تاريخ الاستلام: 2016/04/06- تاريخ التحكيم: 2016/04/15 -تاريخ النشر2016/06/28

خليّـة الاتصال فـي مواجهة رهـانات أزمـة فيضانات غرداية (2008)

أ.فطيمـة بوهامي

جامعة الـجزائر 3- (الجزائر)

❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁

Abstract:

Contact depends several methods and techniques in the transfer of information in the daily life of the individual and the group, which allow face and running the risk of accidents and emergency. What makes the specialists in the science of management attach great importance to communication and make up visions and wide about how to exploit and management, Because of that Some researchers thought in the sixties of the twentieth century the importance of the role of radio in the damaged alert the public of possible disasters, along with the research evolved to impose an important aspect of crisis management in all walks of life and its institutions. So if the connection is a prominent role in everyday human life, it is today more important in crisis situations and disasters, particularly those caused by natural hazards or technological, in terms of human experience more than ever before, economic and industrial developments, social and political triggered along with climatic and environmental changes in the collision of the world from time to time disasters the crises are several, among them - for instance, the global financial crisis (2008), the food crisis and the disaster of Hurricane Katrina in the United States, the tsunami and South Asia, October earthquake (2005), Pakistan, floods (10.11.2001) Bab el wad in Algiers

key words: Crisis Communication - The Crisis Cell Communication - Communication Scenario**.**

ملخص:

يَعتمد الاتصال طرائق وأساليب عدّة في نقل المعلومات في الحياة اليومية للفرد والجماعة والتي تسمح بمواجهة وتسيير المخاطر والحوادث الطارئة، ما جعل بالمختصّين في علم الإدارة يُولون اهتمامًا كبيرًا بالاتصال ويُشكّلون رؤى واسعة حول كيفية استغلاله وإدارته، حيث ظنّ بعض الباحثين في ستينيات القرن العشرين بأهمية دور الإذاعة في تنبيه الجمهور بأضرار الكوارث المحتَمَلِ وُقُوعِها، ومعها تطورت البحوث لتفرض حيزًا مهمًا لإدارة الأزمات في كافة مناحي الحياة ومؤسساتها، فإذا كان للاتصال دورًا بارزًا في الحياة اليومية للإنسان فإنّه اليوم أكثر أهمّية في حالات الأزمات والكوارث وبخاصة تلك الناجمة عن المخاطر الطبيعية أو التكنولوجية، حيث تشهد البشرية أكثر مما سبق تطورات اقتصادية وصناعية واجتماعية وسياسية تسبّبت إلى جانب التغيرات المناخية والبيئية في اصطدام العالم من حين لآخر بكوارث وأزمات عدّة، نذكر منها على سبيل المثال الأزمة المالية العالمية (2008)، والأزمة الغذائية وكوارث إعصار كاترينا بالولايات المتّحدة الأمريكية، إعصار تسونامي بآسيا الجنوبية، زلزال أكتوبر (2005) بباكستان، فيضانات (10/11/ 2001) بباب ..

الكلمات المفتاحية: اتصال الأزمات – خلية الأزمة – السيناريو الاتصالي.

المقدمــة

يَعتمد الاتصال طرائق وأساليب عدّة في نقل المعلومات في الحياة اليومية للفرد والجماعة والتي تسمح بمواجهة وتسيير المخاطر والحوادث الطارئة، ما جعل بالمختصّين في علم الإدارة يُولون اهتمامًا كبيرًا بالاتصال ويُشكّلون رؤى واسعة حول كيفية استغلاله وإدارته، حيث ظنّ بعض الباحثين في ستينيات القرن العشرين بأهمية دور الإذاعة في تنبيه الجمهور بأضرار الكوارث المحتَمِلِ وُقُوعِها، ومعها تطورت البحوث لتفرض حيزًا مهمًا لإدارة الأزمات في كافة مناحي الحياة ومؤسساتها.

فإذا كان للاتصال دورًا بارزًا في الحياة اليومية للإنسان فإنّه اليوم أكثر أهمّية في حالات الأزمات والكوارث وبخاصة تلك الناجمة عن المخاطر الطبيعية أو التكنولوجية، حيث تشهد البشرية أكثر مما سبق تطورات اقتصادية وصناعية واجتماعية وسياسية تسبّبت إلى جانب التغيرات المناخية والبيئية في اصطدام العالم من حين لآخر بكوارث وأزمات عدّة، نذكر منها – على سبيل المثال– الأزمة المالية العالمية (2008)، والأزمة الغذائية وكوارث إعصار كاترينا بالولايات المتّحدة الأمريكية، إعصار تسونامي بآسيا الجنوبية، زلزال أكتوبر (2005) بباكستان، فيضانات (10/11/ 2001) بباب الوادي بالجزائر العاصمة والتي تسببت في مقتل (712) مواطنًا وجرح (311) آخرون، إلى جانب (115) مواطنًا مفقودًا و(1454) عائلة بدون مأوى، زلزال الأربعاء (2005/05/21) ببومرداس، و الذي سجّل (6.8) درجات فوق سلّم رشتير.

تختلف الأزمات بحسب السياق العام الذي توجد فيه فتتفرع عنها مجموعة من الفروع التي تكمّلها ليتشكل مفهوم إدارة الأزمة من خلال الاتصال، وهذا باتباع سلسلة من الإجراءات والخطّط والإستراتيجيات التي تتبع التسلسل المفروض، حيث يجب – في مثل هذه الحالات – مراعاة كل مراحلها بل يستوجب الأمر تعيين فريق اتصال مدرّب، مع التركيز على اختيار الأجدر للقيام بدور الناطق الرسمي ومراعاة تحديد الجمهور والرسالة التي ستوجه إليه والأهداف المرجوة منها، كلّ هذه العناصر تشكل ما يسمى بخلية اتصالات الأزمة التي توضع لتنظيم وتسيير عملية الاتصال أثناء وقوعها.

ما مدى فعالية خلية الاتصال في مواجهة رهانات أزمة فيضانات 2008 بغرداية ؟؟

I.1: اتصال الأزمات

أنهكت الأزمات الإنسان في مواقع عدّة وبخسائر مروّعة، "بات الاهتمام بدراستها ومعالجتها في المنظّمات المتطوّرة من أساسيات إدارة الأزمات " (1) التي تعدّ ميدان وساطة شبه محصورعلى الدولة يؤدي في آخر المطاف إلى اختيار عقلاني للقرار السياسي أو الإداري، فهـي بالنسبة للمختصين " اللحظة المناسبة للعبـور عبـر علاج تقني للكارثة ومراقبة تحوّلها على شكل حدث اجتماعي أو أزمة" (2) كما أنّها بمثابة "حالة انقطاع غير مرتقب وصعب الاجتناب يجمع بين الخطر والطارئ في تلاحق وتتابع نتائجه غير معروفة دون إجراءات النجدّة أو سيناريوهات معدّة مسبقا على طاولة العمل، أين تمتزج الخسائر البشرية بالمادية ويتشابك القلق البشري المنظماتي والإعلامي" (3) مما أدى إلى الاهتمام بهذا الميدان الذي يتطلب مجهودات اتصالية جبّارة.

