دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	اشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث
المصدر:	المجلة المصرية لبحوث الرأي العام
الناشر:	جامعة القاهرة - كلية الإعلام - مركز بحوث الرأي العام
المؤلف الرئيسي:	شومان، محمد
المجلد/العدد:	مج2, ع3
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2001
الشهر:	سبتمبر
الصفحات:	149 - 172
رقم MD:	953760
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	الإعلام، إعلام الأزمات، إدارة الأزمات، العالم العربي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/953760

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

اشكاليات فى مسار تطور اعلام الأزمات والكوارث

د. محمد شومان(*)

مقدمة:

تتعرض المجتمعات العربية كغيرها من المجتمعات لأزمات وكوارث عديدة سواء كانت بشرية ام طبيعية، ورغم الجهود والتضحيات التى تبذلها الجهات الحكومية أو الأهلية إلا ان حجم ومستوى الخسائر المادية والبشرية الناجمة عن بعض الأزمات والكوارث يظل كبيرا ومؤثرا، وذلك بالنظر إلى عدم مراعاة الأسس العلمية والخبرات الدولية فى إدارة الأزمات والكوارث، فضلا عن عدم الاستفادة من دروس الأزمات والكوارث السابقة وضعف التدريب على مواجهة الأزمات والكوارث[1] (الحملاوى وشومان، ١٩٩٩، ص١٧) وفى هذا الإطار يكاد يختفى التخطيط والاستخدام العلمى للاتصال والإعلام فى إدارة الأزمات والكوارث، الأمر الذى ينعكس بالسلب على ردود أفعال الجماهير والرأى العام فى الكثير من الأزمات والكوارث. وثمة حالات ووقائع عديدة تكشف عن ان ضعف أو غياب إعلام الأزمات قد أدى إلى زيادة حالة الاضطراب أو الخسائر المادية والبشرية بين الأطراف أو الجماهير ذات العلاقة بالأزمة أو الكارثة.

أهمية البحث:

١ - إن اتصالات وإعلام الأزمات والكوارث يمثل جانبا بالغ الأهمية فى بحث استراتيجيات وخطط وبرامج إدارة الأزمات والكوارث. من هنا شهدت الثمانينات

(*) استاذ مساعد بكلية البنات - جامعة عين شمس.

زيادة كبيرة فى البحوث والدراسات التى تناولت الجوانب الاتصالية والإعلامية فى سياق النمو العام لدراسات وبحوث إدارة الأزمات والكوارث والذى تنامى بوتيرة متسارعة فى نهاية الثمانينات، حيث أن ٨٠٪ مما كتب فى مجال إدارة الأزمات قد كتب بعد عام ١٩٨٨ (الحملاوى وشريف، ١٩٩٧).

٢ - بالرغم من زيادة وتطور الاهتمامات النظرية والعملية باتصالات وإعلام الأزمات والكوارث فإن الاهتمام بهذا المجال فى الوطن العربى عامة ما يزال محدوداً للغاية، ويمثل بدايات رائدة تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية، والربط بين المجال النظرى والعملى من ناحية أخرى، ولا شك فى وجود عقبات عديدة تواجه تطور بحوث واستخدامات اتصال وإعلام الأزمات لا يتسع المجال للتوقف عندها، لكن تكفى الإشارة إلى عدم وجود جهة أو مركز بحثى متخصص قادر على متابعة الأزمات والكوارث وإجراء بحوث ودراسات ميدانية أثناء مرحلة مواجهة الأزمة أو الكارثة.

٣ - ضعف علاقات التعاون والتنسيق فى الوطن العربى بين الجهات التى تقوم بالتخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث ووسائل الإعلام المختلفة. وغياب اتصال وإعلام الأزمات عن مناهج التدريس والتأهيل والتدريب فى كليات وأقسام الإعلام وفى إدارات العلاقات العامة ووسائل الإعلام المختلفة، فالطالب فى اقسام الاعلام أو الصحفى عادة ما يجرى تدريبه على الاتصال أو الإعلام فى المواقف العادية او الطبيعية، ويمارس أنشطة معينة تتكرر من فترة إلى أخرى، وبالتالى قد يصيبه الارتباك والحيرة عند مواجهة أزمة أو كارثة لأن كلها من الأزمة والكارثة من المواقف قليلة الحدوث والتى قد لا يتكرر حدوثها إلا على فترات متباعدة (Blmler& Grevitch, 1995, PP.17-20.)

مشكلة البحث:

تتجسد مشكلة الدراسة فى النشأة الحديثة والطبيعة المركبة لاعلام واتصالات الازمة، والتداخل النظرى والعملى بين تخصصات متعددة تهتم بدراسة اعلام واتصالات الازمة، فضلا عن عقبات دراسة وعمليات اتصال واعلام الازمات

والكوارث فى الوطن العربى، من هنا تبرز اهمية القاء الضوء على هذه الجوانب المختلفة والتى تمثل اشكاليات نظرية وعملية تتطلب البحث والمناقشة النظرية، خاصة فيما يتعلق بالنشأة الحديثة للاعلام واتصالات الازمات، ووظائف وادوار الاتصال والاعلام فى مواجهة الازمات والكوارث، والمبادئ والقيم التى تحكم مسار تطور بحوث وعمليات اعلام الازمات والكوارث.

اهداف البحث:

١ - القاء الضوء على نشأة وتطور بحوث وعمليات اعلام الازمات والكوارث.

٢ - تحديد ومناقشة اهم اشكاليات اعلام واتصال الازمات والكوارث والتى ترتبط بالنشأة الحديثة لكل من الاعلام وبحوث وعمليات ادارة الازمات والكوارث من جهة، والتداخل بين تخصصات علمية متعددة تهتم باعلام الازمات والكوارث من جهة ثانية.

٣ - الكشف عن اهم الابعاد والوظائف المرغوبة وغير المرغوبة فى اعلام الازمات والكوارث.

٤ - التوصل الى مجموعة من الاسس والمبادئ التى يجب الالتزام بها فى بحوث وعمليات اعلام الازمات والكوارث.

تساؤلات البحث:

١ - ما هى ملامح نشاة بحوث وعمليات اعلام واتصالات الازمات والكوارث؟ وما هى الفروق الموضوعية بين اعلام الازمات والكوارث، واتصالات الازمات والكوارث؟

٢- ما هى المراحل الرئيسية لتطور بحوث واستخدام اعلام واتصال الازمات والكوارث؟ وما اهم الاشكاليات التى برزت فى مسار هذا التطور؟

٣- الى أى مدى اثرت النشأة الحديثة لكل من بحوث الاتصال والاعلام من ناحية، وادارة الازمات والكوارث من ناحية ثانية على تطور بحوث واستخدام اعلام واتصالات الازمات والكوارث؟

٤- ما هى ابرز الابعاد والوظائف المطلوبة وغير المطلوبة فى اعلام واتصالات الازمات؟ والى أى مدى يمكن التنسيق بين متطلبات ووظائف كل من الاعلام والاتصال، وادارة الازمات والكوارث؟

