



الدور المستقبلي لوسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات الدولية

م.م . شيماء ياسين زغير

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - دائرة البعثات والعلاقات الثقافية

**The future role of social media in international crisis management**

**Asst. Lecturer Shaimaa Yassin Zugair**

**Ministry of Higher Education and Scientific Research – Department  
of Scholarships and Cultural Relations**

**المستخلص:** تمثل وسائل التواصل الاجتماعي منصات حوارية يلتقي فيها الأفراد لتبادل الآراء والأفكار والتجارب التي يدركون أهميتها لشبكتهم الاجتماعية، لقد أصبحت هذه الوسائل البيئية المناسبة للنشاط الحواري النقدي والنشاطي ، يمكن للمنظمات رصد ظهور "إنذارات" أولية على شكل محتويات نقدية تُنشر وتُشارك عبر الشبكات ونظرًا لانتشارها الواسع في الحياة اليومية للجميع، سيتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متزايد بل وحتى إساءة استخدامها في مجال الاتصال الدولي أثناء الأزمات حيث يقدم هذا البحث نظرة عامة على الأبحاث الحالية حول بيئة وسائل التواصل الاجتماعي والقضايا المتعلقة بأصحاب المصلحة فيها فيما يتعلق بالاتصال أثناء الأزمات من منظور تطبيقي ، ويختتم البحث بعرض بعض الملاحظات حول وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال أثناء الأزمات، إلى جانب آفاق مستقبلية لدورها في هذا المجال على المستوى الدولي. **الكلمات المفتاحية:** وسائل التواصل الاجتماعي، الاتصال أثناء الأزمات، إدارة الأزمات، أصحاب المصلحة، المحادثات، اتصالات المنظمات، الاستجابات، النشاطية، غير الجماهير، العلاقات العامة

**Abstract :** Social media platforms function as dialogic spaces where individuals converge to exchange opinions, ideas, and experiences they consider significant for their social networks. These platforms have

evolved into fertile ground for both critical discourse and activist engagement. Organizations are able to monitor the emergence of early-warning signals manifest as critical content that is published and disseminated across networks. Owing to their pervasive presence in daily life, social media will be increasingly utilized—and even exploited—in the domain of international crisis communication. This chapter presents a synthesis of current research on the social media landscape and pertinent stakeholder issues relative to crisis communication from an organizational standpoint. It concludes by offering observations on social media's role in crisis contexts and discusses future prospects for its application in international crisis communication..**Keywords:** Social media, crisis communication, crisis management, stakeholders, conversations, organizational communication, responses, activism, non-publics, public relations

### المقدمة

شهدت العلاقات الدولية تحولاً جذرياً في أساليب التواصل والدبلوماسية بفعل انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، التي أصبحت أدوات استراتيجية للدول في بناء الصورة الوطنية، للتأثير على الرأي العام العالمي، وإدارة الأزمات، وتعد وسائل التواصل الاجتماعي هي منصات تفاعلية يلتقي فيها الناس لتبادل الآراء والأفكار والتجارب التي يعتبرونها ذات صلة بشبكتهم الاجتماعية، وقد أصبحت هذه الوسائل بيئة للنشاط المجتمعي والنقاشات النقدية الدولية، ويمكن للمنظمات رصد ظهور "التحذيرات" من خلال المحتوى النقدي الذي يتم نشره ومشاركته عبر الشبكات، وبسبب انتشارها في حياة الأفراد اليومية،

سُتستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متزايد بل وقد يُساء استخدامها في سياق التواصل خلال الأزمات الدولية.

يقدم هذا البحث نظرة عامة على الأوضاع الحالية المتعلقة ببيئة وسائل التواصل الاجتماعي والقضايا المرتبطة بأصحاب القرار في هذا المجال، من منظور تنظيمي أثناء الأزمات، ويختتم ببعض الملاحظات حول وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل في الأزمات، إلى جانب رؤى حول الدور المستقبلي لهذه الوسائل في الأزمات الدولية.

اهمية البحث:

تأتي أهمية معرفة الدور المستقبلي لوسائل التواصل الاجتماعي كمفهوم وتوضيح أنواعه، وبحث الدور الذي تؤديه الوسائل الدبلوماسية والمنظمات الدولية بأنواعها (العالمية والإقليمية) في حل الأزمات الدولية وتخطيها.

هدف البحث:

هو تحديد مفهوم الدور المستقبلي لمواقع التواصل الاجتماعي وتأثيره في الأزمات الدولية عن غيره من المصطلحات الأخرى في العلوم السياسية وتوضيح الأدوات السلمية لحل الأزمات وطرح الصور التي يمكن ان تجنب الدول أزمات مستقبلية التي من الممكن ان تؤدي الى الحروب.

