ISSN : 2543-3938

الإعلام وإدارة الأزمات

الباحثة. بداني أمينة نزيهة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
bedaniaminanaziha@yahoo.fr
د. بلحضري بلوفة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
mr.wise21@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2017/08/14 تاريخ القبول: 2018/01/03 تاريخ النشر: 2018/06/30

ملخص

تظهر قوة وسائل الإعلام على المجتمع والحكومات في زيادة حجم التأثير على الرأي العام والقرارات السياسية، فقد أضحت ذات أهمية في تسيير الأزمات، لاسيما وأن المجتمع يصبح أكثر تفاعلا مع وسائل الإعلام للتطلع على تفاصيل أكثر عن الأزمة وظروفها أيا كان نوعها. والواقع أن الأزمة تخلق جوا من الارتباك والذعر وحالة من الطوارئ، ويود المجتمع لو يتطلع إلى ما استجد لمعرفة وفهم هذه التفاصيل. وتظهر الدراسات العلمية المختلفة حجم تدخل وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال محاولة التعريف بها وتسليط الضوء على ما يكتنفها من تحولات وتطورات. وتعد هذه الورقة مدخلا علميا يسلط الضوء على حجم وأهمية إدارة الأزمات وسائل الإعلام، وفهم التحديات التي تواجه عملها.

الكلمات المفتاحية: الإعلام، الأزمات، المعالجة الإعلامية، المعالجة المتكاملة، التفاعل، الرأي العام

Résumé

Le pouvoir des médias exercé sur la société et sur le gouvernement ne cesse de s'accroitre. Cette influence sur l'opinion publique et sur les décisions politiques devient plus importante dans des situations de crise, car l'état de la société devient plus irritables à cause des circonstances causées par la crise quelque soit son type. En effet, la crise engendre un climat de confusion, de panique, d'urgence et un pressant besoin de savoir et de comprendre qui est comblé par les médias omniprésent pendant les crises. Les différentes études scientifiques démontrent l'envergure de l'intervention médiatique dans la gestion des crises en tentant de dégager le rôle des médias dans le management de celles-ci, or, la singularité de chaque crise et la différence de ses contextes ne permettent pas d'énumérer les rôles des médias, définis et précis, dans leurs traitements des crises. Par ailleurs, l'apport scientifique contribue à démontrer les dimensions et l'importance des médias la gestion de crise, et à comprendre les enjeux de cet acte médiatique.

Les mots-clés : Médias ; crise; traitement médiatique; interaction; Le traitement intégré; L'opinion publique

ISSN : 2543-3938

مقدمة

يعد الإعلام من بين أكثر الوسائل اهتماما وقوة في معالجة الأزمات أيا كانت تلك الأزمات، سياسية، اقتصادية أو اجتماعية وهلم جرا من مما ينتجه التجمع البشري. حيث يلعب دورا مؤثرا في إدارة الأزمة وتوجيه الرأي العام المتطلع بشغف إلى معرفة حقائق عن مجريات الأزمة، وذلك من خلال تناوله لأحداثها والبحث في أسبابها وآفاق تطورها ومآلاتها. لكن "مازالت إشكالية مدى التأثير الذي تحدثه وسائل الإعلام على الأفراد والمجتمع محل خلاف بين المهتمين بشأن ما يمكن أن تحدثه من تأثيرات أثناء تأجج الأزمات بصفة خاصة، وتتلخص هذه الإشكالية في أن البعض يتهم وسائل الإعلام بالمسئولية عن انحطاط الذوق العام والثقافة لدى الجماهير، وزيادة معدلات العنف وجنوح الأحداث وإصابة الناس بالسطحية السياسية، والمساهمة في تضخيم وتفاقم الأزمات أكثر من المساعدة في مواجهتها...إلخ. بينما يرى بعض الآخر أن لوسائل الإعلام تأثيرا إيجابيا من حيث كشف الستار عن منابع الفساد والانحراف وتزويد الأفراد بالأخبار والأحداث العالمية المساعدة في إدارة الأزمات بشكل فعال يساهم في التغلب عليها كوسيلة تمتلك حرية التعبير. وهكذا ستظل وسائل الإعلام على الرغم من تعرضها للنقد موضوع اهتمام الناس دائما[(1)].

وترجع إشكالية الدور المزدوج لوسائل الإعلام إلى السياسات الإعلامية لكل مؤسسة والى خطها الافتتاحي، كما أن نوعية الأزمة، أسبابها، والسياقات الزمنية والسياسية والاجتماعية التي تظهر فيها تؤثر كثيرا في معالجاتها الإعلامية. لذلك سنسعى من خلال هذه الورقة بسط بعض المفاهيم التي ستكون بدايتها من محاولة التعريف بمعنى

الأزمة وعلاقتها بوسائل الإعلام، ووصف المعالجات الإعلامية للأزمة وأهميتها في إدارة الأزمات بهدف توضيح كيفية اختلاف مواصفات وظروف الأزمة الناتجة عن طريقة التناول الإعلامي لها.

أولا: مفهوم الأزمة:

1-التعريف اللغوي: الأزمة باللاتينية "كريسيس" (Crisis) وتعني قرار (Décision).

والأزمة تعني الضيق والشدة، يقال أزمت عليهم السنة أي اشتد قحطها، وتأزم أي أصابته أزمة. تعني الصرحة والاحتجاج: فيقال (أزم) على الشيء أزما أي عض بالفم كله عضا شديدا. وهي الضغط الزائد: فيقال (أزم) الحبل ونحو: أي أحكم قفله. الخسارة الفائقة: فيقال (أزمت السنة) أزما أي اشتد قحطها وبهذا فإن الأزمة تعني القحط. الانفعالية الزائدة: فيقال (الأزمة) الضيق والشدة والحمية. في علم الطب: تغير مفاجئ يحدث في مرض حاد كالحميات. المواجهة: فيقال (أزم) فلان على كذا، أي لزمه وواظب علي[(2)].

2- اصطلاحا: لقد نتج عن كثرة التعاريف وتنوع المعالجات لموضوع الأزمة زيادة في غموض المفهوم، حيث يشير "أديب خضور" إلى أن " تعددها يعود إلى اختلاف النظرة إلى الأزمة، وإلى اختلاف الجانب الذي يجري التركيز عليه من بين الجوانب المختلفة للأزمة، الأمر الذي يتيح إمكانية القول أن تعدد وتنوع هذه التعاريف لا ينفي تكاملها[(3)]. ويرى جوناتان روبرتس Roberts Jonathan "أن صعوبة تحديد مفهوم الأزمة تنبثق من خصوصية المنظور الذي ينظر به كل علم من العلوم إلى مفهوم الأزمة"[(4)]. وعليه، يعد مفهوم الأزمة واحدا من المفاهيم التي تحمل في ثنايا مدلولاتها المراوغة التي يصعب على إثرها تحديد المعنى المطلق لها إلاّ في حالة تضييق نطاقات استعمالها بما يفضي إلى الاختصاص.

