دور وسائل الاعلام في الوقاية من الأزمات و الكوارث

ط.خردوش سميرة باحثة دكتوراه

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

ملخص:

تعتبر إدارة الكوارث و الازمات من التحديات التي تواجه الدول و المجتمعات، ذلك أن وقوع الكوارث قد بلغ اقصاه مع بداية الالفية الثالثة وبشكل أصبح يهدِّد وجود واقتصاديات مختلف الدول . الامر الذي دفع بالدول الى البحث عن وسائل تساعدها في الوقاية من وقوع هذه الأخيرة فكان الاعلام احد هذه الوسائل. وعليه يتناول موضوع الدراسة في هذا البحث دور الاعلام ووسائل الاتصال في الوقاية من الازمات و الكوارث وتكمن المشكلة في مدى أهمية وضرورة الـ دور الذي تلعبه الأجهزة الإعلامية في الوقاية من وقوع الازمات و الكوارث. وتنبع أهمية البحث في إسهام الاعلام و وسائل الاتصال في تطوير الأساليب العلمية في إدارة الأزمات . كما يهدف البحث الى التعرف على الاسس العلمية للإدارة الإعلامية للازمات وقياس مدى الالتزام بالقيم والمعايير المهنية في تغطية الأحداث ، وكانت تساؤلات البحث كالأتي: الى أي مدى يلعب الاعلام دورا في الوقاية من الازمات و الكوارث؟

Abstract :

Disaster management is one of the challenges facing countries and societies, which reached its peak at the beginning of the third millennium and threatens the existence and economies of different countries. What prompted states to look for ways to help prevent their occurrence was one of those ways in the media. Therefore, the study examines the role of media and communication in crisis and disaster prevention, which is based on the importance and necessity of the role played by the media in preventing crises and disasters. The importance of research in the contribution of the media and communication media to the development of scientific methods of crisis management, which aims to identify the scientific underpinnings of crisis management in the media and to measure the degree of coherence of values and professional standards in coverage. The question was to what extent the media play a role in preventing crises and disasters.

مقدمة:

يشهد عالم اليوم أعدادا كبيرة و أشكالا عديدة و متنوعة من الأزمات ، والتي يتفاوت مدى حدوثها بين تلك الأزمات التي تحدث على المستوى الفردي ، وبين تلك التي تمس الجماعات على اختلاف تنظيماتها ، سواء على المستوى المحلي أو الوطني . ذلك أن استمرارية الأزمات ونموها وتجددها كانت ولا تزال بمثابة التهديد الذي يمكن أن يطال مختلف المجتمعات البشرية ، فقد أصبحت من بين العوامل والعوائق التي تؤخذ في الحسبان عند التفكير في وضع خطط وبرامج لها صلة بحياة الأفراد وحاجاتهم التي يأملون تحقيقها أو الحصول عليها بشكل فردي أو جماعي[1].

وفي الغالب يرافق الأزمة عنصر المفاجأة وضيق الوقت والتهديد وندرة المعلومات، وهنا يظهر دور الاعلام و الاتصال باعتباره القلب النابض داخل الدولة ويطلق على الاتصال المرافق للأزمة باتصال الأزمة، والذي يعد منطقة تقاطع بين إدارة الأزمات والاتصال[2].

و لعل الذي يهمنا في هذا البحث هو دور وسائل الاعلام في مجابهة الازمة او الكارثة سيما في المرحلة الأولى لها و التي تعد هي الأهم، حيث انها تحذر من وقوع هذه الأخيرة–الازمة أو الكارثة– و تحد من الآثار السلبية الناجمة عنها. كما يمكن للدولة استخلاص الدروس التي تساعدها على مواجهة أزمات مستقبلية تفيدها في تسيير الأزمة مستقبلاً.

و عليه فالإشكالية المطروحة هنا هي الى أي مدى تلعب وسائل الاعلام دورا في الوقاية من الازمات و الكوارث؟

وهذا الاشكال بدوره يثير العديد من التساؤلات الفرعية نذكر منها:

ماذا يقصد بإدارة الأزمات؟

ماهي أساليب إدارة هذه الازمات؟

ماهو دور الاعلام الجزائري في إدارة الازمات؟

---

[1]– بغدادي فيصل:" دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكامة محلية،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، 2013–2014، ص06

2–المرجع نفسه، ص10.

و لعل اسباب اختيار الموضوع يعود الى الرغبة و الميل للكتابة في الموضوع بالإضافة الى ان الخسائر المادية و البشرية التي تحدثها المخاطر بشكل عام في ظل التغيرات المناخية الحاصلة أصبحت تؤرق الرأي العام سيما في فصل الشتاء.

