



جامعة النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية
قسم العلاقات العامة والاتصال

مشروع تخرج بعنوان:

" قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين
ممارسة أخلاقيات المهنة وتحقيق أهدافها
مشفى النجاح، ومشفى الإستشاري العربي نموذجين "

"The ability of public relations at Palestinian hospitals to harmonize the
practice of professional ethics with the achievement of its objectives"
Sample of An- Najah and Al- Istishari Hospitals.

إعداد الطالبات: سارة عبد اللطيف بهيج دروزة: 11420427

تسبيح جلال خالد أبو صالحة: 11420088

راية " محمد أسامة" نبيل كوسا: 11420197

مقدم للدكتورة: سمر الشنار

لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال ١٠٨٥١

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٧ - ٢٠١٨

نابلس - فلسطين



أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل علي يوماً بشيء

وإلى أمي التي زودتني بالحنان والمحبة

أقول لهم: أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

وإلى إخوتي وأسرتي جميعاً

ثم إلى كل من علمني حرفاً أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي

شكر وتقدير

نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث، وقدم لنا العون، ومد لنا يد المساعدة، وزودنا بالمعلومات اللازمة، لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر: د. سمر الشنار

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
الملخص	ج
صفحة المحتويات	هـ
الفصل الأول الإطار العام	
المقدمة	٢
مشكلة الدراسة	٤
تساؤلات	٦-٥
أهمية الدراسة	٧-٦
أهداف الدراسة	٨-٧
فرضية الدراسة	٨
منهجية الدراسة	٩
حدود الدراسة	٩
صعوبات الدراسة	١٠
مصطلحات الدراسة	١٢
الدراسات السابقة	٢٥-١٣
الفصل الثاني الإطار المفاهيمي	
<u>النظرية المتبعة في الدراسة</u>	٢٧
مفهوم العلاقات العامة	٣٠
تعريف العلاقات العامة	٣١
وظائف العلاقات العامة	٣٣
أهمية العلاقات العامة	٣٤
مبادئ العلاقات العامة	٣٦
أخلاقيات المهنة	٣٨
الفصل الثالث عرض النتائج	
منهج الدراسة	٤٩
عينة الدراسة ومجتمعها	٥١

٥١	أدوات الدراسة
	الفصل الرابع عرض النتائج
٦٠	نتائج الدراسة
٧٣	نتائج المقابلات
	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
٨٠	ربط النتائج بتساؤلات البحث
٨٤	ربط النتائج بفرضيات البحث
٨٥	النتائج
٨٦	التوصيات
٨٧	قائمة المراجع
٩٢	الملاحق

المخلص

تحدثت هذه الدراسة عن قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة، واتباع فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لأغراض الدراسة، كما إتبع المنهج المقارن، للمقارنة بين أداء العلاقات العامة في مشفى النجاح في نابلس، ومشفى الإستشاري في رام الله.

إستخدم فريق البحث أداتي المقابلة، والإستبيان للتعرف إلى قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي، وتم توزيع عينة صدفة على مدينتي رام الله، ونابلس وزعت بالتساوي.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: تلتزم العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية بأخلاقيات المهنة بدرجة عالية، ويساهم ذلك في تعزيز العلاقة مع الجمهور الداخلي، والخارجي، ويساهم في تعزيز الصورة الذهنية الطيبة للمشافي، كما تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، إيماناً بالعمل على تحقيق الأهداف، التي تخدم الصالح العام، وبالتالي تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.

وبينت النتائج أن العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، تتمتع بقدرة عالية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي.

وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تشكيل نظام حوافر، لتشجيع موظفي العلاقات العامة على الإلتزام بأخلاقيات المهنة، والقيام بورشات، وندورات، تبين أهمية الإلتزام بأخلاقيات

العلاقات العامة في تحقيق الأهداف، ووضع الأولوية للإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، وكسب ود الجمهور الخارجي، والداخلي، على الخضوع للضغوط الإدارية، وتدريب موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على الإلتزام بأخلاقيات المهنة تحت أي ظرف، اضافةً إلى تمكين دائرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، وإعطائها الصلاحيات الكافية، للتعامل مع الجمهور الداخلي، والخارجي بأخلاقيات المهنة، دون أي خوفٍ جانبي.

(علاقات عامة، أخلاقيات المهنة، مشافي فلسطينية).

Abstract

This study was conducted on the ability of public relations in Palestinian hospitals to harmonize the commitment to the ethics of the profession and the achievement of the objectives of the institution. The research team followed the analytical descriptive method for its suitability for the study purposes and they also followed the comparative approach to compare the performance of public relations at An- Najah Hospital in Nablus and Al-Istishari Arab Hospital in Ramallah.

The research team used the interview tool and the questionnaire to identify the capacity of public relations in Palestinian hospitals to harmonize adherence to professional ethics and achieve hospital goals. A random sample was distributed to the cities of Ramallah and Nablus equally.

The study reached a number of results, most importantly: the public relations in the Palestinian hospitals are committed to the ethics of the profession to a high degree. As a result, this contributes to strengthening the relationship with the internal and external public. It also contributes to enhancing the mental image of the hospitals and creates the ethics of public relations which serve the public interest, and thus achieve the goals of Palestinian hospitals. The results showed that public relations in Palestinian hospitals have a high ability to harmonize the practice of professional ethics and the achievement of hospital goals.

Based on these findings, the study recommended that an incentive system should be set up to encourage public relations employees to abide by the ethics of the profession, to conduct workshops and seminars that demonstrate the importance of complying with the ethics of public relations in achieving the objectives, to prioritize the commitment of the public relations ethics, to win external and internal public attention, to undergo administrative pressure, to train the Public relations staff in Palestinian hospitals in order to abide by the ethics of the profession under any circumstances, and finally to enable the Department of Public Relations in Palestinian hospitals and give them enough powers to deal with the internal and the external audience with the ethics of the profession, without any fear of any side.

(Public relations, Professional ethics, Palestinian hospitals).

الإطار العام

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- حدود الدراسة
- صعوبات الدراسة
- الدراسات السابقة
- مصطلحات الدراسة

١. مقدمة

تتطلب جميع المهن، أن يكون ممارستها على المستوى المطلوب من الأخلاق، وتعتمد العلاقات العامة بحكم طبيعتها على الأمانة، والصدق، ويتحتم ذلك ضرورة وجود المسلك الأخلاقي، في كل ما يؤديه ممارسوها من أعمال، ونشاطات، وخلق الممارسة الأخلاقية في العلاقات العامة، يخرجها عن طبيعتها، ويحولها إلى عمل دعائي لا أكثر (عجوة، ١٩٨٠، ص ٧٢).

وتتطلب العلاقات العامة التفاهم المتبادل، والتعاون بين الأفراد، والجماعات، وتسهل الأخلاقيات التعاون بين الأفراد، وتخلق جواً من الألفة، والإحترام بين الأطراف المتبادلة، وهذا يصب في جملة أهداف العلاقات العامة، التي تهتم بخلق أجواء إيجابية بين الجمهور الداخلي، لتعكس بدورها صورة ذهنية جيدة للجمهور الخارجي.

وتعتبر المشافي من أهم مؤسسات الدولة، ويتطلب نجاحها وجود دائرة للعلاقات العامة، تستطيع المواءمة بين أهداف المشفى، وتطبيق أخلاقيات المهنة، ومن هنا تبرز أهمية هذا البحث، في الكشف عن قدرة دوائر العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، في المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي، وذلك من خلال استخدام أدوات علمية كالمقابلة، والاستبيان، لإستطلاع رأي الجمهور الداخلي، والخارجي حول كفاءة دوائر العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.

ويتحدث هذا البحث عن أخلاقيات العلاقات العامة بشكل عام، وأهدافها، ومن ثم تخصيص أهداف العلاقات العامة في المشافى، والتطرق إلى خصوصيتها، وضرورة ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة فيها، وسيتم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول كما يأتي:

الفصل الأول: ويحتوي هذا الفصل على الإطار العام، المتمثل في مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وتساؤلاتها، إضافة إلى فرضية الدراسة، ومنهجيتها، ومحدداتها، ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وهو الإطار النظري، ويتطرق هذا الفصل إلى الجزء الأدبي من الدراسة، وهي: نظرية البحث، ومفاهيم البحث، ومشكلته، وجذورها اعتماداً على الدراسات السابقة، والكتب، والمراجع.

الفصل الثالث: وهو الإطار العملي، ويتحدث هذا الفصل عن إجراءات الدراسة، وهيكلتها.

الفصل الرابع: عرض نتائج المقابلات.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والخروج بمجموعة من التوصيات.

٢ مشكلة الدراسة

تشكل العلاقات العامة مرآة المؤسسة، ويعتبر موظفو العلاقات العامة المسؤولين بالدرجة الأولى، عن تقديم الحلول للمشكلات السلوكية، التي تسود مجال عملهم (عجوة، ١٩٨٠، ص ٧٤)، ولذلك لا بد لممارسي العلاقات العامة، أن يدركوا الأبعاد الكلية لما يعتبر مسلكاً غير أخلاقي، "خاصةً في

المشافي، لكونها مؤسسات إنسانية بالدرجة الأولى"، (عجوة، ١٩٨٠، ص ٧٤)، وقياس أثره في تحقيق أهدافها، وتكمن مشكلة الدراسة، في معرفة مدى قدرة موظفي العلاقات العامة، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشفى بالصورة الأمثل.

٣. تساؤلات الدراسة

يتمثل سؤال الدراسة الرئيس فيما يأتي:

ما مدى قدرة ممارسي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة.

ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما هي الصفات الأخلاقية، والمهنية، لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية؟
٢. ما هي مهام موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية؟
٣. ما هي أهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية؟
٤. هل تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها؟
٥. ما طبيعة العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المؤسسة؟
٦. ما هي المتغيرات التي تؤثر في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية؟

٤. أهمية الدراسة

أكدت جميع الدراسات على أهمية الأخلاقيات، ودورها في عمل العلاقات العامة، في تحقيق أهداف المؤسسة، وتسعى هذه الدراسة إلى معرفة المؤثرات، التي تشكل القرارات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة، والتعرف إلى أهم الصفات الأخلاقية، والمهنية، لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.

وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها، في البحث عن قدرة موظفي العلاقات العامة، على المواءمة بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة، خاصة في ظل الضغوط الإدارية، والإجتماعية، والنفسية، والمهنية، والاقتصادية، في مؤسسة حساسة كالمشفى، وستسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن المسؤولية الأخلاقية، لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، وأثر ذلك في نجاحهم لتحقيق أهداف هذه المشافي.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب الآتية:

- ١- تعتبر هذه الدراسة، من أولى الدراسات التي تطرقت إلى معرفة قدرة موظفي العلاقات العامة، على المواءمة بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة.
- ٢- دراسة أثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، في تحقيق الأهداف للمؤسسة.
- ٣- دراسة أثر غياب السلوك الأخلاقي على عمل موظفي العلاقات العامة.

٤- تساعد الدراسة على تطوير دائرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، وتبسيط الضوء على أهمية الممارسات الأخلاقية، لموظفي العلاقات العامة، ما يسهم في رفع كفاءتهم في العمل.

٥. أهداف الدراسة

تنطلق الدراسة من أهداف أساسية، وأخرى فرعية على النحو الآتي:

الهدف الرئيس:

تهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى، إلى التعرف على قدرة ممارسي العلاقات العامة على الالتزام بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق الأهداف في المشافي الفلسطينية.

وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية أدناه:

الأهداف الفرعية:

- التعرف إلى دور الأخلاقيات في عمل العلاقات العامة.
- التعرف إلى الصفات الأخلاقية، والمهنية، لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.
- التعرف إلى مهام موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.
- التعرف إلى أهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية .
- الكشف عن أثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المؤسسة.

- التعرف إلى المتغيرات التي تؤثر في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.

٦. الفرضيات:

تعرف الفرضية بأنها الاستنتاج المبدئي، الذي يسير عليه الباحث خلال دراسته، وهي تساعد الباحث في بناء الدراسة، ومن الممكن نفيها، أو اثباتها خلال الدراسة، (بدوي، ١٩٧٧، ص ٣٤) ويمكن صياغة الفرضية الرئيسة لهذه الدراسة كما يأتي:

هناك قدرة جيدة لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة.

وتتبع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة.
- هناك ضغوط إدارية تؤثر بشكل سلبي، في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة.

٧. منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية التحليلية، وهي " الدراسة التي يقوم الباحث بجمع البيانات، أو الكلمات، ثم يحللها بطريقة استقرائية"، وتعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفياً بوصفها، وبيان خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً، من خلال أرقام، وجداول، توضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (الضامن، ٢٠٠٧، ص ١٣٩).

ولجأ فريق البحث الى هذا المنهج، بهدف دراسة متغيرات الدراسة، والعلاقة فيما بينها، لفهم الظاهرة، وتحليلها، كما لجأت الباحثات إلى المنهج المقارن، "وهو المنهج الذي يعتمد على المقارنة في دراسة الظاهرة، حيث يبرز أوجه الشبه، والاختلاف بين ظاهرتين أو أكثر، من خلال مجموعة من الخطوات، لأجل الوصول إلى الحقيقة المتعلقة بالظاهرة المدروسة" (الضامن، ٢٠٠٧، ص ١٣٣).

٨. أداة الدراسة:

يعتبر هذا البحث من البحوث المسحية، ولجأ فريق البحث إلى أداة الإستبيان، والمقابلة، لإستخراج النتائج، ويعرف الاستبيان "بأنه مجموعة من الأسئلة، أو العبارات المكتوبة، مزودة بإجاباتها، أو الآراء المحتملة، أو بفرغ للإجابة"، (عبيدات، ٢٠٠٢، ص ٤٥).

٩. مجتمع الدراسة وعينته:

يعرف مجتمع الدراسة: كامل الأفراد، أو الأحداث، أو المشاهدات، موضوع البحث، أو الدراسة وتعرف العينة: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة"، (الطويسى، ٢٠١٢، ص٦).

يتمثل مجتمع الدراسة في الجمهور الخارجي للمشفى الإستشاري العربي في رام الله، ومشفى النجاح في نابلس، واختار فريق البحث العينة العشوائية، بتوزيع ٥٠ استبيان، ٢٥ لكل مشفى، موزعةً بشكل عشوائي، على الجمهور الخارجي لكل من مشفى الإستشاري العربي، ومشفى النجاح.

وتعرف عينة الصدفة (العرضية): "هذا النوع من العينة يتم اختياره بالصدفة مثلما تستطلع صحيفة معينة الرأي العام حول قضية معينة أو مرشح ما، وغالبا ما يكون هذا النوع من العينات غير ممثلا لمجتمع الدراسة، وتستخدم هذه العينة في الدراسات الاستطلاعية المسحية المبدئية"، (الطويسى، ٢٠١٢، ص٦).

١٠. حدود الدراسة

وتعرف حدود الدراسة: هي الحدود، أو الحواجز، التي يلتزم الباحث بالوقوف عندها في البحث العلمي، الذي يقوم بكتابته (عميرة، ٢٠١٥).

وتتمثل حدود هذه الدراسة بما يأتي:

الحدود الزمانية: شباط، وآذار لعام ٢٠١٨، وذلك لتوافق هذه الدراسة مع الفصل الدراسي الحالي، وتزامناً مع الحاجة الماسة، لوضع استراتيجيات جديدة للعام الجديد.

الحدود المكانية: نابلس، ورام الله، وذلك بسبب وجود مشفى النجاح في مدينة نابلس، ووجود المشفى الإستشاري العربي في رام الله.

الحدود البشرية: الجمهور الداخلي، والخارجي للمشفى الاستشاري العربي، ومشفى النجاح، لقياس الرأي العام حول قدرة موظفي العلاقات العامة، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.

