



www.mecs.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة للأبحاث العلمية والتربوية (MECSJ)

العدد العاشر (شباط) ٢٠١٩

دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج

عام (١٤٣٦ هـ): دراسة ميدانية

The Public Relations Role in Saudi hospitals in Managing the (1436AH) Haj Crisis: A Field Study

إعداد:

سلطان عبد الله العتيبي

Sultan Abdulah Alotaibi

rauqi@hotmail.com

المملكة العربية السعودية

الملخص باللغة العربية

استهدفت الدراسة التعرف إلى دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الصحية في إدارة أزمة الحرم المكي ١٤٣٦ (٢٠١٥)، والعوامل المؤثرة على إدارة هذه الأزمة، والاستراتيجيات والوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة وذلك من خلال إجراء دراسة وصفية باستخدام منهج مسح أساليب الممارسة الإعلامية لإدارة العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية السعودية في مدينتي الطائف ومكة المكرمة التي استقبلت مصابي حادثتي سقوط الرافعة وتدافع الحجيج، باستخدام أداة الاستبيان بالمقابلة مع جميع العاملين في هذه الإدارة، وتوصلت الدراسة إلى عدم تقدير إدارة المؤسسة العليا لدور العلاقات العامة بشكل عام والإمكانيات المادية غير كافية لإدارة الأزمات وعدم وجود كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في إدارة الأزمات جاءت كأهم العوامل المؤثرة على إدارة العلاقات العامة للأزمات، وأهم الإستراتيجيات في إدارة هذه الأزمة إخطار الجهات المعنية وتغطية الأحداث ونشرها والتواصل مع وسائل الإعلام، وكانت أبرز الوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة هي الصحف الورقية والصحف الإلكترونية وكذلك التلفزيون السعودي ومواقع التواصل الاجتماعي، وجاءت تغطية الحدث ونشر الأخبار في وسائل الإعلام كأبرز أدوار العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة، ومن أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة تطوير برامج تدريبية نظرية وعملية متنوعة في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المستشفيات السعودية، إدارة الأزمات، المملكة العربية السعودية، حج عام ١٤٣٦.

The public relations role in Saudi hospitals in managing the (1436 AH) Haj Crisis: A field study.

Abstract

The objective of the study was to examine the role of public relations practitioners in Saudi hospitals in managing 1436 AH Haj crisis, and to identify the factors affecting this crisis management situation and the strategies and methods employed. To achieve these objectives, a field study approach was used based on a survey assessing media practices for managing public relations in the Saudi public hospitals in Mecca and Al Taif hosting the leverage fall and the pilgrims overcrowding. For data collection, a interview questionnaire was administrated to all employees in the department. The results of the study indicated that the factors affecting public relations management is that the high administration in these hospitals did not appreciate the role of public relations in general. It was found that there was lack in adequate material resources to effectively manage the crisis. There was also deficiencies in qualified and specialized human resources in crisis management. The results of the study found that the most common strategies used in crisis management were to inform related parties, to cover events, to



www.mecsaj.com/ar

communicate with media channels. The most significant means for in these strategies were electronic newspapers, the Saudi formal TV, social media websites. The 'traditional newspapers most important roles for public relations were to cover the event and inform media channels of latest news. The most important suggestions presented by the subjects of the study to improve the performance and effectiveness of public relations were to organize practical and theoretical training programs in crisis management.

Key words: Public Relations, Hospitals, Kingdom of Saudi Arabia, Crisis Management, haj

1436AH.

المقدمة

يعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في العصر الحالي والذي شهد العديد من المتغيرات سواء على المستوى الدولي أو المحلي أو الإقليمي، ولما كان علم إدارة الأزمات هو علم إدارة توازنات القوى أو رصد حركاتها واتجاهاتها فهو أيضاً علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات الإنسانية سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو عسكرية أو صحية وغيرها من المجالات الأخرى، وهو بذلك يعد علماً مستقلاً بذاته، وفي الوقت نفسه متصل بكافة العلوم الإنسانية الأخرى. وقد نشأ اصطلاح إدارة الأزمات Crisis Management في مجال الإدارة العامة بشكل عام، وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث المفاجئة التي تقع داخل حدودها، ولكن هذا المفهوم ما لبث أن نما بشكل كبير في مجال العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة (مصطفى، ٢٠٠٩، ١٩-٢٠)، وفي مجال العلاقات العامة، أصبحت إدارة الأزمات إحدى المهارات الضرورية لممارسة هذه المهنة بوصفها إحدى الوظائف المهمة للمؤسسة، والتي تعمل على توثيق علاقة المنظمة مع جمهورها الداخلي والخارجي، بهدف خلق صورة طيبة في أذهان ذلك الجمهور، وذلك وفقاً للتعامل الإنساني والأخلاقي السليم، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما بنفس الحال تنقل بأمانة آراء ورغبات الجمهور إلى إدارة المؤسسة وتحل المشكلات التي تواجه المنظمة، وبذلك تعتبر اتصال ذو اتجاهين Tow – way Communication (الشامي، ٢٠٠٠، ٢٣).

وفي القطاع الصحي تتزايد أهمية العلاقات العامة وخاصة في إدارة الأزمات؛ حيث أصبح وجود إدارة علاقات عامة داخل المؤسسات الصحية حاجة ملحة نظراً للطبيعة الخاصة لهذه المؤسسات وتعاملها مع جمهور له احتياجاته وظروفه الخاصة، فهي تستهدف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين الجماهير الداخلية والخارجية (مصطفى، ٢٠٠٩، ص ص ١٦٤-١٦٥).

