# تطور دراسات اتصالات الأزمة في مجال العلاقات العامة
# دراسة تحليلية كيفية من حقبة التسعينيات حتى 2017

**أ.د / حنان جنيد**
أستاذ الإعلام والعلاقات العامة
كلية الإعلام-جامعة القاهرة

**الملخص:**

يتحدد الهدف الرئيسي لهذه الدراسة الوصفية بالاعتماد على منهج المسح التحليلي في رصد وتحليل التطور في بحوث ودراسات اتصال الأزمات خلال العشرين سنة الأخيرة منذ بداية التسعينات وحتى عام 2017 من خلال عرض وتحليل مختلف الدراسات والبحوث العلمية والكتب العربية والأجنبية المنشورة خلال تلك الحقبة والتي تعكس دور الاتصال في تناول ومعالجة الأزمات والكوارث بما يساهم في تطوير الوسائل المتبعة في إدارة الأزمات على المستوى الاتصالى والإعلامي في ظل التطور التكنولوجي الهائل في علوم وتقنيات الاتصال الذى شهده العالم خلال السنوات الأخيرة وإمكانية توظيف هذه التقنيات الحديثة في تناول ومعالجة الأزمة والكوارث التي يشهدها العالم بصورة ملحوظة في الفترة الأخيرة .

**الكلمات المفتاحية:** اتصال الازمات. العلاقات العامة . اعلام والاتصال

**Abstract**

The main objective for this descriptive study depending on an analytical survey methodology ،is to detect ،and analyze the development of all crisis communication studies ،and researches during the recent 20 years ،which will help in developing the different techniques used in crisis management whether on the communicative or informative level to face the various world crisis nowadays.

**Keywords** :Crisis communication. Public relations . Media and communication

**مقدمة:**

تتعرض كثير من المؤسسات التجارية والصناعية والهيئات الحكومية والخاصة للأزمات المتعددة والمتكررة ، ويمتلئ التاريخ وخاصة العقدان الأخيران من القرن العشرين "الثمانينات والتسعينات" بأمثلة عديدة على هذه الأزمات ، والتي لم تقتصر على الشركات والهيئات والمؤسسات المالية المختلفة في الدول الصناعية بل تتعداها إلى مثيلاتها في الدول النامية أيضاً، كما أن هذه الأزمات لا تقف عند حدود الشركات والهيئات بل تتعدى ذلك إلى كافة أنواع المنظمات والتجمعات الإنسانية والاجتماعية ، فالأزمات لا تعرف حدوداً ، فهي تصيب الشركات والمنظمات التي لا تهدف للربح والهيئات الحكومية ودور العبادة وهيئات الخدمات العامة والتعاونيات والعائلات[1].

وبوجه عام فإن الارتفاع المستمر في عدد ونوعية الأزمات والكوارث من جهة وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية يدفع نحو زيادة الاهتمام ببحوث إعلام الأزمات والكوارث ، كما يفتح مجالات جديدة أمام الباحثين ، بل ويثير إشكاليات عديدة ، فكثير من تقنيات جمع وتحليل المادة قد تطورت ، وفي المقابل تطورت أيضاً وسائل وفنون التغطية الإعلامية ووسائل الاتصال بحيث يصعب إخفاء المعلومات عن رجال الإعلام وجماعات المصالح أو حتى الجمعيات الأهلية التطوعية والتي يمكن لهم جميعا استخدام وسائل الاتصال الحديث لنشر وتداول المعلومات على المستويين القومي والدولي[2].

برز الاهتمام بدور أجهزة الاتصال بوجه عام والعلاقات العامة بوجه خاص في إدارة الأزمات في السنوات العشر الأخيرة من القرن العشرين بعد أن كانت دراسات إدارة الأزمة تميل إلى تغليب الاهتمام بالجوانب الاقتصادية والإدارية والسياسية لها . ومع دخول الألفية الثالثة تركز الاهتمام على اتصالات الأزمة وخاصة في الآونة الأخيرة باعتبارها محور أساسي لاغنى عنه لنجاح إدارة الأزمات على اختلاف نطاقاتها، ومجالاتها وأنواعها وأصبحت تستقطب عناية الباحثين كمجال بحثي لا تختلف الرؤى حول أهميته وتأثيره وإنما إلى الاختلاف في مجال التناول ، ودرجة التعمق البحثي فيه، وذلك لتعدد الأبعاد المتضمنة فيه من ناحية ، و اختلاف مداخل تناولها ودرجة الحداثة فيها من ناحية أخرى .

وقد أصبحت اتصالات الأزمة لا تعنى فقط بمواجهة أحداث الأزمة ، والحد من تأثيراتها السلبية ، وإنما تتطرق إلى تغليب الاهتمام بالاستراتيجيات الوقائية التي تعمل على منع الأزمة ، وتلافي أسباب حدوثها من خلال إدارة القضايا ، وكذلك إدارة عمليات التغير والتحول الكبرى التي تحدث على نطاق البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة[3].

ومما ساعد على تطور هذا الموضوع ما أشار إليه الباحثون والخبراء من عوامل شكلت قوة دفع لتعظيم الاهتمام بدور الاتصال في إدارة الأزمات وذلك على النحو التالي:

- التزايد الملحوظ في الأزمات التي تتعرض لها الدول / المنظمات العامة والخاصة في السنوات الأخيرة ، وما ينجم عنها من تأثيرات تفاعلية متعددة الأبعاد اقتصاديا وسياسياً تشريعيا اجتماعيا وتكنولوجيا ، مما يؤكد على أهمية فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين في نفس الوقت أحدهما إداري والأخر اتصالي[4].
- الاهتمام المتزايد بتأثيرات الثقافة التنظيمية Organizational culture على كفاءة اتصالات الأزمة ، حيث تؤثر على قدرتها على الإعداد والتخطيط لمواجهتها من عدمه ،وتجعل بعض المنظمات مستعدة للأزمات ومنظمات أخرى مستهدفة بالأزمات وهى التي تعانى من قصور نظم الاتصالات الرسمية داخل وخارج المنظمة .
- بالرغم من زيادة وتطور الاهتمامات النظرية والعملية باتصالات وإعلام الأزمات والكوارث فإن الاهتمام بهذا المجال في الوطن العربي عامة ما يزال محدود للغاية ويمثل بدايات رائدة تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية والربط بين المجال النظري والعملي من ناحية أخرى[5].
- تتعرض العديد من الدول في مختلف بلدان العالم للعديد من الأزمات ، سواء كانت بشرية أم طبيعية ، ورغم الجهود المبذولة على المستوى الرسمي وغير الرسمي ، إلا أن حجم هذه الخسائر في تزايد مستمر ، نظراً لتزايد عدد الأزمات والكوارث التي سادت بصورة كبيرة في السنوات الأخيرة من القرن العشرين وإطلالة القرن الحادي والعشرين مما يتطلب الاعتماد على نظام اتصالي فعال لإدارة المخاطر والأزمات يرتكز على قاعدة عريضة من المعلومات والبيانات التي يمكن أن تبنى عليها إدارة الأزمة[6].

