



Journal of

STEPS

for Humanities and Social Sciences

Volume 1 | Issue 3

Article 62

Effects and reflections of the media in crisis management administrative crises in institutions as a model

Raad Fadhil Jameel Al-Shakhli
Al-Turath University, Iraq, haa82016@gmail.com

Follow this and additional works at: <https://www.steps-journal.com/jshss>



Part of the Arts and Humanities Commons, Business Commons, Education Commons, Law Commons, and the Political Science Commons



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-No Derivative Works 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Recommended Citation

Al-Shakhli, Raad Fadhil Jameel (2022) "Effects and reflections of the media in crisis management administrative crises in institutions as a model," *Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences*: Vol. 1 : Iss. 3 , Article 62. Available at: <https://doi.org/10.55384/2790-4237.1125>

This Original Study is brought to you for free and open access by Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences (STEPS). It has been accepted for inclusion in Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences by an authorized editor of Journal of STEPS for Humanities and Social Sciences (STEPS).

تأثيرات وانعكاسات الاعلام في ادارة الأزمات -الأزمات الإدارية في المؤسسات نموذجا

* د.رائد فاضل جميل الشخيلي

تاريخ القبول: 2022/08/30

تاريخ الاستلام: 2022/07/27

المستخلص

لا يخفى على الجميع ان الاعلام يشكل رسالة ابداعية تلتصق بالشفافية والفكر والحقيقة ويتداخل مع فلسفة ورسالة الجمهور ويحاورها بشكله الرائد والمتألق،ولذا اصبح. في يومنا هذا عاملا حاسماً لإدارة ومواجهة الأزمات كافة ومنها الأزمات الإدارية التي تضر بجسد مؤسسات الجهاز الاداري للدول داخليا وخارجيا على صعيد قوة الاداء المؤسساتي او مواجهة حالات الفساد بشقيه الاداري والمالي او الهياكل التنظيمية او مستوى إنجاز الخدمات المقدمة او سياسات ترشيح تلك المؤسسات او مواردها البشرية. ويسعى الاعلام الى فن ادارة تلك الأنواع من الأزمات والتقليل من نتائجها وانعكاساتها الحالية والمستقبلية وتغطية أحداثها بشكل مترابط اعلاميا ونفسيا لإعادة هيكلة الجوانب الوظيفية والمجتمعية والنفسية والبشرية لتلك المؤسسات لاحقا وبكل الدول. عبر مد جسور التواصل مع الجمهور وبناء علاقة مع تلك المؤسسات لاصلاح الظروف التي قد تطرأ على ظهور تلك الأزمات وبشكل جذري ونوعي بإطار إعلامي مدروس ومهيكل بشكل ريادي عبر مساعدة الجمهور على فهم ما يحدث من نتائج تلك الأزمات ومده بالمعلومات والبيانات لفهم حقيقة ما يحدث في ساحات مؤسسات الجهاز الاداري وما تحدثه الأزمات من تأثيرات وانعكاسات في مختلف مؤسسات الادارة في بقاع العالم كافة. علاوة على ان لوسائل الاعلام في مراحل الأزمات كافة وبخاصة مرحلة ما قبل بدء وظهور الأزمات الدور الأكبر في منع وقوعها او انتقالها الى المراحل الاخرى للازمات او منع تعقيدها عبر رفع الوعي لدى الجمهور من خلال تجميع البيانات والمعلومات عن الأزمات وتقديم تقارير واخبار وتحليل إعلامية صادقة شفافة مبنية على الحقائق الظرفية الزمانية والمكانية عن تلك الأزمات واستخدام المفردات الإعلامية الإيجابية واختيار التوقيتات الزمانية المناسبة لتغطية ونقل حقيقة ما يحدث على الارض من الازمات لبيت الأخبار التوعوية بعناية وصياغة إعلامية متميزة وفريدة من نوعها. وتظهر اهمية هذا البحث في التعرف على الصلة المتنامية بشدة بين الاعلام وفنونه في ادارة الازمات المتنوعة والتي أخذت حيزا فكريا كبيرا لدى فلاسفة ومختصوا واساتذة علم الاعلام واساتذة ادارة الازمات من جهة ومن جهة اخرى في العلاقة مع الجمهور ولاسيما ما يخص الازمات الإدارية كافة التي تعاني منها مؤسسات الجهاز الاداري كافة من خلال معاينة واقع وانتشار ونتائج تلك الازمات وانعكاساتها اعلاميا على العملية الإدارية بمجملها وهذا بحد ذاته يشكل مشكلة لهذا البحث.