وتستقبل المملكة العربية السعودية في موسم الحج أعداد كبيرة كل عام من الحجاج من كافة دول العالم (عبد الرحمن، ٢٠١٣، ص ٢٥٠)، مما يستلزم تأمين هذا العدد الكبير من الحجاج صحياً وأمنياً، وفي حج عام ١٤٣٦ هـ (٢٠١٥م) وقعت حادثتي تدافع الحجاج بمنى وسقوط الرافعة في الحرم المكي الشريف، وكانت بمثابة أزمة كبيرة واجهتها المملكة العربية السعودية على كافة المستويات السياسية والأمنية والصحية والاجتماعية والدينية، وهنا تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية السعودية لهذه الأزمة الكبيرة.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة العربية

دراسة الشعلان (2011) وعنوانها: "إدارة الأزمات الأسس – المراحل- الآليات".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض في التعامل مع الأزمات والكوارث وذلك عن طريق تصميم استبانة موجهة إلى جميع موظفي إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للدفاع المدني بمنطقة الرياض والبالغ عددهم (٤١) موظفاً وتحليل إجابات أفراد العينة، وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج كان أهمها خفض وجود الأنظمة والقواعد الرسمية التي تحدد دور العلاقات العامة في حالة وقوع الأزمات والكوارث، قلة الإمكانيات الفنية والتنظيمية والمادية في إدارة العلاقات العامة للأزمة في عملية إدارة الأزمات والكوارث، ندرة استخدام الأساليب العلمية وبحوث العمليات في التعامل مع مراحل الأزمة أو الكارثة، فئة الموظفين المختصين في إدارة العلاقات العامة.

الحميدي (٢٠١٠) وعنوانها: "فاعلية الاتصالات في إدارة الأزمات الأمنية بأجهزة وزارة الداخلية بالرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الاتصالات في إدارة الأزمات الأمنية بأجهزة وزارة الداخلية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين وتم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق مدخل المسح الاجتماعي للعينة مستخدماً أداة الاستبانة كأداة للدراسة،

وتوصلت الدراسة إلى أن أهم أنواع الاتصال التي تستخدم في إدارة الأزمات الأمنية هي: استخدام الاتصالات الرسمية أثناء الأزمة الأمنية وأن أهم أساليب التي تستخدم في إدارة الأزمات الأمنية هي الاعتماد على الاتصال الشفوي عبر أجهزة الاتصال المختلفة كذلك توصلت الدراسة إلى أن أهم وسائل الاتصال التي تستخدم في إدارة الأزمات هي الاتصال الهاتفي واللاسلكي وأن أهم المعوقات التي تقف دون إتمام فاعلية الاتصال في إدارة الأزمات الأمنية هي عدم تدريب العاملين في مجال الاتصال الأمني على المستحدث من وسائل الاتصال الحديثة.

دراسة الجار الله (٢٠٠٩) وعنوانها: "جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات".

هدفت هذه الدراسة في إطارها النظري إلى سبر أغوار الأزمة من خلال البحث في سماتها وأنواعها وأسبابها، ومراحل نشأتها ومقومات إدارتها وفق المناهج والأساليب العلمية وفي الجانب الميداني درست واقع جهود العلاقات العامة في الشركات السعودية عينة الدراسة لقياس مدى مشاركتها في إدارة أزمات الشركات. وذلك عن طريق استخدام أداة الاستبانة التي تم توجيهها إلى مسؤولي العلاقات العامة في هذه الشركات وتوصلت الدراسة إلى انخفاض الاعتماد على العلاقات العامة ومشاركتها في إدارة الأزمات لدى شركات العينة وكذلك أظهرت النتائج تدني ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها ومهامها في كل من مرحلتي أثناء وبعد الأزمة، وأشارت نتائج الدراسة إلى ندرة البحوث والدراسات التي تجريها العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة، وكشفت النتائج عدم اهتمام شركات العينة في تأهيل وتدريب موظفيها في مجال الأزمات، وأشارت النتائج إلى تبني غالبية عينة الدراسة لأساليب خاطئة في التعامل مع وسائل الإعلام عند حدوث الأزمات، وأكدت نتائج الدراسة على وجود معوقات تحد من قدرة العلاقات العامة على التعامل مع الأزمات.

دراسة عودة (٢٠٠٨) وعنوانها: "واقع إدارة الأزمات في مؤسسة التعليم العالي بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أنواع الأزمات والمخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها مؤسسات التعليم العالي، والتعرف في نفس الوقت على أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمات التي تستخدمها الجامعة الإسلامية والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في الجامعة من حيث دورها في فعالية إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة أحياناً.

واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توفير تدريب وتنظيم دورات تثقيفية وورشات عمل تخصصات في إدارة الأزمات موجهة إلى العاملين بالجامعة لزيادة وعيهم بمجال إدارة الأزمات وضرورة تكوين فريق إدارة أزمات من موظفين مدربين جيداً في مجال الأزمات بحيث يكون الفريق جاهزاً في أي وقت لمواجهة الأزمات وأوصت الدراسة أيضاً بضرورة مشاركة العاملين في المستويات الإدارية الوسطى في عملية اتخاذ القرارات.