- التأثير البالغ لإعلام الأزمات والذى أصبح يمثل اليوم جانباً عظيم الأهمية في بحث استراتيجيات وخطط وبرامج إدارة الأزمات والكوارث ، وسبل المواجهة ، والتأكيد على أهمية إدارة العملية الاتصالية بما يعمل على تقليل الفجوة بين المعلومات المتاحة ، وتلك التي يمكن نقلها من خلال وسائل الإعلام وبما يحافظ على المصالح العامة للمنظمة[7].
- الارتباط الوثيق بين الأزمة والتغيرات العالمية الجديدة وفي ظل نظام العولمة ومع وجود علاقة طردية بينها وبين كافة المتغيرات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية والتي أدت إلى الاهتمام بكيفية إدارة الأزمات بل والتنبؤ بها من خلال نظم المعلومات[8]، وتفعيل نظام اتصالي قادر على استشعار الأزمة وفي توقيت ملائم يمكن المنظمة من التعامل معها بفعالية[9].
- ظهور رؤية نقدية لنوعية الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة ، ومضمون الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام أثناء الأزمة ، وتأكيد الحاجة إلى تطوير نظريات اتصالية خاصة باتصالات الأزمة[10].

ولذلك فإن الدراسة الحالية تركز على البحوث والدراسات العالمية الحديثة التي تناولت دور الاتصال في إدارة الأزمات على المستويين النظري والتطبيقي وتفسير المتغيرات الحاكمة لهذا الدور وما تستطيع أن تقدمه هذه الدراسات والبحوث في تطوير الوسائل المتبعة في إدارة الأزمات على المستوى الاتصالى والإعلامي في ظل التطور التكنولوجي الهائل في علوم وتقنيات الاتصال الذى شهده العالم خلال السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين وإمكانية توظيف هذه التقنيات الحديثة في تناول ومعالجة الأزمة والكوارث التي يشهدها بصورة ملحوظة في الفترة الأخيرة .

**أهداف الدراسة :**

يتحدد الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في رصد وتحليل التطور في بحوث الثمانينيات ودراسات اتصال الأزمات خلال العشرين سنة الأخيرة منذ بداية التسعينات وحتى عام 2017

**منهج الدراسة :**

تنتمي هذه الدراسة إلى مجموعة الدراسات الوصفية التي تهدف إلى " تصوير وتوثيق الوقائع والحقائق الجارية[11].

واعتمدت الدراسة في مجملها على منهج المسح التحليلي وذلك في الفترة من (1990-2017) وهى فترة كافية لرصد وتحليل الظاهرة بشكل موضوعي وصادق.

**المحور الأول**

**مسح وتقييم البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية العامة في مجال اتصال الأزمة**

**مقدمة:**

يشير الباحثون إلى أن اتصالات الأزمة Crisis Communication هي مجموعة اتصالات تجريها العلاقات العامة في ظل ظروف وضغوط غير اعتيادية . قد يكون منها الغموض الذى يحيط بالأزمة ونقص المعلومات الواردة لوسائل الإعلام عنها من ناحية ، والتغطية السلبية لوسائل الإعلام من ناحية ثانية والموقف السلبى لبعض العاملين بالمؤسسة مما يهدد بعواقب سلبية كبيرة من الناحيتين المادية والمعنوية من ناحية ثالثة"[12].

وبالتالي فإن اتصالات الأزمة تقوم على مجموعة الأدوار والأنشطة التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة مع مندوبي وسائل الإعلام المختلفة بما يضمن وصول المعلومات إلى الجمهور بالشكل والمضمون الذى ترضى عنه المنظمة[13].

فالتمييز بين اتصالات الأزمات والكوارث يتم وفق نوع وحجم الأزمة ، أو الكارثة ، وجماهير كل منها يقود فريق الأزمة إلى اختيار استراتيجي هو استخدام أى نوع من وسائل الاتصال ، تدخل في ذلك عنصر التكلفة ، ومع ذلك يمكن التمييز بين اتصال الأزمات والكوارث داخل المؤسسات والمنظمات الصغيرة، التي لا تهتم كثيرا بالإعلام ، وبين اتصال الأزمات والكوارث الذى يعتمد على وسائل اتصال جماهيري ، والذى يعرف بـ" إعلام الأزمات Media crisis .

وعلى الرغم من اختلاف المنظمات واختلاف الأزمات التي تواجهها إلا إنه يمكن تحديد أهداف اتصالات الأزمة فيما يلى :- محاولة منع وقوع الأزمة إذا أمكن ذلك، التصدي للأزمة عند وقوعها بأكبر قدر من الفاعلية، توزيع المهام والأدوار على الأجهزة المختلفة وإحداث أكبر قدر من التنسيق بينها، تقليل الخسائر إلى أدنى حد وتوفير سرعة الاستجابة، زيادة

قدرة المنظمة على التعامل مع وسائل الإعلام، تقليل الخسائر إلى أدنى حد وتوفير سرعة الاستجابة، استعادة المنظمة لعافيتها في أقصر فترة زمنية ممكنة واستمرار أدائها لدورها في المجتمع، تخفيف الآثار السلبية للأزمة وإزالة رواسبها على مستوى الجماهير الداخلية والخارجية، الاستفادة من معطيات الأزمة ونتائجها لمنع تكرار أزمات مماثلة ما أمكن ذلك.

## استعراض أدبيات البحث

### الدراسات الخاصة بالمحور الأول: اتصال الأزمة وإعلام الأزمة:

**أولاً: الدراسات الخاصة باتصال الأزمة:** دراسة جارت وبراوفورد حول الاستراتيجيات الاتصالية المتبعة في الشركات عينة الدراسة لمواجهة الاتهامات التي تعرضت لها تلك الشركات باستخدام منهج المسح وتوصلا في نتائجهما إلى أن أداء المبحوثين قد أظهرت تفضيلهم لاستخدام استراتيجية "الامتصاص" لخفض حدة الهجوم. تعتبر من أكثر الاستراتيجيات الاتصالية كفاءة من بين البدائل الاتصالية الأخرى (الإنكار – التبرير – الاعتذار – عدم الاستجابة). دراسة "لومباردى"[14]:

دراسة فورد وزوك 1990[15] وهى دراسة حالة لأزمة انفجار مستودع بترولي في شركة أكسون الأمريكية عام 1993 وقد كشف البحث عن نجاح المنشأة في إتباع القواعد الخاصة باتصالات الأزمة من حيث الاستجابة السريعة لوسائل الإعلام، والجماهير وتقديم معلومات سريعة وكاملة واستخدام نموذج الاتصال المزدوج مع وسائل الإعلام والجماهير الداخلية والخارجية للمنشأة وكذلك نجاحا في وضع قائمة (أجندة) لتناول وسائل الإعلام للحدث وقد تحقق هدفها في المحافظة على صورة المنشأة.

وتوصل كوومبس [16] 1996 في دراسة لحالة أزمة عدد من الشركات الصناعية الأمريكية إلى نجاح الشركات في الحد من الأضرار التي تعرضت لها أثناء أزماتها نتيجة لوجود استراتيجية اتصالية ناجحة في خطابها الإعلامي المطروح عن أزماتها.