أهمية الموضوع تكمن في محاولة معالجة موضوع الكوارث و الازمات التي تتعرض لها بلادنا الحبيبة و محاولة وضع دراسات و حلول لبعض الكوارث حتى تكون معيارا يعتد به لاحقا ويستقرأ منه بعض الحلول لتفادي و قوع كوارث و أزمات و تعتمد عليها الدولة في تفادي كوارث مستقبلية.

وللإجابة على الإشكالية أعلاه كان لابد من اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات المتعلقة و الخاصة بالبحث، ثم تحليلها و تفسيرها ،و من ثم استخلاص النتائج. كذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والكيفي ؛ كونه المنهج المناسب لتحقيق أهداف الدراسة .

وللاجابة على الإشكالية اتبعنا التقسيم أدناه:

المبحث الأول: مفهوم و أساليب إدارة الازمات:

المبحث الثاني: الإعلام الجزائري وإدارة الازمات.

المبحث الأول:

مفهوم و أساليب إدارة الازمات:

إن الأزمات أو الكوارث تعتبر نقطة تحول غير عادية ، حيث تتضمن احداثا و مواقف غير عادية تتعرض لها الدولة بصورة فجائية و تتلاحق فيها الاحداث بسرعة، و تتشابك فيها الأسباب بالنتائج و قد ينجم عنها تهديد للأرواح و الممتلكات و القيم[3]، كما و قد ينجم عنها توتر و قلق للسكان لذلك تحتاج الى إدارة خاصة و أساليب غير عادية لتسييرها، لذلك سنتناول في هذا المبحث من خلال المطلب الأول مفهوم إدارة الازمات و المطلب الثاني: أساليب إدارة الازمات .

[3]– سمير عبدالله سماعنة، حمزة خليل الخدام:" أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الإستراتيجي في وزارة الداخلية الأ ردنية"، مقال منشور عل موقع الانترنات تم الاطلاع عليه في 13:39يوم:13 –03–2019:
https://www.researchgate.net/publication/309399276

المطلب الأول: مفهوم إدارة الازمات:

مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الاسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن ، وتعظيم الإيجابيات[4].

لقد بات من الضروري العمل على إدارة الأزمة ونذكر أن أول بداية للتفكير في إدارتها كانت مع أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962.ومن هذا المنطلق أصبح ينظر للأزمة ليست فقط كحالة طارئة ومفاجئة ينتُج عنها أوضاع اللاتوازن و اللااستقرار في النظم والقيم؛ وإنما كفرصة للتغيير والتطوير، ويكون ذلك من خلال تدخل الإنسان لتسييرها بطريقة عقلانية ورشيدة لإدارتها [5].و تعد الأزمات جزء رئيس في البشرية ، وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها.

الفرع الأول: تعريف إدارة الازمات:

إدارة الأزمات هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة ، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها ، عن طريق اتخاذ لتدابير للتحكم في الازمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها إيجابيا[6].

بدأت الحاجة في العصر الحديث إلي علم مستقل يختص بالأزمات والكوارث، وكيفية إدارتها ومواجهتها، يطلق عليه " علم إدارة الأزمات[7] والكوارث " وهو علم مؤسس كغيره من العلوم على مجموعة من الأسس والمبادئ العلمية والمفاهيم الخاصة به. وهذا ما يجعله علماً مختلفاً في أساليبه وتطبيقاته، عن العلوم

4- الطيب أحمد الإمام:" دور التخطيط الإذاعي في إدارة الأزمات –بالتطبيق على إذاعة ساهرون في الفترة من يناير 2014 الى ديسمبر 2015–"، رسالة ماجستير في الاعلام الأمني، جامعة الرباط الوطني، 2015، ص33.

5-هامل مهدية: "اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية– دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية و الخدمية–"، أطروحة دكتوراه فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008–2009، ص10.

6- الطيب أحمد الإمام ، مرجع سابق، ص 17.

7- يقصد بإدارة الأزمة: العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمة وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع الأزمة أو التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر من الأضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين ، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة ، وأخيرا دارسة القوى والعوامل التي تقف وراء الأزمة لمنع حدوثها مرة أخرى في المستقبل . أنظر في هذا: مصطفى يوسف :" الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد "، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، مصر، 2005، ص482.

الإدارية الأخرى والتي قد تختلط به. فإدارة الأزمات والكوارث تهدف إلي التحكم في احداث مفاجأة متفاقمة والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة اثارها ونتائجها، وهي إدارة تقوم على الدراسة والبحث، والمعرفة والتجارب المستفادة والتخطيط واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم .

تعمل إدارة الأزمات والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها، والسيطرة عليها وتحجيمها وحرمانها من مقومات تعاظمها ومن أي روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة اندفاعها. ويتضح أهمية ودور وسائل وأجهزة الإعلام المختلفة عند إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث المختلفة، سواء قبل وقوعها أو أثناء حدوثها أو بعد الانتهاء منها، مما يستوجب إبراز هذا الدور وأهميته في توفيرا لأمن والاستقرار للمجتمع ككل.

هناك العديد من التعاريف للأزمة والكارثة، وتختلف المفاهيم و الروئ في كل دولة ومجتمع، بحسب نظرتها للأزمة أو الكارثة، فهناك من يري أن الأزمة حدث مفاجئ يسبب ضغطاً لصانع القرار يستلزم مواجهة هذا الحدث بوسائل وأساليب علمية، تساعد على القضاء عليه قبل استفحاله، وهناك من يري أن سبب حدوث الأزمة عدم توقعها رغم ظهور علامات وإشارات لحدوثها، أو الفهم الخاطئ أو التعامل الخاطئ مع أحداثها، كذلك فإن الأزمة تعني الاستعداد والوقاية وتعني التحضير المسبق للتعامل مع الازمة المتوقعة ويقصد منع وقوعها أو التقليل من آثارها[8].

أما الكارثة فيختلف تعريفها بحسب حجمها وإضراراها المادية والمعنوية، فهناك من يري أن حدوث واقعة مادية ينتج عنها وفيات وإصابات وخسائر مادية تعتبر كارثة، وهناك من يري أن انتشار وباء أو مرض معدي يسبب حالات وفيات يعتبر كارثة، وهناك من يري أن حدوث خسائر مادية نتيجة إعصار مدمر أو حدوث حرائق، يعتبر كارثة، تستوجب تدخل الدولة أو المجتمع الدولي لتقديم المساعدة والتقليل من الأضرار[9].

و الواقع ان الهدف من إدارة الأزمة التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها ، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في

8- الاعرجي عاصم:" دراسات معاصرة التطوير الإداري "، دار الفكر للطباعة والنشر الاردني ، (د.ت) ، ص 35.

9- " مفهوم الأزمات و الكوارث"، مقال منشور على مجلة العلمية رؤية2030، لجامعة الملك فيصل 2016، تم الاطلاع عليه على 18:57 يوم 01-03-2019، منشور على الموقع:
https://www.kfu.edu.sa/ar/Departments/safty/Pages/crises-disasters-concept.aspx

إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية[10]

الفرع الثاني: مقومات إدارة الازمة:

هناك العديد من المقومات التي يعتمد عليها في إدارة الازمة و ذلك للوصول الى حلول تحول دون وقوع الازمات او على الأقل التقليل من الآثار و العواقب التي تنتج من جراء وقوعها. و من بين هذه المقومات:

أولا: تبسيط الإجراءات وتسهيلها:

لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية ، فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة ، وايضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الازموي ومعالجته[11]

ثانيا: تقدير الموقف الأزموي:

لابد أن يشمل تقدير الموقف الأزموي تحليلاً كاملاً لأسباب الازمة وتطورها وتحديد دقيق وشامل للأسباب الصانعة للأزمة ، والمساعدة لها ، والمؤثرة فيها ، ثم تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسئولة عن إدارة الأزمة ، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الأزمة ، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها[12].

ثالثا: الخطة الإعلامية في الازمة:

إن نجاح اتصالات الأزمة يتطلب إعداد خطة فاعلة هي خطة إعلام الأزمة، وهذه الخطة تتكون من العناصر الآتية :تحديد الأزمات المحتملة وإبعاد هذه الأزمات، تحديد الأهداف (أهداف الخطة الإعلامية)

---

[10]– عاصم محمد لاعرجي وأخرون :" إدارة الازمات ، دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر إدارة الازمات من و جهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، م39، ع4، 2000م ، ص 777

[11]- الخطيري محسن أحمد:" إدارة الازمات– منهج إقتصادي إداري لحل الازمات على مستوى الإقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية– "، مكتبة مدبولي ، ط 2،القاهرة، 2003، ص243

[12]– أبو شامة عباس ، إدارة الازمة في المجال الأمني ، الإمارات ، شرطة الشارقة ، مجلة الفكر الشرطي ، م 4، ع3، 1995م ، ص300.

تحديد الفئات المستهدفة بخطة إعلام الأزمة .تحديد الإمكانات البشرية والمادية والفنية اللازمة للخطة . إعداد الرسالة الإعلامية الخاصة بخطة إعلام الأزمة.