فأساس وركيزة مواجهة أيّ أزمة " يكمن في كيفية الاتصال والتفاعل والتفاهم مع أطراف الأزمة المتأثرين بها بشكل مباشر أو غير مباشر سواء أفراد المنظّمة العاملين بها، أو جماهيرها الداخلية والخارجية ووسائل الإعلام وكافة مؤسسات المجتمع "، (4) ففي هذه الحالة يعتبر الاتصال عنصرا أساسيا لمثل هذه الحالات الخاصة وذلك لأسباب ثلاث هي كالآتي:

" لأنّ الوقاية المادية من الأزمات والكوارث، تبدأ بإعلام الجمهور،

لأنّ الاتصال ضروري للتحضير للردّ على الكوارث والأزمات،

لأنّه يستخدم، ويوظّف في نقل معارف العلماء والخبراء المبسّطة للجمهور الباحث عن حقيقة الوضع،

لأنّه يوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار".(5)

يتّضح من خلال ما تقدّم الفرق بين الاتصـال والإعلام، ففي الأوّل (الاتصال) يتمّ تحويل المعلومة لفائدة المرسل، حيث يستعد من خلالها لمجابهة الحالات الطارئة بالتخطيط المسبّق لها، في حين يكون الأمر في الإعلام لصالح المتلقي الذي يتفادى التعامل مع الإشاعات التي تزيد من قلقه وبالتالي من تسبّبه في تأزّم الأوضاع، فيسعى بكلّ ما لديه من إمكانيات ماديّة ومعنويّة إلى مدّ يدّ العون والمساعدة في التصدّي للتغييرات الحاصلة (6) والحدّ من تطوّراتها، ورغم هذا الاختلاف، يبقى الغرض الأساسي من هذه الأنشطة الاتصاليّة التدخلات السريعة لاجتناب أو الحدّ من تطوّر الأخطار أو المشاكل المهدّدة قبل وقوعها والتقليل من حجمّ خسائرها وأضرارها المحتملة، بالتنبؤ المسبّق لها من خلال ما يصلّ المنظمة من معلومات تتيح الاستعدادات المادّية والبشريّة اللازمة لمجابهة الوضع، حيثّ يتمّ إعداد خططّ اتصالية محدّدة ومحكمة لإدارة الأزمات.

- **فما هو اتصال الأزمات ؟**

– متى بدأ الاهتمام به، وما هي دوافع ذلك؟

إنّ الحاجة إلى الاتصال في وضعية أزمة ناتج عن انحراف نظامي للتلقي الذي يملكه إداريّو ومسيّرو الوضعية التي يعيشونها بالنسبة إلى الممثلين الخارجيّين أو الجمهور بصفة عامة، ولتقريب كليهما – قدر المستطاع – إلى فهم وإدراك مطابق للأحداث، يجب العمل على سدّ الفراغ الموجود بين مستوييّ التلقي، والذي غالبا ما يعود بالسلب على المنظّمة.

لا يجب أن يكون اتصال الأزمة في أيّ ظرف من الظروف – كما أكّد Lagadeck – آخر ما تبقى للمنظّمة العاجزة، إذ لا يمكنه استدراك مسؤوليته حتى بمساعدة أحدث تقنيات الاتصال، لهذا استلزم الأمر التأكيد أولا على فكرة هامة من شأنها إلهام اتصال الأزمة: " توجيه الاتصال مباشرة على الأفعال وليس على الوعود والاقتراحات مع وجوب تحمّل الأحداث إلى النهاية".(7)

يرتكز ويعتمد اتصال الأزمات على إستراتيجية المؤسسة حيث يهتمّ بأغلب مظاهر " الاتصال المؤسساتي ويطبّقه من خلال بلوغ صورة عامة للاتصال المنتج، بغرض تحدّي بعض العلامات التجارية والاتصال المالي بما أنّ مجال عمله سيكون متأثرا بالاتصال الداخلي، وفي بعض الأحيان يرتكز على الاتصال البيئي، لهذا نجد أنّ اتصال الأزمات يرتكز على أهداف الاتصال العام " (8) وهو بذلك " مجموع الأنشطة الاتصالية التي تمارسها المنظمة أثناء المراحل المختلفة للأزمة، بغضّ النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها من خلال أقسام العلاقات العامة ووسائل الإعلام"، (9) إذ تظلّ إدارة الأزمات في المنظمة، في حاجة ماسة إلى " تدفّق مستمر لكميات هائلة من المعلومات المناسبة والملائمة للمتابعة الفورية لمجريات الأزمة وسلوكيات ونتائج أطرافها " (10) فمن الضرورة فتح قنوات الاتصال مع الأطراف الأخرى بغرض مواجهتها.

لا يعتبر هذا النوع الاتصاليّ "نظامًا حرًّا لكّنه جزء لا يتجزّأ من الإدارة، إذ أنّه عبارة عن مقاربة في تخصّص الاتصال المؤسّساتي، تتدخل في الأنظمة الأخرى بصفّة معروفة بطرق التنظيم والاتصال " (11) وبدون تحضير تفشل المنظّمة في إدارة أزماتها ومن ثمّ تتعرقل مسيرتها، لهذا "على القطاعات المتعدّدة التحكم في أنواع الاتصالات كالاتصال البيئي والمالي الاجتماعي والصناعي والتجاري....الخ". (12)

يجري هذا النوع من الاتصال، في ظروف غير اعتيادية تتّسم بالمفاجأة وضيق الوقت، يواجه فيها متّخذ القرار صعوبات عديدة نادرًا ما يتجاوزها، كالقلق والنرفزة والارتجال في اتّخاذ القرارات، خصوصا إذا ما غابت الخطط المسبّقة لذلك، وأيضا تجري في جوّ مشحون بالسلبية والعداء من قبل وسائل الإعلام ومن قبل وأحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية، حيث يتشابك القلق البشري المنظماتي والإعلامي كما سبق ذكره، وبذلك يعدّ اتصال الأزمات نشاطًا اتصاليًا – كما عرّفه حمدي محمد شعبان – " يتعامل مع الغموض والتهديد بنوعيه، الداخلي والخارجي وذلك لجهل أسباب وعوامل نشوب الأزمة.(13)

وترجع بدايات الاهتمام بهذا المجال،" إلى ستينيات القرن العشرين، حيث تنبّه بعض الباحثين إلى أهمّية دور الإذاعة في نقل الأخبار ورسائل التحذير من الكوارث، وفي أهميّة صياغة الرسائل الإعلامية أثناء الأزمات والكوارث " (14) إذ تحوّلت نظريات الإعلام في تلك الفترة من الاهتمام بما تفعله وسائل الإعلام بجمهورها إلى ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام، بمعنى تحوّل الاهتمام بمن يقدّم الرسالة الإعلامية إلى متلقيها وكيفيّة التأثير عليه وإقناعه.

" وفي أواخر الثمانينات وبداية التسعينيات، كثرت بحوث اتصالات الأزمات لزيادة عدد الأزمات القومية والدولية من جهة " (15) كظهور أزمة الخليج 1991/1990 الأولى والثانية، والأزمة الأمريكية الليبية 1989 ومن جهة أخرى" التطور غير المسبوق في وسائل الاتصال وسرعة تبادل المعلومات"، (16) حيث شهد العالم ظهور الإنترنيت التي قصّرت من طول المسافات بين المرسل والمستقبل، وجعلت العالم قرية صغيرة – على حدّ قول مارشال ماكلوهان – حيث الاتصال التفاعلي الذي مكّن من المشاركة الفعالة للمتلقي.

