الخطاب الإعلامي وإدارة الأزمات
مقاربة نقدية تحليلية

الباحث: محمد صوفي
إشراف: أ.د بن عمر يزلي
جامعة وهران1 أحمد بن بلة

Abstract:

Since ancient times disasters stay a major challenge to human societies that have suffered and still suffer from their effects on human beings and property. As much as it turned the world into the future and take advantage of scientific and technological development, as far people to feel security, protection, and freedom from fear and anxiety.

As far as disasters are the state's attention, they are attracting, they attention of the mass media, this means that they put on the different types and orientations to ensure extensive media coverage, depending on the size and seriousness of the disaster itself. Advantage of the media state of tension and the need of people to information and questions through its role catalyzed the transfer of news and information and explain the importance of the events, and as much as media interest in the disaster (growing public attention to these means).

It has allowed advances in technology to take in all the events held across the world to collect transfer information, and dissemination of high-speed compared with what was in the TV in this regard, a prominent place among the various mass media because it depends on the image and sound together, and because today's world in the eyes of many researchers is «world of image». The role of more effective and more extensive and reference than with the rest of the media, and the examples in this regard.

Keywords: *media, media discourse, human labor, management of crisis*

مقدمة

تشكل الكوارث منذ القدم تحديا كبيرا للمجتمعات البشرية التي عانت ولا تزال تعاني من مخلفاتها وأثارها على الإنسان وممتلكاته، فبقدر ما اتجه العالم نحو المستقبل والاستفادة من التطور العلمي والتكنولوجي، بقدر ما اتسعت دائرة التهديدات الناجمة عن الكوارث والأزمات واتسعت معها حاجة الناس إلى الشعور بالأمن والحماية، والتخلص من الخوف والقلق.

يجمع العلماء وخبراء البيئة أن عالم اليوم يكاد يسير على وتيرة الكوارث والأزمات، حيث يقدم هؤلاء أرقاما "مفزعة" عن حجم الخسائر التي تترتب عنها، سواء تعلق الامر بالكوارث الطبيعية من فيضانات وبراكين وأعاصير وزلازل... وغيرها أو بالكوارث غير الطبيعية كالحروب والأزمات السياسية والمجاعات والاوبئة... الخ، مما دفع بالبعض إلى اعتبار عالم اليوم عالم الأزمات أو كما يقال "الأزمات جزء منا"(الخضيري,1990: 74)، هو ما جعل عدة أصوات ترتفع للمطالبة بفعل شيء ما يقي الفرد ومجتمعه من خطر هذه الكوارث.

تواجه الدول والمجتمعات حين وقوع كارثة ظروفا جد معقدة بسبب مخلفاتها وارتفاع احتياجات الناس الضرورية من مأكل ومشرب وعلاج ومأوى، وهو ما شكل في حد ذاته تحديا حقيقيا للدول التي تحاول بكل الوسائل المتاحة ضمان تكفل عاجل وشامل بآثار الكارثة تجنبا لحدوث مضاعفات أخرى أكثر تعقيدا، وهو ما بات يعرف بالعمل الإنساني الذي تتولاه دول وحكومات ومنظمات مدنية متخصصة تضع في مقدمة أولوياتها تقديم المساعدة وإغاثة المتضررين والتكفل التام بأوضاعهم المعيشية.

وبقدر ما تخص الكوارث والأزمات باهتمام الحكومات والمنظمات الإنسانية بقدر ما تستقطب من حولها اهتمام وسائل الإعلام، حيث تعمد هذه الأخيرة على اختلاف أنواعها وتوجهاتها إلى ضمان تغطية إعلامية واسعة للحدث.

إن مواجهة كارثة بالنسبة للدول يقتضي اتخاذ سلسلة من الاجراءات والقرارات غالبا ما تكون غير مضمونة النتائج، لأن الطابع الفجائي للكارثة، وارتباطها بحياة الانسان ينطوي في حد ذاته على كثير من المخاطرة خصوصا امام نقص أو تضارب المعلومات بشأن هذا الطارئ.

وبقدر ما تخص الكوارث باهتمام الدولة بقدر ما تستقطب اهتمام وسائل الإعلام الجماهيرية، حيث تعتمد هذه الوسائل على اختلاف أنواعها وتوجهاتها إلى ضمان تغطية اعلامية واسعة تبعا لحجم وخطورة الكارثة نفسها.

تستغل وسائل الإعلام حالة التوتر وحاجة الناس للمعلومة، فتتعامل مع الحدث بكثير من الاهتمام، من خلال دورها الوسيطي في نقل الأخبار وتقديم المعلومات وشرح أهمية الاحداث، وبقدر ما يزداد اهتمام وسائل الإعلام بالكارثة بقدر ما يكبر اهتمام الرأي العام بهذه الوسائل.

لقد سمح التقدم التكنولوجي لوسائل الإعلام من توسيع قدرتها في الإحاطة بكل ما يقع من أحداث عبر العالم، حيث أصبحت تعمل على جمع ونقل المعلومات ونشرها بسرعة فائقة مقارنة مع ما كانت عليه في السابق، ويتبوأ التلفزيون في هذا الشأن مكانة مرموقة بين مختلف وسائل الاتصال الجماهيرية لأنه يعتمد على الصورة والصوت معا، ولأن عالم اليوم في نظر العديد من الباحثين هو "عالم الصورة والثقافة السائدة اليوم هي ثقافة الصورة"(العسكري,2007: 19)، فالدور الذي أصبح يلعبه التلفزيون في تغطية الاحداث الكبرى للأزمات والكوارث دور أكثر فعالية وأكثر اتساعا وأكثر مرجعية بالمقارنة مع باقي وسائل الإعلام، والامثلة في هذا الشأن عديدة.

انطلاقا من هذه المعطيات نحاول في هذه الدراسة الوقوف على أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات ومدى تأثير الخطاب الإعلامي في مسار الأزمة في مختلف مراحلها.

الأزمة: يعود مفهوم الأزمة "Crise" إلى الفكر اليوناني القديم الذي يقصد به لحظة تحول في الامراض القاتلة، كما يستخدم هذا المصطلح في اللغة الصينية في كلمتين "Wet. Ji"، فالأولى تعبر عن الخطر والثانية عن الفرصة التي ينبغي استغلالها لدرء الخطر، من خلال تحويل الأزمة إلى فرصة أو فرص لإطلاق القدرات الابداعية واستثمارها في إعادة صياغة ظروف جديدة تساهم في ايجاد حلول بناءة(جبر :66).

يعرف الاستاذ عباس رشدي الأزمة فيرى أنها: "مرحلة متقدمة من مراحل الصراع في أي مظهر من مظاهره، وعلى أي نطاق من نطاقاته بدءا في داخل النفس البشرية وانتهاء بالصراعات الدولية"(العماري,1993: 13).