رابعا: الوفرة الاحتياطية الكافية:

الازمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الازمة ، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد عل ى سرعة التصدي للأحداث . إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وإمكانيات كبيرة يمكن توظيفها ، والاستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عملية إدارة الازمة وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق اسس مدروسة[13]

المطلب الثاني: أساليب و استراتيجية إدارة الازمات:

تمثل استراتيجيات إدارة الازمات مجموعة المناهج و الاساليب التي يمكن استخدامها في التعامل مع الازمات و قد تتعدد أساليب واستراتيجيات إدارة الازمات التي ت نتهجها الدولة ، كما و انه يتوقف استخدامها على القدرات الشخصية، والظروف الموضوعية، والإمكانات المتاحة، ويمثل اختيار الاستراتيجية المناسبة اهمية كبيرة في سرعة وكفاءة التعامل مع الازمة و الحد من تطورها و القضاء عليها. وتتمثل تلك الأساليب واستراتيجيات إدارة الازمة في النقطتين التاليتين:

الفرع الأول: الأساليب التقليدية : ومنها

أولا: أسلوب النعامة (الهروب): ويحدث ذلك عندما يشعر الفرد المتعامل مع الازمة بالحيرة والعجز في كيفية مواجهة الازمة، بحيث ينتابه نوع من التوتر والحيرة ويزداد بازدياد حدة الازمة. و لكي يتخلص الفرد من التوتر النفسي وكذا عن عجزه من مواجهتها فإنه يلجأ الى بعض الأساليب السلبية لا شعوريا للتخلص من هذه الحالة التي لا يستطيع معاشرتها مدة طويلة عن طريق الهروب من الموقف، [14]و لهذا الأخير عدة اشكال وصور نذكر منها الهروب المباشر و غير المباشر، التنصل من المسؤولية، الإسقاط [15].

ثانيا: القفز فوق الازمة:

---

[13]– فهد أحمد الشعلان:" إدارة الأزمات الاسس والمراحل والأليات"، الرياض، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية 2، ص 16.

14– المهدي وهيبة:" الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الازمات داخل المدرسة"، مجلة كلية التربية و علم النفس، العدد26، الجزء4،ص173، 2003،

15– هنا يعمل المسؤول في تغطية قصوره في مواجهة الازمة بتركيز الأضواء على عيوب الآخرين، و القصور في أدائهم، منوها الى انه قد وجههم و حذرهم من ذلك.

يرتكز هذا الأسلوب على الاهتمام بالتظاهر بانه قد تم السيطرة على الازمة، عن طريق التعامل مع الجوانب المألوفة و التي هناك خبرة في التعامل معها. و يؤدي هذا الأسلوب غالبا الى ترك النار تحت الرماد، حيث قد يعتقد المسؤول نفسه و المحيطون به في مجتمع الازمة انه قد تم السيطرة على الازمة في حين انها تستعد للظهور مرة أخرى، و يكون تأثيرها أكثر قوة [16].

الفرع الثاني: الأساليب الحديثة:

نظرا لعدم جدوى بعض الطرق التقليدية في التعامل مع الازمات حاليا، و نتيجة للتقدم العلمي و التكنولوجي أدى ذلك الى ظهور أساليب حديثة لمواجهة الازمات، بحيث تكون مواكبة للتطورات ومناسبة لروح العصر، و متوافقة مع طبيعة متغيراته، و من اهم هذه الأساليب:

أولا: الأسلوب العلمي في إدارة الازمة:

تعتبر الاساليب الاجتهادية وحدها غير كافية للتعامل مع الازمات الحديثة، لتعقدها و تشابكها ولذلك لم يعد هناك مفر من اتباع الأساليب العلمية في مواجهة الازمات، فهي الأكثر ضمانا للسيطرة على الازمات، وهذا الأسلوب يقوم على الخطوات التالية:

أ–الدراسة المبدئية لأبعاد الازمة:

حيث يقوم بدراسة الازمة بأسلوب علمي منظم، وتهدف هذه الخطوة الى تحديد الأسباب و العوامل التي أدت الى وجود الازمة و ترتيبها حسب خطورتها او تحديد المرحلة التي وصلت اليها و نقطة البداية لمواجهتها [17]

ب– الدراسة التحليلية للازمة:

يصعب مواجهة الازمة بشكل كلي وشامل، لأنه في كثير من الأحيان يعتبر ذلك خارج نطاق الإمكانيات المتاحة، وهذا التحليل يهدف الى التفرقة بين الظواهر و الأسباب، معرفة دور المكون البشري و الكون الطبيعي في ظهور الازمة ، توقع طبيعة و تكاليف الاخطار الناتجة و اثر الوقت على انتشارها ... و تمثل نتائج التحليل السابق قاعدة معلومات هامة للتعامل مع الازمة[18].