دراسة السريع (٢٠٠٥) وعنوانها: "الأدوار المؤسسية والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية من حيث الأدوار المؤسسية والأنشطة التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة والأهداف التي تسعى لتحقيقها والفروق بين المستشفيات الحكومية والخاصة تبعاً للأدوار المؤسسية والأنشطة من جهة والفروق بين أحجام المستشفيات تبعاً للأدوار المؤسسية والأنشطة من جهة أخرى واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالمشح وشمل مجتمع الدراسة كافة المستشفيات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية وتم اختيار عينة من تلك المستشفيات بطريقة عشوائية منتظمة بلغ عددها ٢٩٥ مستشفى منها ١٩٠ مستشفى حكومي و١٠٥ مستشفى خاص وذلك ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة تقيس المتغيرات السابقة. وأهم ما توصل إليه الباحث النتائج التالية أن دور النشر هو الدور الغالب تطبيق في المستشفيات الحكومية والخاصة وإن نشاط استقبال الوفود هو النشاط الغالب تطبيقه وكذلك جاء هدف تحسين صورة المنشأة للجمهور الخارجي (الزوار) وكسب ثقته أول الأهداف التي تسعى إدارات العلاقات العامة في المستشفيات لتحقيقها.

دراسة الحوامدة (٢٠٠٣) وعنوانها: "إدارة الأزمة من منظور منهج دراسة الحالة".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محاور الأزمة التي مرت بها المنظمة التعاونية الأردنية، وتحقيق أهداف هذه الدراسة استُخدم منهج

دراسة الحالة) لفهم جذور المشكلات التي تعرضت لها المنظمة ومساهمتها في تشكيل الحالة في وضعها الراهن. أما أهم النتائج التي توصلت إليها فهي بذور الأزمة في المنظمة ولدت مع إنشائها، ونضجت هذه الأزمة فيها بسبب تراكمات أبعاد معينه هي البعد التشريعي والبعد المالي والبعد الإداري وتركت الأزمة أثراً سلبياً ومدمرة في المنظمة خصوصاً في الجانب الوظيفي والسلوكي، وأكثر آثارها كانت في العاملين الذين فقدوا الثقة في المنظمة. وإن جميع الحلول التي وضعتها المنظمة للتعامل مع الأزمات كانت غير شافية ومؤقتة وجزئية ولم تنه الأزمة. وأن المنظمة لم تتعامل مع الأزمة بطريقة علمية منظمة ولكنها تعاملت معها بطريقة تقليدية وفي بعض المراحل أنكرت المنظمة الأزمة وتجاهلتها، وادعت سلامة الموقف وكانت النتيجة تفاقم الأزمة بدلاً من حلها.

دراسة الزهراني (١٩٩٧) وعنوانها: "الأسس النظرية العلمية لإدارة الكوارث ومدى تطبيقاتها في إدارة الأزمة".

استهدفت هذه الدراسة إلى تغطية أهم الجوانب النظرية العلمية لعملية إدارة الكوارث والأزمات الأمنية، وبيان دور وقواعد وأسس عملية إدارة الكوارث في مواجهة الأزمة الأمنية في الواقع العملي، وكذلك معرفة مدى ملاءمة قدرات أفراد مجتمع البحث للقيام بأعمال للدفاع لمواجهة الأزمة الأمنية، ومعرفة أهم العوامل المؤثرة في كفاءة فاعلية أداء منسوبي المديرية العامة للدفاع المدني لمواجهة الأزمة الأمنية وأخيراً التوصل إلى أهم ملامح التطوير لأنشطة الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية لمواجهة الكوارث والأزمات الأمنية المحتملة في مراحلها كافة. وذلك عن طريق استخدام الاستبيان في الحصول على بيانات الدراسة وتم تحليل البيانات عن طريق الحاسب الآلي. وتوصلت الدراسة إلى أن الأزمة في مراحلها الأولى لا تحدث أضراراً وقد يمكن تدارك أضرارها ولكنه في حالة نضوج الأزمة وتفاقم أحداثها وانفجارها فإن الحدث أو الواقعة ينتقل من كونه أزمة إلى كارثة، وأنه قد تقع الكارثة ولا يترتب على وقوعها أزمة أو أزمات وقد تحدث الأزمة ولا يترتب على وقوعها كارثة أو كوارث.

الدراسات السابقة الأجنبية:

دراسة (Kleinnin, J. et al, 205) وعنوانها: "The mediating role of the news in the BP oil Spill Crisis

2010"

سعت هذه الدراسة للتعرف إلى دور الأخبار في إدارة أزمة بقة البترول الخاصة بالشركة البريطانية للبترول عن طريق تحليل عدد من الصحف الأمريكية ومواقع الإنترنت وكذلك البيانات الإخبارية للعلاقات العامة للشركة البريطانية للبترول من ٢٢ ابريل ٢٧/ أغسطس ٢٠١٠، وكذلك تحليل المؤشرات الاقتصادية والمالية للشركة كما سعت الدراسة إلى معرفة دور البيانات الصحفية الإدارية العلاقات العامة بالشركة تشكيل الأجندة الإعلامية الأمريكية وتأثير ذلك على وعي الجماهير، وتوصلت الدراسة أن الموضوعات التي نشرتها الشركة البريطانية جاءت في الترتيب الأول من حيث قوة التأثير على الوعي الجماهيري الأمريكي، يليها البيانات الصحفية الأولى العلاقات العامة بالشركة البريطانية، ثم المؤشرات الاقتصادية كعوامل مؤثرة على هذا الوعي.

دراسة (Liou, 2015) وعنوانها: "School crisis Management A model of dynamic responsiveness to

crisis life cycle education".

