

دور الاتصال يف إدارة الأزمات شكلت الأزمات والكوارث والزالت على مر العصور تهديدا واضحا للاستقرار البشري وفرضت نفسها كإحدى التحديات أمام متخذ القرار على أعلى المستويات وذلك من منطلق صيانة وحماية الحياة البشرية ومن منطلق التغلب على تداعياتها (سواء كانت أزمة أو كارثة) عن طريق تسييرها في جانبها التقني من جهة وبعدها التصالي خصوصا ، أو أثناء الأزمة بحسن إدارتها ومواجهتها بسياسة المبادرة قبل رد الفعل، أو مرحلة ما بعد الأزمة من حيث التعلم والاستفادة من الدروس والأخطاء في مرحلة التنفيذ الفعلي للمواجهة والتوثيق للأزمة وأبعادها الكلمات الدالة :الاتصال، Abstract the of one as itself imposed and stability human to threat clear ages the throughout still and Formed disasters and Crises life human of protection and maintenance the of out so and levels highest the at makers decision of front in challenges and , hand the of side technical the in runs by) catastrophe or crisis whether (consequences its overcome to spirit and the on based planning possible if predict to trying of stage crisis-pre the in whether , particular in communication then response and management good in crisis the during or , dangers and crises the study to method a as method scientific the phase in errors and lessons the from benefiting and learning of terms in crisis-post or , reaction the by initiative policy crises future of face the in dimensions future and crisis the of documentation and face the of implementation actual Management Crises , Communication :Keywords Management Crises in Communication of Role The تتعدد أنواع الأزمات والكوارث اليت قد يتسبب الإنسان فيها وتتعدد العوامل والأسباب الملؤدية هلا، إل أن ما جميع بينها هو أن الفعل الطبيعية وتأخذ تلك امخاطر صورا متعددة كاحلرائق الكبرية يف مراكز التجمعات الإنسانية واملصانع واملنشآت السفن واملنفجارات يف املنشآت الصناعية والبرتولية واملعامل مرغمة على تطوير وسائلها، هذه الأزمات اليت حتمل يف طياتها خماطرا ال حدود هلا. إن املؤسسات أمام كم هائل من التهديدات اليت يصعب توصيفها بدقة، بعمق أنها أول خطوات التخطيط السراتاجي للاتصال. كيف جتري هذه العملية ؟ وكيف أن الاتصال قبل الأزمة اخلسائر النامجة عن الأزمة ويسرع يف فك عقدتها.

4 الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ج/ قسم العلوم الاجتماعية العدد 15 - جانفي 2016 . ص 3 - 10 - مفهوم الأزمة " وخيتم بقوله "أن أزمة مفهوم الأزمة هي بداية لنظرية 1 (ويعرفها اخلبري الفرنسي يف اتصال الأزمات "باتريك الأزمة" لغاديك" بأنها "احلالة اليت تكون عليها جمموعة من املؤسسات يف مشاكل و انتقادات وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل و تستمر ملدة طويلة ضمن مجتمع مجاهري، تتيح له العالقات بني الفاعلني، تتطلب اليقظة، القلب و الرتد من ناحية سريورة الأحداث و نتائج اختاذا 3) القرارات يعاني مفهوم الأزمة كسائر مفاهيم العلوم الاجتماعية بتداخل العديد من املفاهيم ذات الربط القوي به ويف هذا الصدد يمكن القول بوجود تداخل قوي بني مفهوم الأزمة من ناحية و املفاهيم الآتية من ناحية أخرى:

1- املمشكلة: تعرب عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من احلالات غري امलगوب فيها وحتتاج عادة إبل جهد منظم للتعامل معها و حلها و قد تؤدي إبل نشوء الأزمة، لكنها ليست أزمة بذاتها. 2- الصراع: يعرب عن تصادم إرادات و قوى معينة بهدف حتطيم بعضها البعض كليا أو جزئيا و الانتهاء بالسيطرة و التحكم يف إدارة اخلصم . 3- النزاع: يعرب عن تعارض يف احلقوق القانونية و هو ليس أزمة بذاته ولكنه يؤدي إبل نشوء الأزمة. 4- احلاادث: شيء فجائي مت بشكل سريع و انقضى أثره فور إتمامه و قد تنجم عنه أزمة لكنها ال مثله فعال و إمنا تكون 4) فقط إحدى نتائج 5- الكارثة: يقصد بها التغيري املفاجي، مما ينتج عنه تغريات و نتائج تتعلق بعملية التوازن و الكارثة 5) II- ماهية الاتصال يف حالت املمخاطر والأزمات أ- مفهوم اتصال املمخاطرة يقصد به: " العمليات التفاعلية اليت تتم بني الملمنظمة ومجاهريها وخاصة اخلارجية قبل وقوع الأزمة بوقت طويل وهي تعين إعالم و تثقيف اجلماهري الملمنية بامللمنظمة عن أنشطة مستمرة طويلة ألمد مع اجلماهري اخلارجية للملمنظمة ، يمكن قياسها كيفيا وليس كميا ومن ثم هي عبارة عن سياسات وامللمنظمات حسب "6 Mara) يف نموذجها للعالقات العامة يف الأزمات موضوعة مسبقا من اجل التعامل مع ظروف الأزمة ، حيث إدارة الأزمة أثناء وقوعها ، حيث تستطيع هذه اخلطط الملمدة قبل وقوع الأزمة، عملية تقديم املمعلومات الململوبة للجماهري أثناء وقوع الأزمة " حسب "مارا" 7) ، ويعرف " ميشال أورغريزيك " و"جون ميشال قيليري"، اتصال الأزمة بأنه مفاهيم، مبادئ، وطرق عمل، تطبيق بصفة دقيقة على حالت خاصة تتوقف على نوعية الأزمات، حيث جتد هذه التحاليل وامللفاهيم واملبادئ وطرق العمل وجودها يف آن واحد كألنرتبولوجيا ، علم الاجتماع ، علم النفس وأيضا جمال الاستعجال الطبية . حيث ال يتحدد هذا احلقل بعدد ساعات أو أيام اجتياح الأزمة ، بل تسمح مبادئ وطرقه

بتوقع وحتضري الوقاية يف امرحلة الإستباقية ثم محاولة تجنب 8) ونقص باتصال الألفة يف هذه الدراسة: تلك العملية التفاعلية بعد نهايته ، بهدف تسهيل تسيري الألفة لأطراف ملتدخلة III- سريرة اتصال الألفات سنعمد أساسا يف التعريف بدور الاتصال يف إدارة الألفات، على النموذج الملقترح من طرف "Suzanne Horsley" و "Barker Randolph" سنة ، 2002 حيث ستحلل هذه العملية الاتصالية التفاعلية وفق التسلسل الزمين التالي: أنظر المخطط رقم 01) يقابله أو يناسبه امراحل الثالثة الأول لنموذج "هورسلي الألفات الكامنة/ التدريب والتمرين الداخلية. 2- الاتصال التفاعلي "réactive communication" يقابله الاتصال الملقترح أثناء الألفة كما ذكرنا سابقا. 3- اتصال ما بعد الألفة "crise-post communication" والذي يحدث بعد نهاية الألفة ويقابله طور التقييم وامراجعة جهود العالقات العامة الملقترح من طرف "هورسلي و باركر". الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ج/ قسم العلوم الاجتماعية العدد 15 - جانفي 2016 . ص 3 - 10 - 1 قبل الألفة: اتصال (المبادرة) proactive communication La) ال نتبع يف هذا العرض التسلسل الزمين الملقترح يف نموذج "هورسلي وباركر" على اعتبار أن طور التدريب ميثل جزءا من طور التحديد والاحتضري للألفة، حيث سنرى يف هذا الجزء، كيف يحضر الاتصال الألفة يف امؤسسات الملهدة بالخطر وكيف أن الاحتضري ضروري لنجاح عملية اتصال أ- احتضري اتصال الألفة إن احتضري اتصال الألفة رغم أن هذه الأخيرة تعرف على أنها الفالكارثة مرتبطة بنشاطات امؤسسات الملهدة بالخطر الصناعية، و إضافة إبل الوقاية من اخطر، فإن: "إعداد وإجناز 10). حيث ميكننا إضافة متطلبات أخرى العالمية. كما أن احتضري اتصال الألفة يعين حسب "وليامس وأوالنريون": "الستعداد لمواجهة عدم التأكد 