أما دراسة باترسون والسن [17] 1997 المسحية فقد استهدفت الكشف عن كيفية إدراك الجمهور لصحة الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من المنظمات التي تعرضت لأزمات نتج عنها أضرار بيئية.

دراسة السيد عليوة 1992 [18] ورفعت رضوان عن مهارات الاتصال في الأزمات ومعوقاتها. فقد توصلت إلى ضعف نظم الاتصال داخل المستشفيات عينة الدراسة عند معالجة الأزمات التي تواجهها وأن عدم توافر مهارات الاتصال المتعددة أدى لوقوع بعض الأزمات.

دراسة كيرنسكى 1997 [19] وفيها استخدم الباحث منهج المسح لتحليل مضمون الرسائل الاتصالية الخاصة بإحدى شركات الكيماويات الأمريكية (Dow) والموجهة للجمهور الخارجي في إدارة الأزمة، وقد توصلت النتائج إلى ازدياد اهتمام الشركات بدور الإعلام في إدارة الأزمة وتغيير صورتها الذهنية.

أما دراسة فؤاد البكرى [20] 1998 فقد استخدمت منهج المسح لدراسة الجهود الاتصالية التي قامت بها وزارة السياحة المصرية لمواجهة أثار وتداعيات أزمة السياحة، وخلصت الدراسة إلى ضعف هذه الجهود، وأوصت بضرورة الاهتمام بوضع استراتيجية إعلامية في مخاطبة الجمهور المستهدف.

دراسة نيفين عزت على الحبيشى [21] حول الأسلوب العلمي لإدارة الأزمات، دراسة مقارنة بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة وتوصلت إلى أن مجموعة الأنشطة الخاصة بالنواحي الاستراتيجية ومجموعة الأنشطة الخاصة بالاتصالات لها نفس قوة التأثير على قدرة المنظمة في التعامل مع إدارة الأزمات بأسلوب علمي وبالتالي فإن غياب أي منهما يعتبر سبب رئيسي لعدم قدرة المنظمات على التعامل مع الأزمات بأسلوب علمي سليم.

دراسة مارتيلنى [22] 1998 وهى دراسة حالة للاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة وشركة "أودوالا" أثناء أزمة تلوث منتجاتها من العصائر، للنقاش، وتوصلت إلى أن الاستراتيجيات الاتصالية تستخدم وفقاً للمراحل التي تمر بها أحداث الأزمة موضعيا وأنه يمكن استخدام عدة استراتيجيات في الأزمة الواحدة.

دراسة رنا أحمد عتيانى [23] 1999 حول "الاتصال والمسئولية الاجتماعية" عرض لبعض الأزمات الواقعية عالميا توصلت إلى التأكيد على أهمية دور الاتصال في إدارة الأزمات وأن إدارة أي أزمة يجب أن تحتوى على بعدين رئيسيين هما: إدارة الأزمة من الداخل للخارج، وإدارتها من الخارج للداخل.

دراسة رجب عبد الحميد السيد[24] 1999 وهى دراسة حالة لأزمة السيول التي تعرضت لها مصر خلال السنوات الأخيرة بالتطبيق على قرية الدرنكة بأسيوط، وكشفت الدراسة عن أن الاتصال بوسائله وأساليبه المختلفة له دور فعال في إدارة أى أزمة.

دراسة كريمان فريد [25] 1999 وهى دراسة حالة لأزمة حريق شركة "تليمصر" وخلصت الدراسة من التحليل الكيفي لمضمون الرسائل الاتصالية للشركة إلى انها استخدمت مزيجاً متكاملاً من الرسائل والوسائل الاتصالية للحد من أضرار الأزمة على صورة الشركة، وركزت اهتمامها على الجمهور الخارجي، مستخدمة في ذلك عدة استراتيجيات اتصالية.

دراسة هوكتز [26] 1999 حول تأثير شبكة الإنترنت على اتصالات الأزمة وكشفت الدراسة أن شبكة المعلومات أحد أهم مصادر المعلومات ذات التأثير الكبير في الوقت الراهن، وهى تملك القدرة من خلال أنماط الاتصال التفاعل على تحسين صورة المنظمة في الداخل والخارج بكفاءة عالية.

دراسة فاجانوف [27] 2000 وهى دراسة حالة لأزمة (النفايات النووية) وفيها كشف الباحث عن أهمية تفهم تفاعل ديناميكيات اتصال المخاطر والأزمات خاصة بين كافة الأطراف المعنية بالأزمة حتى يمكن وضع البرامج الاتصالية الفعالة لإدارة تلك الأزمة.

ويشير هيث روبرت [28] 2000 في نتائج دراسته لحالة إحدى الأزمات القومية حول أهمية اتصال الأزمة في توعية الجمهور بفعالية مشاركتهم في الإجراءات التي تتخذها السلطات كاستجابة للمواقف الطارئة.

دراسة خالد سامى محمد عصر [29] 2002 حول الاحتياجات المعرفية والمؤسسية لاستراتيجية إدارة الأزمات في المجال الأمني، وهى دراسة تحليلية لمضمون الأزمات الأمنية التي شهدها العقدين الأخيرين من القرن العشرين وتوصلت الدراسة إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي للاتصال كعنصر حاكم لإعداد استراتيجية متكاملة لإدارة الأزمات..

دراسة حنان فاروق جنيد2002 وهى دراسة وصفية استخدمت فيها الباحثة منهج المسح بهدف الكشف عن أساليب توظيف أليات الاتصال والإعلام في إدارة أزمة السياحة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها كثافة وتنوع الأنشطة الاتصالية التي تم الاستعانة بها لمواجهة الأزمة سواء خارجياً أو داخليا، وتأتى الوسائل الجماهيرية المطبوعة الدولية في مقدمة الوسائل التي تم الاستعانة بها لمواجهة الأزمة على المستوى

الخارجي وقنوات التليفزيون المحلى على المستوى الداخلي.

دراسة فينتى ستفين 2003، وهى دراسة تحليلية لمضمون قرارات المشروعات الحكومية الأمريكية لمواجهة أزمات البيئة في مجال الزراعة ويؤكد الباحث في نتائجه على أن كشف المخاطر للجماهير يعتبر أحد المحددات الرئيسية لإدراك الأفراد للأزمة، فكلما تزايد إدراك الفرد لمخاطر الأزمة كلما كان تقييمه أفضل لتلك الأزمة وسبل الحد من تأثيراتها.

**ثانياً: الدراسات الخاصة بإعلام الأزمة :**

1- دراسة ستوكينج 1995 التي أجريت حول دور الإعلام في تفادى الأزمات واهتمت بالتعرف على طبيعة الدور الذى يقوم به الإعلام في مجال التوعية الصحية عن الأمراض والأوبئة التي تحدد صحة المواطنين، وتم تطبيقها على 58 مؤسسة صحية بالولايات المتحدة وتحليل مضمون ما تم نشره عنها ببعض الصحف الأمريكية اليومية.