هدف اتصال الأزمات – على العموم – إلى التأهب لمواجهة الأزمات الحادة قبل وقوعها، وذلك بفضل ما يصل إليه من معلومات دقيقة وصادقة تساعد بدرجة عالية على التعرّف على المرحلة التحذيرية حيث تبعث الأزمة بإشارات الإنذار المبكّر، كما يهدف أيضا إلى تهدئة حالات الاضطراب والهلّع التي تنتاب الجميع أثناء وقوعها، من خلال طرح الحقائق والمعلومات الخاصة بأسبابها ودوافعها والإجراءات التي قامت بها المنظّمة أمام: (أولاّ): الجمهور الداخلي، بهدف رفع درجة الاستعداد لديه، ولمحاصرة الحدث، (ثانيا): أمام الجمهور الخارجي، بهدف كسب ثقته وإزالة الغموض الذي ينتابه ساعات الحادث، كما يسعى إلى تجنّب انتشار الإشّاعات بين العاملين في المنظمة، وبين أفراد جمهورها الخارجي والتي من شأنها الظهور في مثل هذه الأثناء، حيث يعمل أعداء المنظّمة على استغلال كل الثغرات الموجودة في الأزمة، لإثارة الشوشرة حولها وبالتالي تشويه سمعة المنظمة والتشكيك في قدراتها في التسيير الجيّد والمحكمّ في ما يحدث لجمهورها، لهذا تعمل المنظّمة على إعداد خططها الاتصاليّة ضمن إستراتيجيات مسطرة على المدى البعيد والقريب والمتوسط، لتفادي أيّ من هذه المظاهر المهدّدة لسمعتها ومكانتها.

يبرز دور اتصال الأزمات أكثر من خلال ما يقدمه أعضاء خليّة اتصالات الأزمة من نشاطات ومجهودات اتصاليّة، تتطلب التعيين والتوزيع الجيّد والمناسب للمهام والأدوار، إلى جانب الاختيار الدقيق للأفراد المناسبين لأداء هذه المهام.

I.2: خليّة الأزمة التركيبة والمهام

تعتبر خلية الاتصال حلقة مهمة في تسيير الأزمات، بل وتقوم عليها إدارة الأزمات والكوارث كونها تتكون من مجموعة من الأشخاص الخبيرين في مجال تسيير الاتصالات أثناءها في إطار من التنسيق والتكامل بين عناصر الخلية، حيث يعدّ تركيب وتنظيم خليّة الاتصال أمرا مهما جدّا إذ من خلاله تبرز المهام وتحدّد الأدوار التي سيؤديها أعضاءها عبر مراحل الأزمة المتتالية، والتي تستدعي اهتماما كبيرا من طرف كلّ عضوّ مشارك في إيجاد الحلّ الأنسب في أقصر وقتّ، وبالإمكانات المتاحة أمامه لأجل تفادي خسائر أخرى من شأنها خلق حالات الهلع والاضطراب.

تعدّ خلية الأزمة بمثابة الحلّ العجيب الذي تسعى من خلاله المنظّمة إلى معالجة أزماتها، وفي نفس الوقت رمز إدارتها، حيث أنّ التعريف نفسه يترك شعورا بوجود ردّ فعل شبه عضوي وعناية واهتمام سريعين بالحالة (الحادثة)، ممّا يؤدّي إلى القول بوجود خلط بين الحلّ والمشكل عند البعض، فبالرغم من أنّها جيّدة ومناسبة لذلك، إلاّ أنّها ليست بالحلّ الأكيد للأزمة، فقد تتحولّ في بعض الأحيان ضدّها خصوصا إذا ما فشل أعضاءها في قراءة وتحليل المعلومات الواردة إليهم وفي رسم الخطط الاتصالية المناسبة للردّ على استفسارات الجماهير الداخلية والخارجية للمنظّمة.

تعني " الخلية – في هذا الإطار– المكان المغلق والصاخب الذي تجتمع فيه باستمرار مجموعة من المتحاورين لدراسة ومناقشة الوضعية الخطيرة التي تعيشها المنظّمة، في جوّ مترابط تكون فيه شبكة العلاقات أكثر تأثيرا من غيرها من الاجتماعات" (17) ما يدلّ على ضرورة ووجوب حصول الخبراء المجتمعين بصفة سريعة ومستمرّة على المعلومات " لمناقشة التحاليل الأولّية للنتائج وفي نفس الوقت لإبراز وابتكار معلومات أخرى تتماشى مع الحدث"، (18) وحتى تظهر الخليّة بشكل فعّال في إدارة الأزمة، يرى Christophe Roux – Dufort بوجوب توفّر شرطان أساسيان فيها :" أن يتمّ إنشاءها قبل الأزمة " (19) بمعنى ألاّ يرتبط وجودها بانفجار الأزمة لأنّه لا مجال للارتجال في خلقها في هذه الأثناء، لأنّ عامل الوقت سيلعب ساعتها لعبته في خلق حالات الفزع والهلع والشكوك والقلق لدى طاقمه مما يُصعّب ويعرقل عملية التخطيط لمواجهتها.

يبدو مما سبق ذكره أنّ الأمر يتطلب بل يحتّم " اختبّار خلية الاتصال في الأوقات الشاقة للتعرّف على قدراتها في تسيير الأزمات المحتملة " (20) لأنّ قرار التعبئة ليس بالأمر الهيّن، إذ من الواجب تنبيه الجمهور وتحسيسه بمدى اهتمام المنظّمة بالوضع القائم، وفي هذه الحالة يجب أن لا تكون التوقّعات المبتكرة خائبة، إذ يُفترض أن يكون اختيار أعضاءها مبنيا على أسّس من شأنها ضمان التسيير والمعالجة الجيّدين للأزمة.

لخّص محمد شومان أسّس اختيار أعضاء خليّة اتصالات الأزمة في الذكاء والقدرة على الإبداع، بمعنى القدرة على الابتكار وإنتاج الأفكار الجديدة لبناء مواد غير مألوفة والقدرة على العمل الجماعي والدقّة والمرونة والجدّية والصبر والشجاعة والجرأة في اتخاذ القرار والقدرة على الإنجاز والإبداع ومدى الاستعداد لتلبية نداء المنظّمة، وحضور اجتماعات الخليّة مهما كانت الظروف وإلى جانب كلّ ذلك، يشترط في خليّة الأزمة " ألاّ يتعدّى عدد أعضاءها خمسة عشرة عضوا"(21) وهذا بغرض تسهيل عملية طرح ومناقشة الأفكار المقترحة بشكل منظّم وتفادي المناوشات الكلامية الحادة التي كثيرا ما تحدث لتعارض واختلاف الأفكار التي تؤدي في آخر المطاف إلى تضيع الوقت في أمور خارجة عن موضوع الاجتماع، كما يستوجب إنشاؤها تخصيص قاعة مجهّزة ومهيكلة بكل مستلزمات الاتصال، كأجهزة الهواتف الثابتة والفاكس والتلكس والإنترنيت والتلفزيون وأجهزة الإعلام المزودة بشبكة الإنترنيت الآلي، هذا وتتميّز خليّة الأزمة الفعّالة بخاصيتين أساسيتين: التركيب والدور

