# دراسات
# في العلوم السياسة

# الاتصال السياسي والازمات جدلية العلاقة

الاستاذ المساعد
حسين عليوي
جامعة الكوفة ـ كلية العلوم السياسية

# الاتصال السياسي والازمات جدلية العلاقة

**الاستاذ المساعد**
**حسين عليوي**
**جامعة الكوفة ـ كلية العلوم السياسية**

**مستخلص:**

برز الاتصال السياسي كعلم معرفي في ستينات القرن الماضي، وفي أوائل السبعينات كانت البدايات الأولى لنظرية الاعتماد على الاتصال السياسي كأسلوب هام في إدارة الأنظمة السياسية واداة فاعلة لدى صانع القرار في السيطرة على توجهات وإدارة الرأي العام الجماهيري خاصة بعد التطور الذي شهده المجتمع الإنساني في وسائل الاتصال المعرفية ما جعل الشعوب تعتمد بشكل كبير على ما توفره وسائل الاتصال من معلومات رغبة منهم في اشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم رغم الإقرار باختلاف نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال عن نظرية الاستخدامات والإشاعات في انها تفترض وجود تفاعلات تسير في ثلاث اتجاهات (الاعلام، الجمهور، النظام السياسي) وتتسم هذه العلاقة بخاصية الاعتمادية المتبادلة الذي تفرضه سمات المجتمع الحديث تتحدد في ضوئها التأثيرات التي تحدثها وسائل الاتصال في الفرد والمجتمع، وكلما زادت الحاجة الى وسائل الاتصال والاعتماد عليها زاد الاحتمال بأن تغير المعلومات من معارف ومشاعر وسلوك الافراد سلبا وايجابا وبما ان المجتمع ووسائل الاتصال يسيران باتجاه النمو والتطور زاد من أهمية الاتصال في وظيفة نقل المعلومات خاصة في أوقات الازمات ما يستتبع ذلك من يقينية العلاقة الجدلية بين وسائل الاتصال والأزمات.....

**المقدمة:**

يحظى الاتصال بوسائله المختلفة أهمية كبيرة في العصر الحديث، فما احدثته تقنية المعلومات من قفزات كبيرة قزمت معها جغرافية الأرض وجعلت اطراف العالم اقرب

مما يمكن تصوره حتى سقطت الكثير من مفاهيم الجيموفولوجيا وتحولت العلامات الحدودية مجرد نقاط وهمية على اشكال الخرائط الجغرافية، كما ساعد الاتصال في تقريب الثقافات المختلفة للشعوب وبمتوالية طرقت معها التنوع العرفي والأثني والديني عبر وسائل مكنت البشرية من التلاقح في الأفكار وتبادل المعلومات وتجديد توجهات الراي العام نتيجة لطغيان ظاهرة المعلوماتية التي داهمت الانسان بشكل متسارع في كل اتجاه وكل مكان وخاصة في أوقات الازمات الدولية التي زادت من تواتر المعلومات واهمية وسائل الاتصال كحلقة هامة بيد النظام السياسي لإدارة الازمة والتأثير بها، مما جعل الاتصال السياسي ضرورة إنسانية وحقيقة ماثلة في عالم اليوم بعد ما استشعرت الحكومات والدول سواء ما كان منها ديمقراطي او تسلطي أهمية عنصر الأقناع لإخضاع الجماهير وكسب تأييدها وبالتالي تحقيق هدفي الشرعية والمشروعية جماهيريا بعد ما عملت الأنظمة السياسية على استخدام وسائل الاتصال بشكل علمي وهادف لتغيير مسارات الرأي العام وكسب تأييده من خلال التأثير على المدرك الفكري والصورة الذهنية للأفراد ومن هنا يعد الاتصال من اكثر المواضيع أهمية وشمولية وتعقيدا في مجال البحث والتدقيق والدراسة خاصة في ضوء ان وسائل الاتصال شاع استخدامها في كافة مجالات الحياة لخدمة قضايا متعددة وخاصة القضايا السياسية ومن هذا المنطلق احتلت وسائل الاعلام كيانه واشكالها أهمية كبيرة في فكر وتوجهات صانع القرار بعد الادراك ان الاتصال السياسي يفتح افاق واسعة باتجاه دراسة السلوك الإنساني وتوجهات الرأي العام وميوله وما يتعرض له الفرد من مؤثرات تؤثر عليه وتتحكم في تصرفاته خاصة مع ما يشهده المجتمع من تطور متسارع وغير مسبوق وما رافقه من تغير مجتمعي نقل الفرد من الوضع التقليدي الى الوضع المتحدث الحديث حيث التحضر والتخصص والعقد الاجتماعي الذي يركب الحياة السياسية للشعوب عبر تنظيم سياسي مدرك هو الدولة المدنية الحديثة بما رافقها من عسر واعاقات في تلبية حاجات المجتمع وادراك المعالجات الدقيقة لما يتعرض له خاصة في وقت الازمات وموجبات إيجاد الحلول السريعة لتدارك الاثار السلبية والارتدادات الخطيرة وخاصة الأمنية منها على الوجود العام للهيكل التنظيمي بما يضمه من مؤسسات سياسية وإدارية واجتماعية.

**أهمية البحث:**

يعد علم الاتصال السياسي أحد العلوم الحديثة والمعقدة والذي اكتسب أهمية كبيرة كأداة فاعلة بيد صانع القرار بما وفره من أدوات ومساحات عمل واسعة في تطويع الانعكاسات السلبية للأحداث الطارئة والمفاجئة خاصة الازمات ما كان منها اقتصاديا او سياسيا او اجتماعيا او طبيعيا وما تؤديه من أدوار فاعلة كأسلوب إدارة وتحكم بيد النظام السياسي حيث تبرز وسائل الاتصال بشكل هام وعلى كافة الصعد وباختلاف الأنظمة السياسية القائمة.

**مشكلة البحث:** تدور مشكلة البحث حول العلاقة الجدلية والادوار التي يقوم بها الاتصال السياسي في الازمات للإجابة على التساؤل التالي ما هي آفاق العلاقة بين صانع القرار والنظام السياسي ووسائل الاتصال السياسي ومالدور الذي يلعبه الاتصال السياسي كأداة وأسلوب عمل حكومي في أوقات حدوث الازمة السياسية؟؟

**منهجية البحث:** ولأجل فهم طبيعة العلاقة الجدليه بين الازمات والاتصال السياسي تم استخدام المنهج التحليلي لاستقراء أسس الترابط الوسائطي بين المفهومين وصولا الى إدراك الترابط المعرفي لكل منهما.

**فرضية البحث:** يفترض البحث ان هناك ترابط وثيق بين الاتصال السياسي كأداة وأسلوب وإدارة حكم والنظام السياسي كفلسفة حكم واتجاه سياسي.

**أهمية البحث:** تدور أهمية البحث حول دور الاتصال السياسي في الازمات السياسية وما تلقيه وسائل الاتصال من أهمية في تطويع انعكاسات الاحداث الطارئة سواء ما كان منها سياسي او طبيعي وما تؤديه من أدوار ادارة وتحكم بيد النظام السياسي حيث تبرز وسائل الاتصال بشكل فاعل بما تلعبه من دور على اختلاف الاصعدة وباختلاف الانظمة السياسية.