2- داير 1990 تؤكد أن قوى تكنولوجيا الاتصال تتطلب من المنظمات منظور واسع وعريض لاتصالات الأزمة، لأن ملامح صورة المنظمة تتشكل في مدركات الجماهير من خلال ما تنقله وسائل الإعلام عنها وهو ما أطلق عليه منطق وسائل الاعلام وهذا يؤكد على أهمية تخطيط وتنفيذ اتصالات الأزمة من جانب المنظمات وضرورة الموازنة بين الاعتبارات القانونية التي تؤثر على تلك الاتصالات وتمنح إعلان ما قامت به المنظمة عبر وسائل الإعلام وتفرض سريته وبين فعالية الاتصالات وقت الأزمة.

3- وفي دراسة فورت زوك 1997حول دور وسائل الإعلام في الأزمات والكوارث فقد هدفت إلى التعرف على ما تحتاجه وسائل الإعلام من المنظمات أثناء الأزمة، وما هو الشكل المناسب للتعامل مع الأزمات لتفادى المزيد من الخسائر والكوارث وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تدفق المعلومات بين المنظمات ووسائل الإعلام وتزويدها بالمعلومات الصحيحة عن الأزمة، واستخدمت الدراسة منهج المسح بالعينة على عدد من مديري القنوات التليفزيونية الأمريكية وعددهم 133 مسئولا، وأظهرت الدراسة أنه لا توجد حيادية في تناول الأزمات وأن كل محطة تليفزيونية تلتزم بسياستها تجاه المواقف والأزمات المختلفة.

4- دراسة محمود همام 1997 عن الإعلام ودوره في التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث فقد هدفت إلى الاستفادة من الإمكانيات المتطورة والمتوفرة في كل وسائل الاتصال الجماهيرية أثناء الأزمات القومية، وأكدت الدراسة في نتائجها على أهمية نشر الثقافة الوقائية الإيجابية بين الجمهور. وأوصت الدراسة بالإهتمام بإعداد برامج توعية تعليمية وإرشادية في إطار حملة قومية متكاملة لتفادى حدوث أية خسائر.

5- دراسة عزة عبد العزيز عبد اللاه 1997 فقد استهدفت الوقوف على كيفية إدارة الصحافة المصرية لأزمة القدس، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامي لصحف الأهرام، الوفد، الشعب، الأهالي في الفترة من 18 مارس 1997 وحتى مايو 1997 بالتطبيق على قضية القدس وتوصلت الدراسة إلى توازن جريدة الأهرام في طرحها لأسباب الأزمة وكيفية مواجهتها في حين ركزت الوفد على الأثار المترتبة على الأزمة .

6- دراسة محمد محمود الشناوى 1998 عن المردود الإعلامي لجريمة الأقصى نوفمبر 1997 فقد استهدفت التعرف على دور الإعلام المطبوع (الصحافة) في معالجتها لهذه الأزمة، من أجل التعرف على أوجه القصور الأمني وراء هذا الحادث كما عكسته الصحافة المصرية في تغطيتها له، واستخدمت الدراسة منهج تحليل المضمون للصحف القومية والحزبية الرئيسية وتوصلت إلى أن الإعلام المطبوع من خلال الصحافة القومية قد أظهر درجة عالية من الاهتمام بمعالجة هذا الحادث مقارنة بالصحافة الحزبية كما أشارت النتائج الدور المزدوج للصحافة في معالجة هذه الأزمة في مجال التأثير على الرأي العام وتشكيله في اتجاه رفض وشجب ما حدث إلى جانب ممارستها للتأثير في صناعة القرار السياسي في مواجهة الحادث لسرعة معالجة القصور الأمني.

7- نوال عبد العزيز الصفنى1999 واستهدفت رصد وتحليل معالجة الصحف المصرية وكيفية إدارتهما لأحداث الكشح خلال عام 1998 وصولا لتحليل طبيعة الاتجاه نحو أحداث العنف المغلف بالدين وموقف الصحف المصرية بشقيها القومي والحزبي تجاه هذه الأحداث وتوصلت الدراسة إلى غلبة الطابع الإخباري للمعالجة الصحفية المرتبطة بالأزمة موضوع الدراسة، واستخدام الصحف للخطاب الديني في معالجتها

الصحفية، وإبراز دور الأزهر والكنيسة في المعلومات الواردة عن أحداث الكشح كما جاءت صحيفة الأهرام في الترتيب الأول اهتماماً بتغطية أحداث الكشح عن غيرها من الصحف الأخرى.

8- دراسة محمد شومان1999 حول إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار عام 1998 وهى دراسة تحليلية لمضمون عينة من الصحف القومية والحزبية، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامي والمنهج المقارن وتوصلت في نتائجها إلى اهتمام الصحف القومية والحزبية بالكارثة وجاءت الجمهورية في المرتبة الأولى من حيث المساحة، كما جاءت الصور الموضوعية ثم الصور الذاتية على رأس أنماط التحرير أي استخدمتها صحف العينة في الإدارة الصحفية للكارثة.

9- دراسة السيد بهنسى حسن 2000 عن مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات وهى دراسة ميدانية استهدفت التعرف على أبعاد علاقات اعتماد طلاب الجامعات على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات وترتيب أهميتها لدى الجمهور وأسباب اعتماده عليها، وقد استخدم الباحث مدخل الاعتماد على وسائل الإعلام، ومنهج المسح بالعينة (400 مفردة) وتوصل البحث في نتائجه إلى أن التليفزيون المصري قد جاء في مقدمة وسائل الاعلام التي يعتمد عليها الجمهور موضع الدراسة أثناء الأزمات يليه الصحف المصرية ثم الإذاعات المصرية، ، وجاءت الصحف في الترتيب الأول من حيث الانتقادات الموجهة إليها أثناء معالجتها للأزمات يليها التليفزيون ثم الراديو.

10- دراسة أمال العنانى 2000 حول دور الإعلام في مواجهة الأزمات والكوارث وقد عرضت الدراسة مضمون لإعلان الجمعية العامة للأمم المتحدة باعتبار الفترة من عام 1990 من عام 2000 عقدا عالمياً للحد من الكوارث الطبيعية وقد بين هذا الإعلان البنود الخاصة بدور الإعلام في مواجهة الأزمات والكوارث وقد عرضت الباحثة مجموعة من الأزمات والكوارث التي حدثت بمصر ودور الإعلام بصفة عامة في إدارتها وإذاعة القاهرة الكبرى بشكل خاص. وقد كشفت الدراسة عن قيام وسائل الإعلام بدور هام في التغطية الإعلامية الكاملة للجهود والأنشطة التي قامت بها الجهات الحكومية والأهلية في مجال إدارة ومعالجة الأزمات، وقيام الإذاعة بجهد كبير في إذاعة جميع

المعلومات المتاحة عن الأزمات والكوارث محل الدراسة من خلال الاتصال بالمسئولين.

