

## دور وسائل الاتصال في إدارة الأزمة العراقية عام ٢٠١٤

أ. حسين عليوي المفرجي

الباحثة زهراء فلاح عبد الحسن

كلية العلوم السياسية/ جامعة الكوفة

### المقدمة:

تعد الأزمات سمة من سمات الحياة المعاصرة و التطور البشري ، فقد اصبحت تشكل جزءا من حياة الأفراد و المجتمعات و المنظمات و الدول ، ويعود ذلك في جزء كبير منه الى تعقد الحياة البشرية و تداخلها مما انعكس على كافة نواحي الحياة الانسانية ، وخاصة في الجانب السياسي و العلاقة بين مكونات المجتمع الدولي (الدول) ، ، التي تقوم على سيادة في العدل و المساواة واحترام سيادة الشعوب ، و نظرا لتحكم القوة و ادارتها في تداخلات العلاقات الدولية ، نجم عنه العديد من الازمات التي تعددت انواعها تبعا لأسباب حدوثها والعوامل المؤدية لها ، و لمواجهة الأزمات يتوجب على صناع القرار اتباع مجموعة من الاجراءات للتعامل مع الأزمة وادارتها بطريقة علمية ، وان النجاح في عملية ادارة الازمات يتوقف على عامل مهم ، و هو الاتصال الذي يلعب أدوارا عديدة في كل مراحل الأزمة وحتى ما قبل وقوع الأزمات وان هذا الدور يختلف بحسب اختلاف السياقات الثقافية و الاقتصادية و السياسية للدولة ، إذ تبرز اهمية الاتصال من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة و الهدف منه المحافظة على سمعة و مصداقية المنظمة او الدولة من أثار الازمة ، فكفاءة وفاعلية الاتصال يمكن أن يحول التهديدات الناتجة عن الأزمات الى فرص للتأكيد على سمعة المنظمة او الدولة وزيادة مصداقيتها مما يؤدي الى الخروج بمكاسب مادية و اخرى معنوية. وقد ادى التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال الى خلق واقع جديد للتعامل مع الازمات واستراتيجيات الاستجابة لها.

أولاً : أهمية البحث:

نظرا للدور الذي يلعبه الاتصال في عملية ادارة الأزمات والحد من أثارها و التنبؤ بحدوثها و تجاوز العديد من انعكاساتها السلبية ذات التأثير المتعدد الأوجه وكذلك دعم القرارات التي يتخذها صانع القرار أثناء الأزمات فإن نجاح عملية ادارة الأزمات يتوقف على فاعلية كل من وسائل الاتصال باعتباره سبل ناجحة و فاعلة في عون صانع القرار وان أي خلل قد يحدث كعدم فاعلية وسائل الاتصال قد يؤدي الى فشل العملية الادارية و السياسية للأزمة، فمن هنا برزت أهمية البحث في هذا الموضوع .

ثانياً : هدف البحث:

يهدف البحث الى ما يأتي :

١. توضيح الية عملية ادارة الأزمات .
٢. التعرف على الاتصال ومدى تأثيره على ادارة الأزمات و الكشف عن دوره في فكر صانع القرار .

ثالثاً : مشكلة البحث:

ان عملية إدارة أزمات سلسلة من المراحل التي تدخل فيها العديد من العوامل و التي تؤثر في مدى نجاح عملية إدارة الأزمات ومن أهم تلك العوامل الاتصال لذلك تطلق مشكلة البحث في وضع إجابة على التساؤلات الآتية :

١. هل يعد الاتصال من اساسيات عملية ادارة الأزمات؟

٢. كيف أثرت وسائل الاتصال في عملية ادارة الازمات؟

رابعا : فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها بأن للاتصال دور اساسي في عملية ادارة الازمات بشكل عام حيث ان نجاح او اخفاق عملية ادارة الازمات يتوقف على فاعلية وكفاءة وسائل الاتصال.

خامسا : منهجية البحث:

لأغراض التحقق من فرضية البحث تم اعتماد المنهج الاستقرائي وادوات التحليل الوصفي لتوضيح مفاهيم كل من ادارة الأزمات و الاتصال.

سادسا : هيكلية البحث:

انتظم البحث في مبحثين فضلا عن مقدمة وخاتمة، تناول المبحث الاول مفهوم الازمة و ادارة الازمات ، بينما تناول المبحث الثاني مفهوم الاتصال و دورة في عمليه ادارة الازمات ، وانتهى البحث بخاتمة تتضمن اهم الاستنتاجات.

