



دور الاعلام في الازمات الأمنية
(ازمة الهجوم على مسجد النور في نيوزلندا في اذار ٢٠١٩ انموذجا)

أ.م.د طارق علي حمود
جامعة بغداد / كلية الاعلام



*The role of the media in crises
(The crisis of the attack on the Nur Mosque in New Zealand in
March 2019 as a model)*

*Prof. Dr. Tariq Ali Hammoud
University of Baghdad / College of Media*



ملخص البحث

للإعلام الأمني أهمية كبيرة في تغيير الاتجاهات السلبية، وتصحيح الأفكار والمفاهيم الخاطئة لدى المجتمعات من خلال تبصيرهم بخطورة الآثار السلبية الناجمة من الظواهر والمشكلات الاجتماعية التي تمس أمنهم وسلامتهم ودعوتهم للمشاركة في علاجها، لذلك يهدف بحثنا من خلال بعديه النظري والعملي الى التعرف على دور الاعلام في الازمات الامنية والكشف عن دور الاعلام النيوزلندي في ازمة الهجوم على مسجدي النور في نيوزلندا في آذار ٢٠١٩، وعن الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) مع مضمون وشكل المحتوى التفاعلي الرقمي، وتحديد مضمون وأفكار والمساحة الزمنية المخصصة لمضمون المحتوى التفاعلي الرقمي المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) في آذار ٢٠١٩. وتتلخص أهمية موضوع بحثنا من كونه يكشف عن الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي مع محتوى الهجوم على مسجدي كرايست في نيوزيلندا حيث تباينت استجابات مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) في تعاملها مع ذلك المحتوى وفق اجندة مهنية وسياسية من جهة ومن اجندات اعلامية من جهة اخرى فضلاً عن كونه يكشف طريقة تحليل المحتوى الظاهر والضمني لجميع ما تم عرضه حول موضوع الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا وكيفية صناعة ذلك المحتوى وطريقة وتوقيت ومكان عرضه.

Abstract

Security media has great importance in changing negative trends, correcting misconceptions and ideas in societies by enlightening them of the seriousness of the negative effects resulting from social phenomena and problems affecting their security and safety, and inviting them to participate in treating them, so our research aims, through its theoretical and practical dimensions, to identify the role of the media in crises Security and revealing the role of the New Zealand media in the attack on the two mosques of light in New Zealand in March 2019, and about how social networking sites (Facebook, YouTube, Google) dealt with the content and form of digital interactive content, and defining the content, ideas and time space allocated to the content of the interactive content The digital display on social networking sites (Facebook, YouTube, Google) in March 2019. The importance of the topic of our research is summarized in the fact that it reveals how social media dealt with the content of the attack on the two Christ mosques in New Zealand, where the responses of social media sites (Facebook, YouTube, Google) have varied in their dealings with that content according to a professional and political agenda on the one hand and from agendas Informational, on the other hand, as well as revealing the method of analyzing the apparent and implicit content of all that was presented on the subject of the attack on the Mosques of Light in New Zealand, how that content was created, and how, when and where it was displayed.

المقدمة

لقد افلحت جيسيندا اردن رئيسة وزراء نيوزيلندا في تحديد مضمون المحتوى الاعلامي لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا والذي اودى بحياة ٥٠ مسلم، حيث وصفت هذا الهجوم بالارهابي، وبذلك فقد حددت طريقة تعامل وسائل الاعلام العالمية مع نوعية هذا الهجوم.

بالاضافة الى تحديد موقف نيوزيلندا الرسمي تجاه الحادث فقد ابدت وقوف الحكومة والشعب النيوزيلندي مع ضحايا الهجوم، حيث اعلنت الدولة كفالتها بجميع مصاريف دفن وتأبين ضحايا الهجوم وكفالة عوائلهم.

فضلا عن ان خطابها اعطى دروسا لوسائل الاعلام في طريقة التعامل مع الحوادث الارهابية بحيث حرمت منفذ الهجوم من الحصول على الشهرة والبطولة بعدم ذكر اسمه وتكراره في الخطاب حيث قالت مخاطبة شعبها: (لن نسمعونك اذكر اسمه انه ارهابي انه مجرم انه متطرف واناشدكم ان تذكروا فقط اسماء الذين ضحوا بحياتهم في هذا الحادث) ان طريقة تغطية الاعلام النيوزيلندي لهذا الهجوم كشف القناع الذي كان يستتر به الاعلام الغربي في تغطيته للحوادث الارهابية التي تحدث في الدول الغربية، حيث تشير دراسة نشرتها جامعة جورجيا الاميركية التي نشرتها في ٢٠١٧، على ان الصياغة والتفاصيل وطريقة سرد الاحداث تختلف حسب دين منفذ الهجوم.

فغالبا ما تستخدم كلمة (ارهابي) بشكل حصري بوصف العمليات التي ينفذها مسلمون بحيث ان المهاجم الغير المسلم يجب ان يقتل سبعة اشخاص اكثر من نظيره المسلم ليحضى بنفس التغطية الاعلامية.

واشارت الدراسة ايضا الى ان الاعلام الغربي عادة ما يبحث عن ذريعة تسوغ للمهاجم غير المسلم تصرفه الارهابي على عكس المهاجم المسلم الذي يظهره في سياق ان الشر في تكوينه الفكري .

فالمهاجم المسلم عادة ما يظهر في صورة الخطر الذي تجلبه الثقافات الاجنبية، اما الارهابي الابيض دائما ما يحتاج الى سبب ليكون شريرا، ويعكس هذا الامر ثقافة المجتمع

ككل، الذي يشمل العاملين في الاعلام. لقد تباينت التغطية الاعلامية في وسائل الاعلام الغربية والعربية

على حد سواء لهذا الهجوم حيث لم تخصص فترات تغطية مفتوحة او برامج اخبارية خاصة مما يمنع هذا الهجوم الارهابي بان يصبح قضية راي عام دولي على الرغم من الحجم الهائل للهجوم وطبيعته من حيث عدد الضحايا وتصوير تنفيذ قتل الضحايا بشكل استعراضي ودموي مقزز حتى في التغطية المكتوبة هنالك غياب واضح جدا لتفاصيل الهجوم فالقاتل وصل فجأة الى مكان الجريمة واختفى ولكن كيف من اي منطلق وكيف غادر واين ذهب وكيف اعد للجريمة وكما استغرق التنفيذ والتخطيط كل هذه الاسئلة تثير الجمهور المتابع وتربطه بالحدث وتعرضة على اجندته كل اجوبة تلك الاسئلة كانت غائبة مما يدفع الجمهور عن التوقف عن المتابعة وهذا ما يساعد في موت الحدث اعلاميا في اقصر مدة زمنية ممكنة ربما خلال اربع وعشرين ساعة على عكس الاحداث الاخرى التي يكون ضحاياها غير مسلمين كهجوم شارلي ابيدو الذي استمر كقضية راي عام دولي لاسابيع عدة

اما من حيث طبيعة التغطية فقد كان الضحايا من القتلى المسلمين في الضل حيث لم يوجد في معظم التغطيات اية قصص انسانية حول من وقعت بحقهم الجريمة من هم الذين قتلوا؟ ماهي اعمارهم؟ هل بينهم اطفال؟ هل احد اتصل بزوجه قبل العملية بدقائق وقال لها لن اتاخر؟ هل رايها صورة لاحدى الضحايا مع عائلتها او اطفالها؟ كل هذه التفاصيل الانسانية التي يبرع الاعلام الغربي برصدها . وينقلها عنه الاعلام العربي عندما تكون جنسية المنفذ عربية غائبة عن هذا الحدث . وهذا الاسلوب المتمثل في تغييب الجانب الانساني يتكامل مع اسلوب "حجم التغطية" الذي ذكرناه اعلاه لتكون النتيجة تبسيط الحدث وحصر الاهتمام به في اضيق نطاق واقصر مدة وكان المنفذ مجرد شخص على الرغم من ان المنفذ اعلن نفسه وقام ببث الجريمة مباشرة الا ان غالبية وسائل الاعلام استخدمت مصطلح المنفذ المحتمل او المنفذ المشتبه به الى جانب انها لم تربط فعله بجنسيته

واصوله وهكذا يصبح المنفذ مجرد شخص لا يعبر بالضرورة عن ثقافة مجتمعه ولا عن خطاب كراهيه او عن عنصرية مجتمع؟

بينما في حالة هجوم على صحيفة "شارلي ابيدو" طرح السؤال مباشرة حول طبيعة الثقافة العربية وتم في التغطية انذاك اقحام مفاهيم جوهرية كالدين والاندماج والتخلف والتربية... الخ، وبالتالي لم يمكن في هذه الحالة المنفذ مجرد فرد وانما هو قد يعبر عن ثقافة وخطاب ولذلك ايضا لم ولن يتم التطرق لعائلة المنفذ او طفولته او تربيته على عكس ما يحصل في حالة المنفذ العربي.

وغالبا ما يتم تصوير الهجوم الارهابي الذي ينفذه عربي في دولة غربية على انه استهداف لقيم الديمقراطية والحرية ولكن عندما يكون المنفذ غربي لا يكون هناك تداعيات للحدث على القيم الانسانية وهو يتكامل مع اسلوب "التغطية الحديثة دون تحليل" الذي ذكرناه سابقا.

ان بحثنا الموسوم (دور الاعلام في الازمات الامنية ازمة الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في اذار ٢٠١٩ يتناول بالتفصيل طريقة التغطية الاعلامية لهذا الهجوم وشكل ومضمون هذه التغطية من اجل التوصل الى الكيفية التي تمت بواسطتها صناعة هذا المحتوى شكلا ومضمونا.

بالاضافة الى طريقة و وسيلة وتوقيت عرضه على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك تويتر غوغل) (عينة البحث) حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على طريقة تحليل المضمون للتوصل الى عناصر الشكل الفني التي تم عرض المضمون من خلالها.

فضلا عن الكشف عن نوع المضمون المعروض في مواقع التواصل الاجتماعي عينة البحث (فيس بوك تويتر غوغل) واخيرا الكشف عن الافكار التي حاول صانعوها تسويقها في مضمون المحتوى التفاعلي المعروض في مواقع التواصل الاجتماعي الثلاث عينة البحث.

ومن نتائج التحليل المهمة فقد تم احصاء ثمانية عشر فيديو عن قضية الهجوم في الفيس بوك خلال فترة شهر من ٢٠١٩/٣/١٥ لغاية ٢٠١٩/٦/١٥ وكان مجموع الوقت المخصص لعرضها ٥٨,٨٣ .

اما عينة الغوغل فقد بلغت ثمانية عشر موضوعا عن قضية الهجوم الارهابي وكانت مصحوبة باربع مقاطع فيديو خاصة بالهجوم الارهابي بلغت مساحتها الزمنية دقيقتان. اما عينة يوتيوب فقد كان مجموعها ثمانية فديوهات بلغ مجموع الوقت المخصص لعرضها ٢٣:٢٢. دقيقة / ثانية

وهذا يعني ان مجموع عينه البحث من الفديوات بلغت ثلاثين فيديو وبوقت بلغ ٥٨:٨٣ دقيقة

واضهرت نتائج تحليل الفنون التلفزيونية المستخدمة في عرض مضمون محتوى الهجوم ان ستة وعشرون تقريرا تلفزيونيا عرض هذا المضمون في حين كان هناك ثلاثة تحقيقات تلفزيونية مقابل خبر واحد وهذا يعطى انطباع للمشاهد اهمية التقرير التلفزيوني وضرورة استخدامه اثناء الازمات الامنية لما يمتاز به من مرونة في عرض المحتوى وتغطية جميع جوانبه

اما نتائج تحليل الافكار التي تم عرض مضمون محتوى هذا الهجوم فيها فقد تم احصاء ١٤٣ فكرة رئيسية تم تضمينها في الفيديوات المبحوثة وعلى الشكل الاتي :-

اولا/ احتلت فكرة (اظهار حنكه الحكومة وقابليتها واستعدادها للتعامل بحزم مع تداعيات الازمة) المرتبة الاولى وبواقع ١٠٠ تكرار وبنسبة ٧٥٪ وذلك يشير الى سعي حكومي متعمد لابرار قدرة الحكومة النيوزلندية على ادارة الازمات الامنية اعلاميا بشكل حازم .
ثانيا/ احتلت فكرة (ابرار تعاطف الحكومة النيوزلندية مع عوائل ضحايا الهجوم) بالمرتبة الثانية وبواقع ٣٠ تكرار وبنسبة ١٥٪ وذلك يشير الى اعطاء انطباع دولي للاهتمام الحكومي بضحايا الحادث وعوائلهم رغم كونهم مسلمين .

