



قسم: التاريخ

تخصص: اتصال

استراتيجية ادارة الازمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي -دراسة استطلاعية-

مشروع مقدم لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام و الاتصال

اشراف الاستاذة:

اعداد:

أ. جميلة اوشن

سعيد العاطف

محمد أمزيان العاطف

السنة الجامعية: 2020/2019

اهداء :

منذ وقت طويل كنت أعرف جيدا أنه سيأتي هذا اليوم الذي سأنجح فيه وأحقق فيه هدفي ليس الأمر أنني تنبأت بالغيب أو غرورا، بل كنت أعرف منذ البداية أن الله عز وجل زودني بإرادة هائلة تفوق بحجمها كل الصعاب المتوقعة.

فبعد عناء طويل وشوق انتظرته خلف مقاعد الدراسة أقف على عتبات التخرج وأهدي هذا العمل إلى أبي الذي حلمت أن أكمل عيني برؤيته في يوم تخرجي وهو فرح بوصولي إلى هذه المرحلة،

إلى منبع الحنان والحب والدعاء الفياض أمي الغالية.

إلى من حطم أسطورة الفشل في نفسي وكانوا لي العون والسند اخوتي

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كل من عرفتني بهم الحياة

شكر و تقدير:

نقدم كلمة شكر وامتنان للمجهودات التي بذلتها و تبذلها

الأستاذة المشرفة " او هن جميلة "

" أثناء سعيها لإرساء قاعدة علمية متينة تساعد الطلبة لا لنطاق في البحث والتقني العلمي والمعرفي وذلك على غرار تتبعها لسير هذا العمل وتقديمها التوجيهات القيمة منذ بداية اختيار الموضوع إلى غاية عملية إخراج هذا العمل على صورته النهائية .
وننتقدم بالشكر الجزيل إلى كل

أستاذة الإعلام و الاتصال على ما قدموه لنا من توجيهات و نصائح قيمة
و نشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل المتواضع

فهرس المحتويات:

	البسمة
	شكر و تقدير
	الاهداء
أ-ب	المقدمة
	فهرس الجداول و الاشكال
	الفصل الاول الاطار المنهجي
01	الإشكالية.
02	2-أسباب اختيار الموضوع.
02	3-أهداف الدراسة.
03	4-أهمية الدراسة.
04	5-منهج الدراسة.
04	6-أدوات الدراسة.
05	7-تحديد المفاهيم.
08	08-الدراسات السابقة.
09	09-المقاربة النظرية للدراسة
	الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي
11	المبحث الاول: مقارنة نظرية للالزم
12	تمهيد
12	1- مفهوم الالزمة و خصائصها

13	2- أنواع الازمات
14	3- الازمات والمفاهيم المشابهة
16	المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات
16	1- اسباب الازمات
17	2- مراحل الازمات
19	3- استراتيجية أدارة الأزمة
23	خلاصة
	الفصل الثالث :فاعلية ادارة الازمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
25	تمهيد
26	المبحث الاول: مقارنة معرفية لموقع التواصل الاجتماعي
26	1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
28	2- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
28	المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات عبر الفيسبوك
28	1- إدارة الأزمات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي
29	2- دور مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" في إدارة الأزمات
30	خلاصة
31	خاتمة
33	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

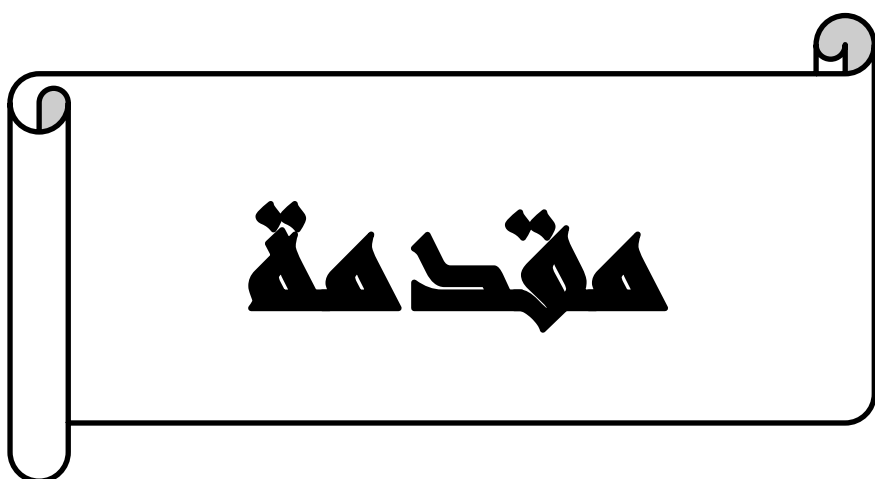
❖ قائمة الجداول و الاشكال:

✓ قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الأزمة طبقا "إلى الأوجه الايجابية والسلبية	13

✓ قائمة الاشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	انواع الازمات	15
	منحنى الالم	18
03	ديناميكية الأزمة	19
04	الاستراتيجيات القديمة لمواجهة الازمة	20
05	الاستراتيجيات الحديثة لمواجهة الازمة	21
06	ادارة الازمات عبر الفيسبوك	29



مقدمة:

تغييرات جذرية وتأثيرات نوعية أحدثتها شبكات التواصل الاجتماعي بأدواتها ومنصاتهما المختلفة، التي مكنتها من تغيير معالم المشهد الإعلامي الخاص بإدارة الأزمات، نظراً لما تتمتع به من مزايا وخصائص تؤهلها للقيادة والتوجيه.

فالأزمات العالمية الأخيرة أظهرت حضوراً بارزاً بل ومؤثراً لشبكات التواصل الاجتماعي، حيث كانت مفتاح حل أو نزع فتيل واحتواء العديد من الأزمات قبل تفجرها على نطاق واسع كما حدث مؤخراً خلال محاولة الانقلاب "الفاشلة" في تركيا.

فكيف يمكن استخدام تلك المنصات الاجتماعية بفاعلية وقت الأزمات ودمجها مع استراتيجية الاتصال الخاصة بإدارة الأزمة؟ وما طبيعة هذا الاستخدام؟ وما يترتب عليه من مزايا للمستخدمين بمختلف شرائحهم ومستوياتهم الرسمية والشعبية؟

إدارة "رقمية"

عادة ما تُستخدم شبكات التواصل الاجتماعي خلال الأزمات والكوارث بسبب ما تتمتع به من خصائص تتفرد بها عن غيرها من الوسائل، ومن أهم تلك الخصائص:

- الفورية والتزامن في نشر و تبادل المعلومات والتعليمات.
- إتاحة خاصية البث المباشر التي من شأنها تنبيه الجهات المختصة لسرعة التحرك واتخاذ إجراءات الأمان والسلامة.
- القدرة على الوصول إلى الجماهير الواسعة متجاوزة كل الحدود الطبيعية و "المصطنعة" بفعل الرقابة والحجب.
- تعزيز التفاعلية والاتصال الثنائي باتجاهين.
- القدرة على رصد الإشاعات ووضع الخطط الكفيلة بمواجهتها ومحاصرتها.

- سهولة الاستخدام والوصول إليها من عدة منافذ أهمها الهواتف الذكية.
 - استخدام الوسوم (الهاشتاغ) بما يسهل عملية تجميع أكبر قدر من المعلومات المتوفرة حول الموضوع في مكان واحد.
 - القدرة على تعديل الرسائل الاتصالية التي تسبب إشكالات بسرعة قياسية.
 - مشاركة الآخرين التعليقات والأخبار والصور والفيديوهات.
 - الرد على الاستفسارات وتلبية نداءات الاستغاثة الإنسانية لطمأنة المواطنين.
- هذه الخصائص وغيرها يمكن توظيفها في إدارة الأزمات للحكومات أو المؤسسات الحكومية وغير الحكومية (الأهلية) من خلال وظائف ومهام أساسية تسهم الشبكات الاجتماعية في تحقيقها بمهنية وكفاءة أعلى.

الفصل الاول : الإطار المنهجي.

1-الإشكالية.

2-أسباب اختيار الموضوع.

3-أهداف الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-منهج الدراسة.

6-أدوات الدراسة.

7-تحديد المفاهيم.

8-الدراسات السابقة.

9-المقاربة النظرية للدراسة

1- إشكالية الدراسة :

يعد مفهوم التخطيط الاستراتيجي من أكثر المواضيع أهمية للمنظمات الحديثة ، لأنه جهد منظم للوصول إلى قرارات ونشاطات أساسية والتركيز على المستقبل حول ماهية المنظمة؟ ماذا تفعل؟ ولماذا تعمل؟ وأداة إدارية لمساعدة المنظمة على القيام بعملها بشكل أفضل في جميع الظروف التي تتعرض لها.

وتقدير اتجاه المنظمة والتجاوب مع بيئتها المتغيرة .كما أشارت العديد من الدراسات والممارسات إلى تبني التخطيط الاستراتيجي، إذ يقدم العديد من الفوائد للمنظمات، كمواجهة الأزمات .يعد عالم اليوم عالم الأزمات لأسباب عديدة في مختلف مجالات الحياة السياسية، الاقتصادية، السكانية و البيئية ، فقد أصبحت المنظمات والمؤسسات وغيرها تسعى للتغلب على تلك الأزمات و إدارتها وكل ذلك يتطلب التخطيط الاستراتيجي الذي يمثل الوسيلة التي يمكن من خلالها إدارة الأزمات .في حالة حدوث أي أزمة في المؤسسة فهي بحاجة توفر الاتصال الأزمات حتى يتم تطبيق هذه المشكلة إعلاميا وبشكل منطقي قبل حدوثها، وأثناء وبعد حدوثها. فاتصال الأزمة هو عملية خلال فترة الصعوبات التي تمر بها المؤسسة، وتضمن نقل رسائل تحمل معلومات دقيقة وصحيحة وكافية .

أدى تطور تكنولوجيا الاتصالات الرقمية، وظهور مواقع التواصل الاجتماعي إلى تغير اتصالات الأزمة، فخصائص هذه المواقع قدمت مواطن جديدة للاتصال أوقات الأزمات.

إذ يعتبر موقع فيسبوك هوارد مواقع التواصل الاجتماعي ومهيمن القرن الواحد والعشرين ، فهو مصدر للتواصل ولتنشر المعلومات وتوصيلها للجمهور في أسرع وقت ممكن من خلال نقاش آني ومستمر و متفاعل معهم، وأصبحت معظم المنظمات الحديثة تستخدم موقع فيسبوك في التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات باعتباره يصل لأكثر عدد من الأشخاص .

ومن هذا سنتطرق الى التساؤل التالي:

ما هي الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمة "، عبر مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" ؟

2- أسباب اختيار الموضوع :

دفعنا لدراسة موضوع التخطيط الاستراتيجي لإدارة أزمة " السترات الصفراء" في فرنسا عبر مواقع

التواصل الاجتماعي مجموعة من الأسباب، منها :

أ-أسباب ذاتية: يتمثل أساسا في رغبتنا في اكتساب معلومات أكثر و أوسع حول معرفة كيفية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات .

ب- أسباب موضوعية، :

1 - الرغبة في كسب و تطوير المعارف

2-ارتباط الموضوع بعمل التخطيط الاستراتيجي الذي يكسب أهمية كبيرة في تسيير مختلف جوانب إدارة الأزمات .

3-اثراء الدراسات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي و إدارة الأزمات لكونها قليلة في الجزائر .

4- اعتبار مواقع التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك قوة مهيمنة لإدارة الأزمات سواء في تضخيمها أو تقليصها.

- 3-أهداف الدراسة :

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

1-الكشف عن دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

2-الكشف عن أهمية التخطيط الاستراتيجي للمنظمات الحديثة في حل الأزمات و إدارتها.

4 - الكشف عن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك و دوره الكبير سواء في تضخيم أو تقليص الازمة.

4-أهمية الدراسة :

لكل دراسة أهميتها و هذه الدراسة تظهر في كون أن التخطيط الاستراتيجي هو السبيل الوحيد الذي يلجأ إليه معظم المنظمات الحديثة و المؤسسات الكبرى و الدول المتقدمة، فالتخطيط الاستراتيجي يعد أحد

الشروط الهامة لبناء أي مؤسسة أنه جهد منظم للوصول إلى قرارات أساسية و التركيز على المستقبل حول ماهية المنظمة، و تعتبر أداة إدارية لمساعدة المنظمة للقيام بعملها بشكل أفضل في جميع الظروف التي تتعرض لها من أزمات و غيرها .فالأزمة تكون موقف أو حالة تحتاج إلى التخطيط الاستراتيجي لزوالها، فمن خلال هذه الدراسة تعرفنا على أن التخطيط الاستراتيجي يعد أحد أهم الشروط الاستراتيجية للسيطرة على الأزمة.

5-منهج الدراسة :

يتوقف تحديد منهج الدراسة على الهدف الذي نسعى للوصول إليه و طبيعة الدراسة في حد ذاتها، و لما كان الهدف من دراستنا هو الوصول إلى معرفة أهمية و دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات " و ذلك عبر مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك".

فإن دراسة الحالة هو المنهج الذي نراه ملائما لدراستنا، بحيث يقوم منهج دراسة حالة على التعمق في دراسة المعلومات في مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها

و يعرف أحمد بن مرسل منهج دراسة حالة بما يلي : هو منهج قائم بذاته يتضمن خطوات بحثية محددة ترسم بدقة، الطريق الموصل إلى الغرض العلمي المطلوب، في إطار توظيف العديد من الأدوات البحثية مثل : الملاحظة، الاستبيان المقابلة و تحليل المضمون إلخ في جميع المعلومات، و هو يستخدم منفردا في ظاهرة معينة أو إلى جانب مناهج أخرى¹

و يقوم منهج دراسة حالة على الخطوات التالية " : تحديد الظاهرة أو المشكلة التي ينبغي دراستها، تحديد الفروض أو التساؤلات، توفير المعلومات عن الموضوع، استخلاص النتائج، إصدار التوصيات و ما يجب أن يكون عليه الوضع² "

و يعرف بأنه منهج يهدف إلى التعرف على خصائص مضمون حالة أو ظاهرة واحدة بصورة مفصلة و دقيقة، و يركز منهج دراسة حالة على تحديد حالة محددة بعينها كخطوة أولى، و من ثم جمع معلومات

¹ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، (305) ص، 2010

² عمار بوحوش : دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص 30

مفصلة و دقيقة عليها كخطوة ثانية و تحليل المعلومات ثم جمعها بطريقة علمية و موضوعية للحصول³ على نتائج محدودة يمكن تعميمها و اقتراح أساليب معالجتها على حالات أخرى مشابهة .و يمكن تعريف منهج دراسة حالة بحسب بعض الكتاب بأنه عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة. و اعتمدنا على عينة عمدية أو حالة قصديه .

منهج النظم (المنهج التنظيمي)

يفترض منهج النظم أن المنظمة تتكون من مجموعة من الأجزاء المت اربطة التي تتفاعل مع بعضها البعض بدرجات من التكامل والتناسق و التوافق، و تؤدي هذه المنظمة عمليات متكاملة تقود إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف .ووفقا لهذا المنهج فإن الأزمة هي نظام متكامل، و هذا النظام (نظام الأزمة) يتكون من مجموعة من العناصر هي:

- **مدخلات الأزمة :** يبدأ تشخيص الأزمة و توصيفها من خلال دراسة و تحليل مدخلات الأزمة، فالأزمة نظام، و لكل نظام مجموعة من المدخلات تؤثر في هذا النظام تأثيرا كبيرا وتؤدي إلى بنائه و تعزيزه.

- **العمليات التشغيلية للأزمة :** يقصد بها مجموعة العمليات التشغيلية التي تحدث تفاعلات محددة بين مجموعة من المدخلات بصورة تؤدي إلى تعزيز الأزمة و زيادة قوتها و حدتها، و تؤدي إلى إخراج هذه الأزمة إلى بيئة المنظمة .

-**المخرجات الازموية :** تتجسد هذه المخرجات فيما نجم عن العمليات التشغيلية للأزمة التي جرت على المدخلات، و هذه المخرجات تكون في صورة نتائج الأزمة و أثارها التي تكون ملموسة ألف ارد المنظمة و البيئة الخارجية للمنظمة، و تكون ملموسة بصورة واضحة .نتائج و أثار ال يلمسها الجميع، بل يدركها و يشعر بها أطراف محددة فقط.

³ محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية علوم الاقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية،

- **التغذية العكسية :** عند استخدام مدخل النظم في تشخيص الأزمة وتوصيفها، فإنه لا بد من الاعتماد على النظام الفرعي لهذا المدخل و الذي يوفر البيانات المعلومات و المعرفة الضرورية بالأزمة، فهو يشخص مجالات القوة في التعاطي مع الأزمة و إدارتها¹.

6- أدوات الدراسة :

تحليل الوثائق و الملاحظة بالمشاركة الإلكترونية و نتتبع المنشورات و التفاعلات و كنا نتفاعل مع المنشورات لفهم الأزمة أكثر.

- أ- **الملاحظة:** هي إحدى الأدوات الكيفية في جمع البيانات، و تقوم على ملاحظة أنماط سلوك الأفراد و تدوينها بشكل مقنن الحصول على معلومات عن ظاهرة معينة، و هذه الأداة تهتم بالوصف و (التفسير أكثر من القياس و الأرقام، و تهدف إلى تطوير الفروض و النظريات².

- ب- **تحليل الوثائق:** المقصود بها تحليل الأوراق و السجلات الأصلية المكتوبة، و تكمن قيمتها في ان معلوماتها جديدة، و صحيحة، إذ يتم تحليل الوثائق وقت حدوثها، أو بعدها بقليل، مثل: تحليل التقارير الرسمية، محاضرات، مؤتمرات، و ندوات ...و غيرها³

7- تحديد المفاهيم:

التخطيط:

يُعتبر التخطيط (بالإنجليزية) Planning: واحداً من أهم المهام الإدارية في المنظمات، والمشاريع المختلفة؛ حيث يُوفّر معلومات دقيقة تساعد على التنبؤ بالمستقبل، ويُحدّد ما هو مطلوب من الوظائف، كما يسمح للإدارة بتحديد ما تريده من أهداف؛ لتحقيق الاستفادة المطلوبة في العمل، كما أنّ التخطيط لا بُدّ أن يتّصف بالاستمراريّة، وهو أولى الخطوات التي يجب على الإدارة اتّباعها؛ سعياً لتحقيق ما تطمح إلى تحقيقه من غايات، علماً بأنّه لا بُدّ أن يكون مبنياً على ركائز واضحة، وثابتة تعتمد على العقل ومن هنا كان من المهمّ بمكان تسليط الضوء على مفهوم التخطيط، وأهمّيته، وأنواعه، وشروط نجاحه،

¹ صالح عبد الحميد: الإعلام و إدارة الأزمات، مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2013، صص(129-130).

² محمد صالح الين مصطفى، و آخرون: خطوات البحث العلمي و مناهجه، المشروع العربي لصحة الأسرة، مصر(2010، ص ص) 50-51.

³ عبود عبد هلالا العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النميز للنشر، ط2، دمشق، 2004، ص 7.

ومُعَوِّقَاتِهِ.

مفهوم الاستراتيجية:

يقصد بهذه الكلمة أساسيات القيادة التي تسير بشكل منتظم دون خلل و بالطبع سير العمل وفقاً للاستراتيجية يقود الفرد لتحقيق أهدافه عبر استغلاله لمجموعة من الأدوات ،و عن أصل هذه الكلمة فهي تعود إلى أصل عسكري ،و لكن بمرور الوقت تم استخدامها في الكثير من المجالات سواء في التسويق أو الإدارة أو غير ذلك و يمكن تعريف الاستراتيجية أيضاً بأنها عبارة عن مجموعة الأساسيات المتعلقة بمجال معين ،و التي يتم وفقاً لها اختيار القرارات الفعالة وفقاً للخطط المحكمة التي تعتمد في جوهرها على وجود استراتيجية ناجحة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة .

و في تعريف آخر إلى أن الاستراتيجية عبارة عن مجموعة من الطرق ،و الأساليب و المناهج المنظمة التي يتم السير وفقاً لها من أجل الوصول لما هو مطلوب في الوقت المحدد ،و في ضوء الإمكانيات و الجهود المالية و المادية المتوفرة.

الأزمة :

هي نمط معين من المشكلات أو المواقف التي يتعرض لها فرد أو أسرة أو جماعة. ... كما يعرفها كمنج Cumming: تأثير موقف أو حدث يتحدى قوى الفرد ويضطره إلى تغيير وجهة نظره وإعادة التكيف مع نفسه أو مع العالم الخارجي أو مع كليهما.

- مفهوم إدارة الأزمات :

هو أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميته في عصرنا، و هو علم إدارة توازنات القوى و رصد حركتها و اتجاهاتها، و هو أيضا علم المستقبل، و علم التكيف مع المتغيرات، و علم تحريك الثوابت و قوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة. إنه علم مستقل بذاته و لكنه متصل بكافة العلوم الإنسانية و هو منهج له أصوله و قواعده، و هي فن بمعنى أن ممارسته تعتمد على مجموعة من المهارات و القدرات فضال عن الإيثار¹

. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

¹ بشرى جميل ال اروي : دور مواقع التواصل الاجتماعي التغيير. مدخل نظري، مجلة الباحث الإعلامي (عدد 2 17). ص، 2012، 18

هي مواقع أتاحت مجال واسعاً أمام الإنسان للتعبير عن نفسه، و مشاركته مشاعره و أفكاره مع الآخرين، و تسعى مواقع التواصل الاجتماعي إلى خلق جو من التواصل في مجتمع افتراضي تقني، بجمع مجموعة من الأشخاص من مناطق و دول مختلفة في موقع واحد تختلف وجهاتهم و مستوياتهم و ألوانهم، و تتفق لغتهم التقنية، و الشخص المنتمي إلى هذا المجتمع عضو فاعل، أي أنه يرسل و يستقبل و يقرأ و يكتب و يشارك، و يسمع و يتحدث.

