الفصل الاول:

الاطار العام للدراسة

1-مقدمة :

يحظى علم إدارة الأزمات باهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام والاتصال الجماهيري بشكل خاص، و ذلك على ضوء الثورة التكنولوجية التي يعيشاها العالم الآن في مجال الإعلام والاتصالات ، والتي تنقل الأحداث والأزمات فور وقوعها من أي مكان في العالم، هذا فضلا عن كثرة الأزمات التي تعاني منها من دول العالم خاصة الناتجة عن حوادث الإرهاب.

ومن بين الفروع الهامة في مجال إدارة الأزمات ما يتعلق بكيفية إدارتها على مستوى الجمهور الداخلي و، الجمهور العام ووسائل الإعلام و هو ما يعرف باتصالات الأزمة. لذلك فإن الاتصال المؤثر والفعال بهذا الجمهور يكون من خلال وسائل الإعلام ووسائل الاتصال المتنوعة، ولا شك في أن وسائل الإعلام القوية تؤدي حتما إلى نتائج إيجابية وملموسة عند إدارة أي أزمة.

وإن قراءة علمية وتأملية للواقع البشري يؤكد أن العالم يتجه نحو مزيد من التداخل والتشابك وإن روافع واذرع ظواهر العولمة بدأت آثارها تتوضح أكثر في رسم مقاربة لعالم كوني جديد ، ستطوي الامتدادات الكونية بين دفتيها منطلقة وبقوة نحو صياغة ملامح ثقافية وسلوكية كونية عامة واقتصادية وسياسية وإعلامية واجتماعية وأنماط عيش وتأسيس قوانين وتشريعات موحدة على حساب دول العالم المغلوب على أمرها، كل ذلك يسير باتجاه تشكيل واقع جديد وأي تعثر أو إعاقة للواقع الجديد لن يتحمل المجتمع الدولي المسؤولية بل سوف تحمله برمته على دول الجنوب.

ورغم الادعاء أن إرادة تحقيق التنمية للمجتمعات والوقوف إلى جانب المعوزين والفقراء وخلق الاستقرار مسؤولية أخلاقية على الجميع وبرز من بين أهمها الأزمات

التي تعتري العالم اليوم ومنها كشف الفساد في أية بقعة من العالم باعتباره وباء مدمراً سريع الانتشار وله القدرة التدميرية لتعطيل الحياة وإعاقة المسارات العلمية المتقدمة.

فعالم اليوم وربما الغد أصبح مرتعا خصبا ومطبخا لإنتاج الأزمات التي يزداد عددها وتتنوع في توجهاتها وهذا ما يستدعي توفر إرادة حقيقية وجهوداً منظمة لمواجهتها .. وتحدث أغلب الأزمات في المجتمعات والأنظمة نتيجة تغييرات مفاجئة تطرأ في بنائها الداخلي أو الخارجي بعيدا عن التوقع أو فرض لتجنبها ، وكثيرًا ما يقال إن كل أزمة تحتوي بداخلها بذور النجاح وجذور الفشل أيضًا .

إن مجالات الأزمات الإدارية كثيرة ومتعددة ولا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول إن الأزمات المرتبطة بالإنتاج قد تأتي عن فشل مفاجئ أو عوارض أجنبية أو إهمال تاريخي أو وباء أو كوارث بشرية أو طبيعية . كما أن بعض الأزمات تحدث خارج نطاق سيطرة الجهات المعنية . وقد تحدث بعض الأزمات نتيجة تسرب معلومات هامة وأحيانًا سرية كاستراتيجيه أو خطة جديدة أو مشروع جديد إلى خارج المنظمة فيحدث عكس ما هو مخطط له .

