

# الأزمات الاعلامية

# دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

جميع الحقوق محفوظة © لا يسمح إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه أو استنساخه أو نقله، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات أو استرجاعها، دون الحصول على إذن خطي مسبق من دار اليازوري العلمية .

إن المسح الضوئي أو التحميل أو التوزيع لهذا الكتاب من خلال الانترنت أو أي وسيلة أخرى بدون موافقة صريحة من دار اليازوري العلمية هو عمل غير قانوني. رجاء شراء النسخ الإلكترونية المعتمدة فقط لهذا العمل، وعدم المشاركة في قرصنة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف، سواء بوسيلة إلكترونية أو بأي وسيلة أخرى أو التشجيع على ذلك.  
﴿ نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين ﴾

## الطبعة العربية | 2024

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية 2023/9/5035

### بيانات الفهرسة الأولية للكتاب:

عنوان الكتاب	الالتزامات لاعلامية
تأليف	جوده، محمد عبدالعزيز
بيانات النشر	عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2023
رقم التصنيف	302.2
الواصفات	الوسائل الاعلام//ادارة الالتزامات//وسائل الاتصال الجماهيري//تكنولوجيا الاتصالات//البلدان العربية/
الطبعة	الأولى

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنعه ولا يعبر عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى



# الأزمات الإعلامية

الدكتور محمد عبد العزيز جودة



اليازوري

## قائمة محتويات

مقدمة..... ١٣

### الفصل الأول: مفاهيم وإدارة العلاقات العامة للأزمات

مقدمة..... ١٧

الأزمة في اللغة..... ١٧

الأزمة اصطلاحاً..... ١٧

التمييز بين الأزمة والمفاهيم ذات الصلة..... ١٨

الفروق بين الكارثة والأزمة..... ١٩

إدارة الأزمات ومراحل تطورها..... ٢٠

أنواع الأزمات..... ٢٠

مراحل تطور الأزمة (دورة حياتها):..... ٢٠

عملية إدارة الأزمة:..... ٢١

عوامل التأثير الناتج علي الأزمة..... ٢١

التخطيط لإدارة الأزمات..... ٢٣

الدور الإعلامي..... ٢٤

الاتصالات قبل الأزمة..... ٢٤

التخطيط لمنع الأزمة:..... ٢٤

تكوين فريق اتصال الأزمة ودور كل منهم:..... ٢٥

خطة الاتصالات..... ٢٧

استراتيجيات الرسائل الإعلامية:..... ٢٨

### الفصل الثاني: مفهوم الأزمة وخصائصها وأنواعها

مقدمة..... ٣٣

أولاً: مفهوم الأزمة:..... ٣٣

خصائص الأزمة..... ٣٣

التعريف بإدارة الأزمات ومراحلها..... ٣٤

نظم الاتصالات الفعالة:..... ٣٤

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل وهي:..... ٣٥

٣٥	مرحلة اكتشاف اشارات الإنذار المبكر:
٣٥	دور القيادة في إدارة الأزمات
٣٨	أنواع الأزمات
٣٨	مراحل إدارة الأزمات:
٣٩	منهج إدارة الأزمات:
٤٠	عوامل نشوب الأزمة
٤٠	الأزمات في المؤسسات الأمنية
٤١	إدارة الأزمات الأمنية
٤١	مفهوم إدارة الأزمات:
٤١	عناصر الأزمة الأمنية:
٤١	أنواع الأزمات الأمنية:
٤٢	أهداف إدارة الأزمات الأمنية:
٤٤	العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية
٤٤	جمهور العلاقات العامة:
٤٥	العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
٤٥	أولاً: مفهوم العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
٤٦	ثانياً: توصيف وظائف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية:
٤٦	ثالثاً: أساليب تنظيم العمل بإدارة العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية:
٤٧	رابعاً: التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة بالأجهزة الأمنية:
٤٨	معوقات تنسيق العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية مع الأجهزة الإعلامية:
٤٨	صور نجاح التنسيق بين الأجهزة الإعلامية والأمنية:
٤٨	كفاءة العاملين في العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
٥٠	العلاقات العامة ومواجهة الأزمات

### الفصل الثالث: تكتيكات أساليب مواجهة الأزمة

٥٥	مقدمة
٥٦	أولاً: تحديد الأهداف:
٥٦	ثانياً: تحديد الجمهور
٥٧	ثالثاً: تحديد إستراتيجية اتصالات الأزمة:

٥٧.....	اعتبارات تحديد الإستراتيجيات:
٥٨.....	الإستراتيجيات الإعلامية للعلاقات العامة هي:
٥٩.....	من فوائد ونتائج هذه الإستراتيجية:
٦٠.....	إعلام الأزمات:
٦١.....	بدء تنفيذ الحملة الإعلامية:
٦٢.....	استعادة النشاط الطبيعي:
٦٣.....	مرحلة التعلم:
٦٣.....	محددات فاعلية اتصالات الأزمة:

## الفصل الرابع

### الاستخدام الأمثل للوسائل الإعلامية في إدارة الأزمة

#### (الوسائل التقليدية، الوسائل الحديثة، الشبكات الاجتماعية)

٦٧.....	مقدمة:
٦٧.....	أولاً: المفاهيم المصطلحات:
٦٨.....	ثانياً: الخطوات العلمية لتنفيذ الحملات الإعلامية:
٦٩.....	ثالثاً: تحديد الأهداف (سمات الأهداف):
٦٩.....	رابعاً: الموازنة:
٦٩.....	خامساً: تحديد فئات الجمهور المستهدف:
٦٩.....	سادساً: اختيار وتحديد وسائل الاتصال:
٧٠.....	سابعاً: تحديد الرسائل الإعلامية (المضمون):
٧٠.....	ثامناً: رسم الخطة:
٧٠.....	تاسعاً: تنفيذ الخطة:
٧١.....	عاشراً: تقويم الحملة:
٧١.....	احدي عشر: تقييم الحملة:
٧١.....	أنواع وسائل الإعلام التقليدية:
٧٢.....	أنواع وسائل الإعلام:
٧٣.....	وسائل الإعلام المسموعة:
٧٣.....	وسائل الإعلام المقروءة:
٧٤.....	وظائف وسائل الإعلام:

٧٤.....	أولاً: الوظيفة الإخبارية:
٧٤.....	ثانياً: تكوين الاتجاهات و المواقف:-
٧٥.....	ثالثاً: التثقيف و التعليم و نقل التراث:-
٧٥.....	رابعاً: الوظيفة الترفيهية و التسلية و قضاء الأوقات:-
٧٦.....	خامساً: الوظيفة الإعلانية و التسويق:
٧٦.....	سادساً: زيادة التماسك الاجتماعي و تنمية العلاقات الإنسانية:
٧٦.....	مواقع التواصل الاجتماعي:
٧٦.....	سابعاً: الإعلام الإلكتروني:
٧٧.....	البحث الحي على الهاتف الجوال.....
٧٨.....	خصائص الإعلام الإلكتروني:
٧٨.....	ثامناً: أحدث الوسائل المستخدمة في التوعية:

## الفصل الخامس: إدارة صراعات الأزمة

٨١.....	مقدمة.....
٨٢.....	إدارة الأزمات.....
٨٢.....	أولاً... المفهوم.....
٨٢.....	ثانياً: أهمية ادارة الازمة:
٨٣.....	ثالثاً: مراحل ادارة الازمة.....
٨٣.....	رابعاً... خطوات التعامل مع الازمة.....
٨٦.....	الالكترونية اتخاذ القرار.....
٨٦.....	أولاً... المفاهيم.....
٨٦.....	ثانياً... أهمية الكترونية القرار.....
٨٧.....	ثالثاً... مراحل صناعه القرار والاسناد المعلوماتي.....
٨٨.....	رابعاً: دور الكترونيات اتخاذ القرار في ادارة الازمات.....

## الفصل السادس: مهارة تشخيص الازمة والتعامل معها

٩٣.....	مقدمة.....
٩٣.....	مفهوم الأزمة:
٩٥.....	خصائص الأزمة.....
٩٦.....	مراحل تطور الأزمة.....

٩٩.....	أسباب نشوء الأزمة.....
١٠٢.....	أنواع الأزمات.....
١٠٩.....	الصحة النفسية والازمات.....
١٠٩.....	مفهوم الأزمة:.....
١١٠.....	أسباب الأزمة النفسية.....
١١١.....	مراحل تطور الأزمة:.....

### الفصل السابع: مهارة التوظيف للأزمة

١١٧.....	مقدمة.....
١١٧.....	استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات.....
١١٨.....	مقومات إدارة الأزمة.....
١٢١.....	مراحل إدارة الأزمة: Crisis Management Phases.....
١٢٤.....	وسائل تحسين قدرة المجتمع أو الكيان الإداري في إدارة الأزمات.....

### الفصل الثامن

#### إدارة التفاعلات الداخلية والخارجية للأزمة

١٢٩.....	مقدمة.....
١٣٠.....	نموذج إدارة الأزمة.....

### الفصل التاسع

#### مؤشرات وطرق قياس الاعلام للأزمة

١٣٧.....	مقدمة.....
١٣٧.....	أزمة أم مشكلة.....
١٣٧.....	إدارة الأزمات.....
١٣٨.....	نظام إدارة الأزمات.....
١٣٩.....	فريق إدارة الأزمات:.....
١٣٩.....	المفهوم الياباني لمعالجة الأزمات.....
١٤٠.....	دور التخطيط الجيد في حل الأزمات.....
١٤٠.....	دور التنبؤ الوقائي في حل الأزمات.....
١٤٠.....	ماذا نفعل عندما نوجه أزمة.....
١٤١.....	عناصر خطة إدارة الأزمات في العمل.....



لماذا يجب على المنشأة ان تهتم بكل من إدارة استباقية وتفاعلية للأزمات؟.....١٤٣

## الفصل العاشر

### مجموعة الاتصالات الفعالة وقت الأزمة

١٤٧.....	مقدمة.....
١٤٧.....	أهمية وسائل الإعلام أثناء الأزمات:.....
١٤٨.....	أهداف الاتصال في مرحلة الأزمة:.....
١٤٨.....	معايير الاتصال الفعال أثناء الأزمة Crisis Communication Standards:.....
١٤٩.....	الإجراءات الإعلامية المتبعة بأقصى سرعة عند وقوع الأزمة.....
١٤٩.....	أولاً: الاستحواذ على الحدث holding action:.....
١٤٩.....	ثانياً: إصدار البيان holding statement:.....
١٤٩.....	ثالثاً: اجتماع فريق الأزمة Assemble the Crisis Team:.....
١٥٠.....	رابعاً: إقرار استراتيجية التعامل مع الحدث Decide on the Strategy:.....
١٥١.....	خامساً: تحديد الجماهير المستهدفة للاتصال:.....
١٥١.....	سادساً: تحديد رسائل الاتصال:.....
١٥١.....	سابعاً: معالجة وسائل الإعلام.....
١٥٢.....	ثامناً: إعداد الخطة المؤثرة:.....
١٥٢.....	تاسعاً: تفهم مشاعر جماهيرك:.....
١٥٢.....	عاشراً: قدم المعلومات:.....
١٥٣.....	الحادي عشر: فكر على المدى البعيد.....
١٥٣.....	الثاني عشر: الأزمة لم تنته بعد:.....
١٥٤.....	الاتصال في مرحلة ما بعد الأزمة.....
١٥٤.....	أولاً: تقييم كفاءة اتصالات المنظمة بعد الأزمة:.....
١٥٤.....	ثانياً: أنشطة الاتصال في مرحلة ما بعد الأزمة:.....
١٥٤.....	وفي مجال بيئة عمل المنظمة:.....
١٥٦.....	حقائق حول الازمات.....

## الفصل الحادي عشر

### أزمات الواقع العربي وتفعيل دور الإعلام

١٥٩.....	مقدمة.....
----------	------------

- أولاً: تغيّرات المجتمع العالمي.....١٥٩
- مجتمع المعلومات الكوني:.....١٦٠
- أولاً: ضرورة رسم خرائط معرفية للاتجاهات الأيديولوجية.....١٦٣
- ثانياً: تبني موقف رشيد من ثلاثية الماضي والحاضر والمستقبل.....١٦٣
- ثالثاً: حصر لمشكلات التواصل الثقافي مع الغرب.....١٦٤
- رابعاً: الدعوة للإسهام العربي في مناقشة المشكلات الإنسانية العالمية.....١٦٤
- الإشكاليات المعرفية.....١٦٤
- الإعلام الدولي.....١٦٦
- ومعوقات أنظمة الحماية الإلكترونية.....١٦٦
- شبكة موحدة لربط الأقطار العربية:.....١٦٨
- فما هي المعالجات الجارية أو المتوقعة لشبكات المعلومات والاتصالات في الوطن العربي؟.....١٦٩
- ازمة تعامل وسائل الإعلام العربية مع الإنترنت.....١٧٠
- الصحافة العربية والإنترنت.....١٧٢
- ربط محطات الإذاعة والتلفزيون بالإنترنت:.....١٧٣
- ربط وكالات الأنباء العربية بالإنترنت:.....١٧٣
- مستقبل الإنترنت.....١٧٤
- المراجع.....١٧٧