وكافة الأشكال والقوالب الاعلامية<sup>2</sup>

## 3-2 أهداف الحملات الإعلامية: تهدف الحملات الاعلامية الى:

- 1- تزويد الجماهير المستهدفة بالمعلومات و البيانات المتوفرة حول الموضوعات و القضايا ذات الصلة بحياتهم. و المطلوب إحداث التعديلات المطلوبة فيها.
2. التأثير على مواقف و اتجاهات الجماهير المستهدفة نحو قضايا محددة أو عامة (و بما يخدم السياسات العامة للمؤسسات و الدولة بأجهزتها المختلفة).

<sup>1</sup>منى الحديدي وسلوى امام الاعلام والمجتمع الدار المصرية اللبنانية القاهرة 2006 ص 33

<sup>2</sup>سوزان القليني التخطيط للحملات الاعلامية والاعلانية 2008 ص 82

3. إقناع الجماهير المستهدفة بإحداث تعديلات تدريجية في مواقفهم تجاه أهداف سياسية، أو اقتصادية، أو اجتماعية، و حول قضايا عامة كقضايا البيئة و التسول و البطالة و غيرها و باستخدام استراتيجيات

✓ خطة طويلة الأجل

✓ و تكتيكات مقبولة من قِبَلهم

✓ خطة قصيرة الأجل.

4. تعديل الأنماط السلوكية للجماهير المستهدفة بما يحقق و فرات مادية، أو بما يقلل من حجم الخسائر في أنماط سلوكية (اجتماعية) شرائية و استهلاكية شرائية محددة و خاصة أوقات الأزمات أو الكساد الاقتصادي

التنبيه إلى مخاطر الآفات الاجتماعية و ابراز مدارها<sup>1</sup>

و يضاف إلى ذلك أهداف أخرى وهي:

1- تحسيس الرأي العام بقضية معينة في المجتمع لئلا تتعرض للنسيان كالقيام بحملات للتحسيس بقضية المعوقين أو فئة المحرومين اجتماعيا، و الغرض من هذه الحملات هو تنبيه المجتمع لمثل هذه القضايا بهدف الزيادة في درجة التضامن و التكافل.

2. تحسين صورة المهن و ذلك لغرض تنمية الحيوية و الدافعية لإتقان تلك المهنة و دفع المواطنين للإقبال عليها.

3- توضيح الحقائق الاجتماعية و توعية المواطنين بحقوقهم و واجباتهم في المجتمع كالحملات التي تستهدف توعية المواطنين بقوانين المرور و احترام الإشارات و التقليل من السرعة.

4- تنبه إلى مخاطر الآفات الاجتماعية و تبرز مدارها فهي بمثابة الدعامة القوية و الركيزة الهامة للبحث عن أرضية مشتركة لتبادل المفاهيم، كما أنها تعمل على إيقاظ الضمائر فالأمراض الخطيرة و تعاطي الكحول و التدخين و حوادث الطرقات تكلف

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عبيدات، لتسويق الاجتماعي: الأخضر والبيئي وائل دار، للنشر والتوزيع، عمان، 2004 ص، 17.

الدولة عديد المليارات من العملة، ضف إلى ذلك أنها تغني عن التدخلات الترتيبية من قوانين و أوامر أي عن حل المشاكل بالقوة.

### 3-3 أهمية الحملات الإعلامية أو (الحملات الاجتماعية العمومية):

تكمن أهمية الحملات الإعلامية في كونها تتوجه إلى جماهير تتسم بالاختلاف و التنوع، و تتصدى لتغيير اتجاهات و سلوكيات اجتماعية مختلفة، و هذا ما يتطلب جهدا كبيرا يتسم بالاستمرار حيث في كثير من الأحيان يرفض الفرد تغيير أفكاره و سلوكياته و من ثمة معتقداته التي تم اكتسابها من قيم و عادات المجتمع.

و يرى الباحث (عبيدات) "أن للحملات الإعلامية أهمية كبيرة من ناحية تطويع أو تعديل السلوك الإنساني في الاتجاه المرغوب فيه من قبل القائم بالاتصال في الحملة الإعلامية ذلك أنها إذا تم تصميمها و تنفيذها من قبل الجهات المتخصصة و المؤهلة فإنها تؤدي إلى توعية الجمهور المستهدف و تساعده على التعرف على :

نقاط القوة و الضعف الكامنة وراء قضية ما كخطوة أولى، كما أنها معنية بتصويب سلوك الجمهور المستهدف نحو تحقيق الهدف المنشود كخطوة ثانية.

و يمكن توضيح أهمية الحملات الإعلامية في بيان ما يمكن أن تحققه للأفراد و المجتمعات و المؤسسات في النواحي التالية:

1- توضح البحوث المصاحبة للحملات الإعلامية أثناء عملية تحليل الموقف الاتجاهات الحقيقية للجمهور المستهدف و كذلك رغباتهم و احتياجاتهم بما يساعد القائم بالاتصال في الحملة الإعلامية على إعداد الرسالة و اختيار الوسائل المناسبة.

2- التقدم التكنولوجي في المجالات التي تؤثر على حياة الأفراد أو الأسر يفرض تخطيط و توجيه حملات إعلامية لتوعية الجمهور .

3- تعمل الحملات الإعلامية على معالجة المشكلات التي يعيشها المجتمع و محاولة إيجاد الحلول لها بالطرق العلمية وفق تصميم محكم لمراحل الحملة الإعلامية بما يتوافق

و معطيات موضوع الحملة و ما يتوفر من معطيات و بيانات تساهم في تحليل الموقف و إيجاد الحلول لهذه المشكلات.

4- تحقق الحملات الإعلامية لجمهورها المستهدف كمًا معلوماتيا حول المشكلات التي يعيشها، و خدمات إنسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع و بما يكفل لهم تحقيق التوازن الاجتماعي داخل المجتمع.

5- تحسيس الرأي العام بقضية معينة في المجتمع كالقيام بحملة التحسيس بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، أو ضحايا الكوارث و ذوي الحقوق، و هذا بغرض زيادة درجة التضامن و التكافل الاجتماعي.

6- التأثير في المعرفة و الاتجاهات و السلوك بما يخدم الصالح العام من خلال الرسائل المتتالية و الكثافة في التغطية و عملية التكرار لتحقيق الهدف المنشود من الحملة الإعلامية و ذلك مثلا من خلال:

✓ إقناع الناس المحايدون بوجهة نظرك و عدالة قضيتك.

✓ حشد و تعبئة الأنصار و دفعهم للعمل و التحرك و الرفع من معنوياتهم.

✓ تثبيط و كسر معنويات العدو أو شق صفوفه أو استمالة المؤيدين له.

7- خلق رأي عام داعم يحث المجتمع على المشاركة الإيجابية حل قضية ما أو مشكلة ما يتعرض لها المجتمع، كذلك يحث المجتمع على البعد عن السلبية و اللامبالاة و يشجع كل فرد على أن يكون له دور في التغيير و التطوير.

8- تغيير السلوك الذي لا يتناسب مع المحيط الاجتماعي، عن طريق إقناع الفرد بعدم صحة ما يقوم به، أو بيان المخاطر الناجمة عن ذلك السلوك

## 3-4 خصائص الحملات الإعلامية

باعتبار الحملات الإعلامية نشاط اتصالي فإنها تتميز بخصائص تميزها عن غيرها من الأنشطة الأخرى، و هذه الخصائص المميزة لها أكسبتها المصادقية لدى الجماهير المستهدفة بسبب اهتمامها بأمورهم الحياتية و قضاياهم الاجتماعية و العمل على إيجاد الحلول لها و أهم خصائصها ما يلي:

**3-4-1 . التكرار:** تسعى الحملات الإعلامية من خلال عملية التكرار للرسائل الإعلامية إلى تحقيق ثلاثة أهداف و هي:

**الهدف الأول:** و يتمثل في تثبيت القائم بالاتصال في الحملة الإعلامية طبعا للرسائل في ذهن الجمهور المستهدف الذي يقوم بتخزين المعلومات في ذاكرته، و استخدامها في الوقت المناسب من خلال عملية التذكر (استرجاعها تلقائيا) قصد توظيفها.

**الهدف الثاني:** إن عملية تكرار الرسائل ما هي إلا إلهام لدفع الجمهور إلى تقبلها سواء كانت هذه الرسائل مبنوثة . بث تلفزي / إذاعي . أو منشورة . نشر صحفي نشر مجلة، كتب....

**الهدف الثالث:** يتمثل في إعطاء الفرصة لجماهير أخرى أن تتعرف على مضمون هذه الرسائل الإعلامية.

**3-4-2 . الاستمرارية:** و يقصد بها عدم التوقف المؤقت أو النهائي عن بث الرسائل ضمن المدة الزمنية المحددة للحملة لمجرد نشر أو بث الرسائل في أي وسيلة إعلامية، و هذا حتى لا تحدث القطيعة بين القائم بالاتصال في الحملة الاعلامية و الجمهور المستهدف، لأن الاستمرارية في عملية الاتصال بين الطرفين تؤدي إلى تحقيق الهدف المنشود.

- استخدام كافة وسائل الاتصال (عنصر مكرر في التعريف الشامل): كما سبق في التعريف الشامل للحملة الاعلامية أن استخدام كافة الوسائل المتاحة يكون من منطلق توفرها لدى القائم بالاتصال، و هذا حسب الامكانيات المادية و البشرية، و هذا لضمان وصول الرسالة الإعلامية لأكبر شريحة من الجمهور المستهدف.

**3-4-3 . كثافة التغطية:** و تتمثل في الجهود المكثفة التي يتم خلالها إغراق الجمهور المستهدف بوابل ( تدفق متواصل للرسائل ) من الرسائل المتمثلة في آراء وأفكار ومعتقدات القائم بالاتصال في الحملة الإعلامية و يوجد في هذا السياق (كثافة التغطية)

**حملة إعلامية مكثفة:** تعتمد على التكرار بغية ترسيخ الرسائل الإعلامية لإحداث الأثر الإعلامي المطلوب و هو النوع الذي يركز عليه في الغالب. (تلقيح الرضع، الانتخاب).

**حملة إعلامية موسعة:** تركز على مساحة التغطية بهدف إيصال الرسالة إلى أكبر شريحة من الجمهور المستهدف ،دون مراعاة التأثير ( كما في حملة التوعية العامة: التلقيح ضد مرض موسمي كالأنفلونزا، أو الحفاظ على صورة شخص طبيعي أو معنوي (مؤسسة مثلا) الشكل يوضح كثافة التغطية في الحملة الاعلامية

**3-4-4 . ذات ادارة منظمة بمعنى تكون منظمة:** أي توفر التخطيط كعنصر أساسي لأنه مرحلة ادارية من مراحل تصميم الحملة ومرحلة مهمة لضبط خريطة الطريق لإعداد الحملة الاعلامية ورسم طريقها والتخطيط يتحدد من خلال جمع المعلومات والبيانات لمضمون نشاط الحملة الاعلامية تتطلق من ادارة منظمة يعتمد فيها القائم بالاتصال على الطريق المختصر لربح الوقت وتحقيق الهدف المرجو

**3-4-5 . ذات مدة زمنية محددة:** يجب أن تكون محددة البداية والنهاية ولا تكون طويلة المدى حتى لا تبعث في النفوس الملل لدى الجمهور بسبب الرسائل المكررة والمستمرة بل يجب على الحملة أن تكثف جهودها لتحقيق الهدف المرجو في أسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف حتى لا يتسلل الاحباط القائم بالاتصال ويحول دون تحقيق الأهداف المخطط له



#### 4 - معوقات الاتصال التوعوي

##### 1-4 تصنيفات معوقات الاتصال

معوقات خاصة بنظم الاتصال :بمعنى عدمكفاءة نظم الاتصال نتيجة لنقص أو ضعف وسائل الاتصال .

##### معوقات تنظيمية :

- عدم التطابق بين التنظيم المخطط له مع النظام الهيكلي المطبق .
- جهل أغلب العمال بتفاصيل الأعمال الموكلة إليهم
- عدم وجود قنوات اتصال واضحة تسير فيها البيانات و المعلومات في جميع الاتجاهات. والنقص في تحديد المسؤولية لعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية
- توجه الأفراد إلى سلطات أعلى من السلطات المباشرة لهم مما يضيف أعباء على السلطات يخلط أحيانا بعض الأعمال<sup>1</sup> .

##### معوقات نفسية و اجتماعية :

- كبر عدد العمال في المؤسسات و اختلاف العوامل النفسية و الاجتماعية فيهم و ضعف الإدارة في عملية التقرب منهم.
- ضعف الفهم الجيد و الصحيح للعملية الاتصالية من طرف الإدارة العليا في المؤسسة مما يؤدي إلى سوء الفهم في استعمالها .
- نقص الفهم لدى أفراد المؤسسة و تأويل القرارات و الوثائق المختلفة حسب المستعمل و لما يتمتع به من الجنب النفسي و الاجتماعي.
- تميز بعض القادة بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية على الوجه المطلوب مثل عدم التعاون وضعف رغبتهم في الاتصال، كما يمكن حصر أهم هذه

<sup>1</sup>نبيل خليل مرسلي : التخطيط الاستراتيجي ، ( الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1996 ) ، ص 26

المعوقات التي تحول دون تطبيق التخطيط الاستراتيجي بصورة فعالة في المؤسسة في النقاط التالية

#### 2-4 عراقيل الاتصال التوعوي

أ/ سرعة و تقلب البيئة: إن سرعة التحول و التقلب هي أهم ميزة للبيئة الحالية، إذ انها تجعل عملية التخطيط الاستراتيجي متقدمة قبل أن تتم ، حيث أنه يتزايد الطلب على التخطيط الاستراتيجي كما تميزت البيئة بالتقلب و هذا الأخير يجعل عملية التخطيط الاستراتيجي صعبة للغاية مما يلي ضرورة متابعة و مسايرة التقلبات الحاصلة في البيئة عنكثب لرصدها و التأقلم معها سريعاً.

ب/ تردد المدراء عن عملية التخطيط : و هذا لأنه يرون أنه مضيعة للوقت، في حقيقة الأمر إم يحتاجون إلى نوع من تفويض السلطة للقيام ببعض الأشغال الروتينية لمروؤسيهم للتفرغ إلى عملية التخطيط الاستراتيجي

ج/ تعارض بعض السياسات مع الاستراتيجية : مما يترك انطباع سيء لدى المدراء حول التخطيط الاستراتيجي ، مما يجعلهم يعتقدون أن التخطيط الاستراتيجي لن يأتي بفائدة على المؤسسة و في الحقيقة يجب إعادة النظر في بعض السياسات و الإجراءات التي لا تتماشى و الاستراتيجية.

د/ كمية المواد المتاحة : إذ تلعب وفرة وندرة الموارد الدور الرئيسي في وضع الاستراتيجية فلا يمكن تبني استراتيجية تفوق موارد المؤسسة و إمكانيات

و/ كلفة و وقت لتخطيط الاستراتيجي : حيث أن وضع و تحديد رسالة المؤسسة يستلزم مناقشات طويلة و عميقة تقوم على كم هائل من المعلومات قد لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها أو تخصيص الموارد لجمعها لأغراض غير متأكدة من ربحتها.

## خلاصة الفصل:

يمكن القول في نهاية هذا الفصل أن توفر استراتيجيات للاتصال التوعوي أصبح ضرورة من ضرورات العصر فرض نفسه في جميع المنظمات مهما تعددت أنواعها ونشاطاتها، كونه الوسيلة الوحيدة التي يمكن أن تساهم إلى حد بعيد في إدارة الأزمة بشكل فعال خاصة مع تعدد الأزمات المفاجئة المهددة لصحة الأفراد والمجتمعات، لأن عملية إدارة الأزمة في جوهرها هي قضية استراتيجية تستند بدورها على الاستراتيجية الاتصالية باعتبارها من أهم الاستراتيجيات التي يجب أن تحظى بالاهتمام والعناية حتى بعد انتهاء الأزمة، كما نشير إلى أن وضع الاستراتيجيات الخاصة بالاتصال يتطلب توفر الثقافة الاتصالية باعتبارها عماد المنظمة فكما ترسخت في سلوك المنظمة كلما تدعمت باستراتيجيات الاتصال، وكلما كانت أكثر قدرة على التفاعل مع الأزمات وأكثر حفاظاً على صورتها ومكانتها في المجتمع الذي تنتمي إليه.

# الفصل الثاني

## تمهيد :

تساهم الأنشطة الاتصالية بدور كبير في المنظمات المعاصرة و قد تزايد هذا الدور خاصة في مرحلة الأزماتالصحية المستجدة التي أصبحت أمرا واقعا، مما دفع مختلف المنظمات للعناية بالاتصال باعتباره من بين الأسس التي يعتمد عليها في القيام بمختلف الأعمال والنشاطات، وتزداد أهمية هذا الدور خاصة أثناء إدارة الأزمات وفي مختلف مراحل تطور الأزمة بدأ بمرحلة الإعداد لمواجهة الأزمات المحتملة وصولا لمرحلة إعداد خطط تساير مختلف مراحل تطور الأزمة.

والحمائية المدنية باعتبارها احدى المنظمات تسعى جاهدة لتوظيف هذه الاستراتيجيات الاتصالية بشكل مكثف عن طريق عملية التوعية أو ما يسمى الحملات الاعلامية التوعوية التي تتبناها باستعمال كل الوسائل الاتصالية والاعلامية المتاحة وتسخيرها في الأوقات الحرجة لبث رسائل التوعية والارشاد بغية تجنب الخسائر خاصة في الظروف الحرجة .

إن نجاح الاتصال التوعوي أو ما يطلق على تسميته بالاتصال المتخصص في إدارة الأزمة يتطلب توفر استراتيجيات اتصالية يتم إعدادها مسبقا قبل حدوث الأزمة مع ضرورة اختبارها للتأكد من صلاحيتها، وهذا ما جعل المنظمات المعاصرة تهتم بتحضير استراتيجيات اتصال مسبقة لمواجهة الأزمات المحتملة خاصة وأن كل أزمة تتطلب استراتيجية معينة من أجل التقليل من الآثار الوخيمة التي تحدثها واتخاذ القرارات الصائبة في الوقت المناسب.

## 1 - مفهوم استراتيجية الاتصال التوعوي

**1-1 تعريف الاستراتيجية الاتصالية:** يرتبط التخطيط في نظر الاستراتيجيين بالأهداف المرنة التي يمكن تعديلها بناءات على تطور الاحداث الميدانية في التخطيط الاستراتيجي وهو الذي يبدأ بالحركة حتى اثناء التخطيط على اعتبارا من الاحتكاك بالواقع الذي هو جزء من هذا التخطيط

لهذا فان المنظمات في العصر الحاضر ملزمة ان تواجه باستمرار تحديات تدفعها لأن تكون أكثر استراتيجية في جهودها الاتصالية أكثر من مجرد أنشطة معزولة كأى نشر اعتباطي لمطبوعة أو تقرير صحفي فانه لا بد أن تكون استراتيجية في الاتصال معناه أن تكون أكثر ترويا وابداعا وادراكا وأقل عرضا في العمل الارتكاسي في الأنشطة الاقتصادية المنظمة مطالبة بأن تعتبر الاتصال مطلبا من حيث وينج بإدماجه في كامل هيكلتها<sup>1</sup>

فالتخطيط الاستراتيجي هو أساس بناء الاستراتيجية الاتصالية اذ لا يمكن تنفيذ أعمال على أحسن وجه دون تخطيط لها وهذا ما يشير اليه تعريف اخر يرى أن الاستراتيجية الاتصالية عملية مبنية على قاعدة معلومات ارشادية وموجهها حسب النتائج المرجوة تجمع أواصر العاملين تعثلي لوائها وهي أساسا تشكل رباطا لعناصر الخطة التي قد درست الواقع المحلي وتفضل تعددية أنساق الاتصال على التصرف المدروس والايجابي للتغيير الاجتماعي المنشود<sup>2</sup>

وهي تمتد في المؤسسة من سنتين الى خمس سنوات من خلال اعداد خطط عمل سنوية وفيها تحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الاستراتيجية ومتابعتها من الأهداف والخلايا الاتصالية والمستهدفين والوسائل والوسائط والتواريخ الى التكاليف المتعلقة بها والحدود أو القيود الممكن أن تواجهها العملية الاتصالية والمشكلة التي تواجه المنظمات هو الفشل في التمييز بين التخطيط وصنع الاستراتيجية فالتخطيط يتعلق بالبرمجة وليس الاكتشاف كما أن التخطيط انما هو للتقنين في حين أن الاستراتيجية هي

<sup>1</sup> Julia Coffman :Strategic Communications Audits; Prepared for the Communications Consortium Media Center; Washington Dc 1224). P1

<sup>2</sup>Unicef: STRATEGIC COMMUNICATION FOR BEHAVIOUR AND SOCIAL CHANGE IN SOUTH ASIA, (unicef), Regional office for south Asia, February 2005, p 6.