ثالثا/ احتلت فكرة (التعريف بدوافع الارهابي الانتقامية من هجومة على المسجدين) المرتبة الثالثة وبواقع ١٣ تكرار وبنسبة ١٠٪ وذلك يشير الى تغير واضح في سياسية الحكومة

تجاه العمليات الارهابية التي يقوم بها المتطرفون اليمينيون ضد المسلمين حيث اعطى انطباع على عدم الازدواجية في نضرة الحكومة النيوزلندية تجاه الهجمات الارهابية ومنفذيها .

أهمية البحث:

تنطلق اهمية موضوع بحثنا من كونه يكشف عن الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي مع محتوى الهجوم على مسجدي كرايست في نيوزيلندا في منتصف آذار الماضي حيث تبينت استجابات مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) في تعاملها مع ذلك المحتوى وفق اجندة مهنية وسياسية من جهة ومن اجندات اعلامية من جهة اخرى

وتنطلق اهمية البحث من كونه يكشف بطريقة تحليل المحتوى الظاهر والضمني لجميع ما تم عرضه حول موضوع الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا وكيفية صناعة ذلك المحتوى وطريقة وتوقيت ومكان عرضه.

ويكتسب بحثنا اهميته من اهمية قضية الهجوم على مسجدي النور نيوزيلندا وحجم الخسائر بالارواح التي تكبدها المسلمون المصلون في المسجدين باعتباره اعنف هجوم تتعرض له نيوزيلندا في تاريخها الحديث.

مشكلة البحث:-

يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الاتية

- ١-ماهو دور الاعلام في الازمات الامنية .
- ٢- ماهو دور الاعلام النيوزلندي في ازمة الهجوم على مسجدي النور في نيوزلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٣-ما هية الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي مع مضمون المحتوى التفاعلي الرقمي لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٤-ما هو شكل ومضمون والمحتوى التفاعلي الرقمي لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في آذار ٢٠١٩ .

أهداف البحث:

- يهدف بحثنا في بعديه النظري والعملي الى:-
- ١- التعرف على دور الاعلام في الازمات الامنية .
- ٢- الكشف عن دور الاعلام النيوزلندي في ازمة الهجوم على مسجدي النور في نيوزلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٣-الكشف عن الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) مع مضمون المحتوى التفاعلي الرقمي لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٤-التعرف على اشكال المحتوى التفاعلي الرقمي المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٥ -تحديد مضمون المحتوى التفاعلي الرقمي المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا في آذار ٢٠١٩ .
- ٦-التعرف على المساحة الزمنية المخصصة لمضمون المحتوى التفاعلي الرقمي المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) في آذار ٢٠١٩ .
- ٧--تحديد الافكار الواردة في في مضمون المحتوى التفاعلي الرقمي المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) في آذار ٢٠١٩ .

منهج البحث:

اعتمد بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف عملية عرض المحتوى التفاعلي الرقمي لقضية الهجوم على مسجدي النور في نيوزيلندا بتاريخ ١٥ آذار ٢٠١٩ ومن ثم تحليل شكل ومضمون هذا المحتوى

باعتقاد طريقة تحليل المضمون الكمي والنوعي من خلال فئة كيف قيل وماذا قيل لغرض التعرف على الكيفية التي تعاملت بها مواقع التواصل الاجتماعي مع هذا المحتوى وتحديد الافكار التي حاول صانعوها هذا المحتوى ايصالها الى الجمهور .

عينة البحث:

تم تحديد عينة البحث بالحصص الشامل لكل ما تم عرضه من محتوى في مواقع التواصل الاجتماعي الرقمي (فيس بوك ، يوتيوب ، غوغل) للفترة من ٢٠١٩/٣/١٥ ولغاية ٢٠١٩/ ٤/١٥ وذلك لاعتبارها مرحلة التعامل الاعلامي ما بعد الازمة الامنية التي حدثت في نيوزيلندا.

الفصل الاول

اولا:- الازمة اصطلاحا ولغة

ان الازمة هي حالة تتولد فيها حوادث كثيرة وشديدة تدعو الأطراف المنهكين في الازمة إلى القيام بأفعال تتطلبها حاله الراهنه، وهذا بطبيعته يحث على القيام بفعل يشير في الأساس إلى أن الازمة تعبر عن وجود تهديد موجه إلى الأهداف والقيم التي يرهاها الأطراف المتأزمة، وان أي طرف من أطراف الازمة عندما يتخذ الاجراءات التي يعتقد باهميتها لمواجهة الموقف وللمحافظة على مصالحه انما يحسب حساباته في أن الخطوة التي يتخذها لا بد وان تترك أثرها في الخصم ، فاذا كانت خطوة ذات استهداف واطي وليس لها مساس مباشر بالمصالح الحيوية وبمنظومة القيم الجوهرية للطرف المقابل ، فان الامر المتوقع عادة هو خطوة او خطوات مقابلة تكون مشابهة تقريبا في درجة شدتها ولكن اذا ما سبب هذه الخطوة او لخطوات التي تليها من أي طرف من طرفي الازمة مساسا مباشرا او غير مباشر بمنظومة القيم والمصالح الحيوية للطرف المثار فان الخطوة المحتملة للاخير باتجاه الأول تكون عادة مشابهة تقريبا ان لم تفوق في شدتها الخطوات

التي اتخذها الطرف الأول، فالازمة تقترن بحدث او واقعة تدفع بالموقف الى نقطة انعطاف قد تؤول به الى احد الامرين سلبا او ايجابا ، ويتمثل في هذين الامرين في السياسية الداخلية والسياسية الدولية ، استقرار وعدم استقرار و عنف وعدم عنف وحل ونزاع (الخرجي، ٢٠٠٥، صفحة ٣٥٩).

الازمة باستثناء ازمات فعل الزلازل والعواصف والبراكين والحرائق الناجمة عن الصواعق الخ هي فعل ورد فعل انساني فعل يهدف الى توقف او انقطاع نشاط او زعزعة استقرار . او وضع من الاوضاع بهدف احداث تغيير في هذا النشاط او لوضع لمصالح المدبرة ، يقابله لجوء الطرف الاخر المدير الازمة ضده الى اسلوب (ادارة الازمات) وهذا يدعونا الى تحييد مبدأ. اتصال أطراف الازمة بعضهم ببعض،

لان من شان هذا الاتصال ان يصحح بعض المفاهيم المتحيزة لكل منهما عن الاخر لذلك فان الاتصالات (Communications) بمفهومها الواسع أي الاتصال الفكري والاتصال اللغوي والاتصال الثقافي ، واجهزة الاتصالات تؤدي دورا بالغ الاهمية في نجاح ادارة الازمات (العماري، ١٩٩٣، صفحة ١٩).

١- مفهوم الازمة والمصطلحات ذات الصلة بالازمة .

تختلط الازمة بمجموعة مفاهيم مقاربة لها ، واستبعاد لهذا الخلط في استخدام الكلمات المقاربة في العديد من الدراسات المتصلة بمفهوم الازمة ، فان من المناسب استعراض هذه المصطلحات بغية الفاء الضوء عليها والتمييز بينها وبين الازمة .

أ. المشكلة The Concept problem .

تمثل حدثا يؤدي الى مصاعب و آثار سلبية ، تتطلب حلا في غضون مدة زمنية محددة، ولكن ليس بالضرورة عاجلا ، غير أنها تحتاج الى جهد كبير ومنظم بصدد التعامل معها

، والمشكلة هي بمثابة تمهيد للأزمة ، ولكنها ليست الازمة بحد ذاتها ، وتختلف المشكلة عن الازمة في ان معالجة المشكلة تحتاج الى تفكير وجهد منظم للتعامل معها ولفترات طويلة ، اما الازمة فانها تاخذ موقفا حادا وشديد الصعوبة ، وتحتاج فيها الى وسائل وطرائق غير عادية (الخصيري، ١٩٩٣، صفحة ٦٢). ولا يمكن احتمال تفاعلاتها وتأثيراتها المختلفة مدة طويلة (هلال، ١٩٩٦، صفحة ١٠). ويطلق مصطلح الازمات على المشكلات الحادة التي يشعر الفرد اتجاهها بالانفعال الشديد والضغط الشديد وانها باستمرارها تشكل تهديدا لحياته ولامنه واستقراره ولأهدافه الاساسية في الحياة (الهدمي و محمد، ٢٠٠٧، صفحة ٢٩).

كما انها موقف غامض في حاجة الى تفسير ، وهي حالة من عدم التوازن أو الاتساق بين ما تم وبين ما يجب ان يتم ، وهي انحراف الاداء المخطط (ما يجب ان يكون) عن الاداء الفعلي (ما حدث فعلا) (قحف، ١٩٩٩، صفحة ١٤).

ب. الصراع Conflict .

((هو خلاف او نزاع بين طرفين او اكثر وقد يكون سببا رئيسا لوقوع الازمات)) (الطيب، ٢٠٠٦، صفحة ٢٢). والصراع حدوث شيء يترتب عليه تعرض نظام لاضطراب او خلل (البركات، ١٩٩٩، صفحة ٤٤). ويمثل تصارع ارادتين وتضاد مصالحهما (المدهون، ١٩٩٣، صفحة ٢). وقد يقترب مفهوم الصراع من مفهوم الازمة ولكنه يختلف عنه ايضا حيث لا يكون الصراع بالغ الحدة وشديد التهديد كما هو حال الازمات ، وقد يكون معروف الابعاد و الاتجاه والاطراف والاهداف ، في حين تكون هذه المعلومات شبه مجهولة بالنسبة للازمات وقد يستمر الصراع بينما تنتهي الازمة ببروز نتائجها حيث لا تتجاوز الازمة منذ ولادتها الى انحسارها واختفائها مدة طويلة (الخصيري، ١٩٩٣، صفحة ٦٣). والهدف من مواجهة الصراع ليس هو القضاء عليه بل استغلال نتائجه لبلوغ توازن افضل (الصيرفي، ٢٠٠٧، صفحة ٢٤).

الخلاف dispute .

يعبر الخلاف عن المعارضة والتضاد وعدم التطابق سواء أكان ذلك في الشكل ام الظروف او المضمون وقد يكون احد مظاهره الخلاف الازمة ، ولكنه لا يعبر عنها تماما فالخلاف لا يمثل ازمة في حد ذاته ولكنه يكون باعثا على نشوئها واستمرارها (الخصيري، ١٩٩٣، صفحة٦٣). ((وإذا كان الاختلاف سنة الحياة فان كثير من الانظمة لا تقبل الاختلاف معها ، بل عادة ما تملي ارادتها ، بل قد يصل الامر الى الاستعداد وعلان حالة الحروب دون مبرر ودون سبب كاف لذلك)) (الهدمي و محمد، ٢٠٠٧، صفحة٣٠-٣١).

ج. الحادث Accident .

يعبر الحادث عن حدوث شيء مفاجى ، وغير متوقع ويتم بشكل سريع وينقضي اثره فور اتمامه ، ولا يكون له صفة الامتداد (الهدمي و محمد، ٢٠٠٧، صفحة ٣٢). وهو نشاط مادي يحدث فجأة وينتهي اثره ولكن يترتب عليه ضرر مادي او معنوي أو كلاهما (الطيب، ٢٠٠٦، صفحة٢٢). وقد تتلاشى اثاره مع تلاشي تداعيات الحدث ذاته ولا يستمر ، في حين ان الازمة قد تنجم عن الحادث ولكنها لا تمثله فعلا وانما تكون الازمة احد نتائجه (الخصيري، ١٩٩٣، صفحة٦٣).

د. الكارثة disaster .