ISSN : 2543-3938

ويعرف تييري ليبرت Thierry Libaert المتخصص في إعلام الأزمات، بأن الأزمة "حدث متوقع يعرض وجود وسمعة المنظمة للخطر، وهي اختلال في أسلوب العمل وشلل النظام". ويضيف أن "الأزمة ليست دائما خطيرة ويمكن أن تكون الإدارة الجيدة لها فرصة حقيقية"[5]. ويتفق معه في ذلك كرستوف روديفور Christophe Rouxduffortمعتبرا إياها "تطور يوقظ سلسلة من الإضطرابات الوظيفية تحت تأثير

حادث يكون نقطة الانطلاق"[6]، وبالتالي فإن الأزمة هي كل ما يعبر عن مرحلة خطيرة في تطور الأشياء، الأحداث والأفكار[7]، التي يميزها اضطراب، اختلال التوازنات، وضغوطات ونزاعات[8].

وتنتج الأزمة عن تلاقٍ في الزمان وفي المكان بثلاث مظاهر وفق ما يراه ويرى جون مارغان[9]Jean Marguin والمظاهر الثلاث هذه هي:

* حالة شبه مستقرة متواجدة سابقا.

* إرادة فاعلين.

* وفي أغلب الحالات، حادث محتمل الذي يعمل كشرارة في محيط انفجاري.

3- مفهوم الأزمة في العلوم الاجتماعية:

ومن منظور العلوم الإنسانية والاجتماعية فإن الأزمة تعبر عن ما يلي:

- "هي وصول عناصر الصراع في علاقة ما إلى المرحلة التي تهدد بحدوث تحول جذري في طبيعة هذه العلاقات كالتحول من السلم إلى الحرب أو تفكك التحالفات أو تصدع العلاقات في المنظمات الدولية[10].

- "الأزمة عبارة عن خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع مضطربة تؤدي إلى تطورات غير متوقعة بسبب عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية"[11].

- "هي حالة غير مستقرة يترتب عليها نتيجة مؤثرة، وتتضمن أحداثا سريعة متلاحقة تهدد القيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة"[12].

- "هي أحداث سريعة ومتلاحقة تؤدي إلى زيادة عدم الاستقرار والاضطراب في النظام القائم وتزيد من احتمالية اللجوء للعنف"[13]، "وتتطلب ردود أفعال غير تقليدية"[14].

- "الأزمة عبارة عن نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام، وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء المنظمة أو النظام نفسه"[15].

ومن خلال هذه التعريفات يمكن تلخيص مفهوم الأزمة بأنها حدث خطير ومفاجئ لكنه متوقع ويمكن التنبؤ به، وذلك لوجود ظروف أو اضطرابات تنبئ عن ظهورها.

4- مفهوم الأزمة في العلوم الاجتماعية:

4- 1- علم الإدارة: لقد اهتم علم الإدارة بتحديد مفهوم الأزمة ضمن علاقته بكافة الجوانب الخاصة بإدارة المنظمة وشروط نجاحها واستمرارها. وقد ظهرت على إثر ذلك العديد من المفاهيم والتعريفات، منها ما ركزت إما على موقف الأزمة في حد ذاتها وما يتمخض عنها من نتائج إيجابية أو سلبية، ومنها ما ركزت على الإجراءات الوقائية أو الاستجابة المطلوبة. ولعل من أبرز محاولات تحديد مفهوم الأزمة، وجهة النظر التي تقدم بها علم الإدارة وفق ما يقرره فورد FORD معتبرا الأزمة حالة أو موقف يتسم بسمتين أساسيتين[16]:

السمة الأولى: التهديد الخطير للمصالح العامة والأهداف الجوهرية التي يسعى المدير إلى تحقيقها، ويشمل هذا التهديد حجم وقيمة الخسارة المحتملة، بالإضافة إلى احتمال تحقيق هذه الخسارة.

السمة الثانية: فهي ضغط الوقت أو الضغط الزمني، بمعنى أن الوقت المتاح أمام المدير للقيام بالبت واتخاذ القرار قبل وقوع الخسائر أو الأضرار المحتملة وتصاعدها، وقت ضئيل جدا.

ويرى "فورد" أن ضغط الوقت لا يتساوى بالضرورة مع التوقيت العادي، إذ أن إدراك المدير للوقت المتاح لحل الأزمة يتأثر ببعض العناصر النفسية مثل خصائص وسمات شخصية المدير في التعامل مع الأزمة بمستوى الضغط الذي شعر به. ويؤكد مولر Muller أن الأزمة في علم الإدارة هي حدث غير مرغوب فيه، يهدد بخطورة الوجود المستمر للمنظمة، كما عرفها ميرس Meyers بأنها -أي الأزمة- مهددة للأعمال، وإذا لم يتم التعامل معها سوف يعقبها اتجاه متوقع مدمر.

4-2- علم الاجتماع: اهتم علماء الاجتماع بدورهم بدراسة الأزمات التي يتعرض لها البناء الاجتماعي والتي تؤثر على العلاقات الاجتماعية السائدة، وانعكاسات ذلك على الجماعات المختلفة، وتركزت أبرز مساهمات علماء الاجتماع في دراسة ردود الأفعال الاجتماعية والسلوك الاجتماعي أثناء الأزمات والكوارث حتى أنه ظهرت في العشرينات من القرن العشرين دراسات حول سوسيولوجيا الأزمات والكوارث كحقل علمي جديد. ولعل أبرز الموضوعات التي يركز عليها علماء الاجتماع، إشكالية دور المنظمات خلال الأزمة، وبعبارة أدق، إذا كانت الأزمات تختلق نوعا من الانحراف أو الخروج عن المألوف في العلاقات الاجتماعية والنظم الاجتماعية، فما سيكون رد فعل المنظمات المختلفة؟.

ولقد ركز عالم الاجتماع أنتوني جيدنز Anthony Giddens حديثا على موضوع الأزمة والمخاطرة، واعتبر المصطلحين وجهان لعملة واحدة. فإذا كانت الأزمة ترجّ أحيانا وتدمر العلاقات والحالة المستقرة للفرد أو المجتمع أحيانا أخرى ، فبإمكان المخاطرة أيضا أن تخلق توترا سواء في العلاقات البينية أو الداخلية للمنظمات. على أن الأهمية الجديدة للمخاطرة ترتبط باستقلالية الفرد من ناحية وبالتأثير الطاغي للتغير العلمي والتقني من ناحية أخرى. فالمخاطرة تلفت الانتباه إلى الأخطار التي نواجهها – وهي أخطار نكون نحن الذين خلقنا الجانب الأعظم منها –، كما تلفت الانتباه أيضا إلى الفرص التي نجنيها منها.

4-3- علم النفس: يركز علم النفس وعلم النفس الاجتماعي على دراسة الآثار النفسية التي تلحق بالفرد أو الجماعة في موقف الأزمة، والتي تتخذ أشكالا متنوعة كالارتباك والصدمة والقلق والتوتر وعدم التوازن. ويرى جانوسيك Janosilk أن الأزمة تسبب للأفراد ارتباكا كبيرا في حياتهم وفي أساليب التكيف مع الضغوط، وعادة ما تشير الأزمة إلى مشاعر الخوف والصدمة والضغط ويكون وقت الأزمة محدودا حيث لا يتعدى أسابيع قليلة.