١١. صعوبات الدراسة

واجه فرق البحث الباحثات صعوبة في مقابلة الشخصيات المتخصصة في مجال العلاقات العامة، في المشافي الفلسطينية، وذلك نظراً لطبيعة المشفى، وتقلباتها المستمرة، ونظام الطوارئ، وانشغال المسؤولين فيها.

١٢. مصطلحات الدراسة

- الأخلاق: هي صفة في النفس، تظهر آثارها في الكلام، والسلوك العملي، والمظهر الخارجي (الغامدي، ٢٠١٠، عدد ٢٤٢)
- الخلق لغةً: "يعني المروءة، والعادة، والسجية، والطبع" (المنجد، ١٩٩٢، ص ٣٨).
- أخلاقيات المهنة: التزام الموظف بواجباته الوظيفية، كما حددها القانون، وتشمل احترام الموظف للأنظمة، والقوانين، والقيم، وعادات المجتمع، وتقاليده، وعدم التحيز، والعمل من أجل المصلحة العامة، والحفاظ على أسرار العمل، واحترام الوقت، والتقيّد بالدوام (غوشة، ١٩٨٣، ص ٢٣).
- المسؤولية الاجتماعية: لغةً: ما يكون به الانسان مسؤولاً، ومطالباً، عن أمور أتاها وفعلها (المنجد في اللغة والاعلام، ١٩٩٢).
- المسؤولية الاجتماعية اصطلاحاً: "وعي افرء المرتبف بضرورة سلوكه تطوعيا، نحو الجماعة، وله تأثير في تحديد مجرى الأحداث"، (أحمد، ١٩٩٩، ص ١٢)
- مشفى النجاح الوطنى الجامعى: هو مشفى غير خاص، وغير ربحى، وهو المشفى التعليمى الوحيد فى فلسطين، تأسس عام ٢٠١٣ بالشراكة مع كلية الطب، وعلوم الصحة فى جامعة النجاح الوطنية، حيث يُعد المشفى الجامعى الآن، المؤسسة الأكاديمية الرائدة فى مجال الرعاية الصحية فى فلسطين، (الموقع الإلكتروني لمشفى النجاح).
- مشفى الاستشارى العربى: أضخم مستشفى فلسطينى خاص، يقع فى ضاحية الريحان شمال رام الله، (الموقع الإلكتروني للمشفى الاستشارى العربى).

١٣. الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: (الزيتاني، أسامة، ٢٠١٤)

دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الفلسطينية، مجمع الشفاء الطبي نموذجاً.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، في المشافي الحكومية الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم إعداد، وتوزيع، استبيان يهدف إلى اختبار فرضية البحث، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية، وهم رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير، ومدير الدائرة، في مجمع الشفاء الطبي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تليه أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وثم أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي، وأخيراً أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الأخيرة.

كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية، إيجابية بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق أخلاقيات العمل الصحي الفلسطيني، ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل الصحي في فلسطين. وإنشاء وحدة متخصصة في المشافي، لربط المؤسسات الصحية بالمجتمع المحلي تختص بالمسؤولية الاجتماعية.

وأوصت الدراسة كذلك بإنشاء لجان دعم، ومساندة، مكونة من المجتمع المحلي للقطاع الصحي، يكون دورها توعية أفراد المجتمع المحلي، وعمل أيام صحية تطوعية، للعمل على تكامل المسؤولية الاجتماعية، والعمل على تكامل القطاع الصحي الحكومي، ومنظمات المجتمع المدني في تقديم خدمة للمواطنين، بحيث تقوم منظمات المجتمع المدني الصحية، بسد النقص الذي تعانيه بعض مناطق قطاع غزة، من حيث المراكز الصحية، والمشافي، وتنشيط دور المسؤولين في المجال الصحي في المجتمع، من خلال أخذ آرائهم، وتوصياتهم فيما يتعلق بالمجتمع المحلي.

أوجه التشابه: تتحدث هذه الدراسة عن أهمية الأخلاقيات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، وهذا يتشابه مع موضوع الدراسة، في الحديث عن أهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية تحديداً.

أوجه الاختلاف: اقتصرَت هذه الدراسة على التركيز على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمشافي، دون التطرق إلى دور العلاقات العامة، وأهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة.

الإفادة من الدراسة: تمثلت الإفادة من الدراسة، في الحصول على معلومات مهمة، بشأن تطبيق أخلاقيات المهنة في المشافي، وأثر ذلك في المجتمع المحلي.

الدراسة الثانية: (عطا الله، أمل، ٢٠٠٣)

بمعنوان " الأداء المهني لدوائر العلاقات العامة في المشافي الحكومية بقطاع غزة " .

سعت هذه الدراسة إلى كشف الأداء المهني لدوائر العلاقات العامة، العاملة في مشافي قطاع غزة الحكومية، للتعرف إلى مدى التزامهم في ممارسة العلاقات العامة، للكشف عن إخفاقات في ممارسة العمل. وانحازت هذه الدراسة حول إشكالية مهمة تتعلق بأداء العاملين في مجال العلاقات العامة، في القطاع الصحي في المشافي الحكومية بقطاع غزة، الأمر الذي يزيد من أهمية هذه الدراسة، كما أن أهمية الدراسة تركز في التعرف إلى درجة الالتزام بمبادئ العلاقات العامة، في تطبيق الأنشطة، وعلى مستوى الأداء، ومن جهة أخرى تهتم الدراسة، في جوانب الممارسة التطبيقية الصحيحة، ومدى موافقتها مع خبرة العاملين في الدائرة تلك، في شتى المشافي الحكومية في قطاع غزة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : أنه لا يوجد أقسام في إطار عملها، في مقابل ٦,٢٨% أشاروا إلى وجود أقسام، فهذا يؤكد مدى الإهمال الواضح لوظيفة العلاقات العامة، وعدم وجود اهتمام من إدارة المؤسسات الصحية بالقطاع الحكومي، لعمل العلاقات العامة، وبلغت أعلى نسبة في أن أهم العراقيل، والمعوقات تتمثل في عدم وجود ميزانية، ما نسبته ٧,٨٥% وكذلك تداخل العمل والصلاحيات بالنسبة نفسها، وتلاه قلة الإمكانيات، وعدم وجود متخصصين بنسبة ٦,٧٨%، وتلاه عدم وجود استقلالية في العمل، ما نسبته ٤,٧١% ، وهي مؤشرات سلبية، نظراً لتعدد المعوقات، التي تشكل خطراً على عمل العلاقات العامة في المؤسسات الصحية.

وأوصت هذه الدراسة، بضرورة التركيز على توظيف أشخاص ذي خبرة، لممارسة العلاقات العامة بالشكل الأمثل، وعلى ضرورة أن تبدي الإدارة العليا للمؤسسات الصحية، نوعاً من الاهتمام لهذه

الدائرة، كما أوصت بضرورة تزويد العاملين في العلاقات العامة بشتى الإمكانيات التقنية، والفنية المطلوبة، لممارسة أعمالهم بشكل ناجح، وتام.

أوجه التشابه: تشابهت الدراسة في الحديث عن العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.

أوجه الاختلاف: اقتصرت الدراسة السابقة على الحديث عن مهام العلاقات العامة في المشافي،

وجوانب القصور في دوائر العلاقات العامة، ولم تتطرق لمفهوم أخلاقيات العلاقات العامة.

الإفادة من الدراسة: تمثلت الإفادة من الدراسة، في الحصول على معلومات مهمة حول طبيعة دور

العلاقات العامة في المشافي، والمعيقات التي تحول دون تحقيق العلاقات العامة لأهدافها في

المشافي الفلسطينية.

الدراسة الثالثة (ابتسام ابو شمالة وبراء جبور، ٢٠١٠)

دراسة ميدانية بعنوان " الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة في وزارة الصحة " (في فترة الحصار

على قطاع غزة ما بين ٢٠٠٧/٦/١٤ إلى نهاية عام ٢٠٠٩)

تتخصر مشكلة الدراسة في التعرف إلى الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة، والإعلام في وزارة

الصحة بغزة، خلال فترة الحصار على قطاع غزة، في الفترة الواقعة ما بين ٢٠٠٧ إلى نهاية عام

٢٠٠٩، وتتبع أهمية الدراسة من حيث البحث العلمي، في أنها تأتي ضمن البحوث التي تحاول

التعرف إلى أداء دوائر العلاقات العامة في المؤسسات، خلال أزمة طويلة ومستمرة. وتوصلت

الدراسة إلى نتائج من أهمها: أنها كشفت أن ٣٣% من عينة الدراسة، أشاروا أن العلاقة بين

العاملين في الوحدة قوية جداً، وأشارت الدراسة إلى أن ٣٧,٢٠% من عينة الدراسة، يستخدمون

الإتصال المباشر بالجمهور الداخلي، وأوضحت نتائج عينة الدراسة إلى أن أهم الأنشطة، والوظائف التي تقوم بها وحدة العلاقات العامة، هي تسهيل مهام الجمهور الداخلي والخارجي، واستقبال الوفود الزائر، وكشفت نتائج الدراسة أن ٩٣,٢٥% من عينة الدراسة، يرون بأن أهم المعوقات التي واجهت وحدة العلاقات العامة أثناء الحصار، هي نقص الكادر البشري، ويليها قلة الإمكانيات المادية، و صعوبة الإتصال، وكشفت الدراسة، أن من أكثر الوسائل التي استخدمتها وحدة العلاقات العامة أثناء الحصار، هو البيانات، والمؤتمرات الصحفية، وتليها المهرجانات واللقاءات، وأفلام، وتقارير تسجيلية وهذه توضح أن وحدة العلاقات العامة استخدمت الوسائل الأكثر فعالية وتأثيراً. وأوضحت الدراسة أن ٥٠,٦٠% من العينة، تخصصهم العلمي صحافة، وإعلام، وعلاقات عامة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع شرط علمي للمتخصصين في اختيار العاملين في العلاقات العامة، لنجاح العمل، كما أنها أوصت بضرورة وضع خطة وقائية، وأخرى علاجية للعلاقات العامة، حتى تكون متهياًة للآزمات، كما أوصت الدراسة، بضرورة زيادة الكادر البشري في وحدة العلاقات العامة في وزارة الصحة بشكل عام، وفي مشافي محافظة غزة بشكل خاص، وتوصي بتوفير الحوافز المادية، والمعنوية للعاملين في العلاقات العامة، لإشعارهم بالاهتمام بهم وتنمية انتمائهم للمؤسسة، وتوجهت الدراسة إلى توصية وزارة الصحة بضرورة توفير خيارات أكثر، وإمكانية أكبر، للتغلب على المعوقات، والصعوبات التي تواجه وحدة العلاقات العامة في المشافي.

أوجه التشابه: تشابهت هذه الدراسة من حيث اختيار مكان البحث، وسلطت الضوء على العلاقات العامة في القطاع الصحي.

أوجه الاختلاف: ركزت هذه الدراسة على الحديث، عن الخلل في وحدة العلاقات العامة في الوزارة، والمشافي، وعلى عدد العاملين في وحدة العلاقات العامة في المشافي، بينما تركز الدراسة الحالية على ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وقدرتها على تحقيق الاهداف.

الإفادة من الدراسة: حصل فريق البحث من هذه الدراسة على معلومات قيمة، بشأن دور العلاقات العامة في القطاع الصحي في إدارة الأزمات، وأهم مهامها، ووظائفها.

الدراسة الرابعة: (عبيد، الاء ، عبد الله ، فاطمة، ٢٠٠٩)

دراسة بعنوان " الأداء المهني لدوائر العلاقات العامة في وزارة الصحة أثناء الحرب على قطاع غزة بين ٢٧/١٢/٢٠٠٨م إلى ما بعد العدوان "

تحدثت هذه الدراسة عن المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة، ومدى انعكاس ذلك على مستوى أدائهم، وذلك استناداً إلى دراسات عدة، اعتمدت عليها هذه الدراسة، والتي ظهر من خلالها أن هناك مشكلات واضحة، في الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في وزارة الصحة، وخاصةً في فترة العدوان على غزة.

وتحدثت الدراسة عن مواطن القوة، والضعف لدى ممارسي العلاقات العامة، في دوائر الصحة في قطاع غزة، في أدائهم المهني ضمن استراتيجيات معينة، مبنية على أولويات عدة، علمية وعملية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أنها كشفت أن ٦٧,٤١% من أفراد العينة تخصصهم الأكاديمي الصحافة والإعلام ، وأن ٥,٣٧% تخصصهم العلوم الإدارية بينما ١٧,٤% من الموظفين تخصصهم علوم واجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن ٧٥% من أفراد العينة أوضحوا

أن مرجعية دائرة العلاقات العامة، هو مدير دائرة العلاقات العامة، وهذا يدل على أن المدراء هم المسؤولين بصورة مباشرة عن الدائرة، ما يجعل العمل يسير بسهولة، وكشفت الدراسة أن ١٠٠ % من أفراد العينة أجمعوا على وجود تعاون بين دوائر العلاقات العامة في الوزارة كافة. وأوصت الدراسة بضرورة توظيف متخصصين في مجال العلاقات العامة، وضرورة استمرار التعاون، والعلاقات المتينة ما بين الموظفين، والمدراء المسؤولين عن هذه الدائرة. **أوجه التشابه:** خصصت هذه الدراسة حديثها عن العلاقات العامة في وزارة الصحة تحديداً، وهو متشابه مع الدراسة الحالية، في الحديث عن العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية. **أوجه الاختلاف:** ركزت الدراسة السابقة على مواطن القوة، والضعف لموظفي العلاقات العامة في الخدمات الصحية، ولم تتطرق الى أخلاقيات ممارسة المهنة، وتحقيق الأهداف. **الإفادة من الدراسة:** تعرفت الباحثات إلى مواطن الأداء، والخبرة، والكفاءة المتاحة لدى موظفي العلاقات العامة في وزارة الصحة، في قطاع غزة خلال فترة العدوان.

الدراسة الخامسة: (ياسين مسيلي، ٢٠٠٨)

رسالة ماجستير بعنوان " العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية "، جامعة منتوري قسنطينية.

تحدثت الدراسة عن جوهر العلاقات العامة، وضرورة توظيفها في المؤسسات الحكومية، على المستوى الداخلي والخارجي، لإقامة علاقات وطيدة، من شأنها تحسين صورة المؤسسة وتشكيل حافز لتطوير عملها، وهدفت الدراسة إلى إزالة المعوقات، أثناء ممارسة نشاط العلاقات العامة، وإزالة

الغموض، وتوضيح مهام العلاقات العامة بشكل واضح، وتبيان موقع العلاقات العامة الرئيس، والمستحقة به في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وخلصت الدراسة إلى نتائج ركزت على أهمية العلاقات العامة ودورها، وضرورة ممارسة أنشطتها، من خلال جهاز تتوافر له الكفاءات الفنية، والعلمية لذلك، إضافة إلى أنه يجب أن يكون اختيار القائمين على هذا الجهاز حسب التخصص، وضرورة الأخذ بالمنهج العلمي في قياس الرأي العام، ودراسة الجمهور، وهذا يتطلب تزويد المؤسسة بباحثين مؤهلين علمياً، وفنياً للقيام بهذا العمل.

وبناءً على هذه النتائج أوصى البحث، بضرورة إقناع الإدارة العليا بأهمية وظيفة العلاقات العامة، والدور الذي تضطلع به في النهوض في المشفى، كما أنها شددت على ضرورة إعادة البحث العلمي في مجال العلاقات العامة، وإجراء البحوث القبلية، أي قبل إعداد برامج العلاقات العامة، والبعدية للتعرف إلى ما تم تحقيقه في مجال الاتصال بال جماهير المختلفة، والمشكلات التي تواجه هذا الاتصال.