بين الأزمة والكارثة

- الكارثة هي حداثة مفجعة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ، وتوقع العديد من الخسائر المادية والبشرية وتحطم المواد المحلية وتسبب مشكلات تستمر لفترات، فهي تنطوي على دمار واسع وضحايا لا يشترط وجودها في الأزمة.
- تختلف الكارثة عن الأزمة أيضا في كونها تستقطب اهتمام الرأي العام والحكومة مما يثير التعاطف مع الضحايا، على خلاف الأزمة التي تجعل الجهة المتعرضة لها الانتقادات شديدة على مستوى الرأي العام.
- ان اهتمام وسائل الإعلام بالكارثة يكون ايجابيا على عكس الأزمة.

• تقع الكارثة بشكل فجائي ويستحيل التنبؤ بها بينما تأتي الأزمة نتيجة تراكمات أخطاء ومشاكل حتى تصل إلى حد الانفجار.

ملاحظة: يلاحظ أن الدراسات العلمية المختلفة اهتمت بشكل كبير بتأصيل لمفهوم الأزمة وتوضيح الفرق بينها وبين مفاهيم أخرى مرتبطة، والتي كثيرا ما تسبب غموضا وإرباكا بسبب التداخل بينها مثل مفاهيم الكارثة -المشكل-الصراع-الحادث-القضية، ولهذا فإن دراستنا هذه تخوض في تناول الأداء الإعلامي في أوقات الأزمات والكوارث من خلال تحديد مفهوم إجرائي للأزمة، وعليه فإن الدراسة تأخذ بمفهوم الأزمة التي تقع بسبب كارثة طبيعية حسب معيار "طبيعة الكارثة"، ومن حيث معيار "المجال الجغرافي" تأخذ دراستنا بمعيار "الكارثة الوطنية"، أما من حيث الآثار المترتبة فإننا نركز على دراسة الكوارث ذات الآثار "المادية والبشرية"، وأخيرا من حيث معيار "القصد" تختار الدارسة معيار "القضاء والقدر" باعتبار أن المعايير المذكورة جميعها تلتقي في طبيعة الزلازل التي تشكل موضوع دراستنا هذه.

ما معنى إدارة كارثة: يقصد بإدارة كارثة فن السيطرة على الموقف الطارئ من خلال التنبؤ بها واستشعارها ورصد المتغيرات الداخلية أو الخارجية المولدة لها، وتعبئة الموارد المتاحة ورفع كفاءة وقدرة نظام وصنع القرارات لمواجهتها والتقليل من الخسائر إلى الحد الادنى (الزهراني,1417ه :9).

يعرف الزهراني إدارة الكارثة، بأنها أسلوب إداري لمواجهة الكوارث وتأثيراتها ذات طبيعة خاصة وتميزه في الأساليب الادارية الاخرى، تمارس فيه مجموعة من الأنشطة والوظائف والإجراءات قبل وأثناء وبعد وقوع الكوارث، وإعادة الحياة وإزالة آثارها بعد وقوعها" (الزهراني,1417ه,:8)

لاشك أن مفهوم الكارثة وثيق الارتباط بمفهوم التهديد مادام الامر متعلق بحياة الانسان واستقرار المجتمعات، فالكوارث على اختلاف انواعها سواء كانت طبيعية أو بفعل فاعل غالبا ما تتسبب في أزمات معقدة، إذا لم يحسن التعامل معها والتكفل بأسبابها في المراحل الاولى من ظهورها، فالأزمات والكوارث تحدث في كل زمان ومكان، وتترك أثارا سلبية على مختلف مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولقد تزايد اهتمام الدول والحكومات والمنظمات بضرورة التكفل السريع والفعال بمختلف الأزمات والكوارث تبعا لإمكانيات وقدرات كل مجتمع، وهكذا ظهرت الحاجة إلى استخدام مناهج أكثر علمية وفعالية في مواجهة الأزمات بغية تحقيق نتائج ايجابية،

وكذلك تجنب الآثار والنتائج الوخيمة التي عادت ما تترتب عن هذه الأوضاع، هذه الطريقة الجديدة في التعامل مع الاوقات الحرجة، حيث أصبحت تعرف اليوم بعلم إدارة الأزمات والكوارث.

نشأة وتطور بحوث إدارة الأزمات

يعتبر مفهوم إدارة الأزمات من المفاهيم التي أثارت ولا تزال تثير تساؤلات عديدة، وهذا بالنظر لعوامل الاختلاف، والتباين الواردة في وجهات النظر والآراء لدى العديد من الباحثين، وهذا راجع لطبيعة هذا المفهوم نفسه، كونه يمثل اهتماما مشتركا بين علماء الإدارة، علماء النفس والاجتماع والسياسة، وهو ما يجعل من الإجماع على تعريفات موحدة لمفهوم إدارة الأزمات أمرا في غاية الصعوبة، فبينما يركز الإداريون على خصائص الأزمة في عملية إدارتها لأنه موقف أو حالة تتسم بالتهديد يتوجب على صاحب القرار التصرف بالسرعة التي يتطلبها الموقف، ويحرص علماء النفس على التركيز على الاثار المترتبة عن الأزمة سيكولوجيا، ويهتم علماء الاجتماع بالتأثيرات التي تترتب عن الأزمة على مستوى العلاقات الاجتماعية السائدة، وكذا ردود الافعال التي تتبعها.

مفهوم إدارة الأزمات:

تقول الدراسات أن مفهوم إدارة الأزمة "Crisis Management" استخدم لأول مرة في مجال العلاقات السياسية الدولية في بداية الستينات من القرن الماضي(غنيم,ادارة الأزمات) ، عندما نشبت أزمة الصواريخ السوفياتية في كوبا، حيث تم استخدام كل الأساليب غير القتالية في تسيير هذه الأزمة، وهو ما حدا بوزير الدفاع للولايات المتحدة الامريكية "ماكنمارا" إلى القول: "لقد انتهى (عصر الاستراتيجية)، وبدأ عصر جديد يمكن تسميته بعصر إدارة الأزمات(عبد الرحيم,ادارة الازمات).

إذا كان مفهوم إدارة الأزمة قد ظهر حديثا، فإن التعامل مع الكوارث والأزمات وجد بوجود الإنسان، حيث يرجع التطور التاريخي لهذا المفهوم إلى العهد الإغريقي أين ارتبطت الأزمة بمفهوم الطب، ليعبّر عن نقطة تحول مصيرية في تطور المرض الناجم عن الصراع بين الجراثيم ومقاومة الجسم لها، ثم مع بداية القرن التاسع عشر بدأ يستخدم مفهوم الأزمة في التعبير عن ظهور المشاكل في حياة الدول وتطورها على المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، قبل أن يعمم استعماله على كافة التخصصات العلمية بما فيها علم النفس، علم الاجتماع، التاريخ ...الخ.

لقد فرض تطور المجتمعات البشرية وازدهار الاقتصاد وما ترتب عن التكنولوجيا الحديثة من تغيرات وتعقيدات، ومخاطر جعلت الحاجة إلى تطوير أساليب الحماية والوقاية بغية الحفاظ على حياة الانسان وممتلكاته من أهم الاولويات.

