مجلة دراسات إنسانية واجتماعية / ج وهران02/ المجلد 09 ع 02/ خاص/ 16 فيفري 2020
ISNN : 2253-0592 EISSN: 2588-199X

فاعلية الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية

دراسة ميدانية بشركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS " تبسة"

Effectiveness of strategic communication in the face of financial crises

فاكية فتح الله [1*]& د.نصيرة صبيات[2]

[1] & [2]-كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03 ،الجزائر.

تاريخ الإرسال:2019/06/13 تاريخ القبول: 2019/10/04 تاريخ النشر: 16/ 02/ 2020

ملخص بالعربية:

جاءت الدراسة للتعرف على الاتصال الاستراتيجي ودوره في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات الإقتصادية وإبراز أهميته في المؤسسة وأبعاده إضافة إلى العوامل التي يجب الاهتمام بها من قبل الإدارة والتي تساعد في التخفيف من آثار الأزمات وأهم الاستراتيجيات المتبعة لمواجهة الأزمة المالية، وقد إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف متغيرات الدراسة والذي يتوافق مع طبيعة البحث ،واعتمدنا أيضا منهج دراسة الحالة من خلال أخذ الأزمة المالية بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) وكيف تتم إدارتها بواسطة الاتصال الاستراتيجي وتوصلنا بذلك لمجموعة من النتائج والتوصيات أهمها أن الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة في مواجهة الأزمات التي تمر بها هي تكوين خلية أزمة متخصصة أما في ما يخص مواجهة الأزمات داخل المؤسسة يكون عن طريق التطبيق السليم للخطط التي تم إدراجها مسبقا وهذا دليل على أن المؤسسة تعتمد على تخطيط إستراتيجي يبرز أثناء الأزمات التي تواجهها المؤسسة وبذلك فهي تولي اهتماما بمجال إدارة الأزمات من خلال التخطيط المسبق لمواجهتها ،أما في ما يخص فاعلية الاتصال استراتيجي في مواجهة الأزمات المالية داخل المؤسسة حسب خبرة المسؤولين تكمن في تجاوز الأزمة في مراحلها الأولى والخروج من الأزمات بأقل التكاليف والخسائر الممكنة.

كلمات مفتاحية: الاتصال الاستراتيجي-الأزمات -الأزمات المالية -شركة مناجم الفوسفات

Abstract (English):

The study aims to identify the role of strategic communication in facing the crises facing the economic institutions, to highlight its importance and its dimensions, in addition to the factors that must be taken care of by the administration, which helps in mitigating the effects of crises and the strategies adopted during the stages of the financial crisis. The analytical descriptive approach that describes the variables of the study and then analyze these main variables and to reach the results of the study and the methodology of the case study by taking the financial crisis in the phosphate mines company (SOMIPHOS) and how this crisis was addressed. We have reached a number of conclusions and recommendations, the most important of which is that the communications strategies that the institution relies on in dealing with the crises it undergoes are the formation of a specialized crisis cell, also facing crises within the institution through the proper implementation of the plans that have been included in advance and this evidence of the institution depends on strategic planning Its effects are evident during the crises facing the institution. Thus, it pays attention to crisis management through pre-crisis planning. As for the effectiveness of strategic communication in the face of financial crises within the institution, The crisis in its early stages and out of the crisis at the lowest cost and losses.

Keywords: Strategic Communication - Crises - Financial Crises - Phosphate Mines Company.

[*]- الباحث المُرسل. fathallahfakia91@mail.com

مقدمة:

تتعرض معظم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كغيرها من المؤسسات الإدارية والاجتماعية لأزمات عديدة سواء كانت مادية أو معنوية، بالرغم من الجهود التي تبذلها الجهات الرسمية والمختصون لمواجهة الأزمات إلا أن حجم ومستوى الخسائر المادية والمالية والبشرية للأزمة يظل كبيرا وذو تأثير قوي، إن هذه الأزمات بطبيعتها تتفاوت في حجمها ونوعها ومدتها وتشعبها ودرجة تأثيرها وتفاقمها حسب كل مؤسسة وسياستها، فنجد أزمات إدارية تنتج عن سوء التسيير والإهمال وضعف الرقابة. (حسن مكاوي،2005، ص،73.) وأزمات مالية ينتج عنها خلل أو توقف في بعض الوظائف يصاحبها تطور سريع في الأحداث ينجم عنه عدم الاستقرار في جميع الوظائف. (كموش مراد،2009، ص،50.)، حيث ينتج عنه اضطراب اقتصادي يؤثر في التوازن بين الإنتاج والاستهلاك بالإضافة لأزمات تسويقية وتنافسية.

