جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

الموضـــوع :

اتصال الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

دراسة تحليلية لمضمون صفحة فيسبوك لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص : علاقات عامة

من إعداد الطالب :

- منداس محمد

تحت إشراف الأستاذة :

➢ د / لزار سميرة

السنة الجامعية

2022/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من مد لي يد العون و المساعدة في إعداد هذه الدراسة ، وأخص بالذكر فضيلة الأستاذة " **حمدي وردة** " التي زرعت في نفسي الثقة و أحاطتني براعيتها وتوجيهاتها السديدة ، فلها أهدي أفضل ما في هذه الدراسة .

لابد من الاعتراف بالجميل للسيدة الكريمة الفاضلة الأستاذة المشرفة**لزار سميرة**على تفانيها في توجيهي بإرشاداتها وملاحظاتها البناء

الشكر موصول إلى جميع أساتذتي وزملائي وأسرة الإعلام بجامعة المدية.



إهـداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي أما بعد : الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ،إثر الجهد والنجاح بفضله تعالى ، إلى من لم تدخر نفسا ونفسيا في تربيتي – أمي – الحنونة ، إلى من أحمل اسمه بكل فخر و اعتزاز والدي الكريم الذي رافقني طيلة المشوار ، إلى جدتي رحمها الله إلى روحك الطاهرة أهدي ثمرة جهدي ، عسى أن أنسى بذكرك لوعة الفراق ، إلى والدي الآخرين : زهرة وبومدين خفضهما الله ، إلى إخوتي : بلال ، وسيد علي ، إبراهيم وأخوتي الكريمات ، كما لا ننسى الكتاكيت الصغار ، إسراء ، عبد الله ، عبد الودود ، أنيس ، أيوب ، وسندس وفي الأخير أخذي هذا النجاح إلى صديقي وأخي سفيان رفيق الدرب كل الشكر والعرفان

إلى كل أفراد عائلتي أسرتي .

إلى كل من أفراد أسرتي .....

إلى كل من قدم عونا وأسدى لي نصحا .

إلى هؤلاء جميعا الشكر و الامتنان .

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات :

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	أ
الإهداء	ب
فهرس المحتويات	ج
مـقدمـــة	1– 6
إشكالية الدراسة	6
منهج الدراسة	7
أهمية الدراسة	7
أسباب اختيار موضوع الدراسة	8
أهداف الدراسة	9
تحديد مفاهيم الدراسة	10
صعوبات الدراسة	12
الإطار النظري	13
الفصل الأول: اتصال الأزمة في المؤسسة – تمهيد	15
المبحث الأول : اتصال في مرحلة ما قبل الأزمة	18
المبحث الثاني : الاتصال أثناء وقوع الأزمة	33
المبحث الثالث : الاتصال فيما بعد الأزمة	35
الفصل الثاني : اتصال الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	41
المبحث الأول : استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة وتسيير الأزمة	42
المبحث الثاني: وظائف وسائل التواصل الاجتماعي في تسيير مراحل إدارة الأزمة	44
المبحث الثالث : القيم الجوهرية الضرورية لإدارة الأزمة باستخدام مواقع التواص الاجتماعي	46

الإطار التطبيقي	**29**
مقدمة	**31**
تعريف مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية	**33**
دراسة صفحة الحماية المدنية بولاية المدية	**59**
تحليل مضمون صفحة الفايسبوك الخاصة بمديرية الحماية المدنية بالمدية	**60**
نتائج الدراسة	**61**
خاتمة	**67**
ملاحق	**68**
قائمة المصادر والمراجع	**81**

مقدمة

أدى تطور تكنولوجيا ، الاتصالات الرقمية وظهور وسائل الإعلام الاجتماعية كالفيسبوك إلى تغيير بيئة اتصالات الأزمنة فخصائص هذه الوسائل قدمت نمطا جديدا لاتصال أوقات الأزمات ، وساهمت هاته الوسائل في بناء علاقات تفاعلية نشطته مع أعضاء مجموعات المصالح عن طريق الاستماع لهم واستجابة لمتطلباتهم ، كما وفرت للمنظمة لإمكانية الاطلاع المباشر والفوري على بيانات مجموعات المصطلح واستقبال ردود أفعالهم نحو المنظمة ونوعية نشاطها ، فأصبحت بذلك أساس الاتصالات أثناء الأزمات والكوارث من خلال إتاحته ا لخاصية النشر الفوري للمعلومات والمعطيات المطلوبة للتعامل مع الأزمة توصيلها للجمهور في أسرع وقت .

– إن تبني المؤسسة السياسية الاتصال المفتوح في اتجاهين بين المؤسسة وجمهورها ينتمي للمؤسسة تذليل صعوبات لنشر معلومة تصبح ذات أهمية كبيرة للجماهير أثناء الأزمة ولذلك أصبحت هذه الوسائل ضمن الأدوات الحديثة التي تستخدمها الأنظمة والمؤسسات في إدارة الأزمة ، ففي ظل الإمكانات الاستخدام السريع والمسير لهذه الوسائل من قبل ملايين الأفراد والمنضمات على مستوى العا لم يمكن للمنظمة (المؤسسة) أن توظفها للتواصل مع مجموعات المصالح المتنوعة والمتباعدة جغرافيا حل الأزمنة " (1)

– تشمل عمليات إدارة الأزمنة على سلسلة من الأنشطة التي ترتكز بالأساس على محاولة السيطرة على الآثار السلبية الخطيرة التي يمكن أن تحدثها الأزمنة ويتولى فريق إدارة الأزمنة تحديد هذه الأنشطة ومتابعة تنفيذها من خلال مجموعة من الإجراءات الفعلية والاتصالية المتابعة الهادفة إلى تقليل التهديدات التي يمكن أن تخلفها الأزمنة سواء ما بعض الآثار السلبية المالية أو ما يتعلق بسمعة المنظمة ككل " (2)

1- فريال بن مزاري ، فعالية اتصال في إدارة الأزمات مجلة سوسولجيا الجزائر ط 37 ص 15 .

2- موقع htto:// m awdoo3.com ، تاريخ الولوج 2022/07/18 ، ساعة 15:26:07 .

وقد جاءت دراستنا لتعالج مساهمة الحماية المدنية لولاية المدية في إدارة الأزمات وما هي الأهمية التي يحتلها الاتصال في ذلك والتي عالجناها وفق خطة قسمناها غلى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة .

في بداية دراستنا للموضوع ارتأينا أن يكون الجزء الأول جامعا لكل عناصر الإطار المنهجي فقد تضمن مقدمة للموضوع مع إشكالية الدراسة بالإضافة إلى منهج المستخدم وأهمية الدراسة كذا أسباب اختيار الموضوع وتحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع ، لدراسة اعتمادا واستنادا إلى دراسات السابقة مع إبراز أهم الصعوبات والعوائق التي واجهناها في هذه الدراسة .

أما الفصل الأول فتطرقنا فيه إلى إطار النظري لإيصال الأزمنة في المؤسسة وقمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث هي كالآتي :

المبحث الأول : بعنوان الاتصال في مرحلة ما قبل الأزمنة وتتمثل في عرض الشروح حول دور وأهمية الاتصال في مرحلة قبل الأزمة أو ما يسمى بالاتصال الوقائي وكذلك مختلف الأنشطة الاتصالية التي يسبق الأزمة .

المبحث الثاني : تطرقنا في المبحث الثاني إلى اتصال أثناء وقوع الأزمة ومراحل التعامل مع الأزمة عن طريق جميع المعلومات اللازمة حول الأزمة وكيفية التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي .

المبحث الثالث : قمنا من خلال هذا العنصر تحت عنوان " الاتصال فيما بعد الأزمة " بشرح مرحلة تقييم نشاط الاتصال المؤسسة ومدى تعامل الاتصال المؤسساتي مع الأزمة لتقليل من حدة نتائج الأزمة.

الفصل الثاني من دراستنا للموضوع خصصناه لاتصال الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي .وتحدثنا فيه بشكل مفصل عن الدور الريادي الذي لعبته المواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات وعليه قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث هي كالأتي :

المبحث الأول : تمثلت مجمل تفاصيله استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة وتسيير الأزمة مبرزا بذلك دور مواقع التواصل الاجتماعي ومدى نجا عهفي إدارة الأزمنة .

المبحث الثاني : بعنوان وظائف وسائل الاتصال الاجتماعي في تسيير مراحل إدارة الأزمة قدمنا في هذا الشق النظري أهم الوظائف الرئيسية لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمة .

المبحث الثالث : تضمن هذا المبحث شرحا مفصل حول تسيير مواقع التواصل الاجتماعي بعد الأزمة وقمنا بدراسة صفحة " فايسبوك لمؤسسة الحماية المدنية "في مرحلة الأزمات .

الفصل الأخير فيضمن الدراسة الميدانية التي أجريناها بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية عبر صفحة "**فايسبوك** " وتضمنت تعريف بالمؤسسة وكذا تعريف لمؤسسة الحماية المدنية الجزائرية وقمنا بتحليل مضمون قيد دراسة مما مكنا بالخروج بنتائج حول التساؤلات الدراسة .

فلخصنا في نهاية الدراسة إلى مجموعة مع المعلومات أدرجنها في خاتمة وكانت بمثابة حوصلة حول الدراسة .

تتعرض الدولة أو المنضمة لازمة ما ، والتي يكون عبارة عن حالة حرجة وقد تهدد كيانها والتي تظهر أحيانا بشكل مفاجئ والتي يمكن أن يزداد عددها وتتنوع في توجهاتها وهذا ما يستدعي توفر إدارة حقيقية وجهودا منضمة لمواجهتها .

إن مجالات الأزمات كثيرة ومتعددة لا نستطيع حصرها أو تصنيعها بل يمكن القول إن الأزمات المرتبطة بالإنتاج قد يأتي بفشل أو عوارض أجنبية أو إهمال تاريخي أو وباء وكوارث بشرية أو طبيعية كما أن البعض الأزمات تحدث نتيجة تسرب معلومات هامة ,أحيانا سرية كإستراتجية أو خطة جديدة أو مشروع جديد إلى خارج المنظمة فيحدث عكس ما هو مخطط له " (1) .

وإن إدارة الأزمات لها أسس هامة وعامة يجب أن تترجم إلى خطة جاهزة للتطبيق في أي طارئ تعتمد السرعة والعمل الجماعي والأساليب العلمية والهدوء وعد الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة .

إن مهمة الاتصال الأساسية في أوقات الأزمات أيا كان نوعها جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه حتى تحدث تفاعلا ويعتمد الاتصال في الأزمة على استخدام الرموز والكلمات والصور وغيرها بنقل الأفكار والمعلومات وخبرات بتفاعل بمقتضاها بتنمية العناصر الأخرى المعنية بالرسالة بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في تجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة "(2) .

وتعتبر الحماية المدنية ذلك الجهاز الذي يسعى دائما على ضمان وتطبيق مبادئ الأمن والاستقرار للأفراد والمجتمعات وكل ما من شانه أن يوفر كل ما هو آمن ووقائي حيث سهر مديريات الحماية المدنية بالتنسيق مع مختلف المؤسسات والهيئات على ضمان النقاط السابقة قبل وأثناء وبعد نشوب الأزمات أو كوارث الطبيعية من خلال دراسة استراتجيات تعدها ونقوم بها من خلال تأديتها لوظيفتين العلاجية والوقائية .

ومن خلال كل ما سبق جاءت دراستنا هذه لتبين دور اتصال الأزمة في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية بالنسبة

1- هامل مهدية ، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتورة ، 2008-2009 ص 15.

2- تطيش نواف : إدارة الأزمة ، " الأمن الوطني " دار الراية للنشر ط1 ، 2009 عمان ص 93.

لمديرة الحماية المدنية بولاية المدية.

وعليه : **كيف توظف مديرية الحماية المدنية لولاية المدية الفيسبوك كأداة لليقظة ولتحقيق من الأفراد أثناء الأزمات؟**

التساؤلات الفرعية :

ما دور الفيسبوك في إدارة الكوارث الطبيعية لدىمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ؟

ما هي أهمية الأشكال الاتصالية والتعبيرية لإدارة الأزمات من طرف الحماية المدنية بولاية المدية عبر صفحة الفيسبوك ؟

- ✓ **منهج الدراسة** : سوف نركز في هذه الدراسة على تحليل المضمون الذي يعتبر أحد الأساليب البحثية الشائعة استخدامها في الدراسة الإعلامية ويتم تحليل المضمون من خلال تحديد أمثلة البحث وبعدها تتم الإجابة عن الأسئلة بطريقة علمية و موضوعاتية وبإمكاننا من خلال إتباع هذا الأسلوب التعرف بطريقة علمية على خصائص المادة العلمية قيد الدراسة واتجاهاتها بعيدا من الانطباعات الذاتية أو المعالجة العشوائية والتي هدفها الحصول على الحقائق المتعلقة بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع المدروس ، وهذا ما ينطبق على دراستنا لموضوع دور الفيسبوك لمديرية الحماية المدنية بولاية المدية في سرعة الإغاثة والتحقيق من الأضرار أثناء الأزمات .
- ✓ **أهمية الدراسة** :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية مواقع التواصل الاجتماعي نضعها في حياة الأفراد و المجتمعات في الوقت الراهن حيث يتبادل الأفراد من خلال المعلومات والآراء و الأفكار ويناقشون أبرز القضايا الراهنة محليا ودوليا ، مع العلم أم مواقع التواصل الاجتماعي عنصر أساسي في إدارة الأزمات بواسطة الاتصال السريع فهي دائما السباق إلى التعامل مع الأزمة ، بينما تأخذ السلطات العمومية وقت أطول للاستجابة إلى الأحداث نظرا لطبيعة عملها فهو السباق في نشر الشكاوي الضحايا وتردد الأقاويل والإشاعات والمخاوف و الغضب بدون التأكد مما ينشر وهذا قد يعرقل التسيير في الأزمة بدا مصالح الحماية المدنية ، بحيث يمكن لهذه الدراسة الإسهام في التأسيس للخطوات الأولى نحو تكريس المزيد من الجهد والبحث قصد توسيع دائرة البحوث الأكاديمية حول أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات .

-التعرف أهداف وقواعد الاتصال الأزموي في المؤسسة.

– التعرف على أهم الوظائف الاتصال الأزموي في المؤسسة– .

التعرف على مراحل التخطيط الاتصالي عبر مراحل الأزمة المؤسسة.

➢ **أسباب اختيار موضوع الدراسة :**

✓ **الأسباب الشخصية :**

لعل من الأسباب الذاتية التي دفعنا لاختيار هذا الموضوع هي الميول القوي لشخص رجل العلاقات العامة في المؤسسة وكذا طموحنا في تغطية بعض الأزمات التي تستهدفها المؤسسات والكيانات الإدارية والذي بسببه تولدت لدينا قناعة راسخة بضرورة المساهمة في دراسة مدى قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على إدارة الأزمات ومواكبة التحولات المتسارعة وكذا قدرتها على التعامل باحترافية مع الأحداث الكبرى التي تعرفها المؤسسات خصوصا ما تعلق منها بالكوارث الطبيعية " (1)

بالإضافة بإيماننا القوي بأن دراستنا الميدانية المتعلقة بدور مواقع التواصل الاجتماعي في تسيير وإدارة الأزمة بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية أنها ستكون مفيدة جدا في مجال دراسات إدارة الأزمات .