كلمات مفتاحية: الاعلام , ادارة الازمات , الازمات الإدارية.

* كلية التراث الجامعة, بغداد, العراق .

Effects and reflections of the media in crisis management administrative crises in institutions as a model

* Dr Raad Fadhil Jameel Al-Shakhli, *Al-Turath University, Baghdad, Iraq*

Received: 27/07/2022

Accepted: 30/08/2022

Abstract

It is no secret to everyone that the media constitutes a creative message that adheres to transparency, thought and truth and overlaps with the philosophy and message of the public and engages with it in its pioneering and brilliant form. Today, a decisive factor for managing and confronting all crises, including administrative crises that harm the body of the institutions of the administrative apparatus of states internally and externally, in terms of the strength of institutional performance, or facing cases of corruption in both the administrative and financial aspects, organizational structures, the level of delivery of the services provided, or the nomination policies of these institutions or their human resources. The media seeks the art of managing these types of crises, minimizing their current and future consequences and repercussions, and covering their events in a media and psychological manner, to restructure the functional, social, psychological and human aspects of these institutions later and in all countries. By extending bridges of communication with the public and building a relationship with these institutions to reform the conditions that may arise in the emergence of these crises in a radical and qualitative manner within a well-studied and structured media framework in a pioneering manner by helping the public understand what is happening from the results of those crises and providing it with information and data to understand the reality of what is happening in the arenas of the administrative apparatus institutions. The effects and repercussions that crises have on various management institutions in all parts of the world. In addition, the media in all stages of crises, especially the stage before the onset and emergence of crises, have the greatest role in preventing their occurrence or their transmission to other stages of crises or preventing their complexity by raising awareness among the public through collecting data and information on crises and providing honest, transparent media reports, news and analysis. On the circumstantial, temporal and spatial facts about those crises, the use of positive media vocabulary, and the selection of the appropriate temporal timings to cover and convey the truth of what is happening on the ground in crises, to broadcast awareness news carefully and to formulate a distinct and unique media. The importance of this research appears in recognizing the strongly growing link between the media and its arts in the management of various crises, which took a great intellectual space among philosophers, specialists, and

professors of media science and professors of crisis management on the one hand and on the other hand, in the relationship with the public, especially with regard to all administrative crises experienced by institutions The entire administrative apparatus by examining the reality, spread and results of these crises and their media implications for the entire administrative process, and this in itself constitutes a problem for this research.

Keywords: Media, crisis management, administrative crises.

المقدمة

مما لاشك فيه يعد الاعلام وفي ظل رسالته الجديدة ومتغيراته وركائزه واهدافه ومهامه في ادارة الازمات والمشكلات عموما والازمات والمشكلات الإدارية خصوصا، إنما يعني الانتقال من الوسائل التقليدية الى وسائل حديثة تُعنى بتحويل ادارة الازمات من شكلها الكلاسيكي الى شكلها الدراماتيكي المثير الذي يغطي كل مايتصل بالازمات واسبابها ونتائجها على الدول والمجتمعات والمؤسسات وتحليل اسبابها على وفق عواملها النفسية والاجتماعية والاقتصادية، وربما يكاد يشكل المنظور الجدلي الفلسفي التحليلي منعطفا مهما للإعلام لاخذ دوره المتميز ذات الصلة بالثورة المعلوماتية والتحول بالمؤسسات من النظام العادي الى النظام الرقمي مما يعني ان تأثير الاعلام بات يشكل عاملا استراتيجيا استباقيا لتحديد التهديدات المتوقعة والتحديات التي قد تتحول الى أزمات ان لم تتم دراستها بشكل عميق وهذا يعطي مؤشرات ان الشكل الجديد للإعلام إنما ذلك نابع من رؤيته ورسالته واهدافه الاستراتيجية العميقة لإدارة الازمات المتنوعة .