حاولت هذه الدراسة التعرف إلى إدارة المدارس للأزمات من خلال نموذج دورة حياة الأزمة الديناميكية المتكاملة، وأجريت الدراسة على ١٢ مدرسة في منطقة الغرب الأوسط باستخدام الزمن إدارة المقابلات، جماعات النقاش المركزة واستعراض خطة إدارة الأزمة من فريق إدارة الأزمة وتوصلت الدراسة إلى أن نموذج دورة حياة الأزمة الديناميكية المتكاملة مفيد في إدراك وتوضيح أزمة المدارس، وأكدت الدراسة أن المرونة والتعاون وتصحيح الأخطار ذاتياً تعتبر آليات مهمة في التعامل مع الأزمة.

دراسة (Brown & Ki, 2013) وعنوانها: "Developing a valid and reliable measure of organizational

crisis responsibility"

حاولت هذه الدراسة تطوير مقياس صادق لمسؤولية المنظمة عن الأزمات التي تطبق نادراً في مجال إدارة الأزمات لبحث العلاقات العامة، وذلك عن طريق استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وأجريت الدراسة على عينة عددها ٢٩٨ بحوث، وتوصلت الدراسة إلى مقياس يحتوي على اثني عشر نقطة فرعياً ثلاث نقاط للقصدية وثلاث نقاط للمحلية وست نقاط للمساءلة أو المسؤولية.

دراسة (Brown & Ki, 2013)

استهدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثيرات استراتيجيات التعامل مع الأزمة على إسناد مسؤوليات أزمة المنظمة ونتائج نوعية العلاقة، كما سعت الدراسة إلى تحديد الروابط بين مؤشرات نتائج نوعية العلاقة وذلك من خلال دراسة تجريبية باستخدام الاستبيان الإلكتروني على ٣٥٢ طالب كلية الإعلام في إحدى الجامعات الأمريكية وتوصلت الدراسة أنه لا توجد استراتيجية للتعامل مع الأزمة تقلل عن لوم الجمهور حول مسؤولية المنظمة عن الأزمة وأن حدوث الأزمة يؤدي إلى تأثير سلبي على نوعية العلاقة مع الجمهور.

دراسة (Lindholm & Olsson, 2011) وعنوانها: "Crisis communication as a multilevel game: The

"Muhammad cartoon from a crisis diploma cy perspective"

استهدفت هذه الدراسة التعرف إلى كيف تسبب فشل الاتصال في تصعيد أزمة الرسوم المسيئة للرسول الله ﷺ من المستوى الوطني إلى المستوى الدولي وذلك باستخدام منهج تتبع العملية وتشكلت المواد التجريبية على وثائق حكومية ومقابلات ومقالات صحفية ومنشورات رسمية والمصادر الثانوية حيث أجريت المقابلات مع خمس موظفين مدنيين لهم علاقة وثيقة بإدارة الأزمة وتوصلت الدراسة إلى أسباب السريع اللازمة يعود إلى الاهتمام الإعلامي والاعتبارات السياسية المحلية، تعبئة الحركات الاجتماعية العابرة للحدود.

دراسة (Wigely & Zhang, 2011) وعنوانها: "A Study of PR practitioners use of social model in

crisis planning"

استهدفت هذه الدراسة التعرف على كيفية استخدام المنظمات للمواقع الاجتماعية في تحقيق أهداف العلاقات العامة الرئيسية وكيفية استخدام هذه المنظمات للتخطيط لإدارة الأزمات ونشر المعلومات لأن هذه الأزمة، وذلك عن طريق استخدام أداة الاستبيان الإلكتروني لممارسة العلاقات العامة الأعضاء في جمعية العلاقات العامة الأمريكية Public Relation America في الفترة من يناير وحتى مارس ٢٠١٠، وبلغ عدد العينة المتاحة ٢٥١ بحث، توصلت الدراسة إلى أن هناك نسبة كبيرة من ممارس العلاقات العامة يستخدمون المواقع الاجتماعية على المستوى الشخصي، وأشارت النتائج أيضاً إلى نسبة كبيرة من المؤسسات التابع لها المناسبين تستخدم هذه النوع من الموقع، وأن معظم جمهور الشركة الذين يتواصلون مع الشركة من خلال هذا المواقع هم من المستهلكين المحتملين والعملاء.

دراسة (Fal, 2004)

حاولت الدراسة تحديد دور العلاقات العامة والإعلان في إدارة الأزمات السياحية الناتجة عن أحداث ١١ سبتمبر ٢٠٠١، واستخدمت الدراسة النظرية الظرفية أو نظرية المواقف لجرونج وأجريت الدراسة على ١٨٤ مدير مديري مكاتب المؤتمرات والزائرين السياحية في الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام البريد الإلكتروني. توصلت الدراسة إلى زيادة نشاط العلاقات العامة بعد هجمات الحادي عشر من سبتمبر في حين انحصرت الجهود الإعلانية بعد هذه الهجمات.

دراسة (Perry. D, Taylor, 2003) وعنوانها: "Internet Based communication in crisis management"

حاولت هذه الدراسة التعرف إلى كيفية استخدام المنظمات للإنترنت وقت الأزمات وأجريت الدراسة على ستة أنواع من المنظمات منها ما هو تجاري وحكومي والتكنولوجية والمواصلات والمالية والغير هادفة للربح في أعوام ١٩٩٨، ١٩٩٩، ٢٠٠٠ وتوصلت الدراسة أن معظم المنظمات عينة الدراسة تستخدم الإنترنت للتواصل مع الجمهور أثناء الأزمات، وأن نوع المنظمة أو نشاطها لا يتوزع في

استخدامها للإنترنت وقت الأزمات للتواصل مع الجماهير.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتمثل تعليق الباحث على الدراسات السابقة في النقاط الآتية:

1. أبرزت الدراسات السابقة أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات المختلفة.
2. استفاد الباحث من هذه الدراسات في وضع التساؤلات والفروض، وتحديد المناهج والأدوات المناسبة للدراسة الراهنة.
3. أن هناك نقص في دراسات المتعلقة بدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات خاصة العربية منها، وهذا هو القصور الذي تسعى هذه الدراسة إلى تلافيه بالتطبيق على إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية السعودية بالتطبيق على أزمة حج عام ١٤٣٦ هجرية.