✓ **الأسباب الموضوعية :**

- قلة البحوث الأكاديمية حول موضوع إدارة الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- حاجة المجتمع إلى هذا النوع من الدراسات بالنظر إلى .

✓ أن المؤسسة أصبحت أكثر تهديدا بالأزمات

✓ حجم وخطورة الأزمات وأثارها على المؤسسة وجمهورها ما يترتب عن ذلك من خسائر اقتصادية و اجتماعية .

- تطور الدراسات السابقة في تبيان مدى فعالية مواقع التواصل الاجتماعية وخصائصها في المعالجة الاحترافية والسريعة للازمة واحتوائها في جميع مراحلها .

❖ **أهداف الدراسة :**

نحاول من خلال هذه الدراسة الوقوف على طبيعة الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصالية في المؤسسة باعتبار أن النظام الاتصالي داخل المؤسسة ما هو إلا انعكاس لطبيعة النظام العام ككل كما تهدف إلى :

- تبيان مدى التطابق بين وظيفة الاتصال ميدانيا ومدى انسجامها مع إدارة الأزمات داخل المؤسسة .
- الكشف عن مدى الاهتمام الذي يواليه أصحاب القرار لعلم دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمة .
- معرفة مدى قوة المنظومة الاتصالية واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع الأزمات .
- الوقوف على فرص الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في توجيه الرأي العام والتأثير عليه مما يخدم مصالح المؤسسة .
- محاولة التحكم في الجانب المنهجي للبحوث العلمية و الأكاديمية تحضيرا لدراسة مستقبلية .

مفهوم اتصال الأزمة : crises communication

هي العلمية الاجتماعية بين المؤسسة و مختلف الأطراف المؤثرة و المتأثرة نشاطاتها والتي تبدأ قبل الإعلامي الحادة للازمة وتتواصل بعد بهدف تسهيل تسير الأزمة والمدن أثارها الآتية و المستقبلية .

ويعرف " **ميشال أورغزيك**" و " **جون ميشال قيليري** " اتصال الأزمة بأنه : مجموع تحاليل مفاهيم مبادئ وطرق عمل ، حيث تطبق بصفة دقيقة على حالات خاصة تتوقف على نوعية الأزمات حيث تجد هذه التحاليل و المفاهيم وطرق العمل وجودها أساسا انطلاقا من حقل العلوم الإنسانية المختلفة والمتداخلة في آن واحد كالأثروبولوجيا علم الاجتماع ، علم النفس وأيضا مجال الاستعجالات الطبية .... حيث لا يعتمد هذا الحقل بعدد الساعات أو أيام الأزمة ، بل تسمح مبادئه وطرق بتوقع وتحضير الوقاية في المرحلة الاستباقية ثم محاولة تجنب وقوع أزمات متشابهة في المرحلة الجديدة " (1)

تعريف الأزمة : crise

وتعود كلمة أزمة إلى الكلمة اليونانية krinein والتي يعني بها اتخاذ القرار ونشير بعبارة اخرى إلى مرحلة حاسمة في سلسلة من الأحداث وغالبا ما كانت تستخدم لوصف المرحة الحاسمة في مسار المرض والتي تعني نحو الأسوأ ورد مصطلح أزمة في اللغة الصينية wetji وهي عبارة عن كلمتين wet تعني الخطر و Ji تعتبر الفرصة التي يمكن استثمارها لدرء الخطر " (2)

1- صفحة كلية الإعلام والاتصال ، محاضرة رقم : 05+06 ماهية الاتصال ، الأزمات ومراحل تخطيطية ص 01

2- أية رياض عبد القادر بورزان ، إدارة الأزمات ، الجامعة الافتراضية السورية ص 02

❖ **إدارة الأزمة :**

هي عملية التعامل مع الأزمة في مراحلها المختلفة من حيث حشد المصادر البشرية والمادية ونظام القيادة والتعلم و الاتصالات للسيطرة عليها .

– اهتم علم الإدارة بتحديد مفهوم الأزمة في علاقته بالجوانب كافة ، الخاصة بالإدارة وشروط النجاح ولذلك تنوعت الدراسات في مجال إدارة الأزمات وتعدد اهتمامها منها ما تناول إدارة الأزمة بعامة وثمة ما تناول موضوعات التخطيط و الاستعداد لمواجهتها وعملية اتخاذ القرارات أثنائها وبعدها وتوفير المعلومات وعملية الاتصال إبان الأزمة "(1).

❖ **مواقع التواصل الاجتماعي social media :**

– هي شبكة تظم مجموعة من الأفراد لهم نفس الاهتمامات و الميول والرغبة في تكوين بعض الصداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية .

وعرفها بعض الآخر بأنها : مقهى اجتماعي يجمع الأفراد للقيام بتبادل المعلومات فيها بينهم مع وجود فارق بين المقهى الحقيقي والافتراضي : يستطيع رواده القيام بمناقشات خلال فترة زمنية مفتوحة ، يجمعهم شعور إنساني طيب وذلك في إطار محدد ".(2)

❖ **موقع فيسبوك fecebook:**

هو موقع ويب ويعتبر أشهر وسائل التواصل الاجتماعي ويمكن تعريفه بأنه شبكة اجتماعية كبيرة وتديره شركة " **ميتا** " **Meta** ، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو الإقليم وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم ، مؤسسة "**مارك زوكربيرغ**"سنة 2006 .

1- بالعباس عبد الحميد ، الاتصال وتسيير الأزمة ، كلية العلوم الإعلام والاتصال ، جامعة المسيلة . ص 15 .

2- رضا إبراهيم عبد الله موسى البيومي ، مواجهة النشر الشائعات عبر الشبكات التواصل الاجتماعي ، جامعة طنطا ،2009 مصر ص 11 .

صعوبات الدراسة :

واجهتنا أثناء عملية إعداد هذه الدراسة بعض الصعوبات النظرية يمكن حصرها فيما يلي :

- ✓ – قلة الدراسات حول دور المواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمة مما اضطررنا لاعتماد على مواقع الإنترنت في كثير من الأحيان ، علما أنها لا توفر إلا عينات محدودة حول موضوع في شكل مقالات صحفية أو ندوات فكرية .
- ✓ – تعدد واختلاف الدراسات الأجنبية حول الموضوع في بعض الأحيان إلى درجة " التناقض" بسبب اعتماد كل دراسة على زاوية معينة مع التركيز على الجوانب النظرية فقط .

الإطار النظري

❖ **الفصل الأول : اتصال الأزمة في المؤسسة – تمهيد –**

❖ **المبحث الأول : الاتصال في مرحلة ما قبل الأزمة .**

❖ **المبحث الثاني : الاتصال أثناء وقوع الأزمة .**

❖ **المبحث الثالث : الاتصال فيما بعد الأزمة .**

➢ **الفصل الثاني : اتصال الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي – تمهيد**

➢ **المبحث الأول : استخدامات وسائل الاجتماعي في إدارة وتسيير الأزمة**

➢ **المبحث الثاني : وظائف وسائل التواصل الاجتماعي في تسيير مراحل إدارة الأزمة**

➢ **المبحث الثالث: القيم الجوهرية الضرورية لإدارة الأزمة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي .**

الفصل الأول

اتصال الأزمة في المؤسسة

تعريـف الأزمـة:

كلمة (أزمة) هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم معين أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية. والمقصود بفكرة (أزمة) هنا – هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار للدولة و يكون حدوثها غير متوقع.

فقد تعددت تعريفات الأزمة، فاختلفت في بعض الجوانب، واتفقت في جوانب أخرى، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

الأزمة هي ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول في حياة الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة، أو المجتمع، وغالباً ما ينتج عنه تغيير كبير.

أو هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.

أو هي موقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية من "دولة، مؤسسة، مشروع، أسرة" تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية؛ إذ تعتبر الأزمة تحدياً وصراعاً بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة مرافقة لقلق أو قوى ضاغطة وتهديد أمن الكيان الإداري.

اتصال الأزمة في المؤسسة :

تتعدد مضامين الأزمات في المؤسسات بمختلف أنشطتها الاجتماعية و الاقتصادية ، وتتنوع مسبباتها المدركة أو الخفية سواء ما تعلق بالتسيير أو ظروف العمل أو ظهور حالات طارئة قد تزعزع استقرارها وتهدد سمعتها في السوق إن كانت ذات طابع خدماتي ، بالتالي كان لازما استحداث خلايا اتصال وفي كل مؤسسة لتمهيد التواصل السليم مع مختلف المتعاملين مع المؤسسة الأم ، و توضيح من خلال مواصفات مهنية ماهية الأزمة بكل موضوعية و احترافية ، وتثبيت أهمية خلايا وفرق الإيصال المؤسساتي من خلال إبراز أهمية الاتصال ودوره في مختلف الأزمات

1 - مذكرة لنيل شهادة دكتوراه اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية عامل مهدية جامعة منتوري قسنطينة الجزائر ص

المبحث الأول :

الاتصال في مرحلة ما قبل الأزمة :

تؤكد أدبيات النشر الإداري التخطيط المسبق لاتصال الأزمة متضمن في التخطيط الشامل لإدارة ككل و الذي يكون هدفه الأساسي تكوين قاعدة وقائية لمواجهة الأزمات أو على الأقل مواجهتها بالإمكانيات و الوسائل اللازمة للعد من انتشارها .

حيث يشمل اتصال الأزمة في مرحلة ما قبل وقوعها على إعداد خلية اتصالات الأزمة وتحديد علاقة هذه الأخيرة بخلية إدارة الأزمات داخل المؤسسة وجمهورها وطبيعة الأزمات المحتملة الوقوع ووضع جملة من التصميمات لمواجهتها " (1) .

– تعرف مرحلة اتصال ما قبل الأزمة بعدة أسماء منها " **اتصال الخطر** " أو " **اتصال البيئي** " أو " **اتصال المحيط** " حيث يعرف مجلس البحث الفرنسي على أنه " عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل المعلومات و الرأي بين الأفراد ، المجموعات والمؤسسات وهذا يتضمن رسائل متعددة حول طبيعة الخطر "لكن رسائل أخرى – ليس فقط حول الخطر تعبر عن الاضطرابات و الآراء أو ردود الفعل حول المعلومة المتعلقة بالخطر أو حول الإدارة المؤسساتية والشرعية (القانونية) للخطر " ويتعلق الأمر إذا بعملية أو سيرورة الاتصال الدائم داخل المؤسسة "(2) .

– وقد أوضع **Lnn frewer** : من جهته بأن سنوات السبعينات كانت البداية لجهود اتصال الخطر التي كانت هدفها إلحاق وجهة النظر لدى الجمهور حول تقبل خطر ما ، مع جهات نظر خبراء في هذا المجال ولم تقضي هذه الإستراتجية إلا إلى نقص ثقة الجمهور في المنضمات الموزعة للمعلومات حول الخطر (المؤسسات الجماعات) " (3) .

– ترتكز عملية الاتصال حول الخطر على فتح الحوار وقنواته بينها وبين مختلف الأطراف المؤثرة والمتأثرة به فالمؤسسات المهددة بالخطر تشارك في البناء الاجتماعي والمعرفي لمحيطها .

1-بن العربي يحي ، دور الاتصال في إدارة الأزمات ، قسم الإعلام والاتصال جامعة وهران (1) ص 66

2- بن العربي يحي ، نفس المرجع ص 67 .

ويظهر اتصال الخطر حسب تقرير مجلس البحث الفرنسي " يحسن مستوى فهم الإشكاليات المطروحة و الإجراءات المناسبة كما يرضي ويقنع الأفراد المعين كونه يقوم بإعلامهم بشكل صحيح وذلك طبعا في حدود المعرف المهيأة والمتوفرة "

– عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر : أو الأعراض التي تنبؤ باحتمال وقوع الأزمة ، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات ضمن المحتمل جدا أن تقع الأزمة وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات خاصة بها وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حدة ، وعلى سبيل المثال فقد تكون الكتابة على الجدران أو في بعض الأماكن الخاصة مثلا تعبيرا عن غضب في صدور بعض العاملين أو ربما لا تحمل هذا المعنى مطلقا " (1) .

– المبدأ الرئيسي للاتصال في الأزمات هو " عدم الانعزال "في حال حدثت مأساة أو مشكلة ما والاتصال هو الأمر الأكثر فاعلية في ظروف الأزمة، الاتصال الذي يقدم بسرعة كبيرة المعلومات التامة والصريحة لوسائل الإعلام الجماهيري، الواقعة في مركز الأحداث. وفي أكثرية أو غالبية الحالات إن أول ما يجول في ذهن القيادة: " تعالوا ننتظر ريثما يتضح الموقف". إلا أن الصمت يستدعي الشك بأن الجهة التي تتعرض لأزمة قد اتخذت قراراً ما وهذا يزعج وسائل الإعلام، والمشكلة تتأزم أكثر ومن جهة أخرى قد تبرز مشكلة أخرى تتمثل في أن المعلقين والمراسلين في وسائل الإعلام المختلفة والراغبين في الحصول على سبق صحفي قد يستخدمون لغة انفعالية للغاية. إن أكثر رجال العلاقات العامة المهنيين مقتنعون أن القاعدة الأساس للاتصال خلال الأزمة يجب أن تكون: " قل كل شيء، وقل ذلك بحرية واستقلالية ". وهناك قاعدة ذهبية تقول : عندما يُقدّم الخبر بسرعة فإنه يوقف زحف الشائعات والأقاويل، ويهدئ الأعصاب في الأوساط الاجتماعية وفيما يتعلق بأهداف السيطرة على الأزمة فلا تعقيد في ذلك ولكن ما هي أبرز هذه الأهداف

1– بلعباس عبد الحميد : الاتصال وتسيير الأزمة جامعة محمد بوضياف المسيلة ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ص 38 2021 ، الجزائر

.أولاً: وضع نهاية فورية للأزمة

. ثانياً: جعل الخسائر في حدها الأدنى

.ثالثاً: إعادة الثقة

ُيعدّ التخطيط أحد الشروط الهامة للسيطرة على الأزمة، وإن ذوي الآراء الطائشة هم الذين يلحقون الضرر الأكبر بالتخطيط لمواجهة الأزمة وكأنهم يقولون "إن ذلك لا يمكن أن يكون" وهذا بالذات ما حدث مع (ناسا) "التي بدت في وضع حرج بسبب مأساة السفينة الفضائية الأمريكية " تشيلينجر " التي انفجرت في العام 1986. .إن الوكالة الأمريكية الهائلة للأبحاث الفضائية بدت بلا حول ولا قوة أمام هذه الكارثة 1

وفي النهاية إن عملية الاتصال في ظروف الأزمة، ترتبط بالتقدير الدقيق للمخاطرة، وفائدة الإعلان عن الخبر، وترتبط فاعلية الخبر أيضاً بالدرجة التي تؤخذ فيها النصيحة المقدمة من المهنيين الكبار، ورجال العلاقات العامة المجربين. إن التحدي الذي تفرضه الأزمات يتطلب طريقة فردية واهتماماً بخصائص المشكلة المتأزمة في هذه الحالة. ولا أحد يستطيع تقديم الضمانات حول الأفعال التي ستساعد المؤسسة على الخروج السريع من الأزمة. لكنّ هناك شيئاً واحداً لا شك فيه ألا وهو أن مهنية رجال العلاقات العامة وخبرتهم تُخْتَبَرُ بالقَدْر الذي يستطيعون فيه إخراج المؤسسة من الأزمة، وكأنهم مرشدون بحريَّون يتجنبون المكان الضحل 1.

