دور االتصال يف إدارة أألزمات شكلت أألزمات والكوارث والزالت على مر العصور تهديدا واضحا لالستقرار 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 وبعدهاالتصالي خصوصا ، أو أثناء أألزمة بحسن إدارتها ومواجهتها بسياسة المبادرة قبل رد الفعل، أو مرحلة ما بعد أألزمة من حيث التعلم واالستفادة من الدروس وأألخطاء في مرحلة التنفيذ الفعلي للمواجهة والتوثيق لألزمة وأبعادها الكلمات الدالة :إالتصال ،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 أألزمات والكوارث اليت قد يتسبب إالنسان فيها وتتعدد العوامل وأألسباب املؤدية هلا، إال أن ما جيمع بينها هو أن الفعل الطبيعية وتأخذ تلك املخاطر صورا متعددة كاحلرائق الكبرية يف مراكز التجمعات إالنسانية واملصانع واملنشآت السفن واإلنفجارات يف املنشآت الصناعية والبرتولية واملعامل مرغمة على تطوير وسائلها، هلذه أألزمات اليت حتمل يف طياتها خماطرا ال حدود هلا. إن املؤسسات أمام كم هائل من التهديدات اليت يصعب توصيفها بدقة، بعمق ألنها أول خطوات التخطيط االسرتاتيجي لالتصال. كيف جتري هذه العملية ؟ وكيف أن االتصال قبل أألزمة اخلسائر النامجة عن أألزمة ويسرع يف فك عقدتها.

مفهوم – I 4 أألكادميية للدراسات إالجتماعية واإلنسانية ج/ قسم العلوم اإلجتماعية العدد 15 ـ جانفي 2016 . ص 3 ـ 10 أألزمة " وخيتم بقوله "أن أزمة مفهوم أألزمة هي بداية لنظرية 1(ويعرفها اخلبري الفرنسي يف اتصال أألزمات"باتريك أألزمة" 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 جمتمع مجاهريي، تتيح له العالقات بني الفاعلني، تتطلب اليقظة، التقلب و الرتدد من ناحية سريورة أألحداث و نتائج اختاذ 3(القرارات يعاني مفهوم أألزمة كسائر مفاهيم العلوم االجتماعية بتداخل العديد من املفاهيم ذات االرتباط القوي به ويف هذا الصدد ميكن القول بوجود تداخل قوي بني مفهوم أألزمة من ناحية و املفاهيم آالتية من ناحية أخرى:

ـ1 املشكلة: تعرب عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من احلاالت غري املرغوب فيها وحتتاج عادة إىل جهد منظم للتعامل معها و حلها و قد تؤدي إىل نشوء أألزمة، لكنها ليست أزمة بذاتها. ـ2 الصراع: يعرب عن تصادم إرادات و قوى معينة بهدف حتطيم بعضها البعض كليا أو جزئيا و االنتهاء بالسيطرة و التحكم يف إدارة اخلصم . ـ3 النزاع: يعرب عن تعارض يف احلقوق القانونية و هو ليس أزمة بذاته ولكنه يؤدي إىل نشوء أألزمة. ـ4 احلادث: شيء فجائي مت بشكل سريع و انقضى أثره فور إمتامه وقد تنجم عنه أزمة لكنها ال متثله فعال و إمنا تكون 4(فقط إحدى نتائجه ـ5 الكارثة: يقصد بها التغيري املفاجئ، مما ماهية االتصال يف حاالت املخاطر وأألزمات أـ مفهوم اتصال –II)ينتج عنه تغريات و نتائج تتعلق بعملية التوازن و الكارثة 5 املخاطرة يقصد به:" العمليات التفاعلية اليت تتم بني املنظمة ومجاهريها وخاصة اخلارجية قبل وقوع أألزمة بوقت طويل وهي تعين إعالم وتثقيف اجلماهري املعنية باملنظمة عن أنشطة مستمرة طويلة أألمد مع اجلماهري اخلارجية للمنظمة ، ميكن قياسها يف منوذجها للعالقات العامة يف أألزمات)6 " Mara" كيفيا وليس كميا ومن ثم هي عبارة عن سياسات واملنظمات حسب موضوعة مسبقا من اجل التعامل مع ظروف أألزمة ، حيث إلدارة أألزمة أثناء وقوعها ، حيث تستطيع هذه اخلطط املعدة قبل وقوع أألزمة، عملية تقديم املعلومات املطلوبة للجماهري أثناء وقوع أألزمة " حسب "مارا")7(، ويعرف" ميشال أورغرزيك" و"جون ميشال قيلريي"، اتصال أألزمة بأنه مفاهيم، مبادئ، وطرق عمل، تطبق بصفة دقيقة على حاالت خاصة تتوقف على نوعية أألزمات، حيث جتد هذه التحاليل واملفاهيم واملبادئ وطرق العمل وجودها يف آن واحد كاألنرتبولوجيا ، علم االجتماع ، علم النفس وأيضا جمال االستعجاالت الطبية . حيث ال يتحدد هذا احلقل بعدد ساعات أو أيام اجتياح أألزمة ، بل تسمح مبادئه وطرقه