**المبحث الأول: في ماهية إدارة الأزمات:**

ان الازمة كظاهرة اجتماعية هي قديمة قدم الحياة البشرية ، فالكوارث الطبيعية و الصراعات البشرية كانت ترافق الانسان حيثما ذهب ، فطبيعة الحال ، فأن هذه الازمات و الكوارث والصراعات تتطلب طرق لحلها و تقليل حدتها و اثارها السلبية ، من هنا نستطيع القول بأن مصطلح ادارة الازمات قديم قدم الحياة البشرية وذلك لارتباطه بالتفاعلات الانسانية و طبيعة التعامل البشري مع محيطه الاجتماعي و المشاكل المختلفة ، فقد كان يستخدم بصورة شفوية بسيطة لحل المشاكل و الصراعات وكان اساسه الدبلوماسية البدائية ، لكنه كعلم له اصوله و اساسياته يعود الى الادارة العامة ثم شاع استخدامه بعد ذلك ليدخل حقل العلاقات الدولية و يصبح جزء لا يتجزأ عنها .

قسم المبحث الى مطلبين ، تناول المطلب الاول مفهوم الازمة من حيث التعريف و الخصائص و المراحل ، بينما تناول المطلب الثاني مفهوم ادارة الازمة من حيث التعريف و الخصائص و الاهمية و المراحل .

**المطلب الأول: مفهوم الأزمة:**

**أولا : تعريف الازمة وخصائصها:**

فالأزمة لغة تعني الشدة أو القحط ، ويقال أزم العام بمعنى اشدت قحطه إذ يطلق مصطلح الازمة على فترات القحط و شحة الموارد و كذلك تطلق على المصائب و الابتلاءات<sup>(١)</sup>، أما اصطلاحاً فتعرف الأزمة على أنها تهديد خطير للأهداف و القيم والمعتقدات و ممتلكات الأفراد و المنظمات و الدول سواء كان الخطر متوقع أو غير متوقع ، و هي نقطة تحول نحو الأسوأ تؤدي الى حالة من عدم الاستقرار ، وهي كذلك لحظة حاسمة أو موقف بلغ لحظة حرجة ، بالإضافة الى ان هنالك مفاهيم عديدة للأزمة طرحها الباحثون كل حسب تخصصاته العلمية<sup>(٢)</sup>، فقد عرفت الازمة من الناحية الاجتماعية على أنها توقف الاحداث المنظمة المتوقعة و اضطراب العادات مما يوجب التغيير السريع لإعادة التوازن و تكوين عادات جديدة أكثر ملائمة<sup>(٣)</sup>. و من الناحية السياسية فتعرف الأزمة على أنها حالة يتعرض لها النظام السياسي تستوجب اجراءات سريعة و اتخاذ قرارات للمواجهة و التصدي للتأثيرات التي تفرزها هذه الحالة و قد تتطلب تغييرات حكومية خاصة اذا كانت النخبة الحاكمة لا تريد التضحية بمراكزها<sup>(٤)</sup>. اما من الناحية الاقتصادية فتعرف الازمة بأنها ( وضع اقتصادي عارض يؤثر على تحقيق الاهداف الوطنية فتتحول المشكلة الى أزمة تتطلب تجديدات حكومية اذا ما ارادت النخبة عدم التضحية بمركزها )<sup>(٥)</sup>. اما على المستوى الامني فتعرف الأزمة الامنية بأنها حدث مفاجئ يهدد حالة الأمن و المصلحة القومية و تتم مواجهة في عدة ظروف كضيق الوقت و قلة الامكانيات و يترتب على تطورها نتائج خطيرة ، وبصورة عامة تعني الأزمة بأنها حدث مفاجئ غير متوقع تتشابك في الأحداث وتتعدم فيه الرؤيا لدى صانع القرار وتؤدي الى حالة من عدم الاستقرار وتتطلب اتخاذ قرار سريع لحل المشكلة و الوصول الى حالة الاستقرار . و من خلال هذا التعريف نستطيع استنتاج الخصائص التي تتميز فيها الأزمة وهي<sup>(٦)</sup>:

١. المفاجأة العنيفة التي في حال انفجارها تؤدي الى جذب اهتمام جميع الافراد بها .
٢. التعقيد و التشابك في عناصرها و أسبابها وقوة المصالح المؤيدة و المعارضة لها .
٣. نقص المعلومات و عدم وضوح الرؤيا لدى صانع القرار .

٤. زيادة حالة الخوف تصل الى حد الرعب .

٥ . ضيق الوقت الذي تسببه المفاجئة مما لا تتيح وقتا كافيا للرد عليه و الاستجابة له .

ثالثا : مراحل الازمة

ان التعرف على المرحلة التي تمر بها الازمة ومعرفة الاسباب التي تؤدي الى اندلاعها يعد نوعا من التشخيص ، و بناءً على ذلك يتم التعامل مع الازمة ، و يرى الباحثون بهذا الخصوص ان الازمة تمر بخمس مراحل في دورة حياتها وهي<sup>(٧)</sup>:

١. مرحلة الولادة : وفي هذه المرحلة تكون الازمة مبهمة و غير واضحة المعالم و لكنها تنذر بخطر بسبب غياب العديد من المعلومات تجاه أسباب حدوث الازمة و يكون معيار التعامل في هذه المرحلة هو السيطرة على عناصر النمو من أجل القضاء عليها .

٢ . مرحلة النمو : ان نمو الازمة يحدث بسبب سوء الفهم لدى صانع القرار في مرحلة الولادة فبالتالي تتطور و تنمو في غياب المعلومات أو نقصها يعد عاملا مهما في نمو الازمة .

٣. مرحلة النضج : و في هذه المرحلة تعد من أخطر مراحل الازمة إذ تكون شديدة القوة ومن الصعوبة السيطرة عليها في حالة عدم قيام صانع القرار بمواجهة جذرية مع عناصر القوة فيها و السيطرة عليها .

٤ . مرحلة الانحسار : تبدأ هذه المرحلة عندما يحدث تصادم للقوى الصانعة للازمة وان هذا التصادم يؤدي الى ان تفقد الازمة جزءا هاما من القوة الدافعة لها ومن ثم تبدأ بالانحسار و التقلص .

٥. مرحلة الفناء : تبدأ هذه المرحلة عند فقدان الازمة لكل قوة الدفع المولدة لها و هي تمثل اخر مراحل تطور الازمة التي تصل اليها .

المطلب الثاني: مفهوم ادارة الازمات:

أولا : تعريف ادارة الازمات:

هناك تعريف بسيط لإدارة الازمات بأنها محاول تحقيق السيطرة على احداث الازمة و عدم السماح لها للخروج من اليد ، و هي كذلك تعني امكانية التعامل مع أي حالة غير اعتيادية تهدد أهداف و نشاط محور الأزمة<sup>(٨)</sup>. وكذلك تعرف ادارة الازمات بأنها عملية ادارية تقوم على التخطيط و التدريب لأجل التنبؤ بالأزمات و التعرف على أسبابها الداخلية و الخارجية و تحديد الاطراف الفاعلة و المؤثرة و استخدام كافة الامكانيات و الوسائل المتاحة من أجل القضاء عليها<sup>(٩)</sup>. و تعرف ايضا على انها ذلك النظام او مجموعة الاساليب و التدابير التي يتم اتخاذها لمواجهة التحديات و التطورات اللاحقة التي تهدد المنظمة او تؤثر في مصالحها بشكل مباشر<sup>(١٠)</sup>. أما وليامز فيرى بأنها سلسلة الاجراءات و القرارات التي تسيطر على الازمة للحد من تفاقمها ، ويعرفها هافر بيتر بانها احتواء الازمة و التلطيف من حداثها بشكل يستبعد معه حدوث أي اشتباكات عسكرية على نطاق واسع، فإدارة الازمات بصورة عامة (هي عملية ادارية مستمرة تقوم على التنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار و رصد المتغيرات الداخلية و الخارجية المولدة للازمات و تعبئة الموارد و الامكانيات المتاحة للتعامل مع الازمة بأقل قدر ممكن من الاضرار و في أسرع وقت و اقل تكلفة ممكنة)<sup>(١١)</sup>. ان ادارة الازمات هي وسيلة مهمة يمكن ان تستخدمها الدول في احتمالية حدوث الحرب فأغلب النزاعات تمر بمرحلة الازمة قبل اندلاع الحروب ، وهذا يحصل في حالة ادارة الازمة بصورة صحيحة و من الممكن ان تقوم بعض الدول بعملية الادارة بالأزمة .

ثانيا : مراحل ادارة الازمات:

تمر عملية ادارة الازمة بمراحل و هي كالآتي :

١. مرحلة ما قبل الازمة: وهي مرحلة تتبلور فيها المشكلة و تتفاقم حتى تنتج عنها الازمة لأن الازمة لا

تنشأ من فراغ و انما تسبقها مشكلة<sup>(١٢)</sup>، وتشمل هذه المرحلة مجموعة خطوات يجب القيام بها وهي :

أ. اختيار الفريق الازموي : ان اختيار الفريق الازموي هو أمر غاية في الاهمية فلا بد ان يشمل أشخاصا

يتمتعون بقدرات عالية تؤهلهم للعمل ضمن فريق و ان يكونوا قادرين على العمل بمرونة و بشكل ابتكاري

ب . المحاكاة : يجب تدريب صناع القرار قبل تعرضهم للمواقف الحقيقية إذ تعد المحاكاة من أفضل الوسائل التدريبية للتعامل مع الازمات ، فهي توفر المحاكاة مع التطور العلمي الحالي و استخدام الكمبيوتر تمرينات تحتوي على درجة عالية من الواقعية لتدريب صانع القرار و فريق ادارة الازمة .

٢. مرحلة التعامل مع الازمة : و تعتبر هذه المرحلة المحور الرئيسي لمفهوم ادارة الازمة حيث يتولى فريق الازمة استخدام الصلاحيات المخولة له و يطبق الخطط الموضوعية ، و يستخدم مهاراته المكتسبة من التدريب ، فهي اذن مرحلة التطبيق العملي للتدابير المعدة مسبقا للتعامل مع الازمة .

٣. مرحلة ما بعد الازمة : وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الاثار الناجمة عن حدوث الازمة و علاج تلك الاثار هو جزء هام من عملية ادارة الصراع أو الازمة لأن الهدف الرئيسي من اسلوب ادارة الازمة أو الصراع هو تقليل الخسائر الى أقصى حد ممكن واستخلاص الدروس المستفادة من تلك الازمة لعدم التعرض اليها مرة اخرى (١٣) .

#### المبحث الثاني: الاتصال و دوره في ادارة الازمة الامنية العراقية عام ٢٠١٤ :

ان الاتصال هي ظاهرة انسانية قديمة قدم المجتمعات البشرية ، فقد ارتبط وجودها منذ نشوء التجمعات الانسانية فقد كان الاتصال هو أحد العوامل المؤثرة في التنظيمات الاجتماعية الاولى للتاريخ البشري و أحد أهم الوسائل التي لعبت دورا في رسم و صياغة السلوك في المجتمعات الانسانية القديمة<sup>(١٤)</sup> . و على الرغم من كونها ظاهرة انسانية قديمة قدم المجتمعات البشرية الا انها لم تخضع للتحليل و التدقيق المعرفي الا في اواسط القرن الماضي ، ولكن كانت هنالك محاولات عند الفلاسفة و المفكرون الاغريق في بعض تنظيراتهم الى مواضيع ذات صلة أو قريبة من الاتصال ، حيث نجد كتاب أرسطو ( السياسة و الخطابة ) ( حيث نظر ارسطو للإنسان باعتباره كائن سياسي و الدولة في نظره ما هي الا شركة بين قوم يعيشون وفق قانون التكامل ) وعلى الرغم من ذلك فلم يكن الاهتمام بموضوع الاتصال السياسي بارزا في تلك المدة<sup>(١٥)</sup> .

المطلب الأول: مفهوم الاتصال:

أولاً : تعريف الاتصال السياسي:

ان كلمة اتصال (COMMUNICATION) تعود جذورها الى الكلمة اللاتينية (Commence) والتي تعني الآلفة ، وبهذا المعنى نصل الى أن الافراد عندما يتصلون فهم يحاولون خلق نوعا من الآلفة وجوا من الاتفاق (Communes) مع الاشخاص الاخرين ، اي محاولة مشاركة المعلومات و الافكار و الاتجاهات و المشاعر فيما بينهم و جعل المرسل و المستقبل على موجه في مواجهة رسالة معينة ، يعرف الاتصال لغة ( بأنه الصلة و بلوغ الغاية فوصل الشيء يعني انتهى اليه وبلغه ) ، أما اصطلاحا فيعرف الاتصال بأنه عملية نقل الافكار و المعلومات والمشاعر داخل نسق اجتماعي معين باستخدام العلامات و الرموز<sup>(١٦)</sup>.

فالالاتصال بصورة عامة هي عملية نقل المعلومات و الافكار و الاحاسيس بين الافراد و الجماعات حول موضوع معين من خلال لغة معينة واسلوب معين. اما الاتصال السياسي الذي يعد احد اهم انواع الاتصال فقد تعددت تعريفاته و ذلك بسبب الاختلافات الايديولوجية و السياسية للباحثين ، فيجب التفريق بين الاتصال السياسي كأحد أشكال الاتصال الاجتماعي و بين الاتصال السياسي ، كون علما له نظرياته و مجالاته الدراسية حيث يعتبر الاتصال السياسي بأنه العلم الذي يدرس مجموعة من الأنشطة و الفعاليات التي يقوم بها القائمون بالعملية الاتصالية من أجل تحقيق أهداف سياسية لأحداث تأثيرات في الرأي العام و الجمهور المستقبل<sup>(١٧)</sup>. ويعرف كل من بليك و هاردسون الاتصال بأنه تلك التأثيرات الواقعية أو المحتملة على عمل الدولة أو السلطة السياسية أو أي وحدة سياسية و هو من أهم عناصر السلطة ، وقد عرف فولتون الاتصال السياسي (بأنه ذلك المجال الذي تتبادل فيه الخطب المتناقضة للفاعلين الثلاثة الذين لديهم مشروعية التعبير السياسي المعلن وهم السياسيون و الصحفيون و الرأي العام

