الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الازمات بالمنظمات الدولية

دراسة تحليلية لمضمون الشبكات الاذاعية الرقمية

د/ ولاء محمد الطاهر (*)

مقدمة الدراسة :

تؤكدُ الأَحداثُ اليوميَّةُ، والمتلاحقةُ أننا نعيشُ في عالمٍ تسوده الأزماتُ، والكوارثُ، حيثُ تتعرّضُ العديدُ من الدولِ للعديدِ من الأزمات، ورغم الجهودِ المبذولةِ على المستوى الرسميّ، وغيرِ الرسميّ؛ للحدِّ من الأزمات إلاّ أنّها في تزايدٍ مستمرٍ، وتشيرُ الأزمة إلى وجودِ موقفٍ مشكلٍ يتَّسمُ بالتَّشابكِ، والتعقيدِ، والتداخلِ إضافةً إلى الغموضِ، وعدمِ وضوحِ الرُّؤيا، كما يصاحبُ ذلك الخوفُ، والاضطرابُ، والغضبُ الشديدُ، والعنفُ؛ لذا يستلزمُ الارتكازُ على استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ فعَّالةٍ؛ لإدارةِ المخاطرِ، والأزماتِ؛ من خلالِ قاعدةٍ عريضةٍ من المعلوماتِ، والبياناتِ التي يمكن أن تُنبني عليها إدارةُ الأزمةِ اتصاليًّا؛ من أجلِ توضيحِ جوانبِها، ورصدِ تطوراتِها، وقد نَشَأ مصطلحُ إدارةِ الأزمةِ؛ نتيجةً إلى دورِ الدولةِ في مواجهةِ الكوارثِ العامةِ، والمفاجئةِ، وظروفِ الطوارئِ مثل: الزلازلِ، والفيضاناتِ، والأوبئةِ، والحروبِ الشاملةِ، لكنّه ما لبثَ أن نَمَا في مجالاتِ الإعلام؛ ليشيرَ إلى الدورِ الهامّ للوسائلِ الإعلاميةِ في مواجهةِ الأزمات الحادةِ.

وقد أَفْرَزَت الظروفُ الاقتصَادِيَّةُ، والاجتِمَاعِيَّةُ، مُنَاخًا، نفسيًّا، ضاغِطًا، إضافةً إلى عدمِ الاستقرارِ الدوليّ، حيث أدّت العولمةُ إلى بروزِ قضايا إنسانِيَّةٍ تهمُّ أَمْنَ البشريّةِ بصفةٍ عامةٍ مثل؛ الفقرِ، والأمراض، والتلوثِ البيئيّ، فهذه القضايا تتطلبُ تعاونًا دَوليًا بين مختلفِ الفواعلِ، سواء كانوا دولًا، أوْ منظماتٍ دوليَّةٍ، أوْ منظماتٍ إقليميَّةٍ؛ لمواجهةِ مثلَ هذه القضايا .

وتُعَدُّ إدارةُ الأزماتِ والصّراعاتِ من أولوياتِ اهْتِمَاماتِ الإعْلَامِ ؛ نَظَرًا لما تَحْتَويه تلكِ الأزماتِ من أبْعَادٍ تؤثّرُ على النَّاحيةِ الاجتِمَاعِيَّة، والاقتصَادِيَّة، والبيئِيَّة، وحتى السِيَاسِيَّةِ للدَّولةِ ، وحيثُ إنَّ لكل مَيْدَانٍ استراتيجيَّةٌ خاصةٌ به تتَّفِقُ مع طبيعَتِه، وإذا كان الإعلامُ يسعى إلى حلِّ الأزمةِ فإنَّ عليه أنْ يعْمَلَ على الارْتِكازِ على استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ مرَكَّزةٍ يَسْتعمِلُ فيها كافةَ وسائِلِهِ الاتصاليَّةِ، مُرَّاعيًا التَّطَوراتِ المُتلاحقةِ في التكنولوجيا الرقميَّةِ، أوْ ما يُطلَقُ عليه بطبيعةِ المجالِ العام (Public Sphere) الذي يعيشُ فيه الأفرادُ. **(1)**

وقد انْعَكَسَت هذه التَّطوراتُ علي المُمَارَسَاتِ الإعْلَامِيَّةِ في المُنَظَّمَات الدَّوليَّة المختلفة، وأصبحَ لِزامًا علي مُمَارِسِي الإعْلَامِ إعادةَ التَّفكيرِ في اسْتِرَاتِيْجِيَّاتِهم الاتصاليَّة في ضَوءِ التَّطورِ الحادثِ في التكنولوجيا الرقميَّةِ، وكيْفِيَّةِ توظِيفِهَا؛ لإدارَةِ

(*) مدرس بقسم الاعلام التربوي بكلية التربية النوعية - جامعة الزقازيق

الأزمةِ ، حيثُ أَصْبحت تكنولُوجيا المعلوماتِ المتمَثِّلةِ في الوسائطِ المعلوماتيَّةِ شَدِيْدَةَ الالْتِصَاقِ بطبيعةِ العملِ الإعْلَامِيّ**(2)**

مشكلة الدراسة :

يُعدُّ مفهومُ الأزمةِ واحدًا من المفاهيمِ التي يصعبُ تحدِيدُها، وتكمُنُ الصعوبةُ في تحديدِ مفهومِ الأزمةِ في شُموليةِ طبيعَتِها، واتِّسَاعِ نِطَاقِ استعمالِها؛ لتَشْمَلَ مختلفَ صورِ العلاقاتِ الإنسَانيَّةِ، السلبيّةِ في كافةِ مجالاتِ التَّعاملِ، وعلى قدر مستوياته، وتبرزُ الأزمةُ كحتميَّةٍ؛ لِخَلَلٍ في بِنْيَةٍ، أو مُؤَسَّسَةٍ؛ أولِتَنَاقُضٍ، وتضاربٍ في اتخاذِ القراراتِ، وتعبرُ عن الاضطرابِ، وعدم الاستقرارِ الذى يلحقُ بالنَّشاطات البشريَّةِ، المختلفةِ، المرتبطةِ بالاقتصادِ، والإدارة، والسياسةِ، وعلمِ النفس، وغيرِها من المجالاتِ، وغالبًا ما يرافقُ الأزمةَ مناخٌ من التوترِ، والارتباكِ لما تخلُفهُ من ضغوطٍ نفسيَّةٍ، وتشتُّتٍ في الأفكارِ، ونُدْرةِ المعلوماتِ أحيانًا، وعمومًا تعبّرُ الأزمةُ عن حالةٍ يُوَاجِهُهَا مُتَّخذي القرارِ في أحدِ الكياناتِ الإداريةِ سواء كانت (دولةً، مؤسسةً، مشروعًا، أسرةً ...) تتلاحقُ فيها الأحداث، وتتشابكُ معها الأسبابُ بالنتائجِ، ويفقدُ معها مُتخذي القرارِ القدرةَ على السيطرةِ عليها، وقد ازدادت الأزماتُ في عصرِنا الحاليّ، وازدادَ الوضعُ تعقيدًا؛ نتيجةَ إصرارِ العديدِ من القوى الفاعلة دوليًا، وإقليميًّا على تحقيقِ أهدافِها من خلالِ إثارةِ وافتعالِ الأزمات، ويعتبرُ علمُ إدارةِ الأزمات هو أحدُ العلومِ الإنسَانيَّةِ التي ازدادت أهميتُها في عصرِنا، وهو علمُ إدارةِ توازناتِ القُوى، وعلمُ تحريكِ الثَّوابتِ، وقُوى الفعل في المجالات الإنسَانيَّةِ كافةً ، وقد أَكَّدَ العديدُ من الباحثينَ على دورِ وسائلِ الإعلام الرَّقميَّة في إدارة العديدِ من الصراعاتِ، والأزمات الدَّولِيَّة؛ من خلالِ تقديمِ تصوراتٍ بشأن الأطرافِ المشاركةِ فيها، وإضفَاءِ الشرعيَّةِ على بعضِها، وإبرازِ قضايا وتهميشِ الأخرى **(3)**، فإذا كان بمقدورِ الإعلام أن يكونَ أداةً؛ لتضخيمِ الأزمة بمقدورِه أيْضًا أن يقومَ بدورٍ وِقائِيّ في التعاملِ مع الأزمة، ومن ثَمَّ أصبحت الشَّبكاتُ الإذاعيَّة الرقميَّة وسيلةً، إعلاميةً، مهمَّةً، تُستَخدمُ؛ لطرحِ المضامينَ الإعلاميَّةِ حول الأزمات الدَّولِيَّة؛ من خلالِ ما تنقُلُه من أحداثٍ مدعومةٍ بالمؤثراتِ الحيَّةِ والشواهدِ التي من شأنُها تعزيزُ الأزمةِ، وتوضيحُ كافةِ جوانِبِها، ومعالجَتِها أمام الجماهيرِ، وتعتبرُ الشبكاتُ الإذاعيَّةُ، الرقميَّةُ، من أهمّ الوسائلِ الاتصاليَّةِ الجماهيريّةِ التي تستخدمها المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ على شبكةِ الإنترنتِ؛ لما تُحَقّقه من تفاعليةٍ مع الجمهورِ العَامِ حولَ مَضَامِينِها .

وبناءً عليه تَتَحَدَّدُ مشكلةُ الدراسةُ في التساؤلِ التالي :

إلى أيّ مدى ساهمت الشبكاتُ الإذاعيَّةُ الرقميَّةُ في تعزيزِ الاستراتيجيَّةِ الاتصاليَّةِ الإعلاميَّةِ بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة في إدَارَتهَا للأزمات ؟

أهمية الدراسة :

تتضح أهمية الدراسةِ في النقاط التاليةِ:

- تعقد الأزماتُ الدَّولِيَّةُ خلال العقودِ الثَّلاثةِ الأخيرةِ من حيث أطرَافِها، وتَدَاعِياتِها، وتسارعِ خطواتِها؛ نتيجةً للتَّحَوُّلاتِ المختلفةِ التي يشهدُها العالمُ منذ بداية التسعينات من القرنِ المُنْصَرِم، وقد فرضت هذه المتغيراتُ الدَّولِيَّةُ الراهنةُ، وما يرافِقُها من مخاطرٍ تحدياتٍ جسيمةٍ أمام صنَّاع القرار؛ للوصولِ إلى سُبُلٍ أكثرَ فاعليةً في التَّجاوبِ مع الأزماتِ الرَّاهنَةِ، والتي تَتَجَاوَزُ في تداعياتها حدودَ الدُّولِ **(4)**.

- انهيارُ البُعدِ الزَّمانِي، والمَكَانِي بين مواقعِ الأَحداثِ، وبين متابعيها، وازْديادُ الإحساسِ بعالميةِ الأزمةِ، ودولِيَّتِها مهما كانتَ مَحَلِّيَتَها، مما يسْتَوجِبُ معالَجَتِها بالطُّرقِ العلْمِيَّةِ المُتَقَدِّمة بعيدًا عن قرارات العشوائِيَّة، والارتجاليَّةِ، وانفعالات اللحظَةِ الجزئيَّةِ.

- تُعَدُّ استراتيجيَّةُ الاتصالِ من بين العوامل الهامَّة المساعدةِ في عمليةِ تحديدِ الطُّرقِ، والوسائلِ المساهمةِ في تطبيقِ، وأداءِ الاستراتيجيَّةِ العامَّةِ للمنظَّمةِ؛ وَنَظَرًا للتطوراتِ المُتَسارعةِ في المجالِ التكنولُوجِيّ، وَنَظَرًا للمناخِ المتغير للمنظماتِ؛ أصبحت استراتيجيَّةُ الاتصالِ جزءًا لا يتجزَّأُ من التَّفكيرِ الاستراتيجِيّ للمنظَّمةِ .

- إلْقاءُ الضَّوءِ على أهميةِ الدَّورِ الحيوِيّ للمنظماتِ الدَّولِيَّةِ في فاعِلِيَتِها، وسرعةِ تَدَخُلِها في مجالِ المساعداتِ الإنسَانِيَّةِ، وحِمَايةِ الأفرادِ، وتقديمِ الدَّعْمِ اللَّازمِ في بدايةِ النزاعَاتِ، والأزماتِ ،والكَوارثِ، وكذلك التَّعرف على الجهود التي تمارِسُها المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ في مجال حقوقِ الإنسَان.

- أهميةُ علمُ إدارةِ الأزماتِ والذى يُعَدُّ أحدَ العلومِ الإنسَانيَّةِ الحديثَةِ التي ازدادت أهميَتُها في العصر الحالي، وبخاصةٍ مع تطورِ تكنولوجيا الاتصالِ التي أدت بدورِها إلى مزيدٍ من التَّغيراتِ على المستوى الوطنيّ، والإقليميّ، والدوليّ، وللبُعْدِ الاتصاليّ أهميةٌ خاصةٌ في إدارةِ الأزماتِ ؛حيث يُعَدُّ مُكَوِّنًا أساسيًا من مكونات المزيجِ التكامليّ في دراستِه للأزماتِ .

- تطورِ تكنولوجيا الاتِّصالِ، وثورةِ المعلوماتِ، وسيادةِ قيَمِ وآلياتِ العولمةِ، مما دفع الباحثةَ إلى اختيارِ المضمونِ الاتصاليّ بالشبكاتِ الإذاعيَّةِ التابعةِ للمنظماتِ الدَّولِيَّةِ، والتي تَبُثُّ عليها رسائِلَها الإعلَاميَّةِ؛ لمعالجةِ وتَنَاوُلِ الأزماتِ؛ من خلالِ استراتيجيَّتِها الخاصةِ، والتي تتناسبُ مع مضمونِ وأهدافِ المنظَّمةِ في مواجَهَتِها للأزماتِ .

- التزايدُ الملحوظُ في الأزماتِ التي تتعرَّضُ لها الدُّولُ، والمُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ، والإقليميَّةُ في السَّنواتِ الأخيرةِ، وما ينجُمُ عنها من تأثيراتٍ تفاعليَّةٍ، متعدِّدَةِ الأبعادِ

اقتصَاديًّا، وسياسيًّا، وتشريعيًّا، واجتماعيًّا، وتكنولوجيًّا **(5)**، مما يؤكِّدُ أهميةَ فهْمِ هذه الدِّينامِيكِيَّاتِ، والتعاملِ معها بناءً على نظامٍ اتصاليٍّ فعَّالٍ يرتَكزُ على قاعدةٍ عريضةٍ من المعلوماتِ والبياناتِ، تُبْنَي عليها إدارةُ الأزمةِ .

أهداف الدراسة :

تستهدف الدراسةُ ما يلى :

- التعرف على أنماطِ المُنَظَّمَاتِ الدَّولِيَّةِ، وإطاراتِ عملِها .
- إلقاء الضَّوءِ على مفهومِ الأزماتِ، وأنواعِها، وأساليبِ مواجَهتِها، والحدِّ من أخْطَارِها .
- الإلمام بالأُسُسِ التي تقومُ عليها الاسْتراتيجيَّةُ الاتصاليَّةُ بالمُنَظَّمَاتِ لإدارةِ الأزمات .
- التأكيد على أهميةِ استراتيجياتِ الوسائطِ المُتعدِّدة للشبكاتِ الإذاعيَّةِ لإبرازِ الأزمةِ .
- إلقاء الضَّوء على الدَّورِ الهامِّ لاستراتيجياتِ الاتِّصالِ الرقميَّةِ في التعاملِ مع الأزمةِ .
- إبراز دور الشبكات الإذاعيَّة للمنظمات الدَّولِيَّة في تنشيطِ الجمهور وإحداثِ التفاعليَّةِ حول مضمونِ الأزمةِ .
- التأكيد على أهمية ثَرَاءِ محتوى الشبكات الإذاعيَّةِ للمنظماتِ الدَّولِيَّةِ بالأدوات، والآليَّات الاتصاليَّة التي تُمَكِّن الجمهورَ من التَّفاعل مع محتوى الأزمةِ .
- رصد وتحديد أولويات كلِّ وجهٍ من أوجه الثراءِ الإعلاميِّ للشبكات الإذاعيَّةِ لدى مستخدمِيها، ودراسة المتغيرات التي تؤثِّرُ في تحديدِ هذه الأولويات .

مفاهيم الدراسة

يمكن تحديد مصطلحات الدراسة في الاتي :

الأزمةُ : عبارة عن خللٍ مفاجئٍ؛ نتيجةً لِأوضَاعٍ مضَّطربةٍ، تؤدى إلى تطوراتٍ غيرِ متوقعةٍ؛ بسبب عدمِ القدرةِ على احتوائِها من قِبَلِ الأطرافِ المعنيَّةِ ،**(6)** كما تعنى تحديًا مقصودًا واستجابةً مقصودةً من جانبِ أطرافِ الأزمةِ بحيث يتصورُ كلًّا منهما أنَّ هذه الأزمةَ يمكن أنْ تغيرَ مجرى التاريخِ في صالِحِه **(7)**، وأيضًا هي موقفٌ فجائيٌّ ينطوي على درجةٍ خطيرةٍ من التهديد، ويضعُ صناعَ القرارِ أمام وضعيَّةٍ حرجةٍ، تتطلبُ اتِّخاذَ قراراتٍ دقيقةٍ، وفعَّالةٍ **(8).**

إدارةُ الأزمات: هي منهجيةُ التعاملِ مع الأزماتِ في ضوء الاستعداداتِ، والمعرفةِ، والوعيِ، والإدراكِ، والإمكانياتِ المثمرةِ، والمهاراتِ الاتصاليَّةِ الفعالةِ **(9).**

الاتصالُ :عمليةٌ اجتماعيَّةٌ تعكسُ التواصلَ الإنسَانيَّ؛ من خلالِ إنتاجِ البياناتِ، والمعلوماتِ الضروريَّةِ، وتَوفِيرِها، وتَجْمِيعِها؛ لاستمرار العملِ، ثمَّ نقل هذه المعلومات، وتَبَادُلها، وإذاعَتها.**(10)**

الاستراتيجيَّةُ : ويُقصَدُ بها في معناها العام التّكْتِيكُ، أو الأسلوبُ الواجبُ اتّباعُه في مواجهةِ موقفٍ معيَّنٍ، وبذلك تعتبر منهجًا للتفكير يعتمد على التَّنسيقِ والتنظيمِ؛ بُغْيةَ الوصولِ إلى الهدفِ، وانتقاءَ الوسيلةِ المناسبةِ **(11).**

الاستراتيجيَّةُ الاتصاليَّةُ : هي مجموعةُ القراراتِ الكبرى، التي تتَّخِذُ من بين الاختيارات الهامَّة في الاتصال تحديدًا للأهدافِ المرجوَّة منه، والوَسائل المستعملة فيه**(12).**

الوسائطُ المتعددةُ : يقوم مفهومُ الوسائطِ المتعددةِ على الرقميَّةِ، والكَثَافةِ المعلوماتِيَّةِ العالِيَة، والفَوريَّة، وتعدُّدِ الحواسّ، وتعنى توظِيف النصوصِ، والجداولِ، والرُّسومِ البيانيَّةِ، والصُّورِ الثَّابتةِ، والصَّوت، والرُّسومِ المتحرّكةِ، والفيديو بكيفيَّةٍ مُنْدَمجةٍ ومتكَاملَةٍ ؛ من أَجلِ تقديمِ رسالةٍ تواصليَّةٍ فعَّالةٍ قادرةٍ على تلبيةِ احتياجاتِ المتلقّي، ومتكيّفة مع قدراتِه الإدراكيَّةِ **(13).**

المُنَظَّمَاتُ الدَّوليَّةُ : ذلك الكيانُ الدَّائمُ الذى تقومُ الدُّولُ بإنشائِهِ؛ من أَجلِ تحقيقِ أهدافٍ مشترَكَةٍ يلزمُ لِبلوغِهَا منحُ هذا الكيانِ إرادةً ذاتيَّةً مستقلَّةً **(14).**

الشبكاتُ الإذاعيَّةُ الرقميَّةُ : تشيرُ إلى استخدامِ الإنترنتِ في تقديمِ موادِ الشَّبكاتِ الإذاعيَّةِ؛ من خلالِ استخدامِ الوسائطِ المتعددةِ، حيث تستطيعُ تقنيةَ البَثِّ الرَّقمِيّ إرسالَ عدةِ قنواتٍ صوتيَّةٍ في حزمةٍ صغيرةٍ من التَّرددات، وتَسْتقبِلُ برامِجَه بواسطةِ هوائيٍّ صغيرٍ **(15)**

الدراسات السابقة :

تَنَاوَلت الباحثةُ مجموعةً من الدراساتِ السابقةِ ذاتَ الصلةِ الوثيقةِ بموضوعِ دراستِهَا، وقد تَمَّ تقسيمُ الدراساتِ وِفقًا لموضوعِ الدراسةِ إلى ما يلي :

المحور الاول

دراساتٌ تتعلَّقُ بإعلامِ الأزماتِ :

تتصاعدُ درجاتُ، ومستوياتُ اعتمادِ الجمهورِ على وسائلِ الإعلامِ ؛ كمصدرٍ للمعلوماتِ في حالةِ وقوعِ الأزمةِ، وتتزايدُ هذه العلاقةُ بوضوحٍ في ظلِّ عدمِ الاستقرارِ الاجتماعيّ، والتغيُّرَاتِ الاجتِمَاعِيَّةِ، والصِّرَاعِ، والتهديدِ بأنواعِه المختلفَةِ، ويلجأُ الأفرادُ في هذه الحالةِ لوسائلِ الإعلامِ محاولةً؛ لِخَلْقِ معانٍ ثابتةٍ للأحداثِ، وإيجادِ التَّفسيرِ المناسِبِ لها **(16)**، وقد تَنَاوَلت هويدا مصطفى (2000) **(17)**،

الدَّورَ المهمَّ للإعلامِ في إدارةِ الأزماتِ الدَّولِيَّةِ ، وتوصلت إلى أهميَّةِ الدَّورِ الذي تقومُ به وسائلُ الإعلامِ في إدارةِ مثل هذه الأزمات، حيث تعتمدُ في إدَارَتهَا على وسائلِ الإعلامِ؛ كأحد مكونات استراتيجيَّة مواجهةِ الأزمةِ، فَضلًا عن أنَّه في أوقاتِ الأزماتِ تزيدُ حاجةُ الجمهورِ إلى المعلوماتِ، وإلى فهمٍ ومعْرِفَةِ ما يحدثُ حولَهم، فتكونُ وسائلُ الإعلامِ هي المصدرُ الأوَّلُ الذى يلجئون إليه لِاسْتِقَاءِ معلوماتِهم بشأن تلك الأزمةِ.

ولأهميّة الدّورِ الحيويّ للإعلامِ في التنبؤِ بالأزمةِ الأمنيّة، والتحسُّب لوقُوعِها في مرحلةِ ما قبلَ الأزمةِ، وجاءت دراسةُ مصطفى فهمى (2000)**(18)**؛ لتثبتَ ذلك الدَّور وما له من أهميَّةٍ بالغَةٍ، إذ أنَّ التنبؤَ بالأزمةِ من أهمّ مقوماتِ التَّخطيطِ النَّاجحِ لإدارةِ الأزماتِ، ولذا يجب أنْ يكونَ أداءُ الإعلامِ في هذه الأوقات على درجةٍ عاليةٍ من الأهميَّةِ، والحساسيَّةِ، حيث تدخلُ الرسائلُ الإعلاميَّةُ الموجهةُ للجمهورِ خلالَ الأزمةِ الأمنيَّةِ، وتطوراتِها؛ كعنصرٍ رئيسٍ في تفاعلاتِ الأزمةِ سلبًا، وإيجابًا **(19) .**

وفى هذا السياق، تُحَاول دراسةُ Arpan & Roskos**(20)**،المقارنةَ بين الأزمةِ قبلَ وبعدَ تعرُّضِ الإعلامِ لها؛ من خلالِ تحليلِ ردِّ فعلِ الجمهورِ، وتوصَّلت إلى ارتفاعِ رِدُودِ أفعالِ الجمهور مع الأزمةِ عند تَنَاوُل الإعلامِ لأبعادِها المختلفةِ، كما حَاوَلَتَ دراسةُ صلاح مدكور (2000) **(21)** التعرفَ على دورِ الإعلام المرئيّ في تنميةِ الوعى لدى الجماهير؛ لمواجهة أخطار الزلازل، مستهدفةً عيّنَةً عشوائيَّةً من مشاهدي القناتين الأولى والثّانية، وتوصَّلت إلى اعتمادِ البرامجِ الإخباريَّةِ بالتليفزيون أثناء الأزمةِ على الإجْراءات التي اتَّخذَها المسؤولين تجاهَ الأزمةِ .

وقد استهدفت أيضًا دراسةُ خديجة على حسين (2000) **(22)**، التعرفَ على دورِ الإعلامِ في مواجهةِ أزمةِ حرب الخليجِ الثَّانيةِ، معتمدةً على منهجِ المسحِ الإعلاميّ، وتوصلت إلى **أنَّ** اعتمادَ الجمهورِ على الإعلامِ المرئيّ والمسموعِ جاء في المرتبةِ الأولى أثناء حرب الخليج، والأزمات التي خلفتها الحربُ، ويؤكدُّ محمود خليل (2000) **(23)**، أن اختلافَ الأدوات التعبيرية لوسائلِ الإعلام تؤثرُ في الكيفية التي تتَنَاوُل بها الأزمة، ، فالوسائل المذاعة تعتمدُ على النقلِ الحيّ للأحداثِ والوقائع؛ باستخدام أدواتِها التعبيريَّةِ، سواء تمثلت في حركةِ الكاميرا والتعليقاتِ المصاحبةِ، مما يؤدى إلى نقل الحدثِ بدلالاتٍ معينةٍ، يتكونُ من خلالِها الخطابُ الخاصُّ بها، ومع اختلاف تباين وسائل الإعلام المكتوبةِ، والمرئيَّةِ، والمسموعةِ في تَنَاوُلها للأزمة، يتَّضحُ أنَّ هناك مراحل يجب أن يمرَّ بها التَنَاوُل الإعلامي للأزمات، من حيث مراحل " نشر المعلومات "، و " تفسير المعلومات "، و" المرحلة الوقائية"**(24)**.

ولأهمية المعالجةِ الإعلاميَّةِ للأزمات، توصلت دراسةُ Coombs, W.T **(25)**، إلى أهميةِ الوثائق القديمة عن الأزمات السّابقة؛ كنموذج لمعالجةِ الأزماتِ الحاليةِ، وذلك بالرجوع إلى وسائلِ الإعلامِ، وكيفية معالجَتِها للأزمات السابقة كمرجعٍ لمعالجةِ الأزمات الحالية .

وبناءً على أهميةِ الدَّور الإعلاميّ في مواجهة الأزمات والحدّ منها، فقد انحصرت مشكلةُ دراسةِ عبد العزيز الضويحي (2004)**(26)**، في التعرف على دورِ التَّخطيطِ الإعلاميّ في مواجهةِ الكوارثِ والأزماتِ، حيث يسهمُ التخطيطُ الإعلاميُّ في مساعدةِ الأجهزةِ الأمنيَّةِ على التعاملِ الأمثلِ مع الأزمات، والحدِّ من آثارها السلبية، وسرعةِ احتوائها، كما توصلت الدراسةُ إلى أهمية الدَّور الذى يقومُ به الإعلامُ في التخفيفِ من حِدَّةِ الأزماتِ والكوارثِ ، ويؤكدُّ أيضًا الطيبُ أحمد الإمام (2015) **(27)**،على أهميةِ التخطيطِ؛ لمواجهةِ الأزمةِ، والاستعدادِ لمواجهتِها، حيث استهدفت دراستُهُ التَّعرفَ على الدَّور المهمّ الذى تلعبُه الأجهزةُ الإعلاميَّةُ في نشرِ الحقائقِ، وتثقيفِ الجمهورِ، وبلْورةِ رأيٍ عامٍ موحَّدٍ حولَ الأزمات، وتوصَّل إلى أن التخطيطَ الإذاعيَّ أحدثَ تطورًا في إدارةِ الأزمةِ من خلال الاستعدادِ لمواجهةِ الأزمات المفاجئةِ، والتعاملِ بطريقةٍ سريعةٍ مع الأزمةِ، كما أنه يقلّلُ من مخاطر الأزمات .

هذا وقد هدفت دراسةُ عبد الباقي الشيخ (2010) **(28)** إلى التأكيد على أهميةِ دورِ الإعلام في الرَّبطِ بين المُنَظَّمَاتِ، والجمهورِ أثناء الأزمات، وتوصلت إلى ضعفِ التنسيقِ أثناء الأزمات، وأرجعت السببَ في ذلك إلى ضعفِ التخطيطِ الإعلاميّ لمواجهةِ الأزمةِ ، وللتأكيد على أهمية الدور الإعلاميّ خلال مراحل الأزمة حَاوَلَت دراسةُ محمد شومان (2003) **(29)**، التعرفَ على نشأةِ، وتطورِ بحوثِ، وعملياتِ إعلامِ الأزمات والكوارث، وتحديدِ أهمّ إشكاليات إعلامِ الأزمات والكوارث، وتوصلت الدراسةُ إلى أنَّ إعلامَ الأزمات في حاجةٍ إلى التطويرِ المستمرّ من حيث تحرّى الدِّقة في نقلِ المعلوماتِ .

المحور الثاني

دراسات تتعلق باستراتيجيات الأزمة اتصاليًا :

فرضت المتغيراتُ الدَّولِيَّةُ الراهنةُ، وما يرافقُها من مخاطرٍ، وتحدياتٍ جسيمةٍ أمام صنَّاعِ القرار سبلًا أكثرَ نجاحًا وفاعليةً، في التعامل مع مختلف الأزمات الراهنة، ولعلَّ حُسْنَ استثمار المعلوماتِ الدقيقةِ، والموضوعيةِ، من شأنه أنْ ينعكسَ إيجابيًّا على مستوى التعاملِ بكفاءةٍ مع مختلفِ المخاطرِ، والأزمات التي تَتَجَاوَزُ في تداعياتِها حدودَ الدول **(30)**، وقد توصلت دراسةُ Holladay (2011) **(31)** Zhu, y إلى أنَّ الأزمات لا تخلو من تداعياتٍ، وانعكاساتٍ إقليميَّةٍ، ودوليةٍ، خاصةً مع ما تشهده المنطقةُ العربيةُ من تزايدٍ ملحوظٍ في حجمِ الأزمات، كما توصلت إلى أنَّ

تشابك العلاقات الدَّولِيَّةِ، نتيجةَ تزايد الاعتماد المتبادل، وتشابك المصالح بين مختلف الدول، جَعَل مواجهة هذه المخاطر أمرًا مُلِحًّا، في إطار التنسيق، والتَّعاون، المبنيين على تبادل الخبراتِ، والمعلوماتِ، وَنَظَرًا لأهمية المعلومات خلالَ المراحل المختلفةِ للأزمة، فقد أَكَّدَ كلًّا من Carney, A., & Jordon و Coombs, W. T. **(32)**، على أهميَّةِ الحاجةِ إلى استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ أثناءَ الأزمةِ، من خلالِ التركيز على أهميةِ المهارات الاتصاليَّة لفريق العمل؛ لحل الأزمة، والتمتع بالخبرة؛ لمناقشةِ تفاصيلِ الأزمة، كما توصلت الدراساتُ السابقةُ إلى الكيفيَّةِ التي يتم بها الاستجابةَ للأزمات الشائعةِ ، مستخدمةً مستوى من المسؤولية تجاه الأزمة، وقد توصلت أيضًا إلى أنَّ الأزماتِ الشائعة، يتم معالجتها باستراتيجيات اتصاليَّةٍ مختلفةٍ وِفقًا لدرجةِ شيوعِها، ويركز Ulmer & Seeger (2006) **(33)**على الدمج بين تطبيقات الإعلام، والاتصالِ لمواجهة الأزمة، بالتركيز على المتطلبات الاتصاليَّةِ لحلِّ الأزمة، وكذلك أهمية اعداد استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ بعد انقضاء الأزمة ، أمَّا قبل الأزمة، يجب امتلاكُ علاقاتٍ اتصاليَّةٍ قويَّةٍ مع كافةِ أطرافِ الأزمةِ؛ لحلِّها، ويحدد حامد الدليمي (2008) **(34)**، عشرةَ أخطاءٍ في الاتصالات التي يمكن تجنُّبَها عند إدارة الأزمة ، وتوصَّلَ أيضًا إلى أنَّ الاستراتيجيَّةَ الاتصاليَّةَ الجيِّدةَ من أهمِّ مقومات القضاء على الأزمة، وحدد أمورًا هامةً للاتصال؛ للقضاءِ على الأزمة من أهمِّها التفاعلُ الشديدُ مع الجمهور، هذا وقد تهتم بعض المُنَظَّمَات بعمل استراتيجياتٍ اتصاليَّةٍ؛ لعلاج الأزمات بعد حدوث الأزمة، اعتقادًا منها أنَّ اتصالاتِ ما قبل الأزمة من الأمور غير المهمة لعلاج الأزمات **(35)**.

وعن أهمية الإعلام الاجتماعي خلال الأزمات، فقد أجمل Mayfield (2010) **(36)** الخصائصَ المشتركةَ التي تجمع بين مختلف أشكال تطبيقات الإعلامِ الاجتماعيّ، والتي تؤكد أهميَّتَها كآليةٍ مهمَّةٍ للاتصال في مختلف مراحلِ الأزمةِ، من حيث التشارك في الاستخدام، حيث تشجعُ تطبيقات الإعلام الاجتماعيّ مستخدميها وزوارِها على إبداءِ تعليقاتِهم، وآرائِهم، وردودِ أفعالهم، بل وتقييمِ ما يجدونه عليها من محتوى، فَضلًا عن تداولِ المعلوماتِ المنشورةِ، وإعادةِ نشرِها بين نطاقاتٍ واسعةٍ من الجمهور، وتساهم في إثراء المناقشةِ، وتبادل الحوار، حيث يتبنى الإعلامُ الجديدُ نمطَ الاتصال التحاوريّ، الذى يقوم على مرونةِ تبادلِ الاتصال بين الأطراف المشتركة فيه، فَضلًا عن تنوعِ، وتعددِ مصادر المعلومات، وتكوينِ جماعات ذات اهتمامٍ مشتركٍ.

وتضع دراسة Argenti,p (2002) **(37)**، رؤيةً عامةً أثناء العمل؛ لِفَكِّ الأزمة؛ من خلال المعلومات التي تصل من المتفاعلين مع وسائل الاتصالِ والإعلامِ الجديدةِ، واستجاباتهم، وردود الفعل حول أزمة 9/11 كنموذج للدراسة، وفى هذا الإطار قامت دراسةُ Vaganov, peter(2000)**(38)** ، بالبحث حولَ تأثيرِ شبكةِ الإنترنتِ، كأحد أهمِّ مصادر المعلومات ذات التأثيرِ الكبيرِ في الوقت الرَّاهن، والتي

تملك القدرةَ من خلال أنماطِ الاتصال التفاعليّ على تحسين صورة المنظمة في الدَّاخلِ، والخارجِ، ومواجهةِ الأزمات التي تتعرض لها، كما استهدفت دراسةُ آلاء فوزي (2015) **(39)**، التعرفَ على كيفية استغلال إسرائيل لفضاء الفيس بوك في التواصل مع الجماهيرِ العربيةِ، وذلك من خلال تحليلِ الاستراتيجيات التي توظفُهَا المُنَظَّمَاتُ الإسرائيلية؛ لممارسة الدبلوماسيةِ خلال أوقاتِ الأزمات، والأوقاتِ الاعتيادية، وانتهت الدراسةُ إلى أنَّ استراتيجياتِ الإقناعِ كانت أكثرَ الاستراتيجيات التي اعتمدت عليها الدبلوماسيةُ الاسرائيليةُ، عبر فضاءِ الفيس بوك، كما استهدفت أيضًا دراسةُ أحمد فاروق (2012) **(40)**، التعرفَ على الكيفية؛ التي يتمُّ من خلالِها توظيفُ الموقع الإلكتروني للمنظمات، وكذلك الوسائل الاتصاليَّة المتاحة على شبكة الإنترنت في إدارة المُنَظَّمَات؛ للاتصالِ أثناءَ الأزمة، وقد توصلت الدراسةُ إلى توظيف المُنَظَّمَات عيّنةَ الدراسة للإمكانيات التفاعليَّة عبر موقعها للتواصل مع العملاء، من خلال توظيفِ استراتيجيَّةِ الاعتذارِ، واتخاذِ الإجراءاتِ التصحيحيةِ بأشكالِها المتنوعةِ، بهدف حمايةِ سمعتِها وصورتِها لدى العملاء، أيضًا حَاوَلَت دراسةُ علاء محمد عبد المعطى (2015) **(41)**، التعرفَ على الفروقِ الجوهريَّةِ بين المنتديات الإلكترُونيَّةِ، من حيث الاتجاهِ الفكريّ لها على مستوى التفاعل الاتصاليّ الذى يتمُّ من خلالها، وأوضحت الدراسةُ اختلافَ قوة التفاعل باختلاف الاتجاه الفكري السائدِ للمنتدى، وأن هناك تأثيرًا واضحًا للانتماءات الفكريَّةِ للمنتدى على طبيعة التفاعل .

ولاختيار الاستراتيجيَّةِ الاتصاليَّةِ المناسبةِ؛ لعلاج الأزمة تركَّزت مشكلةُ الدراسة لدى Coombs (2006) **(42)** على كيفية اختيار الاستراتيجيَّة المناسبةِ؛ لمواجهة الأخطَار المحتملةِ التي تسببها الأزمة ، حيث أَكَّدَ أن استراتيجيات الأزمات تستطيعُ تخفيفَ الضررِ من الأزمة، وأن على المُنَظَّمَات أن تتخذَ الإجراءاتِ اللازمةِ، والصحيحةِ؛ للتصرُّفِ مع الأزمة، وقد استهدفت دراسةُ ulmer,et.al (2007) **(43)** رصدَ دورِ اتصالات الأزمة في تَنَاوُل أزمةِ الحادي عشر من سبتمبر ، وأزمةِ الجمرة الخبيثة ، وأزمةِ تسونامي في جنوب شرق آسيا ، بالتحليل والدراسةِ، وتوصلت إلى أهميةِ التركيزِ على إدارةِ الصورة الذهنيةِ أثناء الأزمة لاستعادةِ الصورة لما بَعْدَ الأزمة .

كما قامت دراسةُ حنان أشرف عبد المغيث (2011) **(44)**، بالكشف عن تطوراتِ دراساتِ الأزمة من حقبةِ التسعينات وحتى نهايةِ 2010، وذلك من خلال عرضِ وتحليلِ الدراسات، والبحوثِ العلميَّةِ المنشورة سواء العربية أو الأجنبيَّة ، وكشفت نتائجُ الدراسة على تركيز غالبية الدراسات الأجنبيَّة على تحليل، وتوضيحِ الاستراتيجيات الاتصاليَّة المتبعة في إدَارَة الأزمات، كما كشفت عن أوجه القصور التي تعانى منها اتصالات الأزمة بوجهٍ عامٍ ، كأهميةِ استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات، وقد رصدت دراسةُ السيد السعيد (2012) **(45)** أنماطَ الخطاب الاتصَاليّ، المستخدم في مضمون البيانات الصادرة عن مؤسسات المجلس الأعلَى

للقوات المسلحة، وعن رئاسةِ مجلس الوزراء، وعن جماعةِ الإخوان المسلمين، بحيث تمَّ التركيزُ على تحليلِ خطابات أزمات المرحلة الانتقالية من حكم مصر عقب ثورة 25 يناير، وقد تمَّ تحليلُ المضمون الكيفيّ للبيانات الصادرة من المؤسسات عينة الدراسة، كما تمت دراسةُ حالة لعدد من الأزمات ، وأسفرت النتائجُ عن عدم تَنَاوُل البيانات خطابًا إصلاحيًّا علاجيًّا للأخطاء التي حدثت، وغلبة الخطاب القانوني على جميع البيانات، في حين اعتمدت بيانات رئاسة مجلس الوزراء على خطاب نفيِ المسؤوليَّةِ والتَّهربِ منها في جميع الأزمات التي حدثت.

الإطار النظري للدراسة :

ترتكز الدراسةُ في إطارها النظريّ على **نظريةِ ثراء وسائل الإعلام** " Media Richness Theory"، والتي يشار إليها أحياناً بنظرية ثراء المعلومات، وهي إطارٌ لوصف وسائل الاتصال على حسب قدرتِها على إنتاج المعلومات التي تنقلُ من خلالها، وقد قام بوضع هذه النظرية كلًّا من ريتشارد دافت Richard L. Daft، وروبرت لينجل Robert H. Len gel عام 1984، وقد كان الهدف منها في بداية الأمر، وصفُ وتقييمُ وسائلِ الاتصالِ داخل المُنَظَّمَات **(26)**، حيث أَكَّدَ الباحثان أنَّ الأهدافَ الرئِيسَةَ لأيّ منظمةٍ هي تقليلُ غموضِ الرّسالة عن طريق اختيار الرسائل التي تحقق درجةً من التفاعل مع الجمهور، وتعمل نظريةُ ثراء وسائل الإعلام على دراسة معايير الاختيار بين الوسائل الإعلامية التكنولوجية وِفقًا لدرجة ثرائِها المعلوماتي، وتوضح أن فاعليَّةَ الاتصال، تعتمد على القدر الذي تستخدم به الوسيلة الأشكال التفاعلية للاتصال، وطبقاً للنظرية، فإن الوسائلَ الإعلاميَّةَ التي توفرُ رجعَ صدى فوريّ، تكون أكثرَ ثراءً**(27)** وترتكز النظريَّةُ على أربعة معاييرٍ أساسيةٍ؛ لترتيب ثراءِ الوسيلةِ، من حيث درجة الثراء، وهي سرعة رد الفعل، وقدرتِها على نقل الإشارات المختلفة؛ باستخدام تقنيات تكنولوجيَّةٍ حديثةٍ مثل: الوسائط المتعددة، والتركيز الشخصيّ على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية.

وتعد الشبكاتُ الإذاعيَّةُ الرقميَّةُ، وسيلةً إعلاميَّةً متميزةً، بفضل ما تمتلكُه من أوجه للثراءِ الإعلاميّ، تميّزُها عن الوسائل الإعلامية التقليديةِ، مما جعل منها وسيلةً متزايدةَ الاستخدام من قِبَلِ أعدادٍ كبيرةٍ من الجمهور، وقد استمدت أوجه الثراء الإعلاميّ من استعمالها لشبكةِ الإنترنت وما وفره هذا الوسيطُ من خصائصَ، جعلت منها وسيلةً إعلاميةً متميزةً، من حيث الآنيةِ والتفاعليةِ واستخدامِ الوسائط المتعددة، كما أنَّ إتاحةَ فوريةَ رجع الصدى، جعلت منها وسيلةً إعلاميةً مواكبة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، التي يشهدها الإعلامُ في الوقت الحالي.

كما ترتكز الدراسةُ أيضًا في إطارها النظريّ على نموذج استراتيجياتِ الاتصالِ، حيث وضح ruler 2004 نموذجًا موقفيًّا لاستراتيجياتِ الاتصال، والتي يمكنُ من

خلاله استخدامَ استراتيجيَّةٍ معيَّنةٍ في موقفٍ محددٍ، أو استخدامَ مزيجٍ من هذه الاستراتيجيات في موقفٍ آخرَ، ويحدد النموذجُ استراتيجياتِ الاتصال وِفقًا لمحورين أساسيين يرتبطُ الأولُ بطبيعة عمليةِ الاتصال، ومدى اشتراكِ الجمهور في هذه العملية، ويمثلُ أحدَ طرفي هذا المحور الاتصال في اتجاه واحد، في حين يمثلُ الطَّرف الثاني الاتصال في اتجاهين، أما المحورُ الثاني فيشيرُ إلى طبيعة المضمون، والمعاني التي تتضمنُها الرسائلُ الاتصاليَّةُ ويمثل أحد طرفي هذا المحور الرسائلُ، التي يعبر مضمونها، ومعانيها عن رؤيةِ المنظمةِ فقط، أمَّا الطرف الثاني فيشير إلى الرسائلِ التي يعبرُ مضمونُها، ومعانيها عن رؤى المنظمةِ والجمهورِ، و تعكسُ رؤى الطرفين **(28)** .

فروض الدراسة :

اعتمدت الدراسة على اختبار الفروض التالية:

- توجد علاقةٌ ذات دلالةٍ إحصائِيَّة بين أساليب الاتصالِ الآليّ المتاحة على الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ للمنظمات الدَّولِيَّة، وحجمِ تفاعل الجمهور معها .
- توجد فروقٌ بين المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة في الاستراتيجيات الاتصاليَّة، للوسائط المتعددة أثناء معالجة الأزمة .
- توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائِيَّة بين أنماط المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، واستراتيجياتها الاتصاليَّة المستخدمة في معالجة الأزمات على الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ .
- يوجد علاقةٌ دالةٌ إحصائيًا بين أنماط الأزمات المطروحةِ ، ومدى اعتماد الاستراتيجيَّة الاتصاليَّة للشبكات الإذاعيَّةِ على الوسائط المتعددةِ الرقميَّةِ؛ لمعالجةِ الأزمة وإدَاراتِها .

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تندرج هذه الدراسةُ ضمن الدراسات الوصفيَّةِ، التي تستهدفُ الكشفَ عن المعلومات، والبياناتِ عن الظاهرةِ المرادُ دراستِها؛ من خلال إجراءِ القياسات الضروريَّة لمتغيرات الدراسة كميًّا **(29)**، ومعالجتِها عبر مجموعة من الاختبارات الإحصائِيَّة، والوصولِ إلى تفسيراتٍ علميَّةٍ بشأنِها، ولذا تعتمد هذه الدراسةُ على منهج المسح الإعلاميّ بمستوياته الوصفيّ، والتحليليّ؛ من أجل اختبارِ فرضيات الدراسة، والوصولِ إلى نتائج علمية مؤكدة بشأن الظاهرة .

مجتمع الدراسة:

قامت الباحثةُ بتحديد إطارٍ عامٍ للدراسة، يتمثل في استراتيجيات وسائل الاتصال الرقميَّة للمنظمات الدَّولِيَّة في إِدَارَتهَا الأزمات .

عينة الدراسة :

اقتصر إطارُ البحث على سحبِ عيّنةٍ عمدية من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، ذات الصلة بمواجهة الأزمات والكوارث الطبيعية، كما حددت الباحثةُ الشبكات الإذاعيَّة كوسيلةٍ هامةٍ من وسائل الاتصال الرقميَّة، التي تستخدمها المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة في استراتيجيتها الاتصاليَّة؛ لإدارة الأزمات

المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة عينة الدراسة:

مجموعة الأزمات الدَّولِيَّة (ICG):

هي منظَّمةٌ دوليَّةٌ عالمِيةٌ غيرُ حكوميَّةٍ، تهدُفُ إلى منع حدوث الأزمات، وتسوية النزاعات الدمويَّةِ، والصراعاتِ، وأعمالِ العنف حول العالم، وتُعدُّ من المصادر العالمية الأولى التي تعتمد عليها المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة للتحليلات وإبداءِ المشورةِ حول الأزمات، وكيفيَّةِ مواجهتِهَا، كما تقدم استراتيجيَّةً جديدةً حول أكثر النزاعات والأزمات العالمية .

هيئة الأَمَم المتحدة (UN):

منظمةٌ دوليَّةٌ عالميَّةٌ غيرُ حكوميَّة ، وغيرُ محددة السلطات، أهدافُها متعددةٌ في جميع المجالات، تقومُ على منع النزاع بين الدّول، والحفاظِ على حقوق الإنسَان، والحدِّ من انتشار الأسلحة، وتتنوعِ المهامّ التي تضطلع الأَمَم المتحدة بها، ويمتدُ نطاقُ هذه المهام من إدارةِ عملياتِ حفظِ السلام إلى التوسط لتسوية المنازعات والأزمات الدَّولِيَّة، ومن استقصاء الاتجاهات والمشاكل الاقتصَادِيَّةِ، والاجتِمَاعِيَّةِ إلى إعداد الدراسات عن حقوق الإنسَان، والتنمية المستدامة .

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) :

منظمةٌ دوليَّةٌ عالميَّةٌ غير حكومية، هدفُها توفيرُ الحماية للاجئين في كافة أرجاء العالم، وحلُّ المشاكل والأزمات المتعلقةِ باللاجئين، وحمايةِ حقوقهم .**(30)**

جامعة الدول العربية:

منظمةٌ دوليةٌ إقليميَّةٌ حكوميةٌ، أعضاؤها دول عربية فقط ، تقوم على التنسيق بين الدول في كافة الشؤون الاقتصَادِيَّةِ والاجتِمَاعِيَّةِ والثقافيَّةِ، وتعملُ على التوسط في حلِّ النزاعات والأزمات، التي تنشأُ بين دولها، وأطراف ثالثة، كما تعملُ على تعزيز

البرامج السياسيَّةِ والثقافيَّةِ والاجتِمَاعِيَّةِ والاقتصَادِيَّةِ بين الدول العربية .

منظمة الهجرة الدَّولِيَّة (IOM):

منظمةٌ دوليَّةٌ عالميَّةٌ غير حكومية؛ لتنظيمِ الهجرةِ الإنسَانيَّةِ على مستوى جميع دول العالم ، تهتمُّ بحلِّ المشكلات، والأزمات التي تنشأُ عن الهجرة، وتقديمِ المساعداتِ الإنسَانيَّةِ للمهاجرين، وتقومُ على الاستجابة للأزمات النابعةِ من الهجرة، حيث تنطوي أبعادُ التنقُّلِ على مجموعةٍ من الأزمات الإنسَانية، وتُحَاوِل التقليلَ من العواقب السلبيَّة للهجرة، وإعطاءَ الأولويَّةِ لسلامة وكرامةِ المواطن، وكذلك ضمان وصول المساعدات الإنسَانية دون تمييزٍ، ومعالجة الاحتياجات المتنوعةِ للمهاجرين، والنازحين، بما في ذلك اللاجئين وطالِبِي اللجوء والأشخاص عديمي الجنسية أو النازحين داخليًّا ، كما تسعى المنظمةُ الدَّولِيَّةُ للهجرة إلى تعزيز المشاركةِ الشاملةِ في عمليات صنع القرار ،وتقديمِ الإغاثةِ، ودعمِ تطوير قدرات الحمايةِ الذاتيةِ .**(31)**

مجلس الأمن والتَّعاون الأوروبي ا(OSCE) :

منظمةٌ دوليَّةٌ إقليميَّةٌ حكوميَّةٌ، تهتمُّ بمنع الصراعات، وإدارةِ الأزماتِ السياسيَّةِ والأمنيَّةِ والعسكريَّةِ، من أهمِّ قضاياه مكافحةُ الإرهاب، ومنعُ التسلُّح، حمايةُ حقوق الإنسَان، حمايةُ حقوق الأقليات في أوروبا .

مجلس التَّعاون لدول الخليج العربية:

منظمةٌ دوليَّةٌ إقليميَّةٌ حكوميةٌ سياسيَّةٌ اقتصاديَّةٌ عربيَّةٌ؛ مكونةٌ من ستِ دولٍ أعضاء، تطلُّ على الخليج العربي، تهدفُ إلى تحقيق الترابط، والتنسيقِ بين دول الخليج العربي، كما يعمل المجلس على إيجاد التَّعاون بين الدول الأَعضَاء، بما يخدم الأهدافَ الساميةَ للأمة العربية، وحمايةَ أمن الدولِ الأَعضَاء وردْع أيِّ عدوانٍ عسكريٍّ، ومواجهةَ الأزمات والصراعات التي تتعرضُ لها الدولُ الأَعضَاء مع أطرفٍ أخرى.

منظمة الأغذية والزراعة (FAO) :

منظمةٌ دوليةٌ عالميةٌ غيرُ حكوميةٍ، تقودُ الجهودَ الدَّولِيَّة ؛ لمساعدة البلدان الفقيرةِ والناميةِ من أَجل تحسين الأوضاعِ الاقتصَادِيَّةِ العالميةِ؛ للقضاء على الجوع والفقرِ، وحلِّ أزمة الغذاء العالمي، وتحسينِ المستوى الغذائيِّ، والمعيشيِّ لسكان المناطق النائية ، وتحسينِ القدرة الإنتاجيَّة الزراعيَّة .

منظمة التَّعاون الإسلامي (OIC):

منظمةُ دوليةُ إقليميَّةُ غير حكومية ؛ للدفاعِ عن شَرَفِ، وكرامةِ المسلمين في جميع

أنحاء العالم، وتَجْمَعُ سبعًا وخمسين دولةً إسلاميَّةً ،وهي الصوتُ الجماعيُّ للعالم الإسلامي، تهدف إلى حمايةِ المصالح الحيوية للمسلمين ضدَّ الأزمات والكوارث، وحمايةِ حقوقِهم ضدَّ التميُّيز. **(32)**

منظمة الصحة العالمية (WHO):

منظمةٌ دوليةٌ عالميةٌ غير حكومية ؛ تهدف إلى معالجةِ المسائل الصحيَّةِ، ووضعِ برامجٍ للوقاية من الأمراض المُعدية التي تشكِّل أزماتٍ عالميةٍ، كما تعملُ على القضاءِ على الأمراض المُزْمِنَةِ والفتَّاكة بين اللاجئين والمهاجرين ، وتقوم على توفير الصحةِ والحمايةِ الصحيَّةِ للأمومة والطُّفولة، ونشرِ الوعيِ من أَجل حمايةِ مياه الشرب من التَّلوثِ .

منظمة الأَمَم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة "اليونسكو" (UNESCO):

منظمةٌ دوليةٌ عالميةٌ غيرُ حكوميةٍ ؛ تعملُ على الحفاظ على الحضارةِ العالميةِ، والتراثِ الثقافيّ، والمواقع التاريخية من المُسْتَولِينَ عليه خاصةً أوقات الأزمات ؛ وتعمل على حمايةِ حقوق الإنسَان والمساهمةِ في إرساء السَّلام والأمنِ العالميّ، كما تشجعُ الاحترامَ العالميَّ للعدالةِ، والقانونِ، والحرياتِ الإنسانيَّةِ .**(33)**

أدوات جمع البيانات:

في إطار منهج المسح تمَّ استخدامُ أداةِ تحليلِ المضمون content analysis؛ لتحليل مضمونِ الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ مضمونًا وشكلًا، والحصولِ على نتائج كميَّة تساهمُ في إعطاء تفسيراتٍ كيفية، توضّحُ مدى اعتماد المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ على الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ للمنظمات الدَّولِيَّةِ؛ لبثِّ رسائِلِها الاتصاليَّةِ لمواجَهَةِ الأزمات وإدَارَتهَا، وإلى أي مدى سَاهَمَ المحتوى الإذاعيّ في مواجهة الأزمة وتفعيلِ الاستراتيجيَّةِ الاتصاليَّةِ لإدَارَتهَا .

الصدق والثبات:

قامت الباحثةُ من أَجل الوصولِ إلى صدق استمارة التَّحليلِ؛ بعرضِها على مجموعة من المحكمين (*)؛من أَجل اختبار مدى صلاحيتها للتحليل، وتم التعديلُ وِفقًا لرؤيتِهم العمليَّةِ .

ولاختبار ثبات الاستمارة فقد اعتمدت الباحثةُ في ذلك على معادلة هولستي التالية:

$$\text{الثبات} = \frac{2 \text{ (ت)}}{\text{ن1} + \text{ن2}}$$

حيث 2ت هو عدد الفئات، أما الرمز ن1 + ن2 ؛فيعني مجمل الفئات، وبالنَّظرِ إلى

أنَّ عَدَدَ فئات 103 فئة، ومجمل الفئات 113 فئة، وبتطبيق المعادلةِ، تظهر نسبةُ الثبات والتي تساوي 91% تقريبًا, وهى نسبةٌ عاليةٌ، تدلُّ على وضوح المقياس بين المحلِّلين، وصلاحيتِه للتطبيق.

المعالجة الإحصائِيَّة للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع البياناتِ اللازمةِ للدراسةِ، تمَّ إدخالُها بعد ترمِيزِها إلى الحاسب الآلي، ثم جَرَت معالَجَتُها، وتحلُيلُها، واستخراجُ النتائج الإحصائِيَّة؛ باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائِيَّةِ للعلوم الاجتِمَاعِيَّةِ" والمعروف باسم SPSS اختصارًا لـ: Statistical Package for the Social Sciences؛ وذلك باللجوء إلى المعاملات والاختبارات والمعالجات الإحصائِيَّة التالية:

1- التكرارات البسيطة والنِّسبِ المئويَّةِ.

2- اختبار كا^2 لجداول الاقتران (Contingency-Tables Chi Square Test)؛ لدراسة الدلالة الإحصائِيَّة للعلاقة بين متغيرين من المستوى الاسمي (Nominal) .

3- معامل التوافق (Contingency Coefficient) الذي يقيسُ شدةَ العلاقةِ بين متغيرين اسميين في جدولٍ أكثر من 2X2، وقد اعتبرت العلاقةُ ضعيفةٌ إذا كانت قيمة المعامل أقلَّ من 0.30، ومتوسطةٌ ما بين 0.30-0.70، وقويَّةٌ إذا زادت عن 0.70.

4- اختبار كروسكال واليس؛ لقياس الفروق في مجموعات البيانات غير المترية Nonparametric

وقد تم قبولُ نتائج الاختبارات الإحصائِيَّة عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل.

نتائج الدراسة التحليلية :

جدول رقم (1)

المواد الإعلامية على الشبكات الإذاعيَّةِ بالمُنَظَّمَاتِ الدَّولِيَّةِ عينة الدراسة:

المنظمات الدولية	التكرار	%
هيئة الأمم المتحدة	160	%23.1
جامعة الدول العربية	117	%16.9
المفوضة السامية لشئون اللاجئين	78	%11.3
منظمة اليونسكو	78	%11.3
المنظمة الدولية للهجرة	39	%5.6
مجلس التعاون والأمن الأوروبي	39	%5.6

المنظمات الدولية	التكرار	%
مجموعة الأزمات الدولية	39	%5.6
منظمة التعاون الإسلامي	39	%5.6
منظمة الصحة العالمية	39	%5.6
منظمة الغذاء العالمي	39	%5.6
مجلس التعاون الخليجي	26	%3.8
الإجمالي	693	%100

مناقشة نتائج الدراسة:

أولاً : النتائج العامة للدراسة:

1- الأساليب اللغوية المستخدمة:

حصلت اللغةُ العربيةُ الفصحى على الترتيبِ الأوَّلِ بنسبة 47.9 % من إجمالي الأساليب اللغوية، وقد جاء مجلسُ التَّعاون الخليجيّ في الترتيب الأول بنسبة 88.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ في هذا الشأن، وكانت قيمة كا^2 في ذلك 20.86، ثم جاءت اللغةُ الإنجليزيةُ في الترتيب الثاني بنسبة 37.8 % من إجمالي الأساليب اللغوية، جاءت فيها المنظمةُ الدَّولِيَّةُ للهجرةِ في الترتيب الأول بنسبة 94.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، من خلال معامل توافق قدره 0.171 وتعتبر هاتان اللغتان هما أكثرُ اللغات انتشارًا في العالم ويتمُّ التعاملُ بهما دوليًّا، وتعتمد عليهما المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ لبثِّ رسائِلِها عبر الشبكات الإذاعيَّةِ لإدارة الأزمات، حتى تصل إلى أكبر قاعدةٍ من الجمهور المتَلقّي لإحداثِ استجابةٍ فوريَّةٍ مع رسائِلِها المطروحة .

2- الوسائط المتعددة لتغطية الأزمة:

إتاحةُ المنصات الإعلاميَّةِ الحديثَةِ، والوسائط المتعددة الرقميَّةِ، ودمْجُها بفاعليةٍ وقتَ الأزمات، يحقِّقُ استراتيجيَّةً اتصاليَّةً متميزةً لإدارةِ الأزمةِ، حيث يتحقَّقُ من خلالِها الفوريَّةُ والتزامُنُ في نشْرِ وتبادلِ المعلومات عن الأزمات والكوارث، كما أنَّ إتاحةَ البثِّ المباشرِ يمَكِّن من الوصول إلى الجماهيرِ العريضةِ متخطِّيةً كلَّ الحدودِ الطبيعيةِ، كما يتيحُ أيضًا الفرصةَ لمشاركةِ الآخرين للأخبارِ، والصورِ، والفيديوهات، وكافةِ الموادِّ السمعيَّةِ والبصريَّةِ. **(34)**

وقد جاءت الوسائطُ السمعيَّةُ في الترتيب الأول بنسبة 55.4 من إجمالي الوسائط المتعددة، من خلال **0.022 مستوى معنوية، و 0.171 توافق،** جاءت بها المفوضيَّةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين في الترتيب الأول بنسبة 69.2 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، حصل أيضًا مجلسُ الأمن والتَّعاون الأوروبيّ على نسبة 61.5 % من إجمالي الوسائط السمعية المستخدمة لنقلِ فعاليات المجلس على الشبكات، حيث يعمل مجلسُ التَّعاون الأوروبيّ؛ على توفير العديدِ من الأفلام السمعيَّةِ، والمرئيَّةِ باللغةِ

الإنجليزيةِ، والمترجمةِ إلى اللغةِ العربيةِ ؛ وهو مجلسٌ إقليميٌّ يختصُّ بقضايا القارة الأوروبيَّةِ، ومن أبرز الأزمات التي تَنَاوَلها المجلسُ العملياتِ، والتفجيراتِ الإرهابيَّةِ، والتي خلقت العديدَ من الأزمات، وكان آخرُها العملياتِ الإرهابيةِ في باريس، كذلك تَنَاوُل المجلسُ الدعمَ التركيَّ للإرهابِ مقابلَ الاستيلاء على النّفط، والإرث الثقافيّ في الدول المنهوبةِ، والمستغلةِ، والتي تسودُها الحروب، والصراعات الدَّولِيَّة مثل: سوريا، وليبيا، وغيرهما من الدول، ناقش أيضًا أزمةَ اللاجئين، والمهاجرين واستقبالَ أوروبا لهم، وتقديمَ المساعدات للشُّعوبِ المنكوبة، جاء بعد ذلك في الترتيب الثاني الوسائطُ المرئيَّةُ بنسبة 52.5 % من إجمالي الوسائط المتعددة، جاء بها مجلسُ التَّعاون الخليجيّ في الترتيب الأول بنسبة 69.2 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، **عند مستوى معنوية 0.240**.

3- أساليب الاتصال الآلي مع زوار الشبكة:

تحقيقًا لمبدأ التفاعليَّةِ والآنية، التي تنصُّ عليها نظريةُ ثراء الوسائلِ الإعلاميةِ، تعد الشبكاتُ الإذاعيَّةُ التابعةُ للمنظمات أكثرَ ثراءً، حيث تتيح لزوار الشبكات العديدَ من الآليَّات؛ للمشاركة والتفاعلِ مع موضوعَاتِها الحيوية، والتي تتَنَاوُل في طياتِها الأزماتِ، المطروحةِ على الساحة الدَّولِيَّة ، وتهمُّ قطاعًا كبيرًا جدًا **من** الجماهير، فقد حرص الجمهورُ على إضافة تعليقاتِهم حولَ الأزمات المطروحة على الشبكة، جاء ذلك بنسبة 59% من إجمالي أساليب الاتصالِ الآليّ التي أتاحتها المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ للزوَّارِ، **عند مستوى معنوية 0.000 محققةً معاملَ توافقٍ قدرُه 0.275**، جاء بها مجلسُ التَّعاون الخليجيّ بالترتيب الأول بنسبة 80.8 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، ويتيح مجلسُ التَّعاون لدول الخليجِ العربية الآليَّاتِ الخاصةِ؛ لتفاعلِ الجمهور على صفحاته وشبكاته الرقميَّةِ، فلديه مركزًا إعلاميًّا متخصصًا على موقعه الإلكتروني يضمُّ مكتبةً للوسائط المتعددةِ، والتي تحتوى على العديدِ من المقاطع الصوتيةِ والمرئيَّةِ لنشاطاتِ المركز، كما أنَّ له العديدَ من الروابط والحسابات الإلكترُونيَّةِ؛ لبثِّ رؤيتِه الخاصةِ تجاه الأَحداث أولًا بأولٍ، بالإضافة إلى إصداره إذاعةً باسم " صوت المجلس " ينضمُّ أَثيُرها إلى أَثيرِ الدولة المنعقدة بها القمة كل دورة؛ لبثِّ فعاليات القمةِ وتوصياتِها، ومناقشاتِها حول الأَحداثِ الجاريةِ في دول الخليج العربية، وكذلك المنطقة العربية بأثرها، وقد كانت أبرزُ الموضوعات التي حققت درجةَ مشاركة عالية من الجماهير، الموضوعات الخاصة بمناقشة أزمة النفط، وتراجع الأسواقِ النفطية بدول الخليج العربية، ناقش المجلس أيضًا العديد من القضايا العربية المطروحة على الساحة والتي تسببت في إحداث العديدِ من الأزمات، كالقضية الفلسطينيةِ، والأزمةِ السوريةِ، واليمنيةِ، ومحَاوَلَته لرصد الأزمة العالمية حولَ قضايا الإرهابِ والتَّطرُفِ .

ثم جاء في الترتيب الثاني الإعجابُ بالمحتوى بنسبة 54.4 % من إجمالي الأساليب الاتصاليَّةِ على الشبكة محققةً **معامل توافق نسبته 0.206**، حصلت بها منظمةُ اليونسكو على الترتيب الأول بنسبة 71.8 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، جاءت أيضًا متابعةُ المنشور من قِبَل جمهور منظمة اليونسكو في مرتبة متقدمة بنسبة 48.7% من إجمالي المُنَظَّمَات، **وكانت قيمة كا^{2} 32.95**، كانت أيضًا نسبةُ التعليقِ على المواد الإعلاميَّة عاليةً لدى منظمة اليونسكو بنسبة 53.8% من إجمالي المُنَظَّمَات، وتعد منظمةُ اليونسكو من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة التي تناقش قضايا تهمُّ المواطن بالدرجة الأولى، وقد كانت أزمةُ الاستيلاء على الإرث الثقافيّ، والقطعِ الأثرية في كلاً من: رام الله، واليمن، وسوريا، والعراق؛ من أهمّ الأزمات التي شغلتها، وشغلت المواطنين كذلك مما جعلهم على درجة أكبرَ من الوعى، والثقافة؛ للمشاركة بآرائِهم لحلّ تلك الأزمة، كما ناقشت أيضًا أزمةَ حريةَ الصحافةِ، وقتلَ الصحفيين أثناء تغطيتهم للمناطق المشتعلة بالأحداث التي تهمُّ الرأيَ العام، وتعمل منظمةُ اليونسكو جاهدةً من خلال مواقِعها وشبكاتِها الإذاعيَّةِ على توفير كل سُبُلِ التواصل مع زوَّراها، فلها شبكةٌ إعلاميَّةٌ متخصِّصةٌ باللغتين العربيةُ، والإنجليزيَّةُ، وتضمُّ قسمًا للوسائط المتعددة، وقسمًا للصحافة، وحساباتٍ للتواصل الاجتماعِيّ، وموقعًا على اليوتيوب، كذلك لها إذاعةٌ وقناةٌ خاصةٌ " الالكسو الثقافية "؛ لبث جميع المواد الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ من مقاطع صوتية، ومرئيَّة متعددة الوسائط ، بالإضافة إلى تليفزيون اليونسكو.، وأخيرًا جاء أسلوبُ الحفظ، والطباعة، والنسخ في مرتبةٍ متأخرةٍ لدى جميع المُنَظَّمَات، وذلك بنسبة 4.6 % من إجمالي الأساليبِ الاتصاليَّةِ.

4- أنماط الجمهور على الشبكات الإذاعيَّة

كان الجمهور أكثرَ نشاطًا وتفاعلًا مع المحتوى الاتصَاليّ المقدَّم حول الأزمات الدَّولِيَّة على الشبكاتِ الإذاعيَّةِ بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، جاء ذلك بنسبة 56.9 % من إجمالي أنماط الجمهور، وقد كان جمهورُ منظمة اليونسكو أكثرَ حرصًا على المشاركة بنسبة 82.1% من إجمالي المُنَظَّمَات، أيضًا حصل جمهورُ مجلس الأمن والتَّعاون الأوروبي على نسبةٍ كبيرةٍ من حجم الجمهورِ النَّشِطِ، وصلت إلى 71.7% من إجمالي المُنَظَّمَات، بينما كانت اللامبالاةُ من جانب الجمهور قليلةً وذلك بنسبة 16.9% من إجمالي أنماط الجمهور، جاءت بها منظمةُ الغذاء العالمي بنسبة 12.8% من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، وتُحَاوِل منظمةُ الغذاء الدَّولِيَّة القضاءَ على الجوع، الذى يتسبب في العديد من الأزمات لدى الشعوب المكتظَّة بالأزمات، وتحرص المنظمةُ على توفير سبلِ المشاركة لدى جمهورها، حيث تصدر العديدَ من المواد السمعيَّةِ والبصريَّةِ، ولديها مركزًا للفيديو، وقسمًا خاصًّا للبثِّ الشبكيّ الحيّ، كما لديها

إذاعةً خاصةً تسمى FAO broadcast باللغة الإنجليزية، مما جعل التفاعلَ مع محتوى الإذاعة قليلًا إلى حدٍّ ما، وتعقد العديدُ من المؤتمرات الإذاعيَّة؛ لمناقشة الأزمات الدَّولِيَّة: كأزمة الغذاء، والجوع، وتفشى الأمراض المزمنة، والفتاكة، والمجاعات في أفريقيا، **كان ذلك عند (كا^2=79.328، درجة الحرية=40، مستوى المعنوية=0.000، معامل التوافق=0.320)** .

5- الاستراتيجيات الاتصاليَّة للوسائط المتعددة على الشبكات الإذاعيَّة:

تحتلُ الوسيلةُ مكانةً هامَّةً داخلَ عناصر الاتصال، باعتبارِها القناة التي يتم تبليغ الرسالةِ عن طريقِها، ولهذا فالتعرفُ على الوسيلة ومعرفةُ إمكانياتها، وخصائصها، واستخداماتها يُعدُّ أحدُ الجوانب الأساسيَّةِ للاستراتيجيَّةِ الاتصاليَّةِ للمنظمات الدَّولِيَّة في إدَارَتهَا للأزمات، فتحديدُ نوعية القناة يفيد في معرفة التأثيرات التي تحدثها على المتلقي واتجاهاته وسلوكياته **(35)** ووِفقًا لنتائج الدراسة كانت استراتيجيَّةُ الحفرِ العميق لأبعاد الأزمة من أهمِّ استراتيجيات الوسائط المتعددة، التي استخدمتها الشبكاتُ الإذاعيَّة في معالجتها للأزمات، جاء ذلك بنسبة 5507 % من إجمالي الاستراتيجيات، **وبقياس كا^2 وجدت نسبته 5.253**، جاءت بها المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في الترتيب الأول بنسبة 65.4 % من إجمالي المُنَظَّمَات ،وتعتبر المفوضيَّةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين من أهم أجهزة وكالات الأَمَمِ المتحدة، وبها شبكةٌ إعلاميةٌ متخصصةٌ، يتمُّ من خلالِها؛ إنتاجُ المواد الإعلاميةِ المتنوعةِ من وسائط رقميَّةٍ إذاعيَّةٍ مرئيَّةٍ ومسموعة، وتصدر أيضًا نشرةً إلكترونيةً، لها العديدُ من مقاطع الفيديو الصوتيةِ والمرئيَّةِ على اليوتيوب، ولها أيضًا العديدُ من الأفلام الوثائقيةِ التي تصور للجمهور الأزمات بحفرِها العميق على الأَحداث؛ لوضع الجمهور داخلَ الصورةِ العالمية للأحداث ، وتناقش أزماتِ اللجوءِ السياسيّ بسبب الصراعاتِ، والحروبِ، والإرهابِ، والتطرفِ، والنزاعاتِ ،والكوارثِ الطبيعية، والبشريةِ، وأوضاعِ اللاجئين السوريين وأوضاعِهم السيئةِ وأزماتِهم المتكررةِ، وأزماتِ التمويل والغذاء، والأمراض في اليمن، كما تعرض على الجماهير الأزمات الإنسَانية في أفغانستان، كما لها العديدُ من البرامج الإنسَانية؛ لحلِّ الأزمات، حيث تعملُ على إبراز الأزمة أمام الجماهير، والعمل على حلِّها، بالتَّعاون مع الدول الأخرى .

ثم جاء تركيز الأدوات الرقميَّة التفاعلية كإحدى استراتيجيات الوسائط المتعددة في الترتيب الثاني بنسبة 55.4% من إجمالي استراتيجيات الوسائط المتعددة، **عند مستوى معنوية 0.973**، وتعتبر استراتيجيَّةُ التركيز من الأدوات الاتصاليَّةِ الهامَّةِ، التي تستخدم في أوقات الأزمات، والحروب، والمواقف الطارئةِ، حيث تقتضى تحركًا سريعًا في مثل هذه المواقف **(36)** جاءت فيها هيئة الأَمَم المتحدة في الترتيب الأول بنسبة 56.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، حيث تعمل الأَمَمُ المتحدةُ جاهدةً على

توفير كافةِ الأدوات الرقميَّةِ للتفاعل مع الجماهير، فلها مركزٌ للأخبار، والوسائطِ المتعددةِ يضمُّ مركزًا للأنباء، وفيديوهات الأَمَم المتحدة، وإذاعة الأَمَم المتحدة، والبث الشبكيّ، ومكتبة للصور، والمكتبة السمعيَّة والبصريَّة، ومواقع التواصل، كما تصدر قسمًا باسم مناسبات الأَمَم المتحدة، كلُّ ذلك من أَجل تدعيم التفاعل مع الجماهير، والارتكاز على استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ تدعم التواصلَ والاتصالَ الفعَّالِ مع الجماهير بشكل حيويّ، نظرًا لطبيعة الأزمات والقضايا المنوط للهيئة تَنَاوُلِها ومعالجتِها، وتطرح الهيئةُ على السطح العديدَ من الأزمات الدَّولِيَّة؛ للمناقشة، والتفاعل، للوصول إلى حلولٍ واقعيةٍ لتلك الأزمات، كأزمةِ الهجرة غير الشرعيَّةِ، وأزمةِ حماية الأطفال، والاتجارِ بالبشر، وقضايا الإرهابِ الدوليّ، وجماعات التكفير كداعش، وغيرها من الجماعات التي تقوم بالعديد من التفجيرات الإرهابية والأعمالِ المنافيةِ للقانون الدوليّ، والتي تخلف العديدَ من الأزمات العالميةِ والدَّولِيَّةِ والإقليميَّةِ .

أما نداءات الاستغاثة فجاءت بنسبة 43.6 % من إجمالي استراتيجيات الوسائط، وهى نسبةٌ كبيرةٌ، جاءت بها هيئةُ الأَمَم المتحدة في الترتيب الأول بنسبة 50.6 % من إجمالي المُنَظَّمَات، أمَّا استراتيجيَّة دمج المواطنين جاءت بنسبة 48.8 % من إجمالي الاستراتيجيات ، جاءت بها منظمةُ اليونسكو بنسبة 66.7 % من إجمالي المُنَظَّمَات .

6- الأطراف الاتصاليَّة المشاركة في الأزمات:

جاء الفاعلين الدوليين الحكوميين، وغير الحكوميين في الترتيب الأول بنسبة 38 % من إجمالي الأطراف الاتصاليَّة المشاركة في أحداث الأزمات الدَّولِيَّة ، جاءت بها منظمةُ التَّعاون الإسلاميّ في الترتيب الأول بنسبة 48.8% من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ ، وقد يكون الفاعليين للأزمات الدَّولِيَّة، جماعات ذات سماتِ سياسيَّةٍ، أو عِرْقِيَّةٍ تخرجُ عن إطار الدولة، وتتعاونُ مع وحدات دوليَّةٍ خارجيةٍ، بغضّ النَّظرِ عن موافقة الدولة التي ينضمُّون تحت لوائِها ،أو يكونَ الفاعلين للأزمات تنظيماتٌ تعملُ في إطار الدولة؛ لتضمَّ في عضويتها عدةَ دولٍ سواء كانت منظمات دولية، أو إقليميَّة ، سواء كانت عسكريَّة، أو سياسيَّة، أو اقتصاديَّة، أو ثقافيَّة، أو دينيَّة، وبالنظر إلى مصادر الأزمات المطروحة نجدُها لا تخرجُ عن هذا النطاق، **كان ذلك عند (كا^2=40.746، درجة الحرية=30، مستوى المعنوية=0.089)**

7- القوالبُ الإعلاميةُ المستخدمةُ على الشبكات الإذاعيَّة:

جاء البيانُ في الترتيب الأول بنسبة 49.5 % من إجمالي القوالب الصحفيَّةِ والإذاعيَّةِ المستخدمة، وكانت **نسبته في التوافق0.185**، جاء بها مجلسُ التَّعاون الخليجي بالترتيب الأول بنسبة 61.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، حيث اعتمدت معظمُ القوالب الإعلامية للمجلس على إذاعة بيانات المجلس فورَ انعقادِ القمَّةِ، كما أنَّ

للمجلس العديدَ من البيانات الإذاعيَّة، والصحفية، التي يوضح بها موقِفَهُ تجاه بعض الأزمات، على غرارِ الأزمة بين مصر، والسعودية، فقد كان للمجلس دورٌ في تدعيم العلاقات بين البلدين، وِفقًا للبيان الصادر من الأمين العام للمجلس، الذى ينفى فيه ما تردد من تهديد المجلس بقطع العلاقات مع مصرٍ جرَّاء الزَّج باسم قطر في تفجير الكنيسة الكاتدرائية البطرسية بالقاهرة، والذى أَكَّدَ فيه دعم مصر في حربها ضد الإرهاب، وحرصَ دول الخليج العربية على العلاقات مع مصر .

وتعدُّ البياناتُ الصحفيةُ والإذاعيَّةُ news releases من أكثرِ الأدوات استخدامًا أثناء الأزمات، حيث تستخدم البيانات الصحفية المذاعة والمطبوعة؛ لتوزيع المعلومات لأغراض النشر في الصحف اليومية والمحطات الإذاعيَّة والمواقع الإلكترُونيَّة **(37)**

بينما حصل الحديثَ على الترتيب الأخير بنسبة 35.2 % من إجمالي القوالب، جاءت بها منظمةُ الصحة العالمية في الترتيب الأول بنسبة 38.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، **عند درجة معنوية 0.016، ونسبة توافق 0.174 .**

وقد كانت التحقيقاتُ، والتقاريرُ من القوالب الإعلاميةِ المهمَّةِ، التي اعتمدت عليها الشبكاتُ في معالجتها للأزمات، جاء ذلك بنسبة 4309 %، 45.7 % على التوالي من إجمالي القوالب الإعلاميةِ المستخدمةِ ، كانت المفوضية السامية أكثرَ حرصًا على استخدام التحقيق، والتقرير؛ لتحقيق أهدافِها الاتصاليَّةِ وذلك بنسبة 59% من إجمالي المُنَظَّمَات ، وقد استخدمت هذان الشكلان؛ للتغطيةِ الإعلاميةِ للحملات التي تقوم بها المفوضيةُ؛ لمواجهة الأزمات، كحملات الإغاثة والإنقاذ الدَّولِيَّة ، وحملاتٍ لحماية المرأة، وحقوقِها، ومعالجةِ أزمة انعدام الجنسية للمواليد اللاجئين، أيضًا تقارير وتحقيقات إذاعيَّة عن حملات متنوعة؛ لتوفيرِ التعليم النوعيّ للاجئين والنازحين في حالات الطوارئ والأزمات .

8- ملامح التغطية الإعلامية لموضوعات الأزمات على الشبكات الإذاعيَّة:

كانت الصياغةُ الإعلاميةُ الجيدةُ، هي الأولى من بين الملامح العامة؛ لشكلِ التغطيةِ الإعلاميةِ لموضوعات الأزمات على الشبكات الإذاعيَّة عند **مستوى معنوية ب0.111**، وجاءت بنسبة 72.9 % من إجمالي الملامح، جاءت فيها المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين والمنظمة الدَّولِيَّة للهجرة، ومجموعة الأزمات الدَّولِيَّة، ومنظمة التَّعاون الإسلامي، ومنظمة اليونسكو بنسبة 79.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، وهى منظمات تكتظ بالأزمات، والتي لابد من معالجتها اتصاليًّا بشكلٍ متميزٍ؛ من خلال توفير المعلومات والبيانات اللازمةِ لمواجهةِ الأزمة وإدَارَتهَا، كان أيضًا مجلسُ الأمن والتَّعاون الدولي الأوروبي أكثرَ حرصًا على تَنَاوُل الأزمات التي تتماشى مع سياسته الخاصة، جاء ذلك بنسبة 79.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات، أما من

حيث السرعة والحداثة، فكانت المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين الأكثرَ حرصًا على ذلك بنسبة 75.6 % من إجمالي المُنَظَّمَات، **وكانت قيمة كا^{2}18.29 محققة درجة معنوية نسيتها 0.111**، وكانت منظمة اليونسكو أكثرَ قدرةٍ على تقديم الأحداث، بتحليلٍ متعمق في الأزمة بنسبة 76.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات، وتقاربت نسبُ المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة في حجم التغطيةِ الشاملةِ لجذور الأزمة، بينما جاء المضمونُ المفتعلُ، وغيرُ الموضوعيّ في الترتيب الأخير بنسبة 7.2 % من إجمالي الملامح تقاربت فيه نسبُ المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ بنسبٍ ضئيلةٍ .

9- الاستراتيجيات الاتصاليَّة المستخدمة لمعالجة الأزمات:

تعتبر استراتيجيَّةُ تخفيف الأضرار، من أهمّ الاستراتيجيات المستخدمة على موقع الشبكات بنسبة 72% من إجمالي الاستراتيجيات الاتصاليَّة المستخدمة لمعالجة الأزمة، من خلال **معامل توافق نسبته 0.162ومستوى معنوية 0.043**، جاءت منظمةُ التَّعاون الإسلامي في الترتيب الأول بها بنسبة 79.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، وتعمل منظمةُ التَّعاون الإسلاميّ من خلال المركز الإعلامي على صفحتها الخاصةِ، والذى يضمُّ إدارةً للشؤون الإنسَانية تقوم على نقل جميع فاعليات المنظمة، والتي تعملُ جاهدةً على مواجهة الكوارث والأزمات الدَّولِيَّة التي تخصُّ الدولَ الإسلاميةَ، وتبثُّ المنظمةُ العديدَ من الأفلام الوثائقية، والمقاطعَ الصوتية على شبكاتها الإذاعيَّة، عن سبل مواجهتها للأزمات والكوارث التي يتعرضُ لها المسلمون في كل مكان، فلها العديدُ من الحملات المؤثِّرةِ، مثل حملة "**أيام الطعام** " التي تُقَدِّمُ فيها المساعدات الإنسَانية للجائعين، وحملة "**أمل المساعدة** " للشعب اليمنى، وكذلك المشاركةُ في دعم الشعب السوريّ ، ومواجهة الأزمات في باكستان، ودعم غزَّة في حربها، وأزمتها ضد الاستيطان كل ذلك؛ من أَجل تخفيفِ وطْأَةِ وأضرار الأزمات على المسلمين، بينما كانت استراتيجيَّةُ الكتمان والإخفاء في الترتيب الأخير بنسبة 8.4 % من إجمالي الاستراتيجيات الاتصاليَّةِ المستخدمة في المعالجة، وتقاربت بها نسب المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة في الاعتماد على مثل هذه الاستراتيجيَّة .

وكانت **قيمة كا^2 عند استراتيجيَّة ملتقى الطرق 18.78**، وذلك في مرتبةٍ متقدمةٍ أيضًا بنسبة 61.8 % من إجمالي استراتيجيات المعالجة للأزمة، وحصل مجلسُ التَّعاون الخليجي على الترتيب الأول بنسبة 76.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات، وجاءت استراتيجيَّةُ الإعلام والتوضيح بنسبة 70.9 % من إجمالي الاستراتيجيات، حيث حرصت أغلبُ المُنَظَّمَات على هذه الاستراتيجيَّة، وتقاربت النسبُ في ذلك، أما استراتيجيَّةُ الحوار والإقناع فجاءت بنسبة 65.5 % من إجمالي الاستراتيجيات، حصل فيها مجلسُ التَّعاون الخليجي على الترتيب الأول بنسبة 76.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات .

أما استراتيجيَّةُ التريثِ، والموضوعيةِ فجاءت بنسبة 51.8 % من إجمالي الاستراتيجيات، تقاربت بها نسب أغلب المُنَظَّمَات في الظهور .

10-الاستمالات المستخدمة لمعالجة الأزمات على الشبكات الإذاعيَّة:

كانت استراتيجيَّةُ الدمج بين الاستمالات العقلية، والعاطفية، هي الاستراتيجيَّةُ الأكثرَ تكرارًا أثناء معالجة الأزمات، جاء ذلك بنسبة 44.3 % من إجمالي الاستمالات المستخدمة، وكانت هيئةُ الأمَم المتحدة هي أكثرُ المُنَظَّمَات اعتمادًا على استراتيجيَّةِ الدَّمج أثناء معالجَتِها للأزمات الدَّولِيَّة ، جاء ذلك بنسبة 44.3 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، **كان ذلك عند(كا^2=68.285، درجة الحرية=20، مستوى المعنوية=0.000، معامل التوافق=0.299)** .

11-الأوتار الإقناعية الاتصاليَّة المستخدمة أثناء طرح الأزمة:

كانت أوتار التخويفِ والترهيبِ من أكثرِ الأوتار الإقناعيَّةِ التي اشتغَلَت عليها المُنَظَّمَاتُ أثناء طرحِهَا للأزمة، جاء ذلك بنسبة 48.3 % من إجمالي الأوتار الإقناعيةِ، من خلال **معامل توافق0.193** وكانت جامعةُ الدول العربية هي الأكثرَ تكرارًا في الاعتماد على هذا الوترِ بنسبة 59.8 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، وتضمُّ جامعةُ الدول العربيةِ قطاعًا للإعلام والاتصال، يضم العديدَ من الأدوات الاتصاليَّة للتغطية الإعلامية على مدار الساعة لجميع الأحداث، والأزمات، والقضايا التي تخصُّ الوطنَ العربيَّ، حيث يضمُّ إدارةً للإعلام للنشر الإذاعيّ التليفزيونيّ، والصحفيّ، به أيضًا إدارةً للأزمات والاتصالات لتغطيةِ الأزمات بشكلٍ دائمٍ، وتصدر الجامعةُ نشرةً إخباريةً إلكترونيةً، أيضًا بها مركزًا إعلاميًّا للتواصل الاجتماعي، يتولى اتحادُ إذاعة الدول العربية بثَّ أخبار الجامعة وفاعلِيَّاتها وتغطياتها الفورية للأحداث، وَنَظَرًا لطبيعة الأحداث التي مرَّت بها المنطقةُ العربيةُ في الآونةِ الأخيرةِ، من أحداث الربيع العربيّ، والثورات، والكوارث التي خلفت وراءَها العديدَ من الأزمات، والتي رَمَت بظلالِها السلبية على جميع الدول العربية في المنطقة، فكان لابُدَّ من تَنَاوُل الجامعةِ لمثلِ هذه الأحداث، في قممها الدورية، بشيء من التخويف والترهيب نظرًا؛ لخطورةِ هذه الأحداث على أمْنِ المنطقة العربية والشرقِ الأوسط، كالتنديدِ بالإرهاب الدوليّ، ومكافحةِ التطرفِ الدينيّ والتصدي له، وإدانةِ الاستيطان الإسرائيليّ، والتوعد لهجمات داعش في المنطقة العربية، والتحذيرِ من التدخُّلِ في شؤون الدول العربية، بالإضافةِ إلى حلّ، ومواجهةِ الأزمات التي تنشأ بين الدول العربية وبعضِها البعض .

جاء بعد ذلك التشويشُ كوَتَرٍ إقناعيٍّ **عند قيمة كا^{2}14.37** وفي الترتيب الأخير بنسبة 0.6% من إجمالي الأوتار تساوت به المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين، ومنظمةُ

اليونسكو بنسبة 20.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة .، وقد كان وَتَرُ التَّهوين والتَّبسيط من أقل الأوتار ظهورًا، نظرًا لطبيعة الأزمات، وحيويَّتِها، وخطورتِها على المجتمع الدوليّ، جاء ذلك بنسبة 31.5 % من إجمالي الأوتار، وارتباطًا بِوَتَرِ التخويف، والترهيب جاء أيضًا وترُ التهويل والتكثيف مقاربًا في النسبة 40.8 % من إجمالي الأوتار؛ نظرًا لطبيعةِ موضوعِ الرسالة الأزمويَّة العاجلة، جاءت المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين في الترتيب الأول في استخدم هذا الوتر بنسبة 66.7 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة؛ نظرًا لطبيعة أهدافها التي تستوجب السرعةَ في اتخاذ القرارات .

12-مصادر الرسالة الإعلامية حول الأزمات:

جاء المسؤول الرسمي بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، في الترتيب الأول بنسبة 64.6 % من إجمالي مصادر الرسالة الإعلامية حول الأزمة الدَّولِيَّة، والمسؤول الرسمي، والمتحدث الرسمي من أهم مصادر إدارة الأزمة، حيث يتولى توضيحَ كافةِ الأمورِ المتعلقة بالأزمة، من منطلق المسؤولية الملقاة على عاتِقِه، جاءت به منظمة اليونسكو في الترتيب الأول بنسبة 79.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات، جاء ذلك عند **معامل توافق 0.170**، بينما جاء في الترتيب الأخير شهودُ العيان، كأحد مصادر الرسالة بنسبة 32.3 % من إجمالي المصادر، جاءت بها المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في الترتيب الأول بنسبة 61.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة .

13-أسباب حدوث الأزمات:

جاءت الأسبابُ الاجتِمَاعِيَّةُ في مقدمة أسبابِ الأزمات التي تَنَاوَلتها الشبكاتُ الإذاعيَّةُ بالمعالجةِ، جاء ذلك بنسبة 72.7 % من إجمالي أسباب الأزمة ،**عند معامل توافق 0.253**،وتعتبر الأبعادُ الاجتِمَاعِيَّة للأزمة، هي الأكثرُ تأثيرًا، ويمتدُ تأثيرُها سنواتٍ طويلة، من قتلٍ، وتشريدٍ، وفوضى، وعدم استقرار، كما تقود إلى أزمات أخرى **(38)** كالسكنِ، والغذاءِ، والصحَّةِ، والعلاج، والنقل، والآثار النفسية، وما يترتب عليها من عنفٍ، وجريمةٍ، وبطالةٍ، وفسادٍ، وهو ما تَنَاوَلته الشبكاتُ الإذاعيَّةُ الرقميَّةُ للمنظمات الدَّولِيَّة بالمعالجة، والتحليلِ، ومن أكثرِ الأزمات ذات الأبعاد الاجتِمَاعِيَّة، تلك الأزمات التي تَنَاوَلتها منظمةُ اليونسكو والتي جاءت بالترتيب الأول بنسبة 92.3 % من إجمالي المُنَظَّمَات، وهى منظمةٌ تتَنَاوَل معالجةَ الأزمات الإنسَانيةِ والثقافيةِ والعلميةِ والأدبيةِ، بينما جاءت الشائعاتُ في الترتيب الأخير من بين الأسباب بنسبة 39.7 % من إجمالي الأسباب، تساوت بها جامعةُ الدول العربية، ومجموعةُ الأزمات الدَّولِيَّة، ومنظمةُ الصحة العالمية بنسبة 43.6 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، وتعتبر الإشاعاتُ من أهمِّ الأسباب التي تفجرُ الأزمات، وهي عبارةٌ عن إحاطة الحقائق بهالة من المعلومات الكاذبة **(39)**، وتجد البيئةَ الخصبةَ؛ للنمو في أوقات الأزمات والاضطرابات.

وتعتبر الأزماتُ الصحيةُ من أكثرِ الأزمات التي تؤثر فيها الإشاعاتُ، وتعملُ على تأجِيجِها، وانتشارِها ، ومن ثَمَّ فإن لمنظمة الصحة العالمية دورًا كبيرًا في مواجهة الأزمات الصحيةِ الدَّولِيَّةِ ، حيث توفر المنظمةُ على صفحتها العديدَ من الأساليب الاتصاليَّةِ لجمهورِها للتواصل، والاستفسار، كما أن لديها مركزًا إعلاميًا باللغتين العربيةِ والإنجليزيةِ يضمُّ الأقسامَ التالية: صحائفَ الوقائع، وقسمًا للوسائط المتعددة ، وآخرَ للتحقيقات والتقارير، كما أن لها قناةٌ على اليوتيوب تبثُّ كافةَ المواد السمعيَّةِ، والبصريةِ، مدَعَّمة بكافةِ الوسائل الاتصاليَّةِ؛ لتلقى مساهمة الجمهور الفعالة، حيث تتيح الفرصةَ؛ للتعليق والمشاركةِ وإضافةِ نصٍّ، حرصًا من المنظمة على سرعةِ التدخل في الأزمات العاجلة، وتهتم منظمةُ الصحة العالمية بحالات الطوارئِ للشعب السوري اللاجئ، وتعملُ على توفير العلاجات، واللوازم الطبية، ورعايةِ المصابين، وتعملُ أيضًا على القضاء على أزمات الأمراض الفتَّاكةِ، والمعدية العالمية؛ كالملاريا في أفريقيا، وإنفلونزا الطيور في الصين، والحمى الصفراء في البرازيل .

أما الأسبابُ الاقتصَادِيَّةُ، فلها ترتيبٌ متقدمٌ أيضًا بنسبة 70.6 % من إجمالي الأسباب، جاءت بها المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين بنسبة 79.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات، **كانت قيمة كا^2 47.56**، أما الأزماتُ المخططةُ فكانت لجامعة الدول العربية الترتيبَ الأوَّلَ بها بنسبة 77.8 % من إجمالي المُنَظَّمَات، وتقوم الجامعةُ بعقدِ الكثيرِ من المؤتمراتِ الإعلاميةِ، وورشِ العمل؛ لمناقشةِ أزمات الدول العربية، كما تعقد اتفاقياتٍ مع غيرِها من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة؛ كالاتحاد الأوروبي، وهيئةِ الأَمَمِ المتحدة؛ لمجابهةِ الأزمات المخططة، والتي تواجه الدولَ العربية، وتؤثرُ على أمنِها الداخليّ والخارجيّ .

أما الأسبابُ السياسيةُ فجاءت بنسبة 58.6 % من إجمالي الأسباب، وصلت بها **درجة المعنوية إلى نسبة 0.123**وكانت المفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين في الترتيب الأول بها بنسبة 76.9% من إجمالي المُنَظَّمَات، ويُعَدُّ البعدُ السياسيّ من أخطر الأبعاد للأزمة، حيث تؤدى الأزماتُ السياسية إلى تفتيت الدولة، وذلك بسبب ارتباط الوضع السياسي بالأوضاع المحليةِ والإقليميَّة والدَّولِيَّة ، حيث تخلق نوعًا من عدم الاستقرار، والتوازن السياسيّ يؤدى إلى حالة من الاحتقان بين شرائح المجتمع، وتدفعُها للاحتجاجات، والمظاهرات، والعصيان، مما يهدد النظامَ، ومفاصل القرار السياسي للدولة **(40)**، ومن الأسباب السياسيةِ التي ساهمت في إيجاد الأزمات الدَّولِيَّة ، الصِّراعُ السياسيُّ على السلطة، والتوترات الحدوديَّة بين الدول، كتلك الأزمة التي حدثت بين مصر، والسعودية؛ بسبب اتفاقية ترْسيمِ الحدود بين البلدين، وتسببت في حدوث أزمة، سميت بـ " أزمة تيران وصنافير " والتي حَاوَلَت المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة تَنَاوُلها بالتحليل السياسيّ، وساهمت في تهدئةِ الرأيِ العامِ تجاه الأزمة، خاصةً بعد الحكمِ بمصريَّة تيران وصنافير، ثم الحكمِ مرة أخرى بسعوديَّتِهما، جاء

ذلك في هيئة الأَمَم المتحدة التي عرضت العديدَ من المقاطع الصوتية على إذاعةِ الأَمَم المتحدة، والتي توضحُ كافةَ الحقائقِ المتعلقةِ بالأزمة، أيضًا من الأسباب السياسيَّة الصراعات المسلحة، والمتغيرات الإقليميَّة، والدَّولِيَّة .

ولابدَّ من الحديث عن الأسباب الدينيَّة، والتي جاءت بنسبة 53.8 % من إجمالي الأسباب، ولمنظمة اليونسكو الترتيب الأول في ذلك بنسبة 82.1 % من إجمالي المُنَظَّمَات، وتحرصُ اليونسكو في ذلك على عقد العديد من الدورات، والمناقشات؛ لتوضيحِ كافةِ الأمور الغامضة، كما تحرصُ على توفير الفرص لتعليمِ الشباب النَّازحين من العراق، واللاجئين السوريين، إيمانًا منها بالتعليم، ودورِه في تغيير المناخ العام، والقضاء على التمييز العنصريّ، الذى يسبب العديدَ من الأزمات .

14- **أنماط الأزمات:**

تتعددُ المفاهيمُ المرتبطةُ بالأزمات وِفقًا للبعد الذى تتَنَاوَله ويختلفُ مفهومُ الأزمة ونمطها؛ لارتباطها بأكثر من بُعْدٍ، فمنها؛ ما هو اجتماعيٌّ، ومنها ما هو ثقافيٌّ، وسياسيٌّ، واقتصاديٌّ، كما يختلف الإطارُ الذى تشمله الأزمةُ وحدودها فمنها؛ ما يتعلق بالأزمات الداخلية التي تلقى بآثارها على النظام الداخليّ للدولة فقط، ومنها ما يتسعُ نطاقُه؛ ليُلْقى بتأثيره على النظام الدوليّ برُمَّتِهِ، وبذلك يتسعُ مفهومُ الأزمة؛ ليشملَ الأزمات الإقليميَّة وينتهى بالأزمات الدَّولِيَّة ، وهذا الاختلافُ في طبيعةِ وحدودِ وحجمِ الآثار الناجمةِ عن الأزمة، يؤدى إلى اختلاف طبيعة التعامل معها وإدَارَتهَا **(41)**، وقد كانت أنماط الأزمات وِفقًا للأسباب البشرية المتعمدة أكثرَ ظهورًا في العيِّنة، وذلك بنسبة 66.3 % من إجمالي أنماط الأزمات، حصلت بها منظمةُ اليونسكو على الترتيب الأول بنسبة 76.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات، ثم جاءت الأنماطُ وِفقًا للأسباب غير المتعمدة بنسبة 37.7 % من إجمالي الأنماط، وحصلت منظمةُ الصحة العالمية على الترتيب الأول في ذلك بنسبة 6607 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، **كان ذلك عند (كا^2=37.455، درجة الحرية=10، مستوى المعنوية=0.000، معامل التوافق=0.226)** .

والأزمةُ البشريةُ المتعمدةُ؛ هي تلك الأزمات الناشئةُ عن فعلِ الإنسَان مثل الإرهابِ، والفتن، والحرائق، والحوادث، أما الأزمةُ الطبيعية غيرُ المتعمدة فلا دَخْلَ للنشاطِ الإنسَانيّ بها مثل: الزلازلِ، والبراكينِ، والأعاصيرِ، والفيضاناتِ. **(42)**

جاءت بعد ذلك الأزماتُ الدَّولِيَّةُ العالميَّةُ، وكانت الأكثرَ ظهورًا في العينة وِفقًا للنطاق الجغرافي بنسبة 54.7 % من إجمالي الأنماط، جاءت بها مجموعةُ الأزمات الدَّولِيَّة في الترتيب الأول بنسبة 76.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، ومجموعةُ الأزمات الدَّولِيَّة تختصُّ بمعالجة الأزمات الدَّولِيَّة ، لها صفحةٌ رقميَّةٌ على الإنترنت

بعنوان(CRISIS WATCH (tracking conflict worldwide باللغة الإنجليزيةِ فقط، تعرِضُ من خلالها العديدَ من الصور المرئيَّة الثابتةِ، والمتحركةِ، وأفلام الفيديو، والمقاطع الصوتية حول الأزمات الدَّولِيَّة، وسبلِ علاجِها، ومواجهتها، تَنَاولت بالتحليل أغلبَ الأزمات التي تتعلَّقُ بسوريا، واليمن، والعراق، وليبيا، وجنوب السودان، وكذلك الصراعات في أمريكا اللاتينية، والأزمات في إيران، كما تَنَاولت أيضًا الجماعات الإرهابية وكيفيةِ مواجهَةِ أخطارِها كجماعة بوكو حرام، وحثَّت المجتمعَ الدوليّ على التحرُّك؛ لصدِّ تلك الأزمات، وتعملُ أيضًا على توفير استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ لجمهورِها؛ للتواصلِ والتفاعلِ مع تلك الأزمات الرَّاهنةِ، والتي تحتاج إلى تكاتف الجميع من أَجل مواجهَتِها، ثم حصلت الأزماتُ الدَّولِيَّةُ الإقليميَّةُ على نسبة 45.3 % من إجمالي أنماط الأزمات، تساوت بها منظمتي مجلسُ التَّعاون الخليجي، والمفوضيةُ الساميةُ لشؤون اللاجئين بنسبة 61.5 % من إجمالي المُنَظَّمَات، **كان ذلك عند (كا^2=30.241، درجة الحرية=10، مستوى المعنوية=0.001، معامل التوافق=0.204)** .

أما من حيثُ مراحلِ تكوين الأزمةِ، فكانت الأزماتُ الناضجةُ، والمصعدةُ في الترتيب الأول بنسبة 56.1 % من إجمالي أنماطِ الأزمات، وتأخُذُ الأزمةُ في النمو من خلال محفزَّاتٍ تنمو من خلالها، وتُعَدُّ هذه المرحلةُ من أخطرِ المراحلِ، ومن النَّادر أن تصل الأزمةُ إلى مثل هذه المرحلة إلَّا إذا قوبلت باللامبالاة من قِبَلِ متخذي القرار، وقد جاءت هيئةُ الأَمَم المتحدة في الترتيب الأول في هذا الشأن بنسبة 63.1 % من إجمالي المُنَظَّمَات ،حيث كانت أغلبُ الأزمات التي عالجتها هيئةُ الأَمَم المتحدة في مرحلةِ التَّصعيدِ والنُّمو والنُّضوج، كتصاعدِ القتال في سوريا، والحصار في العراق، واليمن، والمجاعات في الصومال، وأزمةِ المستوطنات غير الشرعية والقانونية في فلسطين، بالإضافة إلى قضايا الإرهاب الدوليّ، والصراعاتِ المسلحةِ بين الأطراف الدَّولِيَّة وما خلّفته من أزماتٍ دوليَّةٍ ، تبعتها في الترتيب الأزماتُ الولودة، بنسبة 31.2 %من إجمالي أنماط الأزمات، والأزماتُ الولودةُ تبدأُ على شكل إحساسٍ مبهمٍ، وينذر بوجود شيءٍ يلوّحُ في الأفقِ مجهولِ المعالمِ، والاتجاه والحجم، ولكنها لا تنشأُ من فراغٍ بلْ هي وليدةُ مشكلةٍ مالم تَتِمُّ معالجَتِها**(43)**، وكانت منظمةُ الغذاء العالميَّة أكثرَ المُنَظَّمَات التي عالجت الأزماتِ في مرحلة الميلاد والنشأة بنسبة 46.2 % من إجمالي المُنَظَّمَات، حيث تحرص منظمةُ الغذاء على اكتشاف الأزمات في مهدِها وعلاجِها بالسُّرعةِ الواجبةِ، كما أنَّ طبيعةَ الأزمات التي تطرَحُها منظمةُ الغذاء هي أزماتٌ لها مقدماتٌ من الممكن اكتشافُها وعلاجُها في وقتٍ مبكرٍ، كما أنَّ أغلبَ مسبِّبات هذه الأزمات هي أسبابٌ اقتصاديةٌ من السَّهل السيطرةُ عليها، وأخيرًا جاءت الأزمات المتقلصة بنسبة 12.7 % من إجمالي الأزمات، وتصل الأزمةُ في هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوةَ الدَّفع المولدة لها ولعناصِرها، حيث تتلاشى

مظاهِرُها وينتهى الاهتمامُ والحديثُ عنها، تتساوى بهذه النتيجة منظمتي مجلس التَّعاون الخليجي، والمنظمة الدَّولِيَّة للهجرة بنسبة 17.9 % من إجمالي المُنَظَّمَات، **كان ذلك عند (كا^2=23.673، درجة الحرية=20، مستوى المعنوية=0.257)، وقد كانت قيمة قيمة كا ^{2} المحسوبة 44.06 عند درجة حرية 10 بمعامل توافق 0.245** لدى الأزمات السريعة والمتطورة، وكانت جامعة الدول العربية أكثرَ المُنَظَّمَات احتواءً للأزمات السريعة بنسبة 80.3 % من إجمالي المُنَظَّمَات، بينما كانت قيمة كا ^{2} للأزمات المستترة الضمنية 50625 عند درجة حرية 10، ومستوى معنوية 0.846 جاءت بها منظمةُ الصحةِ العالميةِ بنسبة 35.9 5 من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، وهى نتيجةٌ تتَّفِقُ مع طبيعةِ الأزماتِ المتصاعدةِ التي عالجتها عيّنةُ الدراسةِ من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، أما الأزماتُ المزدوجةُ والتي تجمعُ بين الأزماتِ الماديَّةِ والمعنويَّةِ، فكانت في الترتيب الأول بنسبة 63.1 % من إجمالي أنماط الأزمات، جاءت بها مجموعةُ الأزمات الدَّولِيَّة في الترتيب الأول بنسبة 74.3 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، وتأثيرُ الأزمة ليس فقط تأثيرًا ماديًا بل التأثيرُ الأكبرُ هو التأثيرُ المعنويُّ، حيث تؤثر على الصِّحةِ النفسيَّة والحالة البدنيَّة جرَّاء تلك الأزمات الخطيرة، وتُحَاول منظمةُ الصحةِ العالميةِ تلافِي تلك التأثيرات النفسية بسرعةِ التَّجاوبِ مع الأزمة، كأزمات الصحة، والغذاء، ومُلَاحقَةِ الأمراض الوبائية الخطيرة ، وكذلك تحرص المنظمةُ الدَّولِيَّةُ للهجرة على توفيرِ برنامجٍ؛ للدَّعم النفسيّ للمهاجرين في مراكز الإيواء، **كان ذلك عند (كا^2=48.423، درجة الحرية=20، مستوى المعنوية=0.000، معامل التوافق=0.256)** .

وقد حصلت الأزماتُ الدَّوريةُ على الترتيب الأول، بالنسبة لأنماط الأزمات، من حيث دوريةِ الحدوث، وذلك بنسبة 53.2 % من إجمالي أنماط الأزمات، جاءت بها مجموعةُ الأزمات الدَّولِيَّة بالترتيب الأول بنسبة 64.1 % من إجمالي المُنَظَّمَات، بينما جاءت الأزماتُ غيرُ الدورية في الترتيب الثاني بنسبة 46.8 % من إجمالي أنماط الأزمات، جاءت بها منظمةُ الهجرةِ الدَّولِيَّةِ في التربيب الأول بنسبة 59 % من إجمالي المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة ، وتعد منظمةُ الهجرة الدَّولِيَّة إحدى هيئات الأَمَم المتحدة التي تهتم بشؤون اللاجئين والمهاجرين، ولها العديدُ من الصفحات، والمواقعُ الرقميَّةُ التي تبثُّ من خلالِها أخبارَها المرئيَّةَ، والمسموعَةَ، باللغات الإنجليزية، والفرنسية، والأسبانية، وتوفرُ وسائل اتصاليَّة على شبكاتِها؛ للتواصل مع الجمهور، ومن أهم الأزمات المطروحة على شبكاتها الإذاعيَّة هي الأزمةُ السوريَّةُ، وتهجيرُ الشَّعبِ السوريّ، وإرسالُ المساعدات الإنسَانية، وتولِّى شؤونِهم في تركيا، والنيجر، وغيرِها من الدول .

كان ذلك عند (كا^2=31.31، درجة الحرية=10، مستوى المعنوية=0.001، معامل التوافق=0.208)

أما الأزماتُ الهيكليَّةُ التأثير، ذات التأثير القويّ، فجاءت في الترتيب الأول بنسبة 87% من إجمالي أنماط الأزمات، تقاربت بها نسبُ المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ في الحدوث، حيث إنَّ معظمَ الأزمات التي تَنَاوَلتها الشبكاتُ الإذاعيَّةُ للمنظمات الدَّولِيَّةِ هي أزماتٌ دوليَّةٌ، لها تأثيرُها، وخطورتِها على المجتمع الدوليّ ، فهي ليست أزماتٌ عابرةً، وغيرَ محسوسَةٍ، ومن هنا كان للمنظمات الدورُ الأكبرُ في معالجة الأزمات والتدخلُ الأكبرُ؛ لحلِها، والحدِّ من تأثيرِها، وتمَّ توضيحُ ذلك من خلال استراتيجيَّةٍ اتصاليَّةٍ سليمةٍ لها أسُسُها وقواعدُها، عمل على أساسها القائمون على العلاقات العامة والإعلام بهذه المُنَظَّمَاتِ؛ لتوفيرِ أكبرَ قدرٍ من المعلومات، والبياناتِ، والتغطيات الإعلامية الفعَّالةِ، والتي توضِّحُ كيف تواجه المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ الأزمات الدَّولِيَّة وتديرها، **كان ذلك عند (كا^2=46.62، درجة الحرية=10، مستوى المعنوية=0.000، معامل التوافق=0.251)**

ثانيًا: نتائج اختبار فروض الدراسة:

جدول رقم (2)

البيانات الأساسية للمنظمات الدَّولِيَّة عينة الدراسة

المواصفات الاساسية / المنظمات الدولية	النطاق الجغرافي	نطاق الاختصاص	نطاق السلطات	نطاق العضوية	نطاق العمل
المجموعة الدولية للازمات	دولية عالمية	متخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة لجميع الدول	غير حكومية
المفوضية السامية لشؤون اللاجئين	دولية عالمية	متخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة لجميع الدول	غير حكومية
منظمة الامم المتحدة	دولية عالمية	عامة	واسعة السلطات	مفتوحة لجميع الدول	غير حكومية
جامعة الدول العربية	دولية اقليمية	عامة	واسعة السلطات	محددة العضوية على الدول العربية	حكومية
مجلس الامن والتعاون الأوروبي	دولي إقليمية	عامة	واسع السلطات	محدد العضوية للدول الاوروبية	حكومية
مجلس التعاون الخليجي	دولي إقليمية	عام	واسع السلطات	محددة العضوية للدول الخليجية	حكومية
منظمة الاغذية العالمية	دولية عالمية	متخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة العضوية لجميع الدول	غير حكومية
منظمة التعاون الإسلامي	دولية عالمية	عامة	واسعة السلطات	محددة العضوية للدول الاسلامية	غير حكومية
منظمة الصحة العالمية	دولية عالمية	المتخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة لجميع الدول	غير حكومية
منظمة اليونسكو للتربية والعلوم والثقافة	دولية عالمية	متخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة العضوية لجميع الدول	غير حكومية
المنظمة الدولية للهجرة	دولية عالمية	متخصصة	واسعة السلطات	مفتوحة العضوية لجميع الدول	غير حكومية

الفرض الأول:

جدول رقم (3)

العلاقة بين أساليب الاتصال التقني على الشبكة، وحجم تفاعل الجمهور:

أنماط الجمهور المستقبل / أساليب الاتصال الآلي		نشط	غير نشط	لا يبالى	حساس	غير محدد	الإجمالي (ن=693)	قيمة كا2•	مستوى المعنوية	معامل التوافق
مشاركة المحتوى	ك	189	40	9	22	40	300	37.28	0.000	0.226
	%	%27.3	%5.8	%1.3	%3.2	%5.8	%43.3			
الاعجاب بالمحتوى	ك	226	56	24	32	39	377	33.46	0.000	0.215
	%	%32.6	%8.1	%3.5	%4.6	%5.6	%54.4			
الطباعة والنسخ	ك	95	19	7	2	9	132	18.75	0.001	0.162
	%	%13.7	%2.7	%1	%0.3	%1.3	%19			
اضافة تعليق	ك	215	55	51	32	56	409	25.54	0.000	0.189
	%	%31	%7.9	%7.4	%4.6	%8.1	%59			
متابعة المنشور	ك	146	19	8	7	21	201	32.18	0.000	0.211
	%	%21.1	%2.7	%1.2	%1	%3	%29			
حفظ المحتوى	ك	77	36	9	5	15	142	15.62	0.004	0.149
	%	%11.1	%5.2	%1.3	%0.7	%2.2	%20.5			
التعليق بملصق	ك	126	35	26	8	12	207	13.86	0.008	0.140
	%	%18.2	%5.1	%3.8	%1.2	%1.7	%29.9			
حظر المحتوى	ك	9	6	5		12	32	25.21	0.000	0.187
	%	%1.3	%0.9	%0.7		%1.7	%4.6			

يتَّضِحُ من الجدولِ السابقِ وجودُ علاقةٍ ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين كل أساليبِ الاتصال الآليِّ، المتاحة على الشبكات الإذاعيَّةِ للمنظمات الدَّولِيَّةِ (مشاركةُ المحتوى، والإعجابُ بالمحتوى، والطباعةُ، والنسخ، وإضافة تعليق، ومتابعة المنشور، وحفظ المحتوى، والتعليق بملصق، وحظر المحتوى) من جانبٍ، وحجم تفاعل الجمهور معها من جانبٍ آخر، حيث كانت جمع قيم كا^2 دالة عند مستوي معنوية أقل من 0.01، ويمكن وصف العلاقةِ مع جميع الأساليب بالضَّعفِ، حيث كانت جميع قيم معامل التوافق أقل من 0.3.

وبذلك يكون اختبارُ الفرضِ الأوَّل، القائل بوجود علاقةٍ ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا، بين أساليب الاتصال الآلي المتاحة على الشبكات الإذاعيَّة للمنظمات الدَّولِيَّة، وحجم تفاعل الجمهور معها، قد انتهي إلى ثبوت صحةِ الفرضِ، وتتفقُ هذه النتيجةُ مع دراسةِ توماس جي كيازيك، وليمور بير، وكيفن ليسار (2014)، والتي أوضحت سرعةَ مشاركة المستخدم مع المحتوى الإخباريّ، وأشرطة الفيديو بالمشاركة والإعجاب، والتعليق، والعرض التفاعليّ . **(44)**

• درجة الحرية= 4

الفرض الثاني :

جدول رقم (4)

استراتيجيات معالجة الشبكات الإذاعيَّة بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة للأزمات، وِفقًا لنطاقها الجغرافي:

الاستراتيجيات الاتصالية	النطاق الجغرافي	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
البث المباشر	دولية إقليمية	182	321.69	58548	-2.294	0.022
	دولية عالمية	511	356.01	181923		
نداءات الاستغاثة	دولية إقليمية	182	321.65	58541	-2.316	0.021
	دولية عالمية	511	356.03	181930		
تفعيل التطبيقات	دولية إقليمية	182	325.13	59174.5	-2.024	0.043
	دولية عالمية	511	354.79	181296.5		
تركيز الادوات الرقمية التفاعلية	دولية إقليمية	182	335.87	61127.5	-1.015	0.310
	دولية عالمية	511	350.97	179343.5		
التعزيز بمواد بصرية وسمعية	دولية إقليمية	182	332.98	60602.5	-1.279	0.201
	دولية عالمية	511	351.99	179868.5		
العرض المؤثر والمقنع والفعال	دولية إقليمية	182	340.54	61978	-0.586	0.558
	دولية عالمية	511	349.30	178493		
الحفر العميق لإبعاد الازمة	دولية إقليمية	182	336.77	61292	-0.933	0.351
	دولية عالمية	511	350.64	179179		
المواجهة بدلا من الهروب	دولية إقليمية	182	348.77	63476	-0.160	0.873
	دولية عالمية	511	346.37	176995		
دمج المواطنين والاستماع الفعال	دولية إقليمية	182	320.79	58383.5	-2.376	0.018
	دولية عالمية	511	356.34	182087.5		

توضحُ بياناتُ الجدولِ السابق، وجود فروقٍ ذاتَ دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كلٍّ من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ الإقليميَّةِ، والدَّولِيَّةِ العالميَّةِ في الاستراتيجيات التالية: البثِّ المباشِرِ، ونداءاتِ الاستغاثَةِ، وتفعيلِ التطبيقات، ودمجِ المواطنين، والاستماع الفعَّالِ، حيث كانت جميع قيمِ مستوى المعنويَّة الخاصة بها أقل من 0.05. فقد كانت المُنَظَّمَاتُ الدَّولِيَّةُ العالميةُ أكثرَ استخدامًا لهذه الاستراتيجيات من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ الإقليميَّةِ .

كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدم وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ الإقليميَّةِ، والدَّولِيَّةِ العالميَّةِ في الاستراتيجيات التالية: تركيزِ الأدوات الرقميَّةِ التفاعليَّةِ، والتعزيزِ بموادٍ بصريةٍ، وسمعيَّةٍ، والعرضِ المؤثرِ، والمقنعِ، والفعالِّ، والحفرِ العميقِ لإبعاد الأزمة، والمواجهة بدلًا من الهروب، حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.0

جدول رقم (5)

استراتيجيات معالجة الشبكات الإذاعيَّة بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة للأزمات، وِفقًا لاختصاصها:

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق الاختصاص	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
البث المباشر	عامة	381	337.97	128767.5	-1.515	0.130
	متخصصة	312	358.02	111703.5		
نداءات الاستغاثة	عامة	381	345.15	131502	-0.313	0.754
	متخصصة	312	349.26	108969		
تفعيل التطبيقات	عامة	381	348.15	132643.5	-0.196	0.844
	متخصصة	312	345.60	107827.5		
تركيز الادوات الرقمية التفاعلية	عامة	381	343.26	130780.5	-0.632	0.527
	متخصصة	312	351.57	109690.5		
التعزيز بمواد بصرية وسمعية	عامة	381	343.15	130740	-0.651	0.515
	متخصصة	312	351.70	109731		
العرض المؤثر والمقنع والفعال	عامة	381	342.16	130362	-0.813	0.416
	متخصصة	312	352.91	110109		
الحفر العميق لإبعاد الازمة	عامة	381	339.53	129360	-1.263	0.207
	متخصصة	312	356.13	111111		
المواجهة بدلا من الهروب	عامة	381	344.25	131160	-0.462	0.644
	متخصصة	312	350.36	109311		
دمج المواطنين والاستماع الفعال	عامة	381	330.79	126030	-2.721	0.007
	متخصصة	312	366.80	114441		

توضحُ بيانات هذا الجدول رقم **(5)** وجودَ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَاتِ العامةِ، وتلك المتخصصة في استراتيجيَّةٍ واحدةٍ فقط، ودمج المواطنين، والاستماع الفعال، حيث كانت قيمةُ مستوى المعنوية الخاصة بها أقلَّ من 0.05، وكانت المُنَظَّمَاتُ المتخصصةُ أكثرَ استخدامًا لهذه الاستراتيجيَّةِ من المُنَظَّمَات العامة.

كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدمِ وجودِ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ، بين كل من المُنَظَّمَاتِ العامةِ، وتلك المتخصصةِ في الاستراتيجيات التالية: البثِّ المباشِرِ، ونداءاتِ الاستغاثةِ، وتفعيلِ التطبيقات، وتركيزِ الأدواتِ الرقميَّةِ التفاعليَّةِ، والتعزيزِ بموادٍ بصريَّةٍ، وسمعيةٍ، والعرضِ المؤثِرِ، والمقنعِ، والفعَّالِ، والحفر العميق لإبعادِ الأزمة، والمواجهة بدلًا من الهروب، حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05

جدول رقم (6)

استراتيجيات معالجة الشبكات الإذاعيَّة بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة للأزمات، وِفقًا لنطاق عضويتها:

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق العضوية	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
البث المباشر	حكومية	182	321.69	58548	-2.294	0.022
	غير حكومية	511	356.01	181923		
نداءات الاستغاثة	حكومية	182	321.65	58541	-2.316	0.021
	غير حكومية	511	356.03	18193		
تفعيل التطبيقات	حكومية	182	325.13	59174.5	-2.024	0.043
	غير حكومية	511	354.79	181296.5		
تركيز الادوات الرقمية التفاعلية	حكومية	182	335.87	61127.5	-1.015	0.310
	غير حكومية	511	350.97	179343.5		
التعزيز بمواد بصرية وسمعية	حكومية	182	332.98	60602.5	-1.279	0.201
	غير حكومية	511	351.99	179868.5		
العرض المؤثر والمقنع والفعال	حكومية	182	340.54	61978	-0.586	0.558
	غير حكومية	511	349.30	178493		
الحفر العميق لإبعاد الازمة	حكومية	182	336.77	61292	-0.933	0.351
	غير حكومية	511	350.64	179179		
المواجهة بدلا من الهروب	حكومية	182	348.77	63476	-0.160	0.873
	غير حكومية	511	346.37	176995		
دمج المواطنين والاستماع الفعال	حكومية	182	320.79	58383.5	-2.376	0.018
	غير حكومية	511	356.34	182087.5		

توضح بياناتُ الجدول السابق وجودَ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ، بين كل من المُنَظَّمَات الحكوميَّةِ، وغير الحكوميَّةِ في الاستراتيجيات التالية: البثِّ المباشر، ونداءاتِ الاستغاثة، وتفعيلِ التطبيقات، ودمجِ المواطنين، والاستماعِ الفعَّالِ، حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها، أقلَّ من 0.05، فقد كانت المُنَظَّمَاتُ غير الحكومية أكثرَ استخدامًا لهذه الاستراتيجيات من المُنَظَّمَات الحكومية، كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدم وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّة بين كل من المُنَظَّمَات الحكومية، وغير الحكومية في الاستراتيجيات التالية : تركيزِ الأدوات الرقميَّة التفاعلية، والتعزيزِ بموادٍّ بصريَّةٍ، وسمعيةٍ، والعرضِ المؤثِّر، والمقنعِ، والفعالِ، والحفر العميق لإبعاد الأزمة، والمواجهة بدلًا من الهروب حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05.

جدول رقم (7)

استراتيجيات معالجة الشبكات الإذاعيَّة بالمُنَظَّمَات الدَّولِيَّة للأزمات، وفقًا لنطاق عملها:

الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة	نطاق العمل	العدد	المتوسط الرتبي	كا2 كروسكال واليس	مستوي المعنوية
البث المباشر	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	301.38	7.425	0.115
	محددة العضوية للدول العربية	117	333.96		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	336.92		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	296.94		
	مفتوحة لكل الدول	472	357.59		
نداءات الاستغاثة	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	338.15	5.938	0.204
	محددة العضوية للدول العربية	117	317.42		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	347.04		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	315.94		
	مفتوحة لكل الدول	472	356.77		
تفعيل التطبيقات	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	324.50	4.429	0.351
	محددة العضوية للدول العربية	117	327.46		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	342.27		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	315.62		
	مفتوحة لكل الدول	472	355.82		
تركيز الادوات الرقمية التفاعلية	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	350.46	1.612	0.807
	محددة العضوية للدول العربية	117	329.73		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	341.58		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	341.58		
	مفتوحة لكل الدول	472	351.74		
التعزيز بمواد بصرية وسمعية	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	345.04	2.578	0.631
	محددة العضوية للدول العربية	117	324.31		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	345.04		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	353.92		
	مفتوحة لكل الدول	472	352.57		
العرض المؤثر والمقنع والفعال	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	386.23	4.920	0.296
	محددة العضوية للدول العربية	117	327.00		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	377.35		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	332.92		
	مفتوحة لكل الدول	472	346.98		
الحفر العميق لإبعاد الازمة	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	358.35	1.960	0.743
	محددة العضوية للدول العربية	117	334.65		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	349.46		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	313.92		
	مفتوحة لكل الدول	472	350.74		
المواجهة بدلا من الهروب	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	397.00	4.190	0.381
	محددة العضوية للدول العربية	117	331.85		

الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة	نطاق العمل	العدد	المتوسط الرتبي	كا2 كروسكال واليس	مستوي المعنوية
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	343.69		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	352.58		
	مفتوحة لكل الدول	472	346.59		
دمج المواطنين والاستماع الفعال	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	329.04	6.290	0.179
	محددة العضوية للدول العربية	117	320.15		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	337.92		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	311.27		
	مفتوحة لكل الدول	472	357.86		

توضح بياناتُ جدول رقم (7) عدمَ وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّة بين المُنَظَّمَات، باختلاف نطاق عملِها (أوروبا، العالم العربي، منطقة الخليج، الدول الإسلامية، جميع الدول) في الاستراتيجيات الاتصاليَّة للوسائط المتعددة أثناء معالجة الأزمة، حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05، وبذلك يكون اختبارُ الفرضِ الثاني القائل بوجود فروقٍ ذات دلالة إحصائِيَّة بين المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة بحسب النطاقِ الجغرافي، ونطاقِ العضوية، ونطاق الاختصاص، ونطاق العمل في الاستراتيجيات الاتصاليَّة للوسائط المتعددة أثناء معالجة الأزمة، قد انتهى إلى ثبوتِ صحة الفرض بشكلٍ جزئِيٍّ.

وهو ما يتفقُ مع دراسة بابلو بوكيز، وكوريسى، وإيجنتاميشن، (2012) والتي توصلت إلى تفاعل المستخدمين مع المواد السياسية، والاقتصَادِيَّة على المواقع الإخبارية، وذلك بالنقر على البريد الإلكتروني، أثناء فترة انتخابات الرئاسة الأمريكية عام 2008، وهو ما يفسِّر ازديادَ حجم استخدام المميزات التفاعليَّة في الفترات الخاصة أكثرَ من الفترات العادية **(45)**

الفرض الثالث

جدول رقم (8)

العلاقة بين استراتيجيات معالجة الأزمة اتصاليا، على الشبكات الإذاعيَّة، والنطاق الجغرافي

الاستراتيجيات الاتصالية	النطاق الجغرافي	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
التبرير والاعتذار	دولية إقليمية	182	370.42	67417	2.128-	0.033
	دولية عالمية	511	338.66	173054		
تخفيف الاضرار	دولية إقليمية	182	358.33	65215.5	1.143-	0.253
	دولية عالمية	511	342.97	175255.5		
ملتقى الطرق	دولية إقليمية	182	365.27	66479	1.703-	0.089
	دولية عالمية	511	340.49	173992		
القاطرة والمشاركة	دولية إقليمية	182	350.04	63707	0.283-	0.777

الاستراتيجيات الاتصالية	النطاق الجغرافي	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
	دولية عالمية	511	345.92	176764		
الهجوم المضاد	دولية إقليمية	182	350.06	63710.5	0.289-	0.773
	دولية عالمية	511	345.91	176760.5		
احهاض الفكر الصانع للازمة	دولية إقليمية	182	341.87	62219.5	0.476-	0.634
	دولية عالمية	511	348.83	178251.5		
الاعلام والتوضيح	دولية إقليمية	182	347.10	63171.5	0.010-	0.992
	دولية عالمية	511	346.97	177299.5		
الحوار والاقناع	دولية إقليمية	182	354.17	64459.5	0.684-	0.494
	دولية عالمية	511	344.45	176011.5		
التحفظ والانكار	دولية إقليمية	182	366.08	66626	2.170-	0.030
	دولية عالمية	511	340.21	173845		
الكتمان والاختفاء	دولية إقليمية	182	363.69	66192	-	0.006
	دولية عالمية	511	341.05	174279	2.731	
التكرار المنظم	دولية إقليمية	182	351.81	64029	0.441-	0.660
	دولية عالمية	511	345.29	176442		
التريث والموضوعية	دولية إقليمية	182	363.60	66174.5	1.505-	0.132
	دولية عالمية	511	341.09	174296.5		
تقليل الهجوم ووقف النمو	دولية إقليمية	182	362.06	65894.5	1.367-	0.172
	دولية عالمية	511	341.64	174576.5		
الاستجابة والدفاع	دولية إقليمية	182	349.17	63549.5	0.197-	0.844
	دولية عالمية	511	346.23	176921.5		
التجزئة والاخماد	دولية إقليمية	182	358.63	65271.5	1.443-	0.149
	دولية عالمية	511	342.86	175199.5		

توضح البيانات السابقة وجودَ فروقٍ ذات دلالة إحصائِيَّة بين كل من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة الإقليميَّة، والدَّولِيَّة العالمية، في استخدام الاستراتيجيات التالية؛ لمعالجةِ الأزمات: التبرير، والاعتذار، والتحفظ، والإنكار، والكتمان، والاختفاء، حيث كانت جميعُ قيم المستوى المعنوية الخاصة بها أقلَّ من 0.05.، فقد كانت المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةُ الإقليميَّةُ أكثرَ استخدامًا لهذه الاستراتيجيات من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة العالمية، كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدمِ وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَات الدَّولِيَّةِ الإقليميَّةِ، والدَّولِيَّةِ العالميةِ في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: تخفيف الأضرار، وملتقي الطرق، والقاطرة، والمشاركة، والهجوم المضاد، وإجهاض الفكر الصانع للأزمة، والإعلام، والتوضيح، والحوار والإقناع، والتكرار المنظم، والتريث، والموضوعية، وتقليل الهجوم، ووقف النمو، والاستجابة، والدفاع، والتجزئة، والإخماد، حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05

جدول رقم (9)
العلاقة بين استراتيجيات معالجة الأزمة اتصاليًّا على الشبكات الإذاعيَّة ونطاق الاختصاص:

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق الاختصاص	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
التبرير والاعتذار	عامة	381	338.34	128908.5	-1.457	0.145
	متخصصة	312	357.57	111562.5		
تخفيف الاضرار	عامة	381	337.59	128623.5	-1.758	0.079
	متخصصة	312	358.49	111847.5		
ملتقى الطرق	عامة	381	331.26	126210	-2.717	0.007
	متخصصة	312	366.22	114261		
القاطرة والمشاركة	عامة	381	325.80	124131	-3.659	0.000
	متخصصة	312	372.88	116340		
الهجوم المضاد	عامة	381	341.64	130164	0.938	0.348
	متخصصة	312	353.55	110307		
احهاض الفكر الصانع للازمة	عامة	381	331.46	126285	-2.669	0.008
	متخصصة	312	365.98	114186		
الاعلام والتوضيح	عامة	381	341.59	130147.5	-0.998	0.318
	متخصصة	312	353.60	110323.5		
الحوار والاقناع	عامة	381	330.99	126108	-2.825	0.005
	متخصصة	312	366.55	114363		
التحفظ والانكار	عامة	381	343.98	131056.5	-0.636	0.525
	متخصصة	312	350.69	109414.5		
الكتمان والاختفاء	عامة	381	348.92	132939	-0.582	0.561
	متخصصة	312	344.65	107532		
التكرار المنظم	عامة	381	338.65	129024	-1.418	0.156
	متخصصة	312	357.20	111447		
التريث والموضوعية	عامة	381	332.11	126534	-2.500	0.012
	متخصصة	312	365.18	113937		
تقليل الهجوم ووقف النمو	عامة	381	333.24	126964.5	-2.314	0.021
	متخصصة	312	363.80	113506		
الاستجابة والدفاع	عامة	381	328.20	125044	-3.159	0.002
	متخصصة	312	369.96	115426		
التجزئة والاخماد	عامة	381	348.39	132735	-0.318	0.750
	متخصصة	312	345.31	107736		

توضح بيانات هذا الجدول وجودَ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَات العامة، وتلك المتخصصة في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: ملتقي الطرق، والقاطرة والمشاركة، وإجهاض الفكر الصانع للأزمة، والحوار، والإقناع، والتريث، والموضوعية، وتقليل الهجوم، ووقف النمو، والاستجابة، والدفاع، حيث كانت جميعُ قيم المستوى المعنوية الخاصة بها أقلَّ من 0.05. فقد كانت المُنَظَّمَاتُ

المتخصّصَةُ أكثر استخدامًا لهذه الاستراتيجيات من المُنَظَّمَات العامة، كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدم وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّة بين كل من المُنَظَّمَات العامة، وتلك المتخصصة في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: التبريرُ والاعتذارُ، وتخفيفُ الأضرار، والهجوم المضاد، والإعلام، والتوضيح، والتكرار المنظم، والتجزئة، والإخماد، والتحفظ، والإنكار، والكتمان، والاختفاء، حيث كانت جميعُ قيم المستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05.

جدول رقم (10)

العلاقة بين استراتيجيات معالجة الأزمة اتصاليا على الشبكات الإذاعيَّة ونطاق العضوية:

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق العضوية	العدد	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة z	مستوي المعنوية
التبرير والاعتذار	حكومية	182	370.42	67417	-2.128	0.033
	غير حكومية	511	338.66	173054		
تخفيف الاضرار	حكومية	182	358.33	65215.5	-1.143	0.253
	غير حكومية	511	342.97	175255.5		
ملتقى الطرق	حكومية	182	365.27	66479	-1.703	0.089
	غير حكومية	511	340.49	173992		
القاطرة والمشاركة	حكومية	182	350.04	63707	-	0.777
	غير حكومية	511	345.92	176764	0.283	
الهجوم المضاد	حكومية	182	350.06	63710.5	-0.289	0.773
	غير حكومية	511	345.91	176760.5		
اجهاض الفكر	حكومية	182	341.87	62219.5	-	
الصانع للازمة	غير حكومية	511	348.83	178251.5	0.476	0.634
الاعلام والتوضيح	حكومية	182	347.10	63171.5	-0.010	0.992
	غير حكومية	511	346.97	177299.5		
الحوار والاقناع	حكومية	182	354.17	64459.5	-0.684	0.494
	غير حكومية	511	344.45	176011.5		
التحفظ والانكار	حكومية	182	366.08	66626	-2.170	0.030
	غير حكومية	511	340.21	173845		
الكتمان والاختفاء	حكومية	182	363.69	66192	-2.731	0.006
	غير حكومية	511	341.05	174279		
التكرار المنظم	حكومية	182	351.81	64029	-0.441	0.066
	غير حكومية	511	345.29	176442		
التريث والموضوعية	حكومية	182	363.60	66174.5	-1.505	0.132
	غير حكومية	511	341.09	174296.5		
تقليل الهجوم ووقف النمو	حكومية	182	362.06	65894.5	-1.367	0.172
	غير حكومية	511	341.64	174576.5		
الاستجابة والدفاع	حكومية	182	349.17	63549.5	-0.197	0.844
	غير حكومية	511	346.23	176921.5		
التجزئة والاخماد	حكومية	182	358.63	65271.5	-1.443	0.149
	غير حكومية	511	342.86	175199.5		

توضح بيانات الجدول السابق وجودَ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَات الحكومية وتلك غير الحكومية في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: التبريرُ والاعتذارُ، والتحفظ والانكار، والكتمان، والاختفاء، حيث كانت جميعُ قيم المستوى المعنوية الخاصة بها أقلَّ من 0.05. فقد كانت المُنَظَّمَات الحكومية أكثرَ استخدامًا لهذه الاستراتيجيات من المُنَظَّمَات غير الحكوميَّةِ.

كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدم وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين كل من المُنَظَّمَات الحكومية، وغيرِ الحكومية في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: تخفيفُ الأضرار، والهجوم المضاد، والإعلام، والتوضيح، والتكرار المنظم، والتجزئة، والإخماد، ملتقي الطرق، والقاطرة، والمشاركة، وإجهاض الفكر الصانع للأزمة، والحوار، والإقناع، والتريث، والموضوعية، وتقليل الهجوم، ووقف النمو، والاستجابة، والدفاع حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05.

جدول رقم (11)

العلاقة بين استراتيجيات معالجة الأزمة اتصاليا على الشبكات الإذاعيَّة ونطاق العمل:

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق العمل	العدد	المتوسط الرتبي	كا2 كروسكال واليس	مستوي المعنوية
التبرير والاعتذار	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	356.46	8.318	0.081
	محددة العضوية للدول العربية	117	386.08		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	320.92		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	320.92		
	مفتوحة لكل الدول	472	340.12		
تخفيف الاضرار	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	346.27	3.175	0.529
	محددة العضوية للدول العربية	117	361.08		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	372.92		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	364.04		
	مفتوحة لكل الدول	472	340.49		
ملتقى الطرق	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	355.12	5.752	0.218
	محددة العضوية للدول العربية	117	361.04		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	372.88		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	399.54		
	مفتوحة لكل الدول	472	337.82		
القاطرة والمشاركة	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	337.35	2.045	0.727
	محددة العضوية للدول العربية	117	346.23		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	364.00		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	386.21		
	مفتوحة لكل الدول	472	344.42		

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق العمل	العدد	المتوسط الرتبي	كا2 كروسكال واليس	مستوي المعنوية
الهجوم المضاد	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	346.88	0.664	0.956
	محددة العضوية للدول العربية	117	349.85		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	364.65		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	355.77		
	مفتوحة لكل الدول	472	344.36		
اجهاض الفكر الصانع للازمة	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	343.77	0.545	0.969
	محددة العضوية للدول العربية	117	337.85		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	343.77		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	357.10		
	مفتوحة لكل الدول	472	349.25		
الاعلام والتوضيح	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	350.27	2.355	0.671
	محددة العضوية للدول العربية	117	338.42		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	368.04		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	381.37		
	مفتوحة لكل الدول	472	345.22		
الحوار والاقناع	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	333.23	2.470	0.650
	محددة العضوية للدول العربية	117	353.96		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	359.88		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	386.54		
	مفتوحة لكل الدول	472	343.17		
التحفظ والانكار	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	358.46	13.28	0.010
	محددة العضوية للدول العربية	117	352.54		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	349.58		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	438.42		
	مفتوحة لكل الدول	472	339.43		
الكتمان والاختفاء	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	344.65	41.04	0.000
	محددة العضوية للدول العربية	117	347.62		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	344.65		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	464.60		
	مفتوحة لكل الدول	472	340.76		
التكرار المنظم	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	368.31	1.099	0.894
	محددة العضوية للدول العربية	117	344.62		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	359.42		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	359.42		
	مفتوحة لكل الدول	472	344.12		
التريث والموضوعية	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	371.85	5.294	0.258
	محددة العضوية للدول العربية	117	351.12		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	362.96		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	407.38		
	مفتوحة لكل الدول	472	339.28		

الاستراتيجيات الاتصالية	نطاق العمل	العدد	المتوسط الرتبي	كا2 كروسكال واليس	مستوي المعنوية
تقليل الهجوم ووقف النمو	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	344.92	4.699	0.320
	محددة العضوية للدول العربية	117	356.77		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	353.81		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	411.56		
	مفتوحة لكل الدول	472	340.63		
الاستجابة والدفاع	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	333.31	2.679	0.613
	محددة العضوية للدول العربية	117	359.96		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	315.54		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	324.42		
	مفتوحة لكل الدول	472	348.76		
التجزئة والاخماد	محددة العضوية للدول الأوروبية	39	345.31	10.59	0.032
	محددة العضوية للدول العربية	117	348.27		
	محددة العضوية للدول الإسلامية	39	336.42		
	محددة العضوية للدول الخليجية	26	425.27		
	مفتوحة لكل الدول	472	343.39		

توضح بيانات الجدول السابق وجودَ فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائِيَّةٍ بين المُنَظَّمَات وِفقًا لنطاق العمل في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: التحفظ، والإنكار، والكتمان، والاختفاء، حيث كانت جميع قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أقلَّ من 0.05.

كما كشف التحليلُ الإحصائيُّ عن عدم وجود فروقٍ ذات دلالة إحصائِيَّة بين المُنَظَّمَات وِفقًا لنطاق العمل في استخدام الاستراتيجيات التالية لمعالجة الأزمات: التبرير، والاعتذار، وتخفيف الأضرار، والهجوم المضاد، والإعلام، والتوضيح، والتكرار المنظم، والتجزئة، والإخماد، ملتقي الطرق، والقاطرة، والمشاركة، وإجهاض الفكر الصانع للأزمة، والحوار، والإقناع، والتريث، والموضوعية، وتقليل الهجوم، ووقف النمو، والاستجابة، والدفاع حيث كانت جميعُ قيم مستوى المعنوية الخاصة بها أكبرَ من 0.05.، وبذلك يكون اختبارُ الفرضِ الثالثِ القائلِ بوجودِ فروقٍ ذات دلالة إحصائِيَّة بين المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة، بحسب النطاقِ الجغرافيّ، ونطاقِ العضوية، ونطاقِ الاختصاص، ونطاقِ العمل في استراتيجياتها الاتصاليَّة المستخدمة في معالجة الأزمات على الشبكات الإذاعيَّة الرقميَّة، قد انتهى إلى ثبوت صحة الفرضِ بشكلٍ جزئيّ.

الفرض الرابع:

جدول رقم (12)

العلاقة بين أنماط الأزمات والاستراتيجيات الاتصاليَّة المستخدمة:

أسباب الأزمة / الوسائط		قدرية غير متعمدة	بشرية متعمدة	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	150	214	4.107	0.043	0.077
	%	%21.6	%30.9			
الوسائط المسموعة	ك	142	242	0.171	0.679	-
	%	%20.5	%34.9			
الوسائط المقروءة	ك	96	146	0.638	0.424	-
	%	%13.9	%21.1			
الوسائط المتحركة	ك	84	107	4.481	0.034	0.080
	%	%12.1	%15.4			
الوسائط الثابتة	ك	117	183	0.403	0.525	-
	%	%16.9	%26.4			

توضح بيانات الجدول السابق، وجودَ علاقةٍ ارتباطيَّةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين أسباب الأزمة من جانب، وكلًّا من الوسائط المرئيَّة، والوسائطِ المتحركةِ، حيث كانت قيمُ كا^2 لهذين النوعين من الوسائط دالة عند مستوي معنوية أقلَّ من 0.05، ويمكن وصفُ العلاقة مع هذين الأسلوبين بالضعيفة، حيث كانت قيمُ معامل التوافق أقلَّ من 0.3.

جدول رقم (13)

العلاقة وفقًا لنطاق الأزمة الجغرافي :

النطاق الجغرافي للأزمة / الوسائط		دولية	عالمية	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	139	225	15.70	0.000	0.149
	%	%20.1	%32.5			
الوسائط المسموعة	ك	182	202	1.512	0.219	-
	%	%26.3	%29.1			
الوسائط المقروءة	ك	103	139	1.133	0.287	-
	%	%14.9	%20.1			
الوسائط المتحركة	ك	124	67	40.92	0.000	0.236
	%	%17.9	%9.7			
الوسائط الثابتة	ك	130	170	0.834	0.361	-
	%	%18.8	%24.5			

توضح بيانات هذا الجدول وجودَ علاقةٍ ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين النطاق الجغرافيّ للأزمة من جانب، وكلًّا من الوسائط المرئيَّة، والوسائط المتحركة، حيث كانت قيمُ كا^2 لهذين النوعين من الوسائط دالة عند مستوى معنوية أقلَّ من 0.05، ويمكن وصف العلاقة

مع هذين الوسيطين بالضعيفة، حيث كانت قيمُ معامل التوافق أقلَّ من 0.3

جدول رقم (14)

العلاقة وِفقًا لمراحل الأزمة

مراحل تكوين للأزمة / الوسائط		الميلاد والنشأة	النضوج والتصعيد	التقلص والاختفاء	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	111	184	69	28.01	0.000	0.197
	%	%16	%26.6	%10			
الوسائط المسموعة	ك	131	214	39	6.807	0.033	0.099
	%	%18.9	%30.9	%5.6			
الوسائط المقروءة	ك	65	156	21	11.54	0.003	0.128
	%	%9.4	%22.5	%3			
الوسائط المتحركة	ك	97	64	30	58.47	0.000	0.279
	%	%14	%9.2	%4.3			
الوسائط الثابتة	ك	82	199	19	29.18	0.000	0.201
	%	%11.8	%28.7	%2.7			

توضح بيانات الجدول السابق وجودَ علاقة ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين مراحل تكوين الأزمة من جانب، وجميعِ الوسائطِ المستخدمة على الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ (الوسائط المرئيَّة، والوسائط المسموعة، والوسائط المقروءة، والوسائط المتحركة، والوسائط الثابتة) من جانبٍ آخر، حيث كانت جميع قيمِ كا^2 لهذه الوسائط دالة عند مستوي معنوية أقلَّ من 0.05، ويمكن وصفُ العلاقة مع هذه الوسائط بالضعيفة، حيث كانت جميعُ قيم معامل التوافق أقلَّ من 0.3.

جدول رقم (15)

العلاقة وِفقًا لمحتوى الأزمة

محتوى الأزمة / الوسائط		معنوية	مادية	مزدوجة	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	60	99	205	23.22	0.000	0.180
	%	%8.7	%14.3	%29.6			
الوسائط المسموعة	ك	49	86	249	9.842	0.007	0.118
	%	%7.1	%12.4	%35.9			
الوسائط المقروءة	ك	39	72	131	20.91	0.000	0.171
	%	%5.6	%10.4	%18.9			
الوسائط المتحركة	ك	25	52	114	8.560	0.014	0.110
	%	%3.6	%7.5	%16.5			
الوسائط الثابتة	ك	71	53	176	19.43	0.000	0.165
	%	%10.2	%7.6	%25.4			

توضح بيانات الجدول السابق وجودَ علاقة ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين محتوى الأزمة من جانب وجميع الوسائط المستخدمة على الشبكات الإذاعيَّةِ الرقميَّةِ (الوسائط

المرئيَّة، والوسائط المسموعة، والوسائط المقروءة، والوسائط المتحركة، والوسائط الثابتة) من جانبٍ آخر، حيث كانت جميعُ قيم كا^2 لهذه الوسائط دالة عند مستوي معنوية أقلَّ من 0.05، ويمكن وصفُ العلاقة مع هذه الوسائط بالضعيفة، حيث كانت جميعُ قيم معامل التوافق أقلَّ من 0.34

جدول رقم (16)

العلاقة وِفقًا لمعدل تكرار الأزمة:

معدل تكرار الأزمة / الوسائط		دورية	غير دورية	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	210	154	6.087	0.014	0.125
	%	%30.3	%22.2			
الوسائط المسموعة	ك	208	176	0.293	0.588	-
	%	%30	%25.4			
الوسائط المقروءة	ك	128	114	0.019	0.891	-
	%	%18.5	%16.5			
الوسائط المتحركة	ك	101	90	0.014	0.905	-
	%	%14.6	%13			
الوسائط الثابتة	ك	154	146	0.778	0.378	-
	%	%22.2	%21.1			

توضحُ الأرقامُ الواردةُ، وجودَ علاقةٍ ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين معدل تكرار الأزمة من جانب، والوسائط المرئيَّة من جانبٍ آخر، حيث بلغت قيمةُ كا^2 6.087، وهى قيمةٌ دالةٌ إحصائيًّا عند مستوي معنوية أقل من 0.05، ويمكن وصفُ العلاقةُ بالضعيفة، حيث كانت قيمةُ معامل التوافق أقلَّ من 0.3.

جدول رقم (17)

العلاقة وِفقًا لحجم التأثير

حجم التأثير / الوسائط		محدودة التأثير	هيكلية التأثير	كا2	مستوي المعنوية	معامل التوافق
الوسائط المرئية	ك	53	311	1.680	0.195	-
	%	%7.6	%44.9			
الوسائط المسموعة	ك	73	311	27.65	0.000	0.196
	%	%10.5	%44.9			
الوسائط المقروءة	ك	38	204	2.426	0.119	-
	%	%5.5	%29.4			
الوسائط المتحركة	ك	34	157	5.407	0.020	0.088
	%	%4.9	%22.7			
الوسائط الثابتة	ك	17	283	25.08	0.000	0.187
	%	%2.5	%40.8			

توضّحُ بياناتُ الجدول وجودَ علاقةٍ ارتباطيةٍ دالةٍ إحصائيًّا بين درجة تأثيرِ الأزمة من جانب، وكلًّا من الوسائطِ المسموعة، والوسائطِ المتحركةِ، والوسائطِ الثابتةِ، حيث كانت قيمُ كا^2 مع هذه الوسائط دالة عند مستوي معنوية أقلَّ من 0.05، ويمكن وصفُ العلاقة مع هذه الوسائط بالضعيفة، حيث كانت قيمُ معامل التوافق أقلَّ من 0.3، وتختلف هذه النتيجةُ مع دراسة أحمد عادل درويش (2013)**(46)**،والتي توصلت إلى قوَّةِ العلاقة بين التفاعلية، وملامِحِها، وأبعادِها، وأدواتِها بالمواقع الإلكترُونيَّةِ الصحفيَّةِ ومواقع الشبكات الاجتِمَاعِيَّة ومستوى التفاعل الاجتماعي والسياسيّ لدى الشباب المصريّ

توصيات الدراسة

توصي الدراسة بالآتي:

- تأسيسِ خطابٍ إعلاميٍّ خاصٍّ، يقومُ على انتقاء المعلومات ذات الدلالة، التي تخدم الهدفَ الاستراتيجي الاتصَاليّ من طرح الأزمات.
- التكرارِ، والتجديد المستَمرّ في الشكل، والمضمون الاتصَاليّ الخاص بتَنَاوُل الأزمات .
- تعميمِ تجربَةِ هيئةِ الأَمَم المتحدة؛ بتخصيصِ قسمٍ في جميع المُنَظَّمَات الدَّولِيَّة يسمى قسمُ إدارة الأزمات "؛ لإدارة الأزمة .
- عدم إنكار الأزمة، والتعاملِ معها بواقعيةٍ، وتغليبِ المصلحة العامة .
- التعامل مع الأزمات بالحذرِ الشديد، وبذكاءٍ؛ من أَجل تقليلِ، وتحجيم الأزمة.
- استخدام استراتيجياتٍ مستقبليةٍ؛ للتعامل مع الأزمات الناشئة، والمحتملة، وإيجادِ الحلول المبكِّرة لها؛ من أَجل توحيد الجهود في مواجهة مخاطر الأزمات .
- التحديث التكنولوجيّ، وزيادةِ كفاءة نُظُمِ الإنتاج الإذاعيّ الرقميّ بشكلٍ مستمرٍ .
- قيام الأجهزةِ، والاتحاداتِ، والمؤسسات الإعلاميَّة على المستوى الثنائي، والجماعيّ للمنظمات الدَّولِيَّة بتدعيم أجهزتِها، ومؤسساتها الإعلاميةِ بوظائف أكثرَ حيويةٍ، وأوسع نطاقًا؛ لتغطيةِ الأزمات اتصاليًّا وتداركِها بصورةٍ أكثرَ حداثةً .
- وضع ضوابطٍ، وخططٍ شاملة؛ للعملِ في ظروفِ المجتمع المعلوماتي؛ لتغطيةِ الأزمات.
- توفير منظومةٍ اتصاليَّةٍ متطورةٍ تكنولوجيًّا، تسمحُ بتدفق المعلومات بكلِّ سلاسةٍ كل حين؛ لمتابعة تطورات الأزمة .
- الاستثمار الجيّد للمعلومات الوافدةِ حولَ ملابسات الأزمة، واعتماد منظومةِ

اتصالٍ متطورةٍ؛ للتحرك الفاعل مع الأزمات؛ لاحتوائِها .

- تأسيس منهجٍ علميٍّ فعالٍ، تقوم عليه الاستراتيجيَّةُ الاتصاليَّةُ في إدارة الأزمات .
- الانفتاح على البحوث والمخْرَجاتِ العلميَّة، التي يراكِمُها الباحثون والخبراءُ في مجال الأزمات؛ للاستفادةِ من هذه الأطروحات العلميَّةِ من خلال تعاملِ صانِعِي القرار بإيجابيةٍ مع مخرجات البحثِ العلميّ، وإنشاء مراكز بحثيةٍ متخصصةٍ؛ لإدارة الأزمات .
- التوعية بخطورة الأزمات، وتداعياتِها، وترسيخ ثقافةٍ وقائيةٍ في أوساط المجتمعات الدَّولِيَّة، تساعدُ على منعِ حدوث الأزمات، والتخفيفِ من حدَّتِهَا .

مراجع الدراسة

(1) Goodman, Michael,(2001) current trends in corporate communication **corporate communication journal** , v (6) ,n(3) , pp 117-123

(2) Augustine s ihator(2001) , communication style in the information age brad food, **corporate communication** . . vol 6 iss

(3) عبد الله بن سليمان العمار (2003) : دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .

(4) فهد أحمد الشعلان (2002) : **إدارة الأزمات : الأسس والمراحل والاليات،** الطبعة الثانية أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

(5) سحمي القحطاني (2000) : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض

(6)فهد احمد الشعلان، (2002)، مرجع سابق، ص 30.

(7)خليل عرنوس سليمان ،(2011) الازمة الدولية والنظام الدولي : دراسة في علاقة التأثير المتبادل بين ادارة الازمات الاستراتيجية الدولية وهيكل النظام الدولي، **سلسلة دراسات واوراق بحثية** ، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات ،ص 45

(8)ادريس لكريننى، (2001)دور المعلومات والاتصال في ادراة الازمات الدولية، المملكة المغربية، كلية الحقوق، جامعة القاضي، عياض، **رسالة دكتوراه غير منشورة**

(9) زيد منير عبودي ،(2007) **ادارة الازمات،** القاهرة، دار كنوز المعرفة، ط 1، ، ص 20

(10) غريب عبد السميع، (1996) **الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر،** الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1996، ص 12

(11) محمد احمد عوض، (2001) **الإدارة الاستراتيجية : الاصول والاسس العلمية،** مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، ص 54

(12) Fabienne deuilleur,(1990), dictionnaire buillgue de la publicité et de la communication, **bordas paris** , p 163

(13) Barbee, David e , Lowenstein , roomie b ,(1993), interactive multimedia : a tool for government transformation , **information resources management journal midtown** ,fall 1993 . vol 6 I ss .4

(14) سعد الدين ابراهيم ،(2000) **دور المنظمات غير الحكومية في تطوير المجتمع الأهلي**، عمان، مطابع الدستور، ، ص 96

(15) Paul. Martin Lester ,(2014) California state university .http 77comm .fatuity .Fullerton .edu ./ Lester / curriculum / **new media** .html accessed January

(16) سوزان القلينى ،(1998)،مدى اعتماد الصفوة المصرية على التليفزيون في وقت الازمات : دراسة حالة على حادث الاقصر الإرهابي، **المجلة المصرية لبحوث الاعلام** ،عدد 24

(17) هديدا مصطفى، (2000)، **دور الاعلام في الازمات الدولية**، القاهرة، مركز المحروسة

(18) مصطفى فهمى، (2000)، دور التخطيط في ادارة الازمات والكوارث، **المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الكوارث والازمات**، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس .

(19) مها عبد المجيد، (2012)، الاعلام الجديد وادارة الازمات الامنية، **ورقة عمل مقدمة الى الملتقى العلمي، : الاعلام الأمني ودوره في ادارة الازمات**، عمان، الاردن .

(20) Arpan,l.m,& Roskos- Ewoldsen ,D.R.(2005),stealing thunder: an analysis of proactive disclosure of crisis information . public relation review 31 (3) ,425-433

(21) صلاح مدكور، (2000) ، الاعلام المرئي ودوره في تنمية الوعى لمواجهة اخطار الزلازل لدى المشاهد، **المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الازمات والكوارث**، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عبن شمس .

(22) خديجة على حسين حمودة، (2000)، دور الاعلام في ادارة الازمات والكوارث، **المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الازمات والكوارث**، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس .

(23) محمود خليل، (2000)، دور لغة الكتابة الصحفية في تأطير اتجاهات الرأي العام نحو الازمات، اعمال الحلقة النقاشية حول مشكلات الاتصال السياسي في مصر، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام،** عدد 2، ابريل / يونيو .

(24) هويدا مصطفى ، **مرجع سابق** .

(25)Coombs, W.T(2004) , impact of past crisis on current communication : insights situational crisis communication theory **. journal of business communication** ,41,265-289

(26)عبد العزيز سلطان الضويحى، (2004)، التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والازمات، **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة نايف للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية .

(27) الطيب احمد الامام، (2015)، دور التخطيط الإذاعي في ادارة الازمات الامنية، **رسالة ماجستير**، جامعة الرباط الوطني، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي .

(28) عبد الباقي عبد الله الشيخ (2010)، فعالية التنسيق بين وسائل الاعلام والاجهزة الامنية في ادارة الازمات، **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة الرباط الوطني، كلية الاعلام .

(29) مجمد شومان (2003)، اشكاليات في مسار اعلام الازمات والكوارث، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، العدد الثالث، المجلد الثاني، يوليو – سبتمبر

(30) ادريس لكرينى ،(2001)ادارة مجلس الامن للازمات العربية في التسعينات، ازمة لوكربى نموذجا، **رسالة دكتوراه،** جامعة محمد الخامس، الرباط، كلية الحقوق ، ص 17

(31) Holladay Zhu ,y (2011) , crisis responses and roles of media in a crisis from cultural aspect : case study of san lu groups melamine crisis in china mainland **(unpublished master thesis)** ball state university , Indiana ,USA ،

(32) Carney, A., & Jordon, A. (1993, August). Prepare for business-related crises. **Public Relations Journal**, 49, 34-35

Coombs, W. T. (2007a). **Ongoing crisis communication: Planning, Managing, and responding** , (2nd

ed.). Los Angeles: Sage

(33) Ulmer,R.R., Sellnow , T.L., & Seeger , M.W.(2006) , **Effective crisis communication : Moving from crisis to opportunity** . thousand Oaks

(34) حامد عبد حمد الدليمي، (2008)، ادارة الازمات في بيئة العولمة : حالة دراسية لإعادة اعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، كلية الاعلام

(35) Benoit, W. L. (1995). Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration. Albany: State University of New York Press.

(36) Mayfield , Antony ,(2010), **what is social media** , an e – book from crossing retrieved on December 12.

(37) Argenti, P. (2002), December). Crisis communication**:** Lessons from 9/11. **Harvard Business Review**, 80(12), 103-109.

(38) Vaganov, peter , societal risk (2000), communication and nuclear waste disposal, **international journal of risk assessment and management** . v.1.n : 1 , pp 20-41

(39) الاء فوزى عبد اللطيف ، (2015)، الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الإسرائيلية عبر الانترنت : دراسة تحليلية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الاعلام، قسم العلاقات العامة والاعلان .

(40) احمد فاروق، (2012) استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في اتصالات الازمة، دراسة حالة على شركة تويوتا، **بحث منشور**، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثامن – ص ص 159-214

(41)علاء محمد عبد المعطى، (2015) التفاعلية بين اطراف العملية الاتصالية عبر المنتديات الإلكترونية في مملكة البحرين، **بحث منشور**، جامعة القاهرة، كلية الاعلام المجلة العلمية لبحوث الاذاعة والتليفزيون، العدد الثاني، ابريل – يونيو

(42) coombs , t .(2006),the protective powers of crisis response

strategies managing reputational assets during a crisis **, journal of promotion management** , 12 : 255-265

(43) Ulmer, Robert r , Seeger . Matthew w & sallow . - timothy 2007) post crisis communication and renewal , **expanding the parameters of post crisis discourse public relations review** , Vol (33) : 130-134

-

(44) حنان جنيد، اشرف عبد المغيث، (2011) تطور اتصالات الازمة : دراسة تتبعيه من حقبة التسعينات وحتى نهاية 2010، **بحث منشور**، جامعة القاهرة ، كلية الاعلام، المؤتمر الدولي السابع عشر " بحوث الاعلام في نصف قرن جامعة القاهرة : الواقع واتجاهات المستقبل "، ديسمبر ، ص ص 334-368

(45) السيد السعيد، (2012) استراتيجيات الخطاب الاتصالى في ادارة الازمات : دراسة تحليلية للبيانات الرسمية بشان عينة من ازمات المرحلة الانتقالية، **بحث منشور**، جامعة القاهرة، كلية الاعلام، المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر "الاعلام والدولة الحديثة "، يوليو، ص ص 823- 858