دور الاتصال في إدارة الأزمات والكوراث

دراسة حالة: دولة الأمارات العربية المتحدة (أزمة سيول الفجيرة)

د. أمنية محمد أحمد محمد سالم

أستاذ مساعد بقسم الاتصال والأزمات– كلية الاتصال الجماهيري– جامعة أم القيوين
دولة الإمارات العربية المتحدة

الملخص التنفيذي:

يُعد الأتصال واحد من أهم عوامل التي تلعب دور هام في إدارة الأزمات، ويتوقف شكل وتأثير هذا الدور حسب مدى فعالية الأتصال، فذا كان الأتصال فعال يتمتع بالوضوح والشفافية والملائمة والتناسبيه، والسرعة والمرونة، الثقة والكفاءة وغيرها من المعايير كان الأتصال عاملاً مؤثرًا بشكل إيجابي في إدارة الأزمات والعكس صحيح.

وفي ضوء ذلك تأتي الدراسة لتُسلط الضوء على دور الاتصال في إدارة الأزمات بالتطبيق على دولة الأمارات العربية المتحدة إمارة الفجيرة في أحدى الأزمات التي واجهت هذه الإمارة وهي ما تُعرف باسم أزمة سيول الفجيرة.

الكلمات الدالة: إدارة أزمات وكوراث– الأتصال– الإعلام– دولة الأمارات العربية المتحدة– سيول الفجيرة.

The role of communication in crisis and disaster management. Case study: The United Arab Emirates (Fujairah flood crisis)

Dr. Omnia Mohamed Ahmed Salem
Assistant Professor at Umm Al Quwain University

Abstract

Communication is one of the most important factors that play an important role in crisis management, and the form and effect of this role depends on the effectiveness of communication. If communication is effective and enjoys clarity, transparency, appropriateness, proportionality, speed, flexibility, trust, efficiency and other standards, then communication is a factor that has a positive impact on crisis management. crises and vice versa.

(ISSN: 2536- 9555)

In light of this, the study sheds light on the role of communication in crisis management by applying it to the United Arab Emirates, the Emirate of Fujairah, in one of the crises that this emirate faced, which is known as the Fujairah floods crisis.

Key words: Crisis and disaster management- communication- media- United Arab Emirates- Seoul Fujairah.

أولاً- مقدمة الموضوع وأهميته:

في ظل تفاقم الأزمات في مختلف مناحى الحياة السياسية والاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وعلى كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية في العقود الأخيرة بشكل خاص، برز موضوع الإعلام والأزمات، أو إعلام الأزمات بكل وسائله التقليدية والجديدة، المقننة والبديلة وإعلام المواطن، وبمستوياته المختلفة الوطنية "المحلية" والقومية والإقليمية، والدولية الموجهة للآخر، خاصة في عصر الإعلام الفضائي والإعلام بلا حدود وإعلام الإنترنت كركن أساسي من أركان مواجهة الأزمة واحتوائها.

وصارت عملية إدارة الأزمات إعلاميًا تخصصًا علميًا له قواعده ونظرياته وأسسه وآلياته واستراتيجيته، تهتم به المؤسسات التعليمية الأكاديمية والبحثية والمؤسسات الإعلامية والسياسية والدبلوماسية، كما حظى إعلام الأزمات "إعلام المواجهة" باهتمام القيادة العليا فى أغلب دول العالم[١].

ومن أمثلة ذلك ما تحظى به المناظرات السياسية بين مرشحى الرئاسة فى أغلب دول العالم المتقدم، مثل الولايات المتحدة وفرنسا والمملكة المتحدة، وتعليقات وانتقادات معظم رؤساء العالم ومطالبتهم الملحة للإعلام الوطنى والعربى والأجنبى بتحمل المسئولية المهنية والأخلاقية والمجتمعية فى مواجهة الأزمات ومعالجتها بلا تحيز أو التعامل بمكيالين، بما في ذلك معالجة أحداث وأعمال العنف، أو مقاومة الإرهاب، أو التطرف الفكرى، أو الخروج عن القانون، أو الأزمات الأقتصادية أو الأمنية وتفشى الفساد وغير ذلك.

[١] هويدا مصطفي، الإعلام والأزمات المعاصرة، دار مصر المحروس، ٢٠١٣م، ص٩.