I.3: الأعضاء الفاعلون في خلية الأزمة

تختلف خلايا الأزمة من منظّمة لأخرى، وهذا حسب الاستعداد والتحضير أو العكس، ففي حالة المنظّمة غير المستعدّة تأخذ خليّة الأزمة شكل " مجلس إدارة استثنائي " أمّا في حال المنظّمة المستعدّة والمهيأة يكون العكس، إذ من الضرورة أن تكون خليّة الأزمة مزوّدة بل مفصّلة بشكل مخالف تماما، حيث أنّها ترتكز على الركائز الثلاث التالية:

المنسّق: وهو الشخص الذي تُسند إليه مهمّة تسيير وتوجيه الأزمة بحيث يكون دوره مزدوجا، أي أنّه يعمل على تعبئة الخليّة بالسهر على السير الجيّد لها، من خلال تنظيم وتنسيق المقاييس المأخوذة لتسيير الأزمة، فهو الذي يأخذ بتقارب وتسلسل كلّ المعلومات المطروحة أمامه وينظّم بالمرّة تصاعدها ونشرها على الأطراف المعنيّة، وهو بذلك لا " يتدخل كخبير في الأزمة، بل يمثّل وظيفة مهمّة بالرغم من أنّها غير ذلك، لأنّه يساعد على التنسيق بين أعضاء الخلية، أي أنه يمثّل النقطة الرئيسية لتحويل وجهة الأحداث، لذلك يجب أن تكون سلطته مؤكّدة ".(22) يجب على المنسّق – في حال المنظّمات الكبرى– استئصال احتماليّة وقوع الأزمة في أقرب وقت للحفاظ على رؤيّة عامة عن الأحداث وأن لا يتورّط في المظاهر التي ليست من اختصاصه، لأنّ "وجوده يضيف الجديد والوضوح، خصوصا لما يكون في الصفوف الأولى بالنسبة للاتصال، هذا ما يقودنا إلى القول بأنّه لا يجب أن يمارس مهمّة "Leadership " في مثل هذه الحالات "(23) فالأزمة هي الحالة التي يكون للمسيّرين فيها فرصة إثبات" Leadership " أو تحطيمه، لأنّ طريقتهم في التسيير هي أهمّ من النتائج التي سيحصلون عليها.

مسؤول الاتصالات: وهو الشخص الذي يعمل على تزوّيد خليّة الأزمة بطاقم احتياطي من محاوريّ المنظّمة، فالاتصالات النازلة تعمل دوما على المشاركة في اتخاذ القرار بواسطة تدخّلات الإرجاء الخارجية:

ما هو مستوى انشغال الجمهور ؟

ماذا يتمنى، وماذا يريد ؟

ما هي انطباعاته اتجاه أيّ قرار؟

تتمثل ثاني مهمّة يقوم بها مسؤول الاتصالات في إعداد الرسائل الاتصالية، فالإجراءات المتّخذة على مستوى خليّة الأزمة ونشاطات الاتصال النازل هذه، تهدف إلى نشر وإذاعة قرارات المنظّمة بأبعاد التلقي والقبول على الأكثر، وتترجم بواسطة التصريحات والمؤتمرات والندوات الصحفية بواسطة هيئة التحرير الممثلة في المكلفين بالاتصال ومعدّي الرسائل والناطق الرسمي للمنظّمة.

الناطق الرسمي:وهو الشخص المخوّل له بالتحدّث نيابة عن المنظّمة أوقات الأزمة إلى وسائل الإعلام والأطراف الأخرى ذات العلاقة بالمنظمة، يساهم في إعداد الرسائل الاتصالية ويحضّرها لكن دون ظهور اسمه عليها، لأنّه يتحدّث باسم الخليّة وباسم المنظّمة ويعتبر أحدّ أهمّ

عوامل نجاح المنظّمة في تسيير وإدارة أزمتها، إذ يمكنه التأثير في الكيفيّة التي سيتناول بها الإعلام الأزمة، كما أنّه الشخص المعني بمدى تقبّل الرأيّ العام لموقف المنظّمة أو رفضه، وهذا لتمكّنه من تقنيات التأثير والإقناع لهذا يتعيّن على الناطق الرسمي " أن يتّسم بالتعاطف والدقّة وبهدوء الأعصاب وعدم التوتّر خاصة عند التعرّض لهجوم وانتقادات مندوبيّ وسائل الإعلام، كما يجب على الإدارة العليا منحه الثقة اللازمة لاتخاذ التصريحات الفورية اللازمة عند التعامل مع وسائل الإعلام، ويخضع الناطق الرسميّ إلى اختيار الإدارة العليا وفقا للشروط التالية :

- ✓ الإلمام بتاريخ المنظّمة ونشاطاتها
- ✓ القدرة على الدفاع عن سمعة ومكانة المنظمة وتحسين صورتها
- ✓ امتلاك مهارات الاتصال
- ✓ القدرة على مواجهة كل الضغوطات التي من شأنها التأثير على شخصه وبالتالي على المنظّمة
- ✓ القدرة على مواجهة الجماهير الداخلية والخارجية، خاصة وسائل الإعلام المحلّية والأجنبية" (24)

لتحقيق ذلك يخضع الناطق الرسميّ إلى تدريبات مكثّفة تسهّل وتبسّط طريقة تعامله مع مندوبيّ وسائل الإعلام، الذين سيغرقونه وقت اجتماعهم به بأسئلة محرجة قد تؤثر عليه فتربكه وتخيفه أو تفقده ثقته بنفسه، ممّا يؤدّي إلى تذبذب معلوماته واضطرابها وبالتالي يتحوّل تمثيله الرسميّ للخليّة في الدفاع عن صورة المنظّمة وتزويد الجمهور الخارجي بالمعلومات الصحيحة لتغيير الصورة الذهنية التي تنشأ لديه منذ بداية الأزمة، إلى مشوّه لها بعد أن يتعثّر في لقاءاته تلك، لذا يجب أن يخضع الناطق الرسمي لمواقف أزمات افتراضية يتعرض من خلالها لأسئلة محرجة وصعبة وأكثر من ذلكّ ذات طبيعة هجومية مستفزّة بغرض الكشف عن طريقته في الإجابة.

" هل تأتي بعد تفكير و تمحيص؟

هل تعكس جمله وعباراته اهتمام المنظّمة بمصالح جماهيرها ؟

ثـمّ، بأيّ شكل تقدّم صورة المنظّمة ؟

وهل توحي بإصرار المنظّمة على السيطرة على الموقف ؟ " (25)

يستحسن خلال هذه التدريبات تسجيل إجابة الناطق الرسميّ على شريط فيديو، لتمكينه ومدربيه من استدراك نقاط الضعف والنقصّ التي قد تظهر من خلال تعابير الوجه السلبية والحركات العصبيّة أو في التلعثّم والتأتاة بسبب الخوف من الإخفاق، لهذا نجد أنّ هذه التدريبات تعمل على توضّيح مدى هدوء الناطق الرسميّ ورزانته، كما تعكس شخصيته الحقيقية ودرجة ثقته بنفسه وقوة الإقناع لديه.

