

اتصال الأزمات وشبكات التواصل الاجتماعي.

فريدة آيت عيسى

كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر "

Farida16aitaissa@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/ 03/15؛ تاريخ المراجعة: 2019/ 05/28؛ تاريخ القبول: 2019/ 05/ 29/ السنة 2019

الملخص: نتناول في ورقتنا البحثية هذه موضوع اتصال الأزمات وشبكات التواصل الاجتماعي، التي أصبحت محل الدراسة والبحث لدى الكثير من الباحثين في علوم الاتصال الرقمي، فبطبيعة الحال يختلف مفهوم الأزمات فهذا الموضوع عن موضوعات (الأزمة الاقتصادية، السياسية، الثقافية، الرياضية...) كونه يرتبط بمواقع التواصل الاجتماعي، حيث نسعى إلى طرح مفهوم الأزمة وأنواعها، والاتصال، مواقع التواصل الاجتماعي، وأسباب حدوث الأزمة وموقع التواصل الاجتماعي المختلفة (الفيس بوك ، التويتر، جوجل بلس، إنستجرام...) وأهم المميزات والخصائص التي تتمتع بها، وهو ما نسع إلى طرحه وعرضه بالرجوع إلى المراجع والمصادر الخاصة به كونه حقل بحثي اتصالي يتطلب اهتمام كبير، ونهدف بهذه الدراسة إلى طرح مفهوم اتصال الأزمات وربطه بمواقع التواصل الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الأزمة مواقع التواصل الاجتماعي.

Résumé :

Dans cet article, nous discutons de la question de la communication de crise et des réseaux sociaux, qui est devenue un sujet

d'étude et de recherche parmi de nombreux chercheurs en sciences de la communication numérique.

Ce sujet concerne les sujets (économique, politique, culturel, sportif, etc.) Il est lié aux sites de réseaux sociaux, où nous cherchons à introduire le concept de crise et ses types, la communication, les sites de réseaux sociaux, les causes de la crise et le site de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google De plus, Instagram ...) et les caractéristiques les plus importantes que vous appréciez, c'est ce que vous voulez dire et qui renvoient à des références et sources qui en font un domaine de recherche en contact avec la demande d'une grande attention.

Dans cette étude, nous visons à introduire le concept de communication de crise et à le relier à des sites de réseaux sociaux.

Mots-clés: communication, crise, sites de réseautage social

المقدمة:

لقد أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي ثورة في عوالم الاتصال والتواصل والمعلومات، ومست بقوة المنظومات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية في المجتمعات المختلفة وتدخلت على نطاق واسع في تغيير البنى وحتى في التلاعب بموازين القوى السائدة فيها، ولذلك تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي في يومنا هذا مهمة لأن تأثيرها لم ينحسر فقط على النظام الداخلي لهذه المجتمعات وإنما أصبح له تأثير في مجال العلاقات بينها، حيث اجمع خبراء الاتصال على أن هذه المواقع تؤدي حتما إلى تأثيرات على هذه المجتمعات لأنها تعيش في ظل العولمة تحولات وتطورات تكنولوجية متسارعة ومتلاحقة في مجالات مختلفة، ما ينعكس بدوره على أساليب الإدارة المطبقة وكيفية تعاملها مع هذه المتطلبات في ظروف ومواقف التي تواجه العديد من التحديات والأزمات نتيجة لإكتساح هذه الأخيرة مختلف مجالات الحياة اليوم و بدرجات متفاوتة، فأصبحت إدارة المخاطر والأزمات في بيئة المنظمات المعاصرة مواضيع متزايدة الاهتمام وذلك على صعيدي الممارسة والبحث معا و خاصة مع استخدام الإعلام الجديد على نطاق واسع، وعليه فمنذ انطلاق هذه المواقع عبر شبكة الانترنت تضمنت الى حد اللحظة ما يقارب أربعة مليارات مستخدم يملكون حساب و صفحة سواء أكان هذا في الفيس بوك او التويتر او الانستغرام و حتى في تطبيقات الاندرويد وغيرها من المواقع، هذه الوسائل التي لازالت تلقي الرواج لأنها اصبحت "ثورة العصر" و توفيرها بأسعار زهيدة تكاد أن تكون مجانياً هو ما جعل تعامل الدول يختلف معها ،وذلك حسب نظامها السياسي والأيدولوجي ودرجة حساسيتها الثقافية والاجتماعية.