لذا أصبحت معظم المؤسسات تولي اهتماما كبيرا للاتصال الاستراتيجي لأن نمو ها وتطورها في ظل التحولات والأزمات يرتبط بوجود استراتيجية اتصالية فعّالة وشاملة لأنها تعتبر أحد الدعائم الاستراتيجية لمواجهة الأزمات والتي قد تؤدي إلى زوالها أو خسارة جمهورها وثقتهم فيها، فالاتصال الاستراتيجي دوره المحافظة على صورة المؤسسة في السوق كما يعمل على المحافظة على سيرورة عملها واتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبرمجة الخطط استراتيجية الملائمة لمواجهة الأزمات (قبل، أثناء أو بعد وقوعها) .

لقد أصبح من الصعب سيرورة عمل أي مؤسسة سيما المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التجاري بعيدا عن الاتصال الاستراتيجي وذلك لما عرفه العصر من تطورات تكنولوجية استفاد منها قطاع الاتصال بدرجة أكبر أهمية وبالتالي زاد الاهتمام بالاتصال كأسلوب توظفه المؤسسات لمواجهة الأزمات وللتكيّف مع التغيرات المفاجئة وغير القابلة للتوقع المسبق، وبهذا المعنى فالاتصال الاستراتيجي لمواجهة الأزمات يعني أن المؤسسة تستخدم وسيلة لاكتشاف فرصها المستقبلية وتجنب المخاطر (الزنفلي، 2013، ص،117).

وقد جاءت الدراسة لتتناول موضوعا هاما مرتبط بالمؤسسات وهو البحث في مكانة الاتصال الاستراتيجي الذي أصبح ضرورة فرضت نفسها خاصة في ظل الأزمات حيث سلطنا الضوء على مؤسسة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وحاولنا التقرب منها لمعرفة دور الاتصال الاستراتيجي ومكانته في مواجهة الأزمات المالية على مستوى شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS))بولاية تبسة على اعتبار أنها أحد المؤسسات التي تباشر في استغلال الثروات الطبيعية والمعدنية من فوسفات وحديد وتقوم بمعالجتها وتصديرها للخارج.

وتنطلق هذه الدراسة من إشكاليـــة أساسيـــة مفادهـــا:

ما دور الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية شركة مناجم الفوسفات(SOMIPHOS) بولاية تبسة؟

وقد تفرعت عنها جملة من التساؤلات أهمها :

- ما مكانة الاتصال الاستراتيجي في شركة مناجم الفوسفات "صوميفوص"-تبسة-؟
- أين تبرز فعّالية الاتصال الاستراتيجي لمواجهة الأزمات المالية في المؤسسة؟
- ما الاستراتيجيات الاتصالية التي تتبعها المؤسسة لمواجهة أزماتها المالية؟

فرضيـــات الدراســـة:

- يحتل الاتصال الاستراتيجي مكانة هامة في المؤسسة على اعتبار أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يكشف عن وجود فريق متخصص قائم به .
- تبرز فعالية الاتصال الاستراتيجي بالتنبؤ بالأزمة قبل وقوعها والحد منها.
- يكمن دور الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمة من خلال نشر المعلومات ومحاولة السيطرة على الأوضاع وحماية صورة المؤسسة.

أهداف الدراســـــة:

-التعرف على دور الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بولاية تبسة.

-التعرف على التخطيط الاستراتيجي باعتباره عملية مهمة في بناء أهداف المؤسسة وأهميته في تشخيص أوضاعها خاصة في الأزمات.

-التعرف على مدى تطبيق المؤسسات المالية للاستراتيجيات الاتصالية وطرق مواجهتها للأزمات.

مفاهيـــم الدراســـة:

•الاتصـــــال : هو أحد ركائز التوجيه، يقوم على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلاغ والتأثير، أو إحداث التغيير لبلوغ أهداف محددة .نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات.(فضيل دليو، 2003 ،ص15). فالاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر.(ناصر دادي عدون، 1982 ،ص ،(.13

وهو أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده. .(مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله الرحمان البريدي ،2008،ص،70،69).