إن إدارة الأزمات لها أسس عامة يجب أن تترجم إلى خطة جاهزة للتطبيق في أي طارئ تعتمد السرعة والعمل الجماعي والأساليب العلمية والهدوء وعدم الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتشجيع المبادرات والإبداعات وبث روح الحماس بين العاملين، الابتعاد عن البيروقراطية، الاهتمام أولا بتطويق الأزمة وعدم السماح بتوسعها، تقييم دروس الأزمة لضمان عدم تكرارها، تقسيم العمل على مراحل أو فعاليات متسلسلة لمواجهة الأزمة، تحديد المستلزمات المادية وعدد الأجهزة والمعدات والآليات ووسائل الاتصالات وبالحد الكافي وحسب متطلبات الأزمة.

إن مهمة الإعلام الأساسية في أوقات الأزمات أياً كان نوعها هي جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه وحتى تحدث تفاعلا وإثراء، ويعتمد

العمل الإعلامي استخدام الرموز، والكلمات، والصور، وغيرها، لنقل أفكار ومعلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ومفاهيم متساوية ومتقاربة لدلالات الرموز ومضامينها، بحيث تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في تجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة.

إن توجيه رسائل إعلامية ذات صلة بالأزمات لكل فئة من فئات المجتمع ضرورة لكسب تعاونهم يبدو ضرورياً، والإعلاميون هم أهم الشركاء نظراً لقدرة تأثيرهم على الرأي العام، لذا يجب إقامة علاقة طيبة معهم تقوم على الثقة المتبادلة وإعطائهم معلومات محددة وتنظيم لقاءات دورية معهم.

وسيحاول الباحث في بحثه هذا التركيز على أهمية الدور الذي يضطلع به الإعلام لتعريف الجمهور بالإجراءات المتخذة من قبل الجهات المعنية لإصلاح الوضع والقضاء على الأخطاء الحاصلة نتيجة الأزمة مع تضمين هذه الإجراءات الإثباتات الحسية على إصلاح الأخطاء والاعتذار عنها.

فالأزمات والكوارث تفرض نفسها على وسائل الإعلام وهذا يمكن أن يضع أية مؤسسة تحت الأضواء ولكن لأسباب سيئة، لذلك فإنه من الضروري معرفة كيفية إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام إذا كان المطلوب إيصال الرسالة بشكل جيد وإعطاء الصورة السليمة عن المؤسسة.

فلا يكاد هناك مجتمع متقدم أو نام إلا وهو عرضة لأزمة أو كارثة طبيعية أو من صنع البشر ولا تزال الكوارث والازمات تحيط بنا ... وهي لا تعرف ولا تعفي شعبا ما من نتائجها الكارثية ، والفرق أن هناك من يتحوط لمواجهتها ويستفيد من أخطائه وآخرون لا يتعلمون من تجاربهم رغم قساوة النتائج على الدول والشعوب وفي مقدمتهم الأقطار العربية...

وفي الأزمات تصبح المؤسسات عرضة لمراقبة الإعلام فتقوم وسائل الإعلام والجمهور معاً بوضعها على طاولة التشريح لفحصها بدقة وتصبح جميع حركات المؤسسة وسكناتها موضع مراقبة وتحليل وانتقاد من جمهورها بجميع شرائحه، خاصة أن مصالحهم مرهونة بنجاح المؤسسة أو فشلها، ولذلك فهم عادة يهتمون بتتبع ما ستؤول إليه حال المؤسسة أو الجهة التي تتعرض للأزمة في نهاية الأمر.

ومن بين الأزمات التي ابتلي بها الوطن العربي، وما زالت حديث الإعلام العربي أزمة الجزر الثلاث (أبو موسى، وطنب الكبرى، وطنب الصغرى) فمنذ وقوع الاحتلال الإيراني على الجزر العربية الثلاث في 30 من نوفمبر 1971 ودولة الإمارات العربية المتحدة ومعها عدد من الأقطار العربية وخاصة أقطار الجوار الشقيقة لم تهدأ في مطالبة إيران بإعادة الجزر الثلاث إلى حياض دولة الإمارات . رئدها في تلك المطالبة والحرص على العلاقات الودية التي تقتضيها وقائع الجوار الجغرافي والتواصل التاريخي القديم والأخوة الإسلامية الوثيقة.