٥- كيف يمكن تحقيق التوازن بين الرسائل التحذيرية قبل واثناء الازمات والكوارث، والحقائق المادية والاجتماعية والثقافية السائدة؟ وما هى مواصفات الرسائل الاعلامية المطلوبة تحت ضغط العناصر المميزة لمناخ الازمة ومتطلباتها؟

٦- الى أى مدى يمكن تجنب الاثار غير المطلوبة فى التغطية الاعلامية للازمات والكوارث وكيف يمكن معالجة اثارها السلبية؟ والى أى مدى يمكن احداث التوازن فى التغطية الاعلامية للمراحل المختلفة من عمر الازمة؟

٧- ما هى ابرز الاسس والمبادئ التى يجب ان توجه بحوث وعمليات اعلام واتصال الازمات والكوارث؟ وهل يمكن وضع مواثيق شرف مهنية للاعلاميين تحدد ضوابط التغطية الاعلامية للازمات والكوارث؟

نشأة وتطور بحوث وعمليات اعلام الازمات والكوارث:

ترجع البداية العلمية الجادة لدراسة ادوار ووظائف الاتصال والاعلام اثناء الازمات والكوارث الى الستينات من القرن العشرين، فقد تنبه الباحثون الاوائل الى اهمية دور الاذاعة فى نقل رسائل التحذير عن الكوارث، وركزت البحوث على عملية التحذير وتصميم رسائل التحذير وخصائصها والعقبات التى تواجهها سواء استخدمت على الاذاعة او التليفزيون، لكن اغلب هذه البحوث لم تهتم بمجمل عمليات الاتصال الجماهيرى خاصة فى مرحلة ما قبل وما بعد انفجار الازمة او الكارثة (Qarantelli, 1988, tom Horlick - jones, Aneello Emendola & Riccardo casale, 1995). وحتى أواخر الستينات ظهر عدد محدود من بحوث اعلام الازمات والكوارث التى اجريت فى مراكز بحوث الازمات والكوارث ومراكز الراى العام فى الولايات المتحدة وأوربا واليابان، بينما ظهرت محاولات فردية لتحليل الجوانب المختلفة لاعلام الازمات والكوارث حيث اعد اويل وليامز Ewell Williams عام ١٩٥٣ رسالة

ماجستير تضمنت تحليل مضمون لصحيفة نشرت رسائل وتقارير وصور عن اعصار ضرب احد المدن الامريكية، وقد قام هارى مور Harry Moore عام ١٩٥٨ باعادة شرح وتحليل المواد الصحفية التى قام وليامز بتحليلها عن نفس الكارثة. (Qarantelli,1998)

واستنادا الى تحليل فرتا تايلور verta taylor فانه يوجد عدد محدود من الدراسات الرائدة الموثوق فيها التى نجحت فى رصد وتحليل التقارير الاخبارية فى محطات الاذاعة المحلية والتليفزيون فى الولايات المتحدة، فقد كان من الصعب ايجاد وسائل وادوات منهجية للقيام بهذه المهام. من جهة اخرى اخفق الباحثون الاوائل فى ادراك الدور المزدوج للاعلام فى الازمات والكوارث، فوسائل الاعلام تقرر الاحداث وتنقل الوقائع، وفى الوقت ذاته تعمل كمنظمات رئيسية فى التحضير والاستعداد والاستجابة للكوارث. والملاحظ ان اغلب البحوث والاستخدامات الرائدة لاعلام الازمات والكوارث قد اهتمت بدور وسائل الاعلام فى استخراج التقارير الاولية عن الاحداث وابراز التقارير السلبية عن الكوارث، وهو ما طرح اشكالية مدى دقة ما تنقله وسائل الاعلام عن الكوارث (Qarantelli, 1988).

وشهدت الثمانينيات والتسعينيات زيادة مطردة وسريعة فى بحوث واستخدامات اعلام الازمات والكوارث على المستويين القومى والدولى، كما ظهرت بحوث مقارنة لمواقف وتوجهات الاعلام اثناء الازمات، خاصة الاعلام الامريكى والاعلام اليابانى (shnji Mikami, Osam Hiroi, Qarantelli & wenger, 1992). لكن يلاحظ ان البحوث التى تركزت على الصحافة كانت اكثر من البحوث التى اجريت على الاذاعة والتليفزيون، كذلك فان الاطر النظرية لاعلام الازمات والكوارث كانت محدودة للغاية، وتكاد تكون امتدادا طبيعيا لما هو سائد فى نظريات ونماذج التأثير الاعلامى.

وبصفة عامة فان الارتفاع المستمر فى عدد ونوعية الازمات والكوارث من جهة، وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات، وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية يدفع نحو زيادة الاهتمام ببحوث اعلام الازمات والكوارث، كما يفتح مجالات جديدة

امام الباحثين، بل ويثير اشكاليات عديدة، فكثير من تقنيات جمع وتحليل المادة قد تطورت، وفى المقابل تطورت ايضا وسائل وفنون التغطية الاعلامية ووسائل الاتصال بحيث يصعب اخفاء المعلومات عن رجال الاعلام وجماعات المصالح او حتى الجمعيات الاهلية التطوعية NGOS والتى يمكن لهم جميعا استخدام وسائل الاتصال الحديثة لنشر وتداول المعلومات على المستويين القومى والدولى(شومان ٢٠٠٠، John Birch, 1994).

ولا شك ان النشأة الحديثة نسبيا لبحوث الازمات والكوارث بعامة، والنشأة الاكثر حداثة لاعلام الازمات تثير وما تزال عددا من الاشكاليات المترابطة لعل ابرزها:

١ - اشكالية الخلط والتداخل بين المفاهيم:

ترتبط هذه الاشكالية بحقيقة ان الازمات والكوارث هى مجال عمل واهتمام نظرى وتطبيقى لعلوم وتخصصات شتى، وقد افضى ذلك الى دعم مشروعية بحوث ودراسات الازمات والكوارث وتأكيد اهميتها، لكنه ادى ايضا الى قدر من التضارب واحيانا التناقض فى المفاهيم الخاصة بالأزمة أو الكارثة وغيرها من المفاهيم قريبة الصلة بهما مثل الحادث Accident، والمشكلة problem والصراع Conflict، والفاجعة Catastrophe، ومصدر الخطر Hazard وغيرها.. حتى أصبح فض الاشتباك والتداخل بين هذه المفاهيم سمة مشتركة فى أغلب البحوث والدراسات التى تتناول الموضوعات والجوانب المختلفة للأزمات والكوارث (Dynes, Haas & Qarantelli,1967, Raboy & Dagenais , 1992, PP. 5-8). الحملاوى ١٩٩٥ ص ص ٣٢ - ٣٥

ولا يتسع المجال للوقوف بالتفصيل أمام المفاهيم السابقة، لكن ربما تكفى الإشارة إلى ان الواقعة incident هى شئ حدث وانقضى أثره، وهى خلل فى مكون أو وحدة أو نظام فرعى من نظام أكبر، أما الحادث Accident فهو خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام بأكمله، بينما المقصود بالصراع Conflect حدوث شئ يترتب عليه تعرض الهيكل الرمزى للنظام للخلل أو الاضطراب، ولكن ليس بدرجة تصل إلى تحدى الافتراضات الأساسية التى يقوم عليها النظام، أما الأزمة Crisis فهى عبارة عن

خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التى يقوم عليها هذا النظام (الحملاوى، ١٩٩٥)

وإذا انتقلنا إلى مفهوم الكارثة Disaster فإننا سنجد مفاهيم عديدة يرتبط ويتداخل اغلبها مع مفاهيم الأزمة، ويرى شنايدر Schneider أن أهم خصائص الكارثة هى أنها حدث غير عادى، مقلق وشديد الدمار، ويتطلب الاهتمام العام، كما يعنى وجود أفراد ضحايا أبرياء، فضلا عن أن الكارثة تحمل من المعانى الرمزية ما يجعل تدخل الحكومة وغيرها من الهيئات أمرا واجبا وشرعيا، وأخيرا فإن كلمة كارثة تعنى استحالة التنبؤ بالحدث بدقة، كما تعنى أيضا أنه يصعب بشكل كبير التعامل معه وإدارته (العربى، ١٩٩٩)

وبشكل عام فإن مفهوم الكارثة يستخدم لوصف الخلل الذى يصيب المنظمة أو المجتمع فى وقت معين، وغالبا ما تخلق الكارثة أزمة أو أزمات، بينما قد يحدث العكس، أى ينتج عن تفاقم الأزمة كارثة .(Dynes, Haas& Qarantelli, 1967. Blmler & Grevitch, 1995).

ويميز أغلب الباحثين والمهتمين بمجال الأزمات والكوارث بين الأزمة والكارثة على اساس ان الكارثة أكبر من حيث الحجم ومدى الانتشار ودوائر التأثير، وبالتالى مستوى وحجم الخسائر المادية والبشرية والجهود المطلوبة لمواجهتها.

على ان المعايير التى استند إليها الباحثون فى التمييز بين الأزمات والكوارث قد أثارت نوعا من الارتباك والتداخل فى استخدام مفهوم الكارثة Disaster، ومفهوم الفاجعة Catastrophe، رغم ان المعنى والاستخدام لمفهوم الفاجعة يدل على نوع أو نمط من أنماط الكوارث، حيث يعرف قاموس اكسفورد الكارثة Disaster بأنها سوء حظ هائل ومفاجئ، وفشل كامل، بينما يعرف الفاجعة Catastrophe بأنها كارثة مفاجئة وكبيرة، ونهاية مأساوية تؤدى إلى خراب، أو تدمير فى ترتيب الأشياء (Oxford, 1996) .

حصاد ما سبق أن الترابط والتداخل بين مفاهيم الأزمة والكارثة والفاجعة قد أدى إلى تبلور اتجاه عالمى نحو استخدام التعريفات والمفاهيم الإجرائية سواء فى الدراسات

والبحوث النظرية أو الميدانية، فى هذا الإطار يبرز التعريف الإجرائى الذى استخدمه الاتحاد الدولى لمنظمات الهلال والصليب الأحمر فى إعداد التقرير السنوى عن الكوارث فى العالم، والذى صدر لأول مرة عام ١٩٩٣، حيث يعرف الكارثة بأنها كل حدث يقع لأسباب بشرية أو طبيعية، مقصودة أو غير مقصودة ينتج عنه مصرع عشرة أشخاص أو أكثر، أو تضرر أو إصابة مائة شخص أو أكثر,World Disasters Report) . 1993).

٢ - اشكالية الوضع المعرفى لادارة الازمات والكوارث:

يدور جدل ونقاش بين الباحثين والخبراء حول ماهية ادارة الازمات والكوارث، وهل هى حقل معرفى جديد او مجال مشترك يلتقى فيه باحثون من تخصصات وخبرات مختلفة، ام انه احد مجالات علم الادارة (Ronald & Mshkatel 1984, Barton) . (1990 وفى هذا السياق ظهرت اجتهادات ترى ان ادارة الازمات والكوارث اصبحت علما حديثا، (الطيب ١٩٩٢) لكن حتى الان تناقش فكرة علم ادارة الازمة، فمع مرور الوقت اصبحت ادارة الازمة على حد وصف بعض الباحثين والخبراء فنا اكثر من كونها علما.(Hoffman & Kleiman, 1996)

والشاهد ان دراسات ادارة الازمة قد تطورت واصبحت مجالا مشتركا لاهتمام وعمل باحثين وخبراء من تخصصات علمية مختلفة تجمع كافة فروع العلوم الانسانية (الاجتماعية) والطبيعية، ورغم ان اصحاب كل تخصص يتعاملون مع ادارة الازمة كل من زاوية اهتمامه وخلفيته النظرية وخبراته العملية، الا ان هناك نقاط كثيرة للالتقاء والتعاون المشترك فرضته الطبيعة النوعية المركبة لبعض الازمات والتى تستدعى عمل فريق من مختلف التخصصات والخبرات.

ولا شك ان نقاط الاتفاق والعمل المشترك قد افضت الى بلورة العديد من المفاهيم النظرية، والمعايير الخاصة بتقسيم الازمات، ومراحل تطورها، واسس تشكيل فريق ادارة الازمة، واساليب عمله، فضلا عن عوامل النجاح فى ادارة الازمة. ومن المحتمل ان يفضى ذلك فى المستقبل الى ظهور نظريات واطر مفسرة تحسم اشكالية الوضع

المعرفى لادارة الازمات والكوارث خاصة فى ظل الاتجاه المتزايد نحو التكامل والاندماج بين العلوم المختلفة.

٣ - اشكالية الاتصال والاعلام فى ادارة الازمات والكوارث:

بغض النظر عن التداخل والتضارب فى مفاهيم الأزمة والكارثة والفاجعة فإن هناك اتفاقا بين الباحثين على ان الاتصال يلعب دورا بالغ الأهمية فى المراحل المختلفة للأزمات أو الكوارث، من هنا تنامى الاهتمام النظرى والعملى باتصالات الأزمات Crisis Commnication والتى تتسع لكل أنماط الاتصال ومجالاته أثناء الأزمات والكوارث. فى هذا السياق تطورت على نحو سريع وربما لأسباب عملية بحوث واستخدامات العلاقات العامة لاتصالات الأزمات حيث تعمل العلاقات العامة على الاتصال بجماهير المنظمة الداخلية والخارجية بما فيها وسائل الإعلام وأطراف الرأى العام لإخراج المنظمة من ورطتها وتهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة وصورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة (العربى، ١٩٩٩)، فى المقابل ظل التطور فى بحوث واستخدامات إعلام الأزمات media Crisis أو وسائل الإعلام الجماهيرى أثناء الكوارث mass media in disasters محدودا، ربما لأن الكوارث بحكم تعريفها وكذلك الأزمات العامة التى تؤثر فى الرأى العام والمجتمع ككل أقل حدوثا من الأزمات التى تتعرض لها المؤسسات والمنظمات الصغيرة.