11) incertain) وهذا ليكون الرد على أحسن والتغريات اليت تولدها الألفة . حال. ولقد اقترحت يف هذا الإطار "جوديت هوفمان" تطبيق الوقاية (prévenir)، التخطيط (plan)، (الاحتضري) préparer) ويعين ذلك حسب "هوفمان" توقع اتصال يفصل: - الإجراءات الأولية اليت تطبق يف حالة وقوع حادث ما. - توقع الأسئلة اليت ميكن أن تطرح من طرف وسائل العالم أو خمتلف شركاء امؤسسات وتصور الإجابات عنها. - القيام بانتظام، بتدريبات افتراضية (simulations) الألفة ما . وتقام كل مرحلة من مراحل جيب أن يكون مرنا، كقاعدة معدة سلفا آلية عملية من اتصال الألفة كما أشار 14) ("هورسلي و باركر"، لأنه يتيح 13)، "قابي" إبل ذلك، "ليبارت" رد فعل سريع، يقلص وحيد من اخلسائر اليت يسببها احداث ذلك بتزويد امؤسسات بامعلومات الضرورية عن الأشخاص واملنظمات اليت ميكن الاتصال بها مباشرة يف حالة وقوع الألفة وبالتالي السبق يف التصريح املباشر من طرف امؤسسات، بالألفة ويظهرها بالتالي كمؤسسة غري مسؤولة اجتماعيا خصوصا. لكنها يف الوقت ذاته، تفتح فضاءات واسعة ملهنيي اجمال، كما أن هذا الشغف الأدبي باموضوع تظهر شرعيته، الإمريبقية اليت دارت حول الضغط، والاتصال يف حالة الألفة، أثبتت أهمية وضرورة التدريب حيث يرى "كارل ويك" أن "اجملموعات اليت ال تكون قادرة على التصرف بسهولة أو ليس هلا بنية رمسية أو غري رمسية تسمح هلا بردود فعل سريعة، تكون 15) ("كما أن حالة الضغط هذه، مهياة وعرضة للضغط. ختل بالعالقات الشخصية وتصورات البيئة، مما يقود بصفة عامة إبل أخطاء مجاعية وتفاقم الألفة، وقد أشار "كارل يقوم الأفراد بردود فعل تعود إبل معارفهم الأولية، امسريين الاتصال الألفة ضروريا لتجنب أي انحراف ، الاتصال وحتضري حوامله) قنواته)، يضفي إطارا رمسيا يسمح برد فعل سريع يف حالة الألفة، لأنه يحتوي أساسا خمتلف طارئة) الوالي، احملافظ، ، وكذا الإشارات امرسلية، التعليمات الواجب توزيعها، إعداد 9) المخطط رقم 01 :نموذج هورسلي وباركر لسريرة اتصال الألفة د. بن لعربي يحيى 6 الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ج/ قسم العلوم الاجتماعية العدد 15 - جانفي 2016 . ص 3 - 10 وجيب أن يقام الاحتضري لمواجهة الألفة بالتنسيق مع اجملاعات احملية ، الذين يمثلون السلطة الشرعية الوحيدة وخلص يف الأخرى إبل أن العالقات لتوزيع "إشارة اخطر" والاتصال ما قبل الألفة، هلا دور كبري يف جناح اتصال الألفة الشامل. ب- اتصال ما قبل الألفة تكني هذه امرحلة "اتصال ما قبل الألفة" بعدة أسماء منها : "اتصال اخطر" أو "الاتصال البيئي" أو "اتصال احمليط" ، اجملموعات واملؤسسات وهذا يتضمن رسائل متعددة حول طبيعة اخطر ولكن رسائل أو ردود الفعل حول الملمومة المعلقة باخطر أو حول الإدارة 17). ويتعلق الأمر امؤسساتية والشرعية) القانونية) للخطر" إذا بعملية أو سريرة كما عرفناها يف مقدمة المبحث، ومما يالحظ أنها مل يتم إدماجها وضمها لسريرة اتصال الألفة إال حديثا يف أدبيات اخلقل. فكما أوضح "وليامس وأوالنريون" يف مقال تحت عنوان "وظيفة اتصال الألفة"، إبل أن امدرستني) اتصال اخطر/ اتصال لكن يبقى وأن دمج اتصال اخطر ضمن سريرة اتصال الألفة ، عالقة ثقة بني امؤسسات وحميطةا ، بالرغم من أن هذا اجلانب الأخرى من اتصال اخطر يبقى جديدا نسبيا وقد أوضح "Frewer Lynn" من جهته، بأن سنوات السبعينات كانت البداية لجهود اتصال اخطر اليت كان هدفها إحلاق وجهة نظر اجلمهور حول تقبل

خطر ما، مع وجهات نظر خبراء يف هذا اجمالاً ومل تفضي هذه الإستراتيجيات إل، 19 (. اخطر)المؤسسات ، اجماعات .