الإطار المنهجي للدراسة

مشكلة الدراسة وأهميتها

في ضوء أهمية العلاقات العامة وحرصها على حل المشكلات وإدارة الأزمات التي تواجهها المنظمات أو الدول التي تنتمي إليها، وفي ضوء الأهمية السياسية والإعلامية الكبيرة التي حظيت بها أزمة الحرم المكي الشريف في حج عام ١٤٣٦ هجرية (٢٠١٥ ميلادية) من وقوع الرافعة على الحجيج، وتدافع الحجيج في مشعر منى، تأتي هذه الدراسة للتعرف إلى طبيعة دور إدارة أجهزة العلاقات العامة بالقطاع الصحي لأزمة حج عام ١٤٣٦ هـ، الاستراتيجيات والأساليب التي أتبعته في إدارة هذه الأزمة، والعوامل التي أثرت على فاعلية إدارة هذه الأزمة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف إلى:

١. طبيعة المعلومات التي اعتمد عليها ممارس العلاقات العامة في المستشفيات الصحية في إدارة أزمة الحرم المكي ١٤٣٦/٢٠١٥ هـ.
٢. العوامل المؤثرة على إدارة هذه أزمة.
٣. الوسائل الإعلامية التي اعتمد عليها ممارس العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في أزمة الحرم المكي.
٤. الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة هذه الأزمة.
٥. أساليب إدارة هذه الأزمة.
٦. الدور الرئيسي الذي قامت به أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية السعودية قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمة.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

١. ما أوجه الأنشطة التي تمارسها عينة الدراسة خلال عملها في إدارة العلاقات العامة؟
٢. ما مدى قيام إدارة العلاقات العامة في المساعدة في إدارة الأزمات؟
٣. ما أسباب عدم مساعدة إدارة العلاقات العامة في إدارة الأزمات؟
٤. ما الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في إدارة الأزمات؟
٥. ما دور عينة الدراسة في إدارة الأزمات؟
٦. ما الدور الذي قامت به إدارة العلاقات العامة عينة الدراسة في إدارة هذه الأزمة؟
٧. ما الدور الذي قام به الممارسون عينة الدراسة في إدارة هذه الأزمة؟
٨. ما العقبات التي تواجهها عينة الدراسة أثناء إدارة الأزمات؟
٩. كيف تعاملت إدارة العلاقات العامة مع أزمة حج عام ١٤٣٦هـ؟
١٠. ما الوسائل الإعلامية المستخدمة في إدارة أزمة حج عام ١٤٣٦هـ؟
١١. ما تقييم عينة الدراسة لدور العلاقات العامة في أزمة الحج ومدى رضاهم عن هذا الدور؟
١٢. ما الأخطاء التي وقعت فيها إدارة العلاقات العامة أثناء إدارتها لأزمة حج عام ١٤٣٦هـ؟
١٣. ما أوجه الاستفادة من هذه الأخطاء التي وقعت فيها إدارة العلاقات العامة أثناء إدارتها لأزمة حج عام ١٤٣٦هـ؟
١٤. ما مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات؟

فروض الدراسة

١. الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العقبات التي تواجهها عينة الدراسة أثناء إدارة الأزمات في المؤسسة التي يعملون بها تعزى للعوامل الديموغرافية.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات تعزى للعوامل الديموغرافية.
- توجد علاقة ارتباطية بين العقبات التي تواجهها عينة الدراسة أثناء إدارة الأزمات ومقترحاتهم لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمات.

أهمية الدراسة :

١. سد القصور الذي يعترى الدراسات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات في العالم العربي، والدراسة الحالية تعد الدراسة الأولى لإدارة أزمة حج ١٤٣٦ هـ على حد علم الباحث.
٢. ترجع أهمية هذه الدراسة إلى قلة وجود الدراسات تناولت موضوع العلاقات العامة في المستشفيات السعودية ودورها في إدارة الأزمات.
٣. نشر الوعي لدى العاملين في العلاقات في المستشفيات القطاع الصحي السعودي وذلك من خلال تزويدهم مواقع العلاقات العامة مكة المكرمة وتجربة العلاقات العامة في القطاع الصحي في التعامل مع أزمة الحج ١٤٣٦ هـ للاستفادة من هذه الخبرة.
٤. الوقع الكبير للآزمة محلياً وإقليمياً ودولياً، والخسائر البشرية والمعنوية الكبيرة
٥. أهمية دراسة ممارسي العلاقات العامة وكيفية إدارتهم للآزمة.
٦. يمكن أن تفيد نتائج الدراسة في الخروج بمؤشرات لتفعيل دور إدارة العلاقات العامة للأزمات في الوطن العربي.

حدود الدراسة:

١. حدود مكانية: المستشفيات الحكومية في مدينة الطائف ومدينة مكة المكرمة.
٢. حدود زمنية: طبقت الدراسة على العينة في الفترة من ١ شباط ٢٠١٦ - ١ نيسان ٢٠١٦.
٣. حدود بشرية: جميع موظفي العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية في مدينة مكة المكرمة ومدينة الطائف.

مصطلحات الدراسة:

إدارة الأزمات: الأزمة هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة (جادالله، ٢٠٠٨، ص ٩).

