

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

قسم العلوم الإنسانية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (ل.م.د) في علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال، وسائل الإعلام والمجتمع

الموسومة بـ:

أزمة جانفي 2011 في الصحافة الجزائرية المكتوبة

جريدة الوطن *El Watan* أنموذجا

إشراف:

- د. بلحزري بلوفة

إعداد الطالبة:

- بداني أمينة نزيهة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	مؤسسة الانتماء	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ -	العربي بوعمامة
مقررا ومؤظرا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ -	بلحزري بلوفة
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ -	خالدي أمينة
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ -	غاليم عبد الوهاب
مناقشا	جامعة معسكر	أستاذ التعليم العالي	جيلاني كوبيبي معاشو

السنة الجامعية

2017/2016

شكر وتقدير

إلى الدكتور "بلعصري بلوفة" أوجه أول كلمة شكر ومحرفان وتقدير ، كلمات الثناء لا توفيك حقك وقدرتك، شكرا لك على عطائك وعمك.

شكرا إلى أجلي وأمن أم...شكرا على حبك وصبرك. وشكرا إلى الأبج والجد الكريم...الله لا يجرنا أنا وابني منك.

شكر كبير إلى رفيق دربي "مهدي" لك كل الحب والتقدير والاحترام.

كل الشكر والامتنان إلى من أحب وأحز أخواتي سميرة، نادية، تواتي، فاطمة الزهراء، كريمة...أبدتم في مساعدتي ومساندتي طول الزمان.

شكرا جزيلاً للأساتذة الأفاضل "بن عمار سعيدة خيرة" و"عيسى محبدي نورية" و"بلعصري حفظة".

وأقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة مذكري.

الإهداء

إلى صديقي وقرّة عيني ابني العزيز "محمد الصبيح".

الملخص:

تهتم هذه الدراسة بالمعالجة الإعلامية للأزمات بصفة عامة، واتخذت من أزمة جانفي 2011 في الجزائر ظاهرة (سياسية، اجتماعية، أمنية واقتصادية مهمة وحساسة في الجزائر) لدراسة تداعياتها الإعلامية، إذ تصب إشكالية هذا البحث في محاولة الكشف عن دور الصحافة المكتوبة الجزائرية في معالجة هذه الأزمة من خلال المقال الافتتاحي لجريدة الوطن *El Watan* الصادر في فترة حدوث الأزمة. بحيث تم اختيار العينة من الأعداد الصادرة من بداية جانفي 2011 إلى غاية افريل 2011، هذه الفترة الزمنية التي تم فيها معالجة الأزمة بكثافة في جريدة الوطن *El Watan* وأغلب الوسائل الإعلامية الأخرى.

تعرضت الجزائر لعدة أزمات متباعدة وتعتبر أزمة جانفي 2011 من بين أهم هذه الأزمات رغم مدة حياتها القصيرة، إذ تمت إدارتها في وقت لم يتعدى ستة أشهر، في حين يزعم بعض المختصين السياسيين بأن الأزمة لم تعالج وإنما خمدت بفضل بعض الإجراءات الحكومية، حيث تميزت هذه الأزمة بمظاهرات عنيفة واشتباكات بين عناصر الأمن والشرطة والمتظاهرين الذين كانوا يطالبون بالتغيير السياسي وتحقيق الديمقراطية، الأمر الذي كان يحدث في نفس الفترة في تونس ومصر حيث لجأت كلتا الدولتين إلى قلع الرئيس الحالي آنذاك وتغيير النظام السياسي. وقد لعبت الصحافة المكتوبة الجزائرية دورا كبيرا من خلال تناولها لأحداث أزمة جانفي 2011 وإطلاع الرأي العام بتطورات الأحداث الجارية. يهدف هذا البحث إلى توضيح مدى أهمية الإعلام ودوره في تغطية ومعالجة الأزمات، كما يسعى إلى فهم وتفسير كيفية معالجة جريدة الوطن *El Watan* لهذه الأزمة من خلال المقال الافتتاحي الذي يقوم بشرح وتفسير الأخبار والأحداث والتعليق عليها بما يكشف عن سياسة الصحيفة تجاه الأحداث والقضايا الجارية في المجتمع. وقد اعتمدنا على تحليل المحتوى كأداة تحليل

وجمع البيانات من أجل الكشف عن الموقف الذي اتخذته الجريدة من إدارة الأزمة وعن الاتجاهات التي تبنتها الصحيفة من خلال تغطيتها لأحداث الأزمة لاستنتاج دورها في معالجة هذه الأخيرة.

وعليه، تطرقنا في هذا البحث إلى دراسة نظرية وتطبيقية للموضوع. تم فيها تقسيم الجانب النظري إلى أربع فصول أساسية، الفصل الأول تناول ماهية الأزمة، أسبابها، خصائصها، أبعادها وأثارها. أما الفصل الثاني، تم تخصيصه لإدارة الأزمة وطرق التعامل معها. وتضمن الفصل الثالث اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات و في الأخير خصص الفصل الرابع للتعريف بماهية الصحافة المكتوبة وأهميتها في الصناعات الإعلامية، كما تطرق إلى قراءة تاريخية للصحافة المكتوبة في الجزائر. أما في الدراسة التطبيقية، فاتبعنا خطوات تحليل المحتوى، قمنا بتصنيف المحتوى إلى فئات وتحديد وحدات التحليل ومن ثم قمنا بتفريغ البيانات ومعالجتها لاستخلاص النتائج.

Résumé :

Le rôle des médias exercé durant les crises est troublant et déséquilibrant. En effet, l'intervention des journalistes et leurs traitements sont considérables aux moments critiques, car la situation et les circonstances nécessitent une grande vigilance et une bonne maîtrise de communication. Or, l'opinion publique qui est en quête d'information s'oriente vers les médias c'est pourquoi, il est important de couvrir l'événement avec professionnalisme et objectivisme totale pour éviter d'amplifier les événements et arrêter la circulation des rumeurs.

L'Algérie a subi une crise décisive au début de l'année 2011, caractérisée par des manifestations violentes contre la hausse des prix des produits de première nécessité et a fini par la concrétisation de certaines revendications de droits démocratiques telle que la levée de l'état d'urgence. Cette crise a pris de l'ampleur et a bénéficié d'une grande couverture médiatique due aux contextes dans lesquels elle est apparue. Effectivement, en Tunisie puis en Egypte, les contestations contre la dégradation du niveau de vie et contre la dictature des systèmes politiques en vigueur ont conduit aux révolutions ayant renversées le régime.

La présente étude, « La crise de Janvier 2011 dans la presse écrite algérienne », vise à analyser les éditoriaux apparus dans le journal *El Watan* qui ont abordé le sujet de la crise de janvier 2011 afin de dégager le ou les rôles qu'a joué le journal en dissertant ce phénomène. Pour ce faire, nous avons opté pour l'analyse de contenu pour recueillir et traiter les données mentionnées dans les éditoriaux d'*El Watan*, cet outil d'analyse quantitative et qualitative nous a permis de décrypter les messages du journal et de relever ses positions et ses orientations envers les événements de la crise y compris ses gestionnaires, comme nous avons pu identifier les objectifs de ce traitement de la crise.

La recherche se compose de trois axes principaux. Un axe consacré à l'aspect théorique du thème, et qui vient après l'axe de la démarche méthodologique, il comporte quatre chapitres, le premier se penche sur la définition conceptuelle de la crise, ses types, ses caractéristiques, ses causes et conséquences. Le deuxième chapitre de l'étude théorique expose l'envergure de la direction des crises et ses objectifs stratégiques. Ainsi qu'un troisième chapitre qui étudie la communication de crise et le traitement médiatique de celles-ci, et nous avons conclu l'aspect théorique par un chapitre dédié à l'apport de la presse écrite dans l'industrie médiatique ainsi qu'une lecture historique approfondi de la presse écrite en Algérie. Le troisième axe principal, quant à lui, explore le corpus de notre étude en l'analysant grâce à l'outil d'analyse de contenu qui nous a permis d'interpréter les contenus des éditoriaux ayant reportés les événements de la crise de Janvier 2011 pour en finir avec les résultats de notre recherche et répondre à notre problématique posée.

ABSTRACT:

This study deals with the treatment of crises by the Algerian media, especially the famous Algerian crisis that's happened in last January 2011 which was a political, social, security and economic phenomenon. The problematic of our research focus on revealing the role of the Algerian press in dealing with this crisis through the lading articles of *El Watan* newspaper published in the period of crisis. The sample was selected from the numbers issued from the beginning of January 2011 until April 2011. This was the period in which the crisis has been extensively addressed in *El Watan* and most other media outlets.

Algeria has experienced several crises but the crisis of January 2011 was one of the most important of these crises. Despite it short duration; it was managed no later than six months. Some political experts claim that the crisis has not been finished but has been eased by the Algerian government. This crisis was characterized by violent demonstrations and clashes between security and police and demonstrators, who were demanding political change and democracy. The same uprising happened at the same time in Tunisia and Egypt, where both countries resorted to the overthrow of the current president and change the political system. The Algerian press has played a major role in addressing the events of the January 2011 crisis and informing the public opinion about developments in the current events.

Our study aims to clarifying the importance of media and its role in covering and dealing with crises, It seeks also to understand and explain how *El Watan* journal treat this crisis through the lading articles that explains and interprets news and events and comment on them, including revealing the newspaper's policy towards current events in the Algerian society. We relied on content analysis as a methodological tool to collect and analyze data in order to identify the position taken by *El Watan*

newspaper about the management of the crisis and the trends adopted by it through its coverage of the crisis to conclude its role in addressing the crisis.

In this research we discussed both a theoretical and applied study. The theoretical side was divided into four main chapters. Chapter one deals with the nature of the crisis, its causes, characteristics, dimensions and effects. Chapter II, Has been dedicated to crisis management and the ways to deal with it. The third chapter was about communication crisis and media crisis. Finally, chapter 4 was devoted to the definition of the importance of written journalism and its importance in media industries. It also referred to a historical reading of newspaper in Algeria. In the applied study, we followed the steps of content analysis; we categorized the content into categories and identified the analysis units, and then emptied the data and processed it to derive the results.

خطة البحث:

مقدمة.

الإطار المنهجي:

1. الإشكالية.
2. الفرضيات.
3. أهمية الموضوع.
4. أسباب اختيار الموضوع.
5. أهداف الدراسة.
6. منهج الدراسة.
7. مجتمع البحث.
8. العينة والمعاينة.
9. تقنية البحث.
10. الخلفية النظرية.
11. الدراسات السابقة.
12. تحديد المفاهيم.
13. صعوبات الدراسة.

الإطار النظري:

الفصل الأول: ماهية الأزمة.

تمهيد.

المبحث الأول: تحديد مفهوم الأزمة.

المطلب الأول: تطور مفهوم الأزمة وتعدد تعريفاته.

المطلب الثاني: مفهوم الأزمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المطلب الثالث: الفرق بين الأزمة والمفاهيم المرتبطة بها.

المبحث الثاني: تشخيص الأزمات.

المطلب الأول: خصائص الأزمة.

المطلب الثاني: تصنيفات وأنواع الأزمات.

المطلب الثالث: أبعاد الأزمة.

المبحث الثالث: دراسة الأزمات.

المطلب الأول: مراحل تطور الأزمة.

المطلب الثاني: أسباب الأزمات.

المطلب الثالث: مداخل دراسة الأزمات.

خلاصة.

الفصل الثاني: إدارة الأزمات.

تمهيد.

المبحث الأول: تعريف إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات.

المطلب الأول: نشأة وتطور بحوث إدارة الأزمة.

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الأزمة وأهدافها.

المطلب الثالث: مفهوم الإدارة بالأزمات وأهدافها.

المطلب الرابع: فريق إدارة الأزمة.

المبحث الثاني: كيفية التعامل مع الأزمة.

المطلب الأول: مراحل إدارة الأزمة.

المطلب الثاني: طرق التعامل مع الأزمة.

المطلب الثالث: مبادئ مواجهة الأزمات.

المطلب الرابع: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات.

المبحث الثالث: أسس إدارة الأزمة.

المطلب الأول: التخطيط لإدارة الأزمة.

المطلب الثاني: إستراتيجيات إدارة الأزمات.

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمات.

المطلب الرابع: عوامل النجاح في إدارة الأزمات.

خلاصة.

الفصل الثالث: اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات.

تمهيد.

المبحث الأول: اتصالات الأزمة.

المطلب الأول: تعريف اتصالات الأزمة.

المطلب الثاني: تطور الاهتمام باتصالات الأزمة.

المطلب الثالث: دور الاتصال في إدارة الأزمة.

المطلب الرابع: إشكالية اتصال وإعلام الأزمات.

المبحث الثاني: علاقة الإعلام بالأزمات.

المطلب الأول: نشأة وتطور بحوث إعلام الأزمات.

المطلب الثاني: أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات.

المطلب الثالث: علاقة وسائل الإعلام بالأزمات.

المطلب الرابع: العلاقة بين الإعلام والسلطة وقت الأزمات.

المبحث الثالث: المعالجة الإعلامية للأزمات.

المطلب الأول: أنواع المعالجة الإعلامية للأزمات.

المطلب الثاني: دور الإعلام في إدارة الأزمات.

المطلب الثالث: الإستراتيجيات الإعلامية لمواجهة الأزمات.

المطلب الرابع: التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات.

المبحث الرابع: معالجة الصحافة المكتوبة للأزمات.

المطلب الأول: وظائف ومهام الصحافة المكتوبة خلال الأزمات.

المطلب الثاني: دور الصحافة المكتوبة خلال مراحل إدارة الأزمة.

المطلب الثالث: الصعوبات التي يواجهها الصحفيين عند تغطية الأزمات.

خلاصة.

الفصل الرابع: الصحافة المكتوبة في الجزائر.

تمهيد.

المبحث الأول: ماهية الصحافة المكتوبة.

المطلب الأول: تعريف الصحافة المكتوبة.

المطلب الثاني: نشأة الصحافة المكتوبة وتطورها.

المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن نشأة الصحافة المكتوبة في الوطن العربي.

المطلب الرابع: أهمية الصحافة المكتوبة.

المطلب الخامس: أهداف الصحافة المكتوبة.

المبحث الثاني: مميزات الصحافة المكتوبة.

المطلب الأول: أنواع الصحافة المكتوبة.

المطلب الثاني: خصائص الصحافة المكتوبة.

المطلب الثالث: فنون الصحافة المكتوبة.

المطلب الرابع: وظائف الصحافة المكتوبة.

المطلب الخامس: آثار الصحافة المكتوبة.

المبحث الثالث: تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.

المطلب الأول: لمحة عن تأريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.

- المطلب الثاني: عروض تصنيفية لتاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.
- المطلب الثالث: الصحافة المكتوبة خلال الاحتلال الفرنسي.
- المطلب الرابع: الصحافة المكتوبة بعد الاستقلال.
- المطلب الخامس: المرحلة الانتقالية الجديدة للصحافة المكتوبة في الجزائر.
- الإطار التطبيقي:

1. الخطوات المنهجية لتحليل مضمون افتتاحيات العينة:

- ✓ تصنيف المحتوى إلى فئات.
 - ✓ تحديد وحدات التحليل.
 - ✓ تصميم استمارة التحليل.
 - ✓ العد والقياس.
 - ✓ إجراءات صدق وثبات التحليل.
2. نتائج الدراسة الخاصة بتحليل المضمون.
3. النتائج العامة.

خاتمة.

قائمة المراجع.

الملاحق.

مقدمة

ظهرت الصحافة المكتوبة في الجزائر عام 1830 مع دخول المحتل الفرنسي للجزائر، حيث صدرت أول صحيفة فرنسية اسمها "بريد الجزائر" (L'Estafette d'Alger)، أما الصحافة الجزائرية فلم تر النور إلا بعد 63 سنة من ظهور أول صحيفة، وسميت "بصحافة الأهالي" أي صحافة الجزائريين وكانت جزائرية إدارة وتحريراً¹ وذلك في 1893، حاولت أسبوعية "الحق" العنابية الدفاع عن حقوق الجزائريين، وتلتها عدة صحف جزائرية أخرى لعبت دوراً كبيراً أثناء ثورة التحرير الجزائرية. وواصلت الصحافة الجزائرية المكتوبة مهمتها بعد الاستقلال في تمجيد الولاية الجزائرية وتعزيز سيادة واستقلالية الدولة.

لقد شهدت الصحافة الجزائرية المكتوبة حقبات تاريخية مضطربة ومراحل سياسية صعبة منذ الاستقلال؛ لتعرف أهم قانون جزائري أقرته الدولة بعد أحداث أكتوبر 1988 المساوية، الذي انتقل فيه النظام السياسي من الاشتراكي إلى الديمقراطي، ونتج عن ذلك ظهور الصحافة الجزائرية الحزبية والمستقلة، ولقد أدى التنوع المؤسسي للصحافة إلى التنوع في مضمون الإعلام المكتوب الجزائري، مما سمح بملاحظة تنوع واختلاف الخطابات السياسية والإعلامية، وتميز دور الصحافة المكتوبة في الجزائر بعلاقتها مع السلطة والرأي العام. إذاً، لقد كان للصحافة المكتوبة دوراً ومسؤولية كبيرين في أي مجتمع عرف هذا النوع من المؤسسات، ولذلك وصفت بتبني في خضم الدراسات والمؤلفات بتبنيها لعدة وظائف في مختلف المجالات. ومن أهم هذه الوظائف، الوظيفة الاجتماعية، المتمثلة في الأخبار، حيث تقدم الصحافة المكتوبة المعلومات حول الأحداث الراهنة عن طريق الشرح والتفسير والتعليق على

¹ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1،

الجزائر، 2014، ص 46.

الأخبار حول الأحداث السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية، الوطنية والدولية. كما تنقل لنا الصحافة المكتوبة المعرفة وتساهم في التعليم. بالإضافة إلى ذلك فإنها تؤدي وظيفة الترفيه عن طريق بعض الصفحات المخصصة لهذا الغرض.

وبقدر ما لعبت الجريدة دورا من الناحية الاجتماعية كحلقة وصل بين القارئ والعالم المحيط به وإسهامها في الحفاظ على التماسك الاجتماعي من خلال نقل القيم المدنية والاجتماعية والأخلاقية والثقافية. بقدر ما كان لها أدوارا ذات أبعاد سياسية. فخلال القرن الثامن عشر¹، لعبت الصحافة المكتوبة هذا الدور كمحرك للحياة السياسية، فمن جهة، كانت الحكومة بحاجة إلى مخاطبة المواطنين، ومن جهة أخرى، ساعدت الصحافة على نقل مطالب المواطنين للمسؤولين السياسيين. كما تمركزت الصحافة المكتوبة في موقع "القوة المضادة"، من خلال مراقبة السلطات أو ما يمكن تسميته بالسلطة الرابعة.

يتلقى المجتمع الجزائري اليوم الأخبار من عدة مشارب في خضم تنوع الوسائط الإعلامية بفضل التطور التكنولوجي وتوسع نطاق استعمالات منظومة شبكة الإنترنت، وتبقى للصحافة المكتوبة في الجزائر على طول خط فترات انتشارها مكانة خاصة بفضل خبراتها المكتسبة ضمن الممارسة الإعلامية، ولقد أكسبها ذلك تنوعات في الرأي والرأي المضاد من حيث تقييم مصداقيتها وسمعتها ارتباطا بالرأي العام. وإن ما تقدمه الصحافة المكتوبة بشكل عام، يجابه ما تقدمه منظومة الإعلام السمعي والسمعي البصري من حيث نقل الأخبار والتعليق عليها وتحليل الأحداث وتفسيرها أو تقديم وجهة نظرها أو نقدها.

لقد كانت الصحافة الجزائرية المكتوبة حاضرة في أهم الأحداث السياسية، الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في الجزائر منذ وقت طويل، إن هذا الحضور؛ قد

¹ إعلان حقوق الإنسان والمواطن 1789، المادة 11.

مكنها من المساهمة في معالجة أهم القضايا الوطنية والدولية من مواقع صعبة نجحت من خلالها تحدي مختلف العقبات، لعل أصعبها العقبة الأمنية خلال العشرية السوداء. ورغم هذا كله، فإنها لا تزال تعد مورد عطاء في كنف تواصل مهمتها كعنصر قوي في نقل الأخبار للرأي العام. إذا؛ يظهر دور الصحافة المكتوبة في الجزائر اليوم ويؤكد حضوره بمعالجة أزمات مختلفة وقضايا حساسة، بالرغم من أن تغطية موضوع الأزمة يتطلب قدرا كبيرا من الانتباه على أكثر من صعيد، حتى تتقدم التغطية بمبررات وضمانات موضوعية وتحليلية وتفسيرية الغرض منها؛ توفير المعلومات اللازمة حول موضوع الأزمة تلبية لشغف المتطلع وتلبية لحاجات المجتمع المتعطش لمعرفة الأحداث وفهم أسبابها وآفاقها. كما تلعب الصحافة المكتوبة اليوم دورا بارزا في إدارة الأزمات وإدارة الرأي العام وتوجيهه نحو موقف معين، فهي تقوم بترشيد وعي الجمهور نحو كيفية التعامل مع الأزمة، إذ تمتلك الصحافة المكتوبة قدرة على تحديد نوع الرابطة بين الأزمة والجمهور، إذ يمكن لها أن تحدث توترا يولد توقعا ورغبة يتم إشباعها عن طريق وضع الحدث في الأخبار.¹

لقد أثبتت الصحافة الجزائرية المكتوبة دورا مهما خلال تناولها لمختلف الأزمات السياسية والاجتماعية التي عاشها المجتمع الجزائري، على شاکلة التغطيات المتناولة في صحيفة الوطن *El Watan* والتي نرومها في ذؤابة هذا البحث كنموذج عن الصحافة الجزائرية المكتوبة التي عالجت أزمة جانفي 2011 بالجزائر.

لقد اشتعل قبس الأزمة في الجزائر في شهر جانفي 2011، وبدأت تأفل بالتدرج خلال شهر أفريل 2011، ومما اتسمت به هذه الأزمة، تلك المظاهرات العنيفة التي عرفها الشارع الجزائري في عدة ولايات من الوطن، لقد صاحب هذه المظاهرات اشتباكات بين عناصر الأمن والمتظاهرين الذين لم يجدوا إلاّ الشارع منبرا لإسماع صوتهم والتعبير

¹ Marie Noëlle Sicard, *Les médias à l'épreuve des crises technologiques*, Communication et Organisation, 16/1999, p05.

عن مطالبهم، ومعظم هذه المطالب لم تكن إلّا حقا مشروعا يكفل لهم تحسين المستوى المعيشي ورفع الأجور وتوفير السكن... الخ، بعد أن عهدت الحكومة الجزائرية إلى رفع أسعار بعض المواد الغذائية الأساسية وأسباب أخرى برز بعضها، وبقي بعضها الآخر الذي يبدو سببا مباشرا في ردهات أجندة الفاعلين وأجندة السلطة.

ويعد الاهتمام الإعلامي الكبير بهذه الأزمة دافعا لدراستها والكشف عن نوعية معالجتها ودور الصحافة الجزائرية المكتوبة في تغطية أحداثها، فقد حظيت هذه الأزمة بمتابعة واسعة من طرف وسائل الإعلام الوطنية والعالمية، كما تنبأ بعضهم بنشوب ثورة ديمقراطية أخرى في الجزائر بعد ثورة أكتوبر 1988.

ونروم من خلال هذه الدراسة إلى الوقوف على المعالجة الإعلامية للأزمات بشكل عام، وإلى معرفة دور الصحافة المكتوبة في إدارة الأزمات بصفة خاصة، ولقد ركزنا على تحليل محتوى صحيفة الوطن *El Watan* الجزائرية المستقلة والناطقة باللغة الفرنسية بفضل أداة تحليل المضمون، لفهم كيف ت تناولها لأزمة جانفي 2011 في خضم زخم من الرهانات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية.

ولقد اشتمل المبنى الشكلي لهذه الدراسة على مخرجات متطلبات التقليد العلمي، بدءا بالمقدمة، الإطار المنهجي والإطار النظري ثم الإطار التطبيقي، وأخيرا خاتمة للموضوع بما تتضمنه من نتائج.

أما الإطار المنهجي فيتضمن في طياته بناءً لإشكالية الدراسة، صياغةً للفرضيات وتحديدًا لأسباب وأهمية وأهداف الدراسة، إلى جانب التعريف بمنهجها وأدواتها وتقنياتها، بالإضافة إلى الخلفية النظرية التي تركز عليها الدراسة، وإبراز أهم الدراسات المشابهة وعرض لأهم مفاهيم الدراسة.

ولقد تضمن الإطار النظري، فصولا أربعة، يتمحور مضمون الفصل الأول حول ماهية الأزمة، أما الفصل الثاني في ذوابته حديث عن إدارة الأزمة، بينما كان

الحديث في الفصل الثالث عن اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات، فيما اختُص الحديث في الفصل الرابع عن معالجات الصحافة المكتوبة والصحافة المكتوبة في الجزائر لموضوع الأزمة.

وفي غضون الإطار التطبيقي، فهناك عرض للخطوات المنهجية المنجزة لتحليل مضمون العينة، ابتداء من تحديد فئات ووحدات التحليل، إلى صياغة الاستمارة، تفرغ البيانات ومعالجتها ثم عرض النتائج وتفسيرها.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية:

لقد بات من الواضح بأن عالمنا الذي نعيش فيه اليوم، هو عالم يتميز بالكثير من التعقيد والتسارع والترابط في الأحداث، وهو ما جعل الإنسان يتطلع في رغبة متزايدة للحصول على رصيد أكبر من المعلومات وما له علاقة بكيفية الاندماج والتكيف مع المستجدات في ظل هذه الحراك. فكان لابد له إذا، من مجارات الأحداث ومجارات التقنية وما أفرزه التطور العلمي الذي لعب بدوره دورا مهما وحيويا في توفير تلك المتطلبات والحاجات.

لقد بسطت تطورات تقنيات التواصل فعلا، نفوذها على مختلف الحزرات والمجالات، بما في ذلك الفضاء، السياسي والاقتصادي والاجتماعي، إلى أن أضحت ضرورة من الضرورات التي تفرض نفسها على المنظومة السياسية والاقتصادية والاجتماعية وهلم جرا من الحزرات حتى تسخرها في نشاطاتها وحملاتها الترويجية والدعائية والاشهارية وما إلى ذلك من الفضاءات. وبمقابل تحقيق هذه الرغبات وإشباع الفرد وإقناعه بهذه الحملات، فإننا نجد أيضا ملامح وجه آخر قد ارتسم على خلفية هذا التسخير، حيث يمكن أن تتقلب هذه الأداة وتقنياتها لتصبح معول هدم أو فضاء ترويج يضع المنظومات السالفة الذكر أمام خيارات مغلقة وصعوبات وعوائق جمة، لا سيما ما يظهر من خلال كيفية تسييرها للأزمات والتي ستكون فيما بعد مادة سائغة للتناول والمعالجة من قبل الصحافة المكتوبة ومختلف وسائل الإعلام، وهو ما يضع الأزمة ومنابعها إما أمام صمام الأمان؛ وإما تحت وطأت الاختلالات في ميكانيزماتها وميكانيزمات الدولة والمجتمع.

إن موضوع الأزمة أيا كانت تلك الأزمة سياسية، اقتصادية أو اجتماعية وكيفية التعاطي مع منابعها المعقدة وميزاتها الخاصة المتعددة الأبعاد وظروف نشأتها

وطبيعتها ومآلاتها، كان ولا يزال محل اهتمام وتفسير من لدن الباحثين بمختلف تخصصاتهم. لذلك يعتبر هذا الموضوع من أهم الإشكاليات في خضم الدراسات العلمية الأكاديمية والمنظماتية لحد الساعة. فبإمكان الأزمة أن تضرب كل المجالات باختلاف أنواعها وتهلّل هيكلها. وكحل مبدئي وتمهيدي لأي أزمة، تلجأ الهيئات المعنية إلى إنشاء خلية خاصة لدراسة الأزمات، وخلق أزمة مفترضة قصد بناء خطة احترازية يمكن من خلالها الاستفادّة في كيفية التعاطي مع هذه الأزمة ورسم تنبؤات بما يمكن أن يتمخض عنها من مآلات ونتائج في حالة تحقق إرهابات ذلك الافتراض، وذلك بغية معالجتها بأنجع الطرق تفادياً لأكبر قدر ممكن من النتائج السلبية والاستفادّة من تجربة الفرضية ونتائجها.

وباعتبار أن الأزمة ذات خصوصية مميزة وتعقيد غامض، فبمجرد ظهورها - الأزمة- يثار الجدل من جديد وتتشعب الآراء ويطلق العنان للشارع ليذكي الوضع بعدد من التساؤلات لأجل معرفة تفاصيل عن الحدث: ماذا حدث؟ ولماذا حدث ذلك؟ ما هي الدافع إلى ذلك؟ وإلى أي أمد سيبقى؟ أهناك حل ما؟، وهنا؛ ليس إلا لوسائل الإعلام أن تسد رغبة الفهم والتطلع لدى الجمهور إلى ما آلت إليه أوضاع الأزمة وتطوراتها من خلال لفتها انتباه المتساقلين وأخذها أكبر قسط من وقتهم، وكلما زادت الحاجة اليومية إلى الاستفسار والاستعلام والفهم، زاد بذلك استهلاكهم وتعرض الأفراد لوسائل الإعلام.

ينجلي دور الإعلام الأساسي في نقل أحداث الأزمة محل التساؤلات لذلك الجمهور، وبصفة كون الإعلام أني، حصري، محلل، وذو قوة في الإثارة، فإن ذلك يجعل منه وسيلة فعالة مؤهلة للتعاطي مع ظروف أي أزمة، فهو يكشف ويظهر مختلف الأزمات ويوضح وضعها وآفاقها.

وجاء في تأكيد للدكتور "نصر الدين العياضي" "أن الأزمة في العصر الحالي لا توجد إلا بفضل وسائل الإعلام التي تطلعنا عليها، وحتى تصدمنا بها، فوسائل الإعلام لا تكتفي بمتابعة الأزمة بل تسعى إلى تشكيلها، فمن النادر أنه يمكن فصلها عن الوساطة الإعلامية فالوساطة هي التجسيد المادي لها ولا وجود لها دونها".¹

وباعتبار أن الأزمات ظاهرة تشكل جزء كبير من اهتمام المجتمعات المعاصرة، فإن طلب الحصول على المعلومات والأخبار بشراهة، يكون عن طريق التعرض لوسائل الإعلام بمختلف أنواعها وتعدد الطرق التي تؤدي إلى فعل عملية الإقناع التي تتبعها، فلم يعد باستطاعة إدارة الأزمة أن تسيطر وتتحكم في تداول أخبار ومستجدات هذه الأخيرة، كما أضحت يمثل الإعلام اليوم "القطاع الأساس في المجتمع المعاصر"²، حيث تبنى الدكتور "محمود سعيد البشر" دور وسائل الإعلام في معالجة الأزمات في أن "ما يسميه المتخصصون إعلام الأزمات والحروب لا يقصد به النقل المباشر للحدث ومتابعة تطوراته أولاً أول، وإن كان هذا أحد مقاصده وإنما هو مفهوم علمي يقوم على أسس مهنية تتفاعل مع الحدث لحظة وقوعه وترسم رؤيا لما يمكن أن يقع بعد ذلك وفق إستراتيجية ذات مراحل متعددة تتعاطى مع الأزمة قبل وقوعها وأثناء وقوعها وبعد وقوعها".³

¹ نصر الدين العياضي، وسائل الإعلام واستراتيجيات البناء الاجتماعي للأزمات، الرهانات والتحديات، المؤتمر

الدولي للإعلام والأزمات، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، 14-15 ديسمبر 2010، من الموقع الإلكتروني:

<http://www.mf-hamdi.net/artucles.phs> بتاريخ الثلاثاء 01 أبريل 2014 على الساعة 16:19.

² عبد الرحمان عزي، علم الاجتماع الإعلامي، الدار المتوسطة للنشر، ط1، تونس، 2010، ص 08.

³ هشام حمزة، إدارة الأخبار في القنوات التلفزيونية في أوقات الأزمات، دراسة حالة، تجربة قناة أبو ظبي في

تغطية الحرب في أفغانستان والعراق، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، أبو ظبي، 2007، ص 84.

تلعب وسائل الإعلام دورا مهما ومميزا أثناء الأزمة بفضل قوتها وحضورها من خلال الإخبار، الشرح، والتفسير، وبذلك فهي قادرة إما على خلق وعي بالأزمة، وإما أن تشتت وعي الجماهير عن طريق تزييف واقع الأزمة واستغلال أحداثها من أجل أغراض شخصية. إذا فالمعالجة الإعلامية للأزمة من خلال ما سبق، يبدو بأنها تعتمد على عدة عوامل نذكر منها: الأزمة في حد ذاتها، السياقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تظهر فيها الأزمة، السياسة الإعلامية التي تتبعها المؤسسة الإعلامية، البيئة السياسية والبيئة الاجتماعية التي تتقيد بها الوسيلة من أجل تلبية حاجات الجمهور وإشباع رغباته، وهذا على أساس التطبيق السياسي. وتتبنى المؤسسات الإعلامية هذه الاستراتيجيات لينتج عنه نمطين مهمين من المعالجة الإعلامية للأزمة، أما النمط الأول فيظهر في المعالجة الإيجابية المناسبة لتسيير الأزمة ونقل الأحداث بصدق وموضوعية، حيث تعكس واقعها. بيد أن النمط الثاني فيشكل خطرا على إدارة الأزمة حيث أن هذا النوع من المعالجة يلعب دورا سلبيا على تسييرها (الأزمة) وذلك باعتماد تغطية إعلامية تتميز بغياب النقد البناء. وتعمدنا في دراستنا هذه اختيار أزمة تمت أحداثها في الجزائر والتي لم تدم طويلا لكن سياقاتها وأبعادها جعلت منها موضوع الكثير من وسائل الإعلام الوطنية والدولية، ومحط اهتمام العديد من الباحثين والمحليلين السياسيين والاقتصاديين.