ان الطريقة التي يجري بموجبها تناول الأزمة في وسائل الإعلام بالتقارير الإخبارية هي إحدى المحددات الكبرى والرئيسة لمستوى تعافي المنظمة من الأزمة التي تمر بها، ويمكن القول أن سمعة المنظمة (التي هي أهم أصول الأزمة) يمكن أن تنهار بين عشية وضحها فيما إذا توحدت مجموعة من الوسائل الإعلامية بنوايا سلبية لتحطيم سمعة المنظمة. ومن هذا المنطلق ارتأيت لمناقشة دور الأتصال في إدارة الأزمات والكوراث بالتطبيق على دولة الأمارات العربية المتحدة: أزمة سيول الفجيرة. وذلك على النحو التالي:

إشكالية البحث:

يعالج هذا البحث دور وسائل الأتصال والاعلام التقليدية والحديثة في مواجهة إدارة أزمة سيوول الفجيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة. مومدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعيم على الناس في مواجهة هذه الأزمة وما خلفته من تأثير نفسي على أهل إمارة الفجيرة وشعب الإمارات ومن تأثير في تكوين الاتجاهات والميول وتحقيق ما تهدف مإليه وسائل التواصل مالاجتماعي والقائمين عليها، ويتفرع من الإشكالية اما رئيسية عدة متساؤلات فرعية منها:

تساؤلات البحث:

١- ما المقصود بالأزمة؟
٢- ما هي أزمة سيول الفجيرة؟
٣- ما هو دور وسائل الأتصال والاعلام التقليدية والحديثة في مواجهة أزمة سيوول الفجيرة؟
٤- ما هو دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات الطبيعية؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كون وسائل الاعلام التقليدية والحديثة ومنصات التواصل الاجتماعي أضحت خلال الآونة الأخيرة متغيراً حيويا ضمن آليات الحراك السياسي والاجتماعي في جميع دول العالم، ولاسيما في الدول العربية. ولا شك أن أزمة سيوول الفجيرة قد أثرت على كافة مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بل والعسكرية أيضاً، وقد شعر المواطنين في إمارة الفجيرة على وجه الخصوص والإماراتيين ذلك، حيث انصبت اهتمامات الدولة بمواجهة هذه المشكلة التي من شأنها أن تهب بمخاطر كبيرة حيث أدرك الجميع أهمية التحرك من أجل الاستعداد لمثل هذه الأزمات في مناطق أخرى من إمارات الدولة.

(ISSN: 2536- 9555)

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق عدة أهداف منها:

١- تسليط الضوء على أزمة سيوول الفجيرة.

٢- بيان دور وسائل الاعلام التقليدية والحديثة في مواجهة أزمة سيول الفجيرة.

٣- التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات الطبيعية.

منهجية البحث

لقد اعتمدت في البحث على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال التعريف أزمة سيول الفجيرة وتحليل الدور الذي تقوم به وسائل الاعلان التقليدية والحديثة في مواجهة أزمة سيول الفجيرة ودور منصات التواصل الاجتماعي في مواجهة والسيطرة على الأزمات الطبيعية.

خطة البحث

أولا– ماهية أزمة سيوول الفجيرة.

ثانيا– دور وسائل الاعلام التقليدية والحديثة في مواجهة أزمة سيول الفجيرة.

ثالثا– دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات الطبيعية.

أولا: الإطار المفاهيمي للدراسة

يمكن تعرف الأزمة بأنها "حالة من عدم الاستقرار تنبئ بحدوث تغير حاسم وشيك، وقد تكون غير مرغوبة بدرجة عالية أو عكس ذلك، قد تكون نتائجها مرغوبة وإيجابية للغاية"؛ أو هي: "نقطة تحول الوضع الراهن، إما نحو الأحسن أو نحو الأسوأ"[٢].

وتُعرف **الكارثة** بأنها حادث أو خطر كبير يحدث دماراً أو معاناة عميقة ومأساوية وسوء حظ. وهي كل حادث مفاجئ غالبا ما يكون بفعل الطبيعة ويهدد المصالح القومية لبلد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور؛ ويتطلب مواجهتها اشتراك جميع أجهزة الدولة بما فيها القوات العسكرية ودول أخرى في العالم.

مما سبق يظهر الأزمة بوجهين حدث أو خطر أو تهديد لنظام أو وضع قائم، وفرصة وأمل في وضع جديد. وبما أن "الحياة لا تثير الاهتمام إلا إذا أدركها المرء من خلال أزماتها"؛ كثيرا ما يردد قادة الجماعات والمجتمعات عندما تواجه أزمات كبرى،

---

[٢] د. قاسم حجاج، التدخل الإنساني للجيش الوطني الشعبي في مواجهة الكوارث الطبيعية دراسة للشراكة عسكري– مدني خلال فيضان واد مزاب سنة ٢٠٠٨م، ص ٣٧.

بأن "الأزمة تلد الهمة"، وأن المحنة منحة، وأن "رب ضارة نافعة"، وأن "الأزمات منبهات"، ومؤشرات ودلائل على حراك المجتمع والمؤسسات مهما كانت النتائج سلبية في أول وهلة[٣].