العلاقات العامة: تعرف العلاقات العامة من وجهة نظرة الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة بتقويم الاتجاهات العامة للإدارة نحو الآخرين فضلاً عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب الإدارية التي تضعها الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف (يونس، ٢٠٠٨، ص ١٩٣).

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي " تهدف إلى وصف خصائص الظواهر أو المجموعات محل الدراسة وتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات " (زغيب، ٢٠٠٩، ص ٨٩-٩٠) كما اعتمدت الدراسة على منهج المسح الذي يستهدف تسجيل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن، واستخدام منهج الممارسة الإعلامية الذي "يستهدف دراسة النواحي والأساليب الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات الإعلامية ودراسة خصائص العاملين بتلك المؤسسات، ومدى الاعتماد على البحوث في الإدارة وحل المشكلات الفنية والإدارية (زغيب، ٢٠٠٩، ص ١١٠-١١١).

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية في مدينتي مكة المكرمة والطائف التي استقبلت مصابي الحادئين (حادث الرافعة وتدافع الحجيج في منى)، ووقع اختيار الباحث علي جميع المستشفيات الحكومية بمدينتي مكة المكرمة والطائف وهي: مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، مستشفى ابن سينا بمكة المكرمة، مستشفى أجياد العام، مستشفى حراء بمكة المكرمة، مستشفى الملك فيصل بمكة المكرمة، مستشفى الملك عبدالعزيز بمكة المكرمة، مستشفى الولادة والأطفال بمكة المكرمة، الشؤون الصحية بمحافظة مكة المكرمة، مستشفى الملك فيصل التخصصي بالطائف، مستشفى الملك فيصل بالطائف، مستشفى القوات المسلحة بالهداء، مستشفى الأمير سلطان للقوات المسلحة، مستشفى الأمير منصور، مستشفى الأمراض الصدرية بالطائف، مستشفى الأمراض العقلية والنفسية (شهار)، مستشفى الأطفال بالطائف، الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

ووقع اختيار الباحث على هذه العينة العمدية من المستشفيات الصحية السعودية لقربها الجغرافي من الحرم الشريف، وذلك باستخدام الحصر الشامل لممارسي العلاقات العامة بهذه المستشفيات باستخدام أداة الاستبيان المفتوح.

أداة الدراسة:

استخدم الباحث أداة الاستبيان بالمقابلة وهو الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تدور حول الموضوعات الرئيسية لمشكلة البحث بحيث تعتبر بمثابة مرشد للباحث مع المبحوثين، ويستخدم هذا النوع بهدف التعرف على وجهات نظر المبحوثين وآرائهم واتجاهاتهم ودوافعهم.... والتعرف على أبعاد جديدة ومتنوعة عن طريق استرسال المبحوث في الاستجابة ومهارة الباحث في توجيه الأسئلة (حسين، ١٩٩٥، ص ٢٠٧).

إجراءات الثبات والصدق:

أولاً إجراءات الصدق: أجرى الباحث اختبار الصدق الظاهري لتحقيق صدق المقاييس العلمية التي تحويها الاستمارة من حيث قدرتها على الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضها عبر تحكيمها من قبل مجموعة من أساتذة الإعلام والاستفادة من ملاحظاتهم العلمية في تطوير هذه المقاييس وضمان صدقها كما أجرى الباحث اختبار الصدق الظاهري للاستمارة الميدانية من خلال ربط سؤالين يحويان نفس الفكرة لكن بأشكال مختلفة وبينها فاصل من الأسئلة.

ثانياً: إجراءات الثبات: استخدم الباحث أسلوب كرونباخ ألفا Cranach Alpha لقياس الاتساق الداخلي.

المعالجة الإحصائية:

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على برنامج SPSS مستخدماً الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، اختبار T-Test، اختبار One –Way ANOVA، الاختبار البعدي Post –LSD Hoc، ومعامل الارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية Mean، والانحرافات المعيارية Standard Deviation.

ملخص نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى أن:

١. أبرز أوجه النشاط الذي تمارسه عينة الدراسة خلال عملها في إدارة العلاقات العامة هي: "متابعة الصحف ووسائل الإعلام" بنسبة (١٧.٨%)، "تزويد وسائل الإعلام بالأخبار والتقارير الصحفية" بنسبة (١٤.٦%)، وكذلك "الإشراف الفني والإداري على قسم العلاقات العامة" بنسبة (١٣%)، فيما كانت أقل أوجه النشاط هي: "مرافقة الوفود" بنسبة (٧%)، ثم "الأعمال السكرتارية" بنسبة (٥.٧%)، وأخيراً "الرد على الاستفسارات" بنسبة (٣.٨%) من إجمالي عينة الدراسة.
٢. عدد من يرون أن إدارة العلاقات العامة تساعد دائماً في إدارة أزمات المؤسسة حين وقوعها قد بلغ (٧١) مفردة بنسبة (٦٥.٧%)، يليهم من يرون أنها أحياناً تساعد في إدارة الأزمات؛ وبلغ عددهم (٢٩) مفردة بنسبة (٢٦.٩%)، ثم من يرون أنها لا تساعد في إدارة الأزمات؛ وبلغ عددهم (٨) مفردات بنسبة (٧.٤%).
٣. أبرز الأسباب التي تدفع بإدارة العلاقات العامة إلى عدم مساعدة المؤسسة في إدارة الأزمات حين وقوعها هي: "إدارة المؤسسة العليا لا تقدر دور العلاقات العامة بشكل عام" في المرتبة الأولى بنسبة (٣٦.٤%)، يليها "الإمكانيات المادية غير كافية لإدارة الأزمات" بنسبة (٢٧.٣%)، وفي المرتبة الثالثة "عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في إدارة الأزمات" بنسبة (٢٢.٧%)، وأخيراً "إدارة المؤسسة العليا لا تستند للعلاقات العامة أي تعليمات بشأن إدارة الأزمات" بنسبة (١٣.٦%) من إجمالي عينة الدراسة.
٤. جاءت الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة في إدارة الأزمات وفق الترتيب الآتي: "الترتيب مع الجهات المعنية للقيام بدورها" (١٩%)، يليه "التغطية عبر مواقع التواصل الاجتماعي" (١٨.٣%)، ثم "الرد على الاستفسارات" (١٧.٩%)، ثم "متابعة الحالة" (١٥.٦%)، ثم "التواصل مع الصحف" (١٤.٨%)، ثم "التغطية الإعلامية من خلال وسائل الإعلام الأخر غير مواقع التواصل الاجتماعي" (٩.٥%)، وأخيراً "حصر أعداد المرضى في قسم الطوارئ" (٤.٩%) من إجمالي عينة الدراسة.
٥. جاءت الأدوار التي تقوم بها عينة الدراسة العاملين في إدارة العلاقات العامة عند تعرض المؤسسة لأزمة معينة وفق الترتيب الآتي: "اتخاذ إجراءات السلامة" (١٧.٩%)، "التغطية الإعلامية" (١٧.٦%)، "جمع وحصر المعلومات" (١٤.١%)، "التواصل مع رئيس القسم" (١٣.٨%)، "التواصل مع وسائل الإعلام" (١٣.٥%)، "إعداد التقارير المرتبطة بالأزمة للإدارة" (١٢%)، "ناطق رسمي" (١١.١%) من إجمالي عينة الدراسة.
٦. أوضحت النتائج أن أكثر ثلاثة عقبات تواجه عينة الدراسة أثناء إدارة الأزمات في المؤسسة التي يعملون بها هي: "انتشار الإشاعات عند التعامل مع الأزمة"، يليه "مبالغة وسائل الإعلام في نقل الأزمة للجمهور"، ثم "مركزية القرارات عند معالجة الأزمات"، في حين كانت أقل هذه العقبات "ضعف التنسيق بين الأجهزة المعنية بإدارة الأزمات"، يليه "الارتباك في اتخاذ القرارات أثناء الأزمات"، ثم "الحلول والاقترحات لمواجهة الأزمة غالباً ما تصدر من رئيس العلاقات العامة دون باقي الأعضاء".
٧. جاءت أساليب تعامل إدارة العلاقات العامة لأزمة الحج (١٩٣٨هـ) من وجهة نظر عينة الدراسة وفق الترتيب الآتي: "إخطار الجهات المعنية" (٣٢.٨%)، "تغطية الأحداث ونشرها" (٢٠.٢%)، "التواصل مع وسائل الإعلام" (١٩.٣%)، "التنسيق" (١٨.٥%)، "الخطابات الرسمية" (٩.٢%) من إجمالي عينة الدراسة.
٨. تمثلت أدوار إدارة العلاقات العامة خلال أزمة الحج (١٤٣٨هـ) من وجهة نظر عينة الدراسة فيما يلي: "تغطية الأزمة" (٢٧.١%)، "التواصل مع وسائل الإعلام" (٢٣%)، "الرد على الاستفسارات" (١٩.٩%)، "استقبال زوار المستشفى من الجهات

الحكومية والأهلية" (١١.٣%)، "إصدار منشورات تثقيفية و توعوية عن أمراض الحج" (١١%)، "إنتاج برامج تلفزيونية عن أمراض الحج" (٧.٦%) من إجمالي عينة الدراسة.

٩. تمثلت الأدوار التي قامت بها عينة الدراسة أثناء أزمة أن أوار إدارة العلاقات العامة خلال أزمة الحج (٥١٤٣٨) فيما يلي: "تغطية الحدث ونشر الأخبار في وسائل الإعلام" (٢٢%)، "إدارة الأزمة" (١٩.٨%)، "التواصل مع وسائل الإعلام" (١٨.٩%)، "مواجهة الشائعات أثناء الأزمة" (١٤.٢%)، "توزيع المطويات والمنشورات" (١٣.٦%)، "استقبال الزوار" (١١.٥%) من إجمالي عينة الدراسة.

١٠. جاءت الوسائل المستخدمة من قبل العلاقات العامة أثناء إدارة أزمة الحج (٥١٤٣٨) وفق الترتيب الآتي: "الصحف الورقية السعودية" (٢٢.٦%)، "الصحف الإلكترونية السعودية" (٢٠%)، "التلفزيون السعودي" (١٧.٦%)، "مواقع التواصل الاجتماعي" (١٤.٧%)، "الإذاعات السعودية" (١٣.٢%)، "وكالة الأنباء السعودية" (١١.٨%) من إجمالي عينة الدراسة.

١١. تمثلت أوجه الاستفادة من الأخطاء التي وقعت فيها إدارة العلاقات العامة أثناء إدارة أزمة الحج (٥١٤٣٨) فيما يلي: "التخطيط المبكر للأزمات" (٢٧%)، "السرعة في إدارة الأزمة" (٢٤.٦%)، "تكتيف الجهود والاستعدادات" (٢١.٣%)، "عقد دورات تدريبية في إدارة الأزمات" (١٦.٤%)، "تطوير مهارات العلاقات العامة" (١٠.٧%) من إجمالي عينة الدراسة.