## اولاً: في نشأة ومفهوم الاتصال السياسي

الاتصال السياسي ظاهرة إنسانية قديمة قدم المجتمع البشري ظهرت منذ نشوء التجمعات الإنسانية وارتبطت بتكوين الفرد في التجمعات الاجتماعية والسياسية وتفاعله في بيئته ومحيطه السياسي داخل وخارج مجتمعه [١]. وقد كان الاتصال السياسي أحد العوامل المؤثرة في التكوينات والتنظيمات الاجتماعية الأولى للتاريخ البشري واحد الوسائل التي لعبت دورا في

رسم وصياغة جوانب عدة من السلوك والتصرفات في المجتمعات الإنسانية القديمة [٢]. وقد تناول الفلاسفة والمفكرون الاغريق في بعض تنظيراتهم الى مواضيع ذات صلة او قريبة من الاتصال السياسي اذ ربط افلاطون بين السلوك السياسي والاستعداد الطبيعي للفرد طبقا للطبقة التي ينتمي اليها، كما ان ارسطو عندما درس الفرد كفكرة وكيان نظر اليه ككائن سياسي بطبعه منطلقا من فرضية ان هناك ضرورة للاعتراف بأن القانون في اية دولة صالحة يحب ان يكون له المرتبة الأعلى او الصوت الأقوى وان الافراد يتصلون عبر ذلك سياسيا واجتماعيا [٣]، ففي كتابه (السياسة والخطابة) نظر ارسطو الى الانسان باعتباره كائن سياسي، وان الدولة في نظره ما هي الا شركة بين افراد يعيشون وفق قانون التكامل [٤]، ورغم ذلك لم يكن الاهتمام بالاتصال السياسي كموضوع اجتماعي وظاهرة ملحوظة بارزا في ذلك الوقت [٥]، وعندما ظهرت الليبرالية كمفهوم ومصطلح ذات جوانب سياسية واقتصادية في القرن السادس عشر الميلادي على يد (جون ملتون) أشار ذلك المصطلح الى التأكيد على حرية التعبير والاتصال والمشاركة السياسية عبر قنوات الاتصال المختلفة ورفض كل ما من شأنه احتكار النظام السياسي لحياة الفرد وفعالياته بكل اشكالها وانماطها [٦]، بينما يرى البعض ان بدايات نشوء الاتصال السياسي ترجع الى خمسينات القرن الماضي عندما قرر الجمهوريون في الولايات المتحدة الامريكية اللجوء الى وكالة متخصصة في العلاقات الدولية كي تتولى دعم ترشيح الجنرال (ايزنهاور) وتسويق شخصيته في المجتمع الأمريكي عندما قرر الحزب الجمهوري تخصيص ميزانية خاصة لشؤون الاتصال السياسي [٧] وهي وكالة (BBDO) وكانت هذه المرة الأولى التي يستخدم فيها الساسة الامريكان التلفزيون لكسب أصوات الناخبين عن طريق استخدام الاتصال السياسي في الحملات الانتخابية [٨]، اما التنظير الفكري لمصطلح الاتصال السياسي كمفهوم فيعود الى عام ١٩٥٦ عندما قامت جامعة (جورج تاون الامريكية) بدراسة العلاقة بين الأنظمة السياسية الحاكمة والسلوك السياسي للافراد بعد ان كان الفكر السياسي الكلاسيكي يفصل ويميز بين نشاط السلطة السياسية ونشاط الافراد أي يضع تمايزا بين السياسية كهيئة قانونية وسياسة حاكمة وبين السلوك الجمعي للمحكومين [٩] بعد ان توسعت السياسة كمفهوم وممارسة وتعددت وظائف

الدولة وازدادت تعقيدا نتيجة لتطور المجتمعات وتعقد حاجات الفرد وتعددها [١٠]، ما أدى الى الاهتمام بالرأي العام وتوجهاته وأهدافه وظهور جماعات الضغط التي بدأت تلعب دورا ملحوظا على توجهات السلطة وقراراتها ومجالات اهتماماتها كضاغط جديد ومدرك بدأ يأخذ دورا في ميكانزم السلطة السياسية واهتمامات صناع القرار [١١] وظهور الأحزاب السياسية التي بدأت تحتل مكانة هامة وملحوظة في الحياة السياسية كتجمعات فكرية لها اهداف سياسية اثرت في بنية الأنظمة السياسية [١٢] وتوجهاتها ليفرز الاتصال فيما بعد توجهات علمية تمحورت ضمن مدرستين عالجت موضوعه وأهدافه هما المدرسة (الامبريقية) تحت اشراف (لازارو سيفيلد) والتي تميزت بسيادة المنهج الكمي الذي يميل الى حصر الظاهرة الاتصالية داخل مصفوفات رقمية إحصائية، اما المدرسة الثانية فهي المدرسة النقدية والتي اهتمت ببحث المحيط الاجتماعي الذي يتم فيه الاتصال والفرق بين المدرستين هو هيمنة تصورات فكرية لاحد الاتجاهين على الاتجاه الاخر فالاتصال بوصفه عملية سايكولوجية يتفاعل فيه طرفان هما المرسل والمستقبل ليكون قاعدة معرفية مهمة غير بعيدة او منعزلة عن المؤثرات الثنائية التي تلعب دورا كبيرا في ظاهرة الاتصال السياسي [١٣] ومع التغيرات العالمية المتتالية في مجالات تقنيات العالم السبراني وتأثيرات العولمة وانتشار وسائل الاعلام والاتصال والانفجار التطوري في الشبكات الرقمية حمل معه الحاجة الى الاتصال السياسي مع بروز مفاهيم جديدة تعد من صميم الاتصال السياسي كالرأي العام والأحزاب السياسية والتجمعات الانتخابية وشيوع مبدأ المشاركة السياسية والمطالبة الجماهيرية به حيث زاد الاهتمام نتيجة لذلك بدراسة وفهم جدلية العلاقة بين الفرد والسياسة وتفاعل النظام السياسي مع بقية الأنظمة الاجتماعية الأخرى باعتبار الفرد غاية النظام وهدفه فلم تعد السياسة مقصورة حكرا على من يمارسها بل أصبحت سلوكا للافراد العاديون و اصبح هنالك تجانس بين الظاهرة السياسية والظاهرة الاجتماعية ما طبع عصر اليوم بعصر السياسة والتسيس [١٤].

وترجع كلمة الاتصال (communication) الى الكلمة اللاتينية (commence) والتي تعني الشيء المشترك ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة (commune) التي عنت في القرنين العاشر والحادي عشر (الجماعة

المدنية) بعد ان تم انتزاع حق الافراد والجماعات في الإدارة المدنية في فرنسا وإيطاليا بعد ذلك اكتسب مصطلح الاتصال معنى وهدف سياسي وآيدلوجي فيما عرف بـ(كومونة باريس) خلال القرن الثاني عشر، اما الفعل اللاتيني لجذر واسس كلمة (communicare) من اللاتينية والفرنسية والذي يعني بيان رسمي او توضيح حكومي [١٥] اما لغة فالاتصال يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء الى الشيء وصلا يعني انتهى اليه وبلغه [١٦] في حين يعني اصطلاحا بانه نقلا للأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات إضافة الى التوزيع والتفاوض [١٧] ويشير أيضا الى النشاط الإنساني الحيوي والذي من خلاله يتم افتعال الحقائق والأفكار والآراء والمشاعر والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومحتوى العلاقات المتضمنة فيه [١٨].

بينما يرى (ستسفسنر) بان الاتصال يقصد به استجابة الكائن الحي المميز بذاته وخصائصه البايولوجية لأي مرسل [١٩] في حين وردت كلمة الاتصال في قاموس (ويبستر) بمعنى العملية التي يتم بها تبادل المفاهيم بين الأفراد والجماعات باستخدام رموز متفق عليها [٢٠] ويعرفه (شيري) بأنه استعمال الكلمات او الخطابات او اية وسيلة متشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع معين او حدث ما [٢١] ويعرفه (جير بنر) بأن المقصود بالاتصال العملية التي يتفاعل عبرها المرسلون او المستقبلون للرسائل في خلال سياقات اجتماعية معينة [٢٢] ويعرفه د. (إبراهيم امام) بأن الاتصال يعني تلك الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم وترتيب حياته الاجتماعية بهدف الاستقرار عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم [٢٣] وتعرفه (جيهان رشدي) بأنه العملية التي يتفاعل بموجبها متلقي ومرسل الرسالة من كائنات بشرية حية في مضامين اجتماعية معينة يتم خلال هذا التعامل نقل الأفكار والمعلومات بين الافراد حول قضية معينة محل جدل ونقاش او واقع اجتماعي معين [٢٤] وترى . (سامية جابر) بأن الاتصال يقصد منه عملية اشتراك او مشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي وتتميز هذه العملية بالاستمرارية والقابلية على التنبؤ والانتشار في الزمان والمكان [٢٥].