والحادث هو حالة فجائية غير متوقعة تحدث بصورة سريعة وتنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث، بمعنى الأزمة قد تكون ناجمة عن حادث، وتكون أحد نتائجه، لكنها مع ذلك ليست الحادث نفسه.

والمشكلة هي حالة من التوتر وعدم الرضا، الناجمين عن بعض الصعوبات، التي تعوق تحقيق الأهداف. ولذلك، تكون الأزمات في حقيقة الأمر هي مشكلات جوهرية وقوية وحادة وقد تكون هي سبب الأزمة ولكنها ليست هي الأزمة في حد ذاتها.

أما الصراع فهو موقف ينشأ بسبب تعارض الأهداف والمصالح، سواء بين الأشخاص، وبين الكيانات التنظيمية والاجتماعية المختلفة.

يعبر عن تصادم إرادات وقوى معينة بهدف تحطيم بعضها البعض كلياً أو جزئياً والانتهاء بالسيطرة والتحكم في إدارة الخصم بممارسة سلوكيات لا تستبعد العنف بقصد الإجبار أو الإخضاع أو الإضرار أو للاستبعاد الكامل للطرف المقابل أو حصاره من أجل إعادة توزيع المصالح أو تعديل القيم موضوع التعارض لصالح طرف معين وضد طرف أو أطراف أخرى. والصراع قد يكون العنف فيه مسيطراً عليه أو منفلتاً. وتختلف مستويات العنف من التوتر، والصراع منخفض الشدة، إلى الحرب بأنواعها المختلفة.

الفرق الجوهري بين الصراع والأزمة أن الصراع أكثر وضوحاً من حيث أهدافه واتجاهاته وأبعاده وأطرافه، بينما تكون هذه العناصر غير محددة وغير معروفة بوضوح في الأزمة[٤].

وهناك العديد من التعاريف للأزمة والكارثة، وتختلف المفاهيم والروئ في كل دولة ومجتمع، بحسب نظرتها للأزمة أو الكارثة، فهناك من يري أن الأزمة حدث مفاجئ

---

[٣] عميد مهندس سمير عبد الهادي القلش–مدير إدارة الدفاع المدني فى الصناعة بمصلحة الدفاع المدني– مواجهة الكوارث الطبيعية والبيئية والصناعية– المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث– أكتوبر ١٩٩٧.

[٤] مقال بعنوان: دور القوات المسلحة في إدارة الأزمات والكوارث، إعداد: عميد (م) علي حلمي علواني، منشور على الرابط الإلكتروني: /http://nationshield.ae/index.php/home/details/research

(ISSN: 2536- 9555)

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، 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.

ثانيا: أسباب نشوء الأزمات

لا يوجد هناك أزمة بدون أسباب ويجب على القائم باحتواء الأزمة أن يدرس أسباب الأزمة للتوصل إلى حلول وإدارة الأزمة بكفائه، **زمن أسباب الأزمة ما يلي**[٥]:

١. سوء الفهم والإدراك وتجاهل إشارات الإنذار المبكر المشيرة إلى إمكانية أو احتمال حدوث أزمة
٢. عدم استيعاب المعلومات بدقة.
٣. سوء التقدير والتقييم. (المغالاة في الثقة في النفس أو في القدرة على مواجهة الأزمة) (سوء تقدير وتقييم المؤشرات ونتائج التحليل)
٤. الإدارة العشوائية.
٥. اليــأس.
٦. الأخطاء البشرية .
٧. الأزمات المصنعة.
٨. الإشاعات.

ثالثا: مراحل الأزمة

تطور الأزمة تحاكي دورة الحياة للكائن الحي، فالأزمة– أي أزمة– تمر بمرحلة الخلق ثم مرحلة النمو ثم مرحلة النضج والميلاد، ثم مرحلة الانحسار والتقلص، والمرحلة الخامسة والأخيرة مرحلة الاختفاء.

---

[٥] علي بوشربة، "مشاركة القوات المسلحة في الدفاع المدني هدف إنساني، (ملف الجيش)، مجلة الجيش، الصادرة شهريا عن مؤسسة المنشورات العسكرية للجيش الوطني الشعبي، عدد ٥٥٢، جويلية ٢٠٠٩/م رجب ١٤٣٠هـ، الصفحات من ٥٦ إلى ٥٩.

وتنقسم مراحل التعامل مع الأزمات إلى أربع مراحل[٦]:

١- مرحلة منع الأزمة

٢- مرحلة الاستعداد للأزمة

٣- مرحلة مواجهة الأزمة

٤- مرحلة تخطي الأزمة

أولا- منع الأزمة:

وذلك بمنع الأسباب المباشرة وغير المباشرة لحدوث الأزمات، وتتسم هذه المرحلة بأنها ذات فترة تمتد على المدى البعيد، ولكنها توفر الكثير من الخسائر المتوقعة أثناء الأزمات.