تعريف الأزمة : كلمة أزمة هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم معين أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية. والمقصود بفكرة أزمة هنا - هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الدولة و يكون حدوثها غير متوقع. تعددت التعريفات حول الأزمة فاختلقت في بعض الجوانب واتفقت في جوانب أخرى وفيما يلي عرض لبعض منها: فالأزمة تعرف بأنها خلل خطير ومفاجئ في العلاقات بين شيئين، أو النقطة الحرجة واللحظة المناسبة التي يتحدد مصير طورها.(أديب خضور، 1999، ص7)¹

أو هي نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة ما يهدد المصالح والبنية الأساسية وتحدث نتائج غير مرغوب فيه. الأزمة ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة. الأزمة موقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية من دولة، مؤسسة، مشروع، أسرة ويفقد معها قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية إذ تعتبر الأزمة تحدياً وصراعاً بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة مرافقة لقلق أو قوى ضاغطة وتهديد أمن الكيان الإداري.
(مصطفى حجازي، 1997، ص 123-129)²

أسباب حدوث الأزمة:

1- عندما تكون المعلومات غير متاحة أو غير دقيقة فان الاستنتاجات تكون خاطئة فتصبح القرارات أيضا خاطئة مما يؤدي آلي ظهور تعارض وأزمات.

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودوختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة.البريد

الالكتروني: revuefsic@gmail.com

- 2- الخلل في عملية التقدير والتقييم والاعتماد على الجوانب غير عقلانية يجعل القرارات غير واقعية ما يؤدي إلى الأزمة.
- 3- هناك ضغوط مثل الضرائب والمنافسة ومطالب العاملين فتتصارع الضغوط مع بعضها فتمهد الطريق إلى الأزمة.
- 4- ضعف المهارات القيادية.
- 5- غياب أو تعارض الأهداف وسوء التقييم.
- 6 - حل المشكلات يتطلب بذل الجهود وليس البحث عن الحلول السهلة التي تعقد المشكلات وتحولها إلى أزمة.

الأزمة أنواع: منها الاقتصادية والسوسيو مهنية والأخطار الصناعية والتلوث البيئي و الأزمات الداخلية و خارجية للمؤسسات وغيرها. كل هذا قد يجري في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار محدد لمواجهة تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة، وتظهر الأزمة عندما تخرج المشكلات عن نطاق السيطرة وتتلاقى الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة على مسار الأزمة.(العلاق بشير عباس، 2008، ص13-15)³

فالجهد الحالية تتجه إلى إرساء ثقافة لإدارة الأزمات،ومن يلقي خارج الأوضاع الحرجة أكثر عرضة لخطر عدم قدرته على الصمود طويلا أمام منافسة الفاعلين الأكثر استعدادا.

مفهوم الاتصال : هناك تعاريف متعددة ظهرت لمفهوم الاتصال واختلفت فيما بينها من حيث اللفظ أما المعنى فهو واحد.

تعريف الاتصال: ان كلمة الاتصال، Communication مأخوذة من الاصل وتعني عام او مشترك .(حميد الطائي، بشير العلق، دب،ص184)⁴ اللاتيني

لكلمة، وللاتصال وظيفة محددة الا وهي المشاركة في تبادل الحقائق والافكار والاراء اي الترويج لفكرة أو موضوع أو لسلعة أو خدمة أو قضية أو فرد إلخ... عن طريق انتقال المعلومات او الأفكار أو المواقف من شخص "فرد" او جماعة الى اشخاص او جماعات باستخدام الرموز ذات معنى موحد ومفهوم (Weestrout, 2007p103 -109) لدى الطرفين⁵.