الخبراء والأشخاص الخارجيين:

يؤدي الخبراء دورا جدّ مهمّا في تسيير الأزمة، وهم مختارون حسب نوع الأزمة ونوع المشاكل التي يرجى منهم حلّها، حيث يتمّ استقدامهم إلى المنظّمة عندما يتعلق الأمر بإنشاء خلّية أزمة، فيعملون على إمداد الخلية بتوضيحات مختلفة تجلب انتباهها نحوّ مظاهر نقدية لم تكن لتتضّح لولاهم، لذا تطلب منهم بعض خلايا الاتصال نظرة نقدية عن السير الحسن للعمل أو سوء تسييره والذي يحدث في بعض الأحيان بسبب الأخطاء الناجمة عن حالة الطوارئ، لهذا على المنسّقين دائما وضع قائمة للخبراء الذين بإمكانهم الالتحاق بالمنظّمة في أي وقت.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ الحدوث السريع لأزمة ما يأخذ بجدّية بعين الاعتبار الاستقدام المبالغ فيه للخبراء والأخصائيين، هذا ما يعني الاهتمام الكبير والجيّد بالوضع ممّا يعطي نتائج جدّ إيجابية " فالخطر الأكيد الذي يهدّد المنظمة لا يتّضح إلاّ من خلال مصفاة الخبراء والأخصائيين"(26) وهذا ما أدى بنا إلى القول بأنّ الأزمة من اختصاص الخبراء والمختصين في المناقشات الساخنة والسريعة والصعبة والتقنيّة في نفس الوقتّ، ما يدلّ على أنّه من الصعب لغير الملقّنين والمدرّبين بلوغ زمّام التخصيص الجماعي.

يتّضح من خلال كلّ ما تقدّم أنّ تركيبة وتنظيم خليّة الأزمة مهم جدّ، إذ من خلاله تبرز المهام وتحدّد الأدوار التي سيؤّديها أعضاءها عبر مراحل الأزمة المتتالية، والتي تستدعي اهتماما كبيرا من طرف كلّ عضو مشارك في إيجاد الحلّ الأنسب في أقصر وقتّ، وبالإمكانات المتاحة أمامه لأجل تفادي خسائر أخرى من شأنها خلق حالات الهلع والاضطراب.

II: مدى فعالية فريق خلية الأزمة أثناء فيضانات غرداية 2008

II.1: بطاقة مونوغرافية حول ولاية غرداية

تقع ولاية غرداية وسط شمّال الصحراء الجزائرية، وتتربّع على مساحة كبيرة تقدّر بـ (86106 كلم2) بلغ عدد سكانها – حسب إحصائيات 2008 – (387880 نسمة)، يحدها كل من: ولاية الجلفة وولاية الأغواط شمالا وولاية البيض وولاية أدرار غربا، ولاية ورقلة شرقا وولاية تمنراست جنوبا، كما أنّها تبعد عن عاصمة ولاية الأغواط وولاية ورقلة بـ (200 كلم)، وبـ (840 كلم) عن عاصمة ولاية أدرار وبـ (1400 كلم) عن عاصمة ولاية تمنراست ويعبرها الطريق الوطني رقم (01) الرابط بين العاصمة الجزائرية والجنوب الكبير.

تتفرع إداريا إلى تسع دوائر، تشمل هي الأخرى ثلاثة عشر بلدية هي كالآتي: (غرداية، بنورة، العطف، ضاية بن ضحوة، بريّان القرارة، متليلّي، زلفانة، حاسي لفحل، منصورة، سبسب، المنيعة، حاسي القارة) يبعد مقرّ الولاية عن الجزائر العاصمة بمسافة (600 كلم)، وعن بلدية المنيعة بـ (300 كلم) وعن الأغواط وورقلة بـ (200 كلم)، تتميّز المنطقة بمناخ صحراوي جاف، المدى الحراري واسع بين النهار والليل، وبين الشتاء والصيف، تتراوح درجة الحرارة شتاء بين (01°) إلى (25°)، وبين(18°) إلى (45°) صيفا، ويعتدل الجوّ في فصلّي الربيع والخريف وتصفو السماء في غالب أيام السنة، يحدث أثناء تساقط الأمطار" جريان أوديّة متفاوتة الأهمية تتجه من الشمال الغربي نحوّ الجنوب الشرقي، من أشهرها وادي ميزاب، وادي نساء، وادي زقرير ووادي متليلّي ولا يتجاوز معدل تساقط الأمطار سنويا بها (70 ملم) وهو غير منتظم من حيث الكميات. فتارة تشهد المنطقة الجفاف لمدّة أربع سنوات تقريبا، وتارة تشهد العكس، حيث تكون كميات التساقط كبيرة. "(27)

جعلت شبكة الأوديّة الموجودة في المنطقة عرضة لأخطار الفيضانات التي ضربتها لأكثر من مرّة في أكثر من موقع، مخلّفة أضرارا ماديّة وبشريّة متفاوتة نذكرها كالآتي:

" .. – فيضانات مسّاح عزو سنة (1780م) ،

فيضانات أكتوبر (1884) التي أدّت إلى لجوء السكان إلى القصور والمساجد بعد انهيّار أزيد من (300) مسكن في كلّ من بنيّ يزقن و العطف،

فيضانات 30 سبتمبر 1901 وخلّفت هلاك (13) شخصا، وتضرّر مساكن وانهيّار سدّ أحباس أجديد بواحة غرداية،

فيضانات 02 جوان 1991 وشهدت هلاك (04) أشخاص وتضرّر الكثير من البنايات المحاذية لمجرى وادي ميزاب،

فيضانات 01 أكتوبر 2008 " (28)

II.2: خلفية أزمة فيضانات أكتوبر 2008

تساقطت الأمطار الموسميّة بكميّات جدّ معتبرة " خلال يوميّ الـ 2008/10/28 والـ 2008/10/29 على منطقة الواحة، فاقت في ليلة 2008/10/01، (60 ملم) في الـ 20 دقيقة متجاوزة بذلك المعدّل السنوّي للتساقط المقدّر بنحوّ (70ملم) في اليوم" (29) وتزامنا مع ذلك، تساقطت أمطار غزيرة أخربفي بعض الولايات الشمالية المجاورة لولاية غرداية كالأغواط والبيّض. أدّت إلى " زيادة قوّة جريان الميّاه ممّا ساعد على عودة نشاط وادي لبيضّ الذي تصبّ مياهه بسدّ وادي لبيضّ، والذي نجم عنه فيضان السدّ " (30) والذي التقت ميّاهه بميّاه وادي لعديرة التي جرفت كميّات من السيول الجارفة، " بلغت قوّتها (900) متر مكعّب في الثانية بمجموع يصل إلى نحوّ (30) مليون متر مكعّب، ليصبّ بعدها في وادي مزاب بالجهة الغربية للمدينة أين أفضى إلى ارتفاع في منسوب الميّاه بلّغ (10) أمتار على عرض

يقارب(01) كلم و(400م)" (31) انجرّ عنه في حدود الساعة (06:30) حدوث فيضانات مدمّرة في كامل مدن سهل وادي ميزاب وكلّ من بلديات: بنورة – الضايّة بن ضحوّة – العطف – متليلي – بريّان – القرارة – زلفانّة – سبسبّ.