وتقع مسؤولية هذه المرحلة على الجهات الحكومية والمشرعين. مثال ذلك تطبيق لوائح وقوانين المرور المختلفة لمنع حوادث السير، وتطبيق قوانين السلامة الخاصة بالإنشاءات والحرائق لمنع حوادث الانهيار والحرائق.

وتجدر الإشارة إلى أن منع الأزمات التي من صنع الإنسان ممكن إلى حد كبير بالمقارنة مع الأزمات الطبيعية، والتي يصعب منعها لأنها مفاجئة وذاتية البدء.

---

[٦] محمد صلاح، إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي، مكتبة الكتب العربية، ٢٠٠٥، ص ٤٣.

(ISSN: 2536- 9555)

ثانيًا– الاستعداد للأزمة:

وتعني الفترة التي يتم فيها إعداد الخطط لمواجهة أزمة متوقع حدوثها بناء على المعطيات المتوفرة، وهي مرحلة مهمة جدًا، حيث أن فشل التخطيط لمواجهة الأزمة بمثابة تخطيط للفشل في مواجهتها، ويناقش الفصل الثامن موضوع التخطيط للأزمات بالتفصيل.

وتتضمن مرحلة الاستعداد ثلاث خطوات هي:

١- **وضع خطة مواجهة الأزمة:** وذلك بدراسة الأزمة المتوقعة وأخطارها المحتملة، والموارد المتاحة والمطلوبة لمواجهة الأزمة، والخطط البديلة عن الخطة الأصلية.

٢- **توفير الموارد المطلوبة لمواجهة الأزمة:** سواء كانت معدات فردية، أو فرق عمل كاملة، أو خدمات طوارئ بأنواعها المختلفة.

٣- **التدريب على خطة مواجهة الأزمة:** وذلك بالمراجعة النظرية للخطط الموضوعة والتدريب العملي عليها، حيث أن عدم ممارسة خطة الأزمة والتعود عليها يجعل تنفيذها عند حدوث أزمة حقيقية صعبًا وبطيئًا. وإضافة إلى ذلك، فإن التدريب على خطة مواجهة الأزمة يعطي الفرصة للكشف عن الثغرات والعيوب الموجودة بها ويتيح المجال لإصلاحها مبكرًا دون التعرض لأي خسائر.

وبناء على ذلك، فإن تطبيق أي خطة لإدارة الأزمات عملية مستمرة، تتضمن ثلاث خطوات يتم تنفيذها بالتتابع وبشكل دوري، وهي:

١- وضع خطة مناسبة حسب المعطيات المتوفرة، بالتعاون مع خدمات الطوارئ المختلفة.

٢- تدريب جميع الأفراد المتضمنين في الخطة على تنفيذها بشكل دوري لاختبار فعاليتها وتحسين أدائهم.

٣- تقييم نتائج كل اختبار للخطة، وتعديل الخطة وتطويرها لسد منافذ الخلل والخطأ.

رابعاً: نبذة عن أزمة سيول الفجيرة[٧]

أدت الأمطال الغزيرة التي سقطت على دولة الإمارات في شهر يونيو من عام ٢٠٢٢ إلى أزمة داخلية عصفت بأرواح بعض المواطنين وإنقاذ أكثر من ٨٠٠ شخص وتشريد أكثر من ٣٠٠ أسرة تم وضعهم في أماكن للإيواء حيث تضررت مناطق واسعة إمارة الفجيرة، إثر هطول أمطار غزيرة مصحوبة ببرق، نتيجة حالة مناخية استثنائية ناجمة

عن منخفض جوي نادر في منتصف الصيف بحسب مركز الإمارات للدراسات والإعلام إيماسك. سجلت محطة الفجيرة الإماراتية ١٧٠ ملم خلال آخر ٤٨ ساعة كنتيجة لتأثر الدولة بحالة من عدم استقرار جوي هطلت على أثرها كميات جيدة من الامطار في العديد من مناطق الدولة.

سجلت أعلى كمية أمطار في ميناء الفجيرة بواقع ٢٢١.٨ ملم وهي أعلى كمية أمطار سقطت على الدولة خلال شهر يوليو منذ ٢٧ عاماً، والتي هطلت في خورفكان عام ١٩٩٥ بواقع ١٧٥.٦ ملم. وسجلت المحطات الأرضية التابعة للمركز الوطني للأرصاد أعلى ٥ كميات للأمطار في ميناء الفجيرة بواقع ٢٢١.٨ ملم ومطار الفجيرة ١٥٣ ملم وسجلت في مسافي ١٢٢.٨ ملم وفي ميناء خورفكان ٩٨.٥ ملم وفي ضدنا

[٧] فيديو لعرض أزمة الفجيرة: منشور على الرابط الإلكتروني: https://youtu.be/m0FuAJhWDO8

(ISSN: 2536- 9555)

٩٨.٢ ملم، كما سجلت كميات كبيرة للأمطار في مربح الفجيرة ٨١ ملم وكلباء ٦٥.٢ ملم و٥٦.٢ ملم في جبل جيس.