ينقل لنا التاريخ البشري صورا رائعة عن جهود الانسان الأولى في تعامله وتفاعله مع الطبيعة، قصد التكيف معها، وترويضها بما يتماشى وقدراته المحدودة وعقله البدائي، حيث حاول مرارا ايجاد تفسيرات للظواهر الطبيعية بإرجاعها إلى قوة غيبية خارقة، أي عن طريق الخرافات والاساطير، وشيئا فشيئا أخذت هذه التأويلات تتلاشى مع تعاقب مراحل مختلفة من التاريخ التي سمحت للإنسان في تغيير أنماط تفكيره البدائي إلى محاولة تفسير ما يقع من ظواهر تفسيرا أكثر واقعية وإقناعا.

مثال ذلك: "ما تحفظه لنا مدونة حمورابي عن ابتكارات الحضارة البابلية في الرصد وأساليب التنبؤ لفيضانات الدجلة والفرات، والتي شكلت فيما بعد نواة لعلم المائيات الحديث"(الطيب,2009).

ورغم قد ظاهرة الكوارث عبر الحضارات المختلفة إلا أن الاهتمام بعلم إدارة الكوارث والأزمات لم يبرز إلا حديثا نتيجة تعدد الكوارث وآثارها المدمرة من جهة أخرى، و من جهة أخرى ارتفاع العديد من الأصوات التي تنادي بضرورة اتخاذ شيء ما اتجاه هذه الاحداث الكبيرة والمفاجئة، ففي منتصف القرن العشرين، وعقب إنشاء منظمة الأمم المتحدة بدأت عدة منظمات دولية في إبرام معاهدات واتفاقيات التي من شأنها أن تحد من أسباب الخطر، وكانت آخر تلك الجهود إنشاء ما يعرف بالاستراتيجية الدولية للحد من مخاطر الكوارث وجاءت اتفاقية "هيوجو" 2005[1] كإطار عمل جديد يضع كافة الوسائل التي تحد من مخاطر الكوارث وتحقق متطلبات التنمية المستدامة.

إدارة أزمة معاناها البحث عن كيفية التغلب على آثارها، ومخلفاتها بكل الأدوات العلمية والوسائل الإدارية المتاحة، وهذا بغرض الحد من آثارها السلبية وكذا الاستفادة منها في تحقيق أشياء ايجابية.

يعرف الباحث البريطاني "ويليامز williams" بأنها إدارة الأزمة: "بأنها سلسلة الاجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب الحرب، وبذلك تكون الادارة الرشيدة بالأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها"(البلداوي)

يرى "د.ماجد شدود" أن إدارة الأزمات: "يجب أن تنطلق من إدارة الأزمة القائمة ذاتها ويتحرك في إطار الاستراتيجية العامة للدولة، وهذا يتطلب تحديد الاهداف الرئيسية والانتقائية للدولة خلال الأزمة، والتحليل الاستراتيجي المستمر للأزمة وتطوراتها والعوامل المؤثرة فيها، ووضع البدائل، والاحتمالات المختلفة، وتحديد مسارها المستقبلي من خلال التنبؤ بمخاطرها، حيث يتطلب ذلك معلومات وافرة ومعطيات مناسبة وإدارة رشيدة"(اكاديمية جيهان).

هناك من الباحثين من يركز في تعريفه للكارثة على أهمية التأهيل، والتكوين في نجاح إدارة الكارثة، فقد عرفت إدارة الكارثة بأنها: "ذلك الفريق الذي يقوم بعملية الادارة عن طريق مجموعة من الإداريين على مستوى عال من التدريب على مواجهة الكارثة"(الكحيلي,2009: 100).

وهناك من يركز على عنصر الاهداف في التعامل مع الكوارث في تعريفه:

"إدارة الكارثة هي القدرة على التحكم في سير أحداثها، وإدارتها لصالح الدولة بهدف تخفيض حجم الخسائر إلى أقل حد ممكن، ويعتبر العنصر الحاكم فيها القدرات الخاصة لصانع القرار وفريق إداري للكوارث، والإمكانيات المادية المتاحة"(حواش,1996).

وهناك أيضا من يركز في تعريفاته على الظروف المحيطة بالكوارث:

"إدارة الكوارث معناه التعامل مع العناصر المكونة لها، والأطراف الداخلية فيها، وضرورة اتخاذ قرارات سريعة في مواجهة موقف طارئ تحت ثلاث ضغوط حادة هي:

- ضيق الوقت؛
- التهديد النابع من وجود خطر تتبعه أحداث مميتة؛
- عدم توفر المعلومات مما يؤدي إلى عدم التأكد(الكحيلي,2009: 100).

واستخلاصا مما سبق ذكره فإن إدارة كارثة معناه حسن التحكم في التعامل معها بالأساليب النقدية والعلمية والادارية التي تسمح بالسيطرة على آثارها بتخفيف حجم الخسائر المترتبة مع استثمار عامل الزمن في ذلك.

ظهور وتطور علم إدارة الأزمات

إن إدارة أزمة ما معناه كيفية التعامل معها والتغلب عليها بالأدوات العلمية المختلفة، وأيضا تجنب سلبياتها، وهذا قصد الاستفادة منها مستقبلا، باعتبار أن الأزمة ليست وليدة نفسها، بل تأتي من أسباب ودوافع داخل المجتمع، وهكذا تكون صلتها بالمجتمع صلة تتسم بالجدلية والتبادلية تأثيرا وتأثرا.

يعد علم إدارة الأزمات والكوارث من العلوم الانسانية الحديثة التي ظهرت وتطورت استجابة لحاجة الناس إلى وسائل علمية مضبوطة، تعمل على مواجهة أخطار الأزمات والكوارث بطرق أكثر واقعية، فهو إذن علم هل أصوله وقواعده، لأنه يتناول الكوارث والأزمات كظواهر اجتماعية في إطار شمولي.

كما يصفه الكثير من الباحثين إضافة إلى أنه علم فهو أيضا فن، لأن الطابع الفجائي للكارثة يستلزم رد فعل سريع وايجابي مع حسن التدبير، واتخاذ القرار الصائب في الوقت المناسب، وهو بذلك عبارة عن سلسلة معقدة من الاجراءات التي تتطلب تداخل العديد من الاجهزة سواء من الدولة إلى المجتمع إلى وسائل الإعلام أو من المنظمات الانسانية والمؤسسات الدولية ...الخ.

لقد أصبح علم إدارة الكوارث والأزمات علما قائما بذاته، له شروطه ومواصفاته وأساليبه وخططه، بل أن الكثير منهم يصفونه بعلم المستقبل، لقدرته على التكيف مع المتغيرات وتأثيره الواسع على شتى مناحي الحياة، كما يعتمد علم إدارة الأزمات والكوارث في تعامله مع هذه الظواهر على مجموعة من الأساليب والطرق، بعضها تقليدي، وبعضها عصري متجدد، وهذا تبعا لعامل التغيير والتجدد الذي يتصف به هذا التخصص العلمي.