وتوجهت أيضاً توصيات الدراسة، نحو نصح العاملين في إدارات العلاقات العامة، على عدم وضع خطط غير قابلة للتنفيذ، لا يمكن تطبيقها، كما أنها أكدت على ضرورة إعادة النظر في أهمية العلاقات العامة، كإدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمشفى، وضرورة إنشاء إدارات أقسام ووحدات علاقات عامة، في الجهات التي لا يوجد فيها علاقات عامة، وضرورة تعاون الإدارات المختلفة في المشفى مع إدارات العلاقات العامة، حتى يتسنى لها القيام بواجباتها على أكمل وجه.

أوجه التشابه: تحدثت هذه الدراسة عن أهم الأمور التي تتعلق بالعلاقات العامة، في المؤسسة الصحية الجزائرية، وهو الأمر الذي يتشابه مع هذه الدراسة، في تحديد مهام العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية.

أوجه الاختلاف: ركزت الدراسات السابقة على وظائف العلاقات العامة، في المؤسسة الصحية وأهم التحديات التي تواجهها، ولم ترد على ذكر أهمية الأخلاقيات في إنجاح أهدافها.

الإفادة من الدراسة: استطاعت الباحثات الحصول على معلومات مهمة بشأن تطوير العلاقات العامة في المؤسسة الصحية، من خلال البحث العلمي، لإعداد برامج مناسبة للعلاقات العامة.

الدراسة السادسة (محمد قيراط، ١٩٩٨)

دراسة بعنوان: "العلاقات العامة في المؤسسات الصحية" (دراسه حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة).

تبحث هذه الدراسة في مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة، ومختلف منشآتها (المناطق الطبية، والمشافي) بدولة الإمارات العربية المتحدة، ودورها فيما يتعلق بالبحث، والتخطيط، واتخاذ القرار، كما تنظر كذلك إلى دور العلاقات العامة في الإتصال الداخلي، والخارجي، ودورها في أوقات المشكلات، والأزمات.

و تهتم هذه الدراسة في دراسة واقع العلاقات العامة في وزارة الصحة (ابو ظبي - دبي) والمؤسسات الصحية التابعة لها (المناطق الطبية - المشافي - والمراكز الصحية)، وتحاول أن تحدد ما هي مكانة العلاقات العامة لدى المسؤولين، وموظفي أقسام العلاقات العامة، ولدى المشرفين، والمسيرين

في وزارة الصحة، كما تحاول الدراسة أن تحدد النموذج الذي ينسحب على ممارسة العلاقات العامة في وزارة الصحة، وتكشف إلى أي مدى استطاعت العلاقات العامة أن تواكب التطورات الكبيرة، في البنية التحتية التي شهدتها الإمارات العربية المتحدة في فترة وجيزة من الزمن.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج تؤكد أن مفهوم العلاقات العامة، في وزارة الصحة ما زال محدوداً جداً، وينحصر في تنظيم المؤتمرات، والقيام بإجراءات التأشيرات، وحجوزات الفنادق، وبعض الاتصالات، والتنسيق مع وسائل الإعلام الإيجابي للمنظمة.

وتشير نتائج الدراسة كذلك إلى الدور المحدود للعلاقات العامة، في الإتصال الداخلي، والخارجي للمؤسسات الصحية في الدولة، وكذلك في أوقات المشكلات، والأزمات، كما أكدت الدراسة انعدام دور العلاقات العامة في التخطيط، والمساهمة في اتخاذ القرار، نظراً للمكانة الضعيفة لأقسام العلاقات العامة، في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وكذلك للنقص الكبير الذي تعاني منه هذه الأقسام، في ما يخص الموظفين، والأجهزة، وأهم من كل هذا وذلك، عدم اقتناع المسؤولين بأن للعلاقات العامة دوراً في هذا المجال.

وعليه اقترحت الدراسة بالنسبة للهيكل التنظيمي، إدراج قسم العلاقات العامة في الهياكل التنظيمية للمؤسسات الصحية والمشافي، لتأتي مباشرة بعد مدير المنطقة الطبية، أو المشفى، وأن تحدد لها ميزانيه خاصة، كما اقترح المسؤولون تجهيز إدارات العلاقات العامة بالمعدات، والوسائل المختلفة لإنتاج المواد الاعلامية وغيرها، وتعيين عدد كافٍ من الموظفين المختصين، في مجال العلاقات العامة الأكفاء، والمؤهلين، أما بالنسبة لاقتراحات الباحثين في مجال الدراسات، والبحوث،

والمنتجات الاتصالية، والمشاركة في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، والمشاركة في صنع القرار، فجاءت ضعيفة، ودون إجابة في معظم الأحيان.

أوجه التشابه: تحدثت هذه الدراسة عن أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصحية، ومهامها المتعددة الأمر الذي ورد في الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف: تحدثت الدراسة عن مكانة العلاقات العامة في القطاع الصحي، وأثر ذلك في القيام بمهامه، ولم ترد على ذكر أخلاقيات المهنة، وتأثيرها في فاعلية مهام العلاقات العامة.

الإفادة من البحث: ذكرت الدراسة أن مكانة العلاقات العامة في المؤسسة، تؤثر بشكل كبير في قدرتها على أداء مهامها بشكل أفضل، دون التعرض لضغوط إدارية.

الدراسة السابعة: سليمان، صالح، (٢٠٠٩)

بغنوان: تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المشافي الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي

تتبع أهمية البحث في معرفة مدى فعالية أقسام العلاقات العامة العاملة، في المشافي الخاصة الأردنية، من وجهة نظر الطاقم الطبي، والتمريضي، والإداري، والتعرف إلى أهمية عمل أقسام العلاقات العامة في المشافي الأردنية " الدراسة قائمة على خدمة جمهور المستفيدين من هذه الخدمات.

ويهدف البحث التعرف إلى مدى اهتمام الجمهور الداخلي (الأطباء، والتمريض، والكادر الإداري) بالمعلومات الضرورية، عن خدمات، وسياسات المشافي، والتعرف إلى الطرق المناسبة التي تمكن العلاقات العامة من نجاح برامجها، ووصول رسائلها إلى الجمهور الداخلي، وتوضيح مساهمة العلاقات العامة من تذليل العوائق، والعمل على إيجاد قنوات اتصال واضحة بين الإدارة والجمهور الداخلي، إضافةً إلى تقييم أعمال العلاقات العامة إيجاباً، وسلباً بشكل يتناسب مع أهدافها، ومهامها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، واشتملت الدراسة على أربع مشافٍ من القطاع الخاص، في المملكة الأردنية الهاشمية.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أوضحت الدراسة أن هناك اهتماماً متوسطاً، من قبل عينة الدارسة بوظائف العلاقات العامة، وعدم إلمام واضح بطبيعة وظائف أنشطة العلاقات العامة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين وظائف العلاقات العامة مجتمعة، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المشافي الخاصة لأهدافها. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظيفة البحث، وجمع المعلومات، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المشافي الخاصة لأهدافها. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة العلاقات العامة وبرامجها، والاتصال، والتواصل، والتخطيط، وبين تحقيق أقسام العلاقات العامة في المشافي الخاصة لأهدافها.

وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بقسم العلاقات العامة، وتوفير تجهيزات مناسبة لهذا القسم لأداء وظيفته بالشكل الصحيح. وضرورة توفير عناصر بشرية متخصصة،

ومندوبة تدريباً كاملاً. وعقد لقاءات، وندوات تعريفية داخل أقسام العلاقات العامة، لجميع منتسبي المشفى لتعريفهم بها، والتأكيد على المسؤولين، بقيام هذا القسم بالتطوير، والتحسين المستمر لبيئة العمل. وأخيراً التطوير، والتحسين المستمر، لقدرات الأطباء، والممرضين، من خلال ورشات، وندوات، حسب طبيعة عملهم.

١٤. التعقيب على الدراسات السابقة

تحدثت الدراسات السابقة عن دور العلاقات العامة في المشافي، ووظائف العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، والأردنية، وغيرها، كما ركزت الدراسات السابقة على مفهوم أخلاقيات المهنة، ولكن لم تتطرق أي دراسة سابقة، للدمج بين هذين المفهومين، والبحث في قدرة العلاقات العامة على المواءمة بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- نظرية البحث
- مفهوم العلاقات العامة
- وظائف العلاقات العامة
- أهداف العلاقات العامة
- أهمية العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية
- أخلاقيات العلاقات العامة

النظرية المتبعة في الدراسة:

تشكل بيئة المؤسسة عنصراً مهماً في نجاحها أو فشلها، وافترضت الباحثات أن ممارسة العلاقات العامة لأخلاقيات المهنة، يساهم في خلق بيئة، وأجواء إيجابية، تساعد على تحقيق أهدافها، وتنفيذ نشاطاتها المختلفة، "ولذلك تعتبر العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية جبرية، وحتمية، فأينما يوجد تجمع، ولا بد من ممارسة العلاقات العامة للأخلاقيات، وإلا أصبحت مجرد نشاط دعائي"، (أبو سكران، ٢٠٠٩، ص ٢٥)

ومن هذا المنطلق، اختار فريق البحث نظرية "نظرية التكيف، والتوافق في العلاقات العامة"، التي تعتمد على مدى توافق الفرد مع البيئة التي يعمل فيها، وانسجام العامل في عمله، يجسد شعوره بالرضا، والقناعة، والاستقرار، ما يحفزه على العطاء، والبذل في المهام التي يقوم بها، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة" (أبو سكران، عبد الله، ٢٠٠٩، ص 26)، وهذا ينسجم مع موضوع الدراسة.

أولاً: العلاقات العامة

المحور الأول: تعريف العلاقات العامة

تتعدد المفاهيم، والتعريفات للعلاقات العامة، نتيجة اتجاه الباحثين إلى وضع تعريفات تنطلق من زوايا عدة، ولذلك فإنه من الضروري الوصول إلى مفهوم موحد، وشامل، وحديث للعلاقات العامة، يصلح كأساس، لتحديد وظائف العلاقات العامة، وأنشطتها، وأهدافها؛ لأن عدم وجود تعريف واضح، له أثر كبير في اختلاف وظائف العلاقات العامة، وتنظيمها، وأهدافها من منشأة إلى أخرى.

ورغم وجود العديد من التعريفات في العلاقات العامة، إلا أنها تؤكد جميعها، بأن العلاقات العامة "وظيفة تهتم بعلاقة المنشأة بال جماهير، كما وتبرز أهمية الإهتمام بهذه العلاقة، ومدى تأثيرها على الجماهير، ورغم أن وظيفة العلاقات العامة تتشابه في جميع التعريفات، إلا أن الاختلاف ينحصر في شرح كيفية تحسين العلاقة بين المؤسسة وجماهيرها، ترجع إلى سببين هما وقت التعريف، والخلفية العلمية له"، (عناد، ١٩٩٤، ص ١٦).

ويذكر فريق البحث في هذا الجزء من الدراسة، بعض التعريفات للعلاقات العامة، والتي يمكن أن نستخدمها لتحقيق أغراض الدراسة فيما بعد.

عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة بأنها: "نشاط لأي صناعة، أو إتحاد، أو هيئة، أو مهنة، أو حكومة، أو منشأة أخرى، في بناء أو تدعيم علاقات سليمة، منتجة بينها، وبين فئة من الجمهور، كالعلاء، أو الموظفين، أو المساهمين، أو الجمهور بوجه عام؛ لكي تطور سياستها، حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسات للمجتمع"، (الفهيد، ١٩٩٩م، ص ٩١).

بينما عرف المعهد البريطاني العلاقات العامة بأنها: "جهود مرسومة، ومخطط لها مسبقاً، لتحقيق هدف المنشأة، في مد، وبناء جسور ودية، طيبة بينها وبين جماهيرها، مما ينعكس على سمعتها، لأن أي منشأة، وجدت لتلبية احتياجات جمهورها، من خلال الإتصال القائم على التفاهم المتبادل"، واختصر هذا التعريف للعلاقات العامة بأنها "الجهود الإدارية المرسومة، المستمرة التي تهدف إلى إقامة، وتدعيم، تفاهم متبادل بين المنشأة، وجماهيرها"، (رشوان، ٢٠٠٤، ص ٢٥).

أما جمعية الأمريكية للعلاقات العامة فعرفت بها بأنها "وظيفة إدارية مستمرة مخططة، تسعى من خلالها المؤسسات، والمنظمات الخاصة، والعامة، لكسب تفاهم، وتعاطف، وتأييد الجماهير، التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم، والتعاطف، والتأييد، وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام، لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها، وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق، والأداء الفعال، للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل والمخطط"، (المصري، ٢٠٠٠، ص ١٨).

وقد عرّف دياب (٢٠١٤) العلاقات العامة، بأنها مفهوم يشير إلى أن "العلاقات العامة هي فن التعامل الناجح، الذي يقوم على أسس علمية، مع الأفراد، والجماعات داخل المنظمة، وخارجها بطريقة واعية، متبادلة لتحقيق أهداف الهيئة، أو المنشأة، أو الفكرة، مع مراعاة القيم الاخلاقية، والقوانين، والمعايير الاجتماعية، والتقاليد السليمة السائدة"، (دياب، ٢٠١٤، ص ٥٤).

ويظهر من خلال دياب أن الجميع يمارسون العلاقات العامة أثناء قيامهم بالتواصل مع الآخرين، بغض النظر عن وسيلة الإتصال، وكذلك الحال تماماً بالنسبة للمنشأة، فمهما كان النشاط الذي تقوم به صغير مثل محادثة هاتفية، أو ضخّم مثل فعالية، تعتبر ممارسة لعملية العلاقات العامة، وهو وظيفة العلاقات العامة في الإتصال والتواصل المستمر مع الجمهورين الداخلي، والخارجي، باستخدام وسائل الإتصال المتنوعة.

ويعرّف الدليمي (٢٠٠٥) العلاقات العامة بأنها "نشر المعلومات والأفكار، والحقائق مشروحة، ومفسرة لجماهير المؤسسة، وكذلك نقل المعلومات، والآراء، والحقائق، من الجماهير إلى المؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى الإنسجام، والتكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجمهور"، (ص ٧).

وعرفها كل من درة والمجالي (٢٠١٠) بأنها "إدارة العلاقات، والروابط بين المنظمات المختلفة، وبين جماهيرها المتعددة، تحقيقاً لأهداف المنظمات، وتقديم المشورة لإدارة المنظمات، واستقطاب الموارد المادية، وإعطاء الأهمية للشؤون الاجتماعية العامة، وتحسين صورة المنظمة، ومنحها ميزة تنافسية، والقيام بدور رئيس، في إدارة الأزمات التي قد تواجه المنظمات"، (ص ٣١٦).

المحور الثاني : مبادئ العلاقات العامة

تستند العلاقات العامة إلى مجموعة من المبادئ تتلخص فيما يأتي: (الدليمي، ٢٠٠٥، ص ٣٤)

• نشاط العلاقات العامة ينطلق من داخل المؤسسة ذاتها

بمعنى أن جميع العاملين بالمنشأة، لا يمكن أن يساهموا في تحسين علاقتهم بالجمهور الخارجي، دون تحقيق تلك العلاقة الجيدة فيما بينهم، والعمل على تماسك الجمهور الداخلي، وتدعيم روح الجماعة، والتعاون داخل المنشأة، وبالتالي بعث الثقة في الوسط الخارجي للمنشأة.

• نشاط العلاقات العامة مستمر ودائم

إن بعث الثقة بالجماهير الداخلية، والخارجية، لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال العمل المستمر، والمتواصل للعلاقات العامة، حفاظاً على مواكبة التغيير الذي يطرأ على أذواق الجماهير.

• نشاط العلاقات العامة شامل

إن نشاطها لا بد أن يشمل الميادين كافة، بدون استثناء، فهناك علاقات عامة تجارية، صحية، صناعية ... الخ، فالإهتمام بها في مجال التجارة، التي تسعى لتحقيق الأرباح، لا يعني عدم وجودها في الجانب الصحي، الذي يسعى لتقديم الخدمات.