Weestrout M عرف مايكل وسترون الاتصال: بأنه نقل المعاني وتبادلها أي اسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم .(محمد الطنوبي، 2001، ص985)⁶

إذن الاتصال هو السلوك اللفظي أو المكتوب المستخدم من أحد الأطراف للتأثير على الآخرين العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، خطوط تربط بين أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة، فليس من الممكن أن يكون هناك جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة واحدة لها درجة من التكامل تسمح بالقيام بالأنشطة المختلفة .

كلمة اتصال وفقا لجورج لندبرج George Lund berg نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز أنه نوع من التفاعل يتم عن طريق الرموز. وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك. (- Daniel Nations 2017, p4-18)⁷

ويكون الاتصال فعال عندما تكون المعلومات كافية وواضحة لكل من المرسل و المرسل إليه.

الاتصال أثناء الأزمات: في الغالب يرافق الأزمة عنصر المفاجأة وضيق الوقت، ويطلق على الاتصال المرافق للأزمة باتصال الأزمة، والذي يعد منطقة تقاطع بين إدارة الأزمات واتصال المؤسسة بل إن اتصال الأزمة هو اتصال المؤسسة الذي يتم تكييفه أثناء الأزمات. فهو بذلك مرتبط بوضع المؤسسة وبمراحل التحضير لمواجهة الأزمة، وعليه يتحدد في إطاره الاتصال العام كعملية اجتماعية الجامع لشبكات اتصال المؤسسة الداخلية والخارجية والتي يتم تسخيرها في مختلف مراحل الأزمة بشكل مقصود من أجل الوقاية أو العلاج أو الترميم لإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه.

مهمة فريق الأزمات على الأخص المتحدث الرسمي للفريق أو أحد كبار المديرين توفير المعلومات المرتبطة بالأزمة إلى الأطراف ذات الاهتمام، على الأخص توفيرها لوسائل الإعلام كالصحف والإذاعة والتلفزيون ووكالات الأنباء. ولكن من الأخطاء الدارجة أن يقوم المتحدث الرسمي بالإنكار أو التعتيم على الأمور ظناً منه أنه يحمي المنظمة، ولا يدري أن الأمور دائماً تتكشف إلى الجمهور، وأن الأفكار والتعتيم هو استهتار من المنظمة بالآخرين.

تعريف شبكات التواصل الاجتماعي

في عصر السرعة والأفتراس مثلت شبكات التواصل الاجتماعي ثورة في عالم التكنولوجيا والاتصال، ووسط عالم يعجج بالتغيرات كان التواصل والإنفتاح وتبادل الثقافات في أنحاء المعمورة، وبناء مجتمع عالمي يحوي على كل الثقافات والإختلافات الفكرية والدينية والاجتماعية وحتى السياسية في عالم إفتراضي يختزل المسافات ويجمع الكل تحت مظلة الرابطة الإنسانية هي غايات العقل المدير لهذه الشبكات الاجتماعية، ما جعل تعريفات شبكات التواصل الاجتماعي تتعدد تبعاً لذلك والتي تختلف من باحث لآخر.