يرى "Quarantelli"وهو عالم مختص في الكوارث والأزمات، أن البحوث الخاصة بإدارة الكوارث بدأت مع نهاية الأربعينات وقد مرت بثلاث مراحل هي(الكوارث وأبعادها):

المرحلة الأولى (1950-1954):

حيث انطلقت أولى البحوث على مستوى جامعتي شيكاغو وميرلاند، حيث تناولت بالدراسة بعض الظواهر الطبيعة الخاصة بالكوارث وما يتبعها من ردود أفعلا من طرف الجماهير، وكذا الاجراءات الكفيلة للسيطرة عليها قبل استفحالها حتى تتمكن الادارة المعنية من كبت مشاعر الغضب والاستياء لدى الضحايا.

المرحلة الثانية (1957-1962):

لقد ركزت الدراسات والبحوث في هذه الفترة على ردود الافعال المرتبطة بحدوث الكوارث والسلوكات الإنسانية التي تتبعها تحت ضغط التهديد والإحساس بالخطر، الذي يرافق الإنسان حين وقوع كارثة ما.

المرحلة الثالثة:

ويعتبرها الفترة الذهبية لعلم إدارة الكوارث خصوصا بعد أن تم تأسيس مركز بحوث الكوارث "جامعة أوهايو" سنة 1963، حيث ساهم هذا المركز في رسم معالم وحدود أكاديمية واضحة لإدارة الكوارث والأزمات، لقد استخدمت ولأول مرة الطرق الاحصائية في تفسير الظواهر والسلوكات الاجتماعية والنفسية في أوقات السلم والحرب وأثناء الكوارث والأزمات، مما أدى إلى توفر قواعد معلوماتية مكثفة مهدت لدراسات مستقبلية في ميادين البيئة والديمغرافيا وكذلك علم النفس.

يتفق الباحثون على أن هناك ثلاث مراحل أساسية يجب مراعاتها عند ضبط الخطة الخاصة بإدارة الكارثة وهي:

المرحلة الأولى 'مرحلة ما قبل الكارثة': وتمسى أيضا مرحلة الاستعداد والتحضير، وتتميز باتخاذ مجموعة من الاجراءات الضرورية تسمح بأخذ الاحتياطات اللازمة عند وقوع الكارثة للتخفيف من حدتها، وتقليص حجم الخسائر المادية والبشرية، وحتى تتحقق هذه الغاية لابد من وضع خطة واضحة تتضمن ما يلي:

- جمع المعلومات الضرورية ووضع الافتراضات والسيناريوهات المحتملة؛
- سن القوانين المناسبة التي تحدد معايير البناء والأماكن المخصصة لهذا الغرض؛
- وضع قائمة دقيقة لأهم الكوارث المحتملة التي تهدد المنطقة انطلاقا من التجارب الماضية، ومن الدراسات العلمية التي توضح طبيعة التركيبة الجيولوجية للأرض؛
- إحصاء دقيق لعدد سكان تلك الجهة مع التركيز على الطبيعة السيولوجية والنفسية والاقتصادية لهؤلاء السكان؛
- القيام بحملات توعية وتحسيس واسعة، ومستمرة بأخطار الكوارث وعواقبها مع تقديم وشرح السلوكات الواجب اتخاذها عند الضرورة؛

- حصر الإمكانيات الواجب توفرها عند الحاجة؛
- تسيطر برنامج عمل طويل المدى يأخذ بعين الحسبان التحضير المادي واللوجستيكي لمواجهة الكارثة مع الاستعانة بتجارب الآخرين عند الضرورة.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة المواجهة، حيث تمثل أخطر المراحل على الإطلاق بالنظر للعوائق والتعقيدات التي ترافق وقوع الكارثة، مثل عدم توفر الوقت الكافي، وغياب المعلومات، وانتشار مشاعر الفزع جراء الصدمة مع ما يتبعها من آثار خطيرة على كل القطاعات الحساسة داخل المجتمع، ولهذا ينبغي اتخاذ التدابير العاجلة لمواجهة هذا الوضع ومنها:

- تقويم الموقف بتحديد طبيعة الكارثة وقوتها التدميرية، وكذا الأخطار الوارد حدوثها لاحقا؛
- اعتماد أسلوب التلطيف والتخفيف من قوة الكارثة، وهذا باستخدام وسائل الانذار وإجلاء الضحايا، وتقديم الاسعافات الأولية والشروع في إزالة الأنقاض مع توفير الحماية الأمنية، والتأطير الطبي والنفسي اللازم؛
- تقديم الاحتياطات الاولية الضرورية من أكل ولباس ومأوى وأدوية وفتح المسالك؛
- تحريك عمل المنظمات الإنسانية، وطلبا لدعم المادي إذا اقتضت الضرورة؛

المرحلة الثالثة 'مرحلة ما بعد الكارثة': وتسمى أيضا مرحلة إعادة التوازن وتتميز خصوصا بتسطير خطط، وبرامج استعجالية قصد إعادة الإسكان والتعمير، وتجاوز النكبة ومخلفاتها بإعادة تأهيل المناطق المنكوبة.

يتضح من عرضنا للمراحل الثلاث التي يتضمنها التخطيط لإدارة الكارثة أهمية وجود خطة مسبقة، وواضحة المعالم سهلة الإتباع وقابلة للتحقيق، وذات مرونة في حالة مراجعتها بما يسمح من مواجهة الكارثة، وإدارتها بفعالية ونجاح، ولكي تضمن نجاح الخطة لابد من مراعاة بعض المعايير أهمها:

- طبيعة المجتمع وثقافته وعاداته وتقاليده؛
- طبيعة المخاطر التي تهدد المجتمع ذاته؛
- الحقوق الفردية للأشخاص.

إن إدارة كارثة مهما كان نوعها وحجمها يقتضي بالضرورة تسيطر أهداف محددة ينبغي تحقيقها لضمان نجاح هذه المهمة، ولعل الهدف الرئيسي في كل هذا هو ضبط خطط عمل محكمة، والعمل

بجدية قصد التحكم في هذه العملية المعقدة بما يسمح باتخاذ القرار الصائب في الوقت المناسب مادامت الغاية النهائية هي حماية الإنسان من ممتلكاته.

وحتى يتحقق هذا، يقدم الخبراء مجموعة من النقاط تشكل أهدافا أساسية في عملية إدارة الكوارث منها:

- الاستعداد الكامل والمستمر لمواجهة الطوارئ؛
- اتخاذ التدابير الكفيلة بالتأثير على مخلفات الكوارث والحد من آثارها؛
- استخدام عقلاني للوسائل والموارد المتاحة؛
- التنسيق التام بين كل الأجهزة المعنية بعملية إدارة الكارثة؛
- الحرص على أحادية مصدر القرار وتنفيذ المهام؛
- العمل على ضبط الاحتياجات الحقيقية المرتبطة بعملية الإغاثة والتدخل؛
- أهمية التنسيق والتعاون سواء كان محليا أو وطنيا أو دوليا (حسب مقتضيات الوضع الكارثي).