وعلى وفق هذا التوجه الجديد للإعلام فهناك جهات نظر عدة عن حجم ونطاق التأثير للإعلام في ادارة ملف الازمات كافة ومنها المشكلات والازمات الإدارية، فالعديد من الفلاسفة ورواد الاعلام يرون ان الاعلام يسعى لتقديم مسحا شاملا للازمات ومراحل نموها ونطاق تأثيرها وانعكاساتها ونتائجها الحالية والمستقبلية وطرق مواجهة تلك النتائج واليات رفع الروح المعنوية وتحديد الأدوات والوسائل الفاعلة التي تسهم في رفع وعي الجمهور والدول والمؤسسات والافراد عبر جمعة البيانات والمعلومات المتكاملة عن الازمات وصياغتها بشكل دقيق وشفاف ومتكامل الى الجمهور وبأوسع انواع الدقة والتوقيت المناسب ونشرها في الوسائل الإعلامية السمعية والمرئية والمقروءة وسعة اللقاءات بالمسؤولين عن ملف الازمات والخروج بنتائج فاعلة عن كيفية ادارة تلك الازمات وضخها الى الجمهور كافة ومعززة بما يدعم ثقة الجمهور ويرفع معنوياته ويسد عنه اي اخبار غير صحيحة والاستخدام الاحصائي للبيانات والمعلومات لإضافة عاملي الجودة والسرعة في التعامل مع الازمات والمشكلات كافة لتعزيز تماسك المجتمعات والافراد والمؤسسات كافة ومنها مؤسسات الجهاز الاداري كافة، كما ان تنشيط تأثيرات وانعكاسات الاعلام في مواجهة مختلف انواع الازمات الداخلية والخارجية تتوقف على إيجاد قنوات تعاون وتنسيق وخارطة طريق مع مختلف مؤسسات الدول وذلك لرسم معالم ادارة الازمات المتوقعة ونتائجها وخاصة ان كانت الازمات والمشكلات ادارية تخص الجهاز الاداري وتحديد الدور الاستراتيجي والمحوري للإعلام في ادارة الازمات بأنواعها داخليا وخارجيا.

وربما يكاد يكون الجدل الفلسفي ومفرداته قد يتم طرحه بسمات ومفردات ومضامين تمس من قريب او بعيد الثورة المعلوماتية وما يسمى اليوم بعمليات التحول الرقمي والتي اضافت للإعلام بُعدا متنوعا يختلف كلياً عن بُعد القديم كروية فلسفية، وتوجه واهداف ومضامين وقيم وهي التي تشكل مشكلة البحث.

منهجية البحث:

مشكلة البحث:

ان فهم دور الاعلام في حياة الجمهور ووسائله كافة في مواجهة مختلف انواع الازمات تكاد تشكل مشكلة البحث عبر فهم الاليات والمضامين التي على الاعلام الحديث ان يرسمها لمواجهة الازمات كافة بتنوع مظاهرها بشكل متميز وفريد وليس بشكل تقليدي، وبالامكان طرح التساؤلات الآتية التي تشكل مشكلة البحث وكمايلي :

ما هو الدور الذي يؤديه الاعلام في التنويه عن الازمات التي قد تظهر ومراحلها ونتائجها؟
ما هي الاليات التي يرسم ملامحها الاعلام الهادف لبلورة موقف رسمي للاستعداد لمواجهة الازمات؟
ما هي السياسات والاستراتيجيات التي يحددها الاعلام لتمييز الازمات من حيث الضرر والتأثير؟
ما هو التأثير الحاسم للإعلام لإنشاء وحدات ادارة الازمات؟

أهداف البحث:

يسعى الاعلام وأدواته كافة في التخفيف من حدة الازمات وإدارتها بشكل فريد ومتميز عبر احتوائها وبلورة قرارات استراتيجية تسهم في خلق مقاومة لتلك الازمات واحتواء انعكاساتها كافة والتنبؤ بمراحلها كافة وتصميم علاقة تبادلية مع المجتمع ومده بمعلومات موثوقة عنها ونقل ما يحدث على الارض بشفافية وواقعية.

اهمية البحث:

ان خلق حالة من التفاعل مع المؤسسات والافراد والجمهور تسهم بتسخير إمكانات الماكنة الإعلامية للتخفيف من حدة الازمات وزيادة المعرفة التخصصية بالازمات وتشكيل قاعدة بيانات ومعلومات دقيقة تسهم باتخاذ قرارات سريعة ودقيقة للتعامل مع الازمات والكوارث وهذا مايسعى اليه الإعلام.