•الاتصال الاستراتيجي: هو خطة عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والميزانية والأطر والإجراءات لتوزيع المعلومات، (دايري رابح، دور الاتصال الاستراتيجي في دور الشباب) حيث تشمل عملية الاتصال الاستراتيجي أطراف فاعلين الذين يجب تحديد هوياتهم وعلاقات التعاون

والتحالف أو الصراع والتنافس بينهم واستراتيجيات ومواقف يتم تبنيها.(عبد الغفار رشاد فصبي ،الاتصال السياسي والتحول الديمقراطي،2007،ص،11).

•الاستراتيجية الاتصالية: هي صياغة الأفكار الاتصالية التي سوف نطرحها في حملة الاتصال أو العلاقات العامة لتحقيق أو إنجاز اهداف محددة.

•الأزمة: تغيير مفاجئ في كثير من الأحيان الحالات المواتية أو غير المواتية للمرض. (مصباح عامر، 2006، ص68.)، وتمتاز بأنها قصيرة وعنيفة كالحالة العصبية أو العاطفية. (محمد صلح الزعبي، 2014، ص، 138). هي تلك النقطة الحرجة، (سوسن سالم الشيخ، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام،2002، ص 12). أي اللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما إما إلى الأفضل وإما للأسوأ الحرب أو السلم. (محسن أحمد الخضيري ،2003، ص،21).

- الأزمة المالية: تعرف بأنها مرحلة حرجة تواجه المنظومة المالية ينتج عنها خلل أو توقف في بعض الوظائف الحيوية لهذه المنظومة أو كلها يصاحبها تطور سريع في الأحداث ينجم عنه عدم استقرار في النظام الأساسي لهذه المنظومة ويدفع سلطة اتخاذ القرار فيها إلى ضرورة التدخل السريع لنجدتها. (قدي عبد المجيد، الأزمة الاقتصادية العالمية وتداعياتها العالمية، عدد46، 2009)
- المؤسسة: هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي. (صخري، 2006، ص 24)

- أهمية الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات:

الاتصال الاستراتيجي: يتميز بمجموعة من الخصائص من بينها:

- عملية هادفة متفاعلة لتحقيق جملة من الأهداف، بصورة دائمة ومستمرة في كل المواقف وبممارسة كل الموظفين.
- مقترن بكافة العناصر الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، تقييم وتقويم.
- يتخذ كل أشكال الاتصال. (صاعد، نازل، أفقي)..(بشير العلاق، 2009، ص،58

-أهداف الاتصال الاستراتيجي:

- التنسيق بين الأفعال والتصرفات: حيث أن الاتصال الاستراتيجي يقدم بالتنسيق بين تصرفات وأفعال المؤسسة فبدون الاتصال المخطط تصبح المؤسسة في حالة فوضى وبالتالي تفقد التنسيق وتسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

- المشاركة في المعلومات: إن الاتصال الاستراتيجي يساعد على تبادل المعلومات والآراء التي تعمل على تسيير العمل وتحقيق الهدف لما لها من دور كبير في توجيه سلوك الأفراد من أجل تحقيق الأهداف وتعريفهم بأعمالهم ونتائج آدائهم. (محمد البادي، 2005، ص،134).

- الأزمة واستراتيجية مواجهتها:

هناك مجموعة من الاستراتيجيات الاتصالية لمواجهة الأزمة نذكر منها:

- استراتيجية الكتمان والتحفظ: حيث تعمل المؤسسة على رصد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على المعلومات.

-استراتيجية التريث وعدم التورط: حيث ينصح الخبراء بدراسة مختلف أبعاد الأزمة من حيث أسبابها وآثارها، فهي تركز على إعداد الرسائل الاتصالية من خلال الدراسة الدقيقة لمختلف جوانب الأزمة.

- استراتيجية الدفاع الهجومي :تستخدم كفرصة لخلق رأي عام إيجابي مساند للمؤسسة، من خلال العمل على توقعات الجماهير بتفسير سياستها وذكر معلومات تفصيلية لا يعرفها الجمهور.

إن الحديث عن الأزمة وكيفية مواجهتها والتصدي لها يحيلنا لمسألة مهمة لابد من الوقوف عندها وهي:

إدارة الأزمة أسلوب إداري حديث يقوم على الوظائف التالية التخطيط، التوجيه والتنظيم، الرقابة والتقييم، التقويم يهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية، الداخلية والخارجية المولدة للأزمة، والاستعانة بجميع الموارد المتاحة لمنع الأزمة، أو الإعداد للتعامل معها بكفاءة عالية للحد من الخسائر المادية والمعنوية والعودة للوضع الطبيعي في أسرع وقت، وبأقل تكلفة، ثم دراسة الأسباب المسببة للأزمة، واستخلاص النتائج لمنع حدوثها. (سليم بطرس جلدة،2007، ص،19) فهي عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة المنظمة (أبو قحف، عبد السلام ،2002، ص،25).