أما نظرية الأزمة فإنها تقوم حسب جولان Golan وسيلكيو Slaikeu على سبع فرضيات أساسية هي:

- ✓ من الشائع أن يمر الأفراد بحالة من عدم الاتزان العاطفي الحاد وتفكك النظام الاجتماعي مع وجود عوائق ضاغطة آنية وأحداث متأزمة في حياتهم.
- ✓ يعتبر الضغط الموقفي الحاد خبرة عادية وخيبة أمل في حالة عاطفية عادية ليست بالجسيمة، وتحتمل أن تحدث في الغالب لجميع الناس في وقت واحد من يومياتهم وحياتهم.

- ✓ أن أشخاص الذين يمرون باختلال عاطفي يثابرون لكي يستعيدوا الاتزان العاطفي.
- ✓ أثناء الصراع لاستعادة التوازن العاطفي، فإن الفرد يكون في حالة حادة محدودة الزمن من الضغط النفسي.
- ✓ أثناء هذه الحالة من الضغط النفسي فإن عامة الأفراد يكونوا قابلين للتدخل النفسي.
- ✓ يمكن لمثل هذه الأزمات أن تنمو وتتطور كما يمكن أن ينتج عنها سلبيات أيضا.

وبصورة عامة يمكن النظر إلى الأزمة على أنها ارتباك في العلاقات المستقرة المطلوبة للفرد، وتظهر عندما تكون هذه العلاقات مهمة للفرد أو عندما يدرك الأفراد تحطم هذه العلاقات أو تدهورها.

4- 4- من المنظور الإعلامي، تشير الدراسات الرائدة في مجال الأزمات والكوارث إلى أن الباحثين الأوائل قد اهتموا بدور الاتصال والإعلام في إدارة الأزمة، من هنا تطورت بحوث الإعلام والاتصال والعلاقات العامة التي ركزت على دور الاتصال في التحذير من الأزمات والكوارث واحتواء آثارها السلبية، وذلك بتوفير البيانات والمعلومات للجمهور ووضع قواعد وأسس إرشادية للتغطية الإعلامية حولها، لئلا تؤدي إلى الذعر أو اتخاذ مواقف وردود أفعال سلبية، بالإضافة إلى تطوير قدرة المنظمات الإعلامية على إنتاج ونشر الرسائل الإعلامية بسرعة وبطريقة واضحة ومؤثرة للحيلولة دون ظهور وانتشار الشائعات.

4- 5- العلاقات الدولية: حظيت الأزمات في مجال العلاقات الدولية باهتمام واسع من لدن الباحثين، بل ويمكن القول بأن النمط التكراري لظهور واختفاء الأزمات الدولية كان القاطرة التي دفعت بحوث العلاقات الدولية للأمام، وتكاد تعيش العلاقات الدولية المعاصرة أزمات متلاحقة على نحو جعل هذه الأزمات الدولية ظاهرة متكررة تفرض نفسها على كل من صناع السياسات الخارجية ومراقبي ومحللي العلاقات الدولية، والواقع أن الاهتمام العلمي بالأزمات الدولية لا يعود إلى مجرد كونها ظاهرة متكررة في العلاقات فحسب بل يعزي هذا الاهتمام أيضا إلى النتائج والتداعيات الهامة والخطيرة التي تؤدي إليها مثل هذه الأزمات سواء على سياسات ومواقف الأطراف المشتركة فيها أو على بيئة النظام الدولي ووحداته الأخرى ومع ذلك ليس ثمة اتفاق بين علماء العلاقات الدولية على تعريف واحد جامع مانع لمفهوم الأزمة الدولية إذ ينقسم علماء العلاقات الدولية في هذا الشأن إلى فريقين:

أولهما: ينظر إلى الأزمة الدولية من خلال منظور تحليل النسق، والتي ترى أن الأزمة الدولية هي نقطة تحول في تطور النظام الدولي العام أو أحد نظمه الفرعية قد تؤثر فيه بالسلب أو الإيجاب، وأنه يتزايد معها احتمالات نشوب الحرب واستخدام القوة العسكرية من قبل أطراف الأزمة.

ثانيهما: يتمحور حول تحليلات مدرسة صنع القرار التي ترى أن الأزمة الدولية هي موقف بين دولتين أو أكثر يتسم بخصائص ثلاث هي:

- ✓ موقف يتضمن درجة عالية من التهديد للأهداف والقيم والمصالح الجوهرية للدول، وبحيث يدرك صناع القرار ذلك التهديد لمصالح دولهم.
- ✓ موقف يدرك فيه صناع القرار أن الوقت المتاح لصنع القرار واتخاذه هو وقت قصير، ويستلزم ذلك سرعة فائقة وإلا فإن موقفا جديدا سوف ينشأ لا يجدي القرار المتأخر في معالجته.

ISSN : 2543-3938

✓ موقف مفاجئ، حيث تقع الأحداث الخالقة للأزمة على نحو يفاجئ صانع القرار وقد حاول فريق ثالث من علماء العلاقات الدولية إيجاد تعريف توفيقي بعد تعريف مدرسة النسق ومدرسة صنع القرار للأزمة الدولية فعرفها بأنها: "موقف ينشأ عن احتدام صراع بين دولتين أو أكثر، وذلك نتيجة سعي أحد الأطراف إلى تغيير التوازن الاستراتيجي القائم لصالحه، مما يشكل تهديدا جوهريا لقيم ومصالح وأهداف الخصم الذي يتجه إلى المقاومة، ويستمر هذا الموقف لفترة قصيرة ومحدودة، قد يتخللها لجوء الأطراف إلى استخدام القوة العسكرية وينتهي موقف الأزمة غالبا إلى إقرار نتائج هامة مؤثرة في النظام الدولي العام أو أحد نظمه الفرعية"[17]. وتجدر الإشارة إلى ضرورة التميز بين مصطلح الأزمة ومصطلحات أخرى مرتبطة بها، حيث يؤدي الخلط بين هذه المصطلحات وبين مصطلح الأزمة إلى الفهم الخاطئ والاستنتاجات المغلوطة فيما يتعلق بطبيعة الأزمة وأبعادها وآثارها وطرق التعامل معها. ومن بين هذه المصطلحات ما يلي:

1- الحادث: "يعبر الحادث عن شيء فجائي غير متوقع، يتم بشكل سريع وينقضى أثره حال انتهائه، ولا تكون له صفة الاستمرار بعد حدوثه الفجائي العنيف"[18]. وينم الحادث أيضا عن كل " فعل مادي له تأثير سلبي على الفرد أو المنظمة... فعلى سبيل المثال، إذا اشتعلت النيران في أحد المصانع وتم حصرها وإخمادها بسرعة، وتسبب ذلك في بعض الخسائر المادية والبشرية، ومع ذلك لم يعرف الجمهور الخارجي شيئا عما حدث، ولم تتسرب أخباره إلى وسائل الإعلام، فإن توصيف ما وقع يسمى حادثا. ومن جهة أخرى...فإن حادثا بسيطا لعميل غاضب يشتكي من منتج ما (مثل وجود حشرة داخل مشروب غازي)، ويحمل هذا العميل شكواه إلى إحدى وسائل الإعلام مؤيدا دعواه بالدليل المادي (زجاجة المشروب وداخلها الحشرة) يمكن لهذا الحادث الصغير أن يتحول إلى أزمة كبرى Major crisis لشركة المشروبات الغازية، ذلك أن هذا الحادث الصغير يحظى بالنشر السلبي من جانب وسائل الإعلام، وينطوي على تهديد شديد لسمعة المنظمة. فالعنصر الذي يحيل الحادث إلى أزمة هو النشر السلبي من جانب وسائل الإعلام الذي يلحق الضرر بسمعة المنظمة"[19].