يستخلص من هذا الطرح أنه ثمة اختلاف بين التعامل مع كارثة وعملية إدارتها، فالأولى عبارة عن مهمة وظيفية معينة هدفها التصدي لأزمة محدودة في الزمان والمكان، وبالتالي التعامل معها بغية الحد من أخطارها، بينما عملية إدارة أزمة هي عملية معقدة تتصف بالدوام والاستمرارية.

لقد فرض تطور المجتمعات البشرية وازدهار الصناعات والعمران، وما ترتب عن التكنولوجيا الحديثة من مخاطر وتعقيداتها، جعلت التفكير الانساني يتركز حول تطوير أساليب الحماية والوقاية قصد المحافظة على الأرواح والممتلكات.

رغم قدم ظاهرة الكوارث الطبيعية، إلا أن الاهتمام بعلم إدارة الكوارث والأزمات لم يبرز إلا حديثا، وهذا نتيجة كثرة الكوارث وتعددها وخطورة الاثار المترتبة عنها، وفي هذا يقول الدكتور لخضير محسن أحمد: "لم يعد خافيا أننا نعيش عصر الأزمات والكوارث الطبيعية والغير طبيعية، ذلك أن الزلازل، والفيضانات، والأوبئة والأمراض الفتاكة والمجاعات والحروب والإرهاب والحوادث المختلفة، كلها أصبحت من سمات هذا العصر الذي هو عصر الأزمات"(الخضيري,1990: 75).

الإعلام والكوارث: المفهوم، الأسس، الاستراتيجيات

على ضوء ما تقدم حول الإعلام ووظائفه المتعددة في المجتمع تتضح أهمية وخطورة الدول الذي تضطلع به وسائل الإعلام في المجتمع ومدى قدرتها على التأثير في صناعة القرار، ويتعاظم دور الإعلام في المجتمع عندما يرتبط بالقضايا الكبرى التي تستقطب اهتمام الرأي العام كأوقات الكوارث والأزمات، فعندما تحدث كارثة بيئية مثلا في إحدى مناطق العالم، تصبح وسائل الإعلام سواء أكانت محلية أو دولية أهم السبل لمعرفة تطورات الكارثة وتداعياتها من جهة، وأهم منبر لتوصيل الرسائل التي يود القائمون على إدارة الكارثة إبلاغها إلى المنكوبين وإلى بقية الأشخاص من جهة ثانية، وهذا المنحنى هو ما يعبر عنه الإعلاميون "بنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام" التي تفرض أن الجمهور يلجأ إلى وسائل الإعلام لتلبية حاجاته المعرفية، وبلورة مواقفه السلوكية في ظروف معينة، وأنه كلما زادت درجة عدم الاستقرار في أي مجتمع يزداد تعرض الجمهور لوسائل الإعلام، ولجوئهم اليها لمعرفة ما يدور حولهم من أحداث وتطورات"(بدران).

أهمية الإعلام ودوره في إدارة الكارثة:

يثير العديد من الباحثين مسألة الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام المختلفة في إدارة الكوارث والأزمات عبر مختلف مراحل عمر الأزمة، بداية بالدور التحذيري قبل حدوث الكارثة، أو الدور الاخباري أثناء وقوعها وصولا إلى الدور الوقائي، وهذا انطلاقا من الحاجة إلى الاخبار، والمعلومات كظاهرة متأصلة في النفس البشرية، هذه الحاجة تزداد اتساعا وقت الكوارث والأزمات، بسبب الطبيعة السيكولوجية التي يتميز بها سلوك الانسان، فهو بحاجة شديدة لمعرفة ماذا يحدث ولماذا حدث؟ وما هي تطورات هذا الوضع المتأزم؟، وكذا حاجته الملحة للتخلص من القلق، والخوف المترتب عن هذه الوضعيات المعقدة والاستثنائية، وبالتالي يصبح مستعدا للتعامل مع كل مصادر المعلومة، وفي مقدمة تلك المصادر وسائل الإعلام التي نتعامل مع هذا الواقع من خلال دورها الوسيطي في نقل وتقديم وشرح المعلومة، فبقدر ما يزداد اهتمام وسائل الإعلام بالكارثة، بقدر ما يكبر اهتمام الرأي العام بهذه الوسائل، وهو ما يفسر في النهاية الاستخدام المكثف لوسائل الإعلام أثناء الأزمات والكوارث.

أهمية البعد الإعلامي في إدارة الكوارث:

يوضح الدكتور "خضور" أهمية البعد الإعلامي في النقاط التالية(خضور :52-53):

- "يشكل الإعلام المعاصر خط التماس الأول مع الأزمة، إن آنية الإعلام وموضعه ودوريته ومرونته وتنوعه أمور تجعله ذو فعالية الاكثر تأهيلا للتعاطي مع الأزمة؛
- أصبح الإعلام المعاصر الشاشة العريضة التي تظهر عليها، وتتوضح وتتكشف مختلف الأحداث الكبرى في المجالات كافة، وهذا ما يفسر تعدد وتوسع وتعمق الروابط والهوامش المشتركة بين الإعلام والعلوم والمجالات المختلفة، حيث أصبحت اهتمامات الإعلام المعاصر عامة ومتنوعة وتتسع لتشمل مجالات الحياة كافة وخطابه عام ومنتشر يتسع ليشمل المجتمع كافة؛
- يزداد الإعلام المعاصر اهتماما بالقوى الفاعلة في المجتمع وفي النظام السائد.
- لقد أدى تراجع التجربة الشخصية المباشرة كأساس لتكوين الرأي العام في حياة الفرد المعاصر إلى تزايد أهمية الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام؛
- كما ان لطبيعة المعالجة تأثير واضح على أهمية البعد في التعامل مع الكوارث والأزمات، لأنها تخضع بدروها إلى معايير وضوابط ترتبط أساسا بطبيعة المجتمع، وتنوع العلاقات الاجتماعية، وكذلك شكل النظام السياسي القائم.
- إن التعدد والتكامل في الأداء الإعلامي يسمح لمختلف وسائل الإعلام من تشكيل منظومة واحدة، كما تنطلق ضمن استراتيجية واحدة قصد تحقيق أهداف واحدة، مع محافظة كل وسيلة اعلامية على شخصيتها وأنواعها وطابعها الخاص.

المعالجة الاعلامية للكوارث:

لا تنطلق وسائل الاعلام في تعاملها مع الازمات والكوارث من فراغ، بل إن مسألة إدارة الكارثة إعلاميا ترتبط في جوهرها بعوامل كثيرة، تؤثر تأثيرا جليا في طبيعة المعالجة الإعلامية نفسها، حيث أن "طبيعة النظام السائد ومستوى الخبرة الاتصالية للجمهور، وكذا طابع الملكية السائد في قطاع الاعلام[2]، نوعية الدور المنوّط بوسائل الإعلام داخل هذا المجتمع أو ذلك هي التي تحدد طبيعة التغطية الإعلامية للكارثة.