ويمكن القول إن اتصال الأزمات يشمل كافة الأنشطة الاتصالية التى تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة أو الكارثة، ويندرج فى إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية المختلفة التى تقوم بها المنظمات والمؤسسات أثناء مراحل الأزمة، بما فى ذلك أنشطة إدارات العلاقات العامة تدخل فى نطاق اتصال الأزمة أو الكارثة، كذلك فإن الأنشطة والأدوار التى تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيرى فى المجتمع تدخل فى نطاق اتصال الأزمة أو الكارثة، مما يعنى أن اتصال الأزمات ليس قاصرا على وظائف ومهام العلاقات العامة، بل أن مسئولية القيام به تقع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيرى، ومع ذلك يمكن التمييز بين اتصال الأزمات والكوارث الذى

يجرى داخل المؤسسات والمنظمات الصغيرة، وغالبا ما لا يعتمد على وسائل اتصال جماهيرى، وبين اتصال الأزمات والكوارث الذى يعتمد على وسائل اتصال جماهيرى والذى يعرف بإعلام الأزمات والكوارث .

ورغم التشابه والارتباط الكبير بين النوعين السابقين (اتصال أزمات وكوارث -إعلام أزمات وكوارث) إلا ان هناك ضرورة للتمييز بينهما انطلاقا من أن حجم ونطاق الأزمة أو الكارثة يحددان الجماهير التى تتأثر بها، أو على الأقل يكون لديها اهتمام بموضوع ونتائج الأزمة أو الكارثة. ومع التعرف على حجم ونطاق الأزمة أو الكارثة والجماهير المتأثرة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، تتبلور أمام فريق إدارة الأزمة أهداف عملية الاتصال ووسائل الاتصال التى ينبغى استخدامها، وطبيعة ونوعية المضامين والرسائل الكفيلة بتحقيق أهداف العملية الاتصالية .(Wilson,1997. chiasson, 1995) .

إن التمييز السابق بين اتصال الأزمات والكوارث بحسب نوع وحجم الأزمة أو الكارثة وجماهير كل منهما يقود فريق الأزمة إلى اختيار استراتيجى هو استخدام أى نوع من وسائل الاتصال - يدخل فى ذلك عنصر التكلفة - وبأى مضامين، فإذا ما تقرر استخدام وسائل اتصال جماهيرى (إعلام) فإن المهام والمتطلبات المادية والبشرية تصبح أكبر وأكثر تعقيدا مقارنة باستخدام وسائل اتصال غير جماهيرية كما يحدث غالبا من خلال إدارات العلاقات العامة فى مواجهة الأزمات والكوارث ذات النطاق المحدود داخل المنشآت الصغيرة، لكن تجدر الاشارة إلى ان بعض الأزمات والكوارث تفرض استخدام وسائل الاتصال على اختلاف أنواعها، كما تتطلب مشاركة وسائل الإعلام الجماهيرى مع إدارات العلاقات العامة داخل المنظمات سواء كانت صغيرة وكبيرة.

٤ - اشكالية حدود التأثير الاعلامى:

يقصد بالتأثير الاعلامى ان تجعل الاخرين يطيعونك او يذعنون لك، او ببساطة تعظيم التشابه فى الفكر والسلوك بين المرسل والمستقبل، ويختلف التأثير عن التعليم، والفهم واكتساب المعلومات والمعنى، والتفاعل وجذب الاهتمام، لكنه قد يكون كل هذه الاشياء .(Mcqail 1984)

وحتى الان لا يوجد فهم كامل لعمليات التأثير الاعلامى، ولم تظهر نظرية او نموذج متفق عليه بين الباحثين يقدم تحليلا كاملا لتأثيرات الاعلام على الجمهور، وخاصة اثناء الازمات والكوارث، من هنا يدور نقاش حول حقيقة ومدى التأثير الذى تحدثه وسائل الاعلام الجماهيرية (Defler & Ball - Rokeach, 1989) كما ظهرت العديد من النظريات والنماذج التى تحاول تحديد وتفسير عمليات التاثير الاعلامى والعوامل المرتبطة به.

ويمكن القول ان كل نظرية او نموذج من نظريات ونماذج التأثير الاعلامى تركز على جانب من الجوانب، فهناك من يركز على الاثار المباشرة والسريعة، بينما تركز نظريات اخرى على الاثار الطويلة او غير المباشرة، وهناك من يركز على اثار الاعلام على القيم والاتجاهات والسلوك للفرد، فيما يركز اخرون على تأثيرات الاعلام فى المجتمع والثقافة والمنظمات الاجتماعية ومن الصعب، وربما من غير المنطقى، القول ان احدى هذه النظريات صحيحة، وبقية النظريات خاطئة، لاننا نحتاج لاجراء مزيد من البحوث والدراسات التكاملية والمقارنة.

وقد ارتبط ظهور هذه النظريات والنماذج بتطور بحوث التأثير الاعلامى والتى لم تبدأ الا فى مطلع العشرينات حيث اعتمدت على التجريب والمناهج العلمية فى البحث، ففى عام ١٩٢٠ صممت بحوث وقياسات وطرق احصائية لدراسة اثار الاعلام، وقد ساد الاعتقاد بالتأثير الضخم لوسائل الاعلام على الجمهور او ما يعرف بنظرية الرصاصة السحرية The magic bllet theory او الحقنة تحت الجلد، وقد قامت هذه النظرية على فكرتين الاولى مستمدة من النظرة العامة للجمهور كحشد مكون من افراد منعزلين او ذرات مبعثرة لا توجد بينهم علاقات وروابط اجتماعية، والثانية مستمدة من النظر الى الطبيعة الانسانية وتفسيرها مثل المملكة الحيوانية (Defler & Dennis 1988)

لكن عند نهاية الثلاثينيات توصلت بحوث التاثير الاعلامى الى اكتشافات مهمة، وبدأت معرفتنا عن تأثير وسائل الاعلام تزداد، وتقلص الاعتقاد بصحة نظرية الرصاصة السحرية نتيجة اتساع نطاق البحوث الامبيريقية، واستفادتها من نتائج بحوث علم النفس وعلم الاجتماع حول السمات الشخصية والاختلافات الفردية والفئات

الاجتماعية والبناء الاجتماعى، وشكلت الاختلافات الفردية والاجتماعية منظورا جديدا لدراسة التأثير بدا يحل محل نظرية التأثير الهائل للاعلام (Defler & Dennis, 1988).

ومع الحرب العالمية الثانية ازداد الاهتمام ببحوث التأثير الاعلامى، وخاصة فى مجالات الدعاية واستطلاعات الراى، ومع نهاية الاربعينيات والخمسينيات تراجعت كثيرا الفكرة السائدة عن الاعلام كقوة هائلة التاثير لا يمكن مقاومتها وبرز الاهتمام بدور المتغيرات الوسيطة المرتبطة بالتأثير الاعلامى كالاختلافات الفردية والاجتماعية.