توجد – إلى جانب الأسباب الطبيعية هذه – أسباب بشريّة كان للإدارة وللمواطن يدّ فيها، فقد تمّ من جهة، تضيق المجرى الطبيعي لوادي مزاب والمقدّر بـ (20 مترا) على الضفتين، بسبب "مخالفات البناء والتعمير والبزنسة وتحوّلت السكنات الصيفيّة المؤقتّة على ضفتيه إلى مباني دائمة" (32) بالإضافة إلى ذلك، أدى " تأخر إنجاز مشروع (قنطرة داود) المبنية بطريقة تقليدية والذي رغم كلّ ما خصص له من أموال (أزيد من 01 مليار و600 مليون سنتيم) لإنجازه بطريقة عصرية ومفيدة و(42 مليون سنتيم) على الدراسات التي أقيمت حوله" (33) وذلك بعد أن " رفضت التجمعات السكانية القريبة من الوادي نزع الملكية مقابل مبالغ وصلت إلى سبعة آلاف دج للمتر المربع وبتعويض أرضي، مع تخصيص آبار المياه، وذلك في منطقة "بن غنام ". (34)

تسببت الكارثة في أضرار مادية وبشريّة معتبرة قدّرت بـ (40) هالكا وتضرّر ما يقارب الـ (29229) مسكن غمرتها الميّاه وانهيار أزيد من (2370) أخرى بالكامل، إلى جانب ذلك تمّ تسجيل أكثر من (5000) عائلة منكوبة " وتضرّر (70%) من شبكات الكهرباء والمياه الصالحة للشرب " (35) والصرف الصحّي وشبكة الهاتف، وتهدّم العديد من " المعالم التاريخية التقليدية داخل الواحات، كالمساكن التقليدية ذات الطابع العمراني المتميّز، كما انهارت بعض مرافق الريّ التقليدي كالسواقي والسدود والآبار التقليدية في كلّ من غرداية والعطف، والتي تستعمل في تغذية الطبقات الجوفيّة من مياّه الأمطار". (36)

سجّل دمّار" ما يقارب (500) محلّ تجاري ومقرّات إدارية ومدارس ومكتبات وهياكل قاعدية ورياضية، إضافة إلى تضرّر بعض الجسور والطرق وعزل الأحياء بكاملها، كما تمّ تسجيل أضرار كبيرة في القطاع لفلاحي حيث سجّل تلف ما يقارب (600) هكتار من الأراضي الفلاحية المعروفة، من لعديرة والضّاية بن ضحوة والعطف وزلفانة ومتليلّي، تمثّلت في (19 ألف) نخلة وأزيد من (60 ألف) شجرة وردم ما يقارب (15 ألف) رأس ماشيّة جرفتها السيول ". (37)

أدت الأضرار المادية والبشرية التي لحقت بالولاية بالسلطات العليا إلى إعلان منطقة غرداية منطقة منكوبة، وذلك لما خلّفته الكارثة من مشاكل اجتماعية واقتصادية أزّمت الوضع بالمنطقة، حيث شهدت في اليوم الثاني من الكارثة زيارة ميدانية لوزير الداخليّة " يزيد زهوني " الذي نقل تقريرا عن الوضع إلى رئيس الحكومة (أحمد أويحي) الذي تنقّل هو الآخر إلى عين المكان ليعلن المنطقة منكوبة، وذلك في اليوم السابع من وقوع الكارثة.

II.3: السيناريو الاتصالي المعتمد لدى الهيئات الفاعلة في خلية أزمة فيضانات غرداية 2008

سارعت الهيئات الرسميّة وغير الرسميّة والمواطنين فور وقوع أزمة غرداية إلى التكثيف من عمليات الاتصال بغرض إسعاف وإنقاذ ما أمكن إنقاضه، فقد تطلب الأمر تدخلات واتصالات الجميع (المواطنين السلطات العليا والمجتمع مدني) ولأنّ المنطقة بخصوصياتها قد فرضت نوعين من الاتصال (رسمي / غير رسمي)، فإنّ الأزمة سُيرت وأديرت في هذه الأثناء عبر هيئة أعيان بني ميزاب والهيئة الرسميّة المتمثلة في الإدارة المحليّة وما تبعها من مؤسسات وهياكل تابعة للدولة.

حيث تتطلب عمليّة التقليل من سوء الفهم وتصحيح الصورة الذهنية التي يحملها الأفراد عن المنظمة التي ينتمون إليها أثناء الأزمات والكوارث، من هذه الأخيرة الإعداد الجيد بل الذكيّ لخطّطها الاتصالية، والذي يرتبط كل الارتباط بالتنظيم المحكم لسيل المعلومات المتدفّقة من جهة، وبقدرة فريق الاتصال على تحليل الأحداث وقراءتها قراءة سليمة من جهة أخرى، لينتهي به الأمر– في الآخير – إلى تحديد التقنيات والأساليب الاتصالية اللازمة لتسويق صورة منظّمته تسويقا ناجحا، بل تصحيح ومسح كل فكرة خاطئة من شأنها تصعيد الأمور نحوّ الأسوأ، لذا يختار فريق الاتصال المرشح لمعالجة الوضع من خلال خليّة الأزمة التقنيات التي تمكّنه من الإجابة عن الأسئلة المعتادة، والتي تطرحها – في العادة – أيّ منظّمة من أجل فكّ غموض الأزمة بغرض احتواء غضب وهلع الجمهور.

تساعد الأدوات استفهامية (من، ماذا، أين، متى، لماذا، كيف ؟) على بناء خط التواصل مع جمهور المنظّمة وتفاعّل العملية الاتصالية معه، لأنّ تحديد نوعية الرسائل وإعدادها متوقف على مدى معرفة وفهم مجريات الأحداث من خلال الرسالة الواردة (معلومات، إحصاءات، بيانات ...) واحتمالية تطوّرها وانعراجها بإطلاق العنان للخيال، باستخدام أسلوب الإبداع الفكري الذي يساعد على طرح التصوّرات المختلفة لمسارات الأزمة وردود الأفعال الممكنة، وبالتالي على عمليّة اختيار البدائل والتصرّفات والأنشطة الاتصالية الملائمة لتغير منحى ومسرى الأزمة.

(ب) . السيناريو الاتصالي لدى الهيئة الرسمية

عمل فريق الاتصال في خليّة الأزمة الولائية بالتنسيق مع فريق اتصال آخر في خليّة الأزمة الوطنيّة ضمن استراتيجيات وسياسات محدّدة من طرف الهيئات العليا للبلاد، حيث ركزت الخطّط الاتصالية على انتقال الرسائل من القمّة إلى القاعدة في اتجاه نازل، وفي – أحيان كثيرة – في شكل الاتصال الشخصي المواجهي الذي ظهر من خلال انتقال المسؤولين في الإدارة المحلية والحكومة إلى المنطقة واستماعهم لشكاوي المواطنين، وذلك باستغلال استراتيجية الشفافية التي ظهرت من خلال تصريحات كلا من رئيس الحكومة (أحمد أويحي) وإعلانه لولاية غرداية منطقة منكوبة في الثامن أكتوبر2008 وفي تصريحات وزير الداخلية والجماعات المحليّة (يزيد زرهوني) ومعاينته ومتابعته للوضع منذ البداية وفي تدخلات وتنقلات وزراء مختلف القطاعات.