-1احمد ماهر: مرجع سابق،ص.203.

أسس تخطيط الاتصال لمرحلة ما قبل الأزمة

1- إعداد الخطط الإعلامية في ضوء الاستراتيجيات العامة لإدارة الأزمة والتوجهات السياسية.

2- يتضمن التخطيط المراحل الثلاث (ما قبل، وأثناء، وبعد الأزمة).

3- تحديد الجماهير المستهدفة لكل مرحلة من مراحل الأزمة وأساليب الإقناع لكل منهم، ضمن الخطاب الإعلامي الإدارة الأزمة.

4- أن تتسم الخطة الإعلامية بالدقة ووضوح الوسائل والأهداف.

5- الحفاظ في كل المراحل على الصورة الذهنية الايجابية للمنظمة.

6- التعامل بصدق وموضوعية مع وسائل الإعلام، وعدم المبالغة أو التهوين من شأن الأحداث، واختيار الوقت المناسب لتزويد وسائل الإعلام بالمعلومات الجديدة بشكل لا يؤثر سلبية على مسار إدارة الأزمة.

7- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تصميم ومتابعة الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات.

8- رصد ردود الفعل المحلية والإقليمية والدولية لتفاعلات الأزمة، وتزويد المركز الإعلامي لإدارة الأزمة بكافة التجهيزات والتقنيات الحديثة للاتصال.

9- اختيار وتدريب المتحدثين الرسميين مع وسائل الإعلام عند وقوع الأزمات. "

1- اتصال الأزمة : موقع https://almerja.net/reading.php?idm=180488

قبل وقوع الأزمة في المؤسسة :

1. أن تنفذ عمليات التنبؤ بالأزمة .

2.أن تطور خطة لإدارة الأزمة

❖ **منظور نموذج fink ما قبل الأزمة:**

1التنبؤ بالأزمة : وفقا لهذا النموذج فإن أسلوب "فينك"للتنبؤ بالأزمة يتضمن أربعة متغيرات أساسية هي :

أ قيمة أثر الأزمــة : إن التنبؤ يتطلب توجيه الأسئلـة إلى أطراف متعددة ، وهذه الأسئلة ـ هي من نوع أسئلة ماذا لو، ويفضل أن يتضمن هذه أسئلـة توقـع أسوء ا أشيـاء التي يمكن أن تحدث للمؤسسة.

ب عنصــر الاحتمالية :ـ يتم استخدام نسب مئويـة تتراوح بين الصفر والـ100 % للتعبير عن الاحتمالية، أي أنه يتم التعبير عن احتمالية حصول الأزمة المفترضة بقيمة احتمالي.

ج درجة التأثير: ينبغي أن تقوم الإدارة بتحديد الخطوات التي يمكن أن تستخدم بطريقة فاعلة لتقليل تأثير الأزمة إلى أقل حد ممكن.

د تكلفة التدخل لإدارة الأزمة : لابد أن تقوم الإدارة بحساب تكلفة التدخل لتجنب ومنع الأزمة.

2.التخطيط للتعامل مع ا لأزمة :

إن الإعداد لمواجهة الأزمة هو من المفاتيح الأساسية لتحقيق البقاء في ظل مواقف الأزمات ,ومن الضروري أن يكون لدى المؤسسة خطط محدثة وعملية وأن تحقق هذه الخطط للمؤسسة منافع كثيرة أهمها أ ن أتتيح للإدارة فرصة للتشاور والاتفاق على أسلوب \ أساليب التعامـل مع الأزمة \الأزمات المرتقبة قبل وقوعها .

1- مرجع نفسه : موقع https://almerja.net/reading.php?idm=180488

✓ **منظور نموذج fink أثناء الأزمة:**

إن وضع خطة شرطية للتعامل مع الأزمـة المرتقبـة هو ليس أمرا كافيا، وهذا ما يدفع الكثير من المؤسسات إلى استخدام أسلوب محاكاة الأزمة _عن طريق عقد ورشات عمل لاختيار مدى قدرة الخطة الشرطية الموضوعية على التعامل مع الأزمة، ومدى كفاءة وقدرة فريق إدارة الأزمـة على التصرف عند الحصول الأزمـة الحقيقيـة، ويمكن الاستعانة بالخبراء والمستشارين في عقد ورشات محاكاة الأزمة.

✓ **نموذج :Nude / Antoko**

- يؤكد هذا النموذج على أن الإدارة الصحيحة للأزمة هي أكثر من مجرد ردود أفعال واستجابة المجريات الأزمة، كما إن الإدارة الصحيحة والناجحة للأزمة ليست مجرد حظ في تحقيق النجاح والفشل.
- ووفقا لهذا النمـوذج فإن الإدارة الفاعلـة للأزمـة هي: تجميع للمقاييس التوقعيـة التي تؤدي إلى تمكن المؤسسة من تنسيق استجابتها والرقابة عليها تجاه أي موقف طارئ.

وتتضمن الإدارة الفاعلة الأزمة وفقا لهذا النموذج ما يأتي:

1) تشكيل فريق متخصص في إدارة ا أزمات وتحديد الأدوار بدقة ووضوح لكل عضو من أعضاء فريق إدارة الأزمة في المؤسسة .

2) تطوير وإعداد خطة عملية للتعامل مع الأزمة.

3) إنشاء مركز لإدارة الأزمات في المؤسسة .

4) اختيار الخطة العملية لإدارة ا أزمات والتأكيد من فاعليتها المرتقبة في التعاطي مع الأزمة عند وقوعها .

5) التعامل مع الأزمة فيما بعد الأزمة.

1- مرجع نفسه : موقع https://almerja.net/reading.php?idm=180488

✓ **نموذج: Meyers** :

- إن هذا النموذج لا يختلف كثيرا عن النموذجين السابقتين من حيث التركيز على الإعداد اللازم للأزمة، ووفقا لما يرى "ميرز" فإن الأزمة تعصف بشدة، ولكن قادة المؤسسات في هذه الصناعات لا يقدرون حجم المخاطر والتهديدات التي تحيط بهم، ولا يتخذون أية إجراءات أو تصرفات، ولا يقومون بالتدابير اللازمة والكافية لمواجهة هذه الأزمة المرتقبة .

➢ **خطوات نموذج:Meyers**

1) **الخطوة الأولى:** حساب احتمالية وقوع الأزمة في المؤسسة ،. وتقدير مستوى استعداد المؤسسة للتعاطي مع الأزمة إذا وقعت:

– يشجع ويحث هذا النموذج على ضرورة إلقاء نظرة شاملة على عموم الصناعة في عملية تقدير وتقييم وتحليل بيئة الأعمال.

2) **الخطوة الثانية:** تدقيق الأزمة حيث هناك جزءان لعملية تدقيق الأزمة هما كالتالي:

أ. تدقيق حساسية الأزمة.

ب. تدقيق مقدرة الأزمة.

3) **الخطوة الثالثة:** فريق إدارة الأزمة : إن تدقيق مقدرة الأزمة المؤسسة يؤكد على أهمية تشكيل مجموعة مؤهلة من الأفراد لتكون كطاقم لإدارة الأزمة في المؤسسة ، وينبغي تحديد المهام والوجبات والاحتياجات والمؤهلات لكل عضو من أعضاء هذا الفريق.

– ويؤكد هذا النموذج على مجموعة من الصفات التي ينبغي توافرها في أعضاء هذا الفريق [فريق إدارة الأزمة]، ومن هذه الفئات:

- –الإبداع والابتكار

1– مرجع نفسه : موقع https://almerja.net/reading.php?idm=180488

- –القدرة [القوة[.
- –المعرفة.
- –الرؤيا الثاقبة والقدرة على رؤية ا أشياء وفقا لعلاقتها الصحيحة ووفقا لأهميتها النسبية.

✓ **نموذج Murphy Bayley**

يركز نموذج "مورفي بيلي" على استخدام منهج علمي وعملي في إدارة أية أزمة ,وهذا المنهج العلمي والعملي يتطلب مراعاة مجموعة من الخطوات في التعامل مع الأزمة، وهذه الخطوات هي "1 :

1.تقدير الموقف {موقف الأزمة في المؤسسة }.

2.تحليل الموقف {موقف الأزمة في المؤسسة }.

3.التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة.

4.التدخل في الأزمة.

وفيما يأتي توضيح لكل خطوة من الخطوات المذكورة:

1.تقدير الموقف {موقف الأزمة في المؤسسة }: إن وقوع أية أزمـة في المؤسسـة يرافقها مجموعـ ة كبيرة من المتغيرات غير المفهومة جيدا لصناع القرار ,وتتضمن الأزمة عناصر غير واضحة وغير محددة الملامح والمظاهر ,وهذا الواقع يتطلب قيام إدارة المؤسسة بإجراء تقدير سليم وسريع لهذا الموقف الذي تمر به المؤسسة **{موقف الأزمة في المؤسسة }**.

2.تحليل الموقف {موقف الأزمة في المؤسسة }: تجري عملية تحليل الموقف بعد أن يتم تقدير الموقف]موقف الأزمة] وبعد أن يتم توفير جميع البيانات المتعلقة بإجابات الأسئلة التي يجري طرحها في تقدير الموقف.

1- ندى علي، أساليب الأزمات ونماذجها . علام، كتب، العدد ثقافة وا 7419،تم الاطلاع على الموقع

3.التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة : في هذه الخطوة يجري تحديد ووضع الخطط والبرامج والسيناريوهات المختلفة للتعامل مع الأزمة ومواجهتها، ويجري وضع كل ما هو لازم وضروري لتهيئة بيئة المؤسسة لعمليات التغيير المرتقبة **{موقف الأزمة في المؤسسة }**ويجري ضمن هذه الخطوة التركيز على تحديد أماكن ومحاور التوتر والصراع في بيئة المؤسسة.

4.التدخل في الأزمة : عد أن تكون إدارة الأزمة قد أنهت جميع خططها واستعدادات اضمن الخطوة السابقة أي الخطوة الثالثة، فإن في هذه الخطوة تبدأ في عملية التدخل بتبني تطبيق الخطة المعتمدة والسيناريو أو السيناريوهات التي تم إقرارها للتعاطي مع هذه الأزمة.

1- مرجع نفسه : بتاريخ بتاريخ: /23 /05 2019 . .https://m.annabaa.org/arabic/books/15344

❖ **النموذج العام لإدارة الأزمة في المؤسسة :**

لا تتفق الدراسات والبحوث في حقل إدارة الأزمات على عدد محدد من المراحل المرتبطة بالأزمة وإدارة الأزمة، أو تصنيف موحد لهذه المراحل، وهناك تقسيمات كثيرة لمراحل إدارة الأزمة، ولكن أغلب الدراسات والبحوث تتفق على ثلاث مراحل أساسية لإدارة الأزمة، وهذه المراحل هي :

1- مرحلة إدارة الأزمة قبل الأزمة.

2- مرحلة إدارة الأزمة أثناء الأزمة.

3- مرحلة إدارة الأزمة بعد الأزمة.

1مرحلة إدارة الأزمة في المؤسسة قبل الأزمة: تركز إدارة الأزمة على أمرين أساسين هما :

أ تحليل النقاط الحرجة:

إن الكثير من المؤسسات تخفق في التعاطي مع الأزمات بدرجة عالية من الفاعلية , ويعود ذلك إلى أسباب كثيرة أهمها أن هذه المؤسسات لا تنجح في تشخيص وتحديد احتمالية حصول الأزمة في المؤسسة.

ب . نظم التحذير والإنذار المبكر:

إن الإدارة الفاعلة للأزمة تتطلب وجود نظم للتحذير والإنذار المبكر,وهذه النظم تزود المؤسسة بمراجعة دورية للأداء الإداري والأداء المالي والأداء التنظيمي على مستوى المؤسسة وعلى مستوى الصناعة.

1- ندى علي : ندى علي ، نفس المرجع السابق34.

إستراتيجيات التعامل مع الأزمة في المؤسسة قبل الأزمة

تتعدد إستراتيجيات التعامل مع الأزمات ,التي قد تطرأ على مستوى المؤسسات أو الدول حيث تمثل تلك الإستراتيجيات أساليبها يتمكن من خلالها متخذ القرار، من تحديد البديل الأفضل سواء للمواجهة أو كيفية الخروج من الأزمة بأقل التكاليف وقد قسمها الباحث إلى قسمين 1:

✓ **الأساليب الحديثة لمواجهة الأزمات في المؤسسة :**

ممكن القول أن الأزمة هي الأخرى تتطور مع الزمن، لهذا الأساليب السابقة لا تصلح في أي وقت، وإنما وجب الأخذ بالطرق والأساليب التي تراعي عنصر التطور:

– أولا طرق مواجهة الأزمات"1:

1) طريقة العمل فرق:

وهي من أكثر الطرق استخداما في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل.

2) طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات في المؤسسة : حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات فيتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا حصلت الأزمة، وتستخدم هذه الطريقة غالبا في المؤسسات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص في السيولة.

1د . علي هلهول الرويلي، إدارة الأزمات ،إستراتيجية المواجهة. كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007 ،الصفحة 40. -47 2خالدي سعاد، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العالم العربي أزمة الربيع العربي أنموذجا. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة أحمد بن بلة، 70 – .73الصفحة، 2016/2017 ،و

3) طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات في المؤسسة :

هي أكثر الطرق تأثيرا وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري، وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

4) طريقة الاحتواء:

أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم استخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات.

5) طريقة تصعيد الأزمة :

وتستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم وعندما يكون هناك تكتل عند مرحلة تكوين الأزمة فيعتمد المتعامل مع الموقف، إلى تصعيد الأزمة لفك هذا التكتل و تقليل ضغط الأزمة

6) طريقة تفريغ الأزمة من مضمونها "1 :

وهي من أنجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين قد يكون سياسيا أو اجتماعيا أو دينيا أو اقتصاديا أو ثقافيا أو إداريا وغيرها، ومهمة المدير هي إفقاد الأزمة لهويتها ومضمونها و بالتالي فقدان قوة الضغط لدى القوى الأزموية ومن طرقها الشائعة هي : التحالفات المؤقتة، الاعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها وتزعم الضغط الأزموي ثم توجيهه بعيدا عن الهدف الأصلي "2

1العلاق بشير، العلاقات العامة في الأزمات د. ار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 ،الصفحة .86

2علي حسن السعدني ،كيفية إدارة الأزمات السياسية والإستراتيجية "الحوار المتمدن. العدد 4192 ،2013\ 8 \22 ، .4ص، 19:51 3 علي حسن السعدني، نفس المرجع السابق

7) طريقة تفتيت الأزمات في المؤسسة :

وهي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة وخطرة وتعتمد هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة وتحديد إطار المصالح المتضاربة والمنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات ومن ثم ضربها من خلال إيجاد زعامات مفتعلة وإيجاد مكاسب لهذه الاتجاهات متعارضة مع استمرار التحالفات الأزموية ,وهكذا تتحول الأزمة الكبرى إلى أزمات صغيرة مفتتة "3 .