قبل كل شيء بحث وتنقيب مستمر فالاستراتيجية الاتصالية اذا هي عملية ابداعية عقلانية في التحليل وحسية التصور

الانساني وهي اذن عملية ديناميكية متوسطة تسعه الى تحقيق رسالة المنظمة من خلال ادارة وتوجيه الموارد

المتاحة بطريقه كفاء وفعالة والقدرة على مواجهة التحديات في بيئة الأعمال المتغيرة من تهديدات وفرص ومنافسة ومخاطر أخرى مختلفة وبغية تحقيق مستقبل افضل انطلاقا من ارتكاز أساسي في الحاضر هذا وقد أصبح التكامل الاستراتيجي في توجهات الإدارة يعتبر شرطا ضروريا للكفاءة والفعالية وتعويضا عن حالة التشتت والتنافر أو عدم التنسيق بين السياسات والقرارات وسوف يتوقف نجاح المنظمة بضرورة الاعتماد على استراتيجية اتصالية واضحة ومتكاملة من أجل التعامل مع عناصر ومتغيرات البيئة المعقدة

اتضح من خلال التعاريف التي تعرضت لمفهوم الاستراتيجية الاتصالية ان اتحدث فيه الكثير من المفاهيم الاخرى كالعلاقات العامة والإدارة والتخطيط مما يوحي باتساع مجالات الاستفادة والإفادة منه في هذه الحقول وحتى يتسنى التحكم في اي مفهوم ينبغي للباحث أن يجزئه الى مكوناته او أركانه فبالنسبة لمفهوم الاستراتيجية الاتصالية يتضح ان المصطلح يتكون من الاتصال ليشترك مع الإدارة في ما يسمى الاتصال التنظيمي ومن ثم يصطلح على تسميته بالاستراتيجية أو التخطيط الطويل المدى

فاستراتيجية الاتصال التوعوي تكون دقيقة ومنظمة من أجل نجاح وصول الرسائل التوعوية الى الأفراد على أكمل وجه

## 1-2 مراحل بناء الاستراتيجية الاتصالية في المؤسسة ( الحماية المدنية ):

يهتم التخطيط الاستراتيجي بالشؤون العامة للمؤسسة ككل ويبدأ التخطيط الاستراتيجي ويوجه من قبل المستوى الاداري الى أعلى جميع مستويات الإدارة التي يجب أن تشارك فيه لكي تعمل الاستراتيجية بنجاح فهي عملية تكيف المنظمة مع بيئتها لتحقيق الغايات التنظيمية وتأكيد بقاء المنظمة والعمل على تنميتها وتطويرها في المدى البعيد

والاستراتيجية لا تختص بالدول أو بعض الشركات الصغيرة او الكبيرة حتى بل يدخل كعنصر الأساس في أي تخطيط عمل من اجل الوصول الى الأهداف الكبرى الا أن هذه الاستراتيجية تختلف من جهة لأخرى فتخطيط استراتيجية اتصالية لمنظمة كمديرية الحماية المدنية ما هو الا عملية طويلة ومعقدة لأنها بصدد التخطيط لمشروع حملة

اتصالية توعوية انسانية ويمكن تحصيل مراحل هذه الاستراتيجيات في ست مراحل هي<sup>1</sup>:

**1-2-1 ضبط سياسته المنظمة وأهدافها:** أول شيء ينبغي معرفته هو أهداف المنظمة وأن تكون أهداف طموحة وواقعية ومحددة كما يجب أن ترتبط بأولويات البرنامج الاتصالي للمنظمة وأي أهداف ناقصة وموهمة ستعيق الحصول على فهم عقلائي للتغيير في الاستراتيجية التي تستعمل من طرف مدراء ومسؤولي الاتصال على مستوى منظمة الحماية المدنية من منطلق أنه دعامة اساسية لتحقيق السياسة العامة للمنظمة ومن جانب اخر فنجاح وفعالية الاستراتيجية للاتصالية مرهون بالدرجة الاولى بالدعم المعنوي والمادي من طرف ادارة المنظمة وتحتاج عملية وضع الاستراتيجية الاتصالية الى جمع اكبر قدر من المعلومات حول سياسة المنظمة واستراتيجيتها والبيئة المحيطة بها لتلائم صياغة الاستراتيجية لابد أن يحاط علما بسياسة المنظمة في سبيل تحقيق التطور والاستقرار حتى تساهم نشاطاته التخطيطية في تحقيق اهداف المنظمة

أهداف المنظمة والإدارة العليا للمنظمة هي من يملي بهذه الرؤيا والمعلومات للمخطط ولهذا لا بد له من معرفه وتحليل الفرص والتحديات الكاملة التي تعرقل أو من المحتمل أن تعيق تحقيق أهداف المنظمة وقد تكون هذه التحديات داخلية كإمكانيات التأطير ومحدودية الموارد كما قد تكون تحديات خارجية كالبيئة الثقافية للجمهور المستهدف والجو السياسي بمعنى أن الخطة يجب أن تتعاطى مسبقا مع هذه التحديات وتضعها في حسابات وضع الخطة مثل بحثها عن الفرص المتاحة للعمل على ارساء أهدافها

**2-2-1 تحليل اتصالات المنظمة:** حتى يتسنى الاتصال بفاعلية وخاصة في استثمار الموارد المتاحة لا بد من الحديث والتلمي لأن يصغي ويستجاب للرسائل دون تحديد دقيق للجمهور المستهدف الذي ينبغي الوصول اليه وليس هذا فحسب بل يجب فهمهم واستطلاعهم لتكهن كيفية تقديم الخدمة لهم وماذا يحركهم لاتخاذ السلوك المرغوب ومن و بمن يتأثرون من قادة الرأي الذين يعتبرون من أهم ركائز استراتيجية التأثير في الآخرين أحيانا ببعاء بعض الرأي من من يثق الجمهور فيهم أقوى من حشد من الرسائل عبر الوسائل الجماهيرية الكبرى كالصحف والتلفزيون وعلى العموم ينبغي تفادي التوجه

<sup>1</sup>UNATED NATION FOR DEVELOPMENT PROGRAMME (UNDP): communication toolkit; available at: <http://web.undp.org/comtoolkit/why-communicate/why-core-concepts-com-strat.shtm>



الى الجمهور وعلى أنهم الحشد العام في الاستراتيجية الناجحة اذ هناك تكتيكيات معينة للوصول اليهم واستعمالهم وبهذا يتضح أن الجمهور ليس نهاية العملية الاتصالية بل البداية لرسائل أخرى يشيعها الجمهور بين أفرادهم وفئاتهوبهذا يتضح أن استقصاء الجمهور المستهدف عملية شاملة تتضمن مسح الجمهور واستعمال أدوات معقدة لجمع المعلومات وأحيانا قد تكون هذه المعلومات متوفرة لدى بعض الهيئات التي تعمل في نفس المجال كالمنظمة الدولية أو أبحاث السوق المتعلقة بالجمهور المستهدف

### 1-2-3 صياغة الأهداف الاستراتيجية للاتصال:

بعد أن تتم فهم طبيعة الجمهور المستهدف الفكرة التي ينبغي اقناعه بها لتحقيق أهداف المنظمة لكن يحتاج هناك هنا الى طرق عديدة للأفناع بتلك الفكرة الى جمهور مختلف فهناك أشكال وقوالب عدة تناسب عرض الفكرة الواحدة كالأخبار والنداءات التي قد تحقق المقصد الرئيسي للهدف الاقتصادي الذي رسمته المنظمة و قد تبين أنه من الفعالية الاتصالية أن لا تقدم رسائل كثيرة بأطناب حيث أن تقديم رسالة بسيطة موجزة وواضحة كفيلة بأن تخطف الانتباه هذه الرسالة ليس عليها أن تغلو في التفاصيل بقدر ما تحرك عاطفة الناس لأن يستدلوا الحقيقة في الموضوع بأنفسهم فتجعلهم يتساءلون ما هو البديل ما الجديد ما المشكل في الأمر وما صار الجدل ما هي المصلحة المشتركة في القضية بعد هذا يصبح من الضروري وضع النقاط على الحروف كما يقال لكن بحجج منطقيه وواضحة وأسلوب اقناعي مناسب عبر فتح مجموعات للنقاش المركزة مع أفراد الجمهور والسرد لتفاصيل الموضوع الرئيسي لهذه الحملة واستعمال الوسائل الإعلامية الأخرى لهذا الغرض

### 1-2-4 تخطيط الأهداف العملية للاتصال:

يحتاج تنفيذ الخطة الاتصالية الى وسائل اتصالية قوية وفعالية تنقل الرسالة الى الجمهور حيث سيوفر القوائم بالاتصال الوقت للاختيار بحيث يمكنه توظيف جهاز العلاقات العامة داخل المديرية في هذا الغرض واستعمال وسائل الاتصال الجماهيرية والمطبوعات وحتى الأنترنت وسيتساءل عن أفضليتها وأكثرها استراتيجية اذ هناك بعض المتناظرات لذلك فالرسائل بسيطة منتظمة أفضل للحملة أم تغطيات اعلامية مناسبة ندوة

وطنية واسعة أنسب للحملة أم سلسلة سمينارات جهوية رسائل البريد الإلكتروني أو الاتصال الشخصي المباشر هو الأنسب للحملة وقد يحتاج المخطط لمعرفة قيمة الاتفاق لكل وسيلة ليوازن احتياجاته ويشكل مزيجا من الوسائل الاتصالية التي تؤدي غرض الاستراتيجية وتقتصد نفقته كما يجب عليه أن يمد جسوره الاتصالية مع جمهوره ليتمكنه من تقييم العملية التي تمكنه من معرفة رجع الصدى ولا يكتفي بوسائل الاعلام الصماء.

### 1-2-5 تنفيذ ومتابعة الخطة الاستراتيجية للاتصال:

تتضمن الاستراتيجية الاتصالية في الحماية المدنية أهدافا مرحلية متوسطة وبعيده المدى لها أجالها المحددة للإنجاز ومن الضروري تحديد المدة والموارد اللازمة لكل هدف لوحده والافقدت الاستراتيجية صفتها من الفاعلية وصفة المرونة وكما يعتقد فالوقت الاضافي محسوب في الآجال مسبقا ومن الأفضل دائما البداية بالأهداف البالغة التأثير والمنخفضة التكاليف<sup>1</sup>

وعند تنفيذ الاستراتيجية يراعى توكيل المسؤوليات وتنظيم الأدوار داخل نطاق المنظمة ووضوح الخطوط العريضة، بين المسؤوليات يفضي الى التحكم السادس في مسار الاستراتيجية ويخول التدخل التصحيح المناسب في الوقت الحالي على أن تسير الاستراتيجية ككل يحتاج لدعم الإدارة العليا المخططة

### 1-2-6 التقييم والتقويم:

هناك اعتقاد بأن الاستراتيجية رهان ومقامرة لا يمكن قياسها وهذا منطوق خاطئ لان الاستراتيجية موجودة ضمن اليات للتقييم يمكنها من تقليص الاخطاء وتفاذي التوجه الى الوجهة الخاطئة وهذه بعض أشكال التقييم لقياس الانتباه للرسالة قبل وبعد التعرض لها من قبل الجمهور المستهدف تترجمه نتيجة القياس أثناء التنفيذ الى النشاط للتصحيح أو الدعم ورجع الصدى المختلف الفعاليات المنجزة تعقب حجم وطبيعة التغطية الإعلامية جغرافيا وادراكيا من قبل الجمهور المستهدف وحجم رسائل الاستعلامات التي يبعثها الجمهور وطبيعة مضمونها حجم الدعم المجتمعي والمادي الهبات التي تتلقاها الحملة في سبيل انجاحها

### 1-3 عناصر الاستراتيجية الاتصالية:

<sup>1</sup> عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام إشكاليات التخطيط والممارسة، دار جرير، الأردن، ط 1، 1212، ص55.

الاستراتيجية الاتصالية هي ممارسة استراتيجية أكثر منه وسيلة للتخطيط الفعال والفرق واضح بين التخطيط قبل التطبيق والتخطيط حال الممارسة وهذه هي من أهم خصائصها التي تميزها عن التخطيط الاستراتيجي المحض وهي :

العمل في بيئة متغيرة لتحديد الأهداف حسب الأولوية وتحديد الجمهور المستهدف لمخاطبته بالرسالة المناسبة باختيار أنجع وسائل الاتصال ولتذليل صعوبة العمل في هذه البيئة المتغيرة فان الاستراتيجية الاتصالية بحاجة الى ما يسمى قائمة التدقيق والفحص لا مكانتها وتحديد مواطن ضعفها فيما يخص علاقتها بالمحيط الخارجي وبوسائل الاتصال المتاحة لها وبأنواع الشركاء القادرين على دعمها ومن خصائص الاستراتيجية الاتصالية أيضا اعتمادها على صياغة مصداقية دائمة لها بفعل عملها على تطوير خطاب راقى مع جمهوره يتسم بمواكبة اراء وصدى الواقع ويتلمس مواطن النقد على الموضوع الذي تعمل على تسويقه ومن ثم تسعى لتفادي اي عارض لمصداقيتها و يشكل تحديا أمام وصول رسالتها الى الجمهور المستهدف كما أرادها المرسل وقد يكون المصدر في سوء تفكير الرسالة راجعة الى الأسلوب الذي يحتاج لتطوير أو بسبب تعاقد الوسيلة التي تحمل هذه الرسالة اذا كان من أهم وسائل الدعم الذي التي تحتاجه الاستراتيجية الاتصالية

في مجال التسويق الاجتماعي هو الاتصال الشخصي عبر قادة الرأي وفعالية المجتمع المدني الذين يساهمون في تفكير وتفسير موضوع الحملة التي رسمها صانع القرار ومن خصائصها أيضا اعتمادها على تمديد اتصالاتها عبر كافة وسائل الاتصال المتاحة حيث أن ما أضافه للاستراتيجية الاتصالية من قوة في هذا العصر تدعمها بشبكات التواصل الاجتماعي والمدونات التي أصبحت من أكبر منافسي وسائل الاتصال الحديثة في قدرتها على الوصول الى جماهير أكثر تحديدا بفعل فكرته القائمة على تزويد خصوصيات المستخدمين وتفضيلاتهم في كافة شؤون حياتهم اضافة الى قدرتها على تحقيق قدر كبير من التفاعلية الاتصالية التي تفتقدها وسائل الاعلام التقليدية الاستراتيجية الاتصالية بالنسبة للمؤسسات هو اختيار حيوي لها ومن غير المفيد القيام بالتواصل مرة واحدة شهرا او سنة فقط

حيث ان الاستراتيجية ترتبط بالمواظبة والاستمرار والتكرار على الدوام لأجل الحصول على نتائج حقيقه فهذه الاستراتيجية تهدف الى اقامة علاقه لا تنفصل بين العلامة

التجارية والجمهور المستهدف ونفس الشيء يمكن قياسه أثناء القيام بحملة التوعية الصحية فالاستراتيجية قائمة على ادامة اليقظة والحذر من مسببات الحوادث الصحية المفاجئة على مدار الوقت

## 2 - استراتيجيات الاتصال والاتصال التوعوي خلال فترة الازمة:

**1-2 أهمية الاستراتيجية الاتصالية :** في مراحل ادارة الأزمة قبل الحديث عن استراتيجية ادارة الأزمة نشير الى أن اتصال الأزمة يسعى لمحاولة احتواء المشكلات الحساسة في المؤسسة حتى لا تتحول الى أزمة واذا وقعت الأزمة حقيقة فيحاول اتصال الأزمة التقليل من اثارها الوخيمة على نشاطات المؤسسة وهذا يتطلب من المكلف باتصال الأزمة أن يكون في عملية ادارة الأزمة بشكل عملي لأن نجاح عملية ادارة الازمات يتطلب توفر اتصال فعال ما يستدعي تفعيل مختلف وسائل الاتصال التي يمكن أن تساهم في نجاح ادارة الازمات وتلعب الأنترنت في هذا المجال دورا لا يستهان به نظرا لما توفره من سرعة وتفاعلية وانبة ولكن النجاح باستخدام مختلف هذه الوسائل يتطلب توفر استراتيجيات اتصالية يمكن أن تلعب دورا هاما في ادارة الازمات ويمكن أن نوضح أهمية الاستراتيجية الاتصالية في مراحل ادارة الازمات من خلال المراحل التالية:

**1 مرحله التحليل اشارات الانذار:** يتم فيها جمع وتحليل المعلومات التي تشكل اشارات الانذار باحتمالية حدود الأزمة وتقييم درجة خطورتها تمهيدا لاتخاذ الاجراءات المناسبة لمواجهة الأزمة في الوقت المناسب فهي مرحلة أولية يمكن أن تساهم في التقليل من الاثار الوخيمة اللازمة

**2 مرحله المنع والاستعداد:** يتم فيها التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمة وهو تخطيط يربط بين تحليل المعلومات المستمدة وبين أهداف الاعلام في مجال ادارة الأزمة من خلال الخطة العلاجية لمواجهة الأزمة مع الإشارة في هذا المجال أنه هناك تكامل بين الاتصال والاعلام ولا يمكن الفصل بينهما فقط باعتبار أن الاتصال يتطلب رجع الصدى في المقابل الاعلام يكتفي بالإرسال.

**3 مرحلة الحد من انفجار الأزمة:** يتم فيها تحويل الخطة الاستراتيجية لإدارة الأزمة الى خطة فيه تربط بين الاستراتيجية والبرامج الاتصالية للحد من نطاق الأزمة باستخدام وسائل الاتصال المتعددة والمتنوعة

**4 مرحلة استعادة النشاط:** تستمر في هذه المرحلة الجهود الإدارية والاتصالية للمنظمة لاستعادة الوضع مع الإشارة أنه يمكن للمنظمة من استخدام أكثر من استراتيجية وذلك وفقا لطبيعة الأزمة

**5 مرحلة التعلم:** حيث يتم في هذه المرحلة تقييم عملية ادارة الأزمة على المستوى الاستراتيجي والفني مع استخلاص الدروس والعبر من أجل مراعاتها في المستقبل<sup>1</sup>

**ملاحظة اهداف ادارة الأزمة استراتيجيا:** يمكن تلخيصها في:

توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد والتنبؤ بالأخطاء والاستغلال الامثل للموارد والامكانات المتاحة للحد من تأثيرها الضار وتحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وادارة الأزمة وقت حدوثها والعمل على عدم تكرارها مع توفير الامكانات المادية للاستعداد والمواجهة من خلال التنبؤ بالمشكلات وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف وتوفير نظم الاتصال الفعال بالإضافة للتعامل الفوري مع الأحداث في وقف تصاعديا وتحجيمها من خلال تحليل الموقف ورسم سيناريوهات وتحليل نقاط القوة والضعف وفرص التهديدات الناتجة عن كل حدث والاستعداد المستمر للتعامل معه مع الإشارة الى أن هناك عوامل تؤثر في عملية ادارة الأزمة تتمثل في حجم الأخطار المترتبة عن الأزمة ومدى السيطرة على البيئة والزمان المتوفى للتصرف بالإضافة الى عدد ونوع الخيارات المتاحة في معالجة الأزمة.

**2-2 خطوات ادارة الأزمة استراتيجيا :** يتفق أغلب المفكرين على ضرورة توفر خطة استراتيجية أثناء ادارة الأزمة باعتبار أن ادارة الأزمة في حد ذاته يمثل سلوك استراتيجي يرتبط بطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة ويمكن توضيح خطوات ادارة الأزمة الاستراتيجية من خلال ما يلي :

<sup>1</sup> عوجة على، و فريد كريمان. إدارة العالقات العامة بين الإدارة والاستراتيجية و إدارة الأزمة. القاهرة :عالم الكتب. 2005. ص176

**تحديد مدخل لإدارة الأزمة:** وذلك بوضع خطة إدارة الأزمة بصياغة بيان موجز يحدد مدخل إدارة الأزمة في المنظمة حيث يمثل أسس اتخاذ القرار ويلخص فلسفة المنظمة وأخلاقياتها وهناك من يطلق على هذا البيان ضمير المنظمة ووعيه

**بناء نظام وميكانيزم شعور بالأزمة:** يتضمن هذا النظام ثلاث عناصر أساسية هي

- إدارة القضايا
- إدارة الخطر
- إدارة العلاقات في المنظمات تجمع معلومات حول القضايا التي يمكن أن تتحول الى أزمات وإدارة هذه القضايا يحد من وقوع الأزمات كذلك لا بد من الإدارة تحديد المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها خاصة التي عندها علاقه بطبيعة العمل بالإضافة لتتبع سير العلاقات مع الجماهير هذا النظام يساعد على التنبأ الاستراتيجي كما تساعد البحوث الكمية والنوعية والمستقبلية التي توفير قواعد البيانات على التنبؤ الاستراتيجي<sup>1</sup>

**بناء سمعه قويه للمنظمة:** أكدت دراسات إدارة الأزمة أنه من الصعب بناء سمعة قوية أثناء الأزمة وأن بناء السمعة يرتبط بتاريخ المنظمة وعلاقتها مع الجماهير فالسمعة القوية تتكون في مسار المنظمة و ليس أثناء الأزمة وهل يؤكد العلاقة القوية بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمة

**تشكيل فريق ومركز إدارة الأزمة:** حيث يشمل جميع قطاعات المنظمة ويعمل على تحديد الأزمات المتوقعة والاستجابة الممكنة مع وضع خطة إدارة الأزمات المستجدة بالإضافة لضرورة توفر المركز لإدارة الأزمة

**اعداد المواد الإعلامية مسبقا:** وذلك من خلال توفير معلومات وبيانات كاملة عن المنظمة تفيد في التعامل السريع والايجابي مع الأزمة وتوجد في هذا المجال عدة تكتيكات للتعامل السريع مع الأزمة من بينها نموذج ويتضمن الاعتذار لأن الجمهور يحتاج الى الاعتذار لأن الجمهور يبحث عن حل الأزمة واصلاح الاجراءات المتخذة لعدم تكرار الأزمة ثم التعويض عن الضرر الذي لحق بالجمهور<sup>2</sup>

<sup>1</sup>راسم محمد الجمال. إدارة العلاقات العامة والمدخل الاستراتيجي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2008 ص 346 - 347

<sup>2</sup>راسم محمد الجمال. إدارة العلاقات العامة والمدخل الاستراتيجي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2008. ص 350 - 351

كانت هذه بشكل عام أهم الخطوات التي يمكن أن تساعد على ادارة الأزمة استراتيجيا ولا يمكن الفصل بين الخطة و الاستراتيجية و ادارة الأزمة لان ادارة الأزمة تتطلب استراتيجية وهذه الأخيرة تتطلب خطة لتنفيذها على أرض الواقع.