خطوات يمكن إتباعها عند حدوث الأزمة:

- تكوين فريق عمل لوقت الأزمات وإمداده بأفضل الكوادر والتجهيزات والأدوات .
- تخطيط الوقت أثناء الأزمات والاستفادة من كل دقيقة في تخفيف أثر الأزمات .
- الرفع من معنويات العاملين وقت الأزمات مما يشعرهم بالحماس والحيوية والالتزام بالعمل.
- الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة وإشعال روح الإبداع لدى العاملين لتقديم حلول وآراء غير مسبوقة.
- حل المشكلات وقت الأزمات بتحديد المشكلة وإجراء المشورة ومن ثم اختيار الحل الأنسب من الحلول المتاحة. وتقبل التغيير وقت الأزمات .

- العمل على حصر الأزمات التي من المتوقع أن تحدث في الحاضر والمستقبل والعمل على دراستها ووضع بدائل للحلول المناسبة لها. (كردم عبد الله متعب ،2005، ص،57.)

الإجـــــراءات المنهجيـــــة للدراســـــة

-منهــج الدراســة:

أي بحث علمي يحتاج إلى المنهج الذي يسير عليه من أجل الوصول إلى نتائج، فمسألة المنهج أساسية في كل بحث من أجل الوصول إلى نتيجة معلومة، والمنهج مجموعة المبادئ والخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث من أجل الوصول إلى نتائج معينة. (خاد حامد، 2007، ص،23). اي الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم. (عبد الرحمان بدوي، 1985، ص 208).

ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات في مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها. (محمد وليد البطش وفريد كامل أبو زيد،2007، ص،95).

–مجتمــع الدراســة: هو المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة ، وهو المجتمع الذي يرغب في تعميم النتائج عليه. (فرج الكامل ،2001، ص129).

ومجتمع بحثنا تمثل في مجمل عمال مؤسسة " شركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) والبالغ عددهم 1400 عامل.

– عــينــة البحـــــث:

تعتبر دراسة العينات من الدراسات الأساسية في بحوث الإعلام والاتصال، لأن الباحث يعتمد في إجراء دراسته على اختيار عينات تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا، وتعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته (سمير محمد حسين، 1990، ص،131).

وعليه فإنه وقع اختيارنا في دراستنا هذه على العينة القصدية أو العمدية، وذلك لسمات وخصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث، وتعرف العينة العمديـة أو القصديـة أنها الاختيار المقصود من جانب الباحث لعدد من وحدات المعاينة والتي تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا وتعرف العمدية القصدية على أنها طريقة تستخدم في حالة معرفة الباحث العينة للمعالم الإحصائية للمجتمع وخصائصه. (كامل محمد العربي ،2007، ص،147،139).

ولكبر حجم مجتمع بحثنا فقد قمنا بتوزيع استمارات استبيان على10 موظفين متمثلين في مدراء ورؤساء المصالح المؤسسة.

أدوات الدراســـــة:

-الملاحظــة: تعد من أهم وسائل جمع البيانات ومن أهم الأشياء الأساسية في بحث أي ظاهرة، فالملاحظة مفيدة في تكوين رؤية عن مجموعة من الأشياء. (محمد محمود الجوهري،

2009، ص، 195). والملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة (عبدالله محمد الشريف، د س، ص، 118).

-المقابلة: تعتبر من الوسائل الشائعة في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض للباحث فالمقابلة هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث والمبحوثين لاكتشاف آرائهم واستقصاء معلومات تفيده في دراسته.(عبدالله محمد الشريف ، السنة، ص،118)وقد قمنا بإجراء مقابلات مع رؤساء المكاتب بالمؤسسة وذلك لغياب الفريق القائم بإدارة الأزمات بالمفهوم الأكاديمي العلمي ولكن هذا لا ينفي وجود فريق يقوم بالاهتمام بالأزمات في حال حدوثها.