8) طريقة الوفرة الوهمية:

وهي تستخدم الأسلوب النفسي للتغطية على الأزمة كما في حالات فقدان المواد التمويلية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه المواد للسيطرة على الأزمة ولو مؤقتا.

1- مرجع سابق نفسه . الصفحة86

9) طريقة تدمير الأزمة ذاتيا وتفجيرها من الداخل:

وهي من أصعب الطرق للتعامل مع الأزمات ويطلق عليها طريقة المواجهة العنيفة أو الصدام المباشر وغالبا ما تستخدم في حالة عدم توفر المعلومات ,وهذا مكمن خطورتها وتستخدم في حالة التيقن من عدم وجود البديل ويتم التعامل مع هذه الأزمة على النحو التالي"1 :

أ. ضرب الأزمة بشدة من جوانبها الضعيفة.

ب. استقطاب بعض عناصر التحريك والدفع للأزمة.

ج. تصفية العناصر القائدة للأزمة.

د. إيجاد قادة جدد أكثر تفهما.

10) طريقة احتواء وتحويل مسار الأزمة:

وتستخدم مع الأزمـات بالغة العنف والتي لا يمكن وقف تصاعدها وهنا يتم تحويل الأزمة ـ إلى مسارات بديلة ويتم احتواء الأزمة عن طريق استيعاب نتائجها والرضوخ لها والاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجـة إفـرازاتها ونتائجهـا، بالشكل الذي يؤدي إلى التقليـل من أخطارها.

أما إذا كانت الأزمة ناتجة عن مسبب خارجي فيمكن عندئذ استخدام الأساليب التالية:

- ✓ **المسببات الخارجية:**

1.أسلوب الخيارات الضاغطة: مثل التشدد وعدم الإذعان والتهديد المباشر.

1-الصريفي محمد، إدارة الأزمات. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007 ،الصفحة .3899

2الخيارات التوفيقية: حيث يقوم أحد الأطراف بإبداء الرغبة في تخفيف الأزمة ومحاولة إيجاد تسوية عادلة للأطراف.

3الخيارات التنسيقية: أي استخدام كلا الأسلوبين الآخرين، أي التفاوض مع استخدام القوة، ختاما فإن ما قدمناه يمكن أن يصلح دليلا يسلط الضوء إلى حد ما على مفاصل الأزمة بخاصة الإدارية أو السياسية منها، الأمر الذي يؤذي إذا ما تم التعاطي مع إبراز مفرداته إيجابيا من قبل صناع القرار إلى وضع تصور أولي لحل الأزمات التي تواجه الطاقم السياسي بين الحين والحين الآخر، سيما وأن سلسلة الأزمات في البلاد يبدو أنها مرشحة للاتساع من حيث المدى والنوع.

مع الأخـذ بنظر إلا ، ارتعب ملفات لم تزل تنتظر الحسـم السياسي وأخرى في طور التشكل 1" أو الاستفحال.

1- الصرفي محمد مرجع سابق .

- **المبحث الثاني :**

الاتصال أثناء وقوع الأزمة :

– يعتبر الاتصال أثناء الأزمة عامل تنسيق مهم ، يسمح بالحد من نطاق ومدة الأزمة كما يمكن للتصورات القائمة حول الأزمة و المعلومات المقدمة حولها أن تزيد من تفاقمها ، حيث تنشر الخرافات والإنذارات الكاذبة و الإشاعات .

– يمر تنظيم اتصال الأزمة التفاعلي ميدانيا من خلال خلية الأزمة كأول رمز يرمز تسيير الأزمة لمحرك حقيقي للتنسيق والربط أثناء الأزمة .

➢ **1– خلية الأزمة :**

يتم تأسيس هذه الخلية سلفا ضمن مخطط اتصال الأزمة ليس لغاية الاتصال وفقط ولكن بهدف القيام في آن واحد وبكيفية منسقة يعمل اتخاذ القرار وعمل الإجراءات المناسبة لتنفيذه على جهات متعددة التسيير اللوجستيكي ولتفني للحدث وتسيير الاتصال على جميع مستوياته الداخلي والخارجي.

وفيما يخص الاتصال فإن أعضاء الخلية الأزماتية يجب عليهم قبل كل شيء إحكام وضبط مخطط اتصال الأزمة مما يسمح بمعالجة وتوزيع سريعين للمعلومة وتفاعل مهم "(1) .

➢ **2– تحديد الموارد المتاحة في المؤسسة :** والتي يمكن أن تستخدمها الإدارة في مواجهة الأزمة وينبغي تحديد هذه الموارد من حيث النوع ولكم وتحديد مدى كفاية هذه الموارد المتاحة قياسا بحجم والنوع الموارد اللازمة توفيرها لإدارة الأزمة بنجاح ، و إن الأزمات المتسلسلة و المتتابعة التي تعصف بالمؤسسة تتحتم على هذه المؤسسة تخصيص وتكوين احتياطي من الموارد يكفيها لمواجهة هذه الأزمات و إدارتها بكفاءة وفعالية ، وتعتمد في هذا على عوامل أهمها :

✓ – قدرة المؤسسة على تخطيط وتنفيذ القرارات التي تكفل هذا الاحتياطي .

✓ – القدرة على تحقيق الالتفاف حول شعار يوحد جهود المؤسسة في وجه قوي الأزمة

1– قهواجي أمينة : دور القيادة الإدارية في إدارة أزمات ، جامعة يومرداس ، محاضرة ص 18

- ✓ – قدرة المؤسسة على تحديد ما لديها من موارد متاحة وموارد احتياطية مرنة يمكن استخدامها في مواجهة الأزمة.
- ✓ –القدرة على وضع نظام متكامل للتقويم و المتابعة و الرقابة .
- ✓ – القدرة على حصر الشامل لجميع الموارد التي يمكن أن تواجه نحو إدارة الأزمة
- ✓ –القدرة على تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد ويكون ذلك مراعاة ما يحتاجه مستقبلا

➢ **3– تحديد نوعية وأعداد الأفراد للازمين في إدارة الأزمة :** ويكون من خلال تحديد الخبرات ومستويات التدريب و الماهرات المطلوبة توافرها في هؤلاء والأفراد وتحديد مدى استعدادهم لاستجابة السريعة و الفورية للتعامل مع مواقف الأزمات .

➢ **4– تحديد الأهداف المرحلية في إدارة الأزمة :** والتي بدورها تنتج للمؤسسة إمكانية تحديد مهام و الأنشطة اللازمة للتعامل المرحلي مع الأزمة .

➢ **5– توخي السرعة المدروسة في إدارة الأزمة :** السرعة تحقق عنصر المفاجئة وتساعد في فرض سيطرة إدارة المؤسسة على قوى الأزمة وأهم مجالاتها :

- ✓ – مجال السرعة في فهم موقف الأزمة
- ✓ – مجال السرعة في التفكير في الحالة الأزموية
- ✓ – السرعة في توفير كل موارد المتاحة
- ✓ – مجال سرعة تحرك فريق إدارة الأزمة في التعاطي مع الأزمة دون تأخير.
- ✓ – مجال السرعة في إعداد كل التجهيزات المادية اللازمة .
- ✓ – مجال السرعة في تأمين المؤسسة من المخاطر
- ✓ – مجال السرعة في التغلب على جميع المعيقات التي تعطل إدارة الأزمة "(1)

1– شوقي بوشارب : اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات ، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم الإعلام والاتصال جامعة أم البواقي 2014 ، 2015 ص 65 .

الاتصال فيما بعد الأزمة :

بعد نهاية الاهتمام الإعلامي بالحدث فإن كل الفاعلين في الأزمة يشرعون في طي صفحتها ، ومن جهة فإن التراث المعرفي للاتصال الأزمة اهتم أكثر بالقيادة اللازمة أثناء الطور الإعلامي النقدي بالمقارنة مع النتائج العقلانية و الاتصالية التي تشجعها الأزمة فإن بعض الباحثين لاسيما المتمرسين منهم ، أشاروا إلى أهمية الاتصال ما بعد الأزمة والذي يتعلق أساسا بقاء المؤسسة يقظة وهي تدخل في آن واحد طور (والالتئام والاحتراف) وهو ما يسميه هورسلي Horsli وباكر Parker في نموذجها (تقييم ومراجعة جهود الاتصال) ومباشرة عقب الأزمة ، أين تهدأ وسائل الإعلام تبقى اليقظة واجبة لتفادي حدوث حادث أخر نتيجة هشاشة المنشآت أو الأخطاء بشرية أو استغلال فرصة إعلامية متأخرة "(1).

إن اتصال الأزمة يعد إجراء يقام في إطار تسيير الأزمة ، شريطة أن يكون في مرحلة ما بعد الأزمة موضوعا للتقييم ، لاسيما في المؤسسات المهددة بالأخطار ، أين يسمح التقييم و التدريب التنظيمي على مواجهة الحوادث ، حيث يسمح هذا الطور بنصيب مهم جدا في حلقة الوقاية وتسيير الأزمة ، وإن العودة إلى تقييم تجربة المؤسسة في تسيير الأزمة (retour d expérience) يسمح بتحليل نقاط الضعف و عجز ميدان الاتصال وتوزيع المعلومات قبل ، أثناء وبعد الأزمة و القيام عند عند الحاجة بتحسينات المخطط الاتصال . إن تقييم تأثير الأزمة وخاصة تأثير إجراءات اتصال الأزمة على العلاقات التنظيمية المتبادلة يبقى غير دقيق نسبيا بالنظر إلى أن تقيم تجربة المؤسسة في مواجهة الأزمة مع إضافة منشط حيادي وذلك انطلاقا مع معضلة مقالات وسائل الإعلام وجدول المؤشرات (tableau de bord) التي أخذت أثناء الأزمة ، بحيث يسمح بتبادل ، الأفكار والتجارب و الملاحظات إثر الاقتراحات المحسنة لمخطط اتصال الأزمة ، حيث تعكف كل مؤسسة بنفسها على القيام بتقييمها الخاص " (2) .

1- بن العربي يحي : دور الاتصال في إدارة الأزمات ، مرجع سبق ذكره ص 08 .

2- بن العربي يحي : مرجع سابق ص 09 .

غير أن الدراسات التي تناولت مراحل دراسة إدارة الأزمات بشكل متكامل من حيث تعاون الجميع تكامل الجهود في عمل جماعي يقوم على مبدأ المسؤولية الجماعية حيث أن القصور في المهام الإدارية ينعكس سلبيا على كفاءة إعلام الأزمة و العكس صحيح.

ووفقا لوجهة النظر هذه يمكن القول بأن إدارة الأزمة تمر بخمس مراحل أساسية و ذلك للعمل على در وقوعها أو التخفيف من آثارها بل و القدرة على تحقيق التوازن و إعادة الأمور إلى ما كنت عليه قبل وقوع الأزمة و هي كالآتي:

1-مرحلة إرشادات الإنذار signal detection

2-مرحلة الاستعداد و الوقاية preparation/prevention

3-احتواء الأضرار أو الحد منها contain meant damage limitation

4-استعادة النشاط recovery

5-التعلم learning

و سنعرض بالتفصيل لهذه المراحل و ذلك على النحو الآتي:

1 -12الاتصال و مرحلة اكتشاف الإنذار: عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسلة نمن إرشادات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوعها

و الأزمات تحدث عادة بسبب عدم الانتباه لتلك الإشارات و غالبا ما توجد في كل منظمة نقاط محركة للأزمة ، لذا يجب فحص هذه الموضوعات بعناية و على مدار الوقت فهي بمثابة نقاط ضعف قد تنبئ باحتمال

1- بن العربي يحي : مرجع سابق ص 10 .

وقوع أزمة و يجب أن يوجه لها الاهتمام الكافي ، ويرتبط بهذه المرحلة ضرورة و جود لجنة أو فريق لإدارة الأزمة يتكون من مجموعة من الأفراد المحوريين الذين يتولون وظائف أساسية أثناء الأزمة.

2الاتصال و مرحلة الاستعداد و الوقاية:

و تتضمن قيام فريق إدارة الأزمات برسم سيناريوهات لأزمات محتملة بعد مناقشتها مع وضع نماذج للحلول المقترحة لها و د ور كل قطاع إداري فيها و مسؤوليته أثناء هذه الأزمات المقترحة و هذا يحقق أفضل إعداد ممكن لمواجهة هذه الأزمات في حالة حدوثها بأقل ارتباك ممكن و أكثر سرعة و يتم تدوين هذه الخطوات في شكل خطة عمل تتضمن الخطوات الرئيسية و دور كل قطاع فيها1.

ووفقا لهذه المرحلة أيضا فإنه يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات و أساليب كافية للوقاية من الأزمات و تعمل كمجس – لأي علاقات للضعف قد تسبب أزمات، و بالتالي معالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.

ا على الأقل تعد لمواجهتها عن طريق وضع الخط و السيناريوهات و إذا لم تستطع المنظمة منع الأزمة فإن المناسبة للمواجهة و تقليل الخطر.

1- بن العربي يحي : مرجع سابق ص 11 .

3 -12الاتصال احتواء الأضرار أو الحد منها:

فور وقوع الأزمة يتم التعامل معها و يتم عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة للقيام بم ا رجعة الخطة الوقائية المعدة سلفا في ضوء الموقف الفعلي لأحداث الأزمة و طبيعتها و نطاقها و حجم التأثيرات الناجمة عنها و اتخاذ قرار سريع بالأعمال الإدارية التي يجب القيام بها لاحتواء الأضرار الناجمة عن الأزمة أو التقليل من تأثيراتها السلبية تمهيدا لاستعادة نشاط المنظمة و هو ما يعني تحويل الخطة الوقائية إلى خطة علاجية.

تتضمن هذه المرحلة مسارين متوازيين أحدهما إداري كإصلاح التقنيات أو إعادة التشغيلات .....لخ .و الآخر

1- Danny moss : **public relations in practice**, a case Book , first published ,London and New York , routledge 1990.p122

أسباب وقوع الأزمة:

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى وقوع الأزمة ويمكن أن نعرض إنها على التفصيل التالي:

(**سوء الفهم**:) يمثل سوء الفهم احد أهم أسباب نشوء الأزمات ورغم أن هذه الأزمات قد تكون شديدة العنف إلا ان حلها يكون سهلا بمجرد بيان الحقيقة, و ينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين أولهما المعلومات المبتورة. و ثانيهما: التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل بيان حقيقتها . 1

8(المعلومات الخاطئة: عندما تكون المعلومات غير متاحة او قاصرة او بها أخطاء, فان ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ ,و التقييم غير الصحيح للأمور وتصبح القرارات و الإجراءات المترتبة على ذلك مصدرا لظهور قوى او عوامل مؤيدة و معارضة يؤدي الاحتكاك بينهما إلى الصدام2 .

1(الشائعات: تعتبر الشائعات من أهم المصادر الأزمات بل ان كثير من الأزمات ما يكون مصدرها الوحيد شائعة أطلقت بشكل معين وتم توظيفها بشكل معين و يتم تسخير الإشاعة باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلا و ملموسة من جانب قطاع كبير من الأفراد,وبالتالي فإن إحاطتها بها له من البيانات و المعلومات الكاذبة و المظللة و إعلانها في توقيت معين و في إطار مناخ و بيئته تم إعدادها بشكل معين ومن خلال استغلال حدث معين تتحقق أو تحدث الأزمة.