2- المشكلة: يشير قاموس Webster إلى أن المشكلة "حالة صعبة تتطلب حلا" كذلك فإن المشكلة "حالات تتعقد فيها عوامل متشابكة تتصف بالغموض ويحتاج حلها إلى معرفة أسبابها وتحليل عناصرها وظروفها" والمشكلة تعني عوائق وصعوبات تحول دون الوصول للهدف المأمول، ويؤدي تراكم المشكلات إلى ظهور الأزمات إذا تكرر حدوثها، أو إذا استمرت لفترة طويلة دون حل"[20]. ويقصد بها حالة أو موقف صعب يثير قلق وضغط ويتطلب حلا وقد تخلق المشكلة حالة من حالات عدم الاستقرار غير المرغوب في البنى الرئيسية المعنية اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية أو مؤسسية أو غيرها، وتتسم المشكلة بالتجدر من حيث الأسباب والأبعاد، وتحتاج إلى بذل جهد كبير خلال فترة زمنية طويلة نسبيا للتعامل معها بشكل فعال"[21].

3- الطارئ: "عبارة عن حدث مفاجئ يتطلب اهتماما فوريا، وفي حالة تكرار حدوثه قد يتسبب في تهديد سمعة المنظمة، إذا تداولته الجماهير ووسائل الإعلام"[22].

4- القضية: "عبارة عن موضوع جدلي يتسع للاختلاف في وجهات النظر وتباين الآراء والحلول المقترحة، وتظهر القضية نتيجة تطور خلافات حول مسألة ما وتنطوي على آراء متعارضة وتنشأ القضية نتيجة الفجوة بين سلوكيات المنظمة وتوقعات قطاع أو أكثر من جماهيرها وإذا استمرت القضايا دون علاج يمكن أن تؤثر على

وظائف المنظمة وتطوراتها المستقبلية وتختلف إدارة القضايا عن إدارة الأزمات في كون الأولى ذات طبيعة وقائية Proactive، في حين غالبا ما تكون الثانية ذات طبيعة علاجية Réactive. وتتشابه القضية مع الأزمة في أن كلاهما ينطوي على تهديد للمنظمة بشكل ما، غير أن الاختلاف بينها يكون في المدى الزمني حيث تأتي الأزمة عادة على غير توقع، وتدفع المنظمة إلى الاستعجال في اتخاذ الإجراءات، ويتم ذلك غالبا في إطار نقص المعلومات وعدم اليقين، بينما في حالة القضية يوجد كثير من الوقت لتحليل المعلومات ووضع البرامج المناسبة للعلاج، لذلك يمكن اعتبار "الأزمة قضية عاجلة"، لذلك تكتسب دراسة معالجة الأزمة أهمية أكبر من دراسة معالجة القضايا"[23]. "وتختلف أيضا القضية عن الأزمة، فالقضية لغويا تعني مسألة فيها نقاش أو جدل أو خلاف، أو مسألة أو نقطة تساؤل سيكون حوله خلاف أو سيتخذ حياله قرار، وتبدأ القضية في التكون عندما تظهر علامات على تطور خلافات حول مسألة ما، وتشمل الخلافات عموما وجهات نظر متخاصمة عما الذي يجب ألا يعمل في حالة بعينها، أو يكون الخلاف حول كيفية التعامل مع مسألة ذات اهتمام مشترك بين الأطراف، وبهذا المعنى فإن كثير من الأزمات قد ينتج عنها قضايا، كما أن بعض القضايا في حالة عدم التحرك لمواجهتها قد تتفاقم وتتحول إلى أزمة"[24].

5- **الكارثة:** "الكارثة عبارة عن حدث يسبب تدميرا شاسعا وأضرارا كبيرة وسوء حظ عظيما، وكلمة كارثة Disaster مشتقة من اللغة اللاتينية ومكونة من مقطعين Dic وتعني القوة السلبية والثانية Ustrum وتعني النجمة، والمعنى الحرفي للكلمة هو "النجمة السيئة" أو "سوء الطالع"، ويعرف العلماء الكارثة تعريفات تبرز خصائصها وتميزها عن الأزمة فهي: "حادثة مفجعة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ وتوقع عديد من الخسائر المادية والبشرية، وتحطم الموارد المحلية، وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة"[25]. "وغالبا ما تؤدي الكارثة إلى أزمة أو أزمات، وقد يحدث العكس أيضا، أي ينتج عن تفاقم الأزمة كارثة، ويرى شنايدر Schneider أن أهم خصائص الكارثة هي أنها حدث غير عادي، مقلق وشديد الدمار، ويتطلب الاهتمام العام، كما يعني وجود أفراد ضحايا أبرياء، فضلا عن أن الكارثة تحمل من المعاني الرمزية ما يجعل تدخل الحكومة وغيرها من الهيئات أمرا واجبا وشرعيا، وأخيرا فإن كلمة كارثة تعني استحالة التنبؤ بالحدث بدقة، كما تعني أيضا أنه يصعب بشكل كبير التعامل معها وإدارتها. ويميز أغلب الباحثين والمهتمين بالأزمات والكوارث بين الأزمة والكارثة على أساس أن الكارثة أكبر من حيث الحجم ومدى الانتشار ودوائر التأثير، وبالتالي مستوى وحجم الخسائر المادية والبشرية والجهود المطلوبة لمواجهتها، على أن المعايير التي استند إليها الباحثون والخبراء في التمييز بين الأزمات والكوارث قد أثارت نوعا من الارتباك والتداخل في استخدام مفهوم الكارثة، ومفهوم الفاجعة Catastrophe، رغم أن المعنى والاستخدام لمفهوم الفاجعة يدل على نوع أو نمط من أنماط الكوارث، حيث يعرف قاموس أكسفورد الكارثة بأنها سوء حظ هائل ومفاجئ، وفشل كامل، بينما يعرف الفاجعة بأنها كارثة مفاجئة وكبيرة، ونهاية مأسوية تؤدي إلى خراب أو تدمير في ترتيب الأشياء"[26].