11- وفي دراسة خديجة حمودة 2000 ، سعت إلى مناقشة دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث والطرق المثلى للاستفادة منه، وخاصة بعد ظهور بعض المراكز البحثية في الجامعات العربية تتبنى دراسات وبحوث الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى صدارة الإعلام المرئي والمسموع أثناء حرب الخليج، وتراجع الإعلام المقروء بجانب غياب الإعلاميين العرب من الصحفيين والإذاعيين عن موقع الحدث.

12- دراسة دوجلاس أيه 2000 فقد استهدفت التعرف على التغطية الإخبارية للنيويورك تايمز وشبكة القنوات التليفزيونية للكوارث الخارجية. واثبتت الدراسة أن حجم الكارثة ونوعها ودرجة قرب أو بعد موقع ومكان الكارثة عن الولايات المتحدة يؤثر على درجة تغطية وسائل الإعلام الأمريكية لها.

13- دراسة مها محمد كامل الطرابيشى 2001، وهى دراسة حالة اهتمت بمعرفة مدى اعتماد الجمهور المصري على الصحف المصرية في معالجتها للأزمات الطارئة بالتطبيق على حادث سقوط الطائرة المصرية بوينج 990 في 1999/10/31 وذلك في إطار نموذج الاعتماد المتبادل على وسائل الإعلام. وقد اعتمدت الباحثة بشكل أساسي على منهج المسح بالعينة من أفراد الجمهور المصري (375 مفردة) بإتباع أسلوب المسح التحليلي لجمع البيانات عن الظاهرة. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مقروئية الصحف المصرية لدى الجمهور المصري وقد جاءت الصحف القومية الرسمية في المرتبة الأولى من حيث تفضيل الجمهور المصري لقراءتها وتلتها الصحف الحزبية فالمجلات المتخصصة.

14- دراسة ماجدة عامر وآمال سعد 2002 حول صورة العرب في مقابل صورة الغرب في الصحافة المصرية الحزبية في أعقاب أزمة الحادي عشر من سبتمبر 2001، فقد اعتمدت على منهج المسح الإعلامي، ومنهج العلاقات المتبادلة بالتطبيق على صحف (مايو، الأهالي، الأحرار العربي، الوفد) ما جملته 70 عدداً من الصحف الخمس المختارة بمعدل 14 عدداً من كل صحيفة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة كبيرة من النتائج أبرزها أن التيارات الفكرية للأحزاب المختلفة تلعب دوراً كبيراً في صياغة وتشكيل الخطاب الصحفي للجريدة التابعة لها. وقد أولت الصحف الحزبية المصرية

اهتماماً بالغاً بأحداث سبتمبر 2001 لملامستها للمصالح العربية والإسلامية إعلامياً وسياسياً وعسكرياً.

15- دراسة جيمس توماس 2003 حول أزمة الصحفيين في بلغاريا، بسبب منع الحكومة لبعض الصحفيين من ممارسة عملهم في مبنى الإذاعة والتليفزيون والصحافة، كما لعب الإعلام المستقل والحزب دوراً في تصعيد أزمة الصحفيين مما اضطر الحكومة إلى الإفراج عن المعتقلين، وعودة الصحفيين إلى عملهم من جديد.

**ثالثا : التعليق النقدى:**

أكدت الدراسات في مجملها على أهمية عملية إدارة الاتصالات والمعلومات وتأثيراتها الواضحة على إدارة الأزمة بمختلف أنواعها الإدارية والبيئية والسياسية والاقتصادية سواء باستخدام تكنولوجيا المعلومات أو طرق الاتصال الشخصي (الحوار والتفاوض).

اهتمت الدراسات العربية بدراسة دور الاتصال في إدارة الأزمات على المستوى الدولي والوطني سواء في مجالات محددة كالمجال الصحي (المستشفيات) والسياحي والمالي، والصناعي، والأمني أو على مستوى الدولة ككل، بينما تركز اهتمام الدراسات الأجنبية بدراسة هذا الدور على مستوى الوحدات والمؤسسات الاقتصادية، ويرجع ذلك إلى طبيعة الأزمات الكبرى والتي تتطلب إتاحة قدر كبير من المعلومات والبيانات حولها حيث من غير الممكن في ظل تكنولوجيا الاتصال المتطورة الآن حجب تلك المعلومات عن الجماهير خاصة إذا كانت تتعلق بأزمات قومية أو ذات أبعاد دولية بعكس ماقد تنتهجه المنظمات خاصة في الأنظمة العربية من حجب المعلومات والبيانات المتعلقة ببناء الجماهير ووسائل الإعلام وتوضيح التأثيرات السلبية للأزمات التي تواجهها، ويعكس ذلك مدى تأثير درجات الحرية واختلاف النظم السياسية والإدارية المتبعة على حرية تدفق المعلومات في المجتمع العربي.

ركزت غالبية الدراسات الأجنبية على تحليل وتوضيح الاستراتيجيات الاتصالية المتبعة في إدارة الأزمات في الوحدات التنظيمية محل الدراسة، بينما اهتمت الدراسات العربية بالتعرف على آثار وتداعيات الأساليب والبرامج الاتصالية المستخدمة ومدى كفاءتها في إدارة الأزمات محل الدراسة.

اعتمدت الدراسات العربية على منهج المسح بالعينة بينما تنوعت المناهج المستخدمة في الدراسات الأجنبية وأساليبها وأدواتها مابين المسح الميداني وتحليل المضمون والتحليل المقارن.

كشفت الدراسات عن أوجه القصور التي تعانى منها اتصالات الأزمة بوجه عام من حيث الحاجة إلى تطوير قواعد معلومات وبيانات تتعلق بالأزمة، وأهمية استخدام الأساليب الاتصالية التكنولوجية الحديثة في إدارة الأزمات، وعدم تزامن الأساليب الاتصالية المستخدمة مع المرحلة التي تمر بها الأزمة ونقص نظم الإنذار المبكر للأزمة خاصة على المستوى العربي مما أدى إلى لجوء المنظمات إلى استراتيجيات الدفاع والتبرير لتحسين موقفها وتدعيم صورتها الذهنية مع عدم توافر مهارات الاتصال اللازمة للتعامل مع الأزمات وغياب الرؤية التنظيمية لأهمية مشاركة الجماهير في تنفيذ إجراءات التصدي ومواجهة الأزمات، كما رصد البحث بروز تطور سريع ومتلاحق في الاهتمام بدور الاتصالات خاصة الأساليب والاستراتيجيات المستقبلية في إدارة الأزمات باستخدام التقنيات الحديثة خاصة على المستوى الأجنبي وقد نما هذا الاتجاه على وجه الأخص في أعقاب أحداث الحادي عشر سبتمبر 2001 بالولايات المتحدة.

## ثانيا : الدراسات الخاصة بالمحور الثاني نماذج ونظريات اتصال الأزمة

### (أولا): النماذج و النظريات :

- قدمت برسيلا مير في 1987 نظرية المباريات كنموذج لمتخذي القرار في العلاقات العامة خلال الأزمة، وتستخدم هذه النظرية كأداة تحليلية لصناع القرار حيث تتيح للمسئولين تنظيم بدائل واختيار الاستراتيجيات المناسبة والممكنة، ويلعب الوقت دوراً هاماً لاتخاذ القرار المناسب خلال الأزمة

النموذج المدمج المتوازن لاتصالات الأزمة (جونز اليز وبراید 1990) .