### 2-3 أنواع الاستراتيجيات المتبناة في المواقف الأزموية :

تعدد أنواع الاستراتيجيات المعتمدة في ادارة الأزمات وذلك وفق لطبيعة الأزمات ووفقا للظروف السياقية التي توجد فيها المنظمة فالتعرض لبعض الاستراتيجيات المعتمدة بشكل عام في ادارة الأزمات باعتبار أن الاتصال موجود في جميع هذه الاستراتيجيات قد قسمت هذه الاستراتيجية الى نوعين الاستراتيجيات التقليدية والحديثة  
الاستراتيجية التقليدية: ما يميز هذه الاستراتيجيات أن هذا الطابع خاص لان استخدامها يتم وفق لطبيعة الموقف الاجمالي الذي تتعرض له المنظمة من أهم أنواعها يمكن ذكر استراتيجية انكار الأزمة

- استراتيجية بحث الازمة
- استراتيجية التنفيذ الازمة
- استراتيجية عز القوى الازمة
- استراتيجية اخماد الازمة

### 2- الاستراتيجية الحديثة لإدارة الازمة: ونذكر منها :

- استراتيجية تغير المسار
- - استراتيجيات احتواء الأزمة
- تفتيت الأزمة
- استراتيجية تدمير الأزمة

## 2-4 نماذج استراتيجية اتصال الأزمات:

قدم أهل الاختصاص مجموعة من النماذج التي يمكن من خلالها التعاون مع الأزمات في مختلف مراحل ادارتها بين أهمها نذكر :

**2-4-1 النموذج المدمج لإدارة اتصالات الأزمة:** اهتم المؤلفان ارو ابرات بتطوير نموذج للتعامل مع الأزمة استراتيجيا من خلال أربع مراحل :

**1 ادارة القضايا:** وتشمل مسح البيئة والبحث عن التوجهات التي قد تؤثر على المنظمة مستقبلا مع جمع المعلومات ثم تطوير استراتيجية اتصالية تمنع من وقوع الأزمة

**2 التخطيط من أجل المنع:** وذلك عن طريق الاستعداد لسياسة وقائية عامة أو خاصة وتحديد رسائل الوسائل والأهداف في خطة الاتصال

**3 الأزمة أثناء الأزمة:** تعمل المنظمة على تكوين فريق ادارة الأزمة وتحليل التغطية السلبية لوسائل الاعلام وتجديد الخطة المناسبة متى تطلب الأمر ذلك ثم العمل على استهداف الجماهير المناسبة

**4 ما بعد الأزمة:** وصلت الاتصال بالجمهور وبوسائل الاعلام وامدادهم بالمعلومات الجديدة والتقييم العام لخطة الأزمة وتحديد مستوى نجاحها مع تحسينها وفقا للتغذية العكسية المرتدة من توجهات الجمهور<sup>1</sup>

## 2-4-2 نموذج لكازيك:

يتضمن هذا النموذج عدة مراحل للأهداف المعيارية للاتصال أثناء ادارة الأزمة وذلك على النحو التالي :

**1 السياسة العامة للاتصال:** وقد وضعها لها عدة معايير أساسية

**2 اولويات الاتصال:** هي القواعد الأساسية في الاتصال وتشمل حالاتي الاتصال بالأفراد الأكثر تضررا وهو الأفضل توجيه الخطاب بشكل موحد ضرورة التعاون المنظمة والاعلام لاتخاذ القرارات الوظيفية من خلال الخطة الاعلامية

التركيز على البعد الاخلاقي الانساني في ادارة الأزمة بالإضافة للاعتماد على عملية صنع القرار وذلك من خلال الخطوات التالية:

✓ تحليل الموقف العام والخيارات المتوفرة للحل

✓ اختيار أفضل الحلول ثم معالجة النتائج الغير متوقعة من جراء اتخاذ القرار

<sup>1</sup> ريهام علي، و نوير حامد. العالقات العامة وإدارة الأزمات المجلد ط1 الإمارات: دار الكتاب الحديث. 2017. ص123-124



- ✓ ارساء معايير الاتصال القياسية تتضمن هذه المعايير الاستجابة اللازمة من حيث الاستعداد ووضع الخطط الاستجابة على المستوى الداخلي والخارجي
  - ✓ الانفتاح على المجتمع وعلى الجماعة المتضررة بسرعة وبشكل متكامل الاحترام حتى في ظل مهاجمة الاطراف الأخرى للمنظمة
  - ✓ التعاون مع وسائل الاعلام والجهات المعنية اللازمة لتحمل المسؤولية والتكامل والترابط والقبول أثناء معالجة الأزمة
- يتضح من خلال هذه النماذج المقدمة أن الاتصال ضرورة من ضرورات العصر ولا يمكن استخدام هذه النماذج وكذا استراتيجية الاتصال لإدارة الأزمات الا باستخدام الاتصال في مختلف أشكالها وأنواعها خاصة مع انتشار التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي وفرت الكثير من الاليات التي ساعدت على تطوير العملية الاتصالية ولكن نجاحها يتطلب توفير استراتيجيات اتصالية

### 3- الأزمة الصحية كورونا الظهور والانتشار

فوجئ العالم مع نهاية العام 2019 م بتوارد اصابات تنفسية مجهولة السبب تشبه الأمراض المعدية وقد بدأت الحالات الجديدة تتكاثر شيئاً فشيئاً حتى وصلت حسب التقارير الأولية الى نحو 7000 شخص في الصين خلال الشهر الأول من الاقرار بهذه العدوى مع 80000 حالة أخرى في أنحاء العالم خلال الشهر الثاني ومن بين هذه الحالات الأولى التي بلغت اعدادها 87000 حالة قضى نحو 3000 نحبهم وبدأت تكتشف حالات جديدة يوميا في أوروبا وفي مختلف أنحاء العالم

**3-1 بداية ظهور العدوى :** لقد كان الالتهاب الرئوي العلامة المبكرة لتلك الحالات وهو ما ساعد على معرفة أن هذا المرض هو عدوى جديده مختلفة عن غيرها حيث تبين لاحقا أنها من نمط العدوى بفيروسات كورونا وفضلا على ذلك أظهرت بعض التقارير التي عقت هذا المرض أعراضه في الجهاز الهضمي أيضا خاصة بين الأطفال الصغار أطلق على الفيروس الجديد اسم فايروس كورونا المستجد وسمي في بداية الأمر فيروس كورونا ووهان 19 نسبة الى مقاطعة ووهان الصينية التي ظهرت فيها أولى الحالات ويرجع رقم 19 من بدء المرض في نهاية 2019 وبعد ذلك سمي المرض الناجم عدد الفيروسات أو المتلازمة التنفسية الحادة الجديدة سارس SARS-COV-19 هناك

ارتباط وثيق من ناحية جينية بين فيروس كورونا المستجد الذي جرى التعرف اليه في الصين وفيروس كورونا<sup>1</sup>

المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة التي ظهرت في نهاية العام 2002 في الصين واطلق عليه السارس ولذلك سمي فيروس كورونا المستجد باسم سارس كوفيد 19 وقد تحولت العدوى الجديدة من عدوى محلية وباء فجائية حسب تصنيف منظمة الصحة العالمية تمثل فيروس من فيروسات كورونا البشرية بنية فيروسية كبيرة الحجم مكونة من حمض نووي تربي أحادي الطاقة وقد اكتشف أول مرة عام 1966 من قبل كل من العالمين تيريل وبايلو وأطلقت تسمية الفيروسات المكلفة أو التاجية عليها بوجود أشواك أو بلورات شبيهة بالإكليل أو التاج علسطحها هناك بعض من المجموعة الفرعية الرئيسية لفيروسات كورونا تعرف باسم الفا وبيطا وما يهنا هو فيروس كورونا المستجد الذي سبب جائحة كوفيد 19 و يمثل هذا الفيروس سلالة جديدة من فيروسات كورونا

**2-3 انتقال المرض:** في حين أن الحيوانات هي المصدر الأصلي للفيروس لكنه أصبح ينتقل حاليا من شخص الى اخر ويقدر حاليا أن الشخص المصاب بالعدوى يمكن أن ينقلها الى شخصين أو ثلاثة اشخاص تقريبا ويبدو أن هذا الفيروس ينتقل بشكل رئيسي من خلال القطيرات التنفسية التي تخرج من العطاس أو السعال أو الزفير اذا كان على مسافة قريبة من الشخص السليم كما يستطيع الفيروس البقاء حي لساعات عديدة على السطوح أيضا مثل المناضد والطاولات ومقابض الأبواب وبذلك ينتقل الى الأشخاص الأصحاء بشكل غير مباشر تقدر فترة حضانة فيروس كورونا المستجد أي الفترة بين التعرض للفيروس وبدء الأعراض يومين الى 14 يوما وسطي فترة الحضانة خمسة أيام وفي هذه المرحلة يستطيع الفيروس الانتقال عندما تظهر لدى المصابين أعراض تشبه الانفلونزا مثل السعال وربما ينتقل من شخص مصاب بالعدوى ولكن ليس لديه اعراض<sup>2</sup>

**أعراض المرض:** يمكن أن تسبب عدوى الفيروس أعراض خفيفة تشبه أعراض الانفلونزا حيث تبدأ المظاهر السريرية في المرضى الذين يعانون من الأعراض بعد أقل من أسبوع عادة وتشتمل على الحمى والسعال واحتقان الأنف والتعب والعلامات الأخرى في الجهاز التنفسي العلوي ولكن يمكن أن تتفاقم العدوى وتتحول الى داء شديد يتجلى بضيق في

<sup>1</sup>حسان أحمد قمحي المقاربات العلاجية والوقائية لكوفيد 19 ص 5

<sup>2</sup>نشرية اليسكو العلمية نشرية متخصصة جويلية 2020 العدد الثالث ص 9

التنفس وأعراض صدرية شديدة تتوافق مع الالتهاب الرئوي في كثير من المرضى وأكثر ما يحدث الالتهاب الرئوي في الأسبوع الثاني أو الثالث مع ظهور الأعراض ويصاب المرضى الذين لديهم حساسية أكثر خطورة بالالتهاب الرئوي الشديد ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة والفشل الكلوي والصدمة الإنسانية التي يمكن أن تؤدي إلى الوفاة ويعد كبار السن والمرضى الذين لديهم مشاكل صحية سابقة مثل ارتفاع ضغط الدم أو السكري أو الداء القلبي الوعائي أو الداء التنفسي المزمن أو السرطان أكثر عرضة لخطر الأعراض الشديدة العدوى النادرة والخفيفة نسبياً حيث لم تظهر صور الأشعة السينية للصدر عند الأطفال أي علامات واضحة للإصابة بالالتهاب الرئوي وهو علامة مميزة للعدوى عند البالغين

ليس هناك أدلة علمية كافية للدلالة على شدة المرض بعد العدوى بفيروس كوفيد عند الحوامل ولكن الأدلة المتوفرة في الوقت الراهن تشير إلى أن شدة الأعراض عند الحوامل بعد العدوى بفيروس كوفيد تشبه شدتها عند البالغين غير الحوامل المصابات بالفيروس ولا توجد معطيات تشير إلى أن العدوى بالفيروس في أثناء الحمل لها تأثير سلبي في الجنين ومع ذلك

ينصح بأن تعمل جميع الحوامل على اتباع الاحتياطات نفسها للوقاية من هذا الفيروس مثل غسل اليدين بشكل منتظم وتجنب المصابين بالعدوى وعزل الذات في حال ظهرت أية أعراض مع استشارة الطبيب

**3-3 معالجة عدوى فيروس كورونا المستجد:** لا توجد حتى اليوم معالجة أو أدوية نوعية لتدبير مرضى فيروس كورونا المستجد ولذلك يقوم الأطباء بتدبير الأعراض السريرية عند المصابين بالعدوى مثل الحمى أو صعوبة التنفس كما يمكن أن تكون الرعاية الدائمة مثل إعطاء السوائل والعلاج بالأكسجين وغيرها كدعم التنفس بجهاز التهوية المنفس عند الحاجة فعالة لدى المرضى الذين ظهرت لديهم أعراض والمرض ومن هنا تعد إجراءات الوقاية من العدوى خير سبيل لتجنب هذا المرض في الوقت الراهن ومع ذلك هناك مجموعة من الأدوية سبق أن حصلت على الموافقة لدواعي علاجية أخرى بالإضافة إلى عدة أدوية خاضعة للاستقصاء تدرس الآن لتنظيم عدد من التجارب السريرية في مختلف أنحاء العالم<sup>1</sup>

<sup>1</sup>نشرية اليسكو العلمية ، مرجع سابق ص 11

### 3-4 البروتوكولات الوقائية ضد فيروس كورونا المستجد:

الكوروكين وهيدروكسي الكلوروكين واللدان يستعملان في معالجة الملاريا على موافقة chloroquine وهيدروكسي الكلوروكين واللدان يستعملان في معالجة الملاريا على موافقة من هيئة الغذاء والدواء الأمريكية لمعالجة العدوى الجديدة ولكن دراسة جديدة أثبتت لاحقاً الى أنهما قد يفاقمان من المرض ويزيدان من معدل الوفيات خاصة عند استعمالهما بجرعات عالية ولم يعد يوصى الان باستعمالهما في معالجة كوفيد 19 وكان قبل ذلك قد تنادت الى استعماله الأوساط الطبية والدوائر الرسمية ولقى صدا كبيرا قبل أن يتراجع هذا الصدى بعد ذلك ويشار هنا الى أن الفعالية الأعلى لهيدروكسيد الكلوروكين ضد فيروس كورونا المستجد كانت في المختبر وقد أعطيت لمرضى المستشفيات المصابين بهذا الفيروس على أسس غير مضبوطة في بلدان متعددة ومن ضمنها الولايات المتحدة و قد أشارت دراسة صغيرة الى أن استعمال هيدروكسي الكلوروكين وحده أو ضمن توليفة معالازيثروميسين azithromycin من وجود النووي الرجيبي بفيروس كوفيد 19 في عينات مأخوذة من المسالك التنفسية العلوية وذلك مقارنة بمجموعة شاهدة غير مختارة عشوائياً ولكن الدراسة لم تقيم اللقاح السريرية لهذه التوليفة الدوائية يترافق هيدروكسي الكلوروكين المتلازمة تطول القطعة كجوتي على مخطط كهربائية القلب وذلك من المعروف أنه ينصح بالحدز عند استعمالهما لدى المصابين بمشاكل طبية مزمنة مثل الفشل الكلوي والكبدى أو الذين يتلقون الأدوية قد تتداخل وتسبب اضطرابات في النظم القلبية وربما كان ذلك هو السبب في زيادة الوفيات لدى مرضى كوفيد 19

الريمدي سيفير **Remdesivir**: هو دواء جديد يعطى عن طريق الوريد وهو ذو فعالية واسعة مضادة للفيروسات يسبب الدواء تضعف الفيروسات من خلال القضاء المبكر على التناسخ في الحمض النووي (الرجبي أر أن أي) ولقد أوجد أن له نشاطا في المختبر مضادا لفيروس كورونا اثنين المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة السارس وفعالية مضادة لفيروس كورونا (بي- تا) في المختبر والجسم الحي وقد أشارت نتائج احدى الدراسات التي أجراها المعهد الوطني للصحة في الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام عقار الامديسيفير التعافي في وقت أقصر بنسبه 31 بالمئة مقارنة بالمرضى الذين أعطوا دواء وهمي حيث استغرق شفاء المرضى في مجموعة دواء ريم دي سيفير 11 يوما

وسطيا في حين استغرق شفاء المرضى في المجموعة الشهيدة 15 يوما كما أشارت النتائج الى أن استخدام عقار أم دي سيفير يساعد في تقليل معدل الوفيات بشكل طفيف حيث بلغت نسبة الوفيات في مجموعات الدواء الحقيقي ثمانية بالمئة في حين بلغت النسبة في المجموعة الدواء الوهمي 11,6 وأخيرا يستخدم ريمدي سيفر في المناطق التي لم تجر فيها تجارب سريرية على أساس رجم غير منضبط في الحالات الشديدة وذلك من باب الموازنة بين المخاطر والمنافع

**أدوية اخرى :** لا يبدو أن اللوبينافير مع الريتونافير يفيدان في معالجة المصابين بعدوى فيروس كورونا المستجد 2019 و الذين لديهم التهاب رئوي ولكن الدراسة التي خرجت بهذه النتيجة افترقت الى العدد الكافي من العينات ولذلك لا تزال المعالجة في هذين الدوائيين تخضع الى الاستقصاء ضمن دراسة تشرف عليها منظمة الصحة العالمية

- سؤال هل هناك خطر للعدوى بهذا الفيروس من الحيوانات او المنتجات الحيوانية المستوردة من مناطق العدوى ؟

لا توجد الى الان أدلة على أن الحيوانات أو المنتجات الحيوانية المرخص لها بالدخول تشكل خطرا على الصحة العامة من حيث العدوى بفيروس كورونا المستجد وينطبق ذلك على المنتجات الغذائية المستوردة من مناطق العدوى أيضا سؤال ثاني :

- هل هناك خطر للعدوى بهذا الفيروس نتيجة مخالطة الحيوانات الأليفة أو غيرها من الحيوانات؟

تشير الأبحاث الراهنة الى وجود علاقة بين فيروس كورونا المستجد وبعض أنواع الخفافيش دون أن تستبعد دور حيوانات أخرى ومن الجدير بالذكر أن أنواع عدة من فيروسات كورونا يمكن أن تصيب الحيوانات بعدواها وقد تنتقل الى حيوانات أخرى وإلى البشر ولكن لا توجد أدلة على أن الحيوانات الأليفة مثل الكلاب أو القطط تشكل خطرا من حيث نقل العدوى الى البشر ومع ذلك من الحكمة مراعاة قواعد النظافة الرئيسية عند ملامستنا لأي حيوانات.

### كيفية الوقاية من هذا الفيروس:

طرائق لتجنب العدوى بهذا الفيروس : يدخل الفيروس الجسم عن طريق العينين أو الأنف أو الفم ولذلك من المهم تجنب ملامسة الوجه واليدين عندما تكون اليدين متسختين أو محملة بالتلوث بالفيروس لذلك ينصح الأطباء بغسل اليدين بالصابون والماء لمدة 20 ثانية على الأقل أو تنظيفهما بمحاليل أو هلام أو مناديل ذات أساس كحولي كما ينصحون أيضا بالحفاظ على متر أو أكثر بعيدا عن الآخرين المصابين بالعدوى والذين تظهر لديهم أعراض وذلك للتقليل من خطر العدوى من خلال القطيرات التنفسية وبشكل عام ينصحون اليوم بما يسمى التباعد الاجتماعي في أماكن الازدحام والتجمعات أي الحفاظ على مسافة لا تقل عن متر واحد بين الشخص والآخر<sup>1</sup>

ما الذي ينبغي فعله عند مخالطة شخص مصاب بالعدوى : يجب على الشخص اخبار الجهات الصحية الحكومية في المنطقة حيث ستقوم بتوجيهه حول المزيد من الخطوات التي سيتخذها في حال وجود أية أعراض ينبغي له استشارة الطبيب مباشرة مع ذكر مسألة مخالطة شخص لديه عدوى بالفيروس

هل تقي الكمامات أو الأقنعة بشكل فعال من فيروس كورونا المستجد : عند الإصابة بالعدوى يقل ارتداء الكمامات من خطر انتقالها الى أشخاص آخرين ولكن لا توجد أدلة قاطعة على أن هذه الكمامات تؤمن الوقاية بشكل فعال من الإصابة بعدوى هذا الفيروس اذا ارتداها الشخص السليم فقط وفي الحقيقة من المحتمل أن استعمال الكمامات بشكل غير صحيح قد يزيد من خطر العدوى بسبب الاحساس المزيف أو الكاذب بالأمان وزيادة مرات الملامسة بين اليدين والفم والعيون ومع ذلك في حال الاستعمال الصحيح للكمامة فان ارتداء المصاب لها يقي من عدوى الآخرين بنسبة عالية جدا تزيد على نسبة ارتداء غير المصابين لها وفي حال ارتداء المصاب والمخالط للكمامة فان احتمال الإصابة يقل بشكل لافت للنظر وقد يصل حتى واحد فاصل خمسة في المئة

ما هي الاحتياطات الواجب اتخاذها في حال زيارة منطقة موبوءة بالعدوى: ينبغي للمسافرين الذين يزورون مناطق تنتشر فيها العدوى الالتزام بتدابير النظافة الصارمة أي غسل اليدين بالماء والصابون بشكل منتظم أو استعمال مطهرات اليدين التي تحتوي على الكحول كما يجب تجنب ملامسة الوجه بيدين متسختين وينبغي تجنب مخالطة المرضى

<sup>1</sup>نشرية اليسكو العلمية ، مرجع سابق ص 14

لاسيما من لديهم الأعراض التنفسية والحمى مع التأكيد على أهمية هذا الأمر بالنسبة الى المسنين والأشخاص الذين لديهم مشاكل صحية مزمنة

**هل ينبغي أن يخضع المسافرون في المطارات الى فحص للتحري عن الفيروس:**

ليس هناك أدلة قوية على أن اجراء تحاليل للأشخاص في المطارات عند وصولهم فعال جدا في الوقاية من انتشار الفيروس لاسيما اذا لم تكن لديهم أعراض ولكن تعمل الحكومات حاليا على تطبيق الحجر الصحي على القادمين من المناطق التي فيها انتشار للعدوى لمدة أسبوعين قبل السماح لهم بدخول البلاد

**هل يؤمن لقاح الانفلونزا الوقاية من فيروس كورونا المستجد:** هناك تفاوت كبير بين فيروس الانفلونزا وفيروس كورونا المستجد ولذلك لا يؤمن لقاح الانفلونزا الموسمية الوقاية منه

**هل يوجد لقاح واقى من الفيروس الجديد وكم من الوقت سيحتاج تطوير لقاح له:** اللقاح أو التطعيم مادة بيولوجية تعطى للشخص السليم بهدف منحه مناعة ضد عدوى معينة بكتيريا كانت أمفيروسية ويحتوي اللقاح عادة على عوامل مرضية ميتة أو مضاعفة أو عوامل شبيهة بالعوامل الممرضة أو أجزاء من العامل الممرض مثل البروتينات السطحية أو فيفاناته يؤدي اعطاء اللقاح الى تحفيز الجهاز المناعي للجسم للتعرف الى العامل الممرض وتكوين مناعة ضده وهو ما يساعد على القضاء على هذا العامل الممرض في حال العدوى به مستقبلا مع انتشار جائحة العدوى بفيروس كورونا المستجد اتجاه الانظار الى المختبرات العلمية المسؤولة عن ايجاد اللقاحات وبدأ التسابق نحو تطوير لقاح له الا أن التساؤل الكبير كان متى سينتهي الباحثون من تطبيق هذا اللقاح ومتى سيصبح بالإمكان استخدامه للوقاية من هذه العدوى

يستغرق تطوير أي لقاح لعامل ممرض فترة تتراوح ما بين 2 الى 5 سنوات عادة ولكن مع تكثيف الجهود للتصدي لفيروس كورونا المستجد قد تكون الفترة أقل من ذلك منذ بداية عملية تطوير اللقاح الجديد للفيروس بإعلان الصين في مطلع هذه السنة 2020 عن اكتشافها لكامللسلسلة الوراثية لفيروس كورونا المستجد وقامت بمشاركة بياناته مع المراكز البحثية في العالم ولذلك بداء العديد من المراكز البحثية في العالم بدراسة الذري المحلية المكتشفة من الفيروس ومطابقتها مع النتائج التي أعلنتها الصين للتأكد من خصائص الفيروس وبنيته وتتبع انتشاره عبر عدة مناطق جغرافية من العالم والمشاركة

في جهود تطوير اللقاح له وقد تمكن باحث من جامعة (بتسبرغ الأمريكية) من تطوير اللقاح له محتمل ضد الفيروس الجديد ويشير الباحثون الى ان اللقاح الجديد قد نجح في تحفيز الأجهزة المناعية للفئران السليمة على انتاج المضادات الكافية من الفيروس خلال أسبوعين يمكنها القضاء على العدوى في حال حصولها ويستهدف اللقاح الجديد الأشواك البروتينية التي يستخدمها الفيروس أثناء اجتياح الخلايا السليمة وقد لجأ الباحثون الى طريقة جديدة من أجل حقن اللقاح في الجسم وهي تقوم على استخدام لاصقة جلدية بحجم أنامل الأصابع تحتوي على 400 ابرة دقيقة تمرر القطع البروتينية لأشواك الفيروس بالذوبان في الجلد وايصال اللقاح الى داخل الجسم ولكن يرى الباحثون أن تجربة اللقاح الجديد الذي أطلق عليه اسم (بيت كوفاك PittCoVacc ) على البشر قد لا تجري في الحالة النموذجية قبل سنة من الان لكنهم يعملون على التقصير هذه الفترة قدر الامكان بسبب الظرف الاستثنائي للجائحات العلمية الدولية ولا تزال الجهود العلمية الدولية تمضي على قدم وساق نحو ايجاد العلاج النوعي أو اللقاح الفعال



### خلاصة الفصل:

يلعب الاتصال التوعوي بمختلف أنواعه وأشكاله دورا كبيرا في حياتنا، خاصة في فترة الأزمات إذ يؤدي وظائف عديدة تخدم الفرد والمجتمع، فهو يزوده بالأخبار والمعلومات في شتى المجالات ويطلع على كل جديد، ويعمل على ربط أفراد المجتمع بعضهم ببعض ويساهم في التنشئة الاجتماعية، ويدفع الفرد المتلقي إلى الاقتناع بسلوكيات معينة، كما يضطلع بوظيفة التثقيف من خلال إمداد الفرد بمعلومات معينة في مجال معين، ومن أبرز المجالات التي يعمل فيها نجد مجال الصحة لما لهذه الأخيرة من أهمية كبيرة، فالحملات تساعد الفرد على اكتساب سلوكيات صحية إيجابية وتزوده بنصائح في هذه المجال من خلال اعتمادها على مختلف الفنون التحريرية والأشكال التعبيرية سواء كانت حصص أو إعلانات أو مقالات صحفية أو تحقيقات وهي بهذا الشكل تحاول أن تبني لدى الفرد ثقافة صحية ووعيا بخطورة الأمراض والأوبئة المنتشرة والتي من الممكن أن تصيبه، وتدفعه إلى تبني سلوك إيجابي للحفاظ على صحته الشخصية وصحة الآخرين، ونظرا للاهتمام المتزايد من طرف الحكومات والمنظمات المحلية والعالمية بموضوع الصحة وأهميتها ظهر نوع إعلامي جديد يعنى بهذا المجال هو ما يسمى بالاتصال أو الإعلام الصحي، حتى أن بعض الدول خصصت لهذا النوع الإعلامي قنوات إذاعية وتلفزيونية وحتى صحف ومجلات متخصصة في ميدان الصحة، ومنها ما اكتفت بإدراجه ضمن الشبكة البرمجية العامة وخصصت له حيزا زمنيا معينا.