وهكذا خلال اربعين عاما تطورت بحوث التأثير الاعلامى من المفهوم السلبى للمتلقى الى المتلقى غير المتعاون ثم المتلقى العنيد Obstinate Adience الى المتلقى الواثق من نفسه، الى المتلقى النشيط، كما تحركت بحوث الاعلام من مفهوم قوة الاعلام الذى لا يمكن مقاومته الى مفهوم الاعلام كمصدر قوة ضمن مصادر اخرى يتفاعل معها .(Schramm, 1973)

ويلخص دنيس ماكويل Mcqail مراحل تطور بحوث التأثير الاعلامى فى ثلاث مراحل الاولى من مطلع القرن الحالى حتى عام ١٩٣٩ حول النظرة الى وسائل الاعلام كقوة هائلة تشكل الاراء والمعتقدات وتغير العادات والسلوك، وجاءت هذه النظرة لوسائل الاعلام بتأثير الدعاية الحكومية اثناء الحرب العالمية الاولى واهداف المعلنين الشمولية. اما المرحلة الثانية فقد امتدت حتى اوائل الستينيات، واستخدمت مناهج امبيريقية لطرح اسئلة حول طبيعة تأثير وسائل الاعلام الجماهيرى، وانتهت بحوث التاثير فى هذه المرحلة الى القول بالتأثير المحدود لوسائل الاعلام، وانها لا تعمل بشكل مباشر او مستقل فى تغيير اراء واتجاهات وسلوك الافراد، كما لا تعتبر سببا مباشرا فى حدوث الجريمة والسلوك العدوانى او غير ذلك من الظواهر الاجتماعية المستهجنة، وقد بلور كلبر Klapper حصاد ما توصلت اليه هذه المرحلة بقوله "ان وسائل الاعلام لا تعمل عادة كسبب كاف وضرورى لاحداث تأثيرات عند الجمهور، لكنها تعمل من خلال سلسلة مترابطة من العوامل الوسيطة. وبالنسبة للمرحلة الثالثة فقد امتدت الى السبعينات وشهدت ظهور تفكير ودلائل جديدة عن تأثيرات وسائل الاعلام، وخاصة التليفزيون، وقد دار جدل فى بداية هذه المرحلة حول امكانية القبول

بعدم وجود تأثير للاعلام، واهمية دراسة عملية التأثير فى اطار الاستعدادات الشخصية والمواقف الاجتماعية والاستعدادات المسبقة، كما انتقدت نماذج ومناهج بحوث التاثير لانها ركزت على التغييرات السريعة التى تحدث للفرد، وطرحت فى المقابل ضرورة التركيز على دراسة التأثيرات طويلة المدى التى تحدث للناس فى سياقهم الاجتماعى، والاهتمام بما يعرفه الناس اكثر من قياس اتجاهاتهم وارائهم، مع اخذ استخدامات وسائل الاعلام ودوافع الافراد فى الاعتبار كعوامل وسيطة لحدوث أى تأثير، والتركيز ايضا على بنية القيم والاتجاهات السائدة فى المجتمع اكثر من الحالات الفردية، اضافة الى دراسة طبيعة المضمون الذى تقدمه وسائل الاعلام والذى يحدث التأثير. (Mcqail, 1981)

على ان سيادة فكرة التأثير المحدود لم تمنع فريقا من الباحثين من الحديث عن التأثير الكبير لوسائل الاعلام (Neman, 1984) وطرح قضايا خاصة بقوة الاعلام، ومن يسيطر عليه، ومن يضع اولويات القضايا agenda - setting التى تقدمها وسائل الاعلام، وحقيقة المستقبل النشيط القادر على الاختيار بين وسائل الاعلام المختلفة والمضامين التى تقدمها (Schiller, 1989).

وبصفة عامة اقترحت بحوث التأثير الاعلامى المعاصرة الاهتمام بالآثار المعرفية لا الآثار الاقناعية، والتمييز بين التعرض لوسائل الاعلام والانتباه للمضامين الاعلامية، (Draw & Weaver, 1990) كما ركزت على ستة مجالات رئيسية هى: الاثار الاجتماعية المطلوبة وغير المطلوبة (غير الاجتماعية)، والاستخدامات والاشباعات، ووضع اولويات القضايا agenda - setting. ودور الاعلام فى بناء المعانى والصور، وهى مجالات ذات علاقة قوية بمواقف الازمة او الكارثة.

ابعاد ووظائف اعلام الازمات والكوارث:

فى ضوء الاشكاليات السابقة يمكن مناقشة اتصال او اعلام الازمات والكوارث باعتباره مجال نوعى جديد ضمن مجالات وموضوعات الاتصال الاعلامى يستدعى المعرفة والدراسة والخبرة بطبيعة الازمات والكوارث وكيفية ادارتها. ومثل هذه الطبيعة المركبة تضاعف من الاعباء والمهام المطلوبة من العناصر والكفاءات البشرية التى تتصدى لوظائف وادوار الاتصال الاعلام فى مواجهة الازمات والكوارث.

وتجدر الاشارة بداية الى انه فى اطار الوعى المتنامى باهمية حماية البيئة والحفاظ عليها من المخاطر والتهديدات - المقصودة وغير المقصودة - والحرص على استعادة توازنها برزت اهمية الادارة العلمية للازمات والكوارث البيئية، وكذلك الاستخدام الفعال والمؤثر للاتصال والاعلام فى التعامل مع المراحل المختلفة للازمات والكوارث.

واستنادا الى المفهوم العام للبيئة باعتبارها كل ما يحيط بالانسان فان معظم الازمات والكوارث تتضمن بعدا او ابعادا بيئية، او على الاقل تؤثر بصور مباشرة او غير مباشرة على البيئة، بهذا المعنى تعتبر المخاطر والتهديدات البيئية احد اهم المعايير المستخدمة فى تحديد كل من مفهوم الازمة والكارثة. اذ يرى درابك Drabek ان اول صفات الحدث الذى يشكل ازمة هو انه حدث يؤدى الى خلل بيئى. وقد تحدث استجابة تجاه الكارثة البيئية سواء كانت متوقعة ام حقيقية، لكن العنصر الفاصل هنا هو مدى توافر المعلومات عن الكارثة (Drabek, 1970) .

وبغض النظر عن مقترحات درابك فان منظور البيئة الاجتماعية يزود الباحثين باطار عمل لبحث جديد يختبر العلاقات بين الاعلام - الذى هو جزء من النظام الاجتماعى - وبين النظام الايكولوجى، ومن خلال الربط بين المنظور الانسانى والسلوك، فى الوقت نفسه تتوقع نظرية البيئة الاجتماعية اثار وسائل الاعلام ومواقفها تجاه النظام الايكولوجى. (Backes, 1995, pp.147- 163)

لقد تعددت وتنوعت بحوث واستخدامات وسائل الاعلام فى مواجهة الازمات والكوارث وركزت على نشر المعرفة والوعى، وتغيير الاراء وخلق الاتجاهات وتغيير السلوك، وبناء الصور والمعانى ووضع هذه القضايا ضمن اولويات القضايا التى تركز عليها وسائل الاعلام، لكن يلاحظ ان مجمل هذه الموضوعات ارتبطت ببحوث ونظريات التأثير الاعلامى، والاسس والقواعد المهنية الخاصة بتحديد الجمهور، واختيار الوسيلة وتصميم الرسائل الاعلامية، وقياس وتقييم الاثار المقصودة وغير المقصودة.

