1- مدخل عام

يحظى علم إدارة الأزمات بإهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال العلوم الإجتماعية بشـكل عام و الإتصـال بشـكل خاص ، و ذلك على ضـوء الثورة التكنولوجية التي يعيشـها العالم الآن في مجال الإعلام و الإتصـالات ، و التي تنقل الأحداث و الأزمات و تسـاهم بشـكل كبير في سـرعة معالجتها فور وقوعها من أي مكان في العالم ، هذا فضلا عن كثرة الأزمات التي تعاني منها دول العالم خاصة الناتجة عن الكوارث الطبيعية.

ومن بين الفروع الهامة في مجال إدارة الأزمات ما يتعلق بكيفية إدارتها على مسـتوى الجمهور الداخلي و الجمهور العام ووسـائل الإعلام و هو ما يعرف باتصـالات الأزمة ، لذلك فإن الاتصـال المؤثر و الفعال بهذا الجمهور من خلال وسـائل الإعلام و وسـائل الاتصـال الأخرى يؤدي حتما إلى نتائج ايجابية و ملموسـة عند إدارة أي أزمة.

لقد بات من الضروري العمل على إدارة الأزمة و نذكر أن أول بداية للتفكير في إدارتها كانت مع أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 ، و من هذا المنطلق أصـبح ينظر للأزمة ليس فقط كحالة طارئة و مفاجئة ينتج عنها أوضـاع الا توازن و الاستقرار في النظم و القيم ، إنما كفرصـة للتغيير و التطوير ، ويكون ذلك من خلال تدخل الإنسـان لتسـييرها بطريقة عقلانية و رشـيدة لإدارتها ، و إن كانت البداية الفعلية لهذه العملية قد ظهرت على مستوى العلاقات الدولية فإن إدارة الأزمات أصبحت كذلك تعني المؤسسات بمختلف أنواعها و خصائصها.

و في الغالب يرافق الأزمة عنصر المفاجئة و ضيق الوقت و التهديد و ندرة المعلومات ، وهنا يظهر دور الاتصال باعتباره القلب النابض لعمليات التسيير في المؤسسات و يطلق على الاتصال المرافق للأزمة باتصال الأزمة ، و الذي يعد منطقة تقاطع بين إدارة الأزمة و اتصال المؤسسة ، بل إن اتصال الأزمة هو اتصال المؤسسة الذي يتم تكييفه أثناء الأزمات . فهو بذلك مرتبط بوضع المؤسسة و بمراحل التحضير لمواجهة الأزمة.

تطور مفهوم الأزمة

يصعب تحديد مفهوم دقيق وشامل للأزمة، وخاصة بعد اتساع نطاق استعماله، وانطباقه على مختلف صور العلاقات الإنسانية، وفي مجالات التعامل كافة. إلا أن تطوره التاريخي، قد ظهر في الطب الإغريقي القديم، تعبيراً عن نقطة تحُّول مصيرية في تطور المرض، يرتهن بها شفاء المريض، خلال فترة زمنية محددة، أو موته ومن ثَم، تكون مؤشرات المرض، أو دلائل الأزمة، هي الأعراض، التي تظهر على المريض، والناجمة عن الصراع، بين الميكروبات والجراثيم ومقاومة الجسم لها؛ وليس عن الأزمة المرضية، التي ألمت به[1].

وبعد أن شاع اصطلاح الأزمة، في المعاجم والكتب الطبية، بدأ استخدامه، مع بداية القرن التاسع عشر، في التعبير عن ظهور المشاكل، التي تواجهها الدول، إشارة إلى نقاط التحول الحاسمة، في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

في عام 1937، عُرِّفت الأزمة بأنها خلل فادح، ومفاجئ، في العلاقة بين العرض والطلب، في السلع والخدمات ورؤوس الأموال. ومنذ ذلك التاريخ، بدأ التوسع في استخدام مصطلح الأزمة، في إطار علم النفس، عند الحديث عن أزمة الهوية. وكذلك، استخدمه الديموغرافيون، عند حديثهم عن أزمة الانفجار السكاني.وأسفر استخدامه عن تداخل، بين مفهوم الأزمة والمفاهيم المختلفة، ذات الارتباط الحيوي.

[1] حسن عماد مكاوي و ليلى حسن السيد : **الإتصال و نظرياته المعاصرة** ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ،1998