الدراسة الميدانية

**تمهيد:**

الحماية المدنية مرفق عمومي ذات طابع خدماتي، تسعى إلى تلبية حاجيات جماهيرنا من خلال تقديم برنامج ونشاطات مختلفة، باستخدام وسائل اتصالية مناسبة تتوافق مع كل برنامج سعيا إلى تحقيق الأفضل. وهذا ما سنحاول استكشافه من خلال الفصل الذي يعد فصل تطبيقي للدراسة، حيث يتضمن محورين الأول تحت عنوان " مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم"، ويشمل بطاقة فنية تعرفنا عن الحماية المدنية بشكل عام والمديرية بولاية مستغانم خاصة، التي تعد محل دارستنا من ناحية الموقع الجغرافي والنشأة، الهيكل التنظيمي، إضافة إلى المحور الثاني الذي يحتوي على عرض وتحليل المقابلات التي أجريناها مع عينة من موظفي مديرية الحماية المدنية بمستغانم.

## المحور الأول : مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

### 1 - بطاقة فنية عن الحماية المدنية الجزائرية ومفهومها :

هي مرفق عمومي من أهم مهامها حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية حيث تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة ، وطبيعة مهامها التي تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديموغرافي في الوطن ، كما تتميز بتنظيم إداري لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية

الحماية المدنية أو الدفاع المدني كما يطلق على تسميته هو جهاز يتولى مجموعة من الاجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحريق والكوارث والحوادث المختلفة واغاثة المنكوبين وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات وسير العمل في المرافق العامة وحماية مصادر الثروة الوطنية في زمن السلم وحالات الحرب والطوارئ.

2 - نشأة مديرية الحماية المدنية على مستوى ولاية مستغانم: طبقا للمرسوم 92/54 المؤرخ في 12-02-1992 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية ، تم ضم مصالح الحماية المدنية على مستوى الولايات في المديرية الولائية للحماية المدنية ، منها مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم .

هي مديرية نشأت في إطار مصالح عدم التركيز وتابعة المديرية العامة للحماية المدنية يقع مقرها بوسط المدينة بشارع بن يحيى بلقاسم حيث تضم جهاز إداري مكون من مستخدمين من أعوان الحماية المدنية موزعين عبر رتب مختلفة ، مستخدمين من الأسلاك المشتركة يسهر هؤلاء المستخدمين على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو عبر كامل الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية

### 3- الهيكل التنظيمي لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم :

- 1 - مصلحة الوقاية : إن مصلحة الوقاية في مجال اختصاصها مكلفة بمهام أهمها :
  - متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية والمقاييس الوقائية والأمنية المتعلقة بمجال الوقاية
  - المساهمة في إعداد ومراقبة مخططات الوقاية والسهر على تطبيقها
  - القيام بدراسة الإخطار والأمن الفائدة الشركات والمؤسسات العمومية والخاصة وتساهم في إعداد الدراسات المتعلقة بمجال
  - الوقاية مع مختلف الأجهزة المعنية الأخرى الموجودة في الولاية
  - تنظيم حملات إعلامية وتحسيسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص و الممتلكات مصلحة الوقاية منظمة على الشكل 04 مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر وتتمثل في : مكتب الدراسات ، مكتب المراقبة مكتب التوثيق والإحصاء والتوعية الإعلام .

#### دور مكاتب مصلحة الوقاية

- مكتب الدراسات : يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية :
- يقوم بإعداد دراسة شاملة ودقيقة الإخطار المتوقعة عن إنشاء المؤسسات بعد تسلمها لنسخة من الملف من المصالح المعنية تقوم بتحديد وضبط الشروط الاحتياطية الوقائية الواجب اتخاذها سواء في حالة بناء أو استغلال المنشآت ذات الطابع التجاري أو الصناعي .
- تقوم بتسليم رخصة البناء إذا استلم الملف من مديرية التنظيم والشؤون العامة بعد تطبيق المعنى لكل التوصيات والاحتياطات الوقائية المحددة في الدراسة .
- مكتب المراقبة يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية مراقبة المؤسسات المصنفة بنوعيتها المؤسسات الخطيرة المزعجة والغير صحية وكذا المؤسسات المستقبلية للجمهور

ضمن البرنامج والمصادق عليه من طرف المديرية العامة للحماية المدنية وهذا بعد بداية الاستقلال

- القيام بزيارات مراقبة ميدانية منذ إنشاء المؤسسة ( إيداع الملف )
- يقوم بعدة زيارات نذكر منها : ( زيارات ميدانية ، زيارات وقائية ، زيارات مراقبة )
- مكتب التوثيق الإحصاء والتوعية : يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية : جمع الوثائق المتعلقة بتنظيم وسير مصالح مديرية الحماية المدنية
- القيام بحملات إعلامية قيد التوعية والتحسيس حول الأخطار التي تهدد الأشخاص والممتلكات
- القيام بإحصاء التدخلات التي تقوم بها جميع وحدات الحماية المدنية على مستوى الولاية
- إعداد جداول الإحصائيات الأسبوعية الشهرية ، الثلاثي الأول السداسية والسنوية والسهر على متداومتها الأسبوعية .
- إصدار شهادات النكبة على حسب نوعية التدخل
- العمل المباشر مع الجرائد الوطنية والقناة السمعية البصرية فيما يتعلق بالنشاط الميداني لأعوان الحماية المدنية
- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة : يكلف المكتب بأداء الأدوار التالية :
- إحصاء كل الأخطار المتواجدة على مستوى الولاية
- إعداد الخرائط الخاصة بهذه الأخطار
- إحصاء الأخطار الخاصة لاتخاذ الاحتياطات المبنية في إطار العمليات و الفائدة المؤسسات
- المشاركة في لجان ولأئية لدراسة الحوادث المترتبة عن الأخطار الخاصة
- إعداد مخططات الوقاية

2 / مصلحة الحماية العامة ( SPG ) مهامها: إن مصلحة الحماية العامة في مجال اختصاصها مكلفة ب:

إعداد المخططات المتعلقة بالتنظيم والإدراج حيز التطبيق والإسعافات عند حدوث الكوارث إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى نجاعتها

- تنظيم الميدانية لصد إدراج وسائل التدخلات في حالة حدوث الكوارث تقوم بإدماج ومراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض والإسعاف ، وتنمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة بالتضامن مع الجمعيات والمنظمات ذات الطابع الإنساني مصلحة الحماية العامة منظمة على شكل ( 4 ) مكاتب لتتوب في أداء المهام السابقة الذكر

وهي: مكتب المخططات ، مكتب الإشارة ، مكتب الإسعافات الطبية و ترقية الإسعاف

#### دور مكاتب مصلحة الحماية العامة:

**مكتب المخططات:** هذا المكتب مكلف بأداء الأداء التالية - إعداد مخططات التدخل في

تنظيم الإسعافات على مستوى الولاية البلدية ، و الوحدة

- تقوم بإعداد مخططات البلدية الوحدة المصالح الفنية الأخرى ..

- يجمع المعلومات والمعطيات الضرورية لإتمام المخطط من مختلف المصالح

- إخضاع كل الوثائق إلى تأشيرة السلطات المعنية ( الوالي ) إعداد الخريطة العملية الولاية

- المراقبة والحرص على المداومة اليومية لمختلف المخططات

- إعلام مدير تنظيم وتنسيق الإسعافات تحت اشراف السلم الإداري بمدى تقدم الأشغال

- التعاون مع مصلحة الوقاية على إدراج وتنفيذ المناورات والتمارين المبرمجة

**مكتب الإشارة :** هذا المكتب بأداء الأدوار التالية :

- السهر على تنفيذ ومتابعة وصيانة جميع وسائل الإشارة العلمية

- المسك اليومي للسجل الخاص بالزيارات التقنية لمحطات الإرسال

- تركيب وإدراج الشبكات الإنذار

- مراقبة مدى فعالية سير المعلومات العملية  
 - القيام بعمليات الجرد العام المتعلقة بوسائل الإشارة  
 مكتب الإسعافات الطبية : هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية إدراج وتنفيذ كل المقاييس والنشاطات التي من شأنها ان تساعد في ترقية وتطوير الإسعافات مع مختلف الجمعيات ذات الطابع الإنساني قصد تطوير روح التضامن الوطني دراسة وتنفيذ ومراقبة التعزيزات المتعلقة بالإسعاف الطبي ، مكتب العدد الأمنية هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية :

- تهيئة وتنفيذ ومراقبة تعزيزات الحملات الخاصة بمكافحة حرائق الغابات الشواطئ والفيضانات ... الخ

- قبل إعلان بداية الحملات هو مطالب :

- الحرس على تهيئة الوسائل المادية الموجهة للعمل الميداني

- التعاون مع مكتب التكوين الإعداد وإرسال تقارير نهاية الحملة .

التهيئة والإدراج الميداني المتعلقة بالحماية المدنية

- برمجة ومتابعة تنفيذ المناورات بالتعاون مع مختلف مصالح القطاع العام و الخاص

- إعداد الإحصائيات اليومية الأسبوعية الشهرية والسنوية الخاصة بالتدخلات

### 3 / مصلحة الإدارة والإمداد ( SAL )

مهامها : إن مصلحة الإدارة والإمداد في مجال اختصاصها مكلفة ب :

- تقوم بتولي التسيير الغير ممرکز للوسائل المالية المصالح الحماية المدنية في الولاية

- تتابع وتنسق أعمال التكوين وتسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية

- تولى تسيير المحاسبية العامة ، ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد المتعلقة الدخول

وخرج المعدات والإمدادات

- تابع مراقبة نشاط الحظائر و الورشات الخاصة بعمليات الصيانة والمعانة



- تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال .

- مصلحة الإدارة والإمداد منظمة على الشكل 04 مكاتب التتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر و تتمثل في :

- مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي

- مكتب التكوين

- مكتب المالية والمحاسبية

- مكتب الأملاك دور مكاتب مصلحة الإدارة والإصدار.

**مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي :** كلف هذا المكتب بأداء المهام التالية يسهر ويقترح سنويا توقعات الميزانية للمستخدمين .

يسهر في حدود صلاحياته على تسيير الحياة المهنية والإدارية لأعوان الحماية المدنية للولاية - يعمل على ترقية كل نشاط اجتماعي يومي إلى تحسين إطار وظروف الحياة و العمل لأعوان الحماية المدنية في الولاية.

**مكتب التكوين :** يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية

- يسهر على تطبيق برنامج التكوين العام وإعادة تأهيل وتحسين المستوي التقني لأعوان الحماية المدنية للولاية

- يقترح وينفذ برنامج تكوين أعوان الأمن الفائدة المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية ،

- يسير ملفات الاختصاصات

- يسهر على مراقبة تطبيق البرامج التعليمية والمناورات وكذا تدريب اعوان الحماية المدنية

**مكتب المالية والمحاسبة :** يكلف هذا المكتب بأداء المهام الملخصة فيما يلي

\_ يسهر على اعداد واقتراح توقعات ميزانية التسيير

❖ تسيير كل القروض المنتدبة للحماية المدنية للولاية

## 4 - استراتيجيات الحماية المدنية في الميدان خلال فترة الأزمة الصحية كورونا:

## 1 - إستراتيجية فعالة للتصدي للأزمة :

منذ شهور عدة وحتى الآن لا يزال فيروس كوفيد - 19 حديث الساعة في جميع أنحاء العالم والا الرئيسي لعناوين نشرات الأخبار لسرعة انتشاره المذهلة ، وتسببه في مقتل عدد كبير من البشر ، ومحاولات الحكومات التصدي له من خلال نشر التوعية بين الناس بضرورة التباعد الاجتماعي والقيام بعمليات الحجر الصحي والحث على ضرورة المكوث في المنازل وهذا هو الشأن في الجزائر منذ الإعلان عن أولى الإصابات بالفيروس العابر للقارات .

❖ يمكن القول بأن استراتيجية الجزائر في احتواء فيروس كورونا والقضاء تماما على خطر الوباء ارتكزت على ثلاث مراحل ؛ الأولى تهدف إلى إبطاء معدل انتشار الفيروس ومحاصرته مع توفير المصادر الكافية للوقاية والعلاج والثانية تهدف إلى تخفيض معدل الإصابات الجديدة إلى أقل نسبة ممكنة ، بحيث لا ينجح الفيروس في إعادة إنتاج نفسه والتكاثر ، من خلال الانتقال من شخص إلى آخر .

❖ أما المرحلة الثالثة والأخيرة فإنها تهدف للقضاء على خطر الفيروس تماما ، بالوصول إلى أدوية ولقاحات فعالة وكافية للعلاج وللوقاية من الإصابة .

❖ وككل القطاعات المعنية ، كان للمديرية العامة للحماية المدنية دورا في هذا بوضع الاستراتيجية خاصة مبنية على مبدأ الاستباق وذلك من خلال تسطير برنامج عمل بالمديريات الولائية ووحدات التدخل عبر الوطن منذ الانذارات الأولى للتحذير من احتمال انتشار وباء غير معروف ولم تدخر جهدا في انشاء نظام وقائي يعتمد في البداية على تنظيم حملات تحسيسية توعوية بالخطر الجديد وقد ساعد في هذا الامر انه قبل بضعة اسابيع قامت مديرية الوقاية بتفعيل برنامج تكويني عبر المديريات يتعلق بإدارة الاخطار البيولوجية وتدبير الحماية المناسبة أدى ظهور الحالة الاولى في الجزائر الى رفع مستوى التأهب كما شملت استراتيجية المديرية العامة في هذا الشأن على اتخاذ اجراءات التكفل بالحالات المشتبه فيها وطرق اجلائها من قبل فرق التدخل بالإضافة الى تنظيم ندوة تدريبية لفائدة الأطباء الرؤساء للحماية المدنية بالتعاون مع وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات حول الفيروس وطرق انتقاله ووسائل الحماية الفردية والجماعية التي

يجب استخدامها في الحالات المشتبه بها أو المؤكدة لفيروس كورونا ؛ وبأدركت المديرية العامة إلى اقتناء البدلات والأقنعة الواقية واجهزة قياس درجة الحرارة عن بعد ؛ واقتناء منتجات التعقيم وأجهزة تطهير سيارات الإسعاف هذا مع التدريب على بروتوكول ارتداء اللباس الواقي وملحقاته وبروتوكول الوقاية والتعقيم ، كما خصصت ثلاث ( 03 ) سيارات إسعاف مجهزة بالوسائل اللازمة لرعاية الحالات المشتبه فيها بفيروس كوفيد - 19 عبر كل مديريات الحماية المدنية . فطلت المديرية العامة مع بداية الأزمة الصحية ، خلية أزمة يشرف عليها المدير العام ، للمتابعة والمراقبة الدائمين على مستوى المديرية العامة وأخرى على مستوى الولايات مكلفة بجمع المعلومات المتعلقة بعمليات إجلاء الحالات المشتبه فيها إلى المستشفيات و أماكن الحجر الصحي . كما كان للمديرية العامة ممثل في أعمال اللجنة الوطنية المسؤولة عن مراقبة الوضع الوبائي بمقر وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات . بالتوازي مع هذه الإجراءات ووفقا للتوجيهات الوزير الأول ، أنشأت خلية أزمة ولائية مماثلة عبر الوطن ، تطلع بمهمة مراقبة ومتابعة تطور الوضع الوبائي وجمع المعلومات المتعلقة بالجائحة ، بعدها تشكلت الخلية إلى اللجنة وطنية متعددة القطاعات ، هدفها الرئيسي وضع استراتيجية وطنية واتخاذ القرارات بشأن مكافحة ومنع انتشار الوباء ونظرا للأهمية التي توليها السلطات العليا للبلاد لهذا الوباء الذي يهدد الصحة العامة والتداعيات التي نتجت عنه والقلق المتزايد لدى المواطنين إزاء الفيروس غير المعروف حتى وقت قريب ، تم وضع اللجنة الوطنية من السلطة المباشرة لرئاسة الوزراء ، العمل التعاون الوثيق مع اللجنة العلمية التابعة لوزارة الصحة على متابعة تطور الوضع الوبائي جميع أنحاء التراب الوطني ، وتنسيق جميع الإجراءات الإعلامية واللوجستية والتدخل في الإجراءات المتعلقة بنظام الوقاية والتصدي طبق وكذلك تقييم القدرات الوطنية الحالية التعامل مع هذا الوباء شاركت المديرية العامة للحماية ، كغيرها من القطاعات ، في أعمال هذه الهيئة ، التي قدمت من خلال ممثلها تقارير يومية عن الإجراءات المتخذة ، بشأن نشاط فرق الحماية المدنية النخلة وعن الصعوبات التي واجهتها من أجل الاستجابة لبعض الانشغالات التي ظهرت أثناء تطور الوضع الوبائي ، سواء ويتعلق الأمر بالناحية القانونية ( الإطار القانوني الحجر الصحي ) ، متابعة عمل خلايا الأزمة عبر الولايات ، إدارة التبرعات والإمدادات الغذائية واللوجستية وإعادة

المواطنين الجزائريين العالقين في الخارج وعملية الإعلام والاتصال أثناء الأزمة الصحية ، وتم تنصيب العديد من اللجان الفرعية شارك فيها إطارات من المديرية العامة ، بالتعاون مع قطاعات اخرى لتولى أعمال هذه اللجان كلجنة إدارة الإمدادات والتبرعات ، لجنة تخطيط وتطوير خطة العمل ولجنة إعادة المواطنين الجزائريين العالقين بالخارج وتجدر الإشارة أيضا إلى أن المديرية العامة وضعت أجهزة أمنية متكونة من شاحنة إطفاء وسيارة إسعاف مجهزة ، مراكز استقبال الرعايا القادمين من الخارج ، وذلك طيلة مدة الحجر الصحي ، و في نقاط العبور الجوية والبحرية والبرية ، بناء على تعليمات اللجنة الوطنية لمتابعة تطور الوضع الصحي .

## 2 - برنامج تكويني في مجال الأخطار البيولوجية خدم الأزمة الصحية:

- ❖ يواجه العالم أزمة خانقة لعلها من أكبر الأزمات التي تهدد استقراره ونشوف ترابط منذ زمن وتدفع به نحو المواجهة جوهر هذه الأزمة هو بدون شك وباء فيروس كورونا الي تحت من أخطر الأوبئة العالمية ومن أشدها فتكا بالإنسان نظرا لسرعة انتشاره طب وعنا مع غياب دواء ناجع لمقاومته والقضاء عليه .
- ❖ ومع اختراق الفيروس جميع دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء ، ومع ارتفاع معدل الإصابات والوفيات به تحول إلى كارثة عالمية سيكون له تداعيات كبيرة على الصعيد الدولي و على استقرار الشعوب اجتماعيا واقتصاديا وستحمل اعباء وما تحتاج إلى سنوات لتعويضها فضلا عن الخسائر البشرية الكبيرة لكن لا أحد بإمكانه التكهن بمستوى انتشار الجائحة ولا بحجم الخسائر الناجمة عنها ، لكن مما لا شك فيه أن الأيام الأخيرة شهدت وتيرة انتشار أسرع لفيروس كورونا وأن عبارات من قبيل رقم قياسي « أو « مستوى غير مسبوق » لم تعد ذات دلالة ذكر فكل يوم يتجاوز عداد الوفيات والإصابات ما سجل في الأيام التي سبقته
- ❖ لعل أهم ما يجب الآن التفكير فيه هو كيفية تحضر أنفسنا بشكل أفضل لمواجهة هكذا نوع من الأخطار كل حسب موقعه من الحلقات التوثيقية في سلسلة التدخل تبقى الحماية المدنية إحدى أمنها في حالات الكوارث عامة ، بفضل الدور الريادي المخول لها في هذه الحالات وباعتبار أيضا ، أن معظم عمليات الإجلاء الصحي تتم عن طريق مصالحها.

- ❖ وبالفعل هذا ما سعت إليه المديرية العامة للحماية المدنية في برنامجها التكويني التدريسي والإعلامي واسع النطاق منذ سنة 2015. من خلال إعداد برنامج وطني لإدارة الأخطار البيولوجية يسعى إلى إرسال التدابير الوقائية الأولية المتعلقة بالأخطار البيولوجية بتحديد جميع جوانب الخطر البيولوجي مثل ماهية الخطر البيولوجي ، وسائل وطرق النقابة الإجراءات الوقائية الفردية والجماعية بالإضافة إلى إجراءات إدارة النفايات ونقل المواد المعدية
- ❖ يهدف البرنامج إلى غرس ثقافة الخطر البيولوجي ، من جهة لدى الأعوان المتدخلين والمجتمع ، خاصة معرفة تدابير الوقاية وتقادي العدوى ، وقد مر بمراحل أربعة ، بدأت بتكوين الضباط البيولوجيين وإعداد وسطاء بيداغوجية ومواد علمية موجهة للأعوان ومن ثمة نشرها عبر الوحدات وفي الأخير تكون أعوان التدخل على يد البيولوجيين المتكويين في المرحلة الأولى من البرنامج
- ❖ أنجزت المديرية الشرعية للأخطار الكبرى من تسجيل أول حالة مشتبه بها في البلاد في 25 فبراير 2020 ، ملصقا إعلانيا كان موضوعا للنشر على موقع المركز الوطني للإعلام يوضح الملصق كيفية الوقاية من خطر الإصابة بفيروس وفد 19 الفائدة المواطنين وصممت أيضا ملصقات توضح الإجراءات العملية للمتدخلين بداية من تطهير سيارات الإسعاف ، مرورا بإجراءات الحماية الفردية كارتداء وخلع ، تعقيم الألبسة الواقية القابلة لإعادة الاستعمال وأيضا خطوات ارتداء وإزالة وسائل الحماية الفردية كالأقنعة . هدفت هذه الملصقات إلى تطبيق معايير الحماية الفردية حسب المعايير الصحية العالمية وإلى مكافحة تعرض أعوان التدخل للإصابة بالفيروس أثناء أداء مهام الإسعاف والإجلاء ، بالإضافة إلى تقليل عوامل تعرض الأعوان للعدوى والأهم لتعزيز الإجراءات الوقائية أثناء عمليات التدخل في حالات المشتبه بإصابتهم
- ❖ تم توزيع هذه الملصقات على نطاق واسع في جميع وحدات الحماية المدنية عبر الوطن ، مع مراعاة أن الملصقات تشمل أيضا الخطر البيولوجي
- ❖ كجزء من البرنامج الوطني للتكوين في مجال الأخطار البيولوجية ، تم تكوين الأعوان المتدخلين مع بداية الجائحة في نفس الإطار على تدابير الوقاية من خطر

تفشي الفيروس كما تلقي مكنو الأخطار البيولوجية تكويننا عن طريق الإنترنت على يد خبراء من مخابر (سانديا الأمريكية).