منهج البحث:

وصفي تحليلي

الأبعاد الزمنية والمكانية للبحث:

تم انجاز البحث بمدينة بغداد بشهر اذار ٢٠٢٢ وتم البدء به بشهر شباط من العام ٢٠٢٢ ايضا

المراجع العلمية المستخدمة :

المحلية والعربية

غاية المراجع العلمية :

توضيح مفهوم الاعلام والازمة وأنواعها وتأثيراتها والازمات الإدارية ومن ثم تأثيرات وانعكاسات الاعلام في ادارة ومواجهة الازمات الإدارية.

الدراسات السابقة:

١. العك، شجن(٢٠١٩) دور الاعلام في مواجهة الازمات السياسية.
٢. المعموري، نبراس(٢٠٢٠) دور الاعلام في مواجهة الازمات-انتشار كورونا وارتفاع العنف الاسري، جمهورية العراق، بغداد
٣. الطاهات، عثمان(٢٠٢٠) دور الاعلام في ادارة الازمات، جريدة الدستور الاردنية، الأردن
٤. احمد، اشرف السعيد(٢٠١٨) الاعلام المعاصر وإدارة الازمات، دار الكتاب الحديث، جمهورية مصر العربية
٥. بهنسي، السيد(٢٠١٠) الاعلام وإدارة الازمات الدولية، دار عالم الكتب، جمهورية مصر العربية
٦. مصطفى، د. هويدا(٢٠٠٨) الاعلام والازمات المعاصرة، دار مصر المحروسة، القاهرة، جمهورية مصر العربية
٧. الحداد، يوسف(٢٠٢١) الاعلام الجديد وإدارة الازمات، جدلية الدور، صحيفة الاتحاد الاماراتية

٨. الحداد، يوسف (٢٠٢١) الاعلام الإماراتي وإدارة الازمات -صحيفة العين الاماراتية
٩. الدليمي، عبدالرزاق (٢٠١٢) الاعلام وإدارة الازمات، دار الميسرة للطباعة والنشر، جمهورية العراق، بغداد

المبحث الاول:

نظرة فلسفية في مفهوم الاعلام :

لا يخفى على الجميع انه يطلق على عصرنا الحالي عصر الاعلام او عصر الاتصال او عصر تكنولوجيا المعلومات، والذي تبلورت فيه هذه المفاهيم من أوسع ابوابها، والإعلام من حيث اللغة فهو يشير الى (النقل للمعلومة، الإفادة، الإبلاغ، التحول)

في حين من حيث الاصطلاح فيعني (احد الأدوات والوسائل المسؤولة عن نشر الأخبار وايصال المعلومات الى المؤسسات والافراد) وتكون بشكل غير ربحي وغير رسمي على الأغلب ايضا. (الحياري، ٢٠١٦)

بينما عرفته (مكيد، ٢٠١٧) بأنه نشاط من أنشطة الاتصالات يسعى للإرسال او الأخبار وتبادل المعلومات المرئية او المسموعة او المقروءة عبر جمل أو إشارات أو رموز أو صور.

في حين ذكر (حمزة، ٢٠٠٨) ان الاعلام يعني (نقل المعلومات والحقائق بشكل شفاف وموثق ودقيق).

وأخيراً يمكن تعريف الاعلام بأنه (العملية الهادفة ديناميكياً الى نقل الأخبار والمعلومات والاشكال والصور والرموز بشكلها الموثق والمدقق من المرسل الى المرسل اليه عبر اقامة علاقة تفاعلية مع الجمهور والمؤسسات كافة)

خصائص وسائل الاعلام:

تتميز وسائل الاعلام بالاتي:

١. الفاعلية والكفاءة في نقل الرسالة الإعلامية
٢. الشمولية
٣. الدقة
٤. الترويج للأفكار والأهتمامات المؤسسية
٥. دعم الاتجاهات والمواقف
٦. تحفيز الجمهور في نشر آفاق تطلعاتهم وأحلامهم التي يسعون لنيلها

انواع الوسائل الإعلامية :

١. الوسائل المقروءة :

وهي تخص كل ما يمكن طباعته او كتابته بهدف إظهاره على الناس او المؤسسات مثل الصحف والمجلات والبحوث والمقالات والدراسات .