و تضع كلية شيريدان التكنولوجية تعريفاً إجرائياً لمواقع التواصل الاجتماعي على أنها ذلك الإعلام الذي يقدم في شكل رقمي و تفاعلي، يعتمد على اندماج الصورة و الفيديو و النص و الصوت، فضال عن استخدام الكمبيوتر أو الهاتف الإلكتروني كآلية رئيسية له.¹

8. الدراسات السابقة:

/ 1دراسة : عبد الله عبد العزيز الفوز : حول التخطيط لإدارة الأزمة الأمنية ، دراسة تحليلية إستراتيجية مواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج .

و التي قدم فيها الباحث ما يلي:

إشكالية الدراسة : تنطلق الدراسة بالتأكد على أن مهام الأجهزة الأمنية قد تغيرت ، فقد فرضت الأوضاع الراهنة على الكوادر الأمنية بذل المزيد من المجهودات لمواجهة الأزمات المتعددة والمتنوعة منعا لاستمرارها أو استفحالها أو تكرارها .

و لا جدال أن الاعتماد على القهر لا يمكن أن يحقق الأمن و الاستقرار على المدى الطويل فالأمر يتطلب تطبيق الأسلوب العلمي الناتج عن البحوث و الدراسات المستفيضة في هذا المجال ، مع مراعاة خصوصية الحدث الأمني ، بحيث تسعى هذه الدراسة إلى وضع الأطر العلمية

لكيفية مواجهة المشكلات الأمنية مواجهة موضوعية تبتعد تماماً عن عمليات المواجهة العادية تعتمد فحسب على مجرد الخبرات الأمنية.

¹ أديب حضور : الإعلام و الأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط 1 ،الرياض، 1999 ،ص 10.

منهج الدراسة و أدواتها : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة الأمنية المؤدية للأزمة كما يشهدها الواقع الأمني في الساحات المختلفة ، مع التركيز على الأزمات المحتملة دائما في موسم الحج و إيضاح سماتها الأمنية و كيفية الرصد الأمني لاستراتيجية مواجهتها

تساؤلات الدراسة : تتجسد تساؤلات البحث فيما يلي:

1 - ما هي أول أزمة بمفهومها الحقيقي ، وما هي الاعتبارات التي يمكن أن توضحها مجريات أحداث تلك الأزمة ؟

2- ما هي حقيقة الأزمات الأولية ، و كيف يتم مواجهتها و التعامل معها ؟

3- كيف صور القرآن الكريم الأزمات الأولية ، و ما هي خصائص ذلك التصوير ؟

4 - ماذا يقصد بالتعامل العلمي مع الأزمات ، ومتى نشأ ، وما هي سماته الأساسية ؟

5 - ماذا يقصد بالأزمة الأمنية و ما هي سماتها و خصائصها الجوهرية ؟

6 - كيف تنشأ الأزمة وما هي مراحل مواجهتها ؟

7 - ما هو التشكيل الأمثل لفريق إدارة الأزمة ، و هل يتعين تغليب العنصر الأمني أم يجب الاهتمام بالعناصر الأخرى المتوازنة و المتنوعة و الكفيلة في النهاية بحسن إتمام المواجهة ؟

8 - ما هي مردودات التنوع الكيفي للحجاج و كيف يتم مواجهته ؟

9 - ما هي العوامل التي أدت إلى زيادة أعداد الحجاج في السنوات الأخيرة و ظهور التكدسات البشرية في المشاعر المقدسة ، وما هي نتائجها و مردوداتها الأمنية ؟

10 - كيف يتم الرصد الأمني لاستراتيجية مواجهة مواسم الحج من قبل الحكومة السعودية ؟ قام الباحث بالإجابة على هذه التساؤلات في إطار فصول الدراسة لينتهي في الأخير إلى جملة من النتائج و التوصيات.

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة التطبيقية لخطط مواجهة أزمات الحج المحتملة فعمل الى تحديد مفهوم التنوع الكيفي للحجاج و رصد أهم مردودات ذلك من الوجهة الأمنية ، و أوضح أن ما ينجم عن الحج من تكديس زمني أو مكاني التي تفرضها مناسكه يكون له تأثير واضح على خطط التعامل الأمني و أساليب المواجهة . كما أكد أيضا على أن خطط المواجهة العادية لتلك الظروف هي ذاتها أزمة أمنية كامنة تقتض وضع خطط مغايرة تتوافق و الأزمات الأمنية المختلفة و التي غالبا ما حفل بها موسم الحج في بعض السنوات المختلفة . على الرغم من أهمية هذه الدراسة في تغطية التحليل الكيفي لتناول الأزمات التي تنتج عن موسم الحج إلا أن الطابع الأمني قد طغى عليها ، و جعلها بمثابة سرد تاريخي و تتبعي لعمل الجهاز الأمني لمواجهة بعض الأزمات التي تفرضها طبيعة المكان و الموسم.

2/ دراسة سامر خالد غول، و التي جاءت تحت عنوان "استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات

دراسة حالة، بحيث انطلق الباحث من الإشكالية التالية: ما استراتيجيات الاستجابة للأزمات المحتملة الناجمة من حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية الاتصال الموقفية للأزمات؟ معتمدا في ذلك على منهجية البحث الكيفي من خلال أسلوب دراسة حالة و ذلك لملائمتها لهدف الدراسة، و تكونت عينة الدراسة من عينة قصديه ملائمة لطبيعة البحث . و نجد أن الباحث قدم مجموعة من الأسئلة التي جاءت كالتالي:

- 1 - ما الاستراتيجيات التي وظفتها إدارة مدرسة نور الهدى من خلال تعاملها مع حادث السير .
- 2 - كيف كانت ردة فعل الأمانى للاستراتيجيات المستخدمة من قبل المدرسة النهاء الأزمة أو التخفيف من حدتها وفقا لنظرية "كومبس"؟

•نتائج الدراسة:

- 1 - أشارت الدراسة إلى عدم وجود متحدث رسمي يهتم بمخاطبة المجتمع و أصحاب المصلحة خلال الأزمات و بناءا عليه يوصي الباحث بتعيين متحدث رسمي باسم كل مدرسة، يهتم بإصدار البيانات أصحاب المصلحة و المجتمع بعد موافقة المستشار القانوني للمدرسة .

2- عدم توفر فريق إدارة الأزمات في المدارس الفلسطينية تهتم بوضع خطط محدثة للتعامل مع الأزمات المحتملة مع إقامة تمارين لمحاكاة الأزمات سنوياً.

3- عدم وجود قاعدة بيانات مدرسية محسوبة تساهم في سهولة و سرعة وصول المعلومة و بناءا عليه يوصي الباحث بإنشاء قاعدة بيانات مدرسية الكترونية محدثة مع أرقام هواتف أولياء الأمور و أصحاب المصلحة.

4- ضعف استخدام وسائل الاتصال الحديثة كطريقة سريعة للتواصل في حالات الأزمات .

5- وجود تمييز بالتعامل مع المتضررين وفقا لخطورة إصابتهم، و بناءا عليه يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بالتعامل المبني على المساواة بين جميع أصحاب المصلحة قبل الأزمة، خلالها أو بعدها لتخفيف حدة ردة فعل المتضررين قدر الإمكان.

6- وجود حالة من الفوضى العارمة و البلبلة الناجمة عن قلة السيطرة على المعلومات المتعلقة بالحدث، و بناءا عليه يوصي الباحث بإقامة قسم مشترك بين وزارة التربية و التعليم و وزارة الصحة للاهتمام بالتعامل مع حوادث المدارس الخطيرة .

7- وجود حالة من عدم الجاهزية الطبية في التعامل مع الحوادث متعددة الإصابات و الخطيرة في المستشفيات و المجمعان الطبية الفلسطينية بحيث تستطيع استقبال أكبر عدد ممكن من الإصابات الخطيرة.

8- قلة الوعي في التصرف في حالات الطوارئ لدى المجتمع المحلي، و بناءا عليه يجب إقامة محاضرات و ندوات توعوية و تثقيفية للمجتمع المحلي بكيفية التعامل مع حالة الطوارئ¹

¹ سامر أحمد غول: استراتيجيات الإجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية (1) الاتصال الموقفية للأزمات (مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية من كلية الدراسات العليا)، جامعة بيرزيت، فلسطين، 2015.

9 - المقاربة النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية اتصال الأزمة الموقفية، التي ظهرت عام 2002 على يد "كومبس" و الاعتقاد الأساسي لها تعد محاولة لفهم و توضيح و تقديم الإجراءات و استراتيجيات الاستجابة المناسبة لإدارة الأزمة اتصالي. بحيث تعتمد هذه النظرية على سبع مراحل رئيسية هي : مسؤولية الأزمة، سمعة المؤسسة، تاريخ المؤسسة مع الأزمات، سمعة عالقات المؤسسة، استراتيجيات الاستجابة للأزمة، العواطف و المشاعر، و النوايا السلوكية.

و يرى "كومبس" أن استراتيجيات استجابة المنظمات أوقات الأزمات تعكس ماذا تقول المنظمة و ماذا تفعل؟ و لكي تكون الاستجابة فعالة تحتاج المنظمة أن تكون هي صاحبة المبادرة في نشر المعلومات و توصيل رسائلها الاتصالية، التواصل المباشر و الفوري مع أصحاب المصالح، و الانفتاح و الاستعداد الدائم للاتصال. و ال شك أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في تحقيق الاستجابة الفعالة، حيث أن خصائص هذه الوسائل المتمثلة في السرعة و الانتشار و التفاعلية تمثل فرصة مثالية للمنظمات للتواصل مع الجماهير المستهدفة و الرأي العام، و تعظم من استجابتها للأزمة من اللحظة الأولى، خاصة و أن هذه الوسائل أتاحت لمستخدميها بالتدخل في إدارة موقف الأزمة، مما يتطلب جهود اتصالية مضاعفة و حاسمة من المنظمات للسيطرة و التحكم في عملية تدفق المعلومات و مضمونها .تعود جذور هذه النظرية "الاتصالات الموقفية" إلى نظرية العزو، حيث ذكر "كومبس" أن الناس تميل بالعادة إلى إيجاد الأسباب لإحداث مختلفة "اختلاق الأعذار" و خاصة إن كانت تلك الأحداث سلبية أو غير متوقعة و يتفاعل الناس مع الحدث عاطفيا و يكون التأثير على سمعة المؤسسة و مستقبلها. فيما بينت النظرية على قاعدة التنبؤ و التوقع، فيكون التنبؤ بالضرر التي قد تحصل للمؤسسة و سمعتها و توقع لما قد يحدث هو الموجه الرئيسي باتخاذ القرارات خلال الأزمة و الحد من أضرارها

الفصل الثاني :مدخل مفاهيمي

المبحث الاول: مقارنة نظرية لازمة

تمهيد

4- مفهوم الازمة و خصائصها

5- انواع الازمات

6- الازمات والمفاهيم المشابهة

المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات

4- اسباب الازمات

5- مراحل الازمات

6- استراتيجية ادارة الأزمة

خلاصة

تمهيد:

مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات التي تواجه الفرد مروراً بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات وانتهاءً بالأزمات الدولية.