6- **الواقعة:** "تعرف بأنها شيء حدث وانتهى أثره، وهي خلل في مكون، أو وحدة أو نظام فرعي من نظام أكبر، مثل ذلك حدوث خلل في أحد الصمامات أو المولدات في مفاعل نووي لم يترتب عليه حدوث تهديد لنظام المفاعل بأكمله خاصة وقد تم إصلاح العطل"[27].

ISSN : 2543-3938

7- **الصراع:** "هو نوع من التضاد أو التعارض في المصالح والقيم والأهداف والرؤى يولد صراعا بين إرادتين أو أكثر، وبهذا المعنى يكون الصراع مصدرا رئيسيا وسببا مباشرا للأزمات"[28]. و"يعبر عن تصادم إرادات وقوى معينة بهدف تحطيم بعضها كليا أو جزئيا والانتهاء بالسيطرة والتحكم في إدارة الخصم"[29].

8- **الصدمة:** "هي شعور مفاجئ حاد وتتابعات إما أنها غير متوقعة أو غير مرغوبة أو غير مسلم بإمكانية وقوعها، وهو شعور مركب بين الغضب والذهول والخوف، وقد تكون الصدمة أحد عوارض الأزمة أو إحدى نتائجها"[30].

9- **النزاع:** "يعبر عن تعارض في الحقوق القانونية وهو ليس أزمة في حد ذاته، ولكنه قد يؤدي إلى أزمة"[31].

ومع تطور الأزمات وكثرة ظهورها واقتحامها مختلف القطاعات، ازداد الاهتمام بها ودراستها في مختلف العلوم وذلك لإيجاد الحلول المناسبة للتعامل معها وتسييرها بأقل التكاليف والخسائر والاستفادة منها ايجابيا. كما سمحت الدراسات العلمية باكتشاف طرق ومناهج للتنبؤ بأحداث الأزمة التي تكون في اغلب الحالات متوقعة كما تم تأكيده في التعاريف السابقة لمفهوم الأزمة، وهكذا ظهر ما يسمى ببحوث **إدارة الأزمات** وتعني هذه الأخيرة "كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنيب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها.. فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة، والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث أثارها في كافة المجالات". حسب تعريف الكاتب السيد عليوه[32]. ويضيف الكاتب فاروق السيد عثمان أهم عملية في إدارة الأزمات وهي التنبؤ بحدوث الأزمات من تعريفه لها بأنها: "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية ربما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة والبيئة والعاملين، وضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة وأخيرا دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة"[33]. أما الكاتب محمد عادل صادق فيرى أن لإدارة الأزمة مفهوم أو معنى مزدوج، الأول: يعني أن إدارة الأزمة هي إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية، ولكن يلاحظ أن كثيرا من الأحداث التي تنطوي عليها الأزمات قد لا يمكن إدارتها خاصة عندما تكون هذه الأحداث خارج سيطرة البشر عليها. أما المفهوم الثاني فيشير إلى أن إدارة الأزمة تعني القدرة على إدارة العمليات قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة، وهذا المفهوم يحمل في طياته ضرورة وجود برنامج أو نظام، أو خطة تم تصميمها لهذا الغرض[34].

إذن يظهر من خلال التعريفات السابقة أهمية التخطيط لإدارة الأزمة من خلال التنبؤ وإيجاد الحلول المناسبة لتفادي الأضرار والخسائر والاستفادة من نتائجها ايجابيا. ويؤكد الباحثون أن **الاتصال** يمثل 80% من إدارة الأزمة إذ تبنى عملية مواجهة الأزمات على أهمية الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي من اجل التسيير الجيد للازمة. "ويرى العديد من الباحثين أن الاتصال يؤدي دورا مهما في مختلف مراحل الأزمة، ولذلك زاد الاهتمام النظري والتطبيقي باتصالات الأزمة وتطورت هذه الدراسات لتلبي حاجة المجتمع المعاصر للمعرفة"[35]. وتعرف **اتصالات الأزمة** بأنها "كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة بغض النظر عن

ISSN : 2543-3938

الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تقوم بها المنظمات أثناء مراحل الأزمة بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصالات الأزمة"[36]. و"يشكل الاتصال أحد المحددات الهامة في التعامل مع الأزمات فعن طريقه يتم التواصل داخل الكيان الإداري، وبينه وبين مختلف مفردات وقوى وأطراف الأزمة، ومن خلاله تمرر الرسائل وتصنع اتجاهات الرأي العام"[37].

ثانيا: إشكالية الاتصال وإعلام الأزمات:

بعد القراءات المختلفة لأدبيات اتصال وإعلام الأزمات لاحظنا اختلاف بعض المراجع في الفصل بين مفهومي اتصال الأزمة وإعلام الأزمات. إذ أن هناك بعض الباحثين الذين يفرقون بين المفهومين، ومنهم من يرى أن اتصال أو إعلام الأزمات نفس المفهوم. **اتصالات الأزمة** هي كل الاتصالات الداخلية والخارجية التي تحدث وقت الأزمة. ونقصد بالاتصالات الداخلية، كل العمليات الاتصالية التي تجري داخل المؤسسة أو بين أفراد فريق إدارة الأزمة وكل الأشخاص المتعلقين بهذه الأزمة والذين يلعبون دورا في إمكانية حل الأزمة مثل المسئولين على المؤسسة أو الشهود...الخ. والاتصالات الخارجية تعني العلاقات العامة للمؤسسة والاتصالات مع الجمهور، ووسائل الإعلام، والضحايا...الخ. أما **إعلام الأزمات** فهو تلك المواد الإعلامية التي تقوم بتغطية الأزمات بمختلف أنواعها. وهو ليس إعلام متخصص في الأزمات وإنما هو إعلام يهتم بنشر أخبار وأحداث الأزمة بتناوله لها ووصفها وتحليلها، كما يمكنه أن يتنبأ بالأزمات فيلعب دورا قبل ،أثناء وبعد حدوثها عن طريق معالجته لها. كذلك يحمل مفهوم إعلام الأزمات في طياته العمليات الاتصالية بين مديرو الأزمة ووسائل الإعلام التي تهدف إلى التوافق من اجل الإدارة الجيدة للازمة والتحكم في مسار تداول المعلومات التي يجب إمداد الجمهور بها. وهذا ما أكده الكاتب قدري علي عبد المجيد في مؤلفه "اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات": "اتصالات الأزمة هي تلك الاتصالات التي تجري وقت حدوث الأزمة وأي حديث عن اتصالات الأزمة قبل الأزمة خاطئ نظريا وعمليا"[38]. "ويفرق شومان بين اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات حيث يرى أن التمييز بين اتصالات الأزمة لا يعتمد على وسائل اتصال جماهيري والذي يعرف بإعلام الأزمات"[39]. "ورغم التشابه والارتباط الكبير بين النوعين إلا أن هناك ضرورة للتمييز بينهما انطلاقا من أن حجم ونطاق الأزمة يحددان الجماهير التي تتأثر بها أو على الأقل يكون لديها الاهتمام بموضوع ونتائج الأزمة ومع التعرف على حجم ونطاق الأزمة والجماهير المتأثرة بصورة مباشرة أو غير مباشرة تتبلور أمام فريق إدارة الأزمة أهداف عملية الاتصال ووسائل الاتصال التي ينبغي استخدامها وطبيعة ونوعية المضامين والرسائل الكفيلة بتحقيق أهداف العملية الاتصالية"[40].