Summarized by © lakhasly.com

بتوقع وحتضري الوقاية يف املرحلة اإلستيباقية ثم حماولة جتنب 8(ونقصد باتصال األلزمة يف هذه الدراسة: تلك العملية سريورة اتصال األلزمات سنعتمد أساسا يف التعريف –III التفاعلية بعد نهايته ، بهدف تسهيل تسيري األلزمة لألطراف املتدخلة سنة ، 2002" Barker Randolph "و "Suzanne Horsley" بدوراالتصال يف إدارة األلزمات، على النموذج املقرتح من طرف حبيث ستحلل هذه العملية االتصالية التفاعلية وفق التسلسل الزمين التالي:)أنظر املخطط رقم 01(يقابله أو يناسبه املراحل الثالثة يقابله "réactive communication"األلول لنموذج "هورسلي األلزمات الكامنة/ التدريب والتمارين الداخلية. –2 االتصال التفاعلي والذي حيدث بعد " crise–post communication" االتصال املعتمد أثناء األلزمة كما ذكرنا سابقا. –3 اتصال ما بعد األلزمة نهاية األلزمة ويقابله طور التقييم واملراجعة جلهود العالقات العامة املقرتح من طرف "هورسلي و باركر". األلكادميية للدراسات اإلجتماعية واإلنسانية ج/ قسم العلوم اإلجتماعية العدد 15 – جانفي 2016 . ص 3 – 10 –1 قبل األلزمة: اتصال ال نتتبع يف هذا العرض التسلسل الزمين املقرتح يف منوذج "هورسلي وباركر" على (La proactive communication(املبادرة اعتبار أن طور التدريب ميثل جزءا من طور التحديد والتحضري لألزمة، حيث سنرى يف هذا اجلزء، كيف حيضر التصال األلزمة يف املؤسسات املهددة باألخطار وكيف أن التحضري ضروري لنجاح عملية اتصال أ– حتضري اتصال األلزمة إن حتضري اتصال األلزمة رغم أن هذه األلخرية تعرف على أنها فالكارثة مرتبطة بنشاطات املؤسسة املهددة باألخطار الصناعية، و إضافة إىل الوقاية من اخلطر، فإن:" إعداد وإجناز 10(. حيث ميكننا إضافة متطلبات أخرى اإلعالمية. كما أن حتضري اتصال األلزمة يعين وهذا ليكون الرد على أحسن والتغريات اليت)11 (incertain(حسب "وليامس وأوالنريون" :" االستعداد ملواجهة عدم التأكد ،(plan(التخطيط ،(prévent(تولدها األلزمة . حال. ولقد اقرتحت يف هذا اإلطار "جوديت هوفمان" تطبيق الوقاية ويعين ذلك حسب "هوفمان" توقع اتصال يفصل: – اإلجراءات األلولية اليت تطبق يف حالة وقوع حادث ما. (prépare(التحضري – توقع األلسئلة اليت ميكن أن تطرح من طرف وسائل اإلعالم أو خمتلف شركاء املؤسسة وتصور اإلجابات عنها. –القيام ألزمة ما . وتقام كل مرحلة من مراحل جيب أن يكون مرنا، كقاعدة معدة سلفا أليةsimulations(بانتظام، بتدريبات افرتاضية عملية من اتصال األلزمة كما أشار 14("هورسلي و باركر"، ألنه يتيح 13(، "قابي " إىل ذلك، "ليبيارت" رد فعل