• ديناميكية العلاقات العامة

تقوم العلاقات العامة على الأخذ، والعطاء، والتلقي، والإستجابة، بمعنى أن نشاطاتها تتصف بالفاعلية، والإيجابية في التأثير، والتأثر، عن طريق استخدام أسس، ووسائل الاتصال والإعلام، من أجل تكوين رأي عام حول المؤسسة، وتجاوز العقبات التي تعترضها. (عبيد، ١٩٩٣، ص ٢٤).

فالعلاقات العامة تتضمن في طياتها أخلاقيات نزيهة، وفي مقدمتها الصدق، كما تحتوي على ديناميكية، وحيوية مستمرة، تضمن تقييمها بشكل مستمر، والتي تنطلق بدورها من داخل المنشأة، لأن سلامة العلاقات الخارجية، لا يمكن أن يكون إلا إذا ضمنا سلامة الداخل.

• أخلاقيات العلاقات العامة

التمسك بالقيم الأخلاقية، مثل: الثقة، الأمانة، الإحترام المتبادل بين المؤسسات، والإبتعاد عن التحيز، والتفرقة العنصرية، وعن وسائل الغش، والتضليل.

المحور الثالث: أهمية العلاقات العامة

أصبحت العلاقات العامة ضرورة لا غنى عنها للصالح العام، وأمرأ أكثر أهمية عما كان عليه الحال

في الماضي، ويرجع ذلك لعدة أسباب وهي: (علوة، ٢٠١٣، ص ٣٢)

أ. إزدياد، وتعقيد التشابك في العلاقات العامة، في المجتمع المعاصر.

ب. نمو العلوم الإجتماعية التي تتناول الإنسان، وتهتم به، حيث أصبح قوة لا يستهان بها، يؤثر،

ويضغط على الرأي العام، وأصبحت منظمات الإدارة العامة في خدمته.

ج. إنتشار الثقافة، والتعليم، بحيث أصبح لأجهزة الإتصال التأثير بدرجة أقوى.

د. التطور التكنولوجي الهائل، وسرعة الإنتقال، والإتصال (شوقي، وإدريس، ٢٠٠٢م، ص ١٩٣).

هـ. كبر حجم المنشآت الصناعية، والتجارية، وإزدياد التنافس.

و. كبر حجم العاملين في المنشأة.

ي. تنوع وسائل الإعلام، والنشر (علي، وآخرون ١٩٩٩م، ص ٣٥٧).

وتتمثل أهمية العلاقات العامة في كسب ثقة الجماهير، وتأييدها لسياسات المنشأة، وبرامجها

وإنجازاتها، بالإضافة إلى الدفاع عن مصالحها، وإنجازاتها، والإبقاء على ثقة الجماهير، وحمايتها من

أي اهتزاز.

المحور الرابع: أهداف العلاقات العامة

إن الهدف الأسمى، والجوهري للعلاقات العامة، والذي تلتقي حوله باقي أهداف العلاقات العامة، هو تحقيق تكوين سمعة مشرقة، وطيبة عن المنشأة التي تعمل بها.

ونظراً للأهداف المرموقة، التي تقوم بها العلاقات العامة، فإنه يمكن تقسيمها بناءً على ثلاثة محاور أساسية وهي:

• أهدافها بالنسبة للجمهور الخارجي

تعد العلاقات العامة حلقة الوصل، والعمود الفقري بين أي منشأة و جماهيرها، وتسعى من خلال هذه العلاقة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ومنها: (الصفحة، ٢٠٠٣، ص ٦٧)

• كسب تأييد الرأي العام لصالح المنشأة التي تعمل بها، من خلال تعريف الجمهور الخارجي بالمنشأة، وإنتاجها، وخدماتها بلغة مبسطة.

• شرح سياسات المنشأة للجمهور الخارجي، وإبلاغه بالتعديلات، والتغييرات التي تطرأ عليها، بهدف قبوله إياها والتعاون معها.

• مساعدة الجمهور الخارجي، على تكوين رأي سليم، من خلال مَدّه بالمعلومات الصحيحة، والصادقة، والتي تخص المنشأة.

• التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر للجمهور صحيحة، وسليمة.

• بناء سمعة، وعلاقة طيبة للمنشأة.

• التعرف على ردود الفعل، والتغييرات في الإتجاهات، والرغبات، والأنظمة، والقوانين في بيئة

المنشأة (علي وآخرون، ١٩٩٩م، ص ٣٧٦).

• أهدافها بالنسبة للجمهور الداخلي

إن للجمهور الداخلي أهمية كبيرة في نجاح أي منشأة؛ لما له من أهمية في توصيل سمعة جيدة ، لذا

فإن العلاقات العامة، يقع على عاتقها مجموعة من الأهداف بالنسبة للجمهور الداخلي ومنها:

• شرح سياسات المنشأة للجمهور الداخلي، وإبلاغه بالتعديلات، والتغييرات التي تطرأ عليها، بهدف

قبوله إياها والتعاون معها.

• تزويد الإدارة العليا برد فعل سياساتها، بين فئات الجمهور الداخلي.

• مساعدة، وتشجيع الإتصال بين المؤسسات الإدارية العليا، والمستويات الدنيا، والعكس.

• تهدف إلى التنسيق بين الإدارات المختلفة، ومساعدتها، لتحقيق الإنسجام بين هذه الإدارات من

ناحية، وبينها، وبين الجمهور الخارجي من ناحية أخرى.

• العمل بمثابة مستشار شخصي لأعضاء الإدارة العليا للمنظمة، وإسداء النصائح للمسؤولين عن

إصدار القرارات، وتعديل السياسات (الصحف، ١٩٩٧، ص ٤٤-٤٦)

- رفع الوعي لدى الجمهور الداخلي للمنشأة، بأهمية دورهم في العمل، وخدمة المجتمع.
- رفع معنوية الجمهور الداخلي، وتعزيز الانتماء، مما يزيد من نشاطهم ويقلل الغياب، واستهلاك المواد الخام.

- إقناع الجمهور الداخلي (الموظفين، والإدارة العليا) أن مصالحهم مشتركة، وأن تعاونهم سيحقق أرباح مادية، ومعنوية تعود على الجميع.

• أهدافها بالنسبة للمنشأة ككل

- مد المنشأة بالتطورات كافة، التي تحدث في الرأي العام.
- تكوين، أو تعزيز سمعة طيبة عن المنشأة.
- حماية المنشأة ضد أي هجوم يقع عليها، نتيجة نشر أخبار كاذبة عنها.
- التأكد من أن أهداف المنشأة، وأنشطتها، وأعمالها تلقى الاهتمام الكافي، من فئات الجمهور المختلفة.

إن تحقيق أهداف العلاقات العامة، تقع على عاتق أعضاء المؤسسة كلهم؛ من خلال أعمالهم، وحياتهم اليومية، واتصالهم بالجمهور، وذلك عن طريق العمل الجيد، والتحدث عن ذلك العمل، فالأداء الجيد للعلاقات العامة، يتطلب أولاً البدء بأن يكون أداء المؤسسة لأعمالها ناجحاً، وذا كفاءة

عالية، ثم التحدث عن ذلك إلى الجمهور، بهدف الحصول على ثقته وتعاونيه، ثم السعي في طلب المعلومات من الجمهور، للتعرف على مدى نجاحها في ذلك. وذلك بالطبع يتطلب من العلاقات العامة أن تلتزم بمنظومة من الأخلاق تسهل مهامها، وتحقق أهدافها الشاملة تجاه المؤسسة والجمهور الداخلي، والخارجي.

المحور الخامس: أهمية العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية وأهدافها

تعد المشفى من المؤسسات التي تمتلك جمهوراً ضخماً، سواءً أكان داخلياً، أم خارجياً، ولذلك تعتبر العلاقات العامة فيها من أهم الدوائر، التي تتكفل في خلق الأجواء الإيجابية، والصورة الذهنية الطيبة للجمهور الداخلي، والخارجي للمشفى، وتعمل دائرة العلاقات العامة في المشافي، على بناء شبكة تعاونية، وتكاملية داخل، وخارج المؤسسة، بما يعزز الصورة المشرقة لها، ومكانتها على كافة المستويات المحلية، والعربية، والعالمية، وذلك بإستخدام أحدث أساليب الإتصالات، وتنظيم النشاطات الملائمة.

ومن المهام التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة بالمشافي الفلسطينية:

١- الإهتمام بالعلاقات الخارجية، والداخلية للمشفى، للحصول على فرصة لدعم المشاريع التابعة لها.

٢- الإهتمام بالمطبوعات الإعلامية المتعلقة بالمشفى، لتعكس صورة جيدة عنها.

٣- التجهيز، والتنفيذ، والإشراف، والتغطية الإعلامية لكافة المناسبات التي تجري داخل المشفى من ندوات طبية، وإحتفالات، وزيارات وفود محلية، أو أجنبية، أو غيرها.

٤- تغطية العمليات، والإنجازات الطبية النادرة، التي تحققت في الأقسام المختلفة للمشفى، بإجراء اللقاءات مع الأطباء، والمرضى.

٥- التواصل مع المجتمع الداخلي، بمتابعة أخبار القطاع الصحي، والمشاركة في المؤتمرات الطبية، والإحتفالات، والندوات التي تنظم من قبل الجمعيات الصحية، والخيرية، أو الحكومة.

٦- تسعى دائرة العلاقات العامة إلى دوام التواصل مع المرضى، من خلال الزيارات اليومية التي يقوم بها موظفي العلاقات العامة، والتي تهدف إلى التعرف إلى إحتياجاتهم وملاحظاتهم.

٧- بناء علاقات وطيدة، وقوية، وإيجابية مع المجتمع المحلي بقطاعيه الحكومي، والخاص والإقليمي، والدولي.

٨- وضع الخطط الإستراتيجية لمواجهة الطوارئ والأزمات.

ثانياً: أخلاقيات المهنة

سنتحدث في هذا الجزء من الدراسة، عن أربعة محاور، هي مفهوم الأخلاق بشكل عام، وأهميتها، ثم أخلاقيات المهنة، ونخصص الحديث في المحور الثالث، عن أخلاقيات العلاقات العامة، لننتقل إلى المحور الرابع، وهو أهمية أخلاقيات المهنة، في تحقيق الأهداف.

المحور الأول: مفهوم الأخلاق

تعرف الأخلاق لغةً: بأنها المروءة، العادة، السجية، أو الطبع (المنجد، ١٩٩٢، ص ٣٤)، سواءً كان حميداً أم غير حميد، ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد، أما الخلق المذموم بأنه غير حميد (باهي، ١٩٩٢، ص ٧٨).

وتظهر الأخلاق على صورة أفعال، وأقوال، تصدر عن الإنسان فتعكس حكمه الأخلاق على الأمور، وقد جاء في معجم نور الدين الوسيط، أن الأخلاق هي قيم المجتمع الآمرة بالمعروف، والناهية عن المنكر، والأخلاق هو ما كان من سلوك الحسن في مجتمع ما، متماشياً مع تقاليده، وأعرافه الآمرة بالمعروف والناهية عن المنكر. (نور الدين، ١٩٧١، ص ١١)

وتوجد الأخلاق حيثما يوجد الإنسان، وهي ما يميزه ككائن عاقل عن غيره من الكائنات، حيث إن

الكائنات الحية الأخرى، ليست قادرة على إصدار الحكم الأخلاقي، فهي لا تستطيع أن تكتشف

الحق، والباطل، أو تميز بين الفضيلة، والرذيلة، وهي غير قادرة على صياغة المبادئ، والمعايير

الأخلاقية، وبالتالي غير قادرة على ممارسة الفعل الأخلاقي؛ فالإنسان وحده هو الكائن الأخلاق الذي يهدف بطبيعته إلى تحقيق شخصيته العاقلة، من خلال السلوك الهادف العاقل (التلوع، ١٩٩٥ ص ٢٣).

وعرّف الصنيع الأخلاق حين قال بأنها "مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد، في تعامله مع الأحداث التي تواجهه، أو الأفراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية، والبيئة التي عاش فيها الفرد خلال مراحل عمره المختلفة"، (الصنيع، ٢٠٠١، ص ١٤).

• أهمية الأخلاق:

للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم، وأشرفها، وأعلاها قدراً، والسلوكيات الأخلاقية، وآدابها، هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم، في تحقيق حاجاته الطبيعية، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات زينة الإنسان، وحليته الجميلة، وبقدر ما يتحلى بها الإنسان، يضيف على نفسه جمالاً وبهاءً، وقيمة إنسانية (يالجن، ١٩٩٣، ص ٦٤).

وتكمن أهمية الأخلاق، من خلال الدور الذي تلعبه في التأثير، في العديد من المجالات مما يجبر المنظمات، والمؤسسات على الإلتزام بها، (يالجن، ١٩٩٣، ص ٦٥) وتتمثل هذه الأهمية بالنسبة للمؤسسات فيما يأتي:

١- تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.

٢- تزويد المنظمات بالربح، والمنفعة في جميع المجالات.

٣- المساعدة فى تحسين عملية صنع القرار .

٤- إيجاد المصادقية بين المنظمات، والمجتمع.

٥- المحافظة على المجتمع، والبيئة، بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.

كما أن إلتزام المجتمع بالأخلاق، والتمسك بها ضمان لتحقيق السعادة، والطمأنينة، كما أكد ذلك (نصار، ٢٠٠٤) بقوله "أهمية الأخلاق تبرز على مستوى الفرد، والمجتمع، والعلاقات الدولية، أي أنه على قدر الإلتزام بالقيم الأخلاقية، يتحقق للفرد، والمجتمع قدراً مماثل من السعادة والإستقرار"، (ص ٩٢).

المحور الثاني: مفهوم أخلاقيات المهنة

يمكن تعريف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ، والمعايير، التى تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتى يعتمد عليها المجتمع فى تقييم أدائهم، إيجاباً، أو سلباً (السكرانة، ٢٠٠٩)

وهي المبادئ، والمعايير، التى تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب، والتى يتعهدون بالإلتزامها، ومراعاتها، وعدم الخروج عن أحكامها (المشوخى، ٢٠٠٣)

كما تعرّف بأنها مجموعة القيم، والأعراف، والتقاليد التى يتفق، ويتعارف عليها أفراد مهنة ما، حول ما هو حق، وعدل فى نظرهم، وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم، وتنظيم أمورهم، وسلوكهم فى إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه، واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق، بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضى، وبين المقاطعة، والعقوبات المادية (حماد، ٢٠٠٤)

ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية للمهنة فى خمس مجموعات كالآتي (هاللي، ٢٠٠٦، ص ٢٨)

١- الطهارة والقدسية: عن طريق حسن السيرة، والسلوك، وجودة الأداء.

٢- الإستقامة: وما تقتضيه من المشورة، والوفاء، والصدق.

٣- التعاون: وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة، والإحترام، والصبر.

٤- الأمانة: وما تشمله من عدم إفشاء السر، والإستغلال، والكذب.

٥- المحبة: وما تشمله من معاني التواد، والإحسان، والإيثار.

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تعبّر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه، في كل وقت وفق قانون الدولة، أو الإقليم، أو المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها (جوهره، فوزية، ٢٠١٢)

فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد، تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي

يقوم به، وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات، يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول

من أخلاقيات المهنة كما يراها جوهره وفوزية (٢٠١٢) وهي:ـ

١- الإنضباط: بحيث أن الغياب، والتأخر، يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي

للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الإنضباط، من خلال جعل وظيفته

من أهم أولوياته، ومعرفة واجباته، والخطوة الزمنية لإنجازها، وضبط الوقت، وإعطاء لنفسه

الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

- ٢- صفات الموظف: فالمشرف يتوقع من الموظفين، التعاون مع بعض، لتحقيق أهداف العمل، لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، وبالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، والصدق، والثقة المتبادلة، والتبادل والتعاون في إنجاز المهام، والأمانة، وروح المسؤولية.
- ٣- فرق العمل: بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة، وفعالية أكثر، لتحقيق أهداف المنظمة، وأهداف الموظف، من خلال كسبه لمعارف، ومهارات جديدة، لذلك على الموظف إحترام أعضاء فريق العمل، والإلتزام بروح التضحية، وفتح فرص التعلم، وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك، وتحقيق أهداف المنظمة، والتحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.
- ٤- المظهر: بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة، عن إلتزامه، واحترامه للوظيفة، وللمنظمة، ولزملائه الموظفين، وللجهات العليا، وللمستهلكين.
- ٥- المواقف: فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية، تعكس ثقته في نفسه.
- ٦- الإنتاجية: حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته، من خلال احترام اجراءات العمل، واجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.
- ٧- المهارات التنظيمية: إذ يجب على الموظف، إدارة وقته، وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.
- ٨- الإتصال: فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية، على الإتصال الفعال مع الآخرين، سواء كان الإتصال لفظياً، أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الإحترام، والشعور بالآخرين.