---

[16]- القطامين أحمد:" التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العام"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 18، العدد 2، ديسمبر، 2002، ص39.

[17]- المهدي هيبة، مرجع سابق، ص 173.

18– هلال محمد عبد الغني:"مهارات إدارة الازمات ...الازمة بين الوقاية منها و السيطرة عليها"، الطبعة الرابعة، مركز تطوير الأداء و التنمية، القاهرة، 2004، ص 121–122.

ثانيا: التخطيط العلمي للتعامل مع الازمة:

وهي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط، و البرامج، و حشد القوى، لمواجهة الازمة و التصدي لها، و قبل ان يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الازمات بوضعه الحالي مع اجراء كافة التغييرات التي تتم عليه أول بأول، مع تحديد بؤر التوتر و أماكن الغليان باعتبارها جميعا مناطق ساخنة[19]

وتعتمد هذه المرحلة على المراحل السابقة، فبفضل التحليل يتم اعداد الخطط و البرامج اللازمة لمواجهة الازمة، مما يساعد على تقليل الخسائر ووقف التدهور.

ثالثا: التدخل الفعلي لمواجهة الأزمة:

تتضمن معالجة الازمة مهاما أساسية وأخرى ثانوية وتكميلية، تتمثل الأولى في المواجهة السريعة و الاستيعاب، و احتواء اتجاه الازمة، بينما تتمثل الثانية في عمليات تهيئة المسارات، و تقديم التأييد المطلوب الى الفريق المكلف بالمواجهة. أما المهام التكميلية تتمثل في إزالة الأثار الناتجة عن عملية المواجهة، و محاولة إعادة الأوضاع الى ما كانت عليه قبل الازمة[20].

المبحث الثاني: الاعلام الجزائري و ادارة الازمات.

هناك العديد من العوامل الطبيعية و التكنولوجية جعلت الجزائر عرضة للكثير و العديد من المخاطر نذكر منها الموقع الجغرافي و الجيوتكنوني، اختلاف التضاريس، الظروف المناخية غير المستقرة، التطور الاقتصادي، النمو الدي مغرافي و التي دفعت بها الى انتهاج سياسة خاصة بها لتسيير هذه المخاطر الكبرى و الازمات المعقدة و يعتبر الاعلام سيما اعلام الازمة طرفا مهما في هذه السياسة، ذلك لان أهمية اتصالات و إعلام الأزمة تبرز من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة، و يجب على الدولة أن تعطي اهتماما كبيرا و أولوية للتأكيد من أن لكادرها الإعلامي دورا واضحا و فاعلا في إيصال أخبار الأزمة إلى الفئات المستهدفة و المختلفة. لما له من تأثير على الرأي

19- أبو خليل محمد:" موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الازمات والتخطيط لمواجهتها "، مستقبل التربية العلمية العربية، المجلد 7، العدد21، 2001، ص 281-282.

20-رائد فؤاد عبد العال:" أساليب إدارة الازمات لدى مديري الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي"، مذكرة ماجيستير في أصول التربية /الإدارة التربوية، كلية التربية، غزة، 2009.ص45.

العام[21]. وعليه سندرس كيفية معالجة الاعلام الجزائري للازمات من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الاعلام:

للإعلام دور مهم في معالجة الازمة لذلك لابد من التعرف على هذا الدور و كذا اعلام الازمة أو اتصال الازمة من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: تعريف الاعلام :

يقول عبد اللطيف حمزة في هذا الصدد:" الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحفية والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة" .... و هو "قبل كل شيء رسالة انسانية لها وسائل وآثار، و ببساطة يمكن القول أن الإعلام هو الموصل الجيد للعلم والمعرفة والخبر والحقيقة، وتبرز أهميته في الأحداث الكبيرة التي تؤثر بوضوح في حياة البشر"

ان الإعلام لا يتطلب عودة المعلومة لأن مستقبل الرسالة غير محدد وواضح؛ أي يأخذ مساره اتجاه واحد. عكس الاتصال الذي يقتضي عودة المعلومة من المستقبل للرسالة إلى مرسلها الأول؛ أي أن الاتصال يتم في اتجاهين فالإعلام بذلك هو شكل من أشكال الاتصال وجزء منه، وعليه يكون الاتصال بمعناه الواسع شامل للإعلام وليس العكس[22]

الفرع الثاني: تعريف اتصال الازمة(اعلام الازمة):

تمثل عملية الاتصال الوسيلة التي يتم بها تبادل المعلومات التي تتعلق بالظروف المحيطة فالحاجة الى إعطاء الأوامر و التعليمات من المستوى الأعلى الى المستوى الأدنى، و الحصول على المعلومات من المستويات الدنيا الى القيادة العليا يعطي أهمية قصوى لرفع كفاءة الأداء في حالة إدارة الازمات، و من ثم فإن توفير وسائل الاتصال الواضحة و السريعة و غير التقليدية يعتبر من الضرورات نظرا لضيق الوقت و حساسية الموقف و دقته في حالة الازمة[23].