.محسن احمد الخضيري, إدارة الأزمات , ص1 10

محمد عبد الغنى حسن هلال :ص2 19

الفصل الثاني

اتصال الأزمة عبر مواقع تواصل الاجتماعي

❖ **تمهيد :**

في عالم الاتصال الآتية وصحافة الأخبار القابلية و التحديات الإعلامية المتفجرة فإن عدد وعمق الأزمات المؤثرة على الأعلام و المكونات و العمل و المؤسسات الخيرية وحق الأفراد قد اتسع بشكل هائل ، يؤكد المختصون في هذا المجال أن الميديا الاجتماعية تعد أسرع قناة اتصال لبث معلومات وتوصيلها الأكبر عدد من الأشخاص فسعة انتشارها جعل منها أداة مميزة لاسيما عقب اتساع قاعدة المجتمع الشبكي .

استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة وتسيير الأزمة :

– تماشيا وتطور حقل العلاقات العامة تعددت وسائل الاتصال المستعملة في تنفيذ الإستراتجيات المتعلقة بإدارة الأزمة ، وتأتي شبكات التواصل الاجتماعي ، كوسيلة اتصال حديثة تفاعلية ، فورية متعددة الاستخدامات إذ يمكن توظيفها في عملية اتصالات الأزمة ، لعنصر مهم في عملية إدارة الأزمات وتعتمد تلك الاتصالات على استراتجيات متنوعة ترمي كل منها إلى تفعيل قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمة و الحد من انعكاساتها " (1).

– يمكن تعريف " الاستجابة الأزمة " بأنها مجموعة من الإجراءات الفعلية التي تتخذها المنظمة للأزمة ووسائل الرسائل الاتصالية التي تقوم بنشرها أثناء الأزمة وبعدها وعندما تتعرض المنظمة للأزمة ، فإنها تبذل هذا اتصاليا بهدف إلى تقليل حالة الغموض وعدم التقين لدى الجمهور المتأثر بهذه الأزمة من خلال اختيار الاستراتجيات الملائمة لمواجهة الأزمة ، ثم يقوم الجمهور المستهدف بتقييم استجابة المنظمة الأزمة وبالتالي فإن جودة اختيار هذه الاستراتجيات يمثل أهم قرارات عملية إدارة الأزمات التنظيمية .

– قسم الباحثون استراتجيات إدارة الأزمة إلى أربع فئات :

- **استراتجية الأفكار denial straige**: وهي تحاول نفي مسؤولية المنظمة عن وقوع الأزمة

1– بايرة بووزة : آليات التجديد في صناعة العلاقات العامة الرقمية ، دار المجد للنشر و التوزيع الطبعة (1)2021 الجزائر ص 152

- **إستراتجية التهوين dimimishment stratégie**: وتهدف إلى تقليل من قدرة المنظمة في السيطرة على الأزمة أو التحكم في الآثار السلبية الناتجة عنها
- **إستراتجية إعادة البناء rebielding strgie**: وتحاول تحسين صورة المؤسسة سمعتها عن طريق الاعتراف بالمسؤولية تجاه الأزمة والاعتذار منها .
- **إستراتجية التدعيم bolstiong strategie**: الهادفة إلى تنمية علاقة طيبة وروابط مثمرة بين المنظمة ومجموعات المصالحة بهدف إدارة الأزمة " (1) .

– عندما تتخذ المؤسسة قرارات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات التي تواجهها فعليها أن تدرك طبيعتها وخصائصها من ناحية ، ونوعية وسمات الجمهور الذي يستخدم هذه الوسائل من ناحية أخرى ، ففي ظل الفرص التي توفرها هذه الوسائل من حيث النشر الفوري للمعومات ، وسرعة الوصول الدقيق لأعضاء مجموعات المصالح المستهدفة و إمكانية إدارة حوار تفاعل معهم لا يتوقع الجمهور أن يستخدم المنظمة هذه الوسائل الحديثة بنفس الطريقة التي كانت تستخدم بها وسائل الاتصال الجماهيري في نشر المعلومات أولية عن الأزمة في اتجاه أحادي وإنما يتوقع أعضاء مجموعات المصالح المتأثرة بالأزمة على وجه التحديد أن تشركهم المنظمة في عمليات استعداد للأزمة ولاستجابة لها وتقييمها ، بل وربما يمكن للجمهور أن يلعب دوار واضحا في مساعدة المنظمة على تحديد حزمة الإجراءات والاستراتجيات الاتصالية الملائمة لإدارة اللازمة بفعالية ولكي يستطيع المنظمات انجاز هذا الهدف فعليها أن تحقق الاستفادة الكاملة من الإمكانات التفاعلية التي تميز هذه الوسائل من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها أدوات اتصالية شخصية يميزها التفاعلات الإنسانية ومحاولات الدعم المعنوي و الاستجابة لاحتياجات النفسية للجمهور خلال الأزمة الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات أساسية في التحديث الفوري للمعلومات من الأزمة وكذلك توزيع المنصات الالكترونية التي تستخدمها المؤسسة وانتقاء الوسائل الأكثر استخداما والأكثر ملائمة لكل فئة من فئات الجمهور المعني بالأزمة " (2) .

1– بلعباس عبد الحميد الاتصال وتسيير الأزمة قسم الإعلام و الاتصال جامعة محمد بوضياف المسيلة ص 46 الجزائر .

2– إنجي محمد أبو سريع : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات دراسة في تحليل المستوى ص 338 .

وضائف وسائل التواصل الاجتماعي في تسيير مراحل إدارة الأزمة : يعتبر وسائل التواصل الاجتماعي واحدة من بين الميكانيزمات التواصلية مع الجمهور الداخلي والخارجي قبل الأزمة و أثنائها وبعدها من اجل كسب ثقة الجماهير وبناء صور ذهنية ايجابية للمؤسسة وحماية سمعتها واستمرارها في عملها ، ومن أهم وظائفها للاتصال الصريح و المنتوج مع الموظفين من أجل كسب ثقتهم ورصد الرأي العام الداخلي والخارجي تجاه المنظمة ومنتجاتها وخدماتها وتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة . تخطيط وتصميم وتنفيذ حملات من أجل إيصال صوت وصورة المؤسسة للجمهور الداخلي والخارجي ورصد التغطية الإعلامية للمؤسسة من قبل وسائل الإعلام التقليدية والالكترونية وتصحيح أي تغطية سلبية ، إنشاء موقع الإنترنت وتحديثه وتزويده بكل المستجدات المرتبطة بأخبار الأزمة وتوعية الجمهور الداخلي والخارجي وتعليمه و إرشاده في كيفية التعامل مع الأزمة في أحوال العادية قبل الأزمة ، أثنائها وبعد انتهائها والتعافي منها " (1) .

نظريات إدارة الأزمة عبر المواقع التواصل الاجتماعي :

✓ **1- نظرية الاتصال الأزموي crises communication Théry**: تركز هذه النظرية على استراتجيات الاستجابة للازمة التي بإمكانها المنظمة اعتمادها لتزويد جمهورها بالمعلومات المطلوبة عن الأزمة والحد من الضرر الذي يلحق بسمعتها في مرحلة ما بعد الأزمة .

✓ **2- نظرية انتشار المبتكرات Diffusion et communication Théry** : تركز هذه النظرية على التبادل المعلومات و الأفكار والخبرات والآراء بين فريق إدارة الأزمة وبين الجمهور الداخلي من موظفين والجمهور الداخلي من مساهمين وزبائن ووسائل الإعلام وحكومة باستخدام وسائل التواصل الحديثة أثناء حالات الطوارئ و الأزمات ، فلسفة نظرية تقوم على الاتصال الفعال بين أطراف الأزمة عم طريق وسائل التواصل الحديثة أمر ضروري و أساسي لسرعة الاتصال واتخاذ القرارات الصحيحة المعالجة للازمة "(2).

1- إبراهيم أحمد أبو عرقوب ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة ، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 47 ، العدد 2 ، 2020، ص 558 .

✓ **3- نظرية الاتصال في الموقف situ atonal crise communication**

Théry اعتمدت نموذج أثناء الاتصال **William bennait** استعادة الصور الذهنية للمؤسسة في مرحلة ما بعد الأزمة و يستخدمها فريق أو خلية إدارة الأزمة في مرحلة الاستجابة للأزمة فور وقوعها إنكار وقوع الأزمة عن طريق كيل الاتهامات للآخرين وإنكار رواية الإعلام عن الأزمة وإلصاق التهمة به " (1).

- دور وسائل التواصل في دورة حياة الأزمة :

➢ **المرحلة الأولى : ما قبل الأزمة (الجهورية الوقائية) prépare dines prévention:**

بالرغم أنه لا يمكن التنبؤ بوقت وقوع الأزمة ، إلا أنه يجب على إدارة المؤسسات أن تضع خططا لإدارة الأزمات تشمل سياسات و الممارسات و أسوء السيناريوهات الضرورية لإدارة المواقف الأزموية كإجراء وقائي فالوقاية خير من العلاج .

➢ **المرحلة الثانية : خطة إدارة الأزمة** : وهي عبارة عن خارطة طريق واضحة وبسيطة ومحدثة باستمرار منشوره في دليل إرشادي ورقي و الكتروني يوزع على موظفين ، تقوم لإدارة بإعدادها كإجراء وقائي للتعامل مع الأزمات وتهدف إلى التقليل من الخسائر والخروج من الأزمة بأقل ما يمكن من الأضرار وتقسم الخطة إلى قسمين :

❖ **القسم الأول : الخطة الإدارية لإدارة الأزمات crises plan management**

تشمل على الإجراءات والسياسات الإدارية للتعامل مع الأزمة في جميع مراحلها .

❖ القسم الثاني من خطة إدارة الأزمات : خطة الاتصالات الأزموية **crises plan communication** : تشمل هذه الأخيرة على التعليمات والسيناريوهات للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام قبل الأزمة و أثنائها وبعدها كإجراء وقائي لحماية صورة وسمعة المؤسسة .

1- عدلي عصمت : الإعلام الأمني بين النظرية والتطبيق دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية 2011 ص 185 .

القيم الجوهرية الضرورية لإدارة الأزمة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي :

إن التغير الملحوظ ف آليات التواصل الإنساني من حيث الكيفية و السرعة والغاية جعل سمعة المؤسسات على المحك ، إذ يمكن في لمح البصر أن تنظم الصورة الايجابية التي أنفقت المؤسسة الكثير من الموارد لبنائها و ترسيخها بفعل تغريدة على تويتر tweeter ، أو رسالة نصية على الفيسبوك facebook أو حتى في فيديو تم مشاركته فسرعة انتشار الخبر دون التأكد من مصداقيته باتت تهدد بقاء المؤسسات في الصدارة لهذا احتدم السياق لابتكار وسائل ناجحة من شأنها أن تعزز موقع المؤسسة ، فكانت القيم الجوهرية هي الملاذ الآمن لكل مؤسسة ترغب في ترسيخ قدمها في السوق وزيادة حظوظها في الخروج من الأزمة سالمة غانمة "(1).

– القيم الجوهرية ليست مجرد شعارات ترفع ، بل هي أعمال تنجز و أخلاقيات تترجم عمليا لتعطي المؤسسة صورة قوية ، تؤهلها لمجابهة المخاطر بزرع الثقة بين جميع أطراف من خلال الالتزام بالأمانة والمصداقية و الكفاءة و الاهتمام بالإضافة للتحلي بالصلابة مع اتساع الأفق ورحابة الصدر ، ولها مجموعة من المرتكزات :

✓ **–المصلحة العامة فوق كل اعتبار :** يجب أن تكون القيم الجوهرية فلسفة حياة بالنسبة للمؤسسة حيث تتضافر الجهود الداخلية والخارجية لترسيخها ودمجها في محيط العمل كي تصبح جزءا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة بتقاسمها كافة الموظفين ويترجمونها إلى سلوك .

1- سامح أحمد زكي ، إدارة الأزمات ، ط1 2016 ص 108 .

✓ **–الإبداع في الخطط للتفوق ف إدارة الأزمة :** إن قدرة المؤسسات علة مواجهة الأزمة مرهونة بقوة استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي مما يكسبها ، لقدرة على صياغة خطة مسعفة لضمان التواصل الشفاف طيلة فترة الأزمة مع وسائل الإعلام والجهات المعنية بغرض تجاوز الأزمة بأقل الخسائر والعودة إلى وضع الطبيعي بأقصى سرعة ممكنة ، تجسيدا لذلك يؤكد الخبراء على ضرورة التقيد في إعداد الخطة بالعناصر التالية :

❖ **–إستمرارية التنفيذ :** لضمان هذا المسعى يجب أن يكون هناك توريث لمهام بين الطاقم العامل مع توظيف ذلك لتسهيل الأداء العملي .

❖ **– تقييم نسبة المخاطر والتبادل المعلوماتي :** عن طريق تحديد نقاط الضعف و السبل المنتهجة في التعاطي مع المعلومات ، ضرورة قول الحقيقة فور الحصول عليها كون المعلومات الصادقة والحقيقية ركيزة أساسية للنجاح في إدارة الأزمة

❖ **– تحديد المسؤوليات إلى جانب القيادة والتحكم والتنسيق :** من الضروري تحديد أسماء و أدوار ومسؤوليات الفاعلين الأساسين في إدارة الأزمة حتى لا يكون هناك عوض .

❖ **– العلاقات الإعلامية :** للإعلام دور بارز ومؤثر على التفاعلات الأزمة فالعلاقات يجب على إدارة الأزمة التعامل بحذر مع وسائله لهذا ينبغي تخصيص متحدث رسمي مؤهل وكفئ .

❖ **– العبارات المجهزة :** يجب أن تتضمن التصريحات الإعلامية كافة التفاصيل مع التوخي الحذر في سرعة الاستجابة و التخطيط الناجح ، لترسيخ انطباع جيد لدى الرأي العام.

❖ **–الضمانات :** الثقة التسيير عملية التواصل و في حال انعدامها تستعل الأزمات فلأخبار السيئة تنتشر في لمح البصر ، لأن كل فرد في المجتمع الرقمي صار يلعب أكثر من دور ، لكن هناك جانب مشرق لأن تكنولوجيا الرقمية أتاحت لنا فرصة الرد الفوري على الشائعات ، ليتسنى للمؤسسة تدارك الأزمة في بدايتها وضع استفحالها "(1) .

1– باية بووزة اليات التجديد في صناعة العلاقات العامة الرقمية ، دار المجدد للنشر والتوزيع ص 160/158.

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الأزمة – الاستجابة للأزمة crises reposer: من أهم خطوات الاستجابة للأزمة ما يلي :

1/2- التحقق من وقوع الأزمة وتشخيصها فور وقوعها verfy the causes satiation عن طريق جمع المعلومات و الإحصائيات الصحيحة و الواضحة والدقيقة عن مصادرها المتخلفة عالية المصداقية عن أسباب الأزمة ومدى تأثرها على المؤسسة .

2/2-تقييم مستوى الاتصالات axex the communication lève: تقيم الاتصالات عن تطورات الأزمة بفريق إدارة الأزمة و الموظفين و أهالي الضحايا المتضررين بالجهات الحكومية المعنية وحجم تغطية الإعلامية الصحفية و الإذاعية و التلفزيونية ومواقع Net ومتخلف شبكات التواصل الاجتماعي ومدى تأثرها على احتواء الأزمة من أجل تصحيح .