عبارة عن ((حدث يسبب تدميرا شاسعا واضرارا وسوء حظ عظيما)) .. وكلمة كارثة disaster مشتقة من اللغة اللاتينية ومكونة من مقطعين (Dic) وتعني القوة السلبية والثانية (Ustrum) وتعني النجمة ، والمعنى الحرفي للكلمة هو ((النجمة السيئة او سوء الطالع)). ويعرف العلماء الكارثة تعريفات تبرز خصائصها وتميزها عن الازمة فهي ((حادثة مفاجئة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ وتوقع عديد من الخسائر المادية والبشرية وتحطيم الموارد المحلية ، وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة)) (مكاوي، ٢٠٠٥، صفحة٥٤) ويمكن حصر اسباب الكوارث فيما يلي (الصيرفي، ٢٠٠٧، صفحة٢٣):

١. اسباب طبيعية: الزلازل - البراكين - الفيضانات الاعاصير.

٢. اسباب بشرية : تراكم المشاكل – سوء الادارة – الصراعات .
٣. اسباب اجتماعية : وهي التي تنتج من المعدات والاجهزة التكنولوجية المختلفة .
وتتسم الكارثة بثلاث سمات اساسية :
 ١. الشدة والقساوة Severity . ويمكن قياس هذه الشدة من خلال حجم الدمار والخسائر المادية والبشرية والاقتصادية .
 ٢. اتساع النطاق Range . حيث تمتد اثارها الى مناطق جغرافية واسعة او منظمات دولية متعددة الجنسيات .
 ٣. الشروع والعلنية Visibiliyu . حيث تكون الكارثة واضحة وعلنية غير قابلة للتجاهل من جانب الحكومات والجمهور ووسائل الاعلام (مكاوي، ٢٠٠٥، صفحة ٥٥).
- ٢- جذور مصطلح الأزمة .

جاء في القران الكريم توكيد لمعنى الازمة ، عندما جاءت بعض التعابير القرانية في بعض الايات مثل (العسر الفتنة) التي يمر بها المؤمنون كما في قوله تعالى : ((فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا)) (سورة الشرح آية ٥). وفي قوله تعالى ((أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُنْزَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ)) (سورة العنكبوت آية ٢).

والازمة هي الشدة والقحط وهي مأخوذة من فعل ازم يأزم ، او ازوما ، وازمت يد الرجل ازمها ازمأ وهي اشد العض بالفم كله ، وقيل بالانياب ، والانياب هي الاوزام وهي السنون الشدائد ، وازم عليهم الدهر يأزم ازوما اشدت قحطه وقل خيره (الرازي، ١٩٨٣، صفحة ١٣).

والازمة في اللغة العربية تعني الجذب والقحط والضيق والشدة ، التي تنتج من انحباس المطر وبالتالي الفقر وشدة الحاجة حتى المجاعة وقد تعني الضائقة في كل شيء من تكاليف الحياة (البستاني، ١٩٧٤، صفحة ٩١).

والازمة في اللغات الاخرى (Crisis) يرجع اصولها الى الكلمة اللاتينية (Krinein) ومعناها ان تقرر ((to decide)) لذلك فان الازمة تعني لحظة قرار (decisive)

(moment) أي وقت الصعوبة وشدة يهدد تاريخ الشخص او المنظمة (مكاوي، ٢٠٠٥، صفحة٤٨).

أما في اللغة الانكليزية فتعني انها وقت حاسم او خطر كبير تعتمد نتائجه على قدر العواقب السلبية التي يسفر عنها(webster, 1997,p257).

وفي قاموس لونجمان الازمة ، زمن يتسم بوجود خطر كبير او صعوبة شديدة او عدم يقين سواء في السياسية او الاقتصاد(dictionary, 1995,p332).

اما في اللغة الصينية فالازمة ((wei-ji)) تتكون من مقطعين الأول يعبر عن الخطر ((danger)) والمقطع الثاني يعبر عن الفرصة ((opportunity)) (منصور، ١٩٩٣، صفحة٩٤).

وقد شاع استخدام الكلمة في المفاهيم الطبية في القرن السادس عشر ، واقتبس في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدول والكنيسة ، وبحلول القرن التاسع عشر استخدم للدلالة على المشاكل الخطيرة في العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية (حمود، ٢٠٠٠، صفحة٥٤).

ويلاحظ مما ذكر ان الازمة هي عملية تحول يمر بها الفرد والمجتمع والمنظمة ، حيث حدثت ازمات في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية وغيرها ويمكن ان نستخلص من كل ما ورد انفا انه رغم التباين لمعنى الازمة في اللغات الا ان جميع هذه اللغات تتفق في الجوهر على انها تعني :

١. موقف غير طبيعي يمتاز بالشدة والحرع الكبير .
 ٢. يمثل هذا الموقف طريقا ضيقا يؤدي الى مفترق طرق صعب جدا قد يؤدي الى النجاح أوالى لفشل ولكن الاغلب تكون النتائج سلبية .
 ٣. يحتاج الموقف المتازم الى حكمة وروية للتصرف ازاء الفرص المتاحة .
- ٣- مفهوم الأزمة .

يعد مفهوم الازمة واحداً من المفاهيم التي يصعب تحديدها اذ يرى الباحثون تعذرا في وضع تعريف شمولي لمعنى الازمة ولعل كلمات تشارلز ماكلياند ، التي يعبر عن

تعذره في وضع معنى للازمة وتأتي قاطعة الدلالة في هذا الصدد عندما يقول ((أن كماً هائلاً من الدراسات التي نشرت خلال الاعوام الخمسة عشر الماضية حول مدلول الازمة ، والتي حاولت معالجة هذا المدلول من مختلف زواياه قد زادت من صعوبة الوقوف على حقيقة ومعنى هذا المدلول . ولا تتبع هذه الصعوبة من الاسراف في استخدام هذا المصطلح في مجالات تعاملاتنا اليومية فحسب وانما فيما قامت به عملية التطور التاريخي من توسيع نطاق استخدامه بحيث اصبح لفظ الازمة يطلق على العديد من المواقف المختلفة)) (العماري، ادارة الازمات في عالم متغير، ١٩٩٣، صفحة١٦).

ويرى الباحثون اسباب ذلك تعود الى (خضور، ١٩٩٩، صفحة٧):

١. صعوبة حصر وتحديد ما هو المقصود بالازمة .
٢. الطبيعة الشمولية للمصطلح واتساع نطاق استخدامه مثل ازمة هوية ، ازمة أخلاق ، ازمة مسرح ، ازمة اقتصادية او سياسية او عسكرية .
٣. خصوصية المنظور الذي ينظر به كل علم الى مفهوم الازمة ولاسيما بعد ان جذب مجال دراسة الازمات العديد من الباحثين في مجالات علمية مختلفة .
٤. نتج عن كثرة التعاريف وتنوع المعالجات زيادة غموض المفهوم ، ادى الى تعدد التعاريف المستخدمة في تحديد مفهوم الازمة ، ولكن قراءة معمقة لهذه التعاريف تؤكد ان تعددها يعود الى اختلاف النظرة الى الازمة والى اختلاف الجانب الذي يجري التركيز عليه من بين الجوانب المختلفة للازمة الامر الذي يتيح امكانية القول ان تعدد وتنوع هذه التعاريف لا ينفي تكاملها .

((والازمة صحياً تحدث عندما تشتد حدة المرض او تسبب بمضاعفاتها الجانبية في اصابة المريض بمرض اخر او التلاشي كلياً)) (العماري، ادارة الازمات في عالم متغير، ١٩٩٣، صفحة ١٧).

((أما الازمة الاخلاقية تعني الوقوف بين واجبين متكافئين بالاهمية)) (العبيدي، صفحة١٥).

((ويعرف علماء الدين الازمة انها اضطراب في الايمان او التوثيق بينه وبين العقل ، وعدم استطاعته الخروج من المازق العارض او المزمّن وتعرف ايضا ببلوغ الحد حتى الغفلة عن علّه الاسباب المتعلقة بها او منهم من يراها ابتلاء واختبار للفرد البعيد النظر في اسلوب حياته)) (البستاني، ١٩٧٤، صفحة٩٩).

((وتعرف الازمة النفسية ، بانها اضطراب في نظام الحكم المنطقي على الاشياء والاشخاص وهي بمثابة انهيار لكيان الافراد او لشعورهم بانعدام اهميتهم، ويرجعون ذلك الى دوافع غريزية او تاثير قوى جماعية غير واعية ، وهي نقطة تحول تتميز بتحسّن واضح او تفهقر واضح المعنى سايكولوجي كبير عند الفرد)) (فاخر، ١٩٨٨، صفحة٩٥).

((وتعرف بهذا الصدد عندما يواجه الفرد تغييراً في موقف حياتي يحتوي على مشكلة لا يمكن حلها بستراتيجيات التعامل الاعتيادية اليومية إذ يؤدي ذلك الى تمزيق التوازن العاطفي للفرد وإذا لم ينجح الفرد في اعادة التوازن خلال فترة قصيرة فان استمرار حالة عدم التوازن هذه ستؤدي الى ما يسمى بالازمة)) (حداد، صفحة٧-٨).

((وتعرف اجتماعيا ، على انها توقف الحوادث المنتظمة ، والمتوقعة واضطراب العادات والعرف ، مما يستلزم التغيير السريع لاعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة اكثر ملائمة)) (عليوة، ٢٠٠٤، صفحة١٣). ويمكن ان يكون هذا لنوع من الازمات هو اخطر ما يواجهه المجتمع ، فليس من السهولة بمكان نفس عادات وتقاليد وأعراف حتى وان كانت مازومة وتعويضها باخرى ، فالامر يحتاج الى دقة وعناية من ناحية طول فترة الاستبدال الصحيح والقابلة على التغيير ،

((فالازمة لها تاثير في المجتمع الذي حدثت فيه ، وتفاعلت مع معطياته وظروفه التي يمر بها ، وايضا للمجتمع تاثير في الازمة ذاتها ، سواء أكان في السماح لها بالنمو ، او في تصديه لها بالرفض او بالاستجابة ، او بتغيير خصائصها واتجاهاتها)) (عليوة، ٢٠٠٤، صفحة١٥).

((أما الازمة في العلوم الاقتصادية ، فهي اضطراب مفاجئ قد يكون مصدره عدم التكافؤ بين توافر الانتاج ، وتساؤل الحاجات فيختل التوازن بين طور الكساد وبين الانتعاش والانكماش)) (الغريبان، ١٩٨٠، صفحة٢٩).

((والازمة من وجهة النظر الادارية ، فهي تمثل سلسلة متصلة من الاحداث تبدأ بحادث صغير ويتطور الى حادث اكبر ثم تتحول الى ما يشبه الصراع وتنتهي بالوصول الى درجة الازمة)) (عباس، ٢٠٠٥، صفحة٣٣٤). ((والازمة هي حدث او موقف مفاجئ غير متوقع يهدد ، قدره الافراد او المنظمات على البقاء ، وهي كل مالا يمكن توقعه او التفكير فيه سواء من الاحداث او تصرفات تؤثر وتهدد بقاء الناس ومنظمات الاعمال او تلوث بنية الحياة الطبيعية)) (قحف، ١٩٩٩، صفحة١٤).

((كما تعرف هي مجموعة من المواقف غير المتوقعة عندئذ يكون احتمال الخسارة أكبر بحيث يهدد مصالح المنظمة ومواردها المادية والبشرية ويحدث تغيرات عميقة وجوهرية في أنشطة المنظمة وتخلق حالة من التوتر والقلق النفسي لدى الافراد داخل المنظمة)) (الدوري، ٢٠٠٠، صفحة١٠٥).

((ويعرفها محمد هيكل، بانها خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله نظام المنظمة ، كازمة تهدد العناصر الاساسية الرئيسة التي يقوم عليها هذا النظام ومن ثم يجب توافر شرطين على الاقل هما :

١. حدوث خلل ذي تاثير شديد على النظام "اثر مادية او مالية باهظة".
٢. تهديد مباشر لبقاء المنظمة واستمرارها ولكيانها "اثر نفاسية حادة") (الطيب، ٢٠٠٦، صفحة٢٢).

أما مفهوم الازمة دولياً.

((هي تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف ينطوي على تهديد مباشر للقيم والمصالح الجوهرية للدولة (الصيرفي، ٢٠٠٧، صفحة ١٤). وتعرف دولياً ايضاً بانها الفعل الذي تقدم عليه احدى الدول والذي يؤدي الى احداث تحول مفاجئ في نمط التفاعلات السائدة مع باقي الدول في وقت محدد وباتجاه اخر مختلف)) (ارسلان، ١٩٩٤، صفحة ٢٦).

اما جارلس هيرمان ((Charles Hermonan)) وهو من رواد مدرسة صنع القرار فيرى ان الازمة الدولية تنطوي على عناصر معينة تكون مدركة من قبل صناع القرار وهي (الخرجي، ٢٠٠٥، صفحة ٣٥٨).

١. اعمال متوقعة من قبل الخصم .

٢. ادراك او تصور وجود تهديد .

٣. ادراك الوقت المحدد لصنع القرار والرد عليه .

٤. ادراك العواقب المهلكة لعدم الرد .

ولازمة في معناها العسكري ، وكما يعرفها دين توم وزير الدفاع الهولندي، ((بانها المواجهة بين طرفين تشدهما علاقة متوترة تزداد حدة بمرور الزمن الى الدرجة التي تؤدي الى الصراع وبعبارة اخرى فان الازمة هي المرحلة التي ينتهي اليها الصراع السياسي الكامن بين الدول والتي تزداد فيها احتمالات اللجوء الى استخدام القوة)) (نعمة، صفحة ٢).

والازمة بالمصطلح السياسي وعلى المستوى الخارجي فيعرفها كورال بيل بانها ((وصول عناصر الصراع في علاقة ما الى المرحلة التي تهدد بحدوث تحول جذري في طبيعة هذه العلاقة ، مثل التحول من السلم الى الحرب في العلاقات الطبيعية بين الدول ، والتفسخ في علاقات التحالف والتصدع في تماسك المنظمة الدولية)) (العماري، ١٩٩٣، صفحة ٢٦) (الخرجي، ٢٠٠٥، صفحة ٣٥٧).

((والازمة السياسية وعلى المستوى الداخلي ، هي اضطراب الحكم أو شله لثغور مراكز الحاكم فتكون ازمة نظام او ازمة ادارة ، وهي فشل القيادات السياسية في ادارة الصراعات الاجتماعية)) (حسن، ١٩٩٩ ، صفحة ٣٥).

وتعرف ايضا، ((بالحالة او لمشكلة التي تاخذ بتلابيب النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي يمثلته)).

((كما تعرف الازمة التي تنشأ سبب قصور الاجهزة الادارية المحلية للدولة او معارضة جهات داخل النظام ، مما يؤدي الى ازمة حادة في الشرعية السياسية لنظام الحكم)) (ارسلان، ١٩٩٤ ، صفحة ٢٦-٢٧).

وفي المنظور الاعلامي ، نجد أن الازمة ((موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الاعلام المحلية والعالمية ومن جماعات اخرى كالمستهلكين والعاملين والسياسيين والنقابيين والتشريعيين)).

ومن التعريفات الاعلامية للازمة ((انها نشر سيء غير متوقع)) وعادة ما يكون النشر هو المتسبب في الحاق الضرر بالمنظمة وليس الحطام الناتج عن الازمة وفي المنظور الاعلامي يزداد اتساع نطاق الازمة كلما حجبت المنظمة المعلومات عن الجماهير ذات الصلة وكلما طال وقت حجب المعلومات عن الناس ووسائل الاعلام او كانت المعلومات ناقصة ومضللة بشأن ما حدث للمنظمة زادت المشكلة وتحولت الى ازمة تهدد سمعة المنظمة أي كلما زاد فراغ المعلومات اتسعت الازمة وهددت السمعة ، وكلما تم ملء هذا الفراغ المعلوماتي بسرعة اصبحت الازمة تحت السيطرة (مكاوي، ٢٠٠٥ ، صفحة ٤٩-٥٠).

ويرى الباحث ان الازمة هي حدث مفاجئ يتعرض لها المجتمع مثيرة فيه مشاعر الخوف والقلق ويعيش الأفراد حالة من التوتر وارباك في الحياة العامة ، فضلا عن اختلال في اليات التوازن بين أطرافه ولها خاصية ضيق الوقت والضغط الشديد على متخذي القرار كما يقضي الامر التصدي لها بالتحليل المنطقي للمعلومات والوقائع والروى والتصورات المستقبلية ، بهدف تقليل اثارها واستغلال الفرص لتوظيفها ايجابياً.

ونستنتج من التعريفات السابقة لازمة انها :

١. تستلزم اتخاذ قرارات حاسمة .
٢. التأثير بالازمة ، حسب قوتها ونطاق اتساعها .
٣. التشابك والتداخل وعدم الوضوح والذي يسبب درجة عالية من التوتر خلال مدة قصيرة .
٤. تحدث الازمة تأثيراً مادياً على حياة الافراد ، كالتعرض لتعطيل والاصابة والى خسائر كبيرة في الممتلكات ، كما تؤدي الى تأثيرات معنوية نفسيه وعقلية وغيرها .
٥. انها حدث مفاجئ يشكل نقطة تحول مهمة للمنظمة .
٦. تتطلب ابتكار أساليب وأنشطة سريعة تواكب الظروف الجديدة .
٧. ضغط الازمات يشكل تهديدا اساسيا للمصالح الوطنية .

دور الاعلام في الازمات

اولا: اهمية الاعلام في الازمات

ان التلفزيون يعد من اقدر الوسائل التي عرفها الانسان في مجال الاعلام فهو يجمع بين الصورة والصوت والمؤثرات الاخرى، وبذلك استطاع ان يسيطر على حاستين من اهم حواس الانسان واشدها اتصالا بما يجري في نفسه من افكار ومشاعر وهو اذ ينقل إلى المتلقي الاحداث اثناء وقوعها في اغلب الاحيان فانه يربط بينه وبينها، وينقلها اليه بكل ما فيها من معان وانفعالات فانه بذلك يوسع نظرة المتلقين للعالم باسلوب اسهل وبطريقة مشوقة وهو اذا عرض المشاكل الاجتماعية القائمة في المجتمع فانه يثير الوعي والاحساس بهذه المشاكل ويوجد دافعا وحماسا ورغبة للمساهمة في حلها، كما يقوم التلفزيون بدور مهم في تحقيق الترابط بين اجزاء الامة. وتدل الابحاث من ان تأثير التلفزيون في حالة توافره يفوق تأثير كل وسائل الاتصال الجماهيري الاخرى وان التلفزيون يتفوق على مختلف وسائل الاعلام الاخرى بصورة منقطعة النظير في الأحاديث السياسية التي يلقيها

رؤساء الدول والحكومات والحكام، الزعماء، وقادة الراي عن المسائل الدولية والقومية المهمة وكذلك الازمات السياسية المحلية والدولية، والثورات والحروب، او المباريات الرياضية المهمة (عبداللطيم، ٢٠٠٦، صفحة ٨٣).

ثانياً : أثر الاعلام في الازمات.

ان الاتصال عبر القنوات التلفزيونية في نظر الحكومات والسلطات السياسية هو عملية لاحداث تاثيرات في الشعوب والحكومات والسلطات السياسية الاخرى ، من اجل خلق مكانه دوليه لها ، لا تصاحب (بالضرورة) الثورة العسكرية او الاقتصادية ، واصبحت وسائل الاتصال (ومنها التلفزيون) على المستوى السياسي تؤدي الوظائف الاتية (العبوسي، ٢٠٠١، صفحة ٩٧).

١. تغطيه احداث الحروب والصراعات والنزاعات والازمات والانتخابات .
٢. التعليق على الاحداث ونقدها من وجهه نظر سياسية تتبناها الوسيلة الاتصالية.
٣. ادامة الصلة بين القيادة والجماهير عن طريق ترويج شرعية القيادة سواء اكانت متمثلة بشكل حكومة ام سلطة سياسية .
٤. حث الجماهير عن المشاركة السياسية وذلك بتعبئتهم اوقات مرور الازمات والصراعات او الانتخابات .
٥. دعم الشعور بالانتماء للوطن من خلال خلق او اصر الود بين المواطن ووطنه من جهة وبين المواطن والمواطنين من جهة اخرى .
٦. التعبير عن هموم الجماهير وتطلعاتها وذلك بطرح مشاكل وهموم المواطنين والمطالبة بايجاد الحلول اللازمة لها .

وينبغي ان تساهم البرامج السياسية في الكشف عن الحقائق السياسية للمشاهدين ، واعانتهم في تكوين انطباع سليم ازاء الاحداث والقضايا السياسية وكذلك تعبئة الراي العام بمايخدم الحقيقة كي لا تتحول مادة هذه البرامج الى انماط دعائية تؤدي الى خدمة اغراض جهة سياسية دون اخرى ، وفي الدول التي تسودها الديمقراطية تقوم وسائل الاتصال

بتوظيف برامجها السياسية لخدمة الاهداف السياسية السامية للجماهير ، ولاسيما في اثناء الازمات التي تواجه الدول والحروب والانتخابات والنزاعات السياسية ولا ينتهي الامر عند عرض هذه الاحداث بل يتعداه الى الكشف عن الحقائق المرتبطة بها ، عن طريق تقارير مراسيلها المنتشرين في دول العالم ، اذ ان وسائل الاتصال في هذه . الدول تتنافس ليست فقط من اجل نقل الاحداث بسرعة ، بل من اجل الكشف عنها (الطائي، ٢٠٠٢، صفحة٦٣).

ثالثاً : الاتصال والازمات

يقصد بالاتصال تلك العملية التي يتفاعل بمقتضاها مرسل الرسالة ومستقبلها لنقل افكار ومعلومات عن قضية معينة ، ويمارس بادارة الازمة نشاطات اتصالية عبر قنوات اتصالية مختلفة لجمع المعلومات ونقلها من مصادرها الى وحدة اتخاذ القرار بهدف توضيح الموقف مكانا وزمانا ودوره في تصعيد الازمات او تجميدها او تسويتها وبما ان ادارة الازمة تتطلب تعاوناً مشتركاً بين أطرافها لوقف تداعياتها فان ابقاء قنوات اتصالية مفتوحة ومتعددة مسألة على قدر كبير من الضرورة ، لذا فاهميتها بالغة في نجاح ادارة الازمة سواء اكانت هذه الاتصالات داخلية ام خارجية (حمود، الخطاب الاعلامي وادارة الازمة السياسية الدولية، ٢٠٠٠، صفحة٨٧).

ويتكون نظام الاتصال لفريق ادارة الازمات من عدة عناصر هي :-

أ. المرسل

حيث يوجد في الاتصال طرفان ، طرف مرسل الرسالة وطرف مستقبل لها ومن ثم فان عملية الاتصال تتم بين طرفين ، وفي النظم الحديثة فان العلاقات بين كل منها علاقات تبادلية ، أي يتبادل كل منهما الادوار فيما بينهما ، حيث يتحول المرسل الى مستقبل والمستقبل الى مرسل وهي عملية تفاعلية متطورة .

ومن ثم فان قدرة مدير الازمات وارتباطه بفريق المهام التي اسندت اليها عمليات تنفيذ سيناريو معالجة الازمة وقدرته على التنقل من بديل الى بديل اخر وفق خطة المعالجة تتوقف على هذا التفاعل .

ب. الرسالة او المعلومات والبيانات المطلوب ارسالها او ابلاغها من الطرف الأول الى الطرف الثاني ، وهي الرسالة او المعلومات التي يتم اعدادها وكتابتها بالشكل المتفق عليه رمزا وتشفيراً وتخطاباً وفي الوقت ذاته فان مضمون الرسالة العام كثيرا ما يكون له محاوره ومنطقاته الخاصة ، وفي الوقت ذاته تكون الرسالة واضحة ومفهومة وموجزة ، وعادة ما تكون مضغوطة .

ج. الوسيلة التي سيتم عن طريقها ابلاغ المعلومات والبيانات من الطرف المرسل الى الطرف المستقبل ، والتي تتضمن استخدام عدة وسائل تختلف تبعا لنوع الاتصال المستخدم ، حيث قد يكون الاتصال شخصيا بين افراد وجها لوجه ، او غير شخصي وتبعا لاستخدام الوسائل ، مثل التلفون ، التلكس ، الفاكس ، الخ ، وتبعا لاستخدام الوسائط مثل الخطوط الاسلاك القابلوات او الموجات القصيرة والمتناهية الصغر في شبكات المايكرويف ولانظمة الضوئية وانظمة الليزر الاتصالية الخ ويساعد العلم كل يوم على ابتكار واختراع وسائل جديدة على قدر كبير من الفاعلية وافضل من حيث السرعة والكفاءة والجودة ومن حيث التامين ضد أي اختراق .

د. عنصر التامين والحفاظ على سرية الرسالة وهو ما يتعلق بنظام الشفرة المستخدمة بين الاطراف لضمان عدم تسرب فحوى ومضمون الرسالة لاطراف اخرى ، وسواء أكانت شفرة الالكترونية ام شفرة غير الالكترونية . ويتعين ان تكون مفاتيحها وادواتها وعناصرها في ايد امينة حتى لا تتسرب الى ايد من يسيئون استخدامها ، او تتسرب الى ايد قوى صنع الازمة .

وكثيراً ما تكون وسيلة الاتصال شخصية أي لا يستخدمها الا شخص معين ولا تكون في متناول أي جهاز اخر النقاط هذه الرسالة كما ان تامين استعمال الجهاز كثيرا ما يرتبط بذات الشخص (الهدمي و محمد، ٢٠٠٧، صفحة ١٣٣-١٣٥).

ويوصي المعهد الجمهوري الدولي للاتصال من خلال الافادة من التكنولوجيا المتقدمة خلال اوقات الازمات.

١. استخدام الفاكس والحاسبات والبريد الالكتروني ، وما شابه ذلك .

٢. وفر موقع على الانترنت يعطي تفاصيل وحقائق وتحديثات على الوقائع والاحداث للازمة.

٣. وفر خط مجانيًا لكل ما هو جديد على ذلك الموقع .

كما يرى علي عجوه يجب تجهيز ما يلي

طاولة اجتماعات ، طابعات ليزرية ، اجهزة كمبيوتر ، اجهزة فاكس ، ماكينات

تصوير، كوابل كهربائية ، مصادر طاقة قوية ، انتركوم للاتصال ، لوحة ارساد جوية ،

تلفونات ، ملفات للاوراق (المعهد الجمهوري الدولي، ٢٠٠٥، صفحة٤).

الفصل الثاني

الإدارة الإعلامية لازمة الهجوم

على مسجدي النور في نيوزلندا

أولا / تحرك وسائل الإعلام النيوزلندية بعد حدوث الازمة مباشرة ... وصف عام
لقد امتازت الإدارة الإعلامية لازمة الهجوم على مسجدي النور في نيوزلندا بالتنوع في
استخدام الأشكال والمضامين الإعلامية بشكل واسع وكانه قد تم الاستعداد لهذا الهجوم
مسبقا وتم الاعداد لخطة ادارة الازمة اعلاميا في كل وسائل الاعلام ومواقع التواصل
الاجتماعي النيوزلندي

فبعد وقوع حادث الهجوم على المسجدين في صلاة الجمعة في ١٥ اذار ٢٠١٩ تلقت
شركة فيس بوك من الشرطة النيوزلنديا بوجود محتوى ضار على الصفحات الخاصة
فاتخذت الشركة قرارها بحذف هذا المحتوى وانتشرت عبارات **we are one** وعبارة
you are us في كل وسائل الاعلام النيوزلندية ومواقع التواصل الاجتماعي وفي

الشوارع والساحات والبنائيات والمجلات والصحف والقنوات الفضائية
وتعبيرا عن التعاطف مع اسر الضحايا فقد ارتدت جميع المذيعات في القنوات الفضائية
وكذلك النساء النيوزلنديات الحجاب الاسلامي وكانت رئيسة الوزراء النيوزلنديا (جسيندا
أردن) اول من لبس الحجاب الاسود اظهارا للتعاطف والتكاتف وابداء الحزن مع اسر
ضحايا الحادث الارهابي الذي وقع ضد المسلمين .

ولاول مرة في تاريخ نيوزلندا نقلت وسائل الاعلام النيوزلندية ومنصات التواصل
الاجتماعي صوت الاذان في كل وقت من اوقات الصلاة وذلك بفضل دعم الحكومة
اصبحت المساجد بإمكانها فتح مكبرات الصوت معلنة عن الاذان ودخول وقت الصلاة
مما اعتبر دعما استثنائيا للمسلمين في هذه الازمة وكذلك تم اذاعة وعرض خطبة الجمعة
بشكل مباشر في كل محطات الاذاعة والتلفزيون النيوزلندية ومنصات التواصل

الاجتماعي تعبيراً عن دعم الحكومة للحرية الدينية المسلمين كجزء من المجتمع النيوزلندي وذلك في اول جمعة بعد الحادث الارهابي .(بيوتيوب، ٢٠١٩).

ونقلت وسائل الاعلام النيوزلندية ايضاً بعد صلاة الجمعة التالية للحادث الارهابي خطاب رئيسة وزراء نيوزلندا في باحات مسجد النور وبحضور جموع غفيرة من الشعب النيوزلندي الذي بدأته بحديث نبوي شريف يؤكد على الجسد الواحد للمسلمين وعلى الترابط والرحمة والتعاطف فيما بينهم عند حدوث الازمات والمصائب مما بث روح الامل في نفوس المسلمين في نيوزلندا وادى الى تماسك الشعب النيوزلندي تجاه هذه الازمة .

ونقلت وسائل الاعلام النيوزلندية حضور حشود ضخمة من المواطنين النيوزلنديين الذين شكلوا دروع بشرية من ثلاثة اطواق لحماية المسلمين في صلاة الجمعة التالية للحادث الارهابي .

وتعبيراً عن التضامن مع المسلمين في محنتهم ضد هذا الحادث الارهابي نقلت وسائل الاعلام النيوزلندية رقصة الهكه (التي تعبر عن القوة والتضامن للشعب الماوي الذي يعتبر من السكان الاصليين , فضلاً عن تسليط وسائل الاعلام النيوزلندية الضوء على دخول اكثر من ٣٥٠ نيوزلندي للاسلام دين الرحمة والعدل والمساواة وذلك بعد ازمة الحادث الارهابي فضلاً عن عرض تحقيقات تلفزيونية لدخول الشرطة النيوزلندية دورات تدريبية في مبادئ الدين الاسلامي وشعائره واخيراً عرضت وسائل الاعلام النيوزلندية بشكل موسع ووقوف جميع الحضور من الحشود الضخمة التي اتت من جميع انحاء نيوزلندا في الجمعة التالية للحادث دقيقة صمت حداد على ارواح ضحايا الحادث .

ثانيا/ كيفية ادارة الازمة وركانها

لقد ادارت الحكومة النيوزلندية هذه الازمة بكل صلابة وحنكة وتخطيط مسبق وذلك من خلال خمسة ركائز اساسية هي :-

- ١-التحضير (Prepaition)
- ٢- الحد او المنع (Prevention)
- ٣- التعرف على السبب (Identifacation)
- ٤- اعادة التاهيل (التغطية) (recovery)
- ٥- الرقابة (monetaring)

فبالنسبة للركيزة الاولى (التحضير) فلقد كانت الحكومة النيوزلندية متهيئه لحدوث ازمة ضمن خطتها السنوية العادية فلم يكن هنالك اجتماع طارى او خلية ازمة ولكن كانت كل وسائل الاعلام تعرف دورها في التغطية لمراحل هذه الازمة وتطوراتها بدا من نقل خطاب رئيسة الوزراء في البرلمان النيوزلندي وحتى الانتقال الى مكان الحادث الارهابي اما الركيزة الثانية والتي هي المنع او الحد فقد قامت الحكومة النيوزلندية باستنكار ما حدث في كل وسائل الاعلام وكانوا متعاطفين جدا مع اسر ضحايا الحادث الارهابي وقدموا وعودا للمسلمين بعدم تكرار هذا الحادث مستقبلا .

اما الركيزة الثالثة (فتعنى التعرف على السبب ومعالجته فقد بينت رئيسة الوزراء ان سبب هذا الحادث ارهابي فاخذت وسائل الاعلام النيوزلندية محتوى هذا التغطية من قبل الموقف الرسمي للحكومة عبر خطاب رئيسة الوزراء والتاكيد على نوع الهجوم ونوع الموقف الرسمي اتجاهه واعادة عرض مفردات الخطاب لغرض حشد الراي العام المحلي والدولي ضد مرتكب الحادث الاسترالي اليميني المتطرف (ترانت) .

اما الركيزة الرابعة (اعادة التاهيل) فقد ركزت وسائل الاعلام في تغطيتها على قيام الحكومة باتخاذ قرارات بمنع استخدام السلاح الذي تمت به ارتكاب الجريمة وسحبه من الاسواق وكذلك التاكيد على سن قوانين جديدة لحمل السلاح في نيوزلندا .

اما الركيزة الخامسة (المراقبة فقد قامت وسائل الاعلام النيوزلندية بكل انواعها التقليدية والالكترونية لعرض جهود الحكومة في مراقبة مساجد المسلمين وحمائتها من خلال توزيع افراد شرطة حول كل مسجد في نيوزلندا .

لقد كانت هذه الخطوات الخمسة اهم الركائز التي اعتمدت عليها الحكومة النيوزلندية وقد ادت الى دعم المسلمين بقوة غير مسبوقه في وسائل الاعلام المحلية ومنصات التواصل الاجتماعي التي اسهمت في تغذية وسائل الاعلام العالمية برؤية الحكومة النيوزلندية لهذا الحادث وشكل ومضمون التغطية الاعلامية له (يوتيوب، ٢٠١٩)

الفصل الثالث

طبيعة التغطية الاعلامية الدولية للهجوم الارهابي

على مسجدي النور في نيوزلندا

خصصت وسائل الإعلام العالمية تغطية واسعة للهجوم الإرهابي على المسجدين في نيوزيلندا، اختلفت بشكل كبير عن تغطياتها السابقة لهذا النوع من الهجمات، وذلك بعد الانتقادات المتزايدة بشأن تناقض تغطية وسائل الإعلام الغربية للهجمات الإرهابية وفقا لدين مرتكبيها.

وشكّلت التغطية الإعلامية للهجوم الإرهابي على المسجدين في نيوزيلندا نقطة تحوّل مهمة في تعامل الإعلام الغربي مع الهجمات التي يكون مرتكبوها غير مسلمين، حيث أفردت وسائل إعلام عالمية تقارير مطوّلة عن الحادثة وأبدت اهتماما واسعا، وأكدت على تسميتها إرهابية بخلاف العديد من المرات السابقة.

واعتبر متابعون إعلاميون أن خطاب رئيسة وزراء نيوزيلندا، جاسيندا أوردن، أعطى دروسا لوسائل الإعلام التي ما تزال حتى اليوم تختلف في ما بينها على طريقة التعامل مع الحوادث الإرهابية، وجوهر الخلاف يكمن في أن تسليط الضوء على الإرهابيين في الإعلام يمنحهم هدفهم الذي يريدونه من شهرة وبطولة.

وقالت أوردن في خطابها أمام البرلمان الثلاثاء "سعى (منفذ الهجوم على المسجدين) لتحقيق عدة أهداف من عمله الإرهابي. وكان أحدها أن يكتسب شهرة. ولهذا السبب لن نسمعونني أذكر اسمه أبداً. إنه إرهابي. إنه مجرم. إنه متطرف. وعندما أتحدث لن أذكر اسمه. وأناشذكم أن تذكروا أسماء الذين فقدوا حياتهم، بدلا من ذكر اسم من أنهى حياتهم". وتعتبر توصيفات أوردن الصريحة للهجوم والمهاجم بالإرهاب والإجرام والتطرف من المرات القليلة التي تستخدم فيها شخصية سياسية مثل هذه الكلمات لوصف هجوم على مسلمين. ويتابع الكثيرون طريقة تناول الإعلام الغربي للهجوم، بعد أن تعالت أصوات تنتقد التغطية الإعلامية الغربية غير المتكافئة للهجمات التي ينفذها مسلمون، مقابل التي تستهدف مسلمين.

وهذه الانتقادات تعززها الدراسات الغربية، إذ أكدت دراسة أجريت في جامعة ألاباما وجامعة ولاية جورجيا في الولايات المتحدة في يوليو ٢٠١٨ إلى أن دين منفذ أي هجوم هو العامل الأكبر في تحديد توجه التغطية الإخبارية.

وشملت الدراسة التغطية الإعلامية لأعمال العنف في الولايات المتحدة بين عامي ٢٠٠٨ و٢٠١٦. وبيّنت أن تغطية العمليات التي ينفذها مسلمون تزيد على التي ينفذها غير المسلمين بحوالي ٣٥٧ في المئة. وذلك رغم أن العمليات التي نفذها اليمينيون المتطرفون بلغت حوالي ضعف التي نفذها المسلمون.

لكن هذا التوجه شهد تغييرا ملحوظا في الآونة الأخيرة، بعد الانتقادات المتزايدة والدلائل الواضحة بشأن تناقض تغطية وسائل الإعلام للهجمات الإرهابية وفقا لدين مرتكبيها. (بي سي، ٢٠١٩)

وبالنظر إلى تغطية هجمات نيوزيلندا، ضجت وسائل الإعلام الغربية بموضوعات عن الضحايا، وقصصهم، ومظاهر الدعم التي قدمها الساسة والأفراد للضحايا وأسْرهم. وعادة ما تتشابه الصور التي تنشرها وسائل الإعلام الغربية لمنفذي الهجمات من المسلمين؛ إذ غالبا ما يكون شخصا طويل اللحية، عابس الوجه، يحمل السلاح، ويهدد ويتوعد بصوت عالٍ وأجش.

لكن الصورة تختلف عندما يكون المهاجم من خلفية عرقية أو دينية أخرى. فممنفذ هجوم نيوزيلندا، الذي أُردي ٥٠ قتيلا وأوقع العشرات من المصابين، صوّرته العديد من وسائل الإعلام الغربية على أنه "الفتى الأشقر الذي تحول إلى يميني متطرف".

ويقول احد الباحثين الامريكان ، إن التغطية الإعلامية للحادث أبرزت المهاجم في "إطار إنساني. فهو الصبي الملائكي الأشقر، الذي ظهر في صورة تدعو إلى التعاطف كونه تعرّض للتنصر في طفولته. وبالتالي، يظهر الضحايا في هذه السردية بشكل ثانوي، على أنهم نتاج عملية تحوّل هذا الصبي إلى الشر."

وأضاف أن هذا التناول يشكّل عبئا على الضحايا من المسلمين، "فعندما يكون المهاجم مسلما، يقع عليهم عبء تحمل تبعات الهجوم والنأي بأنفسهم عنه. وعليهم دائما إثبات صحة مخاوفهم من تزايد نزعات الإسلاموفوبيا، حتى يقع هجوم كبير (مثل هجوم نيوزيلندا)، وعندها فقط تظهر مظاهر الدعم. ثم يجدون أن الإعلام يبرزهم في صورة 'الأخر' وليس كجزء من المجتمع.

وأوضح أن الفضل يعود لوسائل التواصل الاجتماعي في الزخم الذي اكتسبته قصص الدعم والتعاطف مع الضحايا المسلمين، وليس بالضرورة للتغطية الإعلامية التي طالما تجاهلت مثل هذه القصص.

وتشير دراسة نشرتها جامعة ولاية جورجيا الأميركية عام ٢٠١٧ إلى أن الصياغة والتفاصيل وطريقة سرد الأحداث تختلف حسب دين منفذ الهجوم. فغالبا تُستخدم كلمة "إرهابي" بشكل حصري لوصف العمليات التي ينفذها مسلمون، على سبيل المثال.

كما ذكرت الدراسة أن "المهاجم غير المسلم يجب أن يقتل سبعة أشخاص أكثر من نظيره المسلم ليحظى بنفس التغطية الإعلامية، إذ تحظى الهجمات التي ينفذها مسلمون بخمسة أضعاف التغطية التي تكرر للهجمات التي ينفذها غير المسلمين".

وشملت الدراسة أعمال العنف التي وقعت بين عامي ٢٠١١ و ٢٠١٥، نفذ مسلمون ١٢,٤ في المئة منها، لكنها حظيت بنسبة تغطية بلغت ٤١,٤ في المئة.

وأشار الباحث الأمريكي إلى أن الإعلام الغربي عادة ما يبحث عن ذريعة تسوّغ للمهاجم غير المسلم تصرفه "الإرهابي"، على عكس المهاجم المسلم الذي يظهر في سياق أن الشر جزء من تكوينه الفكري. "فالمهاجم المسلم عادة ما يظهر في صورة الخطر الذي تجلبه الثقافات الأجنبية. أما الإرهابي الأبيض دائما ما يحتاج إلى سبب ليكون شريرا. ويعكس هذا الأمر ثقافة المجتمع ككل، الذي يشمل العاملين في الإعلام".

ويمكن رصد تحول (في طريقة تناول وسائل الإعلام الغربية للهجمات ضد مسلمين). حيث أن بعض وسائل الإعلام الغربية قد تكون غيرت من سياساتها التحريرية - سواء عن قصد أو بدونه- بسبب الانتقادات والضغط التي وُجّهت إليها.

وبالنظر إلى تغطية هجمات نيوزيلندا، ضجت وسائل الإعلام الغربية بموضوعات عن الضحايا، وقصصهم، ومظاهر الدعم التي قدمها الساسة والأفراد للضحايا وأسراهم.

وتعتبر هذه التغطية بأنها "مفاجئة إلى حد ما. فبشكل عام، لاحظت أن وسائل إعلام غربية مرموقة تناولت الهجوم في إطار كونه عملاً إرهابياً، وسلطت الضوء على قصص الضحايا وتأثير اليمين المتطرف. وهو أمر يختلف عما أثبتته الدراسات من قبل، بقصر استخدام وصف الإرهاب على المهاجمين المسلمين".

لكن الصورة تختلف عندما يكون المهاجم من خلفية عرقية أو دينية أخرى. فمفند هجوم نيوزيلندا، الذي أوردى ٥٠ قتيلًا وعشرات المصابين، صورته العديد من وسائل الإعلام الغربية على أنه "الفتى الأشقر الذي تحول إلى يميني متطرف". وأشار احد الباحثين إلى أن الإعلام الغربي عادة ما يبحث عن ذريعة تسوّغ للمهاجم غير المسلم تصرفه "الإرهابي"، على عكس المهاجم المسلم الذي يظهر في سياق أن الشر جزء من تكوينه الفكري. وفي حالة هجوم نيوزيلندا، كانت هذه الذريعة هي القوانين الخاصة بالسلاح.

وهناك من يرى أن تعميم هذه الفكرة قد لا يكون دقيقًا عند تناول هجوم نيوزيلندا، "حيث أنه خالف التوجهات السائدة (عند تغطية الهجمات ضد المسلمين)، فلم تتجاهله وسائل الإعلام الغربية، ولم تقلل منه، وأبرزت الضحايا بشكل إنساني وسلطت الضوء على قصصهم".

وأضاف أنه يجب دراسة هذه التغطية بشكل أكاديمي للوقوف على أداء الإعلام الغربي بشأنها، ومدى التحول في التغطية مقارنة بهجمات أخرى ضد المسلمين وغير المسلمين. وفي مقابل التغطية الغربية، تحقق وسائل الإعلام العربية بعض التوازن وتعمل على ملأ الفراغات في السرديات الغربية.

ويؤكد احد الباحثين أن وسائل الإعلام العربية تختلف في توجهاتها بنفس درجة اختلاف وسائل الإعلام الغربية. "فهناك وسائل إعلام مثل الجزيرة، وتي آر تي، والعربي الجديد تتبنى مواقف المسلمين... وتختلف هذه القنوات في تغطيتها عن وسائل إعلام أخرى مثل سي إن إن، وبي بي سي. في حين تتبنى بعض وسائل الإعلام المصرية خطابًا يتسم بالإسلاموفوبيا، بشكل يفوق أحيانًا وسائل الإعلام اليمينية في الغرب."

وأشار احد الباحثين إلى أقلية من الصحفيين المصريين تناولوا هجوم نيوزيلندا "بسرديّة مناهضة للمسلمين، رغم أن المسلمين هم الضحايا. وأرجع هؤلاء أسباب الهجوم إلى زيادة أعداد المهاجرين المسلمين المتشددّين إلى نيوزيلندا."

وعلى سبيل المثال، ذكر أحد الضيوف في مداخلة بثها التلفزيون المصري الرسمي أن "هجرة أفراد من جماعة الإخوان المسلمين إلى نيوزيلندا استفزت اليمينيين ودفعتهم إلى تنفيذ هذا الهجوم".

ومن ناحية أخرى تسهم زيادة أعداد المسلمين المشتغلين بالصحافة في المؤسسات الإعلامية العالمية في تحقيق توازن في السرديات وتفسير الكثير من الأمور.

ومثال ذلك هجوم سان بيرناردينو، الذي وقع عام ٢٠١٥ في ولاية كاليفورنيا الأمريكية ونفذه اثنان من الإسلاميين المتشددين، "إذ أظهرت بعض وسائل الإعلام محتويات منزل منفذي الهجوم على أنها علامات على التطرف، في حين أنها ليست إسلامية بالمرّة".

ويتفق احد الباحثين مع هذا الرأي، ويرى أن وجود خلفيات ومصادر معلومات متنوعة يساهم بشكل كبير في تشكيل السياسات التحريرية. "فالمسلمون الغربيون لا يساعدون أنفسهم بتجنبهم لمهنة الصحافة". "هجوم نيوزيلندا نقطة تحول في تعامل الاعلام الغربي مع المسلمين، (٢٠١٩)

حجم التغطية الاعلامية الدولية للهجوم الارهابي

على مسجد النور في نيوزلندا وطبيعتها

الملاحظة الأبرز التي يتم تداولها، هي غياب توصيف "إرهاب وإرهابي"، حين لا تكون جنسية المنفذ عربية. وعلى الرغم من صحة ذلك، إلا أن المسألة أعمق وأبعد من هذه الملاحظة، وربما يمكننا تلخيص بعض الملاحظات بشكل سريع ومختصر في النقاط التالية:

أولاً: حجم التغطية:

— على الرغم من حجم الحدث المهول وطبيعته، من حيث عدد الضحايا وكيفية تنفيذ العملية، بشكل استعراضي مقررز وبدم بارد، إلا أن غالبية وسائل الإعلام الغربية وحتى العربية لم تخصص موجات تغطية مفتوحة أو برامج إخبارية خاصة، مما يمنع هذه العملية بأن تصبح قضية رأي عام دولي. وفي الإعلام هنالك فرق كبير بين "حدث رئيسي"، وبين قضية رأي عام، وقضية رأي عام دولي

—وحتى في التغطية المكتوبة، هنالك غياب واضح جدا للتفاصيل، فالمنفذ فجأة وصل مكان العملية وفجأة اختفى. ولكن كيف وصل؟ من أين انطلق؟ كيف غادر؟ أين ذهب؟ كيف أعد للعملية؟ كم استغرق التخطيط والتنفيذ؟ كل هذه التفاصيل التي غالبا ” ما تثير شهية“ الجمهور المتابع، وتربطه بالحدث وتفرضه على أجنده غائبة. والذي يحصل في هكذا حالة، أن الفرد منا سرعان ما يتوقف عن المتابعة لانه يجدها تكرر ودون تفاصيل مثيرة، وهذا يساعد في ” موت الحدث إعلاميا“ في أقصر مدة زمنية ممكنة، ربما خلال ٢٤ ساعة، على عكس الأحداث الأخرى كهجوم ” شارلي ابيدو“ الذي يستمر كقضية رأي عام لأسابيع

—ثانيا: طبيعة التغطية:

—تغطية حدثية دون تحليل، فمعظم التقارير والتغطيات عبارة عن نقل مباشر للحدث، دون محاولة تفسيره ورصد أسبابه وتداعياته. وهو ما يجعل من هذا الهجوم مجرد ” قاتل وضحية“، بمعزل عن السياق الاجتماعي السياسي، وهو ما يعفي الإعلام من طرح سؤال جوهرى: لماذا يقع مثل هذا الحادث؟ من هو المسؤول؟ وما هي تداعيات هذه الجريمة مستقبلا على من نفذت بحقهم؟ وهذه نقطة توصلنا الى النقطة التالية

—المنفذ مجرد شخص، على الرغم من أن المنفذ أعلن عن نفسه، وقام ببث الجريمة مباشرة، إلا أن غالبية وسائل الإعلام استخدمت مصطلح ” المنفذ المحتمل“ أو ” المنفذ المشتبه به“، إلى جانب أنها لم تربط فعله بجنسيته وأصوله، وهكذا يصبح المنفذ مجرد شخص لا يعبر بالضرورة عن ثقافة مجتمعه ولا عن خطاب كراهية أو عن عنصرية مجتمع؟ بينما في حالة الهجوم على صحيفة ” شارلي ابيدو“، طرح السؤال مباشرة حول طبيعة الثقافة العربية، وتم في التغطية انذاك إقحام مفاهيم جوهرية كالدين والاندماج والتخلف والتربية... الخ ، وبالتالي لم يكن في هذه الحالة المنفذ مجرد فرد، وإنما هو قد يعبر عن ثقافة وخطاب. ولذلك أيضا، لم ولن يتم التطرق لعائلة المنفذ أو طفولته او تربيته، على عكس ما يحصل في حالة المنفذ عربي

–الحدث والقيم، غالبا يتم تصوير الهجوم الإرهابي الذي ينفذه عربي في دولة غربية، على انه استهداف لقيم الديمقراطية والحرية. ولكن عندما يكون المنفذ غربي، لا يكون هنالك تداعيات للحدث على القيم الإنسانية، وهو ما يتكامل مع أسلوب ” التغطية الحداثية دون تحليل ” (كيف غطت وسائل الاعلام الغربية هجوم نيوزيلاندا, (٢٠١٩) الذي ذكرناه سابقا.