تُعرّف شبكات التّواصل الاجتماعي على انها مواقع إلكترونيّة مبنية على أسس معينة تمكن النّاس من التّعبير عن أنفسهم والتّعريف على أشخاص آخرين يُشاركونهم الاهتمامات نفسها، ويُمكن القول بأن شبكات التّواصل الاجتماعي هي عبارة عن مجتمعات افتراضيّة تُمكن مُستخدميها من مشاركة الأفكار والاهتمامات (yao Xue Bai and Oliver)⁸ أنها برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الإنترنت يمكن الأفراد أن يتصلوا بعضهم البعض للعديد من الأسباب المتنوعة، أو مكان يلتقى فيه الناس لأهداف محددة وهي موجهة من طرف سياسات تتضمن عدد من القواعد والمعايير التي يقترحها البرنامج، أو مواقع إلكترونية تتيح للأفراد خلق صفحة خاصة بهم يقدمون فيها لمحة عن شخصيتهم أمام جمهور عريض أو محدد لنظام معين يوضح قائمة لمجموعة من المستخدمين الذين يشاركون معهم في الاتصال، مع إمكانية الاطلاع على صفحاتهم الخاصة: (Dominique Cardon, 2018)⁹

أو هي: مجموعة من مواقع التواصل الفعالة على شبكة الانترنت للجهات والمؤسسات التي تعمل في الحقل الإنساني، ويستعمل بعض الأفراد مفهوم وسائل الإعلام الاجتماعي على نحو واسع، وذلك لوصف مختلف أنواع الظواهر الثقافية التي تتطوي على التواصل، وليس تقنيات التواصل فقط، ففي كثير من الأحيان مثلاً يستعمل الأشخاص مصطلح وسائل الإعلام الاجتماعي للحديث عن المحتوى الذي يقدمه المستخدمين سواء بالكتابة أو النشر أو المشاركة باستعمال وسائل النشر الإلكتروني، والجدير بالذكر أن غالبية أشكال مواقع التواصل الاجتماعي هي إلكترونية، وتعطي للمستخدمين القدرة على التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض باستخدام أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية وشبكة الإنترنت والشبكات الاجتماعية الأخرى مثل فيس بوك و تويتر وغيرها. هذه

المواقع تذلل الحدود الجغرافية والزمنية وتسمح بتقاسم وتشارك المعلومات لذوي الاهتمام والنشاط المشترك أو للمنتمين أو شبه المنتمين لهذه المواقع بطريقة تسمح بالانتشار السريع والعريض للأخبار والتوعية وجذب المتطوعين مما يساعد على تقليل الأزمات والكوارث والحد من أثارها.

التطور التاريخي لظهور شبكات التواصل الاجتماعي

Barnes A John يرجع ظهور مفهوم الشبكات الاجتماعية إلى عالم الاجتماع عام 1954، حيث كانت تتمثل في نوادي المراسلة العالمية التي تستخدم في ربط علاقات الأفراد في مختلف الدول باستخدام الرسائل المكتوبة، إلا أن ظهور شبكة الإنترنت ساعد على انتشار هذا المفهوم بشكل واسع، من خلال التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تركز على بناء شبكات اجتماعية تربط ذوي الاهتمام والنشاط المشترك، بحيث يكون لكل مشترك حساب خاص يحتوي على ملف شخصي وسياسة حماية لحسابه، تسمح للمستخدمين بالتبادل والتشارك.

ظهر أول موقع في أميركا theglobe.com في عام 1995 كأول موقع للتواصل الاجتماعي والمعلومات والبيانات والأفكار والرؤى، ثم تلاه في نفس العام موقع Geocities و Tripo، حيث كانت تركز هذه المواقع على ربط لقاءات بين الأفراد للسماح لهم بالتفاعل من خلال غرف الدردشة، وتشارك المعلومات والأفكار الشخصية، وهو الأساس الذي قامت عليه المدونات. وفي نفس العام ظهرت مواقع كانت تهدف لربط الأفراد من خلال عناوين البريد الإلكتروني

وكان أهمها موقع www.classmates.com الذي يربط بين زملاء الدراسة السابقين. وفي عام 1997 إلى 2001 ظهر موقع SixDegrees.com

الذي يركز على الروابط غير المباشرة، والملفات الشخصية للمستخدمين، والرسائل المتبادلة المدمجة ضمن قائمة أصدقاء.