21– الرأي العام هو مجموعة من التعبيرات الإرادية الصادرة عن الجماهير نحو مشكلة ما أو قضية ما أو أزمة ما محل اهتمام الجماهير وتكون موضع نقاش وحوار وجدل بهدف الوصول إلى حل يؤدي إلى تحقيق المصلحة العامة.

22– هامل مهدية، مرجع سابق، ص28.

23– الباز عفاف:" دور القيادة الإبداعية في إدارة الازمات "، مجلة النهضة، العدد 10، 2002، ص64.

ويرى البعض [24] أن كثيرا من القصور و العجز في نظام الاتصال وراء تفاقم الآثار التدميرية للأزمة و اشتداد عنفوانها و اتساع نطاقها. لذلك كان من أهم مسؤوليات إدارة الأزمات أن تعمل على إيجاد نظام كفء و فعال للاتصال بين مختلف القطاعات التي تشملها الازمة. كما أن عملية التطوير المستمر و الاختبار و الفحص الدوري لهذا النظام بهدف معرفة مواطن الخلل أو الضعف التي تشوبه من أجل معالجتها قبل حدوث الأزمة أو استفحالها يظل على قمة مسؤوليات إدارة الأزمات. و هذا النظام يتكون من عدة عناصر رئيسية ينبغي أن تعمل بكفاءة مع بعضها البعض. و نذكر من هذه العناصر الأطراف، الوسيلة التي يتم بواسطتها ارسال الرسالة... و غيرها من العناصر

المطلب الثاني: الاعلام الجزائري وإدارة ازمة باب الواد:

أصبحت وسائل الاعلام تشكل أهم أدوات وآليات صنع السياسة سواء كانت داخلية أم خارجية، وصار الاستخدام المتواصل والمباشر لمحطات الاذاعة والفضائيات ووكالات الأنباء أكثر تأثيرا من المدافع والقنابل لتحقيق مصالح الدولة العليا، ذلك ما أكدته البحوث والدراسات الأكاديمية الحديثة، وتزداد أهمية هذه الوسائل أثناء الأزمات، لتلعب الدور الرئيسي في إنضاج وصنع البدائل والحلول الكفيلة بمعالجة هذه الأزمة أم تلك[25].

الفرع الأول: تغطية الاعلام الجزائري لازمة باب الواد:

الأصل أن الاعلام الجزائري له دورا مهما اثناء تغطيته لازمات محلية سيما ازمة فيضانات باب الواد ي 10(نوفمبر)2001 خلفت 7100ضحية و 115مفقود، وخسائر مادية قدرت ب 30مليار دينار جزائري [26] و التي تعد من افجع الازمات التي عاشتها العاصمة الجزائر إلا ان الاعلام هنا و اثناء معالجته الإعلامية لهذه الكارثة الطبيعية و التي تحولت الى إلى أزمة حقيقية انعكست عبر أداء سيئ لوسائل الإعلام الجزائرية الثقيلة، حيث يلتمس الباحث حالة من الذهول والارتباك قد سيطرت على وسائل

24- بن عبد الله عادل خير الله:" إدارة الازمات كأحد الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة"، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد30، المجلد 9، 2003، ص272.

25-أحمد حمدي:" الاعلام الجزائري و إدارة الازمات"، مقال منشور على موقع الانترنات تم الاطلاع عليه 00:55 يوم 15-03-2019:

http://www.ahmedhamdi.net/?p=109

26- رمضان شيكوش شوقي: "العمران و اخطار الفيضانات – دراسة حالة التجمعات الكبرى المتواجدة على مستوى شط الحضنة" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير التقنيات الحضرية، فرع التسيير الايكولوجي للمحيط الحضري، جامعة المسيلة،2008، ص 53.