١٢. جاءت أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة التي يعملون بها في إدارة الأزمات قد جاءت وفق الترتيب الآتي: "تطوير برامج تدريبية نظرية وعملية متنوعة في إدارة الأزمات"، يليه "عقد دورات ومؤتمرات متخصصة في موضوع إدارة الأزمات لتأهيل الكوادر البشرية وتطوير قدراتهم وتحسين أدائهم"، ثم "الاستفادة من نتائج مواجهة الأزمات السابقة بشكل فعال"، فيما كانت أقل هذه المقترحات لدى عينة الدراسة هي: "إيجاد خطط بديلة وسيناريوهات لمواجهة تطورات الأزمة"، "مراعاة تقارب الأعضاء من حيث الرتبة والخبرة"، "وضع الموارد البشرية والإمكانات المادية اللازمة لتنحصر في العلاقات العامة عند حدوث أي أزمة".

التوصيات

بعد استعراض نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

١. زيادة أوجه النشاط الذي تمارسه عينة الدراسة خلال عملها في إدارة العلاقات العامة.
٢. أن تساعد العلاقات العامة دائما في إدارة أزمات المؤسسات الصحية حين وقوع الأزمة.
٣. زيادة الأدوار التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
٤. زيادة الاهتمام في أساليب التعامل مع الأزمات من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.
٥. تكتيف جهود إدارة العلاقات العامة أثناء إدارة الأزمات.
٦. الاستفادة من الأخطاء التي وقعت فيها إدارة العلاقات العامة في أثناء إدارة الأزمات.
٧. العمل على تحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات.
٨. عقد دورات تدريبية لموظفي العلاقات العامة في مجال إدارة الأزمات.
٩. إنشاء مركز يعنى بتدريب وتطوير قدرات موظفي العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المملكة العربية السعودية.

١٠. إعطاء حوافز إدارية ومالية لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.
١١. زيادة الدراسات التي تختص في مجال إدارة الأزمات في العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية.
١٢. يوصي الباحث بتطوير البرامج الأكاديمية التي تعنى بدراسة إدارة الأزمات في العلاقات العامة في الجامعات السعودية.

قائمة المراجع

- ١- الشامي، لبنان، جرادات، عبد الناصر (٢٠٠٠) العلاقات العامة في الإدارة: المبادئ والأسس العلمية (عمان: المركز القومي للنشر).
- ٢- جاد الله، محمود (٢٠٠٨) إدارة الأزمات (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع).
- ٣- حسين، سمير (١٩٩٥) دراسات في منهج البحث العلمي بحوث الإعلام (القاهرة: عالم الكتب)
- ٤- مصطفى، هويدا (٢٠٠٩) الإعلام والأزمات المعاصرة (القاهرة: الهيئة المصرية العامة).
- ٥- مصطفى، (٢٠٠٩) العلاقات العامة في المجال التطبيقي (القاهرة: دار العربية للنشر والتوزيع).
- ٦- زغيب، شيماء ذو الفقار (٢٠٠٩) مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية (القاهرة: دار المصرية اللبنانية).
- ٧- يونس، طارق شريف (٢٠٠٨) إدارة العلاقات العامة: مفاهيم ومبادئ وسياسات مع إشارة للمعنى العربي والإسلامي (القاهرة: المركز القومي للإصدارات القانونية)

ثانياً: الرسائل الجامعية

١. الحميدي، سليمان (٢٠١٠) فاعلية الاتصالات في إدارة الأزمات الأمنية بأجهزة وزارة الداخلية بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية).
٢. الزهراني، أحمد (١٩٩٧) الأسس النظرية العلمية لإدارة الكوارث ومدى تطبيقاتها في إدارة الأزمة، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية).
٣. السريع، محمد (٢٠٠٥) الأدوار المؤسسية والأنشطة للعلاقات العامة في المستشفيات الحكومية والخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: جامعة الملك سعود).
٤. الشعلان، أحمد (٢٠١١) دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية).
٥. عودة، رهام (٢٠٠٨) واقع إدارة الأزمات في مؤسسة التعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة (غزة: الجامعة الإسلامية).
٦. الجار الله، ماجد (٢٠٠٩) جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية).

ثالثاً: الدوريات العربية والأجنبية



١. الحوامدة، نضال (٢٠٠٣) إدارة الأزمات من منظور منهج دراسة الحالة، مجلة جامعة دمشق، المجلد التاسع عشر، العدد الأول.
- المراجع بالإنجليزية:
١. Brown.K. & Ki. E (2013). Developing a valid and reliable measure of organizational crisis responsibility. *Journalism & Mass Communicate Quarterly*, 90 (2), 363- 381.
٢. Kleininjenhuis. J, et al.(2015). The mediating role of the news in the BP oil Spill Crisis 2010: Home U.S menus is Flounced by public relations and in and turn influences public awareness, foreign news and the share price. *Communication Research*, 12 (3) 408- 428.
٣. Lindholm, K. & Olsson. E (2011). Crisis communication as a multilevel game: The Muhammad cartoon from a crisis diploma cy perspective. *International journal of press politics*, 16(2) 251-271
٤. Liou. Y (2015). School crisis Management A model of dynamic responsiveness to crisis life cycle education. *Administration Quarterly*, 51 (2) 217- 289.
٥. Perry. D, Taylor. M. & Doerfle. M (2003). Internet Based communication in crisis management. *Management communication Quarterly*, 17 (2) 206- 232.
٦. Wigely. S, & Zhang. w (2011) A Study of PR practitioners use of social model in crisis planning. *Public Relation Journal*, 5 (3), 1-16.