

## استراتيجيات إدارة الأزمات إعلاميا : الانترنت نموذجا

### د . فايز بن عبد الله الشهري

بعد أن كانت إدارة الأزمات - تاريخيا - مجالا متروكا للتجربة والخطأ باتت اليوم علما له أصوله وقواعده تعقد له البرامج التعليمية وحلقات التدريب في مختلف المؤسسات. وفي مجال الإعلام - تبعا لذلك - أصبحت مصطلحات مثل إعلام الأزمة وإدارة الأزمة بالإعلام رائجة وممارسة بشكل واسع ما جعلها تأخذ حيزا من الاهتمام العلمي في مرجعيات الفكر الإداري المعاصر خاصة مع ازدياد تغلغل وسائل الاتصال في حياة مجتمعات اليوم.

وستتناول هذه الورقة مفهوم الأزمة واستراتيجيات إدارة الأزمة إعلاميا بالتركيز على إمكانات شبكة الانترنت وخدماتها الاتصالية في محاولة لتأسيس نموذج علمي لإستراتيجية إدارة الأزمة إعلاميا من خلال شبكة الانترنت للتخفيف من آثار الأزمة والوصول إلى شرائح مستخدمي الشبكة العنكبوتية والتأثير في مسار المعلومات المغلوطة وتصحيح المفاهيم بما يخدم القضية محل المعالجة. وستتطرق الورقة من خلال ذلك وفي ضوء أهمية الانترنت لما يحدث عندما تتشب أزمة إعلامية وتستهدف بطلقاتها المؤسسات والشخصيات العامة ويبدأ سؤال كيف يمكن استخدام الانترنت مع غيرها من الوسائل المتاحة لتعزيز الرسائل والتعامل مع الأزمة بالطرق الملائمة؟ ومن جهة أخرى ستحاول الورقة بحث المزيد من الأسئلة التي تدرج عادة تحت سؤال كبير مهم فحواه كيف يمكن التعامل مع أزمات منشؤها (أصلا) شبكة الانترنت ؟

وستبحث الورقة من الناحية العملية والعلمية في عناصر الأزمة والعوامل المؤثرة والمتأثرة بها على أساس أن دور شبكة الانترنت وخدماتها غير محدود سواء في مجال معالجة أو تأزيم الأزمة في مختلف مراحلها. فالشبكة - من جهة - يمكن أن تكون قناة معلومات واتصال مرنة فيما بين فريق الأزمة علاوة على دورها كوسيط اتصال فعال مع الجماهير وهي في اتجاه آخر وسيلة حرّة متاحة لمثيري الأزمة لاستغلالها وزيادة تأزيم الوضع أو افتعال المزيد من الأزمات جديدة.