3/2-إدارة الاتصالات Communication mangement: يجب تحديث الاتصالات الأزموية مع الموظفين و الإدارة والحكومة ومجلس الإدارة ووسائل الإعلام والإجابة على أسئلتهم عن طريق مواقع الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي وموقع المؤسسة الإلكتروني .

4/2- تطوير الرسائل النصية : Dilip massages بعد تشخيص الأزمة يقوم الفريق بصياغة الرسائل الاتصالية التحذيرية و الإرشادية للجمهور المستهدف الداخلي و الخارجي للأزمة على شكل بيانات ونشرات ومقاطع فيديو و الإعلانات الإلكترونية .

5/2- راقب و أعط التغذية الراجعة Mentor and gaine feud bac : يجب على الفريق إدارة الأزمة مراقبة التغطيات الإعلامية وشبكات التواصل الاجتماعي ومواقع الإنترانت المحلية و الإقليمية والعالمية ، لتصحيح الأخطاء التي علقت في ذهن الجمهور حفاظا على سمعة المؤسسة و إدارتها " (1) .

1- إبراهيم أحمد أبو عرقوب : دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ، مرجع سابق ص 564

المرحلة الثالثة : ما بعد الأزمة Post – crisis : هي مرحلة التعافي من الأزمة وعودة الأمور إلى طبيعتها ، مرحلة تقييم ما حدث وتشكيل لجنة التقييم مدى تفعيل وفعالية خطة عمل إدارة الأزمات بتقسيمها الإداري و الاتصالي ومدى إستحابة لجمهورها وكتابة تقرير إدارة الأزمات و التقييم ومتابعة تصويب الأخطاء التي حصلت و استعادة سمعة المؤسسة وثقة الجمهور به و الدروس التي استخلصت منها والتخطيط المستقبلي لإدارة أزمات محتملة .

– يجب على فريق إدارة الأزمة أ، يعلن للجمهور الداخلي والخارجي و الإعلام و المجتمع المحلي عن انتهاء الأزمة والقيام بتشكيل فريق تقييم فعالية خطة إدارة الأزمة وتحديد نقاط القوة والضعف و استمرار التواصل مع وسائل التواصل وتزويدها بمستجدات الأزمة و العمل معهم إلى إعادة بناء صورة المؤسسة وسمعتها من أجل إعادة ثقة الجمهور لها .

– لقد توصلت عدة دراسات حول إدارة الأزمة إلى الطرق الآتية :

- ✓ **1– إفكار وجود الأزمة** : يقوم مدير الأزمة بإنكار وقوعها في المؤسسة و إلقاء اللوم على الآخرين .
- ✓ **2–التنصل من المسؤولية عن الأزمة** : يتجنب مدير المؤسسة إظهار الحقائق لغرض الهروب من مسؤولية حدوث الأزمة عن طريق استفسار واستجابة فريق الأزمة لسلوكياتهم الخاطئة .
- ✓ **3– التقليل من فعالية الأزمة** أو تأثيرها عن طريق مهاجمة الشخص الذي يتهم المؤسسة بالقصور حيث يقوم مدير فريق إدارة الأزمة بمهاجمة الأشخاص و وسائل الإعلام بأنهم وراء الأزمة و إلصاق التهمة بهم و القيام بإجراءات تصحيحية و إعطاء الوعود التي تضمن عدم عودة الأزمة مرة أخرى .
- ✓ 4– **محو العار الذي لصق بالمؤسسة** : الاعتراف بالذنب و التأسف للجمهور وطلب المسامحة منهم عما حصل من أخطاء لحق بهم " (1) .

1– إبراهيم أحمد أبو عرقوب : مرجع سابق ص 567 .

الإطار التطبيقي

❖ **الإطار التطبيقي :**

- ✓ **تعريف المؤسسة الحماية المدنية الجزائرية**
- ✓ **دراسة صفحة مديرية الحماية المدنية بولاية المدية**
- ✓ **تحليل مضمون صفحة الفيسبوك الخاصة بمديرية الحماية المدنية بالمدية**
- ✓ **نتائج الدراسة**
- ✓ **خاتمة**
- ✓ **ملاحق**
- ✓ **قائمة المصادر والمراجع**

المقدمة :

تُعدّ الحماية المدنية سورًا منيعًا للمجتمع وصمام الأمان له، ويُطلق عليها في بعض الدول مصطلح الدفاع المدني؛ لأنّ الحماية المدنية تتخصّص بالحفاظ على سلامة المدنيين من الأخطار المختلفة، ومتابعة شؤون الأمن والحماية المتعلقة بهم بمختلف تفاصيلها.

تسعى الحماية المدنية إلى أن يكون المجتمع آمنًا وواعيًا بكل ما يتعلق بالخواطر المحيطة به، وكيفية التعامل معها، سواء أكانت أخطارًا تمس أفراد المجتمع أنفسهم، أم الممتلكات العامة والخاصة؛ لهذا فإنّ الحماية المدنية من الأساسيات .التي لا يُمكن الاستغناء عنها أبدًا.

الحماية المدنية قلب المجتمع؛ لأنّها تسعى للحفاظ عليه من جميع الطوارئ المحتملة، سواء أكانت حوادث الطرق أم الحرائق، أم الحوادث المرتبطة بالكوارث الطبيعية، والرائع أكثر أنّ الحماية المدنية تعمل على مدار اليوم دون راحة أو ملل، وهذا ما يجعلها ملاذًا لجميع أفراد المجتمع في أوقات الشدة.

الكثير من الأشخاص يلجئون للاستعانة بالحماية المدنية ما بعد منتصف الليل أو في الصباح الباكر، كما أنّ عملها يكون في أوجه في أوقات الثلوج والأمطار الغزيرة؛ إذ تُؤدي واجبها على أكمل وجه، وتقوم بإنقاذ الناس من الحوادث.

لو أردنا أن نُحصي الأعمال التي تتولاها الحماية المدنية لوجدنا أنّها كثيرة، تستحق الاحترام والتقدير، فكل من يعمل في هذا المجال هو في الحقيقة إنسان رهن نفسه لحماية الناس ومساعدتهم وقت الحاجة، والتخفيف من معاناة المرضى في أوقات الشدة، خاصةً أنّ الحماية المدنية لا تُفرق بين كبير وصغير وبين غني وفقير.

إنّها تُساعد الجميع باختلاف مواقعهم ومهما كانت المهن التي يعملون بها؛ لأنّ هذا في صلب الحماية المدنية، وحمايتها لا تقتصر على الأشخاص، بل على الممتلكات العامة والخاصة بشكلٍ عام، ومن حسن حظنا أنّ .الحماية المدنية تتعهد بالحفاظ على مقدرات الوطن أيضًا، وحماية الثروات الوطنية.

1- الحماية المدنية موقع :mawdoo3.com

كما تمنع العابثين من العبث بأيّ من المرافق أو إيقاع الحوادث أو الحرائق المفتعلة، فهي من أجهزة الدولة التي تتعهد بالأمن والحماية، وتُسهم في منع الكوارث قبل وقوعها، وهذا بحدّ ذاته شيء رائع، ويجعلنا نشعر بالفخر والاعتزاز بكلّ الأشخاص المنتسبين للحماية المدنية، بوصفها من الأعمال الممتعة التي لها هدفٌ سامٍ وهو حماية الناس وتخفيف آلامهم. أقل ما يُمكننا تقديمه لمنتسبي الحماية المدنية هو الصدق في التعامل معهم، وعدم الإخبار عن حوادث وهمية أو اختلاق الحوادث وحالات الطوارئ، كما علينا الاحتفاء بهم وتقديم الدعم لهم كنوعٍ من ردّ الجميل، وتقديم أوسمة الشكر والتقدير للمنتسبين لها؛ لأنّهم بحق أشخاص أبطال، يتأهبون في كلّ لحظة لمساعدة غيرهم وتقديم الدعم لهم بمجرد أن يحتاجوا إليه.

كما أنّهم يُعلموننا قواعد السلامة العامة، وكيف نتعامل مع الأخطار المختلفة، سواء أكانت أخطاءً شخصيةً أم أخطاءً تحدث أثناء الوظيفة، وخاصةً في الوظائف المصنعة التي تكون الأكثر خطورة، وتقوم الحماية المدنية في حالات الحرب بدورٍ جوهريّ، وهي تأمين الناس في الملاجئ ومراكز الإيواء تجنبًا لتعرضهم للخطر، كما أنّها تتولى حملات التوعية الإعلامية للمواطنين جميعًا.

فعملها يكون تنبيههم إلى وقوع كوارث محتملة، مثل: الفيضانات نتيجة الأمطار الشديدة، أو ضربات الشمس، أو حتى الزلازل، فالحماية المدنية تتخصص في مختلف الميادين، وهذا بحدّ ذاته يجعلنا نعتبرها أهم طريقة لحمايتنا، فهي تتولى إيصال المرضى العاجزين إلى المستشفيات وتأمينهم بكل ما يحتاجونه. تجمع الحماية المدنية بين كوادرها جميع التخصصات الطبية والهندسية والإدارية؛ وذلك لأنّها ذات عمل متشعب ومنظم، يحتاج إلى التنسيق والتدريب ووجود التخصصات كافة التي يحتاجها الناس عند حدوث الطوارئ.

1- مرجع نفسه موقع : mawdoo3.com

تعريف الحماية المدنية الجزائرية: protection civile Algérie :

هي مرفق عمومي ذو هيكل خاص من حيث التنظيم الإداري و ميزانيتها المستقلة وهي تعمل تحت إشراف وزارة الداخلية تتمثل مهامه و وظيفته في حماية الأشخاص والممتلكات والتكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها.

تعتبر مديرية الحماية المدنية الجزائرية إحدى المديريات المنتشرة عبر إرجاء التراب الوطني والتي تقدم خدمات و تدخلات كثيرة للمواطن و الفرد الجزائري و المتثلمة خصوصا في إطفاء الحرائق و إجلاء المصابين و المنكوبين في مختلف الظروف و هنالك العديد من الأمور التي يقوم بها أعوان و أفراد الحماية المدنية و حرصا من الدولة على تطوير هذا القطاع و تقريب الإدارة من المواطن فقد تم إنشاء موقع الكتروني رسمي يهتم بعرض أخر إخبار و حصيلة نشاطات و تدخلات عناصر الحماية المدنية الجزائرية كما يتم أيضا عبره الإعلان عن ملف الانضمام (الانخراط في صفوف الحماية المدنية) ونتائج مسابقات التوظيف للالتحاق بهذا القطاع .

مهام الحماية المدنية:

- ✓ الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .
- ✓ التغطية الأمنية لمختلف التظاهرات وحراسة الشواطئ.
- ✓ تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث.
- ✓ البحث عن التائهين في الصحراء والبحار.
- ✓ إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- ✓ إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- ✓ القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

1- مرجع نفسه موقع : mawdoo3.com

✓ **الحماية المدنية الجزائرية:**

بمقتضى قانون 1938 تم إنشاء ثكنات خاصة لرجال المطافئ تمركزت في المدن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية والأخطار المعتبرة، وبعد الاستقلال أنشأت مصلحة للحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع لوزارة الداخلية تسمى المصلحة المركزية للحماية المدنية، ومصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق على مستوى الدوائر وهذا الجهاز سواء على المستوى المركزي او المحلي لم يكن يمتلك المعدات الكافية ولا الأموال للقيام بالمهام الموكلة إليهم من إطفاء وإنقاذ وإسعاف فقد كانت التدخلات محدودة بسبب قلة العتاد والتقنيات أما في سنة بعد 1964 جاء مرسوم 64-129 الذي تضمن تنظيم إدارة الحماية المدنية وتحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية و وضع تصور وحيز ومراقبة الوسائل الخاصة بالتنبؤ والوقاية من الأخطار لتفاديها او التقليل من خسائرها في وقت السلم أو الحرب وفي سنة 1970 وتطبيقا للنظام الاشتراكي في البلاد قررت الحكومة تامين وسائل القطاع وتم إنشاء وحدات للتدخل في إطار تنظيمي يتعلق بتصنيف وحدات وتنظيمها حسب المهام المسندة إليها وهي:

- **الوحدات الرئيسية:** وتتمركز في الولاية.
- **الوحدات الثانوية:** والموجودة في مركز الدائرة.
- **ووحدات القطاع:** الموجودة في مركز البلدية.
- **المراكز المتقدمة:** وهي الموجودة بقرب الأخطار.

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

وقد مكنت هذه الإصلاحات من تجمع مصالح مكافحة الحرائق تحت تسمية واحدة وهي الحماية المدنية، هذه الخطوة مكنت من تطوير دعم المصالح بالعتاد وكذلك من وضع منظمة وطنية مسايرة للنظام الاقتصادي والاجتماعي للبلاد إذ تم إدماج القطاع تحت قانون الوظيفق العمومي وخص أعوانها بالقانون الخاص بهم، وفي إطار هذا التطور تم إنشاء منظمة شبه عسكرية ذات زى موحد وكذلك رتب عسكرية ومراكز للتكوين.(نسيم برناوي ، مكالمة هاتفية) .

مديرية الحماية المدنية لولاية المدية:

لقد ازداد الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي في الفترة الأخيرة خاصة بعد ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي نعاصرها اليوم، وهذا ما يطلق عليه العالم اليوم مصطلح الإعلام الاجتماعي، فتعد مواقع التواصل الاجتماعي بما تحتويه من برامج وأدوات تتيح للمستخدم الفرصة للظهور والمشاركة بكل ما يطرح من مواضيع سواء داخل حدود دولته الجغرافية أو خارجها ويتعداها وصولا إلى العالمية، هذه المشاركة والتفاعل ونقل الأخبار والمعلومات كلها نطلق عليه مصطلح التفاعلية وهي أساس الإعلام الاجتماعي، وفي هذا الكم الهائل من التفاعلية التي نجدها في مواقع التواصل الاجتماعي فلابد أن نجد هناك مشاركات حول ما يخص قضايا الكوارث الطبيعية واختناقات الغاز ، الحرائق و الفيضانات التي تعد أهم الأخطار المهددة لحياة البشرية.

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

و على غرار باقي المؤسسات الجزائرية تعنى مديرية الحماية المدنية بولاية المدية بإدارة الأزمات إلى أبعد الحدود نظرا للدور الإنساني الذي تقوم به من خلال السهر على حماية أمن و ممتلكات المواطنين من مختلف الأخطار سواء كانت طبيعية أم اصطناعية ، في محاولة لإدارة مختلف هذه الأزمات قبل و أثناء و بعد حدوثها . و عرفت مديرية الحماية المدنية لولاية المدية تحولات متعددة و متتالية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها استجابة لمتطلبات النشاطات و المهام نظرا لتعقد الأخطار الطبيعية و تطور التكنولوجيا .

و انطلاقا من هذا المنظور اتخذت مديرية الحماية المدنية بولاية المدية مجموعة من الاحتياطات التنظيمية، التقنية و العلمية لمسايرة التغيرات الحاصلة، و تجربة المديرية من خلال صفحتها الرسمية على موقع الفايسبوك في إدارة الأزمات تحتاج إلى دراسة علمية لتوضيح كيفية توظيف الإمكانات الاتصالية للمنصات الإلكترونية في تناول عمليات و حملات استباق الأزمات و مواجهتها و إبراز الجهود المبذولة من طرف المؤسسة و الوسائل المسخرة و الإجراءات المتخذة و الاستراتيجيات اللازمة لمجابهة المخاطر بإقليم ولاية المدية من تراكم الثلوج ،. فيضانات خاصة بواد شفة ، اختناقات الغاز و حوادث المرور بالمسالك الوعرة سيما مع الطابع الجغرافي و المناخي للولاية .