، اما دومنيك فقد ركز في تعريفه على عامل التفاعل داخل المجال العام حيث اعتبر الاتصال السياسي شرطا ضروريا للديمقراطية (١٨) .

و الخلاصة مما تقدم فإن الاتصال السياسي هو ذلك النشاط السياسي الموجه الذي يقوم به الفاعلون السياسيون أو الاعلاميون أو عامة الشعب ، مما يعكس أهدافا سياسية محددة تتعلق بالقضايا السياسية و تعمل على التأثير في عملية صنع القرار السياسي و الرأي العام ، وبمعنى آخر فإن الاتصال السياسي هي اداة سياسية تستخدم من قبل القائمين على الاتصال و السياسة على حد سواء و بالتالي فيكون مضمون الاتصال السياسي متعلق بأعمال الحكومة و كيفية ممارستها للسلطة داخل حدود الدولة أو خارجها (١٩).

ثانيا : عناصر الاتصال السياسي:

يمتلك الاتصال مجموعة من العناصر المتداخلة و المتكاملة و يتصل الا بوجودها و بشرط ان يكون هناك تفاعل بين تلك العناصر ، و تتمثل بخمسة عناصر هي (٢٠) :

١. المصدر : يقصد به صانع الرسالة الشخص الذي يقوم ببث المعلومة او الرسالة .
٢. المستقبل : يقصد به مستلم الرسالة اي المتلقي الذي يقوم باستيعاب المعلومة او الرسالة .
٢. الرسالة : يقصد بها الفكرة أو المعنى أو المحتوى الذي ينقله المصدر الى المتلقي أو المستقبل التي تتضمن المعاني و الافكار التي تتعلق بموضوع معين ، و تتوقف فاعلية الاتصال على مدى فهم المستقبل لموضوع او لغة الرسالة .
٤. الوسيلة : وهي الطريقة التي يتم بها نقل الرسالة الى المستقبل ، ففي حالة الاتصال الشخصي تنقل بصورة شفوية ، اما في حالة الاتصال الجماهيري فيتم نقلها عن طريق الكتب او المجلات او الاذاعة او الانترنت وغيرها من وسائل الاتصال الجماهيري .

٥. التأثير (التغذية العكسية): أن مرسل الرسالة يسعى لأحداث تأثيره في المستقبل من خلال عملية الاستجابة للرسالة ، فعندما يتم ارسال الرسالة من قبل المرسل فيجب ان تحصل على استجابة من قبل المستقبل اما استجابة سلبية او إيجابية او متفاوتة وهذا ما يطلق عليه بالتغذية العكسية .

المطلب الثاني: دور الاتصال في ادارة الازمة الامنية العراقية عام ٢٠١٤:

يتفق الباحثون على ان للاتصال السياسي دورا كبيرا و هاما في كل مرحلة من مراحل ادارة الازمة و كذلك حتى في مرحلة ما قبل الازمة فهو يوفر احد القواعد الهامة لتجنب الاثار المدمرة للازمات ، بالإضافة الى تفادي النتائج غير المتوقعة ، فالاتصال يحدد الاساليب الفاعلية للتعامل مع الازمات من حيث طبيعتها و ابعادها و وضع الحلول العملية لها اذ يقوم بالعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات الضرورية حول معطيات و ابعاد الازمة و النظام السياسي بشكل عام (٢١) . فإن الاتصال داخل خلية ادارة الازمات مهم وضروري من اجل جمع المعلومات الدقيقة حول الازمة وحتى قبل حدوث الازمة من خلال التنبؤ بحدوثها ، وفي الحديث عن الازمة الامنية العراقية عام ٢٠١٤ ، نجد ان الاتصال لم يكن له دور بارز في عملية استشراف الازمة وذلك بسبب ضعف اجهزة جمع المعلومات و الاجهزة الاستخباراتية ، و سوء الادارة و سوء الادراك و التقدير للوضع الراهن بالرغم من وصول معلومات الى القيادات العسكرية باحتمالية سيطرة داعش على مناطق من غرب العراق ، فلم تقوم الاجهزة الامنية بأي ردة فعل لمحاولة السيطرة على الوضع و استيعاب الموقف بل واجهت الامر بالانسحاب غير المدروس مسلمة تلك الاراضي لسيطرة التنظيم .

لقد كان لوسائل الاعلام و الانترنت دورا مهما في الازمة الامنية العراقية فالإعلام الأمني ادوار لإيصال المعلومة الأمنية وتزويد الإعلام والأمن و المتلقي بالمعارف الأمنية عن الأجهزة الأمنية والأنظمة الحاكمة التي كانت لفترات طويلة حكرا للجهات الحكومية فقط، ويقوم بالدور التوعوي ويقدم النصح للمجتمع فيما يتعلق بالمعلومات والاجراءات عن حماية الأرواح والممتلكات العامة والخاصة، وكل ما من شأنه أن يجنب

المواطن من الوقوع في الجريمة، والترهيب من العواقب. في مدة الازمة الامنية العراقية برز نوعان من الاعلام وهو الاعلام الداعشي و الاعلام الحكومي، فقد كانت حربا اعلاميا نفسية اكثر من كونها حربا عسكرية. استخدم داعش وسائل الاعلام من اجل اثاره العواطف و تأجيج المشاعر و السيطرة على العقول ، فقد كانت حربها تستهدف العقول اكثر من كونها حربا عسكرية ، فالعصابات الارهابية باتت تعرف مدى اهمية وسائل الإعلام في الترويج لأفكارها والسيطرة على نفوس الضعفاء، فقد اصبحت تجند اعداداً كبيرة لإدارة مؤسساتها الاعلامية التي تعتمد عليها بنحو أساسي ، فقد بينت الوقائع ان هذا الدعم الاعلامي الذي تقدمه مؤسسات داعش لعناصرها الارهابية، يجب ان يُقابل بأعلام وطني يعتمد على المهنية في تنفيذ ما تطرحه تلك من وسائل الإعلام، على وفق طريقة علمية ومهنية ، فنجد ان ٩٠% من حرب داعش تُدار عبر الانترنت، وهذا ما نجح به هذا التنظيم، باحتلال محافظتي نينوى وصلاح الدين، من خلال نشر مقاطع الفيديو والصور المفبركة، التي يستعملها من أرشيفه الإعلامي في سوريا، ونشرها على انها في العراق (٢٢) . وفيما بعد فقد سجل الحضور الإعلامي لتنظيم داعش وتأثيره انحسارا كبيرا، وفق خبراء عراقيين معنيين برصد النشاط الدعائي للتنظيم ، و قد يعود هذا التراجع إلى الدور الفعال لقوات الأمن والاستخبارات العراقية في تحجيم القدرات التقنية للمسلحين من خلال القيام بعمليات مركزة، وكان أحدثها استحواذ جهاز المخابرات العراقية بتاريخ ١٠ تموز/يوليو الماضي على ١٤٢ جهازا الكترونيا عبارة عن خوادم كومبيوتر (سيرفرات) ، فقد كانوا يستخدمون هذه الأجهزة لـ "بث الجرائم التي كانوا يرتكبونها بحق المواطنين بهدف تخويفهم"، ولإجراء التغطية الإعلامية الميدانية لأنشطتهم في شوارع الموصل وتلعفر وباقي مناطق محافظة نينوى (٢٣).

#### الخاتمة والاستنتاجات:

تعد الأزمات سمة من سمات الحياة المعاصرة فقد اصبحت تشكل جزءا من العلاقات الدولية، ويعود ذلك في جزء كبير منه الى تعقد المصالح وتشابكها بين الدول، والسعي الحثيث من قبل وحدات المجتمع

الدولي لتحقيق والسمة الأساسية للآزمة هو تهديد المصالح العليا للدولة، وهنا يأتي دور صانع القرار السياسي في ادارته لتلك الازمات بطريقة تضمن لدولته الخروج منها بأقل الخسائر الممكنة بالإضافة ضمان عدم الوقوع بها مستقبلاً ، وان هذا يتوقف على مجموعة من العوامل أهمها الاتصال، حيث تبرز أهمية الاتصال من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة و الهدف منه المحافظة على سمعة و مصداقية الدولة من الاثار السلبية للآزمة.

وعند تطبيق ذلك على الآزمة، ومن خلال هذا البحث تم التوصل الى الاستنتاجات الآتية :

١. تعد ادارة الازمات عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالآزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للآزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة للتعامل مع الآزمة وبأقل قدر ممكن من الإضرار في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة مع محاولة تنظيم الفائدة الناتجة عن الآزمة الى أقصى درجة ممكنة .

٢. يعد الاتصال من الأساسيات التي تقوم عليها عملية ادارة الازمات ، إذ ان اولى مراحل الآزمة تبدأ بعملية ادراك صانع القرار عن طريق المعلومات التي تصل اليه من اجهزة جمع المعلومات للتنبؤ بالآزمات المحتملة ، و يتم ايصال تلك المعلومات عن طريق الاتصال بين اعضاء خلية ادارة الآزمة من اجل التوصل الى حلول سريعة و انية لتلافي الوقوع بالآزمة او تقليل من حدة اثارها الجانبية .

٣. لقد كان لوسائل الاتصال دوراً مهماً في عملية ادارة الآزمة الامنية العراقية ، لكن هذا الدور كان متفاوتاً بعض الشيء ففي مواضع كان هناك ضعف وعدم فاعلية جيدة مما ادى الى تقاوم الآزمة الامنية و وصولها الى مرحلة الذروة، وهذا كله بسبب سوء ادراك صانع القرار السياسي في استيعاب الآزمة و عدم توظيف كافة الموارد المتاحة لمعالجتها ، وفي مواضع اخرى قد برز دور و فاعلية لهذين العاملين ادى الى اخماد الآزمة و معالجتها .

## الهوامش:

- (١) عبد لله الكيلاني ، ادارة الأزمة : مقارنة التراث و الآخر ، مركز البحوث والدراسات ، الدوحة ، ٢٠٠٩ ، ص ٣٦ .
- (٢) انتظار أحمد جاسم ، دراسة لواقع ادارة الازمات في العراق : وزارتي الصحة و الداخلية في العراق دراسة مقارنة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٧ ، العراق ، ٢٠١١ ، ص ١٢٤ .
- (٣) مهدي خليل عثمان ، دراسة مقارنة للإدارة الازمات في العالمين الغربي و العربي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الاكاديمية العربية في الدنمارك ، كلية الادارة و الاقتصاد ، الدنمارك ، ٢٠١٥ ، ص ٣ .
- (٤) حامد عبد حمد الدليمي ، ادارة الازمات في بيئة العولمة : حالة دراسية لإعادة اعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة سانت كليمنتس ، ٢٠٠٨ ، ص ٦٦ .
- (٥) اكرم نعمة الجياشي ، ازمات الديون السيادية : أسبابها و مساراتها : منطقة اليورو و العراق نموذجا ، مركز العراق للدراسات ، ٢٠١٨ ، العراق ، ص ٢٨ .
- (٦) سوسن سالم الشيخ ، ادارة ومعالجة الازمات في الاسلام ، دار النشر للجامعات ، مصر ، ٢٠٠٢ ، ص ص ١٥-١٦ .
- (٧) اكرم الجياشي ، مصدر سابق ، ص ص ٣٠-٣١ .
- (٨) اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، ادارة الصراعات و الازمات الدولية ، كتب عربية للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٩ .
- (٩) نصير مطر الزبيدي ، ادارة الولايات المتحدة للازمات الدولية ، الجنان للنشر و التوزيع ، عمان ، ٢٠١١ ، ص ١٠٥ .
- (١٠) اسماعيل عبد الفتاح هبد الكافي ، مصدر سابق ، ص ٨٠ .
- (١١) ليعياضي الضاوية ، ادارة الازمات الدولية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، الجزائر ، ٢٠١٥ ، ص ٣١ .
- (١٢) اسماعيل عبد الفتاح ، مصدر سابق ، ص ٩٠ .
- (١٣) المصدر نفسه ، ص ٩٢ .
- (١٤) حسين عليوي المفرجي ، الاتصال السياسي و الأزمات : جدلية العلاقة ، مجلة كلية التربية للعلوم الانسانية ، العدد ٢٥ ، كلية التربية بنات جامعة الكوفة ، العراق ، ٢٠٢٠ ، ص ٤٦ .

- (١٥) منصورى فاطمة الزهراء ، دور الاتصال السياسى فى المشاركة الانتخابية : دراسة حالة الحملة الانتخابية لحزب التجمع الوطنى الديمقراطى خلال تشريعات مايو ٢٠١٢ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد خيرى ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، بسكرة ، الجزائر ، ٢٠١٤ ، ص ص ١٠ - ١١ .
- (١٦) بدر ناصر حسين ، مفهوم الاتصال : البعد النفسى والاجتماعى انموذجا، مجلة مركز بابل ، العدد ٢٠ ، العراق ، ٢٠١١ ، ص ١٣٩ .
- (١٧) محمد حمدان المصالحة ، الاتصال السياسى : مقرب نظري تطبيقى ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠٢ ، ص ١٣ .
- (١٨) سعد بن سعود ال سعود ، الاتصال السياسى فى وسائل الاعلام وتأثيره على المجتمع السعودى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الامام محمد بن ال سعود ، كلية الدعوة و الاعلام ، السعودية ، ٢٠٠٦ ، ص ٤١ .
- (١٩) منصورى فاطمة الزهراء ، مصدر سابق ، ص ١٤ .
- (٢٠) بسام عبد الرحمن المشاقبة ، مصدر سابق ، ص ص ١٣١ - ١٣٦ .
- (٢١) حسين عليوى المفرجى ، مصدر سابق ، ص ٥٧ .
- (٢٢) فايز اسعد البنى ، داعش و تخطيط السلوكيات ، السلالة للطباعة ، الاردن ، ٢٠١٨ ، ص ٢١ .
- (٢٣) زينب فخري ، دور الاعلام فى تحقيق النصر على داعش ، الزمان ، ٢٠١٨ ، تاريخ الزيارة ٣١٢٢٠٢٠ ، انظر : <https://www.azzaman.com/%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D9%81%D9%8A>

## المصادر والمراجع:

-القرآن الكريم.

أولاً : الكتب:

١. اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، ادارة الصراعات و الازمات الدولية ، كتب عربية للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٧ .
  ٢. اكرم نعمة الجياشي ، ازمات الديون السيادية : أسبابها و مساراتها : منطقة اليورو و العراق انموذجاً ، مركز العراق للدراسات ، ٢٠١٨ ، العراق .
  ٣. سوسن سالم الشيخ ، ادارة ومعالجة الازمات في الاسلام ، دار النشر للجامعات ، مصر ، ٢٠٠٢ .
  ٤. عبد لله عبد الكريم الكيلاني ، ادارة الأزمة : مقارنة التراث و الآخر ، مركز البحوث و الدراسات ، الدوحة ، ٢٠٠٩ .
  ٥. فايز اسعد البني ، داعش و تخطيط السلوكيات ، السلالة للطباعة ، الاردن ، ٢٠١٨ .
  ٦. محمد حمدان المصالحة ، الاتصال السياسي : مقترح نظري تطبيقي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ٢٠٠٢ .
  ٧. نصير مطر الزبيدي ، ادارة الولايات المتحدة للازمات الدولية ، الجنان للنشر و التوزيع ، عمان ، ٢٠١١ .
- ثانياً : الرسائل و الاطاريح و البحوث العلمية :
١. حامد عبد حمد الدليمي ، ادارة الازمات في بيئة العولمة : حالة دراسية لإعادة اعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة سانت كليمنتس ، ٢٠٠٨ .
  ٢. سعد بن سعود ال سعود ، الاتصال السياسي في وسائل الاعلام وتأثيره على المجتمع السعودي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الامام محمد بن ال سعود ، كلية الدعوة و الاعلام ، السعودية ، ٢٠٠٦ .
  ٣. لعياضي الضاوية ، ادارة الازمات الدولية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، الجزائر ، ٢٠١٥ .
  ٤. منصور فاطمة الزهراء ، دور الاتصال السياسي في المشاركة الانتخابية : دراسة حالة الحملة الانتخابية لحزب التجمع الوطني الديمقراطي خلال تشريعات مايو ٢٠١٢ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد خيضر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، بسكرة ، الجزائر ، ٢٠١٤ .
  ٥. مهدي خليل عثمان ، دراسة مقارنة للإدارة الازمات في العالمين الغربي و العربي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الاكاديمية العربية في الدنمارك ، كلية الادارة و الاقتصاد ، الدنمارك ، ٢٠١٥ ، ص ٣ .

ثالثا : الصحف و المجالات :

١. انتظار أحمد جاسم ، دراسة لواقع ادارة الازمات في العراق : وزارتي الصحة و الداخلية في العراق دراسة مقارنة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٧ ، العراق ، ٢٠١١.
٢. حسين عليوي المفرجي ، الاتصال السياسي و الأزمات : جدلية العلاقة ، مجلة كلية التربية للعلوم الانسانية ، العدد ٢٥ ، كلية التربية بنات جامعة الكوفة ، العراق ، ٢٠٢٠ .
٣. ناصر حسين ، مفهوم الاتصال : البعد النفسي والاجتماعي انموذجا ، مجلة مركز بابل ، العدد ٢٠ ، العراق ، ٢٠١١

رابعا : مواقع الانترنت :

- زينب فخري ، دور الاعلام في تحقيق النصر على داعش ، الزمان ، ٢٠١٨ ، تاريخ الزيارة ٣١٢١٢٠٢٠ ، انظر :  
<https://www.azzaman.com/%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D9%81%D9%8A>