-استمارة الاستبيان :اختيارنا لاستمارة الاستبيان فرضته طبيعة الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وقد استخدمت في جمع البيانات والمعلومات من العينة المختارة، الخاصة بالجانب التطبيقي للدراسة، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالمعلومات التي يسعى الباحث للوصول إليها من خلال مبحوثيه، وتعرف بأنها " أسلوب لجمع البيانات التي تستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة، لتقديم حقائق وآراء وأفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها . (محمد منير الحجاب، 2012، ص، 94).

وقد تضمنت الدراسة محورين أساسيين مرتبطة بتساؤلات الدراسة هي:

المحور الأول: المكانة التي يحتلها الاتصال الاستراتيجي في مؤسسة "صوميفوص."

المحور الثاني: دور الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية بالمؤسسة

التعريف بالمؤسسة محل للدراسة:

شركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS)-تبسة-أحد المؤسسات التي تباشر في استغلال الثروات الطبيعية والمعدنية من فوسفات وحديد وتقوم بمعالجتها وتصديرها للخارج بدأت ممارسة نشاطاها بشكل مستقل عن (FERPHOS) بتاريخ: 2005/01/01، يبلغ رأس مالها 1.600.000.000، وحداتها هي:

- المركب المنجمي جبل العنق :(CMDO) يوجد على مستواه منجم استخراج الفوسفات الطبيعي ومصنع للمعالجة ببئر العاتر تبسة؛
- المنشأة المينائية بعنابة :(IPA) وهي وحدة مهمتها حمل وشحن منتجات الفوسفات الموجهة للتصدير؛
- مركز الدراسات والأبحاث التطبيقية للتنمية :(CERAD) مهمته العمل على فهم ومتابعة الأداء الداخلي لعناصر المؤسسة؛
- مقر الادارة العامة لشركة مناجم الفوسفات : DUSوهي مركز للمراقبة والتسيير لوحدات شركة مناجم الفوسفات

- وحدة النقل البري:(UTR) وهي وحدة مهمتها نقل منتجات الفوسفات الموجهة للتصدير؛ من بئر العاتر إلى عنابة.

الأهداف العامة للشركة:

تسعى الشركة بصفة عامة الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

-البحث وتطوير الإنتاج والتصدير والتوزيع للمنتجات الفوسفاتية؛

-العمل على رفع إمكانيات الشركة حتى تتمكن من تنمية واستغلال احتياطي الفوسفات؛

-تحقيق المردودية الاقتصادية والمالية وزيادة حجم النشاط الإنتاجي والبيع من خلال متابعة توسيع القطاعات السوقية وخلق حركية للشراكة والتعاون؛

-المحافظة على الزبائن الحاليين والعمل على جذب آخرين من خلال متابعة تطور رغباتهم؛

-الاستمرارية في العمل من أجل تحقيق الأرباح؛

-تطوير الاستثمارات والاستعمال الأمثل للطاقة الإنتاجية.

تحـــليـــــل وتفسيـــر النتائـــج:

جدول يوضح مفهوم المؤسسة للاتصال الاستراتيجي

	التكرار	النسبة المئوية
خيار استراتيجي	4	40.0
نقل وتبادل المعلومات	6	60.0
لمجموع	10	10.0

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن فئة المبحوثين الذين اعتبروا أن مفهوم الاتصال الاستراتيجي هو بمثابة نقل لمعلومات بنسبة 60%، أما اعتبار أنه خيار استراتيجي فكانت نسبة اجاباتهم 40%، وهذا دليل على أن المؤسسة تعتمد على الاتصال الاستراتيجي في تسيير أعمالها خاصة أثناء الأزمات التي تمر بها.

نستنتج أن مؤسسة صوميفوص بولاية تبسة لها اهتمام خاص بالاتصال الاستراتيجي وذلك حسب ما يتضح لنا من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة (ملحق مرفق).

جدول يوضح دور الاتصال الاستراتيجي في المؤسسة

		التكرار	النسبة المئوية
Valide	قبل الأزمة	01	10.0
	أثناء الأزمة	05	50.0
	بعد الأزمة	04	40.0
	المجموع	10	100.0

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الدور الذي يلعبه الاتصال الاستراتيجي في مؤسسة "صوميفوص" بتبسة أثناء الأزمات التي تتعرض لها تمثل نسبة 50%، اما نسبة 40% فهي تمثل نسبة دوره بعد الأزمة ويتبقى نسبة 10% قبل الأزمة.. نستنتج أن مؤسسة "صوميفوص" تولي اهتماما كبيرا للاتصال الاستراتيجي خاصة اثناء الأزمات.