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

وتساهم التوعية و الإرشاد عبر مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة المستوى المعرفي لأفراد المجتمع للحد من الأخطار خاصة في فصل الشتاء باعتبار أن المنطقة جبلية، فقد استخدمت مديرية الحماية المدنية لولاية المدية موقع الفيسبوك لتبصير المستخدمين بمخاطر الغاز ، السياقة بسرعة فائقة والتنبؤ بالمخاطر وسوء الأحوال الجوية .

ويعرف التنبؤ بأنه القدرة على الشعور بالخطر والتنبؤ به قبل حدوثه على ارض الواقع مما يساهم في مواجهته . (عبد المطلب،2006 ، ص 221)

ونجد صفحة مديرية الحماية المدنية بولاية المدية بموقع الفيسبوك تحظى بمتابعة أبناء الولاية حيث نجد عدد المشتركين في صفحتها والمتتبعين لها هو 5515 مشترك وعدد المعجبين بمنشوراتها 5459 شخصا، وهذا حسب ما هو مدون في بداية الصفحة الالكترونية.

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

تحليل مضمون صفحة الفايسبوك الخاصة بمديرية الحماية المدنية بولاية المدية:

– وحدات التحليل: تم استخراج وحدات التحليل انطلاقا من مشكلة، هدف وأسئلة الدراسة وتم استخراج الوحدات التالية:

وحدة الموضوع: وهي الوقوف على موضوع أو فكرة التوعية من المخاطر بمنشورات مثلا الخاصة بغاز أحادي الكربون ، طريقة التدفئة واستعمال المدافئ في فصل الشتاء وقد ركزت إدارة الصفحة على هذا الموضوع بإعطاء توضيحات وخطوات يتبعها المواطن إذا أحس بالخطر وهي:

ماذا تفعل إذا شممت رائحة الغاز بمنزلك؟

1 -إخراج أفراد الأسرة من المنزل.

2 -افصل الكهرباء من خارج المنزل.

3 -أغلق أنبوب الغاز بإحكام.

4 -قم بتهوئة المكان.

5 -لا تشعل أعواد الثقاب او أي مصدر من مصادر الاشتعال.

ولمزيد من المعلومات وضعت المديرية في أخر منشورها رقم أخضر "14" للاتصال بها في أي وقت.

الحماية المدنية مرفق عمومي لحماية الأشخاص والممتلكات.

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

2-فئات التحليل: تم تحديد فئات التحليل بما يرتبط بمشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها وطبيعة مضمون عينة الدراسة، إذ تم تحديد فئات تحليل رئيسية على أساسها تحليل عينة الدراسة وتشمل هذه الفئات أجزاء:

الجزء الأول هو فئات "ماذا قيل" وهي الفئات التالية: "فئة الموضوعات ، فئة الأهداف"

والجزء الثاني هو فئات " كيف قيل " وهي كل من الفئات التالية: " فئة أساليب التوعية، فئة مصادر المعلومات ، فئة الوسائط المتعددة"

فئات " ماذا قيل" وتشمل الفئات الآتية:

أولا: فئة الموضوعات: ويقصدبها بأنها أنواع الموضوعات التي تناولتها صفحة مديرية الحماية المدنية بولاية المدية ويتفرع منها الفئات الفرعية التالية:

1 1 **التنبيه والإرشاد** : حول المخاطر التي قد يقع فيها المواطن القاطن بقطر ولاية المدية ويقصد بها طريقة استعمال المدافئ وتهوئة المنازل و التحذير من جميع المسالك الوعرة ، المناطق العالية التي تتراكم فيها الثلوج والتي قد لا يملك عنها مستخدمو التواصل الاجتماعي أي فكرة عن مخاطرها.

1 2 **الحوادث** : هي الحوادث التي حدثت وتم الإعلان عنها من قبل الصفحة ونجد في الصفحة مثلا صور لحادث مرور تدخلت عناصر الحماية لإسعاف الركاب .

1- مرجع نفسه موقع : 5mawdoo3.co

1 3 **المبادرات:** هي الأنشطة التي تقوم بها مديرية الحماية المدنية بولاية المدية ويتم الإعلان عنها ونجد هنا عدة مبادرات قامت بها ونشرت صورها كالحملة التطوعية " التشجير " التي قام بها أعوان الوحدة الثانوية للحماية المدنية لدائرة "وامري" رفقة تلاميذ المؤسسات التربوية .

4-1 **تعليمات و إرشادات:** هي مجموعة من المعلومات والضوابط التي يتم توجيهها للجمهور لكيفية استعمال مثلا وسائل الدفاع ضد الحريق بالطريقة الصحيحة حيث نشرت الصفحة صورا عن اليوم التحسيسي الذي قامت به الوحدة الرئيسية يوم 11 مارس 2019 في مجال الحركات المنقذة واستعمال وسائل الدفاع ضد الحريق، لفائدة عمال المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا .

ثانيا : فئة الأهداف:

هي الفكرة التي تسعى الصفحة إلى إيصالها للمستخدمين وتقسم حسب الفئات الفرعية التالية:

2-1 الوقاية :هي جميع الوسائل التي تتخذ للاتقاء من وقوع المخاطر والاختناقات والحد منها.

2-2 تحذير : هي التنبيهات التي تقوم الصفحة بتوجيهها للمستخدمين.

2-3 التثقيف: هي المعلومات التي تقوم الصفحة بتزويدها للمستخدمين لإدراك الحقائق حول مخاطر الغاز وحوادث المرور.

1- موقع الحماية المدنية الجزائرية

2-4 تهديد : هو كل المعلومات التي نشرتها الصفحة بهدف تهديد المستخدمين ويظهر جليا في صور حوادث المرور والإحصائيات التي تقدمها الصفحة باستمرار حيث نشرت حصيلة حوادث المرور مابين 17 و 23 مارس 2019 حيث كانت عدد التدخلات الإجمالية 596 قسمت على مجموعات كالإسعاف ، الإنقاذ والإجلاء و كان فيها 342 تدخل، 5 جرحى ، 318 مريض و واحد وفيات. 25 حادث وعدد التدخلات 49 ، فيما كان عدد الجرحى 41.ولم تسجل أي وفيات، أما حوادث الحرائق فكان حريق واحد أما التدخلات فكانت اثنان، ولم يسجل أي وفيات او مسعفين بسبب الحرائق، فيما يخص العمليات المختلفة فكان عددها 150، وعدد التدخلات 203 أما المصابين فكان 12 ولم تسجل أي وفيات .

2-5 تخويف: هو كل المعلومات التي نشرتها الصفحة بهدف تخويف المستخدمين من الوقوع في حوادث مثل اختناقات الغاز.

2-6 أخرى: هي أي هدف لم يتم ذكره من الفئات السابقة التوعية وتعلم الإسعافات الأولية التأهب لاضطراب جوي مهم يتعلق بالتساقط الغزير للأمطار وكذا الثلوج حيث ترفع درجة التأهب ، وهذا للرفع من درجة الحيطة والحذر عند المواطنين عبر صفحتها في موقع الفايسبوك

وفي هذا السياق تدعوا المديرية العامة للحماية المدنية كافة المواطنين للرفع من درجة الحيطة والحذر، لتفادي مختلف الحوادث لاسيما منها المنزلية خاصة حوادث الاختناقات في ظل انخفاض درجة الحرارة وهذا بتوفير عملية التهوية المستمرة بالمنازل خاصة في أماكن استعمال وسائل التدفئة، وعدم سد فتحات التهوية..

1- مرجع نفسه :موقع الحماية المدنية الجزائرية

فئات " كيف قيل " وتشمل الفئات التالية:

أولا فئة أساليب التوعية:

هي الطرق التي تتبعها إدارة الصفحة في إيصال المعلومات التوعوية لمستخدمي شبكة الانترنت والتي تنقسم إلى الفئات التالية:

1-1 معلومات إرشادية : هي عمليات التوجيه والإرشاد التي تعمل الصفحة على تقديمها للمستخدمين .

1-2 معلومات تحذيرية: هي المعلومات التي تقوم الصفحة بتنبيه المستخدمين من وجود مخاطر للحد من الوقوع فيها مثل استعمال الطرقات الصعبة في الاضطرابات الجوية أعطت المديرية بعض التحذيرات للمواطنين منها إحترام قانون المرور واجب بتفادي استعمال السرعة المفرطة، التجاوزات الخطيرة، ضروري ترك مسافة الآمان ، خاصة وحالة الطرقات تكون زلجة بسبب الجليد، الثلوج أو الأمطار، وحتى تكون لديكم رؤية سليمة وواضحة يجب التأكد من صلاحية ماسحات الزجاج أو تغييرها، ملء خزان ماسح الزجاج، مراقبة حالة إطارات السيارة، وقبل الانطلاق في السفر الاستفسار عن حالة الطرقات .

1-3 القوانين: هي جميع قوانين المرور التي تقدمها الصفحة للمستخدمين.

1-5 العقوبات: هي جزاء أي مخالفة مرورية تؤدي إلى الوقوع في حادث وتم نشرها في الصفحة.

1-6 أخرى: هي أساليب توعية لم يتم ذكرها بالفئات الفرعية السابقة.

مرجع نفسه : موقع الحماية المدنية الجزائرية

ثانيا فئة مصادر المعلومات:

هي جميع الوسائل والمؤسسات الإعلامية التي قامت الصفحة بنسب الأخبار والمعلومات في منشوراتها ومنها الفئات الفرعية التالية:

2-1 مواقع التواصل الاجتماعي: هي الأخبار والمعلومات التي نسب المصدر إليها.

2-2 الأمن العام: هو كل ما تم نسبه من أخبار و معلومات إلى السلطة او وزارة الداخلية او حتى الديوان الوطني للأرصاد الجوية.

2-3 بدون مصدر: هو اعتماد الصفحة على نفسها كمصدر للمعلومة.

2-4 أخرى: هو أي مصدر لم يتم ذكره بالفئات السابقة.

ثالثا : فئة الوسائط المتعددة:

هي العناصر البصرية والسمعية التي استخدمتها الصفحة في منشوراتها وتتضمن الفئات الفرعية الآتية:

3-1 الفيديوهات: هي الفيديوهات التي تم إرفاقها مع المنشور بنوعيها الحقيقية او الكرتونية أي الخيالية او ما يطلق عليه في بعض الأحيان المشاهد التمثيلية ، ونجد في الصفحة عدة فيديوهات لعناصر المديرية ضمن عدة أنشطة تحسيسية.

مرجع نفسه : موقع الحماية المدنية الجزائرية

2-3 الصور : هي الصور التي تم إرفاقها مع المنشورات بأنواعها الحقيقية ، التوضيحية أو الانفوغرافية ونجد هنا كم هائل من الصور لمختلف تدخلات وأنشطة عناصر الحماية المدنية بالولاية ومثال ذلك صور لأيام تحسيسية وأخرى لأيام تكوينية كصور الوحدة الثانوية للحماية المدنية لدائرة وزرة ضمن فعاليات الاختتام الرسمي للدورة التكوينية لفرق التدخل في الأماكن الوعرة التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة والمنظمة من قبل المديرية العامة للحماية المدنية على مستوى الوحدة المتخصصة للحماية المدنية بدائرة وزرة بولاية المدية كذلك عدة صور لفعاليات تدشين الأبواب المفتوحة الخاصة بمناسبة الاحتفالات الرسمية باليوم العالمي للحماية المدنية 01 مارس من السنة الجارية على مستوى دار الثقافة حسن الحسني بالمدية.

3-5 رسوم : هي الرسوم التي ترافق المنشور من أشكال او رسوم بيانية مثل رسومات لأطفال المدارس حول أخطار السياقة بسرعة.

4-5 كاريكاتور: هي كل الصور التي نشرت على الصفحة على شكل كاريكاتور.

5-5 روابط الكترونية: هي الروابط التي تم إرفاقها مع منشورات الصفحة من قبل إدارة الصفحة الالكترونية.

الاستنتاجات: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

اعتمدت صفحة التعليمات والإرشادات في مواضيع المنشورات بما يخص التوعية على أساس أن التوعية خير من العلاج.

مرجع نفسه : موقع الحماية المدنية الجزائرية

ركزت إدارة الصفحة على هدف التثقيف بنسبة كبيرة وهي نسبة تتوافق مع مهمة الصفحة الرئيسية وهي التوعية والإرشاد.

اعتمدت صفحة مديرية الحماية المدنية لولاية المدية على تقديم المعلومات بأسلوب التعليمات الإرشادية مما يؤثر على زيادة الوعي لدى متابعها بما يخص كيفية التعامل في الأزمات وهذا يتماشى مع أهداف التوعية

ركزت الصفحة على المحتوى البصري في إيصال المعلومة أثناء التنبؤ للازمة و أثناءها، بحيث استخدمت الصورة بنسب عالية في إيصال الرسالة التي يمكن أن تعجز النصوص المكتوبة في إيصالها.

التركيز على استمالة التخويف في المنشورات بحيث تؤدي إلى إحساس الجمهور بالتوتر مما يشكل حافز لتجنب المخاطر وحوادث المرور.

التركيز على إعادة نشر المنشور من قبل إدارة الصفحة بهدف إيصال المعلومة لأكبر عدد ممكن من الجمهور.

مرجع نفسه : موقع الحماية المدنية الجزائرية

فئات المضمون:

1/ فئة الموضوع:

الموضوع	التكرار	النسبة %
التنبيه والإرشاد	18	% 20.22
الحوادث	13	% 14.60
المبادرات	26	% 29.21
تعليمات وإرشادات	32	%35.95
المجموع	89	% 100

استنتاج:

من خلال استخدامنا للغة الأرقام في تحليلنا تبين لنا أن صفحة الفايسبوك لمديرية الحماية المدنية بالمدية قد أعطت للتعليمات والإرشادات حيزا كبيرا في منشوراتها بنسبة 35% تليها المبادرات بنسبة 29% ثم التنبيه والإرشاد بنسبة 20% وأخيرا الحوادث بنسبة 14%.

2/ فئة الأهداف:

الفئة	التكرار	النسبة %
الوقاية	19	%13.76
التحذير	22	%15.94
التثقيف	40	%28.98
التهديد	27	%19.56
التخويف	30	%21.73
المجموع	138	%100

ملاحظة:

يتضح لنا من خلال هذا التحليل الكمي فئة الأهداف أن نسبة التثقيف مرتفعة مقارنة بباقي الفئات بنسبة 28% يليها التخويف ثم التهديد ثم التحذير والوقاية.

3/ فئة المصدر:

المصدر	التكرار	النسبة %
مواقع التواصل الاجتماعي	15	%26.31
الأمن العام	33	%57.89
بدون مصدر	07	%12.28
أخرى	02	%3.50
المجموع	57	%100

ملاحظة:

يتبين لنا من خلال جدول التكرارات أن المصدر الأول الذي تعتمد عليه الصفحة في منشوراتها هي مصدر الأمن العام بنسبة 57 بالمئة ثم بدرجة أخف على مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 26 بالمئة. أما التي بدون مصدر بـ 12% والمصادر الأخرى بـ 02%.