الإعلام الجزائرية الأمر الذي يدل على فشل في تسيير هذه الأزمة إعلاميا، ويظهر ذلك واضحا للعيان من خلال نقص المعلومات واضطرابها . ثم بدأت في التصاعد الأمر الذي جعل المتلقي الجزائري يلجأ إلى وسائل الاعلام الأجنبية التي قدمت الرقم الحقيقي، وهذا الاضطراب أدى التهافت المأزوم في البحث عن قوالب تبريرية واهية تهدف إلى الهروب بدل المواجهة، والتنصل من تحمل المسؤولية بدل الشجاعة والتفاني في خدمة الشأن العام، فقد ركنت إلى ما يأتيها من مركز الجيوفيزياء ببوزيعة، ولم تبادر مثلما هو معمول به في وسائل الإعلام المسؤولة باللجوء إلى تعدد مصادر الخبر، وهي متوفرة في وقتنا الحالي سواء عبر وكالات الأنباء أو مواقع مراكز البحث المختصة في شبكة الأنترنيت . كما أن كل طرف من أطراف الأزمة صار يلقي باللائمة والمسؤولية على الطرف الآخر، رغم أن هذا النوع من الأزمات إنما هو مسؤولية جماعية ذات تفاصيل تحدد موقع كل فرد أو هيئة ودوره في ذلك، وهذا ما فهمته الجماهير الشعبية وبادرت بأداء دورها من خلال تلك الهبة التضامنية التي عبرت عنها بعفوية رائعة، حيث لم تنتظر الأوامر للقيام بواجباتها في نجدة المتضررين والمنكوبين بكل نخوة وشهامة.

الفرع الثاني: وسائل الاعلام الثقيلة وأزمة باب الواد:

أما الإعلام العمومي، والمقصود هنا بالضبط وسائل الإعلام الثقيلة (التليفزيون والإذاعات ووكالة الأنباء) فهي مسؤولة بصفة أكثر كثافة، باعتبارها لم تقم بواجبها في تأمين حق المواطن في الإعلام الصحيح الأمر الذي قد يؤدي إلى نجدة مواطنين يحتاجون إلى المساعدة، ولم تحذر عبر رسائلها الإعلامية وفي الوقت المناسب من ضرورة تجنب التوجه مثلا إلى المناطق المنكوبة، بل يمكن للمتتبع أن يلاحظ البطء إن لم نقل الذهول في تصنيع ومعالجة هذا الحدث إعلاميا[27].

على ضوء ذلك يبدو واضحا للمتابع للخطاب الإعلامي الجزائري، أن اختلالات كثيرة ما فتئت تعرقل أدائه، وتعتري آلياته، بما يجعلها كابحة لرسالته، ومحرفة لأهدافه ومراميه، .لكن ما نقوله عن الاعلام الجزائري اثناء الازمات انه ومن خلال تحليلنا لدوره اثناء ازمة باب الواد يمكننا أن نتفهم الآراء القائلة بتقصير وسائل الإعلام الجزائرية الثقيلة، باعتبارها أخلت بوظيفتها ذات الطابع العمومي، خاصة وأن وظيفة وسائل الإعلام الحديثة هي البحث عن المعلومات، وبكل الطرق، وإن أمكن استباق الأحداث، وليس البقاء في غرفة التحرير بانتظار أن تأتي المعلومات وإعادة صياغتها لا غير[28].

27- أحمد حمدي، مرجع سابق.

28- المرجع نفسه.

النتائج:

من النتائج التي توصلت لها الدراسة أن إدارة الأزمات ليست من الأمور السهلة على ال دول التعامل معها، فهي تحتاج إلى دراسة و تحليل بذكاء وفطنة و تريث، إذ تعد مرحلة اكتشاف الإنذارات وتحريها من قبل المسؤولين أولى هذه المراحل وهو ما يتطلب مهارات عاليه لديهم من أجل قيادة الأزمة و الخروج منها باقل الخسائر ، إذ أنهأحسن مؤشر على النجاح بإدارة الأزمة . ولذلك لابد من تدريب الكوادر المختصة بذلك داخل بعض الادارات ويجب الوقوف على أحدث الأساليب التي تجنب المجتمع كبير الخسارات . ذلك أنه عند حدوث الأزمة البعض يشعر باليأس والإستسلام والبعض الآخر يحدوه الأمل بالنجاة والوصول لبر السلام فللمختصون بإدارة الأزمة يقومون بدورهم للإمساك بالزمام وتهدئة الناس وايصال الصورة السوية اليهم وهو دور الإعلام بمختلف وسائله.

التوصيات:

1-لابد من إعطاء أهمية كبيرة لمرحلة ما قبل وقوع الازمة باعتبارها اهم مرحلة لأنها قد تجنب وقوع خسائر بشرية و مادية كبيرة.

2-ضرورة التخطيط المسبق لتعامل الاعلام مع الازمات و الكوارث من خلال تجهيز كوادر إعلامية متخصصة في تلك الحالات الطارئة .

