دراسة تتبعية لتطور دراسات إتصالات الأزمة محليا وعالميا

أ.د / حنان جنيد*

مقدمة:

تتعرض كثير من المؤسسات التجارية والصناعية والهيئات الحكومية والخاصة للأزمات المتعددة والمتكررة ، ويمتلئ التاريخ وخاصة العقدان الأخيران من القرن العشرين " الثمانينات والتسعينات " بأمثلة عديدة على هذا الأزمات ، والتى لم تقتصر على الشركات والهيئات والمؤسسات المالية المختلفة فى الدول الصناعية بل تتعداها إلى مثيلاتها فى الدول النامية أيضاً ، كما أن هذه الأزمات لا تقف عند حدود الشركات والهيئات بل تتعدى ذلك إلى كافة أنواع المنظمات والتجمعات الإنسانية والاجتماعية ، فالأزمات لا تعرف حدوداً ، فهى تصيب الشركات والمنظمات التى لا تهدف للربح والهيئات الحكومية ودور العبادة وهيئات الخدمات العامة والتعاونيات والعائلات[1].

وبوجه عام فإن الارتفاع المستمر فى عدد ونوعية الأزمات والكوارث من جهة وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية يدفع نحو زيادة الاهتمام ببحوث إعلام الأزمات والكوارث ، كما يفتح مجالات جديدة أمام الباحثين ، بل ويثير إشكاليات عديدة ، فكثير من تقنيات جمع وتحليل المادة قد تطورت ، وفى المقابل تطورت أيضاً وسائل وفنون التغطية الإعلامية ووسائل الاتصال بحيث يصعب إخفاء المعلومات عن رجال الإعلام وجماعات المصالح أو حتى الجمعيات الأهلية التطوعية والتى يمكن لهم جميعا استخدام وسائل الاتصال الحديث لنشر وتداول المعلومات على المستويين القومي والدولي[2].

* الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان – كلية الإعلام – جامعة القاهرة

برز الاهتمام بدور أجهزة الإتصال بوجه عام والعلاقات العامة بوجه خاص فى إدارة الأزمات فى السنوات العشر الأخيرة من القرن العشرين بعد أن كانت دراسات إدارة الأزمة تميل إلى تغليب الاهتمام بالجوانب الاقتصادية والإدارية والسياسية لها . ومع دخول الألفية الثالثة تركز الاهتمام على اتصالات الأزمة وخاصة فى الآونة الأخيرة باعتبارها محور أساسي لاعني عنه لنجاح إدارة الأزمات على اختلاف نطاقاتها ، ومجالاتها وأنواعها وأصبحت تستقطب عناية الباحثين كمجال بحثي لا تختلف الرؤى حول أهميته وتأثيره وإنما إلى الاختلاف فى مجال التناول ، ودرجة التعمق البحثي فيه ، وذلك لتعدد الأبعاد المتضمنة فيه من ناحية ، وإختلاف مداخل تناولها ودرجة الحداثة فيها من ناحية أخرى .

وقد أصبحت إتصالات الأزمة لا تعنى فقط بمواجهة أحداث الأزمة ، والحد من تأثيراتها السلبية ، وإنما تتطرق إلى تغليب الأهتمام بالإستراتيجيات الوقائية التى تعمل على منع الأزمة ، وتلافى أسباب حدوثها من خلال إدارة القضايا ، وكذلك إدارة عمليات التغير والتحول الكبرى التى تحدث على نطاق البيئية الداخلية والخارجية للمنظمة .

ومما ساعد على تطور هذا الموضوع ما أشار إليه الباحثون والخبراء من عوامل شكلت قوة دفع لتعظيم الاهتمام بدور الاتصال فى إدارة الأزمات وذلك على النحو التالي :

- التزايد الملحوظ فى الأزمات التى تتعرض لها الدول / المنظمات العامة والخاصة فى السنوات الأخيرة ، وما ينجم عنها من تأثيرات تفاعلية متعددة الأبعاد إقتصادياً وسياسياً تشريعيا اجتماعيا وتكنولوجيا ، مما يؤكد على أهمية فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين فى نفس الوقت أحدهما إداري والأخر اتصالي[3].

- الاهتمام المتزايد بتأثيرات الثقافة التنظيمية Organizational culture على كفاءة اتصالات الأزمة ، حيث تؤثر على قدرتها على الإعداد والتخطيط لمواجهتها من عدمه، وتجعل بعض المنظمات مستعدة للأزمات ومنظمات أخرى مستهدفة بالأزمات وهى التى تعانى من قصور نظم الاتصالات الرسمية داخل وخارج المنظمة .

- بالرغم من زيادة وتطور الاهتمامات النظرية والعملية باتصالات وإعلام الأزمات والكوارث فإن الاهتمام بهذا المجال فى الوطن العربي عامة ما يزال محدود للغاية ويمثل بدايات رائدة تحتاج إلى مزيد من ابحث والدراسة من ناحية والربط بين المجال النظري والعملي من ناحية أخرى .

- تتعرض العديد من الدول فى مختلف بلدان العالم للعديد من الأزمات ، سواء كانت بشرية أم طبيعية ، ورغم الجهود المبذولة على المستوى الرسمي وغير الرسمي ، إلا أن حجم هذه الخسائر فى تزايد مستمر ، نظراً لتزايد عدد الأزمات والكوارث التى سادت بصورة كبيرة فى السنوات الأخيرة من القرن العشرين وأطلاله القرن الحادي والعشرين مما يتطلب الاعتماد على نظام اتصالى فعال لإدارة المخاطر والأزمات يرتكز على قاعدة عريضة من المعلومات والبيانات التى يمكن أن تبنى عليها إدارة الأزمة[4].

- التأثير البالغ لإعلام الأزمات والذى أصبح يمثل اليوم جانباً عظيم الأهمية فى بحث استراتيجيات وخطط وبرامج إدارة الأزمات والكوارث ، وسبل المواجهة ، والتأكيد على أهمية إدارة العملية الإتصالية بما يعمل على تقليل الفجوة بين المعلومات المتاحة ، وتلك التى يمكن نقلها من خلال وسائل الإعلام وبما يحافظ على المصالح العامة للمنظمة[5].

- الارتباط الوثيق بين الأزمة والتغيرات العالمية الجديدة وفى ظل نظام

العولمة ومع وجود علاقة طردية بينها وبين كافة المتغيرات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية ، والتى أدت إلى الاهتمام بكيفية إدارة الأزمات بل والتنبوء بها من خلال نظم المعلومات[6]، وتفعيل نظام إتصالى قادر على استشعار الأزمة وفى توقيت ملائم يمكن المنظمة من التعامل معها بفعالية[7].

- ظهور رؤية نقدية لنوعية الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة ، ومضمون الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام أثناء الأزمة ، وتأكيد الحاجة إلى تطوير نظريات اتصالية خاصة باتصالات الأزمة[8].

ولذلك فإن الدراسة الحالية تركز على البحوث والدراسات العالمية الحديثة التى تناولت دور الاتصال فى إدارة الأزمات على المستويين النظرى والتطبيقى وتفسير المتغيرات الحاكمة لهذا الدور وما تستطيع أن تقدمه هذه الدراسات والبحوث فى تطوير الوسائل المتبعة فى إدارة الأزمات على المستوى الاتصالى والإعلامى فى ظل التطور التكنولوجى الهائل فى علوم وتقنيات الاتصال الذى شهده العالم خلال السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين وإمكانية توظيف هذه التقنيات الحديثة فى تناول ومعالجة الأزمة والكوارث التى يشهدها بصورة ملحوظة فى الفترة الأخيرة وذلك فى المحاور التالية:

أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيسي لهذه الدراسة فى رصد وتحليل التطور فى بحوث الثمانينيات ودراسات اتصال الأزمات خلال العشرين سنه الأخيره منذ بداية التسعينات وحتى عام 2010 وذلك من خلال عرض وتحليل الدراسات والبحوث العلمية المنشورة سواء العربية والأجنبية فى الدوريات العلمية المتخصصة ، والكتب المنشورة ، بالإضافة إلى الدراسات الموجودة فى قواعد

البيانات والتى تتناول دراسات وبحوث اتصال الأزمات والكوارث بمختلف توجهاتها ومناهجها والتى تجاوزت المئات والتى تعكس دور الاتصال فى تناول ومعالجة الأزمات والكوارث.

منهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى مجموعة الدراسات الوصفية التى تهدف إلى " تصوير وتوثيق الوقائع والحقائق الجارية[9].

واعتمدت الدراسة فى مجملها على منهج المسح التحليلى وذلك فى الفترة من (1990-2010) وهى فترة كافية لرصد وتحليل الظاهرة بشكل موضوعى وصادق للتعرف على طبيعة اتجاهات البحوث والدراسات العلمية التى ظهرت خلال التسعينيات من القرن العشرين وإطلالة القرن الحادى والعشرين للوصول إلى الدلالات والمؤشرات العلمية بين اتجاهات توظيف ممارسات وأنشطة الاتصال فى مجال معالجة الأزمات والكوارث على مختلف أنواعها .

تقسيم الدراسة:

قام فريق البحث بتقسيم خطة الدراسة إلى المراحل التالية:

1- الفهم العام لموضوع الدراسة وتقسمه إلى عناصره المختلفة اتصال الأزمة ، الإعلام والأزمات نماذج ونظريات اتصال الأزمة .

2- تحديد مصادر جمع المعلومات وهى : مكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة، مكتبة كلية الإعلام جامعة القاهرة ، الشبكة القومية للمعلومات التابعة لأكاديمية البحث العلمى ، المكتبة المركزية بجامعة القاهرة ، وعين شمس ، مكتب المجلس الأعلى للصحافة ,المكتبة العامة التابعة للمجالس القومية المتخصصة ، مكتبة المركز القومى للبحوث والدراسات الاجتماعية والجنائية ، مركز بحوث الأزمات بجامعة عين شمس .

البحث على شبكة الإنترنت فى الموافق التالية :

http : // www goggle . crisis- management. Com

the library of congress, Washington .D . C

the library of Gorgeastate University.

3- البحث فى الأماكن السابقة بما تحتويه من دوريات علمية وكتب منشورة وقواعد بيانات بإستخدام الكلمات والمصطلحات التالية :

Crisis Management /Public Relations Management / Crisis/Disaster Prevention/Crisis Communication/Risk Communication/Organizational Communication/ Lssue management /Public Relation Review.

4- قام فريق البحث بجمع البحوث والدراسات المنشورة فى الدوريات العلمية والكتب والتى تتصل بموضوع الدراسة ، ثم قام بتصنيفها إلى الفئات الواردة فى أهداف البحث وقد تجاوزت هذه الدراسات والأبحاث – المثاب دون تف لها خاصة على مستوى الدراسات الأجنبية بوجه عام.

وتتكون هذه الدراسة من ثلاثة محاورسبقها مقدمة وتعقبها الخلاصة والخاتمة وذلك على النحو التالى مقدمة الدراسة : تتضمن توضيحاً لموضوع الدراسة أهدافها ، الجوانب المنجية للدراسة .

المحور الأول : مسح وتقييم البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية العامة فى مجال اتصال الأزمة واعلام الازمات .

المحور الثانى : تطور نماذج ونظريات اتصال الأزمة فى مجال العلاقات العامة .

المحور الثالث : الإتجاهات الحديثة فى مجال إتصال الأزمة .

الخلاصة.

وفيما يلى عرضها على النحو التالى:

أولا : مسح وتقييم البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية العامة فى مجال اتصال الأزمة

يشير الباحثون إلى أن اتصالات الأزمة Crisis Communication هى مجموعة اتصالات تجريها العلاقات العامة فى ظل ظروف وضغوط غير اعتبادية . قد يكون منها الغموض الذى يحيط بالأزمة ونقص المعلومات الواردة لوسائل الإعلام عنها من ناحية ، والتغطية السلبية لوسائل الإعلام من ناحية ثانية والموقف السلبى لبعض العاملين بالمؤسسة مما يهدد بعواقب سلبية كبيرة من الناحيتين المادية والمعنوية من ناحية ثالثة"[10].

وبالتالي فإن اتصالات الأزمة تقوم على مجموعة الأدوار والأنشطة التى يقوم بها موظفو العلاقات العامة مع مندوبي وسائل الإعلام المختلفة بما يضمر وصول المعلومات إلى الجمهور بالشكل والمضمون الذى ترضى عنه المنظمة[11].

ويرى البعض أن هناك تشابها نظرياً بين اتصالات الأزمات وإعلام الأزمات فى حين يرى آخرون بأن هناك تباينا فى المضمون ، وإن كان هناك تشابها فى بعض الأطر ، فهذا مرجعة أن كلا الوسيلتين تعالجان موضوعا واحدا ، الأن هناك ضرورة للتمييز بينهما ، من أن حجم ونطاق الأزمة أو الكارثة يحددان الجماهير التى تتأثر بها ، أو على الأقل يكون لديها اهتمام بموضوع ونتائج الأزمة.

فالتمييز بين اتصالات الأزمات والكوارث يتم وفق نوع وحجم الأزمة ، أو الكارثة ، وجماهير كل منها يقود فريق الأزمة إلى اختيار استراتيجيى هو استخدام أى نوع من وسائل الاتصال ، تدخل فى ذلك عنصر التكلفة ، وبأى

مضامين ، فالأنشطة والأدوار التى تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري فى المجتمع تدخل فى نطاق اتصال الأزمة ، مما يعنى أن اتصال الأزمات ليس قاصراً على وظائف ومهام العلاقات العامة ، بل إن مسئولية القيام به تقع على وسائل الإعلام الجماهيري ، ومع ذلك يمكن التمييز بين اتصال الأزمات والكوارث داخل المؤسسات والمنظمات الصغيرة ،التى لا تهتم كثيرا بالإعلام ، وبين اتصال الأزمات والكوارث الذى يعتمد على وسائل إتصال جماهيرى ، والذى يعرف بـ " إعلام الأزمات Media crisis.

فهناك إتفاقاً بين الباحثين على أن الإتصال يلعب دوراً بالغ الأهمية فى المراحل المُختلفة للأزمات أو الكوارث ومن هنا تنامى الإهتمام النظرى والعملى بإتصالات الأزمات والتى تتسع لكل أنماط الإتصال ومجالاته أثناء الأزمات والكوارث .

وفى هذا السياق تطورت على نحو سريع وربما لأسباب عملية بحوث وإستخدامات العلاقات العامة لإتصالات الأزمات حيث تعمل العلاقات العامة على الإتصال بجماهير المُنظمة الداخلية والخارجية بما فيها وسائل الإعلام وأطراف الرأى العام لإخراج المُنظمة من ورطتها وتهيئة الظروف لإعادة سُمعة المنظمة وصورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة ، وفى المقابل ظل التطور فى بحوث وإستخدامات إعلام الأزمات / ووسائل الإعلام الجماهيرى أثناء الكوارث محدوداً بما لأن الكوارث بحكم تعريفها وكذلك الأزمات العامة التى تؤثر فى الرأى العام والمجتمع ككل أقل حدوثاً من الأزمات التى تتعرض لها المؤسسات والمنظمات الصغيرة .

وعلى الرغم من إختلاف المنظمات وإختلاف الأزمات التى تواجهها إلا إنه يمكن تحديد أهداف إتصالات الأزمة فيما يلى :-

1- محاولة منع وقوع الأزمة إذا أمكن ذلك.

2- التصدى للأزمة عند وقوعها بأكبر قدر من الفاعلية.

3- توزيع المهام والأدوار على الأجهوة المختلفة وإحداث أكبر قدر من التنسيق بينها لمواجهة الأزمة وحصر وتوفير الموارد اللازمة.

4- تقليل الخسائر إلى أدنى حد وتوفير سرعة الإستجابة.

5- زيادة قدرة المنظمة على التعامل مع وسائل الإعلام.

6- إيتعادة المنظمة لعافيتها فى أقصر فترة زمنية ممكنة وإستمرار أدائها لدورها فى المجتمع.

7- تخفيف الآثار السلبية للأزمة وإزالة رواسبها على مستوى الجماهير الداخلية والخارجية.

8- الإستفادة من معطيات الأزمة ونتائجها لمنع تكرار أزمات مماثلة ما أمكن ذلك.

وقد رصد فريق البحث العديد من الدراسات التى اهتمت بتناول دور الاتصال فى معالجة وتناول الأزمات على مستوى الاتصال بوسائل الإعلام أثناء الأزمات أو على مستوى الجهود الاتصالية للعلاقات العامة وتأثيراتها على رؤية الوسيلة الإعلامية والجماهير وانعكاساتها على صورة المنظمة أو على مستوى إستراتيجية الرسائل الاتصالية للمنظمة وتأثيرها على كفاءة اتصالات الأزمة ، وقد أسفر مسح الدراسات وأوراق العمل المقدمة لوحدة بحوث الأزمات المصرية وكذلك على نطاق الدراسات والبحوث الأجنبية عن وجود أوراق عمل وأطروحات عديدة تناولت هذا الموضوع ، اقتصر البعض

منهـا علـى مجـرد طـرح رؤى وأفكـار وانطباعـات بينمـا قـدم الـبعض الأخـر دراسات علمية منهجية ، إضافة إلى تركيز بعضها على دراسات حالات بعينها واهتمام بعضها بالتناول الإعلامى للأزمات القومية كما يلى :

أولاً: الدراسات الخاصة بإتصال الأزمة:

1- دراسة جارت وبراوفورد حول الاستراتيجيات الإتصالية المتبعة فى الشركات عينة الدراسة لمواجهة الاتهامات التى تعرضت لها تلك الشركاتبإستخدام منهج المسح وتوصلا فى نتائجهما إلى أن أداء المبحوثين قد أظهرت تفضيلهم لاستخدام استراتيجية "الإمتصاص" لخفض حدة الهجوم تعتبرمن أكثر الاستراتيجيات الإتصالية كفاءة من بين البدائل الاتصالية الأخرى (الإنكار – التبرير – الإعتذار – عدم الاستجابة). دراسة "لومباردى" [12]:

2- دراسة "Lombardi" 1990[13]، وتستخدم "منهج المسح" والمنهج المقارن وذلك لإجراء دراسة مقارنة لدور الإتصال فى إعلام، وتوعية الجمهور بسبل مواجهة الأخطار الناتجة عن كوارث صناعية، وتقويم مدركات الجماهير حول بعض المنظمات الصناعية التى تعرضت لأزمات سابقة.

ولقد أوضح البحث أن الجماهير التى تعيش فى دول لديها قدر أكبر من حرية المعلومات، تميل للتفاعل بقوة وبسرعة أكبر مع التهديدات التى يتم إدراكها، كما وأن درجة احترافية وكفاءة صياغة مضمون الرسائل الاتصالية يؤثر بدرجة كبيرة على مصداقيتها لدى الجمهور المستهدف.

3- دراسة فورد وزوك 1990[14] وهى دراسة حالة لازمة انفجار مستودع بترولى فى شركة أكسون الأمريكية عام 1993 وقد كشف البحث عن نجاح المنشأة فى إتباع القواعد الخاصة بإتصالات الأزمة من حيث

الاستجابة السريعة لوسائل الإعلام، والجماهير وتقديم معلومات سريعة وكاملة واستخدام نموذج الاتصال المزدوج مع وسائل الإعلام والجماهير الداخلية والخارجية للمنشأة وكذلك نجاحا فى وضع قائمة (أجندة) لتناول وسائل الإعلام للحدث وقد تحقق هدفها فى المحافظة على صورة المنشأة.

4- وتوصل كوومبس[15] 1996 فى دراسة لحالة أزمة عدد من الشركات الصناعية الأمريكية إلى نجاح الشركات فى الحد من الأضرار التى تعرضت لها أثناء أزماتها نتيجة لوجود استراتيجية اتصالية ناجحة فى خطابها الإعلامى المطروح عن أزماتها.

5- أما دراسة باترسون والسن[16] 1997 المسحية فقد استهدفت الكشف عن كيفية إدراك الجمهور لصحة الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من المنظمات التى تعرضت لأزمات نتج عنها أضرار بيئية.

وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود إختلافات جوهرية بين المجموعات الثلاث من هذه الاستراتيجيات وكانت استراتيجية التبرير هى الأفضل.

6- دراسة السيد عليوة 1992 [17] ورفعت رضوان عن مهارات الاتصال فى الأزمات بالتطبيق على المستشفيات وقد أعتمدت هذا البحث على الدراسة المكتبية وتحليل المعلومات المتوفرة عن بعض التطبيقات العملية لأزمات حقيقية حدثت فى بعض المستشفيات المصرية وكيف تم مواجهتها ومعالجتها ونظم الاتصال المستخدمة فى إدارتها وكذا مهارات الاتصال وفاعلية وسائل الاتصال ومعوقاتها.وتوصلت الدراسة إلى ضعف نظم الأتصال داخل المستشفيات عينة الدراسة عند معالجة الأزمات التى تواجهها وأن عدم توافر مهارات الإتصال المتعددة أدى لوقوع بعض الأزمات.

7- دراسة كيرنسكى 1997[18] وفيها استخدم الباحث منهج المسح لتحليل

مضمون الرسائل الاتصالية الخاصة بإحدى شركات الكيماويات الأمريكية (Dow) والموجهة للجمهور الخارجى فى إدارة الأزمة، وقد توصلت النتائج إلى إزدياد اهتمام الشركات بدور الإعلام فى إدارة الأزمة وتغيير صورتها الذهنية.

8- أما دراسة فؤاد البكرى[19] 1998 فقد استخدمت منهج المسح لدراسة الجهود الاتصالية التى قامت بها وزارة السياحة المصرية لمواجهة أثار وتداعيات أزمة السياحة، وخلصت الدراسة إلى ضعف هذه الجهود، وأوصت بضرورة الاهتمام بوضع استراتيجية إعلامية فى مخاطبة الجمهور المستهدف.

9- دراسة نيفين عزت على الحبيشى[20] حول الأسلوب العلمى لإدارة الأزمات، دراسة مقارنة بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة وتوصلت إلى أن مجموعة الأنشطة الخاصة بالنواحى الاستراتيجية ومجموعة الأنشطة الخاصة بالإتصالات لها نفس قوة التأثير على قدرة المنظمة فى التعامل مع إدارة الأزمات بأسلوب علمى وبالتالى فإن غياب أى منهما يعتبر سبب رئيسى لعدم قدرة المنظمات على التعامل مع الأزمات بأسلوب علمى سليم.

10- دراسة مارتيلنى[21] 1998 وهى دراسة حالة للاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة وشركة "أودوالا" أثناء أزمة تلوث منتجاتها من العصائر، للنقاش،وتوصلت إلى أن الاستراتيجيات الاتصالية تستخدم وفقاً للمراحل التى تمر بها أحداث الأزمة موضعيا وأنه يمكن استخدام عدة استراتيجيات فى الأزمة الواحدة.

11- دراسة رنا أحمد عتيانى [22] 1999 حول "الإتصال والمسئولية الاجتماعية" عرض لبعض الأزمات الواقعية وترتيبات المواجهة فى

تاريخ الأعمال"، وهى دراسة حالة لثلاث أزمات واجهت شركات عالمية وتوصلت الدراسة إلى التأكيد على أهمية دور الإتصال فى إدارة الأزمات وأن إدارة أى أزمة يجب أن تحتوى على بعدين رئيسيين هما: إدارة الأزمة من الداخل للخارج، وإدارتها من الخارج للداخل وهو ما يحتاج فى نفس الوقت إلى قاعدة إتصال أو مركز معلوماتيا جيداً يوفر البيانات والمعلومات ويحقق الربط بالجماهير المعنية فى وقت الأزمة وبعدها بشكل مناسب وسريع.

12- دراسة رجب عبد الحميد السيد[23] 1999 وهى دراسة حالة لازمة السيول التى تعرضت لها مصر خلال السنوات الأخيرة بالتطبيق على قرية الدرنكة بأسيوط, وكشفت الدراسة عن أن الإتصال بوسائله وأساليبه المختلفة له دور فعال فى إدارة أى أزمة لذلك يجب الأخذ فى الإعتبار أهميته القصوى والتى تتوقف نتائجه على جودة الشبكة الإتصالية والإعلامية

13- دراسة كريمان فريد[24] 1999 وهى دراسة حالة لأزمة حريق شركة "تليمصر" وخلصت الدراسة من التحليل الكيفى لمضمون الرسائل الإتصالية للشركة إلى انها استخدمت مزيجاً متكاملاً من الرسائل والوسائل الاتصالية للحد من أضرار الأزمة على صورة الشركة، وركزت اهتمامها على الجمهور الخارجى،مستخدمة فى ذلك عدة استراتيجيات اتصالية.

14- دراسة هوكتز[25] 1999 حول تأثير شبكة الإنترنت على اتصالات الأزمة وكشفت الدراسة ان شبكة المعلومات أحد أهم مصادر المعلومات ذات التأثير الكبير فى الوقت الراهن، وهى تملك القدرة من خلال أنماط الإتصال التفاعل على تحسين صورة المنظمة فى الداخل والخارج بكفاءة عالية.

15- دراسة فاجانوف[26] 2000 وهى دراسة حالة لأزمة (النفايات النووية) وفيها كشف الباحث عن أهمية تفهم تفاعل ديناميكيات اتصال المخاطر والأزمات خاصة بين كافة الأطراف المعنية بالأزمة حتى يمكن وضع البرامج الاتصالية الفعالة لإدارة تلك الأزمة.

16- ويشير هيث روبرت[27] 2000 فى نتائج دراسته لحالة إحدى الأزمات القومية حول أهمية إتصال الأزمة فى توعية الجمهور بفعالية مشاركتهم فى الإجراءات التى تتخذها السلطات كاستجابة للمواقف الطارئة.

17- دراسة خالد سامى محمد عصر[28] 2002 حول الاحتياجات المعرفية والمؤسسية لاستراتيجية إدارة الأزمات فى المجال الأمنى، وهى دراسة تحليلية لمضمون الأزمات الأمنية التى شهدها العقدين الأخيرين من القرن العشرين وتوصلت الدراسة إلى أهمية التخطيط الاستراتيجى للإتصال كعنصر حاكم لإعداد استراتيجية متكاملة لإدارة الأزمات..

18- دراسة جاتلينج [29] 2001-2000 وفيما يشير الباحث إلى أن المنظمات تستعد لإتصال الأزمات عن طريق تصميم وتنفيذ وتقييم الإجراءات والسيناريوهات الاتصالية المطروحة لمعالجة الأزمة والإجراءات المتخذة لمجابهة الطوارئ،والتأكيد على الجانب الدفاعى لإتصال الأزمة.
Interactive multi-factor democratic process proactive

19- ويقدم رورمان برنارد[30] 2001 فى دراسته إطار نظرى (نموذج) للعملية الاجتماعية النفسية التى يتحدد وفقا لها نوعية المعلومات ونمط الاتصال والجهود التعليمية المطلوبة فى إطار اتصالات الأزمة وأنه من أجل زيادة فعالية اتصال الأزمة فيجب أن يكون عملية اتصال ذات اتجاهين.

20- دراسة حنان فاروق جنيد[31] وهى دراسة وصفية استخدمت فيها الباحثة منهج المسح بهدف الكشف عن أساليب توظيف أليات الاتصال والإعلام

فى إدارة أزمة السياحة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها كثافة وتنوع الأنشطة الاتصالية التى تم الاستعانة بها لمواجهة الأزمة سواء خارجياً أو داخليا، وتأتى الوسائل الجماهيرية المطبوعة الدولية فى مقدمة الوسائل التى تم الاستعانة بها لمواجهة الأزمة على المستوى الخارجى وقنوات التليفزيون المحلى على المستوى الداخلى.

21- دراسة تايلور[32] 2002 وتم فيها استخدام تحليل المضمون لتسع حالات من الأزمات استخدمت المفاوضات فيها لحل الأزمة وأظهرت النتائج استخدام حلول متعددة الأبعاد فى الأتصال التفاوضى من أجل حل الأزمة .

22- ويقدم مورجان جرانجر[33] 2002 أسلوب منهجى منظم لاتصال الأزمات من خلال توفير المعلومات والبيانات اللازمة عن كل ما يحيط بالمخاطر التى تتناولها وسائل الإعلام وقد أعتمد الباحث على نظرية الإتصال ونظرية علم النفس فى بناء نموذجه الإدراكى .

23- ويؤكد شاسى وكارن[34] 2002 على أن نظرية التنظيم Organizational Theory توفر بعد أخر لفهم تطور اتصال المخاطر، حيث يمكن النظر إلى هذا النوع من الإتصال على أنه تكيف تنظيمى من قبل القائمين على المنظمات فى مواجهة الضغوط الخارجية التى يتعرضون لها.

24- دراسة بو-اين – هو[35] 2002 وهى دراسة تحليلية لمضمون المقالات فى الصحف الكبرى الثلاث الصادرة فى مدينة نيويورك حول أزمة "فيروس وادى النيل"، ويتناول البحث دراسة أنماط التغطية الإعلامية وتأثيراتها على إدراك الجماهير للأزمة وفقاً للمستوى التالى من عملية وضع الأجندة، والتعليم والاتصال الشخصى وتوصل فى نتائج دراسته إلى أن

بعض مكونات الأخبار التى تتناقلها وسائل الإعلام عن الأزمات والقضايا الحالية من الصعوبة تضمينها فى البناء المعرفى للجمهور. .

ويعنى ذلك أن اتصال الأزمات له حدود معينة فى بناء مدركات الأفراد نحو أزمات وقضايا الساعة خاصة ذات التأثير على الجماهير العامة.

25- دراسة فينتى ستفين[36] 2003، وهى دراسة تحليلية لمضمون قرارات المشروعات الحكومية الأمريكية لمواجهة أزمات البيئة فى مجال الزراعة ويؤكد الباحثفى نتائجة على أن كشف المخاطر للجماهير يعتبر أحد المحددات الرئيسية لإدراك الأفراد اللازمة، فكلما تزايد إدراك الفرد لمخاطر الأزمة كلما كان تقييمه أفضل لتلك الأزمة وسبل الحد من تأثيراتها.

الدراسات الخاصة بإعلام الأزمة

1- دراسة ستوكينج[37] 1995 التى أجريت حول دور الإعلام فى تفادى الأزمات وأهتمت بالتعرف على طبيعة الدور الذى يقوم به الإعلام فى مجال التوعية الصحية عن الأمراض والأوبئة التى تحدد صحة المواطنين، وتم تطبيقها على 58 مؤسسة صحية بالولايات المتحدة وتحليل مضمون ما تم نشره عنها ببعض الصحف الأمريكية اليومية.

2- دايـر[38] 1990 تؤكد أن قوى تكنولوجيا الاتصال تتطلب من المنظمات منظور واسع وعريض لإتصالات الأزمة، لأن ملامح صورة المنظمة تتشكل فى مدركات الجماهير من خلال ما تنقله وسائل الإعلام عنها وهو ما أطلق عليه منطق وسائل الاعلام وهذا يؤكد على أهمية تخطيط وتنفيذ اتصالات الأزمة من جانب المنظمات وضرورة الموازنة بين الاعتبارات القانونية التى تؤثر على تلك الاتصالات وتمنح إعلان ما قامت به المنظمة عبر وسائل الإعلام وتفرض سريته وبين فعالية الاتصالات وقت

الأزمة.

3- وفى دراسة فورت زوك[39] 1997حول دور وسائل الإعلام فى الأزمات والكوارث فقد هدفت إلى التعرف على ما تحتاجه وسائل الإعلام من المنظمات أثناء الأزمة، وما هو الشكل المناسب للتعامل مع الأزمات لتفادى المزيد من الخسائر والكوارث وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تدفق المعلومات بين المنظمات ووسائل الإعلام وتزويدها بالمعلومات الصحيحة عن الأزمة، واستخدمت الدراسة منهج المسح بالعينة على عدد من مديرى القنوات التليفزيونية الامريكية وعددهم 133 مسئولا، وأظهرت الدراسة أنه لا توجد حيادية فى تناول الأزمات وأن كل محطة تليفزيونية تلتزم بسياستها تجاه المواقف والأزمات المختلفة.

4- دراسة محمد كامل مصطفى الكردى[40] 1997عن إدارة الإعلام فى الأزمات فقد أشارت إلى أهمية عامل الوقت فى ظل الأزمة حيث أن القدرة على التنبؤ ورؤية المستقبل تظل مشوشة وصعبةحيث تواجه الإدارة فى اثناء الأزمة إما فوضى وخلل شديدين فى أداء المؤسسة ككل، وإما تشبع كامل فى وسائل الإتصال التى تربط المؤسسة بالمحيط الخارجى. وأكدت الدراسة فى نتائجها على دور وسائل الإعلام كأداة فعالة فى مواجهة الأزمة مع الجمهور الخارجى مما يلقى على عاتق العلاقات العامة بالمنظمة مسئولية التوقع والإستجابة لحدوث الأزمات من خلال تجهيز البيانات والمعلومات اللازمة لإمداد وسائل الإعلام بها وكذا تعين المتحدثين الرسميين.

5- دراسة محمود همام[41] 1997 عن الإعلام ودوره فى التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث فقد هدفت إلى الإستفادة من الإمكانيات المتطورة والمتوفرة فى كل وسائل الاتصال الجماهيرية أثناء الأزمات القومية، وأكدت الدراسة فى نتائجها على أهمية نشر الثقافة

الوقائية الإيجابية بين الجمهور. وأوصت الدراسة بالإهتمام بإعداد برامج توعية تعليمية وإرشادية فى إطار حملة قومية متكاملة لتفادى حدوث أية خسائر.

6- دراسة عزة عبد العزيز عبد اللاه[42] 1997 فقد استهدفت الوقوف على كيفية إدارة الصحافة المصرية لأزمة القدس، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامى لصحف الأهرام، الوفد، الشعب، الأهالى فى الفترة من 18 مارس 1997 وحتى مايو 1997 بالتطبيق على قضية القدس وتوصلت الدراسة إلى توازن جريدة الأهرام فى طرحها لأسباب الأزمة وكيفية مواجهتها فى حين ركزت الوفد على الأثار المترتبة على الأزمة .

7- وأستهدفت دراسة حسن مكى[43] 1997 التعرض على طبيعة المعالجة الصحفية لظاهرة الإرهاب بالتطبيق على صحيفة الوطن الكويتية والأهرام المصرية وأكدت النتائج قصور المعالجة الصحفية لقضايا الإرهاب فى صحف الدراسة، وتزويد الجمهور بالمعلومات دون تفسيرها واستخلاص دلالاتها والتركيز على الضحايا والتبرعات الممنوحة للضحايا والمصابين واختلاف قصص وتنبوءات بعيدة تماماً عن الواقع.

8- دراسة تيلسون وستاكسى[44] فقد توصلت إلى قصور الاستراتيجيات الاتصالية فى تغير الصورة الذهنية لمدينة ميامى الأمريكية لاقتصار الحملة الإعلامية التليفزيونية على متغيرات معينة وإهمال الأخرى.

9- دراسة سوزان يوسف القليى[45] 1998 حول مدى أعتماد الصفوة المصرية على التليفزيون فى وقت الأزمات، وهى دراسة حالة لحادث الأقصر الإرهابى، وقد أعتمدت الدراسة على منهج المسح بإستخدام المسح الميدانى على عينة من الصفوة المصرية بلغت 125 مفردة بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة الحالة وتوصلت إلى مجموعة من

النتائج من أهمها احتلال التليفزيون المرتبة الأولى كمصدر أول للمعرفة بحادث الأقصر تلاه الإذاعة المصرية ثم الصحف المصرية ثم مصادر الأخبار الأجنبية، ، وظهور علاقة أرتباطية قوية بين الصفوة الإعلامية بشقيها الأكاديمى والممارسى والاعتماد على التليفزيون الوطنى خلال حادث الأقصر.

10- دراسة جلال نصار[46] 1998 حول الاستراتيجية الإعلامية فى إدارة الأزمات على المستوى القومى وقد استهدفت الدراسة وضع تصور لكيفية النهوض بدور الإعلام فى إدارة الأزمات من خلال وضع استراتيجية إعلامية عربية تهدف إلى تفعيل أداء الإعلام العربى بصفة عامة وتمكنه من القدرة على إدارة الأزمات والصراعات الداخلية والخارجية .

11- دراسة محمد محمود الشناوى[47] 1998 عن المردود الإعلامى لجريمة الأقصى نوفمبر 1997 فقد استهدفت التعرف على دور الإعلام المطبوع (الصحافة) فى معالجتها لهذه الأزمة، من أجل التعرف على أوجه القصور الأمنى وراء هذا الحادث كما عكسته الصحافة المصرية فى تغطيتها له، واستخدمت الدراسة منهج تحليل المضمون للصحف القومية والحزبية الرئيسية وتوصلت إلى أن الإعلام المطبوع من خلال الصحافة القومية قد أظهر درجة عالية من الأهتمام بمعالجة هذا الحادث مقارنة بالصحافة الحزبية كما أشارت النتائج الدور المزدوج للصحافة فى معالجة هذه الأزمة فى مجال التأثير على الرأى العام وتشكيله فى إتجاه رفض وشجب ما حدث إلى جانب ممارستها للتأثير فى صناعة القرار السياسى فى مواجهة الحادث لسرعة معالجة القصور الأمنى.

12- دراسة محمد كمال القاضى[48] وقد استخدمت منهج دراسة الحالة فى تحليلها لأزمة حادث الأقصر ووادى الملوك وكشفت الدراسة عن وجود فريق لإدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية والنقص فى أساليب التدريب العملى على مواجهة وسائل الإعلام.

13- دراسة فوزى عبد الغنى خلاف[49] 1999 التعرف على الجانب الخاص بطبيعة اتجاهات جمهور جنوب الصعيد نحو رسائل الإعلام ومدى اعتمادهم عليها كمصادر لديهم نحو حادث الأقصر الإرهابى وذلك فى إطار نموذج الإعتماد على وسائل الإعلام Media dependency ، وهى دراسة ميدانية أجريت على عينة من (500 مفردة) من شباب جامعة جنوب الصعيد، وقد استخدم الباحث منهجى المسح بالعينة ومنهج دراسة العلاقات التبادلية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن التعرض المنتظم لوسائل الإعلام أهم أنماط التعرض لدى شباب الجامعة بجنوب الصعيدمما يؤكد على أهمية وسائل الإعلام فى تقديم المعلومات عن الأحداث المختلفة لدى الشباب الجامعى، وتزايد درجة مصداقية معلومات وسائل الإعلام الوطنية حيث إزدادت درجة الاعتماد على هذه الوسائل مقارنة بوسائل الإعلام الأجنبية التى عمدت إلى تضخيم الحدث.

14- أحمد ممدوح لطفى[50] طرابيك حول الإعلام وحوادث المرور واستهدفت الدراسة التعرف على الدور الذى تقوم به وسائل الإعلام المختلفة فى الحد من حوادث المرور من خلال تحليل مضمون مجموعة من الأنماط التحريرية المنشورة ببعض الصحف المصرية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن وسائل الإعلام لم تساهم فى تغيير سلوك المجتمع تجاه أزمة المرور وأكتفت بنشر الأخبار والحقائق وانتقاد القائمين على التنظيم دون توجيه النصح، كما لم تبذل وسائل الإعلام جهدا فى تغيير سلوك مستخدمى الطريق للحد من الأثار السلبية لهذه الأزمة.

15- نوال عبد العزيز الصفتى[51] 1999 واستهدفت رصد وتحليل معالجة الصحف المصرية وكيفية إدارتهما لأحداث الكشح خلال عام 1998 وصولا لتحليل طبيعة الإتجاه نحو أحداث العنف المغلف بالدين وموقف الصحف المصرية بشقيها القومى والحزبى تجاه هذه الأحداث وتوصلت الدراسة إلى غلبة الطابع الأخبارى للمعالجة الصحفية المرتبطة بالأزمة موضوع الدراسة، واستخدام الصحف للخطاب الدينى فى معالجتها الصحفية، وإبراز دور الأزهر والكنيسة فى المعلومات الواردة عن أحداث الكشح كما جاءت صحيفة الأهرام فى الترتيب الأول اهتماماً بتغطية أحداث الكشح عن غيرها من الصحف الأخرى.

16- دراسة محمد شومان[52] 1999 حول إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار عام 1998 وهى دراسة تحليلية لمضمون عينة من الصحف القومية والحزبية، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامى والمنهج المقارن وتوصلت فى نتائجها إلى إهتمام الصحف القومية والحزبية بالكارثة وجاءت الجمهورية فى المرتبة الأولى من حيث المساحة، كما جاءت الصور الموضوعية ثم الصور الذاتية على رأس أنماط التحرير أى استخدمتها صحف العينة فى الإدارة الصحفية للكارثة،

17- دراسة سيوم كوز[53] 1999 حول تأثير العوالم الخارجية من أعلام وجمهور وهيئات رقابية على سمعة المؤسسة أو المنظمة وأثبتت الدراسة أن الشركات الكبرى تمتلك القدرة على تدارك ومواجهة تداعيات الأزمة التى تعترضها، كما كشفت الدراسة عن الدور (الإجمالى والسلبى) الذى يقوم به الإعلام فى إثارة الأزمة وتعبئة الجماهير لتأييد موقفا بذاته.

18- دراسة السيد بهنسى حسن[54] 2000 عن مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات وهى دراسة ميدانية استهدفت

التعرف على أبعاد علاقات اعتماد طلاب الجامعات على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات وترتيب أهميتها لدى الجمهور وأسباب اعتماده عليها، وقد استخدم الباحث مدخل الاعتماد على وسائل الإعلام، ومنهج المسح بالعينة (400 مفردة) وتوصل البحث فى نتائجه إلى أن التليفزيون المصرى قد جاء فى مقدمة وسائل الاعلام إلى يعتمد عليها الجمهور موضع الدراسة أثناء الأزمات يليه الصحف المصرية ثم الإذاعات المصرية، ، وجاءت الصحف فى الترتيب الأول من حيث الانتقادات الموجهة إليها أثناء معالجتها للأزمات يليها التليفزيون ثم الراديو.

19- دراسة صلاح مدكور[55] 2000 واستخدمت المنهجين الوصفى والتجريبى فى دراسة دور الإعلام المرئى فى تنمية وعى المشاهدين بأخطار الزلزال، وقد تم إجراء تحليل مضمون للرسائل الإعلانية المرئية فى البرامج البيئية فى التليفزيون فى القنوات (1، 2، 3) ، والتى أظهرت اهتمام هذه البرامج بتحقيق هدف الأخبار بنسبة 100%، بينما اهتمت بالتوجيه والإرشاد بنسبة 40%، والتثقيف بنسبة 5% فقط، ثم تم إعداد وتصميم فيلم وثائقى خصيصاً لتنمية وعى المواطنين حول مواجهة الزلزال، وتم تقسيمهم على أساس جغرافى إلى 8 مجموعات تمثل المحافظات المختلفة للدولة، وقد كشفت الدراسة التجريبية عن حدوث نمو فى مستوى وعى المبحوثين بأخطار الزلزال فى المجموعات المختلفة (204) مفردة.

20- دراسة أمال العنانى[56] 2000 حول دور الإعلام فى مواجهة الأزمات والكوارث وقد عرضت الدراسة مضمون لإعلان الجمعية العامة للأمم المتحدة باعتبار الفترة من عام 1990 من عام 2000 عقدا عالمياً للحد من الكوارث الطبيعية وقد بين هذا الإعلان البنود الخاصة بدور الإعلام فى مواجهة الأزمات والكوارث وقد عرضت الباحثة لمجموعة من

الأزمات والكوارث التى حدثت بمصر ودور الإعلام بصفة عامة فى إدارتها وإذاعة القاهرة الكبرى بشكل خاص. وقد كشفت الدراسة عن قيام وسائل الإعلام بدور هام فى التغطية الإعلامية الكاملة للجهود والأنشطة التى قامت بها الجهود الحكومية للجهود والأنشطة التى قامت بها الجهود الحكومية والأهلية فى مجال إدارة ومعالجة الأزمات، وقيام الإذاعة بجهد كبير فى إذاعة جميع المعلومات المتاحة عن الأزمات والكوارث محل الدراسة من خلال الإتصال بالمسئولين،

21- دراسة قدرى عبد المجيد[57] 2000 حول دور وسائل الإعلام فى إدارة الأزمات فقد ، من خلال تحليل مضمون وسائل الإعلام حول حادث الأقصر 1997 وتوصلت الدراسة إلى إتفاق وسائل الإعلام على أن هذا الحادث يعد أسوأ أعمال العنف فى مصر مع إبراز تأثير الحادث على السياحة والاقتصاد القومى، وتوصى الدراسة بضرورة الأهتمام بوجود فريق لاتصالات الأزمة وفقاً للأسس العلمية التى تحدد الأدوار التى يقوم بها كل عضو.

22- وفى دراسة خديجة حمودة[58] 2000 ، سعت إلى مناقشة دور الإعلام فى إدارة الأزمات والكوارث والطرق المثلى للاستفادة منه، وخاصة بعد ظهور بعض المراكز البحثية فى الجامعات العربية تتبنى دراسات وبحوث الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى صدارة الإعلام المرئى والمسموع أثناء حرب الخليج، وتراجع الإعلام المقروء بجانب غياب الإعلاميين العرب من الصحفيين والإذاعيين عن موقع الحدث،

23- دراسة سيد مراد محمد وسعاد جهلان سعد[59] 2000 حول المعالجة الإعلامية لكارثة الطائرة المصرية 767 فى أكتوبر 1999 وهى دراسة حالة استهدفت التعرف على دور وسائل الإعلام فى إدارة هذه الأزمة بمراحلها المختلفة وكذا التعرف على مدى إهتمام الصحف المصرية

والعربية والدولية ووسائل الإعلام المختلفة بالحادث.وقد توصلت الدراسة إلى كثافة التغطية الإعلامية التى قدمتها وسائل الإعلام المصرية والدولية للحادث إلا أن الملاحظ غلبة الاختلاف والتناقض على المعلومات التى قدمها الإعلام لهذه الأزمة

24- دراسة دوجلاس أيه[60] 2000 فقد أستهدفت التعرف على التغطية الإخبارية للنيويورك تايمز وشبكة القنوات التليفزيونية للكوارث الخارجية. واثبتت الدراسة أن حجم الكارثة ونوعها ودرجة قرب أو بعد موقع ومكان الكارثة عن الولايات المتحدة يؤثر على درجة تغطية وسائل الإعلام الأمريكية لها.

25- دراسة جيمس هيرتوج[61] 2000 كان الأهتمام بالتعرف على كيفية معالجة الأزمة الليبية – الأمريكية عام 1986 فى كل من صحف الواشنطن بوست، والنيويورك تايمز، ولوس أنجلوس تايمز، وذلك من خلال المقارنة بين أنماط النقد التكتيكى خلال فترات شدة الصراع وضعفه، وأثبتت الدراسة أن التعارض بين إدارة ريجان والقذافى جاء بنسبة 65% من جملة المعالجات للصراع، وكشفت الدراسة أيضاً أن الصحف الأمريكية دعمت توجهات الإدارة الأمريكية ضد ليبيا.

26- دراسة مها محمد كامل الطرابيشى[62] 2001، وهى دراسة حالة أهتمت بمعرفة مدى اعتماد الجمهور المصرى على الصحف المصرية فى معالجتها للأزمات الطارئة بالتطبيق على حادث سقوط الطائرة المصرية بوينج 990 فى 1999/10/31 وذلك فى إطار نموذج الإعتماد المتبادل على وسائل الإعلام. وقد أعتمدت الباحثة بشكل أساسى على منهج المسح بالعينة من أفراد الجمهور المصرى (375 مفردة) بإتباع أسلوب المسح التحليلى لجمع البيانات عن الظاهرة. وتوصلت الدراسة إلى إرتفاع مقروئية الصحف المصرية لدى الجمهور المصرى وقد جاءت الصحف

القومية الرسمية فى المرتبة الأولى من حيث تفضيل الجمهور المصرى لقراءتها وتلتها الصحف الحزبية فالمجلات المتخصصة.

27- دراسة محمد شومان[63] 2001 حول اشكاليات فى مسار تطور اعلام الأزمات والكوارث فى العالم العربى وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الأزمات قد تطورت وأصبحت مجالاً مشتركاً لأهتمام وعمل باحثين خبراء فى تخصصات علمية مختلفة.

28- . دراسة ماجدة عامر وآمال سعد[64] 2002 حول صورة العرب فى مقابل صورة الغرب فى الصحافة المصرية الحزبية فى أعقاب أزمة الحادى عشر من سبتمبر 2001، فقد أعتمدت على منهج المسح الإعلامى، ومنهج العلاقات المتبادلة بالتطبيق على صحف (مايو، الأهالى، الأحرار العربى، الوفد) ما جملته 70 عدداً من الصحف الخمس المختارة بمعدل 14 عدداً من كل صحيفة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة كبيرة من النتائج أبرزها أن التيارات الفكرية للأحزاب المختلفة تلعب دوراً كبيراً فى صياغة وتشكيل الخطاب الصحفى للجريدة التابعة لها. وقد أولت الصحف الحزبية المصرية اهتماماً بالغاً بأحداث سبتمبر 2001 لملامستها للمصالح العربية والإسلامية إعلامياً وسياسياً وعسكرياً.

29- دراسة فيليب جيرى[65] 2003 حول طبيعة الأزمة السياسية فى فنزويلا من خلال تحليل مضمون الصحف فى فنزويلا، ومتابعة رد الفعل الشعبى إزاء ما ينشر من مضامين ومعلومات عن حالات الفساد الإدارى المستشرى فى العديد من قطاعات الدولة. وتوصلت الدراسة إلى أن المعلومات والمضامين التى تنشرها وسائل الإعلام تحظى بإهتمام الجمهور وخاصة إذا كانت هذه المعلومات ترتبط بمستقبله واستقراره وآمنه.

30- دراسة جيمس توماس[66] 2003 حول أزمة الصحفيين فى بلغاريا، بسبب منع الحكومة لبعض الصحفيين من ممارسة عملهم فى مبنى الإذاعة والتليفزيون ،والصحافة، كما لعب الإعلام المستقل والحزب دوراً فى تصعيد أزمة الصحفيين مما اضطر الحكومة إلى الإفراج عن المعتقلين، وعودة الصحفيين إلى عملهم من جديد.

التعليق النقدى:

أكدت الدراسات فى مجملها على أهمية عملية إدارة الإتصالات والمعلومات وتأثيراتها الواضحة على إدارة الأزمة بمختلف أنواعها الإدارية والبيئية والسياسية والإقتصادية سواء بإستخدام تكنولوجيا المعلومات أو طرق الإتصال الشخصى (الحوار والتفاوض).

اهتمت الدراسات العربية بدراسة دور الإتصال فى إدارة الأزمات على المستوى الدولى والوطنى سواء فى مجالات محددة كالمجال الصحى (المستشفيات) والسياحى والمالى، والصناعى، والأمنى أو على مستوى الدولة ككل، بينما تركز اهتمام الدراسات الأجنبية بدراسة هذا الدور على مستوى الوحدات والمؤسسات الإقتصادية، ويرجع ذلك إلى طبيعة الأزمات الكبرى والتى تتطلب إتاحة قدر كبير من المعلومات والبيانات حولها حيث من غير الممكن فى ظل تكنولوجيا الإتصال المتطورة الآن حجب تلك المعلومات عن الجماهير خاصة إذا كانت تتعلق بأزمات قومية أو ذات أبعاد دولية بعكس ماقد تنتهجه المنظمات خاصة فى الأنظمة العربية من حجب المعلومات والبيانات المتعلقة ببناء الجماهير ووسائل الإعلام وتوضيح التأثيرات السلبية للأزمات التى تواجهها، وبعكس ذلك مدى تأثير درجات الحرية واختلاف النظم السياسية والإدارية المتبعة على حرية تدفق المعلومات فى المجتمع العربى.

ركزت غالبية الدراسات الأجنبية على تحليل وتوضيح الإستراتيجيات الاتصالية المتبعة فى إدارة الأزمات فى الوحدات التنظيمية محل الدراسة، بينما اهتمت الدراسات العربية بالتعرف على آثار وتداعيات الأساليب والبرامج الاتصالية المستخدمة ومدى كفاءتها فى إدارة الأزمات محل الدراسة.

اعتمدت الدراسات العربية على منهج المسح بالعينة بينما تنوعت المناهج المستخدمة فى الدراسات الأجنبية وأساليبها وأدواتها مابين المسح الميدانى وتحليل المضمون والتحليل المقارن.

كشف الدراسات عن أوجه القصور التى تعانى منها إتصالات الأزمة بوجه عام من حيث الحاجة إلى تطوير قواعد معلومات وبيانات تتعلق بالأزمة، وأهمية إستخدام الأساليب الإتصالية التكنولوجية الحديثة فى إدارة الأزمات، وعدم تزامن الأساليب الإتصالية المستخدمة مع المرحلة التى تمر بها الأزمة ونقص نظم الإنذار المبكر للأزمة خاصة على المستوى العربى مما أدى إلى لجوء المنظمات على إستراتيجيات الدفاع والتبرير لتحسين موقفها وتدعيم صورتها الذهنية مع عدم توافر مهارات الإتصال اللازمة للتعامل مع الأزمات وغياب الرؤية التنظيمية لأهمية مشاركة الجماهير فى تنفيذ إجراءات التصدى ومواجهة الأزمات، كما رصد البحث بروز تطور سريع ومتلاحق فى الاهتمام بدور الاتصالات خاصة الأساليب والإستراتيجيات المستقبلية فى إدارة الأزمات باستخدام التقنيات الحديثة خاصة على المستوى الأجنبى وقد نما هذا الاتجاه على وجه الإخص فى أعقاب أحداث الحادى عشر سبتمبر 2001 بالولايات المتحدة.

ثانياً : الدراسات الخاصة بالمحور الثانى نماذج ونظريات إتصال الأزمة:

النماذج والنظريات :

- قدمت برسيلا ميرفى 1987[67] نظرية المباريات كنموذج لمتخذى القرار فى العلاقات العامة خلال الأزمة، وتستخدم هذه النظرية كأداة تحليلية لصناع القرار حيث تتيح للمسئولين تنظيم بدائل واختيار الاستراتيجيات المناسبة والممكنة، ويلعب الوقت دوراً هاماً لإتخاذ القرار المناسب خلال الأزمة.

النموذج المدمج المتوازن لإتصالات الأزمة (جونز اليز وبراید 1990)[68].

قدمت دراسة جونز اليزوبراين نموذجاً كلياً لاتصالات الأزمة يوضح دور العلاقات العامة فى أربعة مراحل أساسية تمثل فى مجملها عملية إتصالات الأزمة وتتمثل فى مرحلة التقييم للعوامل البيئية وتطوير استراتيجية إتصالية وقائية لمنع وقوع الأزمات وهو ما يطلق عليها (اتصالات إدارة القضايا، ومرحلة التخطيط لاتصالات الأزمة بهدف الوقائية والاستعداد، ومرحلة تنفيذ خطة الاتصالات بهدف مواجهة الأزمة، وأخيراً مرحلة اتصالات ما بعد الأزمة وتستهدف تطوير استراتيجية إعلامية طويلة المدى لتحسين صورة المنشأة وجذب الجماهير.

نظرية الفوضى Choos Theory [69] 1997 كنموذج لإدارة الأزمات والقضايا من خلال الإتصال، وتقدم مثالا طيباً للمواقف التى تسود فيها الأزمات والتى تتشابه ديناميكيا مع النظام الفوضوى Chaotic System. وترى النظرية أنه من الممكن أن تتمكن العلاقات العامة من التأثير على الجماهير إذا ما تدخلت فى الوقت المناسب قبل أن تسبب ردود أفعال هذه الجماهير فى زعزعة الثقة فى المؤسسة ونظامها القائم.

- نموذج نيلسون وستاكس[70] 1997 المتعدد الأبعاد فى اتصالات العلاقات

العامة للأزمة ويعتمد على نظرية جرونيج (1992) حول نماذج العلاقات العامة الاتصالية حيث يفترض أن كل أزمة لها طبيعة وتفاعلات تختلف عن غيرها من الأزمات وبالتالى تتطلب استراتيجيات اتصالية مختلفة تعكس طبيعة الموقف المحيط بها، وبذلك تقدم تفسيراً لكيفية استجابة المنظمة من خلال اتصالاتها لموقف الأزمة، وما تحققه هذه الاتصالات من أهداف بناءاً على فلسفة الإدارة فى المنظمة التى تواجه الأزمة.

- نموذج ماريا 1998 [71] المتطور لإدارة العلاقات العامة للأزمات والكوارث ويقوم على أهمية أن تتم الأنشطة الاتصالية لإدارة الأزمة فى ضوء الثقافة التنظيمة للمنظمة التى تمدها بإطار والقيم التى تحكم القرارات والاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمة، والتأكيد على ضرورة تفعيل دور مديرى اجهزة الإتصال فى صنع القرارات الاستراتيجية للأزمة.

- نموذج أولانيران ووليامز [72] 1999 التوقعى لإتصالات الأزمة ويقدم هذا النموذج تفسيراً وتحليلاً لعملية صناعة القرارات الإدارية والإتصالية للأزمة، وفقاً لتحليل نظم الإنذار المبكر للأزمة، ومراقبة المتغيرات البيئية على المستوى الداخلى والخارجى للمنظمة واستخدامها فى توقع الأزمات المحتملة، وإتخاذ القرارات الكفيلة بمنح هذه الأزمات والوقاية منها إداريا وإتصاليا.

- نموذج "المبادرة" Proactive Model لبنروس 2000 [73] ويمثل هذا النموذج تحولا فى تناول دور الإتصال الإعلام من نموذج رد الفعل Reactive Model فى معالجة الأزمات إلى نموذج المبادرة بالفعل والذى يهتم بأساليب الوقاية وتحديد آليات الاتصال، والجماهير المتأثرة والإجراءات الاتصالية للأزمة المتوقعة.

- نموذج كاردون ودوراند وأخرون [74] 2001 للإتصالات التفاعلية لإدارة الأزمات ويقوم هذا النموذج على فكرة ضرورة الاعتماد على نظم اتصالية معقدة من خلال الحاسب الألى وصولا إلى قواعد البيانات وتبادل المعلومات عن طريق الاتصال التفاعلى ويسمح هذا النظام الاتصالى بإمكانية التخطيط وفقاً للمدركات المتاحة للأزمة من واقع حدوثها وليس وفقاً للخطة الموضوعة سلفا للموقف أو الأزمة المحتمل وقوعها.
- نموذج شافل لإتصالات الأزمة [75] 2001 ويعتمد على المعرفة الكاملة بالأزمة والحقائق المرتبطة بها وتوقعات ممارسى العلاقات العامة ورجال الإعلام عن الأزمة المحتملة ويؤكد النموذج على أهمية تبادل الأراء والمعرفة والحقائق عن الأزمة والأسباب التى أدت إليها مما يمكن من مواجهة الشائعات والافتراضات التى يمكن أن تصاحب هذه الأزمة.
- نموذج لوكاسفيسكى وآخرون[76] 2002 الجديد لإدارة الأزمات والكوارث ويهدف إلى سرعة تجاوز الأزمة والعمل على إعادة المنظمة إلى حالتها السابقة قبل الأزمة ومواصلة العمل والإنتاج وذلك من خلال تطبيق نظرية التقليد والمحاكاة على بعض المنظمات والقطاعات التى تعرضت لأزمات تسببت فى توقفها عن الإنتاج وتعثرها.

التعليق النقدى :

يُلاحظ من العرض السابق مايلى:

- إهتمت النماذج المختلفة بدراسة تأثير المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية وأهمية الإتصالات التى تقوم بها العلاقات العامة بهدف الوقاية والمنع وهى النماذج القائمة على إدارة القضايا باعتبارها جزء من الإستراتيجيات الوقائية لإتصالات الأزمة وتختلف عن إتصالات "الموقف الوقتى" Contingent" والتى تحدث وقت وقوع الأزمة فقط وإنما هى إتصالات

تبنى على التخطيط والإستشعار والتحسب والمدى الزمنى الطويل فتتم قبل وأثناء وبعد الأزمة.

- إهتمام الدراسات فى البداية بتقديم نماذج عامة كلية ترتكز على الجوانب التفصيلية المادية للأزمة كالتركيز على أهمية تشكيل فريق للأزمة، والتجهيزات الإتصالية المطلوبة وتدريب ممارسى العلاقات العامة والإتصال على التعامل مع الأزمة ثم تحول الإتجاه إلى تناول جوانب أخرى تنظيمية كهوية المنظمة وثقافتها وحجمها ونوعها وتأثير ذلك على كفاءة إتصالات الأزمة.

- التحول فى الدراسات من الإعتماد على نموذج رد الفعل التقليدى الذى لم يعد مجدياً فى ظل التقدم الفنى والتكنولوجى فى الإتصالات إلى الإعتماد على إسلوب المبادرة أو مايُعرف إعلامياً بنموذج المبادرة والذى يعتمد على التوازن فى الإتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة والإعتماد على التقنيات الحديثة فى الإتصال لسرعة نقل المعلومات الدقيقة ضماناً لإحداث إستجابة سريعة وفعالة أثناء الأزمات، وهو ما يصاحب أيضاً تزايد الإهتمام بدراسة الإتصالات التفاعلية الشاملة لإدارة الأزمات بالإعتماد على قواعد المعلومات المتاحة عن الموقف الكلى للأزمة وهو مايمثل الرؤى المستقبلية لهذه النماذج فى التعامل مع الأزمات مستقبلياً وإدارتها بإستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإتصال.

ثالثاً : الدراسات الخاصة بالإتجاهات الحديثة فى مجال الإتصال وإدارة الأزمة:

تميز مجال الإتصال وإدارة الأزمة على مستوى الدراسات العربية الحديثة بوجه عام بالندرة خلال السنوات الأخيرة بإستثناء بعض الدراسات التى أجريت فى مجالات محدده كالمجالات الإقتصادية والصحية ومعالجة وسائل الإعلام لبعض الأزمات المحلية فى مصر وبعض المجتمعات العربية ومن هذه الدراسات :

- **دراسة حنان جنيد-2009**[50] [77]، حول المعالجة الصحفية لأزمة انفلونزا الخنازير وهى دراسة تطبيقية تحليلية لمضمون الصحف القومية والحزبية والمستقلة فى مصر وتوصلت إلى عدم حيادية مضمون الإتصال المطبوع فى معالجتة إعلاميا للأزمة من قبل بعض الصحف الرسمية والخاصة وتركيز مضمون الإتصال الصحفى على البعد المحلى فى معالجة الأزمة دون وجود استراتيجية محددة لإحتواء الأثار المترتبة عليها لدى الجماهير.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج مجموعة من الدراسات فى مجال الإتصال والأزمة والتى اجريت مؤخرا كدراسة كل من Fiona Chew,Sushma Palmer 2003-2007 حول تأثير المعلومات الصحية فى إدارة الازمات وتوجية سلوكيات الجمهور وكذلك دراسة أمال الغزاوى 2010 حول اهمية الإتصال خلال الأزمات متمثلة فى ازمة أنفلونزا الخنازير خاصة فى مرحلة نشر جوانب المعرفة بالأزمة. كما توصلت سها البطراوى2009 إلى قلة مدركات عينة الدراسة فى المراحل التنفيذية لحملة انفلونزا الطيور بالرغم من الجهود الإعلامية والتوعوية بخطورة الوباء وان كثافة التعرض للحملة ام يؤثر على انتقال المبحوثين لمراحل السلوك الإيجابية.وكذلك دراسة حنان جنيد حول المسئولية الإجتماعية لوسائل الإتصال الجماهيرية بالتطبيق على أزمة المرور وتوصلت فى نتائجها إلى ان الأتصال المطبوع من خلال الصحف والمجلات العامة يغلب علية الطابع الخبرى فى معالجتة للأزمة وإعتماد الإعلام على المصادر الرسمية للمعلومات وان المواقع الإليكترونية العامة تتسم بالطابع الإرشادى الذى لا يتعلق بالتعليم او تغيير سلوك الجماهير.كما ركزت بعض الدراسات العربية الحديثة على دور الإتصال فى معالجة الأزمات الأقتصادية ومنها دراسة فيصل عبد الله الحسون 2010[78] حول دور العلاقات العامة فى إدارة الأزمات الإقتصادية بالمجتمع المالى السعودى ودراسة سماح ماضى

2009[79] حول رصد وتحليل معالجة الصحف المصرية للأزمة المالية العالمية فى خطابها الصحفى، ودراسة خالد عبد الجواد[80] 2009 حول رصد وتحليل المعالجة الإعلامية لقضايا وموضوعات الأزمة المالية العالمية فى المواقع الإخبارية العربية (الجزيرة – العربية – أخبار مصر). Timothy Combs (2007)[81] حول الأزمة المالية العالمية وتقييم دور الاتصالات إثناء الأزمة ودراسة TVAN Savie (2008)[82] وأهميته بدارسة وتعليل أسباب الأزمات الاقتصادية ومنها موقف وسائل الاتصال الجماهيرية وخاصة القنوات الفضائية ودراسة Andre kohut(2008)[83] حول تحليل اهتمامات الإخبار الرئيسية بكبرى المحطات التليفزيونية مثل فوكس وس إن إن وسى بى إسى وإن بى سى فى إطار تغطيتهما اللازمة الاقتصادية وهى من الدراسات التي حددت بدقة اهتمامات وسائل الإعلام الكبرى اثناء الأزمة 0

أهم الخطوط العريضه للإتجاهات الحديثة فى مجال الإتصال والإعلام وإدارة الأزمة :

1- ركزت الدراسات المدرجة التي أجريت بوجه عام في مجال إدارة الأزمات واتصالات الأزمة وخاصة في الآونة الأخيرة باعتبارها محور أساسي لاغني عنها لنجاح إدارة الأزمات والاتجاه المتزايد لدارسة تأثيرات كفاءة اتصالات الأزمة.

2- تركيز الاتجاه الحديث في دراسة اتصالات الأزمة على دور هذه الاتصالات كمكون رئيسي فى الاستراتيجيات الوقائية التي تعمل على تجنب أو منع وقوع الأزمة

3- اهتمت الدراسات الحديثة بالتقنيات الاتصالية المتطورة وأهمهم الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة فى اتصال وإدارة الأزمات لما لهذه الأنشطة الاتصالية وجوانب ونتائج مؤثره على أنشطة المنظمة على المدى الطويل

4- اهتمت الدراسات الأجنبية الحديثة بتقديم نماذج عامه كلما تركز على الجوانب التفصيلة المادية للازمة كالتركيز على أهمية تشكيل فريق للازمة والتجهيزات الاتصالية المطلوبة وتدريب مسئولي الاتصال للتعامل مع الأزمة مقارنة بالاتجاه الدراسات العربية

5- الاهتمام بدراسة الاتصالات التفاعلية الشامل لإدارة الأزمات بالاعتماد على قواعد المعلومات المتاحة عن الموقف الكلى للازمة

6- اهتمت الدراسات الحديثة بتطوير نماذج نظرية تصلح للتطبيق الملى واتصال الأزمة وإدارة الأزمة بوجه عام

7- تنامي اتجاه الدراسات سواء العربية أو الأجنبية على مد سواء دراسة ودور الإعلام بوجه عام والتغطية الإعلامية بوجه خاص لقضايا الأزمة الاقتصادية العالمية وتأثيراتها محلياً من جانب وعلى مدركات الجمهور المتلقي من جانب اخر

الخلاصة:

يمكن القول انه من خلال مراجعة وتحليل أدبيات موضوع اتصالات الأزمة بوجه عام وما ارتبط بهما من موضوعات حيوية فرعية كالأعلام وإدارة الأزمات أنه رصد فريق البحث تطور دراسات واتصال الأزمة من مرحلة العموميات (في الثمانيات) إلى مرحلة إيجاد نظريات ونماذج شاملة تتناول هذا الموضوع بالتحليل والتفسير مع مطلع (التسعينات) وبدايات القرن الواحد والعشرين، وكذلك تحول الاهتمام موخراً من دراسة الجوانب الكمية فى اتصالات الأزمة الى تناول جوانب أخرى كيفية غير منظوره كتأثير ثقافة المنظمة ، وهويتها ومستوى الحكمة فى أداره فريق اتصال الأزمة والأساليب والتقنيات الحديثة التى تستخدم الإبعاد والجوانب الوقائية لإدارة الأزمة بدلاً من الجوانب العلاجية فقط من خلال التطبيقية العملي لنماذج اتصالات الأزمة

ومدى تأثير الجوانب التنظيمية والتكنولوجية على كفاءة اتصالات الأزمة وتعاظم الاهتمام بدراسة وتحليل الأزمات بوجه عام خاصة على المستوى الاقتصادي محليا وعالمياً وذلك على مستوى الدراسات العربية أو الأجنبية على حد سواء

مراجع الدراسة:

1-Barton, L., Crisis in organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos Second edition, Cincinnati, OH: Sout-Western blishing company, 1998, P. 7

2- Ren, Cliang H., Understanding and Managing the Dynamics of Linked Crisis Events, Disaster Prevention and Management Journal, V. (a), N. (1) 2000, P.P. 12-17.

3- Goodman, Michael, Current Trends in Corporate Communication, Corporate Communication Journal, V. (6), N (3), 2001, P.P. 117-123.

4- منى الشريف ، إدارة الأزمات – الوسيلة للبقاء، (القاهرة : دار البيان للطباعة، 1998) ص293.

5- كلية الدراسات العليا، دراسات فى إدارة الأزمات الأمنية، (القاهرة: أكاديمية الشرطة، مطابع الشرطة، 2000) ص11.

6- Darling, John R. Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision: Organization Development Journal, V. 15, N. 8, 1994. PP. 3-8

7- محمد عبد الحميد ، البحث العلمى فى الدراسات الاعلامية، الطبعة الأولى، القاهرة: عالم الكتب، 2000، ص159.

8- Shoemaker, Pamela, Communication in Crisis: Theory, Curriculam, and Power, Journal of Communication, V. 34, N. 4, Autumn 1993, PP. 146-

9- منى صلاح الدين شريف، إدارة الأزمات، الوسيلة للبقاء، القاهرة: دار البيان للطباعة والنشر، 1998، ص52.19-عبير محمد، إدارة الأزمات فى قطاع السياحة (المؤتمر الثالث، لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة جامعة عين شمس، 1998 ص245. عثمان محمد العربى، إتصالات الأزمة: مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، يناير/ أبريل 1999، ص ص 99-100.

10- عثمان محمد العربى، إتصالات الأزمة: مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، يناير/ أبريل 1999، ص ص 99-100.

11- Garrett D.E. and J.L. Bradford, The Effective of Corporate Communicative Responses to Accusations of Unethical Behavior, Journal of Business Ethics, V. 14 N: 11, 1995, PP. 875-892.

12- Lombardi, Marco, Communication about Major Accident Hazards: Credibility of Qualified, Disaster Prevention Journal, V. 4, N2, 1995, PP. 4-13.

13- Forte, Sonya and Zock, Lynn, Framing the Media's Agenda During A crisis, Public Relations Quarterly, V. 4, N. 1, Winter, 1995, PP. 42-45.

14- Coombs, Holladay, Ongoing Crisis Communication, Public Relations Review, Vol. 22 N: 2, 1996, PP. 279-280.

15- Patterson, J.D., W.W. Allen, Accounting For Your Action: How Stack Holders Respond to the Strastegic Communication of Environmental Activist Organizations, Journal of Applied Communication Research, 1997, PP. 293-316.

16-السيد عليوه ورفعت رضوان، مهارات الاتصال فى إدارة الأزمات بالتطبيق على المستشفيات، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الثانى لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة: جامعة عين شمس، 25-26 أكتوبر، 1997) ص ص 259-276.

17- Kernisky, D.A., Proactive Crisis Management and Ethical Discourse, Journal of Business Ethics, V. 16 N: 8, 1997, PP 843-853.

18- فؤاده البكرى، دور الإعلام في إحتواء أزمة السياحة بالأقصر (المؤتمر السنوى الثالث لبحوث ودراسات الأزمات، جامعة عين شمس) القاهرة، عدد (4)، 1998 ص ص200-235.

19- نيفين عزت على الحبيشى، الأسلوب العلمى لإدارة الأزمات دراسة مقارنة بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1998.

20- Martinelli, K.A., Integrating Public Relations and Legal Responses During a Crisis: The Case of Odwalla Inc., Public Relations Review, V. 24, N.: 4, 1998, PP. 443-460.

21- رنا أحمد عتيانى ، "الإتصال والمسئولية الاجتماعية" عرض لبعض الأزمات الواقعية وترتيبات المواجهة فى تاريخ الأعمال، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد الأول ، (القاهرة: كلية التجارة جامعة عين شمس، 30-31 أكتوبر 1999) ص ص 380-407.

22- رجب عبد الحميد السيد، دور القيادة فى صنع القرار بالتطبيق على إدارة الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، (بورسعيد، كلية التجارة جامعة قناة السويس، 1999).

23- كريمان فريد، تقييم كفاءة الاتصالات فى إدارة الأزمة، دراسة حالة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد (6) ديسمبر 1999، ص ص1-45.

24- Holtz, Shel, "PR. On the Net Winning Strategies to Inform and Influence The Media", (New York, Management Association, 1999).

25- Vaganov, Petr-A, Societal risk Communication and Nuclear Waste Disposal, International Journal of Risk Assessment and Management, V. 1 N : 1, 2000, PP. 20-41.

26- Heath, Robert-L., Palenchar, Community relations and risk communication: A longitudinal study of the impact of emergency response messages, Journal of Public Relations Research, Vol. 12. N: 2, 2000, PP. 131-161.

27- خالد سامى محمد عصر، الاحتياجات المعرفية والمؤسسية لاستراتيجية إدارة الأزمات فى المجال الأمنى، كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة.. رسالة دكتوراه غير منشورة القاهرة.

28- Gutteling-Jan-M, Current Views on Risk Communication and their implications for crisis and reputation management, Document-Design, Vol. 2(3), 2000-2001, PP. 236-246.

29- Rohrmann-Bernd, Asocio-Psychological model for analyzing risk communication processes, Australasian-Journal of Disaster and Trauma-Studies, Vol. 4 N: (2), 2000.

30- حنان فاروق جنيد، أساليب توظيف أليات الاتصال فى إدارة أزمة السياحة فى مصر (دراسة استطلاعية)، مجلة علم النفسى المعاصر والعلوم الإنسانية، المجلد الثانى عشر الجزء الثالث – أكتوبر ، 2001، ص ص 183-309.

31- Taylor, P.J.A. Cylinrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations, Human Communication Research Journal, Vol. 28, N: 1, 2002, PP 7-48.

32- Morgan-M-Granger, Fischhoff, Baruch, Bostrom, Ann, Risk Communication: Amental models approach, New York, US: Cambridge University Press, 2002.

33- Venette-Steven-James, Risk Communication in a High-Reliability Organization, North-Dakota-State-University, 2003.

34- Ban Berkowitz, David Pritchard, Knowledge in Crisis Researches, Journalism Quarterly, Vol. 66 No. 3, Autumn 1998, PP. 5-35.

35- Wilson Threy, Crisis Communication, A case book approach, review, Journalism and Mass Communication Quarterly, Ispring 2002, PP. 202.

36- Stocking, H., "Effects of Public Relations, Efforts on Media Visibility of Organization" Journalism Quarterly Vol. 62 N. 1, 1995.

37- Dyer, Samual C., Getting People Into the Crisis

Communication Plan, Public Relations Quarterly, Vol. 40 N. 3, Fall, 1995, PP. 38-41.

38- Forte Zock L "Framing the Media Agenda During A Crisis"; Public Relations Quarterly, Vol. 4, N. 1, 1997.

39- محمد مصطفى كامل الكردى، إدارة الإعلام والعلاقات العامة فى الأزمات "بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الثانى لإدارة الأزمات والكوارث (القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة 25-26 أكتوبر 1997) ص ص 522-523.

40- محمود همام، الإعلام ودوره فى التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الثانى لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة، جامعة عين شمس كلية التجارة، 25-126 1997، ص ص 572-583.

41- عزة عبد العزيز، إدارة الصحافة المصرية لأزمة القدس دراسة حالة جبل أبو غنيم (المؤتمر السنوى الثانى لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، 1997).

42- حسن مكى، المعالجة الإعلامية لقضايا الإرهاب فى الصحافة العربية (مجلة دراسات الخليج، جامعة الكويت، السنة 22 العدد (84) شتاء 1997).

43- Tilson, D. James and Stacks, Don, The Public Relations Campaign To Sell A Busness-Tourist-Friendly's Miami, Public Relations Review, Vol. 23, N. 2, 1997 PP. 95-115.

44- سوزان يوسف القليلى ، مدى اعتماد الصفوة المصرية على التليفزيون فى وقت الأزمات دراسة حالة على حادث الأقصر الإرهابى ، مجلة بحوث الإعلام، العدد الرابع، ديسمبر 1998، ص ص 33-64.

45- جلال نصار ، الاستراتيجية الإعلامية فى إدارة الأزمات على المستوى القومى، (القاهرة: كلية الدفاع الوطنى بأكاديمية ناصر العسكرية العليا، الدورة 27 دفاع 1998).

46- محمد محمود الشناوى، المردود الإعلامى لجريمة الأقصر نوفمبر 1997 وأثره فى حسن منظومة الأداء الأمنى، (القاهرة: كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة، 1998)

47- محمد كمال القاضى، دور العلاقات العامة فى مواجهة الأزمات والكوارث الأمنية، (القاهرة: المؤتمر الثالث لإدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس) ص ص 259-275.

48- فوزى عبد الغنى خلاف، إتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادث الأقصر دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعى، مجلة الأداب جامعة حلوان ، العدد السادس ، يوليو 1999، ص ص 417-477.

49- أحمد ممدوح لطفى طرابيك، الإعلام وحوادث المرور، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الرابع لإدارة الأزمات والكوارث (القاهرة: جامعة عين شمس كلية التجارة، 30-31 أكتوبر 1999) ص ص 199-217.

50- نوال عبد العزيز الصفتى، معالجة الصحف المصرية للأزمات والأحداث

الطارئة، دراسة تحليلية بالتطبيق على أحداث الكشح خلال 1998، مجلة كلية الأداب جامعة حلوان، العدد السادس، يوليو 1999، ص ص 623-694.

51- محمد شومان، إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية والحزبية، مرجع سابق، ص ص 501-560.

52- Siomkos: Exonerating After A Product Study Industrial Crisis, Journal of Industrial Marketing, Vol. 14 N. 1, 1999, PP. 17-26.

53- السيد بهنسى، مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات دراسة ميدانية على طلاب الجامعات، القاهرة: الجلة المصرية لبحوث الرأى العام، العدد الرابع، أكتوبر – ديسمبر 2000 ، ص ص 1-32.

54- صلاح مدكور، الإعلام المرئى ودوره فى تنمية الوعى لمواجهة أخطار الزلزال لدى المشاهد، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة أبحاث المؤتمر السنوى السادس لإدارة الأزمة، 2000، ص ص 597-623.

55- أمال العنانى، الإعلام ودوره فى مواجهة الأزمات والكوارث، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة: كلية التجارة جامعة عين شمس، 30-31 أكتوبر 2000) ص ص 19، 227.

56- قدرى عبد المجيد، دور الإعلام فى إدارة الأزمات، كلية الدراسات العليا بأكاديمية مبارك للأمن ، العدد الثامن، 2002.

57- خديجة على حسين حموده، دور الإعلام فى إدارة الأزمات والكوارث، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الخامس لإدارة الأزمات والكوارث ، (القاهرة: كلية التجارة – جامعة عين شمس، 28-29 أكتوبر 2000) ص ص 165-183.

58- سيد مراد محمد عبد الهادى وسعاد جهلان سعد، كارثة الطائرة المصرية بوينج 767 ورحلتها رقم 990 إلى المصير المجهول، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوى الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، (القاهرة: كلية التجارة جامعة عين شمس 28-29 أكتوبر 2000) ص ص 1-31.

59- Douglas, A: New York Times and Network T. Vol. News Coverage of Foreign Disasters: The Significance of the Significance", Journalism Quarterly, Vol. 77, No. (1) Spring, 2000) PP. 50-57.

60- James K. Hertug "Elite Press Coverage of the 1986-US Libya Conflict", Journalism Quarterly, Vol. 77 N. 3, Autumn 2000) PP. 612-627.

61- مها محمد كامل الطرابيشى، مدى أعتماد الجمهور على الصحف المصرية فى معالجتها للأزمات الطارئة، دراسة حالة على حادث سقوط الطائرة المصرية، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، العدد الثالث، المجلد الثانى، يوليو/سبتمبر 2001، ص ص 173-208.

62- محمد شومان، إشكاليات فى مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث ، مرجع سابق، ص ص 149-172.

63- شريف حافظ، إدارة الأزمات البيئية فى إدارة الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأقتصاد والعلوم السياسية، 2002.

64- Mawson – Tom, Recovery takes more than a plan, Security – Journal, Vol. 40 No. 4, Apr. 2003, PP 4: 23.

65- Bran-Peggy – Sincic, Bronn – Carl, Issues Management as abasis for strategic orientation, Journal of Public – Affairs, Vol. 2 No. 4, Nov. 2002, PP. 247-258.

66- Heath-Robert-L, Bowen, - Shannon – A, The Public Relations Philosophy of Johnw. Hill: Bricks in the Foundation of Issues Management, Journal of Public – Affairs, Vol. 2 No. 4, Nov. 2002, PP. 230-246.

67- Gonzalez, Herrero and Pratt, Cornelue, How to Manage A Crisis Before – or Whenever – it Hits, Public Relations Quarterly, Vo. 40, No., 1 Spring 1995, Pp. 25-29.

68- Prisella Murphy, Using Games as a model for crisis Communication, Public Relations Review, Vol. X iii, No. 4, Winter, 1987, PP. 19-28.

69- Priseilla Murphy, Chaos Theory as a model for crisis communication, Public Relations Review, Vol. 22, No. 2, Summer 1996, PP. 59-112.

70- Tilson, D. James and Stacks, Don, The Public Relations Campain to Sell a Business – Tourist – Friendly's Miami, Public Relations Review, V. 23, No. 2, 1997, PP. 95-115.

71- Marra, Francio, Crisis Communication Plans: Predictors of Excellent Crisis, Public Relations Review, V. 24, No. 4, 1998, PP. 461-474.

72- Williams, David and Olaniran, Bolanel, Expanding the Crisis Planning Function; Introducing Elements of Risk Communication to Crisis Communication Practice, Public Relations Review, V. 24 No. 3, 1999, PP 387-400.

73- Penrose, John, The Role of Perception in crisis planning, Public Relations Review, V. 20, No. 2000, PP 151-171.

(78) فيصل عبد الله الحسون، دور العلاقات العامة فى إدارة الأزمات الإقتصادية، دراسة تطبيقية على تقلبات سوق المال السعودى، رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة القاهرة، كلية الإعلام 2010.

(79) سماح ماضى متولى، معالجة الصحف المصرية للأزمة المالية العالمية وعلاقتها بمستوى معرفة الجمهور بهذه الأزمة وإتجاهاته نحوها، بحث مقدم للمؤتمر العلمى الدولى الخامس عشر – الأعلام والإصلاح: الواقع والتحديات، الجزء

الأول، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 7 – 9 يوليو 2009.

(80) خالد أحمد عبد الجواد، معالجة المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت للأزمة المالية العالمية دراسة تحليلية مقارنة، مجلة كلية الآداب جامعة الزقازيق، العدد (48) شتاء 2009

(81) W. Timothy.combs.crisis Manayeyem ent and communication. Institute of public Relations .de ferment . of cammuni captain studies .Eastern TLLINOIS university. 2007

(82) T van savie .2008 . coping .with today financial crisis :lessons from the past .gnu research group .university of tore onto. Septemper.2008

(83) Andrew kohut .2008 surfing tn ternet in economic news stories .housing crisis morw visidle the other wconomic proplems. The pew rwsearch center for the people and the press