**3 - الخطوط العريضة لمواجهة فيروس كورونا:** تنفيذًا لقرارات السلطات العمومية بخصوص انتشار جائحة كورونا ، انتهجت المديرية العامة للحماية المدنية إيسار الحية عمل خاصة بها للحد من تفشي الفيروس ، وذلك من خلال عقد اجتماع استثنائي يوم 15 مارس الفارط ، جمع كل إطارات الحماية المدنية المركزية ومدراء الحماية المدنية لولايات الوطن ، بالوحدة الوطنية للتدريب والتدخل ، الذي خلص في الأخير إلى وضع جملة من التدابير والإجراءات الوقائية الأولية اللازمة ، خاصة بعد ظهور أولى الإصابات في البلاد

❖ بدأت أولاً بتنظيم حملات إعلامية تحسيسية الزائدة أعوان الحماية المدنية ، وتعميمها على كل مستخدمي القطاع . وأيضاً إعداد ملتقى تكويني حول وباء كورونا الفائدة أطباء الحماية المدنية بالتنسيق مع وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ، وإجراء تمارين تطبيقية حول طريقة ارتداء بذلة الحماية الفردية وكيفية جلاء المرضى المشتبه في إصابتهم ، غير كامل وحدات التدخل الولايات قامت المديرية العامة الحماية المدنية باقتناء كميات معتبرة من معدات الحماية الفردية وتوزيعها على كافة المديريات الولائية ، وتخصيص ثلاث سيارات إسعاف مجهزة بالوسائل الضرورية على مستوى كل ولاية الإجراء الحالات المشتبه فيها ، وشاركت في عمليات التبرع بالدم لصالح المستشفيات عبر أنحاء الوطن

❖ واتخذت المديرية العامة إجراءات أخرى تكميلية بخصوص الوضع الصحي الاستثنائي وذلك بتتصيب خلايا أزمة ومتابعة على مستوى كافة مديرياتها ، تضم ضباط وأطباء وأخصائيين في البيولوجيا ، تعمل بنظام التناوب 24 سا / 24 سا مهامها تزويد الأعوان أثناء تدخلاتهم بالمعلومات اللازمة بالتنسيق مع المصالح الضحية ، فيما يتعلق بتحويل المصابين بالفيروس إلى المستشفيات مع إرسال كل المعلومات عن عمليات التدخل الخاصة بكوفيد - 19 ، إلى الخلية المركزية بالمديرية العامة للحماية المدنية بواسطة تطبيق معلوماتي لمتابعة كل العمليات .

- ❖ وعملت المديرية العامة للحماية المدنية على التكثيف من حملات التحسيس والتوعية الصالح المواطنين وذلك عن طريق تنظيم قوافل تجوب الشوارع والأماكن العمومية ، لنشر الوعي ومرافقة العائدين إلى أماكن الحجر الصحي من خلال برامج وومضات إشهارية عبر وسائل الإعلام السمعية والبصرية وشبكات التواصل الاجتماعي ، زيادة على ذلك مشاركتها الواسعة في عمليات التعقيم والتطهير التي قام بها أعوان الحماية المدنية بمختلف المؤسسات العمومية والخاصة ، الأحياء ، مراكز البريد والمساجد وغيرها من المؤسسات المستقبلية للجمهور
- ❖ وبناء على تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، تم تدعيم قطاع الحماية المدنية باقتناء معدات الحماية الفردية على عاتق ميزانية الولايات ، ووفرت المديرية العامة كل أجهزة قياس الحرارة على مستوى كل هياكلها مع توزيع مطويات وملصقات تحتوي على الإجراءات الوقائية لمواجهة الفيروس .
- ❖ وبالنسبة للأعوان المشتبه في إصابتهم فقد أعدت وتهيئة لهم أماكن للحجر الصحي مع تجنيد أطباء نفسانيين للتكفل بحالتهم النفسية ومن الإجراءات الوقائية أيضا ، الحرص الشديد للقيام بتطهير وتعقيم سيارات الإسعاف ومقرات وحدات التدخل عند إجلاء الأشخاص المشبه فيهم أو المتوفرة قامت المديرية العامة بتجميد كل النشاطات الرياضية للحماية المدنية ، وتوقيف التنقلات الإدارية من الولايات إلا في حالات الضرورة القصوى .
- ❖ أما على المراكز الحدودية كالمطارات والموانئ ومختلف الفنادق المخصصة للحجر الصحي وضعت سيارات إسعاف من أجل التكفل بالحالات المشتبه فيها القادمة إلى أرض الوطن .
- ❖ وفي حصيلة تدخلاتها الخاصة بكوفيد - 19 سجلت وحداتها عبر كامل التراب الوطني 23480 عملية تحسيسية ، و 26972 عملية تطهير الأحياء وشوارع ، مراكز ، مساجد و مؤسسات عديدة ومختلفة ، تم أيضا إجلاء 31223 حالة مشتبه فيها ، أما عن عدد الأعوان المشتبه في إصابتهم بالفيروس و الذين تم وضعهم تحت الحجر الصحي فقد بلغ 2987 منهم 246 حالة مؤكدة حتى نهاية نوفمبر 2020.

4 - الدعم السيكولوجي للأعوان أثناء الأزمة الصحية: إن ما يمر به العالم من كوارث مختلفة طبيعية ، حروب وأزمات ، يجعل الأفراد والمجتمعات تعاني نفسيا وصحيا كما هو الحال عليه العالم الآن بسبب فيروس كورونا ، لقد باتت تلبية الاحتياجات النفسية للمجتمعات أثناء الأزمات المختلفة من الحاجات الأساسية في مجال المساعدة الإنسانية ، حيث تؤكد الأبحاث والدراسات النفسية ضرورة الدعم النفسي في حالة انتشار الأوبئة والكوارث الطبيعية إذ أن الأشخاص أثناء الأزمات ، هم أكثر عرضة للاضطرابات النفسية والأضرار الجسدية وسلوك النفور الاجتماعي ، لذا لا بد من الدعم النفسي لتقوية الشخصية وتعزيز الصلابة النفسية لدى الأفراد والمجتمعات في تقبل الواقع والتعايش معه لتجاوز الأزمة بصلابة وثبات نفسي عالي ، حيث يعتبر الهدف الرئيسي للدعم النفسي الاجتماعي هو التخفيف من المعاناة الجسدية والنفسية مثل الخوف والحزن والهلع ، التي قد تصيب الأفراد والمجتمعات في غياب الدعم السيكولوجي والاجتماعي .

❖ منذ بداية الأزمة الصحية ، وأعوان الحماية المدنية في الميدان ملتزمين دائما بحسهم الإنساني والمهني ، متحلين بالشجاعة وحب الإيثار ، فتكوينهم وخبرتهم مكنهم من اكتساب المهارة ، إلا أن كل هذا لا يمنع من أن يظلوا بشرا

❖ جائحة كورونا أزمة صحية لا سابقة لها ، من جهة من حيث طبيعتها ، ومن جهة أخرى من حيث أن التنبؤ ، بهكذا أزمة بعد ضربا من المستحيل ، وهذا ما شكل تهديدا حقيقيا لسلامتهم الجسدية والنفسية في هذا الشأن ، صدرت عن المدير العام العقيد بوعلام بوغلاف ، تعليمات بإعطاء الرعاية النفسية ، الأهمية نفسها التي تكتسيها الرعاية الصحية والطبية ، إدراكا منه بأهمية الحفاظ على الروح المعنوية للأعوان في مثل هذه الظروف ، حتى يتمكنوا من أداء مهامهم في أفضل الظروف ، وتم تجنيد جميع النفسانيين للحماية المدنية بإشراف من المديرية الفرعية النشاط الاجتماعي ، أما الولايات التي تخلو من نفساني فقد أوكلت المهمة إلى ضباط مكونين في علم النفس .

❖ من أولى الملاحظات المستسقة من الميدان والتي استخلصها النفسانيون على مستوى وحدات التدخل ، هو أن بداية الأزمة كشفت ردود فعل مختلفة ( توتر ، قلق ، خوف وارتباك ) ، لكنها تبرر على أنها ردود فعل طبيعية تماما للأزمة التي ليست كذلك ،



وكان الانشغال الأهم هو الخوف من الإصابة وإصابة المقربين وهو التساؤل الذي أثار قلق الجميع.

**5 - كوفيد - 19 واختبار جلد للأعوان:** التقديم تدخل نفسي ، و التفكير في إنشاء نظام رعاية نفسية أثناء الأزمة ، كان من الضروري من ناحية ، تحديد وتعريف خصائص الأزمة الصحية ومن ناحية أخرى دراسة ردود الفعل الحالية والمحتملة ، بالإضافة إلى الاحتياجات الحالية والمحتملة مع التكيف دائما مع التطور التدريجي للأزمة ، قبل ، أثناء وبعد ، وبالتالي تم وضع بروتوكول يتكيف مع الأزمة ، مع احترام المعايير الأساسية وهي سرعة الاستجابة للحالات الاستعجالية ، والكفاءة لتحقيق الأهداف المرجوة ، والبساطة من حيث ممارسة أخصائي علم النفس و عمل أعوان الحماية المدنية وتوفر الوقت .

❖ كان الهدف الرئيسي عند بداية الأزمة هو إعداد الأعوان نفسيا لتقبلها ، وتهدئة نفسياتهم التي تغذيها مشاعر عدم اليقين ، الشك ، القلق ، الوحدة وشعور العجز الناتج عن الأزمة الصحية ، وأيضا تجنب الذعر وإظهار الاهتمام الذي توليه الوصاية للصحة الجسدية والعقلية للأعوان المتدخلين الحماية.

**6 - توزيع المطويات و المنشورات على مستوى وحدات التدخل:** تحتوي المنشورات هذه على تفسيرات الردود الفعل الممكنة والمحتملة بالإضافة إلى نصائح نفسية وسلوكية تحت على التزام الهدوء ومن ثمة اتخاذ العديد من الإجراءات اعتمادا على تطور الوضع الصحي ، وشملت في مرحلة أولى على تحديد مواعيد جلسات التوعية على مستوى الوحدات مع احترام التدابير الوقائية ، والتي تهدف إلى حث استراتيجيات المواجهة النفسية للوضع .

**7 - إدراك واقعي للخطر ، إحساس بالأمان مقابل تقبل الخطر:** لكي يتمكن الجميع من التصرف وتبني الإجراءات اللازمة في مواجهة الأزمة الصحية ، كان عليهم أولا قبول الأزمة ذاتها ، حتى يتمكنوا من النظر إلى الواقع مباشرة وتقبله ، وليس رفضه والنأي عنه ، وحتى يتأتى هذا ، كان لزاما وجود تصور صحيح المصطلح الخطر ، والحصول على نوع من الشعور بالأمان الشيء الذي لم يكن سهلا على الإطلاق ، ومعقدا بالنسبة للبعض في وجود سياق معين مثل الوباء ، هنا بالتحديد يأتي دور المختص من خلال

معرفته وإدراكه لسلوك المتدخلين ، ومساعدتهم بدورهم على إدراك الجانب الذي يمكن السيطرة عليه في الأزمة وعدم التركيز على الجانب غير المتاح وهذا لضبط الذات ، لأنه الوسيلة الوحيدة المتاحة لحماية نفسه وحماية الآخرين وبالتالي يمكن أن يوفر كلاهما شعورا بالحماية والأمان مهما كانت درجتهما . لهذا اعتمد النفسانيون على عناصر ملموسة في المجال من أجل تعزيز وتقوية هذه المشاعر ، ألا وهي البروتوكول الصحي المعمول به وجميع الإجراءات الوقائية المتبعة في الوحدات قبل وأثناء وبعد التدخلات الوسائل والمعدات المتوفرة سيارات الإسعاف المجهزة وكذلك الملابس الواقية المناسبة بالإضافة إلى أحدث معدات الفحص والعلاج الطبي ... إلخ ، أجري 274 يوم تحسيسي عبر الوطن ، عدد الوحدات المستفيدة منها من الأيام سجل على مستوى ولاية سطيف ب 67 يوم تحسيسي ، وعدد المستفيدين 8389 عون ، وفي مرحلة ثانية التي هي التدخل النفسي فيل وأثناء التدخل ، وفيها تم اقتراح وتبني تقنيتين مثبتتين علميا ، تتطيان حمدا أدني من الوقت ، وطبعا الإرادة والممارسة المنتظمة من جانب المشاركين ، تتمثلان في ، التناسق القلبي قبل التدخل ، ثم عملية التنفس العميق ، ويحدث في سيارة الإسعاف عند إجلاء المصابين نحو المستشفى ، الطريقتان تهدفان إلى إبعاد القلق والخوف خاصة من الإصابة بالعدوى . استفادت 56 مصلحة للحماية المدنية من تقنية التناسق القلبي ، وهي طريقة تنفس ، وهي ممارسة شخصية ، لتسيير الضغط ، الانفعالات وإيقاع التنفس ، فوائدها عديدة على الصحة الجسدية والعقلية والانفعالية كما استفادت من تقنية التنفس العميق 58 مصلحة الحماية المدنية تهدف التقنية إلى كبح ووقف الاجترار والهوس من الإصابة .

❖ أما في مرحلة ثالثة ، مرحلة التدخل النفسي بعد عمليات التدخل وتنظيم مجموعات الكلام وقد استفادت من هذه التقنية 43 مصلحة للحماية المدنية الهدف من هذه التقنية هو بداية ، إضفاء الطابع الخارجي على التجربة ، ونزع فتيلها ، فمن المؤكد أن الطريقة التي يتم بها تنظيم عمل أعوان الحماية المدنية ، داخل الوحدة تسمح لهم بالتبادل والاحتكاك ، ووجود مختص لإدارة وتوجيه ديناميكية فريق بالكامل يمكن أن يحدث فرقا ، إلا أنه قادر على اكتشاف ، توجيه ، تنظيم ، تقوية ... إلخ ، جميع الآليات الفردية والجماعية ويوفر مساحة مشتركة للحديث ، تتولد عن التأثيرات السلبية بعد عملية تدخل منهكة ، يمكن إضفاء الاطار الخارجي عليها ومشاركتها مع الزملاء

- ، وهم ماذا يعطون تصورهم ويضفون معاني ذاتية عليها الحديث عموماً بتنظيم الانفعالات التي تقلل مخاطر ضيق ما بعد الصدمة
- ❖ كانت الفترة الحجر الصحي والعزل القسري للموظفين نتيجة أولى لا يمكن تتاسيها هي الشعور بالعار ، وبعبارة أخرى الشعور بأنهم محط أنظار الآخرين ويشار إليهم بالأصابع ، ويكون الشخص الذي يجب تجنبه لأنه مصدر المرض .
  - ❖ بالإضافة إلى هذا الشعور بالعزلة والرفض قد يخاف البعض من المضاعفات ومن الموت ويشعرون بالذنب لعدم اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة ، لأنهم قادرين على إصابة المقربين العزلة تجربة مؤلمة تسبب صدمة للبعض لأن عليهم التعايش مع الخطر عن قرب ، وكسر الروتين وتقليل الاتصال الاجتماعي والجسدي هو مرادف الملل والإحباط .
  - ❖ لا يملك علم النفس العصا السحرية لحل كل المشاكل النفسية ، لأن له حدوده وصعوباته وردود الفعل البشرية تختلف من شخص لآخر ومن لحظة إلى أخرى في نفس الشخص ، ومع ذلك تظل الرعاية النفسية حقيقة علمية في الميدان تسهم على نطاق واسع في الأخذ بعين الاعتبار العلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية والمآسي الإنسانية ، وقد تم تسجيل رجوع صدى إيجابي عند أعوان الحماية المدنية المعنية بهذا التكفل ، ومن هنا يطلق النفسانيون في الحماية المدنية دعوة للتعبئة والحفاظ على اليقظة لأن الفيروس لا يزال موجوداً من ناحية ، ومن ناحية أخرى يمكن أن يؤدي تأثير التعود على الخطر إلى نهاية الوباء في أذهاننا ، وبالتالي التقليل التدريجي من التقدير والاسترخاء رغم استمرار المرض .
  - ❖ يعتمد الأمر في الأخير على التزام كل منا بصحة الجميع ، ولكن أيضاً يعتمد على إمكانية العودة إلى مسار الحياة العادية

المحور الثاني: تحليل المقابلة والنتائج المتوصل اليها.

1/ محور السمات العامة:

جدول السمات العامة

| سمات<br>المبحوثين | الجنس | السن | المستوى<br>التعليمي | التخصص             | الرتبة    | طبيعة العمل |
|-------------------|-------|------|---------------------|--------------------|-----------|-------------|
| أ                 | ذكر   | 33   | جامعي               | هندسة مدنية        | ملازم اول | عملي        |
| ب                 | ذكر   | 42   | جامعي               | هندسه مدنية        | ملازم اول | اداري       |
| ت                 | ذكر   | 40   | جامعي               | علوم تجارية ومالية | مساعد     | عملي        |
| ث                 | انثى  | 30   | جامعي               | تسيير عمومي        | ملازم     | اداري       |
| ج                 | ذكر   | 40   | جامعي               | ادب عربي           | ملازم اول | اداري       |
| ح                 | ذكر   | 28   | جامعي               | تسيير واقتصاد      | عون تدخل  | عملي        |
| خ                 | ذكر   | 38   | جامعي               | ت. بدنية ورياضية   | مساعد     | عملي        |
| د                 | ذكر   | 42   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عريف      | عملي        |
| ذ                 | ذكر   | 38   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عريف      | عملي        |
| ر                 | ذكر   | 48   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عون       | عملي        |
| ز                 | ذكر   | 39   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عون       | عملي        |
| س                 | ذكر   | 26   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عون       | عملي        |
| ش                 | ذكر   | 30   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عون       | عملي        |
| ص                 | ذكر   | 24   | ثانوي               | ت. بدنية ورياضية   | عون       | عملي        |
| ض                 | ذكر   | 25   | متوسط               | ت. بدنية ورياضية / | عون       | عملي        |

## /2 تحليل محاور المقابلة :

## المحور الاول: مكانة الاتصال داخل مديرية الحماية المدنية

من خلال المحور الأول سنقوم بطرح مجموعة أسئلة حول مكانة الاتصال داخل المؤسسة الكشف عن دور الاتصال على مستوى الداخلي والخارجي في تسهيل العملية التواصلية داخل المنظمة بالإضافة الى محاولة معرفة أهم وسائل وآليات الإتصال داخل مديرية الحماية المدنية بمستغانم.

## سؤال رقم 01: ماذا يقصد بالاتصال حسب تصورك ؟

أجمعالمبجوثين على أن الاتصال يعد أحد الموارد الرئيسية للتواصل والتفاعل بين الموظفين داخل المديرية

حيث صرح المبحوث (أ) ذكر 33 سنة جامعي تخصص هندسة مدنية رتبة ملازم أول عملي [ الاتصال هو عملية تفاعل وتبادل المعلومات الخاصة داخل وخارج المنظمة].

بمعنى: أن عمليه الاتصال تبنى على التفاعل بين الإدارة وبين المواطنين.

أما المبحوث (خ) ذكر 38 سنة جامعي تخصص التربية البدنية والرياضية رتبه مساعد عملي [ هو التواصل بيني وبين زميلي في العمل ].

وهذا ما يترجم أن: الاتصال عملية نقل الأفكار وتبادل المعلومات من شخص الى اخر داخل المنظمة سؤال رقم 2: فيما تكمن أهمية الاتصال على المستوى الداخلي والخارجي بمديرية الحماية المدنية ؟

صرح أغلبية المبحوثين أن للاتصال أهمية كبيرة في تسهيل العملية الاتصالية عند أداء المهام داخل وخارج المؤسسة

حيث صرح(ج) ذكر 40 سنة جامعي د. أدب عربي رتبة ملازم أول اداري] نقل المعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب].

وأضاف مبحوث (ر) ذكر 48 سنة ثانوي رتبة رقيب عملي] تبليغ الأوامر ونقل القرارات بالدرجة الأولى ويسعدنا ثاني في تبادل التوصيات بين الموظفين].

وهذا ما يفسر على أن الاتصال الداخلي له أهمية تنظيمية تكاملية تساعد في تكامل روح الفريق بين القائد والموظف في اتخاذ القرارات الصائبة.

بينما نجد بعض المبحوثين أفاد أن عملية الاتصال مهم على المستوى الخارجي أكثر منه المستوى الداخلي وهذا ما ورد في تصريح المبحوث(ذ) ذكر 38 سنة ثانوي رتبة عريف عملي [تقريب المواطن من جهاز الحماية المدنية للاطلاع على مختلف المهام التي يقوم بها كتوعية المواطنين بمختلف الأخطار والحوادث مثال حوادث المرور الاختناق الغرق..].

بمعني أن: الاتصال خارجي له دور كبير في تقريب المواطن من الإدارة والتعريف بالجهاز والاطلاع على مختلف المهام التي تقوم بها المؤسسة.

**سؤال رقم3: هل عملية الاتصال داخل مؤسستكم أداة أساسية لمختلف عملية التفاعل داخل المنظمة؟**

أجمع المبحوثين على أن عملية الاتصال داخل المؤسسة يقوم على عملية تفاعل ومشاركة جميع الفئات دون اقصاء.

حيث صرح مبحوث (ش) ذكر 30 سنة ثانوي رتبة عون تدخل عملي [ مهمة بزاف في نقل استفسارات العمال انشغالاتهم واقتراحاتهم حول المشاكل اللي تتعرض لها داخل المؤسسة ثانيك يحافظ على العلاقات بينه وبين زميله وما بين الموظف والإدارة ]

بمعنى: أن العملية الاتصالية داخل المنظمة أداة مهمة في نقل استفسارات العمال واقتراحاتهم حول المشاكل التي تخص العمال داخل المؤسسة يسمح بتحقيق التفاعل وتعزيز العلاقات بين الموظف والإدارة.

في حين صرح المبحوث(ث) انثى 30 سنة جامعي تخصص تسيير عمومي رتبة ملازم اداري [عملية الاتصال داخل المؤسسة أداة مهمة في تحفيز أعوان الحماية المدنية وتشجعهم على تقديم الأفكار]

هذا ما يمكن ترجمته على أن: العملية الاتصالية داخل المنظمة ضرورية في تشجيع كل موقف من شأنه أن يحفز الموظف على تقديم أفكار واقتراحات لتحسين بيئة العمل.