٩- التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة، تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار، والحل

الجماعي لمشكلات العمل.

١٠- الإحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين، إذا لم يدرك الموظف، سياسات إحترامه لمن هم أعلى، أو أقل منه، في المستوى الوظيفي.

وبين الغامدي (٢٠١٠) أنه للتركيز على أخلاقيات العمل، يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها، وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء أكان هذا العمل ميدانياً، أو حرفياً، أو مكتبياً، أو إدارياً، أو إعلامياً، أو تطوعياً، وذلك ليقوم كل عامل، وموظف، ومسؤول بدوره المطلوب منه، على أمثل وجه، وأحسن طريق، وهذا ينقلنا إلى الجزء الثالث من الدراسة، وهي أخلاقيات العلاقات العامة.

المحور الثالث: أخلاقيات العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة، وظيفة إدارية، ومهنة عظيمة، ترتبط مباشرة بالتعاملات مع الجمهور الداخلي، والخارجي للمؤسسة، ولذلك تعد العلاقات العامة من أحوج المهام لأخلاقيات المهنة، يرى زويلف (٢٠١٥) أن من أولى واجبات موظف العلاقات العامة، أن يدرك أن هناك مسؤولية للمؤسسة نحو المجتمع، وأن المصلحة العامة لها الأفضلية على المصلحة الخاصة، ولا بد من تحقيق كلاهما، والعمل على التوفيق بينهما، كما تتطلب أخلاقية المهنة، إحترام رأي الفرد، والإيمان بالرأي العام، والإعتراف بحق الفرد بالتعبير عن ذاته، والإسهام في إغناء حياته، وتحقيق ما يصبو إليه من تطلعات، وأن يلتزم موظف العلاقات العامة بتقديم الحقيقة، ولا يعمد للتستر والتكتم، فمن المتعذر أن يخدم مصلحة المؤسسة، أن يخفي عنها ما يشعر به جمهورها، من سوء ظن في سياستها، وأن يكون صريحاً في نقله

للحقائق، حيث أن الصراحة هي أساس الثقة، ولا بد أن تلتزم إدارة المؤسسة بمبادئ الأخلاق كالنزاهة، والصدق، والأمانة، والمثل العليا لتحقيق سمعة جيدة لها، في أذهان جمهورها، (زويلف ، ٢٠١٥، ص ١٣٨ _١٣٩).

وتعرّف القيم الأخلاقية للعلاقات العامة، بأنها جملة من التصرفات السلوكية للأفراد، والجماعات والمؤسسات داخل المجتمعات، وتتميز التصرفات السلوكية، بالفوارق البينية بين كل ما هو سلبي، مرفوض، وما هو إيجابي مقبول لدى القطاعات المستهدفة من نشاطات العلاقات العامة (البخاري، ٢٠٠٧، ص ٧).

ويظهر من خلال هذا التعريف أن القيم الأخلاقية تلعب دوراً هاماً، وكبيراً في نجاح ممارس العلاقات العامة، حيث يعتبر السلوك الأخلاقي العالي هو الوسيلة الوحيدة، الواجب اعتمادها لنيل رضا، وثقة الجماهير، والمستهلكين، ولذلك لا بد لممارس العلاقات العامة أن يكون على مستوى عالٍ، ومميز من الممارسات الأخلاقية الإيجابية، فهو يعد بمثابة السلطة العليا في المؤسسة، أو الشركة التي يعمل فيها، وفي حال لم يلتزم بالضوابط الأخلاقية المهنية، فإنه سيسيء لنفسه، وسيسيء للمؤسسة، أو الشركة التي يعمل فيها أيضاً.

ويذكر الكاتب بعض القيم الأخلاقية التي يجب على ممارس العلاقات العامة أن يلتزم بها، والتي من أهمها:

١. يجب أن يكرس خبير العلاقات العامة جهوده على العمل، وحسن الأداء لخدمة جماهير المؤسسة، أو الهيئة، دون استعلاء، حتى يمكن كسب تأييدهم، وثقتهم، وتحقيق التعاون بينهم وبين المؤسسة، أو الهيئة بما يحقق حصول الجماهير على الخدمة بسهولة.
٢. أن يراعي أداء عمله بدقة، وذوق سليم، وصدق، وأمانة في جميع تصرفاته.
٣. الإلتزام بالاحتفاظ بأسرار المؤسسة، أو الهيئة مهما كانت صغيرة، فقد يستفيد منها أعداء المؤسسة.
٤. أن يتعاون خبير العلاقات العامة في المجالات المختلفة، لتحقيق أفضل مستوى لخدمة الجماهير، ولا شك أن التعاون المشترك، والفهم المتبادل، يهيئ الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة، وتطبيقاتها.
٥. أن يهتم برفع مستواه المهني، والعلمي في مجالات العلاقات العامة بشكل دائم.
٦. أن يعمل دائماً من أجل فرض الإحترام، والمحافظة على الأموال العامة، وحماية المصلحة العامة.
٧. الإيمان بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف التي تخدم المصالح الشخصية.

المحور الرابع : أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة

وضح الغالبي، والعامري (٢٠٠٥) أن أهمية، وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

١- أن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها بالإلتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف

الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير، من الدعاوى القضائية، وغيرها.

٢- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية، والإقليمية، والدولية، وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.

٣- الحصول على شهادات عالمية، وامتيازات خاصة، ويقترن بالإلتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج، والتوزيع، والإستخدام، والإعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق، والثقة المتبادلة، ودقة، وصحة المعلومات.

• أهداف أخلاقيات العلاقات العامة:

أما أهداف الإلتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها مقدم (مقدم، ١٩٩٧، ص ٥٦) كما يلي:

١- ضبط السلوك المهني، والشخصي الذي يجب أن يتحلّى به ممارس العلاقات العامة بإعتباره مؤتمن على مصالح المؤسسة.

٢- فهم الواجبات المهنية، والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية، والسلبية، كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.

٣- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية، وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين.

٤- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة المؤسسة.

ويمكن أن نحصر أهمية التزام موظف العلاقات العامة في كسب ثقة الجمهور الداخلي، والخارجي وتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما ينطبق على موضوع الدراسة في الكشف عن قدرة المشافي

الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي، إذ تتأثر أخلاقيات المهنة،
بالبيئة الداخلية، والخارجية، وفي كثير من الأحيان بتحقيق الأرباح للمشافي.

الفصل الثالث

الإطار العملي للبحث

إجراءات الدراسة

الفصل الثالث:

الإطار العملي

١. منهج الدراسة

٢. مجتمع البحث

٣. عينة الدراسة

٤. أداة الدراسة

٥. صدق الأداة

٦. إجراءات الدراسة

٧. المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الإطار العملي

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الطرق، والإجراءات التي تم إتباعها في تحديد مجتمع الدراسة، والعينة، وشرح الخطوات، والإجراءات العملية، التي اتبعها فريق البحث، في بناء أداة الدراسة، ووصفها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة، ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية، التي تم استخدامها، وقد تم الإعتماد في تحليل هذه الدراسة الميدانية، كما هو متبع في هذا النوع من الدراسات على الأجزاء الآتية:

الجزء النظري: للإجابة على مشكلة هذه الدراسة، وإثبات صحة الفرضيات الموضوعة من عدمها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، الذي يهدف إلى الحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة، وجمع الحقائق المتعلقة بموضوع الدراسة، وتفسير هذه الحقائق، وتحليلها، لإبداء التوصيات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة، وذلك بالإعتماد على العديد من الكتب العربية، وبعض الدراسات، والبحوث السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

الجزء التطبيقي: تم من خلال هذا الجزء إجراء دراسة ميدانية، للتعرف على قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهدافها من وجهة نظر جمهورها الخارجي.

منهج الدراسة

إنطلاقاً من طبيعة البحث، والمعلومات المراد الحصول عليها، من أجل التعرف إلى قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهدافها من وجهة نظر جمهورها الخارجي؛ فقد إستخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة محل البحث، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً، وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة، ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً، يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أن المنهج الوصفي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين هذه المتغيرات وصفاً كمياً، وذلك بإستخدام مقاييس كمية، لهذا فقد رأى فريق البحث أن المنهج الوصفي التحليلي، هو الأنسب لهذه الدراسة، ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة، والموضوعية.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين، والمواطنات من مراجعي مشفى النجاح الوطني الجامعي، والاستشاري العربي في مدينتي نابلس، ورام الله، حيث بلغ عدد العينة (٥٠) مواطن، ومواطنة.

عينة الدراسة:

اختار فريق البحث عينة من مجتمع الدراسة، تمثلت بعدد من المواطنين، والمواطنات في محافظتي رام الله، ونابلس، وقد تم اختيارهم بالطريقة العرضية، وبلغ حجم عينة الدراسة (٥٠) مواطن ومواطنة، والجدول (١) يبين وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة:

الجدول (١): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة (ن=٢٥) في مشفى النجاح الوطني الجامعي

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	١١	٤٤%
	أنثى	١٤	٥٦%
	المجموع	٢٥	100%
العمر	أقل من ٢٦	١٢	48%
	أقل من ٣٤	٤	16%
	أقل من ٤١	٦	24%
	٤١ فأعلى	3	12%
	المجموع	25	100.0%
السكن	مخيم	٢	٨%
	قرية	٧	٢٨%
	مدينة	١٦	٦٤%
	المجموع	٢٥	100.0%
المؤهل	ثانوية	٦	24%
	دبلوم سنتان	٤	16%
	بكالوريوس	١٤	56%
	دبلوم عالي	١	4%
	ماجستير فأعلى	-	-
	المجموع	25	100. %

الجدول (٢): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=٢٥) في مشفى الاستشاري العربي

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	نكر	١٨	٧٢%
	أنثى	٧	٢٨%
	المجموع	٢٥	100%
العمر	أقل من ٢٦	٣	١٢%
	أقل من ٣٤	٨	٣٢%
	أقل من ٤١	٦	٢٤%
	٤١ فأعلى	٨	٣٢%
	المجموع	25	100.0%
السكن	مخيم	١	٤%
	قرية	١٣	٥٢%
	مدينة	١0	٤٠%
	غير	1	4%
	المجموع	٢٥	100.0%
المؤهل	ثانوية	8	32%
	دبلوم سنتان	4	16%
	بكالوريوس	11	44%
	دبلوم عالي	2	8%
	ماجستير فأعلى	-	-
	المجموع	25	100. %

أداة الدراسة:

بعد إطلاع فريق البحث على عدد من الدراسات السابقة، والأدوات المستخدمة فيها، قام بتطوير استبيان خاص، من أجل التعرف على قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهدافها، من وجهة نظر جمهورها الخارجي، وقد تكون الإستبيان في صورته النهائية من جزئين: الأول تضمن بيانات أولية عن المبحوثين، تمثلت في النوع الإجتماعي، العمر، السكن، المؤهل.

أما الثاني فقد تكون من الفقرات التي تظهر رأي المواطنين، في الإلتزام في أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، والقدرة على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، حيث بلغ عدد هذه الفقرات (١٩) فقرة.

وقد تم تصميم المقياس على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وبنيت الفقرات بالإتجاه الإيجابي، وأعطيت الأوزان كما هو آتي: أوافق بشدة: خمس درجات، أوافق: أربع درجات، محايد: ثلاثة درجات، معارض: درجتين، معارض بشدة: درجة واحدة.

إضافة إلى هذه الأداة، استخدم فريق البحث أداة المقابلة للحصول على معلومات دقيقة من مدراء العلاقات العامة في مشفى النجاح الوطني الجامعي، ومشفى الإستشاري العربي في رام الله.

ثبات أداة الدراسة وصدقها:

يتضمن هذا البند صدق الإستبانة، وكذلك ثبات فقرات الإستبانة:

أولاً: صدق الأداة:

قام فريق البحث بعرض أداة البحث في صورته الأولية على مشرف البحث، لإبداء رأيه في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى مناسبة كل عبارة للجزء الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل جزء من أجزاء متغيرات البحث الأساسية، هذا بالإضافة إلى إقتراح ما يرونه ضرورياً، من تعديل صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة البحث.

وتركزت توجيهات المشرف على ضرورة تقليص بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى، واستناداً إلى الملاحظات، والتوجيهات التي أبداها المشرف، قام فريق البحث بإجراء التعديلات التي طلبها المشرف، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف البعض الآخر منها، وبذلك خرجت الإستبانة في صورتها النهائية ليتم تطبيقها على عينة الدراسة.

ثبات الأداة:

لقد تم استخدام مقياس كرونباخ ألفا لتحديد درجة ثبات الأداة، حيث بلغت نتيجة الاختبار (٠.٨٨) لنتائج مشفى النجاح، و(٠.٨٦) لمشفى الإستشاري، وهي جيدة بالقياس مع نسبة الحد الأدنى المقبول وهو (٥٠ %)، وبالتالي هي نسبة كافية من الناحية الإحصائية، للإستمرار في إجراءات البحث، وبذلك يكون قد تم التأكد من صدق وثبات استبانة البحث، مما يجعل فريق البحث

على ثقة بصحة الإستبيان، وصلاحيته لتحليل النتائج. وتم تحكيم أسئلة المقابلة من خلال الدكتور "عبد الجواد عبد الجواد".

إجراءات الدراسة:

تم إجراء الدراسة وفق المراحل الآتية:

١. مرحلة جمع البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية، من العديد من المصادر الثانوية كالكتب، والمقالات، والتقارير، والرسائل الجامعية وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري لهذه الدراسة، والإستعانة بها في بناء أدواتها، وتوظيفها في الوصول الى نتائج الدراسة لاحقاً.

٢. مرحلة جمع البيانات الأولية: بعد أن تم الانتهاء من تصميم الإستبانة، ومراجعتها، والتأكد من صدقها وثباتها، قام فريق البحث بتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، وذلك من أجل الوصول إلى حجم معلومات كافية، للإجابة عن أسئلة الدراسة، والوصول إلى الأهداف المحددة.

٣. بعد الإنتهاء من الفترة الزمنية المتفق عليها اللازمة لتعبئة الإستبانة، تم القيام بعملية جمعها، ومن ثم مراجعتها، للتأكد من مدى صلاحيتها للتحليل، وإستبعاد ما لم تصلح منها.

٤. مرحلة إدخال البيانات: قام فريق البحث بإدخال البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة، إلى جهاز الحاسوب، بإستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (spss)، ومن ثم تصنيف البيانات، من أجل تجهيزها لعملية التحليل.

٥. مرحلة معالجة البيانات: تم تحليل البيانات، للحصول على معلومات، عن متغيرات الدراسة التابعة، والمستقلة، والقيام بالتحليلات الإحصائية، التي تجيب عن أسئلة الدراسة، واختبار الفرضيات؛ وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة.
٦. مرحلة أداء المقابلة للحصول على معلومات دقيقة.
٧. مرحلة مناقشة النتائج: قام فريق البحث بمناقشة النتائج التي تم الحصول عليها، من خلال تحليل البيانات، وذلك من أجل توضيح النتائج التي حصل عليها فريق البحث، والتي تخص تحليل قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهدافها من وجهة نظر جمهورها الخارجي.