فئة الشكل:

فئة الوسائط المتعددة:

الوسائط	التكرار	النسبة %
الفيديوهات	23	%18.69
الصور	60	%48
رسوم	10	%8.13
كاريكاتور	12	%9.75
روابط إلكترونية	18	%14.63
المجموع	123	%100

ملاحظة:

يتضح لنا من خلال جدول التكرارات أن الصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية بولاية المدية اعتمدت على الصور كأبرز الوسائط في منشوراتها والفيديوهات ثم الروابط الإلكترونية يليها الكاريكاتور ثم الرسوم.

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على استعمال مديرية الحماية المدنية لولاية المدية لصفحة الفايسبوك في إدارة الأزمات وقد لمسنا الدور المهم الذي لعبه موقع الفايسبوك في إدارة الكوارث الطبيعية لدى مديرية الحماية المدنية لولاية المدية حيث اعتمدت بشكل كبير على هذه الصفحة الالكترونية لإيصال المعلومات والتحذيرات والإرشادات في عدة أشكال اتصالية وتعبيرية لإدارة الأزمات

وسرعة مد يد العون والإغاثة وهو ما اثر بشكل ايجابي وواضح على جمهور الصفحة قبل وأثناء الأزمة ويظهر هذا جليا في عدد المشاركين وعدد الضغط على زر الإعجاب بالمنشورات وعدد التعليقات وهذا ما يعرف بالتفاعل بين عناصر الحماية المدنية للولاية وقاطنيها او مستعملي طرقاتها.

الملاحق:

بعض الصور التي نشرت على صفحة مديرية الحماية المدنية لولاية المدية










مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية


مديرية الحماية المدنية لولاية المدية

إصلاح 1964[عدل]

أول حركة إصلاح في هذا المجال إذ يعتبر مرحلة انتقالية من النظام الاستعماري إلى النظام الجزائري فبمقتضى المرسوم رقم 64 – 129 المؤرخ في 15 افريل 1964 المتضمن التنظيم الإداري للحماية المدنية حيث تضمن الباب الأول من هذا المرسوم مهام وتحضير الحماية المدنية «حيث أسست الحماية المدنية على مبدأ التضامن الإنساني في الإطاري الوطني والدولي للقيام بالمهمة الكلية المتمثلة في حماية الأشخاص والممتلكات تحت شعار: (الوقاية – التوقع – التدخل) ، تمس جميع أفراد المجتمع لحماية الحياة والموارد المادية التي تمثل الثروة الوطنية.»

✓ إصلاح 1970[عدل]

كان هذا التنظيم بمقتضى المرسوم رقم 70 – 167 المؤرخ في 10 نوفمبر 1970 و المتضمن تصنيف وحدات الحماية المدنية وتحديد إطارها وتجهيزها.

✓ تحول المصلحة الوطنية إلى المديرية العامة للحماية المدنية

المتضمن إعادة تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية 1976/ بصدور المرسوم رقم 76 – 39 المؤرخ في 20 /02 .تحولت المصلحة الوطنية للحماية المدنية إلى المديرية العامة للحماية المدنية

✓ المهام[عدل]

إن التحولات المتعددة والمتتالية التي عرفتها الحماية المدنية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها استجابة لمتطلبات النشاطات والمهام غير المقسمة نظرا لتطور وتعقد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية وانطلاقا من هذا المنظور اتخذت مجموعة من الاحتياطات التنظيمية وكذا تحسين الإطار التنظيمي والعلمي للمصالح المرتبطة بظهور التنظيم القانوني لسنة 1991 ليكرس هذا التغيير الجذري في الإدارة المركزية لمديرية العامة للحماية المدنية.

تمثل هذا التنظيم القانوني في المرسوم التنفيذي رقم 91 – 503 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم والغاية من هذا التنظيم الجديد يكمن في تحسين التسيير على المستوى المركزي وكذا القدرة على التحكم الفعلي والنوعي في النشاطات التقنية والعملية المكلفة بأدائها هي والتي تقوم بها منخلال مصالحها الخارجية.

1- موقع ويكابيديا دراسة عن مضمون الحماية المدنية

إذ اكتمل التنظيم الإداري بنصوص أخرى تتمثل في م ت 92 – 54 المؤرخ في 12 فيفري 1992 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها والمرسوم التنفيذي رقم 92 – 43 المؤرخ في 04 فيفري 1991 يتضمن إنشاء المفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية وتنظيمها وسيرها. تضمن المرسوم رقم 91 / 503 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 التعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم بواسطة المرسوم 93 – 147 المؤرخ في 22 جوان1993 ، التعديلات الأساسية المتضمنة في التنظيم الجديد تتعلق كذلك بالهياكل والمهام المسندة لكل المرافق.

✓ التنظيم الإداري[عدل]

إن التحولات المتعددة والمتتالية التي عرفتها الحماية المدنية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها استجابة لمتطلبات النشاطات والمهام غير المقسمة نظرا لتطور وتعقد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية.

وانطقلاقا من هذا المنظور اتخذت مجموعة من الاحتياطات التنظيمية وكذا تحسين الإطار التنظيمي والعلمي ليكرس هذا التغيير الجذري في الإدارة المركزية للمديرية 1991 للمصالح المرتبطة بظهور التنظيم القانوني لسنة العامة للحماية المدنية.

المتعلق بتنظيم 1991 تمثل هذا التنظيم القانوني في المرسوم التنفيذي رقم 91 -503 المؤرخ في 21 ديسمبر الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم.

والغاية من هذا التنظيم الجديد يمكن في تحسين التسيير على المستوى المركزي وكذا القدرة على التحكم الفعلي والنوعي في النشاطات التقنية والعملية المكلفة بأدائها هي والتي تقوم بها من خلال مصالحها الخارجية.

المتعلق 1992 إذ اكتمل التنظيم الإداري بنصوص أخرى تتمثل في متمم 92 - 54 المؤرخ في 12 فيفيري بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها والمرسوم التنفيذي رقم 92-43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 يتضمن إنشاء المفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية وتنظيمها وسيرها.

المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة 1991 تضمن المرسوم رقم 91/503 المؤرخ في 21 ديسمبر ، التعديلات الأساسية 1993 للحماية المدنية المعدل والمتمم بواسطة المرسوم 93-147 المؤرخ في 22 جوان المتضمنة في التنظيم الجديد تتعلق كذلك بالهياكل والمهام المسندة لكل المرافق.

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

✓ **المديرية العامة للحماية**

يترأس المديرية العامة مدير عام يساعده مديرين (02) للدراسات يقومان بمهام التنسيق والمتابعة للنشاطات التي لا تدخل في إطار مهام هياكل المديرية العامة. و على الخصوص مكلفان بما يلي :

- .تسيير ومتابعة البريد والمواصلات
- .العلاقات مع الصحافة
- .تنسيق العلاقات الخارجية
- .أعمال الدراسة والتحليل والتلخيص
- .مهام الترجمة وتراجم

و تضم المديرية العامة للحماية المدنية مفتشية عامة للمصالح مكلفة على الخصوص بمهام مراقبة تطبيق التشريع والتنظيم المعمول به والخاص بالحماية المدنية وتنظيم وعمل أعضاء هياكل ومؤسسات الحماية المدنية. فالمفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية تمارس مهامها المذكورة أعلاه على أساس برنامج سنوي للنشاط وحسب الحاجة وبطلب من المدير العام للحماية المدنية يمكن أن تقوم بزيادات مراقبة فجائية لهياكل الحماية المدنية. هياكل المديرية العامة للحماية المدنية تتكون من أربعة (04) مديريات :

- **مديرية الوقاية**
- **مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات.**
- **مديرية الموظفين والتكوين.**
- **مديرية الإمداد والمنشآت.**

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

✓ **مديرية الوقاية**[عدل]

مديرية الوقاية مكلفة بدراسة وتحضير قواعد ومقاييس الأمن المطبقة في ميدان الوقاية وتثبيت قواعد المراقبة ضد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية الكبرى. في هذا الإطار فإن مديرية الوقاية مكلفة على الخصوص بما يلي :

- دراسة وتعريف القواعد والمقاييس الأمنية المطبقة في ميدان الدفاع ضد الحرائق والانفجار والهلع في مختلف القطاعات.
- دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بمجال آمن الأشخاص والممتلكات.
- دراسة ومتابعة كل المسائل المرتبطة بوقاية الأخطار الكبرى.
- دراسة ووضع حيز التنفيذ الأنشطة الإعلامية والتحسيس بمختلف الأخطار.
- جمع وتحليل إحصائيات التدخلات.

✓ **مديرية الوقاية** تمارس هذه المهام عن طريق ثلاث (03) مديريات:

- **المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم.**
- **المديرية الفرعية للأخطار الكبرى.**
- **المديرية الفرعية للإحصائيات والإعلام.**

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

✓ **مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات**

مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات مكلفة بدراسة وتعريف وسائل وقواعد تنظيم وتوزيع ووضع حيز التنفيذ الإسعافات ومتابعة تنسيق عملها ونشاطها. و في هذا الصدد فهي مكلفة على الخصوص بما يلي :

- متابعة وتنسيق عمليات الإسعاف في حالة الكوارث الكبرى.
- دراسة وتعريف شروط تحضير مختلف مخططات التدخل بالإضافة إلى كيفية وقواعد تنظيم التدخلات والإسعاف في حالة كارثة وتسهر على وضعها حيز التنفيذ.
- تنظيم وتنسيق جهاز الحماية والأمن خلال الحملات الموسمية أو الفصلية.
- دراسة وتحديد كيفية تسيير وإنتاج شبكات الاتصال والإبلاغ العملية للحماية المدنية.
- دراسة ووضع حيز التنفيذ كل المقاييس الطبيعية التي تسمح بتدعيم وتحسين نوعية الإسعافات للحماية المدنية.

تمارس هذه المديرية مهامها السالفة الذكر من خلال أربع (04) مديريات فرعية :

- **المديرية الفرعية للتخطيط العلمي.**
- **المديرية الفرعية للعمليات.**
- **المديرية الفرعية للمواصلات العملية.**
- **المديرية الفرعية للإسعاف الطبي.**

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

✓ ***مديرية الموظفين والتكوين[***

تتكلف هذه المديرية بتسيير وتوزيع الموارد البشرية وتطبيق سياسات التكوين، ودراسة البرامج البيداغوجية وتحديد قواعد وشروط تطبيقها. و في هذا المجال فهي مكلفة على الخصوص بما لي :

- .تسيير وتوزيع الوسائل البشرية للحماية المدنية
- .تحضير ووضع حيز التنفيذ سياسة الانخراط في الحماية المدنية ومتابعة تنفيذها
- .تسيير سلك مستخدمي الحماية المدنية
- .ترقية النشاط الطبي والاجتماعي على مستوى الحماية المدنية
- .تحديد سياسة التكوين والإتقان والتخصص لمستخدمي الحماية المدنية وتضمن تطبيقها ومراقبتها
- .متابعة ومراقبة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين التابعة للحماية المدنية

تمارس هذه المديرية مهامها الذكورة آنفا من خلال ثلاث (03) مديريات فرعية :

- **.المديرية الفرعية للموظفين**
- **.المديرية الفرعية للتكوين**
- **.المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي**

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

✓ ***مديرية الإمداد والمنشآت***[عدل]

تتكلف هذه المديرية بتجهيز ومتابعة ومراقبة إنجاز برامج المنشآت والتجهيز، وتقرر وتنفذ الاحتياجات المالية وتحدد وتراقب شروط وصيانة المنشآت والتجهيزات الخاصة بالحماية المدنية. و في هذا الصدد فهي مكلفة على الخصوص بما لي:

- تحضير برامج المنشآت والتجهيز ومتابعة ومراقبة تنفيذها.
- إقرار وتنفيذ ميزانيات التسيير والتسيير المالي.
- تحديد قواعد تسيير وصيانة المنشآت ومراقبة تطبيقها.
- تحديد قواعد الصيانة لعتاد وتجهيزات الحماية المدنية ومراقبة تنفيذها.
- التدخل لتصفية الحساب والأمر بالصرف لجميع المستحقات.

تمارس المديرية مهامها المذكورة أعلاه من خلال ثلاث (03) مديريات فرعية:

- **المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.**
- **المديرية الفرعية للمنشآت.**
- **المديرية الفرعية للتجهيز والإمداد.**

مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية



مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية



مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية



مرجع نفسه : دراسة مضمون الحماية المدنية

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

✓ قائمة الكتب

- عدلي عصمت ، الإعلام الأمني بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية
- تطبيق نواف إدارة الأزمة ،"الأمن الوطني " دار الراية ط1 عمان 2009
- إنجي محمد أبو سريع ، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات ط 1 ، 2011
- سامح أحمد زكي ، إدارة الأزمات ط 1 سوريا 2016
- خضور أديب الإعلام والأزمات أكاديمية نايف العربية العلوم الأمنية الرياض ط 1 1999 .
- باية بووزة ، الأليات ، التجديد في صناعة العلاقات العامة الرقمية درار النشر ، الجزائر

قائمة المذكرات و المجلات العلمية :

- مجلة سوسولوجيا – الجزائر ، فريال بن حزاري ، فعالية الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات ، المنطلقات و الأسس ، العدد 37 .
- مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام و الاتصال ، إعداد شوقي بوشارب ، 2015/2014 اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات .
- أطروحة لنيل شهادة دكتورة علوم تنمية وتسيير الموارد البشرية ، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية ، من إعداد هامل مهدية 2009/2008 .
- مجلة الجامعة الافتراضية السورية ، آية رياض عبد القادر بورزان إدارة الأزمات .
- مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات ، إبراهيم أحمد أبو عرقوب العدد 02 ، 202

- 1ِ ندى علي، أساليب الأزمات ونماذجها . علام، كتب، العدد ثقافة وا 7419،تم الاطلاع على الموقع https://m.annabaa.org/arabic/books/15344. . 2019 05/ /23ب :
- 1د . علي هلهول الرويلي، إدارة الأزمات ،إستراتيجية المواجهة. كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007 ،الصفحة 40. -4
- خالدي سعاد، دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العالم العربي أزمة الربيع العربي أنموذجا. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة أحمد بن بلة، 70 - .73الصفحة، 2016/2017 ،وه

المحاضرات

- ✓ محاضرة دور الاتصال و إدارة الأزمات ، بن العربي يحي ، أستاذ محاضر بقسم الإعلام و الاتصال جامعة وهران 1 أحمد بن بلة .
- ✓ محاضرة الاتصال وتسيير الأزمة ، بلعباس عبد الحميد ، كلية علوم الإعلام و الاتصال جامعة المسيلة محمد بوضياف .
- ✓ محاضرة دور القيادي الإدارية في إدارة الأزمات قهواجي أمينة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس .
- ✓ محاضرة 05+06 ، ماهية اتصال الأزمات ومراحل تخطيطية قبل الأزمة

المواقع الإلكترونية و الجرائد .

- http://mawdoo3.com مروان 2014 تاريخ الولوج 2022/07/18 جريدة الشعب العدد17303 .
- http://mawdoo3.com
- https://ar.wikipedia.org/wiki/%