منهجية البحث:

اعتمدنا في منهجية هذا البحث على منهج التحليل الوصفي للمصطلحات المتنوعة، ثم تم اعتماد مبدأ التقسيم الثلاثي فيما يتعلق بهيكليّة البحث.

هيكلية البحث: وتتكون مما يأتي:

المقدمة

المبحث الاول : توضيحاً أولياً وتعريفاً للمفاهيم المذكورة في عنوان البحث

المطلب الاول : المستقبل

المطلب الثاني : وسائل التواصل الاجتماعي

المطلب الثالث : الازمات

المطلب الرابع: الازمات الدولية

المبحث الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي

المطلب الاول : بيئة وسائل التواصل الاجتماعي

المطلب الثاني : إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

المطلب الثالث : سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

المطلب الرابع :كيفية إدارة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات الدولية

المبحث الثالث : الازمات الدولية

المطلب الاول : مفهوم الازمات الدولية.

المطلب الثاني : أنواع الازمات

الخاتمة

التوصيات

المبحث الأول: توضيحًا أوليًا وتعريفًا للمفاهيم المذكورة في عنوان البحث

المطلب الأول : المستقبل: لا يعني فقط دورًا متوقعًا، بل ترويجًا لنموذج معياري أيضًا.

عرفه عماد حافظ وآخرون (2012) : بأنه القدرة على صوغ فرضيات جديدة، والكشف عن ارتباطات مستجدة باستخدام المعلومات المتوفرة، والبحث عن حلول مبتكرة، وتحديث الفرضيات وإعادة بنائها عند الضرورة، وتحديد البدائل المقترحة ثم صوغ النتائج<sup>(1)</sup>.

يُعرفه James&Garraway (2017):

نشاط فكري استدلالي مبتكر لفهم مسار الوجود البشري عبر الأزمنة الماضية والحالية والمقبلة، وهذه العملية الإدراكية ليست قطعية أو حتمية بل تقديرية، كما أنها تعتمد على المنهجية التي يعتمدها الباحث<sup>(2)</sup>.

المطلب الثاني: وسائل التواصل الاجتماعي

تُعرف وسائل التواصل الاجتماعي "بأنها منصات حوارية يلتقي فيها الأفراد الذين لديهم اهتمامات وعلاقات وشغف مشترك لتبادل الأفكار والآراء والمناقشات.

عرفها (Valentini & Kruckeberg, 2012): تُعدّ هذه الوسائل بيئة اجتماعية على الإنترنت تمكّن الناس من إقامة علاقات مهنية وشخصية وحتى روحية، في حين أن "الإعلام

<sup>(1)</sup> عماد ، حسين حافظ ( 2015 ) : التفكير المستقبلي ( المفهوم – المهارات –الاستراتيجيات ) دار العلوم للنشر والتوزيع . القاهرة ، ص482.

<sup>(2)</sup> James & Garraway (2017): Future Thinking in Education, p. 105.

الرقمي/الحديث” هو بيئة قائمة على التكنولوجيا الرقمية تمكّن الأفراد من القيام بأنشطة عبر المكان والزمن<sup>(1)</sup>.

عرفها راضي (2003) على أنها بنية تحتية رقمية تتيح للمستخدم إنشاء موقع شخصي له، ومن ثم ربطها ضمن إطار تواصل مجتمعي إلكتروني مع أعضاء آخرين يشاركونه نفس الاهتمامات والهوايات<sup>(2)</sup>.

#### المطلب الثالث: الازمات

عرفها Coombs (2005): بأنها تهديد كبير غير قابل للتنبؤ قد يؤثر سلباً على منظمة أو صناعة أو أصحاب مصلحة، اما التواصل أثناء الأزمات هي جمع ونشر المعلومات بواسطة فريق إدارة الأزمة، سواء كوسيلة معلومات أو كاستراتيجية.

#### المطلب الرابع: الازمات الدولية

عرفها يونغ (1967): أنها تشير إلى حدث أو سلسلة أحداث تساهم في إيجاد حالة من عدم الاستقرار في العلاقات الدولية، وقد تؤدي إلى اختلال التوازن، مما يُفرضي إلى نشوء وضع قائم على استخدام القوة في التفاعلات الدولية<sup>(3)</sup>.

وقد عرف هولستي (1977) الأزمة الدولية : على أنها إحدى المراحل الحرجة للصراع، ومن أبرز سماتها حدوث تطورات مفاجئة وغير متوقعة من أحد الأطراف، تؤدي إلى رفع مستوى

(1) Valentini, C. & Romenti, S. (2011). Blogging about crises: The Role of online conversations in framing Alitalia’s performance during its crisis. Journal of Communication Management, 15, p. 201.

(2) راضي، زاهر(2003): استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم، مجلة التربية، عدد 15، جامعة عمان الاهلية، عمان، ص23.

(3) Oran yong( 1967) ; The Intermediaries third parties in International Crisis (New jersey ;Princeten University-Press, p. 10.