وفي غضون ذلك أعلنت وزارة الداخلية الإماراتية أن ٧ أشخاص على الأقل لقوا مصرعهم جراء السيول ضربت عدة مناطق في البلاد في الأيام الأخيرة. قال المدير العام للعمليات المركزية في وزارة الداخلية علي الطنيجي: يؤسفنا أن نعلن أنه تم العثور على ستة أشخاص من الجنسيات الآسيوية متوفين جراء السيول. بعدها بقليل أعلنت وزارة الداخلية العثور على المفقود «وقد فارق الحياة.

خامساً: مفهوم اتصالات وإعلام الأزمة

فى ظل التطور الهائل لإمكانيات وسائل الإعلام المختلفة التقليدية والجديدة، تعاظم دور الإعلام فى التعامل مع الأزمات بشكل خاص، وأصبح من الأهمية بمكان الالتزام والاستناد فى المعالجات الإعلامية للأزمات على القواعد والأسس العلمية لإدارة الأزمة، أيًا كان مجالها، من جانب القائمين بالاتصال (إعلاميين أو سياسيين أو دبلوماسيين أو مسئولين).

ومن هنا تبرز أهمية اتصالات وإعلام الأزمة من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة، ويجب أن تعطي المنظمة اهتماما كبيرا وأولوية للتأكيد من أن لكادرها الإعلامي دورا واضحا وفاعلا في إيصال أخبار الأزمة إلى الفئات المستهدفة المختلفة[٨].

أولا: مفهوم اتصالات الأزمة:

يقصد باتصالات الأزمة جميع أنشطة وجهود الاتصال التي تجريها العلاقات العامة (أو أي جهة في المنظمة) عند وقوع أزمة ما، وتجري اتصالات الأزمة في ظل ظروف غير عادية، وفي ظل أجواء سلبية، وتهدف اتصالات الأزمة إلى المحافظة على سمعة حسنة للمنظمة في ظل آثار الأزمة وانعكاساتها.

ثانياً: أهمية اتصالات الأزمة:

لاتصالات الأزمة أهمية كبيرة في أثناء وقوع الأزمة، **وتبرز هذه الأهمية من خلال مجالات ومحاور متعددة أهمها:**

[٨]حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياتها المعاصرة، الطبعة الأولى، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨م، ص٥١.

(ISSN: 2536- 9555)

١- الانعكاسات النفسية (السيكولوجية) للأزمة: إذا أن الأزمة تترك آثار نفسية تتطلب معالجة ومواجهة من خلال اتصالات الأزمة (الخطة الإعلامية للأزمة)، إذ إن هذه الاتصالات تركز على إزالة هذه الآثار والانعكاسات.

٢- تعدد وتنوع وسائل الأعلام في ظل ثورة الاتصالات: تأتي أهمية إعلام الأزمة في ظل التعدد والتنوع الكبير لوسائل الأعلام على الصعيد المحلي وعلى الصعيد العالمي.

٣- الدور المتزايد لوسائل الأعلام في تكوين الآراء والموافق والاتجاهات: أصبح الأعلام يلعب دورا متزايدا في تكوين آراء الأفراد ومواقفهم واتجاهاتهم.

ثالثا: المتحدث الرسمي[٩]:

إن جميع نماذج إدارة الأزمات تؤكد على ضرورة وجود متحدث رسمي واحد يتحدث باسم المنظمة عن الأزمة وأحداثها وتطوراتها وأسبابها ونتائجها وانعكاساتها، وهو المسؤول عن جميع العلاقات والتفاعلات مع وسائل الإعلام، وهذا المتحدث الرسمي يجب أن يكون أحد أعضاء الإدارة العليا بحيث يمتلك صلاحيات اتخاذ القرار، ويفضل أن يكون لهذا المتحدث الرسمي خبرة سابقة في التعامل مع وسائل الإعلام.

[٩] سوزان القليني، الاتصال ووسائلها ونظرياتها، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨م، ص٤٩.