يتكلم الخبراء في هذا الشأن عن نوعين من التغطية الاعلامية في وقت الكوارث والازمات هي:

1) التغطية الإعلامية (المثيرة):

وهي عادة ما تأتي استجابة لاعتبارات السلطة القائمة أو احتياجات السوق الإعلامية التي تركز على الوظائف التسويقية للإعلام دون الاهتمام بالوظيفة التربوية أو التثقيفية، ولهذا غالبا ما تكون هذه

التغطية مبتورة وسطحية لأنها تميل إلى التهويل والمعالجة المثيرة التي غالبا ما تزول بانتهاء الحدث رغم محاولات التعتيم والتضليل والتشويه للحقائق لدى الجمهور.

2) المعالجة المتكاملة:

تتميز هذه المعالجة على عكس الأولى بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة والجدية في إصلاح وتناول الحدث بكل تفاصيله ووقوعه وتطوراته، آثاره، الأطراف المعينة به والآفاق، ولتحقيق هذه الغايات يتم استخدام أسلوبين مختلفين هما:

- **النمط العقلي:** الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة.
- **النمط النقدي:** الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات مع محاولة إشراك الجمهور المعني بربط المعالجة الإعلامية بمصالح واهتمامات ذلك الجمهور. (خضور :54).

أهداف التغطية المتكاملة:

- تكوين موقف دقيق ومتكامل ووعي عميق بالحدث من خلال المعرفة العلمية السليمة للمعطيات؛
- إعطاء صورة متكاملة تتسم بالوضوح والاتساق والشمول لمختلف الجوانب بالاعتماد على خبراء مؤهلين؛
- تجنب خطورة النظرة الأحادية أو الاقتصار على التغطية الجزئية للحدث، أو الاهتمام بالأبعاد الخارجية، وإهمال العوامل المحلية أو العكس، كما يواجه هذا النوع من التغطية في الغالب صعوبات موضعية منها:

- عدم الوضوح وانعدام أو قلة المصادر المؤقتة والدائمة والمستجدة وغياب التنسيق بين الأطراف المختلفة المعنية بالحدث؛
- نوعية السياسة الإعلامية المحددة من طرف أصحاب القرار؛
- المستوى المهني والعلمي للإعلاميين المشاركين في التغطية؛
- انتشار ما يعرف بالبيروقراطية الإعلامية.

تغتنم وسائل الإعلام الطبيعة السيكولوجية للكارثة المتسمة دوما بالتوتر وغياب الشعور بالثقة والاطمئنان وحاجة الناس للمعلومات، فستتنفر قواها داخل المجتمع كقوة رأي أولى للتموقع داخل فضاءات وامتدادات الكارثة وفق الأهداف المسطرة، وتبعا لمرجعياتها المادية والفكرية، حيث يختلف

التعامل مع الكارثة تبعا لاختلاف وسيلة الإعلام نفسها، وأيضا وفق رؤى مواقف القوى السياسية والاقتصادية التي تملك، أو توجه هذه الوسائل وبناءا على هذه المعطيات يتحدد دور وسيلة الإعلام وقت الكوارث والأزمات.

إن السياسة الإعلامية داخل أي مجتمع ترتبط بصفة جوهرية بمجموعة من العوامل والضوابط تؤكد في مجملها على العلاقة الجدلية بين الإعلام وتطبيقاته في المجتمع، من حيث مدى التحكم في الوسيلة الإعلامية من الناحية السياسية، وكذلك هامش الحرية التي تتمتع به كل وسيلة.

صعوبات التغطية الإعلامية للكارثة:

في ظل الأهمية الكبرى لوسائل الإعلام أثناء الكارثة بحكم مرافقتها لمختلف الاطوار والمراحل التي تمر بها عملية إدارة الكارثة، ونظرا لطبيعة الوضع وسياسته تظهر بعض المشاكل والصعوبات في التعامل مع وسائل الإعلام المختلفة، خاصة في تأثيرها على الرأي العام.

حيث يحدد "شومان" أهم الصعوبات التي تطرح في هذا الاتجاه في نوعين اثنين(الكحيلي,1990: 50):

- عوائق ومشكلات تفرضها طبيعة الكارثة؛
- عوائق ومشكلات تفرضها طبيعة وسائل الإعلام والسياسات التي تعمل من خلالها.

أولا: عوائق تفرضها طبيعة الكارثة:

- الغموض ونقص المعلومات خاصة مع المراحل الاولى لإدارة الكارثة؛
- تضارب الأخبار والمعلومات بسبب غياب المصادر الرسمية أو قلتها؛
- صعوبات التنسيق مع مختلف الوسائل الإعلامية بسبب الظروف التي تفرضها الكارثة؛
- انتشار الشائعات؛
- ضيق الوقت؛
- المبالغة في نقل الواقع من طرف المتضررين.