وأسباب تتعلق بمحاولة عالجه، الإستراتيجيات جديدة تقوم على امكونات الأساسية التالية: ب1- إدراك اخطر. ب3- الشك
والتعقيد. ب1- إدراك اخطر يعتبر عنصر إدراك اخطر معقدا جدا، حيث كان موضوعا لدراسات يف حقول متعددة كالعلوم،
التسيري، علم النفس، فقد عرفه "Brasseur Marion" على أنه: " عملية ذهنية يعي من خالها الفرد أنه يف بيئة مهددة باخطر،
حيث يؤول ذلك 20 (. بكيفية، هلا عالقة وطيدة مبرجعيته" وقد تناولت العديد من الدراسات املهتمة بإدراك الأفراد واجملاعات
للخطر عن طريق متغريات اجتماعية: اجلس، إن العالم واملعلومة بصفة عامة ال يؤسسان لتفسري نهائي وشامل للخطر،
ومصلحة كل فرد يف تفسري اخطر، هي متغريات مهمة أكثر من امعطيات التقنية. وتريز أهمية "اتصال ما قبل الألفة" بفضل
التأثري القوي لوسائل العالم على إدراك اجمهور للخطر، ومن مصلحة المؤسسة الملهدة باخطر تقديم معلومات عن اخطر إبل
وسائل العالم يف احالات العادية أي خارج الألفة من جهة وقيامها بصفة مباشرة بتزويد الأفراد بمعلومات تسمح بفهم اخطر
بطريقة فعالة من جهة أخرى، جعلهم يكتسبون يف آن واحد ثقافة الألمان واخطر. وترتكز عملية الاتصال حول اخطر على فتح
احلوار وقنواته بينها وبني خمتلف الأطراف الملوثة واملتأثرة به، فاملؤسسات الملهدة باخطر، تشارك يف البناء الاجتماعي
واملعريف حمليتها 21 (. تقرير "جلس البحث الفرنسي" لأنه " حيسن مستوى فهم الأفراد الملعيني، كونه يقوم بإعالهم بشكل
صحيح وذلك 22 (طيعا يف حدود امعارف امهلية واملتوفرة. " ب2- الثقة واملصادقية إن امعلومات امقدمة من طرف
المؤسسة الملهدة بألخطر أو اجماعات امحلية، ال يتم قبلها بالضرورة من طرف اجماهري، قبل "Benny Carlé" وزمالئه،
فإن معظم الأشخاص يعتقدون بأن هذه المؤسسات ال تقول احليقة بشأن اخطر. وهذا يعين " نقص الثقة" اجتاه إجراءات احماية
واملعلومات املتوفرة حول اخطر اليت تقدمها السلطات الملوثة لتسيري اخطر)الدولة 23 (، هذا يجعل الثقة واملصادقية اليت
يتمتع بها أو المؤسسة (املرسل أو القائم بالاتصال حسب "Frewer Lynn" ضرورة يف ظروف ال ميلك فيها الأفراد القدرة
الكبرية على التحكم يف يوضح "covelto Vincent" امختص يف اتصال اخطر بأن اهلاف بأربعة خصائص من طرف مصدر
اخطر والسلطات الملوثة واملخلولة ملواجهته وهي: معرفة الغري اجتماعيا، الكفاءة واخربة، 25 (. إلتقان والوفاء ومن
الضروري تبين إستراتيجيات الإصغاء، الأبواب امفتوحة، تقسيم السلطات. وهذا لتأسيس عالقات الثقة بني اجمهور ووسائل
العالم ومصدر اخطر وتكتسب هذه الثقة واملصادقية عن طريق تبادل الأفكار واملشاعر و الالهتامات الأكاديمية للدراسات
الاجتماعية والإنسانية ج/ قسم العلوم الاجتماعية العدد 15 - جانفي 2016 . ص 3 - 10 دور الاتصال يف إدارة الألفمات بني