جدول يوضح نوع الاستفادة من الاتصال الاستراتيجي

		التكرار	النسبة المئوية
Valide	التنبؤ بالأزمات المستقبلية	4	40.0
	التصدي لها	2	20.0
	معرفة كيفية لمواجهة	4	40.0
	المجموع	10	100.0

يتضح من خلال الجدول الذي يمثل إجابات المدراء ورؤساء المصالح الذين وضحوا لنا نوع الاستفادة من الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية التي تمر بها المؤسسة حيث كانت نسبة 40% متمثلة في الاستفادة من خلال التنبؤ بالأزمات المستقبلية، ونسبة تماثلها أي 40% يساهم في كيفية المواجهة أما نسبة 20 % فتمثل نسبة الاستفادة من خلال المساهمة في التصدي للأزمة.

من خلال قراءتنا للجدول يتضح لنا له دور فعال في المؤسسة لأن من خلاله تستطيع المؤسسة تحديد نوع الإستفادة من الأزمات التي تتعرض لها، كما يدل هذا على أن المؤسسة لا تقوم فقط بدراسة أسباب الأزمة ووضع حلول وقتية. كذلك هي تضع البدائل لتقوم بإحاطة كاملة

للأزمة من جميع النواحي. كما يدل على نجاعة الخطط الاستراتيجية الاتصالية الموضوعة من قبل المؤسسة على الاتصال في المؤسسة.

كيفية مواجهة الأزمات داخل المؤسسة

		تكرار	النسبة المئوية
Valide	تكوين خلية أزمة متخصصة	3	30.0
	التطبيق السليم للخطط المدرجة مسبقا	4	40.0
	اعداد وتحضير رسائل تعمل على تغيير حدة الأزمة	3	30.0
	المجموع	10	100

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين أجابوا بأن مواجهة الأزمات داخل المؤسسة يكون عن طريق التطبيق السليم للخطط التي تم إدراجها مسبقا بمعدل تكراري 04 أي نسبة تساوي 40 % من مجموع عينة الدراسة، أما النسب المتبقية بنسب 30 % في تمثل تكوين خلية أزمة متخصصة والإعداد وتحضير رسائل تعمل على تغيير حدة الأزمة من الأجل المواجهة والتصدي.

نفسر من خلال تحليل الجدول أن المؤسسة تولي اهتماما بمجال إدارة الأزمات من خلال التخطيط المسبق مواجهة الأزمات والتصدي.

النتائج العامة لدراسة:

من أبرز الأهداف المتعلقة بالاتصال الاستراتيجي وأثره في مواجهة الأزمات المالية على مستوى مؤسسة هو توسيع دائرة النشاط التجاري وتفادي الأزمات المحتملة كالتنبؤ بحدوثها والعمل على إنجاح الاستراتيجية التسويقية وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

أما أهم الإستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة في مواجهة الأزمات التي تمر بها هي تكوين خلية أزمة متخصصة لإعداد وتحضير رسائل تعمل على تغيير حدة الأزمة وإعداد وتحضير رسائل اتصالية من شأنها تغير حدة الأزمة من الأسوأ إلى جانب الأحسن والهمل على وضع الحلول والبدائل لتقوم بإحاطة كاملة للأزمة من جميع النواحي.

إن مواجهة الأزمات داخل المؤسسة يكون عن طريق التطبيق السليم للخطط التي تم إدراجها مسبقا وهذا دليل على إهتمام المؤسسة بمجال إدارة الأزمات من خلال التخطيط المسبق لمواجهة أزماتها والعمل على التصدي لها.

يتم تقييم أداء الاتصال الاستراتيجي أثناء الأزمات حسب خبرة المسؤولين في الاتصال الاستراتيجي في مؤسسة صوميفوص من خلال تجاوز الأزمة في مراحلها الأولى ومحاولة الخروج من الأزمات بأقل التكاليف.

خاتمة البحث وأهم التوصيات:

ختاما يمكن القول إن الاتصال الاستراتيجي يؤدي دورا كبيرا في مواجهة الأزمات في المؤسسات الاقتصادية عامة ومؤسسة صوميفوص بتبسة خاصة، وخير دليل على ذلك دراستنا هذه التي أثبتت مدى مساهمة الاتصال الاستراتيجي في إدارة الأزمات في المؤسسة والذي من خلاله عملت المؤسسة على بناء إستراتيجيات فاعلة من أجل المواجهة والتصدي لها، ومن بين أهم التوصيات المقترحة:

-ضرورة تفعيل الاتصال داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتحقيق الاتصال المنشود مع جمهورها الداخلي والخارجي وكذا البيئة المحيطة بها.