التوتر والتهديد إلى درجة تُجبر صنّاع القرار على الاختيار بين بديلين لا ثالث لهما: إما خوض الحرب أو القبول بالاستسلام<sup>(1)</sup>.

### المبحث الثاني: وسائل التواصل الاجتماعي

تعد منصات التواصل الاجتماعي أداة ذات طبيعة مزدوجة خلال فترات الأزمات، حيث يمكن أن تشكل وسيلة فاعلة لنشر المعلومات الحيوية، وتنسيق الاستجابة، وتوفير الدعم للمجتمعات المتضررة، أو يمكن أن تساهم أيضًا في انتشار المعلومات المضللة، وتأجيج المشاعر السلبية، وإعاقة جهود الإغاثة، للمشهد الحالي لوسائل التواصل الاجتماعي جانبان رئيسيان. أولهما المنصات - الرئيسية والثانوية، الراسخة والناشئة - التي توفر التقنيات ونماذج الأعمال الأساسية التي تُشكل الصناعة والنظام البيئي و ثانيهما حالات الاستخدام أي كيفية استخدام مختلف أنواع الأفراد والمؤسسات لهذه التقنيات ولأي أغراض.

تعد وسائل التواصل الاجتماعي منصات حوارية يلتقي فيها الناس لتبادل الآراء والأفكار والتجارب التي يرونها ذات صلة بشبكاتهم الاجتماعية وقد أصبحت هذه المنصات منبرًا للنشاط السياسي والحوارات النقدية. ويمكن للدول ملاحظة ظهور "تحذيرات" على شكل محتويات نقدية تُنشر وتُشارك عبر الشبكات ونظرًا لانتشارها في الحياة اليومية للجميع، سيزداد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، بل وسيُساء استخدامها، في التواصل الدولي أثناء الأزمات<sup>(2)</sup>.

(1) k. J. Holsti: Intentional political A frame work for Analysis, Prentice hall, n. j. Third Edition,1977,p.429.

(2) Chiara Valentini,2016: The Future Role of Social Media in International Crisis Communication, p. 1.

### المطلب الأول : بيئة وسائل التواصل الاجتماعي:

لفهم دور وسائل التواصل الاجتماعي في الاتصال الدولي أثناء الأزمات، يجب البدء بفهم بيئتها، تمثل وسائل التواصل الاجتماعي منصات حوارية يمكن للأفراد ذوي الاهتمامات المشتركة فيها تكوين علاقات لتبادل الأفكار والآراء.

ومن الضروري جدا عدم الخلط بين وسائل التواصل الاجتماعي والوسائط الجديدة أو الرقمية بل إن الوسائط الجديدة/الرقمية هي تكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي تتميز بتطبيقات ووظائف وإنتاج محتوى يسهل التفاعل بين المستخدمين<sup>(1)</sup>.

وتمثل وسائل التواصل الاجتماعي جزءًا من هذا المشهد الجديد/الرقمي، فهي قنوات اتصال يمكن أن تكون أداة لإقامة حوارات، يمثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للاتصال التنظيمي ظاهرة من ظواهر القرن الحادي والعشرين تعكس التغيرات في طريقة استهلاك الناس للأخبار والمعلومات، حيث يتم استهلاك وتبادل كميات متزايدة من المعلومات عبر الإنترنت، مما يدفع المنظمات إلى التواجد حيث يجري أصحاب مصلحتها حواراتهم<sup>(2)</sup>.

تكشف الأبحاث أن الدول لا تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي غالبًا لأغراض حوارية، بل تستخدمها لنشر المعلومات/الاتصالات). (Kaplan, A.M., & Haenlein, M,2010:68).

لقد أثارت إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعلات في الوقت الفعلي، ووقت الاستجابة القصير، والمحتوى الذي يولده المستخدمون، تساؤلات حول كيفية استعداد الدول للحالات الحرجة، وإدارة الموضوع، وحتى استغلال إمكانات الإنترنت للتفاعل والحوار في الاتصال أثناء الأزمات، كان سيلنو، سيجر، وأولمر (2002) من بين الأوائل الذين دعوا إلى مزيد من البحث في دور وسائل التواصل الاجتماعي واتصالات الويب، في الاتصال أثناء الأزمات، منذ بداية

(1) Valentini, C., & Kruckeberg, D. (2012). New media versus social media: A conceptualization of their meanings, uses, and implications for public relations. In S. Duhe (Ed.), *New Media and Public Relations*, New York: Peter Lang, p. 12.

(2) DiStaso, M. W., McCorkindale, T., & Wright, D. K. (2011). How public relations executives perceive and measure the impact of social media in their organizations. *Public Relations Review*, p. 2011.