اما اصطلاحا فيعرف الاتصال بأنه عملية نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات وكل ما يتضمن التوزيع والتفاوض [٢٦]، اما الاتصال السياسي

كمفهوم فقد تعددت تعريفاته باختلاف الخلفية الايدلوجية والسياسية للباحثين فيه ويجب هنا التفريق بين الاتصال السياسي كأحد اشكال الاتصال الاجتماعي والاتصال السياسي كونه علما له نظرياته وعناصره، فالاتصال السياسي يقصد به ذلك العلم الذي يدرس مجموعة من الأنشطة والفعاليات التي يمارسها القائمون على العملية الاتصالية لأجل تحقيق اهداف سياسية محددة [٢٧] اما (شورسون) فيعرف الاتصال السياسي بأنه (اية عملية نقل لرسالة يقصد بها التأثير على استخدام السلطة او الترويج لها داخل المجتمع بينما يرى (جون ميدو) ان الاتصال السياسي يعني الطريقة التي تؤثر بها الظروف السياسية على تشكيل مضمون الاتصال وكمياته او هو تلك الطريقة التي تقوم فيها ظروف الاتصال بتشكيل السياسة [٢٨]، بينما يرى (وودرو) ان الاتصال السياسي هو علاقة لتبادل الآراء والحجج يقصد به تداول عام لتوزيع الثروات والسلطة أي انه العملية التي تتضمن عمليات الاتصال المكتوبة والشفهية دون الاتصالات ذات الطبيعة الرمزية التي تعد أساسا هاما لفهم عملية الاتصال [٢٩] في حين يرى (فوتون) ان الاتصال السياسي يقصد به المجال الذي تتبادل فيه الخطب المتناقضة لأبرز ثلاث فاعلين يملكون مشروعية التعبير السياسي على عامل التفاعل داخل المجال العام حيث يعد الاتصال السياسي احد الشروط الضرورية للديمقراطية [٣٠] اما (جون كوثري) فأنه يضع تصورا نظريا ذو طابع وظيفي حينما عرف الاتصال بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الحاكم والمحكوم بوسائل رسمية وغير رسمية بقصد الوصول الى السلطة والمشاركة فيها او الوصول اليها [٣١].

واستنادا لما تقدم فان الاتصال السياسي يقصد به النشاط السياسي الموجه الذي يقوم به الفاعلون السياسيون او الاعلاميون او عامة افراد الشعب ويعكس أهدافا سياسية محددة تتصل بالوضع السياسي القائم وتلعب دورا في عملية صنع القرار السياسي وتشكيل الرأي العام، بمعنى اخر ان الاتصال السياسي هو أداة سياسية تستخدم بصورة دائمة من قبل ممارسوها والساسة على حد سواء ويكمن مضمونه في ذلك التفاعل والنشاط الذي يحدث داخل العلمية السياسية سواء كان متعلق بإعمال الحكومة او ممارسة السلطة داخل حدود الدولة وخارجها ويقصد فيه ..احداث التأثير على الوضع السياسي للدولة غايته الأساس

المحافظة على كيان الدولة عبر نماذج من الرسائل المرسلة من الحكام الى الناخبين بالاعتماد على بعض الدعائم التي هي عبارة عن حوارات وخطابات تؤكد بأن هدف الاتصال السياسي الهيمنة والتحكم [٣٢] بمعنى ادق ان الاتصال السياسي هو مجموعة الوسائل التي تتضمن وسائل الاتصال المختلفة التي تستخدمها الحكومات للتأثير على الرأي العام لدى الافراد في قضية معنية او قضايا متعددة ويتضمن

١- كل أنواع التواصل التي يقوم بها الفاعلون لتحقيق اهداف معينة.

٢- التواصل الموجه الى السياسيين من غير العاملين بالسياسة كالناخبين وكتاب الاعمدة الصحفية [٣٣]

## ثانيا: أنواع الاتصال: يقسم الباحثون في علم الاتصال أنواع الاتصال الى

١- الاتصال اللفظي، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على اللفظة كوسيلة لنقل رسالته الى المستقبل سواء كانت هذه الرسالة مكتوبة او غير مكتوبة ويعتمد هذا النوع على استخدام المفردات اللغوية واللغة بشكل عام كنظام اتصالي تهيأ للفرد القابلية على تجاوز حواجز الزمان والمكان، ويعد هذا النوع من الاتصال من اهم الوسائل التي يمكن اللجوء اليها في التعامل مع الازمات بل الأكثر شيوعا من بين أساليب الاتصال المعروفة

٢- الاتصال غير اللفظي: ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي يتم بدون كلمات منطوقة او مكتوبة عن طريق الإيحاء وتعابير الوجه والمظهر العام او استخدام الحركات الجسدية او وضع الجسم او الحيز المكاني، وغالبا ما يتم هذا النوع من الاتصال بعيدا عن قنوات وقواعد الاتصال الرسمية ويتميز بطابعه الشخصي [٣٤].

٣- الاتصال الرسمي: هو ذلك النوع من الاتصال الذي يقصد به حدوث الاتصال بالطرق الرسمية التقليدية المتعارف عليها في محيط عمل الهيئات والمؤسسات المختلفة ويعتمد هذا النوع من الاتصال على نظام هيكلي – تنظيمي موضح الالية التي تربط بين الوحدات الإدارية ضمن المؤسسة الواحدة وطبيعة العلاقات التي يرتبط فيها كما يسمى هذا النوع من الاتصال بالاتصال من خلال الدوائر الرسمية وعادة ما يكون مقصودا وموجها بهدف اقناع المتلقي بالفكرة المعروضة عليه [٣٥].

٤- الاتصال الجمعي: يتميز هذا النوع من الاتصال بالتفاعل بين اعضاءه ويمثل مكانا

وسطا بين الاتصال اشخصي والاتصال الجماهيري وتحتل وحدة المصلحة وارتفاع مستوى الوعي بين افراده أولوية خاصة كما يمتاز بقلة عدد المتلقين للرسالة حيث يكون ذا طابع شخصي خاص كما يمكن ان يكون المتصل فيه شخصا عاديا او مسؤولا سياسيا ويتميز هذا النوع من الاتصال بقلة عدد المتلقين للرسائل الموجهة وقد لا يكون محكم البناء [٣٦].

٥- الاتصال الجماهيري: يعني ذلك النوع من الاتصال الذي يتم بواسطة وسائل الاعلام الجماهيرية ويتميز بقدرته على إيصال الرسائل والسرعة الفائقة لنقل المحتوى الى الجماهير المختلفون بالاتجاهات والمستويات الثقافية، ولا يتوقع في هذا النوع من الاتصال ردود أفعال جماهيرية لعدم علم ناقل الرسالة بالجمهور المتلقي كما انه اصبح يلعب دور كبير من الناحية السياسية بسبب تطور وسائل الاعلام والادوار التي أصبحت تلعبها جماهيريا [٣٧].

٦- الاتصال الصاعد: ويقصد به ذلك الاتصال الذي يتم فيه التفاعل والتواصل بين الحاكم والمحكوم عبر دائرة نقاشيه او حوارية لتبادل وجهات النظر حول قضية هامة داخل المنظومة الإدارية او السياسية.

٧- الاتصال الهابط: هو الاتصال الذي يتجه مساره من اعلى الهيئة السياسية (الرؤساء) او القيادات او مشرفو العمل الإداري الى المرؤوسين حسب مستوى التنفيذ الإداري والسياسي [٣٨].

٨- الاتصال الافقي: هو ذلك الاتصال الذي يتم بين نفس المستويات السياسية والإدارية كالاتصال بين أعضاء الجهاز التنفيذي من وزراء او الاتصال الشخصي الجماهيري بين الجماهير أنفسهم وغالبا ما يكون هذا النوع من الاتصال شفويا ويتم بطريقة مباشرة لتبادل المعلومات والآراء ووجهات النظر حول موضوع سياسي [٣٩].

٩- وظائف الاتصال، للاتصال عدة وظائف تهدف الى تحقيق جملة اهداف بسبب إمكانيتها الكبيرة على تحويل وتفسير العمليات النسبية والادراك السياسي والعلاقات الاجتماعية الى استبانة علمية ونماذج رياضية واحصائية قابلة للتحقق ومحسوبة النتائج وهي بالمجمل تحقيق أربعة اهداف هي:

أ- الوظيفة التنظيمية للمعلومات بما يسمح للباحث بعزل المتغيرات العامة ووصف دورها وتباين فعلها في العملية الاتصالية كما انه يسهم في إعادة بناء الحدث وتحديد عناصر الظاهرة.

**ب**– تطوير الأبحاث العلمية والإعلامية والاتصالية، اذ تسهم هذه النماذج في تسهيل عملية الاتصال بتحويلها النظريات الرياضية المعقدة الى ابسط صورة ممكنة.