في عام 2011 ظهرت المعارضة السياسية في الجزائر على شكل أعمال شغب ومظاهرات ابتداء من يوم 3 جانفي ضد الارتفاع المفاجئ لأسعار المواد الغذائية الأولية ومن أجل المطالبة بحياة أفضل، واستمرت في ظروف شبيهة بالربيع العربي الذي كان يحدث في الدول المجاورة في الآونة الأخيرة. ففي الجزائر العاصمة كباقي ولايات الجزائر، قام مئات الشباب بمظاهرات عنيفة، شملت التخريب، التكسير والهدم وكل ما يصادف تعبيراً عن غضبهم. ورغم الحضور المكثف لرجال الأمن - الشرطة

- قوات الدرك الوطني، -رجال الجيش الشعبي الوطني- خلال كل مظاهرة، فقد تأسست المعارضة تحت اسم التنسيق الوطنية للتغيير والديمقراطية (CNCD) ونادت بإحدى عشر مظاهرة متتالية. ومع تشكيل المجلس الوطني للانتقال الديمقراطي، تقاومت الأوضاع في الجزائر وبدأ الإعلام الوطني والعالمي يذكر منجزات أحداث أكتوبر 1988 التي أسقطت نظام الحزب الواحد (FLN) "حزب جبهة التحرير الوطني".

إن الظروف والأسباب تتشابه بين الأزميتين، أي أزمة جانفي 2011 وأزمة ثورات الربيع العربي، لكن الواقع والآفاق تختلف إذا ما تم ربطها بمعطيات عدة، فأسلوب الأزمة ذي الطابع الثوري الذي أخذه في تونس المتضمن أعمال شغب متعددة، حركات مطالبة اتحادية، إضرابات طلابية والعديد من الانتحارات المأساوية والتي أدت إلى الحرب واستبعاد الرئيس الحالي آنذاك، لم يكن بنفس الكيفية التي تعاطى معها الشارع الجزائري مع أزمة 11 جانفي، فقد تفاعل الشعب الجزائري مع الأزمة في ظروف مختلفة ولم تؤدي المعارضة إلى تغيير مهم، وذلك راجع إلى أسباب كثيرة لعل أهمها، الإجراءات الفورية التي اتخذتها الحكومة من أجل السيطرة على الأزمة ومعالجتها قبل أن تتفاقم وتتطور أحداثها.

وخلال هذه الفترة وبعدها، كانت وسائل الإعلام المختلفة المحلية والعالمية مركزة على أسباب عدم إمكانية الجزائريين من تغيير النظام رغم المشاكل الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشونها. فحظيت هذه الأزمة باهتمام كبير، وعليه فقد لعب الإعلام دورا فعالا في إدارة هذه الأزمة، خاصة الإعلام الوطني عن طريق تغطيته للأحداث، تسليط الضوء عليها، تحليلها وتفسيرها، كل حسب استراتيجياته، كما اختلفت التحاليل الإعلامية وتعددت السيناريوهات حول الأزمة على حساب الجمهور الذي لجأ إلى هذه

الوسائل من اجل فهم الأوضاع في الوطن في ظل غياب الخطاب السياسي واختفاء مديري الأزمة عن المشهد.

وعلى ضوء ما تقدم، اخترنا دراسة المعالجة الإعلامية لأزمة جانفي 2011 في الصحافة الجزائرية المكتوبة دون غيرها من الوسائل الأخرى، وذلك لما تتميز به عن باقي وسائل الإعلام. فالتغطية الصحفية كانت أكثر تفصيلا وأكثر عمقا وشمولية وأكثر مقدرة على تقديم الأحداث والظواهر والتطورات في سياقها العام، أي بمعنى تقديم تغطية ذات طابع تفسيري تحليلي قادر على الاستجابة لمتطلبات الوضع البالغ التعقيد والتشابك في الأحداث والظواهر وتطوراتها من جهة، وقادر على سد الحاجات الإعلامية المتزايدة للقارئ المعاصر من جهة ثانية.

وبما أن موضوعات الأزمة ومشكلاتها معقدة ومتشابكة، فهي تحتاج إلى الشرح والتفسير والتبسيط، فالصحافة المكتوبة في الجزائر بصفتها الأقدم من حيث النشأة والاستقلالية، فقد حظيت بمصداقية ومتابعة أكبر من باقي وسائل الإعلام المرئية والمسموعة لدى الشارع الجزائري. بالإضافة إلى أنها تميزت بنضج وخبرة مميزة جعلت معلوماتها متنوعة مست العديد من المجالات وذلك بهدف الوصول إلى كافة شرائح المجتمع.

ووفق هذا التصور، فإن موضوعنا سيتأسس على إشكالية تقضي إلى معالجة الصحافة الجزائرية المكتوبة لأزمة جانفي 2011 للكشف عن أغوار الدور الذي لعبته هذه الأخيرة في تغطيتها وتسييرها لمعالجة حيثيات هذه الأزمة في خضم تحليل مضمون المقال الافتتاحي لصحيفة يومية الوطن « *El Watan* » الناطقة باللغة الفرنسية الصادر خلال أحداث الأزمة، لوصف وقراءة وتأويل مضمون مقالها الافتتاحي، حيث يعتبر هذا الأخير بمثابة مقال الرأي بامتياز، ومن خلاله أيضا يمكننا

الكشف عن اتجاهات الجريدة وعن مواقفها من موضوع الأزمة، وعلى هذا الأساس يتحدد نطاق التساؤل في حدود الإجابة عن الإشكالية التالية:

- ما هو الدور الذي لعبته صحيفة الوطن الجزائرية *El Watan* في معالجة أزمة جانفي 2011 من خلال المقال الافتتاحي ؟

ويتم فصل تحت تنوعات تراكيب هذه الإشكالية، التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف عالجت جريدة الوطن *El Watan* أزمة جانفي 2011 ؟
- ما هو الموقف الذي اتخذته يومية الوطن *El Watan* من إدارة الأزمة ؟
- ما هي الاتجاهات التي تبنتها الجريدة خلال معالجتها لأزمة جانفي 2011 ؟
- ما هي أهداف جريدة الوطن *El Watan* من معالجتها لأزمة جانفي 2011 ؟
- ما هي القيم التي نشرتها جريدة *El Watan* من خلال تناولها لأزمة جانفي 2011 ؟

2. الفرضيات:

بناء على الإشكالية والتساؤلات المطروحة سالفاً، نصيغ الفرضيات التالية:

- كان لصحيفة الوطن *El Watan* دوراً مهماً وإيجابياً في إدارة أزمة جانفي 2011، من حيث طرح مختلف جوانبها وأسباب ظهورها وآفاق تطورها.
- مثلت جريدة الوطن *El Watan* أزمة جانفي 2011 صمام أمان للانزلاق الشعبي بكيفية عبرت فيها عن الظاهرة بوصفها أحداث متعلقة بالأزمة الاقتصادية.
- تبنت جريدة الوطن *El Watan* اتجاهاً نقدياً معارضاً، عن طريق المقال الافتتاحي، للإجراءات التي اتخذتها الحكومة في كيفية تسيير وإدارة الأزمة معالجة أحداثها.

• ساهمت جريدة الوطن *El Watan* في نشر القيم الإيجابية التي تبعث إلى الطمأنينة في وقت الأزمة، كما ساهمت في توعية الجمهور بمخاطر هذه الأزمة بنبذ العنف والتحلي بالمسؤولية الاجتماعية والروح الوطنية والحق في الديمقراطية.

3. أهمية الموضوع:

يتمتع موضوع إعلام الأزمات بأهمية كبيرة في خضم تطور الأزمات المختلفة في العالم وتفاقمها، ولقد أضحت مختلف التخصصات تتخذ من مثل هذه المواضيع مادة لدراساتها، ومن جملة هذه التخصصات، تخصص علوم الإعلام والاتصال.

وتكتسي إشكالية الدراسة المتمثلة في دور الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011 أهمية علمية من حيث:

أولاً- الكشف عن الأدوار التي تلعبها الصحافة في الجزائر في تغطيتها للأزمات، لاسيما تعاطيها مع أزمة جانفي 2011. هذه الأخيرة أحدثت الكثير من التوجس على مستوى المجتمع والحكومة الجزائرية. وأثارت نقاشات حادة كمادة جدية بالتناول في موائد المحللين والسياسيين ووسائل الإعلام الوطنية وحتى الأجنبية.

ثانياً- تقديم إسهام علمي يصف المعالجة الإعلامية للأزمات ويكشف عن اتجاهات، موقف وأهداف صحيفة الوطن *El Watan* في معالجتها لهذه الأزمة.

4. أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دعت إلى اختيار هذا الموضوع، هنالك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية. أما الذاتي من الأسباب، فيقع على شغف محاولة معرفة ثم فهم ردهات وتلايف حدوث هذه الأزمة ومعرفة تطوراتها وآليات معالجتها.

ومن الأسباب الموضوعية نذكر ما يلي:

- التعرف على أهمية ودور الإعلام في إدارة الأزمات.
- الرغبة في وصف دور الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011 عن طريق تبيان مواقف واتجاهات جريدة الوطن من إدارة هذه الأزمة والكشف عن أهدافها من خلال ذلك.

- نقص الدراسات في مجال إعلام الأزمات في الجامعات الجزائرية.

5. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها:

- وصف أزمة جانفي 2011 في الجزائر، أسبابها وظروفها.
- وصف المعالجة الصحفية لهذه الأزمة.
- فهم وتفسير كيفية معالجة جريدة الوطن *El Watan* لهذه الأزمة.
- الكشف عن دور الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة الأزمات بصفة عامة وأزمة جانفي 2011 بصفة خاصة.
- توضيح مدى أهمية الإعلام ودوره في تغطية ومعالجة الأزمات.
- تقديم دراسة علمية حول موضوع إعلام الأزمات والمساهمة في تطوير البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال.

6. منهج الدراسة:

يتحدد منهج أي دراسة علمية وفق طبيعة ونوع الدراسة، وتندرج هذه الدراسة ضمن أبحاث قد تكون وصفية تسعى إلى معرفة كيفية وجود الظاهرة بوصفها وتشخيص ملامحها الأساسية، وقد تكون كمية تسعى إلى قراءة البيانات والإحصائيات وإعطاء

تفسيرات كمية حولها. والمنهج كما يعرفه البعض " هو عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي اتباعها بكيفية منسقة ومنظمة".¹

وتتبنى هذه الدراسة المنهج المسحي وهو "الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي، وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك".² ومن منظور آخر، فإن المسح في البحث العلمي "يفيد في التعرف على الظاهرة المدروسة في الوضع الطبيعي الذي تنتمي إليه من خلال جرد المعلومات ذات العلاقة بمكوناتها الأساسية، وما يسودها من علاقات داخلية وخارجية".³

أما البحوث الوصفية "فدراستها قائمة على تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها".⁴

وعلى أساس القراءات العديدة للمنهجين المسحي والوصفي، لاحظنا أنه ليس ثمة فرق بينهما، وذلك أن جل الباحثين يجمعون بين المنهج الوصفي والمنهج المسحي، وكلاهما يهدفان إلى كشف واقع الظاهرة عن طريق وصف وتحليل خصائصها في وقتها الراهن دون تغييرها وبناء العلاقات بين متغيراتها.

¹ موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، تر. بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، الإشراف المراجعة مصطفى ماضي، دار القصب للناشر، ط2، الجزائر، 2006، ص 36.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2009، ص 287.

³ المرجع نفسه، ص 286.

⁴ سمير محمد حسن، بحوث الإعلام، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1995، ص 131.

7. مجتمع البحث:

مجتمع البحث هو "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي".¹

ارتباطا بعنوان الدراسة، يتحدد لنا حينئذ مجتمع البحث والمادة التي سوف نجرى عليها التحليل، وعليه ستشكل الصحافة الجزائرية المكتوبة على غرار صحيفة الوطن *El Watan* الناطقة باللغة الفرنسية ومضمون مقالها الافتتاحي الصادر خلال أحداث الأزمة، ذلك النموذج الذي سيمثل مجتمع البحث.

وتحدد المدة الزمنية لإصدارات صحف مجتمع البحث من الفترة التي جرت فيها أحداث الأزمة. والتي كانت ابتداء من 03 جانفي 2011، وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد تاريخ محدد لانتهاؤ الأزمة. إلا أن أحداث الشغب وحركات المعارضة بدأت تتسم بالهدوء وبدأت ملامح وضع الأزمة لأوزارها خلال شهر أفريل 2011.

يهتم هذا البحث بدراسة المعالجة الإعلامية للأزمات بصفة عامة وذلك لما يتميز به الإعلام من قوة وتأثير على إدارة الأزمات. وبصفة خاصة، تقع الدراسة على تحليل مضمون الصحافة المكتوبة كوسيلة إعلامية، لوصف معالجتها للظاهرة محل الدراسة (أزمة جانفي 2011) والكشف عن أدوارها في إدارة الأزمة.

وتجدر الإشارة إلى أن الصحافة المكتوبة في الجزائر، تتميز عن باقي وسائل الإعلام بعدة مميزات أهمها، الانتشار الواسع على الساحة الوطنية والمقروئية العالية التي تحظى بها، وحصلت على الاستقلالية والخصوصية في إنشاء مؤسسات خاصة في التسعينيات، فتعددت مؤسساتها وزاد توزيعها ونتيجة لذلك اكتسبت مصداقية لدى قرائها.

¹ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 298.

اعتمدنا على هذا المجتمع بناء على إشكالية الدراسة واخترنا المقال الافتتاحي لجريدة الوطن *El Watan* الصادر خلال أزمة جانفي 2011 كمصدر للمحتوى الذي يتم عليه التحليل بأداة تحليل المضمون. أما مبررات اختيار هذه الجريدة كنموذج لدراسة الصحافة الجزائرية المكتوبة، فقد تم على أساس معاييرين مهمين هما:

* كون جريدة *El Watan*، جريدة خاصة ذات سحب عالي جدا وذات سمعة جيدة وطنيا ودوليا.

* تعتبر هذه الجريدة من الصحافة المعارضة التي لاقت صعوبات جمة من لدن السلطة الجزائرية والقضاء، وذلك بسبب انتقاداتها لخيارات الحكومة الجزائرية. "وقد أثبتت دراسة تحليلية لمضمونها أجريت خلال فترة الانتخابات الرئاسية الجزائرية (نوفمبر 1995) أن توجهها معاد للتيار العربي الإسلامي ويغلب عليه الطابع العلماني بتياريه المتطرف والمعتدل."¹

وعلى مستوى المادة الصحفية التي سوف يجري عليها التحليل، اخترنا لهذا البحث، المقال الافتتاحي للجريدة المتواجد في الصفحة الأخيرة تحت ركن « Commentaire ». "والمقال الافتتاحي يقوم بشرح وتفسير الأخبار والأحداث اليومية والتعليق عليها بما يكشف عن سياسة الصحيفة تجاه الأحداث والقضايا الجارية في المجتمع، ويربط المقال الافتتاحي القراء بالصحيفة من ناحية وبالأحداث اليومية الجارية من ناحية ثانية، وكذلك فالمقال الافتتاحي يخلق مشاركة وجدانية بين الصحيفة والقراء، ويدفع القارئ إلى المشاركة في مواجهة القضايا والمشاكل التي تهم المجتمع.

¹ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1،

الجزائر، 2014، ص 166.

ويتميز المقال الافتتاحي بالتعبير عن سياسة الصحيفة سواء كانت هذه الصحيفة مستقلة أو تابعة لحزب من الأحزاب أو معبرة عن اتجاه سياسي أو اجتماعي أو فكري في البلد الذي تصدر فيه، ويتميز المقال الافتتاحي أيضا بمتابعة الأحداث اليومية سواء تلك التي تقع في النطاق المحلي أو تلك التي تقع في النطاق الدولي، وكذلك يتميز المقال الافتتاحي بالاهتمام بالقضايا التي تهم الرأي العام وتشغل أذهان القراء. ولا يوقع المقال الافتتاحي اليوم باعتباره يمثل رأي الصحيفة لا رأي كاتبه ولو كان رئيس التحرير. تشمل موضوعات المقال الافتتاحي كل الأخبار والحوادث والقضايا والمشاكل التي تشغل الرأي العام، والمقال الافتتاحي لا يقتصر فقط على مناقشة القضايا الاقتصادية بل والاجتماعية والثقافية، ولكن غالبا ما يهتم بالقضايا الحادة تاركا القضايا البسيطة لغيره من الفنون الصحفية التي تصلح لتغطيتها.¹

وعلى هذا الأساس، تقتصر الدراسة على تحليل هذه المادة الصحفية الخاصة ألا وهي المقال الافتتاحي من أجل بلوغ هدف البحث وهو الكشف عن توجهات ومواقف الجريدة من أزمة جانفي 2011 ومحاولة استخلاص دور هذه الجريدة في معالجة هذه الأزمة.

8. العينة والمعينة:

إن الكمال في البحث العلمي، يبدو أمرا قريبا من الاستحالة، أي أن هناك على الدوام نسبة في نتائج البحث، وما يبرر ذلك، هي تلك الاستمرارية التي يسعى إليها العلماء للوصول إلى نتائج أفضل تختلف تماما عن النتائج الأولى المتوصل إليها. ولما كانت استحالة الوصول إلى كافة عناصر مجتمع البحث الذي نهتم بدراسته، فإن عملنا كان قائما على توصيات حولها الإطار الأكاديمي لإضفاء المشروعية على

¹ محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، 2010، ص-ص

أية دراسة، إذ نقصد بذلك أن حصر كافة مجتمع البحث كان أمراً عسيراً. فكان لابد بأن نقوم إذن بسحب مفردات من العينة التي تم حصرها في إطار مجتمع البحث. والعينة كما يعرفها البعض، هي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجتمع من خلاله المعطيات.¹

تعتبر مرحلة اختيار العينة وانتقاء مفرداتها، من أهم المراحل ضمن خطوات البحث العلمي. وهي خطوة حاسمة في التحقق من مشكلة البحث وصدق النتائج، وعليه، كان لابد من الرجوع إلى معايير الدقة في التحديد التي تبني مشكلة البحث وفرضياته وأهدافه، ومن ثم البدء في مرحلة المعاينة أي عملية بناء العينة. والمعاينة كما يعرفها البعض، أنها "عمليات تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف."²

وعليه فقد تم إخضاع مجتمع البحث الذي يتمثل في كل المقالات الصحفية ليومية الوطن *El Watan* التي صدرت خلال أزمة جانفي 2011 وتناولت موضوعها، للمعاينة الاحتمالية ذات السحب المنتظم أو الأسلوب المنتظم، وهو "إجراء احتمالي للمعاينة نختار بواسطته من تجمعات وفي مدى منتظم عناصر من مجتمع البحث."³

اختيار العينة المنتظمة أو العينة العشوائية المنتظمة لانتقاء أفراد العينة راجع إلى فعالية هذا النوع من المعاينات في تحقيق الموضوعية وإعطاء فرصة لكل فرد لاحتتمال وقوعه في العينة المختارة. علماً بأن المقالات الافتتاحية الخمسين التي عالجت كلها موضوع الأزمة خلال فترة قيامها، كلها متجانسة من حيث سياق المقال المتعلق بالأزمة، فكان لابد من قيام بهذا الإجراء الرياضي لتحليل عينة من مجتمع البحث مع إمكانية تعميم النتائج عليه.

¹ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 301.

² المرجع نفسه، ص 301.

³ المرجع نفسه، ص 308.

أما بالنسبة لحجم العينة التي سوف يتم عليها التحليل، تقدر أفرادها بـ 10 مقالات افتتاحية. قمنا أولاً بقراءة موضوعية لكل الأعداد التي صدرت قبل الأزمة، خلال الأزمة وبعدها أي من أول ديسمبر 2010 إلى غاية 30 ماي 2011. ثم اخترنا عينة منتظمة من المقالات الافتتاحية التي تناولت موضوع الأزمة فقط بما يخدم موضوع وأهداف الدراسة، وإقصاء الأعداد التي تناولت مواضيع أخرى كالثورات العربية مثلاً. لاحظنا أن أربع أشهر تم فيها تناول موضوع أزمة جانفي 2011 بكثافة وذلك ابتداء من جانفي شهر انطلاق أحداث الأزمة إلى غاية شهر أفريل، هدأت فيه الأوضاع وبدأت الجريدة بالاهتمام بمواضيع أخرى مثل الحرب في سوريا ومرض الرئيس بوتفليقة وغيابه عن الساحة السياسية والإعلامية، وأسعار البترول في العالم، وتمثلت نسب معالجة موضوع الأزمة في المقال الافتتاحي للجريدة كالاتي:

بالنسبة لشهر جانفي تناولت الجريدة الموضوع بنسبة 65.38%، وشهر فبراير بنسبة 83.33% أما في شهر مارس وشهر أفريل، بدأت أوضاع الأزمة تختفي وتقلصت نسبة تناول الموضوع إلى 22.22% في مارس و28% في أفريل.

بعد القراءة الموضوعية وتحديد الأعداد التي تناولت الموضوع والتي قدرت بـ 50 مقالا افتتاحيا، قمنا بتجميعها وترتيبها كرونولوجيا، ثم أجرينا عملية السحب المنتظم واخترنا عشر مفردات من مسافات متساوية.

جدول رقم (1) يبين عينة الدراسة :

المفردات	التاريخ	العدد	عنوان المقال
1	2011-01-06	6142	Crise et protesta.
2	2011-01-12	6147	Les leçons d'une crise.
3	2011-01-22	6155	Attention à la marche.
4	2011-01-29	6161	Fausse solutions.
5	2011-02-08	6170	Cécité politique.
6	2011-02-14	6175	Manœuvres politiques.
7	2011-02-20	6180	Ni guerre, ni paix.
8	2011-02-27	6186	Contre façon.
9	2011-03-24	6208	L'échec recommencé.
10	2011-04-07	6220	L'Algérie des paradoxes.

9. تقنية البحث:

"تقنيات البحث هي مجموعة إجراءات وأدوات التقصي المستعملة منهجياً".¹

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مادة صحفية مكتوبة صادرة عن جريدة الوطن الجزائرية *El Watan* لفهم وتفسير معالجتها لأزمة جانفي 2011 بالجزائر، ومن أجل ذلك اخترنا تحليل المحتوى كأداة تحليل وجمع البيانات. وقبل تبيان سبب اختيار هذه التقنية، ارتأينا إلى عرض مختلف تعاريف تحليل المحتوى التي تفصل في إشكاليته كأداة أو منهج بحث.

¹ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 184.

1- **تعريف ويلز وبرلسون 1941**: هو بلورة الوصف العادي للمضمون أو المحتوى وتنقيته حتى يمكن إظهار طبيعة المنبهات والمثيرات المتضمنة في الرسالة الموجهة إلى القارئ أو المستمع أو المشاهد، وقوتها النسبية على أسس موضوعية.

2- **تعريف ليتس وبول 1942**: يطلق تحليل المضمون على الأسلوب البحثي الذي يغطي المتطلبات الآتية:

- تحليل الخصائص اللغوية أو الدلالية للرموز الاتصالية المستخدمة.
- تحديد تكرارات ظهور أو ورود أو حدوث الخصائص بدرجة عالية من الضبط الدقيق المحكم أو تحديد القيم الكمية لهذه التكرارات.
- إمكانية تمييز هذه الخصائص بمصطلحات ذات صيغة عامة.
- إمكانية تمييزها أيضا باصطلاحات ذات صلة بطبيعة فروض الدراسة ومجالاتها.

- الضبط الدقيق المحكم لهذه الاصطلاحات المستخدمة في إمكانية التعرف على الخصائص الرمزية التي تمت دراستها.

3- **تعريف جانيس 1943**: تحليل المضمون هو الأسلوب الذي يستخدم في تصنيف وتبويب المادة الإعلامية، ويعتمد أساسا على تقدير الباحث أو مجموعة الباحثين، ويتم بمقتضاه تقسيم المضمون للفئات بالاستناد إلى قواعد واضحة، بافتراض أن تقدير القائم بالتحليل يتم على أساس أنه باحث علمي، وتحدد نتائج تحليل المضمون تكرارات ظهور أو ورود وحدات التحليل في السياق.

4- **تعريف كابلان وكولدسن 1943**: عمل تصنيف كمي لمضمون معين، على أساس نظام معين للفئات، تم إعداده بطريقة تضمن توفير مادة مرتبطة بفروض معينة ذات علاقة بهذا المضمون.

- 5- **تعريف برلسون 1952:** تحليل المضمون هو أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى الظاهر أو المضمون الصريح للمادة الإعلامية وصفا موضوعيا منتظما، كميًا.
- 6- **تعريف كارتر رايت 1953:** وصف السلوك الاتصالي الرمزي وصفا موضوعيا، منهجيا كميًا.
- 7- **تعريف باركوس 1959:** يستخدم مصطلح تحليل المضمون بمعنى التحليل العلمي للرسائل الاتصالية، الذي يجب أن يكون تحليلا دقيقا ومنهجيا.
- 8- **تعريف بيزلي 1960:** تحليل المضمون هو أحد أساليب الإفادة من المعلومات المتاحة عن طريق تحويلها إلى مادة قابلة للتخيص والمقارنة باستخدام التطبيق الموضوعي والمنهجي المنتظم لقواعد التصنيف.
- 9- **تعريف كيرلنجر 1964:** تحليل المضمون هو أداة أساسية في عملية التحليل الإعلامي، وفوق ذلك فهو أداة للملاحظة فبدلا من أن يقوم الباحث بالملاحظة المباشرة لسلوك عينات من الجمهور أو يطلب منهم الإجابة عن أسئلة معينة، أو يقوم بإجراء مقابلات معهم فإنه يكتفي بتحليل مضمون المادة الاتصالية لكي يتعرف على معلومات كثيرة.
- 10- **تعريف بد وتورب 1967:** تحليل المضمون هو الأسلوب المنهجي لتحليل محتوى الرسالة الإعلامية وأسلوب تناولها ومعالجتها، و هو أداة تستخدم في ملاحظة السلوك الاتصالي العلني وتحليله.¹
- 11- **تعريف كلوز كريندورف 1980:** تحليل المضمون هو أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في تحليل المواد الإعلامية بهدف التوصل إلى استدلالات واستنتاجات صحيحة و تكون مطابقة في حالة إعادة البحث أو التحليل.¹

¹ محمد جمال الفار، مرجع سبق ذكره، ص ص 93-94.

- 12- تعريف دائرة المعارف الدولية للعلوم الاجتماعية: هو أحد المناهج المستخدمة في دراسة مضمون وسائل الاتصال المكتوية أو المسموعة بوضع خطة منظمة تبدأ باختيار عينة من المادة محل التحليل وتصنيفها وتحليلها كما وكيفيا.²
- 13- تعريف موريس أنجرس: "إنه تقنية غير مباشرة تطبق على مادة مكتوبة مسموعة أو سمعية بصرية تصدر عن أفراد أو جماعات أو تتناولهم، والتي يعرض محتواها بشكل غير رقمي، إنما تسمح بالقيام بسحب كمي أو كيفي. إن تقنية تحليل المحتوى هي من دون شك أشهر التقنيات المطبقة في تحليل المعطيات الثانوية. إنها أفضل التقنيات لتحليل ليس فقط المواد المنتجة حالياً، بل محتوى المواد التي أنتجت في الماضي."³

نلاحظ من خلال هذه التعاريف أن هناك خلاف في توصيف تحليل المحتوى كمنهج أو أداة، وأغلب التعريفات المذكورة سالفا تستخدم مصطلح أسلوب بحثي وهو ما يؤكد رشدي طعيمة في كتابه تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية و يقول: "الذي نراه هو أن تحليل المحتوى أداة من أدوات البحث... فالمنهج أوسع من ذلك ويكفي تحليل المحتوى أن يبرز لنا خصائص المادة موضوع التحليل سواء من الجانب الكمي أو الكيفي ولئن كان بعض الباحثين يعارضون ذلك بحجة أن تحليل المحتوى يمكن من تحقيق الفروض العلمية ومن تم فإنه منهج، فإننا على ذلك نعترض فتحليل المحتوى في رأينا شأنه في تحقيق الفروض العلمية شأن غيره من أدوات البحث التي تستطيع من خلال النتائج التي تتوصل إليها ومن المعالجات الإحصائية التي تستخدمها، أن تساعد الباحث على أن يقبل الفرض أو يفرضه. تحليل المحتوى إذن ليس منهجا علميا بذاته،

¹ المرجع نفسه، ص-ص 94-95.

² رشدي أحمد طعيمة، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2008، ص 71.

³ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 218.

وإنما هو أداة لها في كل منهج علمي موقع.¹ ويتفق معه يوسف تمار² حول هذه الإشكالية ويقول أن "تحليل المحتوى تقنية بحث وليست منهجا قائما بذاته، إذ أن هذا الأخير له من الأبعاد النظرية والفلسفية التي تساعد على دراسة الظواهر من منظور كلي Macro analyse أي دراسة الظواهر في إطارها العام وفي مختلف السياقات التي تتفاعل فيها ومعها، أما تحليل المحتوى فهو يكتفي بدراسة المضمون الظاهر لمادة من مواد الاتصال فقط ولا يذهب إلى ما وراء ذلك من نوايا القائم على المضمون على سبيل المثال أو التفسير النفسية له."

لاستخدام تحليل المحتوى نسبة كبيرة جدا في بحوث الإعلام والاتصال الجماهيري، كما يستعان به كثيرا في البحوث الوصفية والمسحية وذلك لما له من خصائص تخدم هذا النوع من الدراسات، ويحمل الكاتب بسام مشاقبة³ تعريف تحليل المحتوى في البحوث الإعلامية كآلي: "إن تحليل المضمون هو أحد أشكال البحث العلمي الذي يهدف إلى وصف المحتوى الظاهر وصولا إلى معرفة المضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون تلبية للاحتياجات البحثية المصاغة في شكل تساؤلات البحث أو فروضه طبقا لمجموعة من التصنيفات أو المحددات وذلك بهدف استخدام البيانات لوصف المنتج الإعلامي والتي تعكس السلوك الاتصالي العلني للقائمين بالاتصال لاكتشاف المرجعية الفكرية أو الثقافية أو السياسية أو العقائدية التي تنبع منها الرسالة الإعلامية، بعبارة أخرى فإن تحليل المضمون يهدف إلى التعرف على المقاصد الإعلامية للقائمين بالاتصال وذلك بشرط أن تتم

¹ رشدي أحمد طعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 114.

² يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2007، ص 15.

³ بسام مشاقبة، مناهج البحث الإعلامي وتحليل الخطاب، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 63.

عملية التحليل الإعلامي بصفة منتظمة ووفق أسس منهجية ومعايير موضوعية وأن يستند الباحث في عملية جمع البيانات وتحليلها على الأسلوب الكمي بصفة أساسية. " اعتمادا على مفهوم تحليل المحتوى كأداة بحث لتحليل وجمع البيانات وخصائصه المنهجية وأهميته العلمية، وقع اختيارنا عليه لدراسة معالجة الصحافة الجزائرية المكتوبة لأزمة جانفي 2011، تهدف هذه الأخيرة إلى وصف مضمون جريدة الوطن *El Watan* المعالج لأزمة جانفي 2011 والتعرف على دور واتجاهات الجريدة وأهدافها من خلال ما نشرته حول الأزمة. وليس إلا لتحليل المحتوى الخصائص المطلوبة لتحقيق هذه الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال الإجراءات المنهجية التي يفرضها هذا الأسلوب البحثي والمتمثلة في وصف مضمون الجريدة وصفا موضوعيا منظما كليا وكيفيا.

10. الخلفية النظرية:

"النظرية وعن طريق مجموع افتراضاتها تلعب دورا أساسيا في العلم لأنها تساعد في توحيد وتوضيح ما يتم التأكيد عليه حول الواقع المدروس، وبالتالي تمنح الانسجام للميدان المعرفي بفضل ما تقترحه من تفسيرات يحتمل أن تظل محل اختبار دائم على محك الواقع والأحداث هذا هو إذا التوضيح الجيد لسيرورة الاستنتاج والاستنباط."¹

تعد النظرية البنائية الوظيفية من النظريات الاجتماعية التي استعانتها علوم الإعلام والاتصال مثلها مثل النظريات الاجتماعية الأخرى لدراسة الظواهر الاتصالية والإعلامية على أساس افتراضين أساسيين: يهتم الأول بدراسة دور المؤسسة الإعلامية في إنتاج المعرفة، وإعادة إنتاجها وتوزيعها من خلال مجموعة من الرموز ويتمثل الثاني في أن وسائل الإعلام تشغل دورا توطيا بين الواقع الاجتماعي الموضوعي

¹ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 154.

والخبرة الشخصية، حيث يهتم القائمون على أجهزة الإعلام بضرورة الربط بين المؤسسات المختلفة والأحداث المتعددة وجمهور المتلقين، وعلى اعتبار أن وسائل الاتصال الجماهيري تعكس طبيعة البناء الاجتماعي والقيم الاجتماعية لمجتمع ما، في الوقت الذي تقوم به بدورها كهيئات وأدوات للتغيير الاجتماعي¹.

* مفهوم النظرية البنائية الوظيفية:

"تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر. والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت."²

"والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه، ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء، سواء من حيث العلاقات أو الوظائف، يؤثر على التوازن والاستقرار."³

"فالنظام الاجتماعي هو مجموعة مترابطة من السلوك أو الأفعال المتكررة والثابتة التي تعبر عن الثقافة المشتركة للقائمين بأدوار في هذه النظم. والقائم بالدور في النظام الاجتماعي قد يكون فردا أو جماعة صغيرة. وقد يكون نظاما فرعيا يحتاج إلى تحليل للأنشطة التي تقوم بها أفرادها، التي قد تؤثر على النظام بالاستقرار أو عدم الاستقرار.

¹ Denis Mc Quail, *Mass Communication Theory, An Introduction*, SAGA Publication, 2nd Ed, London, 1988,p52.

² مي عبد الله، *نظريات الاتصال*، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 2006، ص 174.

³ المرجع نفسه، ص 175.

وبينما يركز التحليل الوظيفي على ظاهرة معينة في نظام اجتماعي، فإنه يسعى إلى الكشف عن نتائج عمل هذه الظاهرة في استقرار وبقاء النظام، أو عدم استقراره وهو ما يطلق عليه "الاختلال الوظيفي" أي تأثير سلبي على النظام.¹

"إن البنائية الوظيفية لا تقتصر تناغما وظيفيا وتكاملا مطلقا بين المؤسسات المجتمعية، يمكنها أيضا تفسير الصراعات والتغير الاجتماعي. إن البنائية الوظيفية ليست نظرية استاتيكية حول المجتمع بل تأخذ في الحسبان التطور التاريخي بدراسة التحولات النسقية، والتغيرات في التوازن والبنى."²

بناء على هذه التعاريف يمكن تلخيص مفهوم البنائية الوظيفية في أن هناك وجود لمجتمع يعتبر البناء الأساسي يحوي أفراد منسجمون مع بعضهم البعض، تربطهم علاقات اجتماعية ويتشاركون القيم الثقافية ولكل منهم وظائف يقومون بها بصفة ايجابية من أجل المحافظة على التوازن والاستقرار وهذا التصور يسمى بالتنظيم، أي تنظيم المجتمع وفي حالة عدم القيام بالدور المناط به أو تنفيذه بشكل سلبي، يحدث اختلال وظيفي في المجتمع.