وصرح مبحوث آخر ذكر (ص) 24 سنة ثانوي رتبة عون تدخل عملي [الحوار والتحدث مع المسؤول المباشر ساعدني في حل المشاكل داخل العمل] الأمر الذي يمكن ترجمته: فتح قنوات الاتصال الداخلي يسمح بحل المشاكل الداخلية وتعزيز العلاقات بين الموظف والإدارة .

**سؤال رقم 04: ما هي أهم وسائل الاتصال داخل مؤسستكم؟**

كلالمبحوثين أجمع على أن وسائل الاتصال مختلفة منها تقليدية وحديثة.

حيث صرح المبحوث (س) ذكر 26 سنة ثالثة ثانوي عون تدخل عملي [الهاتف والفاكس شبكات الأنترنت بريد عادي الراديو]

وأضاف مبحوث اخر (ر) ذكر 24 سنة ثانوي عون مكلف باستقبال المكالمات الهاتفية عملي [وسائل الاتصال المختلفة هاتف السلكي واللاسلكي الفاكس ملصقات مطويات اعلانات ومراسلات]

هذا ما يترجم أن: المبحوثين اجمع على أن مديرية الحماية المدنية تعتمد على وسائل اتصال تقليدية ووسائل حديثة.

بينما أفاد مبحوث (ش) ذكر 30 سنة ثانوي عون تدخل عملي [المراسلات الداخلية بالفاكس هي أكثر الوسائل المستخدمة في التبليغ].

بمعنى ان: الوسائل المستخدمة في التبليغ هي المراسلات الداخلية عبر الفاكس.

سؤال رقم 5: ما هي معوقات الاتصال التي تعرقل أداء منظمتكم خلال فترة الأزمة الصحية ؟

كل المبحوثين أجمع على أن معوقات الاتصال هي التشويش ونقص مصادر المعلومات الذي يعرقل عملية الاتصال وأداء المهام على مستوى المديرية .

حيث صرح (ح) مبحوث ذكر 28 سنة جامعي تخصص تسيير واقتصاد مستقبل مكالمات عملي [كثرة الاتصالات هذا الرقم 14 للإستفسار على وباء كورونا covid 19 أدى الي مشكل التداخل في المكالمات الهاتفية دخول متحدث على اخر]

وهذا ما يفسر على أن: الاتصالات الهاتفية المكثفة بأرقام النجدة أدى الى التشويش ومنع وصول الرسالة من المصدر الى المستقبل.

وأدلى مبحوث اخر ذكر (ش) 30 سنة ثانوي عون عملي مستقبل مكالمات [تأثينا مكالمات عن وجود أشخاص مشتبه فيه وعند الوصول الى عين المكان لا نجد أي شخص ]

الأمر الذي يمكن ترجمته: أن مصادر المعلومات كانت متعددة بين ما هو صحيح وخاطئ والأخبار المغلوطة صعبت مهمة مستقبل المكالمات على مستوى المديرية



وصرح بمبحوث(خ) ذكر 38 سنة جامعي تخصص تربية بدنية والرياضة رتبة مساعد عملي [ عدم رغبة تقبل بعض المواطنين وجود جائحة كورونا] هذا ما يترجم على أن: عدم إهتمام فئة معينة من المجتمع حول خطورة الوضع الصحي وعدم التقيد والالتزام بالتدابير الاحترازية التوعوية.

### الاستنتاج الخاص بالمحور الأول:

- 1-الإتصال في نظر العمال عملية ديناميكية لا يمكن الاستغناء عنها
  - 2-العملية الاتصالية أداة ضرورية لمؤسسات الحماية المدنية علي الصعيدين الداخلي والخارجي
  - 3-العملية الاتصالية أداة ضرورية في سيرورة المؤسسة وتحقيق عميلة التفاعل داخل المنظمة
  - 4-أهم الوسائل المستخدمة داخل المؤسسة هي الهاتف الثابت والفاكس والصفحة الرسمية فيسبوك وكل وسيلة اتصالية دورها المناسب في الظرف المناسب
- المشاكل الاتصالية من تشويش وتداخل في المكالمات ونقص للمعلومات صعب عميلة الاتصال وعرقل أداء المنظمة .

**المحور الثاني: أهمية الاتصال في تعزيز الدور التوعوي خلال جائحة كورونا .**

من خلال هذا المحور سنقوم بطرح أسئلة حول أهمية الاتصال والجهود التوعوية التي قامت بها مديرية الحماية المدنية عن طريق نشر رسائل توعوية صحيحة بمختلف الوسائل وعملية التنسيق وتظافر الجهود مع القطاعات الأخرى من أجل تحقيق أهدافها في تعزيز الوعي الصحي والوقائي للتخفيف من حدة الأزمة covid 19

سؤال رقم 01: ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال التوعوي في تشكيل الوعي الصحي؟

أجمع المبحوثين على أن الاتصال توعوي له دور في نشره الوعي والتصدي للشائعات لمنع تفشي الوباء.

حيث صرح مبحوث (ب) ذكر 42 سنة جامعي هندسة مدنية ملازم أول اداري [ تحسيس المواطنين بضرورة الالتزام في قواعد الصحة العامة وتقديم أهم النصائح والطرق الوقائية حول فيروس كورونا ].

بمعنى أن: الاتصال التوعوي ساهم في تنمية الوعي الصحي عن طريق تقديم نصائح إرشادية وتحديد السلوكيات ذات الصلة بفيروس كورونا covid 19 وأفاد مبحوث ذكر (ت) 40 سنة جامعي علوم تجارية ومالية رتبة مساعد عملي.

[ Les informations sur la pandémie au début étaient initialement inconnues et le contact nous a aidés à organiser des campagnes de sensibilisation et à rechercher des sources d'informations sur le virus ]

وهذا ما يترجم أن: الاتصال التوعوي له دور في نقل المعلومة وتقديم رسائل من خلال تنظيم حملات تحسيسية توعوية والبحث عن مصادر المعلومات حول الجائحة.

وأضاف مبحوث آخر (د) 42 سنة ثانوي رتبة عريف عملي [ يعطينا les informations حول هذا الوباء باش نقدر نواجه الأزمة بأقل الأضرار ]

الأمر الذي يمكن ترجمته أن : الاتصال التوعوي يزودنا بالمعلومات اللازمة حول هذا الوباء من أجل مواجهة الأزمة والخروج منها بأقل الأضرار .

سؤال رقم 02: ما هي الوسائل الأكثر استعمالاً في عملية التوعية خلال أزمة كورونا في مؤسستكم؟

أجمع المبحوثين على أن وسائل التوعية كانت متنوعة منها وسائل المرئية المسموعة وحتى الإلكترونية.

حيث صرح مبحوث (ص) ذكر 25 سنة ثنائي عون تدخل عملي [القيام بحملات تحسيسية في الأحياء والشوارع باستخدام مكبر صوت وتحسيس المواطنين بمخاطر فيروس كورونا ]

وأدلى مبحوث آخر (ر) ذكر 28 سنة ثنائي عون تدخل [عن طريق التوعية وتقديم إرشادات والنصائح حول ارتداء الكمامة احترام التباعد الاجتماعي والقيام بعملية التعقيم]

وهذا ما يفسر من خلال المبحوثين (ص) (ر) : أن هناك تنوع في أشكال ووسائل وجهود التوعية لأفراد الحماية المدنية للتصدي والتخفيف من حدة الأزمة من خلال تقديم إرشادات ونصائح توعوية بهدف تعزيز الوقاية اللازمة لتفادي الإصابة بفيروس كورونا covid19

صرح مبحوث آخر (ذ) ذكر 38 سنة ثنائي رتبة عريف عملي [الفيسبوك كان أيضاً من بين الوسائل التوعية التي اعتمدت عليها الحماية المدنية عن طريق "شعار أقعد في دارك تحمي نفسك وعائلتك" ]

بمعنى: أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي 'الفايسبوك' عبر الصفحة الرسمية الحماية المدنية كان من بين وسائل التي يدعون فيه المواطنين بالبقاء بمنزلهم والتخلي بروح المسؤولية واحترام كافة الإجراءات الوقائية لتفادي انتقال العدوى من خلال إطلاق هاشتاج # أقعد في دارك تحمي نفسك وعائلتك.

سؤال رقم 3: كيف كان أسلوب نشر الرسائل التوعوية باختلاف مستويات الجمهور المستهدف؟

أجمع المبحوثين على أن مختلف الأنشطة التوعوية التي قام بها أعوان الحماية المدنية تضمنت رسائل واضحة ومفهومة حول الإجراءات الاحترازية وشرح أهم التدابير الوقائية حول فيروس كورونا المستجد covid 19

حيث صرح المبحوث (ض) ذكر 27 سنة ثانوي عون تدخل عملي [كان بأسلوب صوتي من خلال مكبر الصوت في سيارات الإسعاف والتحدث مع المواطنين كان بلغة الدارجة]. وهذا ما يمكن ترجمته أن: أسلوب نشر الرسائل كان بلغة عامية بسيطة حتي يفهمها جميع شرائح المجتمع في مناطق مختلفة.

وأضاف مبحوث آخر (ب) جامعي تخصص هندسة مدنية رتبة ملازم أول إداري

Thèmes des messages basé sur les conseils : -Reste Chez-toi

-Nous avons le choix : nous seuls pouvons protéger nos familles et nos communautés.

-Appeler le 1021 ou bien 14 immédiatement.

الأمر الذي يترجم على أن: إعتقاد مؤسسة الحماية على تنويع اللغة في نشر رسائل التوعوية باللغة الفرنسية ترك حيزا من أجل التعبير عن ذاتها كي يسهل الاستيعاب باختلاف مستويات الجمهور المستهدف.

وأضاف مبحوث آخر (س) ذكر 30 سنة ثانوي عون تدخل عملي [بعث رسائل الطمأنة لدى أفراد المجتمع بعيدا عن الخوف الهلع والتهويل]

بمعنى أن: الرسائل تضمنت نصائح وارشادات من أجل بعث الطمأنينة لدي المواطنين بعيدا عن الإشاعات ونشر الهلع والتهويل.

سؤال رقم 04: كيف تم تنسيق جهود التوعية في قطاع الحماية المدنية مع القطاعات الأخرى أثناء الأزمة الصحية ؟

أجمع المبحوثين على أن عملية التنسيق تمت بتظافر الجهود مع مختلف القطاعات الأخرى.

حيث صرح مبحوث (ز) ذكر ثانوي عون تدخل عملي [ تقديم مساعدات من مواد صحية وكمامات طبية لكل من يحتاجها ]

بمعني أن: كانت هناك مبادرات من قبل الجيش الأزرق بتوفير مواد طبية لعناصر الجيش الأبيض والجهات الأمنية.

وصرح مبحوث (ث) أنثى جامعي تخصص تسيير عمومي [مبادرة التضامن الشعبي مع الحماية المدنية للحد من انتشار وتفشي وباء كورونا ]

وأضاف مبحوث آخر (خ) ذكر 38 سنة جامعي تخصص تربية بدنية والرياضية رتبة مساعد عملي [عملية التوعية تتم بالتنسيق مع مصالح الصحة والشرطة والدرك الوطني].

وهذا ما يترجم على أن: عملية التنسيق تمت بتظافر الجهود مع القطاعات الأخرى لخلق روح التضامن والتكافل والزام المواطنين بالتحلي بروح المسؤولية وتنمية الوعي الصحي حول فيروس كورونا.

سؤال رقم 05: إلى أي درجة نجحت الجهود المبذولة في تحقيق أهداف مؤسستكم في التصدي لهذا الوباء؟

أجمع المبحوثين على أن نجاح الجهود المبذولة انصبت على المساعدة في منع تفشي وانتشار الوباء ونشر الطمأنينة لدى أفراد المجتمع حتى لا يتحول الأمر لحالة هلع وذعر.

حيث صرح بمحوث(ز) ذكر ثانوي عون تدخل عملي [لقينا تجاوب من قبل بعض المواطنين ولكن الغاية تاينا كي يحترم ويلتزم المواطن بالقواعد والتدابير اللازمة. ]  
بمعني أن: الالتزام بالقواعد والتدابير الصحية هو بمثابة نجاح جهود المبذولة من أفراد الحماية المدنية وتحقيق أهداف المنظمة.

وصرح بمحوث آخر (ذ) ذكر 38 سنة ثانوي رتبة عريف عملي [عون الحماية المدنية جاهز في أي وقت زلازل فيضانات حرائق الغابات وين ما يحتاجني الوطن راني حاضر ]  
وهذا ما يترجم أن: الجيش الأزرق نموذج يحتذى به في جميع الأزمات ونجاح قطاع الحماية المدنية في التخفيف من الأزمات هو تجسيد لنجاح الدولة.  
وأضاف بحوث اخر(ح) ذكر 28 سنة جامعي تخصص تسيير واقتصاد عون تدخل عملي [ لا نستطيع تحديد درجة النجاح من عدمه لأننا لاحظنا في بعض الأحيان وجود استجابة متوسطة من قبل بعض المواطنين وعدم الاهتمام البعض منهم بالحملات التوعوية].

وهذا يفسر أن: عدم قدرة بعض المواطنين على التأقلم مع الوضع الصحي وتقبل وجود جائحة كورونا.

### الاستنتاج الخاص بالمحور الثاني:

- 1-الاتصال التوعوي ساهم في نشر الوعي الصحي من خلال تقديم إرشادات ونصائح وقائية حول فيروس كورونا
  - 2-وسائل التوعية كانت متنوعة ومختلفة منها وسائل المرئية والمسموعة والمقروءة وحتى الإلكترونية بهدف تعزيز الوقاية اللازمة والتخفيف من حدة الأزمة
  - 3-البساطة والوضوح والحرص علي استخدام لغات مختلفة وألفاظ بسيطة كان من بين العوامل التي ساعدت الجمهور علي فهم الرسالة
  - 4-عملية التوعية تمت بتظافر الجهود والتنسيق مع مختلف المصالح (الصحة، الشرطة، الدرك الوطني وغيرها من جمعيات المجتمع المدني)
- نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها انصب على المساعدة في منع تفشي وانتشار الوباء ونشر الطمأنينة لدى أفراد المجتمع

**المحور الثالث: الإستراتيجية الاتصالية المتبناة من قبل مديرية الحماية المدنية.**

اعتمدت مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم على وضع مجموعة من الاستراتيجيات الخاصة من خلال تخطيط وتسطير برامج مع مختلف وحدات التدخل على مستوى الولاية في ظل جائحة كورونا.

**سؤال رقم 01: ما هو تصورك للاستراتيجية الاتصالية في مؤسستكم؟**

حيث صرح مبحوث (ص) ذكر 25 سنة ثانوي عون تدخل عملي [تصوري للاستراتيجية الاتصالية وضع خطة مغايرة تساعدنا باش نواجه أزمات ما كنا شمتوقعينها مثل أزمة كورونا وتسهلنا المهام والأدوار داخل العمل]

بمعنى أن: الإستراتيجية الاتصالية هي تحديد المسالك البديلة يحتاج الأمر الى مجهود محدد في توزيع المهام والأدوار وتوفير الامكانيات اللازمة لمواجهة أزمة طارئة كأزمة كورونا.

حيث صرح بمحوث (ب) ذكر 31 سنة جامعي تخصص هندسة مدنية رتبة ملازم أول عملي [ هي المهارات القرارات التي يتخذها القائد المسؤول المباشر من أجل دراسة المشاكل و إيجاد حلول]

وهذا ما يترجم أن: التركيز على مهارات القائد ومعرفة الاتجاهات الصحيحة في اتخاذ القرارات تساعد المسؤول المباشر والقائد على فحص المشاكل الرئيسية التي حلت بالمؤسسة ومعالجتها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

وأضاف محوث (ح) ذكر 28 سنة جامعي تخصص تسيير واقتصاد عون تدخل عملي [هي البرامج التي تقوم بها المديرية من برامج تحسيسية وقائية حملات التوعية يعني مجهودات لمواجهة أزمة ]

وهذا ما يفسر أن: الإستراتيجية هي مجموعة البرامج العلاجية والوقائية التي تستخدمها مديرية الحماية المدنية عندما يتطلب الأمر مجهود محدد لمواجهة أزمة طارئة كأزمة كورونا.

**سؤال رقم 02: ما هي مختلف الاستراتيجيات الاتصالية التي تبنتها مؤسستكم خلال فتره الأزمة الصحية؟**

أدلى أغلبية المبحوثين أن مديرية الحماية المدنية تبنت مجموعة من الاستراتيجيات.

صرح محوث (ج) ذكر 40 سنة جامعي دكتور أدب عربي إداري رتبة ملازم أول إداري [ الاجتماعات الدورية من إطارات المديرية ورؤساء المصالح المكاتب الاطباء واعداد تقارير وتوصيات تخص الموظفين في كيفية التعامل مع الجائحة وكيفية التعامل مع الحالات المشبوهة سواء تعلق الأمر بالأعوان أو الضحايا في اطار تأدية المهام]

وهذا ما يترجم أن: مديرية الحماية المدنية تبنت مجموعة من الاستراتيجيات كالاتصالات الدورية تضم غالبا اطارات من



المديرية رؤساء المصالح والمكاتب و رؤساء الوحدات العملية الأطباء قصد تمرير التوصيات الى جميع الموظفين عبر اقليم الولاية فيكيفية التعامل مع الجائحة والحالات المشبوهة سواء تعلق الأمر بأعوان الحماية المدنية أو الضحايا في إطار ممارسة المهام الاعتيادية.

بينما أفاد مبحوث (ص) ذكر 25 سنة ثانوي عون تدخل عملي [تنظيم حملات تحسيسية للتوعية بالخطر الجديد وهذا من أجل منع فيروس كورونا من الانتشار وتخفيف عدد الاصابات]

وهذا ما يفسر: أن مديرية الحماية المدنية وضعت استراتيجية خاصة مبنية على مبدأ الإستباق من خلال تسطير برنامج عمل مع مختلف وحدات التدخل عبر إقليم الولاية واعتمدت على تنظيم حملات توعية حول فيروس كورونا الهدف منها ابطال معدل انتشار الفيروس ومحاصرته وتخفيف معدل الإصابات الجديدة إلى أقل نسبة ممكنة.

صرح مبحوث (ب) ذكر 31 سنة جامعي تخصص هندسة مدنية رتبة ملازم أول عملي [ القيام بمناورات ومحاكاة عن كيفية التعامل والتكفل بالحالات المشتبه فيها وطرق إجلائها وكانت أيضا ندوات تدريبية لفائدة الأطباء والتعاون مع مديرية الصحة حول الفيروس وطرق انتقاله]

بمعني أن: شملت استراتيجية المديرية في هذا الشأن على اتخاذ إجراءات التكفل بالحالات المشتبه فيها وطرق إجلائها من قبل فرق التدخل بالإضافة الى تنظيم ندوة تدريبية لفائدة الأطباء ورؤساء للحماية المدنية بالتعاون مع مديرية الصحة حول الفيروس وطرق انتقاله ووسائل الحماية الفردية والجماعية التي يجب استخدامها في الحالات المشتبه فيها أو المؤكدة لفيروس كورونا.

**سؤال رقم 03: هل تختلف الاستراتيجية الاتصالية حسب نوع الأزمة؟ ولماذا؟**

صرح أغلبية المبحوثين أن استراتيجيات الاتصال تتطلب وسائل ونمط معين في التعامل مع نوع الأزمة

صرح المبحوث(ث) انثى 30 سنة جامعي تخصص تسيير عمومي رتبة ملازم اداري  
[ نعم تختلف الإستراتيجية الاتصالية حسب نوع الأزمة باختلاق الزمان والمكان]

وصرح مبحوث آخر(خ) ذكر 38 سنة جامعي تخصص تربية بدنية والرياضة رتبة مساعد  
عملي [ نعم لأن بعض الاستراتيجيات تتطلب وسائل كبيرة وصدى توعوي داخل  
المجتمع وأخرى تتطلب وسائل بسيطة فقط]

الأمر الذي يمكن ترجمته من خلال المبحوثين(ث)و(خ) على أن إستراتيجيات الإتصال  
تختلف حسب نوع الأزمة باختلاف الزمان والمكان وكل أزمة تفرض على  
المؤسسة برنامج معين في التعامل معها فجائحة كورونا جعلت تفعيل المؤسسة لمنظومة  
الإتصال داخل هيكلها التنظيمي يعد المفتاح الرئيسي لتحقيق الإتصال المنشود مع  
جمهورها الداخلي والخارجي .

سؤال رقم 04: كيف تقومون بتخطيط الاستراتيجيات الاتصالية قبل وخلال  
فتره الأزمات الصحية؟

أجمع المبحوثين أن التخطيط الاستراتيجي له دور حيوي خلال الفترة الحرجة أزمة  
كورونا.

حيث صرح المبحوث (ج) ذكر 40 سنة جامعي دكتور أدب عربي رتبة ملازم أول  
إداري] عمليه التخطيط تتم طريق تحضير العنصر البشري وتوزيع المهام المناورات  
وإجراء المحاكاة la simulation

وهذا ما يترجم أن: العنصر البشري من بين الموارد  
التي تحدد كفاءة أداء المؤسسة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية بمختلف أنواعها(المناورات  
التطبيقية وإجراء المحاكاة ) خاصة وقت وقوع الأزمات والحالات الطارئة.

وصرح مبحوث آخر (ز) ذكر ثانوي عون تدخل عملي] نعم التخطيط مهم في  
المؤسسة لازم القاعدة التنظيمية للتخطيط تكون مرتبة جيدا تعتمد على إطارات من أطباء  
مهندسين ضباط أكفاء ويكون توزيع المهام والأدوار [

بمعنى أن: عملية التخطيط مطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات والتوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم عملها بتوظيف إطارات المديرية ذات الكفاءة العالية من رؤساء المصالح والمكاتب الأطباء والمهندسين الذين ساهموا في ترقية خدماتها من خلال الهيكل التنظيمي الذي يرأسه مدير الحماية المدنية .

وصرح مباحث (ب) ذكر جامعي تخصص هندسة مدنية إداري [التخطيط الاستراتيجي بإعداد مخطط يسمى « plan orsec » وإنشاء مركز متابعة الأزمة تتكون من قاعه مخصصة لإدارة الأزمة مجهزة بإطارات الحماية المدنية يشرف عليها فريق مختص وطبيب وهذا من متابعة اتصالات المواطنين في فترة أزمة كورونا .

بمعنى أن: ان المديرية تهتم بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة أزماتها حيث تضع مخطط التعامل مع الحالات الطارئة يسمى مخطط التدخل كما تم إنشاء مركز خلية متابعة الأزمة مجهز بأحدث الوسائل والإمكانيات المادية والبشرية هدفها المتابعة لمستجدات الأزمات والمرافقة لنداءات المواطنين خاصة في الفترة الحالية تم تخصيص فريق مختص برفقة طبيب منسق يجيب على المكالمات الهاتفية أرقام النجدة 1021-والرقم 14.

**سؤال رقم 05: فيما يكمن سر نجاح مؤسسكم في التخطيط والتصدي لمختلف الأزمات؟**

أجمع أغلبية المبحوثين أن تحضير العنصر البشري مهم جدا في نجاح المؤسسة وتحقيق أهداف الاستراتيجية في عملية التخطيط والتصدي لمختلف الأزمات.

