حوليات آداب عين شمس المجلد 51 (عدد إبريل – يونيو 2023)
http://www.aafu.journals.ekb.eg
(دورية علمية محكمة)
جامعة عين شمس
كلية الآداب

دور الاعلام في إدارة الأزمات والكوارث
دراسة سوسيولوجية في صعيد مصر

آمال عبدالوهاب محمود حلمي*

مدرس مساعد بقسم الاجتماع كلية الآداب – جامعة جنوب الوادي بقنا
amalhelmy45@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2019/8/20
تاريخ قبول البحث: 1 /2019/10
تاريخ النشر: 2023/6/30

المستخلص:

إشكالية الدراسة: تنبع أهمية دراسة الأزمات والكوارث بصعيد مصر، وكشف العلاقة التي تربط الإعلام بادارة الازمات والكوارث؛ وذلك من خلال التطبيق علي نموذج كارثة السيول بمحافظات الصعيد، وتحديد موقف علمي تجاهها ليس فقط نحو ضرورة فهم دور كلاً من الهيئات الاعلامية والحكومية في معاينة الحدث وادارة الازمة والكارثة بكل شفافية، وأنما ايضاً من الضروري المساهمة في بلورة موقف واقعي وبحثي رصين نحو تفسير أشكال وسائل الإعلام وكيفية تناولها للأزمة والكارثة علي ارض الواقع نظراً لما تملكة وسائل الإعلام من أهمية بالغة الدقة في مواجهة الأزمات وإداراتها ومعالجتها، فقد دخلت في عداد التقنيات بالغة الدقة التي يعتمد عليها في علم إدارة الأزمات، ولم يعد بالإمكان الاستغناء عن تأثيراتها الصامتة والواسعة في هذا المجال، حيث وجد التراث البحثي تلك الدراسات اهمالاً كبيراً من قبل الباحثيين السوسيولوجين؛ ومن هنا تسعي الدراسة الراهنة نحو تمحيص ورصد دور الاعلام في إدارة الازمات والكوارث، والاجابة علي العديد من التساؤلات الآتية التي تفرضها الدراسة بشكل ميداني وبأسلوب أكاديمي سليم.

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لحولية كلية الآداب – جامعة عين شمس 2023.

مقدمة:

يعد المجتمع كيان معقد جداً ، تتراوح مكوناته من عدة عناصر منها الحي كالعنصر البشري والحيوان والنبات والجامد المادي كالنبات والأماكن من صنع الإنسان ومنها ما هو جامد ومعنوي كالقوانين والدساتير والاعراف والتقاليد والعلاقات وغيرها...

والمجتمع بهذه المكونات المتداخلة والمتحركة يمنح لنفسه خاصية الحياة والنمو وبالتالي التطور، لهذا يقال عن المجتمعات أنها متحركة وفي تغير دائم وطبيعي. والملاحظ هنا أن التغير بوصفة حالة عادية وحيوية فهو يمس كل البناء المكون للمجتمع من أنظمة وأفكار وحتي هياكل قاعدية ليتسنى للمجتمع الانتقال من حالة لأخري في إطار ما يسمي بالتغير الاجتماعي.

غير أن المجتمعات أحياناً يطرأ عليها حالة من التغيير التعسفي الذي يشمل جانباً أو عدة جوانب من مكونات البناء الاجتماعي وهذا الوضع يعرف في العلوم الاجتماعية بالأزمة. فالأزمة هي مجموعة من الظروف المفتعلة من طرف الإنسان أو الفجائية من عمل الطبيعية والتي من شأنها زعزعة التطور الطبيعي للمجتمع ومكوناته خاصة المؤسسات الحيوية التي تعرضت للأزمة بشكل مباشر بغض النظر عن مدي وطبيعة التغيير إن كان إيجابيا أو سلبيا لكنه في الأخير عملية تساهم في استحداث وضع جديد غير الذي كانت عليه المؤسسات سابقاً.

ويلعب الإعلام هنا دوراً حيوياً في التوعية والإرشاد والتوجيه من خلال الاتصال المباشر بين غرف العمليات الخاصة بمواجهة الأزمات وبين جماهير المشاهدين والمستمعين والقراء لتحذيرهم من الأخطار، ومتى وأين ومكان وقوعها ومساراتها، فالجهود الإعلامية يمكن أن تسهم بفاعلية في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث من خلال نشر الحقائق ومنع انتشار الشائعات التي قد تؤدى إلى تفاقم الأوضاع، إضافة إلى استقطاب الجماهير للتعاون في مواجهة الازمة، فالإعلام المتميز يستطيع وقت الأزمات أن يزود الأفراد بالحقائق والمعلومات السليمة التي تساعدهم غلى تكوين رأى سليم وصائب واتخاذ الموقف اللازم والمناسب من الأزمات.

ومن هنا تأتي الدراسة الراهنة وتتمحور حول المنطقة الغامضة في التفكير تجاه دور الإعلام في إدارة الازمات والكوارث، وهو ما ستحاول الدراسة التوصل إليه بالتطبيق علي صعيد مصر(محافظة البحر الاحمر– محافظة الاقصر– محافظة قنا)، وفيما يلي نعرض لأهم محاور الرؤية المنهجية لهذه الدراسة وهي كما يلي، حيث نتعرف علي أهمية الدراسة الراهنة، والإشكالية البحثية التي تطرحها، وأهم التساؤلات التي ستسعي للإجابة عنها لتحقيق الأهداف وكذلك أهم الإجراءات المنهجية التي ستعتمد عليها الدراسة.

اولاً: اشكالية الدراسة الراهنة بين التساؤلات والاهداف:

تأتى الأزمات والكوارث الينا بحالة من الخوف والتشكك، ومن جهة آخري يوجد هناك بيئة خصبة لنمو الشائعات التي تتزايد باستمرار، مما يتطلب تزويد المواطنين بالحقائق وتوجيههم إلى كيفية التعامل مع الأزمة والتصدي لها، وهذا يتطلب وجود خطط إعلامية فعالة ضمن إطار تخطيط إعلامي مسبق لتجنب السلبيات، ومجابهة الأزمات والكوارث والتغلب عليها ومحاصرة آثارها.