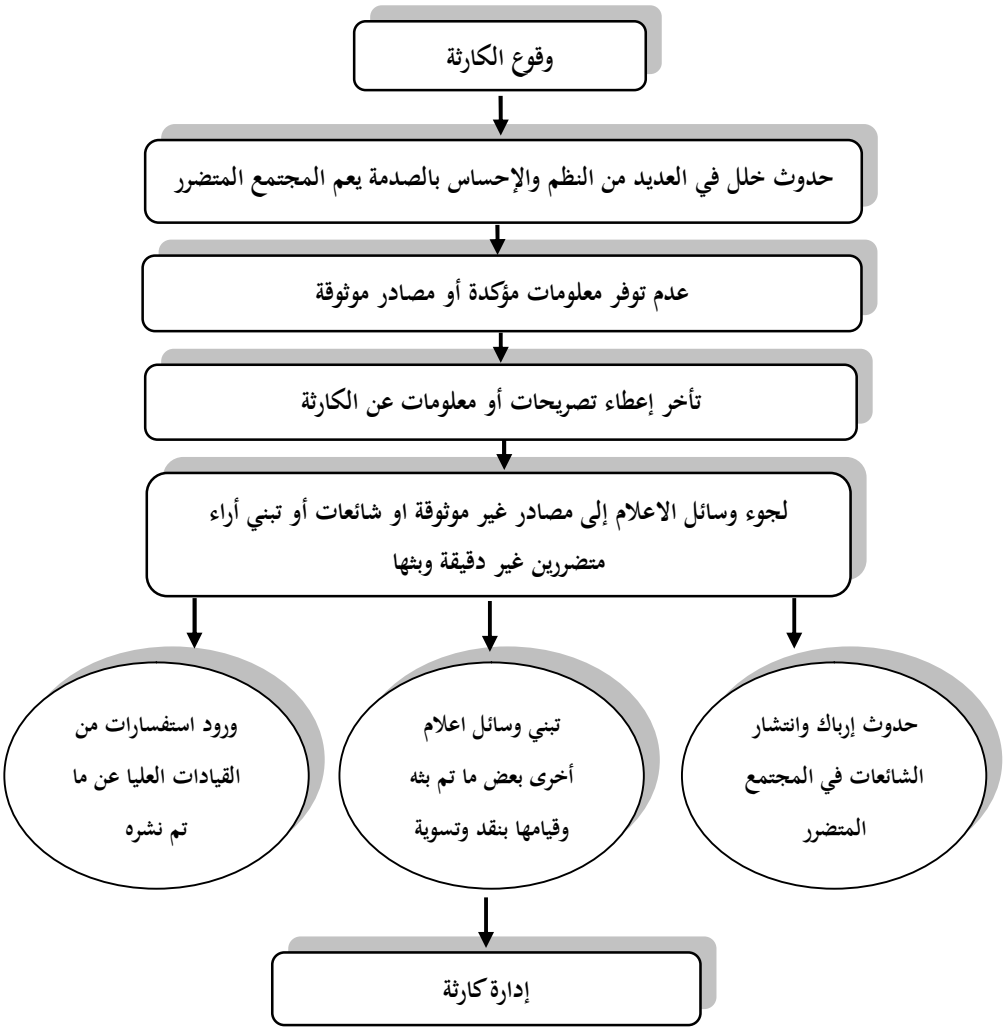
ثانيا: عوائق تفرضها وسائل الإعلام

- تعدد وسائل الإعلام التي تغطي الحدث؛

- التنافس الإعلامي أثناء التغطية؛
- المستوى العلمي والمهني والإعلامي؛
- نوعية وطبيعة السياسة الإعلامية؛
- السعي وراء الاثارة والبحث عن الأخبار الغريبة لجذب الجمهور.

ولعل المخطط التالي يوضح أكثر طبيعة العلاقة بين وسائل الإعلام وإدارة الكارثة.

رسم توضيحي لشكل شائع من الضغوط التي تتعرض لها إدارة الكارثة بسبب وسائل الإعلام (الكحيلي,1990: 47).



من خلال المعطيات التي تضمنها هذا الرسم التوضيحي المتعلق بأهم الضغوطات التي تتعرض لها إدارة الكارثة بسبب وسائل الإعلام، يتضح أهمية الدور الذي تمارسه تلك الوسائل وخطورته لما يرتبط بأوضاع غير عادية، كأوقات الكوارث، حيث يعم القلق والإحساس بالخوف، وتكثر حاجات الناس لمعرفة ما يحدث، يضاف إلى ذلك حالات الارتباك والتردد، وغياب المعطيات من جانب الجهة المكلفة بإدارة الأزمة، مما قد يفتح الباب أمام التأويلات والاشاعات والتفسيرات الخاطئة أو المغرضة، مع العلم أن الجمهور في وقت الأزمات تكون لديه القابلية الشديدة للاختراق، حيث يصبح في حالة تقبل لكل ما يقدم له من أخبار، أكثر من هذا قد يبني عليها ردود أفعال خطيرة مما يؤدي إلى حدوث كوارث.

بعد أن تعرضنا إلى مفهوم الإعلام وظائفه في المجتمع، وكذا دوره عندما يرتبط بالأزمات والكوارث الطبيعية، ومدى تأثيره على مختلف مراحل الكارثة، وكذلك أهمية الدور الذي يؤديه الخطاب الإعلامي في التأثير على الرأي العام وتوجيهه وفق الخطة الاستراتيجية المعدة مسبقا لمواجهة الكارثة، وتبعا للرؤى السياسية والفكرية التي تحكم نشاط كل وسيلة إعلامية، نحاول في هذا التطرق إلى الدور الذي يلعبه الإعلام التلفزي في إدارة الكارثة الطبيعية، مع التركيز على خصوصيات هذا النوع من الإعلام وقته التأثيرية التي يستمدها من قوة الدلالية للصورة المتحركة، التي تشكل أحد أهم خصوصيات هذا النوع من الإعلام.

سلطة الصورة:

لكل منظومة إعلامية خصوصيات تكنولوجية معينة، تتحكم في طبيعة عملها وكيفية أدائها، ونوعية الجمهور الذي تتعامل معه، وأساليب الإقناع والتأثير المستخدمة فيها، فإذا كان الإعلام المقروء (الصحافة) يعتمد على الطباعة في تحقيق وجوده وتوجه رسائله إلى القارئ بغية التأثير على معارفه ومواقفه وأفكاره، وأن الإعلام المسموع (الإذاعة) يعتمد على حاسة السمع في التواصل مع جمهوره (المستمعون)، فإن الإعلام المرئي (التلفزيون) ينفرد بخصوصيات تكنولوجية معينة، تؤثر بشكل واضح على نوعية المادة الإعلامية المقدمة، وكذلك على الطريقة التي تقدم بها إلى جمهور المتلقين، "إنه ظاهرة متميزة وفريدة من نوعها، تؤثر على كل شيء نفعله، كيف نرى العالم وكيف نفكر، وكيف نتصرف، وكيف نحكم، يبدل التلفزيون ويغير نظرتنا إلى الواقع وإدراكنا له، كما أنه يغير طبيعة المعرفة التي نكتسبها ونستخدمها" (خضور,1998: 73).

كما يتميز التلفزيون عن أشكال الاتصال المعروفة في كونه يمتلك القدرة على نقل التجارب الإنسانية في الوقت الحقيقي، وإلى مسافات بعيدة وبقدرة بصرية وحركية تحاكي الحياة الواقعية، لأنه يخلق الانطباعات بدلا عن الأفكار والعواطف بدلا عن التفكير، وهو ما أشار إليه "ماكلوهان" بقوله: "قد تكون أهم عطايا الطباعة للإنسان، الانفصال وعدم الاستغراق، أي أن نفعل بدون رد فعل، كما أن انفصال اللغة عن المشاعر والأحاسيس أصبح عاملا أكثر قوة في نشر الفكرة، وعقلنة التجربة في الاتصال المكتوب، يقوم الخيال بتحويل الرموز إلى ترجمة للواقع، ويكتشف العقل طريقه إلى المحاكمات العقلية والأعراف والافعال، أما التلفزيون فعلى العكس تماما، تدفع الحركة والصوت واللون التجارب المبشرة إلى المشاعر والاحاسيس، وتتحرك العملية من الصورة إلى الانطباع، وإلى الدافع العاطفي، ومن ثم إلى الفصل والسلوك"(خضور,1998: 73).

ولعل من اهم أسباب التأثير القوي والفريد من نوعه للتلفزيون هو مقدرته على إعطاء المشاهدين الشعور بأنهم شهود عيان على التاريخ الذي يمر أمامهم على الشاشة، فيتنامى لديهم الشعور بالمشاركة في الأحداث، حيث يستمد التلفزيون قدرته التأثيرية من قوة الصورة، والصورة اليوم أصبحت سهلة الانتشار تماما مثل الكلمات فهي تعبر القارات وتكتسح كل المجتمعات، حتى التي توصف بالأكثر انغلاقا.