رابعا: الأنشطة والمهام الرئيسة لاتصالات الأزمة[١٠]:

<u>هناك مجموعة من الأنشطة والمهام الرئيسة لاتصالات الأزمة أهمها:</u>

- وضع وتنفيذ ورقابة خطة إعلامية تعمل على إيصال الرسالة الإعلامية إلى الفئات المستهدفة المختلفة وضمان تحقيق هذه الرسالة لأهدافها.
- بناء احتياطي من السمعة الحسنة للمنظمة، وهذا الأمر يتطلب أن لا تبدأ اتصالات الأزمة عند وقوع الأزمة، بل أن هذه الاتصالات يجب أن تكون قد بدأت عندما لا تكون الأزمة قد نشأت، ويجب أن يكون هناك نشاط مستمر لاتصالات الأزمة.
- المحافظة باستمرار على العلاقات الحسنة مع وسائل الإعلام،وتحقيق درجة عالية من الثقة والمصداقية.

سادساً: اتجاهات إعلام الأزمة

الإعلام هو من أهم الأدوات التي تستخدمها المنظمات في العصر الحديث، فهذه الأداة تمكن هذه المنظمات من وصف الأحداث القائمة وصفا شاملا ودقيقا، والتأثير في مجريات وتتابعات هذه الأحداث، ونقل البيانات والمعلومات عن هذه الأحداث بسرعة كبيرة بفضل ما يتوفر للإعلام من إمكانات تكنولوجية وتتركز جهود إعلام الأزمة في اتجاهين رئيسين هما[١١]:

الاتجاه الأول: اتجاه إخباري: يجري استخدام هذا الاتجاه قبل الأزمة وفي أثناء الأزمة وبعد الأزمة وذلك بهدف نقل أخبار الأزمة إلى عناصر بيئة المنظمة، ويجري التركيز في هذا الاتجاه على تعريف بهذه الأزمة وواقعها وتتابع أحداثها ونتائجها ومحاولات الإدارة وجهودها في التصدي لهذه الأزمة.

الاتجاه الثاني: إعلام إرشادي توجيهي: إن استخدام الإعلام في إرشاد وتوجيه كادر المنظمة (وأحيانا في إرشاد وتوجيه عناصر أخرى من أصحاب المصالح) يؤدي إلى توفير الدعم والمؤازرة والتأييد لإدارة المنظمة من جميع أصحاب المصالح ومن المجتمع.

---

[١٠] هويدا مصطفي، الإعلام والأزمات المعاصرة، مرجع سابق، ص١١.

[١١] إبراهيم عبد الفتاح عبد الكافي، الإعلام وإدارة الأزمات، دار العالم العربي، ٢٠١٣م، ص٢٩.

(ISSN: 2536- 9555)

سابعاً: أهمية التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام لمواجهة أزمة سيول الفجيرة

أدركت إدارة الأزمات والكوارث في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة الفجيرة أهمية التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام لمواجهة أزمة سيول الفجيرة، وتدرك أن هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام أمرا ضروريا ومهما، وأهم هذه الأسباب[١٢]:

- إن التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام يعطي فريق الأزمة فرصة أكبر ليكون مؤثرا في الأحداث وليس مستجيبا لهذه الأحداث.
- إن التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام يؤدي إلى تحقيق فرصة أفضل في السيطرة على الرسالة الإعلامية المتعلقة بالأزمة.
- إن التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام يعطي فرصة كاملة لإزالة سوء الفهم المتعلق بالأزمة وتصحيح هذا المفهوم.
- إن رفض اللقاء مع وسائل الإعلام في بعض الأحيان يعطي فكرة أن الأمور ليست على ما يرام وأنه لا تجري السيطرة على زمام الأمور في المنظمة، كما أن رفض اللقاء مع وسائل الإعلام قد يفسر على انه شكل من أشكال الغطرسة والتعجرف.

التعاون الإعلامي للتأثير في الرأي العام[١٣]:

إن تحقيق التأثير المطلوب في اتجاهات الرأي العام يتطلب تحقيق التعاون والتنسيق بين فريق الأزمة والكوادر الإعلامية المختلفة (داخل المنظمة وخارجها)، ويمكن تعزيز هذا التعاون في هذا المجال **من خلال اعتماد وتبني مجموعة من المبادئ أهمها:**

---

[١٢] سوزان القليني، الاتصال ووسائلها ونظرياتها، مرجع سابق، ص٥٢.

[١٣] أديب خضور، الإعلام والأزمات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،١٩٩٩م، ص٨٣.

- التحكم في كمية وطبيعة البيانات والمعلومات التي يجري نشرها، مع مراعاة تحقيق التوازن بين توفير المعرفة المطلوبة في الوقت المناسب والانعكاسات السلبية المحتملة من وراء هذه المعرفة.
- تحقيق السيطرة المناسبة على المضمون الإعلامي في أثناء الأزمة، وهذه السيطرة قد تكون مباشرة أو غير مباشرة.

ثامناً: خطة إعلام الأزمة

إن نجاح اتصالات الأزمة لمواجهة أزمة سيول الفجيرة تطلب إعداد خطة فاعلة هي خطة إعلام الأزمة، **وهذه الخطة تتكون من العناصر الآتية**[١٤]:

١- تحديد الأزمات المحتملة وإبعاد هذه الأزمات.