خصّصت لهذه الإستراتيجية أنشطة ورسائل اتصالية متنوّعة بتنوّع التقنيات أجاب من خلالها فريق الاتصال بكل ذكاء عن استفسارات وأسئلة المواطنين المنكوبين والمتضررين في الوقت المناسب، حيث غطّت وسائل الإعلام المحليّة والوطنية تصريحات السلطات العليا واهتمامها بالوضع، وردّت خلية الأزمة الولائية والوطنية – من خلال المؤتمرات والندوات الصحفية – وعبر ناطقيها الرسميين على أسئلة الإعلام الوطني والأجنبي.

وظهر الأعضاء الفاعلون في خلية الأزمة في الوسائل الإعلامية (السمعية والمكتوبة والسمعية البصرية)، كلّ حسب تخصّصه وميدان عمله لتوضيح وشرح الغموض الذي كان ينتاب المواطنين من حين لآخر، حيث أكد مدير الحماية المدنية لأكثر من مرّة وعلى المباشر " تواجد عناصره في الميدان وسهرها على تلبية نداءات المنكوبين، كما قدّم نصائح عن كيفية التدخل من أجل الإغاثة، إلى جانب التحذير من الاقتراب من المناطق الخطيرة." (38) كما طمأن ممثلو مديرية الريّ " السكان الهاربين إلى أعالي غرداية، جراء الإشاعات التي تداولت بينهم عن تهدمّ سدّ (وادي لبيض) من عدم صحّة المعلومة ودعوهم ووالي الولاية ومدير الحماية المدنية وهيئة أمناء السيل من أمام السدّ، وعلى موجات الإذاعة المحليّة على فترات متتالية باللّغة العربية واللهجة المزابية إلى الالتحاق بهم للتأكد من الخبر" (39) لأنّ ما يميّز منطقة ميزاب هو استعمال اللهجة المزابية المحليّة من طرف معظم سكان المنطقة إلى جانب اللغة العربية، الأمر الذي استدعى مراعاة الخصوصية الثقافية للمنطقة من أجل تحقيق وصول الرسالة إلى المتلقين بغرض تحقيق التفاعل.

عملت – ومن جهة أخرى – فكرة فتح الخط الأخضر وإيصاله بالمواطن من تقريبه من الإدارة وإزاحة الشكوك التي كانت تراوده، كما وفّرت خطة الاتصال بأئمة المساجد والاستنجاد بخطبهم إلى مدّ يدّ العون والمساعدة حيث " شهدت المنطقة تضامنا شعبيا منقطع النظير وتجنّيد أكثر من (5000) شاب ساعدوا السلطات المحليّة والأمنيّة في عمليات الإغاثة"* ، وبرزت قوّة الخطّط الاتصاليّة أكثر في استنجاد السلطات المحليّة بأئمّة المساجد للتأثير على المصلّين من سكان المنطقة، وإقناعهم بالوقوف إلى جانبها للخروج من الأزمة باللجوء إلى الاتصال الشخصي المباشر، الذي يتميّز عن غيره من الأنواع الاتصالية الأخرى بوجود رجع صدى فوري يسهل من مهام المتصل، " لأنّه وبحكم العلاقات الاجتماعية التي تربط بين أفراد المجتمع في غرداية وخصوصياته التي يتميّز بها في طريقة التحكم في زمام الأمور في هذه المدينة المنقسمة بين أعيان الهيئتين العرفيتين المزابية والعربية، ظلت روابط الاتصال بالسلطات شبه موجودة." (40).

وأدى تزوّيد المواطنين من طرف الناطقين الرسميين باسم كلاّ من خلية الأزمة الولائية والوطنية، في أكثر من مناسبة بالمعطيات اللازمة " إلى تهدئة الأوضاع وتجنّب الاضطرابات المحتملة التي كثيرا ما تظهر في مثل هذه الأثناء"(41) الأمر الذي ساعد على فهم صيرورة الأحداث لديهم،

وبالتالي دفع بهم من خلال (البيانات المكتوبة والمسموعة) الصادرة من حين لآخر عن وزارة الداخلية، حيث قدّمت وبالتفصيل الأرقام التي سدّت متطلبات واحتياجات المواطنين، بالإضافة إلى تقديم الحصيلة اليومية للموتى والمنكوبين، مع توضيح وشرح حيثيات الجهود المبذولة من طرف مؤسسات وهياكل الدولة من أجل التكفّل بكلّ الاحتياجات

تمّ الحرص على تغطية اجتماعات رئيس الحكومة بالهيئة التنفيذية ومنتخبيّ المجالس، حيث تمّ الإعلان خلال هذه الاجتماعات عن " تخصيص (20) مليار دينار جزائري لإعادة إعمار المناطق المنكوبة، وتوفير (4000) مسكن اجتماعي وريفي لصالح المتضررين" (42) الأمر الذي بثت من خلاله الطمأنينة في نفوس المواطنين الحائرين، إضافة إلى ذلك عملت خطط الاتصال – ضمن إستراتيجيه التغيير – على التخفيف من عبئ المسؤولية من على المسؤولين بالتأثير في المواطنين وإقناعهم بتورط السكان في الأزمة الطبيعة بعدم احترامهم لقوانين البناء، فكان مضمون الحصّص التلفزيونية والإذاعية والمواضيع الصحفيّة منصبا على التقليل من استياء المواطن من مسؤوليه، وهذا ما اتّضح من خلال التصريحات التي أدلى بها ممثلون عن الهيئات الرسميّة والعرفيّة خلال الندوات الصحفيّة والحصّص الإذاعية والتلفزيونية" (43) حيث وجّهت أصابع الاتهام الأولى إلى كل الذين أقاموا بناياتهم على ضفاف الوادي

الخـــاتمة

يعدّ الاتصال في حال الأزمة أساس الحدّ أو التضخيم منها، فغياب أو ضعف أو قصور عمليّة الاتصال إبّان الأزمات والكوارث يؤدي بالفعل إلى زيادة حالات الرعب والاضطراب وإلى تفاقم الخسائر الماديّة والبشريّة ذات العلاقة بالأزمة، فاتصالات الأزمة في علاقة طردية مع عامل الزمن، إذ كلما تباطأت وتأخّرت الاتصالات، كلما ارتفعت وازدادت نسبة الخسائر وكلما كانت الاتصالات سريعة وفي وقتها المناسب كلما كان التحكّم في الوضع ممكنا.