بعد عام 2000 ظهرت عدد من شبكات التواصل الاجتماعي المبنية على الثقة والصداقة ومنح المستخدمين إمكانية التحكم في المحتوى والتواصل. وما بين عام 2002 - 2004 زاد الإقبال على شبكات التواصل الاجتماعي في مختلف أرجاء العالم من خلال ظهور عدة مواقع هي التي ساعدت على ذلك، الأول موقع Friendster، وبعده موقع Facebook الذي أنشأه Zuckerberg Mark عام 2004 ليجمع زملاءه في جامعة هارفارد الأمريكية، وأصبح بسرعة كبيرة أهم مواقع التواصل الاجتماعي على مستوى العالم. كما عرف موقعين آخرين انتشارا واسعا هما My Space نشأ سنة 2003 و Bebo 2005 حيث كان موقع My Space الأكثر إقبالا ما بين سنة 2005 - 2007 (Romain RISSOAN, 2016),¹⁰

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

تشارك شبكات التواصل الاجتماعي في العديد من الخصائص التي منها: المشاركة حيث تشجع المساهمات والتعليقات من الأشخاص المهتم **الانفتاح:** على الانفتاح والعالمية لسهولة تواصل الأفراد مع غيرهم متخطية جميع الحواجز والقيام بتبادل المعلومات والآراء ... إلخ.

المحادثة: إتاحة المحادثة والمشاركة والتفاعل مع الحدث والخبر والمعلومة المطروحة.

إرسال الرسائل: تتيح إرسال الرسائل بين المستخدمين ذات العلاقات المباشرة أو غير مباشرة.

المجتمع: تتيح للمجتمعات المحلية بالتواصل مع المجتمعات الدولية حول مصالح أو اهتمامات مشتركة .

المجموعات: تتيح انشاء مجموعات اهتمام تحت مسمى ما وذات أهداف محددة بما هو أشبه بمنتهى حوار على نطاق عريض.

مزايا وعيوب شبكات التواصل الاجتماعي:

أ - إيجابيتها

1 - شعبية شبكات التواصل الإجتماعي : كان الاعلام التقليدي مؤثرا بقوة على علاقة المنظمات مع بيئتها، إلا أن إزدياد توسع شبكات التواصل الاجتماعي التي تعد أحد أبرز معالم التحولات التكنولوجية التي عاشتها البشرية منذ مطلع هذا القرن سلب منها ذلك، فبفضل تلك التحولات لم تعد الشبكة العنكبوتية مجرد قناة تتدفق منها المعلومات، بل أضحت أداة تفاعلية بين المستخدمين الواسع بفضل ما أفرزته من تطبيقات متنوعة في مجالات التواصل والتطبيق والإعلام والإدارة والترويج والتوعية وغيرها. فشبكات التواصل الاجتماعي تعتبر أحد المنظمات الإلكترونية التي تضم مجموعة واسعة من المواقع الاجتماعية التي تجعل من التواصل بين الافراد الذين تجمعهم نفس الاهتمامات وتقوية العلاقات بينهم من خلال مشاركة المعلومات المختلفة إلى تبادل الآراء والخبرات حول العديد من المواضيع والصور والفيديوهات وتبادل الرسائل، كما تساعد في الحصول على الأحداث والأخبار المتنوعة والفورية، فالإعلانات من خلال هذه المواقع تنشر بشكل أكبر مع توفر الوقت والجهد، ما يؤدي إلى إكساب الخبرة في العديد من المجالات وكذلك دمج الأفراد في المجتمع حيث يستطيع كلّ مستخدم أن

يشارك مع الآخرين المواضيع بشكلٍ منظمٍ بالاطلاع الدائم على المستجدات والأحداث الطارئة (الأزمة) في المجتمع.

2 - تقلص هذه الشبكات الفجوة بين الأفراد مهما اختلفوا في الجنس والدين والعمل والمسافة وتسهل التعرّف على الثقافات الأخرى من خلال المدونات والمنشورات والمحادثات التي تنشرها هذه الشبكات.