٢- تحديد الأهداف (أهداف الخطة الإعلامية).

٣- تحديد الفئات المستهدفة بخطة إعلام الأزمة.

٤- تحديد الإمكانات البشرية والمادية والفنية اللازمة للخطة.

٥- إعداد الرسالة الإعلامية الخاصة بخطة إعلام الأزمة.

[١٤] سامي طايع، بحوث العالم، دار النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠١م، ص٩٧.

(ISSN: 2536- 9555)

مراحل التغطية الإعلامية للأزمة[١٥]:

في ضوء نتائج البحوث والدراسات الإعلامية فإن اهتمام وسائل الأعلام بتغطية الأزمة يمر في مراحل الرئيسية الآتية:

١- مرحلة التغطية الإعلامية العشوائية اللازمة: في بدايات الأزمة تتصف طبيعة التغطية الإعلامية لهذه الأزمة بالعشوائية بسبب عدم توافر البيانات والمعلومات والمعرفة الكافية عن الأزمة وأسبابها وتداعياتها والمواقف المختلفة تجاهها.

٢- مرحلة التغطية الإعلامية المنظمة للأزمة: عندما تتضح معالم الأزمة وملامحها وتنجلي أسبابها وتبدد آثارها وانعكاساتها فإن اهتمام وسائل الأعلام بالأزمة يدخل مرحلة جديدة هي مرحلة التغطية الإعلامية للأزمة، وفي هذه المرحلة فإن وسائل الأعلام تسخر إمكانات بشرية ومادية كافية للتعاطي الإعلامي مع هذه الأزمة وتزويد الفئات المستهدفة بالمعرفة الكافية عن الأزمة وتطورها.

تاسعاً: الشائعات في ظل الأزمة

في كثير من أنواع الأزمات تنتشر شائعة أو أكثر،وهذه الشائعات تؤدي إلى تفاقم الأوضاع، وهنا يبرز دور اتصالات الأزمة في مواجهة هذه الشائعات والتصدي لها ولأخطارها.

والشائعة سلوك اجتماعي، ولا يخلو مجتمع من هذا السلوك. وتجد الشائعات طريقها إلى الانتشار في ظل الأزمات، إذ أن ظروف الأزمات تشكل أرضية خصبة لنشؤ الشائعات وانتشارها.

أولا: مفهوم الشائعة:

هناك مفاهيم وتعريفات متعددة للشائعة منها:

- الشائعة هي الترويج لخبر مصطنع (مختلق) من أساسه، وهذا الخبر يوحي بالتصديق، والشائعة قد تكون المبالغة في سرد خبر ما، وهذا السرد قد يتضمن جانبا محدودا من الصدق والحقيقة.

---

[١٥] راسم الجمال وخيرت عياد، دارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،٢٠٠٥م،ص ٦٣.

- الشائعة هي اصطلاح يجري إطلاقه على رأي محدد يجري طرحه حتى يؤمن به من يسمعه، والشائعة تنتقل من شخص إلى آخر بوساطة الكلمة الشفهية وهي لا تتطلب دليلا أو برهانا.

ثانيا: قياس درجة شدة (قوة) الشائعة[١٦]:

توصل الباحثون إلى أن درجة شدة (قوة) الشائعة يمكن أن تقاس من خلال مجموعة عناصر هي:

- الأهمية (أهمية موضوع الشائعة).
- الغموض (غموض الأدلة والبراهين والحجج المتعلقة بالشائعة).
- الزمن (الزمن الذي يستغرقه انتشار الشائعة).
- مجتمع الشائعة (المجتمع المستهدف بالشائعة).

ثالثا: أساليب انتشار الشائعات في ظل الأزمات:

فيما يتعلق بكيفية انتشار الشائعات في ظل الأزمات، وفي ظل ثورة التكنولوجيا والاتصالات، فإنه يمكن القول أن هناك أسلوبين رئيسين لنقل الشائعات وانتشارها هما.

- انتشار الشائعات بأسلوب الاتصال المباشر (الاتصالات الشفهية بين الأفراد).
- انتشار الشائعات من خلال وسائل الإعلام الجماهيري مثل الصحف والمجلات والراديو والتلفاز والانترنيت، وقد باتت الإنترنيت اكبر وسيلة لنشر الشائعات.

رابعا: كيفية تعامل فريق الأزمة مع الشائعات[١٧]:

إن مواجهة الشائعات والتصدي لها الأسس التي ينبغي أن يعتمدها هذا الفريق في التعامل مع الأزمات، **وأهم هذه الأسس ما يأتي:**

---

[١٦] حسن عماد مكاوي، الاعلام ومعالجة الأزمات، الطبعة الأولى، الدار المصرية واللبنانية للنشر، ٢٠٠٥م، ص٧٩.