قام ميرتون Merton بتلخيص العملية البنائية الوظيفية فيما يلي:

- "إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر.
- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث أي نوع من التناثر داخله، فإن قوى معينة سوف تتشظ من أجل استعادة التوازن.

¹ المرجع نفسه، ص 180.

² جاك هرمان، خطابات علم الاجتماع في النظرية الاجتماعية، تر العياشي عنصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 80.

- تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره وبمعنى آخر، فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام.
- إن بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده أي أن هناك متطلبات أساسية تلبي الحاجات الملحة للنظام وبدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش.¹

ومن أجل تأطير أكثر مفهوم النظرية البنائية الوظيفية نلجأ إلى تعريف المفاهيم الأساسية التي تنطوي عليها:

- **البناء:** "تصور البنائية الوظيفية النظام الاجتماعي على أنه يتألف من مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة، التي تنتظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، وأن البناء هو ذلك التنظيم الذي يربط بين هذه الأجزاء."²
- **النسق:** "عرف بارسونز Parsons النسق الاجتماعي في كتابة "النسق الاجتماعي 1951" بأنه عبارة عن وحدة اجتماعية كانت جماعية أو تنظيم أو مجتمع أو أمة تتألف من مجموعة من العناصر والأجزاء التي تعتمد على بعضها البعض في إطار علاقات منتظمة تتكامل بنائيا."³

- **الوظيفة:** "الأنثروبولوجيون مثل براون Brown، لينتون Linton ومالينوفسكي Malinowski، يستعملون مصطلح الوظيفة للدلالة على الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، وهذا الكل قد يكون ممثلا في مجتمع أو ثقافته، كما تشير الوظيفة إلى الإسهامات التي تقدمها الجماعة إلى أعضائها أو الإسهامات التي يقدمها

¹ جمال محمد أبو شنب، نظريات الاتصال والإعلام، المعرفة الجامعية، 2006، ص-ص 96، 97.

² Parsons Talcott, *Le système des Sociétés modernes*, trad Millerag, Dunced, Paris, 1973, p 88.

³ نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، تر. محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 405.

المجتمع الكبير للجماعات الصغيرة التي يضمها.¹ ويشير مصطلح الوظيفة أيضا إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع.²

• **الاختلال الوظيفي:** هو الآثار الغير المرغوبة والنتائج السلبية للوظائف والأنشطة المتكررة للأفراد والجماعات أو المؤسسات والتي تؤدي إلى اختلال النظام والتوازن.

*البنائية الوظيفية في دراسات الإعلام والاتصال:

تفترض مي عبد الله أن "وسائل الإعلام هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجات المجتمع، وتقوم هذه العلاقة بين هذه العناصر وباقي العناصر والنظم الأخرى في المجتمع على أساس من الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر والأنشطة لضمان استقرار المجتمع وتوازنه."³

"قال ميرتون Merton في تحليله للمجتمع بأنه عبارة عن نظام مكون من أجزاء ذات علاقة متبادلة ومكونة من أنشطة مترابطة تسعى لتحقيق الاستقرار ويجب على أساليب الاتصال ووسائل الإعلام أن تسهم في القيام بدور فعال في دراسة الأنشطة المتكررة والثقافات التي تسعى إليها الدولة، لإحداث نوعا من التكيف والتناسب مع النظام الاجتماعي الموجود وسياسته وهذا على اعتبار أن أساليب الاتصال ووسائل الإعلام نفسها من الأنشطة المتكررة التي تسعى أيضا لتحقيق التوازن والاستقرار. وتهتم هذه النظرية بدراسة وتحليل أساليب الاتصال لتحقيق غايتها من خلال العلاقة بين هذه الوسائل والأنشطة المتكررة والتي تؤثر كما معروف في الحياة الاجتماعية للمجتمع لتحقيق نوع من الاستقرار والتوازن عن طريق شرح أهداف الدولة وسياستها للنهوض

¹ إسماعيل علي سعد، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد لنشر والتوزيع، بيروت، 2007، ص 602.

² جمال محمد أبو شنب، مرجع سبق ذكره، ص 97.

³ مي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 176.

بالمجتمع والحفاظ عليه، بمعنى أن أساليب الاتصال ووسائل الإعلام يمكنها أن تعكس سياسة الدولة من خلال برامجها المتنوعة وبطرقها المختلفة.¹

ولقد طرحت هذه النظرية مجموعة من النماذج التي تعرف في دراسات الاتصال والإعلام بالنماذج الوظيفية أو نماذج التحليل الوظيفي والتي تركز على تحليل عدد من الوظائف والأهداف العامة التي تقوم بها وسائل الاتصال الجماهيري والإعلامي، كما تركز على التعرف بوضوح عن مدى تحقيق الأهداف أو الوظائف بصورة ايجابية أو سلبية وكذلك تحليل مظاهر الخلل الوظيفي كما وضح ذلك روبرت ميرتون.²

إذا تعد وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري نوعا من الأنشطة المتكررة التي تساهم في استقرار المجتمع وتوازنه. فهي تعد اليوم من العناصر الأساسية التي لا غنى عنها في البناء الاجتماعي، ولا يستطيع المجتمع المعاصر أن يستغني عنها، كما يمكن أن تكون وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري أحد عوامل الخلل الوظيفي، وذلك حين تغيب عن ممارسة دورها المتمثل في المحافظة على انسجام المجتمع وربط العلاقات الاجتماعية والمساهمة في التنظيم، لتقوم بالوظائف السلبية مثل تفكيك وحدة المجتمع والتأثير السلبي على أفراد.

"يهتم التحليل الوظيفي كما يرى تشارلز رايت Charles Wright بدراسة المهام التي تؤديها أي ظاهرة من الظواهر في النظام الاجتماعي، وفي هذه الحالة تعد وسائل الاتصال الجماهيري من الظواهر التي تؤثر بلا شك على النظام الاجتماعي أو على أدائه لمهامه، وقد أضاف تشارلز رايت إلى نموذج لاسويل معاني ومفاهيم جديدة إذ

¹ عبده إبراهيم الدسوقي، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، تحليل نظري، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، 2004، ص.ص 65-66.

² عبد الله محمد عبد الرحمان، سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة، والدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، 2006، ص 149.

يشير إلى وجود مهام ظاهرة أو مقصودة، ومهام خفية أو غير مقصودة لكل مادة إعلامية يتم نقلها بواسطة وسائل الاتصال الجماهيري، وأن أي اتصال له إيجابياته وسلبياته على النظام الاجتماعي الذي يحدث في إطاره، وكذا على الجماعات والأفراد والنظم الثقافية، ويسأل تشارلز رايت قائلاً: ما هي المهام الظاهرة أو الكامنة للأخبار والافتتاحيات أو المقالات التي يتم نقلها بوسائل الإعلام على الأفراد والجماعات والمجتمع، والنظم الثقافية؟¹.

*وظائف وسائل الإعلام:

بعد عرض مفهوم النظرية البنائية الوظيفية ومفهومها في دراسات وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري، سوف نتطرق لوظائف وسائل الإعلام في المجتمع التي تم الحديث عن آثارها على البناء الاجتماعي والتنظيم خاصة وأن هذه الوسائل أصبحت مكوناً أساسياً في حياة الأفراد. ومن بين الدراسات التي حاولت تصنيف وظائف وسائل الإعلام نذكر ما يلي:

- **تصنيف هارولد لاسويل:** يعد هارولد لاسويل من بين الباحثين الأوائل الذين تناولوا وظائف وسائل الإعلام في المجتمع، وقد حددها في ثلاث وظائف وهي:
 - * مراقبة البيئة: تعني عرض المعلومات حول البيئة، عن طريق الإخبار وتقديم المعلومات حول البيئة، وبهذه الوظيفة يتمكن المجتمع من التكيف مع الظروف المتغيرة.
 - * الترابط: يتحقق باختبار وتقييم و تفسير الأحداث عن طريق وسائل الإعلام، مع التركيز على ما هو أكثر أهمية، وتوحيد السلوك كرد فعل لهذه الأحداث.

¹ محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1 الإسكندرية، 2001، ص 106.

* نقل التراث الاجتماعي: فوسائل الإعلام كالصحافة والتلفزيون ومختلف أشكال الاتصال الجماهيري توفر الأطر المرجعية اللازمة لأي مجتمع، وذلك من خلال نقل القيم والعادات والتقاليد وأنماط السلوك من جيل إلى جيل.¹

* وقد أضاف تشارلز رايت وظيفة رابعة وهي وظيفة التسلية، تعد هذه الوظيفة الأكثر وضوحاً في وسائل الإعلام حتى في الصحف المكتوبة، ناهيك عن التلفزيون والسينما مما يساعد الناس على الهروب من المشاكل اليومية التي تواجههم، ويقتنع البعض بأن هذه الوسائل ترفع أذواق الجماهير، في حين يرى آخرون أنها تخفض أذواقهم وتشجع الهروب من المجتمع، وتعرقل نمو الفنون الراقية.²

• **تصنيف دينيس ماكويل:** قام دينيس ماكويل بصياغة الوظائف من خلال الوظائف الرئيسية التي قدمها هارولد لاسويل عام 1948م وتطوير شارلز رايت لها عام 1960م، ويرى أن الأفكار الرئيسية لوظائف الإعلام في المجتمع تنحصر في:

* وظيفة الإعلام: تتمثل في الرغبة في معرفة كل ما يدور من أحداث ووقائع تحيط بالأفراد.

* وظيفة تحديد الهوية: التي تتمثل في دعم القيم الشخصية وأنماط السلوك الاجتماعي المقبول وتحقيق الفرد لذاته والتوحد مع المجتمع.

* وظيفة التفاعل الاجتماعي: وتحدد في تحقيق الانتماء والحوار والتفاعل مع الآخرين، والقدرة على التواصل مع الآخرين والتعرف على ظروفهم، والتقمص الوجداني.

¹ حسن عماد مكاوي، يليى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003، ص 127.

² عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الإتصال، مكتبة نانسي دامياط، 2006، ص 130.

* وظيفة الترقية والتسلية: وتتمثل في رغبة الفرد في الهروب من المشكلات اليومية وشغل الفراغ، والمتعة الفنية، والراحة والاسترخاء.

* وظيفة التعبئة: وتتمثل في المساهمة في الحملات الإعلامية ذات الأهداف الاجتماعية وبصفة خاصة في الأزمات السياسية والاقتصادية والحروب التي تستهدف تعبئة كل الجمهور، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف الوطنية والقومية.¹

• **تصنيف ولبر شرام:** يرى باحث الاتصال ولبر شرام أن هناك ثلاث وظائف أساسية للاتصال الجماهيري خاصة في مجال التنمية الشاملة وهي كالاتي:

* وظيفة المراقب: وذلك باستكشاف الآفاق وإعداد التقرير عن الأخطاء - السياسية والقيادية- التي تواجه المجتمع، وإصدار التشريعات.

* وظيفة التنشئة: حيث تعلم وسائل الاتصال أفراد المجتمع أنماط السلوك والمهارات والتوجيهات اللازمة لبلوغ هدف التنمية.

* الوظيفة السياسية: إذ تقدم وسائل الإعلام المعلومات التي تمكن الأفراد من اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسة، والقرارات القيادية وإصدار التشريعات.²

• **تصنيف لازارسفيلد وروبرت ميرتون:** قدم لازارسفيلد وروبرت ميرتون قائمة جديدة لوظائف وسائل الاتصال في المجتمع وهي:

* تشاور وتبادل الآراء: حيث ستساعد وسائل الإعلام على إيجاد فضاءات النقاش من أجل اختبار التوجهات المشتركة الصحيحة.

* تدعيم المعايير الاجتماعية: وتقرب هذه الوظيفة من تصور بارسونز لوظيفة المحافظة على الأنماط الثقافية السائدة، حيث تتم عملية إعادة إنتاج

¹ عبد الله محمد عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص-ص 147، 148.

² مرفت الطرايشي، عبد العزيز السيد، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 93.

المعايير والقيم الاجتماعية لدى جميع أفراد المجتمع عن طريق وسائل الإعلام.

* الخلل الوظيفي المخدر: أكد كل من لازارسفيلد وميرتون على نوع خاص من الخلل الوظيفي الذي يمكن أن يصيب وسائل الإعلام أطلقا عليه اسم "التخدير" ويحدث هذا التخدير عندما يصبح دور وسائل الإعلام عكسيا، حيث تقوم وسائل الإعلام بزيادة حجم المعلومات التي تعرض إلى مستويات مرتفعة، ينتج عنها انتقاد الجمهور للتحكم في الاستجابة الجيدة لها، فتقل مشاركته وترتفع عنده نسبة السلبية واللامبالاة حيال المعلومات التي تأتيه من وسائل الإعلام، وفي الأخير تفقد وسائل الإعلام دورها في إيقاظ الجمهور ويتحول هذا الدور إلى العكس أي تخدير الجمهور.¹

● **تصنيف ليزي مولر:** يرى وجود تسع وظائف لوسائل الإعلام وهي:²

- * وظيفة الإخبار: أي التزويد بالمعلومات ومراقبة البيئة.
- * وظيفة الربط والتفسير: بهدف تحسين نوعية المعلومات، وتوجيه الناس لما يفكرون فيه و ما يفعلونه.
- * وظيفة الترفيه: هدفها التحرر العاطفي من التوتر والضغط والمشكلات.
- * التنشئة الاجتماعية: هدفها المساعدة في توحيد المجتمع من خلال توفير قاعدة مشتركة للمعايير والخبرات الجماعية.
- * التسويق: وهدفه ترويج السلع والخدمات.
- * خلق النمط الاجتماعي: وذلك بتقديم النموذج الإيجابي في الشؤون العامة والأدب والثقافة والفنون.

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2000، ص 53.

² حسن عماد مكاري، ليلي حسن السيد، مرجع سبق ذكره، ص-ص 72-73

* الرقابة على مصالح المجتمع وأهدافه.

* التعليم.

* قيادة التغيير الاجتماعي في المجتمع.

بناء على مفهوم البنائية الوظيفية في دراسات الاتصال والإعلام نربط بين هذا المدخل ودور الصحافة الجزائرية المكتوبة في تناولها لأزمة جانفي 2011، صحيفة الوطن *El Watan* نموذجا حيث أن للصحافة المكتوبة وظيفة هامة في معالجتها للأخبار والأحداث اليومية عامة ويزيد دورها ووظيفتها أهمية في المجتمع أثناء معالجتها لأحداث الأزمة خاصة، فالإدارة الجيدة للأزمة متعلقة ومرهونة بالمعالجات الإعلامية والصحفية، فإذا قامت الصحافة بدور ايجابي من خلال المعالجة الموضوعية فيكون لها آثار ايجابية على إدارة الأزمة أما إذا اختارت المعالجة المغلوطة التي تخدم مصالحها، فطبعا سوف يكون لمضامينها آثارا سلبية على إدارة الأزمة وعلى استقرار وتوازن المجتمع وعلى التنظيم الاجتماعي.

11. الدراسات السابقة والدراسات المرتبطة:

"يعتبر البحث العلمي سلسلة مترابطة الأجزاء ولا بد أن يستعين البحث فيها بكافة البحوث والدراسات والمساهمات العلمية التي تناولت الظاهرة أو التي لها صلة بالموضوع الذي تم اختياره من طرف الباحث حيث تعد هذه المرحلة من المراحل الهامة في إجراء الدراسات العلمية، إذ ينبغي على الباحث أن يقرأ كل ما يمكنه من الحصول عليه من معلومات تتصل بمشكلة البحث الذي يجريه وذلك بالرجوع إلى الأبحاث التي سبق إجراؤها في ميادين قريبة من دراسته."¹ ولذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة لكن بعد قراءات عديدة لدراسات

¹ عبد الباسط محسن حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، ط9، القاهرة، 1985، ص 189.

علمية تناولت علاقة الإعلام بالأزمات لاحظنا نقص كبير في دراسة الإعلام الجزائري ودوره في معالجة الأزمات فاقصرنا على بعض الدراسات القريبة جدا من دراستنا هذه نظريا ومنهجيا، نذكر منها:

- الدراسة الأولى : "الإعلام وإدارة الأزمات: الإعلام الأمريكي نموذجا".¹

تعد هذه الدراسة من أهم البحوث المشابهة لدراستنا ومرجع علمي أساسي واستثنائي، ذلك لأنها اهتمت بمعالجة جريده من بين أهم الصحف العالمية ذات حضور وسيطرة على الساحة الإعلامية العالمية. قدمت لنا هذه الدراسة نموذج عن المعالجة الصحفية للأزمات والتي ارتكزنا عليها لفهم وتفسير نتائج دراستنا رغم اختلاف الظاهرة المدروسة والمادة المحللة. حاولت هذه الدراسة الكشف عن كيفية إدارة اليومية الأمريكية الدولية "INTERNATIONAL HERALD TRIBUNE" أزمة الخليج الثالثة خلال فترة الحرب منذ اندلاعها إلى اليوم الثاني لسقوط بغداد "من 21 مارس إلى 10 أبريل 2003" من خلال ما تبثه من مضامين أثناء الحرب بهدف تقديم إطار تحليلي لتقويم الأسس وتحديد الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام الأمريكية في إدارة الأزمات. بالإضافة إلى محاولة الكشف عن التأثير المحتمل للترتيبات التي فرضتها السلطات العسكرية الأمريكية على وسائل الإعلام أثناء الأزمة، في نوعية الرسالة، واتجاهها، وهامش الحرية فيها. اعتمد الباحث على أسلوب تحليل المحتوى للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات.

* النتائج :

- أظهرت نتائج الدراسة طريقة إدارة يومية "إنترناشيونال هيرالد تريبيون" لأزمة الخليج الثالثة خلال فترة الحرب، وعكست خطوات وإستراتيجيات نظرية لإدارة الأزمات من

¹ العربي بوعمامة وآخرون، الإعلام والأزمات فن التظليل والدعاية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط 1، الكويت،

خلال محتوى الصحيفة محل الدراسة والتي تضمنها المنهج المتكامل لإدارة الأزمات للكاتب "السيد عليوه" وهي: مرحلة توسيع دائرة المؤيدين، مرحلة الانتشار بالانتقال إلى مسك زمام المبادرة والاتجاه بالأحداث بدل الانصياع لها، مرحلة التحكم والسيطرة على الأحداث، ومرحلة التوجيه التي تنطلق من السيطرة على مختلف قوى الأزمة.

- كشف التناول الإعلامي للحدث اعتماد الصحيفة على عدد من إستراتيجيات الرسائل الإقناعية التي تستخدم عادة في خطة اتصالات الأزمة وهي: إستراتيجية الإنكار، وإستراتيجية التبرير، وإستراتيجية التعاطف والمعاناة.¹

- **الدراسة الثانية:** "الصحافة المصرية وكارثة قطار كفر الدوار: دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية والحزبية".²

سعى هذا البحث إلى دراسة وتحليل دور الصحف المصرية في إدارة كارثة كفر الدوار من خلال تحليل مضمون ما نشرته الصحف خلال شهر كامل بعد وقوع الكارثة، مع تقييم هذا الدور في مراحل مواجهة الكارثة، استعادة النشاط، ثم التعلم. اعتمد الباحث على تحليل المضمون كأداة لجمع المعلومات والبيانات ثم اختيار كل المواد الصحفية التي نشرت خلال الشهر التالي لوقوع الكارثة والتي تناولت الكارثة أو أحد جوانبها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

* النتائج:

- اهتمت الصحف القومية والحزبية بكارثة قطار كفر الدوار، وإن اختلف هذا الاهتمام باختلاف المساحة التي خصصتها كل صحيفة.

¹ المرجع نفسه، ص 292.

² محمد شومان، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة،

2002، ص 153.

- جاءت الصور الموضوعية ثم الصور الذاتية على رأس أنماط التحرير التي استخدمتها صحف العينة في الإدارة الصحفية لكارثة قطار كفر الدوار، وذلك رغم اختلاف دورية الصدور والتوجهات المهنية والسياسية لعينة الصحف.

- اتفقت صحف العينة على الاهتمام بالجوانب الإنسانية في كارثة قطار كفر الدوار، ولم تهتم بدرجة كافية بمتابعة مرحلة استعادة النشاط أو التعلم، أي أنها اهتمت أساساً بمواجهة الكارثة واتخذ هذا الاهتمام أشكالاً ومضامين تركز على القصص الإنسانية ودور الأهالي في عمليات الإنقاذ ومساعدة المتضررين.

- الدراسة الثالثة: "دور الصحافة المصرية في تغطية جرائم الثأر: جريمة الثأر بين عائلي عزام و خضر بالجيزة 1984".¹

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الصحافة المصرية في تغطية جريمة الثأر بين عائلي عزام وخضر بالجيزة وقعت أحداثها في 1984. قام الباحث بإجراء مسح شامل لجميع أعداد صحف العينة خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة (شهر منذ بداية النشر عن الحادث في اليوم التالي لحدوثه) استعان الباحث بأداة تحليل المضمون لتحليل محتوى صحف العينة.

* النتائج:

- لاحظ الباحث أن ثلاث صحف امتنعت عن معالجة الأزمة (الوفد-الأحرار-الأهالي) فيما حظيت قضية الثأر باهتمام الصحف القومية الثلاث (الأهرام-الأخبار-الجمهورية) وإن كان هذا الاهتمام محدوداً حيث استمر النشر في الصحف الثلاث عن

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، دور الصحف في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على جريمة الثأر، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص199.

الحادث تسعة 9 أيام من مجموع ثلاثين 30 يوما ولعل للانتخابات البرلمانية تأثيرها على محدودية النشر عن الحادث في الصحف القومية الثلاث.

-إن انشغال الصحف الحزبية بالانتخابات البرلمانية التي جرت في ذلك العام، قد أوضح إلى أي مدى يمكن أن تؤثر أحداث أخرى مصاحبة لوقوع جريمة التأثير على الدور الذي يمكن أن تقوم به الصحافة الحزبية المعارضة، إذ تبين أنها -في ذلك الوقت- قد آثرت الابتعاد تماما عن تناول الجريمة، ومن ثم تخلت عن القيام بالدور الذي كان ينبغي أن تقوم به، ربما لاعتبارات تتعلق بموقف الأحزاب التي تنطق باسمها تلك الصحف، والدليل على ذلك هو أن الصحف القومية الثلاث قد اهتمت بتلك الجريمة في حينها، بالرغم من أنها كانت مشغولة أيضا بقضية الانتخابات.

- الدراسة الرابعة: "دور الصحافة المصرية في إدارة الأزمات: دراسة مسحية على أزمة 11 سبتمبر 2001 وتداعياتها".¹

قام الباحث بتحديد مشكلة دراسته المتمثلة في البحث عن ماهية الدور الذي تقوم به الصحافة المصرية في إدارة الأزمات، وذلك بالتطبيق على أزمة 11 سبتمبر 2001، طبيعة هذا الدور وحجمه ونوعه وقوته والعوامل التي تعوق الصحافة عن ممارسة دورها في إدارة الأزمات، وهل تمارس الصحافة دورها في تشكيل الآراء أثناء مواجهة موقف مشكل ممثل في الأزمة؟ وهل تعتبر الصحافة المصدر الرئيسي الذي يعتمد عليه جمهور النخبة المصرية في الحصول على المعلومات خلال الأزمات؟

قام الباحث بتحليل مضمون التغطية الصحفية لموضوعات الأزمة بصحف الدراسة، فضلا عن تحليل الخطاب الصحفي المثار حول الأزمة في الفترة الزمنية من 12

¹ عادل صادق محمد، الصحافة وإدارة الأزمات، مدخل نظري تطبيقي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة،

سبتمبر 2001 إلى نهاية سبتمبر 2004 وقد اهتم بتحليل كافة أنماط وفنون التحرير الصحفي.

* النتائج:

-يرتبط دور الصحف في معالجة الأزمات بالتوجهات السياسية والفكرية التي تتبناها الصحف تجاه الأزمة، ويترتب على ذلك تأثر المعالجة الصحفية بتلك التوجهات السياسية والفكرية.

-تتسم المعالجة الصحفية للأزمات في الصحف بالمعالجة التقريرية وسرد المعلومات أي التوقف عند مستوى المعالجة المجردة عن طريق استخدام الأشكال الإخبارية بشكل كبير كما تعمل الصحف على توظيف الأشكال الصحفية التي تدعم مواقفها الفكرية والإيديولوجية على صفحاتها.

-يتأثر تحديد أهداف المضامين الصحفية المثارة في عرض وتناول الأزمات بتباين التوجهات الفكرية للصحف، مما يحد من تحقيقها لوظائفها الإعلامية تجاه جمهورها أثناء إدارتها للأزمة.

-يرجع فشل الصحافة المصرية في تحقيق التوازن في تناول الجوانب الأساسية للأزمة إلى الاعتبارات المهنية والتي تعد الأكثر تأثيراً في تحقيق التوازن من عدمه، وتتضمن معرفة وخبرة القائمين بالاتصال في تناول الأزمات، فضلاً عن سياسة وأهداف الصحيفة في المراحل المختلفة للأزمة، هذا بجانب طبيعة ونوعية الأزمة.

-تؤدي التيارات الفكرية والسياسية للصحف دوراً كبيراً في صياغة وتشكيل الخطاب الصحفي للصحيفة، حيث أن إيديولوجية الصحيفة تعتبر جزءاً لا يتجزأ من تركيبة الخطاب، ويؤدي التوجه الإيديولوجي للصحيفة دوراً كبيراً في تأطير حدود المرجعية،

وتحديد محتواها وكيفية توظيفها، وتحديد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال الاستناد إليها، ويستشف من وراء كل خطاب صحفي (قومي، حزبي أو مستقل) سلطة حاضرة ومؤثرة على مجريات وتركيب مفردات الخطاب، وتوزيع موضوعاته وتغيب أو تحضير الحقائق التي يتضمنها.

-يتسم أسلوب الطرح الصحفي في خطابات الصحف الحزبية والمستقلة بشخصنة المواقف والأحداث لتبدو وكأنها نتاج أفراد، واستخدام الأساليب والأسانيد الدرامية ذات التأثير العاطفي على الجماهير، وتمييط المواقف لتيسير تبنيها، ثم استبعاد المنهج الشمولي في تناول الأحداث بأحاديث تبدو أحادية التوجه تتأثر إلى حد كبير بالمرجعيات الإيديولوجية التي تنطلق منها.

*تقييم الدراسات السابقة والدراسات المرتبطة:

- تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في بلورة المشكلة البحثية وتساؤلات الدراسة بشكل أكثر تفصيلا من خلال التعرف على أدوار ووظائف الصحافة المكتوبة في إدارة الأزمات.
- كما ساعدتنا الدراسات السابقة في تأكيد أن: ماهية الأزمة، توقيت حدوثها أو انفجارها، نوعها، أبعادها، أسبابها، ونتائجها، كل هذه العوامل تؤثر على اهتمامات الصحافة بمعالجتها للأزمة أو الامتناع عن ذلك حسب أجندة الصحيفة.
- قدمت الدراسات السابقة العديد من الإضافات المعرفية التي تتمثل في التباين الكبير بين المعالجة الصحفية للأزمات من طرف الصحف الحكومية والمعالجة الصحفية للأزمات من طرف الصحف المستقلة والخاصة، وتأثير ذلك على مضامين هذه الصحف، على حساب الجمهور الذي يهتم بقراءتها ويرجع ذلك

الاختلاف في المعالجة إلى السياسات الإعلامية، الإيديولوجيات الصحفية وأهداف المؤسسات الصحفية.

12. تحديد المفاهيم:

" المفهوم تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينها."¹

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمرا لا بد منه في الدراسات والبحوث العلمية وذلك راجع إلى أن المفاهيم تتعدد في البحوث الاجتماعية والإعلامية تبعا لتلك المجتمعات وخصائصها وكما أن الباحثين أنفسهم اختلفوا حول إعطاء مفهوم واحد لظاهرة معينة، وبذلك اختلفت المفاهيم من باحث إلى آخر "ويتم التعبير عن الرمز ودلالته أو معناه في المجال العلمي الواحد بالمفهوم، ولهذا يقال إن لكل علم مفاهيمه، وهي مجموعة الرموز ذات المعاني والتصورات المشتركة في مجالات هذا العلم وتطبيقاته."²

وفي بحثنا هذا توجد مجموعة من المفاهيم تم استخدام كل منها وفق مؤشرات بعينها نرى أنها تتماشى والمسار العام لإشكالية الدراسة، نوجزها فيما يلي:

1- أزمة:

- لغة: باللاتينية "كريسيس" (Crisis) وتعني قرار (Décision). في الطب: لحظة مرض يتميز بتغيير مفاجئ وحاسم عامة إيجابيا أو سلبيا.
- هي مرحلة خطيرة في تطور الأشياء الأحداث والأفكار.³
- هي اضطراب، اختلال التوازنات، إعادة النظر في القيم، ضغوطات ونزاعات.¹

¹موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 158.

² محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000، ص 19.

³ A, Rey et J.rey Debove, **Le Petit Robert, Dictionnaire Alphanétique et Analogique de la langue française**, Les dictionnaires Roberts-Canada, SCC, Montréal, 1992, p424.

- تعني الضيق والشدة، يقال أزمتم عليهم السنة أي أشد قحطها، وتأزم أي أصابته أزمة.²

• اصطلاحاً: يعد مفهوم الأزمة واحداً من المفاهيم المراوغة التي يصعب تحديدها، نتج عن كثرة التعاريف وتنوع المعالجات زيادة غموض المفهوم. لكن الكاتب أديب خضور يؤكد أن "تعددتها يعود إلى اختلاف النظرة إلى الأزمة، وإلى اختلاف الجانب الذي يجري التركيز عليه من بين الجوانب المختلفة للأزمة، الأمر الذي يتيح إمكانية القول أن تعدد وتنوع هذه التعاريف لا ينفي تكاملها."³

ويرى جوناتان روبرتس Jonathan Roberts "أن صعوبة تحديد مفهوم الأزمة تنبثق من خصوصية المنظور الذي ينظر به كل علم من العلوم إلى مفهوم الأزمة"⁴.

ويعرفها المتخصص في إعلام الأزمات تييري ليبيرت Thierry Leabert بأنها "حدث متوقع يعرض وجود وسمعة المنظمة للخطر، وهي اختلال في أسلوب العمل وشلل النظام"⁵. ويضيف أن "الأزمة ليست دائماً خطيرة ويمكن أن تكون الإدارة الجيدة لها فرصة حقيقية." ويتفق مع كرستوف روديفور Christophe Roux-Dufort بأنها "تطور يوقظ سلسلة من الاضطرابات الوظيفية تحت تأثير حادث يكون نقطة الانطلاق."⁶

¹ Gilles Ferréol et autres, **Dictionnaire de Sociologie**, Armand Colin, 4eme ed, Paris, 2011, p63.

² مصطفى إبراهيم وآخرون، **المعجم الوسيط**، المكتبة الإسلامية، اسطنبول، 1960، ص16.

³ أديب خضور، **الإعلام والأزمات**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، الرياض، 1999، ص7.

⁴ ماجد شهود، **إدارة الأزمات**، دمشق، ب.ت.ط، ص65.

⁵ Thierry Libaert, **La Communication de Crise**, Dunod, Paris, 2001, p1

⁶ Sophie Giret, **La Communication de Crise Fait Sa Pub, La Publicité Entre Risque et Opportunité, une réponse inédite a une situation de crise**, Maitrise d'information et de communication, CELSA- Université de Paris IV Sorbonne, soutenu le 22 octobre 2003, p17.

أما جون مارقان Jean Marguin¹ يقول أن الأزمة تنتج عن تلاقي في الزمان وفي المكان، ثلاث ظواهر:

- حالة شبه مستقرة متواجدة سابقا،
- إرادة فاعلين،
- و في أغلب الحالات، حادث محتمل الذي يعمل كشرارة في محيط انفجاري. ومن خلال هذه التعريفات يمكن تلخيص مفهوم الأزمة بأنها حدث خطير ومفاجئ لكنه متوقع أو يمكن التنبؤ به، وذلك لوجود ظروف أو اضطرابات تكون سبب في بروز الأزمة.

ولتحديد أكثر لمفهوم الأزمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية نذكر ما يلي:

- "هي وصول عناصر الصراع في علاقة ما إلى المرحلة التي تهدد بحدوث تحول جذري في طبيعة هذه العلاقات كالتحول من السلم إلى الحرب أو تفكك التحالفات أو تصدع العلاقات في المنظمات الدولية."²
- "الأزمة عبارة عن خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع مضطربة تؤدي إلى تطورات غير متوقعة بسبب عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية."³
- "هي حالة غير مستقرة يترتب عليها نتيجة مؤثرة، وتتضمن أحداثا سريعة متلاحقة تهدد القيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة."¹

¹ Jean Marguin, *Approche systémique des crises et aide à la décision stratégique*, l'Arment, Mars 2002, p2.

² عباس رشدي العماري، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993، ص 26.

³ فهد أحمد الشعلان، إدارة الأزمات، الأسس المراحل الآليات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط2، الرياض، 2002، ص25.

- "هي أحداث سريعة ومتلاحقة تؤدي إلى زيادة عدم الاستقرار والاضطراب في النظام القائم وتزيد من احتمالية اللجوء للعنف"²، "وتتطلب ردود أفعال غير تقليدية."³
- "الأزمة عبارة عن نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام، وتشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء المنظمة أو النظام نفسه."⁴

جاءت هذه التعريفات لتؤكد ما سبقها ولتحدد أكثر مفهوم الأزمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وبناءا على هذا العرض نقدم تعريف إجرائي لمفهوم الأزمة:

- الأزمة عبارة عن أحداث عنيفة متوقعة أو غير متوقعة، كان سبب انفجارها ظروف اجتماعية، اقتصادية أو سياسية سيئة. تتميز بالتعقيد والتداخل والتشابك في بنيتها وتركيبها وصعوبة السيطرة عليها. تهدد بانهيار النظام أو التغيير السياسي من أهم خصائصها تعدد أبعادها والاهتمام الكبير بها من طرف وسائل الإعلام.

2- صحافة:

- لغة: "هي آلة أو مجموعة معدات التي تسمح بطبع الجرائد عن طريق ضغط الورق على شكل الطابعة الراسخة. استعمال مفهوم الصحافة فرض مراعاة معنى أوسع: الصحافة تعني مجموعة الإصدارات المطبوعة أو الأنشطة الصحفية،

¹ عبد الله عبد الرحمن البريدي، الإعلام يخفق الأزمات، رؤية جديدة في إدارة الأزمات، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، الرياض، 1999، ص22.

² عبد الرحمان ابن إبراهيم الضحيان، إدارة الأزمات والمفاوضات، المنظور الإسلامي والمعاصر والتجربة السعودية، دار المآثر، المدينة المنورة، 2001، ص 93.

³ محمد رشاد الحملاوي، إدارة الأزمات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي، 1997، ص 14.

⁴ محمد عبد الغني حسن هلال، مهارات إدارة الأزمات، الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط3، القاهرة، 2001، ص9.

مؤسساتها، أسلوب تنظيمها وأسلوب عملها، علاقات التأثير المتبادلة بينها وبين المؤسسات الأخرى وبينها وبين المجتمع عامة.¹

في معجم المصطلحات الإعلامية تستخدم كلمة صحافة بمعنى Presse وهي مرتبطة بالطبع والطباعة ونشر الأخبار والمعلومات.²

وتعني أيضا Journalisme وهي علم فن إصدار الصحف من جرائد ومجلات ويشتمل ذلك على كتابة وتحرير مواد صحفية.³

• اصطلاحاً: "يشمل مصطلح الصحافة جميع الطرق التي تصل بواسطتها الأنباء والتعليقات عليها إلى الجمهور وكل ما يجري في العالم مما يهم الجمهور وكل عمل وفكر ورأي تثيره أحداث العالم يكون المادة الأساسية للصحفي. ويختلف مفهوم الصحافة باختلاف وجهة النظر التي تصوغها، فالصحافة في عين المثالي مسؤولية وميزة، بينما يعتبرها البعض مجرد تجارة ومنهم من يرى بأنها نقل المعلومات بدقة وتبصر وسرعة تخدم الحقيقة وتبرز الصواب وإن كان ببطء. ويزدهر كل مفهوم للصحافة إذا توفرت له ضمانات الحرية سواء أكان جديراً بتلك الضمانات أو لا، فالحرية التي تتمتع بها الصحافة الآن بجميع أصنافها وأشكالها قد حصلت عليها بعد جهود مضنية ولفترات طويلة. وهناك طبعا بعض الحريات التي لا تتمتع بها الصحافة مطلقاً سواء في الحرب أو السلم مثل حرية التشهير أو حرية البذاءة."⁴

¹ Francis Balle, *Dictionnaire des Médias*, Larousse, Bordas, Paris, 1998, p189.

² كرم شلبي، معجم المصطلحات الإعلامية، عربي-إنجليزي، دار الشروق، ط1، القاهرة، 1989، ص 458.

³ مرجع نفسه، ص 315.

⁴ محمد جمال الفار، مرجع سبق ذكره، ص 206.

"تتصل الصحافة بطبيعة الواقع الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع الذي تصدر فيه، وبنوعية النظام السياسي والاجتماعي القائم به، ثم بالإيديولوجية التي يؤمن بها هذا المجتمع".¹

من خلال التعريفات السابقة نلخص أن الصحافة المكتوبة لها دورها الكبير في خدمة المجتمع ودفعه نحو تحقيق أهدافه، إذ تقوم بتوفير المعلومات والحقائق اللازمة وإدارة الكوارث وطرح للآراء المختلفة والمتعددة. اتخذ المفهوم الحديث للصحافة أبعاد جديدة وذلك مع تطور الممارسة ونمو الدراسات الصحفية.

وعلى أساس ما تقدم من التعاريف واستنادا لإشكالية الدراسة نقدم تعريفا إجرائيا لمفهوم الصحافة:

- الصحافة هي تلك المادة التي تنشرها الصحيفة كالأخبار والأحاديث والتحقيقات الصحفية، وما لها من وظائف تؤديها في المجتمع الحديث، أي كونها رسالة تستهدف خدمة المجتمع والفرد الذي يعيش فيه وكذا الأدوار التي تقوم بها من منطلق الأهمية التي تمثلها لدى الرأي العام والوظائف المنوط القيام بها وعلاقتها بالجمهور والمميزات التي تستحوذ عليها.

3- دور:

- لغة: دور ممثل، مهمة، وظيفة لشخص أو شيء في عمل ما.²
- اصطلاحا: "مصطلح الدور ينتمي في الأصل إلى لغة المسرح، الممثل الذي يلعب دور سوف يتبنى خلال فترة التمثيل مجموعة من السلوكات التي تعطي للجمهور

¹ فارق أبو زيد، مدخل إلى علم الصحافة، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 1998، ص 45.

² محمد بدوي، قاموس أكسفورد المحيط، انكليزي-عربي، الطبعة الانكليزية، أكاديمية بيروت، لبنان، 1994، ص

صورة عن ذلك الدور. العلوم الإنسانية، علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع استعادوا مفهوم "دور" للإشارة إلى ظاهرة اعتبرت أساسية في كل مجتمع من طرف العديد من المؤلفين. في سياق معين، كل عضو من هذا المجتمع يتجه إلى إظهار مجموعة من التصرفات التي تصف شخصية ما، مثلما في المسرح. مفهوم الدور يعكس حقيقة مألوفة، كل يوم نحن مجبرون على تحمل عدد من الأدوار تبعا لموقفنا الاجتماعي. الأدوار الاجتماعية لها وظيفة ضبط وتنشيط العلاقات بين الأفراد وتحديد إطار مرجعي الذي يسمح لهؤلاء بإيجاد أنفسهم داخل موقف ما.¹

لمفهوم الدور معاني مختلفة ويمكن تناوله من أبعاد متعددة في علم الاجتماع يشير إلى تكوين نماذج من السلوكات المستقرة نسبيا مرتبطة بموقف أو وظيفة داخل نظام. وهو الجانب الدينامي للوضع.²

من المفاهيم الاصطلاحية التي تقترب أكثر من مفهوم الدور في دراستنا هذه نقدم تعريف محمد عاطف غيث: "يستخدم مصطلح الدور في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا بمعاني مختلفة. فينطلق كمظهر للبناء الاجتماعي على وضع اجتماعي معين يتميز بمجموعة من الصفات الشخصية والأنشطة، تخضع لتقييم معياري إلى حد ما من قبل أولئك الذين يكونون في الموقف ومن قبل الآخرين. وهذا التعريف لا يأخذ في اعتباره التفرقة التي أقامها رالف لينتون Ralph Linton بين المكانة والدور. ويعرف الدور من ناحية أخرى كعنصر في التفاعل الاجتماعي، وهو هنا يشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل ويعتقد رالف لينتون أن المكانة هي مجموعة الحقوق والواجبات وأن الدور هو المظهر الدينامي للمكانة، فالسير على هذه الحقوق والواجبات معناه القيام بالدور. وهذا هو

¹ Jean-François Dortier, **Le Dictionnaire des Sciences Humaines**, Ed. DELTA, Beyrouth, Liban, 2004, p.p 741,742.

² Rocheblave SPENLE, **La notion de rôle en psychologie sociale**, PUF, Paris, 1962, p 268.

التعريف الذي استخدمه بارسونز PARSONS في مؤلفه "النسق الاجتماعي"، وورد كليف براون Radcliffe BROWN في مؤلفه "البناء والوظيفة في المجتمع البدائي" وروبرت ميرتون MERTON Robert في "النظرية الاجتماعية والبناء الاجتماعي".

الدور نموذج يتركز حول بعض الحقوق الواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها للآخرين كما يعتنقها الشخص نفسه، ويقوم البناء الاجتماعي بتحديد متطلبات معينة تنعكس على توقعات الأشخاص لسلوك غيرهم أو سلوكهم الخاص في أوضاع معينة، على أن هناك فروقا بين التوقعات المتصلة بوضع معين للمكانة (كوضع الأب، أو الطبيب أو الزوج أو الزوجة) ومع ذلك فإن هناك مستوى معين ينبغي أن تتحرك فيه هذه الفروق وهو مستوى السلوك المتفق عليه ثقافيا. والجدير بالذكر أن أي دور في الجماعة يميل إلى أن يتغير طبقا لطبيعة الفرد الذي يشغل المكانة، وكذلك تبعا لتركيب العام للعضوية في الجماعة، ولكن إذا انحرف أداء الدور بدرجة كبيرة وملحوظة عن مستوى السلوك المتوقع، فسوف يلقي الفرد جزءا سلبيا. ولما كان لكل فرد أوضاع كثيرة داخل المجتمع، فهو لذلك يؤدي مجموعة أدوار مختلفة. وطالما أن وحدة الذات تتطلب درجة معينة من التكامل السلوكي والقيمي، فإن الشخص يميل إلى التأثير في طريقة أدائه لأدواره المتعددة. ومع ذلك فإن أدائه لن يتطابق على نحو دقيق مع توقعات الآخرين ولن يتمكن من مواجهة كل التوقعات التي يكونها لذاته.¹

بعد عرض التعاريف الاصطلاحية لمفهوم "الدور" نستخلص تعريفا إجرائيا وهو كالاتي:

¹ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ب ت ط، ص 390.

- يشير مفهوم الدور في دراستنا هذه إلى مجموعة الأنشطة والوظائف، السلوكيات وردود أفعال الإعلام عامة والصحافة المكتوبة خاصة وذلك عن طريق مضامينها ومعالجتها التي تعكس هذا الدور أو هذه الوظيفة في تناولها للظاهرة. حيث نرى أن الصحافة المكتوبة تلعب دورا رئيسيا في المجتمع يهدف إلى الإعلام، التوعية، التوجيه والتأثير... الخ وذلك ايجابيا أو سلبيا تبعا لموقفها من موضوع المعالجة.

4- اتجاه:

● لغة: ترجع كلمة الاتجاه تاريخيا إلى أصلين:

- الأول: مشتق من الأصل اللاتيني « aptus » والذي يشير إلى معنى اللياقة وكان أول من استخدمه هيربرت سبنسر SPENCER.

- أما الثاني فيرتبط باستخدام كلمة « posture » والتي تعني وضع الجسم عند التصوير. تم تطور استخدام هذا المصطلح فأصبح يشير إلى الوضع المناسب للجسم للقيام بأعمال معينة.¹

والاتجاه هو الجهة، القصد، الرأي، الميل أو القيمة. أما في الدراسة العلمية يستعمل كمرادف للرأي أو الميل أو القيمة.²

● اصطلاحا:

- في العلوم الاجتماعية:

¹ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 259.

² صلاح مخيمر، عبده ميخائيل، علم النفس الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط2، 1968، ص 147.

هو "حالة من الاستعداد العقلي العصبي التي نظمت عن طريق التجارب الشخصية السابقة وتعمل على توجيه استجابة الفرد لكل الأشياء والمواقف التي تتعلق بهذا الاستعداد."¹

"هو تنظيم نفسي مستقر للعمليات الإدراكية والمعرفية والوجدانية لدى الفرد، يساهم في تحديد الشكل النهائي للاستجابة بالقبول أو النفور."²

يعرفه جوردون ألبورت: "حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي تنتظم من خلال خبرة الشخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة."³

- في المعجم الإعلامي:

"هو حالة استعداد عقلي كونته التجارب أو الظروف التي مرت بالفرد في الماضي، ويؤثر هذا الاستعداد تأثيرا توجيهيا على استيعاب الفرد لجميع المواقف والأشياء، ويرتبط الاتجاه بتأهب الفرد واستعداده لأن يتأثر بمثير ما في موقف من المواقف فيتصرف تصرفا معينا. أو هو الحالة النفسية القائمة وراء رأي الشخص أو اعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين، من خلال رفضه لهذا الموضوع أو قبوله له، ودرجة هذا الرفض أو القبول."⁴

- حسب محمد منير حجاب:

¹ سامية محمد جابر، منهجيات البحث الاجتماعي والإعلامي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ب ت ط، ص 335.

² نخبة من الأساتذة المصريين والعرب المتخصصين، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة، 1975، ص 5.

³ عبد الرحمان محمد عيساوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1964، ص 201.

⁴ محمد جمال الفار، مرجع سبق ذكره، ص 06.

"الاتجاه يشير إلى الاستعداد أو الميل المكتسب الذي يظهر في سلوك الفرد أو الجماعة عندما تكون بصدد تقييم شيء أو موضوع بطريقة منسقة وتميزه. أو قد ينظر إليه على أنه تعبير محدد عن قيمة أو معتقد، ولهذا يشتمل على نوع من التقييم الإيجابي أو السلبي والاستعداد نحو الاستجابة لموضوعات أو مواقف بطريقة محددة ومعروفة مسبقاً."¹

مما سبق يمكن استنباط تعريف إجرائي للاتجاه على أنه:

- تنظيم الفرد أو الجماعة لبعض العمليات النفسية، تظهر محصلتها في سلوكهم الفعلي والذي يعبر بدوره عن وجهة نظرهم حول موضوع معين من الموضوعات مهما كان نوعه، معبرين عن اتجاههم بالتأييد أو بالرفض أو حتى بالمحايدة بطريقة تحكيمية يمكن قياسها بإعطاء درجات لهذه الموافقة أو المعارضة أو المحايدة المبنية على المعتقدات أو الخبرات الماضية والتي تساهم في تكوين هذا الاتجاه.

5- قيمة:

● لغة: هي نوع من القيام: ثمن الشيء الذي يقدر به.² وقيمة الشيء هي الثمن الذي يعادله وقيمة الإنسان هي قدره.³ جمعها قيم.

جاء في المعجم الوسيط أن قيمة الشيء هي قدره وقيمة المتاع هي ثمنه، ويقال ما لفلان قيمة أي ماله ثبات ودوام على الأمر.⁴

¹ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² جرجي شاهين عطية، مراجعة إميل يعقوب، معجم المعتمد، عربي-عربي، دار الكتب العلمية، ط1 بيروت، 2007، 591.

³ ندى جميل إسماعيل، الدليل اللغوي الشامل، المركز الثقافي اللبناني، ط1، بيروت، ب ت ن، ص 436.

⁴ إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط2، القاهرة، 1979، ص 768.

• اصطلاحاً:

"القيم هي الأفكار العامة التي يشترك فيها الناس حول ما هو جيد أو غير جيد أو خطأ أو صحيح أو مرغوب أو غير مرغوب."¹

"القيم هي مجموعة من التنظيمات المعقدة لأحكام عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعني سواء كانت صريحة أو ضمنية فهي بمثابة حكم تفضيلي يعتبر إطاراً مرجعياً يحكم تصرفات الإنسان في حياته الخاصة والعامة. والقيم عند الأفراد تتميز في أغلب الحالات بالثبات والاستقرار أو التعبير عن الغايات أو الأهداف البعيدة (النهائية) للفاعل الاجتماعي فهي تعبير عن بعض الدوافع الأخلاقية والفعالة."²

"القيمة هي المبدأ أو المستوى أو الخاصية التي تعتبر ثمينة أو مرغوباً فيها والتي تساعدنا على تحديد ما إذا كانت بعض الموضوعات جيدة أو رديئة، حسنة أو سيئة، صحيحة أم خاطئة، مفيدة أم عديمة، هامة أم عديمة الأهمية، والقيمة بوجه عام المجموعة الثابتة للشيء الذي يقدر بها، ويرغب فيها من أجلها، ويتكون سلم القيم للأشياء من جهة تفاوتها فيما يقتضي لها التقدير أو ما يبعث على الرغبة فيها وقد يكون ذلك ثابت للشيء باعتبار ذاته أو باعتباره وسيلة لتحقيق معنى في غيره وهذا هو أساس الرغبة. يقول ديكارت DESCARTES أن الوظيفة الحقيقية للعقل هي أن يفحص القيمة الثابتة لجميع المنافع التي هي ناشئة فيها بصورة ترجع إلى اتجاهنا"³.

¹ محمد جمال الفار، مرجع سبق ذكره، ص 262.

² سمير سعيد حجازي، معجم المصطلحات الحديثة في علم النفس والاجتماع ونظرية المعرفة، دار الكتب

العلمية، ط1، بيروت، 2005، ص 240.

³ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004، ص 435.

"القيمة، مبدأ مجرد وعام للسلوك، يشعر أعضاء الجماعة نحوه بالارتباط الانفعالي القوي، كما أنه يوفر لهم مستوى للحكم على الأفعال والأهداف الخاصة. ولذلك، تضع القيم مجموعة المستويات العامة للسلوك التي تكون المعايير الاجتماعية التعبير الواضح والملموس لها، على أن الطبيعة العامة التي تتميز بها القيم تجعل من الممكن، للأفراد الذين يشتركون في نفس القيم، أن يختلفوا على بعض المعايير المندرجة تحتها وتعتبر العدالة، والحرية، والوطنية، والحب الرومانتيكي أمثلة على القيم، والجدير بالذكر أن القيم تضع المبادئ التنظيمية والضرورية لتكامل الأهداف الفردية والجماعية ونظرا للارتباط العاطفي القوي بالقيم، كمستويات للحكم على القواعد، والأهداف والأفعال الملموسة، إنما تعتبر مطلقة أو نهائية على الرغم من أن تكوينها وفهمها يعتبر أمر متصلا بعملية التفاعل الاجتماعي السوية. وطالما أن القيم توجه اختيار الأشياء والسلوك فإن دراستها لا بد أن تتطوي على تحليل الاتجاهات، والسلوك، والتفاعل، والبناء الاجتماعي".¹

ويتمثل التعريف الإجرائي لمفهوم القيمة أو القيم فيما يلي:

- إن مفهوم القيمة من المفاهيم التي اهتم بها كثير من الباحثين في مجالات مختلفة كالفلسفة وعلم الاجتماع وعلم النفس والأنثروبولوجيا وغيرها من المجالات، كما اهتمت بها علوم الإعلام والاتصال وهذا ما نلاحظه في دراساتها الحديثة التي تبحث في القيم التي تبتها وتنقلها وسائل الإعلام للجماهير.

تعرف القيم في هذه الدراسة بأنها تلك الموضوعات والأفكار والمبادئ الإيجابية أو السلبية التي تصدر عن وسائل الإعلام والتي تعمل على توجيه وترشيد سلوك الأفراد

¹ محمد عاطف غيث، مرجع سبق ذكره، ص 504.

واتجاهاتهم، كما تدفع هذه الأفكار والمبادئ إلى تفضيل أو تبني إيديولوجية دون أخرى بهدف تشكيل مواقف أو اتجاهات تعتقد هذه المؤسسات الإعلامية أنها هامة.

الإطار النظري

الفصل الأول ماهية الأزمة

تمهيد:

تتطور بحوث الأزمة باختلاف التخصصات ويزداد الاهتمام الكبير بدراستها لفهم طبيعتها واكتشاف أسبابها ومحاولة إيجاد أنجع الطرق للتعامل معها وإدارتها بأكفاً الإستراتيجيات، ومن تم التخفيض من ظهورها وتكراراتها والحد من آثارها السلبية والاستفادة من نتائجها.

نتناول في هذا الفصل الإطار المعرفي للأزمة، ويشمل ثلاث مباحث. تطرقنا أولاً إلى ضبط مفهوم الأزمة الذي يتسم بالتعقيد والتداخل مع مفاهيم أخرى مشابهة وقريبة منه، وتعود مشكلة تحديد مفهوم الأزمة إلى تعدد استخداماته في تخصصات وميادين مختلفة بالإضافة إلى طبيعتها وخصائصها المميزة. ثم قمنا بعرض أهم سمات الأزمة والتصنيفات المختلفة لأنواعها. وكان لابد من تناول أبعاد الأزمة وآثارها لتوضيح مدى خطورة وقوع الأزمات، وعالجنا في المبحث الثالث مراحل تطور الأزمة والعوامل التي تتسبب في ظهورها، من أجل تأطير ماهية الأزمة. وأخيراً، تطرقنا إلى أهم محاور دراسة الأزمات ومختلف مناهج تشخيصها،

المبحث الأول: تحديد مفهوم الأزمة.

المطلب الأول: تطور مفهوم الأزمة وتعدد تعريفاته.

أ. تطور مفهوم الأزمة:

إن تحديد مفهوم الأزمة يعد مرحلة ضرورية في أي بحث علمي لتوضيح المجال والتخصص والجانب المراد دراسته في الأزمة، حيث يواجه الباحثون صعوبات في وضع تعريف شامل، وموحد للأزمة لأسباب متعددة ومتداخلة أهمها "اتساع مفهوم الأزمة وتعدد مستوياته وشمولية طبيعته، تعدد مجالات استخدام المصطلح وتداخله مع مفاهيم أخرى، اشتراك مختلف العلوم والمعارف الإنسانية في تناول مصطلح الأزمة كل حسب خلفيته، ومنظوره العلمي".¹

إن أصل كلمة "الأزمة" يعود إلى الطب الإغريقي القديم، وكانت تستخدم للإشارة إلى نقطة تحول هامة أو لحظات اتخاذ قرار مصيري في حياة المريض يفضي إما لشفائه أو إلى وفاته ومنه اشتقت الكلمة الإغريقية (Kiii) التي تعني "القرار" وفعلها (Kiiioein) أي "يقرر". وقد استخدم الفيلسوف والمؤرخ الإغريقي "ثيوديدس" مصطلح الأزمة ست مرات في مؤلفه عن "الحرب البيلوبونيز" للدلالة على حدوث منعطفات حاسمة في مسار الحرب.²

ثم تطور مصطلح الأزمة وانتشر استخدامه في القرن السادس عشر في المعاجم الطبية، وفي القرن السابع عشر استخدم المصطلح ليدل على ارتفاع درجة التوتر في

¹ شهرزاد مسعود لمجد، الإعلام وإدارة الأزمات، الإعلام الأمريكي نموذجاً، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 47.

² المرجع نفسه، ص 47.

العلاقات بين الدولة والكنيسة. وزاد انتشار المصطلح وتطور مفهومه في القرن التاسع عشر ليدل على ظهور مشاكل خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية. واستعان كارل ماكس بالمصطلح في كتاباته عن "الحتمية التاريخية" للإشارة إلى أزمات الإفراط في الإنتاج. خلال هذه المراحل انتقل وتطور مفهوم الأزمة من مجال إلى آخر ليبدأ مع كارل ماكس دخوله إلى مختلف العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ب. التعريف اللغوي للأزمة:

تأخذ الأزمة عدة دلالات لغوية يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

- الصرحة والاحتجاج: فيقال (أزم) على الشيء أزما أي عض بالفم كله عضاً شديداً.
- الضغط الزائد: فيقال (أزم) الحبل ونحو: أي أحكم قفله.
- الخسارة الفاتكة: فيقال (أزمت السنة) أزما أي اشتد قحطها وبهذا فإن الأزمة تعني القحط.
- الانفعالية الزائدة: فيقال (الأزمة) الضيق والشدة والحمية في علم الطب: تغير مفاجئ يحدث في مرض حاد كالحميات.
- المواجهة: فيقال (أزم) فلان على كذا أي لزمه وواضب عليه.
- الأزمة: هي موقف ينتج عن متغيرات بيئية مولدة للأزمات ويخرج عن إطار العمل المعتاد، ويتضمن قدراً من الخطورة والتهديد، وضيق الوقت، والمفاجآت إن لم يكن في الحدوث فهو في التوقيت، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة

¹ المرجع نفسه، ص 49.

وسرعة ودقة في رد الفعل، ويفرز أثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسين والتعليم."

- "في قاموس لسان العرب، الأزمة هي الجذب أو القحط أو المجاعة."
- "في قاموس المورد :
- هي تغيير مفاجئ نحو الأفضل أو نحو الأسوأ في الأمراض الحمية الحادة.
- وهي مرحلة في العمل القصصي أو المسرحي تتضارب فيها العوامل المتعارضة أشد ما يكون التضارب، ويقال "أزم" أي "عقد" أو "فاقم".
- "والأزمة في قاموس وبستر هي:
- نقطة تحول يحدث عندها تغير إلى الأفضل أو الأسوأ، هي لحظة حاسمة أو وقت عصيب.
- فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم، هجمات مبرمجة من الألم، لحرب أو خلل وظيفي."
- "ويعرفها قاموس لونغمان بأنها زمن يتسم بوجود خطر كبير أو صعوبة شديدة أو عدم يقين سواء في السياسة أو الاقتصاد."
- "ويعرفها المنجد في اللغة والإعلام بأنها: "الشدة والضيقة، نقول "أزمة اقتصادية وأزمة سياسية، القحط."
- "الأزمة في اللغة العربية: "حدث عصيب يهدد كيان الوجود الإنساني أو الجماعة البشرية. أما في اللغة الصينية "Zei-ji" تتكون كلمة أزمة من مقطعين: المقطع الأول يعبر عن الخطر، أما الثاني فهو يعبر عن الفرصة."
- ت. التعريف العلمي للأزمة:

تضيف الباحثة شهرزاد لمجد مجموعة من التعريفات لمفهوم الأزمة الذي اجتهد فيه الباحثون من مختلف العلوم الإنسانية لإضفاء الطابع العلمي على المصطلح،

وصياغته ضمن حدود فاصلة تميزه عن مصطلحات أخرى تتداخل معه في الاستخدام اليومي الشائع مما يضعه موضع اللبس والغلط.¹ :

- الأزمة هي تزايد وتراكم مستمر للأحداث وأمور غير متوقع حدوثها على مستوى جزء من النظام أو على مستوى النظام بأكمله. هذه الأحداث قد تستمر في التراكم والتضخم إلى الدرجة التي تؤدي إلى التأثير على أكثر من جزء من النظام، ومن ثم تتأثر الأنشطة والعمليات الحالية للنظام وقد يمتد تأثير ذلك ليؤثر على مستقبل النظام بأكمله. هذا بالإضافة إلى التأثير الشديد على أطراف أخرى داخل النظام وخارجه ماديا، ونفسيا، وسلوكيا. وعليه فالأزمة باختصار هي كل موقف يحتمل أن يؤدي فيه كل تغير في الأسباب إلى تغير فجائي وحاد في النتائج.
- يعرف أليستار بوخان Alastar Buchan الأزمة في كتابه "إدارة الأزمات" بأنها: "تحدي مرتب من طرفين أو عدة أطراف يحاول كل منهم تحويل مجرى الأحداث لصالحه."
- ويعرفها أوران بونج في كتابه "الوسطاء" بأنها "أحداث سريعة تؤدي إلى زيادة عدم الاستقرار في النظام القائم إلى درجة غير عادية تزيد من احتمال استخدام العنف."
- أما كورال بال فتعرفها في كتابها "اتفاقيات الأزمة" بأنها "ارتفاع الصراعات إلى مستوى يهدد بتغيير طبيعة العلاقات بين الدول."
- يعرفها كارل سلايكي بأنها "حالة مؤقتة من الاضطراب، ومن اختلال التنظيم بقصور الفرد في مواجهة هذه الحالة باستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلات كما تتميز بها تنطوي عليه تلك الحالة من إمكانات لحدوث نواتج أو مترتبات

¹ المرجع نفسه، ص 50.

موجبة أو سالبة بشكل جذري، ومن هنا فإنه يمكن النظر إلى الأزمة على أنها وضع أو حالة يحتمل أن يؤدي فيها التغير في الأسباب إلى تغير فجائي وحاد في النتائج، وبمعنى آخر فإن الأزمة هي نتائج مجموعة من التراكمات تغذي كل منها الأخرى إلى أن تصل إلى تفجر الأزمة.

- أما مايكل كروزي في كتابه "كراريس الأمن الداخلي" فيعرف الأزمة بأنها "تغير كل متغيرات البيئة المادية والإنسانية، بطريقة تصبح معها المرجعيات غير موجودة، ولا يعرف الأفراد كيف يتصرفون."

المطلب الثاني: مفهوم الأزمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

يقول الكاتب محمد عبد الوهاب حسن عشاوي في صدد تحديد مفهوم الأزمة أنه "لا يوجد حتى الآن تعريف جامع مانع لمفهوم الأزمة، ولعل السبب الرئيسي لذلك هو اتساع المجال الذي يستعمل فيه هذا المفهوم، وتعدد زوايا النظر إليه بتعدد الاستخدامات العلمية له.¹ ولذلك، كان من المهم بالنسبة لدراستنا قراءة ودراسة التعريفات التي قدمها الباحثون في مجال تخصصنا حول مفهوم الأزمة ومختلف دلالاته في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

أ. الأزمة في علم الإدارة:

"تعرف الأزمة من المنظور الإداري، بأنها لحظة حرجة حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة لا يدري أي قرار يتخذ... كل ذلك في دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج."²

تعرف الأزمة في علم الإدارة بأنها "عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وعليه يتطلب وجود الأزمة توافر شرطين على الأقل:

- يجب أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد إلى الحد الذي تختل معه وحدته بالكامل.

- تصبح الافتراضات والمسلمات موضعاً للتحدي لدرجة أن يظهر لهم بطلان هذه الافتراضات أو تجعلهم يلجئون إلى أساليب دفاعية تجاه هذه الافتراضات."³

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 52.

³ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 44.

لقد اهتم علم الإدارة بتحديد مفهوم الأزمة ضمن علاقته بكافة الجوانب الخاصة بإدارة المنظمة وشروط نجاحها واستمرارها. وقد ظهرت على إثر ذلك العديد من المفاهيم والتعريفات، منها ما ركزت إما على موقف الأزمة في حد ذاتها، أو نتائجها الإيجابية والسلبية، ومنها ما ركزت على الإجراءات الوقائية أو الاستجابة المطلوبة. ولعل من أبرز محاولات تحديد مفهوم الأزمة، وجهة النظر التي تقدم بها علم الإدارة وفق ما يقرره فورد FORD معتبرا الأزمة حالة أو موقف يتسم بسمتين أساسيتين:

السمة الأولى: التهديد الخطير للمصالح العامة والأهداف الجوهرية التي يسعى المدير إلى تحقيقها، ويشمل هذا التهديد حجم وقيمة الخسارة المحتملة، بالإضافة إلى احتمال تحقيق هذه الخسارة.

السمة الثانية: فهي ضغط الوقت أو الضغط الزمني، بمعنى أن الوقت المتاح أمام المدير للقيام بالبت واتخاذ القرار قبل وقوع الخسائر أو الأضرار المحتملة وتصاعدها، وقت ضئيل جدا.

ويرى "فورد" أن ضغط الوقت لا يتساوى بالضرورة مع التوقيت العادي، إذ أن إدراك المدير للوقت المتاح لحل الأزمة يتأثر ببعض العناصر النفسية مثل خصائص وسمات شخصية المدير في التعامل مع الأزمة بمستوى الضغط الذي شعر به. ويؤكد مولر Muller أن الأزمة في علم الإدارة هي حدث غير مرغوب فيه، يهدد بخطر الوجود المستمر للمنظمة، كما عرفها ميرس Meyers بأنها -أي الأزمة- مهددة للأعمال، وإذا لم يتم التعامل معها سوف يعقبها اتجاه متوقع مدمر.¹

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 18.

ب. الأزمة في علم الاجتماع¹:

اهتم علماء الاجتماع بدورهم بدراسة الأزمات التي يتعرض لها البناء الاجتماعي والتي تؤثر على العلاقات الاجتماعية السائدة، وانعكاسات ذلك على الجماعات المختلفة، وتركزت أبرز مساهمات علماء الاجتماع في دراسة ردود الأفعال الاجتماعية والسلوك الاجتماعي أثناء الأزمات والكوارث حتى أنه ظهرت في العشرينات من القرن العشرين دراسات حول سوسيولوجيا الأزمات والكوارث كحقل علمي جديد. ولعل أبرز الموضوعات التي يركز عليها علماء الاجتماع، إشكالية دور المنظمات خلال الأزمة، وبعبارة أدق، إذا كانت الأزمات تختلق نوعاً من الانحراف أو الخروج عن المألوف في العلاقات الاجتماعية والنظم الاجتماعية، فما سيكون رد فعل المنظمات المختلفة؟.

ولقد ركز عالم الاجتماع أنتوني جينرز Anthony Giddens حديثاً على موضوع الأزمة والمخاطرة، واعتبر المصطلحين وجهان لعملة واحدة. فإذا كانت الأزمة ترجح أحياناً وتدمر العلاقات والحالة المستقرة للفرد أو المجتمع أحياناً أخرى، فبإمكان المخاطرة أيضاً أن تخلق توتراً سواء في العلاقات البينية أو الداخلية للمنظمات. على أن الأهمية الجديدة للمخاطرة ترتبط باستقلالية الفرد من ناحية وبالتأثير الطاغي للتغير العلمي والتقني من ناحية أخرى. فالمخاطرة تلفت الانتباه إلى الأخطار التي نواجهها - وهي أخطار نكون نحن الذين خلقنا الجانب الأعظم منها -، كما تلفت الانتباه أيضاً إلى الفرص التي نجنيها منها.

تعرف الأزمة من الناحية الاجتماعية على أنها "توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة، كذلك فإن الأزمة موقف تحد للعادات والسلوكيات المعتاد."²

¹ المرجع نفسه، ص 19.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 52.

ت. الأزمة في علم النفس:

"يركز علم النفس وعلم النفس الاجتماعي على دراسة الآثار النفسية التي تلحق بالفرد أو الجماعة في موقف الأزمة، والتي تتخذ أشكالا متنوعة كالارتباك والصدمة والقلق والتوتر وعدم التوازن. ويرى جانوسيك Janosilk أن الأزمة تسبب للأفراد ارتباكا كبيرا في حياتهم وفي أساليب التكيف مع الضغوط، وعادة ما تشير الأزمة إلى مشاعر الخوف والصدمة والضغط ويكون وقت الأزمة محدودا حيث لا يتعدى أسابيع قليلة. أما نظرية الأزمة فإنها تقوم حسب جولان Golan وسيلكيو Slaikeu على سبع فرضيات أساسية هي:

- من الشائع أن يمر الأفراد بحالة من عدم الاتزان العاطفي الحاد وتفكك النظام الاجتماعي مع وجود عوائق ضاغطة آنية وأحداث متأزمة في حياتهم.
- يعتبر الضغط الموقفي الحاد خبرة عادية وخيبة أمل في حالة عاطفية عادية ليست بالجسيمة، وتحتل أن تحدث في الغالب لجميع الناس في وقت واحد من يومياتهم وحياتهم.
- أن أشخاص الذين يمرون باختلال عاطفي يثابرون لكي يستعيدوا الاتزان العاطفي.
- أثناء الصراع لاستعادة التوازن العاطفي، فإن الفرد يكون في حالة حادة محدودة الزمن من الضغط النفسي.
- أثناء هذه الحالة من الضغط النفسي فإن عامة الأفراد يكونوا قابلين للتدخل النفسي.
- يمكن لمثل هذه الأزمات أن تنمو وتتطور كما يمكن أن ينتج عنها سلبيات أيضا.

وبصورة عامة يمكن النظر إلى الأزمة على أنها ارتباك في العلاقات المستقرة المطلوبة للفرد، وتظهر عندما تكون هذه العلاقات مهمة للفرد أو عندما يدرك الأفراد تحطم هذه العلاقات أو تدهورها.¹

ث. الأزمة والعلاقات الدولية:

"حظيت الأزمات في مجال العلاقات الدولية باهتمام واسع من لدن الباحثين، بل ويمكن القول بأن النمط التكراري لظهور واختفاء الأزمات الدولية كان القاطرة التي دفعت بحوث العلاقات الدولية للأمام، وتكاد تعيش العلاقات الدولية المعاصرة أزمات متلاحقة على نحو جعل هذه الأزمات الدولية ظاهرة متكررة تفرض نفسها على كل من صناع السياسات الخارجية ومراقبي ومحلي العلاقات الدولية، والواقع أن الاهتمام العلمي بالأزمات الدولية لا يعود إلى مجرد كونها ظاهرة متكررة في العلاقات فحسب بل يعزي هذا الاهتمام أيضا إلى النتائج والتداعيات الهامة والخطيرة التي تؤدي إليها مثل هذه الأزمات سواء على سياسات ومواقف الأطراف المشتركة فيها أو على بيئة النظام الدولي ووحداته الأخرى ومع ذلك ليس ثمة اتفاق بين علماء العلاقات الدولية على تعريف واحد جامع مانع لمفهوم الأزمة الدولية إذ ينقسم علماء العلاقات الدولية في هذا الشأن إلى فريقين:

أولهما: ينظر إلى الأزمة الدولية من خلال منظور تحليل النسق، والتي ترى أن الأزمة الدولية هي نقطة تحول في تطور النظام الدولي العام أو أحد نظمه الفرعية قد تؤثر فيه بالسلب أو الإيجاب، وأنه يتزايد معها احتمالات نشوب الحرب واستخدام القوة العسكرية من قبل أطراف الأزمة.

ثانيهما: يتمحور حول تحليلات مدرسة صنع القرار التي ترى أن الأزمة الدولية هي موقف بين دولتين أو أكثر يتسم بخصائص ثلاث هي:

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 20.

- موقف يتضمن درجة عالية من التهديد للأهداف والقيم والمصالح الجوهرية للدول، وبحيث يدرك صناع القرار ذلك التهديد لمصالح دولهم.
- موقف يدرك فيه صناع القرار أن الوقت المتاح لصنع القرار واتخاذها هو وقت قصير، ويستلزم ذلك سرعة فائقة وإلا فإن موقفاً جديداً سوف ينشأ لا يجدي القرار المتأخر في معالجته.
- موقف مفاجئ، حيث تقع الأحداث الخالقة للأزمة على نحو يفاجئ صانع القرار وقد حاول فريق ثالث من علماء العلاقات الدولية إيجاد تعريف توفيقى بعد تعريف مدرسة النسق ومدرسة صنع القرار للأزمة الدولية فعرّفها بأنها: "موقف ينشأ عن احتدام صراع بين دولتين أو أكثر، وذلك نتيجة سعي أحد الأطراف إلى تغيير التوازن الاستراتيجي القائم لصالحه، مما يشكل تهديداً جوهرياً لقيم ومصالح وأهداف الخصم الذي يتجه إلى المقاومة، ويستمر هذا الموقف لفترة قصيرة ومحدودة، قد يتخللها لجوء الأطراف إلى استخدام القوة العسكرية وينتهي موقف الأزمة غالباً إلى إقرار نتائج هامة مؤثرة في النظام الدولي العام أو أحد نظمته الفرعية."¹

ج. الأزمة في السياسة:

تعني الأزمة في السياسة "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله (إداري، سياسي، نظامي، اجتماعي، اقتصادي، ثقافي) لكن الاستجابة الروتينية المؤسسية لهذه التحديات تكون غير كافية فتحول المشكلة إلى أزمة تتطلب تجديدات حكومية ومؤسسية إذا كانت النخبة لا تريد التضحية بمركزها، وإذا كان المجتمع يريد البقاء."²

¹ المرجع نفسه، ص 22.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 52.

ح. الأزمة من المنظور الإعلامي:

"إن الأزمة هي موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ومن جماعات أخرى كالمستهلكين والعالميين والسياسيين والنقابيين والتشريعيين. كما هي نشر سيئ غير متوقع وعادة ما يكون النشر هو المتسبب في إلحاق الضرر بالمنظمة، وليس الحطام الناتج عن الأزمة."¹

تشير الدراسات الرائدة في مجال الأزمات والكوارث إلى أن الباحثين الأوائل قد اهتموا بدور الاتصال والإعلام في إدارة الأزمة، من هنا تطورت بحوث الإعلام والاتصال والعلاقات العامة التي ركزت على دور الاتصال في التحذير من الأزمات والكوارث واحتواء الآثار السلبية لها، وذلك بتوفير البيانات والمعلومات للجمهور ووضع قواعد وأسس إرشادية للتغطية الإعلامية حولها، لئلا تؤدي إلى الذعر أو اتخاذ مواقف وردود أفعال سلبية، بالإضافة إلى تطوير قدرة المنظمات الإعلامية على إنتاج ونشر الرسائل الإعلامية بسرعة وبطريقة واضحة ومؤثرة للحيلولة دون ظهور وانتشار الشائعات.²

¹ المرجع نفسه، ص 52.

² محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 21.

المطلب الثالث: الفرق بين الأزمة والمفاهيم المرتبطة بها.

يتداخل مفهوم الأزمة مع مفاهيم أخرى مرتبطة به فيؤدي إلى الخلط واستخدام مفهوم الأزمة في غير محله، أو توظيف مفاهيم أخرى للدلالة عليه. وتجدر الإشارة إلى ضرورة التمييز بين مصطلح الأزمة والمصطلحات الأخرى ذات صلة به، حيث يؤدي الخلط بين هذه المصطلحات وبين مصطلح الأزمة إلى الفهم الخاطئ والاستنتاجات المغلوطة فيما يتعلق بطبيعة الأزمة وأبعادها وآثارها وطرق التعامل معها ومن بين هذه المصطلحات ما يلي:

أ. **الحادث:** "يعبر الحادث عن شيء فجائي غير متوقع بشكل سريع وانقضى أثره فور إتمامه، ولا تكون له صفة الاستمرار بعد حدوثه الفجائي العنيف".¹

وهو "فعل مادي له تأثير سلبي على الفرد أو المنظمة... فعلى سبيل المثال، إذا اشتعلت النيران في أحد المصانع وتم حصرها وإخمادها بسرعة، وتسبب ذلك في بعض الخسائر المادية والبشرية، ومع ذلك لم يعرف الجمهور الخارجي شيئاً عما حدث، ولم تتسرب أخباره إلى وسائل الإعلام، فإن توصيف ما وقع يسمى حادثاً. ومن جهة أخرى... فإن حادثاً بسيطاً لعميل غاضب يشتكي من منتج ما (مثل وجود حشرة داخل مشروب غازي)، ويحمل هذا العميل شكواه إلى إحدى وسائل الإعلام مؤيداً دعواه بالدليل المادي (زجاجة المشروب وداخلها الحشرة) يمكن لهذا الحادث الصغير أن يتحول إلى أزمة كبرى Major crisis لشركة المشروبات الغازية، ذلك أن هذا الحادث الصغير يحظى بالنشر السلبي من جانب وسائل الإعلام، وينطوي على تهديد شديد لسمعة المنظمة. فالعنصر الذي يحيل الحادث إلى أزمة هو النشر السلبي من جانب وسائل الإعلام الذي يلحق الضرر بسمعة المنظمة".²

¹ المرجع نفسه، ص 13.

² حسن عماد مكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 52.

ب. **المشكلة:** يشير قاموس Webster إلى أن المشكلة "حالة صعبة تتطلب حلاً" كذلك فإن المشكلة "حالات تتعد فيهما عوامل متشابكة تتصف بالغموض ويحتاج حلها إلى معرفة أسبابها وتحليل عناصرها وظروفها" والمشكلة تعني عوائق وصعوبات تحول دون الوصول للهدف المأمول، ويؤدي تراكم المشكلات إلى ظهور الأزمات إذا تكرر حدوثها، أو إذا استمرت لفترة طويلة دون حل.¹

"ويقصد بها حالة أو موقف صعب يثير قلق وضغط ويتطلب حلاً وقد تخلق المشكلة حالة من حالات عدم الاستقرار غير المرغوب في البنى الرئيسية المعنية اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية أو مؤسسية أو غيرها، وتتسم المشكلة بالتجدر من حيث الأسباب والأبعاد، وتحتاج إلى بذل جهد كبير خلال فترة زمنية طويلة نسبياً للتعامل معها بشكل فعال".²

ت. **الطارئ:** "عبارة عن حدث مفاجئ يتطلب اهتماماً فورياً، وفي حالة تكرار حدوثه قد يتسبب في تهديد سمعة المنظمة، إذا تداولته الجماهير ووسائل الإعلام".³

ث. **القضية:** "عبارة عن موضوع جدلي يتسع للاختلاف في وجهات النظر وتباين الآراء والحلول المقترحة، وتظهر القضية نتيجة تطور خلافات حول مسألة ما وتتطوي على آراء متعارضة وتنشأ القضية نتيجة الفجوة بين سلوكيات

المنظمة وتوقعات قطاع أو أكثر من جماهيرها وإذا استمرت القضايا دون علاج يمكن أن تؤثر على وظائف المنظمة وتطوراتها المستقبلية وتختلف إدارة القضايا عن إدارة الأزمات في كون الأولى ذات طبيعة وقائية Proactive، في حين غالباً ما تكون الثانية ذات طبيعة علاجية Réactive. وتتشابه القضية مع الأزمة في أن كلاهما ينطوي على تهديد للمنظمة بشكل ما، غير أن الاختلاف بينها يكون في

¹ المرجع نفسه، ص 53.

² محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ حسن عماد مكاري، مرجع سبق ذكره، ص 53.

المدى الزمني حيث تأتي الأزمة عادة على غير توقع، وتدفع المنظمة إلى الاستعجال في اتخاذ الإجراءات، ويتم ذلك غالبا في إطار نقص المعلومات وعدم اليقين، بينما في حالة القضية يوجد كثير من الوقت لتحليل المعلومات ووضع البرامج المناسبة للعلاج، لذلك يمكن اعتبار "الأزمة قضية عاجلة"، لذلك تكتسب دراسة معالجة الأزمة أهمية أكبر من دراسة معالجة القضايا.¹

"وتختلف أيضا القضية عن الأزمة، فالقضية لغويا تعني مسألة فيها نقاش أو جدل أو خلاف، أو مسألة أو نقطة تساؤل سيكون حوله خلاف أو سيتخذ حياله قرار، وتبدأ القضية في التكون عندما تظهر علامات على تطور خلافات حول مسألة ما، وتشمل الخلافات عموما وجهات نظر متخاصمة عما الذي يجب ألا يعمل في حالة بعينها، أو يكون الخلاف حول كيفية التعامل مع مسألة ذات اهتمام مشترك بين الأطراف، وبهذا المعنى فإن كثير من الأزمات قد ينتج عنها قضايا، كما أن بعض القضايا في حالة عدم التحرك لمواجهتها قد تتفاقم وتتحول إلى أزمة."²

ج. الكارثة: "الكارثة عبارة عن حدث يسبب تدميرا شاسعا وأضرارا كبيرة وسوء حظ عظيمًا، وكلمة كارثة Disaster مشتقة من اللغة اللاتينية ومكونة من مقطعين Dic وتعني القوة السلبية والثانية Ustrum وتعني النجمة، والمعنى الحرفي للكلمة هو "النجمة السيئة" أو "سوء الطالع"، ويعرف العلماء الكارثة تعريفات تبرز خصائصها وتميزها عن الأزمة فهي: "حادثة مفاجئة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ وتوقع عديد من الخسائر المادية والبشرية، وتحطم الموارد المحلية، وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة."³

¹ المرجع نفسه، ص 54.

² محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 54.

"وغالبا ما تؤدي الكارثة إلى أزمة أو أزمات، وقد يحدث العكس أيضا، أي ينتج عن تفاقم الأزمة كارثة، ويرى شنايدر Schneider أن أهم خصائص الكارثة هي أنها حدث غير عادي، مقلق وشديد الدمار، ويتطلب الاهتمام العام، كما يعني وجود أفراد ضحايا أبرياء، فضلا عن أن الكارثة تحمل من المعاني الرمزية ما يجعل تدخل الحكومة وغيرها من الهيئات أمرا واجبا وشرعيا، وأخيرا فإن كلمة كارثة تعني استحالة التنبؤ بالحدث بدقة، كما تعني أيضا أنه يصعب بشكل كبير التعامل معها وإدارتها. ويميز أغلب الباحثين والمهتمين بالأزمات والكوارث بين الأزمة والكارثة على أساس أن الكارثة أكبر من حيث الحجم ومدى الانتشار ودوائر التأثير، وبالتالي مستوى وحجم الخسائر المادية والبشرية والجهود المطلوبة لمواجهتها، على أن المعايير التي استند إليها الباحثون والخبراء في التمييز بين الأزمات والكوارث قد أثارت نوعا من الارتباك والتداخل في استخدام مفهوم الكارثة، ومفهوم الفاجعة Catastrophe، رغم أن المعنى والاستخدام لمفهوم الفاجعة يدل على نوع أو نمط من أنماط الكوارث، حيث يعرف قاموس أكسفورد الكارثة بأنها سوء حظ هائل ومفاجئ، وفشل كامل، بينما يعرف الفاجعة بأنها كارثة مفاجئة وكبيرة، ونهاية مأسوية تؤدي إلى خراب أو تدمير في ترتيب الأشياء."¹

ح. الواقعة: "تعرف بأنها شيء حدث وانتهى أثره، وهي خلل في مكون، أو وحدة أو نظام فرعي من نظام أكبر، مثل ذلك حدوث خلل في أحد الصمامات أو المولدات في مفاعل نووي لم يترتب عليه حدوث تهديد لنظام المفاعل بأكمله خاصة وقد تم إصلاح العطل."²

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² المرجع نفسه، ص 13.

- خ. الصراع: "هو نوع من التضاد أو التعارض في المصالح والقيم والأهداف والرؤى يولد صراعا بين إرادتين أو أكثر، وبهذا المعنى يكون الصراع مصدرا رئيسيا وسببا مباشرا للأزمات."¹
- و"يعبر عن تصادم إرادات وقوى معينة بهدف تحطيم بعضها كليا أو جزئيا والانتهاز بالسيطرة والتحكم في إدارة الخصم."²
- د. الصدمة: "هي شعور مفاجئ حاد وتتابعات إما أنها غير متوقعة أو غير مرغوبة أو غير مسلم بإمكانية وقوعها، وهو شعور مركب بين الغضب والذهول والخوف، وقد تكون الصدمة أحد عوارض الأزمة أو إحدى نتائجها."³
- ذ. النزاع: "يعبر عن تعارض في الحقوق القانونية وهو ليس أزمة في حد ذاته، ولكنه قد يؤدي إلى أزمة."⁴

¹ المرجع نفسه، ص 14.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 55.

³ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 14.

⁴ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 54.

المبحث الثاني: تشخيص الأزمات.

المطلب الأول: خصائص الأزمة.

يعاني الباحث العلمي عند دراسته للأزمات من صعوبة تحديد مفهومها وذلك بسبب توظيفه في تخصصات ومجالات مختلفة، مع ذلك، تحمل الأزمة عامة مجموعة من الخصائص، متفق عليها، تأخذ معنى حسب كل مجال تقع فيه. من الخصائص التي تميز الأزمة عن باقي الظواهر المشابهة لها ما يلي:

- "جسامة التهديد من خلال وجود تهديد خطير يؤثر في الأداء الأمني والمستقبلي.
- المفاجأة في التوقيت الفعلي لحدوث الأزمة.
- ضيق الوقت المتاح لاتخاذ القرارات اللازمة لمواجهة الأزمات، الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر القدرات الإدراكية والمهارات الإدارية والمعرفية لدى صناع القرار.
- إثارة الخوف لدى الجمهور وإحداث أضرار معنوية.
- التشابك والتعقيد والتداخل بين أحداثها وأسباب حدوثها والأبعاد المترتبة عليها.
- الغموض وعدم وضوح الرؤية لدى متخذي القرار.
- إن تصاعدها المفاجئ يؤدي إلى درجة عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الأحداث المتسارعة نظرا لأن ذلك يتم تحت ضغط نفسي عال في ظل ندرة المعلومات أو نقصها.
- إن مواجهتها تستوجب خروجاً عن الأنماط التنظيمية المألوفة وابتكار نظم أو نشاطات تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية.

- مواجهة الأزمة تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات والإمكانات وحسن توظيفها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة التي تؤمن بالتنسيق والفهم الموحد بين الأطراف ذات العلاقة.
- مواجهتها تستوجب إعادة النظر في وسائل التنبؤ بها وما يتصل بها من تقنيات. كما تتطلب درجة عالية من التحكم في الموارد المتاحة والإمكانات وحسن توظيفها.¹
- "تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة وتطورها، وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جسيمة في السيطرة على الموقف وإدارته، وبعض هذه الصعوبات إدارية أو مادية أو بشرية أو سياسية، أو بيئية... الخ."²
- "تتطوي الأزمة على تداعيات وآثار آنية ظرفية وأخرى مستقبلية."³
- نلاحظ من خلال خصائص الأزمة ، أنها ذات طبيعة مميزة تتسم بعنصر المفاجأة، ضيق الوقت، التعقيد، التهديد... الخ بالإضافة إلى ذلك تتطلب وتستوجب طرق خاصة للتعامل معها والتصدي لها من أجل تفادي أكبر قدر ممكن من النتائج السلبية.
- ويقدم الكاتب "حسن عماد مكاوي"⁴ السمات الأساسية للأزمة كالاتي:
- "عبارة عن حدث ضد طبيعة الأشياء." والمقصود هنا هو أن الأزمة هي حدث يسبب خلل وظيفي في النظام، كله أو جزءا منه.
- "تفرض تحديات لاستخدام الموارد المتاحة." أي أن الأزمة تخلق مشاكل جديدة وظروف مختلفة تتطلب استغلال كل الموارد المتاحة لمجابهتها.

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشموي، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 23.

³ شهرزاد مسعود لمجد، ص 53.

⁴ حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 51.

- "تتطلب الاهتمام والتصرف الفوري." نظرا لطبيعتها المهددة والمقلقة وضيق الوقت لإدارتها الجيدة، فالأزمة تحتاج لليقين وردة الفعل السريعة.
- "يمكن أن تحدث أضرارا." الآثار السلبية للأزمة محتملة جدا لكنها ليست حتمية إذا ما نجحت إدارة الأزمة في معالجتها بأحسن الطرق. كما يمكن لإدارة الأزمة أن تستفيد من النتائج السلبية للأزمة ايجابيا وتحويلها إلى فرصة بالنسبة للمؤسسة المتضررة.
- "سيطرة الإدارة يمكن أن تكون محدودة." غالبا ما تقع إدارة الأزمة مكتوفة الأيدي أمام الأزمة، وتتعدم لديها الوسائل لإدارتها في حالة الأزمات الاستثنائية أو الحصرية التي يصعب التنبؤ بها مسبقا، أو في حالة تعدي ظروف الأزمة لنطاق وإمكانيات إدارتها وتعدد الأطراف الفاعلة فيها.
- "يتصرف الأفراد بناء على أحكامهم الشخصية، وليس من خلال تعليمات محددة سلفا." تتميز الأزمة بظهورها المفاجئ الذي يترتب عليه الارتباك والقلق وقلة المعلومات للتعامل معها، فيتبنى المعنيين بها تصرفات بناء على أحكامهم الشخصية تتلاءم ووضع الأزمة الراهنة.
- "لها تأثير محلي أو دولي." يتعدى تأثير الأزمة النطاق المحلي وفق نوعيتها وظروفها، أسبابها ومراحلها والأطراف المعنيين بها.
- "يصعب التنبؤ بتطوراتها." تعمل إدارة الأزمة عند ظهورها على محاولة معالجتها بسبب ضيق الوقت وسرعة تطور أحداثها، فمن الصعب جدا إمكانية التنبؤ بمآلاتها.
- "لها مسؤولية قانونية تستدعي اهتمام الناس ووسائل الإعلام." من طبيعة الأزمة أنها تهدد استقرار نظام معين الذي يرتبط به أفراد معينين وبالتالي فهي تثير اهتمام الناس حولها وتجذب وسائل الإعلام نحوها.

- "تتطوي على "رهان" من نوع ما، يمكن كسبه حسب مهارة التعامل مع الأزمة." إن أهم رهانات الأزمة هي محاولة إدارتها بأنجع الطرق للتقليل من نتائجها السلبية. كما يمكن أن تكون الأزمة في حد ذاتها وسيلة لتحقيق أهداف معينة وهذا ما يسمى بـ"الإدارة بالأزمات".

المطلب الثاني: تصنيفات وأنواع الأزمة.

اختلف الباحثون والمتخصصون في تحديد تصنيفات الأزمة، ونجد في كل مرجع من أدبيات الأزمة تصنيفات مختلفة، وذلك بسبب طبيعة الأزمة المعقدة والمتشابكة ومتعددة الأبعاد والآثار المتداخلة في بعضها البعض. لكن ما هو متفق عليه، حسب مختلف القراءات، أن الأنواع تبقى نفسها وضمن تصنيفات مختلفة.

يعرض الكاتب "محمد شومان" في مؤلفه "الإعلام والأزمات" تصنيفات للأزمة جامعة لكل أنواعها ويقول أن تحديد نوع الأزمة هو الخطوة الأولى في الإدارة السليمة لها رغم صعوبة المهمة لأن الأزمة بحكم طبيعتها تنطوي على عدة جوانب متشابكة إدارية واقتصادية وإنسانية وجغرافية وسياسية، وبالتالي تتعدد وتتوسع التصنيفات بتعدد المعايير المستخدمة في عملية تحديد أنواع الأزمات.

"وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الأزمات استنادا إلى المعايير التالية:

1. **نوع ومضمون الأزمة:** فهناك أزمة تقع في المجال الاقتصادي أو السياسي... الخ، ووفق هذا المعيار قد تظهر أزمة بيئية، أو أزمة سياسية، أو أزمة اجتماعية، أو أزمة إعلامية، أو أزمة اقتصادية، و في داخل كل نوع قد تظهر تصنيفات فرعية مثل الأزمة المالية ضمن الأزمة الاقتصادية، وهكذا...
2. **النطاق الجغرافي للأزمة:** إن استخدام المعيار الجغرافي يؤدي إلى ما يعرف: الأزمات المحلية، الأزمات القومية، الأزمات الدولية.
3. **حجم الأزمة:** يشيع معيار الحجم أو الضخامة في تصنيف الأزمات فهناك: أزمة صغيرة أو محدودة تقع داخل إحدى منظمات أو مؤسسات المجتمع، أزمة متوسطة، أزمة كبيرة. ويعتمد معيار الحجم أو الضخامة على معايير مادية كالأضرار والخسائر والأضرار الناجمة عن أزمة المرور أو تعطل في توليد الطاقة

الكهربائية، ثم هناك في كل أزمة معايير معنوية كالأضرار والآثار التي لحقت بالرأي العام و بصورة المجتمع أو المؤسسة التي تعرضت للأزمة.

4. **المدى الزمني لظهور وتأثير الأزمة:** ويعتمد هذا المعيار على عمر الأزمة، في هذا الإطار هناك نوعين من الأزمات:

- **الأزمة الانفجارية السريعة:** وتحدث عادة فجأة وبسرعة، كما تختفي أيضا بسرعة. وتتوقف نتائج هذه الأزمات على الكفاءة في إدارة الأزمة، والتعلم منها.
- **الأزمة البطيئة الطويلة:** تتطور هذه الأزمة بالتدرج، وتظهر على السطح رغم كثرة الإشارات التي صدرت عنها، لكن المسؤولين لم يتمكنوا من استيعاب دلالات هذه الإشارات والتعامل معها، ولا تختفي هذه الأزمة سريعا، بل قد تهدد المجتمع لعدة أيام.

5. **طبيعة التهديدات التي تخلق الأزمة:** تختلف التهديدات التي تواجه المنظمة أو المجتمع، وبالتالي يمكن تصنيف الأزمات استنادا إلى نوعية ومضمون التهديد، فهناك تهديدات خارجية موجهة ضد المعلومات، ومجموعة متعلقة بالأعطال والفشل، وتهديد خارجي موجه ضد اقتصاد المنظمة، والخسائر الفادحة، وتهديدات نفسية، والأمراض المهنية.

6. **أسباب الأزمات:** اعتمادا على الأسباب المؤدية للأزمات يمكن تقسيمها إلى:

- أزمات تظهر نتيجة تصرف أو عدم تصرف المنظمة وتتضمن الأخطاء الإدارية والفنية أو الفشل في تحقيق أساليب العمليات المعيارية.
- الأزمات الناتجة عن الاتجاهات العامة في البيئة الخارجية.
- الأزمات الناتجة من خارج المنظمة وليس للمنظمة أي سبب في حدوثها.
- الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل والبراكين.

7. **طبيعة أطراف الأزمة:** استنادا إلى طبيعة الطرف أو الأطراف المنخرطة في الأزمة أو تأثيرها على الدولة يمكن التمييز بين الأزمات الداخلية والأزمات الخارجية، فإذا تعلق الأمر بأحد جوانب السيادة الخارجية للدولة أو انخرط طرف خارجي في الموقف كانت الأزمة دولية (خارجية) كما هو الحال في نزاعات البرية والجوية والحروب والتهديد باستخدام القوة العسكرية، وقطع العلاقات الدبلوماسية... الخ

أما إذا ارتبط الأمر بتفاعلات القوى السياسية المجتمعية في الداخل كانت الأزمة داخلية. وفي إطار الأزمات الخارجية فإن التصنيف الأكثر لأهمية الأزمات هو ذلك التمييز بين الأزمة منخفضة الحدة والأزمة ذات الطابع الاستراتيجي أو الهيكلية.

والأزمة الدولية الإستراتيجية هي موقف تدهور خطير في عناصر البيئة الداخلية أو الخارجية لأطراف الأزمة يمثل تهديدا للقيم والأهداف الرئيسية للدولة، وقد يصاحبه احتمالات كبيرة لاستخدام القوة العسكرية الشاملة مع وجود وقت محدود لاتخاذ قرارات حاسمة بشأن هذا التدهور أو التهديد الخطير.¹

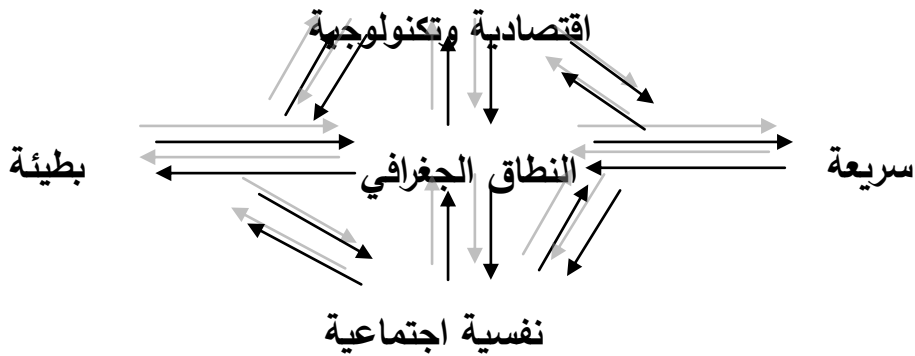
"وتتطوي التصنيفات السابقة على قدر كبير من التداخل، كما أن أي تصنيف منها لا يستطيع أن يحيط بكل جوانب الأزمة، من هنا انتشر بين الباحثين والخبراء استخدام أكثر من معيار لتحديد أنواع الأزمات وهو ما يعرف بالمعيار المركب الذي يدخل في اعتباره أكثر من معيار.

ولا شك أن المعيار المركب هو الأكثر ملائمة للتعامل مع الأزمات سواء في مرحلة التخطيط للوقاية من الأزمة أو مرحلة احتواء أضرارها، فالأزمة أيا كانت طبيعتها

¹ نقلا عن محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 27.

ومجالاتها تؤثر في المجتمع ككل، فقد تحدث أزمة في قرية بعيدة لكنها تؤثر في المجتمع ككل، كذلك فإن الأزمة المالية مثلا لا تؤثر في النظام الاقتصادي فقط، بل تؤثر في المجتمع ككل، وبالتالي ينبغي التعامل مع أي أزمة إعلاميا من منظور مجتمعي شامل، وثمة اتفاق بين الخبراء والباحثين على هذا المنظور والذي عكس نفسه في تركيب فريق إدارة الأزمة حيث يتكون الفريق من خبراء ومختصين من كافة المجالات ذات العلاقة بالأزمة.

ويوضح شكل رقم (1) أنواع الأزمات، وأوجه التكامل والتداخل بين الأزمات المختلفة، وكيف يمكن أن تتحول على سبيل المثال أزمة اقتصادية تقع في إقليم جغرافي محدود إلى أزمة عامة بحسب مدى سرعة أثارها الاجتماعية والنفسية، في الوقت نفسه فإن اتجاه الأسهم في الشكل يكشف عن التداخل والترابط بين أنواع الأزمات، وعن الآثار المادية والنفسية الناجمة عنها، وكيف يمكن أن تتحول إلى سبب لأزمة أخرى أو تكون الأزمة نفسها نتيجة لأزمة أخرى، أو نتيجة لكارثة ما.¹



شكل رقم (1) يبين التداخل بين أنواع الأزمات.²

¹ المرجع نفسه، ص 28.

² المرجع نفسه، ص 29.

ويقدم الكاتب "محمد عادل صادق" تصنيفات أخرى للأزمة وفقا لعدة عوامل كالآتي:

- "تصنف الأزمات وفق عاملين أساسيين هما: **نمط الأزمة، والمدى الزمني لها،** إلى الأنواع التالية:

1. الأزمات المفاجئة: وهي الأزمات التي تحدث بشكل مفاجئ ومن أمثلة تلك الأزمات: تعرض المنظمة لعمل إرهابي، الحرائق، الانفجارات، حوادث السفن، الطائرات، والسكك الحديدية.

2. الأزمات ذات المقدمات المحسوسة: وهي التي لها مقدمات يمكن استشعارها مسبقا، ومن أمثلة تلك الأزمات، إضرابات العاملين، التغييرات في القواعد والقوانين المؤثرة على المنظمة.

3. الأزمات المزمنة: وهي تلك التي تستمر لعدة شهور أو حتى لسنوات، على الرغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها، مثل: الشائعات، وأزمات المصادقية بين المنظمة وجماهيرها.

- وتستخدم أدبيات "العلوم السياسية" و"إدارة الأزمات" تصنيفات مختلفة للأزمات، ويعود هذا الاختلاف إلى **المعيار المستخدم في التصنيف،** ومن أبرز هذه التصنيفات:

1. وفق معيار مرحلة التكوين: نجد أزمة في مرحلة الميلاد، أزمة في مرحلة النمو، أزمة في مرحلة النضج، أزمة في مرحلة الانحسار وأزمة في مرحلة الاختفاء.

2. وفق معيار معدل تكرار حدوث الأزمة: نجد أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث، وأزمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

3. وفق مستوى العمق: تميز الدراسات بين نوعين من الأزمات: أزمة سطحية هامشية التأثير وأزمة جوهرية بالغة التأثير.

4. وفق درجة الشدة: يمكن التمييز بين أزمة عنيفة متفجرة، وبين أزمة هادئة.

5. وفق الشمولية: نجد أزمة عامة ذات طابع شمولي، أزمة خاصة ذات طابع جزئي.

6. وفق الموضوع: توجد أزمة مادية، وأزمة معنوية، وأزمة مختلطة.

7. وفق المظهر: تميز الدراسات بين: أزمة زاحفة، وأزمة مفاجئة، وأزمة علنية صريحة، وأزمة ضمنية مستترة.

- وهناك تصنيف آخر يبنى على درجة تعمد الطرف المسبب للأزمة لإحداث الأذى، ووفقا له تقسم الأزمات إلى مقصودة وغير مقصودة، وبناءا على هذين المحورين ينتج أربعة أنواع من الأزمات، وهي:

1. الزلات: وهي تصرفات غير متعمدة، يحاول أحد الأطراف الخارجية عن المؤسسة تحويلها إلى أزمة، والغموض صفة من صفات هذه النوعية من الأزمات، ويأتي التحدي غالبا في شكل احتجاج أو مقاطعة.

2. الحوادث: وهي أحداث غير مقصودة مثل: الأحداث الطبيعية (الفيضانات، البراكين، الزلازل... وغيرها)، والأخطاء البشرية مثل إصابات الصناعة.

3. التجاوزات: وهي أفعال تقوم بها المؤسسة متعمدة ومدركة أنها قد تضع جماهيرها في خطر وتسبب لهم أضرارا.

4. الإرهاب: وهي تلك الأعمال المتعمدة والتي تقوم بها أطراف خارجية وتستهدف إيذاء المؤسسة بشكل مباشر، ويعتبر الإرهاب شكلا من أشكال الممارسة غير المشروعة التي يرتكبها شخص أو جماعة، أو دولة، ويتسم بالعنف ويتخذ من القوة المسلحة أداة من الضغط النفسي، وبث الرعب أسلوبا لتحقيق أغراض أو أهداف على غير رغبة و إرادة المجتمع.

- وحاولت دراسات أخرى تصنيف الأزمات حسب نوعها إلى:

1. **الأزمات الإدارية:** وتنتج من وقوع المنشأة تحت ضغوط حادة، وفقدان الغدارة في المنشآت لقدرتها على اتخاذ قرارات صحيحة، وانتشار الشائعات والمبالغات داخل المنشأة، فضلا عن تضارب قرارات الإدارة وتعارضها.
2. **الأزمات الاجتماعية:** مثل أزمة القيم، وأزمة العدالة الاجتماعية، وأزمة الهوية الوطنية، وأزمة التجانس القومي... وتحدث الأزمات الاجتماعية غالبا نتيجة اختلال نظام القيم والتقاليد وانهيار آليات تسوية الصراعات الاجتماعية، مما يؤدي إلى شعور طبقات أو فئات اجتماعية معينة داخل المجتمع بالاغتراب في ظل الأوضاع الراهنة لمجتمعها.
3. **الأزمات النفسية:** مثل أزمة الهوية، وأزمة المراهقة، وأزمة الزواج، وأزمة الطلاق، وأزمة الخروج على المعاش، وهذه الأزمات نتيجة الشعور بالإحباط، والاكتئاب، وعدم الثقة بالنفس.
4. **الأزمات السياسية:** مثل أزمة المشاركة السياسية، وأزمة العلاقة بين الحكومة وأحزاب المعارضة، وأزمة الشرعية... وتشير الأزمة من الناحية السياسية إلى حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله، ولكن الاستجابة الروتينية المؤسسة لهذه التحديات تكون غير كافية، فتحول المشكلة إلى أزمة، تتطلب تجديدات حكومية ومؤسسية لهذه التحديات تكون غير كافية، فتحول المشكلة إلى أزمة، تتطلب تجديدات حكومية ومؤسسية إذا كانت النخبة لا تريد التضحية بمركزها، وإذا كان المجتمع يريد البقاء.
5. **الأزمات الاقتصادية:** مثل أزمة الطاقة، وأزمة التصدير، وأزمة الركود التضخمي، وأزمة عجز الموازنة... والأزمات الاقتصادية تعبر عن انقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الاقتصادية، مما يمدد سلامة الأداء المعتاد لها.

6. الأزمات الأمنية: مثل الاعتداء على إحدى الشخصيات المهمة أو الحاكمة، خطف الطائرات تفجير إحدى وسائل النقل والمواصلات، التهديدات التي تواجه الدول، وقد يختلف التهديد وتتعدد مصادره واتجاهاته من دولة إلى أخرى، وفقا لاعتبارات كثيرة منها الموقع الجغرافي، والأهداف والمصالح، والإمكانيات، والمعتقدات الإيديولوجية والسياسية، والدور الذي تلعبه الدولة في دائرة الصراع الدولي.

- ويتم أيضا تصنيف الأزمات وفق المستوى الذي تحدث عليه الأزمة إلى:

1. الأزمات التي تحدث على مستوى المؤسسة: وهي الأزمات الداخلية أو الخارجية التي تهدد المنشأة وقد تلحق الضرر بها وقد تؤثر على مستقبلها واستمرارها، مثل: إضراب العمال عن العمل، حملات الإعلام المضادة.

2. الأزمات القومية: وهي الأزمات التي تحدث على مستوى الدولة مثل أزمة السياحة بعد الهجوم الإرهابي على السياح في الأقصر، وأزمة إفلاس بنك الاعتماد والتجارة.

3. الأزمات الشخصية: وهي الأزمات التي تحدث للشخص مثل أزمة المراهقة، وأزمة الزواج، وأزمة البطالة التي يعاني منها الشخص، أزمة حدوث إعاقة للشخص، أزمة الخروج على المعاش.

4. الأزمات الدولية: وهي الأزمات التي تحدث بين الدول مثل: أزمة تركيا زوسوريا 1998م، وأزمة أفغانستان وإيران 1998م، وأزمة الرهائن الأمريكية 1979م-1981م، وأزمة ضرب السفارة الصينية في يوغسلافيا 1999م، وحرب الخليج الثانية 1990-1991. والأزمة الدولية هي وصف لحالة تتميز بالتوتر الشديد، والوصول إلى مرحلة تنذر بالانفجار في العلاقات الطبيعية بين الدول، ومن ثم تتشكل طورا متقدما من أطوار الصراع الدولي الذي يبدأ بالمساجلات الكلامية، ويندرج في تصاعده حتى يصل في ذروته إلى الاشتباكات العسكرية ويلاحظ مما

سبق أنه على الرغم من تعدد تصنيفات أنواع الأزمات وذلك حسب المعايير المختلفة، إلا أن هذا لم يمنع من وجود بعض التداخل بين هذه الأنواع.¹

- كذلك يقسم "ليرينجز" أنواع الأزمات وفق مسبباتها على النحو التالي:²

1. أزمات قدرية: مثل الفياضات والزلازل والبراكين.
2. أزمات تكنولوجية: تنشأ عن مخاطر استخدام وسائل تكنولوجية حديثة.
3. أزمات المنافسة: عندما تواجه المنظمة جماعة تهاجمها وتتنقد تصرفاتها.
4. أزمات إرهابية: مثل وضع ملوثات أو سموم أو أعمال عدوانية.
5. أزمات الربحية: من خلال الرغبة في التوسع وفتح الأسواق على حساب الاهتمام بالجودة والإتقان.

6. أزمات الخداع: عندما تتعمد المنظمة خداع جهة معنية أو جمهور محدد.

7. أزمات إدارية: تنتج عن الإهمال وسوء التشغيل وضعف الرقابة.

يصنف الكاتب "احمد فهد الشعلان" الأزمات والكوارث كآلاتي³:

1. حسب طبيعة الحدوث: درجت معظم الدراسات على تقسيم الأزمات حسب طبيعة

الحدوث إلى قسمين رئيسيين:

• أزمة بفعل الإنسان: وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل إنسان مثل حوادث

تلوث البيئة ومنها تسرب الإشعاع أو المواد الكيماوية والصناعية إلى الهواء

والأرض والماء، وكذلك الحرائق الكبيرة وغيرها.

• أزمة طبيعية وهي الأزمة التي لا دخل للنشاط الإنساني بحدوثها مثل

الزلازل، الفياضات والجفاف... الخ.

¹ نقلا عن محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 86.

² حسن عماد مكاي، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³ احمد فهد الشعلان، مرجع سبق ذكره، ص 49.

والى جانب هذا التقسيم الرئيسي للأزمات، فإن هناك من يقسمها إلى فروع أكثر دقة حسب الأسس التالية:

1. من جهة المستهدف بالاعتداء: الاعتداء على الشخصيات أو الممتلكات.
2. من جهة الهدف: كإرهاب الطرف الآخر أو الابتزاز.
3. من حيث مسرح الأزمة: أزمة خلقتها الظروف في مسرح الهدف أو أزمة حدد فيها مسبقا مسرح الحدث الذي وقعت فيه.
4. من جهة المصدر: أزمة مصدرة مثلما يحدث عندما يتم تعجير في بلد ما لاعتبارات معينة لها أهميتها في بلد آخر وأزمة لها جذورها في بلد الحادث سواء كانت هذه الجذور سياسية أو غيرها.
5. من حيث العمق: أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير أو أزمة عميقة متغلغلة جوهرية وهيكلية التأثير.
6. من حيث التكرار: أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث وأزمات فجائية عشوائية وغير متكررة.
7. من حيث المدة: أزمات قصيرة الأمد وأزمات طويلة الأجل.
8. من حيث الآثار: آثار ذات خسائر مادية وبشرية ومعنوية مختلفة.
9. من حيث القصد: أزمات عمدية تحيكتها إحدى القوى وتنفذها لتحقيق أهداف معلومة. وأزمات غير عمدية وإنما نتيجة إهمال وسوء تقدير وأزمات قضاء وقدر لا حيلة للإنسان فيها.
10. من حيث مستوى المعالجة: أزمة محلية تتعلق بدولة واحدة وأزمة إقليمية تتعلق بعدة دول في المنطقة وأزمة دولية تتعلق بعدة دول أجنبية.
11. من حيث المظهر:

• الأزمة الزاحفة: وهي أزمة تنمو ببطء ولكنه محسوس، ولا يملك متخذ القرار وفق زاحفها نحو قمة الأزمة وانفجارها.

• الأزمة العنيفة الفجائية: وهي أزمة تحدث بشكل عميق، وتأخذ طابع التفجر المدوي

• الأزمة الصريحة العلنية أو المفتوحة: وهي أزمة لها مظاهرها الصريحة العلنية الملموسة، بحيث يشعر بها كل أطرافها والمحيطون بها منذ نشأتها وهي أكثر أنواع الأزمات انتشارا .

• الأزمة الضمنية المستترة: وهي أخطر أنواع الأزمات وأشدّها تدميرا، فهي أزمة غامضة في كل شيء أي أسبابها وعناصرها وأطرافها والعوامل التي تساعد على تفاقمها.

أما من منظور الإدارة العامة فتصنف الأزمات إلى: "أزمة الاختراق الإداري، أزمة المشاركة السياسية، أزمة الشرعية، أزمة التكامل القومي، أزمة التوزيع، أزمة للهوية، أزمة إدارة البيئة".¹

وهناك تصنيف آخر لكريستوف روديفور² Christophe Roux-Dufort، الذي أعطى فيه سبع أنواع وهي كالاتي:

- أزمة تقنية،
- أزمة المعلومة،
- أزمة إستراتيجية واقتصادية،
- أزمة قانونية،
- أزمة أخلاقية،

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² Christophe Roux-Dufort, Op.cit, p229.

- أزمة سياسية،
- أزمة إنسانية واجتماعية.

المطلب الثالث: أبعاد الأزمة وآثارها.

إن الأزمة الواحدة ذات الخصائص المميزة من نوع محدد، إذا ما ظهرت، فهي لا تأتي ببعد واحد وإنما تتعدد أبعاد الأزمة وتنتج آثارا مختلفة بسبب تداخل الأبعاد فيما بينها. وفي حالة سوء إدارة الأزمة تتطور أبعادها و تضاعف آثارها لتشكل أزمة أخرى.

تتوفر مداخل عديدة لدراسة أبعاد الأزمات وآثارها ويعتمد الكاتب محمد شومان على المدخل التكاملي في تحديد أبعاد الأزمات وآثارها، وعلى هذا الأساس يتبلور أربعة أبعاد رئيسية ترتبط مباشرة بمجال ووظائف الإعلام الجماهيري.

أ. "البعد النفسي-الاجتماعي: يرتبط بأسباب ومراحل الأزمة والنتائج المترتبة عليها وينعكس هذا البعد على السلوك الجمعي للجماهير وتعبيرات الرأي العام، وأنماط تعامله مع الأزمة والإدارة الإعلامية للأزمة.

وبطبيعة الحال تختلف جماهير كل أزمة باختلاف نوع الأزمة ومراحل تطورها وآثارها المباشرة أو غير المباشرة، لكن من المهم تحديد أنواع جماهير الأزمة وانعكاسات وآثار الأزمة النفسية على هذه الجماهير، وتجدر الإشارة إلى أن إغفال الأبعاد النفسية الاجتماعية في بعض الأزمات كان سببا في حدوث حالات من الفزع التي أدت إلى كوارث أكبر كالهروب الجماعي غير المنظم.

ب. البعد السياسي: تظهر أزمات داخلية اقتصادية أو اجتماعية إلا أن أي أزمة من هذه الأزمات، خاصة إذا كانت أزمة عامة لها بعد سياسي داخلي وخارجي، يتعلق بشرعية النظام السياسي، ومدى الاستقرار السياسي داخل المجتمع بالإضافة إلى مكانة الدولة وعناصر قوتها في النظام الدولي، وتشير بعض الدراسات إلى أن البعد السياسي في بعض الأزمات يشكل أحيانا قيادا على قرارات فريق إدارة الأزمة،

إذ تظهر اعتبارات سياسية تفرض اختيارات معينة قد لا تكون دائما أفضل الاختيارات أو القرارات.

ت. البعد الثقافي-القيمي: إذا كانت الأزمة تؤدي إلى ارتباك المجتمع أو المنظمة، والخروج عن المألوف والمستقر في العلاقات والنظم الاجتماعية بالنسبة للأفراد والجماعات، فإنها تؤثر بقوة على نسق القيم في المجتمع أو المنظمة، وبالتالي فإن معظم الأزمات تنطوي على بعد ثقافي-قيمي.

إن موقف الأزمة بما يرتبط به من ارتباك وخروج عن المألوف قد يدفع الأفراد إلى السلوك بطرق لا تتفق مع قيم كل منهم أو حتى النسق القيمي السائد في المجتمع أو المنشأة، كذلك فإن آثار وتداعيات الأزمة قد تدفع للأفراد والمنظمات إلى مراجعة ما لديها من قيم أو نسق قيمي.

ومن الواجب في أثناء إدارة الأزمة والتخطيط إدراك الجوانب الثقافية القمية المرتبطة بالأزمة، والتعامل الواعي معها نظرا للأهمية الثقافية والقيمية في عمليات التأثير الإعلامي وتشكيل الرأي العام، حيث يسهل تحقيق أهداف الحملات الإعلامية إذا حرصت على احترام ثقافة المجتمع وأنساقه القمية وعملت من خلالها، وبدون الصدام معها.

ث. البعد الإعلامي: يتصل البعد الإعلامي بعمليات الاتصال السابقة أو المتزامنة مع الأزمة أو الكارثة، لكن ينبغي التمييز بين أنشطة وعمليات الاتصال والاتصال الجماهيري، فالاتصال يعتبر العصب الحيوي في أي مجتمع أو مؤسسة فهو يربط وحدات المجتمع أو المؤسسة كما يربط بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية، وهذا المعنى للاتصال يشمل كل أنواع الاتصال الشخصي والجمعي الجماهيري، وبالتالي يمكن القول بأن إدارة الأزمة تعتمد على الاتصال بأنواعه المختلفة، لكن بعض الأزمات قد لا تتطلب ممارسة أنشطة وبرامج الاتصال

الجماهيري، بل تحتاج فقط إلى أنشطة وبرامج للاتصال بجماهير المنشأة أو المنظمة من خلال استخدام وسائل مباشرة، وغير جماهيرية، وبصفة عامة فإن طبيعة المنشأة أو المنظمة وأهدافها ونوع الأزمة هو ما يحدد نوعية الاتصال. والثابت أن الأزمات الكبرى ذات الطبيعة المجتمعية العامة تحتاج بالضرورة إلى ممارسة أنشطة وبرامج الإعلام أو الاتصال الجماهيري، كما أن هذه الأزمات تفرض على وسائل الإعلام المحلية أو العربية أو الدولية متابعة أخبارها بالكلمة والصورة.

ومثل هذه الممارسة تدخل في نطاق البعد الإعلامي وفي كل الأحوال فإن مدى الاهتمام الجماهيري بالأزمة هو ما يفرض على وسائل الإعلام المختلفة متابعة الأزمة، فثمة أزمات كبرى قد لا تحوز على اهتمام الرأي العام، ربما بسبب البعد الجغرافي، أو بسبب طبيعتها المعقدة، بينما يهتم الرأي العام بأزمات تبدو بسيطة أو عادية.¹

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 29.

المبحث الثالث: دراسة الأزمات.

المطلب الأول: مراحل تطور الأزمة.

تشير بحوث الأزمات المختلفة إلى تشابه كبير بين دورة حياة الإنسان البيولوجية والمراحل المختلفة والمتطورة للأزمة، حيث يمر الكائن الحي بمراحل مختلفة من الميلاد ثم مرحلة النمو، والنضج وصولاً إلى مرحلة الانحدار والموت. ونفس الشيء بالنسبة للأزمة التي تمر من مرحلة التكوين إلى الظهور الصريح ثم النضوج وفي الآخر تختفي تدريجياً. ويختلف المتخصصون في تحليل الأزمات حول دورة حياة الأزمة، فتعددت تقسيماتها إلى ثلاث مراحل، أو أربع مراحل أو خمس مراحل، كما اختلف الباحثون في توصيف هذه الأطوار.

وتلعب إدارة الأزمة خلال مراحل تطورها دوراً بارزاً علماً بأن مهامها تبدأ قبل ظهور الأزمة ولا تنتهي باختفاء الأزمة، بل تواصل إدارة الأزمة دراستها لمختلف النتائج السلبية الناجمة عن الأزمة والاستفادة منها إيجابياً، كما تستطيع الإدارة الفعالة للأزمة أن تقضي على الأزمة في مراحل مبكرة جداً تتجنب فيها الخسائر والآثار الوخيمة للأزمة.

التقسيم الثلاثي لمراحل الأزمة:¹

ويعني بتناول مراحل الأزمة إلى ثلاث مراحل قبل، وأثناء وبعد الحدوث كآلاتي:

1. الفترة التي تسبق حدوث الأزمة وهي تلك الفترة التي تفشل إدارة المنظمة في

اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع حدوث تلك الأزمة وتسمى مرحلة ما قبل

الأزمات.

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 54.

2. فترة حدوث الأزمة مباشرة ويكون على المنظمة أن تحاول جاهدة لمنع تدهور الموقف وتقليل حجم الخسائر وقد أطلق عليها مرحلة حدوث الأزمة.
3. فترة ما بعد حدوث الأزمات وهي الفترة التي تحاول المنظمات استعادة نشاطها وتقييم ما حدث لها وتصحيح الأوضاع الخاطئة وتطوير الخطط وتسمى بمرحلة ما بعد الأزمة.

و"تحدد الباحثة "دونا" مراحل الأزمة على النحو التالي:

1. **مرحلة التأثير:** في هذه المرحلة تواجه المنظمة الأزمة، فتبدأ بالتحرك لمواجهتها، إلا أنه غالباً ما تغفل في مواجهة الأزمة، نظراً لأن معلوماتها وخبراتها وعاداتها التي تملكها لا تسعفها في مواجهة الأزمة، مما يزيد من تعقيد الموقف، ومن ضعف القدرة على مواجهة الأزمة نظراً لفق عنصر التوازن أو الاتزان.
2. **مرحلة الارتداد أو التراجع:** وهي المرحلة الثانية التي تمر بها المنظمة في مواجهة الأزمة، وهنا تعاني من زيادة التفكك أو عدم التنظيم، وتظهر علامات جسيمة على المسؤولين بالمنظمة كاستجابة للموقف الصعب وللحالة النفسية التي يمرون بها، وهذه العلامات هي: التعب، والإثارة، والأرق.
3. **مرحلة التفكك التوافق:** ويتم في هذه المرحلة اكتشاف أساليب جديدة تساعد في مواجهة الأزمة، أو وضع تعاريف ونظرة جديدة لموقف الأزمة، وابتكار حلول جديدة غير تقليدية لحل الأزمة، مع استمرار حالة التوتر وعدم التوازن والتفكك والتي تقل تدريجياً من أعلى إلى أسفل حتى النهاية.¹

وكثير من الدراسات تقسم مراحل الأزمة إلى ثلاث مراحل رئيسية وهي:²

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 90.

² المرجع نفسه، ص 92.

1. مرحلة ما قبل الأزمة (الاستعداد).
2. مرحلة انفجار الأزمة (المواجهة)
3. مرحلة ما بعد الأزمة (إعادة التوازن).

التقسيم الرباعي لمراحل الأزمة:¹

ويقدم مراحل الأزمة وفق أربع مراحل أساسية هي:

- **المرحلة الأولى:** مرحلة ظهور أعراض الأزمة، وهي المرحلة التي تتجلى فيها إشارات الإنذار المبكر باحتمالية حدوث أزمة زالت في دور التكوين والنشأة فالأزمة لا تنشأ في الغالب من فراغ، بل نتيجة مشكلة أو سبب ما لم يحسم أو يعالج المعالجة الرشيدة.

- **المرحلة الثانية:** مرحلة وقوع الخطورة الفعلية "وقوع الأزمة"، وهي مرحلة اندلاع الأزمة وظهور آثارها التدميرية على المنظمة وخلالها تنمو الأزمة وتتداخل في الانتشار وبمحفزات داخلية أو خارجية.

- **المرحلة الثالثة:** التصعيد في خطورة الأزمة "مرحلة التصعيد"، وتستمر الأزمة في تداعياتها وهي أخطر مراحل الأزمة، ومتى وصلت الأزمة لهذه المرحلة فإن الصدام والانهيال هو النتيجة التي لا مفر منها.

المرحلة الرابعة: مرحلة الشفاء "الخروج" من الأزمة، وفي هذه المرحلة تقعد الأزمة بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وتنحسر أسبابها، وينتهي الاهتمام بها أو تصبح مجرد خبرة سابقة.

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، ص 56.

وتكشف أيضا الدراسات العلمية عن تقسيم رباعي مختلف لمراحل الأزمة على النحو التالي:

"المرحلة الأولى: مرحلة نشوء و تراكم الأزمة: وهي الفترة الزمنية التي تظهر فيها مؤشرات تنبئ بقرب وقوع الأزمة، فتظهر أعراض جديدة وعديدة بشكل متوال.

المرحلة الثانية: مرحلة انفجار الأزمة: وهي المرحلة التي يتسبب فيها الحدث أو التصرفات في انفجار الأزمة، وينتج عن هذا الانفجار أضرارا تبدأ في التعاطم تاركة عواقب مادية وبشرية وخيمة على المنظمة.

المرحلة الثالثة: مرحلة انحصار الأزمة: وقد تسمى هذه المرحلة أحيانا مرحلة الأزمة المزمنة، لأن آثار وعواقب الأزمة قد تبقى لعدة سنوات.

المرحلة الرابعة: مرحلة انتهاء الأزمة: وهي المرحلة التي تصل فيها الأزمة إلى نهايتها بعد الوصول إلى حلول نهائية لها، وبعدها يصبح موضوع الأزمة غير ذي بل للمنظمة وجماهيرها العامة.¹

التقسيم الخماسي لمراحل الأزمة:

ويقسم مراحل الأزمة إلى خمس مراحل تحاكي دورة الحياة للكائن الحي فالأزمة - أي أزمة- تمر بمرحلة الميلاد، ثم مرحلة النمو والانتساع يلي ذلك مرحلة النضج ثم الأزمة في مرحلة الانحسار والتقلص، والمرحلة الأخيرة مرحلة الاختفاء. وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها وجزئياتها التي تنتمي إليها، ومن ثم تتلاشى مظاهرها، وينتهي الاهتمام بها ويختفي

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 91.

الحديث عنها إلا باعتبارها حدثاً تاريخياً انحسر وانتهى، والحقيقة أن الانحسار يكون دافعاً للكيان الذي حدثت فيه الأزمة لإعادة البناء، وليس لإعادة التكيف.

وتعطي بعض الدراسات مراحل فرعية لمرحلة نشأة الأزمة هي:¹

1. مرحلة التكون والكمون.

2. مرحلة الاكتمال والظهور.

3. مرحلة التصاعد والاستفحال.

4. مرحلة التصادم والانتشار.

بينما ترى دراسات أخرى أن مراحل نشوء الأزمة هي:

1. مرحلة بداية الأزمة.

2. إيجاد المناخ الإيجابي أو توافره.

3. استخدام العوامل المساعدة.

4. عدم الإحساس والتغاضي عن بوادر قوى الأزمة.

5. سيادة مظاهر التوتر والقلق.

6. حدوث العامل المرتقب.

7. انفجار الأزمة.

¹ المرجع نفسه، ص 92.

المطلب الثاني: أسباب الأزمة.

تتنوع أسباب وقوع الأزمات وتختلف باختلاف الأزمات نفسها وبتنوع الوسط الذي تحدث فيه وطريقة حدوثها، وهي ناتجة عن دواع تحركها وعوامل تفجرها ولا تنشأ أبداً من عدم وليست وليدة الصدفة المحضة. وبالرغم من تعدد أسبابها إلا أنه يمكن تحديد أهمها حسب تكرارها وراء خلق العديد من الأزمات التي عاشتها المنظمات والمجتمعات والدول ومنها ما يلي:

1. سوء الإدارة: يمثل واحداً من أهم الأسباب لنشوء الأزمات، خاصة في حالة عدم رصد إشارات الإنذار المبكر للأزمات وكذا عدم التخطيط الجيد لمواجهة تلك الأزمات.

2. سوء الفهم: ينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبيين أولهما المعلومات المبتورة، وثانيهما التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل بيان حقيقتها.

3. المعلومات الخاطئة: عندما تكون المعلومات غير متاحة أو قاصرة أو بها أخطاء فإن ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ والتقييم غير الصحيح للأمور وتصبح القرارات والإجراءات المترتبة عليها خاطئة.

4. سوء التقدير وعدم دقة التقييم: يعد من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات، ويحدث سوء التقدير للأزمة من خلال جانبيين:

- المغالاة والإفراط في الثقة الفارغة في النفس وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه.

- سوء تقدير قوى الطرف الآخر والاستخفاف به والتقليل من شأنه.

5. تعارض المصالح: وهي من الأسباب الهامة في حدوث الأزمات سواء على المستوى الدولي أو المحلي أو فردي.

- 6.العوامل التكنولوجية والإنسانية: تركز الكثير من المنظمات على الأسباب التكنولوجية للأزمات دون إعطاء الاهتمام الكافي لدور العوامل الإنسانية والتنظيمية، ومن الخطر تصميم أجهزة أو نظم تكنولوجية من المفترض أنها ستدار بواسطة أفراد قادرين على استخدامها.
- 7.الشائعات: تعتبر من أهم مصادر الأزمات وقد تكون مصدرا رئيسيا لكثير من الأزمات بحيث يتم توظيفها وإطلاقها وفق أغراض محددة تدعم ببعض الحقائق الملموسة التي تساعد على تصديق الشائعة.
- 8.أسباب اجتماعية: نابعة من البيئة والوسط الذي يعيش فيه الإنسان ماديا واجتماعيا.¹
- 9.الكوارث الطبيعية²: التي تتحول إلى أزمة بعد وصولها إلى مرحلة متطورة جدا يصعب فيها السيطرة على الكارثة.

ويعرض الكاتب فهد احمد الشعلان أسباب أخرى وراء ظهور الأزمات:

- 1."سوء الإدراك: يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة، وهو بذلك يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية، وعن طريق هذه المرحلة يتخذ السلوك والتعرض تجاهه شكلا ومضمونا، فإذا ما كان هذا الإدراك غير سليم، أو نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش، فإنه يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذه القائد الإداري.
- 2.الإدارة العشوائية: وهذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كسبب وباعت للآزمات، ولكن أيضا وبدرجة أشد خطورة كمدير للكيان الإداري ومحطم لإمكانياته وقدراته، ومن أمثله سوء التخطيط وعدم احترام الهيكل التنظيمي للمنشأة قصور التوجيه

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 62.

للأوامر والبيانات والمعلومات، وعدم وجود التنسيق وإشاعة الصراع الداخلي بين الأفراد والكيان الإداري، وبالتالي إحداث علامة انفصام بين مصالح الإدارة وبين مصالح العاملين في الكيان الإداري.

3. الرغبة في الابتزاز: يقوم بهذا النوع من الأساليب جماعات الضغط، وجماعات المصالح لجني المكاسب غير العادلة من الكيان الإداري، ووسيلتها الفعالة في ذلك هي صنع الأزمات المتتالية للكيان الإداري المستهدف، وإخضاعه لسلسلة متوالية ومتصاعدة ومتلاحقة من الأزمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.

4. اليأس: يعد اليأس في حد ذاته إحدى (الأزمات) التي تشكل شبه خطر داهم على متخذ القرار، كما قد يكون على مستوى الدول أيضا باعثا على أزمات طاحنة وعنيفة ومدمرة بشدة، ذات تكلفة باهظة وأخطر أوقات اليأس بين الدول أزمات الدول التي في حالة حرب طويلة الأمد.

5. استعراض القوة: وهذا المسبب النشط يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة، كما أنه يتم من جانب الكيانات الإدارية الطموحة عندما تحوز بعض عناصر القوة، وترغب في قياس رد فعلها أو اختبارها واختيار مدى تأثيرها على الكيانات الأصغر، وعلى مدى رد فعل الكيان الأكبر حجما، ومن ثم تبدأ بعملية استعراضية خاضعة للتأثير على مسرح الأحداث، ودون حسابات للنتائج والعواقب، وتتدخل جملة عوامل غير منظورة فتحدث الأزمة، وتتفاقم مع تتابع الأحداث وتراكم النتائج.

6. الأخطاء البشرية: وهي أحد الأسباب لنشوء الأزمات سواء في الماضي أو الحاضر أو المستقبل، فحادث انفجار مكوك الفضاء (تشانجر) وما نتج عنه من أزمة عنيفة في الثقة في بعض الهيئات المشرفة على برنامجه، وما أحدثته الأزمة من صدمة

في كيان المجتمع الأمريكي كان باعثه الأساسي خطأ بشري يعود إلى سيادة مناخ عمل غير مناسب.

7. الأزمات المخططة: ويطلق عليها أيضا الاختناقات الأزموية المخططة، حيث تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان ومن خال هذا التتبع يتبين لها عمليات التشغيل، ومراحل الإنتاج والتوزيع، واحتياجات وظروف كل مرحلة من هذه المراحل ومن تم يمكن إحداث أزمة مخططة.¹

¹ فهد احمد الشعلان، مرجع سبق ذكره، ص 43.

المطلب الثالث: مداخل دراسة الأزمات.

تعد الأزمة ظاهرة فريدة من نوعها ويلاقي الباحثون المهتمون بدراستها مشاكل في تحديد مفهومها وتشخيص نوعها لما تتميز به من تعقيد وتشابك وتعدد الأبعاد، ونظرا لهذا، اختلفت أطر تحديد مفهوم الأزمات ونظريات دراسة الأزمات باختلاف مداخل دراسة الأزمة، والتي اتفقت الدراسات العلمية على تحديدها، وذلك على النحو التالي:

1. المدخل الاقتصادي: وفيه يحدد علماء الاقتصاد مفهوم الأزمة من خلال معايير

مثل: التضخم، والبطالة، الركود الاقتصادي، وعجز الميزانية، والكساد، وترجع أسباب الأزمة من وجهة نظرهم إلى القرارات التي تتخذها الحكومة أو الفشل في مواكبة القواعد العامة، والنظام الاقتصادي العالمي.

2. المدخل السياسي: يرجع علماء السياسة الأزمة إلى بعض الظواهر مثل: فشل

القيادة السياسية، أو عدم صلاحية النظام السياسي، أو عدم قدرة الأحزاب السياسية على إدارة الصراعات الاجتماعية أو الفشل في تطوير نظام سياسي دولي عادل.

3. المدخل الاجتماعي: حيث يرجع علماء الاجتماع الأزمات إلى عدم المساواة

الاجتماعية، ونقص الحوافز والدوافع، وتحدي السلطة، وفشل نظام الرقابة والتحكم، كما يهتم هذا المدخل برصد التأثير الاجتماعي للأزمة وخاصة خلال الأزمات التي تحدث خارج نطاق الإرادة الإنسانية مثل: الزلازل والبراكين، الفيضانات، وكذلك الأزمات الاجتماعية التي يتسبب فيها الإنسان مثل: أزمات البيئة والمجاعات، والحرائق.¹

¹ نقلا عن محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 112.

4. "المدخل التاريخي: يرى علماء التاريخ الأزمات كنتيجة لتراكم عوامل عدم الانسجام بين عناصر المجتمع، وأن الأزمة نتائج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة تاريخيا.

5. "المدخل النفسي: يرى علماء النفس الأزمة بمثابة انهيار لكيان الأفراد أو شعورهم بانعدام أهميتهم، ويرجعون ذلك إلى دوافع غريزية، أو تأثير قوي اجتماعية غير واعية. ويهتم هذا المدخل بدراسة سلوك الأفراد، واتجاهاتهم، وردود أفعالهم تجاه الأزمة.

6. "المدخل الثقافي القيمي: يرى الباحثون أنه إذا كانت الأزمة تؤدي إلى ارتباك المجتمع أو المنظمة، فإنها تؤثر بقوة على نسق القيم السائدة في المجتمع أو المنظمة، وبالتالي فإن معظم الأزمات تنطوي على بعد ثقافي-قيمي. ومن الواجب في أثناء إدارة الأزمة والتخطيط إدراك الجوانب الثقافية القيمة المرتبطة بالأزمة والتعامل معها."¹

ويمكن تحديد مداخل دراسة الأزمة عن طريق "منهج تشخيص الأزمات"، حيث اجتهد الباحثون في تقديم عدد من المناهج لتشخيص الأزمة، ويختلف أسلوب وتناول وإدارة الأزمة وفق المنهج المحدد لدراستها، إذ يعد تشخيص مفتاح التعامل معها، وبدونه يصبح التعامل مع الأزمة ارتجاليا ومزاجيا، ويحدد الباحثون المناهج التالية لتشخيص الأزمات:

1. "المنهج الوصفي التحليلي: ويقوم على أساس تشخيص للأزمة، وتوصيف أبعادها وخصائصها وذلك وفقا للمرحلة التي وصلت إليها، وتحديد مظاهرها وملامحها العامة والنتائج التي أفرزتها.

¹ المرجع نفسه، ص 113.

2. المنهج التاريخي: يقوم على أساس أن الأزمة لا تنشأ فجأة، وأنها ليست وليدة اللحظة ولكنها نتاج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة، وبالتالي فإن أي تعامل معها يفترض معرفة بتاريخها، وبمراحل تطورها.

3. منهج النظم في تشخيص الأزمات: يقوم على أساس النظر إلى الأزمة على أنها نظام متكامل (مجموعة من الأجزاء والعناصر تعمل في توافق وتناسق)، ويقوم الافتراض الأساسي في تحليل النظم على أن النظام يعمل ككل كأجزاء مستقلة، وأن أي تغير في أي جزء من النظام سوف يؤثر في النظام كله، كما ينظر الباحثون إلى النظام باعتباره دائرة متكاملة ذات طابع دينامي تبدأ بالمدخلات وتنتهي بالمخرجات، مع قيام عملية التغذية المرتدة، بالربط بين المدخلات والمخرجات، وينظر للأزمة في هذا المنهج على أنها نظام يحتوي على أربعة عناصر:

- **مدخلات الأزمة:** وهي الضغوط والتأثيرات والتداعيات والمطالب التي تتبع من بيئة الأزمة.
- **نظام تشغيل الأزمة:** وهو يشير إلى استيعاب تلك الضغوط والتأثيرات والمطالب والتداعيات وهو بمثابة عملية غريبة وتحويل طويلة داخل نظام إدارة الأزمة قبل أن تظهر في شكل مخرجات.
- **مخرجات نظام التشغيل:** وهي تمثل الاستجابة للمطالب الفعلية أو المتوقعة بالأزمة، وتشمل السياسات والقرارات التي تتعلق بالأزمة، أي أنها نتاج عملية التشغيل التي تتم داخل نظام الأزمة بفعل المدخلات.
- **التغذية المرتدة:** وهي تشير إلى تدفق المعلومات من البيئة إلى المسؤولين عن إدارة الأزمة عن نتائج أفعالهم وقراراتهم المتعلقة بالأزمة (أي عن الآثار التي أحدثتها قراراتهم وسياستهم).

وهي بهذا المعنى تربط المدخلات بالمخرجات في عملية مستمرة: المخرجات فيها بمثابة رد فعل للمدخلات، وهذه بدورها تتأثر بالمخرجات.

4. المنهج البيئي: يرى أن الأزمة وليدة البيئة التي نشأت فيها، وتفاعلت معها، ويقوم هذا المنهج عند تشخيص الأزمة بتحليل القوى البيئية المؤثرة في صنع الأزمة، وفي نموها واتساع نطاقها.

5. منهج دراسة الحالة: ويعتمد على دراسة كل أزمة على حدة، ويتم التركيز على كل متعلق بالأزمة باعتبارها حالة مستقلة، والتحليل الشامل لكل العوامل والعناصر والمتغيرات المؤثرة فيها سواء كانت هذه المتغيرات في الماضي أو في الحاضر.

6. منهج الدراسات المقارنة: يقوم هذا المنهج على أساس دراسة الأزمات السابقة، ومقارنتها موضوعيا بالأزمات التي تواجهها في الوقت الحاضر لمعرفة أوجه الاختلاط والتشابه، ومن ثم تحديد طرق العلاج وتقوم المقارنة على:

- أسس مقارنة زمانية تاريخية.
- أسس مقارنة مكانية جغرافية.
- أسس مقارنة خاصة بالنشاط الذي حدثت فيه الأزمة.
- أسس مقارنة من حيث الحجم وشدة الأزمة.¹

وفي هذا الصدد، يضيف المؤلف "محمد عادل صادق" بعدا آخر لمنهجية دراسة وتشخيص الأزمات، يأخذ في اعتباره التكامل في دراسة الأزمات تحت مسمى "منهج الدراسات المتكاملة" وهو المنهج الذي يستفيد من جميع المناهج السابقة، والذي يرى أن نشوء الأزمة أو حدوثها لا يعزى إلى سبب واحد وبالتالي فإنه تستخدم عند تحليل

¹ المرجع نفسه، ص 115.

الأزمة ودراستها عدة مناهج، للكشف عن أسباب وجذور الأزمة، والتغيرات التي أثرت في تطورها.¹

¹ المرجع نفسه، ص 115.

خلاصة:

سمحت لنا أدبيات دراسة الأزمات بفهم طبيعة الأزمة المعقدة جدا وخصائصها المنفردة، وساعدتنا على حصر أهم تصنيفات وأنواع الأزمات والتي اختلفت من مرجع لآخر.

وأهم ما يمكن استخلاصه من هذا البحث هو إشكالية تعدد استخدامات مصطلح "الأزمة" في تخصصات ومجالات عدة مما يزيد من غموضها وصعوبة تحديد مفهومها دون الخلط بينه وبين مفاهيم أخرى تشبهه ولها علاقة به، والتي تعبر إما عن مرحلة مبكرة للأزمة أو مرحلة متطورة لها، مثل المشكلة أو الحادث الذي، إذا ما تطور وتفاقم، يصبح أزمة. وكذلك الحرب التي هي عبارة عن نوع من الأزمات في مرحلة متطورة جدا.

واستنتجنا أن كثرة أبعاد الأزمة الواحدة وتشابكها مع بعضها البعض يؤثر على مهمة التحكم فيها والسيطرة عليها للنجاح في إدارتها. وللأزمة أثارا سلبية وإيجابية أيضا في حالة الإدارة الجيدة لها، فعلا، يمكن للنظام أو المؤسسة التي تقع في أزمة استغلال ظروفها لتحقيق استراتيجيات متعلقة بأهداف أخرى كتحسين صورة المنظمة مثلا.

الفصل الثاني إدارة الأزمات

تمهيد:

تعد الأزمة ذلك الحدث المفاجئ الطارئ والمهدد الذي يضرب المنظمة أو الدولة ويسبب خلل وظيفي يستدعي تضافر الجهود واستخدام كل الموارد والإمكانات المتوفرة للتصدي للأزمة ومعالجتها بأنجع الطرق لتفادي أكبر قدر ممكن من الخسائر والنتائج السلبية والاستفادة منها إيجابياً. ويتسم موقف الأزمة بضيق الوقت وخلق الاضطراب وقلة المعلومات لاتخاذ القرارات السليمة للسيطرة عليها، وهذا يتطلب عمليات محكمة وأساليب منهجية للتعامل مع الأزمة وإستراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات التي تفرضها ظروف الأزمة.

وظهر علم إدارة الأزمات لبناء أسس علمية واقتراح خطط ناجحة لمواجهة الأزمات في مختلف مراحلها، إما لتفادي حدوثها عن طريق التنبؤ بها ورصد المؤشرات الدالة على احتمال وقوعها، أو للتهيئة والتدريب لوقت حدوثها بالتخطيط وتحديد المهام والطرق لمعالجتها ومحاولة السيطرة عليها. ولقد تطورت بحوث إدارة الأزمات وأصبح هذا العلم يقدم للمؤسسات والدول إمكانية قمع الأزمة قبل انفجارها، أو يدلها على فرصة الاستفادة من الأزمة واستغلالها لتحقيق مصالح أخرى وتحسين صورة المؤسسة أو الدولة.

المبحث الأول: تعريف إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات.

المطلب الأول: نشأة وتطور علم إدارة الأزمة.

يختلف المؤلفون والمتخصصون في بحوث إدارة الأزمات حول نشأة علم إدارة الأزمة المرتبط بعلم الإدارة العامة. وتعود صعوبة تحديد مسار نشأة وتطور بحوث إدارة الأزمات إلى أن هذا العلم لم يظهر ويتطور كحقل معرفي مستقل بل نشأ ضمن مختلف العلوم الاجتماعية وتطور كأحد موضوعات هذه العلوم.

"وثمة اتفاق عام بين الباحثين على النشأة الحديثة لبحوث ودراسات الأزمات حيث يوضح بوشنت ودوفيل Pauchant & Douville أن 80% مما كتب في مجال إدارة الأزمة قد كتب عام 1988، وهذا يوضح ندرة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع إدارة الأزمات على المستوى المحلي والعالمي.

لكن زيادة الاهتمام ببحوث إدارة الأزمات منذ نهاية الثمانينات من القرن العشرين لا تعني أنه لم تكن هناك بدايات، إذ يتفق أغلب الباحثين على بداية بحوث إدارة الأزمات ترتبط بنهاية الحرب العالمية الثانية، بل أن هناك من يرجع بهذه البدايات إلى العشرينات من القرن الماضي حيث تعتبر دراسة برنس S.Prince حول علم الكوارث الاجتماعي من أوائل الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات الاجتماعية، حيث تناولت الدراسة الإثارة الناشئة عن انفجار سفينة عتاد عسكري عام 1917 في إحدى المدن الكندية مما أدى إلى مقتل 2000 شخص، ورغم أهمية هذه الدراسة وغيرها إلا أن بحوث ودراسات إدارة الأزمة المعروفة تباعدت، ولم يكن لها صفة الاستمرارية حتى نهاية الحرب العالمية.¹

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 33.

"لكن قبل العشرينات من القرن الماضي نشأة بحوث الأزمات كموضوع رئيسي ضمن النشأة العلمية والتطور العام للعلاقات الدولية حيث يرى مصطفى علوي أن دراسة الأزمات الدولية تمر بمرحلتين تاريخيتين رئيسيتين هما:

- المرحلة الأولى: وتمتد زمانيا من نهاية القرن التاسع عشر وحتى نهاية الخمسينيات.

- المرحلة الثانية: وتبدأ مع بداية عقد الستينات ومستمرة حتى الوقت الراهن.¹

ويرى الكاتب محمد عادل صادق أن بداية بحوث إدارة الأزمة كانت في 1962 عقب أزمة الصواريخ الكوبية التي تعتبر النموذج الناجح لإدارة الأزمات وإشارة البدء لانطلاق الجهد الأكاديمي نحو تأصيل مبادئ إدارة الأزمات وبها يؤرخ تاريخ دخول هذا المصطلح إلى قاموس العلاقات الدولية، وذلك عندما أطلق "روبرت مكنمارا" وزير الدفاع الأمريكي في إدارة الرئيس "جون كيندي" جملة الشهيرة "لم يعد هناك -بعد الآن- مجال للحديث عن الإستراتيجية، وإنما عن إدارة الأزمات فقط."²

ومنذ هذا التاريخ -بداية الستينيات- اتسع مفهوم إدارة الأزمات إلى المجال السياسي والعلاقات الدولية، وما يعترئها من تقلبات، ثم عاد المفهوم ليرتبط بعلم الإدارة وقد نما في هذا الإطار نمط متكامل سمي "إدارة الأزمات" يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل التي تمر بها المنظمة، وذلك بوضع أسس نظامية لهذا النمط، ليصبح نمطا محددًا له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتزايدة.

¹ المرجع نفسه، ص 34.

² محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 92.

"وقد ساهمت الهيئات ومراكز البحوث الأمريكية بنصيب وافر في تطوير ونشر بحوث الأزمات والكوارث، حيث أنشأت قواعد بيانات خاصة بالسلوك أثناء الطوارئ والأزمات، وقام مركز أبحاث الرأي العام التابع لجامعة شيكاغو منذ 1950 وحتى عام 1954 بإجراء سلسلة متنوعة من الأبحاث في الفترة من عام 1951-1962، وكذلك الأعمال التي قام بها مركز أبحاث الكوارث الذي أنشأ في جامعة أوهايو عام 1963، والذي تم نقله إلى جامعة ديلاور عام 1985. وكان للولايات المتحدة الأمريكية فضل الريادة والاهتمام بإنشاء العديد من المراكز والهيئات المتخصصة في بحوث إدارة الأزمات والكوارث، كما قامت عدة دول في الخمسينات والستينات مثل فرنسا وألمانيا وبريطانيا واليابان بإنشاء مراكز مماثلة، بينما لم يظهر سوى عدد محدود من مراكز وهيئات بحوث الأزمات والكوارث في مصر والوطن العربي.¹

وتقول الباحثة في إعلام الأزمات شهرزاد لمجد أن إدارة الأزمات موجودة منذ العصور القديمة أين كان الإنسان يمارسها لمواجهة الظروف الصعبة والمواقف الحرجة، ثم تطور المصطلح من حيز الممارسة تحت مسميات تقليدية مختلفة إلى أطر محددة ومضبوطة علميا وذلك في النصف الثاني من القرن العشرين، وبالضبط بعد الحرب العالمية الثانية وظهور سياسة الردع النووي التي حكمت العلاقات الدولية، وقيدت عملية القرار السياسي ونظم العمل العسكري والدبلوماسي لعقود من الزمن.

"استجابت وظيفة الإدارة لتطورات الدول وضرورات الحكم، وعرفت كيف تكيف نظمها مع المستجدات بعد الثورة الفرنسية وجاءت أزمة الاقتصاد العالمي عام 1929، لتحفز على بداية التفكير في وظيفة الإدارة من منظور جديد، وشكل برنامج الإصلاح الاقتصادي للرئيس فرنكلين دي روزفلت، الذي عرف بالعقد الجديد لإنقاذ الاقتصاد الأمريكي خلال الثلاثينيات، مرجعا مهما لفهم ملامح التفكير الجديد في وظيفة الإدارة.

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 35.

وتطورت العلاقة بين البنية الإدارية والمنظومة السياسية للدولة مع بروز الدور الإداري في مواجهة الأزمات الجديدة التي أصبحت تهدد المصالح المباشرة للدول والأفراد.

استحث الدور المتعاضم لإدارة الأزمات في الحياة المعاصرة الباحثين من مختلف حقول المعرفة الإنسانية للاهتمام بالمفهوم من المنظور العلمي، وذلك بوضع الأساس العلمي للتعامل مع الأزمة ورسم استراتيجيات مواجهتها. وتجمع إدارة الأزمات بين العلم والفن علم بمعنى أنها منهج له أصوله وقواعده وفن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات فضلا عن الابتكار والإبداع.¹

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 64.

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الأزمة وأهدافها.

أ. المفهوم:

يعرف الكاتب السيد عليوه إدارة الأزمة بأنها: "كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية، والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها... فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة، والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث أثارها في كافة المجالات. وهي كيفية التحكم في الأزمة، والتحكم في ضغطها، ومسارها، واتجاهاتها، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

ويعرفها حسن البزاز بمجموعة الأساليب والأطر والمؤسسات التي تعمل على اتخاذ القرارات السريعة والعقلانية لمواجهة تحديات، وتطورات، وطوارئ معينة، ويكون هدفها منع اتساع نطاق الأزمة التي تقود إلى نزاعات وصدّامات، وإيقاف الاختلال الكبير الذي قد يحدث نتيجة لخروج الأزمة إلى حالة المواجهة الفعلية.

ويرى حسن عماد مكاوي بأنها محاولة تحقيق السيطرة على الأحداث وعدم السماح لها بالخروج من اليد، كما أنها تعني إمكانية التعامل مع أية حالة غير اعتيادية تهدد أهداف ونشاط محور الأزمة.¹

أما الكاتب فاروق السيد عثمان يضيف عامل آخر لمفهوم إدارة الأزمة وهو عملية ترقب الأزمات والتنبؤ بها ويقول أنها "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية ربما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر

¹ المرجع نفسه، ص 65.

للمنظمة والبيئة والعاملين، وضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة وأخيرا دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة.¹

"إدارة الأزمات هي مجال ديناميكي يزد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الأزمات التي تتعرض لها المنظمات، وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة، هذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل حتى يمكن تلطيف نتائج الأزمة المدمرة. هي أيضا عبارة عن محاولة لتطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد والأسس المبتكرة التي تتجاوز الأشكال التنظيمية المألوفة، وأساليب الإدارة الروتينية المتعارف عليها، وذلك بهدف السيطرة على الأزمة والتحكم فيها، وتوجيهها وفقا لمصلحة المنظمة والدولة.

ومن ناحية أخرى، فإن إدارة الأزمة لها مفهوم أو معنى مزدوج، الأول: يعني أن إدارة الأزمة هي إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية، ولكن يلاحظ أن كثيرا من الأحداث التي تنطوي عليها الأزمات قد لا يمكن إدارتها خاصة عندما تكون هذه الأحداث خارج سيطرة البشر عليها. أما المفهوم الثاني فيشير إلى أن إدارة الأزمة تعني القدرة على إدارة العمليات قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة، وهذا المفهوم يحمل في طياته ضرورة وجود برنامج أو نظام، أو خطة تم تصميمها لهذا الغرض.

وفي ضوء المفهوم المزدوج لإدارة الأزمة، يمكن التأكيد على النقاط التالية:

- إن إدارة الأزمة يجب أن تتم من خلال بعدين أساسيين هما: إدارة الأزمة من الداخل للخارج، وإدارتها من الخارج للداخل.

¹ المرجع نفسه، ص 66.

- أن إدارة الأزمة تتم من خلال فريق عمل مدرب تدريباً جيداً.
- ضرورة وجود برنامج أو نظام أو خطة بشكل جيد يتم تنفيذها في الحال، لتقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة، أو لمواجهة الأزمة.
- أن تكون المنظمة (أو الدولة) مهيأة داخلياً للتعامل أو الاستجابة للأزمة بتداعياتها المختلفة.
- تحضير المنظمة (أو الدولة) داخلياً لمواجهة أو التعامل مع الشائعات والمعلومات المظلمة التي ترتبط بحدوث الأزمة.
- أن برنامج إدارة الأزمة هو مجموعة خطوات وعمليات ذهنية مدروسة لتقدير التعامل مع الأزمة في حجمها الطبيعي.
- أن إدارة الأزمة تحتاج إلى رؤية شاملة وحديثة متطورة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة (تخطيط - تنظيم - توجيه - رقابة).
- أن إدارة الأزمة لها متطلبات أخرى مثل غرف عمليات، وبرنامج الاتصال الجماهيري داخلياً وخارجياً.¹

يقول الباحث الخضيرى أن "عملية مواجهة الأزمات تحتاج إلى إدارة صلبة قادرة على الاستجابة والتحدى، وعدم الخضوع للقوى والتأثيرات التي أفزرتها الأزمة، ومواجهة الخطر الذي تقزره، فإدارة الأزمة بفاعلية ونجاح يرتبط إلى حد كبير بفن التعامل مع المواقف الأزمومية المختلفة."²

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 94.

² محسن احمد الخضيرى، إدارة الأزمات، مكتبة مديولي، القاهرة، 1990، ص 113.

ب. الأهداف:

إدارة الأزمة هي كل الجهود والأساليب والإستراتيجيات التي يوظفها فريق إدارة الأزمة لتحقيق رهانات معينة، لعل أهمها التصدي للأزمات، حيث تتكفل إدارة الأزمة بحماية المنظمة أو الدولة من خطورة الوقوع في الأزمات عن طريق التنبؤ وإمكانية تفسير الإشارات الدالة على احتمال نشوء الأزمة. تسعى إدارة الأزمة إلى تنفيذ الأهداف التالية:

- "توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد، والتنبؤ بالأخطار والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.
- تحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمة وقت الأمان ووقت الأزمة والعمل على عدم تكرارها.
- توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة وسرعة إعادة التعمير بأقل كلفة.
- الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية، وتوفير نظم الاتصال الفعالة.
- التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل المواقف، ورسم السيناريوهات، وتحليل نقاط القوة والضعف، والفرص، والتهديدات الناتجة عن كل حدث والاستعداد المستمر للتعامل معها".¹

¹ حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 72.

المطلب الثالث: الإدارة بالأزمات وأهدافها.

أ. المفهوم:

يختلف مفهوم "إدارة الأزمة" عن مفهوم "الإدارة بالأزمات"، تنطوي الأولى على مجموعة من الخطط المنهجية التي تسعى من خلالها إلى التصدي للأزمات مع محاولة التقليل من النتائج السلبية والاستفادة من الأزمة ايجابيا. أما الثانية فهي عملية خلق أزمة معينة وزعزعة استقرار النظام واستغلالها كفرصة لتنفيذ أهداف مفتعلها.

يقول جيمس ريتشاردسون، في هذا الصدد: "إن الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات يجب ألا تقتصر أن تجنب الأزمة أو الحد من تصاعدها هو الهدف الذي يسعى إليه كل أطرافها، حيث تلجأ بعض الدول في سعيها لتحقيق مصالحها القومية إلى افتعال الأزمة، والتخطيط لها، وتصعيدها."¹

"فإذا كانت إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها، فإن الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الأزمة وإيجادها كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل القائمة بالفعل وتقوم عملية الإدارة بالأزمات على خلق أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي والاقتصادي إلى تكريس الأزمة أو إلى سلوك معين بشأنها."²

وتقول الباحثة شهرزاد لمجد أن الإدارة بالأزمات ليست عملية إستراتيجية ولكنها عملية وقتية هامشية تنتهي بسرعة، حيث يطلق على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمة للتحكم والسيطرة على الآخرين وتستخدمها القوى الكبرى في العالم لتنفيذ استراتيجياتها

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² المرجع نفسه، ص 66.

في الهيمنة وفرض وتأکید قوتها ونفوذها. وتستند إلى افتعال الأزمات وتغذيتها واستقطاب عوامل مؤيدة لها وإجبار الكيان المستهدف على الخضوع لتأثيرها.¹

إذا تظهر بعض الأزمات القصدية أو العمدية نتيجة لرغبات أصحابها الذين يحاولون تحقيق أهدافا معينة، وتتطلب الإدارة بالأزمات من مفتعلها أن يتحكموا ظروف تطورها لتقادي الوقوع في أزمة حقيقية يصعب مواجهتها. و"يظل الهدف النهائي للإدارة بالأزمات عدم تصعيد الأزمة إلى الحد الذي يحولها إلى صراع وعلى الرغم من كونها فعل متعمد بهدف تغيير طبيعة العلاقة القائمة لصالح مدبر هذه الأزمة، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة قدرة مدبر هذا العمل على السيطرة على تطورات الأزمة."²

وتؤكد الدراسات العلمية أن نجاح "الإدارة بالأزمات" يتطلب عدة شروط من أهمها:

- وجود تفاوت كبير في ميزان القوى لصالح مدبر الأزمة، مما يضطر المستهدف بها إلى التسليم بمطالبه تجنباً لصراع يعرف الأخير نتيجته مسبقاً.
- في حالة عدم وجود فاروق جوهري بين قوى الطرفين، فإن على مدبر الأزمة أو مفتعلها أن يقنع الطرف المستهدف بها بقدرته على تكبيده خسائر فادحة في حالة عدم إذعانه، وأنه لمن الخطورة بمكان أن يكتشف الأخير أن الأول ليس جادا في تهديده، أو ليست لديه القوة الكافية لتنفيذه، حينئذ يقع مدبر الأزمة ضحية لها.³

ب. الأهداف:

"يهدف أسلوب الإدارة بالأزمات إلى:

- التغطية على مشاكل وصعوبات قائمة.

¹ المرجع نفسه، ص 67.

² محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 93.

³ المرجع نفسه، ص 94.

- تحقيق السيطرة على الأحداث والخصوم.
- توجيه المواقف والآراء، وتحويل الأنظار نحو أو بعيدا عن قضية ما.
- التغطية على أزمات مستعصية بافتعال أزمات هامشية.

وغالبا ما تتطلب الإدارة بالأزمات وجود تفوق في القوة لصالح مدبر الأزمة لإرغام خصمه على الإذعان والتسليم.¹

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 67.

المطلب الرابع: فريق إدارة الأزمة.

يعد فريق إدارة الأزمة المتعامل الرئيسي مع الأزمة قبل حدوثها، أثناء ظهورها وبعد انتهائها، هو عصب المنظمة أو الدولة التي تتكفل بالتصدي للأزمات الداخلية والخارجية وتتخلص مهامه في تعظيم قدرة المنظمة على إدارة الأزمة من خلال توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ القرارات أثناء الأزمة، وتوفير سيناريوهات وبدائل، والتدريب مع اتخاذ الإجراءات المطلوبة في كل مرحلة من مراحل تطور الأزمة، بما في ذلك ممارسة التقييم والتعلم بعد انتهاء الأزمة بالإضافة إلى مخاطبة الجماهير المختلفة ذات العلاقة بالأزمة.¹

"ويمكن حصر أهم المهام التي تقع على عاتق فريق إدارة الأزمة في عدد من المسؤوليات منها:

- ✓ حصر كافة المعلومات المتاحة عن الأزمات المحتملة وتصنيفها.
- ✓ وضع الخطط وصياغة السيناريوهات اللازمة والتدريب عليها.
- ✓ تحديث المعلومات ذات الصلة وتدقيقها.
- ✓ رصد مؤشرات للأزمات الوشيكة والإنذار بها.
- ✓ تقدير الموقف وعرض البدائل المتاحة لاتخاذ القرار المناسب.²

وتجدر الإشارة هنا إلى الفرق بين فريق إدارة الأزمة وفريق مواجهة الأزمة، "فالأول فريق يضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين يعمل في إطار إدارة (وحدة) متخصصة في إدارة الأزمات والكوارث، والثاني يمثل فريق المهام الأزمومية أو الفرق المسؤولة عن المواجهة الميدانية للتعامل مع الأزمة وتداعياتها المختلفة وبمعنى آخر

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 65.

فإن فريق إدارة الأزمة هو العقل المخطط لمواجهة الأزمات ومحاولة التوقي منها والتخفيف من آثارها حال حدوثها، بينما الثانية هي القوى المدربة على التعامل مع الأزمة أو الكارثة، مع ذلك يوجد فيها بينهما اتصال وتعاون مستمر.¹

ويقدم الباحث حمدي شعبان رؤية مختلفة حول الفرق بين فريق إدارة الأزمة وفريق مواجهة الأزمة، ويرى أن "الفريق الذي يستطيع اتخاذ قرار مواجهة الأزمة هو الذي يستطيع تنفيذ هذا الفكر، خاصة وأن فريق إدارة الأزمة يكون من المتخصصين ومديري الإدارات، وبالتالي يكون الأقدر على تنفيذ الخطة المقترحة والسيناريوهات وفقا للمرونة المطلوبة لكل مرحلة من مراحل الأزمة."²

¹ المرجع نفسه، ص 66.

² المرجع نفسه، ص 66.

المبحث الثاني: كيفية التعامل مع الأزمة.

المطلب الأول: مراحل إدارة الأزمة.

تتطوي عملية إدارة الأزمة ومواجهتها على مجموعة من الخطط والأساليب المحددة والمتسلسلة منطقيا بما يسمح لمديرو الأزمة بمعالجتها وفقا لمنهج منظم يضمن نتائج فعالة. واختلفت مراحل إدارة الأزمة باختلاف تصنيفات مراحل تطور الأزمة في حد ذاتها وذلك انطلاقا من أن كل مرحلة من مراحل الأزمة تتطلب مهامها وأدوارا مختلفة. وفيما يلي عرض لمختلف تصنيفات مراحل إدارة الأزمة:

النموذج الأول: "يقدم بيرش نموذجا لإدارة الأزمة يمر عبر ثلاث مراحل كآلاتي:

1. مرحلة ما قبل الأزمة:

- رسم خطة الاتصال.
- التدريب على تنفيذ الخطة.
- دعم العلاقات الايجابية مع الحلفاء، وتحديد الخصوم.
- بناء سمعة جيدة للكيان الإداري.

2. مرحلة الأزمة:

- تعريف المشكلة، وتحديد أبعادها.
- السيطرة على الإجراءات والرسائل الاتصالية.
- إدخال التعديلات المناسبة على الخطة الموضوعية سلفا لتواكب الظروف الراهنة.

- إقامة روابط اتصال قوية مع مندوبي وسائل الاتصال.

3. مرحلة ما بعد الأزمة:

- الاستمرار في إقامة العلاقات الجيدة مع وسائل الإعلام والجماهير.
- اتخاذ الإجراءات العلاجية لضمان عدم تكرار الأزمة، والحد من أضرارها.
- إعادة بناء سمعة الكيان الإداري على النحو المرغوب فيه.¹

النموذج الثاني: "يقترح هذا النموذج أربع خطوات للتعامل مع الأزمات هي:

1. تقدير الموقف الأزموي:

من خلال تحديد تصرفات القوى الصانعة للأزمة والقوى المعارضة لها، وتناسب القوة بينهما، وما وصلت إليه الأزمة من نتائج والمواقف المحيطة بها، وعموماً يمكن تقدير الموقف الأزموي عبر الأبعاد الأساسية التالية:

- تحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة.
- رصد عناصر القوة التي تركز عليها القوى الصانعة للأزمة.
- تحديد القوى الداعمة والمؤيدة للأزمة.
- تحديد الأسباب والطريقة التي صنعت بها الأزمة.

2. تحليل الموقف الأزموي:

يقوم الكيان الإداري، في هذه المرحلة، بتحليل العناصر المختلفة ومكوناتها بهدف اكتشاف المصالح الكامنة وراء صنع الأزمة وأهدافها الحقيقية. ويعتمد في ذلك على أدوات قياس وتحليل منها:

- تحليل العلاقات الإرتباطية للمتغيرات والثوابت الخاصة بعوامل وعناصر الموقف الأزموي.
- تحليل مواطن القوة والضعف لدى القوى الصانعة للأزمة والمعارضة لها.

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 72.

- تحليل طبيعة الخطر الذي تشكله الأزمة، وتكاليف وأعباء استمرارها، ومدى تأثير ذلك على الكيان الإداري.

3. التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:

وهي مرحلة رسم السيناريوهات، ووضع الخطط والبرامج، وحشد القوى لمواجهة قوى الأزمة والتصدي لها، مع إجراء التعديلات الضرورية أولاً بأول على مسرح الأزمة. ويتم ذلك من خلال إتباع الخطوات التالية:

- تحديد أماكن الارتكاز وقواعد الانطلاق.
- تحديد المناطق الآمنة لحماية قواعد الانطلاق، وحاجز لامتناس الصدمات، ومناطق لتفريغ الضغوط.
- تحديد أسباب الأزمة المتعلقة برموز النظام التي يمكن التضحية بها عند وصول الأزمة إلى مرحلة ما، والتمهيد لدخول رمز جديد له شعبية تتراح لها القوى الصانعة للأزمة.
- تحديد خطة امتناس الأزمة من خلال التوافق مرحليا مع مطالب القوى الصانعة للأزمة.
- توزيع الأدوار على الفريق المكلف بمواجهة الأزمة، والتأكد من استيعابها.
- توفير الإمكانيات الضرورية للمواجهة.
- تحديد توقيت بدء العملية وتنفيذها بشكل فعال.

4. التدخل لمعالجة الأزمة:

وتتم عبر ثلاثة أنواع من المهام هي: الأساسية، والثانوية والتكميلية. تقوم المهام الأساسية على المواجهة السريعة، واستيعاب الموقف وتحويل المسار الخاص بالقوى الصانعة للأزمة. وأما المهام الثانوية فتركز على تهيئة المسرح، الأزموي وتوفير الدعم لفريق إدارة الأزمة. ويعمل النوع الأخير من المهام على إعادة

الأوضاع إلى ما كانت عليه قبل الأزمة بما في ذلك تحسين الصورة المشككة خلال الأزمة حول فريق المهام الأزموية.¹

النموذج الثالث: يقترح هذا النموذج أيضا أربع مراحل لإدارة الأزمة لكن وفق مراحل تطور الأزمة الأربع:²

1. مرحلة ما قبل الأزمة (المرحلة التحذيرية):

يمكن خلال هذه المرحلة اكتشاف احتمالات وقوع أزمة لا زالت في طور التكوين والنشأة.

2. مرحلة نشوء الأزمة:

تبدأ عندما يفشل صانع القرار في توقع حدوث الأزمة، ومن ثم يكون عليه خلال هذه المرحلة اكتشاف الأزمة، ومحاولة اتخاذ إجراءات عملية للحيلولة دون تطورها نحو الانفجار، وتتوقف كفاءة صانع القرار في التعامل مع الأزمة خلال هذه المرحلة على عدة عوامل هي: حجم المعلومات المتوفرة لديه، وقدرته على تحديد الأولويات، وخلق جدول أولويات يتسم بالدقة والفاعلية، وأخيرا قدرة صانع القرار على الاختيار الدقيق بين البدائل المتاحة أمامه، وكلما كانت الأولويات محددة وواضحة وفقا لأسس سليمة كانت القدرة على الاختيار أفضل.

3. مرحلة انفجار الأزمة:

تبرز هذه المرحلة عندما يخفق صانع القرار في التعامل مع العوامل التي حركت الأزمة أو أنه لم يستطع السيطرة على متغيرات الأزمة بسرعة مناسبة.

¹ المرجع نفسه، ص 68.

² محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 36.

4. مرحلة ما بعد الأزمة:

بعد أن تصل الأزمة إلى ذروتها تبدأ في التراجع تدريجيا حتى تعود الأوضاع إلى مرحلة التوازن العادي، وتتسم هذه المرحلة بتوافر قدر كبير من المعلومات وهي تعد مرحلة تقييمية للتعامل مع الأسباب التي سببت الأزمة من أجل الحيلولة دون تفجر أزمات مستقبلا.

النموذج الرابع: تقسيم اقتراحه محمد رشاد الحملاوي، يعتمد على خمس مراحل أساسية تمر بها الأزمات. هذا التقسيم يدخل في الاعتبار خطوات وإجراءات الإنذار المبكر وأساليب اكتشاف إشارات الإنذار، وبالتالي عملية الوقاية، كما يهتم هذا التقسيم أيضا بعملية استعادة النشاط وعملية التعليم والاستفادة من الدروس والعبر أثناء مواجهة الأزمة.

1. "المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار:

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع أزمة، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل جدا أن تقع الأزمة. تمثل إشارات الإنذار المبكر مشكلة حيث يستقبل المديرون العديد من أنواع الإشارات في نفس الوقت، ويكون من الصعب عليهم عندئذ التقاط الإشارات الحقيقية والهامة وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات خاصة بها وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حدة، وعلى سبيل المثال فقد تكون الكتابة على الجدران أو في بعض الأماكن الخاصة مثلا تعبيراً عن غضب في صدور بعض العاملين أو ربما لا تحمل هذا المعنى إطلاقاً.

2. المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية:

يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويؤكد على أهمية إشارات الإنذار المبكر لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ باحتمال وقوعه. إن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة، ومعالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.

3. المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار والحد منها:

من سوء الحظ أنه من المستحيل منع الأزمات من الوقوع طالما أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم الحية وعلى ذلك فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة.

4. المرحلة الرابعة: استعادة النشاط:

تشتمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج (جاهزة واختبرت بالفعل) قصيرة وطويلة الأجل، وإذا لم تختبر هذه البرامج مسبقاً فمن من الصعب الاستجابة ووضع حلول مناسبة عندما تحدث الأزمة. وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت.

5. المرحلة الخامسة: التعلم:

المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، إن التعلم يعد أمراً حيويًا غير أنه مؤلم للغاية حيث يثير كريات مؤلمة خلفتها الأزمة، والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، أو إلقاء اللوم على الغير وتحميله المسؤولية، أو البحث عن كبش فداء أو إدعاء بطولات كاذبة.¹

¹ المرجع نفسه، ص 40.

النموذج الخامس: يطرح الكاتب السيد عليوة في هذا النموذج منهجا متكاملًا لإدارة الأزمات، يرى أنه يمر بمجموعة من المراحل تشبه في طبيعتها مراحل الإنتاج بغية تحقيق مجموعة من الأهداف النهائية والمرحلية وصولاً إلى التغلب على الأزمة وإدارتها بشكل. ويقوم هذا المنهج على عدد من المراحل هي:¹

1. اختراق جدار الأزمة:

ويتم من خلال تحديد أسباب الأزمة والعوامل المساعدة على نموها والأطراف المؤيدة، والمعارضة والمحايدة في صناعتها، ومن ثمة يحدث الاختراق يكسر حاجز عدم المعرفة وعدم التيقن.

2. التمرکز:

ويتم من خلال بناء قاعدة ارتكازية داخل الجهة الصانعة للأزمة وغالبا ما يكون موقع القاعدة في منطقة الاختراق عبر تقوية عملية الاختراق نفسها بالحصول على مزيد من المعلومات عن الآخر بمختلف الطرق الممكنة والمتاحة.

3. التوسيع:

وهي مرحلة توسيع دائرة المؤيدين وتحويلهم إلى عناصر مناصرة وفاعلة ليس فقط في تأييدنا، ولكن أيضا في مناهضة ومقاومة الخصم، ويتم التوسيع من خلال تتبع قوى الأزمة الصانعة لها، والمؤيدة لها، والمهتمة بها، والتوافق المحلي معها، وجذبها إلى نطاقنا، ومن ثم تقليل قوى الرفض، المواجهة، و توسيع قاعدة تواجدنا وانتشارنا شيئا فشيئا.

4. مرحلة الانتشار:

¹ شهرزاد لمجد، ص 71.

وهي مرحلة الانتقال إلى مسك زمام المبادرة والحركة، والاتجاه بالأحداث بدلا من الانصياع لها وهي مرحلة الاستخدام المكثف والفعال للإعلام، وابتكار السمات الإعلامية ذات الرنين والمضمون الذي يجد لدى بعض القوى الصانعة للأزمة هوى.