(مقاوسي، ٢٠١٧)

٢. الوسائل المسموعة:

وتشمل كل ما هو ممكن سماعه وتضم :

أ. الاذاعة:

عبر استخدام اجهزة الاتصالات العامة ومن خلالها يتم تحويل الأخبار الى الجمهور .

(عبدالرحمن، ٢٠٠٥)

٣. التسجيلات الصوتية: وتهتم بتخزين وحفظ الأصوات بطرق متعددة واجهزة متنوعة لإعادة توجيهها لاحقاً للسمع عند الحاجة

٤. وسائل الاعلام المسموعة البصرية:

وهي تعتمد على كلا من الصورة والصوت مثل شبكة التلفزة ودور العرض السينمائي المختلفة

المبحث الثاني:

مدخل الى مفهوم الأزمة-أنواعها-معالجاتها

تشهد المؤسسات العديد من التطورات السريعة على صعيد مستوى التقدم المؤسسي او الاداء التقني والتي سميت فيما بعد بالأزمات، ولذا نجد ان معنى الأزمة تستخدم في غير موضعها في الكثير من ادبيات علماء الادارة، عليه سنحاول توضيح مفهوم الأزمة بشكل ادق وكالاتي:

الأزمة من حيث اللغة (تعني القحط والشدة) وأما من حيث الاصطلاح فتعني (نقطة تحول فاعلة ومؤثرة بكيان النظام يرافقه القلق والتوتر مما ينتج عنه مواقف متجددة سلبية او إيجابية) (حسن، ٢٠١٩)

الأزمة هي (خلل يؤثر تأثيراً واضحاً وجلياً على الناحية المادية للنظام ويهدد مهامه المفترضة)

او هي (لحظة حرجة تصيب الكيان الاداري بشكل مفاجئ وبعيدا عن السلوك المعتاد. فيعاني النظام حالة من عدم التأكد في عمليات اتخاذ القرارات) (الحفني، ٢٠١٢: ١١)

بينما عرفها MITRROF (عملية تتضمن خمس مراحل هي: كشف الإشارات، إجراءات الوقاية، الاحتواء، التخفيف من انعكاساتها، استعادة الفاعلية، الاستفادة من دروس الأزمة)

سمات الأزمة:

١. المفاجأة: اذ تحدث بشكل غير متوقع او مخطط له

٢. عمق التأثير: ينتج عنها تضحيات كبيرة نفسية وبشرية ومادية

٣. الارباك: فقدان التوازن في كيان النظام

٤. انعدام ادارة الوقت: تتسارع الأحداث بشكل كبير

٥. تتداخل الجهات الراغبة بالسيطرة على ادارة الأزمة

٦. الشك في القرارات المطروحة

٧. عدم التأكد ونقص المعلومات

سيادة الهلع والرعب على جميع اجزاء النظام (اليازجي، ٢٠١١: ٣٢٥)

أسباب نشوء الأزمة:

يمكن تحديد بعض أسباب نشوء الأزمة وكالاتي:

١. سوء الفهم

٢. ضعف الإدراك

٣. سوء تقدير الموقف

٤. الادارة العشوائية

٥. اليأس

٦. الاشاعات

٧. استعراض القوة

٨. اخطاء بشرية

٩. ازمات مفتعلة

أنواع الازمات:

١. الازمات العامة: وهي الأكثر شيوعاً وانتشاراً وتقسم الى:

المادية: ذات طابع اقتصادي

المعنوية: ذات طابع نفسي

٢. البسيطة والحادة: من حيث شدة التأثير وتقسم الى:

البسيطة: قليلة التأثير

الحادة: شديدة التأثير

مراحل الأزمة:

يمكن تقسيم مراحل الأزمة الى المراحل الآتية :

١. مرحلة الميلاد: وتعني ولادة وظهور الأزمة

٢. مرحلة النمو: تبدأ الأزمة بالنمو والتطور

٣. مرحلة النضج: وصول الأزمة الى مرحلة اعلى وهي النضج

٤. مرحلة الانحسار: تحجيم الأزمة

٥. مرحلة الاختفاء: تلاشي الأزمة (ماهر، ٢٠١٦)

٣. الجزئية والشاملة: من حيث العمومية وتقسم الى:

الجزئية: تمس جزء من المؤسسة

عامة: تمس جميع اجزاء المؤسسة

٤. الوحيدة والمتكررة: من حيث درجة تكرارها

٥. الازمات الإدارية: تحدث بشكل طارئ فتضعف بشكل مباشر من فاعلية وكفاءة اداء الاعمال في المؤسسات

٦. الاجتماعية مثل (السكن، الأخلاق، الزوجين، العائلية، الفقر، الصحة، الثقافة)

٧. ازمة الثقة (شوفان، ٢٠٠١)

المبحث الثالث:

الازمات الإدارية-رؤية واقعية

تشكل الازمات الإدارية احد اهم انواع الازمات التي ينبغي ان يتصدى لها الاعلام بكل وسائله بهدف ادارتها بالشكل الصحيح وتحجيم انعكاساتها وتأثيراتها كافة، وهناك اكثر من تعريف للازمات الإدارية، منها(حدث متكرر يرافق الاعمال والنشاطات الإدارية ويقيد من عمليات الادارة)

او هي(كل ما يعيق تحقيق هدف او مجموعة متكاملة من الأهداف)

او(اي مشكلة تخص العمليات والنشاطات الإدارية وتتجلى في قصور النظام الاداري عن إنجاز واجباته بفاعلية وكفاءة) (العساف، ٢٠١٨)

وممكن تحديد أقسام الازمات الإدارية الى الاتي:

١. ازمات غير متوقعة في المعايير المحددة لإنجاز المهام

٢. ازمات ادارية متفاقمة

٣. ازمات ادارية متوقعة

٤. ازمات جماعية او فردية

٥. ازمات تنظيمية

(نبيل، ٢٠١٢)

٦. ازمات في التخطيط الاستراتيجي

٧. ازمات في البيئة التنظيمية

٨. ازمات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية

٩. ازمات في استقطاب راس المال الفكري

١٠. ازمات في انظمة الرقابة الإدارية

١١. ازمات في المناخ التنظيمي

١٢. الامراض الإدارية

١٣. ازمات في نبيل الفاعلية التنظيمية

١٤. ازمات في الوصول للنجاح الاستراتيجي

١٥. ازمات في انظمة التطوير الاداري

١٦. ازمات في مقاومة التغيير الاداري

١٧. ازمات في توافر المعلومات الدقيقة المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي

١٨. ازمات في عمليات استقطاب الابداع الاداري

١٩. ازمات في أنماط القيادة

٢٠. ازمات في شمولية الأهداف

٢١. ازمات في تأثير الحلول على النظام الاداري

٢٢. ازمات في البيئة التنظيمية

٢٣. ازمات من حالة عدم التأكد والغموض التي تسيطر على النظام الاداري (الشماع، ١٩٩١)

أسباب الازمات او المشكلات الإدارية:

١. محدودية الموارد المتاحة

٢. هيكلية العوامل المسببة

٣. الغموض النسبي

٤. محدودية المعرفة التخصصية

المبحث الرابع: تأثيرات الاعلام وانعكاساته في معالجة الأزمات الإدارية

يتضح دور الاعلام في مواجهة الازمات الإدارية بشكل خاص في ظل تعاظم نشوء الازمات باشكالها المتنوعة في المؤسسات ،ولذا اضحى دور الاعلام كحلقة تنظيمية رابطة بين الازمات والجهات القائمة على ادارتها ، وبذلك اصبح من الصعوبة كتم الأخبار الخاصة بالأزمات الإدارية وانعكاساتها داخليا وخارجياً وأصبح دور الاعلام وتأثيره بالغاً في تزويد الجمهور بمعلومات وبيانات دقيقة عن أسباب تنامي ظهور الازمات الإدارية وحجمها ومرآطها كافة ومديات تأثيرها على مستقبل المؤسسات الإدارية وتقدير حجم جهود مقاومتها بهدف المعالجات السريعة وحصر تأثيرات الازمات الإدارية وارسال مختلف الرسائل الإعلامية الهادفة للجمهور والاجابة على تساؤلاتهم المختلفة عن الازمات والتي تمر بثلاث مراحل ثابتة هي(مرحلة ما قبل الأزمة وأثناءها وما بعدها)

مع ادراك حجم التحرك الإعلامي وعلى المستويات والأصعدة كافة وتقييم الأوضاع الطارئة وتقديم مختلف البدائل الاستراتيجية واليات التعامل مع الازمات الإدارية وتحديد نطاق التأثير للنتائج وحجم انتشار الماكنة الإعلامية ووسائلها الفاعلة والمؤثرة .