- قدمت دراسة جونز اليزوبراين نموذجاً كلياً لاتصالات الأزمة يوضح دور العلاقات العامة في أربعة مراحل أساسية تمثل في مجملها عملية اتصالات الأزمة وتتمثل في مرحلة التقييم للعوامل البيئية وتطوير استراتيجية اتصالية وقائية لمنع وقوع الأزمات وهو ما يطلق عليها (اتصالات إدارة القضايا، ومرحلة التخطيط لاتصالات الأزمة بهدف

الوقاية والاستعداد، ومرحلة تنفيذ خطة الاتصالات بهدف مواجهة الأزمة، وأخيراً مرحلة اتصالات ما بعد الأزمة وتستهدف تطوير استراتيجية إعلامية طويلة المدى لتحسين صورة المنشأة وجذب الجماهير.

- نظرية الفوضى Chaos Theory 1997 كنموذج لإدارة الأزمات والقضايا من خلال الاتصال، وتقدم مثالا طيباً للمواقف التي تسود فيها الأزمات والتي تتشابه ديناميكيا مع النظام الفوضوى Chaotic System. وترى النظرية أنه من الممكن أن تتمكن العلاقات العامة من التأثير على الجماهير إذا ما تدخلت في الوقت المناسب قبل أن تسبب ردود أفعال هذه الجماهير في زعزعة الثقة في المؤسسة ونظامها القائم.
- نموذج نيلسون وستاكس 1997 المتعدد الأبعاد في اتصالات العلاقات العامة للأزمة ويعتمد على نظرية جرونيج (1992) حول نماذج العلاقات العامة الاتصالية حيث يفترض أن كل أزمة لها طبيعة وتفاعلات تختلف عن غيرها من الأزمات وبالتالى تتطلب استراتيجيات اتصالية مختلفة تعكس طبيعة الموقف المحيط بها، وبذلك تقدم تفسيراً لكيفية استجابة المنظمة من خلال اتصالاتها لموقف الأزمة، وما تحققه هذه الاتصالات من أهداف بناءاً على فلسفة الإدارة في المنظمة التي تواجه الأزمة.
- نموذج ماريا 1998 المتطور لإدارة العلاقات العامة للأزمات والكوارث ويقوم على أهمية أن تتم الأنشطة الاتصالية لإدارة الأزمة في ضوء الثقافة التنظيمية للمنظمة التي تمدها بإطار والقيم التي تحكم القرارات والاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمة، والتأكيد على ضرورة تفعيل دور مديرى أجهزة الاتصال في صنع القرارات الاستراتيجية للأزمة.
- نموذج أولانيران ووليامز 1999 التوقعى لاتصالات الأزمة ويقدم هذا النموذج تفسيراً وتحليلاً لعملية صناعة القرارات الإدارية والاتصالية للأزمة، وفقاً لتحليل نظم الإنذار المبكر للأزمة، ومراقبة المتغيرات البيئية على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة واستخدامها في توقع الأزمات المحتملة، واتخاذ القرارات الكفيلة بمنح هذه الأزمات والوقاية منها إداريا واتصاليا.
- نموذج "المبادرة" Proactive Model لبنروس 2000 ويمثل هذا النموذج تحولا في تناول دور الاتصال الإعلام من نموذج رد الفعل Reactive Model في معالجة الأزمات

إلى نموذج المبادرة بالفعل والذي يهتم بأساليب الوقاية وتحديد آليات الاتصال، والجماهير المتأثرة والإجراءات الاتصالية للأزمة المتوقعة.

- نموذج كاردون ودوراند وأخرون 2001 للاتصالات التفاعلية لإدارة الأزمات ويقوم هذا النموذج على فكرة ضرورة الاعتماد على نظم اتصالية معقدة من خلال الحاسب الألى وصولا إلى قواعد البيانات وتبادل المعلومات عن طريق الاتصال التفاعلي ويسمح هذا النظام الاتصالى بإمكانية التخطيط وفقاً للمدركات المتاحة للأزمة من واقع حدوثها وليس وفقاً للخطة الموضوعة سلفا للموقف أو الأزمة المحتمل وقوعها.
- نموذج شافل لاتصالات الأزمة 2001 ويعتمد على المعرفة الكاملة بالأزمة والحقائق المرتبطة بها وتوقعات ممارسى العلاقات العامة ورجال الإعلام عن الأزمة المحتملة ويؤكد النموذج على أهمية تبادل الأراء والمعرفة والحقائق عن الأزمة والأسباب التي أدت إليها مما يمكن من مواجهة الشائعات والافتراضات التي يمكن أن تصاحب هذه الأزمة.
- نموذج لوكاسفيسكى وآخرون2002 الجديد لإدارة الأزمات والكوارث ويهدف إلى سرعة تجاوز الأزمة والعمل على إعادة المنظمة إلى حالتها السابقة قبل الأزمة ومواصلة العمل والإنتاج وذلك من خلال تطبيق نظرية التقليد والمحاكاة على بعض المنظمات والقطاعات التي تعرضت لأزمات تسببت في توقفها عن الإنتاج وتعثرها.

**(ثانيا): التعليق النقدى:**

يُلاحظ من العرض السابق مايلى:

- اهتمت النماذج المختلفة بدراسة تأثير المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية وأهمية الاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة بهدف الوقاية والمنع وهى النماذج القائمة على إدارة القضايا باعتبارها جزء من الاستراتيجيات الوقائية لاتصالات الأزمة وتختلف عن اتصالات "الموقف الوقتى" Contingent" والتي تحدث وقت وقوع الأزمة فقط وإنما هى اتصالات تبنى على التخطيط والاستشعار والتحسب والمدى الزمنى الطويل فتتم قبل وأثناء وبعد الأزمة.

- اهتمام الدراسات في البداية بتقديم نماذج عامة كلية ترتكز على الجوانب التفصيلية المادية للأزمة كالتركيز على أهمية تشكيل فريق للأزمة، والتجهيزات الاتصالية المطلوبة وتدريب ممارسي العلاقات العامة والاتصال على التعامل مع الأزمة ثم تحول الاتجاه إلى تناول جوانب أخرى تنظيمية كهوية المنظمة وثقافتها وحجمها ونوعها وتأثير ذلك على كفاءة اتصالات الأزمة.
- التحول في الدراسات من الاعتماد على نموذج رد الفعل التقليدي الذى لم يعد مجدياً في ظل التقدم الفني والتكنولوجي في الاتصالات إلى الاعتماد على أسلوب المبادرة أو ما يُعرف إعلامياً بنموذج المبادرة والذى يعتمد على التوازن في الاتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة والاعتماد على التقنيات الحديثة في الاتصال لسرعة نقل المعلومات الدقيقة ضماناً لإحداث استجابة سريعة وفعالة أثناء الأزمات، وهو ما يصاحب أيضاً تزايد الاهتمام بدراسة الاتصالات التفاعلية الشاملة لإدارة الأزمات بالاعتماد على قواعد المعلومات المتاحة عن الموقف الكلى للأزمة وهو ما يمثل الرؤى المستقبلية لهذه النماذج في التعامل مع الأزمات مستقبلياً وإدارتها باستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال.