3-ضرورة تكثيف نشر المعلومات التي تحذر من وقوع الكارثة و الازمة، و تدعيمها بالإحصائيات و الأرقام، لما في ذلك من أهمية في معالجتها

4-العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءا هاما ومكملا للتخطيط الاستراتيجي.

6- تكوين آلية دائمة من الخبراء الإعلاميين سيما المتقاعدين من القوات النظامية (الشرطة – الأمن – القوات المسلحة) ذوي الخبرات الإمنية في مجال الإعلام.

7-وضع نشرات إخبارية استثنائية عن تطورات الوضع الجوي

قائمة المراجع:

1 المؤلفات

1- الاعرجي عاصم:" دراسات معاصرة التطوير الإداري "، دار الفكر للطباعة والنشر الاردني ، (بدون تاريخ)

2–الخطيري محسن أحمد:" إدارة الازمات– منهج إقتصادي إداري لحل الازمات على مستوى الإقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية– "، مكتبة مدبولي ، ط 2،القاهرة، 2003.

3–مصطفى يوسف :" الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد "، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، مصر، 2005.

4– هلال محمد عبد الغني:"مهارات إدارة الازمات ...الازمة بين الوقاية منها و السيطرة عليها"، الطبعة الرابعة، مركز تطوير الأداء و التنمية، القاهرة، 2004.

2–المقالات العلمية

1– أبو خليل محمد:" موقف مديري مدارس التعليم الأساسي من بعض الازمات و التخطيط لمواجهتها "، مستقبل التربية العلمية العربية، المجلد 7، العدد21، 2001،

2– أبو شامة عباس:" إدارة الازمة في المجال الأمني" ،الإمارات ، شرطة الشارقة ، مجلة الفكر الشرطي 3، عدد4،30 م، .1995

3– الباز عفاف:" دور القيادة الإبداعية في إدارة الازمات "، مجلة النهضة، العدد 10، 2002.

4–القطامين أحمد:" التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العام"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 18، العدد 2، ديسمبر، 2002.

5– المهدي وهيبة:" الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الازمات داخل المدرسة"، مجلة كلية التربية و علم النفس، العدد26، الجزء4،ص173، 2003،

6–فهد أحمد الشعلان:" إدارة الأزمات الاسس والمراحل والأليات"، الرياض، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية.

7–عاصم محمد لاعرجي وأخرون:" إدارة الازمات ، دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر إدارة الازمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى ، الرياض ، معهد الإدارة العامة، مجلة رقم 39، عدد4، 2000.

3–الرسائل والمذكرات الجامعية

1–الطيب أحمد الإمام:" دور التخطيط الإذاعي في إدارة الأزمات –بالتطبيق على إذاعة ساهرون قي الفترة من يناير 2014 الى ديسمبر 2015–"، رسالة ماجستير في الاعلام الأمني، جامعة الرباط الوطني، 2015

2- بغدادي فيصل:" دور القيـادة في إدارة الأزمـات فـي المنظمـة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكامة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامـعة المسيلة، 2013-2014

3- رائد فؤاد عبد العال:" أساليب إدارة الازمات لدى مديري الحكومية في محافظات غزة و علاقتها بالتخطيط الاستراتيجي"، مذكرة ماجيستيرفي أصول التربية /الإدارة التربوية، كلية التربية، غزة، 2009.

4-رمضان شيكوش شوقي: "العمران و اخطار الفيضانات – دراسة حالة التجمعات الكبرى المتواجدة على مستوى شط الحضنة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير التقنيات الحضرية، فرع التسيير الايكولوجي للمحيط الحضري، جامعة المسيلة،2008،

5-هامل مهدية: "اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية و الخدمية-"، أطروحة دكتوراه فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009،

4-المواقع الالكترونية

1-أحمد حمدي:" الاعلام الجزائري و إدارة الازمات"، مقال منشور على موقع الانترنات تم الاطلاع عليه 00:55 يوم 15-03-2019:

http://www.ahmedhamdi.net/?p=109

2- سمير عبدالله سماعنة ، حمزة خليل الخدام :" أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الإستراتيجي في وزارة الداخلية الأ ردنية "، مقال منشور عل موقع الانترنات تم الاطلاع عليه في 13:39يوم:13 - 03-2019:

https://www.researchgate.net/publication/309399276

3-" مفهوم الأزمات و الكوارث"، مقال منشور على مجلة العلمية رؤية 2030، لجامعة الملك فيصل 2016، تم الاطلاع عليه على 18:57 يوم 01-03-2019، منشور على الموقع:
https://www.kfu.edu.sa/ar/Departments/safty/Pages/crises-disasters concept.aspx