حيث صرح المبحوث (ث) أنثي جامعي تخصص تسيير عمومي إداري [التكوين وإجراء المناورات الافتراضية ساعدنا في تأدية المهام خاصة في مجال GOC

بمعنى أن: عملية التدريب وتكوين العنصر البشري سهل تأدية المهام خاصة في مجال التسيير العملياتي والقيادة .

وأضاف مباحث آخر (ض) ذكر ثانوي 27 سنة عون تدخل عملي [ التنسيق والانسجام بين أعضاء الفريق في التصدي للأزمات و تحقيق الأهداف ونجاح المؤسسة ] وهذا ما يترجم على أن: عملية التنسيق والتفاعل داخل المنظمة كان سبب في تحقيق الأهداف الإستراتيجية ونجاح المؤسسة في التخطيط والتخفيف من حدة الأزمات. بينما أفاد مباحث (س) ذكر 30 سنة ثانوي عون تدخل عملي [ الكوارث والحوادث التي حدثت في الجزائر أعطتنا خبرة في التصرف الفوري واليقظة واستفدنا منها] بمعنى أن: اليقظة المبكرة والتخطيط الاستراتيجي الفعال والاستفادة من الدروس السابقة من خلال الدراسات الشاملة والمعقدة لتلك الأزمات التي شهدتها البلاد كانت عامل في نجاح المؤسسة.

#### استنتاج خاص بالمحور الثالث :

- 1- الاستراتيجية الاتصالية هي مجموعة البرامج العلاجية والوقائية التي تستخدمها المديرية في التخفيف من حدة الأزمات والحالات الطارئة.
- 2- تبنت المديرية مجموعة من الاستراتيجيات من خلال تقديم برنامج عمل مع مختلف وحدات التدخل عبر إقليم الولاية واعتمدت على تنظيم حملات توعوية حول فيروس كورونا.
- 3- استراتيجية الاتصال تتطلب نمط معين في التعامل مع نوع الأزمة .
- 4- تحتاج أي مؤسسة الي تخطيط استراتيجي لإدارة أزماتها بأعداد سيناريوهات ومحاكاة الأزمات السابقة والاعتماد على الأشخاص ذوي الخبرة لضمان عملية التنفيذ الجيد للاستراتيجية .
- 5- التخطيط الاستراتيجي الجيد والدروس المستفاد منها في الأزمات السابقة لها أهمية كبيرة في التخطيط للكوارث والأزمات الأخرى المشابهة.

### استنتاجات عامة:

من خلال النتائج المتوصل إليها ، والتي يدور مضمونها حول " استراتيجية الإتصال التوعوي في فترة الأزمات الصحية في جهاز الحماية المدنية لولاية مستغانم " ، تبين لنا بعد تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق التحليل لأداتي الملاحظة والمقابلة واللذان تم الاعتماد عليها لإستكمال مجريات الدراسة كأداتين لجمع المعلومات والبيانات حيث تم التوصل إلى أن:

- الإتصال سيضل الأداة الضرورية والمهمة التي لا غنى عنها في ضمان السيرورة الطبيعية للمؤسسة من جهة وتفعيل العلاقات التي تحكم أفرادها لغرض خلق مناخ اتصالي قائم على الانسجام في نشاط وأهداف المنظمة من جهة أخرى.

- يلعب الإتصال الداخلي والخارجي بالمؤسسة دورا بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين المعلومات والبيانات المرسله والمستقبله والتي من شأنها المساهمة في تسيير المؤسسة .

- العملية الاتصالية أداة ضرورية في ضمان سيرورة المؤسسة وتفعيل العلاقات التي تحكم أفرادها لغرض خلق مناخ اتصالي قائم على الإنسجام وتحقيق عمليات التفاعل داخل المنظمة.

- مديرية الحماية المدنية اعتمدت على عدة وسائل اتصال تقليدية ووسائل حديثة تختلف باختلاف وظيفتها وطبيعة اتصالاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي.

- معوقات الاتصال والمشاكل التنظيمية والتقنية المتعلقة بالنتشويش الفيزيقي وتداخل المكالمات الهاتفية صعب العميلة الاتصالية وعرقل أداء مهمة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المؤسسة.

- الاتصال التوعوي له دور في نشره الوعي وتقديم أهم النصائح والطرق الوقائية والالتزام بقواعد الصحة العامة والتصدي للشائعات لمنع تفشي الوباء

- وسائل جهود التوعية لأفراد الحماية المدنية للتصدي والتخفيف من حدة الأزمة كانت متنوعة من خلال تقديم إرشادات ونصائح توعوية بهدف تعزيز الوقاية اللازمة لتفادي الإصابة بفيروس كورونا covid 19

- اعتمدت مؤسسة الحماية على تنويع اللغة في نشر رسائل التوعية (اللغة العربية والعامية واللغة الفرنسية) ترك حيزاً من أجل التعبير عن ذاتها كي يسهل الاستيعاب باختلاف مستويات الجمهور المستهدف.

- عملية التنسيق تمت بتظافر الجهود مع مختلف القطاعات الأخرى وخلق روح التضامن والتكافل وألزم المواطنين بالتخلي بروح المسؤولية وتنمية الوعي الصحي حول فيروس كورونا.

- نجاح الجهود المبذولة انصبت على المساعدة في منع تفشي وانتشار الوباء ونشر الطمأنينة لدى أفراد المجتمع وتحقيق أهداف المنظمة

- الاستراتيجية الاتصالية هي عملية التخطيط المسبق لتلك الأساليب والإجراءات والوسائل الاتصالية المختلفة من أجل تحقيق أهداف المنظمة المحددة مسبقاً.

- مديرية الحماية المدنية تبنت مجموعة من الاستراتيجيات خلال تسطير برنامج عمل مع مختلف وحدات التدخل عبر إقليم الولاية واعتمدت على تنظيم حملات توعية حول فيروس كورونا الهدف منها ابطال معدل انتشار الفيروس ومحاصرته وتخفيف معدل الإصابات الجديدة إلى أقل نسبة ممكنة.

- عملية التخطيط كمطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات والتوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم عملها بتوظيف إطارات المديرية ذات الكفاءة العالية من رؤساء المصالح والمكاتب الأطباء والمهندسين ساهو في ترقية خدماتها من خلال الهيكل التنظيمي الذي يرأسه مدير الحماية المدنية.

- لكل مؤسسة نمط معين في التعامل مع الأزمة فجائحة كورونا جعلت تفعيل المؤسسة لمنظومة الإتصال داخل هيكلها التنظيمي يعد المفتاح الرئيسي لتحقيق الإتصال المنشود مع جمهورها الداخلي والخارجي.

- التخطيط الاستراتيجي الفعال والاستفادة من الدروس السابقة من خلال الدراسات الشاملة والمعقدة لتلك الأزمات التي شهدتها البلاد كانت عامل في نجاح المؤسسة.

## خاتمة:

من خلال ما تقدمنا به وكإجابة على اشكالية دراستنا حول كيفية تبني استراتيجيات الاتصال التوعوي من قبل مديرية الحماية المدنية خلال فترة الأزمة الصحية كورونا تبين لنا أن الاتصال بمختلف أشكاله ووسائله سيضل الأداة الضرورية والمهمة التي لا غنى عنها في ضمان السيرورة الطبيعية للمؤسسة من جهة وتفعيل العلاقات التي تحكم أفرادها لغرض خلق مناخ اتصاليهم لبناء استراتيجية فعالة قائمة على الانسجام والتفاعل لتحقيق أهداف ونشاط المؤسسة .

سعت الدراسة إلى كيفية تعامل جهاز الحماية المدنية مع الأزمة الصحية الحالية وتطوير استراتيجية اتصال حديثة ، خاصة فيما تعلق بتسييرها اتصاليا ، بحيث وظفت المديرية إستراتيجيات استباقية بمختلف الأساليب والإجراءات والوسائل الاتصالية المختلفة

كانت جهود التوعية الصحية عن طريق الوسائل التقليدية كانطلاقة فعلية لإحدى الاستراتيجيات الاتصالية ولكن سرعان ما أثبتت هذه الوسائل ضعفها بسبب تدفق كم هائل من المعلومات المغلوطة والشائعات التي أثارت الذعر وأثرت على الجانب النفسي والسيكولوجي للأفراد مما استدعى من هذه المؤسسة التدخل مرة أخرى من أجل البحث عن بدائل جديدة لبث رسائل الاطمئنان والتوعية وكانت ظروف الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي اللذان فرضتا في ذلك الوقت تستدعيان وسائل توعية أكثر تفاعلا فحاولت المؤسسة استحداث طرق جديدة في هذا الوقت الحرج فكانت التوعية تتم في هذه الفترات عن طريق مكبر الصوت وكذا عن طريق الفيسبوك وغيرها من الأساليب المستحدثة وفي خضم هذه الظروف المتوترة، تم انشاء مركز خلية متابعة الأزمة واليقظة هدفها المتابعة لمستجدات وباء كورونا ، المتابعة الدورية والمرافقة لنداءات المواطنين خاصة مع تطور الوضع الأزموي تكثر المكالمات الهاتفية للاستفسار حول فيروس كورونا وأخذ استشارات طبية من قبل أطباء مختصين في ميدان الأوبئة والفيروسات ، ومن خلال كافة هذه

المجهودات وبتكاتف كافة الشركاء الاجتماعيين والجمعيات بمختلف أطيافها وتوجهاتها استطاعت مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم بث رسائل توعوية ايجابية متعلقة بالجانب الصحي استطاعت من خلالها طمأنة ومساندة الأفراد المتضررين من الجائحة الى حين تجاوز هذه الأزمة الصحية وقد وفقت في مهامها الى حد كبير ولقت رسائلها تجاوبا من كافة شرائح المجتمع ولا تزال الى يومنا هذا تواصل مسيرتها الانسانية النبيلة.

لقد فتح لنا هذا الموضوع افاق للبحث في مواضيع أخرى لها علاقة من جانب أو اخر مع هذا الموضوع وسنحاول اقتراح عناوين بحوث ممكن أن تكون انطلاقة لأبحاث مستقبلية من بينها :

\_ التضييل الصحي في ظل الفضاءات الرقمية ؟

\_ أزمة كورونا وتداعياتها على الاتصال المؤسساتي؟

\_رهانات الصحة الرقمية في الجزائر بين المفهوم والتطبيق؟



## ❖ قائمة المصادر والمراجع:

### الكتب -باللغة العربية

1. سوزان القليني : الإتصال و وسائله و نظرياته ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1998
2. حسن عماد مكاوي و ليلي حسن السيد : الإتصال و نظرياته المعاصرة ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، 1998 .
3. علي عوجة و آخرون : مقدمة في وسائل الاتصال ، الطبعة الأولى ، جدة ، مكتبة مصباح ، 1989 .
4. محمد منير حجاب و سحر محمد وهبي : المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الإتصالي ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، 1999 .
5. محمد عودة : أساليب الإتصالات و التغيير الاجتماعي ، القاهرة ، دار المعرفة الجامعية ، 1998 .
6. الرازي محمد بن أبي بكر: " مختار الصحاح "، بيروت، دار الكتاب العربي ، 1967 .
7. جبر، محمد صدام: " المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات "، تونس المجلة العربية للمعلومات، 1998.
8. الشعلان، فهد أحمد: " إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات " ، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، دون طبعة ، 2002.
9. عليوة، السيد: " إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي"، ط2، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع ، 2002.
10. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2004.
11. ابراهيم عبد الله المسلمي ، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية ، دار الفكر العربي ، مصر ، 2008.
12. أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005.
13. محمد أبو سمرة ، الإعلام الطبي والصحي، عمان، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
14. محمد إبراهيم عبيدات ا، لتسويق الاجتماعي: الأخضر والبيئي وائل دار ، للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 15 عبد الله عبد العزيز الفواز : حول التخطيط لإدارة الأزمة الأمنية- السعودية -2007 دراسة تحليلية لإستراتيجية مواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج
- 16 زينات موسى مسك- واقع ادارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين- تحت اشراف الدكتور راتب

الجعبري -اطروحة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال -قسم ادارة الاعمال -كلية  
التمويل والادارة جامعة الخليل- 2011  
17 محمد عياد - التعرض لحملات التوعية الصحية عبر وسائل الاعلام في الجزائر- المجلة  
الجزائرية للأمن الانساني- المجلد 06- العدد 01 -جامعة بسكرة -الجزائر

### -باللغة الاجنبية

18 Julia Coffman :Strategic Communications Audits; Prepared for the  
Communications Consortium Media Center; Washington Dc 1224).  
19 Unicef: STRATEGIC COMMUNICATION FOR BEHAVIOUR AND  
SOCIAL CHANGE IN SOUTH ASIA, (unicef), Regional office for  
south Asia, February 2005

### المجلات:

1. عشاوي، سعد الدين: " إدارة الأزمة "، الإمارات، مجلة الفكر الشرطي، م5، ع2، 1996.
2. الأعرجي، عاصم محمد و دقاسمة، مأمون محمد: " إدارة الأزمات : دراسة ميدانية لمدى  
توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان  
الكبرى"، الرياض، معهد الإدارة العامة ، م39، ع4، 2000.
3. عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الأوساط المدرسة، مجلة  
علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد06، 2013.
4. نشرية اليسكو العلمية نشرية متخصصة ، العدد 3 ، جويلية 2020.

### المذكرات:

1. عطابي عصام، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية،  
مذكرة ماجستير في علم النفس، جامعة المسيلة، 2015.

### الموقع الالكتروني للحماية المدنية :

- Protectioncivile.dz

## الفهرس

ملخص الدراسة

الاهداء

شكر و عرفان

مقدمة

### مدخل منهجي

- 1- الاشكالية..... 11
- 2- أسباب اختيار الموضوع ..... 13
- 3- أهداف الدراسة ..... 13
- 4- أهمية الدراسة ..... 14
- 5- حدود الراسة ..... 14
- 6- تحديد المفاهيم..... 15
- 7- منهج الدراسة ..... 22
- 8- أدوات جمع البيانات ..... 23
- 9- الدراسات السابقة ..... 25
- 10- مجتمع وعينة الدراسة ..... 30

### الفصل الأول: الاتصال التوعوي بين المفهوم والخصائص

- 1- الاتصال التوعوي بين المفهوم والشكل ..... 34
- 1-1 مفهوم الاتصال التوعوي الصحي..... 34
- 2-1 أساليب الاتصال الصحي التوعوي ..... 35
- 3-1 أشكال الاتصال التوعوي ..... 37
- 2- مراحل اعداد الاستراتيجية الاتصالية التوعوية..... 39
- 2-1 تحليل المشكلة ..... 39
- 2-2 تحديد المجموعات المستهدفة..... 41
- 3-2 تحديد اهداف الاتصال..... 43
- 4-2 وضع استراتيجية الاتصال وانتقاء الشركاء..... 44
- 5-2 اعداد الرسالة..... 45
- 6-2 اختيار وسائل الاتصال..... 47
- 7-2 تنظيم الاتصال..... 47
- 8-2 كيفية تخطيط أنشطة الاتصال..... 48
- 9-2 تكاليف الاتصال..... 49
- 10-2 سبل تقييم الاتصال..... 50

|    |   |
|----|---|
| 51 | 3- الحملات الاعلامية كشكل من أشكال الاتصال التوعوي..... |
| 51 | 3-1 تعريف الحملات الاعلامية.....                        |
| 51 | 3-2 أهداف الحملات الاعامية.....                         |
| 53 | 3-3 اهمية الحملات الاعلامية.....                        |
| 55 | 3-4 خصائص الحملات الاعلامية.....                        |
| 57 | 4- معوقات أشكال الاتصال التوعوي.....                    |
| 57 | 4-1 تصنيفات معوقات الاتصال.....                         |
| 58 | 4-2 عرّاقيل الاتصال التوعوي.....                        |
| 59 | خلاصة .....   |

### الفصل الثاني: الاتصال التوعوي بين المفهوم والخصائص

|    |   |
|----|---|
| 61 | تمهيد.....  |
| 62 | 1- مفهوم استراتيجية الاتصال التوعوي.....                      |
| 62 | 1-1 تعريف الاستراتيجية الاتصالية.....                         |
| 63 | 1-2 مراحل بناء الاستراتيجية الاتصالية في المؤسسة.....         |
| 67 | 1-3 عناصر الاستراتيجية الاتصالية.....                         |
| 68 | 2- استراتيجيات الاتصال والاتصال التوعوي خلال فترة الازمة..... |
| 68 | 2-1 أهمية الاستراتيجية الاتصالية.....                         |
| 69 | 2-2 خطوات ادارة الأزمة استراتيجيا.....                        |
| 71 | 2-3 أنواع الاستراتيجيات المتبناة في المواقف الأزمومية.....    |
| 72 | 2-4 نماذج استراتيجية اتصال الأزمات.....                       |
| 73 | 3- الأزمة الصحية كورونا الظهور والانتشار.....                 |
| 73 | 3-1 بداية ظهور العدوى.....                                    |
| 74 | 3-2 انتقال المرض.....   |
| 75 | 3-3 معالجة العدوى.....  |
| 76 | 3-4 البروتوكولات الوقائية ضد الفيروس.....                     |
| 81 | خلاصة.....  |

## الدراسة الميدانية

|   |     |
|---|-----|
| تمهيد.....  | 83  |
| المحور الاول: مدخل إلى مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم..... | 84  |
| 1. بطاقة فنية عن الحماية المدنية الجزائرية ومفهومها.....          | 84  |
| 2. نشأة مديرية الحماية المدنية على مستوى ولاية مستغانم.....       | 84  |
| 3. الهيكل التنظيمي لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم.....     | 85  |
| المحور الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....                      | 100 |
| إستنتاجات عامة.....   | 117 |

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الفهرس

الملاحق

## الملاحق:

### ملحق رقم 1 :

#### استمارة مقابلة حول:

استراتيجيات الاتصال التوعوي في فترة الأزمة الصحية كورونا

- دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم -

#### محور السمات العامة

- السن -الجنس -الرتبة - التخصص- سنوات الخبرة

#### المحور الأول : مكانة الاتصال داخل مديرية الحماية المدنية

- 1-ماذا يقصد بالاتصال حسب تصورك ؟
- 2-فيما تكمن أهمية الاتصال على المستوى الداخلي والخارجي بمديرية الحماية المدنية ؟
- 3-هل عملية الاتصال داخل مؤسساتكم أداة أساسية لمختلف عملية التفاعل داخل المنظمة؟
- 4-ما هي أهم وسائل الاتصال داخل مؤسساتكم؟
- 5-ما هي معوقات الاتصال التي تعرقل أداء منظماتكم خلال فترة الأزمة الصحية ؟

#### المحور الثاني :أهمية الاتصال في تعزيز الدور التوعوي

- 1-ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال التوعوي في تشكيل الوعي الصحي؟
- 2-ما هي الوسائل الأكثر استعمالا في عملية التوعية خلال أزمة كورونا في مؤسساتكم؟
- 3-كيف كان أسلوب نشر الرسائل التوعوية باختلاف مستويات الجمهور المستهدف؟
- 4-كيف تم تنسيق جهود التوعية في قطاع الحماية المدنية مع القطاعات الأخرى أثناء الأزمة الصحية ؟

5- إلى أي درجة نجحت الجهود المبذولة في تحقيق أهداف مؤسستكم في التصدي لهذا الوباء؟

### المحور الثالث : الاستراتيجية الاتصالية المتبناة من قبل مديرية الحماية المدنية

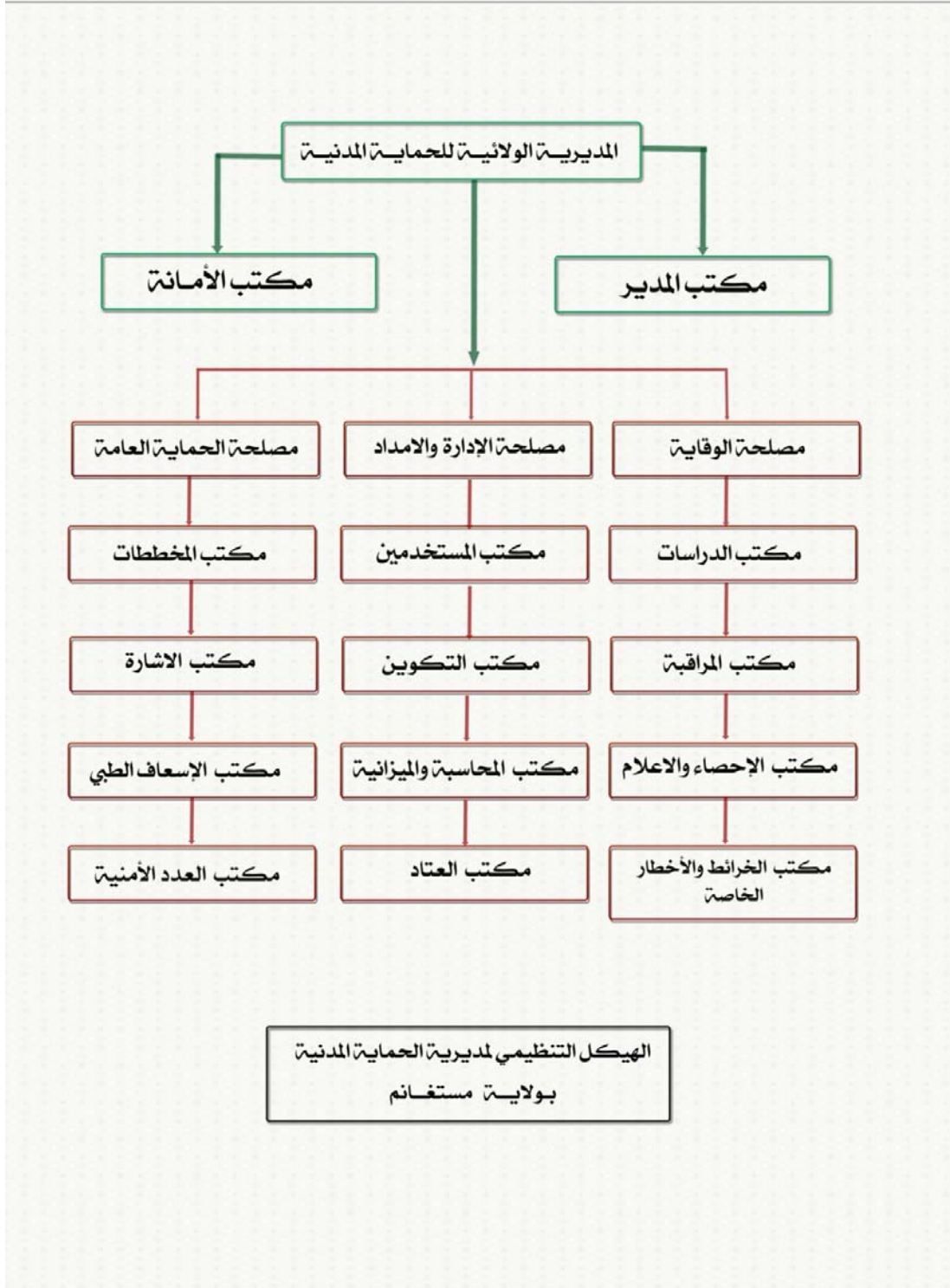
1- ما هو تصوركم للاستراتيجية الاتصالية في مؤسستكم؟

2- ما هي مختلف الاستراتيجيات الاتصالية التي تبنتها مؤسستكم خلال فترة الأزمة الصحية؟

3- هل تختلف الاستراتيجية الاتصالية حسب نوع الأزمة؟ ولماذا؟

4- كيف تقومون بتخطيط الاستراتيجيات الاتصالية قبل وخلال فترة الأزمات الصحية؟

5- فيما يكمن سر نجاح مؤسستكم في التخطيط والتصدي لمختلف الأزمات؟





# استفهام اجتماعات عن بعد لتسيير الأزمة



**بهرجة**  
سعيًا منه للحفاظ على سلامة الأشخاص والممتلكات وتجنب حالات التفشي الوبائي التي تهرج بها البلاد جراء انتشار عدوى فيروس كورونا وتبع جهاز الحماية المدنية لولاية مستوطن برباطها استراتيجيًا وإقليميًا داخلها خارجيًا حسب ما تقتضيه الأوامر الأولى بتصور مخططه والتي تشكّل بأن هذا البرنامج تم الشروع فيه وتضمن نشاطه عند بدء أي نوعية الأوامر المتخذة يومياً عند كل تجمع صباحي، والذي يشارك فيه ضباط قيادة الوحدات الـ 14 للتبصيرة عبر إقليم الولاية لعدم من انتشار هذا الفيروس بين الأوساط المتخذة، وأثناء التحدث الذي يتولى الإشراف على خلية الإعلام والتواصل بالعمومية للولاية للحماية المدنية أن أهداف الحماية يتكفلون بحرقية و نوعية الأوامر بحكم التخصص إلى جانب الإشراف خاصة بتخصص في الأخطار البيولوجية على التسيير الأوامر بتبصيرة التعامل مع حالات التفشي بها واستجابة وتكفل مراقبة العدوى بحكم العمل اليومي والدائم مع المواطنين من خلال وضع الأمانة الوالية والقدرات عند التدخل وتكفل سيطرة الإسعاف قبل وبعد التدخل. خلية أزمة للتعلم الأوامر المتخذة

سودوح من شرق التبصيرية المدنية في منزل الاسلام الواسطي بمرضى نوعية كثر عدد من سكان حول أسباب قرصانية و المدنية.