[١٧] أديب خضور، الإعلام والأزمات، مرجع سابق، ص٨٦.

(ISSN: 2536- 9555)

- الاستعانة بأهل العلم والخبرة لصياغة الخطط المدروسة التي تكافح الشائعات من جذورها.
- كسب ثقة أصحاب المصالح (داخل المنظمة وخارجها).
- الالتزام بالشفافية العالية في عرض الحقائق، إذ أن هذه الشفافية سوف تقطع الطريق أمام مروجي الشائعات.

خامسا: تأثير إعلام الأزمة في الرأي العام[١٨]:

يقصد بالرأي العام 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.

الخاتمة

في إطار دور الاتصال في إدارة الازمات يمكننا أن نستخلص مجموعة من الاستنتاجات التي نوجزها في التالي:

أولاً- النتائج:

- لم تمر دولة الإمارات العربية المتحدة بأي أزمات تذكر في هذا المجال خلال في الفترة الماضية فقد أثارت أزمة سيول الفجيرة العديد من المشاكل الخطيرة التي جعلت ادارة الأزمات والكوارث في الدولة تتخذ كافة الإجراءات الخاصة بالتنبؤ بالأزمات والاستعداد لها.
- إن عملية إدارة الأزمات إعلاميًا تخصصًا علميًا له قواعده ونظرياته وأسسه وآلياته واستراتيجيته، تهتم به المؤسسات التعليمية الأكاديمية والبحثية والمؤسسات الإعلامية والسياسية والدبلوماسية، كما حظى إعلام الأزمات "إعلام المواجهة" باهتمام القيادة العليا فى أغلب دول العالم.

[١٨] حسن عماد مكاوي، الاعلام ومعالجة الأزمات، مرجع سابق، ص٨١.

- يمكن القول ان الطريقة التي يجري بموجبها تناول الأزمة في وسائل الإعلام بالتقارير الإخبارية هي إحدى المحددات الكبرى والرئيسة لمستوى تعافي المنظمة من الأزمة التي تمر بها، ويمكن القول أن سمعة المنظمة (التي هي أهم أصول الأزمة) يمكن أن تنهار بين عشية وضحها فيما إذا توحدت مجموعة من الوسائل الإعلامية بنوايا سلبية لتحطيم سمعة المنظمة.
- إن المقصود باتصالات الأزمة جميع أنشطة وجهود الاتصال التي تجريها العلاقات العامة (أو أي جهة في المنظمة) عند وقوع أزمة ما، وتجري اتصالات الأزمة في ظل ظروف غير عادية، وفي ظل أجواء سلبية، وتهدف اتصالات الأزمة إلى المحافظة على سمعة حسنة للمنظمة في ظل آثار الأزمة وانعكاساتها.
- الإعلام هو من أهم الأدوات التي تستخدمها المنظمات في العصر الحديث، فهذه الأداة تمكن هذه المنظمات من وصف الأحداث القائمة وصفا شاملا ودقيقا، والتأثير في مجريات وتتابعات هذه الأحداث، ونقل البيانات والمعلومات عن هذه الأحداث بسرعة كبيرة بفضل ما يتوفر للإعلام من إمكانات تكنولوجية.

ثانياً- التوصيات

١- أوصي بضرورة إعداد خطة طوارئ للأزمات المحتملة، سواء كانت طبيعية أو إنسانية تضمن أن تشمل الخطة قائمة بجميع الموارد المتاحة ومسؤوليات الفرق المعنية.

٢- ضرورة تشكيل فريق على أعلى مستوى من فرق مواجهة الأزمات والكوارث وتوسيع نطاق الدراسات والأبحاث في مثل هذا الموضوع من أجل التنبؤ بما هو قادم.

(ISSN: 2536- 9555)

أهم المصادر والمراجع

(١)حسن عماد مكاوي، الاعلام ومعالجة الأزمات، الطبعة الأولى، الدار المصرية واللبنانية للنشر، ٢٠٠٥م.

(٢)راسم الجمال وخيرت عياد، دارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٥م.

(٣)سامي طايع، بحوث العالم، دار النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠١م.

(٤)أديب خضور، الإعلام والأزمات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٩٩٩م.

(٥)إبراهيم عبد الفتاح عبد الكافي، الإعلام وإدارة الأزمات، دار العالم العربي، ٢٠١٣م

(٦)هويدا مصطفي، الإعلام والأزمات المعاصرة، دار مصر المحروس، ٢٠١٣م.

(٧)حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياتها المعاصرة، الطبعة الأولى، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨م.

(٨)سوزان القليني، الاتصال ووسائلها ونظرياتها، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨.