دور العملية الاتصالية في إدارة الأزمة واتخاذ القرار لدى الجماعات المحلية في الجزائر

الباحث: جمال تزكريت

الملخص:

تهدف العملية الاتصالية إلى تحقيق ثلاثة أهداف يمكن حصرها في تغيير السلوك أو تعديله أو المحافظة عليه، وهذا حسب الغاية التي يسعى القائم بالاتصال الى تحقيقها ومن بين هذه الغايات إدارة الأزمات حيث أن هذه الاخيرة تتطلب التحكم في سلوكات الأفراد والجماعات المتفاعلين داخل محيط الازمة، ويبقى التعامل مع الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها من المفاتيح الأساسية للتخفيف من حدتها وتقليص رقعة انتشارها وهذا يدخل ضمن مفهوم إدارة الأزمة بالاعتماد على الحلول الفعالة من بينها تفعيل العملية الاتصالية والحملات التحسيسية والقدرة إلى تأطير المواطنين.

Résumé:

L'opération de communication a trois objectifs a atteindre :

1er-changer le comportement .

2ème- modifier le comportement.

3ème-sauvegarder le comportement.

Et ce , en fonction du but recherché par le chargé de communication , et parmi ces objectifs entre- autre la gestion des crises puisque celle la necessite la maitrise du comportement de l'individu et celui des groupes en relation avec la sphère de la crise.Le traitement de la crise avant ,durant , et après , est considéré comme étant la clé pouvant mettre un terme à sa gravité et reduire son expansion .

مقدمة:

يؤدي الاتصال عدة وظائف أساسية داخل المجتمع سياسية، اجتماعية ثقافية وفي ظل التطور الكبير الذي شهده المجتمع البشري وزيادة حاجيات الأفراد والجماعات، تضاعفت هذه الوظائف حتى أصبح الاتصال شريان المؤسسات والهيئات العمومية والخاصة.

وبما أن هذه المؤسسات مرتبطة ببعضها البعض من حيث التعاملات والتفاعلات، فإن العملية الإتصالية تعتبر الحلقة الأساسية التي ترتبط بين هذه المؤسسات والمحيط الخارجي هذا الأخير الذي يعتبر ضروريا لإدراك مدى نقل الرسائل الإتصالية واستيعابها، وتتضمن هذه الرسائل أفكارا ومعلومات ومعارف، الهدف منها خلق تفاعل مما يسمح بتبادل وجهات النظر والمعارف والخبرات.

وتحمل العملية الاتصالية بأنواعها المتعددة عدة دلالات قد تكون سياسية مرتبطة بأوضاع كالحزبية والانتخابية، أو اجتماعية مرتبطة بمشاكل اجتماعية ذات علاقة بالحركات المطلبية والنقابية التي تطالب بتحسين الظروف الاجتماعية للمواطنين، أو اقتصادية بسبب ظروف طارئة كتداعيات اقتصادية محلية أو إقليمية أو عالمية أو دلالات أمنية بسبب أحداث عنف معينة وعدم شعور المواطنين بالأمن والاستقرار.

1. مفهوم الأزمة

رغم ارتباط العملية الاتصالية بالأوضاع التي ذكرناها سابقا، إلا أنها في معظم الحالات تسعى إلى تحقيق ثلاث أهداف سياسية وهي: تعديل السلوك، تغيير السلوك أو المحافظة على السلوك وتعتبر هذه العناصر والصفات أساس كل عملية اتصالية مهما كانت طبيعة المرسل: فردا جماعة أو مؤسسة وتكون أكثر تشخيصا عندما يتعلق الأمر بإدارة الأزمات أو ما يسمى باتصال الأزمات، فالأزمة ترتبط

ارتباطا كبيرا بالمحيط الاجتماعي الذي يمثل المنبع الأساسي لكل التفاعلات، فهي تمثل حالات غير عادية ومفاجئة على الرغم من إمكانية التنبؤ ببعض مؤشراتها إلا ان سرعتها وتداعياتها الكبيرة على المحيط الذي تنشا فيه تؤثر بشكل مروع على حالات الأفراد والجماعات النفسية والاجتماعية وقد تغذي هذه الأوضاع انتشار الإشاعات التي لا يمكن التصدي لها إلا بوجود إستراتيجية اتصالية واضحة قبل، أثناء وبعد تلاشي الأزمة وهذه الإستراتيجية تتطلب استعدادا نفسيا وماديا والقدرة على التوجيه المحكم والممنهج لوسائل الاتصال وجعلها تتناسب مع طبيعة الأزمة سواء كانت دولية أو محلية، ونشير في هذا الصدد أن الطابع المحلي للأزمة بدأ يفقد معناه ودلائله مع العولمة التي لا تعرف حدود إنسانية أو طبيعية، هذا ما يجعلنا نبني نظرتنا للأزمة على أنها عالمية الأصل والمنبع إلا أن تداعياتها المختلفة تظهر وبشكل أكثر على المستوى المحلي ويمكنها أن تمتد لتشمل كافة الأنساق الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية والثقافية وأحيانا تنعكس مع نسق واحـد.

وهذا حسب اختلاف المجتمعات واختلاف جاهزيتها في التصدي للأزمة والمسائل المادية والمعرفية المسخرة لذلك وفي هذه المحاولة الفكرية نتناول الأزمة المحلية بمفهومها الواسع، واحتكاما إلى الضرورة المنهجية في مثل هذه الاجتهادات الفكرية ذات الطابع العلمي الأكاديمي يجب التطرق لبعض التعاريف العلمية للأزمة حتى تتحدد المفاهيم الإجرائية مما يسمح لنا الكشف عن طبيعتها وخصائصها، فالأزمة يمكن وصفها على أنها نقطة حرجة تواجه المنظومة المجتمعية وتتعدد أبعادها الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية الأمنية ...الخ و ينتج عنها خلل أو توقف بعض أو كل الوظائف الحيوية للمجتمع وتؤدي إلى تدمير مادي أو معنوي أوكلا هما معا يصاحبه تداع سريع في الأحداث مما ينشط عناصر عدم الاستقرار في النظام ويدفع سلطة اتخاذ القرار لضرورة التدخل السريع لمواجهة الموقف ولإعادة التوازن لهذا النظام [1].

وهنا ينبغي طرح تساؤلات وهذا اعتمادا على عدة معطيات تتعلق خاصة بكيفية إدارة الأزمة ،فهل تحتاج الأزمة إلى قدرة ومبادرة متخذ القرار فقط وهل هذا الأخير هو نفسه يستطيع معالجة كل الأزمات بمجرد حدوثها أم أن هناك عوامل أخرى موثرة؟ غير أن الإجابة واحدة وهي أن إدارة الأزمة تحتاج إلى فكر مؤسسي قائم بذاته يستند على سلطة عليا لاتخاذ القرار ومقترنة بصلاحيات تنفيذية على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية وهذا ما يتضح لدى الجماعات المحلية (الولاية، البلدية) وما تتمتع به من صلاحيات، غير أن مواجهة هذه الأزمات تتطلب توفر المعلومات التي تعتبر العنصر الأساسي الذي يقلل الشك ويزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين وتتحدد قيمة المعلومة بمقدار الخسائر الناجمة عن عدم معرفتها لأن فاعلية القرارات يمكن أن يكون لها تأثيراتها على المنظمات والهيئات وعلى قدرتها على تحقيق أهدافها ومن الضروري تزويدها بالمعلومات ونظم دعم القرار خاصة على مستوى اللامركزي والمحلي.

2. **التداخل المفاهيمي بين الأزمة والكارثة:**

إن مفهوم الأزمة اتخذ عدة توجهات في عالمنا اليوم خاصة في ظل التطورات التي تشهدها المجتمعات بشكل سريع وتأثير وسائل الإعلام الحديثة على تبادل الأفكار والرسائل الإتصالية مما أدى إلى ظهور عدة توجهات تحت تأثير تفاعلات مطلبية، سياسية واجتماعية كالمطالبة بتغيير الأنظمة السياسية او تحقيق العدالة الاجتماعية سواء على المستوى المركزي للتأثير على أعلى هرم في السلطة أو على المستوى المحلي، هذه التفاعلات اختلفت الآراء حولها فأحيانا تعتبر مطالب شرعية تعبر عن واقع يتطلب التغيير وبالمقابل نجد مسالة الحفاظ على النظام العام وسيادة القانون في ظل هذه الحركات المطلبية، لذلك نجد أن الكثير من مفاهيم الأزمة ارتبطت بمفهوم الأمن العام خاصة مع تنامي الحركات المطلبية التي تنادي بضرورة إحداث التغيرات اللازمة وحتى في حالة حدوث الكوارث الطبيعية التي لا علاقة للإنسان بها إلا أن تداعيات عدم التكفل بالضحايا والمنكوبين قد يخلق

فوضى كبيرة مما يدفع بالسلطات إلى إعلان ما يسمى "حالة الطوارئ" التي تعتمدها الأجهزة الأمنية لمواجهة حالات إجرامية أو إرهابية وإنما وضع يقصد به تطبيق خطط الإسعاف والإنقاذ الذي يمثل عدة أجهزة وقطاعات منها مقياس الأمن العام الذي تمثله الأجهزة الأمنية كجزء من المخطط العام.

هذا التقديم مفاده التأكيد على الطبيعة المعقدة للأزمة التي تتميز بعدم الثبات خصوصا على المستوى المحلي بمعنى أنه يمكن لأية حالة أزمة بدافع ظروف طبيعية أن تتحول إلى أزمة سياسية وهذا يحمل في بعده مدلولا جد هام مفاده أن التعامل مع الأزمة يتطلب الحنكة والتجربة والقدرات العالية في مواجهتها حتى تتمكن من تسييرها والتقليل من حدتها، والسرعة لتحقيق ذلك أهم عنصر في عملية إدارة الأزمة حتى تتمكن من الحد من انتشارها واتساع رقعتها، فالكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات تتسبب في أزمات أمنية مما يتطلب تحركا سريعا ومنسقا لمواجهتها ويتطلب الأمر أحيانا تدخل قوات الجيش في إدارة بعض الكوارث والأزمات لأن الأمن حسب أحد المختصين " جوهر المصالح القومية الحيوية للدولة "[2].

أو كما يراه البعض الأخر بأنه " تأمين كيان الدولة أو عدد من الدول من الأخطار التي تهددها في الداخل أو من الخارج وتأمين مصالحها الحيوية وخلق الأوضاع الملائمة لتحقيق أهدافها القومية التي يحددها الاستقرار السياسي والتماسك الاجتماعي والتنمية الشاملة "[3].

وما هذه المقاربات النظرية للمهتمين بمثل هذه المواضيع إلا دليل على أن الأزمة يمكنها أن تتغير من حيث الطبيعة، فمهما كانت دوافع الأزمة بشرية او طبيعية إلا أن انعكاساتها تكون على الفرد مما يسمح لحالات اللاأمن واللاإستقرار أن تحتل الواقع الاجتماعي والذي يوصف بالمتأزم وهذا بدوره يهدد كيان هذا المجتمع ومؤسساته مما يفسح المجال في أغلب الاحيان إلى ظهور أزمة أمنية متجاوزة المطلب الاجتماعي والاقتصادي.

إن الأزمة الأمنية لها تداعيات على الجوانب الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بل أنها تهدد النظام بصفة مباشرة والنظام في أي بلد قد يواجه مصيره بالانهيار أو الفناء في ظل توالي التوترات السياسية أو بسبب كارثة معينة، فهناك ارتباطات كبيرة بين مفهومي الكارثة والأزمة ففي كثير من الأحيان تتحول الكارثة الطبيعية إلى أزمة فعلية فبالرغم من خلط البعض بين الكارثة والأزمة ورغم اتفاقهما في كون كل منهما موقفا مفاجئا إلا أن الكارثة تختلف عن الأزمة فيما ينتج عنها من خسائر فادحة قد تؤدي على التأثير السلبي المباشر على مصالح الدولة وقد تحدث الكارثة لأسباب طبيعية أو نتيجة لتدخل الإنسان بصورة سيئة في الأنماط الطبيعية والكارثة ليست في حد ذاتها أزمة وإنما قد تنجم الأزمة من حدوث كارثة طبيعية كالبراكين والعواصف الثلجية وذلك حينما تكشف حدوث الكارثة إلى أنها كانت في حالة كمون ساعد عليها انتشار ظواهر أخرى، وعليه فإن بعض الكوارث تبرز لنا الأزمات، إذ تكون بعض الأزمات في الظل إما بسبب تجاهل أو تعاون أو عدم المصداقية في المتابعة والإشراف تحت ما يسمى بسياسة غض الطرف "[4].

وتعني الكارثة أيضا أنها حدث يسبب تدميرا شاسعا وأضرارا كبيرة وسوء حظ عظيم، فهي حادثة مفجعة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ وتوقع العديد من الخسائر البشرية والمادية وتحطم الموارد المحلية وتتسبب في عدة مشاكل قد تتحول إلى أزمات طويلة وتتسم الكارثة بثلاث سيمات أساسية وهي:

أ. الشدة والقساوة ويمكن قياس هذه الشدة من خلال حجم الدمار والخسائر المادية والبشرية والاقتصادية.

ب. اتساع النطاق، حيث تمتد أثارها إلى مناطق جغرافية واسعة أو هيئات دولية.

ج. الشيوع والعلانية، حيث تكون الكارثة واضحة وعلنية غير قابلة للتجاهل من جانب الحكومات والجماهير ووسائل الإعلام [5].

لذلك فإن الكارثة تعبر عن حدث غير عادي ومربك وشديد الدمار ينطوي على عدة ضحايا ويستلزم تدخل الحكومات والهيئات الرسمية والشعبية ويصعب التنبؤ به إلى حد بعيد، وتستوحي اهتمام الرأي والحكومة بما يثير تعاطف مع الضحايا وتقديم المساعدات المادية والعينية، على خلاف الأزمة التي تجعل المنظمة التي تتعرض لهذه الأزمة محل انتقادات شعبية ورسمية، كما أن وسائل الإعلام تبدي اهتماما إيجابيا مع الكارثة عكس الأزمة التي يكون اهتمام وسائل الإعلام بها سلبيا الأمر الذي يجعل المنظمة المسؤولة على الأزمة في موضع المسائلة المستمرة والانتقادات الشديدة.

وبشكل عام فإن الكوارث قد تتسبب في إحداث أزمات كبيرة للكثير من الأفراد والمنظمات في الموقع الجغرافي الذي تنتمي إليه، كما ينتج عن بعض الأزمات الصناعية نتائج وعواقب مدمرة تضاهي تلك الموجودة في الكوارث الطبيعية من حيث الحجم والدمار الذي يحدث.

الجدول رقم (01): يوضح العلاقة بين الأزمة والكارثة:

وجه المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة الخسائر	تصاعدية معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	كاملة بشرية ومادية كبيرة
أسبابها	بشرية	غالبا طبيعية وأحيانا بشرية
التنبؤ بها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغوط على متخذ القرار	ضغوط شديدة وتوتر عال	تفاوت في الضغوط تبعا

		لنوع الكارثة.
المعنويات والحكم	أحيانا وبسرية	غالبا ومعلنة
أنظمة وتعليمات المراجعة	داخلية	محلية وإقليمية ودولية وأنظمة الحماية المدنية.

إن الحديث عن الأزمات يتطلب وضع خطط للتصدي لها أو التقليل من حدتها وهذا حسب نوعيتها حيث قد تكون ذات بعد عالمي أو وطني أو محلي. وهنا ينبغي التعامل معها حسب هذا النوع وبالتالي تختلف الوسائل والآليات لإدارتها.

3. إدارة الأزمات بين المفهوم العام والتوظيف المحلي:

تتطلب عملية إدارة الأزمات وضع كافة الوسائل والإجراءات والأنشطة التي تنفذها الدولة أو الجهة أو المنظمة بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الأزمة وأثنائها وبعد وقوعها بهدف منع وقوع الأزمة كلما أمكن ومواجهتها بكفاءة وفاعلية مما يؤدي إلى تقليل الخسائر وتخفيض الآثار السلبية وإزالة الآثار النفسية "[6].

هناك من يعتقد أن إدارة الأزمات تتطلب دراسة معمقة ودقيقة تعتمد على تشخيص أسباب الأزمات السابقة والاستفادة من دروسها ومعرفة مختلف نقاط ضعف مختلف المؤسسات والهيئات وهنا يمكن الإشارة إلى أن العديد من المؤسسات لا تعترف في الوقت المناسب بالمشاكل التي تعاني منها بحجة عدم استغلالها من طرف مؤسسات أو هيئات أخرى وهي إحدى الإستراتيجيات المعتمدة في التفاوض للتأثير على الطرف الاخر، كما أن إدارة الأزمة وأسباب حدوثها ودوافعها يجب أن تتم وفق بيئتها وطبيعتها ونوعها: هي أزمة سياسية،

اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، أمنية وأمام هذه الاختلافات التي تعتبر مهمة وهذا بالرغم من تشابه بعض الأزمات التي حدثت من قبل إلا أن مواجهتها والتقليل من حدتها أو إنهائها تختلف باختلاف الظروف.

لذلك فإنه من المفروض أن كل دولة أو هيئة وطنية أو محلية تسعى لوضع إستراتيجية معينة لمواجهتها، ترتكز أساسا على الخطط المدروسة والتنظيم الجيد والتحكم في المعلومات واستغلالها والقدرة على وضع نظام اتصالي فعال وتنصيب قيادة لإدارة الأزمة واتخاذ القرارات المناسبة، غير ان التساؤل الواجب طرحه، هل يمكن فعلا التحكم في الأزمة والحد من انتشارها في حالة توفر إحدى شروط إدارتها وهل يمكن التنبؤ بحدوث الأزمة وكيف يمكن مواجهتها قبل وأثناء حدوثها؟ وما هي تداعياتها بعد حدوثها؟ وكيف يمكن مواجهة الأزمات المحلية وما هو دور الجماعات الإقليمية والإدارات المحلية في مواجهة بعض الأزمات المحلية التي لها تداعيات وطنية؟.

كلها أسئلة تجعلنا نعتقد أن اختلاف الأزمات وتنوعها يعقد أكثر من عملية إدارتها لكن التنبؤ ببعض الأزمات في ظل وجود بعض المؤشرات يساعد على مواجهتها وحتى ولو تعلق الأمر ببعض الكوارث الطبيعية فإنه في حالة استمرارها وطول مدتها يمكن التنبؤ بتداعياتها على المواطنين لذلك يتطلب في الكثير من الأحيان تضافر الجهود بين مختلف القطاعات على المستوى المحلي لتفعيل العملية الإتصالية وتنسيق الجهود بصفة مستمرة مما يسمح لإدارة قد تكون فعالة للتقليل من معانات الآخرين، في هذا الصدد يرى أحد خبراء إدارة الأزمات أن " التشخيص السليم للأزمات هو المفتاح السهل للتعامل معها وبدون هذا التشخيص السليم يصبح التعامل مع الأزمات ارتجالا وأساس التشخيص الدقيق والسليم هو وفرة المعلومات، المعرفة، الخبرة، الممارسة ولذا فإن مهمة التشخيص الدقيق والسليم لا تنصرف فقط على معرفة أسباب وبواعث نشوء الأزمة والعوامل التي ساعدت عليها وإنما إلى تحديد كيفية معالجتها ومتى وأين تتم معالجة

الأزمة ومن يتولى أمر التعامل معها وما تحتاجه عملية غدارة الأزمة من معلومات واتصالات وأدوات مساندة وسيناريوهات أساسية وبديلة للتعامل مع الأحداث التي سببتها الأزمة ووقف تصاعدها ونموها واحتوائها وامتصاص ضغطها [7].

لذلك فإن الجماعات المحلية بإمكانها أن تلعب دورا مهما في إدارة الأزمات المحلية والتي تتطلب معرفة دقيقة للبيئة التي تنشأ فيها، وبطبيعة الحال فمن المسلم أن يكون المسؤول المحلي خاصة المنتخب المحلي بدراية كبيرة بالمشاكل التي تعاني منها المنطقة وأن احتكاكه واتصالاته اليومية تجعله في موقع مهم للتنبؤ ببعض الأحداث والأزمات مما يسهل عليه عملية إدارتها في الوقت المناسب، إلا ان بعض المشاكل التي تعترض بعض الهيئات المحلية خاصة المنتخبة تؤثر سلبا على الرسائل الإتصالية التي يحملها المنتخبون في إدارة الأزمات المحلية، فأحيانا نجد أن بعض هذه المشاكل مرتبطة بصلاحيات المنتخبين التي تبدوا لدى البعض منهم محدودة لإيجاد الحلول المناسبة للمواطنين في ظل تفاقم الاحتجاجات التي غالبا ما تكون غير منظمة وغير مؤطرة مما يصعب إدارتها، هذه الوضعية تتطلب التنسيق والاتصال الداخلي بين المنتخبين مهما كانت انتماءاتهم السياسية والهيئات التنفيذية لتسيير مختلف الاضطرابات التي قد تتحول إلى أزمات، خاصة أن لغة الاحتجاجات وغلق الطرقات وعرقلة السير الحسن للمرافق العمومية باتت الوسيلة المفضلة لدى معظم شرائح المجتمع وهذا ما يعكس في كثير من نقاط الظل عدم وجود حوار واتصال فعلي يجنب اللجوء إلى مثل هذه الأساليب.

إن إدارة الأزمات، خاصة السياسية يتطلب معرفة التركيبة السياسية والجيو إستراتيجية لكل منطقة في ظل اختلاف التوجهات السياسية والحزبية التي عادة ما تؤثر على كيفية إدارة الأزمات فبالرغم من كون هذه التنوعات السياسية تخلق حركية سياسية في ظل تجاذب المصالح الحزبية أحيانا وتعارضها أحيانا أخرى فإن بعض المنتخبين المحليين المنتمين للأحزاب السياسية يحاولون الاعتماد على توظيف رسائل اتصالية حزبية مما يجعل مصداقية هذه الرسائل ضعيفة في أوساط

المواطنين بصفة عامة والحركات المطلبية بصفة خاصة وبالتالي تنقص من فعالية القدرة على الإقناع والتأثير على سلوك الأفراد، وفي هذه الوضعية وفي ظل عدم قدرة المنتخبين على التأثير يبرز دور الهيئات التنفيذية خاصة الولاية التي تملك صلاحيات واسعة مما يخلق جوا من الثقة بين الوالي والمواطنين والواقع يثبت أن معظم المحتجين يسعون دائما إلى مقابلة المسؤول الأول عن الولاية ولا يولون اهتماما كبيرا لأعضاء المجالس المنتخبة خاصة البلدية وهذا دليل على غياب ثقافة الاتصال بينهم وبين المواطنين.

ولتدارك هذا النقص في العملية الإتصالية يسعى بعض المنتخبين إلى امتصاص غضب المواطنين عن طريق التوسط بينهم وبين الهيئة التنفيذية للولاية (الوالي) وهذه العملية تزداد تفاعلا مع المواعيد الانتخابية لكسب أكبر قسط من الأصوات. غير أنه في ظل تنامي الوعي في أوساط المواطنين فإن هذه الإستراتيجية المعتمدة من طرف المنتخبين لا تحقق أهدافها مما يجعل العملية الإتصالية ذات محدودية في التأثير خاصة أثناء حدوث الأزمات.

ورغم الإختلالات الموجودة لدى بعض الجماعات المحلية خاصة لدى الهيئات المنتخبة بفعل وجود صراعات حزبية ضيقة وقلة الثقافة الاتصالية لدى بعض أعضاء المجالس الشعبية المنتخبة التي يفتقدونها أثناء تأدية مهامهم ويعتمدون عليها خلال فترات الحملات الانتخابية لذلك فإن عوامل إنجاح العملية الإتصالية لدى الجماعات المحلية متوفرة لإدارة الأزمات،لأن الأداء اليومي للمنتخبين يستوجب الاعتماد على الاتصال والحوار مع مختلف شرائح المجتمع، فالدور الأساسي للمنتخب هو إدراك حقيقة الأزمة وجذورها ولا يمكن له أن يلعب دورا فعالا في إدارتها والتقليل من أثارها السلبية إلا بالحضور اليومي والإنصات والسمعة ومحاولة تقديم الشروحات والتصريحات عبر وسائل الإعلام أو عن طريق الحوار مع ممثلي المواطنين وتقريبهم من السلطات والهيئات الإدارية ولعب الوسيط في بعض الأحيان بين المواطنين والإدارة ويكون دور المنتخب كذلك

تضامنيا وتنسيقيا بين مختلف المصالح والإدارات سواء أثناء حدوث كوارث طبيعية أو أزمات اجتماعية ويمكن من خلالها إيجاد حلول لأزمة يمكن توقع حدوثها، ولتجنب تأزم الأوضاع يشارك بعض المنتخبين في تأطير المسيرات السلمية التي ترمي إلى إيصال رسائل اتصالية للسلطات العمومية لكن المشكل الذي يعترض في كثير من الأحيان إدارة الأزمات من طرف المنتخبين هو التعبير عن طريق العنف لتحقيق مطالب سياسية، اجتماعية، مهنية وفي هذه الحالة يتبرأ هؤلاء من أية مسؤولية عن الأحداث.

لذلك فإن من بين الحلول المناسبة لتفعيل العملية الاتصالية هو الاعتماد على الحملات التحسيسية والقدرة على تأطير المواطنين في شكل جمعيات أو نوادي وهذا الجانب يساهم في معالجة الكثير من الأزمات في إطار التنسيق بين الهيئات المنتخبة والهيئات التنفيذية يكون مبنيا على الاتصال الحواري والجواري والشفاف.

كما أن الاتصال الداخلي الذي تم من خلال المداولات في المجالس المنتخبة لمناقشة مختلف القرارات الواجب اتخاذها يساهم في إدارة الأزمات ويزداد أهميته وتأثيره مع مشاركة المواطنين في هذه المداولات لأنها تمكن المواطنين من الإطلاع على حقائق الأوضاع دون اللجوء إلى وسيط غير أن بعض الإشكالات تجعل المواطنين ينتقدون بصفة مستمرة أداء المجالس المنتخبة التي يعتبرونها عاجزة على إيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم وبالتالي فإن مضمون رسائلهم الاتصالية تبقى غير مؤثرة.

لذلك فالمجالس المنتخبة التي تنشط في محيط يتضمن عدة متغيرات سياسية، اجتماعية، ثقافية، إعلامية أو مطلبية ملزمة على تحسيس صورتها من خلال الاتصال خاصة أثناء حدوث الأزمات التي تكون محل تقييم المواطنين لأداء هذه المجالس، لذلك فعليها أن تولي اهتماما لهذا المجال والحفاظ على مصداقيتها من خلال الاستعداد لمواجهة الأزمة والذي يعد ضرورة لا غنى عنها ويكون عن

طريق الاتصال الذي يتطلب التفاعل والتواصل الجيد بين مختلف أطراف الأزمة مثل: العمال، المواطنين ووسائل الإعلام.

إن استقلالية الجماعات المحلية وفي إطار الإصلاحات القانونية تنطلق من ضرورة تطبيق الديمقراطية المشاركاتية [8] التي تقترب أكثر من انشغالات المواطنين وتفادي الحسابات الجزبية الضيقة وهذا بالرغم من اختلاف وجهات النظر في كثير من الحالات بين المنتخبين والهيئات التنفيذية حول إشكالية الأزمات في الجزائر، لأن الكثيـر من الأزمات ذات بعد وطني غير أن تأثيرها على المستوى المحلي يختلف من منطقة إلى أخرى، لذلك فهناك من يرى أن هذه الإشكالية حقيقية شاخصة ومجسدة لما يمر به المجتمع الجزائري من انتقال طبيعي للديمقراطية الذي يتناسب والتحولات العميقة التي تجري فيه أو من حوله لعل من أولى ملامح تلك الأزمة ذلك الاحترام الذي يصل في أحيان كثيرة إلى التناقض والمعبر عنه بصيغة الاختلاف العادي في الرؤى والآليات حيث التوق العارم في الحركة الاجتماعية والسياسية إلى الديمقراطية والتعددية كنظام حياة وآليات للعمل المؤسسي اليومي وبين الطابع الفكري والخبراتي للفاعلين السياسيين " [9].

الخاتمة:

ومن هنا يتضح أن الاتصال يلعب دورا أساسيا في مواجهة والتعامل مع الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها. لذا كان لزاما على الجماعات المحلية أن تعطي أهمية كبيرة لعملية التواصل بين مصالحها والمواطنين وتضع لنفسها إستراتيجية اتصالية محلية واضحة خالية من العوائق تسمح لها بمواجهة أي أزمة أخذة بعين الاعتبار أن هذه الأخيرة فجائية يجب التحضير لها مسبقا هذا إضافة إلى تمتين وتطوير شبكة الاتصالات الاجتماعية لأن انعكاسات الأزمة يكون على المجتمع والانفعال يكون صادر منه لذا فالكل مترابط بعضه البعض، فالحلول يجب أن تكون مترابطة بدورها.

وهذا يعني الإلمام بكافة جوانب الأزمة والتي بدورها ترتبط بكافة جوانب المجتمع ونفصد بذلك أن الأزمة قد يكون مظهرها سياسي إلا أن المتغيرات التي تكونها قد تكون كذلك اقتصادية واجتماعية أو أمنية، هذا إضافة إلى الاعتماد على التجارب السابقة أي الأزمة التي عرفها المجتمع سابقا حيث يمكن الاستفادة منها ومن تداعياتها ونتائجها حتى يمكن التصدي بعقلانية وفعالية لكل حالة أزمة طارئة.

❖ هوامش البحث

(1) محمد صالح سالم: **إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي**، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، القاهرة، 2005، ص 7.

(2) عزت الشيشيتي: **الديموغرافية الأمنية**، مطبعة كلية الشرطة، 2003، ص 127.

(3) المرجع السابق.

(4) عثمان محمد العربي: **اتصالات الأزمة – مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها**، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، جانفي، أفريل، 1999، ص 99.

(5) المرجع السابق، ص 100.

(6) محمد صالح سالم : مرجع سبق ذكره، ص 20.

(7) محمود جاد الله : **إدارة الأزمات**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 20.

(8) يقصد بالديمقراطية المشاركتية تفعيل العمل الاتصالي والحواري بين الحاكم والمحكوم لإيجاد أنجع السبل لإدارة الأزمات.

(9) منعم العمار:**الأزمة الجزائرية**، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، جانفي، 1996 ، ص 87.