مصادر البيانات:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على المصادر الآتية:

١- الإستبيان التي تم توزيعها على أفراد العينة.

٢- الكتب

٣- المقالات

٤- الأبحاث السابقة

٥- التقارير

٦- الرسائل الجامعية

٧- المواقع الإلكترونية

٨- المقابلات

تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية:

تصميم الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة، والتابعة الآتية:

أ- المتغيرات المستقلة: وتمثلت في الآتي:

١. النوع الإجتماعي: وله مستويان: ١. ذكر ٢. انثى

٢. العمر: وله ثلاث مستويات: ١. أقل من ٢٥ ٢. أقل من ٣٤ ٣. أقل من ٤١

٤ - ٤١ فأعلى

٣. السكن: وله أربع مستويات: ١. مخيم ٢. قرية ٣. مدينة ٤. غير ذلك

٤. المؤهل: وله خمسة مستويات: ١. ثانوية ٢. دبلوم سنتان ٣. بكالوريوس ٤. دبلوم عالي ٥. ماجستير

ب- المتغيرات التابعة:

وتمثل في جميع مجالات، وأبعاد الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، والتي تقيس قدرة العلاقات

العامة في المشافي الفلسطينية.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

١. المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والتكرارات للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢. معادلة كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات.

معيّار النتائج: من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، والتكرارات لكل فقرة من فقرات الإستبانة، وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الايجابي (5) درجات عن كل إجابة (موافق بشدة)، (4) درجات عن كل إجابة موافق، و(3) درجات عن كل إجابة محايد، ودرجتان عن كل إجابة معارض، ودرجة واحدة عن كل إجابة معارض بشدة ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

الجدول (٣) ميزان النسب المئوية للاستجابات

النسبة المئوية	درجة الاستجابات
اقل من 50%	منخفضة جداً
من 50%-59%	منخفضة
من 60%-69%	متوسطة
من 70%-79%	مرتفعة
من 80% فما فوق	مرتفعة جداً

الفصل الرابع

عرض النتائج

الفصل الرابع

عرض النتائج

أولاً: الإجابة عن القسم الأول للدراسة:

ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية

من أجل الإجابة عن سؤال الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية،

والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات ونتائج الجدول (٤) توضح ذلك:

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في مشفى النجاح

الدرجة	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جداً	80	1.09848	4.0400	يكرس موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي والخارجي.	١
مرتفعة جداً	80	1.01980	4.0400	يتصرف موظف/ة العلاقات العامة دون استعلاء مع الجمهور الداخلي والخارجي للمشفى.	٢
مرتفعة جداً	80	.88882	4.0400	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بدقة.	٣
مرتفعة	73.8	1.02956	3.6900	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بذوق.	٤
مرتفعة	73,6	1.02945	3.6800	يؤدي موظف/ة العلاقات العامة بعمله بصدق، وأمانة في المهام جميعها الموكلة له في المشفى.	٥
مرتفعة	77.6	.66583	3.8800	يلتزم موظف/ة العلاقات العامة بالاحتفاظ بأسرار المشفى مهما كانت صغيرة.	٦
مرتفعة	79.2	.84063	3.9600	يتعاون موظف/ة العلاقات العامة في مختلف المجالات لتحقيق أفضل مستوى لخدمة المشفى.	٧
مرتفعة	72,8	.63770	3.6400	يساهم موظف/ة العلاقات العامة في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية.	٨
مرتفعة جداً	80	.76376	4.0000	تؤثر الضغوط الإدارية في المشفى في مستوى التزام موظف/ة العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة.	٩
مرتفعة	77.4	.84155	78.3	الدرجة الكلية	

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية ممارسة اخلاقيات العلاقات العامة في مشفى الاستشاري

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جداً	90	.50990	4.5200	يكرس موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي والخارجي.	١
مرتفعة جداً	88	..57735	4.4000	يتصرف موظف/ة العلاقات العامة دون استعلاء مع الجمهور الداخلي والخارجي للمشفى.	٢
مرتفعة جداً	86.4	.69041	4.3200	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بدقة.	٣
مرتفعة جداً	89.6	.59595	4.4800	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بذوق.	٤
مرتفعة جداً	90.4	.65320	4.5200	يؤدي موظف/ة العلاقات العامة بعمله بصدق، وأمانة في المهام جميعها الموكلة له في المشفى.	٥
مرتفعة جداً	88	.76811	4.4400	يلتزم موظف/ة العلاقات العامة بالاحتفاظ بأسرار المشفى مهما كانت صغيرة.	٦
مرتفعة جداً	91.2	.58310	4.5600	يتعاون موظف/ة العلاقات العامة في مختلف المجالات لتحقيق أفضل مستوى لخدمة المشفى.	٧
مرتفعة جداً	86.4	.62716	4.3200	يساهم موظف/ة العلاقات العامة في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية.	٨
مرتفعة جداً	83.2	.98658	4.1600	تؤثر الضغوط الإدارية في المشفى في مستوى التزام موظف/ة العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة.	٩
مرتفعة جداً	88	.2641	4.413	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدولين أعلاه رقم (٤) ورقم (٥) السابق أن الاستجابة على ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، كانت مرتفعة بالإستجابات لمشفى النجاح، ومرتفعة جداً لإستجابات مشفى الإستشاري، على الفقرات المتعلقة بممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، حيث جاءت الإستجابة على سؤال يكرس "موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي والخارجي" مرتفعة جداً بنسبة ٩١% للمشفى الإستشاري بدلالة المتوسط (٤.٥٢٠٠) وبنسبة % ٩٠ لمشفى النجاح بدلالة المتوسط الحسابي (٤.٠٤٠٠). في حين جاءت الاستجابة على سؤال "يساهم موظف/ة العلاقات العامة في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية" كالتالي: مرتفعة في استجابات مشفى النجاح بنسبة (٧٢.٨%) بدلالة المتوسط الحسابي (٣.٦٤٠٠) ومرتفعة جداً في مشفى الاستشاري (٨٨%) وبدلالة المتوسط الحسابي (٤.٣٢٠٠).

جدول (٦): التكرارات و النسب المئوية لممارسة اخلاقيات العلاقات العامة في مشفى النجاح

التسلسل	الفقرة	وافق		اوافق بشدة		محايد		اعارض		اعارض بشده	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	يكرس موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي	48.	12	36.0	9	8.0	2	-	-	8.0	2
٢	يتصرف موظف/ة العلاقات العامة دون استعلاء مع الجمهور الداخلي والخارجي للمشفى.	44.0	11	36.0	9	-	-	12.0	3	4.0	1
٣	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بدقة.	56.0	14	28.0	7	12	3	-	-	4.0	1
٤	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بدوق.	68.2	17	20.0	5	4.0	1	4.0	1	4.0	1
٥	يؤدي موظف/ة العلاقات العامة بعمله بصدق، وأمانة في المهام جميعها الموكلة له في المشفى.	44.0	11	20.0	5	24.0	6	8.0	2	4.0	1
٦	يلتزم موظف/ة العلاقات العامة بالاحتفاظ بأسرار المشفى مهما كانت صغيرة.	56.0	14	16.0	4	28.0	7	-	-	-	-
٧	يتعاون موظف/ة العلاقات العامة في مختلف المجالات لتحقيق أفضل مستوى لخدمة المشفى.	44.0	11	28.0	7	24.0	6	4.0	1	-	-
٨	يساهم موظف/ة العلاقات العامة في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية.	48.0	12	8.0	2	44.0	11	-	-	-	-
٩	تؤثر الضغوط الإدارية في المشفى في مستوى التزام موظف/ة العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة.	56.0	14	24.0	6	16.0	4	4.0	1	-	-

جدول (٧): التكرارات و النسب المئوية لممارسة اخلاقيات العلاقات العامة في مشفى الاستشاري

الفقرة	اوافق		اوافق بشدة		محايد		اعارض		اعارض بشدة	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
١	12	48.	13	52.	-	-	-	-	-	-
٢	13	52.0	11	44.0	1	4.0	-	-	-	-
٣	11	42.0	11	42.0	3	12.0	-	-	-	-
٤	11	44.0	13	52.0	1	4.0	-	-	-	-
٥	8	32.0	15	60.0	2	8.0	-	-	-	-
٦	6	24.0	15	60.0	4	16.0	-	-	-	-
٧	9	36.0	15	60.	1	4.0	-	-	-	-
٨	13	52.0	10	40.0	2	8.0	-	-	-	-
٩	7	28.0	12	48.0	4	15.0	2	8.0	-	-

ثانياً: الإجابة عن محور الدراسة الثاني:

قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشافي.

من أجل الإجابة عن سؤال الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية التقديرية لإستجابات المبحوثين على جميع الفقرات، وقام فريق البحث بتوزيعها كما هو آتي:

- ١- تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.
 - ٢- تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما يحقق حصول الجماهير على الخدمة بسهولة.
 - ٣- يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور، وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.
 - ٤- تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إلى الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.
 - ٥- يهيئ التعاون المشترك، والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها.
 - ٦- الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، يؤثر إيجاباً في رفع كفاءة الموظفين.
 - ٧- الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، يؤثر إيجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.
 - ٨- الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المشفى.
 - ٩- تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف التي تخدم المصالح الشخصية.
- ونتائج الجدول (٨) و (٩) توضح الاجابة على هذه الفقرات لمشفى النجاح، والاستشاري على التوالي

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهداف مشفى النجاح

الترتيب	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	92	.63770	4.3600	تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.	١
مرتفعة جدا	84	.70711	4.2000	تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما يحقق حصول الجماهير على	٢
مرتفعة جدا	89.6	.71414	4.4800	يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.	٣
مرتفعة جدا	87.2	.81035	4.3600	تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.	٤
مرتفعة جدا	82.4	.66583	4.1200	يهيئ التعاون المشترك والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها.	٥
مرتفعة جدا	88	.76376	4.400	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في رفع كفاءة الموظفين	٦
مرتفعة جدا	88	1.011325	4.4000	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.	٧
مرتفعة جدا	82.4	1.01325	4.1200	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المشفى.	٨
مرتفعة جدا	88	1.13578	4.0400	تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف	٩
متوسطة	66.4	1.02956	3.3200	هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهدافها.	10
مرتفعة	78	1.434	4.40418	الدرجة الكلية	

جدول (٩)؛ المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق الاهداف في المشفى الاستشاري

الترتيب	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	88.8	.58310	4.4400	تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.	١
مرتفعة جدا	86.4	.80208	4.3200	تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما يحقق حصول الجماهير على	٢
مرتفعة جدا	90.4	.58595	4.5200	يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.	٣
مرتفعة جدا	89.6	.77028	4.4800	تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.	٤
مرتفعة جدا	86.4	.74833	4.3200	يهيئ التعاون المشترك والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها.	٥
مرتفعة جدا	87.2	.90738	4.3600	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في رفع كفاءة الموظفين	٦
مرتفعة جدا	87.2	.81035	4.3600	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.	٧
مرتفعة جدا	88	.86603	4.4000	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المشفى.	٨
مرتفعة جدا	82.4	1.01325	4.1200	تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف	٩
مرتفعة جدا	84.8	.77889	4.2400	هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهدافها.	10
مرتفعة جدا	87.12	.786361	4.356	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدولين أعلاه رقم (٨) ورقم (٩) أن الاستجابة على ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، كانت مرتفعة بالاستجابات لمشفى النجاح، ومرتفعة جداً لاستجابات مشفى الاستشاري، على الفقرات المتعلقة بممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، وتحقيق أهداف المشافي، حيث جاءت الإستجابة على سؤال تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.. "مرتفعة جداً لكلا القسم بنسبة ٨٤.٢% لمشفى النجاح بدلالة المتوسط (٤.٢٠٠٠) وبنسبة ٨٦% لمشفى الاستشاري بدلالة المتوسط الحسابي (٤.٣٢٠٠) أما سؤال "هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهدافها." كالتالي: مرتفعة في استجابات مشفى النجاح بنسبة (٧٢.٨%) بدلالة المتوسط الحسابي (٣.٦٤٠٠) ومرتفعة جداً في مشفى الاستشاري (٧٨%) وبدلالة المتوسط الحسابي (٤.٣٢٠٠).

جدول (١٠): التكرارات و النسب المئوية لممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق الاهداف في مشفى النجاح

التسلسل	الفقرة	اوافق		اوافق بشدة		محايد		اعارض		اعارض بشده	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.	48.0	12	44.0	11	8.0	2	-	-	-	-
٢	تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما	48	12	36.0	9	16.	4	-	-	-	-
٣	يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.	28.	7	60.	15	12.	3	-	-	-	-
٤	تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.	36.0	9	52.0	13	8.0	2	4.0	1	-	-
٥	يهيئ التعاون المشترك والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها.	16.	14	28.0	7	16.0	4	-	-	-	-
٦	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في رفع كفاءة الموظفين	40.	10	52.0	13	4.0	1	4.0	1	-	-
٧	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.	16.	4	68.0	17	8.0	2	4.0	1	4.0	1
٨	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المشفى.	44.0	11	40.	10	8.0	2	4.0	1	4.0	1
٩	تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح	40.0	10	40.0	10	12.0	3	-	-	8.0	2
10	هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق	8.0	2	8.0	2	36.0	9	8.0	2	8.0	2

جدول (١١): التكرارات و النسب المئوية لممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في مشفى الاستشاري

التسلسل	الفقرة	اوافق		اوافق بشدة		محايد		اعارض		اعارض بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.	48.0	12	48.0	12	4.0	1	-	-	-	-
٢	تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما	40.0	10	48.0	12	8.0	2	4.0	1	-	-
٣	يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.	40.0	10	56.0	14	4.0	1	-	-	-	-
٤	تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.	32.0	8	60.0	15	4.0	1	4.0	1	-	-
٥	يهيئ التعاون المشترك والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها.	48.0	12	44.0	11	4.0	1	4.0	1	-	-
٦	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في رفع كفاءة الموظفين	20	5	60.	15	16	4	4.0	1	-	-
٧	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر ايجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.	34.0	9	52.0	13	8	2	4.0	1	-	-
٨	الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المشفى.	24.0	6	60.	15	12.0	3	4.0	1	-	-
٩	تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح	36	9	44	11	8.0	2	12.	3	-	-
10	هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق	36	9	44.	11	20.0	5	-	-	-	-

المحور الثاني

• المقابلات

نتائج المقابلات

أجرى فريق البحث مقابلة مباشرة مع مسؤولين في المشافي الفلسطينية، وهما ياسر أبو صفية، رئيس الهيئة العامة لإتحاد المشافي الفلسطينية الأهلية والخاصة، هيا بركات مديرة العلاقات العامة في مشفى النجاح في نابلس، ودارت أسئلة المقابلة حول قدرة العلاقات العامة على المواءمة بين الإلتزام في أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي، وقسمت أسئلة المقابلة إلى تسع أسئلة، وتمت المقارنة بين الإجابات كما يلي:

س ١ - ما هي الصفات الأخلاقية، والمهنية لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

أجاب الدكتور ياسر أبو صفية^١ رئيس الهيئة العامة، لإتحاد المشافي الأهلية، والخاصة، أن من أهم الصفات الأخلاقية، والمهنية التي يجب أن تتواجد في موظف العلاقات العامة، الكفاءة العلمية، والمؤهل التعليمي، والمقدرة على قياس رضا الزبائن، والقدرة على الإقناع، كما ينبغي أن يكون على اطلاع، وعلم دائم، بجميع المشاكل التي تواجه المؤسسة.