## إخضاع الأوامر للتفحص والتكفل النفسي

**100 عملية تفحص وتطهير**  
و كتبت بتصور مسددي أنه تم تسيير خلية أزمة التبصيرة و الترافقة على مستوى مركز التبصيرة الرئاسي للحماية المدنية و التي يتصرف عليها ضباط و طبيب نفسي، حيث يهتف الأوامر المتخذة في حالات التفشي بها أثناء تطهير الأوساط التي يتم التماسح إلى عملاء الأوامر المتكفلون بالأشخاص المتشبه في إصابتهم بالفيروس أو الذين كان لديهم حالات حكاية و الإجابة على كافة أسئلتهم مع ضمانهم على حالاتهم النفسية من خلال إخضاعهم للتفحص النفسي فحسباً من خلال إشراف كل الوحدات التي كانوا متواجدين بها لدراس القرصانية و حماية الأوامر الأخرى من أي خطر إلا أن قيام زيارات لكل الوحدات بمرضى التفشي النفسي للأوامر المتكفلين

**150 حملة تحسيسية**  
و من جانب حملات التسيير و التوعية عند ذلك الملازم الأول أن خلية الإعلام و التفتت مختلف نشاطات وحدات الحماية عبر مختلف أنحاء الأقاليم و كتبت السيدة 150 حملة تحريك كلها الأمن الرئاسي و ممتلكات القدرات و التفتت الإعلامية و التمرن الرئاسي و قرينة الولاية لتكفل الأمان و صحة طبقات المتكفلين و ممتلكات القدرات و البلدية بهدف توسيع دائرة الإعلام الجوهري و توعية العدوى عند ذلك التسيير كنه



تقرر إيراد الاجتماعات من بعد قصد التقليل من انتقال مسببات أن خلية الإعلام وضمت بين أيدى الضباط من رؤساء الوحدات لتبصيرة بابتد على القدرات، خاصة التراسل من بعد و الذي يسمح بالتفكير من طريق تفهيم خلال اجتماعات وحدة التبصيرة الرئاسي للحماية المدنية.

## دعوة المواطنين المتكفلين للتبصيرة كمتطوعين

في منزل آخر، تمت تبصيرة الحماية المدنية بمسكنات كل من قلة مقادير البلد و السكان الذين استجابوا من تكوين في الإسعافات الأولية القرب من وحدات الحماية المدنية من مقرات المتطوعين لتبصيرة الضم خلال التطوير، عملية لتبصيرة من قبل وحدات التبصيرة العمومية لتبصيرة السكان بالولاية على أن تركز لهم مهام تبصيرة عن الأخطار المتبصيرة مع ضمانهم بقرصنة حيث سيتكفلون بحماية التسيير و التوعية و مشاركة القدرات المتكفلة في أوزوم الجوار

## ”الحوار“ ترافق نشاطات الجهاز بمستغانم الحماية المدنية تواجه الوباء بكفاءة ونفس طويل



روبرتاج / محمد مرواني

انخرط جهاز الحماية المدنية بمجرد تسجيل الحالات الاولي لوباء فيروس كورونا في مواجهة مياشرة لوباء القناتك. وفي جهات مختلفة وبجهازية نوعية لاعوان الجهاز. حيث اهابت النشاطات المكثفة المنظمة من خلال الدوريات الميدانية التعسيسية العادية عن نتائج مهمة في تعبئة المواطنين تجاه التدبير التي اعلنت عنها السلطات العليا في البلاد. منها الحجر الصحي وتغادي التجمعات. وقد استعملت ”الحوار“ لتناميات وحركية مختلف مصالح جهاز الحماية بولاية مستغانم. الجهاز الذي يقوده العقيد ”يوسف عبد الحميد“. لا انشأ المسؤول الى برامج عمل مكثفة ميدانية مكيفة لمواجهة الوباء والداء الخطير. معتبر ان حسن المسؤولية والتشخيص لدى لاعوان جهاز الحماية المدنية عال ونوعي. وتوجيهات المديرية العامة والوزارة الوصية تجسدت على ارض الواقع. وحسن المواطنين بحساسية الطفرات وتطورته بفهمه لاعوان الجهاز في مختلف التدخلات الميدانية منذ ايام السلطات العمومية الى العبور الصحي وتطبيق التعليمات الخاصة التي تستوجبها محاصرة الوباء وتمايز الازمة في بعدها الصحي المتعقّب.

نظرا لحالات السيطرة عبر الوطن بعمق الانتاج الواسع والتميز على الحالات الموحدة بتأطير الجبهة ويوحس اذول وضبط الحماية المدنية بمستغانم في خريجاتهم المواتين بالانزام والتدليل. وهذا ظفر في رسائل الداء الواسع على اسان الاعوان المتكئين بهذه المهمة عبرها وعلى خلال الفترات المتكيفة حيث يجهزون مختلف امياد الميادين بفرص حماية مختلف الاعوان وعملات جهاز الحماية في الظروف المعقد والمفترق. حيث يراهم الاعوان بالتدابير المبرمجة في الاشقة منها ارتداء الملابس والقفازات عند التدخل وتطبيق مبراة التوقف قبل وبعد التدخل الميداني. بالاستعانة الى وضع خلية أزمة المديونة والمراقبة على مستوى مركز التنسيق الولايتي للحماية المدنية التي يتعرف عليه مسانط. منحهم مسانط بالأعلام وقياس مركز التنسيق الجهوي الولايتي وتنسيق عملياته وتطبيق مسانط للتدخلات في حالة تدخل الاعوان بالنسبة للحالات المشبهة فيها. با اعتماد عدد من عمليات التدخل الى تشكيل وادسوسن الاقاربات المتكيفة في المجال الطبي والتفتيش ضد الاشراف. عن بعد على الحالات المشبهة للاصابة بالفيروس كورونا أثناء تطهير ابي المتصنّفين مع ضرورة تقديم معلومات عند الاتصال بالاقلام الموجودة والاجابة على ابي لتدخلات.

### عمليات تعقيم الفراخ العمومية ...

يخضع توسيع تواجد مصالح الحماية المدنية عبر مختلف مناطق الولاية ويؤديها. شرح الحوار في تعميم العديد من المؤسسات

### كراجات للتصحيح والتوعية بالبلديات ...

جهاز الحماية المدنية بولاية مستغانم الذي استعملت برتبع عمل مكثف. وبمطابق لتدخلات خاص من تسجيل الحالات الاولي وطنيا للتهديد المتبادل ”فريسي القويوتا“ يسعى في الشواهد بفعالية في مختلف الميادين التي تشتمل على اجهزة الازمة الصحية المطيرة. ومن جد المجهودات المهمة التي يواصل جهاز الحماية المدنية يستأنف القيام بها عبر مختلف الوندات المحلية منذ تسجيل الحالات الاولي لوباء فيروس كورونا. الخطير ايمانته عليه لتخطت الموانع الوصيات الازمة عقبة الموحدة عبر لاقم الولاية والتأطير الجديد من الاشقة المستعد من قول مسانط متخصصين في الاخطار البيولوجية. كما يتابعوا ايجاد العملية المدنية في التوعية الطبية والتعصير عبر مسانعات في قوات الاتصال المتأدعة عبر مسانعات الجهد والإسهامات الابدالية عبر كبر الازمة في نشاطات المسانط بالاعلام ”منصور محندي“. ومن أهم التوسيرات التي يتم الترويج عليها في الخريجات المدنية التي يتفرعا مختلف مصالح الحماية المدنية بالولاية ضرورة التعامل مع الحالات المشبهة بها باعترازية وتطبيق





الأزمة منصوب مع أداء مختلف الوحدات الإدارية والقنية والمساندة للخدمات توعوية وفي المستوى المطلوب والعتبة المطلوبة مؤكداً أنه يتولى في جميع وحدات مختلف الأقسام وإعدادات الجهاز. ويصل خبر من مختلف مراكز الشرطة لتصبح عبر الشكويين والشعوبية إذ يمتدح على وضع مستشفيات المعاصرة التي درجتها توعوية وإمالية من الأوبئة الصحية والأمراضية إذ يجب على كل عون أن يتخذ الحد المناسب والسفالي للإصرار في العمل ميداني وفي مختلف المستشفيات الأساسية خاصة أثناء الأزمات الصحية التي تلتزم بإيجادها في الميدان بكافة وهي الوحدات المنضبة لتأمين الأضرار كما أن وضع مستوى المعاصرة يتطلب أيضاً من العون والإقرار في أي موقع يشتمل فيه استغلال المستشفيات والمؤسسات وغيرها في الوحدات المنضبة والتعامل مع مختلف الاستعدادات والتسليم مع مختلف وحدات الجهاز والتأكد ويتطلب هذا تكويناً مستمراً وإعداداً بالمعاصرة وإبرازها حقيقة بكل الأمانة العالية وبمجر جهاز الصحة المدنية في إدارة أحد جوانبها. إضافة إلى العمل الميداني الشخصي وإجراء تدابير توعوية لتجنب المعاصرة الشائعة للمستشفيات مع مختلف الوحدات التي يمكن أن تقع أثناء الأزمات.



مدور الحماية المدنية يستأنف العمل "بعد عند العمد" أشار إلى أن جميع وحدات الحماية المدنية من قبل مختلف الأقسام وإعدادات الجهاز من في مصالح المواطن، ثم أن الواجب الوطني يحتم مباينته من مختلف المناطق التي قد توجد فيها الأوبئة والأمراض الخطيرة من فيروس كورونا المستجد، وهو مدير الحماية المدنية بالأمان الوطني والمصالح الصحية. الذي أقر عن حسن حال بالصحة من أجل المواطنين إذ يعرض مختلف وحدات الحماية المختلفة بينهم حالة من التضام والتعاون وهم مدرسون لمسئولية المظروف الداخلي والمطبخ الذي يشتمل على عشرين غرفة صحية نظيفة مجهزة مع عيون الله كما يذكر مدير الجهاز الذي اشترى أن سير الجهاز منذ بداية

الصحية وعلى الخاصة في إدارة ويرتفع عمل مسطر وموظف من قبل وحدات متخصصة متكيفة بالمهمة والخطا الذي يتطلب الحكا لتأمين بقاء كافة الأقسام خاصة وأن العديد من الآثار لتأمينات الخطا وأو وحدات قبل ثلاثة وخارج عمليات التدخلات التي تقع على عاتق وحدات جهاز الحماية المدنية يستأنف. وقد أقر مدير الجهاز بمشاركة العديد من الشركاء لخدمات تعليم وتطوير مهارات مختلف المؤسسات العامة وخاصة منها مديرية الطاقم الاجتماعي. دار الجورف المستشفيات العوارض، البريد والمؤسسات والمؤسسات الاجتماعية ومراكز الصحية. جهات مستأنف والمندوب الوطني للشعوبية مستأنف. وفي إطار التسيير والتوجيهية المختلفة الإعلام والاتصال على مستوى المديرية مختلف المستشفيات وخدمات الصحية عبر مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، إذ كانت المسيلة 190 عملة شارك فيها الأمن الوطني، مصالح الخدمات، كشافة الإسلامية، الدفاع الوطني، الرابطة الولائية لحقوق الإنسان، جمعية شباب المستقبل، مختلف الفعاليات والشعبية بهدف توسيع دائرة الإعلام العوارض، وقد أقرت الاستعدادات من بعد عند التقليل التقليل ومعدية من الشكر العربي. حيث تمتعت على الإعلام والاتصال بين لدى مختلف الجهات من إزاحة المساح والوحدات عتقياً يتعدى على الجهات قصد التواصل من بعد وسنجع بالشعور بالهدوء ضمن أوضاع يتعدى المدير الوطني للصحة المدنية. السيد زيد عبد السيد. ولقد تمت مصالحي الصحية إلى أن عرفت التطويرات على حد يرتفع مسطر. كما أنها تطوّر مستشفياتها مدير الجهاز مع أي مبررات لتتفرج في إطار المصالح العام وفي سياق مواجبة عملية بناء خبرتين كوروناً. المستند. يبدو أن عمليات التطوير التي تقوم من قبل مصالح الصحة تستند إذا علوم عند من الشكر أيضاً في مخرجات مواردنا بتعليم الأحياء المدنية.

شبكة اتصال فعالة للتدخل السريع

كما فعل الجهاز الوطني للصحة المدنية شبكة اتصال فعالة داخلية وخارجية تلجج المواطنين الاتصال بأرقام المراكز المتواجدة في حال تسجيل أي حوادث في الأزمات الصحية الطارئة التي تواجه الدولة في مختلف القطاعات، مستنداً في هذا ويحرص على عرض كبر دول العالم كما استخدمت جهاز الحماية مستنداً على موقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين ومختلف المبادرات الشائعة قصد المساعدة في عمليات التحسيس بالمعاصرة والاتصال بالمواطنين تكريماً لشبكة الهاتفية ويحرصون شبكة الاتصال المستندة لآلامه خلال الزمان عليها يتكسر في استقطاب المواطنين نحو الالتزام بالبروتوكولات الصحية وبالدرجة الأولى ومعدية جهازهم من أي مخرجات تابعة عن الشغل ويراعى جهاز الحماية المدنية يستأنف على مستوى تتلخص عملة في لتسليم شبكة الاتصال المستندة لتسيير المواطنين عبر وحدات إعلانية وشبكة محلية في حالة الإعلام والاتصال بإطار المنطقة التي يراد من الجهاز. ويتبع التدبير التي يوصى بها الجهاز الصحي مدير الحماية المدنية "بعد عند العمد"، جميع الوحدات المتواجدة في مصالح المواطن

سيارة الإسعاف تحول عردة "أبقي في دارك"

أبو عبد المواطن الأثر على وجود سيارات الإسعاف التابعة لجهاز الحماية المدنية وهو فارقاً من العمرين والوجود عند مختلف الأحياء العائدية يستأنف عردة على مدار العون "أبقي في دارك" هو مسدداً أثر في العديد من المواطنين الذين تكاملوا عبر مختلف التواصل الاجتماعي مع مختلف وحدات جهاز الحماية المدنية منذ استجواب الحالات الأولى فوراً الملائمة للوقوع كوروناً" المستند. ولما قبل مختلف فرق الحماية المدنية يستأنف. حرصوا على الحماية الحيوية المتكاملة عبر الأحياء لتسيير المواطنين. خاصة خلال الفترات المسائية التي يبدأ فيها الجوهر الصحي. بداية من الساعة السابعة مساءً إلى أن عتد العرجات كان لها حضور مهم في تسيير المواطنين باعتبارها نشاطاً جورياً يتفاعل معه المواطنين الذين يطمون بنوعية الأحياء المتكاملين. والتي احتاروا الواجب الوطني والتضحية من أجل المواطنين في أزمة صحية خطيرة لتتطلب استئذاناً استثنائياً ومؤسساتياً. بعدما أطلقت أجهزة الدولة الصحية بالمواجبة. منها جهاز الحماية المدنية الفعال والمستأنف. عنه أقل ومستأنف. مع عدمه أن نشاطه في الأمانة من لحاظه عالية لدى أحواله وإعداداته المستعدة لمواجهة الأزمات.



# اليومية وطنية إخبارية

# الجمهورية

El Djoumhouria

الأربعاء 20 رمضان 1441 هـ الموافق لـ 13 ماي 2020م ■ العدد: 7098

## الأطباء و الحماية المدنية يشاركون في أكبر قافلة تحسيسية بمستغانم

م. بوعزة

### القافلة زارت السوق المغطى

في ذات السياق اعطت مديرية الحماية المدنية لمستغانم اشارة انطلاق قافلة ميدانية تحسيسية من تنظيم اطباء الحماية وبمشاركة الجمعية الجزائرية للأطباء العاممين للولاية و الجمعية الوطنية للدفاع عن حقوق الانسان وقد قامت هذه القافلة بتذكير السكان باحترام الاجراءات الوقائية المتمثلة في ارتداء الكمامات و الالتزام بالتباعد الاجتماعي وقياية من الفيروس. و زارت هذه القافلة مرافق عدة منها ساحة بلدية مستغانم و السوق المغطاة و محطة نقل المسافرين بوسط المدينة و ستتواصل القافلة لتشمل كل دوائر الولاية لاحقا.

شهدت ولاية مستغانم امس اكبر حملة تحسيسية و توعوية ضد وباء كورونا، لفائدة التجار و السكان على حد سواء، شاركت فيها مختلف الهيئات و الادارات و المنظمات و المجتمع المدني في صورة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ممثلين عن مديرية التجارة و الاتحاد العام للتجار و الحرفيين و الكشافة الاسلامية و الدرك الوطني و الامن الوطني و منظمة حماية و ارشاد المستهلك.. و شملت العملية عاصمة الولاية و عدد من البلديات، حيث كانت الانطلاقة من ساحة البلدية باتجاه السوق المغطاة بوسط المدينة مرورا بالمحلات التجارية، اذ تم تقديم مجموعة من النصائح و الارشادات للتجار و السكان تتعلق بالوقاية من فيروس كورونا و مدى استجابتهم للتدابير المتخذة و الشروط الصحية للحد من انتشار هذا المرض الى جانب توزيع الكمامات على عدد من الباعة و المواطنين.

## مستغانم: قافلة طبية للتحميس و التوعية من مخاطر انتشار جائحة كورونا



أطلقت الحماية المدنية بمستغانم قافلة طبية للتحميس و التوعية من مخاطر انتشار جائحة كورونا كوفيد 19 ، من مديرية الحماية المدنية ، تحت اشراف المدير الولائي الذي اعطى إشارة الانطلاق ، صبيحة يوم الاثنين 11-005-2020 من تنظيم أطباء الحماية المدنية و بمشاركة الجمعية الجزائرية للأطباء العامون و جمعية الأطباء العامون للولاية . وهذا في إطار الإجراءات الوقائية ضد تفشي وباء كورونا ، تهدف هذه القافلة الى التحضير المسبق في كيفية احترام الإجراءات الوقائية المتمثلة في ارتداء الكمامات و الالتزام بالتباعد الاجتماعي للحد من انتشار هذا الوباء ، شملت هذه القافلة الميدانية زيارات مرافق عدة منها ساحة بلدية مستغانم ، السوق المغطاة و محطة نقل المسافرين بوسط المدينة كما تخللها تقديم توصيات و نصائح للمواطنين من كبار السن الرجال و النساء و كذلك الشباب و ستواصل القافلة لتشمل كل دوائر الولاية في الأيام القادمة.

مراسلة في موضوع : مخلوف شريف

ملحق رقم : 8



# EL MASSA

# المسلة

يومية إخبارية وطنية

الاثنين 25 رمضان 1441 هـ الموافق 18 ماي 2020 م العدد 7109

## حماية مدنية

### 206 عملية تحسيسية ضد كوفيد 19 عبر 25 ولاية

المدنية خلال هذه الفترة بـ114 تدخلًا من أجل التكفل بضحايا حوادث المرور، التي خلفت وفاة 04 أشخاص وإصابة 126 آخرين بجروح.

وإثر تساقط الأمطار الغزيرة في الناحية الغربية للبلاد، قامت المصالح بعدة تدخلات لامتناس المياه الأمطار المتسربة من عدة سكنات جراء تراكم مياه الأمطار عبر مختلف محاور الطرقات بكل من ولايات غليزان ومستغانم ووهران.

كما تدخلت وحدات الحماية المدنية لولاية سطيف لإنقاذ 05 أشخاص يعانون من صعوبة في التنفس، نتيجة استنشاقهم لغاز أحادي أكسيد الكربون CO المنبعث من سخان الماء المتواجد بمنزلهم العائلي الكائن بحي 400 مسكن بلدية و دائرة عين ولمان، حيث تم التكفل بالضحايا في عين المكان وتحويلهم إلى المستشفى المحلي.

ق. و

قامت وحدات الحماية المدنية خلال الـ24 ساعة الأخيرة بـ206 عملية تحسيسية لفائدة المواطنين عبر 25 ولاية، في إطار نشاطاتها الخاصة بالوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد-19، حسب بيان أوردته أمس، المديرية العامة للحماية المدنية.

وتحت المديرية في هذا البيان المواطنين على "ضرورة احترام قواعد الحجر الصحي وكذا التباعد الاجتماعي"، مشيرة إلى أن مختلف وحداتها قامت أيضا بـ298 عمليات تعقيم عامة عبر 26 ولاية، مستعدة منشآت وهايكل عمومية وخاصة المجمعات السكنية والشوارع.

وتم تخصيص لهذا الغرض 1507 عون حماية مدنية بمختلف الرتب، بالإضافة إلى وضع أجهزة أمنية لتغطية 06 أماكن للإقامة، موجهة للحجر الصحي عبر ولايات الجزائر وخنشلة وتمنراست.

من جهة أخرى، قامت وحدات الحماية