الألفية الجديدة، ظهر البحث حول الاتصال أثناء الأزمات ووسائل التواصل الاجتماعي حول فهم استراتيجيات الاستجابة الأكثر فعالية في البيئة عبر الإنترنت، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل أصحاب القرار وكذلك الدول، وردود أفعال وإجراءات أصحاب القرار، درس العلماء كيف يمكن للدول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوصيل استجاباتها للأزمات واستراتيجيات الاستجابة الفعالة المحتملة<sup>(1)</sup>.

في الوقت نفسه، يمكن أن يكون لوسائل التواصل الاجتماعي وظيفة تعطيلية عندما ينشر مستخدموها رسائل غير صحيحة بشكل أساسي تضر بصورة/سمعة الدولة، والتي يعيد تغريدها أو يشاركها الأشخاص بحسن نية مع أعضاء مجتمع شبكتهم الاجتماعية، في هذه البيئة، يصعب معرفة الهوية الحقيقية لمصدر المنشور، وبالتالي يصعب على الدولة أو عضو من الجمهور تمييز مدى صحة الرسالة، ويكون لوسائل التواصل الاجتماعي وظيفة تعطيلية عندما يكون الغرض من نشر المحتوى ومشاركته هو خلق اضطراب بين الدول والإضرار بسمعة الدولة مثلاً ، وتشير أدبيات الأزمات إلى هذا على أنه شبه أزمة<sup>(2)</sup>.

### المطلب الثاني : إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

ساهمت منصات التواصل الاجتماعي في تحويل البيئة التشغيلية لمؤسسات الدولة، ووفرت لها إمكانيات كبيرة، حيث مكنتها من بناء علاقات تفاعلية ديناميكية مع جماعات المصالح عبر الإنصات لمطالبهم والاستجابة لاحتياجاتهم، كما أتاحت للدولة فرصة المراقبة المباشرة والفورية

<sup>(1)</sup> Liu, B. F., & Kim, S. (2011). How organizations framed the 2009 H1N1 pandemic via social and traditional media: Implications for U.S. health communicators. *Public Relations Review*, 37, (3), p. 233.

<sup>(2)</sup> Coombs, T. W., & Holladay, S. (2012). Internet Contagion Theory 2.0. How internet Communication Channels Empower Stakeholders. In S. Duhé (Eds.). *New Media and Public Relations*, New York, NY: Peter Lang, p. 30.

لبيانات هذه الجماعات وتلقي ردود أفعالهم حول أداء الحكومات وأعمالها، حيث تمثل هذه المنصات قنوات اتصال منخفضة التكلفة لمتابعة استجابات الدولة تجاه الأزمات المحتملة<sup>(1)</sup>.

كما أشار Liu (2010) إلى ازدياد حرص الجمهور خلال الأزمات على الحصول على معلومات سريعة وموثوقة حول أسباب الأزمة وتطوراتها عبر منصات التواصل الاجتماعي<sup>(2)</sup>.

بينما لاحظ Stephens & Malone (2009) أن الجمهور يميل لمتابعة التعليقات والآراء الشخصية المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من المعلومات الرسمية الصادرة عن المواقع الحكومية أو المدونات المؤسسية، حيث تزداد رغبتهم في تبادل المعلومات والآراء مع الآخرين، وعندما توفر الدولة هذه القنوات التفاعلية خلال الأزمات، فإن ذلك يعزز ثقة الجمهور بها بعد انتهاء الأزمة<sup>(3)</sup>.

كما أظهرت الأدبيات الأكاديمية أنه خلال مراحل الأزمة، خاصة في الكوارث الكبرى، ينخرط الأفراد في أنشطة اتصالية متنوعة بهدف التعلم وتقليل الغموض وتعزيز الشعور بالسيطرة على الموقف، وأصبحت وسائل التواصل الاجتماعي من الأدوات الحديثة التي تستخدمها المنظمات في إدارة اتصالات الأزمات، نظرًا لسهولة استخدامها على نطاق عالمي واسع، مما يمكن المنظمات من التواصل مع جماعات المصالح المتباعدة جغرافيًا خلال الأزمات.

وبدلاً من النشر الأحادي للمعلومات حول تطورات الأزمة، يمكن لمسؤولي إدارة الأزمات اعتماد منهج تفاعلي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، لا يهدف فقط لزيادة الوعي العام، بل

(1) Hanna, R., Rohm, A., & Crittenden, V. (2011) We're all connected: The power of the social media ecosystem, *Business Horizons*, 54(3), PP. 265-273.

(2) Liu, B. F., (2010) Distinguishing how elite newspapers and a-list blogs cover crises: Insights for managing crises on and offline, *Public Relations Review*, 36(1), PP. 28-34.

(3) Stephens, K. K., Malone, P. C., (2009) If the organizations won't give us information...: The use of multiple new media for crisis technical translation and dialogue, *Journal of Public Relations Research*, p. 229.