**ت**– التنبؤ والتوقع: وهي قدرة علم الاتصال على ربط العناصر المفككة وإظهار التماثل والارتباط بينها وبيان غير الظاهر منها او مالم يدركه الجمهور ووضع المعلومات بشكل يسهل تخزينها في الذاكرة.

**ث**– التحكم: وتعني ربط العوامل والاهداف السالفة الذكر بشكل منطقي ومعالجة الظروف التي تحدد حدود الظاهرة بشكل يحقق الهدف المرسوم [٤٠].

بينما يرى اخرون ان البحث في وظائف الاتصال السياسي يكتنفها بعض الصعوبات لسببين أولهما التداخل الشديد في الوظائف التي يقوم بها الاتصال السياسي وتلك التي يقوم بها الاتصال بصورة عامة وثانيهما الاختلاف بين الاتجاهات التقليدية والحديثة في تحديد وظائف الاتصال السياسي، ولكن في أي نظام اجتماعي للاتصال وظائف تتركز بالآتي:

١– الاعلام: وهو جمع وتبويب وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات والصور والرسائل والآراء والتصرف ازائها بهدف الوصول الى مرحلة اتخاذ القرار العملي

٢– التنشئة الاجتماعية: وهي توفير كم معرفي يمكن الافراد من العمل كأعضاء فاعلين في المجتمع.

٣– إيجاد وخلق روح المحاورة والنقاش وذلك عن طريق توفير الحقائق اللازمة وتبادل المعلومات حول هذه الحقائق لتوضيح كل الإشكاليات بواسطة طرق حوارية بين المجتمعات [٤١] ورغم ذلك فأن الباحث (هارولد لازويل) والذي يعد من أوائل المفكرين الذين خاضوا بموضوع الاتصال فقد حدد ثلاث وظائف للاتصال بين افراد المجتمع تتركز في:

١. المراقبة: تتركز هذه الوظيفة بان للاتصال ميزة توفير المراقبة اللازمة لاتخاذ القرارات وخاصة القرارات ذات الطابع الاقتصادي بواسطة جمع المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية وهنا يقوم الاتصال بدور سياسي في المجتمع من خلال تحديد المطالب السياسية للمجتمع.

٢. الترابط: أي ان وظيفة الاتصال تتركز في تحقيق الترابط والاواصر المجتمعية وتمكين الافراد من تفسير ما يجري من احداث ووضع طرق لتوجيه السلوك الانساني عن طريق توجيه الرأي العام الذي يوفر للأنظمة الديمقراطية من القيام بمهامها

بشكل صحيح عن طريق استقراء الآراء العامة.

**٣.** نقل الميراث الاجتماعي: أي ان الاتصال وظيفة الحفاظ على الأصول العامة للمجتمعات الاجتماعية من خلال نقل القيم الاجتماعية من جيل لأخر بهدف توحيد المجتمع سلوكا وطبقات بواسطة بناء قاعدة واسعة من القيم والتقاليد والعادات[٤٢].

**بينما يرى (الموند) ان وظائف الاتصال السياسي تتحد بـ**

١- وظيفة التنشئة السياسية: عن طريق تهيأ المعلومات حول الوضع السياسي العام.

٢- التسويق السياسي: وذلك عبر إيجاد سبل لتسويق المبادئ والبرامج السياسية للساسة في أوقات الحملات الانتخابية [٤٣].

**٤.** التأثير على الرأي العام: بواسطة معالجة القضايا والاحداث التي تلعب دورا كبيرا في إدراك الافراد عقدة الاحداث عن طريق تزويد الافراد بكافة المعلومات عن الوضع السياسي القائم.

**٥.** الرقابة على الحكومة: اذ يكون الاتصال بمثابة الرقيب على السلطة السياسية واستخدام وسائل الضبط الحكومي من قبل الجهات الرسمية.

**٦.** المساعدة في صنع القرارات: اذ يمكن الاتصال الهيئات الحاكمة في عملية اتخاذ القرار عن طريق توفير المشروعية وإيجاد بوصلة لمقياس ردة الفعل الجماهيري تجاه النظام السياسي القائم [٤٤].

واستنادا لما تقدم فأن للاتصال دورا كبيرا على المستويين الاجتماعي والسياسي اذ يلعب دور هام في الحفاظ على كيان المجتمع عن طريق الحفاظ على مرجعيته التقليدية والمعرفية وبالتالي الحفاظ على المنتظم الاجتماعي الذي اوجده عرف التقاليد، ومن ثم عدم الإفلات خارج اطار الدائرة العرفية التي آلفها المجتمع، من جانب اخر يلعب الاتصال دور اكثر أهمية سياسيا بواسطة توفير البيئة اللازمة لصانع القرار السياسي لاتخاذ القرار العملي عن طريق حساب ردود الأفعال الجماهيرية وتفاديها أولا وإيجاد الأسس القانونية العامة التي تمكن الهيئة الحاكمة من اكتساب المشروعية الجماهيرية ثانيا.

## رابعاً: في مفهوم إدارة الازمة

يعود هذا المصطلح في أساسه الى عمق التاريخ وعصوره القديمة لارتباطه بالتفاعلات الإنسانية وطبيعة التعامل البشري مع محيطه الاجتماعي وقضاياه المختلفة والمشكلات الطارئة والحرجة.

وكثير من الباحثين مثل (بروك هولمند) يرى بأن مصطلح إدارة الازمات يعود في نشأته أصلا الى رحم الإدارة العامة ثم شاع استعماله ليدخل حقل العلاقات الدولية ويصبح احد مكامن اهتماماتها [٤٥] اما الازمة فلغة تعني الشدة والفاقة والقحط فيقال ازم علينا الدهر يأزم، ازم أي اشتد وعجف وقل خيره والازمة هي الضيق او المضيق الذي يطلق على طريق بين جبلين مازم ويقال انه الشدة اذا تتابعت انفرجت واذا توالت تولت [٤٦] أما اصل الكلمة فتشير بعض الدراسات الى انها تعود الى جذور يونانية وتعني وسائل إدارة او موضوع يتعلق بالقرار الحاسم او المهم وتستخدم بشكلها العام لتشير الى الحالة المتصفة بالخطر والترقب والقلق [٤٧] أما المفكر (تونجتون) فيعرف الازمة بانها حدث مفاجئ غير متوقع تتشابك فيه الأسباب بالنتائج والمعطيات وتتوالى احداثه بسرعة كبيرة تزيد نسبة المجهول فيه عما يحدث من تطورات وتجعل صانع القرار في حيرة كبيرة ومربكه التصرف [٤٨] لذلك فان الازمات هي احداث مفاجئة غير محسوبة في تراتبية صانع القرار واولوياته تحد من قدرته أحيانا في اتخاذ القرار وتربك سلم أولوياته وربما تخرج عن افاق فكره علاجا وسيطرة وبالتالي تكون نتائجها مدمرة خاصة في الدول الضعيفة ولأجل الحد من اثار وخطورة وتداعيات الازمة يجب وضع الخطط السريعة والمعالجات التكتيكية لإدارتها ليبرز هنا فن إدارة الازمات والذي ارتبط كمصطلح أساسا بعلم الإدارة العامة اذ مارسته ابتداءً الدول في مجال المنشآت والمؤسسات العامة لمواجهة الظروف الطارئة والكوارث المفاجئة كما مرسته لاحقا الإدارات للمنشآت والشركات والمؤسسات الخاصة كأسلوب للإدارة في مواجهة ارتدادات واثار الاحداث غير المتوقعة والظروف الطارئة والكوارث المفاجئة والمتلاحقة لإنجاز مهام عاجلة ووضع الحلول للمأزق الطارئة، وتعد الازمة الكوبية لعام ١٩٦٢ النموذج الاوضح والناجح لإدارة الازمات واشارة البدء لانطلاق الجهد في تاريخ استخدام هذا المصطلح الى قاموس العلاقات الدولية اكاديميا لتأصيل التنظير لمبادئ إدارة الازمات خاصة عندما اطلق (روبرت ماكنمارا) وزير الدفاع الأمريكي في زمن الرئيس الامريكي الأسبق (جون كينيدي) مقولته الشهيرة (لم يعد هنالك بعد الان مجال للحديث عن الاستراتيجية وانما عن إدارة الازمات فقط) [٤٩] ويمكن تعريف إدارة الازمة بأنها عملية

إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للازمات وتعبئة الإمكانات والمواد المتاحة للتعامل معها وبأقل قدر ممكن من الاضرار بأسرع وقت ممكن وباقل كلفة ممكنة مع محاولة تنظيم الفائدة الناجمة عن الازمة الى اقصى درجة ممكنة [٥٠].

كما يعرفها محمد الحضيري بانها (علم إدارة توازنات القوى ورصد حركاتها واتجاهاتها فهي علم المستقبل وعلم التكيف مع المتغيرات وتحريك الثوابت وفن تفعيل الموارد وتحريك التفاعلات والقوى الفاعلة في كافة المجالات الإنسانية [٥١] واستنادا لما تقدم فأن إدارة الازمة تعني قابلية صانع القرار على حفظ توازنات الهيكل الإداري والقراري للمنظومة السياسية (الدولة) في حالات الطوارئ والاحداث المفاجئة عن طريق تسخير كافة إمكانات الدولة البشرية والمادية لتلافي النتائج غير المتوقعة وكي تصبح إدارة الازمة ناجحة من حيث الفاعلية والنتائج لابد من توفر منهج متكامل يتضمن مراحل عدة للتعامل مع الازمة وهذه المراحل هي:

أ- مرحلة اختراق الازمة

**ب**- مرحلة التمركز وإقامة قواعد عمل للتعامل مع عناصر الازمة

**ت**- مرحلة التحكم والسيطرة على مواقع وأماكن الازمة

**ث**- مرحلة توجيه القوة المولدة للازمة نحو مجالات مسيطر عليها او أطراف أخرى

**اما خطوات إدارة الازمة فتتركز بالآتي**

١- التخطيط اللازم ذو النسق الاستراتيجي والذي يعد جزء هام من الأفق الاستراتيجي لإدارة الازمات

٢- وجود نظام فعال للإنذار المبكر لتجنب المفاجئات

٣- وجود نظام مختص يمكن من خلاله التعرف على المشكلات وتحليلها بهدف وضع مستلزمات الحلول اللازمة لها من خلال التنسيق مع الجهات المختصة

٤- تكوين فريق مختص ومدرب لإدارة الازمات قادر على تحويل مفاجئة الازمة الى فرصة إيجابية [٥٢].

## خامساً: دور الاتصال السياسي في ادرة الازمة

هناك شبه اتفاق بين الباحثين على ان للاتصال السياسي دور كبير وهام في كل مراحل الازمة اذ يوفر احد القواعد الهامة لتجنب الاثار المدمرة للازمات إضافة الى

تفادي النتائج غير المتوقع لها، ومن هنا اكتسب الاتصال هذه الأهمية كونه يحدد الأساليب الفاعلية للتعامل مع الازمات من حيث طبيعتها ونوعيتها وابعادها ووضع الحلول العملية لها اذ يقوم بالعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات الضرورية حول معطيات وابعاد الازمة والنظام السياسي بشكل عام كما انه يؤثر السبل والمعطيات الضرورية لصانع القرار من حيث ما يوفره من مساحة للحركة وديناميكية الفعل السياسي ومرونة لمتخذ القرار ولإيضاح الدور الذي يلعبه الاتصال في إدارة الازمة فانه يمكن إيضاح ذلك من خلال

**١- مفهوم ومراحل اتصال الازمة**

يقصد باتصال الزمة بانه ذلك المفهوم الذي يتجسد في توظيف الاتصال بوصفه العملية الاجتماعية المقصودة التي تحمل معنى التأثير والتأثر الشامل لمجموعة العناصر الأساسية للعملية الاتصالية المتمثلة في النظام السياسي كمصدر للاتصال الشامل بعناصره والرسائل التي يكون مضمونها موضوع الازمة التي يمر بها النظام السياسي او الدولة وردود الأفعال الخاصة بالجماهير، والغاية من هذه العملية هو تعديل سولك واتجاهات الجمهور اتجاه الازمة، واتصال الازمة ليس علما دقيقا اذ شاع في بداية التسعينات عندما برزت الضرورة لإيجاد مخططات بديلة لصد الازمات الناجمة عن الزلازل والفيضانات والأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وحداثة هذا المفهوم وعدم دقته جعل الكثير وخاصة الإداريين الخلط بين مفهوم الاتصال في الحالات العادية واتصال الازمة الذي يوجب تنظيما معينا مع تحديد أدوار الافراد بهدف إعطاء تفسيرات وتبريرات مقنعة للازمة حيث يلعب (الاتصال) دور هام ومؤثر في جعل النظام السياسي والمؤسسة الإدارية تجاوز الوضعية الحرجة والمأزق السياسي بنجاح او على الاقل تقليص حجم الخسائر المترتبة على لازمات [٥٣] ويشمل جميع الأنشطة والادوار التي تبذل اثناء مراحل الازمة المختلفة ويندرج تحتها كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الرسائل والمضامين المستخدمة فيها وكذلك ترمز الى كل العمليات التي تتضمن خطط موضوعة مسبقا من اجل التعامل مع ظروف الازمة اثناء حدوثها اذ تستطيع هذه الخطط المعدة سلفا رفع قدرة النظام السياسي لدرجة تمكنه من تقييم المعلومات وارسالها للجمهور بدقة عالية ما ينعكس إيجابا على سمعة وصورة النظام السياسي امام الجماهير [٥٤] فعملية

الاتصال تعد من المهارات التي يجب ان يتقنها العاملون في مجال إدارة الازمات علاوة على متخذ القرار السياسي بصفته المسؤول الأول امام الجميع (جمهور، وسائل اعلام، ورأي عام) ولا تقتصر أهمية الاتصال اثناء إدارة الازمات فقط بل في جميع مراحل الازمة ففي مرحلة ما قبل الازمة والتي يتم فيها الاعداد لمواجهة الازمات هنالك الكثير ما يمكن ان تحققه مهارة الاتصال اذا ما توفرت في فريق إدارة الازمة فغالبا ما يكتشف صانع القرار ان احد الأسباب التي تكمن وراء تطور الازمات واستفحالها وتفاقمها بشكل سريع ومفاجئ هو عدم وجود نظام فعال للاتصالات بين المستويات السياسية والادارية المختلفة في الكيان السياسي (الدولة) ما يؤكد بأن هنالك خطوط تصدع في التنظيم الهيكلي والرسمي لهذا الكيان ووجود فجوات على سطح هذا التنظيم باعدت بين مستوياته الإدارية المختلفة وعمقت الفجوة بينها في الوقت الذي نمت وتكاملت فيه قوة تنظيم غير رسمي واصبح قادرا على تحريك القوى وصنع الاحداث خارج سيطرة متخذي القرار السياسي ومن هنا برزت ضرورة الاهتمام باتصال الازمة من قبل النظام السياسي لجملة دوافع لعل ابرزها

أ- تزايد عدد الازمات التي تعاني منها الانظمة السياسية والهياكل الإدارية (المؤسسات) مما زاد من سخط الجماهير

**ب**- التأثير المدمر للازمات على الأنظمة السياسية وما يتركه ذلك من عواقب سلبية على شرعية ومشروعية النظام السياسي

**ت**- تميز الازمات بتغطية واسعة في وسائل الاعلام باعتبارها مادة خبرية سلبية تلبي حاجة الناس للمعرفة وحب الاستطلاع

**ث**- تجاوز الاثار السلبية حدود الدول الى التأثير على كافة هياكل التنظيم المؤسسي والإداري للنظام السياسي

**ج**-التأثير الكبير لطريقة تعامل المختصين بالعلاقات العامة مع مندوبي وسائل الاعلام من طبيعة التغطية الإعلامية للازمة سلبا وايجاباً (٥٥)

**٢-مراحل اتصال الازمة: تمر عملية اتصال الازمة بعدة مراحل هي**

**أ.** تحضير اتصال الازمة: ان تحضير اتصال الازمة يعد أبرز مراحل اتصال الازمات بالرغم من الازمات تتميز بانها حدث طارئ غير متوقع وشدة ارتباطها بالنظام السياسي ونشاطات الدولة حيث لا

يمكن في بعض الأحيان معرفة وقت حدوث الازمة وظهورها الا ان تفعيل نظام الإنذار المبكر للازمات من شأنه المساعدة في تلافي اثارها.

**ب.** الاتصال التفاعلي اثناء الازمة: يعتبر الاتصال اثناء لازمة عامل تنسيق مهم يساعد على الحد من نطاق وأثر الازمات خصوصا وان المعلومات والتصورات القائمة حول الازمة في حالة عدم دقتها يفاقم من اثارها اذ يسمح ذلك بانتشار الإنذارات الكاذبة والاشاعات

**ت.** مرحلة الاتصال المفتوح: يساعد هذا النوع من الاتصال اثناء الازمات في تنسيق الجهود فهو يساعد أساسا في تنظيم الإجراءات والعلاقات قبل حدوث الازمة ما ينجم عنه بناء جماعي رصين لمفهوم ورأي مشترك ومقبول للازمة بزيادة القدرة على التنبؤ (٥٦)

**ث.** اتصال ما بعد الازمة: بعد انتهاء التركيز الإعلامي على الازمة فان كل المتفاعلين بالأزمة يشرعون في انهاء الازمة حيث تساهم هذه المرحلة ببقاء وثبات وقوة النظام السياسي وهو يدخل في طور الالتئام.

**ج.** مرحلة التقييم والمراجعة: ان اتصال الازمة باعتباره اجراء يقع ضمن إطار تسيير الازمات يجب ان يكون موضوعيا في تقييمه للازمات لا سيما في الازمات ذات الطابع الأمني حيث يساعد التقييم والتدريب التنظيمي على مواجهة الحوادث وينمي قابلية تحسين وتطوير نظام الامن (٥٧)

٢-دور اتصال الازمة في إدارة الازمات

يلعب الاتصال دور هام ومؤثر في إدارة الازمات وهو في الوقت نفسه احد اهم أدوات إدارة الازمات اذ يستهدف الاتصال جذب الانتباه للازمة واثارة الاهتمام بها وصياغة وعي مناسب ورأي عام يرسخ تصرفات وسلوك محدد يساعد على التعامل مع الازمة ويمكن صانع القرار من التعامل الفاعل معها وتطويق نتائجها السلبية بهدف تقليل الخسائر المتوقعة بسببها ومن ثم إيجاد أرضية مناسبة لتذليل عقبات تحقيق اهداف وتوجهات النظم السياسي من خلال إيجاد المناخ الملائم لذلك والذي يمنح صانع القرار مرونة الحركة اللازمة لاحتواء ارتدادات الحوادث غير المتوقعة (الازمات) وتحويل مسارها باتجاه خدمة اهداف النظام السياسي او على الأقل التخفيف من سلبيات الازمة السياسية في اركان الوحدة السياسية (الدولة) حيث يمارس الاتصال اثناء الازمات مهمتين مزدوجتين الأولى

إخبارية تستهدف تغطية الازمة ومتابعة تطوراتها المختلفة والتعريف بنتائجها [٥٨] بهدف صياغة وعي عام داخل الدولة يشمل الرأي العام والمؤسسات والإدارات والأجهزة التنفيذية المختصة بهدف تفعيل هذه الجهات ومساعدتها للتصدي للازمة وتطويق اثارها اما المهمة الثانية فتستهدف تأمين الدعم اللازم من الدول والقوى المعنية بالأزمة والمهتمة بها، وهنا لا بد من التأكيد على ان الاتصال الفاعل هو ذلك الاتصال القادر على اثارة اهتمام جميع الجهات سواء الجمهور او النظام السياسي، وترجع البداية الحقيقية لدراسة دور الاتصال في الازمة السياسية الى ستينات القرن الماضي بعد ما تنبه الباحثون الى دور واهمية الإذاعة في نقل رسائل التحذير من الكوارث وركزت البحوث حينذاك على عملية التحذير وتعميم رسائل التحذير وخصائصها والمعيقات التي تواجهها سواء منها مسموعا او مرئيا لكن اغلب هذه البحوث لم تهتم بكل نواحي الاتصال الجماهيري خاصة في مرحلة ما قبل وما بعد انفجار الازمة [٥٩] وبقيت محاولات الاهتمام بدراسة اثر الاتصال في الازمات السياسية محدودة حتى أواخر عقد التسعينات حيث لم يظهر الا عدد محدود من البحوث المختصة بهذا الجانب خاصة في الولايات المتحدة الامريكية واليابان ولكن بعد منتصف تسعينات القرن الماضي شهدت اهتمامات المفكرين بهذا الجانب تطورا نوعيا وسريعا خصوصا في مجال البحوث الخاصة باستخدامات اعلام الازمات على المستوى العالمي والمحلي كما ظهرت بحوث تختص بمقارنة مواقف وتوجهات الاعلام اثناء الازمات لكن الملاحظ ان البحوث التي ركزت على الصحافة كانت اكثر من تلك التي أجريت على الإذاعة والتلفزيون كما ان الأطر النظرية لأعلام واتصال الازمات والكوارث كانت امتدادا لما كان سائد من نظريات ونماذج التأثير الإعلامي التي تعمل كمنظمات رئيسية في التحضير والاستعداد والاستجابة للازمات عندما كان الاعلام والاتصال يلعب دور هاما في استخراج التقارير الأولية عن الاحداث وإعطاء التقارير السلبية عن الازمة[٦٠] ما يؤكد بالتالي ان للاتصال دور كبير في الازمات بكل تفاصيلها وانواعها عبر استخدام مجموعة استراتيجيات لإدارتها لعل ابرزها

أ- استراتيجية التحفظ والكتمان: تقوم هذه الاستراتيجية على رصد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على المعلومات وخاصة المعلومات الحساسة لذلك لا ينصح

باستخدام هذه الاستراتيجية الا في الازمات المتعلقة بالأمن ذات السرية الشديدة التي تتعلق بالأمن الخاص للقيم العليا للدولة

**ب**- استراتيجية التريث، اذ ينصح خبراء الاتصال بضرورة دراسة الازمة بكل تفاصيلها وابعادها المختلفة دراسة علمية مستفيضة من حيث الأسباب والأثار والنتائج

**ت**- استراتيجية الاستجابة والدفاع: حيث تستند هذه الاستراتيجية على اعداد الخطط الفاعية والتي يكون أساسها ومرتكزها الرئيس المعلومة الحقيقية

**ث**- استراتيجية الدفاع الهجومي: من خلال استخدام الازمة لخلق رأي عام إيجابي مساند ومؤيد للنظام السياسي وبشكل يتجاوز توقعات الجماهير

**ج**- استراتيجية الهجوم المضاد: وهنا يتخذ النظام السياسي الاعلام بشكل هجومي

**ح**- استراتيجية المماطلة والتسويف: وهي استراتيجية تقوم على مرتكز استخدام الاعلام لتسويف المطالب التي أدت الى الازمة.

**خ**- استراتيجية الاعتراف الجنائي: وهو الإقرار بسبب نشوء الازمة لامتصاص الغضب الجماهيري

**د**- استراتيجية ملتقى الطرق: ونعني استخدام الأعلام بشكل ايحائي لتغطية مطالب جميع اتجاهات الرأي العام المسبب للازمة

**ذ**- استراتيجية المشاركة والمسؤولية: وهي استخدام الاتصال لتشجيع الافراد على تقديم اقتراحاتهم للمشاركة السياسية في الإدارة العامة

**ر**- استراتيجية الاختفاء: وتعني إيكال الاعلام لمهمة تجاوز الرموز والملصقات لإدارة الراي العام

**ز**- الاستراتيجية القانونية: يقصد بها استخدام وسيلة الاتصال بمثابة التبرير الإعلامي والقانوني لسبب نشوب الازمات (٦١)

ولكن كي يكون للاتصال دور فاعل وهام في إدارة الازمات لابد من توفر جملة شروط أهمها:

أ- الانفتاح الضروري اثناء الازمات: فمن الضروري ان يكون الجمهور على دراية واطلاع بالأزمة التي تحيط بهم وتؤثر فيهم او على مصداقية النظام السياسي فلا بد من تقييم المعلومات قدر المستطاع وخاصة للذين تأثروا بالأزمة بشكل مباشر، ويضمن الانفتاح سرعة الوصول الى الجماهير

وتوفير المعلومات وعدم حجبها لتفادي التضارب للاستجابة لمتطلبات الجمهور

ب- تحديد أدوات ووسائل الاتصال بالجمهور: حتى يضمن النظام السياسي تحقيق الهدف من العملية الاتصالية ونجاحها وقت الازمات لذلك على النظام فتح وتفعيل وسائل الاتصال وتأسيس علاقة قوية مع الجماهير وبذلك يضمن ولائهم ومشاركتهم اثناء وقوع الازمات [٦٢] وهنا يمكن تمييز حركة النظام السياسي في استخدام وسائل الاتصال بالجمهور بين حالتين الأولى عبر وسائل الاعلام ما يؤدي الى نوع من التفاعل المعقد بين المرسل والمستقبل كون وسائل الاعلام تعمل كسلطة اتصالية فريدة من نوعها تلعب أولا دور المستقبل بالنسبة للنظام السياسي ودور المرسل بالنسبة للجمهور اما في الحالة الثانية فهي استهداف النظام السياسي جماهيره مباشرة عن طريق المتحدث الرسمي الذي يتم تعينه في ضوء استراتيجية اتصال الازمة على اثر تحديد وقت الاتصال ويمثل الشخصية المحورية للنظام السياسي الذي تعرض للازمة ككل [٦٣]

واستنادا على ذلك للاتصال دور كبير في الازمات السياسية وادارتها من خلال الدور الذي تلعبه الماكنة الاتصالية عند حدوث الازمات من تغطية للأحداث وما تقدمه من اخبار ومعلومات رغم تأثرها بعدة عوامل منها ما يتعلق بحجم العلاقة بين وسائل الاتصال والنظام السياسي ومدى اهتمام النظام السياسي بأجراء الاتصال مع الإعلاميين لاطلاع الجمهور العام على الحدث بشكل مدروس وما يواجهه النظام السياسي من مشكلات وما يحققه من نجاحات وتطورات على مستوى إدارة الازمة كما ان وسائل الاتصال تأثر بمدى ما يقدمه لها النظام السياسي من معلومات عن الازمة فضلا عن مدى مواجهتها للضغوط والتأثيرات الداخلية والخارجية لذلك فأن دور وسائل الاتصال في إدارة الازمات يتحدد من خلال موقف وسائل الاتصال عند وقوع الأزمات من خلال تغطيتها للحدث الازموي وما قدمته من اخبار وتوجهات فكرية والتي تتأثر بدورها بعدة جوانب منها ما يتعلق بحجم العلاقة ما بين وسائل لاتصال والنظام السياسي ومدى اهتمام النظام السياسي بإجراء الاتصال مع وسائل الاعلام لاطلاع الجماهير على الحدث الازموي ومدى الخطورة التي يواجهها لنظام وما يحققه من نجاحات وتطورات على مستوى الازمة وادارتها مثلما تتأثر وسائل الاتصال بمدى ما يقدمه لها النظام

السياسي من معلومات عن الازمة فضلا عن الضغوطات والمؤثرات لاتي تواجهها ومن هنا فان اثر ودور وسائل الاتصال استنادا لما ذكر يتحدد بـ

أ- الدور الوسيط وخاصة ما يتعلق بإنجاز مهام تقديم المعلومات وشرح أهمية ومغزى المعلومات لبناء الوفاق الاجتماعي وتخفيف التوتر والقلق

**ب**- ان الازمة تؤدي الى دعم ومساندة وسائل الاتصال خاصة فيما يتعلق ببناء الوفاق وتقليل التوتر

**ت**- جذب اهتمامات الرأي العام ما يفسر ان ظروف الازمة تتميز دائما باستخدام المكثف لوسائل الاتصال

وهذا الدور يعتمد على جملة معطيات هامة فيها ان تكون تعمل الوسائل ملائمة لنوع الجمهور وطبعه وميوله السياسية والاجتماعية وطبيعة التركيب الفكري الممنهج له ما يقودنا بالتالي الى حقيقة ما تقوم به وسائل الاتصال في عالم اليوم حول القضايا الجدلية الازموية التي باتت تشكل أحد الفواعل بيد النظام السياسي لتجنب الاثار المدمرة للازمات.

**الخاتمة:**

ما شهده عالم اليوم من تطور في وسائل الحداثة والعلوم شملت كافة الجوانب الإنسانية بكل تفاصيلها وصورها وما رافق ذلك التطور من انتقاله دراماتيكية سريعة في الحياة البشرية جعل ذلك كله المجتمع الإنساني اكثر تأثرا وادراكا بالمعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية إضافة الى ما أعطاه هذا التحول من أرضية واسعة ومرنة لحركة الأنظمة السياسية وصناع القرار تجاه المجتمعات بعدما هيأ العديد من الوسائل المعرفية والادراكية التي تساعد في توجيه الشعوب والسيطرة قدر المستطاع على توجهات الأفراد وميولهم خصوصا في ضوء ما يتعرض له النظام السياسي من هزات عنيفة مثل الازمات الطبيعية والسياسية وما يستتبعها من تأثيرات تمس صورة وسمعة وشرعية النظام السياسي وبالتالي مشروعيته في الحكم ما وسع من تعقيد القضايا السياسية خاصة مع التأثيرات القوية والغير مسبوقة الناجمة عن التناول المكثف لوسائل الاعلام لتلك القضايا والتي فرزت حيزا هاما لوسائل الاتصال في حياة الدول والشعوب مع ما يقابله في بعض الأحيان من عدم الإيجابية في التعامل مع الطرح الإعلامي والاتصال لطبيعة الاحداث

من قبل النظام السياسي والقصور في الخطاب الاتصالي لصانعي القرار وتخلف وسائل إيصال الحقائق والمعلومات ما يساعد على تكوين صورة ضبابية في المدرك الفردي حول فلسفة وتوجهات النظام السياسي تجاه الحالات الطارئة كالأزمات، وتخلف الاستراتيجيات الاتصالية المتبعة الذي يساهم في تشابك الحقائق وإضفاء طابع هلامي غير مدرك وواضح شعبيا ليفاقم بدوره مشكلات النظام السياسي في تفسير المعطيات المراد ايصالها للوسط الجماهيري بشكل وقائي واحترازي لتبرز بالتالي أهمية الاتصال السياسي الوظيفية في تجاوز كل هذه الإشكالات بفعل التقدم العلمي الهائل في وسائل الاتصال والذي اعطى للحكومات والدول قابلية امتصاص ارتدادات الفعل الطارئ والحدث الازموي بما هيأته من وسائل وإمكانات لاستقراء الواقع المجتمعي وطبيعة الردود الفردية ومساحات الفعل المضاد تجاه صانع القرار السياسي وكأداة فاعلة في جذب الانتباه للازمة واثارة الاهتمام بها بشكل يتوافق إيجابا مع توجهات النظام السياسي وفلسفته في الحكم والإدارة ما هيا بالتالي لصانع القرار من إمكانية التعامل الفاعل والمدروس لتطويق النتائج السلبية للازمات وتحقيق الهدف العام المتعلق بتوجهات النظام السياسي على كافة المستويات وفق رؤية استقرائية تحليلية لمدرك الفعل ورد الفعل ومن ثم وضع الحلول الناجمة لامتصاص الانعكاسات غير المحسوبة والطارئة وتوجيهها بالشكل الذي يتطابق مع النسق العام لسياسة واهداف نظام الحكم.....

## الهوامش والاحالات

(1) Allan Brain: The Human society, Developments and Achieve, Loman press, U.S.A. 1992, p18

(٢) احمد الدسوقي، نظريات الاتصال، دراسة نظرية، دار الموهبة، القاهرة، ٢٠١٤، ص٣٤.

(3) Blorece Café, The States order in ancien world, refor press, U.S.A, 2000, p173.

(٤) فاطمة الزهراء منصوري، دور الاتصال في المشاركة الانتخابية، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة الى كلية العلوم السياسية، بسكره– الجزائر، ٢٠١٤، ص٥.

(٥) سعد بن سعود بن محمد بن عبد العزيز ال سعود، الاتصال السياسي في وسائل الاعلام وتأثيره في المجتمع السعودي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة ام القرى الرياض، ٢٠٠٦، ص٦٩.

(٦) ادمز ادواردو، الليبرالية، المصطلح والرؤيا، ترجمة اسعد رجب، دار الموقف، تونس، ٢٠٠٧، ص٨٠.

(7) Lister Ofter: political Communication, the manners orders, Ref, Glof press, U.S.A, 2018, p137.

(٨) أبو بكر الغزالي، الاتصال السياسي، من منشورات جامعة بنغازي – كلية الاعلام ليبيا، ٢٠٠٨، ص٨٤.

(9) Gorge Grof, Political Authority and social Manegments, Sam,Bark, press, U.S.A, 2017,p 101.

(١٠) أسامة الديري، وظائف الدولة، دراسة في ميكانزم السلطة السياسية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٧، ص٦٤.

(11) Almond Fredman, public opinion, vision and Reality facts, serfond press, U.S.A, 2007, p 311.

(١٢) عبد العاطي محمد، الأحزاب السياسية، دراسة في التركيب والتوجهات، دار العمري، القاهرة، ٢٠٠٠، ص٥٤.

(١٣) علاء حميد، الاتصال السياسي، مجلة النبأ–تصدرها مؤسسة النبأ للثقافة والاعلام العراق، العدد ٨٣ لسنة ٢٠٠٦، ص١٨.

(١٤) سعد بن سعود بن محمد بن عبد العزيز، العلاقة بين وكالات الانباء العالمية وترتيب أولويات اهتمامات الصحف السعودية بالقضايا الخارجية، من منشورات كلية الدعوة والاعلام، الرياض، ٢٠٠٦، ص١٠١.

(١٥) محمد جاسم فلحي الموسوي، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، مجموعة محاضرات لمرحلة الماجستير – الاكاديمية العربية المفتوحة – كلية الآداب والتربية – قسم الاعلام والاتصال، الدنمارك، ٢٠٠٢ ص٣.

(١٦) الفيروز ابادي، القاموس المحيط، المطبعة الوهبية، القاهرة، ط٣، ١٩٦٧، ص٨٥.

(١٧) جمال الاسدي، الدعاية والاتصال، مكتبة عدنان، بغداد، ٢٠١٢، ص٦٢.

(18) Glafer Braine, communication Science, Red, Gold, press, England, 2017, P80.

(١٩) إسماعيل سعد، الرأي العام بين القوة والأيدلوجية، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٨، ص٢٤.

(٢٠) عبد العزيز شرف، وسائل الاعلام لغة الحضارة، مؤسسة مختار للتوزيع والنشر القاهرة ١٩٨٩، ص٢٢.

(21) C, CHERY, on Human Communication, Cambridge, Mit press, London, 1966, p3.

(٢٢) إبراهيم امام، الاعلام والاتصال بالجماهير، المكتبة الانجلو سكسونية، القاهرة ،١٩٦٩، ص٢٧.

(٢٣) جيهان رشتي، الأسس العملية لنظرية الأعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧٨، ص٥٣.

(٢٤) سامية جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، دار المعرفة الجماهيرية الإسكندرية، ١٩٩٠، ص٣٥.

(٢٥) جمال الاسدي، الدعاية والاتصال، المصدر السابق، ص٦١.

(٢٦) صحراوي بن شيحه، التسويق السياسي، كنوز المعرفة للنشر، عمان ٢٠١٠، ص٥٥٩.

(٢٧) يحيى اليحياوي، في تجاذب العلاقة بين الاعلام والاتصال والسياسة، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة، ٢٠١٣، ص٣.

(٢٨) عبد الغفار رشاد القصبي. الاتصال السياسي والتحول الديمقراطي، مكتبة الآداب، القاهرة ٢٠٠٧، ص٢٣.

(٢٩) فاطمة الزهراء منصوري، دور الاتصال السياسي في المشاركة الانتخابية، مصدر سابق، ص٦٣.

(٣٠) عبد الناصر فتح الله، إشكاليات الاتصال السياسي المعاصر، نقلا عن فاطمة الزهراء منصوري، المصدر السابق، ص١٤.

(٣١) عمر عبد الرحيم نصر، مبادئ الاتصال التربوي متاح على الرابط www.almerja.net

(٣٢) يحيى اليحياري، قضايا في تجاذبات العلاقة بين الاعلام والاتصال، المصدر السابق، ص٣.

(٣٣) عبد العزيز شرف، وسائل الاعلام لغة الحضارة، مؤسسة المختار للنشر، القاهرة، ١٩٨٩، ص٢٢.

(٣٤) محمد بلحاج، الاتصال الجمعي بين الهدف والوسيلة، دار الرياض، مراكش، ٢٠٠٣، ص٨٠.

(٣٥) عبد الحميد ناهض، الاتصال الجماهيري، الأسس والنظريات، دار المواهب، الجزائر، ٢٠٠٠، ص٨٠.

(٣٦) علي احمد حبيب، تقنيات الاتصال الجماهيري، دار العلم الجامعية، الرباط ٢٠٠٠، ص٤٥.

(٣٧) عاطف العبد، الاتصال والرأي العام، دار المعاني للطباعة، القاهرة، ١٩٨٩، ص١٢٩.

(٣٨) احمد عليان، التنظيم الجماهيري عبر وسائل الاتصال، دار المعتمد، القاهرة، ٢٠٠٧، ص٨٠.

(٣٩) غسان عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر، عمان ٢٠١٥، ص٤٩.

(٤٠) فاطمة الزهراء منصوري، دور الاتصال السياسي، مصدر سابق، ص١٥.

(٤١) غسان المشاقبة، نظريات الاتصال، المصدر السابق، ص٥٠.

(٤٢) سيف حيدر الحسيني، التسويق السياسي رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة الى كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، ٢٠١٨، ص٤٥.

(٤٣) سعد ال سعود، الاتصال السياسي، مصدر سابق، ص٨١.

(44) Brook Holmand, Origin & Economic crisis, Remond press, England, 2001, p38.

(٤٥) محمد بن ابي بكر الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، ١٩٨٣، ص٥.

(46) Casten Holbrad, The super power and International Conflict, Mac press, U.S.A, p17.

(47) J. Torengtton, International Crisis, UB press London, 2007, p70.

(٤٨) نقلا عن ادواردو بروندكس، إدارة المخاطر والأزمات الامن، ترجمة احمد المغربي، دار الفجر للتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨، ص٥١.

(٤٩) الضاوية العياضي، إدارة الازمات الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٥، ص٣١.

(٥٠) محمد لحظيري، إدارة الازمة، دراسة نظرية، دار الموهبة، تونس ٢٠١٥، ص٨٠.

(٥١) إسماعيل عبد الفتاح، إدارة الصراعات والأزمات الدولية، سلسلة كتب عربية، رقم ١٨- دار الناشر العربي، القاهرة ٢٠١٧، ص٣٣.

(٥٢) ممدوح زيدان، تقيم الأداء ومواجهة الازمات، مجموعة النيل العربية، ط١، القاهرة، ٢٠٠٤، ص١٣٦.

(٥٣) بن العربي يحيى، دور الاتصال في الازمات، المحلية والأكاديمية للدراسات، العدد ١٥ لسنة ٢٠١٦، جامعة وهران، الجزائر، ص٥.

(٥٤) عبد الحفيظ مكاوي، اتصال الازمة – دراسة نظرية، دار الهجاء، تونس، ٢٠٠٥، ص٨٤.

(٥٥) جمال الاسدي، الدعاية والاتصال، مصدر سابق، ص٦٦.

(٥٦) فاروق عليوة، إدارة الازمات في المستشفيات، اتراك للطباعة، القاهرة، ٢٠٠٠، ص١٢.

(٥٧) إبراهيم فواز البجاوي، الاعلام والأزمات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، مقدمة الى جامعة سانت كلمنتس العالمية، ٢٠٠٥، ص٢٥.

(٥٨) محمد شومان، الاعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب، القاهرة ٢٠٠٢، ص١٢٧.

(٥٩) محمد رشيد الحملاوي، إدارة الازمات، تجارب محلية وعالمية ط٢، عين شمس للطباعة، القاهرة ١٩٩٥، ص٣٢.

(٦٠) محمد عبد الوهاب، دور الصحف في إدارة الازمات، منشاة المعارف، الإسكندرية ٢٠٠١، ص٧١.

(٦١) هامل مهدية، اتصال الازمة في المؤسسة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٩،ص٣٦.

(٦٢) اديب خضور، الاعلام والأزمات، اكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ١٩٩٩، ص٢٠.