على مستوى اخر فان بحوث اعلام واتصال الازمات والكوارث تجاهلت الادوار المختلفة للاتصال والاعلام اثناء مواجهة الازمات والكوارث، وركزت على ادوار التحذير وكسب التأييد والتعاطف لجمع الاموال او التبرعات وتركت قضايا عديدة ترتبط باثار وتداعيات الازمات والكوارث واسبابها، علاوة على الدروس المستفادة (Simon, 1997, PP. 82 - 92)

ولا شك ان ابعاد ومهام الاعلام فى ادارة الازمات والكوارث تواجه مجموعة من المشاكل والعقبات لعل اهمها:

١ - عدم التوازن بين ادوار ووظائف الاتصال والاعلام وبين المراحل المختلفة فى عمر الازمة او الكارثة، اذ تركز جهود الاتصال والاعلام على مرحلتين هما الاستعداد والوقاية، واحتواء الاضرار او مواجهة الازمة والكارثة، بينما يقل الاهتمام ببقية مراحل واطوار الازمة والكارثة، خاصة مرحلة استعادة النشاط والتعلم، وعادة ما ترتبط جهود الاعلام فى مرحلة الاستعداد والوقاية بنشر المعلومات والارتقاء بالوعى العام لدى الجمهور وتغيير السلوك والاتجاهات وبناء المعانى والصور، وهى امور تدخل فى نطاق ما يعرف بالتأثيرات غير المباشرة او بعيدة المدى او الطويلة للاعلام.

فى المقابل تنصب جهود وفاعليات الاعلام اثناء مواجهة الازمة او الكارثة - احتواء الاضرار - على ارسال التحذيرات وتنظيم جهود الحماية او الانقاذ، علاوة على احتواء المشاعر السلبية لدى الجمهور او الحد منها، وهى عمليات تندرج ضمن ما يعرف بالتأثيرات المباشرة او قصيرة المدى للاعلام.

٢ - تعدد الاطراف التى تقوم بانشطة اتصالية او اعلامية اثناء الازمات والكوارث، فالاجهزة المحلية والقومية تمارس ادوارا اتصالية واعلامية، كما تقوم ادارات العلاقات العامة والاعلام فى المنظمات ذات الصلة بالازمات والكوارث بانشطة

اتصالية، فى الوقت ذاته فان وسائل الاعلام - صحافة، اذاعة، تليفزيون - المحلية والقومية والدولية تقوم بانشطة اعلامية.

والمشكلة ان تعدد الاطراف يفتقر غالبا الى التنسيق بحكم الموقف المربك للازمات والكوارث، وبحكم ايضا تعارض الاهداف والمصالح، فالعاملون فى وسائل الاعلام المختلفة لديهم قواعد للعمل يحرصون على اتباعها، ومعايير للحكم على صلاحية الاخبار والقصص للنشر قد تتناقض مع خطط واولويات فريق ادارة الازمة او الكارثة، كذلك فان رجال الاعلام يبحثون عن الغريب والمثير، من هنا فان التغطية الاعلامية لبعض الازمات والكوارث كانت بعيدة عن الواقع، وقدمت قصصا خيالية. كما انها ادت احيانا الى توسيع دائرة التوتر والخوف لدى الجمهور، وكان لبعض الصور التليفزيونية اثار نفسية سيئة على الاطفال، بل ان تحركات رجال الاعلام والصور التى يبثها التليفزيون من موقع الاحداث قد تخلق ضغوطا على رجال الانقاذ او تعرقل تحركاتهم (Jeffrey 1994, Elliott, 1988) .

على مستوى آخر فإن وسائل الإعلام عندما تقوم بتغطية أخبار أحداث وأسبابها ونتائجها تركز على أنها أحداث منفصلة، واستثنائية، اكثر من كونها أحداثا طبيعية، كما يركز الصحفيون على الرموز والأبطال الذين برزوا أثناء عمليات الإنقاذ، ونظرا لأن الكوارث لا تتكرر كثيرا فإن الصحفيين الذين يقومون بتغطيتها يكونون اقل خبرة، ويصعب عليهم تحديد المصادر خاصة عندما يتعلق الموضوع بجوانب متشابكة ومعقدة علميا وتكنولوجيا، وحتى إذا توصلوا إلى المصادر الملائمة، فإن هذه المصادر عادة ما تكون أقل خبرة فى الحديث إلى الصحفيين مقارنة بالمسئولين الرسميين الذين يتعاملون بشكل يومى مع الصحافة، اكثر من ذلك فإن اغلب الكوارث تقع خارج المدن الكبرى، مما يخلق مشكلات فى الوصول إليها، والتعامل مع الناس، لا سيما وان الكارثة نفسها قد تعرقل عملية جمع الأخبار . (Smith, 1992)

٣ - ان التهديدات والمخاطر المرتبطة بالازمات او الكوارث، علاوة على ضغط عنصر الزمن والمفاجأة ترفع من درجة توتر ولا عقلانية الجمهور، ومن ثم يكون اكثر عرضة للتعرض للاستهواء والوقوع تحت تأثير الشائعات والدعاية المضادة، وتجدر الاشارة الى ان الازمات يمكن ان تحدث بسبب شائعات، وفى الحقيقة فان الازمة هى فى الواقع شائعة سلبية، لكن قد تظهر ايضا شائعات ايجابية (Banks, 1996, P.35) .

ويسود اتفاق عام بين الباحثين فى مجال اعلام الازمات والكوارث على ضرورة التحرك السريع ونشر وتوصيل الرسائل التحذيرية فى التوقيت المطلوب مع مراعاة ان تكون الصياغة واضحة، بسيطة بعيدة عن التعقيد الفنى او الاعتبارات المتخصصة والتى لا يستوعبها الجمهور، او قد يسئ فهمها، كذلك من الضرورى تكرار الرسائل التحذيرية، وقد اشارت الابحاث انه كلما زادت المصادر التى يسمع منها الفرد رسالة التحذير كلما زاد الاعتقاد فى مصداقية التحذير، ولذلك فان استخدام مصادر وقنوات اعلامية متعددة لنشر رسالة التحذير يزيد من احتمال وصول التحذير او المعلومة بالخطر الى فئات مختلفة من الجمهور، كما ان تعدد المصادر يؤدى الى التغلب على حالة التشتت المعتاد التى تنتاب بعض فئات الجمهور (Horlick, Amendola & casale, 1995, Bland, 1998).

٤ - عدم الربط بين الرسائل التحذيرية وبين الحقائق المادية والاجتماعية السائدة، فالرسائل الاعلامية مهما بلغت قوتها لا تصنع الواقع او تنشئ حقائق جديدة، بل انها فقط تعكس الواقع، لذلك اثبتت الابحاث ان رسائل التحذير تكون مؤثرة عندما ترتبط بمخاطر او تهديدات واقعية محسوسة يراها الجمهور، مثل رياح قوية او تسرب بترولى. فى هذا السياق لابد من ان تشرح الرسائل التحذيرية درجة الخطر او التهديد المعرضة لها منطقة معينة، واسباب هذا الخطر، والاهم من ذلك كله ان تتضمن الرسائل التحذيرية الخطوات او الاجراءات العملية التى يمكن

اتباعها لتجنب المخاطر والتهديدات، ودور الاجهزة الحكومية والهيئات الاهلية فى تقديم المساعدة.