سريع، يقلص وحيد من اخلسائر اليت يسببها احلادث وذلك بتزويد املؤسسة باملعلومات الضرورية عن األلشخاص واملنظمات اليت ميكن االتصال بها مباشرة يف حالة وقوع األلزمة وبالتالي السبق يف التصريح املباشر من طرف املؤسسة، باألزمة ويظهرها بالتالي كمؤسسة غري مسؤولة اجتماعيا خصوصا. لكنها يف الوقت ذاته، تفتح فضاءات واسعة ملهنيي اجملال، كما أن هذا الشغف األلدبي باملوضوع تظهر شرعيته، اإلمربيقية اليت دارت حول الضغط، واالتصال يف حالة األلزمة، 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، مهيأة وعرضة للضغط. ختل بالعالقات الشخصية وتصورات البيئة، مما يقود بصفة عامة إىل أخطاء مجاعية وتفاقم األلزمة، وقد أشار" كارل يقوم األلفراد بردود فعل تعود إىل معارفهم األلولية، املسريين التصال األلزمة ضروريا لتجنب أي احنراف ، االتصال وحتضري حواملهقنواته(، يضفي إطارا رمسيا يسمح برد فعل سريع يف حالة األلزمة، ألنه حيتوي أساسا خمتلف طارئة)الوالي، احململفظ، ، وكذا اإلشارات املرسلة، التعليمات الواجب توزيعها، إعداد 9(املخطط رقم 01 :منوذج هورسلي وباركر لسريورة اتصال األلزمة د. بن لعربي حيىي 6 األلكادميية للدراسات اإلجتماعية واإلنسانية ج/ قسم العلوم اإلجتماعية العدد 15 – جانفي 2016 . ص 3 – 10 وجيب أن يقام التحضري ملواجهة األلزمة بالتنسيق مع اجلماعات احمللية ، الذين ميثلون السلطة الشرعية الوحيدة وخنلص يف األلخري إىل أن العالقات لتوزيع "إشارة اخلطر" واالتصال ما قبل األلزمة، هلا دور كبري يف جناح اتصال األلزمة الشامل. ب–اتصال ما قبل األلزمة تكىن هذه املرحلة "اتصال ما قبل األلزمة" بعدة أمساء منها :"اتصال اخلطر" أو "االتصال البيئي" أو "اتصال احمليط" ، اجملموعات واملؤسسات وهذا يتضمن رسائل متعددة حول طبيعة اخلطر ولكن رسائل أو ردود الفعل حول املعلومة املتعلقة باخلطر أو حول اإلدارة 17(. ويتعلق األلمر املؤسساتية والشرعية)القانونية(للخطر" إذا بعملية أو سريورة كما عرفناها يف مقدمة املبحث، ومما يالحظ أنها مل يتم إدماجها وضمها لسريورة اتصال األلزمة إال حديثا يف أدبيات احلقل. فكما أوضح "وليامس وأوالنريون"يف مقال حتت عنوان " وظيفة اتصال األلزمة "، إىل أن املدرستني)اتصال اخلطر/ اتصال لكن يبقى وأن دمج اتصال اخلطر ضمن سريورة اتصال األلزمة ، عالقة Frewer " ثقة بني املؤسسة وحميطها ، بالرغم من أن هذا اجلانب األلخري من اتصال اخلطر يبقى جديدا نسبيا وقد أوضح من جهته، بأن سنوات السبعينات كانت البداية جلهود اتصال اخلطر اليت كان هدفها إحلاق وجهة نظر اجلمهور حول تقبلLynn