ثالثا: أهمية الإعلام في إدارة الأزمات:

"يحتل البعد الإعلامي مكانة مهمة في أدبيات دراسة الأزمات، حيث يعد الإعلام أداة رئيسية وفعالة من أدوات إدارة الأزمة سواء على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي. ففي ظل هذا العالم المتطور الذي نعيش فيه، تتصاعد الطبيعة التنافسية التي تجعل من الأزمات التي تهدد النظام شيئا واردا، وتظهر الجهود الإعلامية كإحدى الدعامات الأساسية. وتؤكد الدراسات العلمية التي تعرضت للتأثير المتبادل بين الأزمة والإعلام على النتائج التالية:

ISSN : 2543-3938

* أهمية الدور الوسيطي الذي تقوم به وسائل الإعلام، وخاصة ما يتعلق بإنجاز المهام التالية: تقديم المعلومات، شرح أهمية ومغزى الأحداث، بناء الوفاق الاجتماعي، وتخفيف التوتر والقلق.

* تشير بعض الدراسات العلمية إلى أن الأزمة تؤدي إلى دعم ومساندة أدوار وسائل الإعلام وخاصة فيما يتعلق ببناء الوفاق وتخفيف التوتر، بينما يرى آخرون أن ظروف الأزمة وما تفرضه من تداخلات وقيود وإجراءات سوف تؤدي إلى تحجيم دور الإعلام.

* تجذب الأزمة اهتمام وسائل الإعلام، ولكنها أيضا وبالمقابل تجذب اهتمام الرأي العام بوسائل الإعلام، الذي يصبح أكثر تعرضا واستخداما لها، وهذا ما يفسر حقيقة، أن ظروف الأزمة تتميز دائما بالاستخدام المكثف لوسائل الإعلام"[41].

ويضيف الكاتب محمد عادل صادق أنه "من خلال قراءة وتحليل الدراسات العلمية الحديثة التي تعرضت للدور الإعلامي في إدارة الأزمات، يلاحظ أن دور الإعلام كأداة رئيسية من أدوات إدارة الأزمة قد اتضح بشكل واضح فيما يتعلق بالأزمات ذات الطبيعة السياسية والعسكرية، بينما كان دوره أقل في الأزمات الصناعية، والاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية ويرجع ذلك إلى ما تتسم به الأزمات السياسية والعسكرية من سرعة تطور الأزمة، وشمولها لأطراف مختلفة، واختلاف الرؤى تجاهها، واختلاف مصالح الأطراف المتصارعة فيها، مما يستدعي استثمار كافة الأدوات والوسائل لتحقيق أهداف ومصالح طرف ضد الطرف الآخر، وهو ما يزيد من أهمية البعد الإعلامي في هذه الأزمات حيث يأتي الإعلام كإحدى أدوات الصراع في المراحل المختلفة للأزمة. أما فيما يتعلق بالأزمات الأخرى (الاقتصادية، الصناعية، الطبيعية)، فإن دور الإعلام يختلف بحيث لا يكون الإعلام هو العنصر المحرك للأزمة بقدر ما يكون وسيلة لنقل المعلومات والبيانات عن المنشأة أو المنظمة، ويمثل أحد أركان مفهوم "اتصالات الأزمة" لتوضيح الحقائق أو لإعادة الصورة الإيجابية عن المنظمة، أو لتوعية الجمهور بإتباع سلوك معين تجاه الأزمة، ولاسيما فيما يتعلق بالكوارث والأزمات الطبيعية. كما تضطلع وسائل الإعلام في أوقات الأزمات بمسؤولية مزدوجة، فهي في جانب من عملها تسعى لتحقيق أهداف الأمن الوطني، وفي الجانب الآخر تسعى هذه الوسائل إلى تأكيد الحرص على الحريات المدنية، حيث تسعى وسائل الإعلام إلى تحقيق التوافق بين الأهداف الإستراتجية والأهداف السياسية بما يضمن التوافق بين مفهوم الأمن القومي والحفاظ على الحريات المدنية، بحيث تخدم الإستراتيجية الإعلامية أهداف الإستراتيجية السياسية والعسكرية، بما لا يخل بحقوق الرأي العام في الحصول على المعلومات والحقائق الخاصة بها"[42].

وفي غمرة الحديث عن اختلاف دور البعد الإعلامي في إدارة الأزمات حسب نوعها، يقدم نفس المؤلف في كتابه "الصحافة وإدارة الأزمات" أنواع الإدارة الإعلامية وفق نوعية الأزمة وذلك على أساس ما كشفته الدراسات العلمية التي اهتمت بدراسة دور الإعلام في إدارة الأزمات، حيث وجدت اختلاف في طبيعة التعامل وفي تحديد وسائل الإعلام وقت الأزمات وفقا لنوعية وطبيعة الأزمة.

"ففي أثناء الكوارث والأزمات الطبيعية، وفي ظل ضيق الوقت والتهديد النابع من وجود خطر، وعدم توفر المعلومات الكافية حول الكوارث والأزمات الطبيعية، هنا يظهر دور الإعلام، حيث يؤدي دورا مهما أثناء هذه

الأزمات، مما يقلل من خسائر الكوارث الطبيعية، ويعمل على توفر المعلومات وانتشارها بالحجم والسرعة المطلوبة وهو عنصر رئيسي في التعامل مع هذه الأزمات.

وفيما يتعلق بدور الإعلام في إدارة الأزمات الصناعية والاقتصادية، فقد وضع الباحثون بعض الاعتبارات التي يجب أن تستند إليها الإدارة الإعلامية لمثل هذه النوعية من الأزمات:

- مراعاة الدقة والأداء بالمعلومات الصحيحة.
- مراعاة عنصر التوقيت في التعامل الإعلامي مع الأزمة ، بحيث يتم توفير المعلومات لوسائل الإعلام في التوقيت المناسب.
- مراعاة المصداقية فيما تنشره وسائل الإعلام.
- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتوضيح الموقف من الأزمة.

أما عن دور الإعلام في إدارة الأزمات البيئية، فقد خلصت الدراسات العلمية التي تناولت مفهوم إدارة الأزمات البيئية إلى وجود بعض الاعتبارات على المستوى الإعلامي وهي:

1. أن يكون الرأي العام على دراية تامة بأبعاد الأزمة.
2. المساعدة في تنشيط الكيانات المحلية وتدعيم دور الوكالات الحكومية والأجهزة الأهلية في مجابهة الأزمة واحتواء أثارها.
3. الحث والتحفيز على تقديم الإسعاف والنجدة ذات الفعالية، وفق الاحتياجات التي تمليها ظروف الأزمة.