3- **العالمية:** حيث استطاعت ان تلغي الحواجز المكانية والزمانية وسمحت للتواصل بسهولة ويسر في بيئة افتراضية تقنية تجمع مجموعة من الأفراد.

4 - **التفاعلية:** المستخدم فيها هو العنصر الفاعل لأنه المستقبل والمرسل والكاتب والمشارك

سليبتها: إذا كانت شبكات التواصل الاجتماعي قد صنعت لتنفس الصعداء والتعبير بكل حرية عن وجهات النظر المتاحة للجميع، إلا أن هذا الهدف قد حول هذه الشبكات في بعض من الاحيان من منصات لإنشاد المصادقية والموضوعية في العرض والطرح إلى منصات لفبركة الأخبار الكاذبة ونشر الشائعات والتضليل وفقدان دقة المعلومات بغية الإضرار بالرموز والأفراد والدول، وبالتالي التشجيع على عدم الحركة و قلة التفكير وقتل الإبداع وعدم تنمية المهارات الحقيقية . أن التطور التكنولوجي ووسائله ، ساهم بشكلٍ كبير في سرعة تناقل الأخبار دون التأكد من مصدرها في كثيرٍ من الأحيان، مضيفاً أن مستخدمي تلك المنصات يعدون بالملايين ويصلهم الخبر او المعلومة في جزء من الثانية، ليتناقله المستخدمون، دون إدراك للإجراءات التي يجب اتباعها للتأكد من المعلومات(د أديب خضير، 1999، ص10) ¹¹.

الإعلام الرقمي " شبكات التواصل الاجتماعي" في إدارة الأزمات:

كان لزاماً أن يستخدم الإعلام الكلاسيكي والجديد كوسيلة من وسائل إدارة الأزمة كيف يمكن أن يحول المجتمع اليوم الأزمة لأثر ايجابي لدى الجمهور الرسمي والشعبي من خلال الوسائل الجديدة أي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي التي أصبحت على سرعة الانتشار وانتقال المشكلات والأزمات عبر الحدود الجغرافية التقليدية أو عبر الحدود المعلوماتية التي ترسم معالمها هذه الشبكات.

1- إدارة الأزمة: هو علم توازنات القوى ورصد حركاتها واتجاهاتها وعلم المستقبل وعلم التكيف مع المتغيرات ، كما أن إدارة الأزمات علم وفن في آن واحد هي علم بمعنى أنها منهج له أصوله وقواعده ، وهي فن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات فضلا عن الإبتكار والإبداع.(أحمد ماهر، 2011،، ص141)¹²

ماذا تعني إدارة الأزمة : تعني إدارة الأزمة طريقة التغلب عليها والتحكم بضغطها ومساراتها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وتحقيق أقصى المكاسب في أقصر زمن.
يسأل البعض هل للأزمات ايجابيات للاستفادة منها؟ نقول نعم، كما يقول الصينيون : " كل أزمة تلد معها فرصة"

2- التجاهل لا يحل الأزمة: يخطأ القائمون على إدارة الأزمة حين يظنون أن تجاهل الأزمة سيجعلها تمر بسلام دون أن يعون أن ذلك سيزيد الأمر سوءا لأن من خصائص الأزمة أن أحداثها تتصاعد بشكل سريع وعادة ما تكون خارجة عن السيطرة، يقول هنري كسنجر وزير الخارجية الأمريكي الأسبق " أن تجاهل المشكلة يحولها لأزمة" وهذا يعطينا انطباعاً أن المجتمع الذي يستطيع أن يشعر بالأزمة قبل حدوثها سيكون قدرته على التعامل معها أنجع خصوصاً لما تكون بوادر الأزمة قد بدأت من شبكات التواصل الاجتماعي ما يؤكد غياب

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودومختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة.البريد

أي قراءة لهذه الشبكات من قبل بعض المسؤولين أو القائمين بإدارة الأزمة، ومن أمثلة التجاهل التي يقومون بها عدم الرد على استفسارات المواطنين حول الأزمة القائمة.