الفصل الرابع

تحليل مضمون التغطية الاعلامية للهجوم الارهابي

على مسجدي النور في نيوزلندا

في (فيس بوك , يوتيوب , غوغل)

تمهيد

يتضمن هذا الفصل تحليل مضمون المحتوى المعروض على شبكة الانترنت الخاص بالهجوم الارهابي على مسجدي النور في نيوزلندا في اذار ٢٠١٩ وبالتحديد تم استلال عينة البحث من مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك , يوتيوب , غوغل) للفترة من ١٥ اذار ولغاية ١٥ حزيران لعام ٢٠١٩ بحيث تم اجراء عملية الحصر الشامل على كل ماتم عرضه في هذه الفترة المبحوثة والخاص بالهجوم الارهابي على مسجدي النور في نيوزلندا

ولغرض تحليل شكل ومضمون ما تم عرضه (في عينة البحث) فقد تناولنا مجموع عينة البحث في جدول رقم (١) وتناولنا الفنون التلفزيونية المستخدمة في عرض عينة البحث في جدول رقم (٢) وتناولنا الافكار التي تم عرضها في عينة البحث في جدول رقم (٣) وسيتم تفسيرها على الشكل الاتي:-

اولا/ تفسير الجداول والبيانات

(١)يبين الجدول رقم (١) مجموع المساحة الزمنية المخصصة لعينة البحث والتي بلغت ٥٨ دقيقة و٨٣ ثانية والتي توزعت بواقع ٣٤ دقيقة و٦ ثواني وبعدها ١٨ فيديو على الفيس بوك واحتلت المرتبة الاولى وبواقع ٢٢ دقيقة و٢٣ ثانية وبعدها ٨ فيديو على اليوتيوب واحتلت المرتبة الثانية وبواقع ٢ دقيقة وبعدها ٤ فيديو على الغوغل واحتلت المرتبة الثالثة

جدول رقم (١) /يبين مجموع المساحة الزمنية المخصصة لعينة البحث

المرتبة	التكرار	المساحة % مئة	مواقع التواصل الاجتماعي
١	١٨ فيديو	٣٤,٦	الفيس بوك
٢	٨ فيديو	٢٢,٢٣	يوتيوب
٣	٤ فيديو	٢,٠٠	غوغل
	٣٠ فيديو	٥٨,٨٣	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١) بان الحكومة النيوزلندية قد اعطت للفيس بوك اهمية متميزة احتلت المرتبة الاولى من اجل عرض محتوى الرسائل الاعلامية اللازمة الامنية للهجوم الارهابي على مسجدي النور في نيوزلندا باعتبار ان الفيس بوك هو اكثر التواصل الاجتماعي استخداما وانتشارا وسرعة وتأثيرا في الجمهور المحلي والعالمي اما اليوتيوب فقد احتل المرتبة الثانية وذلك لانه يقدم الفيديوات المرئية والمحدثة والتي تستقطب اعداد كبيرة من المتابعين اثناء الازمات الامنية بما يوفره من نشر منوع ومحدث

اما الغوغل فقد احتل المرتبة الثالثة وذلك لانه يقدم ضمن تقنياته المواد المطبوعة مع المواد الفيديوية والصور الفوتوغرافية وله جمهوره الخاص ومتابعيه المحددين .

(٢) يبين الجدول رقم (٢) مجموع المساحة الزمنية المخصصة للفنون التلفزيونية المستخدمة في عرض عينة البحث والتي بلغت ٥٨ دقيقة و ٨٣ ثانية وبواقع ٣٠ تكرار احتل المرتبة الاولى فيها التقرير التلفزيوني الذي بلغ عدده ١٦ تقريراً تلفزيونياً وبمساحة زمنية بلغت ٤٠ دقيقة و ٨٣ ثانية اما المرتبة الثانية فقد كانت من نصيب التحقيقات التلفزيونية التي بلغ عددها ٣ تحقيقها وبواقع ١٦ دقيقة واحتل المرتبة الثالثة الخبر التلفزيوني وبواقع خبر واحد ومساحة زمنية بلغت ٢ دقيقة .

جدول رقم (٢) / يبين الفنون التلفزيونية المستخدمة في عرض عينة البحث

المرتبة	المساحة الزمنية	التكرار	انواع الفنون التلفزيونية
١	٤٠,٨٣ دقيقة	٢٦	تقرير تلفزيوني
٢	١٦,٠٠ دقيقة	٣	تحقيق تلفزيوني
٣	٢,٠٠ دقيقة	١	خبر تلفزيوني
	٥٨,٨٣	٣٠	المجموع

ويتضح مما تقدم بان التغطية التلفزيونية لهذا الحادث الارهابي اتخذت من التقرير التلفزيوني الاداة الرئيسية لعرض تفاصيل الهجوم وكل تداعياته وذلك لان التقرير يوفر للمشاهد مرونة كافية للتعرف على تفاصيل الهجوم وردود فعل الحكومة النيوزلندية اعلامياً على هذا الهجوم .

واحتل التحقيق التلفزيوني المرتبة الثانية اما الخبر التلفزيوني جاء بالمرتبة الثالثة .
 يبين الجدول رقم (٣) مجموع الافكار التي تم عرضها في عينة البحث والتي تم اعتماد طريقة تحليل المضمون لكل المحتوى المعروض على مواقع التواصل الاجتماعي المبحوثة في الفترة المحددة في عينة البحث بحيث بلغ مجموع هذه الافكار ١٤٣ فكرة احتلت المرتبة الاولى فيها فكرة (اظهار حنكه الحكومة النيوزلندية وتعاملها بحكمة مع

دور الاعلام في الازمات الأمنية (ازمة الهجوم على مسجد النور في نيوزلندا في اذار ٢٠١٩ انموذجا).

تداعيات الازمة) وبواقع ١٠٠ تكرار وبنسبة ٧٥٪ وجاءت بالمرتبة الثانية (فكرة ابراز تعاطف الحكومة النيوزلندية مع عوائل ضحايا الهجوم الارهابي) وبواقع ٣٠ تكرار وبنسبة ١٥٪ اما المرتبة الثالثة فكانت لفكرة (التعريف بدوافع الارهابي الانتقامية من هجومه على المسجدين وبواقع ١٣ تكرار وبنسبة ١٠٪) .

جدول رقم (٣) / يبين الافكار التي تم عرضها في عينة البحث

الافكار	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١- اظهر حنكه الحكومة وتعاملها بحكمة وحزم مع تداعيات الازمة	١٠٠	٧٥٪	١
٢- ابراز تعاطف الحكومة النيوزلندية مع عوائل ضحايا الهجوم الارهابي	٣٠	١٥٪	٢
٣- التعريف بدوافع الارهابي الانتقامية من هجوم مسجدي النور	١٣	١٠٪	٣
المجموع	١٤٣	١٠٠٪	

يتضح مما تقدم بان الحكومة النيوزلندية قد اغرقت مواقع التواصل الاجتماعي بفكرة رئيسية هي (اظهار حنكه الحكومة وتعاملها بحكمة وحزم مع تداعيات الازمة) لغرض تحقيق هدف رئيسي هو تحديد شكل ونوع التغطية الاعلامية لهذه الازمة واجبار وسائل الاعلام الدولية على اعتماد شكل ونوع التغطية النيوزلندية لهذا الحادث من اجل الحفاظ على تماسك المجتمع النيوزلندي ورص صفوفه تجاه هذه الازمة واعطاء المستخدم مواقع التواصل الاجتماعي فرصة كبيرة للتعرف على جهود الحكومة في ادارة هذه الازمة .

اما الفكرة الثانية (ابرار تعاطف الحكومة النيوزلندية مع عوائل ضحايا الهجوم الارهابي) فقد جاءت بالمرتبة الثانية لتؤكد جهود الحكومة النيوزلندية في احتواء مشاعر المسلمين وخاصة ضحايا الهجوم الارهابي وتقديم كافة انواع الدعم النفسي والمادي له اثناء هذه الازمة .

اما الفكرة الثالثة (التعريف بدوافع الارهابي الانتقامية من هجوم مسجدي النور) فقد سعت الحكومة النيوزلندية الى التعريف بالدوافع الانتقامية لمرتكب العمل الارهابي لغرض تحديد هذه الدوافع وابرازها والتعريف بها وتكرارها من غلق الطريق على كل من يحاول التشكيك بدوافع الارهابي الانتقامية من المسلمين اثناء صلاة الجمعة في مسجد النور في نيوزلندا .

نتائج البحث

توصل الباحث الى نتائج التالية :-

١) ازدواجية الاعلام الغربي المسبقة في التعامل مع التغطية الاعلامية للحوادث الارهابية على الساحة الاوربية التي يرتكبها غير المسلمين بحيث يتحدد حجم وشكل التغطية الاعلامية وفقا لدين مرتكب الجريمة فاذا كان مسلم فيكبر حجمها ويكبر شكل هذه التغطية وتعطى ابعادا انسانية ودولية كبيرة .

٢) نجاح جهود الحكومة النيوزلندية في تحديد شكل ومضمون التغطية الاعلامية لهذه الازمة الامنية وذلك من خلال جهود رئيسة الوزراء جسيندا اردن التي حددت نوع الهجوم وشكل التغطية ونوع التغطية لهذه الازمة الامنية في خطابين الاول اما برلمان النيوزلندي والثاني امام عوائل ضحايا الهجوم.

٣) ان اهم مواقع التواصل المستخدمة في عرض مضمون هذه الازمة الامنية كان موقع الفيس بوك حيث تم استخدامه في عرض ٧٥٪ من التغطية الاعلامية لهذا الهجوم الارهابي وذلك بسبب سرعة انتشار محتواه وجماهيرته وسرعة تحديث بيناته تلاه اليوتيوب ثم الغوغل .

التوصيات

يوصى الباحث بما يأتي:-

١-الاستفادة القصوى من مرتكزات ادارة الازمة الاعلامية التي اعتمدها الحكومة النيوزلندية في ادارة الازمة الاعلامية بعد الهجوم الارهابي على المسجدين .

٢- سرعة التواجد الاعلامي على مواقع التواصل الاجتماعي بعد الازمة وذلك لتزويد الجمهور عن اخر الاخبار عن الحادث الارهابي وسد الطريق امام العدو في بث الاشاعات والاخبار المزيفة.

٣- اعتماد خطة سنوية استباقية في ادارة الازمة الاعلامية من خلال المكتب الاعلامي والحكومة وذلك لغرض سرعة توزيع الادوار بعد الازمة وسرعة التعامل مع تداعياتها فضلا عن كسب جميع فئات الجمهور مع التغطية الحكومية الاعلامية لهذه الازمة .