وارسال الرسائل الإعلامية الهادفة وإعداد البرامج الإعلامية أيضاً التي تستهدف بها الشرائح التي اصابها تأثير الأزمة الإدارية داخليا وخارجيا وتحديد مسؤولية ومواقع الإخفاقات بشكل شفاف وصريح والنظرة للشركاء كافة في ادارة الأزمة الإدارية على انهم فريق واحد، هذا من ناحية ومن ناحية اخرى هناك بعض الدراسات تؤكد فلسفية الجدل حول دور الاعلام في مواجهة الازمات الإدارية بوسائله المتنوعة واليات تقديم الدعم النفسي والمعلوماتي والمعنوي وبما يضيف عامل الإيجابية لدى الجمهور بفاعلية تنظيمية وكفاءة وتأثير عاليين.

وهناك حقيقة مفادها ان من يملك اليات الاعلام الهادف فيإمكانه ادارة مختلف انواع الازمات الإدارية ،فضلا عن الاهتمام بالمحتوى الإعلامي يعد الركيزة الاساسية للإعلام لكي يأخذ دوره الفاعل في ادارة مختلف انواع الازمات الإدارية وتعزيز التماسك الاجتماعي في المؤسسات ومحاربة الشائعات والأخبار كافة (حداد، ٢٠٢١).

ان حجم تأثير الاعلام الحديث إنما هو نابع من التعاون مع مختلف انواع المؤسسات والجهات سواء كانت رسمية او غير رسمية وايصال المعلومات الدقيقة عن الازمات عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات الإعلامية الاخرى ذات التأثير السريع والواسع،ولذا يمكن تحديد وإيجاز دور الاعلام في مواجهة الازمات بالاتي:

١. التقليل من الأزمة عبر وضع اليات التعامل السريع والعلمي والمعرفي معها.

٢. تخفيض حدة الصراعات التي تحدث ما بين مختلف الجهات التي تدير الأزمة .

٣. اعادة التوازن النفسي للجمهور عند حلول الأزمة.

٤. الاستفادة من مختلف الظروف للحصول على ايرادات لمواجهة عواقب الأزمة.

٥. التقليل من حدة الاثار الجانبية للآزمة .
٦. تحديد الخطط البديلة للتعامل مع تاثيرات الأزمة .
٧. قيام الاعلام بتوجيه الدعوة للمؤسسات الرسمية وغير الرسمية لاستحداث وحدات ادارة الازمات في الهياكل التنظيمية لتلك المؤسسات.
٨. توحيد التعددية في الجهات الإعلامية التي تتابع الأزمة في إيصال جودة الأخبار والبيانات عن الأزمة وتطورها وصياغة الحلول وتغطيتها.
٩. ان يأخذ الاعلام دوره في اقامة ورش وندوات إعلامية بمراكز التدريب الإدارية والاستشارية للمؤسسات الرسمية او غير الرسمية .
١٠. اقامة ممارسات في المحاكاة حول كيفية واليات التعامل مع الازمات وتقييم النتائج وتقويمها.
١١. توحيد إجراءات وحدات ادارة الأزمة بمختلف المؤسسات وبما يعجل من الإجراءات في تقديم الحلول وبما يضمن المركزية في ادارة الأزمة .
١٢. الاستفادة من تجارب الدول والمؤسسات المتقدمة عالميا في موضوع ادارة الأزمة .

(كاوري، ٢٠٢٠)

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

١. الاستنتاجات:

- أ. يتطلب اعلام الازمات ان يكون على مقربة واستجابة تامة لحاجات الجمهور في كشف كل انواع الازمات الاقتصادية او ادارية وغيرهما ومراحل نموها وتأثيراتها .
- ب. دراسة الازمات ومنها الإدارية من وجهة نظر الماكنة الإعلامية يتطلب تشكيل ملامحها في إطار ماتناولته الأدوات ووسائل الاعلام في تغطيتها لهذه الازمات كافة. ج.
- ج. يجب على الاعلام توجيه خطابه الى عقول الجمهور وهنا يجب اتباع أفضل الوسائل الإعلامية وتوجيهها نحو عقول الناس.
- د. اهمية الانتباه الى جميع مراحل الأزمة وبخاصة الأولية لتحليل واقع المراحل الاخرى المتوقعة .
٥. النظريات المستندة على الأدوات الإعلامية تعتمد على أساس وجود علائق موثقة وأكيدة بين الجمهور والإعلام والنظام الاجتماعي كافة عبر التواصل مع الجمهور بالمعلومات المدققة لتحقيق ثلاث انواع من التأثير هي(السلوكي والعاطفي والمعرفي) والتأثيرات المتتابعة على الخزين المعرفي للجمهور .