3- تشخيص الأزمة:

بات من الضروري العمل على إدارة الأزمة ومن هذا المنطلق أصبح ينظر لها ليس فقط كحالة طارئة ومفاجئة ينتج عنها أوضاع اللاتوازن وللإستقرار في النظم والقيم داخل المجتمع ، وإنما كفرصة للتغيير والتطور وذلك من خلال تدخل الإنسان لتسييرها بطريقة عقلانية لإدارتها، لأن إدارة الأزمة أصبحت تعني المؤسسات بمختلف أنواعها وهذا يتطلب التشخيص الموضوعي لواقع الأزمة بالاعتماد على جمع الحقائق والبيانات للجوانب المختلفة ثم التحليل الشامل لها قبل اتخاذ القرار المناسب والاستراتيجية اللازمة لحلها.

4- المتحدث الرسمي لفريق الأزمة وتجنب الأخطاء عند إعطاء تصريح

صحفي:

-الوضع مسيطر عليه تماماً ، لم يحدث تقصير من أحد، لدينا القدرات والإمكانيات اللازمة للتغلب على الأزمة، ما حدث لنا يحدث في كل العالم، لن يتكرر ما حدث مرة أخرى، ما حدث كارثة لم نكن نتوقعها.

قد تفسر تلك التصريحات على أنها استهتار من جانب المنظمة بالآخرين. وفي كل الأحوال يجب أن يعترف المتحدث الرسمي بأن الحقائق لم تكتمل بعد وأن المعلومات محدودة حتى يحصل على مصداقية ودرجة وثقة عالية من جانب الجمهور المهتم. (boyd danah m Ellison, Nicole B. 2007)¹³

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة. البريد

الإلكتروني: revuefsic@gmail.com

5- مواجهة الأزمة من خلال الجهاز الاتصالي "شبكات التواصل الإجتماعي". إن الغاية من التوظيف الإعلامي وقت الأزمات هو تقادي انحراف المعلومات وإقناع الجمهور والتحكم في سلوكياتهم وتوجيههم، فالوسائل الحديثة في مجال الإعلام تلعب دوراً حيوياً في التوعية والإرشاد والتوجيه عن طريق الاتصال المباشر بين غرف العمليات الخاصة بمواجهة الأزمات وبين جماهير المشاهدين والمستمعين والقراء لتحذيرهم من الأخطار المحدقة التي تم التنبؤ بها، لهذا فالجهاز الاتصالي اليوم يعمل جنبا إلى جنب مع الاستراتيجيات المتبناة لمواجهة الأزمات.

قبل سنوات قليلة، وبدون إجراء بحوث أو تجارب على استخدام وسائل الإعلام الجديدة في إدارة الأزمات، اكتشف الناس العاديون ثم خبراء الإعلام الإمكانات الهائلة للجوال والفييس بوك وتويتر وماى سبييس وغيرها في إدارة الأزمات والكوارث، حيث استخدمت تلك الأدوات فى طلب الاستغاثة، وتبادل الأخبار والمعلومات والآراء (Matt Murray, 2015, 30)¹⁴

فى المقابل أربكت وسائل الإعلام الجديد السلطات المختصة وخلقت ضغوطاً من نوع جديد بشأن فوضى المعلومات غير الرسمية ونشر الشائعات، وأحياناً الفرع والخوف بين المواطنين، وهى إشكاليات تتطلب التوصل إلى حلول وإجراءات كفيلة بتشجيع الإيجابيات والحد من السلبيات، إضافة إلى إعادة النظر فى إستراتيجيات وخطط إدارة الأزمات المتبعة، والتي يتدرب عليها القائمون على إدارة الأزمات وخبراء العلاقات العامة. (Hosseinali-Mirza2015)¹⁵