Summarized by © lakhasly.com

خطر ما، مع وجهات نظر خرباء يف هذا اجملال ومل تفضي هذه اإلسرتاتيجيات إال، 19(. اخلطر)املؤسسات ، اجلماعات. وألسباب تتعلق مبحاولة عالجه، إلسرتاتيجيات جديدة تقوم على املكونات ألاساسية التالية: ب1-إدراك اخلطر. ب3- الشك والتعقيد. ب1- إدراك اخلطر يعترب عنصر إدراك اخلطر معقدا جدا، حيث كان موضوعا لدراسات يف حقول متعددة كالعلوم، على أنه: " عملية ذهنية يعي من خالهلا الفرد أنه يف بيئة مهددة باخلطر،" Brasseur Marion" التسيري، علم النفس، فقد عرفه حيث يؤول ذلك 20(. بكيفية، هلا عالقة وطيدة مبرجعيته" وقد تناولت العديد من الدراسات املهتمة بإدراك ألافراد واجلماعات للخطر عن طريق متغريات اجتماعية: اجلنس، إن اإلعالم واملعلومة بصفة عامة ال يؤسسان لتفسري نهائي وشامل للخطر، ومصلحة كل فرد يف تفسري اخلطر، هي متغريات مهمة أكثر من املعطيات التقنية. وتربز أهمية "اتصال ما قبل ألازمة " بفضل التأثري القوي لوسائل اإلعالم على إدراك اجلمهور للخطر، ومن مصلحة املؤسسة املهددة باخلطر تقديم معلومات عن اخلطر إىل وسائل اإلعالم يف احلاالت العادية أي خارج ألازمة من جهة وقيامها بصفة مباشرة بتزويد ألافراد مبعلومات تسمح بفهم اخلطر بطريقة فعالة من جهة أخرى، جتعلهم يكتسبون يف آن واحد ثقافة ألامان واخلطر. وترتكز عملية االتصال حول اخلطر على فتح احلوار و قنواته بينها وبني خمتلف ألاطراف املؤثرة واملتأثرة به، فاملؤسسات املهددة باخلطر، تشارك يف البناء االجتماعي واملعريف حمليطها)21(. تقرير "جملس البحث الفرنسي" ألنه " حيسن مستوى فهم ألافراد املعنيني، كونه يقوم بإعالمهم بشكل صحيح وذلك 22(طبعا يف حدود املعارف املهيأة واملتوفرة. " ب2-الثقة واملصداقية إن املعلومات املقدمة من طرف وزمالئه، " Benny Carlé" املؤسسة املهددة باألخطار أو اجلماعات احملللية، ال يتم تقبلها بالضرورة من طرف اجلماهري، قبل فإن معظم ألاشخاص يعتقدون بأن هذه املؤسسات ال تقول احلقيقة بشأن اخلطر. وهذا يعين" نقص الثقة" اجتاه إجراءات احلماية واملعلومات املتوفرة حول اخلطر اليت تقدمها السلطات املؤهلة لتسيري اخلطر)الدولة 23(، هذا جيعل الثقة واملصداقية اليت ضرورية يف ظروف ال ميلك فيها ألافراد القدرة" Frewer Lynn " يتمتع بها أو املؤسسة(املرسل أو القائم باالتصال حسب املختص يف اتصال اخلطر بأن اهلدف بأربعة خصائص من طرف مصدر" covello Vincent" الكبرية على التحكم يف يوضح اخلطر والسلطات املؤهلة واملخولة ملواجهته وهي: معرفة الغري اجتماعيا، الكفاءة واخلربة، 25(. اإلتقان والوفاء ومن الضروري تبين إسرتاتيجيات اإلصغاء، ألابواب املفتوحة، تقسيم السلطات. وهذا لتأسيس عالقات الثقة بني اجلمهور ووسائل اإلعالم ومصدر اخلطر وتكتسب هذه الثقة واملصداقية عن طريق تبادل ألافكار واملشاعر و االهتمامات ألاكادميية للدراسات اإلجتماعية