وحول الدور الذي يجب أن يقوم الإعلام في إدارة الأزمات الاجتماعية، خلصت الدراسات إلى بعض المبادئ الأساسية التي تحكم إدارة الأزمات الاجتماعية، ومنها:

- تفويض السلطة.
- استخدام أسلوب الثواب والعقاب.
- الاهتمام بعنصر الوقت.
- التفكير الخلاق عند مواجهة الأزمة واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها.
- بناء نظام متكامل للاتصالات وتبادل المعلومات، تلعب فيه وسائل الإعلام دورا أساسيا للتعريف بالأزمة، وأبعادها، وأسلوب مواجهتها، والتوعية بأخطارها وكيفية مواجهتها.

وعلى صعيد الأزمات السياسية والعسكرية، يلاحظ أن دراسة الأزمات من المنظور الإعلامي قد شكلت ملامحها في إطار تناول وسائل الإعلام للأزمات العسكرية والسياسية، فوسائل الإعلام تمارس دورا مهما في إلقاء الضوء على القضايا السياسية الدولية، وقد تزايد هذا الدور لاسيما في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات والمعلومات، كما يتعاظم الدور الإعلامي في أوقات الأزمات الدولية والصراعات الإقليمية والحروب، وذلك من خلال تشكيل الجدل حولها، وتقديم انطباعات وتصورات بشأن الأطراف المشتركة فيها، وإضفاء الشرعية على بعض الأطراف، وفي الوقت ذاته تجريد أطراف أخرى من الشرعية وإبراز قضايا فرعية معينة وتجاهل أخرى.

ISSN : 2543-3938

ففي ظل عدم وجود إستراتيجية حكومية مقنعة ومقبولة عندما تثور الأزمات السياسية والعسكرية ومع عدم وجود أي بيان واضح ودقيق عن المصالح والتهديدات، فإن وسائل الإعلام تقوم برفع راية الصالح الاجتماعي حتى تعلو على كثير من المصالح القومية الملموسة كمبرر للتدخل والتحرك لمواجهة مثل هذه النوعية من الأزمات، بحيث تتيح مراقبة مستديمة للأحداث، ولبث المعلومات الدبلوماسية الراهنة بصفة مستمرة"[43].

وقامت دراسات أخرى بوصف دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات الداخلية والخارجية في كل من الأنظمة التعددية والأنظمة غير التعددية، وذلك لتبيين مدى أهمية حرية التعبير والإعلام في رصد وتغطية الأزمات الداخلية والخارجية.

"ففي أثناء الأزمات الداخلية المتعلقة بقضايا معينة ومحددة (اجتماعية– اقتصادية– سياسية-عرقية– ثقافية) نجد أن "الأنظمة التعددية" توفر قدر من الحرية لمختلف القوى الفاعلة لأن تعبر عن رأيها، وتقدم برنامجها، وربما تشترك في عملية الصراع المحتدم لحل الأزمة، ومن تلك القوى وسائل الإعلام على عكس "الأنظمة غير التعددية" التي تستنفر منظومتها الإعلامية الكاملة لتقديم خطاب إعلامي متعلق بالأزمة الداخلية يعكس رؤية النظام ويجسد فهمه، ويقدم معالجة إعلامية للأزمة لا تتصف بالشمولية والعمق والموضوعية، وتستخدم خطابا إعلاميا انفعاليا ودفاعيا رسميا. أما في الأزمات الخارجية، نجد في الأنظمة "التعددية" اختلاف المواقف بين وسائل الإعلام حول الأزمة الخارجية، يعكس في حقيقته وجوهره اختلاف مواقع القوى المحلية وتناقض مصالحها، مما يعكس مناخا ليبراليا ديمقراطيا وحرية إعلامية. وتقف وسائل الإعلام وراء النظام السائد في الدولة حينما تنشب أزمة بين دولة ذات نظام تعددي وبين دولة أخرى، وتتبنى موقفها من الأزمة وتدعمها وتساند حكومتها في صراعها ضد الدولة الأخرى، حيث أننا نجد تجانس وتماسكا إزاء المسائل التي تهم البلد ككل، والنظام كوحدة. وعلى العكس نجد أنه في الأنظمة "غير التعددية" تكون وسائل الإعلام تابعة للدولة، وتكون مهمتها خدمة النظام القائم، وتتسم الإدارة الإعلامية أثناء الأزمات الخارجية في تلك الأنظمة بالسمات التالية:

* اتخاذ وتحديد الموقف من الأزمة عبر قنوات ومن خلال أجهزة ليست معروفة لدى الأغلبية الواسعة من الجماهير.

* عدم مشاركة الخبراء والمختصين والجماهير في عملية تحديد الموقف، وعدم طرحه أساسا للنقاش العلني في وسائل الإعلام.

* التقصير في تقديم نتاج إعلامي متنوع قادر على أن يوضح هذا الموقف، وعلى أن يقنع الجماهير به.

* وحدة ونمطية ورسمية الخطاب الإعلامي المقدم.

* التقصير في متابعة تطور الأزمة، ورصد تفاعلاتها، ومواكبة تعقيداتها.

* عدم احترام خصوصية العمل الإعلامي ككل، وخصوصية كل وسيلة، وتقديم مادة إعلامية تبالغ في طرح الشعارات وتبتعد عن التحليل الملموس للواقع.

* التقصير في متابعة ومواكبة إعلام الخصم (العدو)، والارتباك في دحض موافقة، وتفنيد حملاته.

* التقصير في تحقيق المستوى المطلوب في التنسيق والتكامل في عمل الأجهزة والوسائل الإعلامية المختلفة"[44].

رابعا: أنواع المعالجات الإعلامية للأزمات حسب دورها في إدارة هذه الأخيرة:

تبين الدراسات العلمية والبحوث الأكاديمية التي تناولت المعالجات الإعلامية لمختلف الأزمات أن هناك نوعان للمعالجة الإعلامية ثم استنتاجهما حسب دورين مهمين للإعلام في إدارة الأزمات، وهما:

1- "المعالجة المثيرة: وتستخدم تغطية تميل إلى التمويل والمعالجة السطحية والتي ينتهي اهتمامها بالأزمة بانتهاء الحدث، وهي معالجة مبتورة تؤدي إلى التظليل وإلى تشويه وعي الجمهور.

2- المعالجة المتكاملة: وهي التي تتعرض للجوانب المختلفة للأزمة (مواقف الأطراف المعنية، الأسباب، السياق، التطورات، الآفاق). وتتسم هذه المعالجة بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة، وتستخدم من أجل تحقيق ذلك أحد الأسلوبين التاليين:

أ- النمط العقلي، الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة، والانطلاق من المستوى الواقعي لوعي الجماهير، وربط المعالجة بمصالح واهتمامات الجماهير.

ب- إعطاء صورة كاملة تتسم بالوضوح والاتساق والشمولية لمختلف جوانب الأزمة، وتقديم تاريخ وسياق الأزمة وكذلك تقديم أفاق تطورها، وهي تراعي في ذلك كله المستويات المختلفة للجمهور، والاعتماد على كوادر إعلامية مؤهلة ومعروفة. وتواجه المعالجة المتكاملة للأزمة عدة مصاعب من أهمها:

1. عدم وضوح الأزمة وانعدام وقلة المصادر المؤقتة والدائمة والمتجددة، وغياب التنسيق بين الأطراف المختلفة المعينة بالأزمة.