٢. التوصيات:

- أ. على الاعلام وأدواته المساهمة الفاعلة في التوصل ومعرفة مسببات الازمات عامة والإدارية خاصة من حالات الفساد المالي والاداري والترهل في الجهاز الاداري وغيرها.
- ب. تدريب وتطوير اداء رجال الاعلام واختيار الاكفأ منهم كمراسلين وصحفيين لتغطية اخبار الازمات.
- ج. استلام الإشارات الأولية عن الازمات يتطلب توحيد الخطاب الإعلامي بين مختلف الجهات الإعلامية .
- د. اهمية التواصل مع قيادات المؤسسات كافة لاشتقاق الأخبار المدققة منهم عن الازمات ونقلها مباشرة للجمهور وبما يبعث الطمأنينة بين عامة الجمهور.

ه. أهمية قيام المؤسسات الإعلامية بإجراء التقييم الذاتي لكافة تجاربها في تغطية الازمات لكشف نقاط القوة والضعف في تغطيتها للازمات ويمكن استخدام تحليل SWOT نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات للجهات الإعلامية كافة.

المراجع العلمية:

١. مكاوي، حسن (٢٠٠٥) الاعلام ومعالجة الازمات، الدار المصرية- اللبنانية، ص ١٩
٢. عبدالرحمن، عبدالله محمد (٢٠٠٥) سوسيولوجيا الاعلام والاتصال، دار المعرفة الجامعية، جمهورية مصر العربية
٣. مكيد، حياة (٢٠١٧) دروس في مقياس الاتصال، دراسة ليسانس، جمهورية مصر العربية
٤. الحيارى، ايمان (٢٠١٦) الاعلام لغة واصطلاح، شبكة موضوع الالكترونية
٥. مفاوسي، كريمة (٢٠١٧) دور الاعلام في توجيه الاهتمام بالموهوبين - جامعة الشهيد قسمة لخضر، الجمهورية الجزائرية.
٦. الحفني، سامح احمد زكي (٢٠١٢) ادارة الازمات، جمهورية مصر العربية- القاهرة
٧. حسن، طاهر (٢٠١٩) اتخاذ القرار وإدارة الازمات، الجامعة السورية الخاصة، دمشق، الجمهورية العربية السورية
٨. اليازجي، د. صبحي رشيد (٢٠١١)؛ ادارة الازمات من وحي القران الكريم - دراسة موضوعية - كلية أصول الدين، الجامعة الاسلامية في غزة، دولة فلسطين
٩. شومان، محمد (٢٠٠١) الازمات وأنواعها، جريدة الجزيرة الالكترونية، مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر، العدد ١٠٣٢ في ٤-١-٢٠٠٠
١٠. ماهر، احمد (٢٠١٦) ادارة الأزمة، موسوعة مقالات مهارات النجاح الالكترونية لبناء مجتمع المعرفة
١١. الشماع، خليل (١٩٩١) مبادئ الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال، جامعة بغداد
١٢. العساف، احمد عبدالرحمن (٢٠١٨) المشكلات الإدارية وكيفية علاجها وأخذ القرارات
١٣. نبيل، سارة (٢٠١٢) تعريف وأنواع المشكلات الإدارية
١٤. عبدالله، نسرين و الدليمي، عبدالرزاق (٢٠١٢) الاعلام والازمات
١٥. الحديدي، مينا (٢٠١٨) الاعلام ومواجهة الازمات، الشبكة العربية والمجتمع
١٦. الحداد، يوسف (٢٠٢١) الاعلام وإدارة الازمات، صحيفة الاتحاد الاماراتية اليومية، ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة
١٧. كاوري، محمد ابراهيمي (٢٠٢٠) دور الاعلام في ادارة الازمات السياسية، مقال منشور على الشبكة الدولية