بل إن مصطلح الأزمة أصبح من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة وفي مختلف المستويات الاجتماعية.

وعالم الأزمات عالم حي ومتفاعل، عالم له أطواره، وله خصائصه، وأسبابه، تتأثر به الدولة أو الحكومة فيتأثر به أصغر كائن موجود في المجتمع البشري.

ولما للأزمات ومواجهتها من أهمية كبيرة تتطلب المواجهة... فعليه سيقوم الباحث بتوضيح مفهوم الأزمة، وخصائصها، ومراحل تطورها، وأسبابه نشوئها، وأنواعها.

المبحث الاول: مقارنة نظرية للازمة

لا يختلف اثنان في أن الأزمات جزء رئيس في واقع الحياة البشرية والمؤسسية، وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية.

1- مفهوم الازمة و خصائصها

يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: " توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة".¹

أما الأزمة من الناحية السياسية: " حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدكي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان إدارية، أو سياسية، أو نظامية، أو اجتماعية، أو اقتصاديا، أو ثقافية".²

ومن الناحية الاقتصادية فهي تعني: " انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي".³

وسوف يقوم الباحث بتقصي المعاني اللغوية والاصطلاحية اللازمة ومن ثم مفاهيمها وذلك على النحو التالي: الأزمة الغرة: تعني الشدة والقحط، و الأزمة هو المضيق، ويطلق على كل طريق بين جيلين مان م.⁴

¹ عليوة، السيد: " إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العوالة والإرهاب الدولي"، ط2، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع 2002 م، ص 13.

² عليوة، السيد، 2002م، المرجع السابق، ص13

³ هلال، محمد عبد الغني: " مهارات إدارة الأزمات القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ص4، 2004م، ص51.

⁴ الرازي، محمد بن أبي بكر مختار الصدح بيروت، دار الكتب العربي، 1967، ص15.

الجدول رقم(1)
الأزمة طبقا " إلى الأوجه الايجابية والسلبية

الأوجه السلبية (تهديد)	الأوجه الايجابية (فرصة)	مستوى الأزمة
تشويش ، فوضى.	البحث عن فرص ، تجديد النسيج الاجتماعي.	-على مستوى خطة المنظمة
قصور ذاتي، شلل، مصدر للإرباك .	تكييف أفعال جديدة وأكثر كفاءة.	الإستراتيجية :
صراع ، تنافس .	تعاون، تحالفات ، انتلافات.	-على مستوى الخطة التشغيلية :
شد مفرط يؤدي إلى سلسلة من السلوكيات العنيفة والطائشة .	ضغط خلاق ، البحث عن حلول واضحة.	-على مستوى الخطة المتصلة بالنظام العلاقتي :
تصرفات روتينية مألوفة.	وقاية ، تماسك.	-على مستوى الخطة السلوكية :
مدخل متسارع باتجاه قواعد معيارية.	التجريب) البراكمانية).	-على مستوى خطة القيم :
		-على مستوى خطة التعلم :

Source: Lalonde, Carole (2004)."In Search of Archetypes in Crisis Management ."
Journal of Contingencies & Crisis Management . Vol. (12) , No .(2): 7.

خصائص الأزمة:

هناك مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الأزمة منها:¹

1. وجود نقص واضح في البيانات والمعلومات اللازمة أثناء وقوع الأزمة
2. الأزمة تؤدي إلى أحداث مفاجئة كبرى وعنيفة عند وقوعها وتجذب انتباه جميع
3. تنقسم الأزمة بدرجة عالية من التعقيد والتداخل في العناصر والمسببات ودرجة عالية من التشابك
4. وجود حالة من الرعب والخوف في الاقتصاد والمجتمع
5. وجود حالة من الشعور بالجدية والعنف وعدم قدرة صناع القرار على التعاطي مع الأزمة والتعامل معها ، .
6. نظرا لانعدام حالة التوازن لدى صناع القرار (نتيجة لوقوع الأزمة) فأنهم قد يصبحون تحت سيطرة الآخرين
7. ظهور بعض القوى التي تدعم الأزمة وتؤيد كل ما يقود إلى تفاقمها

¹ يوسف احمد ابو فارة ، إدار الأزمات ، مدخل متكامل ، الإثراء للنشر والتوزيع ، عمان 2009 ، ص 27-29 .

8. تتعرض مصالح بعض منظمات الأعمال و القطاعات الاقتصادية في ظل الأزمة إلى التهديد وإلى ضغوط كبرى من جانب أطراف متعددة .

2- أنواع الازمات

1. من حيث المصدر:

- أزمات طبيعية وهي كل الأزمات التي تنتج من ما يحدث في الطبيعة من كوارث، وهي من أكثر الأنواع شيوعاً وخطر على الإنسان؛ لأنها لا تكون بإرادته.
- أزمات صناعية هو الأزمات التي تحدث نتيجة صناعات معينة مثل التسرب الكيماوي، حيث تتسم بتأثيرها المادي والمعنوي القوي وصعوبة السيطرة عليها.

2. الأزمات من حيث تكرار الحدث:

- أزمات ذات طابع دوري ومتكرر.
- أزمات ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

3. الأزمات من حيث مرحلة التكوين:

- مرحلة الميلاد.
- مرحلة النمو.
- مرحلة النضج.
- مرحلة الانحسار.
- مرحلة الاختفاء.

4. الأزمات من حيث عمقها:

- أزمات سطحية، هامشية.
- أزمات عميقة جوهرية.

5. الأزمات من حيث التأثير:

- أزمات عامة وشاملة لكل الكيان الإداري.
- أزمة خاصة تؤثر في جزء واحد أو أكثر من جزء.

6. أزمات تصنف من حيث الموضوع:

- أزمات مادية وهي الأزمات ذات الشكل الاقتصادي والمادي والكمي القابل للقياس. ومن الممكن التعامل معها مادياً وبأدوات تناسب طبيعة الأزمة.
- أزمات معنوية وهي الأزمات ذات التأثير النفسي والشخصي ولا يكون ملموس. ولا يمكن السيطرة عليه بسهولة ولا يمكن رؤيته فقط بالإمكان الشعور به.

7. أزمات من حيث الشدة:

- أزمات عنيفة وهي الأزمات التي يكون من الصعب على المنظمة مواجهتها، وهي الأزمات التي تحدث بطريقة مفاجأة وبشكل عنيف وذات تأثير قوي على المنظمة.
- أزمة خفيفة وهي الأزمة التي يكون من السهل على المنظمة مواجهتها، فهي تعتبر من الأزمات غير العميقة وخفيفة التأثير

الشكل رقم 01 أنواع الأزمات

قابلية التنبؤ بالأزمة	صعب	الأزمات غير المتوقعة -2-	الأزمة الأساسية -4-
	سهل	الأزمات التقليدية -1-	الأزمات العنيفة -3-
		سهل	صعب

Source : Gundel , Stephan (2005) . " Towards New Typology of Crisis " . Journal of Contingencies & Crisis Management . Vol .(13) , No .(3) :112.

7- الأزمات والمفاهيم المشابهة

الحادث (Accident)

الحادث هو حالة فجائية غير متوقعة تحدث بصورة سريعة وتنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث بمعنى أنها لا تتسم بالاستمرارية ولا يكون للحادث امتدادات وتتبعات جوهرية وتختفي آثاره مع اختفاء نتائج وتداعيات الحدث. لذلك فإن الأزمة قد تكون ناجمة عن حادث وتكون أحد نتائجه لكنها مع ذلك ليست الحادث نفسه مثلاً يمكننا الحديث عن حادث سير بطريقة معزولة تنقضي بانقضاء الحادث أو يمكن الحديث عن أزمة حوادث السير كظاهرة عامة تتسم بالاستمرارية والامتداد.

المشكلة (Problem)

هي حالة من التوتر وعدم الرضا الناجمين عن بعض الصعوبات التي تعوق تحقيق الأهداف. وتتضح معالم المشكلة في حالة عدم تحقيق النتائج المطلوبة ولذلك تكون هي السبب الأساسي لحدوث حالة غير مرغوب فيها بل تصبح تمهيداً لأزمة إذا اتخذت مسارا معقدا يصعب من خلاله توقع النتائج بدقة.

والأزمات في حقيقة الأمر هي مشكلات جوهرية وقوية وحادة يتم الشعور تجاهها بالانفعال والضغط الكبير واستمرار هذه المشكلات يهدد بقاء المنظمة ويقضى على أهدافها ورسالتها ورؤيتها أي أن العلاقة

بين المشكلة والأزمة علاقة وثيقة الصلة فالمشكلة قد تكون هي سبب الأزمة ولكنها ليست هي الأزمة في حد ذاتها.

الصدمة (Shock)

هي شعور مفاجئ حاد ناتج عن حادث غير متوقع وهو يجمع بين الغضب والذهول والخوف. لذلك يمكن القول بأن الصدمة هي أحد الأعراض الأساسية الناجمة عن وقوع الأزمة وهي تحدث عندما تتفجر الأزمة بصورة فجائية سريعة دون إنذار أو تمهيد.

ويتطلب التعامل معها استيعاب تأثيرها في أقل وقت ممكن حتى يمكن الوصول إلى جوهر ما نجم عنها ما يخالف التعامل مع الأزمة والذي يتركز في مواجهة جوهرها. أيضا فإن الإحساس بالصدمة يكون احساسا سريعا وطارئا يختفى ويزول بسرعة.

الكارثة (Disaster)

الكارثة من كرت بمعنى الغم يقال فلان اشتد عليه وبلغ منه المشقة والكارث هو الأمر المسبب للغم الشديد أما قاموس أكسفورد فقد عرف الكارثة بأنها حدث يسبب دماراً واسعاً ومعاناة عميقة وهي سوء حظ عظيم.

الصراع (Conflict)

ينشأ الصراع بسبب تعارض الأهداف والمصالح سواء بين الأشخاص وبين الكيانات التنظيمية والاجتماعية المختلفة ويعد مفهوم الصراع أكثر المفاهيم قرباً لمفهوم الأزمة فكثير من الأزمات يكون جوهرها صراع بين طرفين في المنظمة أو بين المنظمة كطرف وطرف خارج هذه المنظمة وتتجم الأزمات عن التعارض والتناقض بين هذين الطرفين لكن الفرق الجوهرى بين الصراع والأزمة أن الصراع لا يكون بنفس تأثير ونفس شدة الأزمة من جانب آخر يكون الصراع أكثر وضوحاً من حيث اهدافه واتجاهاته وأبعاده وأطرافه، بينما تكون هذه العناصر غير محددة وغير معروفة بوضوح في الأزمة، ويتسم الصراع بطبيعة شبه دائمة في المنظمة، فهناك صراعات تتبدل وتتغير بين أطراف مختلفة وبين مستويات متعددة، بينما تبدأ الأزمة وتنتهى بسرعة وتترك وتخلف وراءها مجموعة من النتائج.

الخلافا (Dispute)

وهو يدل على وجود حالة من التضاد والتعارض والمعارضة، وحالة من عدم التطابق في الشكل أوفى المضمون. والخلاف يكون في أوقات كثيرة أحد الأسباب الرئيسية للأزمة، أو وجها من وجوه التعبير عنها أو باعثا على نشوئها واستمرارها، ولكنه ليس الأزمة في حد ذاتها.

المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات

1- أسباب الأزمات

تساهم المعرفة بأسباب الأزمة في تحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع، ولكل أزمة أسباب تنتج عنها أهمها: ¹

- أ- سوء الفهم : خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوافرة عن الأزمة نتيجة قلتها أو تداخلها.
- ب- سوء التقدير : أما بالشك في المعلومات أو اعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها ، نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.
- ت- سوء الإدارة: بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية.
- ث- تعارض المصالح والأهداف: لاختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.
- ج- الأخطاء البشرية : ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها ، لغياب التدريب أو قلة الخبرة أو انخفاض الدافعية.
- و- الشائعات : استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة وفي توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة ، بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخطئ المسؤولين.
- ز - اليأس : الإحباط أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حل المشكلات والذي يعزى إلى القمع الإداري أو التدهور في الأنظمة الإدارية.
- ح- الرغبة في الابتزاز : تعريض متخذ القرار لضغوط نفسية ومادية وشخصية واستغلال أخطائه من أجل صنع أزمة ، وكنتيجة لغياب الوازع الديني والأخلاقي.
- ط- انعدام الثقة في الآخرين وفي المنظمة نتيجة الخوف والاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة

2- مراحل الازمات:

أ- مرحلة ما قبل الأزمة : Precrisis وتمثل فترة محددة غير ظاهرة للعالم الخارجي تسبق الأزمة ، وتشير إلى بدايتها وبداية الألم الذي يزداد ببطء في هذه المرحلة ، والتي تظهر فيها ثلاث مراحل ضمنية وهي:

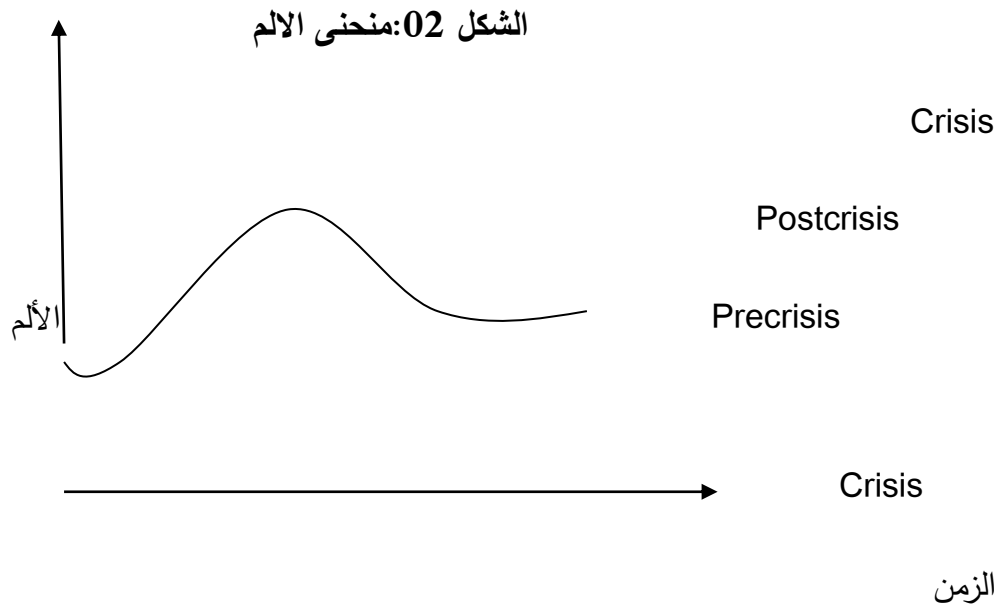
أولاً- مرحلة انعدام الأداء: إذ يعكس تكرار الأعمال غير متقنة الأداء إشارة تحذير للإدارة.

¹ -ماهر، أحمد .(2006) إدارة الأزمات. الدار الجامعية ،الأسكندرية، مصر.

ثانيا- مرحلة الإنكار: وهي الفترة الأطول في هذه المرحلة وتمتاز بتراكم المشكلات التي تم التعرف عليها دون الاعتراف بها أو بخطورتها.

ثالثا -مرحلة الخوف والغضب : إذ يسيطر شعور الخوف والغضب ، وتبادل الاتهامات فتنشأ الصراعات التي تفجر الأزمة.

تكون الإدارة في مرحلة ما قبل الأزمة قلقلة وممزقة داخليا "، إلا أنها لا تزال تمتلك الفرصة للسيطرة على الخطر ، ذلك أن تأثير الأزمة في الإدارة ضعيفا "لاسيما وأن الألم يسلك مسارا "يمكن التنبؤ به وتخفيفه والحيلولة دون تحول الضرر إلى أزمة كاملة الأبعاد، الشكل رقم . (2) ويفيد الرصد والتدخل السريع والمناسب في هذه المرحلة واتخاذ التدابير الوقائية ما أمكن ذلك.

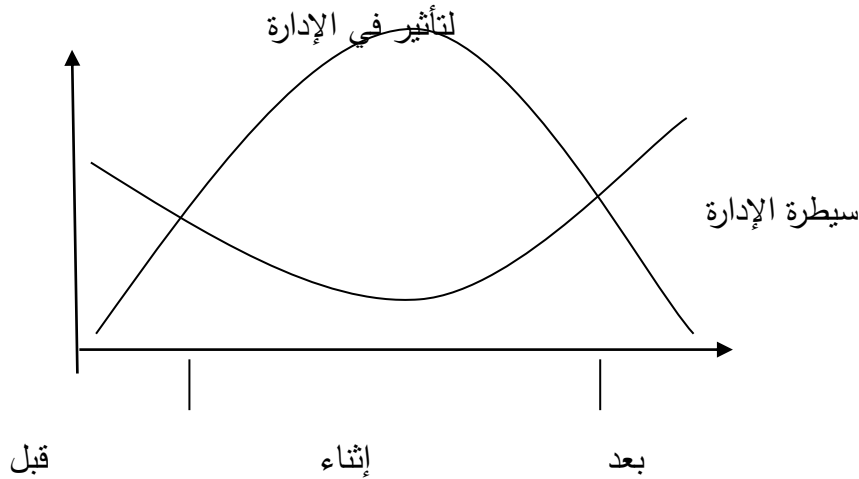


المصدر : إصدارات بميك37 .(2004) إدارة الأزمات : التخطيط لما قد لا يحدث. تعريب : علاء أحمد صلاح ، مركز الخبرات المعنية بالإدارة ، القاهرة :94

ب -مرحلة الأزمة : -Crisis-وهي مرحلة اللاعودة للوضع السابق ، تمتاز بالسرعة والحدة وبالتدفق السريع للأحداث . إذ تحدث فيها الأزمة ويرتفع حجم تأثيراتها في الإدارة كذلك مستوى الألم إلى أعلى نقطة ، وتكون أبعاد الفشل مدمرة وواضحة للعيان تخلق حالة من الفزع والذعر وتؤدي إلى الانهيار . ويصاحب ذلك ضجة إعلامية وتحاول الإدارة حصر الأضرار التي أصابت المنظمة وأصحاب المصالح، وكسب الوقت واتخاذ تدابير علاجية إذ لم تعد تجدي التدابير الوقائية. ولن يجدي نفعا "هنا دور المديرين والمخططين الاستراتيجيين بل تظهر الحاجة للقيادة المتفردة.

ج- مرحلة ما بعد الأزمة : - PostCrisis- تعرف المرحلة الأخيرة من الأزمة غير المدارة بالصدمة وعدم التأكد وفقدان الأمل . ولا بد من فريق لإدارة الأزمة لإيجاد الحلول واتخاذ إجراء فاعل . أو تنتقل المنظمة إلى مرحلة التغيير الجذري كإعادة الهيكلة أو التصفية أو الاندماج ومع انتهاء الأزمة يهبط الأمل ببطء إلا أنه يستقر عند مستوى أعلى من بدايته .

الشكل 03: ديناميكية الأزمة



Source: Diermeier , Daniel (2004) . "Strategic Crisis Management

<http://transportation.northwestern.edu/docs/0000/CrisisMgmt.pdf>: 14.

3- .استراتيجية إدارة الأزمة

هناك نوعان من الإستراتيجيات¹:

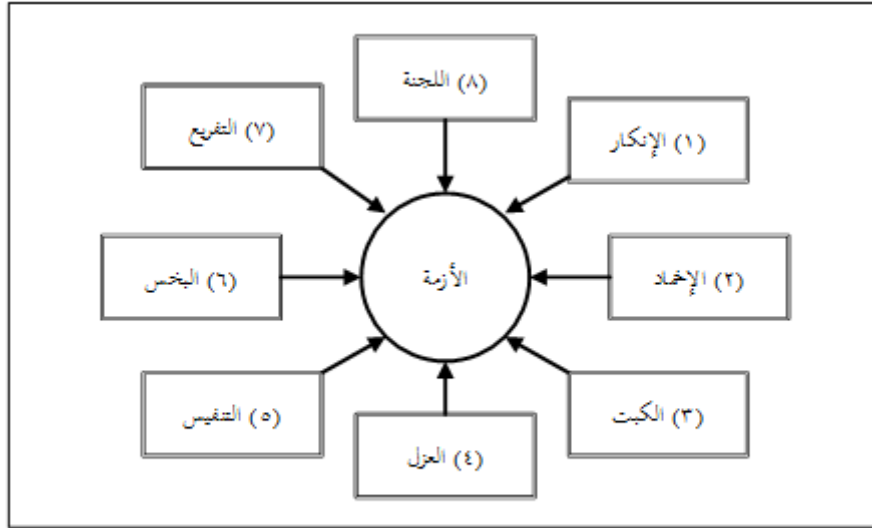
إستراتيجيات تقليدية: أي أنها تم استخدامها عبر الدهور وأثبتت نجاحات كبيرة، ولقد تعودت المنظمات والدول على استخدامها.

إستراتيجيات حديثة: وهي ظهرت بسبب طبيعة التطورات العصرية، وتم اكتشاف بعضها كنتيجة للتطور والبحث العلمي.

أولاً: الاستراتيجيات التقليدية:

تم استخدام العديد من الإستراتيجيات عبر العصور المختلفة تاريخياً وعسكرياً واقتصادياً، وتم تجربتها والتحقق من دقتها .

¹ د. أحمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية - الإسكندرية، 2011، ص 89.



شكل (2-3) الإستراتيجيات التقليدية للتعامل مع الأزمة

(1) الإنكار:

وهي تشير إلى رفض الاعتراف بوجود خلل أو أزمة

(2) الإخماد:

وهو يشير إلى صدام عنيف وعلني وصريح مع قوى الأزمة. وبالتالي فهو عكس الأفكار تماماً. وحينما يتم الصدام العنيف يتم أساساً مع المحركين لهذه الأزمة. وتصفيتهم. وتتم تصفية محركي

(3) الكبت:

هو تحرك عنيف وسريع وسري ضد قوى الأزمة بهدف تدمير وإخماد العناصر الأساسية المحركة للأزمة وهي استراتيجية تشير إلى أن المنظمة المستخدمة لها مستبدة ومتسلطة مثل الحال في الاستراتيجيتين السابقتين.

(4) العزل:

وتشير إلى قيام المنظمة بإبعاد قوى الأزمة عن الموقف الأزموي. وفي هذا الموقف يتم تحديد المحركين الرئيسيين وعزلهم جغرافياً ومادياً ونفسياً عن أحداث الأزمة نفسها. ويتم العزل بعدة طرق

(5) التنفيس:

وهي تشير إلى تهدئة الأزمة من خلال إيجاد فتحات جانبية في الأزمة للتنفيس من الضغط والتوتر والصراع الموجود داخل الأزمة ومنعها من الانفجار. وهذه الطريقة معروفة أيضاً باسم "تنفيس البركان"

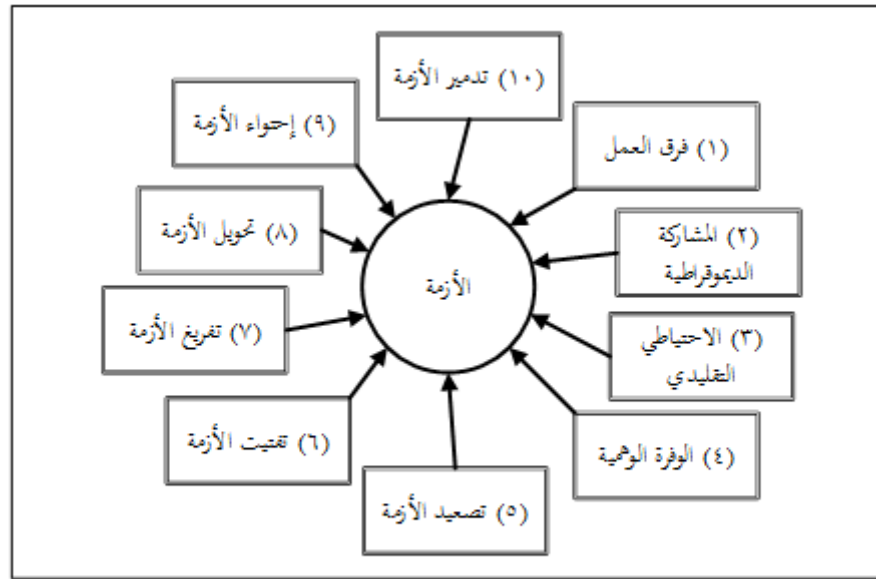
(6) البخس:

هنا تقوم المنظمة بالاعتراف بالأزمة ولكنها تقلل من شأنها وأنها "زوبعة في فنان"، وأن الأمر بسيط وتحت السيطرة، وأن الأمر غير هام وغير مقلق وسيتم التعامل مع أسباب الأزمة بالأساليب المناسبة لظروف الأزمة وأسبابها ومحركيها.

(7) التفرغ:

هي مواجهة حادة وعنيفة مع محركي الأزمة ومؤيديها، وذلك بغرض التعرف على مدى صعوبة المحركين والمؤيدين
(8)اللجنة:

كما يقولون: "إن أردت أن تميت موضوعاً فأحله إلى لجنة" وهذا هو بيت القصيد في هذه الإستراتيجية
ثانياً: الاستراتيجيات الحديثة:
أدى التطور في العلوم الإدارية والاقتصادية والعسكرية والاستخبارية والاجتماعية إلى مزيد من الاستراتيجيات الحديثة والعصرية الخاصة بمواجهة الأزمات والمشاكل والكوارث.



شكل (3-3) الاستراتيجيات الحديثة لمواجهة الأزمات

(1) فرق العمل:

إذا كانت الأزمة متشعبة الجوانب (الإنتاجية، والتسويقية، والبشرية، والمالية، والسياسية، والقانونية)،

(2) المشاركة الديمقراطية:

يتم استخدام هذه الطريقة حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي بيئة تفضل الحرية السياسية والاقتصادية، وفي منظمة يحترم أفرادها المدير الأعلى الذي سيقود الديمقراطية الإدارية بينه وبين العاملين.

(3) الاحتياطي التعبوي:

أخذت هذه الطريقة من علوم الإعدادات العسكرية وعلوم إدارة المشتريات والمخازن وإدارة المواد في المجال الإداري

(4) الوفرة الوهمية:

حينما ترتبط الأزمة بجوانب كارثية في الغذاء والنقود يكون على الدولة أو تواجه الوضع الكارثي من خلال توفير هذه المواد بشكل أكثر مما هو مطلوب

(5)التصعيد:

هو ترك الأزمة أو الصراع يزيد ويحتدم، على الأخص حينما يكون هناك أطراف مختلفين في المصالح أو الخلفية السياسية أو العرقية، على الأخص في العمل الشعبي والسياسي، وفي مجالس المحليات والبلديات والأحزاب السياسية ويتم التصعيد لكي يصل النقاش وتصل الأزمة على نقطة (أو نقاط) التعارض والتضارب والتطاحن.

(6)التفتيت:

وهي تشير إلى تجزئة الأزمة إلى مجموعة من الأزمات الأصغر والأقل حجماً والأهون شكلاً والأبسط حلاً.

(7)التفريغ:

تنشأ الأزمة لأسباب معينة وإن فقدت الأزمة هذه الأسباب انتهت "وفاقد الشيء لا يعطيه". وفي هذه الطريقة على المسؤولين أن يتعرفوا على مضمون الأزمة وفلسفتها (أي أسبابها).

(8)التحويل لمسار الأزمة:

حينما تصبح الأزمة شراً مستطيراً يهدد كيان المنظمة أو الدولة، قد يصعب مواجهتها، وإنما يمكن بالحكمة تمويل مسارها إلى مجال آخر وربما إلى شيء منتج وفعال.

(9)الاحتواء:

تعتمد هذه الطريقة على التفاهم مع محركي الأزمة ومناقشتهم والتفاوض معهم بشكل يستغرق الوقت، ويفوت الفرصة على أي جهة خارجية ترغب في تدمير المنظمة وتهديد كيانها والتعامل مع نقابات العمال يمثل أفضل مثال لاستراتيجية الاحتواء

(10)تدمير الأزمة:

تسمى هذه الطريقة أيضاً بالتفجير الداخلي للأزمة أو بالصدام المباشر. وتستخدم حينما ترى المنظمة أن هناك هطر مدمر للمنظمة ويهدد بقاءها وهنا تلجأ المنظمة إلى التفجير الداخلي لعناصر الأزمة ومحركيها.

خلاصة:

-تمثل الأزمة لحظة تحول مصيرية فاصلة بين الموت والحياة ، وبين الحرب والسلام ، وبين الفشل والنجاح.

-يستدعي التعامل مع الأزمة تجاوز الطرائق المعتادة في الحل الى أخرى مبدعة.
-تحدث الأزمات بسرعة غير متوقعة.

-يؤثر نمط السلوك السلبي للمديرين بعد حدوث الأزمات التي تخلف ضحايا ، في مستوى الاستياء العام ومن ثم حجم التغطية الإعلامية اللازمة ، كما يعيق إعادة بناء الثقة والمصداقية.
-يترافق مع الأزمة الأساسية عدة أزمات إعلامية و سايكولوجية وفنية .
-العلاقة بين المنظمة ووسائل الإعلام تكون حرجة أثناء الأزمة ، أذ تحدث الأزمة في مناخ من التأكيد مما يؤدي الى فقدان الثقة وانتشار الشائعات .

الفصل الثالث :فاعلية ادارة الازمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

المبحث الاول: مقارنة معرفية لموقع التواصل الاجتماعي

3- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

4- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات عبر الفيسبوك

2- إدارة الأزمات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي

3- دور مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" في إدارة الأزمات

خلاصة

تمهيد:

لقد فرض التطور التقني الهائل الذي شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات في العقدين الأخيرين، خاصة مع انتشار الإنترنت حقائق جديدة على العالم، جعلت الناس يتلاحمون في عالم افتراضي ما فتئت إفرازاته تتحكم شيئاً فشيئاً في الموقع الإنساني والسياسي والاجتماعي لسكان الكرة الأرضية، ولعل من أهم إفرازات هذا العالم الذي ال يكاد يستقر على حال ما أصبح يعرف بمواقع التواصل الاجتماعي أي يشترك عبرها مالبين الناس كل حسب اهتماماته وميوله، فما هي مواقع التواصل الاجتماعي؟ وما هي أهم مراحل تطورها؟ وما هي أهم أشهر هذه المواقع الاجتماعية وما هو دورها في إدارة الأزمات؟

المبحث الاول: مقارنة معرفية لموقع التواصل الاجتماعي

1- مفهوم موقع التواصل الاجتماعي:

مفهوم "مواقع التواصل الاجتماعي" مثير للجدل، نظراً لتداخل الآراء والاتجاهات في دراسته. عكس هذا المفهوم، التطور التقني الذي طرأ على استخدام التكنولوجيا، وأطلق على كل ما يمكن استخدامه من قبل الأفراد والجماعات على الشبكة العنكبوتية العملاقة.

الإعلام الاجتماعي: وهو المحتوى الإعلامي الذي يتميز بالطابع الشخصي، والمتناقل بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل، عبر وسيلة/ شبكة اجتماعية، مع حرية* الرسالة للمرسل، وحرية التجاوب معها للمستقبل.

وتشير أيضاً إلى: الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم اجمع.⁽¹⁾

ويعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي: منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.⁽²⁾

2- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

لا يعمل الإعلام في فراغ بل يستمد من السياقات الاقتصادية والسياسية والثقافية، سواء كانت محلية أو قومية أو إقليمية أو دولية. ولكي نفهم أهمية مواقع التواصل الاجتماعي "الإعلام البديل" يجب أن نضعها في النظريات السياسية والديمقراطية التي وفرت سنداً نظرياً وفكرياً لهويتها وممارستها، ويتطلب مراجعة بعض المقاربات على مستويات عدة، يلتزم بعضها الجوانب المتعلقة بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال، وبعضها يعلق على الموضوع من جانب الدراسات الاجتماعية والسياسية وغيرها، بما يمثل مدخلا لفهم خصائص الاعلام الجديد :

فتشدد نماذج الديمقراطية القائمة على المشاركة على أهمية" مشاركة المواطنين الحقيقيين وانخراطهم الأكثر فاعلية ونشاط في الديمقراطية، ولذلك فهي تنتقد الفصل الراديكالي* للمواطنين عن

ب" مقص الرقيب "وهو باختصار، من يقوم بعملية حذف كل محتوى لا يخدم مصالح مالك الوسيلة الإعلامية، وهو ما يتسم به الإعلام التقليدي.

⁽¹⁾ <http://computing.dictionnaire.freefr.net/new+media>

⁽²⁾ زاهر راضي، "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003، ص23.

* الراديكالية: هي فلسفة سياسية تؤكد الحاجة للبحث عن مظاهر الجور والظلم في المجتمع واجتثاثها. ومصدر كلمة الراديكالية، Radis، وتعني الجذر أو الأصل. فالراديكاليون يبحثون عما يعتبرونه جذور الأخطاء الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في المجتمع ويطالبون بالتغييرات الفورية لإزالتها.

السلطة والنخب والمؤسسات الديمقراطية عن طريق التمثيل". "إن وجود المؤسسات النيابية على المستوى القومي ليس كافياً للديمقراطية، فلكي تتحقق المشاركة القصوى من جانب الشعب جميعه على ذلك المستوى، يجب أن تحدث تنشئة اجتماعية أو "تدريب اجتماعي" على الديمقراطية في مجالات أخرى لكي يتسنى تطوير الاتجاهات والصفات السيكولوجية الضرورية. وهذا التطوير يحدث عن طريق عملية المشاركة ذاتها.(1)"

وتطرح أوجه التنظير للإعلام تساؤلات حول مفهوم *New Media* وممارساته فهل تعبر مرحلته هذه عن انتقال أدوات الاتصال وتطبيقاته من المؤسسات إلى الجمهور؟ أو كما يرى البعض بظهور أنماط جديدة من الأشكال الإعلامية، إن النقد الموجه للإعلام الجديد يتمحور حول ضرورة تحديد المجالات التي يتحرك فيها هذا الصنف من الإعلام، فإمكانية الوصول إلى نموذج نظري للإعلام الجديد والراديكالي لا يتم عن طريق ما هو موجه من نقد للإعلام السائد بل انطلاقاً من مخرجات وتجارب وسائل الإعلام التي تطرح نفسها كبديل عن الإعلام الرسمي التقليدي. ويذهب بعض النقاد إلى الدعوة لدراسة الإعلام الجديد ليس انطلاقاً مما يجب أن يكون عليه بل عن طريق ما هو عليه، وهو ما سيمكننا من الحكم عليه انطلاقاً من قدرته على عرض بدائل في مواجهة الإمبراطورية الإعلامية السائدة.(2)

كما أن حصر الإعلام البديل في الرؤية القائلة بأنه عبارة عن حركة مضادة للثقافة الجماهيرية السائدة إجراء نظري قاصر، فالإعلام الجديد منتج أيضاً لثقافة اتصالية بديلة، وعادة ما يكون في تعارض مع ما هو سائد. ويقع بين مفترق مناهج نظرية متداخلة فهو يعاني من طابعه المهمش خارج السياق الاجتماعي وخصوصيته في كونه بديل عن النظام الإعلامي القائم. ولهذا ركزت بعض المداخل على خدمة المجتمع وبعده مواقع التواصل الاجتماعي، أو إعلام المواطن وغيرها من التسميات، بأنها جزء من المجتمع المدني". وطرح فكرة مجتمعات الممارسة ذات الصلة، بوجود ممارسة مشتركة ومجتمع الممارسة هو مشروع مشترك يوجد تفاعل متبادل بين الأفراد العاملين فيه وله مجموعة من الموارد المشتركة.(3)

ويعبر وينجر وزملاؤه عن هذه الفكرة كالتالي: "مجتمعات الممارسة عبارة عن جماعات من البشر يشتركون في غاية واحدة ومجموعة من المشكلات، ويقومون بتعميق معرفتهم وخبراتهم في هذه الناحية عن طريق التفاعل بصورة مستمرة". ولقد أظهر تحليل تأثير تكنولوجيات الاتصال على الحياة اليومية أن المجتمعات المحلية لا تتشكل فقط في المساحات الجغرافية المحددة بل أيضاً في الفضاء الإلكتروني وتسمى "المجتمعات الافتراضية".(4)

(1) أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكارنتير، "فهم الإعلام البديل"، ترجمة: علا أحمد إصلاح، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2009م، ص24.

(2) المصدر السابق نفسه، ص31.

(3) المصدر السابق نفسه، ص39 ص27.

(4) المصدر السابق نفسه، ص31.

المبحث الثاني: استراتيجية ادارة الازمات عبر الفيسبوك

1- إدارة الأزمات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي

2- لأن الأزمات تتطلب ردّة فعل غير اعتيادية مرتبطة بوقت ضيق ومحدد، فقد يكون أثرها قوي وقد يؤدي للقضاء على المنظّمة وإنهائها، كما تحتاج إلى أكثر من خبير وفني متخصصين في مجالات معينة؛ لكي يقوم بحساب كل عامل من عوامل الأزمة بدقة وسرع

ان الخصائص لا تتحقق بالاستخدام العشوائي، وإنما باتباع استراتيجية اتصالية يقوم على تنفيذها ومتابعتها فريق متخصص في مجالات عدة، وأهم عناصر بناء "فريق إدارة الأزمة" اليوم هو إدارة مواقع التواصل الاجتماعي، وهو ما تفنقر إليه العديد من المؤسسات في مجتمعا.

• لذا من الواجب إنشاء فريق ادارة للأزمة الحالية للحد من انتشار الشائعات والمعلومات الغير مؤكدة والتي بدأت بالظهور في قطاع غزة، ولعل أفضل استراتيجيات التعامل مع هذه الأزمة وخاصة في الوقت الحالي استراتيجية "المواجهة بدلا من الهروب"، من خلال توضيح الحقائق ومواجهة الشائعات ، وتعزيز الثقة المتبادلة مع الجمهور، والاعتراف ببعض الأخطاء الميدانية، وتوجيه الشكر إلى المساهمين والداعمين

هو فريق يتم تشكيله من قبل إدارة الأزمات في المنظّمة، فهو المكلف بالتعامل مع الأزمة والقيام بعلاجها وتقليل الآثار السلبية الناتجة عنها. ويطلب منه مجموعة من المهام المعينة لكي يتم التعامل مع الأزمة بحد ذاتها، كما يجب أن يتسم أعضاء الفريق بمجموعة من الصفات منها الأخلاق الحميدة، كذلك تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الفريق، القيام بكل المهام المطلوبة منه، الإنصات إلى آراء الآخرين دون مقاطعة. ويمكن تسمية فريق إدارة الأزمة لجنة حلّ المشاكل، أو لجنة التحقيق، أو لجنة الخبراء، أو فريق العمل.

2- دور مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" في إدارة الأزمات:

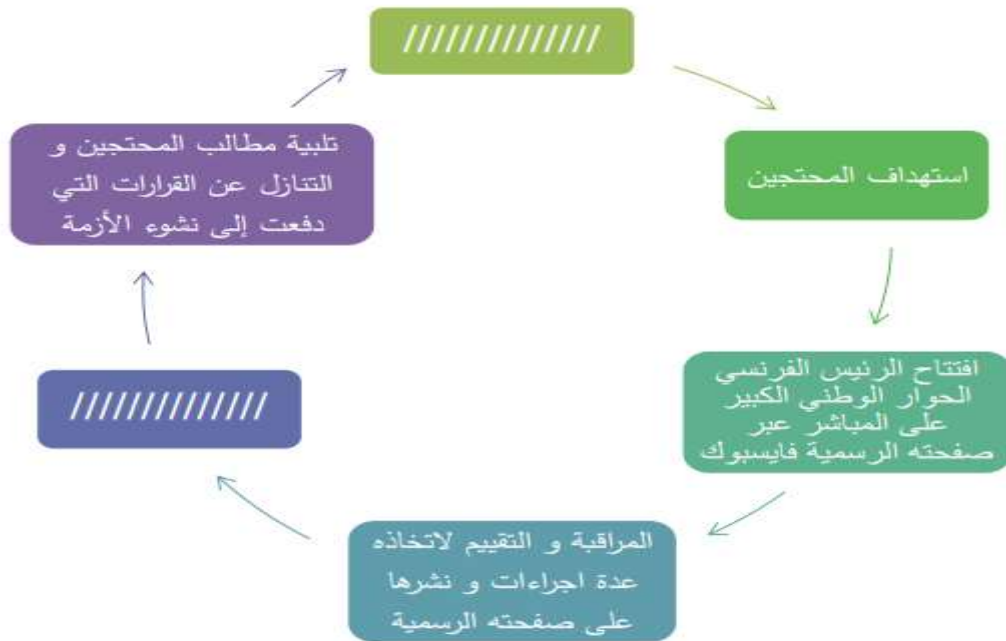
إذا دخلت مواقع التواصل و الإعلام الاجتماعي و بحثت عن اهتمامات المستخدمين فسترى أنهم يناقشون شؤون السياسة و الاقتصاد و الدين و الأدب و الب ارمج التلفزيونية و مواضيع متنوعة أخرى و لكن بدخول الفيسبوك و تويتر و يوتيوب و غيرها من مجالات الإعلام إلى الساحة أصبح من السهل تبادل الآراء و نشر الوعي و إطلاق الحملات و المطالبة بالحقوق على الفيسبوك و تويتر كما أن لمواقع التواصل الاجتماعي فائدة أخرى فقد أجبرت الإعلام التقليدي على التعامل مع قضايا كان من الممكن أن يشرد في التعامل معه في السابق .و يعتبر الفيسبوك من رواد الإعلام الجديد، إذ يعتمد العديد من

المستخدمين عليه أثناء الأزمات، أنهم يشعرون بأن المعلومات المقدمة إليهم عن طريق الوسائل التقليدية، متحفظة و باطنه و غير دقيقة

و في ظل تلك الظروف المجتمعية تظهر أهمية الأخذ باتجاهات إدارة الأزمات، حيث أصبح يحيط بالإدارة كثير من مصادر الضغط و التأثير مثل المناخ المتغير و التي تراقب فيه أجهزة الإعلام الأداء الإداري، و تنقل آثاره مباشرة للكافة دون تأخير¹

من خلال الفيسبوك يمكن إشراك الجمهور في مراحل الأزمة المختلفة و معرفة اهتماماته و الاستجابة له، و طلب المساعدة منه، و ذلك من خلال عقد شراكات مع نشطاء و المدونين، الدخول في حوارات سريعة.