2. نوعية وطبيعة السياسة الإعلامية المحددة من جانب دوائر صنع القرار.

3. المستوى العلمي والمهني للإعلاميين والصحفيين المشاركين في التغطية الإعلامية.

4. تخلف الأداء المهني للإعلاميين وخضوعهم للبيروقراطية الإعلامية"[(45)].

خاتمة

رغم تعدد وكثرة الدراسات العلمية حول إشكالية دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات، إلا أن النتائج والكتابات حول هذا الموضوع مازالت تختلف من دراسة لأخرى، وذلك راجع إلى اختلاف الأزمات واختلاف السياقات وكذا اختلاف الوسيلة، ومن ثم اختلاف طرائق المعالجة لديها. وإن ما يمكن استنتاجه هو أهمية ما تقوم به وسائل الإعلام من دور في تطور الأحداث والأزمات والسياق الذي تأخذه هذه الأخيرة من المعالجات الإعلامية، إلى جانب التأثير وتشكيل على الرأي العام. فالأزمات والحوادث والفضائح والأخطاء هي مواد دسمة وأرضية خصبة لاستثمارات وسائل الإعلام، لذلك تحاول كل وسيلة الظفر بتغطية واسعة وشاملة في محاولة للسبق وإرضاء الجمهور. ولعلها تعتمد في ذلك على إثارة روح التساؤل عند الجمهور. ووفقا لما أظهرته نتائج البحوث العلمية، فإن الناس يفضلون أن يسمعوا الأخبار المفعمة بالحوادث والفضائح أكثر ما يبحثون عن شيء آخر، لذلك سرعان ما تتحول الأزمة أو المشكلة إلى حدث إعلامي تتنوع فيه طبيعة وتوجهات المادة المعالجة. وعليه، تعتبر وسائل الإعلام في حالة الأزمات سلاحا ذو حدين، فهي إما أن تسهم في احتواء الأزمة وتجابه الآثار السلبية الناجمة عنها ومساندة موقف المؤسسة، وإما أنها تتسبب في حدوث أزمات للمؤسسة من واقع تغطيتها الإعلامية السلبية للأزمة التي ينتج عنها حدوث أزمة في مصداقية المؤسسة وإثارة الرأي العام.

ISSN : 2543-3938

إذا، فالعلاقة الارتباطية بين الأزمة ووسائل الإعلام تظهر في تحقيق الكفاءة الإعلامية والقدرة على المنافسة في تقديم المعلومة والحقائق. وتحقيق عائد مادي ارتباطا بارتفاع نسبة التوزيع كوسيلة للإعلانات.

الهوامش

(1) عشماوي محمد عبد الوهاب حسن، دور الصحف في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على جريمة الثأر، منشأة المعارف، الإسكندرية، سنة 2008، ص 111.

(2) مصطفى إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، اسطنبول، 1960، ص16.

(3) أديب خضور، الإعلام والأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999، ص7.

(4) ماجد شدود، إدارة الأزمات، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، دمشق، ب.ت، ص65.

(5) Thierry Libaert, La Communication de Crise, Dunod, Paris, 2001, p1.

(6) Giret Sophie, La Communication de Crise Fait Sa Pub, La Publicité Entre Risque et Opportunité, une réponse inédite a une situation de crise, Maitrise d'information et de communication, CELSA-Université de Paris I Sorbonne, soutenu le 22 octobre 2003, p17.

(7) Rey A et Rey J Debove, Le Petit Robert, Dictionnaire Alphabétique et Analogique de la langue française, Les dictionnaires Roberts-Canada, SCC Montréal, 1992, p 424.

(8)Gilles Ferréol et autres, Dictionnaire de Sociologie, Armand Colin, 4eme éd, Paris, 2011, p63.

(9) Jean Marguin, Approche systémique des crises et aide à la décision stratégique, l'Arment, Mars 2002, p2.

(10) العماري عباس رشدي، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993، ص 26.

(11) الشعلان فهد احمد، إدارة الأزمات، الأسس المراحل الآليات، اكادمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط2، 2002، ص 25.

(12) البريدي عبد الله عبد الرحمن، الإعلام يخنق الأزمات، رؤية جديدة في إدارة الأزمات، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، الرياض، 1999، ص 22.

(13) الضحيان عبد الرحمان ابن إبراهيم، إدارة الأزمات والمفاوضات، المنظور الإسلامي المعاصر والتجربة السعودية، دار المآثر، المدينة المنورة، 2001، ص 93.

(14) الحملاوي محمد رشاد، إدارة الأزمات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي، 1997، ص 14.

(15) هلال محمد عبد الغني حسن، مهارات إدارة الأزمات، الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ط3، 2001، ص 9.

(16) نقلا عن: شومان محمد، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، سنة 2002، ص، ص 18-22.

(17) شومان محمد، سبق ذكره، ص 19.

(18) شومان محمد، سبق ذكره، ص 13.

(19) مكاوي عماد حسن، الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 52.

(20) نفسه، ص 53.

(21) شومان محمد، سبق ذكره، ص 13.

(22) مكاوي عماد حسن، سبق ذكره، ص 53.

(23) مكاوي عماد حسين، سبق ذكره، ص 54.

(24) شومان محمد، سبق ذكره، ص 14.

(25) مكاوي عماد حسن، سبق ذكره، ص 54.

(26) شومان محمد، سبق ذكره، ص 15.

(27) شومان محمد، سبق ذكره ، ص 13.

(28) نفسه، ص 14.

ISSN : 2543-3938

[29] لمجد مسعود شهرزاد، الإعلام وإدارة الأزمات، الإعلام الأمريكي نموذجا، دار أسامة للنشر التوزيع، عمان، 2012، ص 55.

[30] شومان محمد، سبق ذكره، ص14.

[31] لمجد مسعود شهرزاد، سبق ذكره، ص 54.

[32] نفسه، ص 65.

[33] لمجد مسعود شهرزاد، سبق ذكره ، ص 66.

[34] محمد عادل صادق، الصحافة وإدارة الأزمات، مدخل نظري تطبيقي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1 2007،ص 94.

[35] مكاوي عماد حسن، سبق ذكره، ص 53.

[36] نفسه، ص 53.

[37] لمجد مسعود شهرزاد، سبق ذكره، ص 91.

[38] قدري علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 183.

[39] نفسه، ص 182.

[40] نفسه، ص 183.

[41] محمد عادل صادق، سبق ذكره، ص 18.

[42] محمد عادل صادق، سبق ذكره، ص 19.

[43] محمد عادل صادق، سبق ذكره ، ص،ص 26-27.

[44] محمد عادل صادق، سبق ذكره ، ص،ص 28-29.

[45] محمد عادل صادق، سبق ذكره ، ص 32.