المصادر والمراجع

- ١- ثامر كامل محمد الخزرجي ، العلاقات السياسية والدولية والاستراتيجية ادارة الازمات ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٥ .
 - ٢- عباس رشدي العمري ، ادارة الازمات في عالم متغير ، مركز الاهرام للترجمة والنشر ، ط١ ، ١٩٩٣ .
 - ٣- محسن الخضيرى ، ادارة الازمات ، ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ١٩٩٣ .
 - ٤- محمد عبد الغني هلال ، مهارات ادارة الازمات ، مركز تطوير الاداء والتنمية ، مصر ، ١٩٩٦ .
 - ٥- ماجد سلام الهديمي، باسم محمد، مبادئ ادارة الازمات الاستراتيجية والحلول، دار زهران للنشر والتوزيع عمان، ٢٠٠٧ .
 - ٦- عبد السلام ابو قحف ، ادارة الازمات ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، ١٩٩٩ .
 - ٧- محمد احمد الطيب هيكل ، مهارات ادارة الازمات والكوارث والمواقف الصعبة ، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ٢٠٠٦ .
 - ٨- باسمه البركات ، اساليب الاحتواء والتعامل مع الازمات ، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد ، كلية الاداب ، ١٩٩٩ .
 - ٩- موسى المدهون ، ادارة الازمات مفهومها اسبابها انواعها ، الاردن ، المركز الدولي للنظم والعلوم الادارية ، ١٩٩٣ .
 - ١٠- محمد الصيرفي ، ادارة الازمات ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧ .
 - ١- حسن عماد مكايي ، الاعلام ومعالجة الازمات ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة ، ٢٠٠٥ .
 - ٢- سورة الشرح اية ٥ .
 - ٣- سورة العنكبوت اية ٢ .
 - ٤- أ. ابو بكر الرازي ، المختار الصحاح ، الكويت ، دار الرسالة ، ١٩٨٣ .
 - ب. ابن منظور ، جمال الدين ، لسان العرب ، ج ١٤ ، مادة ازم ، مطبعة بولاق ، مصر ، ١٩٦٧ .
 - ١٥- فؤاد البستاني ، دار المعارف ، ج ١ ، المجلد ٢١ ، ١٩٧٤ .
- (1) Webster , (1997) New World Dictionary of American English Lexland , OH Siman and Schaster pp : 275 .

(1)Longman dictionary (1995) England : Longman Grop , pp. 332 .

- ١٦- فاروق حلمي منصور ، الازمة ذات الطبيعة الادارية .. المفهوم ومقومات المواجهة ، مجلة الادارة ، المجلد ٢٥ ، العدد الرابع ابريل ، ١٩٩٣ .
- ١٧- جليل وداي حمود ، الخطاب الاعلامي وادارة الازمة السياسية الدولية ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد كلية الآداب ، قسم الاعلام ، ٢٠٠٠ .
- ١٨- عباس رشدي العماري ، ادارة الازمات في عالم متغير ، مركز الاهرام للترجمة والنشر ، القاهرة ، ١٩٩٣ .
- ١٩- أديب خضور ، الاعلام والازمات ، دمشق ، ١٩٩٩ .
- ٢٠- أنماء جواد العبيدي ، ادارة الازمات وعلاقتها بانماط السلوك القيادي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد .
- ٢١- فؤاد البستاني ، معجم دار المعارف ، ج ١ ، المجلد ٢١ ، بيروت ، ١٩٧٤ .
- ٢٢- عاقل فاخر ، معجم العلوم النفسية ، دار الرائد العربي ، ط ١ ، ١٩٨٨ .
- ٢٣- فرح لفتة حداد ، ادارة الازمات في المنظمات العراقية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٢٤- السيد عليوة ، ادارة الازمات والكوارث (مخاطر العولمة والارهاب الدولي) القاهرة ، دار الامين للنشر والتوزيع ، ط ٢ ، ٢٠٠٤ .
- ٢٥- محمد شفيق الغربان ، الموسوعة العربية الميسرة ، ج ١ ، دار النهضة للطباعة والنشر ، ١٩٨٠ .
- ٢٦- خيرت معوض عباس ، العلاقات العامة ، مدخل الاستراتيجي ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ .
- ٢٧- زكريا مطلق الدوري ، الازمة التنظيمية ، مفهومها اسبابها معالجتها ، مجلة الدراسات العليا لسنة ٢ ، العدد ٨ ، ٢٠٠٠ .
- ٢٨- نبيل اسماعيل ارسلان ، منهج ادارة الازمات في الادارة العامة المقارنة ، مجلة الادارة ، المجلد ٢٧ ، العدد ٣ ، سنة ١٩٩٤ .
- ٢٩- كاظم هاشم نعمة ، الازمة مجموعة محاضرات ، القيت خلال دورة (١١) جامعة البكر للدراسات العسكرية العليا مطبوعة بالروينو .
- ٣٠- حسان عباس حسن ، استطلاعات الراي العام الامريكي حول ازمة المقرات الرئاسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الآداب ، قسم الاعلام ، ١٩٩٩ .

- ٣١- محي الدين عبد الحليم، فنون الاعلام، وتكنولوجيا الاتصال، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٦.
- ٣٢- عاطف وصفي، الانثربولوجيا الاجتماعية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٧٧.
- ٣٣- تيماشيف نيقولا، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، ترجمة محمود عودة وآخرون، دار المعارف.
- ٣٤- احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، ١٩٧٧.
- ٣٥- جاسم حسن عطية العبوسي، الابعاد الاستراتيجية للإعلام العراقي في التسعينات، (١٩٩٠-١٩٩٩) اطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة بغداد كلية الآداب، قسم الإعلام، ٢٠٠١.
- ٣٦- دريد شدهان محمود الطائي، البرامج السياسية في قناة الدار الفضائية، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، المعهد العالي للدراسات الدولية السياسية، ٢٠٠٢.
- ٣٧- جليل وادي حمود، الخطاب الاعلامي وادارة الازمة السياسية الدولية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الآداب، قسم الاعلام، ٢٠٠٠.
- ٣٨- المعهد الجمهوري الدولي، مبادئ العمل مع الاعلام، محاضرات غير منشورة، بغداد، ٢٠٠٥.
- ٣٩- موقع يوتيوب قناة AboZeek بتاريخ ٢٠١٩/٣/٢٣.
- ٤٠- (1) - <http://www.bbc.com> دور مواقع التواصل الاجتماعي في هجوم نيوزلندا بتاريخ ٢٠١٩/٣/٢٤.
- ٤١- (1) <https://alarab.co.uk/> هجوم نيوزلندا نقطة تحول في تعامل الاعلام الغربي مع المسلمين بتاريخ ٢٠١٩/٣/٢٥.
- ٤٢- ١- <https://www.hafryat.com> كيف غطت وسائل الاعلام الغربية هجوم نيوزلندا , بتاريخ ٢٠١٩/٣/٢٦.

المراجع

1. dictionary, l. (1995). longman dictionary. longman grop.
2. webster. (1997). new world dictionary of american english lexland. oh siman and schaster.
٣. ابو بكر الرازي. (١٩٨٣). المختار الصحاح. الكويت: دار الرسالة.
٤. اديب خضور. (١٩٩٩). الاعلام والازمات. دمشق.
٥. السيد عليوة. (٢٠٠٤). ادارة الازمات والكوارث (المجلد ط٢). القاهرة: دار الامين للنشر والتوزيع.
٦. المعهد الجمهوري الدولي. (٢٠٠٥). مبادئ العمل مع الاعلام. بغداد: غير منشور.
٧. انماء جواد العبيدي. (بلا تاريخ). ادارة الازمات وعلاقتها بانماط السلوك القيادي. غير منشور.
٨. باسم البركات. (١٩٩٩). اساليب الاحتواء والتعامل مع الازمات. جامعة بغداد، كلية الاداب. بغداد: غير منشور.
٩. ثامر كامل محمد الخزرجي. (٢٠٠٥). العلاقات السياسية والدولية والاستراتيجية ادارة الازمات. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
١٠. جاسم حسن عطية العبوسي. (٢٠٠١). الابعاد الاستراتيجية للاعلام العراقي في التسعينات. جامعة بغداد، قسم الاعلام، كلية الاداب. بغداد: غير منشور.
١١. جليل وادي حمود. (٢٠٠٠). الخطاب الاعلامي وادارة الازمة السياسية الدولية. جامعة بغداد، قسم الاعلام، كلية الاداب. بغداد: غير منشور.
١٢. حسان عباس حسن. (١٩٩٩). استطلاعات الراي العام الامريكي حول ازمة المقرات الرئاسية. جامعة بغداد، قسم الاعلام، كلية الاداب. بغداد: غير منشور.
١٣. حسن عماد مكاوي. (٢٠٠٥). الاعلام ومعالجة الازمات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية .
١٤. خيرت معوض عباس. (٢٠٠٥). العلاقات العامة مدخل الاستراتيجي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
١٥. دريد شدهان محمود الطائي. (٢٠٠٢). البرامج السياسية في قناة الدار الفضائية. رسالة ماجستير، المعهد العالي للدراسات الدولية السياسية، الجامعة السنتنصرية .
١٦. زكريا مطلق الدوري. (٢٠٠٠). الازمة التنظيمية. مجلة الدراسات العليا.
١٧. عاقل فاخر. (١٩٨٨). معجم العلوم النفسية. دار الرائد العربي.

١٨. عباس رشدي العماري. (١٩٩٣). ادارة الازمات في عالم متغير. القاهرة: مركز الازمات للنشر والنشر.

١٩. عبد السلام ابو قحف. (١٩٩٩). ادارة الازمات. الاسكندرية: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية.

٢٠. فاروق حلمي منصور. (ابريل, ١٩٩٣). الازمة ذات الطبيعة الادارية. مجلة الادارة، مج ٢٥.

٢١. فرح لفتة حداد. (بلا تاريخ). ادارة الازمات في المنظمات العراقية. جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد. بغداد: غير منشور.

٢٢. فؤاد البستاني. (١٩٧٤). دار المعارف.

٢٣. كاظم هاشم نعمة. (بلا تاريخ). الازمة مجموعة محاضرات. القيت خلال دورة ١١ ، جامعة البكر للدراسات العسكرية العليا.

٢٤. كيف غطت وسائل الاعلام الغربية هجوم نيوزيلاندا. (٢٦ ٣، ٢٠١٩). تم الاسترداد من

hafryat.com: hafryat.com

٢٥. ماجد سلام الهدمي، و باسم محمد. (٢٠٠٧). مبادئ ادارة الازمات الاستراتيجية والحلول. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

٢٦. محسن الخضيرى. (١٩٩٣). ادارة الازمات. القاهرة: مكتبة مدبولي.

٢٧. محمد احمد الطيب. (٢٠٠٦). مهارات ادارة الازمات والكوارث والمواقف الصعبة. القاهرة: الهيئة المصرية العالمة للكتاب.

٢٨. محمد الصيرفي. (٢٠٠٧). ادارة الازمات. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.

٢٩. محمد شفيق الغربان. (١٩٨٠). الموسوعة العربية الميسرة (المجلد ج ١). دار النهضة للطباعة والنشر.

٣٠. محمد عبدالغني هلال. (١٩٩٦). مهارات ادارة الازمات. مصر: مركز تطوير الاداء والتنمية.

٣١. محي الدين عبدالحليم. (٢٠٠٦). فنون الاعلام وتكنولوجيا الاتصال. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

٣٢. موسى المدهون. (١٩٩٣). ادارة الازمات مفهومها اسبابها انواعها. الاردن: المركز الدولي للنظم والعلوم الادارية.

٣٣. موقع قناة بي بي سي. (٢٤ ٣، ٢٠١٩). دور مواقع التواصل الاجتماعي في هجوم نيوزيلاندا. تم الاسترداد من bbc.com.

٣٤. موقع يوتيوب. (٢٣ ٣، ٢٠١٩). يوتيوب. تم الاسترداد من قناة AboZeek.

دور الاعلام في الازمات الأمنية (ازمة الهجوم على مسجد النورفي نيوزلندا في اذار ٢٠١٩ انموذجا):

٣٥. نبيل اسماعيل ارسلان. (١٩٩٤). منهج ادارة الازمات في الادارة العامة المقارنة. مجلة الادارة.

٣٦. هجوم نيوزيلاندا نقطة تحول في تعامل الاعلام الغربي مع المسلمين. (٢٥, ٣, ٢٠١٩). تم

الاسترداد من (1)./alarab.co.uk: alarab.co.uk