لقد مارست وسائل الإعلام في دولة الإمارات، والدولة كذلك بكل مؤسساته أعلى درجات ضبط النفس لمعالجة هذه المسألة بحكمة وروية . كما أنها حاولت طيلة الفترة الماضية أن لا تجعل في مطالبتها بالجزر المحتلة ما يغير الرأي العام حفاظا على صلات الود والجوار فقامت بإيفاد عدد من المسئولين إلى طهران لمعالجة الموضوع بعيدا عن الأضواء كما التزمت أجهزة الإعلام بالدولة بتوجيهات رسمية بعدم إثارة الموضوع إعلاميا

وكانت توجيهات صاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان رئيس الدولة تتسم بالحكمة والروية وبعد النظر مع صلابة التمسك بتربة الوطن وحقوقه بلا تهاون أو تفريط مؤمنا بالعمل الهادئ واتخاذ التفاهم أسلوبا عمليا لحل المشكلات بين الدول لا سيما المجاورة منها.

وانطلاقا من الحرص الدائم لصاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان رئيس الدولة على الأمن والاستقرار في منطقة الخليج العربي وعلى علاقات حسن الجوار بين دوله دعا سموه الجارة إيران لحل قضية الجزر العربية الثلاث عن طريق الحوار والطرق السلمية وقال سموه : إن دولة الإمارات العربية المتحدة أعربت عن استعدادها التام ورغبتها الصادقة في إجراء حوار مباشر مع جمهورية إيران الإسلامية فيما يتعلق باحتلالها لجزر الإمارات الثلاث. وإننا لا نزال ننادي بضرورة اللجوء إلى الحوار والالتزام بالطرق السلمية من أجل إنهاء هذا الاحتلال وعودة الجزر الثلاث لسيادة دولة الإمارات العربية المتحدة تمشيا مع القوانين والأعراف الدولية ومبادئ حسن الجوار والاحترام المتبادل بين الدول.

وعلى خطى سموه رحمه الله سار خليفته سمو الشيخ خليفة بن زايد حفظه الله وولي عهده الأمين في المطالبة بعودة الجزر الثلاث ، وأوضح سموه وولي عهده الأمين موقف الدولة الراسخ في تمسكها بحقها في استعادة الجزر المحتلة ودعا إيران إلى اللجوء إلى التحكيم الدولي وإبراز وثائقها حول ادعاءاتها بالجزر.

وكانت صحيفتي الخليج والاتحاد من أكثر الصحف المحلية والعربية معالجة لتلك الأزمة بعقلانية متناهية ، فمن هنا كانت الدراسة الميدانية تتعلق بهاتين الصحيفتين .

2 –مشكلة الدراسة:

انحصرت مشكلة الدراسة في تفعيل دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات وبخاصة أزمة الجزر الإماراتية المحتلة(طنب الصغرى ، وطنب الكبرى ، وأبو موسى). وبيان الدور الذي لعبته صحيفتي الاتحاد والخليج في إدارة هذه الأزمة .

3 – منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج: الوصفي التحليلي – التحليلي والإحصائي.

4 –أهمية البحث :

تكمن مشكلة البحث في أنه يعالج قضية جزر الإمارات الثلاث المحتلة والتي شغلت الرأي العام العربي والإسلامي والعالمي والخليجي على وجه الخصوص ، كما أنها تبين دور وسائل الإعلام بشكل عام في معالجة الأزمات المختلفة والتي تؤرق الشعوب الضعيفة وغيرها من الشعوب الأخرى . كما أنه يبين الانعكاسات الأمنية لمعالجة وسائل الإعلام للازمات ، حيث تشير الدراسات العلمية إلى وجود نتائج أمنية مرتبطة بتدخل الإعلام وتنعكس سلبا علي درجة الاستقرار الأمني والسياسي في المجتمع فأصبح الإعلام طرفا رئيسيا في إدارة الأزمات وينظر إليه علي انه سلاح ذو حدين فقد يكون الأكثر قدرة علي التوصل لحلول مقبولة ترتضيها الأطراف المعنية إلا انه في حالات أخرى قد يكون العامل الرئيسي لتطور الأزمة وتعقيدها وتصعيد حدة الخلافات بين أطراف الأزمة.