الصورة اليوم "تغيرت وأصبحت لا تشكل مجرد متعة أو محاكاة فنية، بل أضحت ثقافة وفكرا بعد أن دخلت في عمليات الإنتاج الاقتصادي والتكنولوجي، وصارت تمثل لغة عصرية... في العصر الحديث تحولت الكلمة إلى تكنولوجيا، حيث أوجدت وسائل الإعلام نوعا فريدا من التواصل الإنساني ذا اتجاه وحيد، أما في أيامنا هذه فقد أفضت صيرورة العولمة التكنولوجية إلى مجتمع دولي، وصار المشهد ينسج عقل المشاهد وفق ما يطبق عليه "مجتمع المشهد"، حيث برزت الصورة التلفزيونية التي تضع مختلف الحواس خلف العين، وأضحى التلفزيون بواسطة العين، بوابة الجسد إلى الذات والعالم والاشياء، ثم نشأت الصورة التلفزيونية كنظام يحمل خصوصياته الوسيطية المتناسبة مع مُثل وقيم العولمة الجديدة... هكذا انتصرت الصورة لأول مرة في التاريخ، وصارت تملك لغة خاصة ومؤثرة على حساب لغة الحماسة، والخطب الطنانة التي تلهب حماس الكثيرين، وعكست صورة الواقع بصورة لم يعهدها من قبل، إنها صياغة منفردة ومتميزة تنقل في ثواني معدودة مشاكل كثيرة من العالم"(العسكري,2007: 20).

لقد منح التطور المذهل في عالم التكنولوجيا ووسائل الاتصال، الصورة فرصة نادرة لتولي الصدارة واكتساح كافة الميادين، حيث باتت الصورة مرتبطة بكل جوانب الحياة لدى الإنسان بشكل غير

مسبوق، لدرجة أنه لم يعد هناك فضاء محصور خارج إطار الصورة، ولم تكتف الصورة بهذا كجزء من الواقع، بل أصبحت في كثير من الأحيان بديلا له، فهي تحاول إعادة صياغته، وكذلك بمقدور الصورة تكييف أسلوب الحياة، وكذلك تستطيع أن تجعل من الأحداث المحلية ظواهر كونية، والأمثلة هنا عديدة لاسيما عندما يتعلق الامر بالأحداث الكبرى كالأزمات، الكوارث، الحروب والاحداث السياسية كالانتخابات والانقلابات العسكرية، حيث أصبحت الصورة التلفزيونية توظف بقوة في التأثير على الرأي العام، وقد رأينا كيف تحولت حر بالخليج من مواجهة عسكرية إلى حرب تلفزيونية، بسبب التغطية المباشرة والحية لمختلف مراحل هذه الحرب، حيث ساد الانطباع بأن الصراع الحقيقي هو ما يحدث على الشاشة، وليس في ميدان المعركة، وبالتالي تحولت تلك الحرب على ما فيها من خراب ودمار وقتل إلى مادة إعلامية "للاستعراض والفرجة وليس مادة للتفكير والتأمل حول الأسباب والنتائج والخسائر"(لعياضي,1991).

وكان هذا بطبيعة الحال عملا مدروسا ويدخل في الاستراتيجية العامة للسياسة الإعلامية الأمريكية التي كان من أهدافها المركزية العمل على ضمان حياد الرأي العام، بتقديم الحرب تلفزيونيا كشيء عادي "Banalisation" وفي هذا يرى Jean-Baudrillerd" في كتابه "حرب الخليج لم تقع" أن: "الحرب كانت مناسبة لإنتاج صورة من نوع ما، همشت الأبعاد الإنسانية للحرب، وغيبّتها وحجّمتها"(خضور,1998: 95).

خاتمة

في ضوء المشكلة البحثية التي تناولتها الدراسة، يتضح مدى الأهمية التي أصبح يكتسيها البعد الإعلامي في إدارة الأزمة وتطوير العمل الإنساني وأصبح جليا أن الخطاب الإعلامي البصري المعتمد على الصورة كدعامة أساسية يضع الفارق في إدارة الأزمات الدولية.

"إن وزن الكلمات في وسائل الإعلام ضئيل في مقابل صدمة الصور كما يقول أحد الفكرين"(Rony, 64:).

إننا اليوم في عصر هيمنة الصورة وتفوق الثقافة البصرية لدرجة أننا لم نعد بحاجة إلى خطابات مطولة لتوصيل الرسالة بهدف التأثير لأن الصورة تسمح لوحدها الولوج إلى الحدث الآني في أي مكان كان أي أنها تلغي كل الوساطات.

[1]- المؤتمر العالمي للحد من الكوارث الذي انعقد في اليابان سنة 2005، والذي دعت اليه الجمعية العامة للأمم المتحدة، ونجم عن المؤتمر ما أصبح يعرف باتفاقية هيوجو.

[2]- **الخبرة الاتصالية للجمهور:** هي تراكمات مختلف التجارب السابقة الناتجة عن التعرض لوسائل الاعلام خلال الأزمات والكوارث وهو ما يولد لدى الجمهور فهما مسبقا لكيفية تعامل الاعلام مع مراحل الكارثة، مثلا: إن الخبرة الاتصالية لدى اليابانيين أكبر من التي عند الامريكيين والسبب هو تعود اليابانيين على التعامل مع وضعيات وخصوصيات الكارثة.

المراجع

بدران عبد الله. **الاعلام والكوارث البيئية، المعالجة الاعلامية والاخطار الكبيرة.** www.arabja.org/node/29

البلداوي عبد الله. **ما هي الازمة؟ وكيف ندير الازمات.** www.siionline.org

جبر محمد صدام. **المعلومات وأهميتها في إدارة الازمات.** المجلة العربية للمعلومات، تونس، المجلد 9. العدد الاول.

حواش جمال الدين. (1996). **دور القوات المسلحة في معالجة الازمات والكوارث.** القاهرة: جامعة عين شمس، اكتوبر. ورقة عمل في المؤتمر السنوي الاول لإدارة الازمات والكوارث.

خضور أديب.(1998). **دراسات تلفزيونية.** دمشق: المكتبة الإعلامية، ط1.

خضور أديب. **الاعلام والأزمات.** دمشق: المكتبة الإعلامية. ط1.

الخضيري محسن أحمد. (1990). **إدارة الأزمات.** القاهرة: مكتبة مدبولي.

الزهراني عبد الله بن أحمد. (1417هـ). **إدارة الازمات من منظور اسلامي.** مكة: الكلية الجامعية.

الطيب حسن أبشر.(2009). **عام إدارة الكوارث ما يزال في المهد.** يومية الدستور، العدد14931.

عبد الرحيم محمد. **إدارة الازمات.** http://www.drabdi.nireblog.com

العسكري سليمان ابراهيم. (أكتوبر 2007). **عصر ثقافة الصورة.** مجلة العربي، الكويت العدد587. القاهرة: مطبع الشروق.

العماري عباس رشدي. (1993). **إدارة الازمات في عالم متغير.** القاهرة: الاهرام للترجمة.

غنيم أيمن. **إدارة الازمات، المفهوم والتطبيق.** www.wpvschool.com/forums.showtheard

الكحيلي عبد الله بن موسى (2009). **وسائل الاعلام وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار أثناء الكوارث.** رسالة ماجستير قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

لعياضي نصر الدين. (1991). **الخطاب العربي في حرب الخليج.** لمجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد19.

BRAUUMAN, RONY. *Les Medias et l'Humanitaire*, Edition CFPJ.