تركز– في هذا الإطار دول الغرب على عكس الدول العربية – على ضرورة إنشاء خلية الأزمة بفريق اتصالات قويّ قبل حدوث الأزمات وترى بضرورة استمراريتها، حيث يسهر الأعضاء على التخطيط المسبق وعلى استشراف المستقبل في كل ما لديه علاقة بما قد يسبب وقوع أزمة ما، وقد رأى الخبراء والمختصون في مجال الاتصال الأزموي، وإدارة الأزمات والكوارث بمدى أهمية التحضير المسبق لتسيير الأزمات والكوارث من خلال طاقم الاتصال الذي يشكل جزء مهما من المؤسسة، بما يملكه من قدرات اتصالية وإبداعية وقوة الخيال.. إلخ

وهذا ما اتّضح من خلال كلّ ما تقدّم، حيث تعدّ تركيبة وتنظيم خليّة الأزمة أمر مهم جدا، إذ من خلاله تبرز المهام وتحدّد الأدوار التي سيؤديها أعضاءها عبر مراحل الأزمة المتتالية، والتي تستدعي اهتماما كبيرا من طرف كلّ عضو مشارك في رسم الحلّول والسيناريوهات الأنسب في أقصر وقتّ وبالإمكانات المتاحة أمامه، لأجل تفادي خسائر أخرى من شأنها خلق حالات الهلع والاضطراب.

في حال الجزائر، تهتم المؤسسات العمومية بإنشاء هذه الخليّة أوقات الأزمة فقط، في حين يتمّ اهمال انشاءها في المرحلة القبلية، أي في مرحلة الإنذار حيث يكون لها كل الوقت لتفادي وقوع الأسوأ وليس هذا بالأمر الصعب على قطاع مثل القطاع العمومي الجزائري الذي يتمتع بالكثير من الامكانات المادية والبشرية، بل هو نوع من الاستهتار بما يجب أن يكون، رغم ما نشهده في الآونة الأخيرة من سعي المسؤولين الى الاهتمام بالاتصال المؤسساتي الذي نطمح من خلاله إلى الاهتمام باتصال الأزمات وإعطاء أهمية كبرى لتركيبة خلية الأزمة ولما يقدمه أعضاءها من أدوار.

قائمة المراجع:

محمد شومان، الإعلام والأزمات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ص 519.

Colonel Ali Ghalel. (25-26 et 27 février 2006). La Gestion Des Catastrophes Défi Actuel. Pour un débat citoyen sur la défense civile. 3èmes journées d'étude parlementaires sur la défense nationale. Conseil de la Nation. Alger. P189.
Abdellatif Bouzar. (25-26 et 27 février 2006). Gestion De Crises Et Défense Civile. Pour un débat citoyen sur la défense civile. 3emes journées d'étude parlementaires sur la défense nationale. Conseil de la Nation. Alger. P118.

حسن عماد مكاوي. 2005. الإعلام ومعالجة الأزمات. (ط:1). الدار المصرية اللبنانية. مصر.

ص 96.

Said Chaabani. (25-26 et 27 février 2006). Le Role De La Communication et Des Média Dans La Défense Civile. Pour un débat citoyen sur la défense civile. 3emes journées d'étude parlementaires sur la défense nationale. Conseil de la Nation. Alger. P317.
Louisa Dris –Ait Hammadouche. (25-26 et 27 février 2006). Catastrophes Naturel. De La Crise De La Communication A La Communication De La Crise. Pour un débat citoyen sur la défense civile. 3emes journées d'étude parlementaires sur la défense nationale, Conseil de la Nation , Alger. P291
. Christophe Roux – Dufort.(2003). Gérer et Décider en Situation de Crise . 2 em édition. Dunod. Paris. Françe. p.168.
Thierry Libaert. (2005). La Communication De Crise. 2em édition. Dunod. Paris. P 13.
(Thiery Libaert : Directeur scientifique de L`Observatoire International des Crises)

محمد شومان. مرجع سابق. ص 519.

السيّد عليو.ة (2002). إدارة الأزمات والكوارث. ومخاطر العولمة والإرهاب الدولي. ط:2. دار الأمين للنشر والتوزيع. القاهرة. ص 33.

Louisa DRIS –AIT HAMMADOUCHE . (25-26 et 27 février 2006). « Catastrophes Naturel. De La Crise De La Communication A La Communication De La Crise. Pour un débat citoyen sur la défense civile ». 3emes journées d'étude parlementaires sur la défense nationale, Conseil de la Nation. Alger. p 291.
- Ibid , p 291.

حمدي محمد شعبان. (2005). الإعلام الأمني و إدارة الأزمات و الكوارث. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات. القاهرة .

السيّد عليوة. مرجع سابق. ص 22.

المرجع نفسه. ص 22.

المرجع نفسه. ص 22.

[1] Thierry Libaert: Op,cit p.37
[1] - IPid,p 37
Christophe Roux – Dufort: Op,cit, p.168
IPid . p 168
Thierry Libaert .Op Cit . P 13
Christophe Roux – Dufort, IPid. p.169.
Op Cit. P179

حسن عماد مكاوي. مرجع سابق. ص. ص 124. 125.

المرجع نفسه. ص 124.

. Christophe Roux – Dufort .Op Cit .p.171

مقابلة مع رئيس مشروع وادي ميزاب. الثلاثاء 2009/03/03. عاى الساعة 14:00 بمقر مديرية الريّ بغرداية.

ديوان ترقية و حماية وادي ميزاب. http://www.opvmg.org

مقابلة مع رئيس محطة الأرصاد الجويّة. الإثنين2009/03/02. على الساعة 14:00 بمحطّة الأرصاد الجويّة لولاية غرداية.

[أنظر ،القيادة العامة للدرك الوطني بورقلة. المجموعة الولائية للدرك الوطني بغرداية. فصيلة الأبحاث للدرك الوطني بغرداية، " تحقيق وإحصاء خسائر متضرري فيضانات 2008" محضر رقم: 02. المؤرخ في 01 أكتوبر 2008.]

مدير الحماية المدنية لولاية غرداية. السبت 2009/03/10 على الساعة 11:45. بمقر المديرية.

الشيخ عيسى باباز رئيس بلدية غرداية السابق: ندوة الشروق اليومي مع الأعيان.

hhp://www.echoroukonline.com/ara/national/26996html

ندوة الشروق اليومي مع الأعيان. نفس المرجع.

ندوة الشروق اليومي مع الأعيان. نفس المرجع.

تقرير مؤسسة الغاز والكهرباء. غرداية وسط، حصيلة فيضانات 29 و01 أكتوبر 2008 بغرداية

ديوان ترقية و حماية وادي ميزاب. مصدر سابق.

ديوان ترقية و حماية وادي ميزاب. نفس المصدر.

لقاء مع المدير العام للحماية المدنية. مصدر سابق.

مقابلة مع رئيس ديوان والي ولاية غرداية. السبت 2009/03/14 على الساعة 18:30. بقاعة الانتظار. بمقر الولاي

مقابلة مع نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية متليلي، 2009/03/10 . الساعة 08:45 . بمقرّ البلدية.

مقابلة مع رئيس ديوان والي ولاية غرداية. مصدر سابق.

*[أنظر نشرة إذاعة غرداية المحليّة. 2008/10/02]

43. قادة/ب،" 4000 سكن اجتماعي وريفي لصالح المتضرّرين". موقع جريدة المساء. 2008/10/07، ص02

[أنظر حكيم عزّي. مرجع سابق. والتلفزة الجزائرية: (حصة معنيون). " فيضانات ولاية غرداية أكتوبر 2008. 2008/10/06"]