شبكات التواصل الاجتماعي تمثل القلب النابض لـ"فريق إدارة الأزمات" ومن أهم أدواته المؤثرة، ويحتاج إلى تخطيط ومتابعة حثيثة لتطورات الأزمة وتداعياتها المختلفة، ومتابعة استفسارات وتعليقات ومطالب الجمهور دون إهمال، حيث

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودومختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة.البريد

الالكتروني: revuefsic@gmail.com

تقتضي بعض الاستفسارات ردا سريعا قد لا يحتمل التأجيل أحيانا، فشبكات التواصل الاجتماعي باعتبارها أحد عناصر الإعلام الجديد أو الرقمي أحدثت طفرة نوعية ليس فقط في مجال الاتصال بين الأفراد والجماعات بل في نتائج وتأثير هذا الاتصال، إذ كان لهذا التواصل نتائج في المجال الإنساني الاجتماعي الثقافي إلى درجة أصبحت هذه المواقع احد أهم عوامل التغيير محليا وعالميا لما تتيحه من إمكانيات للتواصل والسرعة في إيصال المعلومة ونظرا كذلك لمحتوى المادة المستخدمة من خلال هذه الشبكات من نصوص وكلمات وتعليمات ومتابعات، صور ثابتة ومتحركة، مقاطع فيديو، خرائط تفاعلية، بث مباشر، روابط إلكترونية لمؤسسات ذات علاقة بالأزمة بحيث لم تعد لوسائل الإعلام التقليدية القدرة على إحداث هذا التغيير بل تقف عاجزة أمام التأثير المباشر والفعال لشبكات التواصل الاجتماعي. (- محسن الأفرنجي، 2018) ¹⁶

قائمة المراجع:

- 1- أديب خضور، الإعلام والأزمات ، الطبعة الأولى ، الجزائر ، 1999. النشر والتوزيع.
- 2 -مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية ، مؤسسة للدراسات الجامعية، الطبعة 2، بيروت، 1997.
- 3 -العلاق بشير عباس، الترويج والاعلان التجاري ، دار البازوري للنشر والتوزيع ،عمان، 2008.
- 4- حميد الطائي، بشير العلاق، سياسات الإتصال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، بدون تاريخ.

5- Weestrout M «Communicating Communication » :
Fundamentals of Human Interaction Communication journal
Vol 3, no 1Wenter , 2007.

- 6 - محمد الطنوبي، نظريات الاتصال، جامعة الإسكندرية ، مصر 2001.
- 7 - Daniel Nations, 2017, What Is Social Networking? , LifeWire, Retrieved,Edited. 2017.
- 8 - Xue Bai and Oliver yao ,Facebook on campus ,theus and friend formation in online social networks college of business lehgh, University online.
- 9-Dominique cardon, *Encyclopædia, Universalis* en ligne,URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/reseaux-sociaux-internet/> consulté le 1 avril 2018. 25.03.2018
- 10- Romain RISSOAN ; Réseaux sociaux – Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication (5e édition) Broché –juillet 2016.
- 11- د أديب خضير، المرجع المذكور سابقا .
- 12 - د.أحمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الإسكندرية، مصر، 2011.
- 13- *boyd danah m Ellison, Nicole B. 2007, "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship", Journal of Computer-Mediated Communication, March, 2012.*
- 14-Matt Murray, 2015, 30 crowdsourced tips for social media in emergencies.
From:<http://www.commsgodigital.com.au/2015/08/30->

crowdsourced-tipd-for-social-media-in-emergencie vu le
28.03.2018

15 -Hosseinali-Mirza, V. E. N. U. S.crisis communication strategies and reputation riskin an era of social media: a study of online users 'perception and engagement, 2015.

16- محسن الأفرنجي، صحفي ومحاضر جامعي ومدرب إعلامي، مؤسس ورئيس تحرير الشبكة الفلسطينية للإعلام الإنساني "أنسنة". يدرس حاليا الدكتوراه في الإعلام في إسبانيا