واإلنسانية ج/ قسم العلوم اإلجتماعية العدد 15 ـ جانفي 2016 . ص 3 ـ 10 7 دور االتصال يف إدارة ألازمات بني خمتلف الفاعلني على املدى الطويل وتسمح بتجنب اتساع ألازمة، هذا ما يؤكده ما جرى يف أحداث القطب الكيماوي ل"تولوز")سبتمرب2001(، العامة ملؤسسات القطب الكيماوي. بأن:" ضعف االتصال ب3- الشك والتعقيد نتج على اخلصوص من املختصني يف تطبيق اتصال اخلطر واخلرباء العلميني، الذين يعتربون أن اجلمهور له ضعف يف فهم عدم اليقني والتعقد العلميني والذي تعرفه" دنيس هيالن"على أساس عدم قدرة العلماء يف حل أو توضيح أسباب مشاكل عرضية ممكنة. ويربر هذا اخلطأ يف احلكم من الرسائل اليت حتمل مضمونا غري متأكد منه، 27(. استقباال فإن االتصال حول ما مل يتم "التأكد منه" يزيد من الثقة اجتاه القائمني باالتصال، بفهم التعقد وعدم اليقني واحتمال مصادفة اخلطر، حيث املؤسسة اليت تشكل نشاطاتها خطرا، ضعيف وهذا ما يزيد من التفاعالت بني املؤسسة و مجاهريها حيث تصبح املعلومات املوزعة حول طبيعة وأسباب احلادث مفهومة واضحة، بفضل استعمال مفاهيم مشرتكة من جهة، مما جيعل اتصال اخلطر يتبوأ مكانة هامة يف سريورة اتصال ألازمة . ـ2 أثناء ألازمة: االتصال التفاعلي يعترب االتصال أثناء ألازمة عامل تنسيق مهم، يسمح باحلد ألازمة " كأول رمز مييز تسيري ألازمة وكذا عن طريق مواصلة واستمرار العالقات املبنية قبل ألازمة، كمحرك حقيقي للتنسيق والربط أثناء ألازمة. لتنفيذه على جبهات متعددة، " جيب عليهم قبل كل شيء إحكام عددهم على 15 شخصا سريعني للمعلومة وتفاعل مهم جدا. ومع أنها ضرورية ألي تنظيم عادي ، تشكل التفاعلية يف جمال حاجة جوهرية يف تسيري ألازمة وذلك بالنظر إىل رهانات وحتديات مسؤول اتصال، أن يقوموا مبراجعة املتزايد ويف نفس الوقت للمعلومات من طرف عائالت الضحايا، فإن وظيفة االتصال االتصال كلها للخطر 33(، وسائل اإلعالم بها، اإلعالم، ميكن أن تقود سريعا إىل تضخيم معلوماتي)إعالمي(حول اخلسائر أو ألاسباب احلقيقية لألزمة، يزيد من تفاقمها شغف وسائل اإلعالم بالكارثة وألحاسيس الفريدة من نوعها فدائها ، ومع أن خلية ألازمة تبقى من املواضيع الكربى للكتب املرشدة ص 3 ـ 10 والرباط االجتماعي. ب- التنسيق والرباط االجتماعي يف أثناء يف مقاالتهما العديدة حول اتصال ألازمة، أشار إليها اتصال ما قبل ألازمة و اليت" Seeger Matthew ألازمة: االتصال املفتوح

Summarized by © lakhasly.com

تتيح " بناء مجاعي ملفهوم 36(، كما يسهل من جهته استخدام مشرتك و مقبول للحالة " إلعالم. التنظيمية الداخلية جبعلها أكثر حتجرا املناسبة، اخلصوص. ـ بيئة أو حميط مضطرب، لقد قاد نقص التفاعالت واالتصاالت يف العديد من الكوارث إىل أخرى، حضورهم يف كل أألوقات عرب وسائل إلعالم إىل غاية نهاية مراسالت أو نشرات تقنية عامة من طرف هؤالء)القائمون

Summarized by © lakhasly.com