والثابت ان معظم الفشل فى اتصالات او اعلام الازمات والكوارث ينشأ عن عدم كفاية الاعتبارات الخاصة بالاحتياجات المختلفة للجمهور، لان تحديد احتياجات الجمهور هو اساس فهم كيفية تأثير الافعال فى الاشخاص بطريقة غير مباشرة، وتدل الخبرات الدولية فى مجال اعلام او اتصال الازمات والكوارث ان الـ ٢٤ ساعة الاولى تكون حرجة للغاية، حيث يكون الناس فى حاجة ماسة للمعلومات (Blandm 196, P.193) .

٥ - ظهور اثار غير مقصودة وتداعيات غير مطلوبة وغير متوقعة للرسائل الاعلامية والادوار الاتصالية المختلفة، مثل زيادة الشعور بالخطر لدى الجمهور او عدم الاستجابة للتحذيرات المختلفة، فالناس قد يستمعون الى تحذير عبر وسائل الاعلام لكنهم لا يتحركون، ولا يبادرون بالسلوك المتوقع او الفعل المنتظر منهم، اما:

أ - لوجود مخاوف وتهديدات اكبر من وجهة نظرهم من التهديد المرتبط بالتحذير.

ب - عدم الثقة فى وسائل الاعلام والمصادر التى اطلقت هذه التحذيرات.

جـ- عدم فهم وترجمة الرسائل الاعلامية لاسباب مختلفة ترتبط بعيوب فى تصميم الرسالة او قنوات التوصيل او الموقف الاتصالى نفسه، او خصائص الجمهور علاوة على وجود حقائق اجتماعية او عناصر ثقافية تحول دون استيعاب الرسائل الاعلامية او الاستجابة لها.

وكانت عديد من الابحاث قد دعت الى اعادة النظر فى النموذج المبسط للسلوك الجماهيرى اثناء الازمات والكوارث والذى يفترض استجابة الجمهور للتحذير او للمنبه اثناء الازمات والكوارث (Horlick, Amendola & Casale 1995) .، وعلى سبيل المثال يوضح جيدنز Giddens الطابع المعقد لازمة مرض جنون البقر، والابعاد

السياسية والدولية التى ارتبطت بها ثم يناقش مسألة واجب الحكومة فى التحذير من هذه الازمة، والخوف من ان يكون هذا الاعلان مبالغا فيه، او ان الخطر ليس موجودا فى الاصل، ومن ثم سيتحدث النقاد عن اثارة الذعر، ولنفترض - يقول جيدنز - ان السلطات اما انها تعتقد ان حجم الكارثة محدود او تتخذ موقف الحذر فى الاعلان عن الخطر، فى هذه الحالة سوف يقول النقاد ان السلطات تحجب الحقائق او تمارس التعقيم فلماذا لا يعرف الجمهور الحقائق مبكرا، ويرى جيدنز ان اثارة الذعر تكون مسألة ضرورية فى بعض الاحيان، ومع ذلك فان هناك حدود لعدد مرات اثارة الذعر التى يمكن ان تحدث لجماهير الناس، فاذا تكرر حدوثها. فلن يأخذها احد مأخذ الجد بعد ذلك (جيدنز ٢٠٠٠ ص ٩٧).

الخاتمة والتوصيات:

ناقش الباحث ابعاد ومهام واولويات الاعلام، فى ادارة الازمات والكوارث، وتتطلب ذلك مناقشة نشأة وتطور بحوث اتصال واعلام الازمات وعلاقته المركبة بكل من بحوث الازمات والكوارث من جهة، وبحوث واستخدامات الاتصال والاعلام من جهة ثانية.

واثارت هذه المناقشة اربع اشكاليات خاصة بالخلط والتداخل بين مفاهيم الازمة والكارثة، والاتصال والاعلام، والوضع المعرفى لادارة الازمات والكوارث، واخيرا اشكالية حدود التاثير الاعلامى، ولعل الاشكالية الاخيرة تكشف عن المحددات النظرية والعملية التى يتحرك اطارها اعلام واتصال الازمات والكوارث، بحيث يتجنب الباحثون والممارسون كثير من المبالغات الخاصة بالتهويل او التهوين فى دور ومهام الاعلام والاتصال فى مواجهة الازمات والكوارث.

ان دور الاعلام فى ادارة الازمات والكوارث يعتبر مجالا نوعيا جديدا يتطلب وعيا وادراكا بطبيعته المركبة، واعتماده على علوم وتخصصات خبرات مختلفة ومتنوعة، من هنا سعى الباحث الى تحديد مفهوم اعلام واتصال الازمات والكوارث،

والموضوعات التى يركز عليها، ثم مناقشة الابعاد والمهام التى يمكنه القيام بها، وما يثيرها من مشاكل وعقبات مثل عدم التوازن بين الادوار والوظائف فى المراحل المختلفة من عمر الازمة، وتعدد الاطراف التى تقوم بانشطة اتصالية او اعلامية وتعارض اهدافها ومصالحها، خاصة التعارض بين بعض الاعتبارات المهنية لدى رجال الاعلام والاعتبارات الخاصة بجهود الانقاذ ونشر واذاعة معومات قد تلحق اثار سلبية على الجمهور اثناء مواجهة الازمات والكوارث، بل وعلى تحركات رجال الانقاذ ايضا.

وفى هذا الاطار برزت اهمية عامل الوقت والرسائل التحذيرية فى تحديد استجابة الجمهور وردود افعالهم، مع ملاحظة حالة التوتر واللاعقلانية التى تسيطر على الجماهير المتأثرة بصورة مباشرة او غير مباشرة بالازمة او الكارثة.

ولعل تطوير ابعاد ومهام اعلام الازمات والكوارث يظل عملية مطلوبة ومستمرة شرط ان ترتبط الجهود النظرية بالممارسة العملية، مع الاقرار بأهمية وضرورة مراعاة امرين:

الاول: التوازن فى ادوار ومهام الاعلام خلال المراحل المختلفة للازمات والكوارث، ومراعاة عناصر التخطيط الاعلامى والاتصالى لتحقيق اكبر قدر من التنسيق والتعاون بين جهود وانشطة الاتصال المباشر والاتصال الجماهيرى وكذلك بين الجهات او الهيئات المختلفة ذات الصلة بالازمة او الكارثة (Brich, 1994).