أيضاً لحفز الجمهور على المشاركة في إدارة الأزمة عبر سلوكيات اتصالية (كمشاركة المعلومات) أو إجراءات عملية (كالانضمام لفرق الإنقاذ) أو الاستعداد للأزمات المستقبلية<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثالث : سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

على الرغم من المزايا المتعددة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، فإنها تحمل أيضاً سلبيات عديدة كأي أداة أخرى. ونظراً لأن هذه الوسائل تظل حديثة العهد نسبياً من المنظور التاريخي، فإن أحد عيوبها يتمثل في صعوبة التحقق من هوية الأطراف الأخرى خلال التفاعل الرقمي، حيث يمكن إنشاء حسابات وهمية بسهولة وتداول المعلومات الكاذبة دون verification. غالباً ما تُستخدم هذه الممارسات خلال الأزمات، كما يمكن أن تتحول هذه المنصات إلى أدوات فعالة للتمتر، بالإضافة إلى ميل بعض المستخدمين إلى المقارنة الاجتماعية مع الآخرين.

وتُسبب وسائل التواصل الاجتماعي انعكاسات سلبية في الأزمات الدولية، من خلال ترويج المعلومات المضللة والأخبار الكاذبة، وتأجيج الانقسامات المجتمعية، وتضعيد التوترات، والتأثير على الرأي العام<sup>(2)</sup>.

وبالتأكيد، هناك العديد من السلبيات لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، بما في ذلك انتشار المعلومات الخاطئة، وزيادة التوتر والقلق، وصعوبة التحقق من صحة المعلومات، وتأثيرها على الصحة النفسية. (موقع الكتروني: الجزيرة نت).

ليست وسائل التواصل الاجتماعي فقط هي السبب في تعرض الدول لأضرار في صورتها وسمعتها، بل يمكن أن تكون مهمة لمشاركة معلومات قيمة فيما يتعلق بموقف حرج، وفقاً لليو، أوستن، وجين (2011) وثيوال وستيوارت (2007)، حيث يزداد استخدام أصحاب القرار لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات، ويستخدم الناس وسائط مختلفة للحصول على أكبر قدر

<sup>(1)</sup> Lin, X., Spence, P. R., Sellnow T L. & Lachlan K. A. (2016), op.cit., PP. 601—605.

<sup>(2)</sup> بن روفلة، (2012): دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، جامعة الجلفة، الجزائر، ص2.

ممكن من المعلومات حول المخاطر المحتملة، والإجراءات التي يحتاجون إلى اتخاذها، ومسؤوليات الجهات الفاعلة المعنية، والتطورات المستقبلية المحتملة للأزمة وإجراءات المنظمة<sup>(1)</sup>.

نظرًا لأن ضحايا الأزمات يستخدمون أيضًا وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على رؤى حول حدث حرج، يمكن للمنظمات استخدام هذه الوسائط لتوصيل استجاباتها وإجراءاتها بسرعة، ومع ذلك قد يكون التحدي هو أن تُسمع عندما تجري خطابات متعددة، يمكن أن تصبح وسائل التواصل الاجتماعي منصات مهمة لمشاركة الموارد المعلوماتية أثناء الأزمات، وبالتالي فهي بيانات مهمة للمراقبة لتتبع الخطابات التلقائية للأزمات من أصحاب القرار.

**المطلب الرابع : كيفية إدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المستقبل أثناء الأزمات:**

إدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المستقبل أثناء الأزمات تتطلب استراتيجية متكاملة تتضمن الاستعداد المسبق، والاستجابة السريعة، والشفافية، والتعاطف، والاتساق في الرسائل، تقييم الأداء، وهي كالتالي:

أولاً: الاستعداد المسبق

- وضع خطة طوارئ تتضمن تحديد الأدوار، وجاهزية المحتوى، واستعداد فريق الاتصال للتدخل السريع، وتكون هذه الخطة مفصلة تحدد خطوات الاستجابة للأزمات المحتملة على وسائل التواصل الاجتماعي، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- بناء علاقات الثقة مع الجمهور قبل وقوع الأزمة يُسهم في تقليل تأثيرها<sup>(2)</sup>.

(1) Valentini, C. & Romenti, S. (2011). Blogging about crises: The Role of online conversations in framing Alitalia's performance during its crisis. Journal of Communication Management, P. 299.

(2) Snoussi ,Thouraya,2020: Social Media for Crisis Communication Management, p. 64.

### ثانياً: الاستجابة السريعة

- السرعة في النشر والتوضيح أثناء الأزمات عنصر حاسم لمنع تفاقم الأزمة.
- تحديد مستويات الأزمة وتصميم بروتوكولات استجابة مسبقة (playbooks) يساعد على تسريع الإجراءات واتخاذ قرارات فعالة، وكذلك يجب الرد على الأزمات على وسائل التواصل الاجتماعي في أسرع وقت ممكن، حيث أن التأخير قد يؤدي إلى تفاقم المشكلة.
- تقديم معلومات دقيقة: يجب تقديم معلومات دقيقة وواضحة حول الأزمة، مع تجنب استخدام لغة غامضة أو مضللة .
- تجنب الجدل: يجب تجنب الانخراط في جدال أو نقاشات غير ضرورية مع المستخدمين، والتركيز على تقديم المعلومات الصحيحة<sup>(1)</sup>.

### ثالثاً: الشفافية والتعاطف:

- الاعتراف بالخطأ: إذا كانت الأزمة ناتجة عن خطأ من الدولة او احد المسؤولين، ويجب الاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه .
- التعبير عن التعاطف: يجب إظهار التعاطف مع المتضررين من الأزمة والاهتمام بمشاعرهم.
- تقديم حلول: يجب تقديم حلول ملموسة لمعالجة الأزمة والتأكد من أن المشكلة لن تتكرر<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> Larisu& Zulham ,2024: Crisis Communication on Social Media: Managing Reputation and Maintaining Public Trust, p, 21.

<sup>(2)</sup> Wilson North,2019 : Social media in crisis communication – the “do’s” and “don’ts”, p. 379.

رابعاً: الاتساق في الرسائل:

- رسائل موحدة: يجب التأكد من أن جميع الرسائل المتعلقة بالأزمة متسقة عبر جميع القنوات، مع تجنب الرسائل المتناقضة .
- استخدام لغة موحدة: يجب استخدام لغة موحدة ومتسقة في جميع الرسائل، مع تجنب استخدام المصطلحات المعقدة أو التقنية التي قد لا يفهمها الجمهور .
- تحديثات مستمرة : يجب تقديم تحديثات منتظمة حول الأزمة وآخر التطورات، مع إبقاء الجمهور على اطلاع دائم.

خامساً : تقييم الأداء: يجب تقييم أداء فريق إدارة الأزمات، وتحديد نقاط القوة والضعف، وإجراء التحسينات اللازمة<sup>(1)</sup>.

باختصار، إدارة الأزمات على وسائل التواصل الاجتماعي تتطلب خطة واضحة، واستجابة سريعة، وشفافية، وتعاطف، واتساق في الرسائل، وتحديثات منتظمة، ومراقبة وتقييم الاداء<sup>(2)</sup>.

إلى أين يقودنا كل هذا الابتكار السريع والاستخدام الهائل لوسائل التواصل الاجتماعي؟ يجادل البعض بأننا في وضع يصعب التنبؤ به نسبياً، مع قلة الخبرة أو النماذج التنبؤية التي تُلقي الضوء على مسار هذه الصناعة، ومن الواضح أن الدول في مجال وسائل التواصل الاجتماعي بحاجة إلى مواصلة الابتكار وإثارة حماس المستخدمين مع إظهار قيمة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في حياتهم وخاصة في الازمات.

<sup>(1)</sup> Larisu& Zulham Op. Cit, p, 22.

<sup>(2)</sup> . Mirbabaie et al, 2020: The Potential of Social Media Analytics for Improving Social Media Communication of Emergency Agencies, p. 13.

## إطار مستقبل وسائل التواصل الاجتماعي

سياسة عامة	الدول	أفراد	الأثر الزمني المتوقع
مخاوف الخصوصية	صعود المؤثرين	الوجود الاجتماعي الشامل	مستقبل مباشر
وسائل التواصل كأداة سياسية	خدمة المتكاملة	الأفراد مكافحة والعزلة	مستقبل قريب
وسائل التواصل بواسطة غير البشر	التكامل عبر/خارج الإنترنت	الأثرء الحسي المتزايد	مستقبل بعيد

بالإضافة إلى ذلك، يشهد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الهاتف المحمول نموًا مستمرًا، حيث يستخدم ما يقرب من ثلث مستخدمي الهواتف المحمولة في العالم خدمات التواصل الاجتماعي عبر هواتفهم<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Van Grove, Jennifer (2011) "Social Networking on Mobile Devices Skyrockets, p. 35.

## المبحث الثالث: الازمات الدولية

### المطلب الأول: مفهوم الازمات الدولية

تعد الأزمة ظاهرة دولية تنشأ ضمن إطار النظام الدولي نتيجة التفاعلات بين وحداته، وتحمل في طبيعتها مخاطر محتملة تهدد العلاقات الدولية. يعرّف (أوران يونغ) الأزمة بأنها: سلسلة أحداث سريعة التتابع تعمل على تعزيز تأثير قوى عدم الاستقرار في النظام الدولي العام أو أي من نظمه الفرعية بمستويات تفوق الحدود الطبيعية المعتادة بشكل ملحوظ، مما يزيد من احتمالات العنف داخل النظام الدولي. وبالتالي فإن (يونغ) يفسر الأزمة كحدث أو مجموعة أحداث تساهم في خلق حالة من عدم الاستقرار في العلاقات الدولية وقد تؤدي إلى اختلال التوازن، ومن ثم نشوء وضع قائم على استخدام العنف في العلاقات الدولية<sup>(1)</sup>.

يعرّف (هولستي) الأزمة الدولية بأنها مرحلة من مراحل الصراع تتميز بأحداث مفاجئة غير متوقعة من أحد الأطراف، تؤدي إلى تصعيد التوتر والتهديد إلى مستوى يضطر معه صانعو القرار لاختيار أحد البديلين: إما الحرب أو الاستسلام. ويشدد هولستي من خلال هذا التعريف على أن الأزمة لا يمكن أن تنشأ إلا في وجود صراع دولي مسبق بين الطرفين المعنيين. بينما يذهب (جيمس روبنسون) إلى اعتبار الأزمة موقفاً بين دولتين أو أكثر يتم استيعابه من قبل صانع القرار<sup>(2)</sup>.

عرّف كومز (2005) "الأزمة" على أنها تهديد رئيسي غير متوقع يمكن أن يكون له تأثير سلبي على منظمة أو قطاع أو بين دولة وأخرى. وحدد ثلاث سمات حرجة:

(1) لا يمكن التنبؤ بالأزمة، على الرغم من إمكانية توقعها.

(2) لديها القدرة على تعطيل العمليات التنظيمية.

(1) Oran yong ; The Intermediaries third parties in International Crisis (New jersey ;Princeton University-Press1967.P.10.

(2) Holsti k. J.1977: Intentional political A frame work for Analysis, Prentice hall, n. j. Third Edition, p. 429.

(3) يمكن أن تهدد المنظمة أو القطاع أو أصحاب مصلحتهم.

### المطلب الثاني: أنواع الازمات

اقترح تايلور وكينت (2007) نماذج خاصة بالإنترنت للتعامل مع الاتصال وإدارة الأزمات، كمعالجة تفاعلية الوسيط وطبيعة المحتوى الذي يولده المستخدم على الإنترنت ودرسوا دور الإنترنت في تطور الأزمة، ورسم أربعة أنماط لها: الأزمة المعززة، الأزمة الهزيلة، الأزمة المؤثرة، وأزمة الكفاءة.

1. الأزمة المعززة: يُستخدم الإنترنت جنباً إلى جنب مع وسائل الإعلام الجماهيرية كقناة لتوصيل مواقف أصحاب القرار المختلفين.
2. الأزمة الهزيلة: تنشأ الأزمات الهزيلة، أي الأزمات التي لا تتوافق مع حدث حرج محدد وحقيقي، على الإنترنت دون سبب محدد، ولكنها لا تصل إلى انتباه الجمهور خارج البيئة عبر الإنترنت.
3. الأزمة المؤثرة: في الأزمات المؤثرة، تتحول المحادثات عبر الإنترنت إلى محادثات في وسائل الإعلام الجماهيرية.
4. أزمة الكفاءة: أخيراً، تنشأ أزمات الكفاءة نتيجة لاختلاف الآراء بين أصحاب القرار عبر الإنترنت، يُعتبر خبيراً، وبين منظمة.
5. وتنشأ الأزمات المعززة خارج البيئة عبر الإنترنت، لكن الأنواع الثلاثة الأخرى تُولد على الإنترنت، وبالتالي تحتاج الدول إلى مراقبة محادثات أصحاب القرار لتكون مستعدة للمشاركة قبل أن تصبح القضية ذات أهمية حرجة<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Taylor, M., & Kent, M. L, 2007: p. 140

## الخاتمة

لقد باتت وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من أدوات الدبلوماسية والعلاقات الدولية، بما فيه من فرص لرفع قدرة الدول على التأثير وبناء الروابط، مقابل مخاطر تتمثل في التضليل وسوء الفهم، ومع ذلك، يصبح المستقبل متعلقاً بمدى قدرة المؤسسات على تبني استراتيجية متوازنة تُمكن من استغلال هذه المنصات بذكاء ووعي.

## التوصيات :

- تشكيل وحدات متخصصة في الوزارات والمؤسسات الدبلوماسية تعتمد على تحليل البيانات ومسح الشبكات لتعزيز الاستجابة للرأي الرقمي .
- تنظيم ضوابط حسب معايير دولية لمكافحة التضليل دون حظر حرية التعبير، وتفعيل التعاون عبر المنصات الرقمية .
- تدريب دبلوماسي تقني مستمر: يتضمن مهارات الاتصال الرقمي، تحليل البيانات، إدارة الأزمات عبر الإنترنت .
- دبلوماسية هجينة: تجمع بين الاجتماعات التقليدية والرقمية، لضمان ثقة أعلى واستجابة أسرع.

## المصادر

1. بن روفلة، (2012): دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، جامعة الجلفة، الجزائر.
2. راضي، زاهر(2003): استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم، مجلة التربية، عدد 15، جامعة عمان الاهلية، عمان.
3. عماد ، حسين حافظ ( 2015 ) : التفكير المستقبلي ( المفهوم – المهارات –الاستراتيجيات ) دار العلوم للنشر والتوزيع . القاهرة .
4. محمود ، خالد وليد ( ٢٠١١ ): شبكات التواصل الاجماعي وديناميكية التغيير في العالم العربي، لبنان ، مكتبة النيل والفرات.



1. Chiara Valentini, 2016: The Future Role of Social Media in International Crisis Communication.
2. Coombs, T. W., & Holladay, S. ). Internet Contagion Theory 2.0. How internet Communication Channels Empower Stakeholders. In S. Duhé (Eds.). New Media and Public Relations , New York, NY: Peter Lang.
3. Coombs, W. T. (2014) Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding, 4th Ed., (Thousand Oaks, CA: SAGE).
4. DiStaso, M. W., McCorkindale, T., & Wright, D. K. (2011). How public relations executives perceive and measure the impact of social media in their organizations. Public Relations Review.
5. Falensia. (2024). International Relations in the Digital Age: The Role of Social Media in Public Diplomacy. Synergisia, 1(2). nawalaeducation.com
6. Hanna, R., Rohm, A., & Crittenden, V. (2011) We're all connected: The power of the social media ecosystem, Business Horizons, 54(3), PP. 265-273.
7. Holsti k. J. 1977: Intentional political A frame work for Analysis, Prentice hall, n. j. Third Edition.
8. Iakhnis, E. & Badawy, A. (2019). Networks of Power: Analyzing World Leaders Interactions on Social Media. arXiv. arxiv.org
9. James & Garraway (2017): Future Thinking in Education
10. k. J. Holsti: Intentional political A frame work for Analysis, Prentice hall, n. j. Third Edition, 1977, p.429
11. Larisu & Zulham , 2024: Crisis Communication on Social Media: Managing Reputation and Maintaining Public Trust.
12. Lin, X., Spence, P. R., Sellnow T L. & Lachlan K. A. (2016), op.cit., PP. 601—605 (p.602)
13. Liu, B. F., & Kim, S. (2011). How organizations framed the 2009 H1N1 pandemic via social and traditional media: Implications for U.S. health communicators. Public Relations Review, 37,(3)
14. Liu, B. F., (2010) Distinguishing how elite newspapers and a-list blogs cover crises: Insights for managing crises on and offline, Public Relations Review, 36(1), PP. 28-34.

15. Mirbabaie et al, 2020: The Potential of Social Media Analytics for Improving Social Media Communication of Emergency Agencies.
16. Mugurtay et al. (2024). Politics and Propaganda on Social Media. arXiv. arxiv.org
17. Oran yong ; The Intermediaries third parties in International Crisis (New jersey ;Princeten University-Press1967.P.10.).
18. Oran yong( 1967) ; The Intermediaries third parties in International Crisis (New jersey ;Princeten University-Press.
19. Pierri et al. (2022). Propaganda and Misinformation during the Russian Invasion of Ukraine. arXiv. arxiv.org
20. Selimi, P. (2014). Digital diplomacy in Kosovo. Wired. Wired+1Wikipedia+1
21. Sevin & Ingenhoff. (...). Public Diplomacy on Social Media: Analyzing Networks and Content. International Journal of Communication. ojs3.ijoc.org
22. Smith ،Liyam. (2024). Digital Diplomacy: How Social Media Influences International Relations in the 21st Century. Edu Journal of International Affairs and Research, 3(2), 40–47. edupublications.com
23. Snoussi ,Thouraya,2020: Social Media for Crisis Communication Management.
24. Stephens, K. K., Malone, P. C., (2009) If the organizations won't give us information...: The use of multiple new media for crisis technical translation and dialogue, Journal of Public Relations Research .
25. Torrealba. (2015). Twiplomacy: Impact of Twitter Social Network on Diplomacy. RUDN International Relations. journals.rudn.ru+1Wikipedia+1
26. Valentini, C. & Romenti, S. (2011). Blogging about crises: The Role of online conversations in framing Alitalia's performance during its crisis. Journal of Communication Management, 15 (4)
27. Valentini, C., & Kruckeberg, D. (2012). New media versus social media: A conceptualization of their meanings, uses, and implications for public relations. In S. Duhe (Ed.), New Media and Public Relations , New York: Peter Lang.
28. Van Grove, Jennifer (2011) “Social Networking on Mobile Devices Skyrockets .
29. Wilson North,2019 : Social media in crisis communication – the “do’s” and “don’ts” .
30. Wired & Time analyses on الثورة الدبلوماسية الرقمية Wired+2Wired+2Wired+2