**ثالثا : المحور الثالث: الاتجاهات الحديثة في مجال الاتصال وإدارة الأزمة:**

تميز مجال الاتصال وإدارة الأزمة على مستوى الدراسات العربية الحديثة بوجه عام بالندرة خلال السنوات الأخيرة باستثناء بعض الدراسات التي أجريت في مجالات محددة كالمجالات الاقتصادية والصحية ومعالجة وسائل الإعلام لبعض الأزمات المحلية في مصر وبعض المجتمعات العربية ومن هذه الدراسات:

**دراسة حنان جنيد-2009**، حول المعالجة الصحفية لأزمة انفلونزا الخنازير وهى دراسة تطبيقية تحليلية لمضمون الصحف القومية والحزبية والمستقلة في مصر وتوصلت إلى عدم حيادية مضمون الاتصال المطبوع في معالجته إعلاميا للأزمة من قبل بعض الصحف الرسمية والخاصة وتركيز مضمون الاتصال الصحفي على البعد المحلى في معالجة الأزمة دون وجود استراتيجية محددة لاحتواء الأثار المترتبة عليها لدى الجماهير.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج مجموعة من الدراسات في مجال الاتصال والأزمة والتي

أجريت مؤخرا كدراسة كل من Sushma Palmer،Fiona Chew 2003-2007 حول تأثير المعلومات الصحية في إدارة الازمات و توجية سلوكيات الجمهور وكذلك دراسة أمال الغزاوى 2010 حول أهمية الاتصال خلال الأزمات متمثلة في أزمة انفلونزا الخنازير خاصة في مرحلة نشر جوانب المعرفة بالأزمة. كما توصلت سها البطراوى 2009 إلى قلة مدركات عينة الدراسة في المراحل التنفيذية لحملة انفلونزا الطيور بالرغم من الجهود الإعلامية والتوعوية بخطورة الوباء وإن كثافة التعرض للحملة لم يؤثر على انتقال المبحوثين لمراحل السلوك الإيجابية. وكذلك دراسة حنان جنيد حول المسئولية الإجتماعية لوسائل الاتصال الجماهيرية بالتطبيق على أزمة المرور وتوصلت في نتائجها إلى أن الاتصال المطبوع من خلال الصحف والمجلات العامة يغلب علية الطابع الخبرى في معالجته للأزمة واعتماد الإعلام على المصادر الرسمية للمعلومات وأن المواقع الالكترونية العامة تتسم بالطابع الإرشادي الذى لا يتعلق بالتعليم أو تغيير سلوك الجماهير. كما ركزت بعض الدراسات العربية الحديثة على دور الاتصال في معالجة الأزمات الاقتصادية ومنها دراسة فيصل عبد الله الحسون 2010 [30] حول دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الاقتصادية بالمجتمع المالى السعودى ودراسة سماح ماضى 2009 [31] حول رصد وتحليل معالجة الصحف المصرية للأزمة المالية العالمية في خطابها الصحفي، ودراسة خالد عبد الجواد [32] 2009 حول رصد وتحليل المعالجة الإعلامية لقضايا وموضوعات الأزمة المالية العالمية في المواقع الإخبارية العربية (الجزيرة – العربية – أخبار مصر).

دراسة Timothy Combs (2007)[33] حول الأزمة المالية العالمية وتقييم دور الاتصالات أثناء الأزمة ودراسة Savie TVAN (2008)[34] وأهميته بدراسة وتعليل أسباب الأزمات الاقتصادية ومنها موقف وسائل الاتصال الجماهيرية وخاصة القنوات الفضائية ودراسة Andre Kohut (2008)[35] حول تحليل اهتمامات الإخبار الرئيسية بكبرى المحطات التليفزيونية مثل فوكس وس إن إن وسى بى إسى وإن بى سى في إطار تغطيتهما للأزمة الاقتصادية وهى من الدراسات التي حددت بدقة اهتمامات وسائل الإعلام الكبرى أثناء الأزمة .

**ثانيا : أهم الخطوط العريضة للاتجاهات الحديثة في مجال الاتصال والإعلام وإدارة الأزمة :**

1- تركيز الاتجاه الحديث في دراسة اتصالات الأزمة على دور هذه الاتصالات كمكون رئيسي في الاستراتيجيات الوقائية التي تعمل على تجنب أو منع وقوع الأزمة

2- اهتمت الدراسات الحديثة بالتقنيات الاتصالية المتطورة وأهمهم الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في اتصال وإدارة الأزمات لما لهذه الأنشطة الاتصالية من جوانب ونتائج مؤثرة على أنشطة المنظمة على المدى الطويل

3- اهتمت الدراسات الأجنبية الحديثة بتقديم نماذج عامة كما تركز على الجوانب التفصيلية المادية للأزمة كالتركيز على أهمية تشكيل فريق للأزمة والتجهيزات الاتصالية المطلوبة وتدريب مسئولي الاتصال للتعامل مع الأزمة مقارنة بالاتجاه في الدراسات العربية.

4- الاهتمام بدراسة الاتصالات التفاعلية الشاملة لإدارة الأزمات بالاعتماد على قواعد المعلومات المتاحة عن الموقف الكلى للأزمة

5- اهتمت الدراسات الحديثة بتطوير نماذج نظرية تصلح للتطبيق الكلى واتصال الأزمة وإدارة الأزمة بوجه عام مما يعكس الاتجاه العام للتغيير

6- تنامي اتجاه الدراسات سواء العربية أو الأجنبية على حد سواء لدراسة دور الإعلام بوجه عام والتغطية الإعلامية بوجه خاص لقضايا الأزمة الاقتصادية العالمية وتأثيراتها محلياً من جانب وعلى مدركات الجمهور المتلقي من جانب أخر.

## الخلاصة:

يمكن القول أنه من خلال مراجعة وتحليل أدبيات موضوع اتصالات الأزمة بوجه عام وما ارتبط بهما من موضوعات حيوية فرعية كالإعلام وإدارة الأزمات رصد فريق البحث تطور دراسات واتصال الأزمة من مرحلة العموميات (في الثمانيات) إلى مرحلة إيجاد نظريات ونماذج شاملة تتناول هذا الموضوع بالتحليل والتفسير مع مطلع (التسعينات) وبدايات القرن الواحد والعشرين، وكذلك تحول الاهتمام موخراً من دراسة الجوانب الكمية في اتصالات الأزمة الى تناول جوانب أخرى كيفية غير منظورة كتأثير ثقافة المنظمة ، وهويتها ومستوى الحكمة في إدارة فريق اتصال الأزمة والأساليب والتقنيات الحديثة التي تستخدم الإبعاد والجوانب الوقائية لإدارة الأزمة بدلاً من الجوانب العلاجية فقط من خلال التطبيق العملي لنماذج اتصالات الأزمة ومدى تأثير الجوانب التنظيمية والتكنولوجية على كفاءة اتصالات الأزمة وتعاظم الاهتمام بدراسة وتحليل الأزمات بوجه عام خاصة على المستوى الاقتصادي محليا وعالمياً وذلك على مستوى الدراسات العربية أو الأجنبية على حد سواء

## المراجع:


1- Barton، L.، Crisis in organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos Second edition، Cincinnati، OH: Sout-Western blishing company، 1998، P. 7.