و متواصلة مع الجمهور ،و يتوقع الجمهور أن يتم الرد على أسئلته من قبل السلطات، و قد تنشأ أسئلة كثيرة من خلال الحوار. يتحول الفيسبوك أحيانا إلى ساحات الشائعات، من هنا فإن الرد على الشائعات عبر الفيسبوك يقلل الأضرار التي قد تلحق بالسلطات و الهيئات و المنظمات، و يحمي سمعتها.²



الشكل 06: إدارة الازمات عبر الفيسبوك

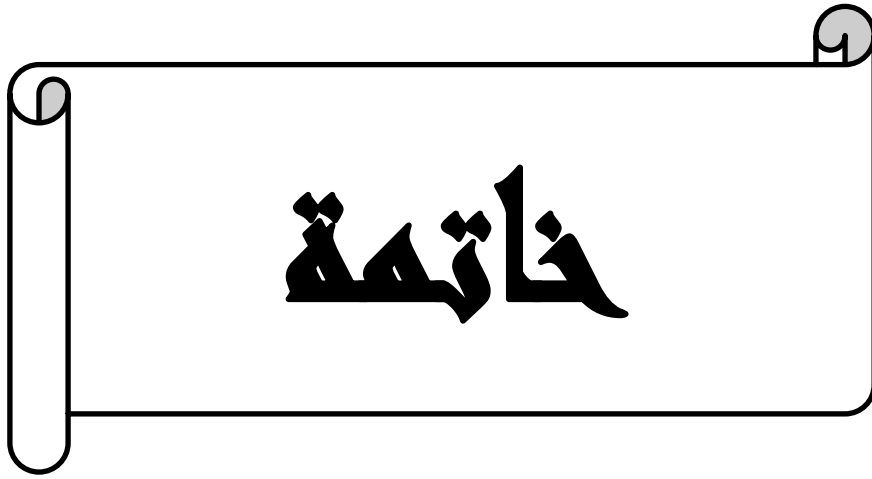
¹ القاضي الدكتور محمد محمد الألفي : ورقة حول دور إعلام مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، ص 20-21

² الولوج تم، / <https://www.youm7.com/story/2014/4/20/1622710> الأزمات إدارة و الجديد الإعلام موقع 12:00. الساعة على 10/05/2019 في ل

خلاصة:

بعد ظهور مواقع التواصل الاجتماعية التي أصبحت وسيلة إنشاء عالقة بين الأفراد، وتتيح للمستخدمين إنشاء حسابات شخصية كوين عالقات مع الآخرين للمواقع نفسها، وتعد مواقع الفيسبوك، واتساب، ويوتيوب، أمثلة عن هذه المواقع. ولا يمكن إنكار حقيقة أن مواقع التواصل الاجتماعي قد عادت على العالم أجمع بإيجابيات عديدة و الفيسبوك خاصة.

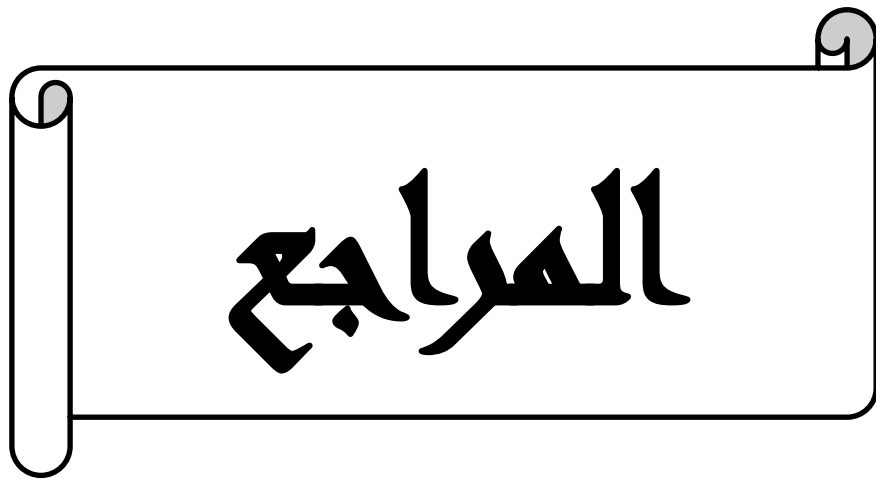
ومن أمثلة على ذلك دورها في إدارة الأزمات.



خاتمة:

التخطيط الاستراتيجي هو الركيزة الرئيسية التي تقوم عليها إدارة الأزمات، من خلال تطبيق سياسة متوسطة أو طويلة المدى تمنع بموجبه تضخيم الأزمات و امتدادها، و انحصارها قبل تفاقمها، و هذا من خلال التخطيط المستقبلي إضافة إلى رسم الخطط لمواجهة الأزمة و التصدي لها. و مع ظهور مواقع التواصل الاجتماعية إذ يعتمد العديد من الأشخاص عليها أثناء الأزمات ، خاصة فيسبوك، أنهم يشعرون بتوفر المعلومات اللازمة و القدرة على مشاركتهم، من هنا نضمن التفاعلية و تبادل الأدوار الاتصالية. يعتبر التخطيط الاستراتيجي من أهم المفاهيم الإدارية التي لقت اهتماما و انتشارا في السنوات الأخيرة . ومع التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام والاتصال الحديثة، أدت إلى خلق واقع جديد للتعامل مع الأزمات واستراتيجيات الاستجابة لها، فقد أصبح لهذه الوسائل توجه مماثل، بل ويفوق وسائل الإعلام التقليدية، التي باتت تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي حول مختلف الأحداث خاصة الأزمات .يلجأ الجمهور إلى مواقع التواصل الاجتماعي خاصة "فيسبوك" نظرا لسهولة الولوج إليه وطبيعة الخدمات التي يوفرها، لمعرفة المزيد من المعلومات عن الأزمة، إضافة إلى هذا تواجد إمكانية التفاعل مع المضمون ونشره وتبادل الآراء حوله مع الآخرين.

نتيجة لهذه العوامل تلجأ المؤسسات إلى إدارة أزماتها عبر هذه المواقع ، حتى ال تفقد جمهورها المستهدف أو تتلف سمعتها وتطلب الإدارة في هذه المواقع الحيلة والحذر فكل خطوة مدروسة .



قائمة المصادر و المراجع:

❖ المراجع العربية:

- 1- أديب خضور : الإعلام و الأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط 1 ،الرياض، 1999 .
- 2- أولجا جوديس بيلي، بيلي كاميرتس، نيكوكارينتيير، " فهم الإعلام البديل"، ترجمة: علا أحمد إصلاح، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2009م.
- 3- بشرى جميل ال اروي : دور مواقع التواصل الاجتماعي التغيير. مدخل نظري، مجلة الباحث الإعلامي عدد (2)، 2012.
- 4- حمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4،الجزائر، 2010.
- 5-د.أحمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية – الإسكندرية، 2011.
- 6-الرازي، محمد بن أبي بكر مختار الصبح بيروت، دار الكتب العربي، 1967.
- 7-زاهر راضي، " استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، ع15 ، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003.
- 8-صالح عبد الحميد: الإعلام و إدارة الأزمات، مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، ط 1 ،القاهرة، 2013 .
- 9-عبود عبد هلا العسكري:منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النмир للنشر، ط2 ،دمشق، 2004.
- 10-عليوة، السيد: " إدارة الأزمات والكوارت: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي"، ط2، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع 2002 م..
- 11-عمار بوحوش : دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990

12- القاضي الدكتور محمد محمد الألفي : ورقة حول دور إعلام مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.

13- ماهر، أحمد . (2006) ادارة الأزمات. الدار الجامعية ،الأسكندرية، مصر .

14-محمد صالح الين مصطفى،و آخرون: خطوات البحث العلمي و مناهجه، المشروع العربي لصحة الأسرة، مصر 2010 .

15-محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية علوم الاقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999.

16-هلال، محمد عبد الغني: " مهارات إدارة الأزمات القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ، 2004م..

17-يوسف احمد ابو فارة ، إدار الأزمات ، مدخل متكامل ، الإثراء للنشر والتوزيع ، عمان 2009
الرسائل العلمية و المذكرات:

1- سامر أحمد غول: استراتيجيات الإجابة للأزمات المحتملة الناجمة عن حوادث المدارس الخطيرة في ضوء نظرية (الاتصال الموقفية للأزمات)مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية من كلية الدراسات العليا، جامعة بيرزيت، فلسطين، 2015.

❖ المواقع :

الأزمات إدارة و /<https://www.youm7.com/story/2014/4/20/1622710/>الولوج تم، 1-
الساعة على 10/05/2019 في ل 12:00. الجديد الإعلام موقع

2-<http://computing.dictionaty.the-freedictionary.com/new+media>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة اكلي محند اولحاج-البويرة-

فرع: علوم انسانية

التخصص: اعلام و اتصال

. دليل الاستثمار .

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في تخصص بجامعة البويرة، نحن بصدد إنجاز دراسة ميدانية حول موضوع " استراتيجية ادارة الازمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

، نرجو ا من سيادتكم التفضل بملأ هذه الاستثمار بعناية ، والتي لن تأخذ من وقتكم الكثير ،من خلال وضع العلامة " x" في الخانة المناسبة، وهذا من أجل المساهمة في إنجاح هذا العمل الموجه لأغراض البحث العلمي، ونعدكم بعدم الكشف أغراض أخرى عن هويتكم و عدم استخدام المعلومات التي تدلون بها لأي اغراض اخرى

شكرا مسبقا لمساعدتكم لنا

تحت إشراف / :د جميلة اوشن

من إعداد الطالب : سعيد العاطف

المحور الأول : أهمية مواقع التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها في ادارة الأزمات

باعتبار أن الاتصال ضرورة حتمية لممارسة أي نشاط بأي مؤسسة من أجل بلوغ غاياتها و تحقيق أهدافه

1 . فمن خلالكم فيم تكمن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي ؟:

- تبليغ قرارات

-الحصول على معلومات

-رصد مؤشرات متعلقة بأزمات و كوارث مرتقبة

-مناقشة مسائل تتعلق بمصالح المديرية

-تقييم العلاقات مع مختلف المؤسسات ذات الصلة

- 2-يعتبر اتصال الأزمة من أهم أنواع مواقع التواصل الاجتماعي الذي يطبق أثناء حدوث الأزمة ،
فحسب نظركم ماهي الوسيلة الاتصالية المناسبة لإدارة الأزمة ، و لماذا؟

.....
.....
.....

-3ما هو المعيار الذي يتم من خلاله حكمكم على الحادثة بأنها أزمة و بالتالي تشكيل خلية أزمة

.....؟
.....
.....

المحور الثاني : دور مواقع التواصل الاجتماعي في ادارة الأزمات

4- تتجلى لدى الكثير من الأفراد صورة ذهنية جد راقية حول مهام المكلفين على حماية أمن و ممتلكات المواطنين ، فهل توجد آلية لإعلام المواطنين بما يجب عليهم عمله خلال و بعد الأزمات من أجل زيادة بريق تلك الصورة :

.....

.....

.....

.....

5- تساهم أي مديرية لادارة الازمات في إخبار و تذكير المواطنين من أخطار يمكن التعرض لها و الاجراءات اللازم اتباعها لمنعه أو تخفيفه ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الاجابة ب نعم فماهي الوسائل المعتمدة من قبلكم:

.....

.....

.....

6- هل فكرت المديرية بتطوير نظام مواقع التواصل الاجتماعي بينها و بين وسائل الاعلام في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة

.....

.....

.....

المحور الثالث : التخطيط لإدارة الأزمة و مواجهتها

7- هل تحدد الخطة حدود المسؤوليات و علاقة المؤسسات ببعضها البعض لتنسيق عملية ادارة

☐

لا

☐

الازمات نعم

8- عند حدوث أزمة ما فهل توكل مهام ادارتها لخلية الأزمة ؟

☐

لا

☐

نعم

اذا كانت الاجابة ب لا فمن هو المسؤول عن تسيير و ادارة الازمة ؟

.....

.....

.....

9 - ماهي الدروس المستفاد منها من خلال مشاركتكم في ادارة كوارث و أزمات ؟

.....

.....

.....

.....

المحور الرابع : البيانات الشخصية

10-الجنس :

.....

11- السن

.....

12 سنوات الخبرة

.....

13الرتبة المهنية:

