جـــامـعـــة الـــشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

دور الإعلام في إدارة الأزمات – المركز الوطني لإدارة الأزمات أنموذجاً (دراسة مسحية)

The Role of the Media in Crisis Management the National Center for Crisis Management as a Model (A Survey Study)

إعداد

عامر محمد عواد الرجوب

إشراف

الدكتورة حنان كامل إسماعيل الشيخ

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الصحافة والإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

شباط، 2023

تفويض

أنا **عامر محمد عواد الرجوب**، أفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخٍ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عامر محمد عواد الرجوب

التاريخ: 01 / 02 / 2023.

التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة، الموسومة بـ: **دور الإعلام في إدارة الأزمات – المركز الوطني لإدارة الأزمات أنموذجاً (دراسة مسحية).**

للباحث: عامر محمد عواد الرجوب.

وأجيزت بتاريخ: 01 / 02 / 2023.

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. حنان كامل الشيخ	مشرفًا	جامعة الشرق الأوسط	
د. محمد حسين المومني	عضوًا من داخل الجامعة ورئيسًا	جامعة الشرق الأوسط	
د. هاني أحمد البدري	عضوًا من داخل الجامعة	جامعة الشرق الأوسط	
أ. د. حاتم سليم العلاونة	عضوًا من خارج الجامعة	جامعة اليرموك	

شكر وتقدير

الشكر لله أولاً، من قبل ومن بعد...

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

فالشكر **للدكتورة حنان كامل الشيخ**، المشرفة على هذه الدراسة، والتي أرشدني ووجهتني في كل خطوة لغاية الانتهاء من آخر حرف فيها.

كما أتوجه بالشكر **لأساتذتي في كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط** الذين تعلمت منهم الكثير، وقدّموا ليَ من وقتهم وجهدهم.

وجزيل الامتنان لكل من أراد ليَ الخير دائماً ...

الباحث: عامر محمد عواد الرجوب

الإهداء

إلى والدي الطيب

والدتي الفاضلة

الى إخواني وأخواتي

وزوجتي ومؤنساتي

إلى صاحب كل فضل علي بعد الله

أهديكم بحثي

دور الإعلام في إدارة الأزمات

المركز الوطني لإدارة الأزمات أنموذجاً (دراسة مسحية)

عامر الرجوب

فهرس المحتويات

الموضوع **الصفحة**

العنوان.....أ
تفويض .....ب
قرار لجنة المناقشة .....ج
شكر وتقدير ..... د
الإهداء ..... هـ
فهرس المحتويات.....و
قائمة الجداول .....ح
قائمة الملحقات.....ط
الملخّص باللغة العربية ..... ي
الملخّص باللغة الإنجليزية .....ك

الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

أولاً: المقدمة 1
ثانياً: مشكلة الدراسة.....3
ثالثاً: أهداف الدراسة.....3
رابعاً: أهمية الدراسة 4
خامساً: أسئلة الدراسة وفرضياتها.....5
سادساً: فروض الدراسة 6
سابعاً: حدود الدراسة.....6
ثامناً: مصطلحات الدراسة 7

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري 9
ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة..... 34
ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة..... 39

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

أولاً: منهج البحث المستخدم..... 40
ثانياً: مجتمع الدراسة..... 41
ثالثاً: عينّة الدراسة..... 41
رابعاً: أداة الدراسة 41
خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة 42
أ. صدق الأداة 42
ب. ثبات الأداة..... 42
سادساً: متغيرات الدراسة 42
سابعاً: المعالجة الإحصائية 43
ثامناً: إجراءات الدراسة 43

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

أولاً: نتائج أسئلة الدراسة 44
ثانياً: نتائج المقابلات الشخصية..... 54
ثالثاً: نتائج اختبار الفروض الإحصائية..... 61

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة 64
ثانياً: مناقشة النتائج وتحليلها 65
ثالثاً: توصيات الدراسة..... 68

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية 69
ثانياً: المراجع الأجنبية 73
ثالثاً: المقابلات الشخصية 73
الملحقات..... 74

قائمة الجداول

رقم الفصل – رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
4 – 1	طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي.	44
4 – 2	طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها.	45
4 – 3	الاستراتيجيات الإعلامية المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات.	46
4 – 4	أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات.	48
4 – 5	درجة الاستخدام المناسبة لوسائل تكنولوجيا الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات.	49
4 – 6	محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات.	50
4 – 7	المعوقات الاتصالية التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات.	51
4 – 8	أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات.	53
4 – 9	اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (الخبرة).	61
4 – 10	اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي).	61
4 – 11	اختبار أنوفا – لإيجاد الفروق الإحصائية بين الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات وبين مستوى الخبرة.	62
4 – 12	اختبار LSD البعدي لمعرفة الفروق الإحصائية لصالح أي فئة.	62
4 – 13	اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في الاستراتيجيات المتبعة في المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي).	62
4 – 14	اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (الخبرة).	63
4 – 15	اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي).	63

قائمة الملحقات

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	قائمة بأسماء السادة محكمي أداة الدراسة	75
2	أداة الدراسة (الاستبانة)	76

دور الإعلام في إدارة الأزمات
المركز الوطني لإدارة الأزمات أنموذجاً (دراسة مسحية)

إعداد: عامر محمد عواد الرجوب
إشراف: الدكتورة حنان كامل إسماعيل الشيخ

الملخّص

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإعلام في إدارة الأزمات وإلى طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات وإلى دراسة الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات الوطنية، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات والمعوقات التي تواجه المركز خلال إدارة الأزمات وأساليب التغلب عليها.

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي استخدمت المنهج المسحي، وأداة الاستبانة التي تم توزيعها وفق أسلوب الحصر الشامل على (50) مفردة من العاملين في المركز الوطني لإدارة الأزمات، بالإضافة لأداة المقابلة الشخصية التي تم إجراءها مع (4) مسؤولين في المركز الوطني لإدارة الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى أن الأزمات الاجتماعية هي أكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها وأن الأزمات المحلية هي اكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي كما بينت الدراسة أن الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات هي استراتيجية فرق العمل وأن أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات، هي (أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت أزمة احباط التفجيرات الإرهابية في إربد، 2017).

الكلمات المفتاحية: إعلام الأزمات، الأزمات، الاحتواء، الأمن الناعم، المركز الوطني لإدارة الأزمات.

The Role of the Media in Crisis Management the National Center for Crisis Management as a Model (A Survey Study)

Prepared by: Amer Mohammad Alrjoub

Supervised by: Dr. Hanan Kamel Ismail Al-Sheikh

Abstract

The study aimed to identify the role of media in crisis management, the nature of crises that the National Center for Crisis Management deals with, and to study the strategies used in managing national crises, The study also aimed to identify the determinants and controls of media coverage in the National Center for Crisis Management and the obstacles facing the center during managing these crises and ways to address of them.

This study belongs to the descriptive studies that used the survey method, and the questionnaire tool that was distributed according to the comprehensive enumeration method to (50) employees of the National Center for Crisis Management, in addition to the personal interview tool that was conducted with (4) officials in the National Center for Crisis Management ,The study concluded that social crises are the most crises that the National Center for Crisis Management deals with at the level of the issues that have been addressed, and that local crises are the most crises that the National Center for Crisis Management deals with at the geographical level, The study also showed that the strategies used for crisis management in the center The National Center for Crisis Management is the strategy of the work teams and that the most local crises affecting Jordanian society from the point of view of the National Center for Crisis Management are (the crisis of school students - the Dead Sea trip, the crisis of thwarting the terrorist bombings in Irbid, 2017).

Keywords: Crisis Media, Crises, Containment, Soft Security, the National Center for Crisis Management.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

أولاً: المقدمة

يُعد إعلام الأزمات أحد المجالات البحثية التي حظيت باهتمام الباحثين والمتخصصين العالميين في الجامعات ومراكز البحوث الأوروبية والأمريكية، وتبلورت مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن، وشهدت الثمانينات والتسعينات تزايد الاهتمام ببحوث الأزمات والكوارث على المستويين القومي والدولي؛ وذلك بسبب الارتفاع المستمر في عدد ونوعية الأزمات والكوارث من جهة، وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات، وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية مما فتح مجالات جديدة أمام الباحثين. ومع تعاظم البُعد العالمي في إدارة الأزمات في وقتنا الحاضر، وذلك بسبب تصاعد الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام بشكلٍ عام والصحافة بشكلٍ خاص في المجتمع، من خلال تقديم المعلومات وشرح الأحداث وتفسيرها وطرح التصورات المستقبلية للأزمة، كما تلعب دوراً فعالاً في توعية الجماهير بالسلوك الأمثل للتعامل مع الأزمة. (سلامة، 2021، ص67)

إن إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية التي أساسها الإعلام والاتصال، كما أنّ إدارة الأزمة هو علم إدارة التوازنات وسط حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات، ومن أهم الطرق إلى ذلك استخدام الإعلام والاتصال في التغلب عليها والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وتحقيق أقصى المكاسب في أقصر زمن والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن، وهي من منظور سياسي سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على هذه الأزمات والحد من

تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها، مؤدية بذلك إلى نشوب الحرب، وذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي ضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها(عميرات، زراي، 2019، ص397).

ويعد الدور الذي يقوم به المركز الوطني لإدارة الأزمات في تنسيق الجهود الوطنية كافة وتحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الجهات المهنية على المستوى الوطني لمواجهة الأزمات بكافة أنواعها سواء ذات طبيعة عسكرية امنية او كوارث طبيعية وغيرها، كما يعد الإعلام من أكثر الوسائل اهتماماً وقوة في معالجة الأزمات أيا كانت تلك الأزمات، اقتصادية، سياسية أو اجتماعية أو ما ينتجه التجمع البشري، حيث يلعب دوراً مؤثراً في إدارة الأزمة وتوجيه الرأي المتطلع بشغف إلى معرفة حقائق عن مجريات الأزمة. وذلك من خلال تناوله لأحداثها والبحث في أسبابها وآفاق تطورها ومآلاتها، لكن ما زالت إشكالية مدى التأثير الذي تحدثه وسائل الإعلام على الأفراد والمجتمع محل خلاف بين المهتمين بشأن ما يمكن أن تحدثه من تأثيرات أثناء تأجج الأزمات بصفة خاصة. وتتلخص الإشكالية في أن البعض يتهم وسائل الإعلام بالمسؤولية عن انحطاط الذوق العام والثقافة لدى الجماهير. وزيادة معدلات العنف وجنوح الأحداث وإصابة الناس بالسطحية السياسية. والمساهمة في تضخيم وتفاقم الأزمات أكثر من المساعدة في مواجهتها. بينما يرى البعض الآخر أن لوسائل الإعلام تأثيرا إيجابيا من حيث كشف الستار عن منابع الفساد والانحراف وتزويد الأفراد بالأخبار والأحداث العالمية والمساعدة في إدارة الأزمات بشكلٍ فعال يساهم في التغلب عليها كوسيلة تمتلك حرية التعبير. وهذا ستظل وسائل الإعلام على الرغم من تعرضها للنقد موضع اهتمام الناس دائماً. (بداني، 2018، ص233).

ثانياً: مشكلة الدراسة

للإعلام أهمية كبيرة في هذا العصر، والتأثير المباشر على ثقافة المجتمع فقد أصبح من أهم وسائل الدفاع عن المجتمعات خلال الأزمات، بما له انتشار واسع بجميع مكوناته وأدواته، حيث يصل إلى كل أفراد المجتمع المتعلم، وغير المتعلم نتيجة للتطورات التكنولوجية.

وبناءً عليه؛ جاءت هذه الدراسة في محاولة للتعرف على الدور المنوط بالإعلام في إدارة الأزمة، من خلال معرفة أبرز الاستراتيجيات المتبعة في ذلك، وما الوسائل الاتصال المستخدمة في إدارة الأزمات؟ وما أبرز المعوقات التي تواجه الإعلام خلال إدارته للأزمة؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى معرفة دور الإعلام في إدارة الأزمات كهدف رئيسي للدراسة تندرج مجموعة الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات
2. الاطلاع على الاستراتيجيات والأنشطة والمهام الرئيسية التي يقوم بها المركز الوطني لإدارة الأزمات.
3. التعرف على أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات
4. معرفة مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال وكيفية توظيفها في إدارة الأزمات
5. التعرف إلى محددات والمعوقات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات وكيفية التغلب.
6. التعرف على المتغيرات التي تؤثر على إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات.
7. عكس الدور الايجابي للمهنية الإعلامية في احتواء الأزمات والكوارث.

رابعاً: أهمية الدراسة

تنقسم أهمية هذه الدراسة إلى جانبين:

الأهمية العلمية (النظرية)

يقع على عاتق وسائل الإعلام مسؤولية كبيرة خلال إدارة الأزمات، حتى يكاد أنه يقود الأزمة، حيث تنبع أهمية الدراسة من قدرة وسائل الإعلام على التكيف مع المتغيرات الصحية والاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم أجمع، وتكمن أهمية هذه القضية بالنظر لطبيعة ومحورية الدور الذي يقوم به الإعلام في إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة، خاصة مع الثورة الاتصالية الحديثة، والتي جعلت من الإعلام بشقيه، التقليدي والجديد، أهم أطراف إدارة الأزمات في الداخل، وفي الوقت ذاته أهم أدوات تنفيذ السياسة الخارجية للدول والدفاع عن مصالحها في الخارج.

وترتبط أهمية الدراسة بأهمية إدارة الأزمات والكوارث وتفاديها والحد منها في نهضة وتقدم المجتمع ومدى تأثيرها وخطوتها عليه، كما تحاول الدراسة الحالية رفد المكتبة العلمية العربية والمحلية بدراسة حديثة حول الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام خلال الأزمات، ولا سيما أن هذه الدراسة تستند إلى دراسة المركز الوطني لإدارة الأزمات والذي يعد المركز الرئيس في الأردن لإدارة الأزمات المحلية والمجتمعية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

تساعد دراسة واقع الأزمات الوطنية على تبني التنبؤ الوقائي الصحيح من خلال تكوين إدارة سباقة تعتمد الفكر الانذاري لتفادي حدوث أزمة مبكراً وذلك عن طريق صياغة منظومة وقائية مبنية على تسلسل الأزمات على مدار التاريخ المحلي وباعتبار أن التخطيط المنظم متطلبٌ أساسيٌ في عملية إدارة الأزمة، كما تساهم الدراسة في نشر الوعي للمواطنين والجهات المعنية بأهمية وسائل

الإعلام عبر عكس ما يقدّمه المركز الوطني لإدارة الأزمات ودوره في التأثير على توجهات وآراء الأفراد في التعامل مع الأزمات المختلفة، كما تساهم الدراسة في نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات والكوارث سواء إن كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة من خلال عرض وجهات النظر لمجموعة من المسؤولين عن مراكز إدارة الأزمات الوطنية، كما تتمثل أهمية الدراسة في توجيه النظر نحو أهمية الإهتمام بالكفاءات العاملة في إدارة الأزمات وإنتاج القوى العاملة ذات معرفة في أسس إدارة الأزمات وبالتالي مساعدتهم في صناعة القرارات ووضع السياسيات التي تحمي الوطن.

خامساً: أسئلة الدراسة وفرضياتها

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس: **ما دور الإعلام في إدارة الأزمات؟** ومنه تتدرج مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
2. ما الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
3. ما أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
4. ما درجة وكيفية الاستخدام المناسبة لوسائل تكنولوجيا الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات؟
5. ما محددات ومعوقات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
6. ما أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات؟
7. ما المتغيرات التي تؤثر على إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
8. ما الدور الايجابي للمهنية الإعلامية في احتواء الأزمات والكوارث؟

سادساً: فروض الدراسة

تحاول الدراسة اختبار الفروض الإحصائية التالية:

الفرض الأول – توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

الفرض الثاني – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

الفرض الثالث – توجد فروض ذات دلالة إحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

سابعاً: حدود الدراسة

تتكون الدراسة من الحدود التالية:

- الحدود المكانية: العاصمة عمان في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: خلال العام الجامعي 2022–2023.
- الحدود البشرية: العاملين في المركز الوطني لإدارة الأزمات وأركانه الإعلامية.
- الحدود الموضوعية: دور الإعلام في إدارة الأزمات.

ثامناً: مصطلحات الدراسة

- **الدور:** هو نمط من الأفعال والتصرفات يقوم بها شخص ما، يشغل مكانة معينة في موقف معين وهي المهام الواجب القيام بها، ويعرف بأنه رباط اجتماعي يحدد توقعات والتزامات تقترن مع مواقع اجتماعية (حيواني، 2016).
- **إعلام الأزمات:** هو دور الإعلام في التعامل مع الأزمات ومواجهتها وتقدم المعلومات والبيانات التي تعبّر عن الأزمة بشكلٍ حقيقي وبأسلوب علمي والمشاركة بفاعلية في إدارة الأزمات (الكردوسي، 2008).
- **الأزمات:** تعرف الأزمة على أنها حدث معين أو سلسلة من الأحداث الغير متوقعه التي تهدد مستقبل وأهداف المؤسسة أو الدولة. (عبادة، 2017، ص251).
- **الاحتواء:** وهي طريقة احتواء الأزمة حيث تعتمد هذه الطريقة على محاصرة الأزمة أو حصرها في نطاق محدود وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها وعدم السماح لها بالتشعب وفي الوقت ذاته امتصاص واستيعاب الضغط المتولد عنها ومن ثم إفقادها قوته التدمرية (العقيل، 2017، ص 40).
- **الأمن الناعم:** هو الأمن الذي لا يتعلق بمواجهة أعمال العنف من التنظيمات الإرهابية أو اعتداءات من قبل دولة أخرى بل يتعلق برعاية واهتمام الحكومات بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع والأفراد ويُسهم في تعزيز الاستقرار في المجتمعات الحديثة والحضرية، ويهتم بحاجات الإنسان الأساسية من مأكلٍ ومشربٍ وسكنٍ وخدماتٍ اجتماعية وصحية (الشاطري، 2015).

- **المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات:** مركزٌ وطنيّ حكوميّ أردني بدأ العمل في العام 2015، يتمثل دوره بتنسيق وتوحيد كافة جهود المؤسسات الوطنية ذات العلاقة لتمكينها من مواجهة الأزمات الوطنية بأشكالها المختلفة والمحتملة بأقل وقت وجهد، وبأقل تكلفة وخسائر ممكنة (المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، 2022).

الفصل الثاني
الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل الأدب النظري الخاص بموضوع الدراسة، ومن ثم عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالي.

أولاً: الإطار النظري

نظرية الدراسة (المسؤولية الاجتماعية)

وقد ظهرت هذه النظرية في عام 1947 في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال التقرير الذي نشرته لجنة هوتشينز الذي حمل عنوان "صحافة حرة مسؤولة"، حيث بيَّن التقرير بأنَّ التجاوزات التي تصدر عن وسائل الإعلام هي التي تؤثر بصورة كبيرة وسلبية على المجتمع، ومن أبرز هذه التجاوزات عدم تمكُّن وسائل الإعلام من إشباع حاجات ومتطلبات الجمهور، وعدم قدرتها على تحقيق الأهداف التي تسعى إلى ايصالها للجمهور نظراً لعدم تمكنها من الاستجابة للمتطلبات، وعدم القدرة على تزويد الأفراد بالأحداث الجارية بصورة مستمرة، وعدم إتاحة الفرصة للأفراد في التعبير عن آرائهم وأفكارهم، وتركيز وسائل الإعلام على إدراك متطلبات وحاجات فئة محددة وجماعات معينة دون إيلاء الاهتمام لكافة الجماعات، بالإضافة إلى المواضيع الإعلامية الضارة التي تقوم وسائل الإعلام بتقديمها وهذا يؤكد ضرورة الحاجة إلى تفعيل الرقابة على مختلف المواد التي تقدَّم (مهري، 2012، ص89).

وبالتالي مثل هذا التقرير الأساس الذي انطلقت منه نظرية المسؤولية الإجتماعية في الإعلام، وفي مجمل الصورة تعتبر هذه النظرية مراجعة لما قدَّمته النظرية الليبرالية. ويعتبر كل من "إدوارد جي ارلد" و "تيودور بيترسون" و " ويليام ريفرز" و "جون ميلر" المؤسسين الفعليين لهذه النظرية، كما يعتبر كل من "ديني إيلوتن" و"كليفورد كريستانز" المحدِّثين لهذه النظرية. وبصورة عامة تعرَّف

المسؤولية الاجتماعية بأنها الاهتمام والعناية بالصالح العام وحاجات ومتطلبات المجتمع مع مراعاة القيم والنواحي الأخلاقية والموضوعية.

جاءت نظرية المسؤولية الاجتماعية لتحديد مسؤوليات الصحافة والإعلام وضبطها عبر جملة من الضوابط والقيم بطريقة من شأنها أن تساعد في خدمة جماهير الوسيلة الإعلامية وفي تطور المجتمع وتنميته في ظل قيمه ومعتقداته على اعتبار أن مصلحة المجتمع هي أول وأهم المصالح التي يقع على الإعلاميين واجب مراعاتها.

تعرف نظرية المسؤولية الاجتماعية في مجال الصحافة والإعلام بأنها: "مجموعة الوظائف التي يجب أن تلتزم الصحافة بتأديتها أمام المجتمع في مختلف مجالاته السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بحيث يتوفر في معالجاتها وموادها القيم المهنية كالدقة والموضوعية والتوازن والشمول، شريطة أن يتوافر للصحافة حرية حقيقية تجعلها مسؤولة أمام القانون والمجتمع". (حسام الدين، 2003، ص17).

وتعني المسؤولية الاجتماعية للصحافة أيضاً: "الاهتمام بالصالح العام أو الاهتمام بحاجات المجتمع والعمل على سعادته عبر اتصاف وسائل الإعلام بسداد الرأي والدقة والعدل ومراعاة النواحي الأخلاقية والقيم" (حجاب، 2004، ص488).

ومن التعريفين السابقين يتضح أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الإعلامية يقوم على مبدأ بسيط وهو التزام الصحافة بالقيم المهنية المتعارف عليها كالدقة والموضوعية والأمانة ومراعاة ثقافة المجتمع ومعتقداته، إضافة لقيامها بوظائف تتصل بتلبية حاجات المجتمع.

ويحدد توماس ماكفيل (2005، ص117) المبادئ الأساسية لنظرية المسؤولية الاجتماعية في جملة المبادئ التالية:

- ينبغي على الصحافة والإعلام بوسائلها المختلفة أن تسهم في التزامات معينة تجاه المجتمع.
- يمكن لوسائل الإعلام أن تعمل وفق المنطق المجتمعي وأن تقوم بالالتزامات الملقاة على عاتقها عبر احترام المعايير المهنية لنقل المعلومات كالدقة والاتزان والموضوعية وغيرها على اعتبار أنها أداة بناء لا هدم.
- على وسائل الإعلام أن تبادر وتعمل على تنظيم نفسها.
- يتوجب على وسائل الإعلام أن تتجنب نشر ما يشجع على الجريمة والعنف والفوضى الاجتماعية.
- على الصحافة أن تحترم التعددية وأن تعكس حرية تنوع الآراء وان تحترم حق الرد.
- من حق المجتمع على الصحافة أن تلتزم بأداء الوظائف المنوطة بها وأن تحافظ على المعايير المهنية خلال أدائها لوظائفها.

توظيف النّظرية في الدّراسة

اعتمدت هذه الدراسة على نظرية المسؤولية الاجتماعية التي تعتبر من أكثر نظريات مواكبة للتّطورات التي تشهدها المجتمعات وتتبناها العديد من الدراسات الإعلامية الحديثة، وتم توظيف النّظرية من خلال انعكاس أهداف الدراسة المتمثلة في التعرف على الدور الايجابي للمهنية الإعلامية في احتواء الأزمات والكوارث ومدى توظيف الادوات التكنولوجية الرقمية في التغطية الإعلامية لإدارة الأزمات على تحقيق المسؤولية الإعلامية الإجتماعية المحلية ومساهمتها في توطيد الأمن عبر إدارة هذه الأزمات باعتبارها إلتزام على المؤسسات الإعلامية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، والتي يقع

على عاتقها رصد أدوار الجهات المعنية بإدارة الأزمات ومدى تحقيقهم للمسؤوليات الموكلة اليهم تجاه مجتمعهم وذلك عبر دراسة الاستراتيجيات التي يتبعونها والمعوقات التي تواجههم وكيفية التصدي لها وهذا ما تسعى الدراسة للوصول إليه.

إدارة الأزمات

على الرغم من أن حدوث الأزمات قديم قدم التاريخ إلا أن وعي متخذي القرار الإداري بأهمية إدارتها لم تتبلور بعد إلا في السنوات الاخيرة نظراً لتسارع الأزمات وتنوعها واشتداد التحولات الفجائية الحادة في المواقف وتلاشي حدود البعد الزماني والمكاني بين مواقع الأحداث وبين متابعيها وتخلي الدول عن محليتها وتقوقعها وازدياد إحساس الكيانات الادارية بانها جزء من عالم أكبر وأوسع من عالمها الخاص المحدود بكيانها الذاتي ... كل ذلك دفع إلى السطح بشدة الاحساس بعالمية الأزمة مهما كانت محليتها. ولذلك أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، حيث اعتبر المكون الإعلامي مكوناً أساسياً من مكونات المزيج التكاملي في دراسة الأزمات، وهو المزيج الذي يفترض أن كل أزمة تحمل في طبيعتها بعض العلاقات المركبة والمتداخلة.

فالعالم اليوم أصبح مرتعاً خصباً ومطبخاً 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 بعيداً عن التوقع أو فرضاً لتجنبها.

مفهوم الأزمة Crisis

يعد مفهوم الأزمة واحد من أكثر المفاهيم مراوغة التي يصعب تحديدها، حيث يرى الباحثون أن ذلك يعود إلى أسباب متعددة ومتداخلة أبرزها (العماري، 1993، ص16):

- صعوبة حصر وتحديد ما المقصود بالأزمة.
- الطبيعة الشمولية للمصطلح واتساع نطاق استخدامه (أزمة هوية، أزمة أخلاق، أزمة مسرح، أزمة اقتصادية أو سياسية أو عسكرية).
- خصوصيه المنظور الذين ينظر به كل علم إلى مفهوم الأزمة وبخاصة بعد أن جذب مجال دراسة الأزمات عدد من الباحثين من مجالات علمية مختلفة.
- نتج عن كثرة التعاريف وتنوع المعالجات زيادة غموض المفهوم.

استعراض لمفهوم الأزمة

عرف عليوة السيد (2002، ص13) الأزمة من الناحية الاجتماعية باعتبارها " توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات ما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة"، كما عرفها من الناحية السياسية بأنها عبارة عن " حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحديات له سواء كان إدارياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو ثقافياً ... إلخ".

ومن الناحية الاقتصادية فهي تعني انقطاع النمو الاقتصادي حتى انخفاض الانتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو المتوقع.

مصطلح الأزمة (Crisis) مشتق أصلاً من الكلمة اليونانية (KIPVEW) أي بمعنى لتقرر (To decide) وهو التصور بإمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة.

كان أول نشوء لمفهوم الأزمة في نطاق العلوم الطبية بحيث يرجع إلى المصطلح اليوناني (كرنيو) أي نقطة تحوّل ... وهي لحظة مرضية محددة للمريض يتحول فيها إلى الأسوأ أو إلى

الأفضل خلال فترة زمنية قصيرة نسبياً، ثم انتقل بعد ذلك إلى العلوم الانسانية وخاصة علم السياسة وعلم النفس ثم الاقتصاد وخاصة بعد تفجر الأزمات الاقتصادية في العالم منذ أواخر الستينيات، وعرفت الأزمة في التخصصات الإدارية بانها نوعاً من التوتر والحيرة لدى المسئولية داخل المؤسسة واثر ذلك علي الجوانب الإدارية وأداء العاملين وكيان المؤسسة الاستراتيجي بقائها وعلاقتها بالجمهور والاهداف التي ترتبت عليها، أما الأزمة من الناحية الاجتماعية فهي تعرف على أنها خلل وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي في ظل حالات من التوتر والقلق والشعور بالعجز لدى الافراد وعدم القدرة على اقامة علاقات اجتماعية وانسانية وظهور قيم ومعايير أخلاقية مغايرة للثقافة السائدة (الظاهر،2009، ص 4-5).

سمات الأزمة

أهم السمات التي تتميز بها الأزمة هي (ضلاعين، 2015، ص31):

1. نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل لمواجهة الظروف الطارئة.
2. تتميز بدرجة عالية من الشك من القرارات المطروحة.
3. ينقص فيها التحكم في الأحداث.
4. تسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات، فمديرو الأزمة يعملون في جو الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.
5. ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح الخطأ.
6. التهديد الشديد للمصالح والأهداف مثل انهيار الكيان الإداري أو سمعة وكرامة متخذ القرار.
7. المفاجأة والسرعة التي تحدث بها، وقد تحدث رغم وجود عنصر المفاجأة.

8. التدخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة والمهتمة وغير المهتمة، واتساع جبهة المواجهة.
9. سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

كما تتسم الأزمة الدولية بالسمات الأساسية التالية (بهنسي، 2010، ص31):

أ. **التهديد:** حيث تتحدد الأزمة عندما يدرك صناع القرار في الدولة أن هناك تهديداً للمصالح والأهداف الخاصة بها.

ب. **محدودية الوقت:** حيث يدرك صانع القرار أن هناك وقتاً قصيراً لاتخاذ القرار قبل أن تتغير العلاقات المتشابكة بما يجعل تنفيذ القرار غير ذي جدوى، وأن هذه المحدودية في الوقت تمثل ضغطاً على صانع القرار، وإن كان أصحاب هذه المدرسة يشيرون إلى أن محدودية الوقت مسألة نسبية تختلف وفقاً لطبيعة الأزمة وأطرافها ومدى تداخل عناصرها وقدرات صانعي القرار السياسي.

ج. **المفاجأة:** حيث تحدث الأزمة فجأة نتيجة تفاعل الأحداث المؤدية إليها، ولكن هذا العنصر أيضاً نسبي فلا يمكن الإقرار في الأزمات التي تم التخطيط لصنعها بسمة المفاجأة لصانعيها.

مظاهر الأزمة

إن الآراء التي قيلت بشأن مظاهر الأزمة وعلى الرغم من تعددها وكثرتها إلا أنها تكاد تتفق على أن للأزمة ثلاثة مظاهر مهمة وبارزة وهي:

1. تتضمن الأزمة تهديدا للقيم والمصالح العليا.
2. تتضمن الأزمة عنصر المفاجئة.
3. ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة.

وتبرز هذه المظاهر كمقدمات لحدوث الأزمة وتزداد حدتها بتصاعد الأزمة وتفاقمها.

خصائص الأزمة

أما الخصائص الرئيسة للازمة فهي (هويدي، 1993، ص52):

1. ظهور نقطة تحول في أحداث متعاقبة أصبحت تهدد أهدافاً عليا للدولة.
2. تزايد الحاجة إلى فعل مؤثر لمواجهة الظروف المستجدة التي تُعد تهديداً لمصالح أحد الأطراف.
3. الحاجة إلى قرارات مصيرية لمواجهة الأحداث التي قد تشكل نتائجها تحولاً في مستقبل الأطراف.
4. تتميز بدرجة عالية من الشك في خيارات الطرف الآخر، ويسودها مناخ من القلق والترقب، ونقص المعلومات والضغط النفسي على صانع القرار.
5. يتوجب فيها السيطرة على الأحداث.
6. التسبب أحياناً في حدوث حالة عالمية من التوتر خلال فتره قصيرة، وربما تكون عامل جذب لقوى أخرى بدرجات متفاوتة.

أساليب إدارة الأزمة

هناك ثلاثة أساليب لإدارة الأزمة وهي (المحياوي، 1993، ص13):

1. الأسلوب السلمي والذي تستخدم فيه الأدوات الدبلوماسية مثل الوساطة والمساعي الحميدة والتحكم والمفاوضات والتوفيق.
2. أسلوب الردع في إدارة الأزمة، وهو يجمع بين الوسائل السلمية ووسائل القوة.
3. الأسلوب العنيف أو استخدام القوة في إدارة الأزمة.

إن التفاوض هو أحد الوسائل السليمة لحل الأزمات، حيث يسعى أطراف الأزمة إلى حل الخلافات التي طرأت على علاقتهم المتبادلة عن طريق الحجة والإقناع بغية التوصل إلى حل مقبول

لكل الأطراف، ويعكس رغبة أطراف الأزمة بالتوصل إلى اتفاق من خلال تبادل وجهات النظر، في الوقت الذي يبقى كل طرف محتفظا بحق اتخاذ القرار النهائي سواء اتفق الطرف الآخر معه أو لم يتفق. (فولر، 1999، ص20)

إن الأزمة يمكن أن تدار بالمفاوضات المتكافئة، حيث يتوصل الطرفان إلى حل متوازن يرضي الطرفين، ويمكن أن تدار بالمفاوضات غير المتكافئة، حيث يضغط الطرف الأقوى على الضغط على الطرف الأضعف حتى يخضع ويقدم التنازلات المطلوبة.

أما أدوات القوة في إدارة الأزمة فتشمل التحركات والإجراءات الهادفة إلى إظهار الحزم وتمسك طرف من الأطراف بمصلحته إزاء الخصم ودفعه للاستجابة لمطالب الطرف الضاغط (الرمضاني، 1995، ص25).

أطوار الأزمات

يمكن تحديد أربعة أطوار للازمة وهي (عليوة، 1997، ص18):

1. المرحلة التحذيرية (قبل الأزمة): وهي الفترة التي تسبق نشوء الأزمة وتبرز فيها معالم الأزمة.
2. مرحلة النشوء (بدء الأزمة): وهذه المرحلة تعكس عدم إمكانية صاحب القرار على توقع حدوث الأزمة حيث تتعاظم المتغيرات الدافعة لها وبتالي زيادة احتمالية المواجهة.
3. مرحلة الانفجار (أثناء الأزمة): وتأتي بعد فشل صانع القرار في تجنب تصاعد الأزمة أو عدم القدرة على التحكم في متغيراتها المتسارعة.
4. مرحلة انحسار الأزمة (بعد الأزمة): وهي مرحلة تلاشي الأزمة وعودة الأمور إلى التوازن الطبيعي الذي كان قبل نشوء الأزمة.

وعموما إن الأزمة تنتهي بانتهاء مسبباتها واختفاء عوامل إثارتها، فالأزمة التي تنشا نتيجة لو جود صراع كامن أو مسبق بين دولتين أو أكثر، تزول بزوال هذا الصراع، وغالباً ما تنتهي هذه الصراعات عندما يشعر أحد أطراف الأزمة أو الصراع أو كليهما بمخاطر التصعيد في مسارات الصراع عندما يكون التصعيد الذي يقوم به أحد الأطراف في الأزمة، لا يصل إلى مستوى من التهديد والاستفزاز فلا يجد الطرف الآخر مبررا لتصعيد الأزمة طالما أن ذلك التهديد لا يضر بمصالحه (مقلد، 1979، ص138).

وتنتهي الأزمة عادة بإحدى الطريقتين التاليتين:

1. انتهاء الأزمة بالطرق السلمية: ويتم التوصل إلى حلول سليمة بين أطراف الأزمة عن طريق التفاوض والمساومة، إذا تحل الأزمة، إما عن طريق الاستسلام (التنازل، الانسحاب، التفادي)، أو التسوية والتساوم مثل (التفاوض، التحكيم، الوساطة ... إلخ) ويمكن أن يكون الخوف من الآثار المدمرة للحرب أحد الأسباب التي تدفع باتجاه التسوية السلمية للأزمة. (الجمال، 1992، ص239)
2. انتهاء الأزمة باللجوء إلى الحرب: قد تنتهي الأزمة الدولية باللجوء إلى استخدام القوة العسكرية، حيث تندلع الحرب بين أطرافها بعد فشل محاولات حلها سلمياً، نتيجة لتصلب الأطراف في مواقفهم وعدم إبدائهم أية مرونة في تعاملهم مع تداعيات الأزمة، وقد تندلع الحرب نتيجة لقناعة أحد أطراف الأزمة بأن ما سيحصل عليه باستخدام القوة العسكرية يفوق من حيث القيمة المادية والمعنوية ما يخسره جرّاء عدم استخدامها، فضلاً عن عوامل أخرى تؤدي إلى نشوب الحرب، مثل سوء الإدراك والتقييم الخاطئ لقدرات الخصم.

استراتيجية افتعال الأزمات

إن أسلوب إيجاد أزمات مدبرة ومخطط لها تم إتباعه بشكلٍ متكرر من قبل العديد من الدول وذلك بهدف تحقيق غايات وأهداف معينة، مثل تعزيز التماسك والأمن الداخلي للمجتمع من خلال لفت انتباهه إلى قضية سياسية خارجية معينة شغاله المشاكل الداخلية، أو قد يكون الهدف هو تحقيق مصالح استراتيجية مع الدولة لمستهدفة في الأزمة المفتعلة (شكارة، 2001، ص47).

أسباب إنسانية وعوامل نفسية

إن الأخطاء البشرية الناجمة عن سوء الفهم وسوء التقدير أو سوء الإدارة إلى جانب اليأس والشعور بعدم الثقة والشك في مواقف الآخرين، كل هذه المسائل تدفع وخصوصاً صناع القرار إلى اتخاذ قرارات سريعة وغير عقلانية تدفع الموقف نحو التأزم، إضافة إلى أن بعض القيادات تسند مناصب ومسؤوليات إلى أشخاص يفتقدون المؤهلات والخبرة اللازمة والضرورية لاتخاذ قرارات مصيرية تتعلق بالقيم والمصالح العليا للدولة مما يخلق ظروفا م واتية لنشوء الأزمات نتيجة للممارسات الخاطئة والتي تثير الشك والخوف من قبل الطرف الآخر مما يؤدي إلى تصعيد الموقف والتأزم. (الرازم، 1995، ص13).

دور الإعلام في إدارة الأزمات

تلعب وسائل الإعلام في أوقات الأزمات ولاسيما الحروب، أدواراً مركبة منها ما هو دعائي، ومنها ما هو دبلوماسي، ومنها ما يعرف بالدور القتالي، أو ما اصطلح تسميته بالحرب الإعلامية، وقد اتفق العديد من الباحثين على أن وسائل الإعلام قد تم استخدامها حديثاً بشكلٍ متطور في صناعة الحروب، من خلال خلق الذرائع وتركيب الواقع والتضليل الإعلامي، وحجب المعلومات، أو امتصاصها إلى جانب الفعل الدعائي في بناء صورة وردية إيجابية للذات، وأخرى سوداوية مصنعة

للعدو، وعليه فإن دور وسائل الإعلام أثناء الأزمات الدولية يختلف اختلافاً واضحاً عنه بالنسبة للشؤون والأزمات الداخلية أو حتى بالظروف الاعتيادية، نظراً لحساسية وتصاعد وتوتر مواقف الأطراف المختلفة، وتزايد الضغوط على وسائل الإعلام في إطار المنافسة على استقطاب الجماهير القلقة والمتعطشة للأخبار والمعلومات في ظل قلة وجود مصادر بديلة في هذه الأوقات الحرجة والحاسمة، مما يزيد من احتمالات قدرة وسائل الإعلام على التأثير في معلومات وعواطف الحكومات والنخب والجماهير (الكندي، 2008، ص9).

فمنذ ظهور وسائل الإعلام الجماهيرية ذات القدرة الهائلة على الانتشار والتأثير، أصبحت حرب الإعلام أو الحرب التي تخاض عبر وسائل إعلام، نوعاً قائماً بذاته من أنواع الحروب المختلفة، حروب اقتصادية، تجارية، سياسية.... إلخ، وجزءً أساسياً من الحرب العسكرية التقليدية)، وإذا ما فهمنا إن الحرب التقليدية بالوسائل العسكرية، هي تمثل ذروة تأجيج التوتر والعنف في أي صراع سياسي أو عسكري، فإن توظيف وسائل الإعلام، يمثل مرحلة التمهيد والتحشيد للقوى المؤيدة واستمالة الأطراف المحايدة أو التي لم تبلور موقفها بعد، وهي أداة مهمة من أدوات إدارة الصراع أو الأزمة، حتى ان كانت حرباً دموية قاتلة (ضلاعين، 2015، ص36).

فلم يعد الإعداد للحرب مقتصراً على حشد المعدات العسكرية، وتأمين طرق الإمدادات والاتصالات فحسب، بل أصبح الإعداد الإعلامي مساوٍ لها، إن لم يكن على درجة أهم، وهذا لا يعني أن دور وسائل الإعلام لم يكن هاماً وفعالاً في الماضي، بل يعني أن الحاجة إليه اليوم أصبحت ملحة أكثر مما كانت عليه سابقاً، وعلى هذا فإن الإعداد الجيد لإدارته قبل العمل العسكري وخلاله وبعده، أصبح ضرورياً أكثر من أي وقت مضى، لاسيما أن العالم يشهد ثورة هائلة في النقل المباشر للأحداث التي تحصل في أي مكان في العالم، الأمر الذي يؤدي إلى نتيجة مفادها أن: الإعلام

يلعب دوراً خطيراً في إدارة الصراع، وأصبح أداة رئيسية من أدواته، الأمر الذي جعل العديد من الدول تحرص على السيطرة وتدفق المعلومات في زمن الحروب، كما هو الحال بالنسبة لإسرائيل، والتي اعتادت في حروبها مع الدول العربية، على كسب معركة الإعلام أولاً، قبل أن تكسب معركة الحرب (الغانمي، 2018، ص82).

احتل البعد الإعلامي مكانة مهمة في أدبيات دراسة الأزمات، حيث يعد الإعلام أداة رئيسة وفعالة من أدوات إدارة الأزمة، سواء على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي، وقد اهتمت الدراسات التي تناولت البعد الإعلامي في إدارة الأزمة بدراسة دور الإعلام وأجهزته في إدارة الأزمات الداخلية وتحديد ملامح هذا الدور من خلال التعرض لأزمات محددة ذات طبيعة مختلفة فيما يعرف بدراسة الحالة ، وكذلك وضع إطار نظري لمفهوم الإدارة الإعلامية للأزمات، كما اهتم جانب آخر من الدراسات بالتركيز على الدور الإعلامي في إدارة الأزمات الدولية، أي تلك التي تتسع آثارها وتتعدد الأطراف الفاعلة فيها (الغانمي، 2018، ص82).

وقد أشارت الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات الداخلية – ومنها الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية، إلى أهمية الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات استراتيجية مواجهة الأزمات.

محددات وضوابط التغطية الإعلامية للأزمات

تحكم علاقة الرأي العام بمسألة إدارة الأزمة مجموعة من الضوابط منها (مصطفى، 2010، ص29):

1. الدقة وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية.
2. الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة السياسية والرسمية التي تساعد على تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة.
3. الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء عمليات الإنذار والإغاثة وذلك بالنسبة للأزمات والكوارث الطبيعية.
4. القدرة على التعامل بموضوعية وعدم الانفعال مع أجهزة الرأي العام.
5. سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها.

لذا يعتبر الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في إدارة واحتواء الأزمة عنصراً مهماً يجعل من إدارة الأزمات عنصراً أساسياً يؤخذ في الاعتبار عند وضع الخطط التنظيمية والتنسيقية بين الإدارات المختلفة داخل المنظمة.

كما تناول جانب آخر من الدراسات دور الإعلام في إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات أثناء الأزمات، حيث أوضحت الدراسات وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين التعرض لوسائل الإعلام واكتساب المعلومات عن الأزمات وذلك لعدة أسباب منها (هويدا، 2018، ص25):

1. التركيز الإعلامي الكبير الذي تحصل عليه الأزمة من قبل وسائل الإعلام.
2. اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام في حالة غموض بعض القضايا لاسيما في الأزمات الطارئة.

3. توافر عنصر الأهمية لبعض الأزمات كأزمة البوسنة، حيث كان للبعد الديني للأزمة أثره في توافر عنصر الأهمية تجاهها.

شغلت الأزمات السياسية اهتمام الباحثين في دراسة علم الأزمات حيث تعددت الدراسات التي تناولت الأزمات. كما تعددت مجالات ومداخل هذه الدراسات وإن كانت قد ركزت على أزمات محددة ذات بعد دولي.

وقد جاءت أزمة الخليج الثانية في مقدمة هذه الأزمات من حيث اهتمام الباحثين بدراستها فعلى الرغم من مرور عدة سنوات على انتهاء هذه الحرب (1990-1991)، إلا أنها لا تزال تشغل اهتمام الباحثين.

ويرجع ذلك إلى أهمية هذه الأزمة ووجود أطراف دولية متعددة لعب دور في تفجر الأزمة، وتطورها، كما أنها أثارت العديد من القضايا الخاصة بالتناول والإدارة الإعلامية للأزمات ومنها قضية الموضوعية والرقابة الإعلامية ومصداقية وسائل الإعلام ومفهوم البث المباشر وغيره من المفاهيم. بل إنها كانت سبباً رئيساً في إدراج الإدارة الإعلامية كعنصر رئيسي عند دراسة الأزمات.

وقد ركزت معظم هذه الدراسات على التغطية التلفزيونية للأزمة. كما تناولتها شبكات التلفزيون الأمريكية، وذلك بهدف قياس مدى نجاح الإدارة الأمريكية السياسية والعسكرية في تطويع إمكانات تكنولوجيا الاتصال لتشكيل رأي عام يدعم قرار الحرب ويقر بشرعية التدخل العسكري في الخليج، وقد سعت هذه الدراسات إلى استخلاص بعض المفردات والعبارات التي استخدمت لتبرير العمليات العسكرية. وذلك في إطار البحث عن مدى إلتزام هذه الوسائل بالتناول الموضوعي للأزمة. وقد كشفت الدراسات عن عدم إلتزام المحطات الأمريكية في تغطيتها حرب الخليج بالموضوعية في التناول أو التوازن في عرض وجهات النظر المختلفة.

رصدت الدراسات بعض الأداء السلبي للإعلام أثناء الحروب والأزمات (هويدا، مرجع سابق):

1. تجزئة الحقائق وانتقائية المواقف والقضايا والنتائج حسب مصلحة النظام السياسي.
2. التعتيم على الآراء المخالفة، وذلك في إطار احتكار المعلومات لصالح جهة واحدة.
3. التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للنظام الإعلامي الدولي وفق علاقات القوى والسيطرة على مصادر المعلومات وتوزيعها.
4. المبالغة والتهويل في التناول الإعلامي لتصرفات قيادات الدول الأخرى.

وقد أرجعت الدراسات هذه السلبيات إلى الأسباب التالية:

1. تقييد الرقابة لقدرة وسائل الإعلام على التحرك، فأظهرت الأزمة هذه الوسائل كأداة رسمية لا إبداع فيها، وقد اتسعت دائرة الرقابة مع تطور مجريات الأمور.
2. الانقسام السياسي العربي الذي انعكس أثره على الإعلام مما أدى إلى سيطرة الانفعال والمواقف السياسية على العمل المهني.
3. سيطرة العاطفة على المنطق والاعتماد على أساليب الإثارة والشعارات والمواقف الحماسية اللفظية.

ويعرض الكندي (2010، ص50) نموذج قدمه لافرتي وزملاؤه عام (1994) لتوضيح العلاقة بين السلطات العسكرية ووسائل الإعلام عبر تاريخ الحروب، حيث يقوم هذا النموذج على أن هناك خطاً متصلاً بين قلة المعلومات التي تقدمها وسائل الإعلام للعدو، وزيادة المعلومات التي تقدمها وسائل الإعلام للعدو، ويتقاطع معه خط مستقيم يمتد من قلة كفاءة العدو إلى زيادة كفاءة العدو، ويعتقد أصحاب هذا النموذج أن هناك مجالات لاستخدام وسائل الإعلام في الحرب، وهي على النحو التالي:

1. لا تقدم وسائل الإعلام سوى القليل من المعلومات المفيدة للعدو مما يؤدي إلى قلة كفاءته.
2. تقدم وسائل الإعلام الكثير من المعلومات المفيدة للعدو، مما يؤدي إلى زيادة كفاءته.
3. تقدم وسائل الإعلام الكثير من المعلومات للعدو بحيث لا يستطيع أن يستوعبها مما يؤدي إلى قلة كفاءته.

وسائل إعلام الأزمات

تتلخص أهم وسائل الإعلام المستخدمة في الحروب والأزمات، كما الآتي (عبداللطيف،2015):

أولاً: الإعلام المقروء (الصحافة): ان للصحافة العسكرية وظائف متعددة سواء في الحرب أو السلم على حد سواء وتعتبر من أهم أدوات تحصين الجبهة الداخلية وخلق التفاف شعبي حول القيادة السياسية وثقة بالمؤسسة العسكرية بما يتيح أخذ القرارات الصعبة والمصيرية.

ثانياً: الإعلام المسموع (الإذاعة): إن الإذاعة في الحروب تعمل على الاتصال بالجماهير وإرسال برامجها، من موسيقى حربية وخطب حماسية واخبار النصر وتباشير الفوز وذلك للتعبئة ضد العدو، كما يركز على النبرة الحماسية والانفعالية في استثارة العواطف ومشاعر الجماهير في وقت الحروب وتركز الاذاعة ايضا على البعد التاريخي والاجتماعي للدولة أثناء الحرب.

ثالثاً: الإعلام المرئي (التلفزيون): التلفزيون مرآة عاكسة للتناقضات والأحداث اليومية المتغيرة مع الزمن فهو وسيلة البث الاذاعي المرئي اللامحدودة وأداة العولمة الكونية التي وحدث الرؤيا الحديثة للحياة وقرب المسافات بين الشعوب والامم على اختلاف ثقافاتهم حتى أصبحت الأزمات المحلية دولية عابرة للقارات ولا تعرف نقطة توقف واحدة بل تشمل كل الاصقاع، ويعمل التلفزيون على نقل الأحداث طريا من موقع الحدث صوتا وصورة، بحيث يعيش المشاهد الموضوع بكل تفاصيله.

رابعاً: الإنترنت: يشكل الإنترنت محطة رئيسية لعرض الأحداث السياسية والاقتصادية والعسكرية والعالمية، وراقب الجميع دور هذه الوسيلة، في الأحداث التي مرّت بها المنطقة العربية بعد 2011م وسرعتها في نقل الحدث وتوجيه الناس والتحكم في تغيير آرائهم.

تعقيب

تتنوع أساليب الإعلام وأنماطه وقت الحروب، وتتراوح درجة خطورة كل منها حسب درجة تأثيرها بالجمهور وحسب الهدف المرسوم لها، إلا أن الباحث يرى أن الإعلام الجديد لا سيما مواقع التواصل الاجتماعي باتت الأكثر تأثيراً في الجمهور، وباعتقاد الباحث أن هذا يرجع إلى تمتعها وامتلاكها للعديد من الخصائص التي لا تمتلكها وسائل الإعلام التقليدية وأهمها التفاعلية، والتي أتاحت خلال هذه الخاصية عدد من المميزات، أهمها يبقى المتابع أولاً بأول مع الحدث، ويتمكن من التفاعل والتعليق وإبداء رأيه حول الموضوع المثار.

التكنيكات والإستراتيجيات الإعلامية وإدارة الأزمات الدولية

إن تكنيكات التعامل الإعلامي مع الأزمة تمثل النوافذ التي تحدد ما ينظر إليه، وكيف ينظر من خلالها إلى أطراف وأحداث ومواقف الأزمة، إنها تهدف بشكلٍ أساسي إلى التركيز على كيفية تقديم ما يجب أن يقال، فعندما تثور الأزمات الدولية وتتصاعد حدة الاحتياج إلى المعلومات عن التطورات والقرارات وردود الأفعال، فإن وسائل الإعلام وهي تسعى لتلبية هذا الاحتياج يصحبها تساؤل مبدئي، وهو: لماذا تقدم هذا المعلومات، ومن خلال الإجابة عليه تصل إلى سؤالها الإستراتيجي: إذن !!، كيف تقدّمها؟

وبناءً على ما سبق؛ تستعرض الدراسة أهم التكنيكات الإعلامية المستخدمة أثناء الحروب والأزمات الدولية، والاعتبارات الخاصة بكل منها، وفق الآتي (صورية،2008):

1. تكنيك تركيب الواقع

ويقصد بهذه الاستراتيجية، مساهمة وسائل الإعلام بشكلٍ رئيس في عملية تشكيل الواقع الجديد "إبان الحرب" سواء كان ذاك الواقع، سياسياً، أو ثقافياً، أو عسكرياً، أي مشاركة وسائل الإعلام في صنع النص السياسي والثقافي للحرب.

2. تكنيك نقص المعلومات

ويقصد بها حجب المعلومات والتحكم في تغطية وسائل الإعلام لمنع وصول الكثير من المعلومات للجمهور، وللعدو، ويشير الكندي (مرجع سابق، ص56) أن الشعب الأمريكي لم يحصل خلال حرب الخليج الثانية على القصة كاملة، وأن تغطية وسائل الإعلام كانت ناقصة، وأن الجمهور الأمريكي تعرض لعملية تجهيل منظم.

3. تكنيك تصنيع صورة العدو:

ويكون ذلك عن طريق تصنيع الصور النمطية المشوهة للعدو وترويجها، بهدف إقناع الرأي العام بمشروعية الحرب ضد ذاك العدو، ولعل ذلك يكشف خطورة تحويل الصحفيين الإعلاميين إلى صناع صور، فهذا الدور يعني تخليهم عن القيم المهنية، وعن الأخلاقيات الإعلامية.

إن التحكم في وسائل الإعلام أوقات الأزمات والحروب لا تقف عند حد "غربلة الأخبار والمعلومات "، بل تمتد للسيطرة على صورة الحرب في مخيلة جمهور وسائل الإعلام، سواء بتحوير الأرضية التي يغطيها مفهوم الحرب، أو بإخفاء أهدافها الحقيقية وإظهارها بأنها ضرورية لبلوغ بعض المُثل الإنسانية.

وفي هذا الإطار تم تشخيص الحروب والنزاعات المسلحة، أي تم ربطها بأشخاص معينين مثل القادة السياسيين، ورؤساء الدول، إن هذا التشخيص يجنح نحو تفسير الحروب والنزاعات المسلحة

بعوامل بعيدة عن الاقتصاد والاجتماع والسياسة، حيث ترتبط بسلوك أفراد محددين وبنزعاتهم الذاتية أو الموضوعية.

4. تكنيك التعتيم الإعلامي

على الرغم من أن الوظيفة الأساسية لوسائل الإعلام هي تزويد الجمهور بالمعلومات، إلا أن وسائل الإعلام قد تتعمد اللجوء إلى "التعتيم"، بإخفائها للمعلومات لتحقيق أهداف متعددة، فقد تلجأ إلى " تكنيك التعتيم " في إطار التوجه السياسي والعسكري الذي يؤدي نشرها إلى إضعاف الروح المعنوية وتماسك الجبهة الداخلية وتهديد التأييد الداخلي لصناع القرار، وقد تلجأ انتظاراً لتغيير أوضاع معينة في الأزمة، أو لتقليل ضغوط الرأي العام تجاه النتائج والتطورات التي تحدث، أو بسبب سرية المعلومات في وقت ما، أو كمحاولة لخداع العدو، وإيجاد منطقة معلوماتية منظمة لديه. (السيد، 2010، ص367)

5. تكنيك الرد الغير مباشر

قد يكون من الملائم في بعض الأحيان اللجوء إلى الرد غير المباشر على الآراء والمواقف المعلنة، تفادياً لما قد يسببه الرد المباشر من تنشيط القوى المضادة التي تمنع تحويل الاتجاه أو تعديل الآراء، أو ما قد يؤدي إليه من صدام يعقد الموقف ويوجد صعوبة في التراجع أمام الرأي العام والإعلام، ويجعل إعادة النظر في الموقف يشكل حالة من التنازل قد لا يرغبها الطرفان، وبذلك يجمع تكنيك " الرد الغير مباشر" بين التأكيد الواضح والتهدئة المستترة، مما يمنح فرصة التراجع الهادئ وتحويل الاتجاه، خاصة في الأزمات الدولية التي تشكل حساباتها حساسية خاصة للطرفين، ويمثل الحرص على قواعدها ومبادئها رصيداً لا يستطيع صناع القرار إعلان إعادة النظر فيه مما قد يعد

تفريطاً لا يقبله الجمهور بسهولة، حتى وإن كان صانع القرار يرى ضمناً أنه لا بد من بعض التنازل سعياً إلى التقارب وحل المشكلة.

الاستراتيجيات المستخدمة للتحكم في وسائل الإعلام واستخدامها في كسب الحرب:

1. التضليل الإعلامي:

ما من شك في أن التضليل الإعلامي هو من أمضى أسلحة حرب الإعلام، وحسب الأيديلوجية الأمريكية، (والتي تعتبر من أبرع الدول وأبرزها في توظيف شتى وسائل الإعلام في كسب الحرب إعلامياً قبل أن تكسبها ميدانياً)، فإنه ليس هنا فرق بين حالة السلم والحرب، فالصراع قائم ودائم، والحرب شاملة، والتضليل الإعلامي هو ماكينة حرب.

ويستعرض شميط عدداً من تعريفات التضليل الإعلامي، فيذهب إلى القول بأنه " نشر وبث المعلومات والأفكار المغلوطة عن عمد وعن سابق تصور وتصميم"، أو أنه " خلق واقع مزيف ومغلوط مقنع بما فيه الكفاية وذلك بهدف إيقاع الخصم في الخطأ بينما هو يفكر في شكل صحيح".

ويضيف، أن أهم وسائل التضليل الإعلامي هي: الكذب، الخداع، الإشاعة، التشويش، إخفاء الحقائق والمعلومات، اختلاق وقائع ممسرحة، إغراق وسائل الإعلام بأكثر الأخبار تناقضاً بحيث تفقد أي معنى عند استعمالها، إذ يضيع المشاهد أو القارئ في غابة من الإشارات والعلامات والمؤشرات التي تلغي بعضها بعضاً بفعل الإفراط في ضخ المعلومات والأخبار وبفعل فوضى المعلومات والأخبار.

2. الدعاية والحرب النفسية

لقد أوضحت الدراسات الحديثة أن أية حرب حديثة هي بالضرورة حرب دعاية، أو صراع يتم على المستوى الرمزي، وكل الأطراف في الصراع لابد أن يكون لها استراتيجيتها لاستخدام التغطية

الإعلامية، لذلك يصبح من الصعب على الصحفيين في أوقات الحرب المحافظة على معايير الدقة والاستقلالية. ويذكر الطوالبة أبرز الأهداف التي تسعى الدعاية إلى تحقيقها من خلال الحرب النفسية:

1. إحداث الانقسامات والفرقة داخل صفوف معسكر الأعداء.
2. التفريق بين القيادة والشعب، وإحداث فجوة بين الطرفين، وجعل قضية الشعب مختلفة عن قضية الحاكم أو القيادة في البلد المعادي.
3. إثارة الشعور بالخوف، من مخاطر الاستمرار في المنهج الذي تريده السلطة أو الحاكم وذلك بإبراز العواقب الوخيمة المرتبة على قبول المنهج، أو تنفيذه، وكذلك إبراز قدرات الخصم على التدمير والفناء.
4. إثارة الشعور بالذنب لدى الفرد أو الفئة أو الجماعة، التي تستهدفها الدعاية والحرب النفسية.
5. تشويه مبادئ استراتيجية الخصم بإبراز التناقضات، وسوق الحجج ضدها، وبالمقابل تحسين صورة بلد ومنهج الداعية، بسوق الأسانيد والأدلة العلمية والحسية.

الإشاعة: هي عبارة عن كلام صادر من جهة ما يقصد به نشر أشياء موجودة فعلا، وغير مرغوب بسماعها، وإظهار شيء بأفضل، وتعميمها على البسطاء من الناس لتتداول بشكلٍ عفوي، حتى تصير كلاما موثوقا به ويصدقه حتى مروجي الإشاعة.

الدعاية: استخدام أي وسيلة من وسائل الإعلام العامة أو الشعبية بقصد التأثير في عقول وافراد جماعة معينة أو عواطفهم، من أجل تحقيق غرض عام معين، سواء كان هذا الغرض عسكريا أو اقتصاديا أو سياسيا وذلك في إطار خطة منظمة.

غسيل الدماغ: هو عملية تطويع المخ وإعادة تشكيل التفكير، وعملية تغيير الاتجاهات النفسية، بحيث يتم هذا التغيير بطريقة التفجير، وهو محاولة توجيه الفكر الانساني أو العمل الانساني ضد رغبة الفرد أو ضد إرادته، أو ضد ما يتفق مع افكاره ومعتقداته وقيمه، إنه عملية إعادة تعليم، وهو عملية تحويل الايمان أو العقيدة إلى كفر بها، ثم الايمان بنقيضها (معرف، 2018).

أهداف الحرب النفسية

- يقول (يوجز دفيسون) أحد خبراء الأمريكيين أن أهداف الحرب النفسية هي: التأثير على عواطف الجمهور لدى الخصم، وتسميم افكاره، وزعزعة مواقفه، إلى تبديل سلوكه حسب الاتجاه الذي يساعد على تحقيق أهدافه ومصلحته عالمياً.
- بث اليأس من النصر في نفوس القوات المعادية، وذلك عن طريق المبالغة في وصف القوة وفي وصف الانتصارات، والمبالغة في وصف الهزائم حتى يشعر العدو أنه أمام قوة لا يمكن أن تقهر.
- زعزعة إيمان العدو بمبادئه وأهدافه، وذلك عن طريق إثبات استحالة تحقيق هذه المبادئ أو الاهداف، وتصوير المبادئ والأهداف على غير حقيقتها، وتضخم الأخطاء التي تقع عند محاولة تحقيق هذه المبادئ والأهداف.
- العمل على تفتيت الوحدة بين الافراد المدنيين والقوات المسلحة بحيث لا يثق كل منهم في الآخر.
- إضعاف الجبهة الداخلية للعدو وإحداث الثغرات بها، وذلك بتشجيع الفئات والجماعات المناوئة لنظام الحكم على الانشقاق وتشكيك الجماهير في قدرة قيادتها السياسية وكذلك تشكيك في قدرة قواته المسلحة.

الأزمات الأردنية وطرق التصدي لها

تشكل الأحداث الطارئة التي تحصل في المجتمع الأردني أزمة على اختلاف انواعها (الاقتصادية والاجتماعية وصحية وأمنية والطبيعية)، حيث تسبب هذه الأحداث حالة من التوتر والهلع داخل المجتمع الأردني والتي يتوجب على ذوي الخبرة بالمساهمة بالخروج من هذه الأزمة بأقل الخسائر، كما يترتب على الجهات المعنية بإدارة ومكافحة الأزمات داخل المجتمع الأردني التصدي لهذه الأزمة وإصدار الاستراتيجيات لتفادي تكرارها، فعملت المؤسسات الأردنية على انشاء قسم خاص في كل منها داحل المؤسسة يعنى بإدارة الأزمات الداخلية والمحلية كما فتقوم هذه الأقسام على التنسيق والتعاون فيما بينها لمواجهة الأزمات التي تمس جميع أركان وشرائح المجتمع الأردني، كما تتواجد داخل المملكة الأردنية مؤسسات خاصة تعنى بإدارة الأزمات من أهمها المركز الوطني لإدارة الأزمات الذي أشار إليه وزير الإعلام الأسبق السيد أمجد العضايلة في حديثه أثناء اجراء مقابلة معه بأنه يتميز بالعمل المستمر للنهوض بإدارة الأزمات وتطويرها قبل وقوع الأزمة وأثنائها وما بعد الأزمة أي مرحلة التعافي، كما أضاف مدير المكتب الإعلامي في المركز الدكتور أحمد النعيمات إن مهام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات تأتي بالتوافق مع انتشار الأمن والأمان داخل المجتمع الأردن عبر تطبيقه لمهامه المتعدد في تعزيز فرص التنبؤ المبكر بالأزمات و تمكين أصحاب القرار من اتخاذ قرارات مدروسة مبنية على معلومات دقيقة وذات علاقة و متابعة تطوير الخطط الوطنية وتنسيقها واختبارها لمواجهة مختلف أنواع الأزمات مع الجهات ذات العلاقة في القطاعين العام والخاص.

أزمة كورونا:

شـــكل المركز الوطني لإدارة الأزمات المحور الرئيسي في إدارة أزمة كورونا، حيث تمكن بهيكليته وتنظيمه وواجباته حلقة الوصـــل بين أعضـــاء المنظومة جميعهم، والمشاريع والخطط

والإستراتيجيات، ويوفر الإمكانات الفنية للقيادة والسيطرة وإدارةِ العمليات؛ لتمكينها من مواجهة الأزمة (عبدالله وأبو ريدة، 2018)، فمنذ إعلان منظمة الصحة العالمية عن فيروس كورونا وأنه وباء عالمي، ومع بداية تسجيل أول حالة كورونا في الأردن في عام 2020 قامت الحكومة الأردنية بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية لمحاولة السيطرة على الوباء من ضمنها الأجهزة الحكومية فقامت بتجهيز المستشفيات وارسال فرق التقصي عن الوباء لكافة أنحاء المملكة وتقديم موجز صحفي يومي عن عدد المصابين وعدد الوفيات وطريقة التعامل مع الأزمة عبر مراحل متعددة منها الاستجابة الفورية ثم التكييف والتكافل وأخيرا التعافي ومنع تكرار الإصابة (بدر، 2020)، كما أكد على ذلك أغلب المتحدثون في المقابلات التي أجرتها الدراسة و أن طريقة التعاطي مع وباء كورونا كانت أهم تجربة لأهمية انشاء هذا المركز، حيث كانت غرفة العمليات والممثلة لأغلب مؤسسات الدولة المدنية والعسكرية بالإضافة إلى القطاع الخاص، حيث وقفت المؤسسات الأردنية أمام هذه الأزمة وأبرزت درجة الوعي بشكل يوازي الإجراءات المتخذة من قبل الدولة كما سخرت الامكانيات كافة لأجل صحة الانسان الأردني.

أحداث الكرك 2016

هو هجوم مسلح حدث عام 2016 عندما قام أفراد يتبعون لتنظيم الدولة الإسلامية بإطلاق النار في قلعة الكرك التاريخية بمدينة الكرك باتجاه أفراد من الأمن والمدنيين واحتجاز بعض الرهائن، أسفر الهجوم عن مقتل عشرة أشخاص، بينهم سبعة رجال أمن وسائحة كندية إلى جانب إصابة 34 شخصاً آخرين.

وضمن جهود الحكومة الأردنية في إدارتها لهذه الأزمة تم التعرف على أسماء الأربعة الذين أجهزت عليهم القوات الأمنية في اشتباك مسلح داخل قلعة الكرك، وأظهرت المعلومات أن المهاجمين

الأربعة، كانوا قد اعتقلوا في أوقات سابقة لدى الأجهزة الأمنية لارتباطهم بجماعات إرهابية، وتم الإفراج عنهم لاحقاً (الجزيرة نت، 2016).

وفي إطار مواجهة أزمة الكرك واصلت المؤسسات على العمل الإداري والسياسي والسيادي المنظم جداً التي صعدت بصورة ملموسة على هامش هذه الأحداث فتم انشاء البنية التحتية لتكون جاهزة ذد الإرهاب، كما تم تفعيل مؤسسة سيادية باسم مجلس السياسات، بعدما ترأسها شقيق الملك، الأمير فيصل بن الحسين لمحاولة الاستثمار في المناخ الشعبي الذي دخل في مزاج حاد ضد تنظيم الدولة الإسلامية، والتيارات السلفية الجهادية (القدس العربي، 2016).

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة

تمكّن الباحث بعد مراجعة الأدبيات والتراث العلمي المتعلق بالإعلام وإدارة الأزمات بأن يدرج الدراسات التالية وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

دراسة الحجازين (2021) بعنوان: دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات الصحية (دراسة حالة إدارة وزارة الصحة الأردنية لأزمة وباء كورونا).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة الموارد البشرية العاملة في وزارة الصحة الأردنية مع وباء فيروس كورونا والى التعرف على العوامل المؤثرة على هذه الكفاءة وكيف يتم التخطيط لإدارة الأزمات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن وزارة الصحة الأردنية نجحت في إدارة أزمة كورونا برغم وجود بعض الأخطاء التي تخللت تلك الإدارة وفيما توصلت إليه من نتائج، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كفاءة الموارد البشرية بأبعادها المختلفة وبين إدارة الأزمات الصحية وإلى أن الأردن كان من ضمن الدول التي تعاملت مع وباء فايروس كورونا بكفاءة.

دراسة الزعبي (2019)، بعنوان: واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت أداة الدراسة من (21) عبارة موزعة على أربعة أبعاد، هي: التخطيط في إدارة الأزمات، المعلومات في إدارة الأزمات، الاتصال في إدارة الأزمات، اتخاذ القرار في إدارة الأزمات، تكون مجتمع الدراسة من (1200) عضو هيئة تدريس في جامعتي اليرموك والبلقاء التطبيقية، تكونت عينة الدراسة من (120) عضو هيئة تدريس تم اختيارها بطريقة العينة الطبقية العشوائية من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بشكل عام بدرجة متوسطة ، بينما جاء بعد الاتصال في إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة ، تلاه التخطيط بدرجة متوسطة من التقييم، ومن اتخاذ القرار بدرجة متوسطة من التقييم، وأخيراً المعلومات بدرجة متوسطة من التقييم.

دراسة بلخيري (2020). بعنوان: وسائل الإعلام وإدارة الأزمات في ظل جائحة Covid 19.

هدف البحث إلى التعرف على وسائل الإعلام وإدارة الأزمات في ظل جائحة (كوفيد-19). واعتمد البحث على المنهج الوصفي. وتمثلت أدوات البحث في أداة الملاحظة، والملاحظة بالمشاركة. وتم تطبيقها على دراسة حالة. وجاءت نتائج البحث مؤكدة على الحشو المعلوماتي وتكاثرها الذي أدى إلى وجود تنافر معرفي عند الرأي العام وأثر سلباً على وصول المعلومة الصحيحة. كما أن انتشار الأخبار الكاذبة والمزيفة أصابت العديد من وسائل الإعلام، وهو ما كشفته أزمة جائحة كورونا من خلال الزيف الكبير الذي نعيشه، ما جعل وسائل الإعلام قاطبة ملزمة بالتعامل بجدية وشفافية مع هذه الأزمة ليتسنى للرأي العام مواجهتها بقوة والقضاء عليها. وأوصى البحث بأن على السلطات

التي تشرف على إدارة وتسيير هذه الأزمة؛ لتلبية احتياجات وسائل الإعلام والتي تتطلب معرفة الحقيقة في وقتها وبدقة ووضوح.

دراسة العنزي (2020). بعنوان: العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمة الصحية: دراسة تحليلية لإدارة أزمة فايروس كوفيد 19 عبر صفحة وزارة الصحة في فيسبوك للمدة من 21/3/2020 حتى 21/4/2020.

استهدف البحث التعرف إلى إدارة العلاقات العامة للازمة الصحية في وزارة الصحة والبيئة عبر موقع "الفيسبوك" للازمة الصحية أثناء انتشار فايروس (كوفيد 19)، الذي ظهر في الصين وانتشر في العراق بوصفه وباء عالمي، إذ وظفت العلاقات العامة أساليبها الاتصالية لإدارة الأزمة عبر الموقع الرسمي للوزارة في الفيسبوك للحد من تفشي الوباء وإقامة اتصالات مستمرة بين الوزارة وجمهورها المستهدف. وقد استعملت الباحثة المنهج المسحي وأداتي الملاحظة العلمية وتحليل المضمون وتوصلت إلى نتائج أبرزها: إن للعلاقات العامة دورا في إدارة الأزمة الصحية، وقد بذلت جهودا اتصالية لتوجيه الرسائل الاتصالية إلى الجمهور عبر تنوع المضامين الإعلامية واستعمالها بكثافة في ذروة الأزمة، وقد وظفت العلاقات أساليب متعددة لإدارة الأزمة منها أسلوب احتواء الأزمة لمنع تفشي الوباء عبر اهتمامها بالجمهور، إذ حرص القائم بالاتصال على التعامل بمصداقية مع الجمهور وتزويده بالأخبار والمواقف الوبائية اليومية وإعلامه بمستجدات الأزمة ودحض الشائعات التي رافقت ذروة الأزمة وضمان عدم التناقض وإثارة الفوضى والهلع لدى الجمهور.

دراسة المعصم (2019). بعنوان: العلاقات العامة وإدارة الأزمات في المؤسسات.

استهدفت هذه الدراسة توصيف ودراسة العلاقات العامة وإدارة الأزمات في المؤسسات، ومعرفة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، استنادا إلى الأدبيات العلمية المعنية بهذا الشأن، وهي دراسة وصفية، وقد استخدمت المنهج المسحي (الوثائقي)؛ ومن ثم خلصت الدراسة إلى: – للعلاقات العامة

دور جوهري في حياة المؤسسات، ولاسيما عند مواجهتها للأزمات. – الأزمات ظاهرة شائعة، ومن الممكن أن تؤثر أيضاً حتى في المنظمات الناجحة. وسائل الإعلام التقليدية والجديدة مهمة وضرورية جداً في إدارة الأزمات.

دراسة سليم (2017). بعنوان: دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات: أزمة جزيرتي تيران وصنافير نموذجاً: دراسة كمية وكيفية.

كشفت الدراسة عن دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات (أزمة " جزيرتي تيران وصنافير" نموذجاً)، دراسة كمية وكيفية. واعتمدت الدراسة على المنهج المسح الإعلامي، والمنهج الكيفي. وتمثلت أدوات الدراسة في استخدام أسلوب المقابلة المباشرة، واستمارة الاستقصاء، ومقياس ليكرت وتم تطبيقهم على عينة مكونة من (400) مبحوث من الجمهور المصري، وذلك خلال الفترة التي أعقبت الإعلان عن توقيع اتفاقية " جزيرتي تيران وصنافير" في الفترة من (1 يوليو وحتى نهاية ديسمبر 2016). وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,01) في اتجاهات المبحوثين نحو أسباب أزمة " جزيرتي تيران وصنافير" في كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر. كما أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,005) في اتجاهات المبحوثين نحو أنماط أزمة " جزيرتي تيران وصنافير" في موقع تويتر. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين بشأن مدى توافر المصداقية في قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي، حيث يعتقد المبحوثين أن قناة الجزيرة الإخبارية فقدت مصداقيتها لدى الرأي العام المصري.

اهتمت دراسة (**Chan, 2017**) بالتعرف على التغطية الصحفية لاحتجاجات الصينيين ضد الشرطة في الصين وهونج كونج، والتي أطلقت عليها وسائل الإعلام الدولية "ثورة المظلة" Revolutopn Umbrella، أما النشطاء فأطلقوا عليها "حركة المظلة".

وحاولت الدراسة رصد وتحليل الكلمات الأكثر شيوعاً واستخداماً في وصف حركة المظلة، وما كثافة ظهورها في البحث عبر الأرشيفات الإلكترونية؟ وإلى أي مدى يؤثر اختلاف توجه الصحيفة على البناء الوصفي للاحتجاج؟ وقد اعتمدت الدراسة على نموذج تحليل الخطاب النقدي، وشملت عينة الدراسة ثالث صحف صادرة باللغة الإنجليزية هي Post Morning china South و Standard The و China Daily، وتم اختيار تلك الصحف نظرا لاختلاف موقف كل منها من حركة المظلة. وكشف التحليل أن تغطية حركة المظلة في صحيفة "Scmp " ركزت على تقديم الأصوات المؤيدة للديموقراطية والمنادية بالحرية، بينما ركزت الصحيفتين الأخيرتين على تناول الحركة من منظور القيادة في بكين.

واعتمدت دراسة (**Para, 2017**) على نموذج الاحتجاج "Protest paradigm"، الذي يتم فيه اضفاء عدم الشرعية على الاحتجاج وتهميشه وشيطنته من خلال اختيار مصادر بعينها ووصف القضية المتصلة بالحدث بطريقة تساعد في التخفيف من أثر الاحتجاج. وباستخدام تحليل الأطر الكمي أجريت دراسة تحليلية على عينة من الصحف بولاية ماسي شوري الأمريكية لتغطية احتجاج الطلاب في جامعة مسي شوري للتعرف ما إذا كانت الصحف محل الدراسة تتبع نموذج الاحتجاج في التغطية، كما اعتمدت الدراسة على نظرية الأطر الإعلامية ونظرية الحوار الحر Speech Free "ونظرية العرق النقدية "theory Race Critical. "وأظهرت النتائج أن الأطر الإعلامية التي تم تقديم الاحتجاجات من خلالها اتسمت بالتعاطف مع الحركة ولم تتبع نموذج الاحتجاج المشار إليه في الدراسة، وكشف التحليل أن العنصرية كانت هي السمة السائدة في الجامعة (محل الاحتجاجات) والتي كانت المبرر والشعلة الرئيسية لاحتجاجات حيث يدافع الطالب عن حقوق زملاءهم من الأقليات العرقية، وتبين أن الاختلافات بين المقالات والتقارير الصحفية في التغطية الصحفية بالصحف الستة

كانت محدودة، وأن التغطية مالت إلى التعاطف مع الطالب لكون الحركة غير عدوانية ولا تستخدم العنف.

ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام نوعية الدراسات الوصفية، واستخدام المنهج المسحي كدراسة بلخيري (2020) ودراسة المعصم (2019)، ومع دراسة سليم (2017) في استخدامها لأداة المقابلة، فيما اختلفت مع دراسة سليم (2017) في استخدامها للمنهج الكمي والكيفي معاً، واختلفت مع دراسة (Chan, 2017) ودراسة (Para ,2017) في استخدامهم للمنهج التحليلي.

أمّا أوجه الاختلاف فتتلخص في أنّ العيّنة تكوّنت من العاملين والمسؤولين في المركز الوطني لإدارة الأزمات حين تكوّنت عيّنة الدراسات السابقة في معظمها من الجمهور العام، مما ساعد الباحث في التركيز على أهمّ جوانب القضية وعلى الدقّة في تحليلها.

وتميّزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بأنّها تعالج موضوعاً حيّاً في وسائل الإعلام، ومن خلال مسح الدراسات السابقة يتضح عدم وجود دراسات تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات.

تمّت الإفادة من الدراسات السابقة في التعرُّف على كيفية صياغة الأسئلة ووضع تساؤلات الدراسة وفروضها، واستخدام الأساليب الإحصائية بما يتّفق مع مشكلة الدراسة، وصياغة المشكلة البحثيّة، ووضع متغيرات استمارة تحليل المضمون بما يخدم أهداف الدراسة، إضافة إلى التعرُّف على العديد من الأبحاث والمراجع والكتب التي تثري الدراسة الحالية وتخدمها، ومقارنة نتائج الدراسات السابقة بالنتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية.

الفصل الثالث
منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

أولاً: منهج البحث المستخدم

تنتمي هذه الدراسة إلى حقل (الدراسات الوصفية التحليلية) والتي "تهدف إلى الحصول على وصف دقيق وكامل للمشكلة والتأكد من جمع كل البيانات الضرورية التي تكفل التعرض لها وتحليلها بأكبر درجة ممكنة من الدقة وتفادي حدوث أي تحيز في جمع هذه البيانات حتى تزيد درجة اعتماد النتائج المستخلصة منها وإمكانية انطباقها أو انسحابها على المواقف أو الحالات أو الأمثلة المشابهة" (سمير، 2010، ص99).

وفي ظل نوعية هذه الدراسة سيقوم الباحث بما يلي:

1. جمع البيانات الخاصة بالموضوع البحثي للدراسة.
2. وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً موضوعياً ودقيقاً.
3. اختيار أساليب جمع المعلومات وأداة الدراسة
4. تصنيف البيانات وتبويبها ومن ثم تحليلها.
5. وصف النتائج وتحليلها وتفسيرها بشكلٍ علمي وموضوعي.

كما تعتمد هذه الدراسة على **(المنهج المسحي)** والذي يعد من أنسب المناهج وأفضلها ملائمةً لهذه الدراسة، ويصف أبو أصبع المنهج المسحي بأنه: "يحاول يصور أو يوثق الظروف أو الاتجاهات الحالية، وهذا يعني أن تصف ما هو موجود بهذه اللحظة (صالح، 1999، ص165).

ومن خلال المنهج المسحي، ستوظف الدراسة أسلوب المسح بالعينة ويستهدف هذا الأسلوب "التعرف على الآراء والأفكار والاتجاهات والمفاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والانطباعات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعات معينة من الجماهير (حسين، 2010).

وتبعاً لهذا الأسلوب الذي يقع ضمن أساليب المنهج المسحي، تم تصميم استبانة ميدانية من أجل التعرف على دور المركز الوطني للأمن لإدارة الأزمات.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المركز الوطني للأمن لإدارة الأزمات.

ثالثاً: عينّة الدراسة

أما عينة الدراسة تم استخدام أسلوب المسح الشامل في توزيع الاستبانة على (50) موظف في قسم الإعلام بالمركز الوطني لإدارة الأزمات. أما المقابلة الشخصية تم إجراء (4) مقابلات وفق أسلوب العينة القصدية مع مسؤولين في المركز الوطني لإدارة الأزمات.

رابعاً: أداة الدراسة

استخدمت الدراسة مجموعة من الادوات التالية للوصول للنتائج:

1- **الاستبانة:** والتي تعتبر الأدوات قليلة التكاليف وتتناسب مع تنوع العينة في أماكن بعيدة ومتفرقة، كما أن أسئلة الإستبانة غير قابلة للتغيير والتجديد، ويمكن لها أن تجمع بين نوعي الأسئلة المفتوحة والمغلقة، وهو ما يتيح مجالاً أكبر لعينة الدراسة كي تعبّر عن نفسها بحرية ووضوح.

2- المقابلة الشخصية: وذلك من خلال إجراء عدد من المقابلات مع العاملين في المركز الوطني لإدارة الأزمات.

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم الاستبانة بشكلٍ يعكس أسئلة الدراسة وأهدافها بدقة، بحيث تصمم عباراتها وفقراتها بما يتوافق مع الهدف العام المرجو تحقيقه من هذه الدراسة.

أ. صدق الأداة

استخدم الباحث أسلوب الصدق الظاهري في هذه الدراسة، حيث يرى عبد الحميد (عبدالحميد، 2004، ص429) أنه "من الخصائص الأساسية والتي يجب ان تتوفر في الأداة صدقها ولذلك يتسم المقياس أو الأداة بالصدق متى كان صالحا لتحقيق الهدف الذي أعد من أجله المقياس أو أداة جمع البيانات".

وللتأكد من هذه النوعية من الصدق تم عرض الدراسة بشكلها المبدئي على (5) من المختصين أهل الخبرة في علوم الإعلام والإتصال ومن هم مختصون بمناهج البحث العلمي للحكم على أدوات الدراسة ومدى دقتها وملائمتها والتأكد من أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ولإبداء آرائهم في مدى إمكانية تطبيق الأدوات لقياس أهداف الدراسة.

ب. ثبات الأداة

الاتساق الداخلي هو أسلوب ثبات الأداة المستخدم، والذي وصفه الوفائي (1998، ص110) بأن " يستخرج الباحث مصفوفة للعلاقة بين كل فقرة وأخرى لكي يلاحظ مدى الاتساق بينها ".

سادساً: متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: دور الإعلام.
- المتغير التابع: إدارة الأزمات.
- المتغيرات الوسيطة (الديموغرافية): النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي.

سابعاً: المعالجة الإحصائية

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية، من خلال البرنامج الإحصائي SPSS:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- كرونباخ ألفا لقياس مدى الثبات
- اختبار (T-TEST) لقياس الفروق الإحصائية للمتغيرات التي تتكون من بديلين.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق الإحصائية للمتغيرات التي تتكون من أكثر من بديلين.

ثامناً: إجراءات الدراسة

تم إجراء الدراسة وفق الآتي:

1. الإحساس بالمشكلة وكتابتها بصيغة علمية، وبيان أهداف وأهمية الدراسة.
2. مراجعة ودراسة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، لجمع المعلومات ولتمييز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وهو الهدف من إجرائها.
3. جمع البيانات من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية.
4. استخلاص نتائج الدراسة من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية.
5. مقارنة النتائج التي تم التوصل إليها بنتائج الدراسة الحالية ومقارنة أوجه التشابه والاختلاف.
6. كتابة الاستنتاجات والتوصيات للدراسات.

الفصل الرابع
نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل الإجابة على أسئلة الدراسة الميدانية، وعرض النتائج التي تم التوصل إليها، تم توزيع الاستبانة على ما مجموعه (50) فرداً من العاملين في المركز الوطني لإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية، من مختلف الشرائح العمرية، والمستويات التعليمية، ومختلف أماكن الإقامة داخل حدود المملكة الأردنية الهاشمية.

وتشير الدراسة إلى أنه تم توظيف مقياس ليكرت الثلاثي، المكون من ثلاثة اتجاهات هي: (درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة قليلة).

(3-1) = 2 3/2 = 0.66 (وهو المدى)

1- 1.66 (درجة قليلة)

1.67 – 2.33 (درجة متوسطة)

2.34-3 (درجة كبيرة)

أولاً: نتائج أسئلة الدراسة

أولاً: الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات

1/1 الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي

الجدول (1)

الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي

الفئة	التكرار	%
أزمات محلية	27	46.6
أزمات إقليمية	19	32.8
أزمات دولية	12	20.6
المجموع	58	100

* تمكن المبحوثون في هذا السؤال من اختيار أكثر من بديل

توضح بيانات الجدول (1) طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي، إذ تبيّن أن الأزمات المحلية تصدرت القائمة بما مجموعه (27) تكراراً وبنسبة (46.6%)، تلتها بالمرتبة الثانية الأزمات الإقليمية بمجموع تكرارات (19) وبما نسبته (32.8%)، أما الأزمات الدولية فقد شغلت المرتبة الثالثة والأخيرة بما مجموعه (12) تكرار وبنسبة (20.6%).

1/2 طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها.

الجدول (2)

طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدّي لها

الفئة	التكرار	%
أزمات سياسية	13	19.1
أزمات اقتصادية	23	33.8
أزمات اجتماعية	29	42.6
أخرى.	3	4.5
المجموع	68	100

* تمكن المبحوثون في هذا السؤال من اختيار أكثر من بديل

تشير نتائج الجدول (2) إلى طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها، وبالعودة إلى البيانات السابقة، نجد ان الأزمات الاجتماعية احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه (29) تكراراً وبنسبة (42.6%)، تلتها في المرتبة الثانية الأزمات الاقتصادية بمجموع (23) تكراراً وبما نسبته (33.8%)، أما المرتبة الثالثة فقد شغلتها الأزمات السياسة بنسبة (19.1%)، بينما جاءت فئة أخرى بالمرتبة الرابعة والأخيرة بأقل نسبة على مستوى المجموع الكلي وصلت إلى (4.5%)، وقد أفاد المبحوثون بأنها الأزمات البيئية.

ثانياً: الاستراتيجيات الإعلامية المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات

الجدول (3)

الاستراتيجيات الإعلامية المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات

#	الاستراتيجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
.1	استراتيجية فرق العمل: من خلال وجود أشخاص متخصصين وعند مواجهة أزمة تطرح على هؤلاء المتخصصين ويقدّم كل واحد منهم تصوره العلمي لمواجهة الجزء الخاص به، حيث لا يترك شيء للاجتهاد وللصدفة.	2.75	0.601	كبيرة	الأولى
.2	استراتيجية التصعيد: ترك الأزمة أو الصراع يزيد ويحتدم.	1.66	0.912	قليلة	السابعة
.3	استراتيجية المشاركة الديمقراطية: استخدام هذه الطريقة حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي بيئة تفضل الحرية السياسية والاقتصادية.	2.14	0.963	متوسطة	السادسة
.4	استراتيجية الاحتواء: تعتمد هذه الطريقة على التفاهم مع محركي الأزمة ومناقشتهم والتفاوض معهم بشكلٍ يستغرق الوقت.	2.66	0.614	كبيرة	الثانية
.5	استراتيجية تحويل مسار الأزمة: حينما تصبح الأزمة شراً مستطيراً يهدد كيان المنظمة أو الدولة، قد يصعب مواجهتها، وإنما يمكن بالحكمة تمويل مسارها إلى مجال آخر.	2.53	0.804	كبيرة	الثالثة
.6	استراتيجية تدمير الأزمة: وتعني التفجير الداخلي للأزمة أو بالصدام المباشر.	2.34	0.731	متوسطة	الرابعة
.7	استراتيجية التفتيت: تشير إلى تجزئة الأزمة إلى مجموعة من الأزمات الأصغر والأقل حجماً والأهون شكلاً والأبسط حلاً.	2.22	0.828	متوسطة	الخامسة
	المتوسط العام	2.32	0.779		

توضح بيانات الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بالاستراتيجيات **الإعلامية المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني** لإدارة الأزمات، إذ تبيّن النتائج بأن المتوسط العام لهذه العبارات (2.32)، وهو ما يشكل درجة متوسطة، وبالنظر إلى كل عبارة على حدى نجد أن العبارة رقم (1)، وهي: (استراتيجية فرق العمل: من خلال وجود أشخاص متخصصين وعند مواجهة أزمة تطرح على هؤلاء المتخصصين ويقدم كل واحد منهم تصوره العلمي لمواجهة الجزء الخاص به، حيث لا يترك شيء للاجتهاد وللصدفة) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.75) وشكلت درجة كبيرة من موافقة أفراد العينة المبحوثة إزاء هذه العبارة، أما المرتبة الثانية فشغلتها العبارة رقم (4)، وهي: (استراتيجية الاحتواء : تعتمد هذه الطريقة على التفاهم مع محركي الأزمة ومناقشتهم والتفاوض معهم بشكلٍ يستغرق الوقت) بمتوسط حسابي مقداره (2.66)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (5)، وهي: (استراتيجية تحويل مسار الأزمة: حينما تصبح الأزمة شراً مستطيراً يهدد كيان المنظمة أو الدولة، قد يصعب مواجهتها، وإنما يمكن بالحكمة تمويل مسارها إلى مجال آخر) بمتوسط حسابي مقداره (2.53)، بينما جاءت العبارة رقم (6)، وهي (استراتيجية تدمير الأزمة: وتعني التفجير الداخلي للأزمة أو بالصدام المباشر) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (2.34)، أما العبارة رقم (7)، وهي (استراتيجية التفتيت: تشير إلى تجزئة الأزمة إلى مجموعة من الأزمات الأصغر والأقل حجماً والأهون شكلاً والأبسط حلاً) جاءت بالمرتبة الخامسة بأقل متوسط حسابي بلغ (2.22)، أما العبارة رقم (3) وهي: (استراتيجية المشاركة الديمقراطية: استخدام هذه الطريقة حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي بيئة تفضل الحرية السياسية والاقتصادية) فقد جاءت بالمرتبة السادسة والأخيرة وبأقل متوسط حسابي على المستوى الكلي بلغ (2.14)، وجاءت العبارة رقم (2) وهي (استراتيجية التصعيد: ترك الأزمة أو الصراع يزيد ويحتدم) في المرتبة السابعة والأخيرة بأدنى متوسط حسابي، مقداره (1.66).

ثالثاً: أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني إعلامياً من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات.

الجدول (4)

أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات

الأزمة	التكرار	النسبة المئوية %	المرتبة
1. أزمة الفتنة 2021	5	10	الثالثة
2. أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت 2018	8	16	الأولى
3. أزمة كورونا	7	14	الثانية
4. أزمة الاحتجاجات الشعبية عام 2018: استقالة حكومة الملقي	7	14	الثانية
5. أزمة نتائج الثانوية العامة (التي تحصل كل سنة)	1	2	الخامسة
6. أزمة غلاء الأسعار وفرض الضرائب (مستمرة)	7	14	الثانية
7. أزمة أحداث قلعة الكرك، 2016	5	10	الثالثة
8. أزمة احباط التفجيرات الإرهابية في اربد، 2017	8	16	الأولى
9. أزمة اضراب المعلمين، 2019	2	4	الرابعة
المجموع	50	100	

تشير بيانات الجدول (4) إلى أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات، وتبين النتائج أن (أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت وأزمة احباط التفجيرات الإرهابية في اربد، 2017) تصدرت القائمة بأعلى نسبة مئوية بلغت (16%)، بينما تلتها في المرتبة الثانية (أزمة كورونا، أزمة الاحتجاجات الشعبية عام 2018: استقالة حكومة الملقي، أزمة غلاء الأسعار وفرض الضرائب (مستمرة)) بنسبة (14%)، وشغلت (أزمة الفتنة 2021، وأزمة أحداث قلعة الكرك، 2016) المرتبة الثالثة بنسبة (10%)، أما المرتبة الرابعة فجاءت بها أزمة اضراب المعلمين بنسبة (4%)، واستقرت أزمة نتائج الثانوية العامة التي تحدث كل سنة في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (2%).

رابعاً: درجة الاستخدام المناسبة لوسائل الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات

الجدول (5)

درجة الاستخدام المناسبة لوسائل تكنولوجيا الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات

وسائل الاتصال المستخدمة	المتوسط الحسابي	الدرجة	المرتبة
1- الصحف المحلية	1.66	ضعيفة	السابعة
2- الإذاعات المحلية	2.17	متوسطة	السادسة
3- القنوات التلفزيونية المحلية	2.48	كبيرة	الأولى
4- شبكات التواصل الاجتماعي	2.43	كبيرة	الثانية
5- تصريحات رسمية	2.37	كبيرة	الثالثة
6- الموقع الرسمي للمركز الوطني لإدارة الأزمات	2.34	كبيرة	الرابعة
7- البريد الإلكتروني	2.29	متوسطة	الخامسة
8- الهاتف المحمول	2.29	متوسطة	الخامسة
المجموع	2.25	متوسطة	

توضح بيانات الجدول (5) درجة الاستخدام المناسبة لوسائل الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات، إذ يتبين أن القنوات التلفزيونية المحلية جاءت بالمرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.48) تلتها بالمرتبة الثانية شبكات التواصل الاجتماعي بمتوسط (2.43)، أما التصريحات الرسمية جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.37)، تلاها على التوالي الموقع الرسمي للمركز الوطني لإدارة الأزمات بمتوسط حسابي مقداره (2.34) أما المرتبة الخامسة فقد جاءت بها فئتي (البريد الإلكتروني والهاتف المحمول) بمتوسط مقداره (2.29)، وفيما يتعلق بالإذاعات المحلية فقد شغلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي مقداره (2.17)، أما الصحف المحلية فاستقرت في المرتبة الأخيرة بأدنى متوسط حسابي مقداره (1.66).

خامساً: محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات

الجدول (6)

محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات

محددات وضوابط التغطية الإعلامية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
1- الدقة	2.73	0.412	الأولى
2- إمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية	2.43	0.579	الرابعة
3- الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة السياسية والرسمية التي تساعد على تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة	2.27	0.711	السادسة
4- الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء الأزمات	2.48	0.512	الثالثة
5- القدرة على التعامل بموضوعية	2.58	0.429	الثانية
6- سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها	2.32	0.628	الخامسة
المجموع	2.47	0.545	

تشير بيانات الجدول (6) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بمحددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات، إذ تبيّن النتائج بأن المتوسط العام لهذه العبارات (2.32)، وهو ما يشكل درجة متوسطة، وبالنظر إلى كل عبارة على حدى نجد أن العبارة رقم (1)، وهي الدقة، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.73)، أما المرتبة الثانية فشغلتها العبارة رقم (5)، وهي: (القدرة على التعامل بموضوعية) بمتوسط حسابي مقداره (2.58)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (4)، وهي: (الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (2.48)، بينما جاءت العبارة رقم (2)، وهي (إمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (2.43)، أما العبارة رقم (6)، وهي (سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها) جاءت بالمرتبة الخامسة بأقل متوسط حسابي بلغ (2.32)، أما العبارة رقم (3) وهي: (الاهتمام

بالتصريحات ذات الطبيعة السياسية والرسمية التي تساعد على تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة) فقد جاءت بالمرتبة السادسة والأخيرة وبأقل متوسط حسابي على المستوى الكلي بلغ (2.27).

سادساً: المعوقات الاتصالية التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات.

الجدول (7)

المعوقات الاتصالية التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات

معوقات إدارة الأزمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
1.معوقات تتعلق بالمعلومات: تتعلق بصحة المعلومات من حيث تشخيص دقتها، ضمان مصادرها أو حجب جزء من المعلومات المطلوبة عن متخذ القرار.	2.25	0.855	متوسطة	الثالثة
2.معوقات اتصالية: تتعلق بصعوبة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المنظمة ومحدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات	2.17	0.905	متوسطة	الرابعة
3. معوقات إنسانية: الاعتماد الزائد على رأي الجماعة، الاعتقاد بعدم أهمية إدارة الأزمة، وقصور الأفراد في معرفة وفهم طبيعة الأخطار.	1.73	1.12	متوسطة	الخامسة
4. معوقات بيئية: تتعلق بالبيئة المحيطة والتي تواجه الإدارة لتحد من فعاليتها بمواجهة الأزمة، كالتلوث الناجم عن المخلفات الصناعية والمبيدات الحشرية، وضعف الوعي البيئي للمواطنين وعدم وجود حملات توعية كافية للتعامل مع الأزمات.	1.66	1.16	قليلة	السادسة
5. معوقات اقتصادية: تعلق بالوضع الاقتصادي الراهن سواء كان داخليا أو خارجية	2.47	0.608	كبيرة	الأولى
6. معوقات تكنولوجية: تتعلق بالعوامل الفنية والتقنية والتي تعد عائقا بمواجهة الأزمة كقلة استخدام التقنيات الحديثة وعدم توافر أجهزة عملية متطورة وتؤدي إلى تشخيص خاطئ للأزمة.	2.34	0.755	متوسطة	الثانية
المجموع	2.10	0.799	متوسطة	

توضح بيانات الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات، إذ تبيّن النتائج بأن المتوسط العام لهذه العبارات (2.10)، وهو ما يشكل درجة متوسطة، وبالنظر إلى كل عبارة على حدى نجد أن العبارة رقم (5)، وهي **معوقات اقتصادية** تتعلق بالوضع الاقتصادي الراهن سواء كان داخليا أو خارجية) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.47) وشكلت درجة كبيرة من موافقة أفراد العينة المبحوثة إزاء هذه العبارة، أما المرتبة الثانية فشغلتها العبارة رقم (6)، وهي **معوقات تكنولوجية** تتعلق بالعوامل الفنية والتقنية والتي تعد عائقاً بمواجهة الأزمة كقلة استخدام التقنيات الحديثة وعدم توافر أجهزة عملية متطورة وتؤدي إلى تشخيص خاطئ للأزمة.) بمتوسط حسابي مقداره (2.34)، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (1)، وهي **معوقات تتعلق بالمعلومات** وبصحة المعلومات من حيث تشخيص دقتها، ضمان مصادرها أو حجب جزء من المعلومات المطلوبة عن متخذ القرار) بمتوسط حسابي مقداره (2.25)، بينما جاءت العبارة رقم (2)، وهي **معوقات اتصالية** تتعلق بصعوبة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المنظمة ومحدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (2.17)، أما العبارة رقم (3)، وهي **معوقات إنسانية** بالاعتماد الزائد على رأي الجماعة، والاعتقاد بعدم أهمية إدارة الأزمة، وقصور الأفراد في معرفة وفهم طبيعة الأخطار) جاءت بالمرتبة الخامسة بأقل متوسط حسابي بلغ (1.73)، أما العبارة رقم (4) وهي: (**معوقات بيئية:** تتعلق بالبيئة المحيطة والتي تواجه الإدارة لتحد من فعاليتها بمواجهة الأزمة، كالتلوث الناجم عن المخلفات الصناعية والمبيدات الحشرية، وضعف الوعي البيئي للمواطنين وعدم وجود حملات توعية كافية للتعامل مع الأزمات) فقد جاءت بالمرتبة السادسة والأخيرة وبأقل متوسط حسابي على المستوى الكلي بلغ (1.66).

سابعاً: أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات

الجدول (8)

أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات

أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
1- وجود نظام اتصالات حديث وكفوء في المركز	2.27	1.01	متوسطة	الخامسة
2- توفير قنوات اتصال فاعلة بين فريق العمل في المركز	2.63	0.233	كبيرة	الأولى
3- تهيئة كفاءات بشرية مدربة وقادرة على التعامل مع الأزمات في المركز	2.33	0.500	متوسطة	الرابعة
4- تقسيم الأدوار بشكلٍ مدروس بين أعضاء فريق العمل في المركز	2.56	0.354	كبيرة	الثانية
5- وجود قاعدة بيانات في المركز تتضمن الدروس والعبر المستفادة من إدارة الأزمات السابقة	2.44	0.389	كبيرة	الثالثة
المتوسط العام	2.45	0.497	كبيرة	

تبيّن بيانات الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بأساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمة، إذ تؤكد النتائج بأن المتوسط العام لهذه العبارات (2.45)، وهو ما يشكل درجة كبيرة، وبالنظر إلى كل عبارة على حدى نجد أن العبارة رقم (2)، وهي: (توفير قنوات اتصال فاعلة بين فريق العمل في المركز) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.63) وانحراف (0.233) وشكلت درجة كبيرة من موافقة أفراد العينة المبحوثة إزاء هذه العبارة، أما المرتبة الثانية فشغلتها العبارة رقم (4)، وهي تقسيم الأدوار بشكلٍ مدروس بين أعضاء فريق العمل في المركز) بمتوسط حسابي مقداره (2.56) وانحراف بلغ (0.354) وشكلت درجة كبيرة، وتلتها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (5)، وهي: (وجود قاعدة بيانات في المركز تتضمن الدروس والعبر المستفادة من إدارة الأزمات السابقة) بمتوسط حسابي مقداره (2.44)، وانحراف يساوي (0.389)، بينما جاءت العبارة رقم (3)، وهي (تهيئة كفاءات بشرية مدربة وقادرة على التعامل مع الأزمات في المركز) في

المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (2.33)، أما العبارة رقم (1)، وهي وجود نظام اتصالات حديث وكفوء في المركز حيث جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة بأقل متوسط حسابي بلغ (2.27).

ثانياً: نتائج المقابلات الشخصية

1. **نتيجة السؤال الأول: ما المتغيرات التي تؤثر على إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟**

- **إجابة مدير مركز إدارة الأزمات الأستاذ حاتم الزعبي:**

إن أبرز المتغيرات المؤثرة على عملية إدارة الأزمات في المركز تمثلت بما يلي:

- عدم استقرار سياسات التحديث المعلوماتي للوزارات والمؤسسات بما يؤثر على قاعدة البيانات الوطنية المعنية بالمعلومات والإمكانات المرتبطة بإدارة الأزمات والكوارث.
- عدم تطبيق نصوص نظام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات رقم 20 لعام 2015 والمتعلق بإعلان حالة الأزمة وتعيين قائدها واسناده من قبل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.
- عدم مراجعة الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة لخطط المخاطر الوطنية والمندرج فيها واجباتها التفصيلية وعدم تحديث الخطط التنفيذية المنبثقة عن الاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث بمنا يتناسب وبيئة المخاطر الوطنية.

2. **نتيجة السؤال الثاني: ما الأنشطة والمهام الرئيسية التي يقوم بها المركز الوطني لإدارة الأزمات في مواجهة الأزمات؟**

- **إجابة وزير الإعلام الأسبق السيد أمجد العضايلة:**

تمثلت إجابته بأن من أبرز الأهداف والغايات التي انشئ من أجلها المركز الوطني لإدارة الأزمات هو إعداد قائمة بمخاطر الأزمات التي قد تواجه الدولة واعداد الخطط اللازمة لمواجهة هذه

المخاطر، والعمل مع الوزارات والمؤسسات الرسمية المعنية لتأسيس مراكز عمليات فيها وربطها الكترونياً مع المركز، وإلحاق موظفين من تلك الوزارات كضباط ارتباط مع المركز، وكانت طريقة التعاطي مع وباء كورونا أهم تجربة لأهمية انشاء هذا المركز، حيث كانت غرفة العمليات والممثلة لأغلب مؤسسات الدولة المدنية والعسكرية بالإضافة إلى القطاع الخاص مثل غرف التجارة والصناعة وجمعية الفنادق وشركات الطيران وبمختلف المجالات، وأثبتت التجربة أن المركز ضرورة لتوحيد جهود الدولة ومؤسساتها أثناء الأزمات في مكان واحد لتسهيل التنسيق وانسيابية المعلومات الدقيقة والوقتية، ما أثبتت أن المركز خطوة متقدمة، وعملت غرفة العمليات واللجان المختلفة على مدار الساعة في المركز بما فيها مجلس السياسات الوطني الذي يرأسه جلالة الملك اضافة إلى اجتماعات مجلس الوزراء في بعض الاحيان وكذلك البيانات واللقاءات والمؤتمرات والمقابلات الصحفية.

- **إجابة مدير المكتب الإعلامي في المركز الدكتور أحمد النعيمات:**

إن مهام المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات تأتي وفقاً لنص المادة الرابعة فقرة (ب) كما يلي:

1- إعداد سجل مخاطر للأزمات التي من الممكن أن تواجه مؤسسات الدولة بهدف اعداد خطط من قبلها لمواجهة هذه المخاطر.

2- تعزيز فرص التنبؤ المبكر بالأزمات من خلال ادامة قاعدة بيانات وطنية شاملة.

3- تمكين أصحاب القرار من اتخاذ قرارات مدروسة مبنية على معلومات دقيقة وذات علاقة.

4- متابعة تطوير الخطط الوطنية وتنسيقها واختبارها لمواجهة مختلف أنواع الأزمات مع الجهات ذات العلاقة في القطاعين العام والخاص.

5- تقييم قدرة البنى التحتية الحيوية لمواجهة كافة انواع المخاطر.

6- متابعة وتقييم بيئة المعلومات والمصادر المفتوحة وأثرها على الامن الوطني.

3. نتيجة السؤال الثالث: ما المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات؟

- **إجابة مدير المركز الوطني لإدارة الأزمات الأستاذ حاتم الزعبي:**

إن أبرز المعوقات التي تواجه المركز كما يلي:

1. عدم توفر المعلومات الوقتية والمحدثة ذات العلاقة من قبل الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة.
2. عدم فعالية التنسيق الافقي بين الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة.
3. تضارب الواجبات والأولويات بين المؤسسات العامة والخاصة وعلى وجه الخصوص ذات المهام المتشابهة.
4. عدم وجود مخصصات طوارئ كافية في الموازنة العامة لإدارة الأزمات التي تتطلب بعضها إجراءات فورية.

- **إجابة السيد أمجد عضايلة**

إن التجربة أثبتت انه في ظل وجود إرادة قوية وصلبة لإعطاء دور وأهمية لمركز الأزمات فإنه يمكن تجاوز العقبات والمعوقات التي قد تقف في طريق الغايات والأهداف التي أنشئ من أجلها، وخلال جائحة كورونا كانت التوجيهات الملكية واضحة جدًا بأن تكون قيادة وادارة جائحة كورونا والقرارات التي تتعلق بحماية المواطنين يجب أن تخرج من مركز الأزمات وكانت جميع دوائر الدولة ومؤسساتها متناغمة ومنسجمة مع التوجيهات الملكية وأن علم إدارة الأزمات يعتبر من العلوم الحديثة في علم الادارة والسياسة وهو تجربة حديثة ورائدة في بلدنا ونجحنا فيها لا بل أصبحنا نموذجاً في المنطقة والعالم وأن أبرز التحديات التي تواجه مفهوم إدارة الأزمات بما فيها الأردن هو ادامة قواعد البيانات واستمرارية المعلومات وتدفقها وهذا يتطلب التعاون والتنسيق بين مؤسسات الدولة وتوفير

المعلومات البينية الدقيقة حول القضايا العامة من أجل التنبؤ بالأزمات والمخاطر قبل وقوعها من أجل الحد من مخاطرها.

4. نتيجة السؤال الرابع: ما الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات؟

- **إجابة السيد أمجد عضايلة:**

إن التعاطي بمهنية مع الأزمات والكوارث يؤدي استباقياً إلى منع الكارثة أو التخفيف من وقعها ونتائجها وقياساً على الأردن فإن نجاح المركز في التعاطي مع جائحة كورونا ومختلف الحوادث والأزمات سواء كانت من صنع الطبيعة أو من صنع الانسان. وكما تعلم فإن العالم اليوم يواجه مخاطر الكوارث الطبيعية التي تزايدت في العقود والسنوات الأخيرة، وأصبحت تشكل تهديداً حقيقياً، وتفرض نفسها بقوة على المستويات كافة الوطنية والاقليمية والدولية، ولم تعد تشكّل هاجساً يهدد مسار الحياة في أيامنا هذه وحسب، بل واقعاً يهدد الأجيال القادمة. لذلك يُسجل للمركز الوطني للأمن وادارة الأزمات وللدولة الأردنية بجميع مؤسساتها؛ العمل المستمر للنهوض بإدارة الأزمات وتطويرها قبل وقوع الأزمة وأثنائها وما بعد الأزمة أي مرحلة التعافي. وغير ذلك سيقودنا إلى الاخفاق والتأخر وعدم مواكبة العالم لا قدر الله، الأمر الذي ينعكس سلباً على التنمية والتطور والازدهار والحوكمة في الادارة.

- **إجابة الدكتور سعد جابر:**

إن الاستراتيجيات تعتمد على نوع وحجم الأزمة:

1- تفعيل أنظمة الطوارئ في جميع مؤسسات الدولة.

2- تعليمات ترسل إلى جميع المؤسسات بكيفية التعامل مع الأزمة.

3- رفع مستوى التنسيق بين أجهزة الدولة.

- **إجابة الدكتور أحمد النعيمات مدير المركز الوطني لإدارة الأزمات:**

أهم الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات كما يلي:

1. الاستراتيجية الوطنية للحد من مخاطر الكوارث المراجعة الأولى والثانية من عام 2019 ولغاية 2030.
2. استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث بالمراجعتين الأولى والثانية 2017-2025.
3. استراتيجيات إدارة الأزمات الوطنية (18 خطة لحينه).

5. نتيجة السؤال الخامس: ما الدور الايجابي للمهنية الإعلامية في احتواء الأزمات والكوارث؟

- **إجابة الأستاذ حاتم الزعبي:**

الدور الإيجابي للمهنية الإعلامية في إدارة الأزمات والكوارث يأتي وفق التالي:

1- تعتبر المهنية والشفافية اعمدة لإدارة الأزمات والكوارث بما يعزز الثقة العامة بالإجراءات الوطنية من جهة وبما يضع صانع القرار ومنفذه بحقيقة المخاطر والبيئة الوطنية واداوتها.

2- القيام بمراجعات وتوصيات على شكل دروس مستفادة قد تؤدي إلى تغيير المراكز القانونية والمهام والواجبات المناطة بالمؤسسات العامة والخاصة.

6. نتيجة السؤال السادس: دور توظيف أدوات التكنولوجية الرقمية في التغطية الإعلامية لإدارة الأزمات.

- **إجابة د. سعد جابر وزير الصحة الأسبق:**

للإعلام دور كبير في إدارة الأزمات، ويمكن تلخيص دوره الإيجابي فيما يلي:

1. الشفافية المطلقة.
2. إعلام المواطنين بخطط الدولة في مواجهة الأزمة والصعوبات التي تواجهها.

3. عدم ترك مجال للإشاعة وللسوشال ميديا بوضع نظريات المؤامرة والتشكيك في أهداف الدولة.
4. عدم التضارب في الإعلام الرسمي أو من الجهات الرسمية.

- **إجابة الدكتور أحمد النعيمات:**

تأتي كيفية توظيف أدوات التكنولوجية الرقمية في التغطية الإعلامية لإدارة الأزمات كما يلي:

1. استخدام ادوات الذكاء الصناعي بصناعة المحتوى التوعوي لتقليل الوقت والجهد.
2. تحليل المعلومات المغلوطة على منصات التواصل الاجتماعي عن طريق برمجيات تحدد حجم انتشار المعلومات الكاذبة والمغلوطة واماكن التعاطي معها.
3. استخدام نماذج تحليل وتنبؤ من قبل المركز لتقييم التغذية الراجعة للرأي العام من اي اجراء أو قرار يتم اتخاذه اثناء الأزمة.
4. تطبيق أحدث الممارسات الفضلى في إدارة الأحداث والأزمات والكوارث ووفقاً لحلف شمال الاطلسي ومركز إدارة الأزمات الأمريكي (الفيما) ومركز إدارة الأزمات الاوروبي المشترك من حيث وقت الاستجابة وفعاليتها وذلك من خلال برمجيات إدارة الحدث والازمة والكارثة والتي تقيم بيئة المعلومات والإعلام دقيقة بدقيقة.

- **إجابة السيد أمجد العضايلة:**

إن وسائل الإعلام تلعب دوراً بارزاً في التأثير على الأفراد وصناع القرار من خلال دورها في تشكيل اتجاهات الرأي العام والقرارات السياسية، وكما تعلم بأن الاعتماد على وسائل الإعلام في أوقات الأزمات يزداد أهمية أكثر من الأوقات الاعتيادية وتصبح مصدرًا أساسياً للحصول على المعلومات ويصبح المجتمع أكثر تفاعلا مع وسائل الإعلام للحصول على تفاصيل الأزمة والظروف التي تكتنفها أيا كان نوعها، خاصة مع ما تتسبب فيه الأزمات من الخوف والتشتت والذعر لدى

الرأي العام، وهذا يشمل الإعلام التقليدي والحديث بما فيها وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة والأدوات والوسائط المتعددة والرقمية لإيصال المعلومات أو تلقيها، ولو تحدثنا عن آخر الأزمات التي تعرض لها العالم وكيف لعب الإعلام بكل قنواته وأدواته دوراً بارزاً خلال جائحة كورونا؛ وكيف كان الاهتمام الكبير من المواطنين والرأي العام بشكلٍ غير مسبوق لم تعتاد عليه وسائل الإعلام.

كما إن اهتمام وسائل الإعلام بالتغطية الإخبارية للأزمة أو الحدث يتطلب توفير المعلومات للجمهور ووسائل الإعلام بمختلف مسمياتها وأشكالها واستخدام الأدوات والتطبيقات الحديثة لإيصال المعلومات بالطرق الأسرع والأوضح، وقيادة المشهد الإعلامي وتوفير المعلومات الحقيقية للجمهور وايجاد حالة من الوحدة والتكتل في مواجهة المخاطر، ودحض الشائعات التي تحاول أن تجد لها مكانًا في أوقات الأزمات، وعدم ترك البيئة خصبة للشائعات التي تزداد في الأزمات وتكون أهم أسبابها (وجود حدث مهم + غموض وشح في المعلومات+ بطء أو عدم سرعة في الاستجابة = نتيجة حتمية للشائعات) هذه معادلة مهمة في التعامل مع الأزمات إعلامياً وأضاف أنه تبرز أهمية التربية الإعلامية في الأزمات ايضاً من حيث وعي الجمهور في التعامل مع المعلومات والتحقق من مدى مصداقيتها، لذلك فإن الأدوات الرقمية ذات أهمية في الإعلام لا يمكن تجاوزها من حيث سرعة نقل المعلومة وتبسيطها اضافة إلى دورها في قياسات الرأي العام وتوجهاته نظراً لانتشارها الواسع.

ثالثاً: نتائج اختبار الفروض الإحصائية

الفرض الأول – توجد فروض ذات دلالة إحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

الجدول (9)

اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (الخبرة)

طبيعة الأزمات	الدلالة الإحصائية
مستوى الخبرة	0.700

تبيّن بيانات الجدول (9) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.7) وهي أكبر من المستوى (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات وفقاً للمتغير الديموغرافي (الخبرة).

الجدول (10)

اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي)

طبيعة الأزمات	الدلالة الإحصائية
المستوى التعليمي	0.500

تبيّن بيانات الجدول (10) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.5) وهي أكبر من المستوى (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات وفقاً للمتغير الديموغرافي (المستوى التعليمي).

الفرض الثاني – توجد فروض ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

الجدول (11)

اختبار أنوفا – لإيجاد الفروق الإحصائية بين الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات وبين مستوى الخبرة

الاستراتيجيات	الدلالة الإحصائية
مستوى الخبرة	0.007

تبيّن بيانات الجدول رقم (11) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.007) وهي أقل من المستوى (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات وبين مستوى الخبرة، وفقاً للمتغير الديموغرافي (مستوى الخبرة). ولمعرفة الفروق لصالح أي فئة من الفئات، سنقوم باختبار LSD.

الجدول (12)

اختبار LSD البعدي لمعرفة الفروق الإحصائية لصالح أي فئة

الخبرة (I)	الخبرة (J)	الدلالة الإحصائية
أقل من 10 سنوات	من 10– 20 سنة	0.046
	أكثر من 20 سنة	0.023
من 10–20 سنة	أقل من 10 سنوات	0.046
	أكثر من 20 سنة	0.794
أكثر من 20 سنة	أقل من 10 سنوات	0.023
	من 10–20 سنة	0.794

توضح بيانات الجدول (12) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات وبين مستوى الخبرة، وفقاً للمتغير الديموغرافي (مستوى الخبرة) لصالح المتغير (10 – 20 سنة).

الجدول (13)

اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في الاستراتيجيات المتبعة في المركز الوطني لإدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي)

الاستراتيجيات	الدلالة الإحصائية
مستوى الخبرة	0.200

تبيّن بيانات الجدول (13) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.2) وهي أكبر من المستوى (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المتبعة في المركز الوطني لإدارة الأزمات وفقاً للمتغير الديموغرافي (المستوى التعليمي).

الفرض الثالث – توجد فروض ذات دلالة إحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مستوى الخبرة، المستوى التعليمي).

الجدول (14)

اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (الخبرة)

المعوقات	الدلالة الإحصائية
مستوى الخبرة	0.060

تبيّن بيانات الجدول (14) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.06) وهي أكبر من المستوى (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات وفقاً للمتغير الديموغرافي (الخبرة).

الجدول (15)

اختبار أنوفا لإيجاد الفروق الإحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات تعزى للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي)

المعوقات	الدلالة الإحصائية
المستوى التعليمي	0.080

تبيّن بيانات الجدول (15) أن قيمة الدلالة الإحصائية = (0.08) وهي أكبر من المستوى (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات وفقاً للمتغير الديموغرافي (المستوى التعليمي).

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، يمكن إدراجها وفق التالي:

نتيجة (1): الأزمات الاجتماعية هي أكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها.

نتيجة (2): الأزمات المحلية هي أكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي.

نتيجة (3): الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات، هي استراتيجية فرق العمل من خلال وجود أشخاص متخصصين وعند مواجهة أزمة تطرح على هؤلاء المتخصصين ويقدم كل واحد منهم تصوره العلمي لمواجهة الجزء الخاص به، حيث لا يترك شيء للاجتهاد وللصدفة.

نتيجة (4): أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات، هي (أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت أزمة احباط التفجيرات الإرهابية في اربد، 2017)

نتيجة (5): تعد القنوات الفضائية المحلية أكثر القنوات الاتصالية استخداماً من قبل الجمهور في أوقات الأزمات

نتيجة (6): تعد الدقة هي أبرز محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات.

نتيجة (7): تعتبر المعوقات الاقتصادية هي أكثر المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات.

نتيجة (8): إن توفير قنوات اتصال فاعلة بين فريق العمل في المركز هي أبرز أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمة.

ثانياً: مناقشة النتائج وتحليلها

نتيجة (1): طبيعة الأزمات الاجتماعية هي أكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها.

وذلك لأن أغلبية الأزمات التي واجهت المجتمع الأردني وكانت ظاهرة للرأي العام هي قضايا اجتماعية، تخص المجتمع، ونذكر على سبيل المثال حادثة سيول البحر الميت وازمة الثانوية العامة التي تحدث كلها سنة، وهذا ما أشارت إليه معظم إجابات المسؤولين في المقابلات حيث خصصوا بالمثال على دور المركز الايجابي في التصدي للأزمات هي أزمة كورونا والتي تعتبر أزمة اجتماعية صحية تهم جميع الفئات.

نتيجة (2): طبيعة الأزمات المحلية هي أكثر الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات على الصعيد الجغرافي.

ترتبط هذه النتيجة ارتباطاً وثيقاً بالنتيجة السابقة، فغالبية الأزمات التي يتعامل معها المركز هي أزمات محلية مجتمعية تخص المجتمع الأردني وتواجهه، وهذا ما وضحة السيد أمجد العضايلة في إجابته حول تمثلت إجابته بأن من أبرز الأهداف والغايات التي انشئ من أجلها المركز الوطني

لإدارة الأزمات هو إعداد قائمة بالأزمات التي تواجه المجتمع المحلي والمخاطر التي تحيط به ومن الممكن القول في هذا الصدد بأن الأزمات التي مر بها الأردن لم تتجاوز عن ذلك.

نتيجة (3): الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات، وهي: استراتيجية فرق العمل.

ولعل هذه النتيجة تشير إلى قيام المركز الوطني لإدارة الأزمات بتهيئة فرق عمل لمواجهة الأزمة، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الفرق تتكون من متخصصين، فحال وقوع أزمة يقدم كل منهم تصوره العلمي لمواجهتها، بعيداً عن الاجتهاد الشخصي والصدفة وترتبط هذه الإجابة بإجابة جميع المسؤولين حيث وضحو أن إدارة الأزمات الوطنية تطلبت تكاتف جميع فرق العمل والمسؤولين وتوطيد جميع الكفاءات لإيجاد الحلول المناسبة.

نتيجة (4): أكثر الأزمات المحلية تأثيراً بالمجتمع الأردني من وجهة نظر المركز الوطني لإدارة الأزمات، هي (أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت أزمة احباط التفجيرات الإرهابية في اربد، 2017).

وتعد هذه النتيجة منطقية، لأن أزمة طلبة البحر الميت لامست مشاعر الشارع الأردني، وأثرت بهم، لأنها تتعلق بمأساة وفاة مجموعة من الأطفال أثناء رحلة مدرسية، بالإضافة إلى احباط التفجيرات الإرهابية في مدينة إربد 2017، والتي تعد من أكثر الأزمات التي هزت المجتمع المحلي ربما لأن مثل هذه القضايا نادرة الحدوث في الأردن، وإن حصولها سيكون محاولة لتخريب الأمن القومي الأردني، ومحاولة كسر الأمان الذي يتمتع به الأردن في ظل الظروف الراهنة لبعض الدول المجاورة.

نتيجة (5): تعد القنوات الفضائية المحلية أكثر القنوات الاتصالية استخداماً من قبل الجمهور في أوقات الأزمات.

ويمكن تبرير هذه النتيجة لأن القنوات الفضائية ولاسيما المحلية، هي الأكثر موثوقية، ومصداقية لدى المجتمع المحلي ولا سيما في أوقات الأزمات التي تنتشر به الشائعات.

إضافة لذلك فإن أي مسؤول حكومي سيدلي بتصريح حول الأزمة لابد أن يتجه إلى قناة رسمية أو شبه رسمية لمخاطبة الرأي العام كما وضح المسؤولين في إجابتهم الإتصال المباشر الذي يقومون به مع وسائل الإعلام المختلفة والتصريحات التي يدلون بها.

نتيجة (6): تعد الدقة هي أبرز محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات.

ويعود ذلك إلى أن الدقة من أهم ضوابط التغطية الإعلامية ولاسيما في أوقات الأزمات، وهو ما يعني تقديم معلومات صحيحة وصادقة ودقيقة للجمهور، والابتعاد عن التهويل والتضخيم في تناول الأحداث وتقديم الأزمة بقالبها كما هي دون إضافة أو تعديل.

نتيجة (7): تعتبر المعوقات الاقتصادية هي أكثر المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات.

إن الجانب الاقتصادي يعد من أهم العوامل التي من الممكن ان تعيق عمل المركز خصوصاً في ظل حدوث أزمات مفاجئة وطارئة، ويمكن أن يفسر ذلك بالمخصصات المادية المخصصة لمواجهة الأزمات، أو عدم القدرة على شراء بعض المعدات أو التقنيات التكنولوجية باهظة الثمن والتي يحتاجها المركز في مواجهة الأزمة منها على سبيل المثل بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي باتت لها دور فاعل في مواجهة الأزمات والكشف عنها بحسب ما أشار إليه كل من الاستاذ حاتم الزعبي والسيد أمجد العضايلة.

نتيجة (8): إن توفير قنوات اتصال فاعلة بين فريق العمل في المركز هي أبرز أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمة.

ويمكن ربط هذه النتيجة مع النتيجة رقم (3)، على اعتبار أن الاستراتيجية المتبعة في المركز هي تشكيل فرق عمل لمواجهة الأزمة، وتكون مهمة المركز الأساسية في وقت حدوث الأزمة هي فتح قنوات الاتصال بين أعضاء الفريق الواحد، أو بين الفرق المشكلة لغرض المواجهة وهو ما يشكل تجاوزاً للعقبات المحتمل أن تواجه المركز.

ثالثاً: توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

1. التمسك بأخلاقيات والمعايير المهنية للتغطية الإعلامية في أوقات الأزمات.
2. وضع استراتيجيات منظمة للتغلب على المعوقات التي تواجه المركز الوطني لإدارة الأزمات وطرق التعامل معها.
3. توظيف أدوات التكنولوجيا الرقمية في التغطية الإعلامية أثناء الأزمات، وأيضاً توظيفها بشكلها الأمثل في مواجهة الأزمات.
4. تكثيف العمل على استطلاعات الرأي العام والدراسات المستقبلية حول سبل التحضير المسبق لمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية والمحلية.
5. وضع خطط تشاركية مع وسائل الاعلام والمنظومة كاملة لضبط الايقاع العام والبيانات التي تصدر خلال الأزمات.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو أصبع، صالح (1999). *الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة*، عمان: دار آرام للنشر والتوزيع.

بداني، أمينة (2018). الإعلام وإدارة الأزمات. *مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية*. مجلد2؛ ع(7).

بلخيري، سارة (2020). وسائل الإعلام وإدارة الأزمات في ظل جائحة Covid 19. *مجلة بحوث الاتصال*. ع(8).

بهنسي، السيد (2010). *الإعلام وإدارة الأزمات الدولية*. القاهرة: عالم الكتاب.

الجمال، أحمد مختار (1992). المفاوضات وإدارة الأزمات. *مجلة السياسة الدولية*، مؤسسة الأهرام، ع(107).

الظاهر، نعيم (2009). *إدارة الأزمات*، عالم الكتب الحديث، ط1، إربد، الأردن.

حجاب، منير (2004). *المعجم الإعلامي*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

حسام الدين، محمد (2003). *المسؤولية الاجتماعية للصحافة*. القاهرة: الدار المصرية للطباعة.

حيواني، نادية وبوعزيز، زهير (2016). دور مواقع التواصل الإجتماعي في التعريف بالسياحة في الجزائر لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي.

الرازم، عز الدين (1995). *التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمة في المؤسسات*. عمان: دار الخواص للنشر والتوزيع.

سلامة، سحر(2021). رؤية تحليلية نقدية لبحوث الصحافة وإدارة الأزمات خلال الفترة 2012-2019. *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*. مجلد20؛ ع(1).

سليم، حنان (2017). دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات: أزمة جزيرتي تيران وصنافير نموذجاً: دراسة كمية وكيفية. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*. ع 61.

سمير، حسين (2010). *بحوث الإعلام*. القاهرة: عالم الكتب.

السيد، عليوه (2002). إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.

الشاطري، البدر (2018). الأمن الناعم الامارات نموذج، موقع البيان، https://www.albayan.ae/opinions/articles/2018-10-15-1.3383338

شكارة، نادية ضياء (2001). *استراتيجية الولايات المتحدة في الأزمات الدولية المعاصرة*. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، كلية العلوم السياسية، جامعة بغداد.

ضلاعين، علي والشمايلة، ماهر، وآخرون (2015). *الإعلام وإدارة الأزمات*. عمان: دار الإعصار للنشر والتوزيع.

صورية، بوكلخة (2008). *المصطلح الإعلامي العربي دراسة في ضوء اللّسانيات التّداولية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.

عبدالحميد، محمد (2010). *تحليل محتوى الإعلام*. القاهرة: عالم الكتب.

عبداللطيف، فرهاد (2015)، الإعلام الحربي، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع.

العقيل، سارة (2017). التعامل مع الأزمات، مركز الأبحاث الواعدة في البحوث الإجتماعية ودراسات المرأة، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

عليوة، السيد (1997). *إدارة الأزمات والكوارث*. القاهرة: مطابع سجل العرب.

العماري، عباس (1993). *إدارة الأزمات في عالم متغير*. القاهرة: الأهرام للنشر.

عميرات، آمال، زراي، عواطف (2019). *دور الإعلام والاتصال في إدارة الأزمة وأهمية العلاقات العامة في احتواء الأضرار واستعادة التوازن*. الملتقى العلمي الدولي المعاصر للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية والإدارية والطبيعية. 30-31 ديسمبر. اسطنبول-تركيا.

العنزي، نهلة (2020). العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمة الصحية: دراسة تحليلية لإدارة أزمة فايروس كوفيد 19 عبر صفحة وزارة الصحة في فيسبوك للمدة من 21/3/2020 حتى 21/4/2020. *مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية*. ع(38).

عيادة، بسنت (2017). دور الإعلان في إدارة الأزمات في مصر: دراسة حالة شركة "هاينز-مصر". *مجلة التصميم الدولية*. المجلد 7؛ ع(2).

الغانمي، مثنى (2018). *التلفزيون والحروب: دراسة في اتجاهات الأخبار وتأثيراتها*. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

شفيق الزعبي، وعطاف (2019). واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، *المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج*، 66(66)، 167-196.

فولر، الان (1999). *التفاوض. المهارات والإستراتيجيات*، ترجمة: عبد الرحمن بن هيجان، الرياض: دار الفرقان الرمضاني، مازن إسماعيل (1995). إدارة الأزمة الدولية بغداد: *مجلة أم المعارك*، العدد (3).

الكردوسي، عادل عبد الجواد (2008). دور الإعلام في إدارة الأزمات، مجلة الأمن والحياة، ع318.

الكندي، عبدالله (2008). *تغطية الصحافة العمانية العربية اليومية لحرب الخليج الثانية 90-1991م. في تغطية الصحافة العربية للحروب: دراسات في فلسفات التغطية ومضامينها في حربي الخليج الثانية والثالثة*. بيروت: المؤسسة العربية للدارسات والنشر.

ماكفيل، توماس (2005). *الإعلام الدولي: النظريات، الاتجاهات، والملكية*، ترجمة: حسني محمد نصر وعبدالله الكندي، العين: دار الكتاب الجامعي.

المحياوي، مالك خضير (1993). *الولايات المتحدة والأزمات الدولية في المنطقة العربية*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بغداد.

المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات (2022).
https://web.archive.org/web/20180902174600/http://ncscm.gov.jo/content.php?

مصطفى، هويدا (2010). *الإعلام والأزمات المعاصرة*، القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب.

معرف، فرج (2018). استراتيجية الإعلام العسكري في وقت الحروب ... متطلبات التخطيط الاعلامي العسكري، *مجلة المسح*، ع(2).

المعصم، معصم بلال (2019). العلاقات العامة وإدارة الأزمات في المؤسسات. *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، ع(24).

مقلد، إسماعيل صبري (1979). *العلاقات السياسية الدولية*. الكويت: مطبوعات جامعة الكويت.

مكاوي، عماد (2003). *أخلاقيات العمل الإعلامي*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

مهري، شفيقة (2012). *الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية*. (رسالة ماجستير)، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام.

هويدي، مين (1993). فن إدارة الأزمات العربية. بيروت: *مجلة المستقبل العربي–مركز دراسات الوحدة العربية*، ع(172).

الحجازين، بشارة. (2021). دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات الصحية (دراسة حالة إدارة وزارة الصحة الأردنية لأزمة وباء كورونا). *مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية*، 4(2)، 3–18.

عضيبات، أنس. (2020). واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة–الأردن. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 4(34)، 15–1.

عبدالله، عيسى وأبو ريدة، مصطفى (2018). *الإستراتيجية الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث وأثرها على الأمن الوطني الأردني دراسة حالة المركز الوطني الاردني للأمن وإدارة الأزمات 2010–2018* م، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.

بدر، حازم (2020). من أين بدأ فايروس كورونا ... العالم يعيد حساباته، www.aawsat.com

الجزيرة نت (2016). تنظيم الدولة يتبنى هجوم الكرك بالأردن، https://web.archive.org/

القدس العربي (2016). الأردن بعد أحداث الكرك: مركز لإدارة الازمات وآليات تنسيق برعاية الملك، https://www.alquds.co.uk/

ثانياً: المراجع الأجنبية

Chan T. (2017). Corpus A: media the in Movement Umbrella the). Discourse and journlism. China and Kong Hong in newspapers of analysis.net.JDSjournal.www.

Para M. J, (2017). *Framing Missouri in protest Framing. Missouri newspaper coverage of concerned student 1950.* Protest (Columbia--Missouri of University, dissertation Doctoral).

ثالثاً: المقابلات الشخصية

وزير الإعلام الأسبق السيد أمجد العضايلة، تاريخ المقابلة: 03-01-2023.

وزير الصحة الأسبق: د. سعد جابر، تاريخ المقابلة: 03-01-2023.

مدير المركز الوطني لإدارة الأزمات أ. حاتم الزعبي، تاريخ المقابلة 31-12-2022.

مدير المكتب الإعلامي للمركز الوطني لإدارة الأزمات الدكتور أحمد النعيمات، تاريخ المقابلة 31-12-2022.

الملحقات

الملحق (1)

قائمة بأسماء السادة محكمي أداة الدراسة

أعضاء اللجنة	الاسم الثلاثي	الرتبة الاكاديمية
1	كامل خورشيد مراد	استاذ مشارك
2	هاني احمد البدري	استاذ مشارك
3	علي نجادات	استاذ
4	محمد خليل محروم	مدرس / ا
5	تحسين منصور رشيد منصور	استاذ

الملحق (2)
أداة الدراسة (الاستبانة)

استبانة بحث حول: دور الإعلام في إدارة الأزمات – المركز الوطني لإدارة الأزمات أنموذجاً (دراسة مسحية).

الأستاذ/ة الموظف/ـة في المركز الوطني لإدارة الأزمات

تحية طيبة

يجري الباحث دراسة مسحية حول: دور الإعلام في إدارة الأزمات، وهي متطلب للحصول على درجة الماجستير من كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط، بإشراف الدكتورة حنان الشيخ، وتهدف الدراسة إلى معرفة طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات، وماهي الاستراتيجيات المتبعة في إدارة هذه الأزمات، كما سعت الدراسة إلى معرفة محددات وضوابط التغطية الإعلامية لإدارة الأزمات في المركز الوطني.

ولضمان تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، أرجو التكرم بالإجابة على تساؤلات الاستبانة بكل أمانة وموضوعية، لما فيه أثرٌ كبير في التوصل إلى نتائج دقيقة وواضحة، ونحيطكم علماً أن المعلومات الواردة في الاستبانة هي معلومات سرية، ووجدت فقط لأغراض البحث العلمي، وملؤها لن يستغرق منكم سوى (7) دقائق من وقتكم.

مع جزيل الشكر والعرفان

الباحث

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية هذه الدراسة إلى جانبين:

الجانب الأول – الأهمية العلمية (النظرية)

يقع على عاتق وسائل الإعلام مسؤولية كبيرة خلال إدارة الأزمات، حتى يكاد أنه يقود الأزمة، لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى قدرة وسائل الإعلام على التكيف مع المتغيرات الصحية والاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم أجمع. وتكمن أهمية هذه القضية بالنظر لطبيعة ومحورية الدور الذي يقوم به الإعلام في إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة، خاصة مع الثورة الاتصالية الحديثة، والتي جعلت من الإعلام بشقيه، التقليدي والجديد، أهم أطراف إدارة الأزمات في الداخل، وفي الوقت ذاته أهم أدوات تنفيذ السياسة الخارجية للدول والدفاع عن مصالحها في الخارج.

الجانب الثاني – الأهمية العملية (التطبيقية)

تحاول الدراسة الحالية رفد المكتبة العلمية العربية والمحلية بدراسة حديثة حول الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام خلال الأزمات، ولا سيما أن هذه الدراسة تستند إلى دراسة المركز الوطني لإدارة الأزمات والذي يعد المركز الرئيس في الأردن لإدارة الأزمات المحلية والمجتمعية.

أسئلة الدراسة المتعلقة بالجانب الميداني (الاستبانة)

1. ما طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
2. ما الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
3. ما درجة تأثير الأزمات في المجتمع المحلي الأردني بالنسبة للمركز الوطني لإدارة الأزمات من خلال التعامل معها؟
4. ما الوسائل الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات؟
5. ما محددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات؟
6. ما المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات؟

المحور الأول – المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

1- يرجى ملء بياناتك الشخصية ، باختيار البديل المناسب ووضع علامة (×) أمامه :

- **النوع الاجتماعي**

❐ ذكر ❐ أنثى

- **الحالة الاجتماعية**

❐ متزوج ❐ أعزب ❐ مطلق ❐أرمل

- **الفئة العمرية**

❐ أقل من (30) عام ❐ من 30- أقل من 40 عام ❐ من 40-أقل من 50 عام

❐ (50) عام فأكثر

- **الخبرة المهنية**

❐ أقل من (10) سنوات ❐ من (10-20) سنة ❐ أكثر من 20 سنة

- **مستوى الدخل الشهري**

❐ منخفض (أقل من 500 دينار أردني) ❐ متوسط (500 -1000دينار أردني)

❐ عالٍ (أكثر من 1000دينار أردني)

- **المؤهل العلمي**

❐ ثانوية عامة فأقل ❐ بكالوريوس ❐ دراسات عليا

المحور الثاني – طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات

2- من القائمة التالية حدد طبيعة الأزمات التي يتعامل معها المركز الوطني لإدارة الأزمات (علماً أنه يمكنك اختيار أكثر من بديل):

على الصعيد الجغرافي:

❐ أزمات محلية

❐ أزمات إقليمية

❐ أزمات دولية

على مستوى الموضوعات التي تم التصدي لها:

❐ أزمات سياسية

❐ أزمات اقتصادية

❐ أزمات اجتماعية

❐ أزمات ثقافية

❐ أخرى تذكر .....

3- ما الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات ؟(علماً بأنه يمكنك اختيار أكثر من بديل) :

#	الاستراتيجيات	غالباً	أحياناً	نادراً
.1	استراتيجية فرق العمل: من خلال وجود أشخاص متخصصين وعند مواجهة أزمة تطرح على هؤلاء المتخصصين ويقدم كل واحد منهم تصوره العلمي لمواجهة الجزء الخاص به، حيث لا يترك شيء للاجتهاد وللصدفة.			
.2	استراتيجية التصعيد: ترك الأزمة أو الصراع يزيد ويحتدم			
.3	استراتيجية المشاركة الديمقراطية: استخدام هذه الطريقة حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي بيئة تفضل الحرية السياسية والاقتصادية.			
.4	استراتيجية الاحتواء: تعتمد هذه الطريقة على التفاهم مع محركي الأزمة ومناقشتهم والتفاوض معهم بشكلٍ يستغرق الوقت.			
.5	استراتيجية تحويل مسار الأزمة: حينما تصبح الأزمة شراً مستطيراً يهدد كيان المنظمة أو الدولة، قد يصعب مواجهتها، وإنما يمكن بالحكمة تمويل مسارها إلى مجال آخر			
.6	استراتيجية تدمير الأزمة: وتعني التفجير الداخلي للأزمة أو بالصدام المباشر .			
.7	استراتيجية التفتيت: تشير إلى تجزئة الأزمة إلى مجموعة من الأزمات الأصغر والأقل حجماً والأهون شكلاً والأبسط حلاً.			

4 – حدد كم كانت درجة تأثير الأزمات التالية في المجتمع المحلي الأردني بالنسبة للمركز الوطني لإدارة الأزمات من خلال التعامل معها:

درجة التأثير / الأزمة	مؤثرة بدرجة كبيرة	مؤثرة بدرجة متوسطة	مؤثرة بدرجة قليلة
أزمة الفتنة 2021			
أزمة طلبة المدارس – رحلة البحر الميت 2018			
أزمة كورونا			
أزمة الاحتجاجات الشعبية عام 2018: استقالة حكومة الملقي			
أزمة نتائج الثانوية العامة (التي تحصل كل سنة)			
أزمة غلاء الأسعار وفرض الضرائب (مستمرة)			
أزمة أحداث قلعة الكرك، 2016			
أزمة احباط التفجيرات الإرهابية في اربد، 2017			
أزمة اضراب المعلمين، 2019			

المحور الثالث – الوسائل الاتصالية المستخدمة في إدارة الأزمات

4- حدد درجة الاستخدام المناسبة لوسائل تكنولوجيا الاتصال التي يتم توظيفها في إدارة الأزمات:

درجة الاستخدام / وسائل الاتصال المستخدمة	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة
9- الصحف المحلية			
10- الإذاعات المحلية			
11- القنوات التلفزيونية المحلية			
12- شبكات التواصل الاجتماعي			
13- تصريحات رسمية			
14- الموقع الرسمي للمركز الوطني لإدارة الأزمات			
15- البريد الإلكتروني			
16- الهاتف المحمول			

5- ما الدرجة الملائمة لكل عبارة من العبارات التالية المتعلقة بمحددات وضوابط التغطية الإعلامية في المركز الوطني لإدارة الأزمات :

الدرجة / محددات وضوابط التغطية الإعلامية	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة
7- الدقة			
8- إمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية			
9- الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة السياسية والرسمية التي تساعد على تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة			
10- الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء الأزمات			
11- القدرة على التعامل بموضوعية			
12- سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها			

المحور الرابع – المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات

6- ما المعوقات التي تواجه المركز الوطني خلال إدارة الأزمات ؟

الدرجة / معوقات إدارة الأزمات	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة
1- معوقات تتعلق بالمعلومات: تتعلق بصحة المعلومات من حيث تشخيص دقتها، ضمان مصادرها أو حجب جزء من المعلومات المطلوبة عن متخذ القرار.			
2- معوقات اتصالية: تتعلق بصعوبة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المنظمة ومحدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات			
3- معوقات إنسانية: الاعتماد الزائد على رأي الجماعة، الاعتقاد بعدم أهمية إدارة الأزمة، وقصور الأفراد في معرفة وفهم طبيعة الأخطار.			
4- معوقات بيئية : تتعلق بالبيئة المحيطة والتي تواجه الإدارة لتحد من فعاليتها بمواجهة الأزمة، كالتلوث الناجم عن المخلفات الصناعية والمبيدات الحشرية، وضعف الوعي البيئي للمواطنين وعدم وجود حملات توعية كافية للتعامل مع الأزمات.			

5- معوقات اقتصادية: تعلق بالوضع الاقتصادي الراهن سواء كان داخليا أو خارجية			
6- معوقات تكنولوجية: تتعلق بالعوامل الفنية والتقنية والتي تعد عائقا بمواجهة الأزمة كقلة استخدام التقنيات الحديثة وعدم توافر أجهزة عملية متطورة وتؤدي إلى تشخيص خاطئ للأزمة.			

7- ما الأساليب التي من خلالها يتم من خلالها يتم التغلب على المعوقات التي تواجه العاملين في المركز الوطني لإدارة الأزمات ؟

الدرجة / **أساليب التغلب على معوقات إدارة الأزمات**	**درجة كبيرة**	**درجة متوسطة**	**درجة قليلة**
6- وجود نظام اتصالات حديث وكفوء في المركز			
7- توفير قنوات اتصال فاعلة بين فريق العمل في المركز			
8- تهيئة كفاءات بشرية مدربة وقادرة على التعامل مع الأزمات في المركز			
9- تقسيم الأدوار بشكلٍ مدروس بين أعضاء فريق العمل في المركز			
10- وجود قاعدة بيانات في المركز تتضمن الدروس والعبر المستفادة من إدارة الأزمات السابقة			

نشكر لكم تعاونكم