خمتلف الفاعلي على املدى الطويل وتسمح بتجنب اتساع الألفة، هذا ما يؤكده ما جرى يف أحداث القطب الكيماوي
ل"تولوز" سبتمبر 2001 (، العامة لمؤسسات القطب الكيماوي. بأن: " ضعف الاتصال ب3- الشك والتعقيد نتج على اخلصوص
من امختصني يف تطبيق اتصال اخطر واخرباء العلميني، الذين يعتبرون أن اجمهور له ضعف يف فهم عدم اليقني والتعقد
العلميني والذي تعرفه " دنيس هيلان" على أساس عدم قدرة العلماء يف حل أو توضيح أسباب مشاكل عرضية ممكنة. ويربر هذا
اخطأ يف احلكم من الرسائل اليت حتمل مضمونا غري متأكد منه، 27 (. استقبال فإن الاتصال حول ما مل يتم "التأكد منه" يزد
من الثقة اجتاه القائمني بالاتصال، بفهم التعقد وعدم اليقني واحتمال مصادفة اخطر، حيث المؤسسة اليت تشكل نشاطاتها
خطرا، ضعيف وهذا ما يزد من التفاعلات بني المؤسسة و مجاهريها حيث تصبح امعلومات اموزعة حول طبيعة وأسباب
احلادث مفهومة واضحة، بفضل استعمال مفاهيم مشتركة من جهة، مما يجعل اتصال اخطر يتبوأ مكانة هامة يف سريرة
اتصال الألفة . 2- أثناء الألفة: الاتصال التفاعلي يعتبر الاتصال أثناء الألفة عامل تنسيق مهم، يسمح باحد الألفة " كأول رمز
مميز تسيري الألفة وكذا عن طريق مواصلة واستمرار العالقات امبلنية قبل الألفة، كمحرك حقيقي للتنسيق والربط أثناء الألفة.
لتنفيذه على جبهات متعددة، " جيب عليهم قبل كل شيء إحكام عددهم على 15 شخصا سريعي للمعلومة وتفاعل مهم جدا. ومع
أنها ضرورية ألي تنظيم عادي ، تشكل التفاعلية يف جمال حاجة جوهرية يف تسيري الألفة وذلك بالنظر إبل رهانات وحتديات
مسؤول اتصال، أن يقوموا مبراجعة املتزايد ويف نفس الوقت للمعلومات من طرف عائلات الضحايا، فإن وظيفة الاتصال
الاتصال كلها للخطر 33 (، وسائل العالم بها، العالم، ميكن أن تقود سريعا إبل تضخيم معلوماتي)إعالمي (حول اخلصائر أو
الأسباب احليقية لألفة، يزد من تفاقمها شغف وسائل العالم بالكارثة والأحاسيس الفريدة من نوعها فدائها ، ومع أن خلية
الألفة تبقى من امواضيع الكربي للكتب املرشرة ص 3 - 10 والرباط الاجتماعي. ب- التنسيق والرباط الاجتماعي يف أثناء
الألفة: الاتصال امفتوح Seeger Matthew يف مقالتهم العديدة حول اتصال الألفة، أشار إليها اتصال ما قبل الألفة و اليت

تتيح " بناء مجاعي ملفهوم 36)، كما يسهل من جهته استخدام مشترك و مقبول للحالة " العالم. التنظيمية الداخلية يجعلها أكثر
حتجرا املناسبة، اخلصوص. - بيئة أو حميط مضطرب، لقد قاد نقص التفاعالت والتصالت يف العديد من الكوارث إبل
أخرى، حضورهم يف كل الأوقات عرب وسائل العالم إبل غاية نهاية مراسالت أو نشرات تقنية عامة من طرف هؤلاء)القائمون