أما هيا بركات^٢ مديرة العلاقات العامة في مشفى النجاح، فأكدت أن الإنسانية، والتعاطف، ينبغي أن تأتي في المقام الأول، لدى موظف العلاقات العامة، فالمشفى مؤسسة يوجد بها مرضى، وحالات معقدة، بعضهم قادمون من مكان بعيد دون أهلهم مثل مرضى غزة، والأهم أن يتعامل الأطباء،

^١ ياسر أبو صفية، مقابلة شخصية، ٢٠١٨، انظر الملحق رقم ٢.

^٢ هيا بركات، مقابلة شخصية، ٢٠١٨، انظر الملحق رقم ٣.

والإداريين، وموظفي العلاقات العامة، مع المريض كأب، أو أخت له، فليس المهم الوظيفة، والإلتزام، بأوقات الدوام وحسب، بل الأهم الإلتزام بممارسة الإنسانية مع جميع المرضى.

س ٢ ما مهام موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

أكد أبو صفية أن استقبال المرضى، والتواصل معهم، هي المهمة الأساسية لموظف العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، كما يشارك موظف العلاقات العامة في التنسيق لأسبوع تدريبي للموظفين، لتدريبهم على كيفية إستقبال، والتواصل مع المرضى، والتعامل معهم بإنسانية، وكذلك فإن من أبرز مهام العلاقات العامة الربط بين الفريق الطبي، والتمريضي، والفندقي.

أما بركات فأكدت أن دائرة العلاقات العامة تتضمن قسم العلاقات العامة، وقسم شؤون المرضى، والعلاقات العامة تعمل على إستقبال الوفود، وتنظيم الأحداث، والإشراف على مواقع التواصل الإجتماعي الخاصة بها، وإدارة، وتغذية الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالمشفى، بأحدث الأخبار والمعلومات.

وأضافت بركات أن من أبرز مهام قسم العلاقات العامة، الإشراف على العلاقات الخارجية مع المشافي، والمؤسسات الأخرى الخاصة بالمشفى، وتوطيد العلاقة معهم، أيضاً تمثيل المشفى داخلياً، وخارجياً، أما فيما يخص قسم شؤون المرضى، فهو يهتم، ويتأكد، من رضى المرضى تجاه خدمات المشفى، وعدم وجود مشاكل سواء في أمورهم الصحية، أو النفسية، وتنظيم فعاليات خاصة بالمرضى، كأعياد الميلاد، أو نجاح عملية ما.

س٣: ما أهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

وضح أبو صافية أن ممارسة أخلاقيات المهنة تتضمن الربط الداخلي للفريق الطبي، والربط بين الفريق الطبي، والفندقي كذلك، وهذا الربط لا يأتي إلا من خلال موظف العلاقات العامة الذي يجيد التواصل، والمخاطبة، ويلتزم بأخلاقيات المهنة.

أما بركات فأكدت على أهمية وجود دائرة علاقات تلتزم بأخلاقيات المهنة، تحديداً في المشافي، فالإلتزام بأخلاقيات المهنة يعني المشاركة في أفراح، وأتراح الموظفين، داخلياً، وخارجياً يعني خلق أجواء إيجابية، وجديدة للمرضى.

س٤: هل تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في نجاح المشفى في تحقيق أهدافه ؟

أكد أبو صافية أن إلتزام العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة، يسهم في تحقيق أهداف المشفى، حيث تحقق العلاقات العامة إستراتيجية مجلس الإدارة، في حل القضايا العالقة قبل وصولها للإعلام، من خلال خلق أجواء تسودها الأخلاق.

أما بركات فتؤكد أن ممارسة أي نشاط من نشاطات العلاقات العامة في المشفى، ضمن أخلاقيات المهنة، يؤثر إيجاباً على المريض، الذي سينقل صورة جيدة لمراقبيه، وزائريه، وبالتالي خلق صورة ذهنية طيبة للمشفى.

س ٥: ما طبيعة العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية ؟

أكد أبو صفية أن الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، يعني تحقيق استراتيجية مجلس الإدارة، واستقطاب الناس، من خلال الصورة الحسنة، وتجاوز الأزمات بطريقة ذكية وأخلاق رفيعة.

أما بركات فأكدت أنه عند ممارسة الإنسانية، سيتحقق هدف المشفى، وهو تغيير صورة الطب عند الناس في فلسطين، وأنّ الكفاءات المتواجدة لدينا هي ليست أفضل فقط من الكفاءات المتواجدة بالداخل، بل بالعالم أجمع، وبالتالي ستقل نسبة التحويلات إلى الخارج، وهذا ما تسعى إليه المشفى، من خلال ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة.

س ٦ - ما هي الضغوط التي تؤثر في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

أكد صفية، أن من الضغوط التي تؤثر بشكل مستمر على موظف العلاقات العامة، رغبته الشديدة أن يساعد المريض الذي يحتاج لعملية مكلفة، وتحقيق الربح للمشفى في نفس الوقت، وهذا الأمر يشكل تحدياً في كل مرة لموظف العلاقات العامة ليمسك الحبل من المنتصف.

أما بركات فأكدت أن الضغوط خارجية، وتتمثل في الإحتلال في أغلب الأحيان، الذي يتقل كاهل المشفى بأعداد كبيرة من المرضى، فتصبح الأولوية للحالات الطارئة على حساب الأخرى ما فيه تجاوز لأخلاقيات العلاقات العامة.

س٧- كيف ترى قدرة العلاقات العامة على المواءمة بين أخلاقيات المهنة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية ؟

يرى صافية أن قدرة المشافي الخاصة على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشفى أكبر منها في المشافي الحكومية، ويرجع السبب أن أغلب المرضى في المشافي الخاصة، ممن يتمتعون بوضع مالي جيد، لا يضع الموظف في حيرة من أمره، كما هو الحال في المشافي الحكومية التي تعج بالمرضى من الطبقة ذات الدخل المنخفض أو المتوسط.

أما بركات فأكدت أنه يوجد قدرة على المواءمة بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، لكن هناك أمور تفوق القدرة، سواء كانت مادية، أو معنوية، فمثلاً إذا كان الوضع المادي، أو المعنوي، للمريض سيء، فهذا يُعتبر فوق قدرتنا، لكن قدر الإمكان نحاول إيجاد الحل لهذه المشكلة.

س٩: ما خططكم المستقبلية نحو تطوير مفاهيم من شأنها ترسيخ ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وأخلاقيات المهن الطبية ؟

أكد صافية بأنه ينبغي أن يتوفر مساق يتحدث عن العلاقات العامة في التخصصات جميعها، فمن غير الكافي وجود تخصص العلاقات العامة كتخصص منفرد عن باقي التخصصات.

أما بركات فأكدت أن العمل على تحسين طريقة حديث الناس عن المشفى، وتبسيط الضوء وإظهاره للعامة، وأن نكون قدوة لجميع المشافي الفلسطينية، لتحذوا حذونا، بإنسانيتنا، وتعاملنا مع المرضى، وبالأنشطة التي ننفذها، هي الخطة الأمثل لتحقيق الأهداف بأخلاقيات عالية.

تعقيب فريق البحث

بينت نتائج المقابلات أن الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، وذلك من خلال تحقيق رضا الجمهور الداخلي، والخارجي، إضافةً إلى الربط بين الطاقم الطبي، والفندقي، والتأثير الجيد على المريض، وبالتالي خلق أجواء إيجابية من شأنها بناء صورة ذهنية طيبة عن المشفى.

كما أكدت نتائج الدراسة أن من أهم الضغوط التي تؤثر في الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، هي الضغوط المادية، والمعنوية والتي غالباً يقف الموظف في حيرةٍ من أمره أمامها.

وبينت نتائج المقابلات أن هناك قدرة على المواءمة بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي في المشافي الفلسطينية تحديداً الخاصة منها.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

المحور الأول : التزام العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة في المشافي الفلسطينية

أكدت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية كانت مرتفعة في مشفى النجاح، ومرتفعة جداً في مشفى الإستشاري، حيث جاءت الاجابة على فقرة يكرس موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي والخارجي ٨٠% لمشفى النجاح، مقابل ٩٠% لمشفى رام الله الإستشاري،

أما إجابة الجمهور على الفقرة يتصرف موظف/ة العلاقات العامة دون استعلاء مع الجمهور الداخلي والخارجي للمشفى، فجاءت النسبة ٨٠% لمشفلا النجاح، مقابل ٨٨% لمشفى رام الله الإستشاري.

وعن أداء عمل العلاقات العامة بدقة فأجاب الجمهور بالرضا بنسبة ٨٠% لمشفى النجاح، مقابل ٨٦.٤% بالرضا لمشفى رام الله الإستشاري.

وعبر الجمهور كذلك عن رضاه، على أداء العلاقات العامة بذوق في مشفى النجاح بدرجة ٧٣.٨%، مقابل ٨٩.٦% لمشفى رام الله الإستشاري.

وجاءت الإجابة عن أداء العلاقات العامة لعملها بصدق وأمانة بالرضا بنسبة ٧٣.٦% لمشفى النجاح، مقابل ٩٠.٤% لمشفى رام الله لإستشاري.

أما عن حفاظ العلاقات العامة لأسرار المشفى، فأكد الجمهور رضاهم بدرجة ٧٧.٦% لمشفى النجاح، مقابل ٨٨% لمشفى رام الله الإستشاري.

كما أكدت نتائج الدراسات أن موظف/ة العلاقات العامة، يتعاون في مختلف المجالات لتحقيق أفضل مستوى لخدمة في مشفى النجاح بدرجة ٧٩.٢%، مقابل ٩١.٢% لمشفى رام الله الإستشاري.

وأكدت النتائج أن موظف/ة العلاقات العامة يساهم في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية بدرجة ٧٢.٨% لمشفى النجاح، مقابل ٨٦.٤% لمشفى رام الله الإستشاري.

وهذا يجيب عن السؤال الأول للدراسة والذي ينص على ما هي الصفات الأخلاقية، والمهنية لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية؟

أما عن تأثير الضغوط الإدارية في المشفى في مستوى إلتزام موظف/ة العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة؛ فأكدت النتائج أنها تؤثر بدرجة ٨٠% في مشفى النجاح، مقابل ٨٣.٢% .

المحور الثاني: قدرة العلاقات العامة على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية

أكدت نتائج الدراسة أن ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، تساهم في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، بالنسبة لمشفى النجاح بدرجة ٩٢%، و ٨٨% لمشفى رام الله الإستشاري.

كما أكدت نتائج الدراسة أن ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، تؤثر في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما يحقق حصول الجماهير على الخدمة بسهولة بدرجة ٨٤ % في مشفى النجاح ، مقابل ٨٦.٨ % في مشفى رام الله الإستشاري..

وأكد ٨٩.٦ % من أفراد العينة أن موظف/ة العلاقات العامة في مشفى النجاح، يكسب تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة، مقابل ٩٠.٢ % أكدوا أن موظف العلاقات العامة في مشفى رام الله الإستشاري يكسب تأييد الجمهور، وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.

كما أكدت النتائج ان ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في مشفى النجاح تؤدي إلى الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي، والخارجي بدرجة ٨٧.٢ % ، مقابل ٨٩.٦ % في مشفى رام الله الإستشاري.

وأكد ٨٢.٦ % من الجمهور مشفى النجاح أن التعاون المشترك، والفهم المتبادل، يهيئ الفرصة المناسبة، لتنمية مفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها، مقابل ٨٦ % من جمهور مشفى رام الله الإستشاري أكدوا على ذلك.

وأكد ٨٨ % من أفراد العينة أن الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، يؤثر إيجاباً في رفع كفاءة الموظفين، في مشفى النجاح في نابلس، ٨٧.٢ % في مشفى رام الله الإستشاري.

كما أكد ٨٨% من الجمهور أن الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر إيجاباً في كسب ثقتهم، وتعاونهم، مع موظفي العلاقات العامة في مشفى النجاح، مقابل ٨٩% أكدوا على ذلك في مشفى رام الله الإستشاري

ووافق ٨٢.٤% من الجمهور أن الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بمصالح مشفى النجاح، مقابل ٨٨% أكدوا على ارتباط ذلك بمصالح مشفى الإستشاري في رام الله.

وأكد ٨٢.٤% من الجمهور في نابلس أن ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، تخلق إيماناً بالعمل على تحقيق الأهداف، التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف التي تخدم المصالح الشخصية، و ٨٦% من الجمهور في مدينة رام الله أكد على ذلك.

أما بالنسبة لقدرة المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهدافها، فجاءت النتيجة الكلية لمشفى النجاح ٦٦.٤% ، مقابل ٨٤.٤% لمشفى الإستشاري في رام الله.

يتضح من النتائج السابقة أن قدرة المشافي الفلسطينية على المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهدافها عالية.

وذلك يجيب عن التساؤل الرئيس للدراسة والذي ينص على ما قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتحقيق أهداف المشافي، ويؤكد الفرضية الرئيسة للدراسة فقد تم إثبات الفرضية، بأن هناك قدرة عالية في المواءمة بين أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.

النتائج:

- تلتزم العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، بأخلاقيات المهنة بدرجة عالية.
- يساهم إلتزام العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، بأخلاقيات المهنة في تعزيز العلاقة مع الجمهور الداخلي، والخارجي.
- يساهم إلتزام العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، بأخلاقيات المهنة، في تعزيز الصورة الذهنية الطيبة للمشافي.
- تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، إيماناً بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام.
- يسهم الإلتزام في أخلاقيات العلاقات العامة، في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.
- تتمتع العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، بقدرة عالية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، وتحقيق أهداف المشافي.
- يلتزم موظفو العلاقات العامة في مشفى الإستشاري بأخلاقيات المهنة، بشكل أكبر من موظفي العلاقات العامة في مشفى النجاح.

التوصيات

- تشكيل نظام حوافر لتشجيع موظفي العلاقات العامة، على الإلتزام بأخلاقيات المهنة.
- القيام بورشات، وندورات، تبين أهمية الإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، في تحقيق الأهداف.
- وضع الأولوية، للإلتزام بأخلاقيات العلاقات العامة، وكسب ود الجمهور الخارجي، والداخلي، على الخضوع للضغوط الإدارية.
- تدريب موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، على الإلتزام بأخلاقيات المهنة تحت أي ظرف.
- تمكين دائرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية، وإعطائها الصلاحيات الكافية، للتعامل مع الجمهور الداخلي، والخارجي بأخلاقيات المهنة، دون أي خوفٍ جانبي.