2- Ren، Cliang H.، Understanding and Managing the Dynamics of Linked Crisis Events، Disaster Prevention and Management Journal، V. (a)، N. (1) 2000، P.P. 12-17.

3 - Goodman، Michael، Current Trends in Corporate Communication، Corporate Communication Journal، V. (6)، N (3)، 2001، P.P. 117-123.

4- الشريف ، منى، إدارة الأزمات – الوسيلة للبقاء، (القاهرة : دار البيان للطباعة، 1998) ص293.

5- كلية الدراسات العليا، دراسات في إدارة الأزمات الأمنية، (القاهرة: أكاديمية الشرطة، مطابع الشرطة، 2000) ص11.

6-Darling، John R. Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision: Organization Development Journal، V. 15، N. 8، 1994. PP. 3-8

7- محمد عبد الحميد ، البحث العلمى في الدراسات الاعلامية، الطبعة الأولى، القاهرة: عالم الكتب، 2000، ص159.

8- Shoemaker، Pamela، Communication in Crisis: Theory، Curriculam، and Power، Journal of Communication، V. 34، N. 4، Autumn 1993، PP. 146-

9- منى صلاح الدين شريف، إدارة الأزمات، الوسيلة للبقاء، القاهرة: دار البيان للطباعة والنشر، 1998، ص52.19-عبير محمد، إدارة الأزمات في قطاع السياحة (المؤتمر الثالث، لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة جامعة عين شمس، 1998 ص245. عثمان محمد العربى، اتصالات الأزمة: مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، يناير/ أبريل 1999،

ص ص 99-100.

10-عثمان محمد العربى، اتصالات الأزمة: مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، يناير/ أبريل 1999، ص ص 99-100.

11- Garrett D.E. and J.L. Bradford، The Effective of Corporate Communicative Responses to Accusations of Unethical Behavior، Journal of Business Ethics، V. 14 N: 11، 1995، PP. 875-892.

12- Lombardi، Marco، Communication about Major Accident Hazards: Credibility of Qualified، Disaster Prevention Journal، V. 4، N2، 1995، PP. 4-13.

13- Forte، Sonya and Zock، Lynn، Framing the Media's Agenda During A crisis، Public Relations Quarterly، V. 4، N. 1، Winter، 1995، PP. 42-45.

14- Coombs، Holladay، Ongoing Crisis Communication، Public Relations Review، Vol. 22 N: 2، 1996، PP. 279-280.

15- Patterson، J.D.، W.W. Allen، Accounting For Your Action: How Stack Holders Respond to the Strategic Communication of Environmental Activist Organizations، Journal of Applied Communication Research، 1997، PP. 293-316.

16- السيد عليوه ورفعت رضوان، مهارات الاتصال في إدارة الأزمات بالتطبيق على المستشفيات، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الثانى لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة: جامعة عين شمس، 25-26 أكتوبر، 1997) ص ص 259-276.

17- Kernisky، D.A.، Proactive Crisis Management and Ethical Discourse، Journal of Business Ethics، V. 16 N: 8، 1997، PP 843-853.

18- فؤاده البكرى، دور الإعلام في إحتواء أزمة السياحة بالأقصر (المؤتمر السنوى الثالث لبحوث ودراسات الأزمات، جامعة عين شمس) القاهرة، عدد (4)، 1998 ص ص200-235.

19- نيفين عزت على الحبيشى، الأسلوب العلمى لإدارة الأزمات دراسة مقارنة بين مصر

والولايات المتحدة الأمريكية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1998.

20- Martinelli، K.A.، Integrating Public Relations and Legal Responses During a Crisis: The Case of Odwalla Inc.، Public Relations Review، V. 24، N.: 4، 1998، PP. 443-460.

21- رنا أحمد عتياني ، "الاتصال والمسئولية الاجتماعية" عرض لبعض الأزمات الواقعية وترتيبات المواجهة في تاريخ الأعمال، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الأول ، (القاهرة: كلية التجارة جامعة عين شمس، 30-31 أكتوبر 1999) ص ص 380-407.

22- رجب عبد الحميد السيد، دور القيادة في صنع القرار بالتطبيق على إدارة الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، (بورسعيد، كلية التجارة جامعة قناة السويس، 1999).

23- كريمان فريد، تقييم كفاءة الاتصالات في إدارة الأزمة، دراسة حالة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد (6) ديسمبر 1999، ص ص1-45.

24- Holtz، Shel، "PR. On the Net Winning Strategies to Inform and Influence The Media"، (New York، Management Association، 1999).

25-Vaganov، Petr-A، Societal risk Communication and Nuclear Waste Disposal، International Journal of Risk Assessment and Management، V. 1 N : 1، 2000، PP. 20-41.

26- Heath، Robert-L.، Palenchar، Community relations and risk communication: A longitudinal study of the impact of emergency response messages، Journal of Public Relations Research، Vol. 12. N: 2، 2000، PP. 131-161.

27- خالد سامى محمد عصر، الاحتياجات المعرفية والمؤسسية لاستراتيجية إدارة الأزمات في المجال الأمني، كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة.. رسالة دكتوراه غير منشورة القاهرة.

28- Gutteling-Jan-M، Current Views on Risk Communication and their implications for crisis and reputation management، Document-Design، Vol. 2(3)، 2000-2001، PP. 236-246.

29- Rohrmann-Bernd، Asocio-Psychological model for analyzing risk communication processes، Australasian-Journal of Disaster and Trauma-Studies، Vol. 4 N: (2)، 2000.

30- حنان فاروق جنيد، أساليب توظيف أليات الاتصال في إدارة أزمة السياحة في مصر (دراسة استطلاعية)، مجلة علم النفسى المعاصر والعلوم الإنسانية، المجلد الثانى عشر الجزء الثالث – أكتوبر ، 2001، ص ص 183-309.

31- Taylor، P.J.A. Cylinrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations، Human Communication Research Journal، Vol. 28، N: 1، 2002، PP 7-48.

32- Morgan-M-Granger، Fischhoff، Baruch، Bostrom، Ann، Risk Communication: Amental models approach، New York، US: Cambridge University Press، 2002.

33- Venette-Steven-James، Risk Communication in a High-Reliability Organization، North-Dakota-State-University، 2003.

34- Ban Berkowitz، David Pritchard، Knowledge in Crisis Researches، Journalism Quarterly، Vol. 66 No. 3، Autumn 1998، PP. 5-35.

35- Wilson Threy، Crisis Communication، A case book approach، review، Journalism and Mass Communication Quarterly، Ispring 2002، PP. 202.