- ضرورة وجود سجل للأزمات توثق به المؤسسة كل المواقف والأزمات التي من شأنها تهديد كيان المؤسسات، وتكون بمثابة ذاكرة للمنظمة حتى يمكن الرجوع إليها.

- تطوير الخطط الفعالة لمواجهة الأزمات مستقبلا وتوثيق المستندات الخاصة بالاستراتيجية الاتصالية التي تم اعتمادها لمواجهة الأزمة.

المصادروالمراجع

1. الزنفلي أحمد محمود، التخطيط الاستراتيجي للتعليم الجامعي ودوره في تلبية متطلبات التنمية المستدامة، ط 1، مكتبة الأنجلو مصرية، مصر 2013،
2. .أبو قحف، عبد السلام : الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، مصر ، ط1، 2002 .
3. .أبو قحف، عبد السلام، إدارة الأزمات، القاهرة، مطبعة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1999.
4. .بشير العلاق، أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوردي للنشر، القاهرة، ط1، 2009.
5. .خاد حامد: منهجية البحث العلمي، دار الريحانة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2007.
6. .سليم بطرس جلدة، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات في ظل عالم متغير، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1،2007.
7. .سمير محمد حسين، دراسات مناهج البحث العلمي، بحوث الإعلام، عالم الكتاب، القاهرة، ط2، 1990.
8. .سوسن سالم الشيخ، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، دار النشر للجامعات ،القاهرة ،ط1، 2002.
9. .عادل صادق، الصحافة وإدارة الأزمات مدخل نظري تطبيقي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر،ط1،.2011.
10. .عبد الرحمان بدوي: مناهج البحث العلمي ،دار المعارف الجامعية ،القاهرة،ط1 ، 1985.
11. .عبد الغفار رشاد قصبي : الاتصال السياسي والتحول الديمقراطي ، مكتبة الآداب للنشر ،القاهرة، ط1، 2007.
12. .عبدالله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي ،عصمة للنشر والتوزيع ،القاهرة،ط1 ،2011.
13. .مكاوي حسن عماد، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، مصر،2005.
14. .فرج الكامل : بحوث الإعلام والرأي العام ، دار النشر للجامعات ،القاهرة، ط1، 2001.

15. .فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه -نظرياته-وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة، ط1، 2003.
16. .كامل محمد العربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، ط1، 2007.
17. .محسن أحمد الخضيري، إدارة الأزمات(منهج إقتصادي اداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي القومي والوحدات الاقتصادية)، مكتبة مدولي،القاهرة،ط1، 2003.
18. .محمد البادي ،التخطيط الاستراتيجي للإتصال، دار المهندس للطباعة ،ألأردن، ط1، 2005.
19. .محمد محمود الجوهري: أسس البحث الاجتماعي ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الأردن،ط2009،1.
20. .محمد منير الحجاب :أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، دار النشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2012.
21. .محمد وليد البطش وفريد كامل أبو زيد: مناهج البحث العلمي وتصميم البحث والتحليل الإحصائي ،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع،الأردن،ط1، 2007.
22. مصباح عامر: قاموس المصطلحات العلوم السياسية والعلاقات الدولية (انجليزي، عربي)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،ط1، 2006 .
23. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره كفاءة المؤسسة في الاقتصادية، دار المحمدية العامة لنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 1982.
24. راسم محمد جمال، معوض خيرت عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، مصر، ط1، 2004.
25. .numéro 108 ،Mars-avril.1996. Revue française de gestion

الرسائل والمجلات-

26. .محمد صلح الزعبي، المجلة الاردنية في الدراسات الإسلامية ، مج 10،عدد 3، 2014.
27. قدي عبد المجيد، الأزمة الاقتصادية العالمية وتداعياتها العالمية، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العدد 46، تصدر عن الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، القاهرة، 2009

- الرسالة الجامعية (الماجستار أو الدكتوراه)

28. دايري رابح، (دور الاتصال الاستراتيجي في دور الشباب)، رسالة ماجستير، 2012-2013، جامعة الجزائر03 .
29. .كردم، عبد الله متعب، "اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2005-2006.