وان ادارة الأزمات والكوارث تعد ميدان بحثي حيث لم ينل حظة من الاهتمام الأكاديمي وسوف تتناوله الباحثة من خلال اخذ نموذج من الكوارث كـ كارثة السيول في صعيد مصر

وقد يعمل الإعلام علي تفاقم الأزمات فيما لو انحرف عن أهدافه الإيجابية وبالمقابل قد يعمل الإعلام علي التخفيف من حدة الأزمات وما ينتج عنها إذا ما أحسن إيصال الرسالة الإعلامية إلي المتلقي بحيث تتمكن من التأثير فيه مما قد يساهم إسهاماً قوياً في مواجهة الأزمات وادارتها بشكل قوي.

وتتمثل المشكلة البحثية للدراسة الراهنة في محاولة الوقوف على التعرف على دور الإعلام في إدارة الازمات والكوارث من خلال توجيه الجمهور العام في جميع مراحل الأزمة أو الكارثة باستخدام المنهج العلمي وأدواته والبيانات والإحصاءات الدقيقة لتحليل الموقف بموضوعية.

وتأتي هذه الدراسة لمناقشة دور الاعلام ووسائله في إدارة الأزمات والكوارث بصعيد مصر من خلال بعض التساؤلات؛ ما هي الطبيعة الاجتماعية والسياسية لنشأة الأزمات والكوارث بصعيد مصر؟،ما هي مدي فاعلية الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث؟، ما هي الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث؟، ما هي طبيعة العلاقة بين المؤسسات الإعلامية والأزمات والكوارث التي تحل بالمجتمع؟، ما هي جوانب القصور والنجاح والمشكلات التي واجهت وسائل الإعلام في ممارستها لهذا الدور؟ ما هو دور الدولة والمجتمع المدني في إدارة الأزمات والكوارث؟

شكل رقم(1)

ومن خلال الشكل السابق تتضح إشكالية الدراسة ومن خلال النقاط الآتية:

1. الجانب النظري: حسب رؤية الباحثة فإنها تري حدوث طفرة في الدراسات البحثية والدراسات السوسيولوجية من قبل العلماء السوسيولوجيين في الآونة الأخيرة ، نحو دراسة الأزمات والكوارث بشكل مباشر، فقد أثيرت العديد من المعطيات البحثية نحو وضع إطار جديد لدراسة الازمات والكوارث، وقد تبين من هذه المعطيات أن هناك خطأ نظرياً جديداً في الكتابة التنظيرية لمفهوم الازمات والكوارث، وعلي الرغم من دقة ذلك المفهوم الإ انه في الفترة الأخيرة أصبح لدي الكثير من المنظرين واضح الملامح، ومن خلال الدراسة الراهنة تحاول الباحثة الربط بين دور الاعلام ووسائله المختلفة ما بين الحديث والتقليدي وكيفية ادارتها للازمات والكوارث ولاسيما كارثة السيول في صعيد مصر حيث جعلتنا نتسأل: ما هي الطبيعة الاجتماعية والسياسية لنشأة الأزمات والكوارث بصعيد مصر؟، ما هي مدي فاعلية الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث؟، ما هي جوانب القصور والنجاح والمشكلات التي واجهت وسائل الإعلام في ممارستها لهذا الدور؟، ما هو دور الدولة والمجتمع المدني في إدارة الأزمات والكوارث؟.

2. الجانب الميداني: اذا نظرنا الي تاريخ الدراسات– السوسيولوجية– الخاصة بمفهوم الازمة ؛ بداية من الباحثين الاوائل بارسونز ودوركايم ...الخ– كدراسات غربية وانعكاسها علي الدراسات العربية ؛ نجدها تستقر وتتمركز نجدها تستمر وتتمركز داخل الدراسات الادارية ؛ ولكن مع بداية الألفية الجديدة أسهم ميلر في تطوير المفهوم وتوسيع إطاره، فمن منطلق دراساتهم الميدانية المتعمقة حول مفهوم الازمة حيث أصبح لها مفاهيم وانواع متعددة ، ولقد جاءت في صورة نقل التجربة من الدراسات الغربية إلي العربية دون حساب لخصوصية الواقع البنائي والتاريخي للمجتمعات العربية واختلاف البنية والثقافة والإطار العام هنا وهناك، فجاءت هذه الدراسات بشكل متجزئ لواقع الازمات والكوارث في المجتمع المصري بصفة عامة والصعيد بصفة خاصة، ولقد ظهرت دراسات تختص بدراسة الأزمات والكوارث ومن اهمها دراسة حمادة الهنيدي بعنوان " دور الإعلام كأحد متغيرات المدخل السوسيولوجي في إدارة الأزمات " والتي استطاعت بشكل جيد لمس خصوصية واقع الازمات والكوارث ، ونقل مفهوم الازمة من المجال الاداري الي المجال السوسيولوجي.

3. المشاهدات الواقعية: لقد شهد الصعيد المصري في ظل التحولات المعاصرة والتطور التكنولوجي تأثيرات خطيرة في كافة جوانبه الثقافية والاجتماعية، مما ترتب عنه ظهور العديد من الازمات والكوارث، وهذا ما يدعونا الي نتساءل حول: **ما هو دور الاعلام في إدارة الأزمات والكوارث في صعيد مصر؟**

وينبثق من هذا السؤال العام بعض **التساؤلات الفرعية** كالتالي:

1. ما هي الطبيعة الاجتماعية والسياسية لنشأة الأزمات والكوارث بصعيد مصر؟
2. ما هي الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث؟
3. ما هي مدي فاعلية الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث؟
4. ما هي أهم العوامل التي يستخدمها الإعلام والتي تمثل إنذار مبكر لكارثة السيول المحتملة؟
5. ما هي طبيعة العلاقة بين المؤسسات الإعلامية والأزمات والكوارث التي تحل بالمجتمع؟
6. ما هي جوانب القصور والنجاح والمشكلات التي واجهت وسائل الإعلام في ممارستها لهذا الدور؟
7. ما هو دور الدولة والمجتمع المدني في إدارة الأزمات والكوارث؟
8. ما هو دور الخطط والبرامج التي تعد لمواجهة الأزمات والكوارث؟
9. ما هي الرؤية المستقبلية لأجهزة الدولة في إدارة الأزمات والكوارث؟

ثانياً: الاستراتيجية البحثية للدراسة

أ. اختيار مجتمع الدراسة:

ولكي يكمل البحث صورته بشكل أكثر وضوحاً وتصور كامل وواضح المعالم عن دور الاعلام في ادارة الازمات والكوارث، لذا فقد قامت الباحثة بتحديد النطاق الجغرافي لاستكمال الدراسة النظرية وذلك في مدينة رأس غارب بمحافظة

البحر الاحمر، ومدينة الطود بمحافظة الاقصر، وقرية المعنا بمحافظة قنا؛ وجميعهم يقع ضمن نطاق الصعيد بجمهورية مصر العربية؛ وقد وقع اختيار الباحثة لهذه المناطق بعدما توافرت جميع الشروط الموضوعة في اختيار ميدان الدراسة؛ وكانت أهم هذه الشروط كالآتي:-

1. ان تكون تلك المناطق مناطق سيول وتم بها احداث الكارثة وما شملها من آثار تدميرية.
2. في ظل الاجراء التعايشي المتبع في هذه الدراسة؛ من الضروري أن يكون النطاق الجغرافي- محل الدراسة – قريب من الباحثة حتي يتسني لها الاتصال والتعايش بشكل مستمر مع الاهالي المتضررين من كارثة السيول؛ وسهولة الانتقال إليهم عند جمع البيانات الميدانية.
3. الحرمان العلمي والبحثي والأكاديمي والندرة الادبية للدراسات بصعيد مصر، وكان لزاماً علي الباحثين- خصوصاً من لهم انتماء مكاني بهذا النطاق مما يسهل عليهم الرؤية الواضحة والشمولية والتعايشيه مع مجتمع الدراسة.

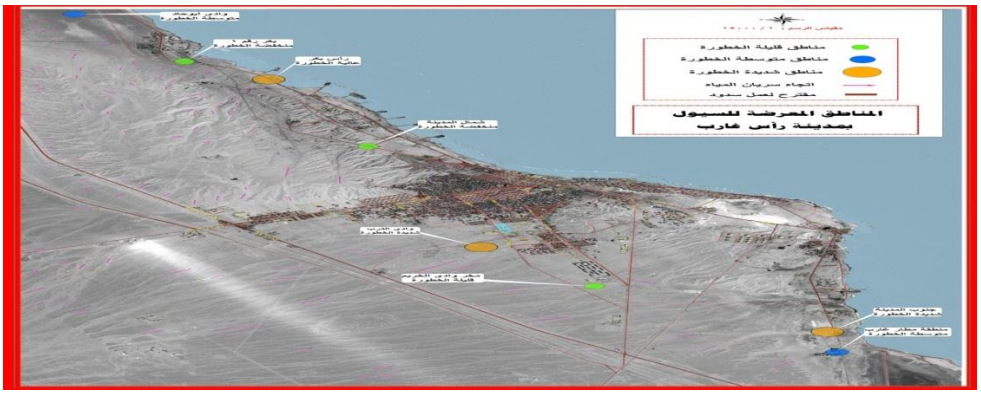
ب. وصف مجتمع الدراسة.

- الموقع.

- محافظة البحر الاحمر(مدينة رأس غارب):

تعد مدينة- رأس غارب- ثاني مدن محافظة البحر الاحمر من حيث عدد السكان والاهمية حيث يبلغ تعداد سكانها 43067نسمه من اجمالي تعداد سكان محافظة البحر الاحمر372862نسمة، وتبعد حوالي150كم شمال الغردقة، ويعتمد اقتصادها علي نشاط السياحة والشركات البترولية

(https://ar.wikipedia.org,15-7-2019)



شكل (2) توضح خريطة لمحافظة البحر الاحمر ومدينة رأس غارب

وتوضح الجداول التالية بعض التفاصيل الخاصة بحالات المدينة مثل" السن والنوع- التعليم- الزواج- موقف الفرد من العمل" كالتالي:-

جدول رقم(1)

توزيع سكان المدينة طبقاً للنوع

مدينة راس غارب	العدد
ذكر	21886
انثي	21181
مج	43067

كما انه بلغ عدد الاسر9994اسرة ، بينما بلغ متوسط عدد أفراد الاسرة اربعة افراد.

جدول رقم(2)

توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة التعليمية

الحالة التعليمية	العدد
آمي	2797
يقرأ ويكتب بدون مؤهل	2727
محو امية	373
تربية فكرية	75
ابتدائي	3490
اعدادي	3682
ثانوي ازهري	7207
متوسط فني	9265
مؤهل فوق المتوسط	1734
مؤهل جامعي	4747
دبلوم عالي	51
ماجستير	14
دكتوراه	10
الاجمالي	36172

جدول رقم(3)

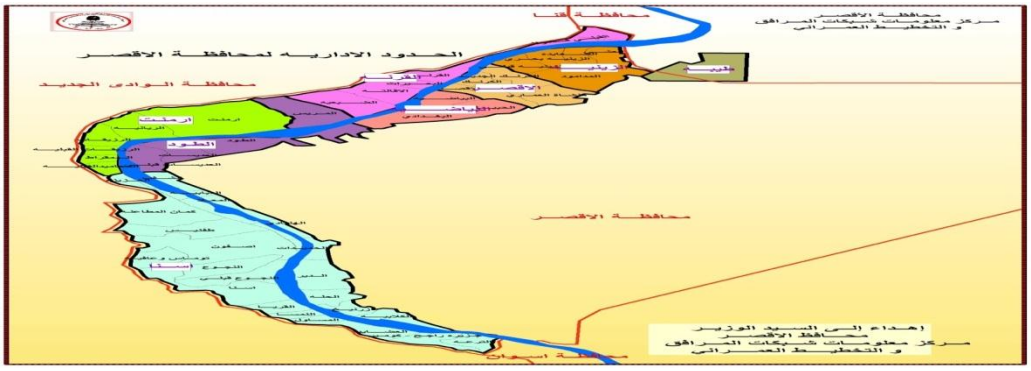
"توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة الزواجية"

الحالة الزواجية	لم يتزوج	متزوج	عقد قران	مطلق	ارمل	مج	دون السن القانوني	مج
العدد	7040	16736	19	358	1451	20604	17922	43526

- **أما بالنسبة لموقف الفرد من العمل:** فنجد أن نسبة العمل تصل الي اكثر من 65% من اجمالي سكان المدينة؛ نظراً لوجود شركات البترول والقري السياحية. **(مركز المعلومات بمحافظة البحر الاحمر)**

- **محافظة الاقصر(مدينة الطود)**

تعد مدينة الآثار القديمة التي تعد مزيج من الحضارة الفرعونية والحضارة الاسلامية والمسيحية ويضم مركز الطود علي الطود غرب، العديسات قبلي، العديسات بحري، منشية النوبة، المريس، جزيرة ارمنت ، وقد بلغت المساحة الكلية 130.5كم مربع **(https://ar.wikipedia.org,15-7-2019)**



شكل رقم(3) يوضح خريطة محافظة الاقصر ومركز الطود

جدول رقم(1)

توزيع سكان المدينة طبقاً للسن والنوع

السن	ذكور	اناث	مج
اقل من سنه	363	342	705
1	1355	1423	2779
5	1430	1392	2822
10	1121	1078	2199
15	1192	1195	2387
20	1259	1335	2594

25	1307	1456	2763
30	1369	1247	2616
35	954	879	1833
40	718	761	1479
45	601	625	1226
50	554	630	1184
55	600	494	1094
60	399	351	750
65	300	239	539
70	134	168	302
75	248	248	496
مج	13904	13863	27767

جدول رقم(2)

توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة التعليمية

الحالة التعليمية	ذكور	اناث	مج
آمي	1308	2240	3958
يقرأ ويكتب بدون مؤهل	935	957	1892
محو امية	98	73	171
تربية فكرية	2	1	3
ابتدائي	1057	1078	2135
اعدادي	807	892	1699
ثانوي ازهري	994	811	1805
متوسط فني	3891	2841	6732
مؤهل فوق المتوسط	477	403	880
مؤهل جامعي	1179	992	2171
دبلوم عالي	1	3	4
ماجستير	3	3	6
دكتوراه	4	2	6
الاجمالي	10756	10706	37833

جدول رقم(3)

توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة الزواجية

النوع	لم يتزوج	عقد قران	متزوج	مطلق	أرمل	مج
ذكور	3391	59	2240	56	180	8926
اناث	2456	53	5241	179	1034	8963
مج	5847	112	10481	235	1214	17889

اما بالنسبة لموقف الفرد من العمل: فنجد أن معدل البطالة يصل الي16.2% من اجمالي السكان.

- **محافظة قنا(منطقة المعنا)**

تعد منطقة المعنا جزء من مدينة قنا مبنية علي بعد1.6كم شرق نهر النيل مقابل دندرة ويبلغ نسبة السكان فيها 343247 نسمة من اجمالي عدد سكان المحافظة لذي بلغت نسبته 2326408 نسمة.

(https://arz.wikipedia.org,16-7-2019)

شكل رقم(4) يوضح خريطة لمحافظة قنا ومنطقة المعنا

جدول رقم(1)

"توزيع سكان المدينة طبقاً للسن والنوع

مدينة قنا	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	مج
ذكور	19452	21076	21671	23265	18664	14005	9800	9493	7636	7272	5015	4692	3351	3324	2243	2529	173488
اناث	18846	19842	20428	21137	17591	14429	9706	10742	8162	7843	5920	4510	3432	2900	2123	2148	169759
مج	382	409	420	444	362	284	195	202	157	151	109	92	67	62	43	46	3432

	98	18	99	02	55	34	06	35	98	15	35	02	83	24	66	77	47

جدول رقم(2)

"توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة التعليمية

النوع	امي	يقرا ويكتب بدون مؤهل	محو اميه	مؤهل اقل من المتوسط	مؤهل متوسط	مؤهل فوق المتوسط	مؤهل جامعي	مؤهل فوق الجامعي	مج
ذكر	33492	18353	1825	30722	41069	2769	4685	45	132960
انثي	63305	15020	1533	29175	19146	1158	1721	13	131071
مج	69797	33373	3358	59897	60215	3927	6406	58	264031

جدول رقم(3)

"توزيع سكان المدينة طبقاً للحالة الزواجية

النوع	لم يتزوج	عقد قران	متزوج	مطلق	أرمل	مج
ذكور	36110	468	59567	290	1079	173488
اناث	25998	386	65271	2584	11734	169759
مج	62108	854	124838	2874	12813	343247

جدول رقم(4)

"توزيع سكان المدينة طبقاً لموقف الفرد من العمل

داخل قوة العمل

النوع	صاحب عمل	يعمل لحسابه	يعمل باجر نقدي	يعمل بدون اجر لدي الاسرة	يعمل بدون اجر لدي الغير	متعطل سبق له العمل	متعطل لم يعمل من قبل	مج
ذكور	838	1862	66498	201	11	162	6591	76163
اناث	29	61	2626	22	1	9	3187	5935
مج	867	1923	69124	223	12	171	9778	82098

جدول رقم(5)

"توزيع سكان المدينة طبقاً لموقف الفرد من العمل

خارج قوة العمل

النوع	طالب متفرغ	متفرغة للمنزل	بالمعاش	مسن لا يعمل	عاجز عن العمل	زاهد عن العمل	اخري	مج
ذكور	17271	0	2935	6356	541	2658	5365	35126
اناث	12264	86623	420	4852	306	0	243	104708
مج	29535	86623	3355	11208	847	2658	5608	139834

لذا سوف يهتم الباحث خلال نزوله للحقل الميداني بالمجال البشري الذي تعنيه الدراسة الراهنة، حيث يمثل الأهالي المتضررة من السيول، والمسئولين في هذا المجال، علي اختلاف مستوياتهم العلمية والمهنية – الجمهور الذي سيقوم عليه الباحث بتطبيق دراسته الميدانية من خلاله، وسوف نعتمد في اختيار مفردات عينة الدراسة الراهنة علي أسلوب (العينة العمدية) تحقيقاً لمبدأ التكامل والمرونة المنهجية.

ج. اختيار عينة البحث:

اعتمدت الدراسة الراهنه علي الأسلوب الكيفي نحو جمع بيانات تفصيلية عن عدد من حالات الدراسة **(SocialForces)** داخل المجتمع الصعيدي، حيث اعتمدت الدراسة علي مقابلة 13 فرد من المسئولين بمحافظات الصعيد الثلاثة خاصة ادارتي الاعلام وادارة الازمات والكوارث، وكذلك اعتمدت الدراسة الراهنة علي مقابلة 30 مفردة من ضحايا السيول (مدينة غارب–مدينة الطود– منطقة المعنا)

د. المنهج المتبع في الدراسة

اعتمدت الدراسة الراهنة علي العديد من المناهج وهو ما سيتضح فيما يلي:–**منهج دراسة الحالة Case Study Method**

1. **المنهج الوصفىDescriptive Method**
2. **المنهج التاريخيHistorical Method**
3. **المنهج المقارنComparative Method**

وقد استخدمت الباحثة في سبيل ذلك بعض من ادوات جمع البيانات من أبرزها:

– **دليل المقابلة Interview:** واستخدمت الدراسة دليل المقابلة وتم تطبيقها علي نوعين:

– بعض المسئولين بالمحافظة (ادارة الازمات– ادارة الأعلام) بمحافظات الصعيد الثلاثه.(البحر الاحمر– الاقصر– قنا).

– الاهالي المتضررين من السيول بمحافظات الصعيد الثلاثة.

الملاحظة Observation: من خلالها يستطيع الباحث أن يحكم بنفسة علي كيفية تأثير الأحداث الهامة أو الظروف المعينة علي شخصية المبحوث وسلوكه.

– **السجلات الرسمية Local Recordes:** اعتمدت الدراسة علي السجلات الرسمية والوثائق من الجهات الحكومية التالية: مركز المعلومات وادارة الازمات وادارة الاعلام في محافظات الصعيد الثلاثة(البحر الاحمر– الاقصر– قنا)، الوحدات المحلية لثلاث قري (رأس غارب–الطود–المعنا)؛ وذلك اوضح الكثير من البيانات والمعلومات التي كانت الدراسة بحاجة اليها.

ثالثاً: الأطار النظري للدراسة

1. مفهوم الإعلامmedia

التعريف اللغوي: يقول **وليم شرام** أن كلمة إعلام **Communication** مشتقة من اللفظ اللاتيني**Communes** بمعني شائع فنحن حينما نتصل نحاول أن نشارك معلومات أو فكرة أو اتجاه مع شخص معين أو مع الآخرين.

(محمود علم الدين،1990م:ص6)

- الاعلام كلمة عربية تشمل جانباً من كلمة اتصال**Communication** وآخر من كلمة معلومات أو أخبار**Information** وهو عملية إيصال واتصال بين المجموعات المختلفة، حيث تجري عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمواقف من خلال وسائل الإعلام المتنوعة بغرض إعادة صياغة المواقف وتقويمها بهذا الاتجاه أو ذاك تبعاً لما تخلقه عملية الاتصال والإيصال من آثار ونتائجها جديدة نتيجة لنقل المادة الإعلامية بمحتوياتها المختلفة، إلي المجموعات المستقبلية.**(هالة منصور،2000م:ص116-117)**

التعريف الاصطلاحي: ويعني الاعلام انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات، أو العواطف من شخص أو جماعة إلي شخص أو جماعة أخري من خلال الرموز.**(غيث، محمد عاطف ،1993م:ص72)**

- كما يعني المصطلح "تقديم الأخبار والمعلومات الدقيقة الصادقة للناس والحقائق التي تساعدهم علي إدراك ما يجري حولهم وتكوين آراء صائبة في كل ما يهمهم من أمور". **(كنعان، علي عبدالفتاح،2014م:ص144)**

2. مفهوم الازمة

التعريف اللغوي للأزمة:

- ترجع أصول كلمة "أزمة **Crisis**" إلي الكلمة اللاتينية **Krinein**، ومعناها" أن تقرر**To decide**" ، لذلك فإن الأزمة تعني "لحظة قرار**Decisive moment**" أي وقت صعوبة وشدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة.**(Travers,1998:144)**
- كما عرفها القاموس البريطاني**Webster** : بأنها وقت حاسم أو خطر كبير تعتمد نتائجه علي قدر العواقب السلبية التي يسفر عنها. **(Webster,1997,275)**
- ويعرفها قاموس "لونجمان**Longman**": بأنها زمن يتسم بوجود خطر كبير أو صعوبة شديدة أو عدم يقين سواء في السياسة أو الاقتصاد. **(Longman,1995,322)**

التعريف الاصطلاحي للأزمة:

- **تعريف الازمة من المنظور الاداري:**

تعد الازمة الادارية حالة أو ظاهرة إدارية غير مستقرة تتميز بدرجة معينة من المخاطر وتنذر بأن هناك تغير حاد وشيك الحدوث، وأن هذا التغير يمكن أن يؤدي إلي نتائج سلبية أو نتائج إيجابية. **(الخضيري ، محسن احمد ،1990م:ص9)**

كما يري **محمد رشاد الحملاوي** أن الازمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً علي المؤسسة، كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة. **(الحملاوي، محمد رشاد ،1993م:ص3)**

- **تعريف الأزمة من المنظور الاجتماعي:**

ولقد عرفتها **موسوعة المجالس القومية المتخصصة** بأنها:" حدوث خلل وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي؛ أي وجود حالات من التوتر والقلق، والشعور بالعجز لدي الأفراد وعدم القدرة علي إقامة علاقات إنسانية واجتماعية وظهور قيم ومعايير أخلاقية مغايرة للثقافة السائدة. **(السيد السعيد عبدالوهاب محمد،2006م:ص31)**

يري **أحمد بدوي** أن الأزمة: تتطلب تتوقف الاحداث المنتظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة. **(أحمد بدوي،1982م:ص82)**

ان الازمة هي موقف تحد للعادات والسلوكيات المعتادة **(Morrice,1976:10)**

- **تعريف الأزمة من المنظور الإعلامي:**

أن الازمة: هي موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ومن جماعات أخري كالمستهلكين والعاملين والسياسيين والنقابيين والتشريعيين.

(Regester,&Larkin,1997:131)

ومن التعريفات الإعلامية للأزمة أيضاً أنها: "نشر سيئ غير متوقع**Unexpected bad Publicity**" ، وعادة ما يكون النشر هو المتسبب في إلحاق الضرر بالمنظمة، وليس الحطام الناتج عن الأزمة. **(Bland,1998:5)**

- **تعريف الأزمة من المنظور السياسي:**

يشير مفهوم الأزمة انها مرحلة من مراحل الصراع، أو انها مرحلة متقدمة من الصراع تسبق لحظة الانفجار مباشرة. **(العماري ، عباس رشدي ،1990م،ص30- 31)**

- **المداخل النظرية التي اعتمدت عليها الدراسة:**

- حيث تري – **نظرية الاعتماد علي وسائل الإعلام Dependency Medias** – تكمن قوة وسائل الإعلام في سيطرتها علي مصادر معلومات يعتمد عليها الأفراد والمجموعات والمنظمات والنظم الاجتماعية لتحقيق أهدافهم، وعلاقة الاعتماد هذه ليست ذات اتجاه واحد، وإنما تعتمد وسائل الإعلام أيضاً علي المصادر التي يسيطر عليها الآخرون، فالحكومات الحديثة التي ترغب في الاتصال بمواطنيها، والمؤسسات التي ترغب في الاتصال بعملائها المحتملين، لا يستطيعون الاعتماد علي الاتصال الشخصي بشكل وحيد أو أساسي لكي يصلوا إلي ملايين الأفراد وآلاف الجماعات والمنظمات التي يرغبون في الوصول إليها. وهكذا فإن النظم السياسية والاقتصادية والنظم الأخرى في المجتمعات الحديثة تعتمد علي وسائل الإعلام لعمل الربط أو الاتصال بالجمهور المستهدف. وفي نفس الوقت تتحكم وسائل الإعلام في المعلومات وموارد الاتصال التي تحتاجها المنظمات السياسية والاقتصادية لكي تؤدي وظائفها بكفاءة في المجتمعات الحديثة.**(حسن مكاوي، ليلي السيد،2003م:ص317)**

ومن الأهداف الرئيسية لنظرية الاعتماد علي وسائل الإعلام الكشف عن الأسباب التي تجعل لوسائل الإعلام آثاراً قويه ومباشرة وفي احيان أخري تكون لها تأثيرات غير مباشرة وضعيفة نوعاً ما. ويمكن القول : أن نظرية الاعتماد علي وسائل الإعلام هي (نظرية بيئية)، والنظرية البيئية تنظر إلي المجتمع باعتباره تركيباً عضوياً، وهي تبحث في كيفية ارتباط أجزاء من النظم الاجتماعية صغيرة وكبيرة يرتبط كل منها بالآخر، ثم تحاول تفسير سلوك الأجزاء فيما يتعلق بهذه العلاقات. والمفترض ان يكون نظام وسائل الإعلام جزءاً هاماً من النسيج الاجتماعي للمجتمع الحديث، وهذا النظام له علاقة بالأفراد والجماعات والمنظمات والنظم الاجتماعية الأخرى، والعلاقة الرئيسية التي تحكمها هي علاقة الاعتماد بين وسائل الإعلام والنظام الاجتماعي والجمهور، وقد تكون هذه العلاقات مع نظم وسائل الإعلام جميعاً أو مع احد أجزائها مثل: الصحف– الراديو– التليفزيون– الانترنت.

(حسن عماد مكاوى، ليلي حسين، مرجع سابق:ص366 -383)

- وتسعي الدراسة الي الكشف عن دور الاعلام في إدارة الازمات والكوارث، وهو ما يتفق مع الهدف الرئيسي للنظرية التي تسعي إلي تفسير" لماذا يكون لتطبيقات وسائل الإعلام التقليدية والجديدة آثاراً مباشرة علي المجتمع؟".
- كما تفترض النظرية أن الجمهور سيعتمد علي وسائل الإعلام بشكل متزايد لاستقاء المعلومات والأخبار من أجل تكوين مداركه ومعرفة مضامين التوجهات إزاء ما يحدث في المجتمع في أوقات التغير التي تسود فيها الشك والغموض؛ لذا تفترض الدراسة أن الأحداث الجارية حالياً وأهمية أخبارها ستمثل إحدي الحالات التي يعتمد فيها الجمهور أكثر علي وسائل الإعلام، لاسيما مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها التي تستخدم بصورة كبيرة في الحصول علي الأخبار والمعلومات، ومن ثم تكون هذه النظرية ملائمة لأهداف الدراسة.(عزة عبدالعزيز،2006م:ص32– 33)

رابعاً: نتائج البحث ومناقشتها

القسم الاول: نتائج الدراسة من خلال مقابلة المسئولين في محافظات الصعيد

1. أن غالبية الحالات تري ان هناك حالة من الاتفاق (ادارة الازمات والكوارث- ادارة الإعلام) حول قصور دور الاعلام في تغطية الأزمة بكل مراحلها، وعدم وجود وعي اجتماعي وثقافي بإدارة الأزمات مبررين ذلك بمسالة الوقوع في ذات الأزمات والتي حدثت بنفس الآلية والطريقة خاصة كارثة السيول، وذكرت أحدي حالات الدراسة بالقول " توجد أشياء الإعلام لا يركز عليها خاصة هنا في الصعيد وأكبر مثال كارثة السيول"

2. أن غالبية الحالات تري ان هناك ان المواقع الاجتماعية من جانب انها اداة اتصال غير موثوق فيها حيث من خلالها تنتشر الإشاعات والاكاذيب ومن ناحية آخري لها مهمات وادوار متعددة فمن خلالها يتم التعاون بين الجهات المختلفة الرسمية والغير الرسمية، وانها ذات تقنية وسريعة في نشر الحدث حيث ذكرت حالة من الحالات" ان المواقع الاجتماعية ليها دور ايجابي في نشر الحدث وتوعية المواطنين، كما أنها في نفس الوقت لها جانب سلبي بأنها تفتح المجال للإشاعات والبلبلة ونشر معلومات مغلوطة مما يعمل علي حالة من الفوضى بين المواطنين وليس لديها أي **Control** أو مراقبة أو محاسبة"

3. أن كل وسيلة اعلامي تملك التوجه الخاص بها، فمنها قد يكون معادي للنظام القائم حيث تقوم برصد الحدث بصورة مغلوطة عن الواقع ، ومنها قد يكون محايد فيقوم برصد الحدث بدون مبالغة ورصدها من كل جوانبها، بينما الوسائل الإعلامية الحكومية تعمل عل نشر الحقائق والبيانات الصحيحة وتخفف من آثار الصدمة، وان اغلب الوسائل الإعلامية تهدف للشهرة ولجمع أكبر عدد من المشاهدين.

4. ومن خلال ما سبق تري الباحثة أن الهاتف له دور مهم أثناء حدوث الازمة من خلال التقنية والسرعة ، مما يعمل علي ايصال المعلومة بشكل اسرع للقيادات والجهات المسئولة بكل حرفية، وربط الجهات بعضها البعض مما يقلل من آثار الازمة أو الكارثة.

5. ومما يلي تري الباحثة من خلال اجابة المبحوثين؛ فغالبية الحالات تري ان المواقع الاجتماعية تاتي في المقام الاول ويليها التليفزيون وآخيراً الصحف والمجلات من حيث رصد الازمة بكل مراحلها.

6. ومن خلال ما سبق تستنتج الباحثة نتيجة عامة ، الا وهي ان دور الاعلام المصري غير مفعل في كل مراحل الازمة ، حيث يركز علي وقت حدوث الازمة(اثناء حدوث الازمة) ويغفل قبل حدوثها وبعد حدوثها.

7. يتضح ان وسائل الاعلام الحديثة المتمثلة في الانترنت والمواقع الاجتماعية هي الاكثر ممارسة بين الجهات الرسمية والغير رسمية والمواطنين وذلك من خلال الاشتراك علي صفحاتهم والجروبات كما انها توفر الوقت والجهد والمال، مما ادي الي عدم الاتجاه للإعلام التقليدي المتمثل في التليفزيون والصحافة، ولكن هناك عدم ثقة ومصداقية للمواقع الاجتماعية وذلك بسبب تعدد الآراء مما يعمل علي حدوث الفوضى والشائعات، ولكن هناك قنوات بالتليفزيون التي تعد مصدر رسمي تعد أكثر مصداقية لأنها مسئولة ولها جهات رقابية.

8. ومن خلال ما سبق يتضح أن غالبية الحالات اجمعت علي أن الاعلام له دور في جميع مراحل الازمة بداية من توعية المواطنين والتنبؤ بحدوث الازمات ووصولاً الي نقل الحدث بكل مصداقية وشفافية وعرض الانجازات التي تمت لمواجهة الازمات من خلال الجهات الرسمية عبر المتحدث الإعلامي الرسمي.

9. اسفرت الدراسة الميدانية أن من اهم **سلبيات الإعلام:** تثبيط معنويات المواطنين وانتشار الهلع والحزن، تضخيم الحدث وعدم نقله كما هو، نشر الاكاذيب والاشاعات من بعض الوسائل الاعلامية الغير نزيهة، انتشار وتعدد التوجهات المختلفة ، التحيز لفكرة معينة تخدم مصالحهم الشخصية، بينما **ايجابيات الإعلام** تمثلت في: توعية المواطنين، المصداقية والشفافية من خلال الوسائل الإعلامية الرسمية، وإعلام القيادات والجهات المختلفة والمواطنين بحدوث الازمات لوضع الاجراءات اللازمة لمجابهة الحدث، يقوم بعرض الازمة من كل جوانبها.

10. ومما سبق توصلت الباحثة من خلال اراء المبحوثين انه يوجد توافق بين ما يبثه الاعلام والحكومة لأنه علي علم به قبل النشر، وان الاعلام يسير وفق السياسات القائمة في الدولة، الا ان هناك بعض القنوات والبرامج الخاصة التي لا تتبع ايها جهة تقوم بنشر ما تريد سواء كانت اخبار مضلله أو حقيقية فتقول احدي الحالات" بعض الإعلاميين والبرامج التليفزيونية تتصادم مع دور الدولة وذلك لكسب الشهرة والحصول علي أعلي المشاهدات".

11. ولقد تبيين من الدراسة الميدانية انه توجد خطط وأساليب اعلامية للتعامل مع الأزمة علي ارض الواقع من خلال المعايشة من قبل المتخصصين حتي يقومون بنشر الحقائق ومد معاناة المواطنين من ذلك الحدث(أياً كان).

12. ومن خلال مما سبق تجد الباحثة انها امام نوعين من الكوارث والازمات كوارث طبيعية: وهذه لا دخل للإنسان بها وتأتي فجأة بدون ايه مقدمات وتكون احد أهم اسبابها التغيرات المناخية أمثال السيول والزلازل والبراكين والاعصار...الخ، وهناك كوارث بشرية: ويكون الانسان اهم اسبابها بسبب أفعالة الخاطئة وإهمال العنصر البشري وعدم ادارته الرشيدة لها.

13. مما سبق لقد اسفرت الدراسة الميدانية ان مصر خاصة الصعيد فقير من ناحية التنبؤ بحدوث الازمات والكوارث خاصة الكوارث الطبيعية علي عكس الدول المتقدمة وذلك بسبب استخدام التقنيات والاساليب الحديثة .

14. يتضح مما سبق أن لمواجهة وادارة الأزمات والكوارث من خلال الدولة والادارات المختلفة فخلالهما يتم جمع الحقائق عن الأزمة، والاتصال بالجهات المعنية، ويتم تحديد الاستراتيجيات للتعامل مع الازمة ، ووضع خطط وسيناريوهات توضع خصيصاً لمواجهتها وادارتها ادارة فعالة والوصول الي الحد من الخسائر

15. ويتضح مما سبق وجود تخطيط لكل مراحل الازمة أو الكارثة(قبل – أثناء– بعد) من خلال الخطط والسيناريوهات التي يتم وضعها من قبل الجهات المختصة لمواجهة الازمات والكوارث.

16. اسفرت الدراسة الميدانية عن وجود تنسيق وتعاون بين الادارات المختلفة داخل المحافظة وقد شباهها احدي الحالات بفريق الكورة حيث الجميع ايداً واحدة ولا يكتمل العمل الا بترابط البعض للتصدي وإدارة الازمات والكوارث التي تتعرض لها المحافظة.

القسم الثاني : نتائج الدراسة من خلال مقابلة المتضررين من السيول في محافظات الصعيد

1. ويتضح مما سبق ان كارثة السيول تأتي دون سابق انذار وتعمل علي ترهيب الناس وابادتهم جميعاً، فأثبتت الدراسة عن اختلاف طبيعة السيل في كلا من المحافظات الثلاثة ولكن يتفقوا من ناحية المصدر وعنصر المفاجأة .
2. يتضح مما سبق ان كارثة السيول آثارها تدميرية ، فكل المتعلقات بالأهالي اهدرتها السيول، ولم يتبقى لهم الا النجاة بأرواحهم.
3. ولقد اتضح مما سبق عدم تفعيل نظام التنبؤ بكارثة السيول فمن الملاحظ ان السيول في الثلاث محافظات لم يتم الاستعداد لهم من قبل الدولة أو من قبل الأهالي، وبالرغم من ذلك فكانت توجد طرق تقليدية للأهالي من خلال تتبع المياة في الجبال.
4. وتبين من خلال الدراسة الراهنة عن تتبع ازمات عديدة لكارثة السيول كنقص المياة وانقطاع الكهرباء ونقص الغذاء.
5. ومما سبق تبين من الدراسة الميدانية ان كارثة السيول دمرت الثلاث مناطق بصعيد مصر بأكملها ، فجميع المنقولات تضررت غير خسارتهم للطيور والحيوانات...الخ
6. يتضح ان كارثة السيول تعمل علي تشريد السكان من موطنهم الاصلي الي أماكن جديدة بحثاً عن الآمان، كما ان كارثة السيول الأهالي من تقوية علاقاتهم الاجتماعية ببعضهم البعض وانتشار قيم التعاون والإخاه فيما بينهم للتصدي لهذه الكارثة.
7. يتضح انه لم يكن هناك تعويض للمتضررين اضرار كليه في المباني لذلك قد يتوجب علي هذا المجتمع قضاء فترة طويلة من الزمن حتي يستعيد وضعة الأول، وهذا ان لم تتكرر هذه الكارثة مرة آخري لاسيما وانهم سوف يشيدون منازلهم في نفس المكان.
8. اهمال الدوله للناحية الصحية لأهالي مناطق السيول وعدم وجود فرق طبية تقوم باللازم وانما اكتفوا بتوزيع بعض الادوية الشائعة (صداع،...)علي الأهالي ، وقد وصل حجم الخسائر في مدينة راس غارب 12 شخص ،بينما لا يوجد في قرية الطود، أما في المعنا فالضحايا وصلت من شخصين الي ثلاثة اشخاص.
9. اتضح من خلال السابق ان استخدام وسائل التواصل ساعد الناس والاهالي في متابعة الحدث ونشر اي خبر يريد تداوله، ولكن لم يظهر استخدام الوسائل الاعلامية الحديثة في سيول المعنا والطود بسبب الزمان.
10. اتضح من خلال البيانات السابقة عن ان التليفزيون من أهم الوسائل المهمة التي ساعدت علي انتشار خبر كارثة السيول بكل حرفية من خلال البرامج التليفزيونية ونشرات الاخبار.
11. اتضح من الدراسة الراهنة عن اهمية التليفون في اجراء الاتصالات بالمسئولين واهاليهم للاطمئنان عليهم، والتواصل عبر الشبكات الاجتماعية.
12. يتضح من الدراسة الراهنة عن ان انتشار الاشاعات أكثر من انتشار الحقائق الآن، وذلك بسبب تعدد التوجهات والآراء والسمو الي اهداف مادية.
13. ومما سبق نلاحظ أن كل الدعم الذي قدم للمواطن كان بغرض الاسعاف الاولي فقط ولم تكن هناك معالجات جذرية تختص بحماية المنطقة من خطر السيل وعمل الاحتياطات الكافية من فتح المجاري والكباري لمجابهة خطر السيول في الأعوام المقبله.

Abstract

The Role Of Mass Communication In The Management Of Crises And Disasters

Sociological Study In Upper Egypt

By Amal Abdel Wahab Mahmoud Helmy

The subject of the study :The importance of studying crises and disasters in Upper Egypt, finding out The relation between media and crises management by applying to the example of the disaster of torrents in the governorates of Upper Egypt and take a scientific position towards it doesn't only come the importance of understanding the role of the governmental and media organizations in previewing events and controlling the disaster transparently, it also comes from the importance of participating in creating a sound real and research situation to explain the forms of media and how they actually deal with the crises and disasters. That resulted from the fact that media has a very great importance in confronting, confronting, controlling and solving crises. As a matter of fact, we can't do without its broad and silent influence in this field. These studies suffered from a great negligence in the research history before the appearance of sociological researchers. Thus, this study tries to clarify and observe the role of media in crises and disaster's management. It also tries to find answers to the following questions asked by the study in a sound field and academic way.

قائمة المصادر والمراجع

- **المراجع العربية**

1. محمود علم الدين(1990م): تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال، القاهرة، دار العربي للنشر والتوزيع.
2. هالة منصور(2000م):الاتصال الفعال: مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، الاسكندرية، المكتبة الجامعية.
3. محمد عاطف غيث(1993م): قاموس علم الاجتماع، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
4. علي عبدالفتاح كنعان(2014م):الإعلام والمجتمع، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
5. محسن أحمد الخضيري(2003م): إدارة الأزمات، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
6. محمد رشاد الحملاوي(1993م): إدارة الأزمات – تجارب محلية وعالمية، القاهرة، مكتبة عين شمس.
7. السيد السعيد عبدالوهاب محمد(2006م): استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث: دور العلاقات العامة، القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع.
8. أحمد بدوي(1982م): معجم العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
9. عباس رشدي العماري(1993م): إدارة الأزمات في عالم متغير، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر.
10. حسن مكاوي، ليلي السيد(2003م): الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
11. عزة عبدالعزيز(2006م): مصداقية الإعلام العربي(المفاهيم – المعايير)، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.

- **المراجع الاجنبية**

1. *Travers,c.(1998): "Handling The Stress "In M. Bland, Communicting out of acrisis,1st(Ed) ,Macmillan Press ,LTD.*
2. *Webster,(1997): New World Distionary of American English, Leyland, OH: Simon& Schuster.*
3. *Longman Dictionary(1995)England: Longman Group.*
4. *Morrice,j.(1976):Crisis Intervention Studies in Community Car, Oxford university press.*
5. *Regester, M.&J.Larkin,(1997):Risk Issues and Crisis Management ,London; Kogan page*
6. *Bland, M.(1998): Communicating out of acrisis,1St Ed., Macmillan press LTD.*

المواقع الالكترونية

1. https://arz.wikipedia.org,16-7-2019)(