المراجع والمصادر

- الجوهر، محمد، ١٩٩٦، أجهزة العلاقات العامة في المشافي الأردنية، دراسة ميدانية، سلسلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، الأردن.
- الصحن، محمد، ٢٠٠٣، العلاقات العامة بين المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية، طبع ونشر وتوزيع مصر
- السكارنة، بلال، ٢٠٠٩، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- الشخيلي، عبد القادر، أخلاقيات الوظيفة العامة، دار مجدلاوي للنشر، ط٢، عمان.
- المشوخي، عابد (٢٠٠٣): أخلاقيات المهنة في الحضارة الإسلامية، مجلة جامعة الملك سعود، الآداب، ٢، مج ١٥، السعودية
- العامري، ٢٠٠١، السمات القيادية والمسئولية الاجتماعية لدى الطلاب المشاركين وغير المشاركين في جماعات النشاط الطلابي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.
- الغالبي، طاهر محسن، العامري، صالح مهدي (٢٠٠٥ م): المسئولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال، ط ١، عمان، دار وائل للنشر.
- الغامدي، سعيد (٢٠١٠). أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية. عدد ٢٤٢ مكة المكرمة. الإدارة العامة للثقافة والنشر.
- المصري، أحمد، ١٩٩٠، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الأزهر.
- الهاللي، عبد الرحمن (١٩٩٢): الأخلاق الإسلامية وأساسها، الجزء الثاني، ط ٣، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق.
- جوهرة، فوزية، ٢٠١٢، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية. حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي، والاداري، جامعة محمد خيضر، الجزائر
- حماد، أفنان، ٢٠٠٨، واقع المشافي في نابلس، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

- حنفي، زهير، 1979، الأخصائي الاجتماعي، والعلاقات العامة بالمشافي، مجلة كلية الاداب، اليمن.
- درة، عبد البار والمجالي، نبيل. (٢٠١٠) . العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين : النظرية والممارسة منحى نظامي واستراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان
- رشوان، حسين (٢٠٠٨) الأخلاق، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر.
- رشوان، حسين ، ١٩٩٧، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط ٢ ، الإسكندرية، جمهورية مصر الغربية
- زويلف، مهدي حسن؛ واللوزي، سليمان أحمد . ٢٠١٥ . التنمية الإدارية والدول النامية الطبعة الأولى، الأردن :دار مجدلاوي
- عوجة ، علي ، ١٩٩٣، العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة : عالم الكتب
- علوه ، الامين .(٢٠١٣) . ورقة بحثية بعنوان : دور العلاقات العامة فى تحقيق اهداف المؤسسات ، مقدمه لامانة التدريب والتعليم المستمر ، معهد علوم الزكاة ، الخرطوم ، جمهورية السودان
- مقدم، سعيد (١٩٩٧ م): أخلاقيات الوظيفة العمومية، دراسة نظرية تطبيقية، ط ١ ، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر / الجزائر
- نصار، إبراهيم ، (٢٠٠٦) . التربية الأخلاقية، ط ١، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- يالجن، مقداد، ١٩٩٣، علم الأخلاق الإسلامية، ط ١ ، عالم الكتب، الرياض.
- أبو سكران، عبد الله، ٢٠٠٩، ص 26 : نظرية التكيف والتوافق في العلاقات العامة
- عناد، ١٩٩٤، ص ١٦: تعريف العلاقات العامة
- زويلف ، ٢٠١٥، ص ١٣٨ _ ١٣٩: اخلاقيات العلاقات العامة

الدراسات السابقة

- الزيناتي، أسامة، ٢٠١٤، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الفلسطينية، مجمع الشفاء الطبي نموذجاً.
- عطا الله، أمل، ٢٠٠٣، بعنوان " الأداء المهني لدوائر العلاقات العامة في المشافي الحكومية بقطاع غزة ".
- ابتسام ابو شمالة وبراء جبور، ٢٠١٠، دراسة ميدانية بعنوان " الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة في وزارة الصحة " (في فترة الحصار على قطاع غزة ما بين ٢٠٠٧/٦/١٤ إلى نهاية عام ٢٠٠٩)
- عبيد، الاء ، عبد الله ، فاطمة، ٢٠٠٩ ، دراسة بعنوان " الأداء المهني لدوائر العلاقات العامة في وزارة الصحة أثناء الحرب على قطاع غزة بين ٢٠٠٨/١٢/٢٧م إلى ما بعد العدوان "
- ياسين مسيلي، ٢٠٠٨، رسالة ماجستير بعنوان " العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية "، جامعة منتوري قسطنطينية.
- محمد قيراط، ١٩٩٨، دراسة بعنوان: " العلاقات العامة في المؤسسات الصحية " (دراسه حالة وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة).
- سليمان، صالح، ٢٠٠٩ ، بعنوان: تقييم وظائف أقسام العلاقات العامة العاملة في المشافي الخاصة الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي

الملاحق



جامعة النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية
قسم العلاقات العامة والاتصال

استبيان مشروع تخرج بعنوان

قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات
المهنة وتحقيق أهدافها من وجهة نظر جمهورها الخارجي.

أخي المواطن، أختي المواطنة

تحية طيبة وبعد:

نضع بين أياديكم هذا الاستبيان حول قدرة العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية على المواءمة بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتحقيق أهدافها ، بغرض التعرف إلى العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة، وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال. بإشراف الدكتورة سمر الشنار خلال الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٧ / ٢٠١٨.

نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها، لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم المحافظة على سرية المعلومات كافة.

شاكرين حسن تعاونكم

فريق البحث: سارة دروزة، راية كوسا، تسبيح أبو صالحة

القسم الأول: المعلومات الشخصية: -

ضع/ي دائرة من فضلك حول الإجابة المناسبة للعبارات الآتية:

س (١) النوع الاجتماعي ١- ذكر ٢- أنثى

س (٢) العمر - أقل من ٢٦ ٢- أقل من ٣٤ ٣- أقل من ٤١ ٤- ٤١ فأعلى

س (٣) السكن ١- مخيم ٢- قرية ٣- مدينة ٤- غير ذلك (حدّد) _____.

س (٤) المؤهل ١- ثانوية ٢- دبلوم سنتان ٣- بكالوريوس ٤- دبلوم عالي ٥- ماجستير فأعلى

القسم الثاني: الالتزام في أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية:-

يرجى وضع إشارة (X) أمام الخيار المناسب

المحور الأول: ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية						
العبارة		١ أوافق بشدة	٢ أوافق	٣ محايد	٤ اعارض	٥ أعارض بشدة
١- يكرس موظف/ة العلاقات العامة جهوده/ها على العمل، وحسن الأداء لخدمة جمهور المشفى الداخلي والخارجي.						
٢- يتصرف موظف/ة العلاقات العامة دون استعلاء مع الجمهور الداخلي والخارجي للمشفى.						
٣- يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بدقة.						

٤-	يراعي موظف/ة العلاقات العامة في المشفى، أداء عمله بذوق.				
٥-	يؤدي موظف/ة العلاقات العامة بعمله بصدق، وأمانة في المهام جميعها الموكلة له في المشفى.				
٦-	يلتزم موظف/ة العلاقات العامة بالاحتفاظ بأسرار المشفى مهما كانت صغيرة.				
٧-	يتعاون موظف/ة العلاقات العامة في مختلف المجالات لتحقيق أفضل مستوى لخدمة المشفى.				
٨-	يساهم موظف/ة العلاقات العامة في معالجة العديد من المشكلات التي يتعرض لها المرضى في المشافي الفلسطينية.				
٩-	تؤثر الضغوط الإدارية في المشفى في مستوى التزام موظف/ة العلاقات العامة بأخلاقيات المهنة.				

القسم الثالث: ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية:-

يرجى وضع إشارة (X) أمام الخيار المناسب

المحور الثاني: ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية					
الفقرة	١ أوافق بشدة	٢ أوافق	٣ محايد	٤ أعارض	٥ أعارض بشدة
١- تساهم ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المشافي الفلسطينية.					
٢- تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في تحقيق التعاون البناء بين المشفى، والمؤسسات الأخرى بما يحقق حصول الجماهير على الخدمة بسهولة.					
٣- يكسب موظف/ة العلاقات العامة تأييد الجمهور وثقته بسبب ممارسته لأخلاقيات العلاقات العامة.					
٤- تؤدي ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة الفهم المتبادل بين المشفى، وجمهورها الداخلي والخارجي.					
٥- يهيئ التعاون المشترك والفهم المتبادل الفرصة المناسبة لتنمية مفاهيم					

					العلاقات العامة وتطبيقاتها.	
					الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر إيجاباً في رفع كفاءة الموظفين	٦-
					الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يؤثر إيجاباً في كسب ثقة الجمهور، وتعاونهم.	٧-
					الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة يرتبط بحماية مصالح المرضى.	٨-
					تخلق ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة إيماناً، بالعمل على تحقيق الأهداف التي تخدم الصالح العام، دون التركيز على تحقيق الأهداف التي تخدم المصالح الشخصية.	٩-
					هناك قدرة عالية في المشافي الفلسطينية على الموازنة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهدافها.	١٠-

١٠) برأيكم كيف يمكن للمشافي الفلسطينية الموازنة بين أخلاقيات العلاقات العامة وتحقيق أهدافها؟

—

الملحق رقم ٢

مقابلة مع الدكتور (ياسر أبو صفية) - مشفى الاستشاري العربي

ما هي الصفات الأخلاقية والمهنية لموظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟
- الكفاءة العلمية، مؤهل تعليمي (فندقه - تسويق)، المقدرة على قياس رضا الزبائن، أن يكون لديه القدرة على الإقناع ، بيئة وإطلاع وعلم دائم بجميع المشاكل التي تواجه المؤسسة

س٢: ما مهام موظفي العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟
- استقبال المرضى أو التواصل معهم عن طريق عمل تدريب أسبوعي للموظفين لتدريبهم على استقبال ومعرفة التواصل مع المرضى، الإنسانية مع المرضى بكافة أقسام المشفى، الربط بين الفريق الطبي والتمريضي والفندقي.

س٣: ما أهمية ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟
- الربط الداخلي للفريق الطبي مهم جداً . الربط بين الفريق الطبي والفندقي، وهذا الربط مسؤول عنه العلاقات العامة داخل المشفى، مثلاً أبدأ بشيء اسمه تنمية قدرات التواصل وللأسف هذا غير موجود في بلادنا، مثال آخر الاتصالات بالمشفى فالتكلم بطريقة غير لائقة مع أي شخص لديه استعلام عن أمر من أمور المشفى وأحياناً عدم الإجابة على الهاتف من الأساس، وهذه كارثة لأن الشخص يتصل على المشفى ليس بغرض التسلية إنما استفسار عن أمر ما أو السؤال على مريض

في المشفى، فالربط الداخلي للفريق الطبي مهم جداً وعلى رأسها التواصل والمخاطبة

س٤: هل تؤثر ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في نجاح المشفى في تحقيق أهدافه ؟

- نعم ، من خلال تحقيق إستراتيجية مجلس الإدارة، وأيضاً مثلاً من دور العلاقات العامة منع إيصال المشكلة لمواقع التواصل الاجتماعي قبل حلها ،، قدرة الإدارة والعلاقات العامة على حل القضية قبل خروجها للإعلام هذا من أهم مسؤوليات العلاقات العامة .

س٥: ما طبيعة العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

- تحقيق إستراتيجية مجلس الإدارة واستقطاب الناس .. الخ معتمد بالدرجة الأولى على العلاقات العامة، أي في حال ظهور سمعة سيئة على المشفى يكون مسؤول عنها كل فريق العمل بالمشفى لكن على رأسهم يكون موظف العلاقات العامة لأنه كان غير قادر للوصول إلى الناس بطريقة صحيحة، حيث لو استطاع أن يصل إلى الناس بشكل صحيح ويعبر لهم عن المشكلة كان بالإمكان حلها قبل خروجها من المشفى، فإذا حصل هناك مشكلة في أي مشفى ولا تستطيع العلاقات العامة حلها تكون خرجت عن دائرة السيطرة ووصلت لمواقع التواصل الاجتماعي لهذا دور العلاقات العامة أن تسطر عليه————— ذكائها واجتهاده—————

س٦ +: ما هي الأمور التي تؤثر في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية ؟

+ س٧ : ما هي الضغوط التي تؤثر في ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة في المشافي الفلسطينية

- أهم شيء في المشفى عدم الفتوى، مثلاً في تكلفة عملية ما في المشفى أو في مدى قدرة المشفى على إجراء مثل هذه العملية ،، إذا ما لمسنا المشاكل التي تحصل مع المرضى من أمور تمريضية أو فندقية وتعلم بها العلاقات العامة وتتبناها ، أي مشفى تهمة سمعته من الضروري أن يحتوي على دائرة علاقات عامة.

س٨: كيف ترى قدرة العلاقات العامة على المواءمة بين أخلاقيات المهنة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية ؟ يمكن المشافي الخاصة لديها القدرة بالمقارنة مع المشافي الأهلية والحكومية،،، مثلاً إذا حصل مشكلة في المشفى فالكارثة تكون في عدم معرفة دائرة العلاقات العامة بهذه المشكلة، أما في حال وصولها فالمفوض أنا كموظف علاقات عامة أكون أدنى من الدكتور والممرض وأحل المشكلة لأن موظف العلاقات العامة هو واجهة المشفى وهو الذي يجب أن يحلها ويرفعها لمجلس الإدارة ونرى من المخطئ، فإذا كانت دائرة العلاقات العامة قوية في المشفى أو في أي مؤسسة أخرى

س ٩: ما خططكم المستقبلية نحو تطوير مفاهيم من شأنها ترسيخ ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة وأخلاقيات المهات الطبية ؟

أن يكون موجود في كل تخصص بالجامعة مثلاً مساق يتحدث عن العلاقات العامة في أي كل المجالات التي نتعلمها مثلا المحاسبة ، علم الاجتماع .. تدرس بالجامعات بحيث اخرج ناس قادرة على انها تدير مؤسسات من ناحية العلاقات العامة

الملحق رقم ٣

المقابلة الخاصة بمشفى النجاح الوطني الجامعي:-

س١: الإنسانية والتعاطف، فالمشفى مؤسسة يوجد بها مرضى وحالات معقدة، خاصة أن هناك مرضى ومرافقين يقدمون من غرة، فالأهم أن يتعامل الأطباء والإداريين وموظفي العلاقات العامة مع المريض كأب أو أخ/ت له، فليس المهم الوظيفة والالتزام بأوقات الدوام كما هو الإلتزام بممارسة الإنسانية مع جميع المرضى.

س٢: دائرة العلاقات العامة تتضمن قسم العلاقات العامة وقسم شؤون المرضى، العلاقات العامة تعمل على استقبال الوفود وتنظيم الأحداث، الإشراف على مواقع التواصل الإجتماعي الخاصة بها، إدارة وتغذية الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالمشفى بأحدث الأخبار والمعلومات، كما ومن مهام قسم العلاقات العامة الإشراف على العلاقات الخارجية مع المشافي والؤسسات الأخرى الخاصة بالمشفى وتوطيد العلاقة معهم، أيضاً تمثيل المشفى داخلياً وخارجياً، أما فيما يخص قسم شؤون المرضى الذي يهتم ويتأكد من رضى المرضى تجاه المشفى، وعدم وجود مشاكل سواء في أمورهم الصحية أو النفسية، وتنظيم فعاليات خاصة بالمرضى كأعياد الميلاد أو نجاح عملية ما.

س٣: بالتأكيد يجب أن يكون هناك أهمية لوجود دائرة علاقات عامة بأي مشفى، سواء داخلياً كالمشاركة في أفراح وأتراح الموظفين، أو خارجياً كخلق أجواء إيجابية وجديدة للمرضى.

س٤: نعم، فعند ممارسة نشاط خاص بقسم العلاقات العامة لمريض فإنّه سيؤثر عليه إيجابياً، وبالتالي سيخبر المريض بهذا النشاط ل ٤ أو ٥ أشخاص وبهذه الطريقة ستعكس صورة إيجابية عن المشفى.

س٥: عند ممارسة الإنسانية سيتحقق هدف الشفى وهو تغيير صورة الطب عند الناس في فلسطين، وأنّ الكفاءات المتواجدة لدينا هي ليست أفضل فقط من الكفاءات المتواجدة بالداخل، بل بالعالم أجمع وبالتالي ستقل نسبة التحويلات إلى الخارج وهذا ما تسعى إليه المشفى من خلال ممارسة أخلاقيات العلاقات العامة.

س٦: لا يوجد أمور داخلية، فمثلاً لا يوجد أي ضغط علينا لنمارس إنسانيتنا، أما ممكن أن يكون الإحتلال مؤثر خارجي يحد نشاطنا وعملنا.

س٧: ضغوطات خارجية

س٨: يوجد قدرة على المواءمة بين أخلاقيات المهنة وتحقيق أهداف المشافي الفلسطينية، لكن هناك أمور تفوق قدرتنا سواء كانت مادية أو معنوية فمثلاً إذا كان الوضع المادي أو المعنوي للمريض سيء فهذا يُعتبر فوق قدرتنا لكن قدر الإمكان نحاول إيجاد الحل لهذه المشكلة.

س٩: من خططنا المستقبلية العمل على تحسين طريقة حديث الناس عنا وتبسيط الضوء وإظهاره للعامة وأن نكون قدوة لجميع المشافي الفلسطينية لتحذوا حذونا بإنسانيتنا وتعاملنا مع المرضى وبالأشطة التي ننفذها.