ويلاحظ الآن وجود ارتباط وثيق الصلة بين الأزمة والتغيرات العالمية الجديدة وفي ظل نظام العولمة ومع وجود علاقة طردية بينها وبين كافه المتغيرات سواء كانت اقتصاديه أو اجتماعيه أو سياسيه ....

والتي أثرت بطبيعة الحال على جميع المنظمات بأنشطتها المختلفة ، ومن ثم نجد أن نظم الإدارة في حاجه ماسة إلى تطوير أساليبها ومناهج عملها وإعادة هيكلتها لمواجهه المواقف المتجددة التي تحمل في طياتها مخاطر لا حدود لها نتيجة تلك المتغيرات .

وفي ظل هذه المتغيرات أدت إلى الاهتمام بكيفية إدارة الأزمات بل والتنبؤ بها من خلال نظم المعلومات وعلامات الإنذار المبكرة والتي توضح أن هناك أزمة محتمله إذ إن الشعور بالمشاكل المحتملة هو أول خطوة نحو تجنب الأزمات أو نحو حلها ومحاوله التصدي لتلك البوادر التي تنبئ بوقوع الأزمة قبل حدوثها وتصعيدها والاعتماد على المبادأة بدلا من ردة الفعل .

وإن بداية التفكير الجاد في التعامل مع الأزمات و مواجهتها يبدأ من الإجابة على التساؤلات التالية :

أين نحن ؟ وما الصورة الذهنية الحالية لنا عند جمهورنا ؟ والى أين نتجه ؟ وماذا نملك ؟ وما هو الوقت المتاح لنا للاستخدام ؟ وأين نود أن نكون ؟ وما هو المطلوب القيام به لنصل إلى ما نريد ؟ وما الوسائل المتاحة والمناسبة التي يمكن استخدامها للوصول إلى أهدافنا ؟

إن أفضل وسيله لفهم طبيعة الأزمة ومعرفه أفضل السبل للتعامل معها هو القيام بدراسة الأزمات التي تعرضت لها المنظمات الأخرى وكيف تم إدارتها وبدلا من أن نكتفي بالنظر في تعاطف ودهشة علينا أن نسأل أنفسنا ماذا حدث ؟ ولما تعرضت هذه الأزمة لهذا الكم وهذه النوعية من المعالجة الإعلامية والصحفية وحظيت بهذا الاهتمام البالغ ؟ وكيف قامت الإدارة بمعالجتها ؟ وما أوجه النجاح والإخفاق فيما يتعلق بردود أفعالها ؟

5 –أهداف البحث :

يهدف البحث على الآتي :

1. بيان وشرح المفاهيم الأساسية للاتصال والأزمات.
2. بيان أهداف الاتصال وعناصره ونماذجه .
3. توضيح المفاهيم العامة للأزمة.
4. أسباب الأزمة وأنواعها والمراحل التي تمر بها.

5. وسائل تحسين قدرة المجتمع الإداري في إدارة الأزمات .
6. بيان قواعد وأُسُس التعامل مع الأزمات.
7. شرح الإستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمات، إدارة الإعلام في المراحل المختلفة للأزمة.
8. توضيح خصائص الصحافة وآثارها ووظائفها.
9. توضيح دور الصحف الإماراتية في إدارة أزمة الجزر الإماراتية المحتلة (طنب الصغرى ، وطنب الكبرى ، وأبو موسى .)

6 –حدود البحث :

الحدود الزمنية : تتمثل الحدود الزمنية في دراسة أزمة الجزر الإماراتية المحتلة (طنب الصغرى والكبرى وأبو موسى) من عام 2009–20014م .

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية من خلال تحليل محتوى صحفتي الاتحاد والخليج الصادرتين بدولة الإمارات العربية المتحدة .