ان الدعوة لمراعاة التوازن ينبغى لها ان تعتمد على الاساليب العلمية فى التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتقييم، علاوة على معرفة اراء الجمهور وردود الافعال تجاه الرسائل الاعلامية المختلفة من خلال وسائل علمية سهلة وسريعة وتتناسب مع موقف الازمة او الكارثة (Dogherty, 1992)

ومن المهم ايضا تحقيق توازن بين الجوانب المعرفية والوجدانية فى رسائل اعلام الازمات والكوارث فالاعلام عندما ينشر اخبار الازمات والكوارث يستطيع ان يحرك القلوب والعقول والقيم والاخلاق والمثل الانسانية، كذلك فان اعلام واتصال الازمات

عليه ان يوازن بين الجوانب المختلفة للازمات والكوارث والممثلة فى نتائج الازمة او المشكلة، اسبابها، الحلول المطروحة. وذلك وفقا لنظرية الموقف المشكل(Edelstein, Ito & kepplinger, 1992)

ومن الضرورى ايضا ان يوازن الاعلام بين الاثار المباشرة وغير المباشرة، مع التركيز على عمليات الغرس الثقافى وترتيب اولويات القضايا وبناء الصور والرموز، لان احد اهم الوظائف المقترحة على اعلام الازمات والكوارث هى بناء الصور عن المكان وتوزيعها على الجمهور، الامر الذى يجعل من وسائل الاعلام مصدرا مهما لدى الناس لمعرفة الواقع من حولهم، ومن ثم تحديد انماط تعاملهم وسلوكهم هذا الواقع.

الثانى: ان يتم نقل كل المعلومات المتاحة بدقة وتناسق بحيث تتواكب مع معطيات الواقع وسياق الاحداث انطلاقا من ان معظم الناس تسمع او ترى او تقرأ عن الازمة او الكارثة من خلال وسائل الاعلام، وبالتالى فان نقص الاهتمام الاعلامى بازمة او كارثة تصيب الناس ستجعلهم يشعرون بان هناك تهميش مقصود وعدم اهتمام بمعاناتهم. (Michael Bland 1998) فى الوقت نفسه من الممكن التفكير فى وضع مواثيق شرف تنظم عمل رجال الاعلام وتحقق نوعا من التوازن الواعى والطوعى بين متطلبات رجال الاعلام والقواعد المهنية التى تنظم عملهم، وبين متطلبات ودواعى ادارة الازمات والكوارث، والخطط والاهداف التى يسعى فريق ادارة الازمة او الكارثة الى تحقيقها، فى هذا السياق يمكن اقتراح تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تجمع بين العاملين فى وسائل الاعلام العربية وبعض الخبراء والمتخصصين فى ادارة الازمات والكوارث لمناقشة اولويات عمل كل منهم، والاتفاق على مواثيق شرف تنظيم العمل والتعاون المشترك اثناء ادارة الازمات والكوارث.

وتجدر الاشارة هنا الى خلو مقررات التدريس فى معظم كليات واقسام الاعلام من اتصال واعلام الازمات والكوارث، وكذلك عدم وجود دورات تدريبية للصحفيين والاعلاميين عامة عن الموضوع، وبالتالى من النادر وجود صحفى او اعلامى متخصص

فى تغطية الازمات والكوارث، من هنا يوصى الباحث بتدريس وتنظيم دورات تدريبية فى هذا المجال اتصال واعلام الازمات والكوارث فى كليات واقسام الاعلام، وتنظيم دورات تدريبية فى ادارة الاتصال والاعلام اثناء الازمات.

المراجع:

اولا: المراجع باللغة العربية:

١ - انتونى جيدنز، ٢٠٠٠ ترجمة احمد زايد ومحمد محيى الدين، الطريق الثالث، تجديد الديمقراطية الاجتماعية، القاهرة، المجلس الاعلى للثقافة.

٢ - محمد شومان ٢٠٠٠، العولمة ومستقبل الاعلام العربى، القاهرة، مركز الدراسات السودانية.

٣ - حسن ابشر الطيب ادارة الكوارث، القاهرة، ميدلايت المحدودة، ١٩٩٢ .

٤- عثمان محمد العربى، اتصالات الازمة: مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الاعلام، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، يناير - ابريل ١٩٩٩، ص ص ٩٣ - ١٥٢ محمد رشاد الحملاوى ومحمد شومان، الازمات والكوارث فى مصر المحروسة، تقرير عام ١٩٩٨، القاهرة، جامعة عين شمس، وحدة بحوث الازمات، ١٩٩٩.

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية:

1- Commnication, Bumler. G, Michael Grevitch, the crisis of pblic rotledge, 1995, PP. 12- 23.

2 - Chisson, Lioyd, ed, the press in times of crisis, london, Praeger, 1995, pp. 7-10.

3 - Conrad Smith , Media & Apocalypse, news coverage of the yellowstone forest fires, Exxon Valdez Oil spill, and Loma prieta Earthqake, London, Greenwood press, 1992, pp, 1-3. PP. 156 - 157.

4- E.L. Qarantelli, Inventiry of Disaster Fild stdies in the social and

behavioral sciences, 1919 - 1979, Initially issed as DRC miscellaneos report, 32, 1982.

5- Joanne M. Nigg, Risk commnication and warnings systems, in natral risk & civil protection, ed, By, tom, Horlick, Aniello Amendola & Riccardo casale, London, E and FN spon, 1995. P. 375.

- Gale Miller & Robert Digwall, context & Method in Qalitave research, London, sage pblications ltd, 1997.

6- L. Barton, crisis management, management Decision 28 (6) pp. 5-10.

7- L. Barton. Crisis mangement, Management Decision, 28, 6,1990. PP. 4-9.

8- Marc Raboy, and Bernard Dageniais, Media, criss and Democracy, London. Sage pblications 1992.

9- Devon Dogherty, 1992, crisis commnication, what every exective needs to Know, New york, Walker & company .

10- Kevin Hoffman & steven Kleiman, 1966, the pressre cooler, are ready to manage the media? Rarks & Recreation, jl 96, vol 31.

11- kathleen Fearn - Banks, 1996 crisis commnications: cassbook approach, New jersey, Lawrence erlbam, pblishers.

12- lynne Masel Walters, lee wilkins & tim walters, 1989 Bad tidings: commnication & catastrophe, New jersey, Lawrence Erblaam Associates, Bblishers.

13- Adam Simon, 1997, television news & international earthqake relief jornal of commnication, smmer, 1977, pp. 82 - 93.

14- David Backes 1995 the Biosocial perspective & environn ental commnication research, jornal of commnication, smmer1955, pp. 163 - 197.

15- Oxford Advancede Learner`s Disctionary, Oxford niversity Press 1996.

16- Peter A. Brck, crisis as spectacle: Tabloid News and the politics of

Otrage, in, Media Crisis and Democracy Mass Commnication & the Disrption of Social order, etd, Marc Raboy & Bernard Dagenais, London SAGE pblications, 1992. P.108.

17- Ronald Perry, And Mshkatel Alin, Disaster management, Warning response and commnity relocation, Wesport, Ct: Qorm Books, 1984, PP.17 - 21.

18- Rssell R. Dynes, Egene Haas and E.L. Qarantelli, Administrative, Methodlogical, and theroetical Problems of disaster research reprinted from Indian Sociological blletin 4, Jly 1967. Pp. 215 - 227.

19- Walter Lippmann, stereotypes, Qited from pblic opinion, 1992. In Morris janowitz & pal M. Hirschm eds, reader in pblic opinion & Mass commnicationsm London, the free press, 1981, PP, 29 - 37.

20- Wilson thrry, crisis commnication, A casebook approach, review, jornalism and mas commnication Qarterly, spring 1997, pp. 202 - 203.

21- World Disasters report, International federation of red cross & red crescent Societies, Oxford niversity press 1993.