5. مرحلة التحكم والسيطرة:

وفي هذه المرحلة يتم التحكم والسيطرة على كل عوامل الجهد الخاص بإدارة الأزمة، وليس فقط فيما يتصل بالطرف الآخر. وهذا التحكم، يتولد أساس من قدرتنا على إقناع الطرف الآخر أو على إخضاعه، أو على إجباره على أن يصبح كما سلبيا لا قيمة له. وبمعنى آخر، يتحول من قوى فاعلة إلى كيان مفعول به، ومن محرك دائم الحركة إلى أداة يستعان بها فقط عند الحاجة.

6. مرحلة التوجيه:

إدارة عملية التوجيه تتم من قاعدة السيطرة الكاملة والتحكم شبه الكامل في قوى صنع الأزمة، وتعمل انطلاقا من هذه السيطرة إما على تصدير الأزمة إلى الخارج أو ركوب الموجة الأزمومية والانحراف بها وبمن يغذونها أو تحويل الأزمة وإفرازاتها إلى إيجابيات من تماسك الكيان الإداري.

المطلب الثاني: طرق التعامل مع الأزمة.

الأزمة ظاهرة معقدة وصعبة ومتقلبة، وكل أزمة مميزة لها أسبابها وخصائصها وتداعياتها وذلك حسب السياق الذي تظهر فيه، وبطبيعة الحال لا توجد طريقة موحدة للتعامل مع كل الأزمات، فقد صنف الباحثون والمتخصصون طرق لمواجهة الأزمة يمكن لإدارة الأزمة توظيفها وفق ظروف الأزمة ومتطلباتها.

يصنف بعض الكتاب طرق التعامل مع الأزمة إلى تقليدية وغير تقليدية:

"الطرق التقليدية: وتضم الأنواع التالية:

1. إنكار الأزمة، وعدم الاعتراف بها.
2. كبت الأزمة، أملا بالبحث عن مخرج قبل الانفجار.
3. تنفيس الأزمة بتخفيف حدتها.
4. تفريغ الأزمة من خلال العمل على تفريغ مضمونها، وبالتالي من زخمها.
5. عزل قوى الأزمة من خلال السعي لاستبعاد أطراف معينة وحصر الصراع مع طرف واحد.

6. إخماد الأزمة بأسلوب ما (تقديم تنازلات، الإقدام على مناورات، القبول بحل

وسط...الخ)¹

الطرق غير تقليدية: وتضم الأنواع التالية:²

1. تشكيل فريق عمل مؤقت أو دائم، لتشخيص ومتابعة تحرك وتطور الأزمة، والتعامل معها.

¹ أديب خضور، مرجع سبق ذكره، ص 12.

² المرجع نفسه، ص 13.

2. طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمة.
3. المشاركة الديمقراطية لقطاعات وقوى متعددة ومتنوعة معينة بالأزمة.
4. طريقة احتواء الأزمة واستيعابها وربما تجاوزها.
5. طريقة تصعيد الأزمة، ضمن إستراتيجية معينة مدروسة ومرسومة.
6. طريقة تقنيت الأزمة عبر تجزئتها.
7. طريقة تدمير الأزمة ذاتيا من خلال تفجيرها من الداخل.
8. طريقة تحويل مسار الأزمة من خلال تغيير وجهة تحركها باتجاه مناطق أو مجالات مناسبة.

ويحدد الباحثون أيضا، عددا من الخطوات العملية للتعامل مع الأزمات، ويسمونها الوصايا العشر:¹

1. تحديد الهدف.
2. الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة.
3. المباغته.
4. الحشد.
5. التعاون.
6. الاقتصاد في استخدام القوة.
7. التفوق في السيطرة على الأحداث.
8. المواجهة السريعة.
9. التعرض السريع للأحداث.
10. استخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ذلك ممكنا.

¹ المرجع نفسه، ص 15.

وفي هذا السياق يقدم حسن عماد مكاوي سبع عوامل مؤثرة في فهم طبيعة الأزمة وطرق التعامل معها وهي كالآتي:¹

1. استيعاب دروس الأزمات السابقة:

لعل أفضل طريقة لفهم طبيعة الأزمة وكيفية معالجتها تتم من خلال فحص ودراسة أزمات الناس الآخرين، بدلا من الاكتفاء بمجرد التعاطف معها. ومن المفيد أن نتدرب على كيفية تعامل المنظمات المختلفة مع الأزمات المتشابهة والمقارنة بينها فيما يتعلق بنوعية الاستجابة، وما الخصائص التي ميزت كل كارثة، وكيف كان رد الفعل حيالها.

2. المدرك (المتصور) هو الحقيقة:

تمارس وسائل الاتصال الجماهيرية دورا مهما في المجتمعات المعاصرة، فهي تقدم تفسيرات للواقع بالكلمة والصورة والحركة واللون، وتضفي على من يتلقون الرسائل الإعلامية صبغة ذاتية ويبنى الأفراد معان مشتركة للواقع المادي والاجتماعي من خلال ما يقرؤونه أو يسمعونه أو يشاهدونه ومن تم، فإن سلوكهم الشخصي والاجتماعي يمكن أن يتحدد جزئيا من خلال التفسيرات التي تقدمها وسائل الإعلام للأحداث الجارية، والقضايا التي لا توجد مصادر معلومات بديلة عنها.

وفيما يتعلق بالأزمة، فإنه ليس المهم "ما حدث" وإنما الأكثر أهمية "ما يتصور الناس أنه حدث". ومن الأمور الحيوية عند دراسة الأزمة أن تعرف أن ما يدركه الناس عبر خبراتهم الشخصية أو تعرضهم لوسائل الإعلام يتحول إلى واقع لا يقبل الشك، وبالتالي لا بد أن يعرف القائم بالاتصال كيف يخاطب اهتمامات الناس، فالمهم هو الاهتمامات وليس الحقائق، ذلك أن ما يمثل لنا الواقع الخاص عبارة عن بناء للمعنى الداخلي أو الإنساني الناتج عن مؤثرات خارجية تصنع تصوراتنا عن

¹ حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 58-67.

الواقع ويشير التاريخ البشري إلى أن كل معارف الإنسانية، بدءاً من النقش على جدران الكهوف حتى اجتياز الفضاء، لا تعبر عن حقائق موضوعية بقدر ما تعبر عن تصورات تم تدوينها من خلال بعض الأفراد بشكل ذاتي. فحين يتصور الناس أنهم في ساعات الخطر، لا بد أن تشعرهم بأن موضوع الاهتمام، ولا بد أن نتأكد أنهم سوف يصدقون المعلومات الصادرة من مصادر خبيرة ومستقلة.

3. خاطب الناس بما يريدون سماعه:

عند مواجهة الأزمة لا بد أن نتعامل مع الحدث من منظور الآخرين، وليس من الضروري أن نعلن الأسف، ولكن لا بد أن نظهر الاهتمام والتعاطف، وأن نعمل على ترك أثر طيب يخفف من وقع الصدمة.

4. اجعل من الأزمة فرصة:

هناك عدداً من المنظمات التي استطاعت الاستفادة من الأزمة كفرصة للاستثمار وتسويق الأعمال، واكتسبت دعاية من هذا النشر لمصلحتها وفق مقولة: "السم الذي لا يقتلني يشفيني". ويتوقف هذا الاستثمار على طبيعة الرسائل الإقناعية التي توجهها المنظمة للجماهير وقت الأزمة ولاحظ أن معظم الناس يتأثرون بالأزمة عند ذروة النشر عنها ولكنهم بعد فترة قد ينسون الأزمة ولكن يتذكرون اسم المنظمة والمعنى أن الأزمة الفعلية نادراً ما تسبب الدمار، ولكن هذا يتوقف على طريقة المعالجة الإعلامية التي قد ترتفع بسمعة المنظمة أو تهبط بها.

5. المنظمات الكبرى تحظى بتغطية أوسع:

يستجيب الناس للأسماء أو المنظمات الكبيرة اللامعة أكثر من استجابتهم للأسماء الصغيرة، ومن شأن ذلك تحقيق مزايا عديدة للمنظمات الكبرى في الأوقات العادية، ولكنه يتحول إلى عيب كبير في الأوقات العصيبة.

6. تأثير الظروف المحيطة:

قد تؤثر الظروف المحيطة بالأزمة على زيادة أو تقليص آثارها على الجمهور...معنى ذلك أن حجم تغطية وسائل الإعلام للأزمة يتوقف إلى درجة كبيرة على الظروف المحيطة وحدثت أزمات أكبر، ويجب أن نلاحظ أنه كلما اتسمت الأزمة بالغموض وعدم اليقين وتضارب المعلومات أو قلتها، زادت مساحة التغطية الإعلامية رغبة في الكشف عن الحقيقة.

7. تكرار الأزمات وتشابهاها يضاعف من تأثيرها: يوجد قول شائع لدى الإعلاميين: "ما يحدث مرة يعد حادث، وإذا تكرر مرة أخرى يعد اتجاهًا، وإذا حدث ثلاث مرات يعد وباء"، فمثلا خلال فترة الفزع من الطعام في بريطانيا أدى تعدد الشركات المتهمه بتلوث الغذاء إلى مضاعفة الإحساس بالأزمة.

المطلب الثالث: مبادئ مواجهة الأزمات.

يضع الكاتب محسن أحمد الخضيرى مجموعة من المبادئ للنجاح في مواجهة الأزمات والتقليل من الخسائر الناجمة عنها، وعلى إدارة الأزمة التقيد بهذه الأسس من أجل السيطرة على أوضاع الأزمة المطربة وأحداثها المتسارعة، فتخلق الارتباك والشك وصعوبة في اتخاذ القرارات السليمة بسبب عنصر المفاجأة وضيق الوقت. وتتمثل مبادئ مواجهة الأزمات فيما يلي:¹

1. تحديد أطراف الأزمة.
 2. معرفة الأهداف الإستراتيجية للأطراف المختلفة.
 3. تحليل سليم للأوضاع الإستراتيجية للأطراف المختلفة.
 4. تحديد المخرج- الهدف.
 5. إدارة الأزمة أي مواجهتها من خلال خطة استراتيجية تستند إلى قرار سياسي مرن.
- ويقدم الكاتب احمد فهد الشعلان مبادئ أخرى لمواجهة الأزمات يربطها أكثر بكفاءة إدارة الأزمة:²

1. استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات.
2. تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفوة والمدربة تدريباً جيداً في مجال مواجهة الأزمات.
3. تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى حيث أن الوفورات التي تتحقق من خلال إدارة الأزمة تزيد إلى حد كبير على تكاليف مواجهة الأزمة.
4. إنما عملية إدارية تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

¹ محسن احمد الخضيرى، مرجع سبق ذكره، ص 147.

² احمد فهد الشعلان، مرجع سبق ذكره، ص 35.

وتتجلى مظاهر عدم الكفاءة في إدارة الأزمة في النقاط التالية:¹

1. سوء التقدير لمركز الخصم أو خطورة الحدث.
2. سوء التحليل لمعطيات الواقع الإقليمي.
3. الافتقار إلى الكفاءة في وضع خطة إستراتيجية للتعامل مع الأزمة.
4. غلبة التطرف في الشعور الوطني.
5. الخطأ في اختيار الوقت المناسب لتفجير الأزمة.

¹ عثمان عثمان، مواجهة الأزمات، مصر العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص 25.

المطلب الرابع: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات.

ترتكز عملية مواجهة الأزمة على التسيير الإداري لها وفق معايير علمية يستند إليها فريق إدارة الأزمة. تعد الأزمة ظاهرة مميزة جدا مهددة لاستقرار النظام ويحتمل أن تترك نتائج وخيمة ومأساوية، لذلك ظهرت "إدارة الأزمات" تلك العمليات الإدارية المنظمة والمتكاملة التي تتعامل مع الأزمة بهدف منع حدوثها، أو السيطرة عليها، أو التقليل من خسائرها.

وتقترح الباحثة شهرزاد لمجد مجموعة من المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات في النقاط التالية:

1. "تقتضي المواجهة الإدارية السليمة للأزمة إخضاعها للمنهجية العلمية مع الأخذ في الاعتبار أن لكل أزمة ظروفها الخاصة والمختلف عن غيرها من الأزمات الأمر الذي يتطلب تبني إجراءات جديدة وتوظيف المهارات الشخصية والتحلي بروح الابتكار.

ويستند المنهج العلمي إلى خطوات يمكن حصرها في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمتابعة، وبمعنى آخر رسم سيناريوهات مسبقة، والتنسيق بين مختلف الجهود والمواجهة السريعة لأحداث الأزمة، وتتبع نتائجها بغرض السماح بالتدخل السريع والمباشر فور نهوض أي تهديد.

2. الوفرة والحضور الدائم: وتعني الاستعداد وتوفير الطاقات والوسائل المناسبة للتدخل في الأوقات الضرورية لمقاومة أي عجز أو قصور يحدث.

3. تفويض السلطة: يرتبط العمل الإداري بحدود الإمكانيات المتاحة لمدير الأزمة ويتم تفويض السلطة أيضا، في إطار المستويات الإدارية ذاتها.

4. الإبقاء على قنوات الاتصال مفتوحة مع الخصم وفق سياسة الباب المفتوح التي تسهل عملية زيادة المعلومات وتوفيرها بالقدر المناسب.
5. مرحلية العمل الإداري: فعلية مواجهة الأزمة تمر عبر مراحل بغرض تليين المواقف وتوفير أكبر قدر ممكن من المعلومات، والسيطرة على الأحداث خطوة، خطوة.¹

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 68.

المبحث الثالث: أسس إدارة الأزمات.

المطلب الأول: التخطيط لإدارة الأزمات.

تعتبر إدارة الأزمة المرتكز الأول الذي تعتمد عليه المنظمة أو الدولة أو النظام لمواجهة موقف الأزمة، أن يجد الحلول لها ومعالجة أوضاعها المتأزمة، حيث تمتلك هذه الإدارة الأساليب العلمية والطرق المنهجية للسيطرة على ظروف وتطورات الأزمة. وأهم ما يميز الأزمة هو عنصر المفاجأة الذي ينتج عنه آثار سلبية، وما هو مؤكد في أدبيات إدارة الأزمات أن الأزمة هي حدث مفاجئ وغير متوقع لكن يمكن التنبؤ بها، وذلك لأن الأزمات لا تولد تلقائياً ولا تأتي عشوائياً وإنما هناك دائماً أسباب وراءها ومؤشرات تدل على احتمالية حدوثها¹، وهنا تأتي أهمية التخطيط لإدارة الأزمات وتعني "تلك العملية التي تهدف إلى تحقيق استعداد دائم لمواجهة الأزمات بأكبر قدر ممكن من التنسيق بين الأجهزة والخدمات المعنية بمواجهة وتحديد الواجبات العامة والخاصة الملقاة على عاتق هذه الأجهزة."²

إن التخطيط هو محور عملية إدارة الأزمات ويعد من أبرز الوسائل الفعالة في نجاح إدارة الأزمة، والحد من خسائرها على أن يشمل التخطيط كافة الإجراءات التي يتطلبها موقف الأزمة عند الحدوث، ويكون مخطط لها، بشكل مسبق وبرؤية إستراتيجية تشمل مراحل إدارة الأزمة الثلاث (قبل - أثناء - بعد) الحدوث.³

¹ Thierry Libaert, *L'impossible prévision des crises*, Magazine Communication de crise et sensible, Observatoire international des crises, 2009, p 2. <http://www.communication-sensible.com>

² محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 71.

³ المرجع نفسه، ص 71.

والتخطيط لإدارة الأزمات هو التدريب المسبق لما يجب عمله وكيفية القيام به، يساعد فريق إدارة الأزمة على القدرة على رد الفعل المنظم¹، وللتخطيط في مواجهة الأزمات أهمية كبيرة تتمثل بصفة أساسية فيما يلي²:

- محاولة منع الأزمة عن طريق اتخاذ إجراءات وقائية.
- التحضير للتعامل بكفاءة وفاعلية مع الأزمة في حالة عدم منعها مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية واستعادة النشاط في أقل وقت ممكن وبأقل خسائر.
- التقليل من تأثير عنصر المفاجأة عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة والاكتشاف المبكر لها.
- ضمان عرضها على متخذي القرار في الوقت المناسب.
- تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرار بتوفير البدائل المتاحة، وأفضل السبل والأساليب في مواجهتها.
- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (مادية وبشرية) وضمان سرعة توجيهها وتعاملها مع الأزمة أو الكارثة.

ويشمل التخطيط على عدة إجراءات تتمثل في³:

- إعداد فريق إدارة الأزمة.
- بناء قاعدة معلومات عن الأزمات المحتملة الحدوث.
- تصميم خطط وسيناريوهات والتدريب عليها.
- التنسيق بين الفريق عند التعامل مع الأزمات الفعلية.

¹ شريف منى صلاح الدين، إدارة الأزمات وسيلة للبقاء، دار العلم للملايين، القاهرة، 1998، ص 129.

² محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 72.

³ المرجع نفسه، ص 72.

- التقييم ورصد نواحي معالجة الأزمة بعد مرورها بهدف استخلاص الدروس المستفادة منها وتصحيح الأوضاع والتخطيط للمستقبل.
- وتوجد عدة مبادئ للتخطيط لإدارة الأزمة من أهمها الآتي:¹
- أن التخطيط يجب أن يؤسس على مبدأ التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل، مع الاستعداد له.
- جمع الحقائق والمعلومات التي تساعد على وضع مجموعة من القواعد وسلسلة من الإجراءات التي تؤدي إلى تقليل حجم الخسائر إن أمكن.
- يشارك في إعداد الخطط متخصصون في مختلف المجالات بجانب الإدارة العليا.
- يجب أن تكون الخطة شاملة لكل الآراء والتصورات والمقترحات اللازمة عند إدارة الأزمات.
- ويعطي الكاتب محمد عبد الوهاب حسن عشاوي مقومات التخطيط الناجح لإدارة الأزمات "وتمثل العناصر الأساسية التي تنهض بعملية التخطيط، ومن سماتها أنها قابلة للتغير أو التبديل تبعاً للظروف والمستجدات التي تطرأ من فترة إلى أخرى على نحو يواكب تلك المتغيرات البيئية. وهناك حد فاصل لتحديد الأزمات التي يجري العناية بها وما يجب تجاهله حيث يصعب من الناحية المنطقية الاقتصادية الإعداد والتحضير لجميع المخاطر والأزمات.
- ولقد حدد كثير من الباحثين مجموعة من المقاييس لتقييم الأزمات والتي يمكن عن طريقها وضع أولويات لمواجهتها، وذلك على النحو الآتي:

¹ المرجع نفسه، ص 72.

- مستوى الضرر.
- مدى الضرر الناتج عن الأزمة.
- كثافة التركيز.
- مدى استمرار الآثار الضارة والخطر على المجتمع.
- الوقت بين التعرض وحدث الإصابة.
- الأخطار والتأثير على الأجيال القادمة.
- معدل تكرار الأزمة.
- شدة الخسائر المادية أو المعنوية.¹

والتنبؤ بالأزمة هو افتراض وقوع حدث من تقرير للأضرار المحتملة بمقياس محدد قبل أن يقع هذا الحدث بفترة معقولة، إلا أن عملية التنبؤ قد يصادفها بعض المشكلات من أهمها:²

- الثقافة التنظيمية والاعتقاد الخاطئ في القدرة على مواجهة أي أزمات وليس من اللازم التنبؤ بتلك المخاطر والأزمات المحتملة.
- إعطاء تقديرات غير حقيقية لإخفاء نقاط الضغط في المنظمة.
- عدم تحديد كل المخاطر والأزمات التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة.
- الاعتقاد الخاطئ في أن المنظمات غير الناجحة هي فقط التي تحتاج إلى التنبؤ بالمخاطر والأزمات والإعداد لها.
- عدم توافر الخبرات اللازمة للقيام بعملية التنبؤ على أساس سليم.
- عدم الاستعداد بصورة جدية لبذل الوقت والجهد والأموال للتنبؤ بالمخاطر والأزمات والإعداد لها بسبب الاعتقاد الخاطئ في أن احتمال حدوثها بسيط.

¹ المرجع نفسه، ص 73.

² المرجع نفسه، ص 74.

وتتميز الخطة الجيدة والناجحة لإدارة الأزمة بما يلي:¹

- كل خطة قائمة بذاتها، تصمم لهياكل إدارية وعمليات محددة وتوضح كيف تعمل تلك الأجزاء أثناء الأزمة.
- توضح الخطة الأولويات وتضم قائمة بالقضايا التي تحتاج عناية خاصة بعد الأزمة.
- تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في المنظمة.
- الخطة يجب أن تكون عملية ويمكن تنفيذها بكفاءة.
- يجب أن تكون الخطة مفهومة وبسيطة وتوضع لتناسب جميع المستويات في المنظمة.
- يجب أن تكون الخطة شاملة تحتوي على مادة كافية، ولكن في نفس لوقت يجب تجنب التفاصيل لأنها تمثل عبئاً عند التنفيذ.
- يجب أن ترضي جميع الأفراد المتأثرين بها.
- يجب أن تراجع الخطة بصفة مستمرة.
- يجب أن تختبر الخطة ويتم التأكد من أن جميع قد فهم دوره فيها.
- يجب أن تحقق الخطة كفاءة استخدام التكلفة، تكلفة التخطيط يجب أن تكون أقل من أن تساوي تكلفة عدم التخطيط.
- يجب أن تكون الخطة مرنة، ويمكن تحديثها وتعديلها عند تغير الظروف.

¹ شريف منى صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 136.

المطلب الثاني: إستراتيجيات إدارة الأزمات.

تستلزم إدارة الأزمات تحضير دائم لخطة مسبقة لمواجهة الأزمات المفترض وقوعها وذلك عن طريق التنبؤ والتخطيط وتحديد العمليات التي يجب القيام بها في حالة ظهور الأزمة. ومن أجل فعالية إدارة الأزمة، والتنبؤ بها، والتخطيط لها، والتصدي لها، ومواجهتها عند وقوعها تستند إدارة الأزمات إلى إستراتيجيات معينة تمكنها من تحقيق رهاناتها بكفاءة وفعالية لتجنب الخسائر أو تقاوم الأوضاع وظهور أزمات أخرى.

وتمثل استراتيجيات إدارة الأزمات تلك المناهج التي تستدعيها الإدارة للتخطيط ومواجهة الأزمة، ويعتمد استخدامها على قدرات وكفاءة فريق إدارة الأزمة، وسياقات الأزمة، والإمكانات المتاحة. ويمثل اختيار الإستراتيجية المناسبة أهمية كبيرة في سرعة وكفاءة التعامل مع الأزمة.

"إن بناء إستراتيجية فاعلة لتحقيق إدارة ناجحة للأزمات يستوجب التخطيط المحكم، والتنظيم المسبق الجيد، وتنسيق الجهود بين عدد من أجهزة الدولة والمؤسسات، وتوافر خبرات مهنية ومعرفية ومهارات خاصة، وقدرات على الخلق والإبداع، والتكيف مع المواقف والأوضاع المستجدة، واستشراف المستقبل لدى فريق المهام المشكل للكيان الإداري المكلف بإدارة الأزمات، وتحديد الأدوار داخل هذا الكيان، وإعداد نظام اتصالات يتمتع بالسرعة والفاعلية، والنجاعة، وتشكيل نظام فعال لجمع المعلومات وفرزها وتصنيفها وقياس اتجاهات الرأي العام، وربطها بجهود الإدارة."¹

ويقترح الكاتب السيد عليوه إستراتيجيات خاصة بإدارة الأزمات في النقاط التالية:²

¹ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 76.

² المرجع نفسه، ص 74.

- القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والاقتصادية والإدارية.
- تأصيل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية على مستوى الإداري أو المستوى المركزي.
- المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي للمؤسسات، وإعادة تشكيلها وفق ظروف الأزمة.
- العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة القضايا المجتمعية المتعلقة بإدارة الأزمات.
- صياغة التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمة.
- تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمة.
- تحدي أفضل الأساليب لتنمية وعلى الرأي العام بمخاطر وتحديات إدارة الأزمات.
- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة، وتعين في تحديد أبعاد المشكلة أو المشكلات الماثلة، ووضع المؤشرات لما سيترتب عليها من نتائج.
- الكفاءة والفاعلية في استقرار المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك الكامل بطبيعة الأزمة، ويمكن من استكشاف كل البدائل الممكنة لدرء أخطارها أو الخفيف منها أو الإعداد لمواجهتها عند حدوثها.
- القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه اهتمام المجموعات، والأفراد، والمشكلات الرئيسية مع مراعاة الاستفادة من التغذية الإستراتيجية التي تقيد التنظيم بردود فعل العاملين تجاه أساليب معالجة الأزمة.

- الفاعلية في تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية مع فعاليات البيئة ذات العلاقات، والعمل على تنسيق جهودها في إطار منظومة موحدة مع النشاطات الرسمية.

كما يقترح الكاتب نفسه استراتيجيات سبع لإدارة الأزمات هي:¹

- إدارة الأزمات عمل من أعمال السيادة.
- إدارة مركزية وسلطة مطلقة.
- لا صوت يعلو على صوت الأزمة.
- مواجهة الأزمات عمل جماعي منسق.
- عقيدة إدارة الأزمة:
- ✓ الحد من حجم الخسائر في الأرواح والممتلكات.
- ✓ التخفيف من آثارها الاجتماعية والنفسية.
- ✓ سرعة العودة إلى الحياة الآمنة.
- ✓ سرعة إعادة الإعمار.
- عقيدة التنظيم.
- أهمية الاتصال الجماهيري والمشاركة الفعالة.

ويعرض الكاتب محمد عادل صادق إستراتيجيات وتكتيكات أخرى للتعامل مع الأزمة ترصدها أدبيات إدارة الأزمات، وذلك على النحو التالي:²

- **إستراتيجية العنف في التعامل مع الأزمة:** وتستخدم في التعامل مع الأزمات التي لا تتوفر حولها المعلومات الكافية، وأيضاً في حالة انتشار الأزمة في عدة اتجاهات وتستخدم هذه الإستراتيجية تكتيكين، الأول: هو التدمير الداخلي للأزمة

¹ المرجع نفسه، ص 75.

² محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 101.

بتحطيم المقومات والعناصر التي أشعلت الأزمة، أو خلق صراع داخلي بين القوى الصانعة لها. والثاني: هو التدمير الخارجي للأزمة عن طريق حصار العناصر المسببة للأزمة من الخارج، وتجميع القوى المعارضة الخارجية ودفعها إلى مجال الأزمة.

• **إستراتيجية وقف النمو:** وتهدف إلى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهود لمنع تدهوره وتستخدم في أزمات المواجهة مع قوى ذات حجم كبير ومتشعبة، وأزمات الرأي العام والجمهير ويركز التكتيك المستخدم في هذه الإستراتيجية على التعامل بذكاء وحرص مع القوى المسببة للأزمة، وتلبية بعض المتطلبات وتقديم بعض التنازلات، فضلا عن تقديم العون والمساعدة للقوى المعارضة للتشاور والتفكير والتفاوض المباشر.

• **إستراتيجية التجزئة:** وتعتمد على الدراسة والتحليل للعوامل المكونة والقوى المؤثرة في الأزمات الكبيرة، وتركز على ضرب الروابط المجمعة للأزمة وتجزئتها، ثم تحويل العناصر المتحدة إلى عناصر متعارضة ويركز التكتيك المستخدم خلالها على خلق نوع من التعارض في المصالح بين الأجزاء الكبيرة لتحالفات الأزمة، أو مساعدة بعض القيادات على الظهور والصراع على قيادة أحد الأجزاء.

• **إستراتيجية إجهاض الفكر للأزمة:** وتهدف إلى إضعاف المبادئ أو الأسس التي يقوم عليها الفكر الصانع للأزمة، ويكز التكتيك المستخدم فيها على التشكيك في العناصر المكونة للفكر، أو الاقتراب من بعض الفئات المرتبطة بشكل ضعيف به والتحاليف معها، أو التضامن مع الفكر الذي يقود الأزمة ثم التخلي عنه وإحداث الانقسام.

• **إستراتيجية دفع الأزمة إلى الأمام:** وتهدف إلى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الأزمة إلى مرحلة متقدمة، وتظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم،

وتصلح هذه الإستراتيجية عند تكتل وتضامن قوى غير متشابهة ومتنافرة من أجل صناعة الأزمة ويركز التكتيك المستخدم خلالها على التظاهر بعدم القدرة على المقاومة، أو تسريب معلومات خاطئة عن انهيارات حدثت نتيجة لحدوث الأزمة أو تقديم تنازلات تكتيكية تكون مصدرا للصراع.

• **إستراتيجية تغيير المسار:** وتحاول تحقيق نتائج طبيعية تعويضا للخسائر التي أفرزتها الأزمة وذلك من خلال تغيير مسار الأزمة الطبيعي وتحويلها إلى مسارات بعيدة ويركز التكتيك المستخدم فيها على خلق مسارات فرعية للأزمة، أو تصدير الأزمة لخارج المجال الأزموي، أو استثمار نتائج الأزمة بشكلها الجديد لتعويض الخسائر السابقة.

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمة.

إدارة الأزمة مبنية على أسس ومناهج علمية تضمن نجاحها في التصدي للأزمات وتهيأ لها طرق التعامل مع الأزمة، وعلاوة على أهمية وضع الخطط وبناء الإستراتيجيات التي اجتهد الباحثون في إعدادها وتصميمها لإدارة الأزمات، ترصد الدراسات العلمية أساليب تسيير الأزمات وهي عديدة ومختلفة نذكر منها التالي¹:

1. أسلوب التساوم الإكراهي: ويتمثل في مجموعة من التصريحات والأفعال التي تقوم بها المنظمة أو الدولة، بهدف إظهار الحزم تجاه الطرف الآخر من خلال التهديد باستخدام القوة ويجب عند إتباع هذا الأسلوب توفير قدر من المرونة على مستوى التصريحات، وأن يكون استخدامه في حدود محسوبة، وإلا امتد أثره عكسيا على الطرف الآخر.

2. أسلوب التساوم التوفيق: وهو مجموعة من التصريحات أو الأفعال التي تسعى إلى التوفيق بين مصالح الأطراف في الأزمة، من خلال حل وسط أو تنازلات متبادلة، بهدف الوصول إلى معالجة سليمة لجميع الأطراف، ويستخدم هذا الأسلوب في الحالات التالية:

- إذا كانت تكلفة تصعيد الأزمة أكبر مما تتحمله إمكانية المنظمة أو الدولة.
- عند حدوث تغييرات في المجال الداخلي والخارجي، تجعل استمرار تصعيد الأزمة أمرا غير مرغوب فيه.
- عندما تفشل المنظمة أو الدولة في تحقيق أهدافها من خلال تصعيد الأزمة.

¹ المرجع نفسه، ص ص 98-99.

3. أسلوب التساوم الإقناعي: وفيه تتعامل القيادة مع إدارة الأزمة من خلال الجمع بين الأسلوبين السابقين (التساوم الإكراهي - التساوم التوفيقى) بشكل متناسق وهو ما يعرف بالتساوم الإقناعي، مما يساعد إلى حد كبير على سرعة معالجة الأزمة.

4. أسلوب النعامة (الهروب): نتيجة الشعور بالحيرة والعجز في كيفية التعامل مع الأزمة فإنه يتم الهروب من الموقف، وتختلف أشكال الهروب حيث تأخذ صوراً مختلفة منها: الهروب المباشر مثل ترك مجال الأزمة، والاعتراف بعدم القدرة أو الفشل في مواجهة الأزمة الهروب غير المباشر وذلك عن طريق اصطناع المواقف التي تظهر القائد المسئول بعيداً عن الأحداث أثناء الأزمة، ثم التصل من المسئولية عن طريق إلقاءها على الآخرين.

5. أسلوب القفز فوق الأزمة: ويتركز هذا الأسلوب على الاهتمام بالتظاهر بأنه قد تم السيطرة على الأزمة، عن طريق التعامل مع الجوانب المألوفة والتي هناك خبرة بشأنها، ويؤدي ذلك إلى تجاهل وتناسي العوامل الجديدة والأكثر غموضاً، حيث يعتقد أن الأزمة قد تم السيطرة عليها في حين أنها تستعد للظهور مرة أخرى.

"وفي هذا الصدد يقدم "تيودور ليفيت" الأسلوب العلمي في إدارة الأزمات، حيث اعتبره الأكثر ضماناً للسيطرة عليها وتوجيهها لمصلحة مجتمع الأزمة ويتم استخدام هذا الأسلوب في إطار ثلاثة مراحل على النحو التالي:

1. الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة: وتهدف إلى تحديد العوامل المشتركة في الأزمة، وتحديد أسباب الاحتكاك الذي أشعل الموقف، والمدى الذي وصل إليه الموقف، وترتيب العوامل المشتركة والمؤثرة حسب خطورتها، وأيضاً تحديد القوى المؤيدة والمعارضة، ثم تحديد نقطة البداية للمواجهة، وتتوقف هذه المرحلة على طبيعة الأزمة وشدة خطورتها والوقت المتاح.

2. الدراسة التحليلية للأزمة: وتهدف إلى التفرقة الواضحة بين الظواهر والأسباب، والتأكد واليقين من الأسباب، ومعرفة دور المكون البشري أو المكون الطبيعي، ومدى تأثيره في ظهور الأزمة، وتحديد أسباب الخلل الذي أدى إلى حدوث الأزمة، ثم معرفة عدد العناصر المشتركة في صناعة الأزمة، وأيضا معرفة المرحلة التي وصلت إليها الأزمة، وأخيرا تحديد الإمكانيات المتاحة لاستخدامها.

3. التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة: وتهدف هذه المرحلة إلى:

- تحديد مجموعة الإجراءات الواجب اتخاذها.
- ✓ تنظيم عمليات الاتصال داخل مجال الأزمة نفسه.
- ✓ وقف تدهور الموقف.
- ✓ تقليل الخسائر.
- ✓ السيطرة على الموقف.
- ✓ توجيه الموقف إلى المسار الصحيح.
- ✓ معالجة الآثار النفسية والاجتماعية الناتجة عن الأزمة.
- ✓ تطوير الأداء العلمي بصورة أفضل مما سبق.
- ✓ استخدام أنظمة وقاية ومناعة ضد نفس النوع من الأزمات المشابهة.¹

¹ المرجع نفسه، ص 100.

المطلب الرابع: عوامل النجاح في إدارة الأزمة.

يهتم الباحثون والمتخصصون في إدارة الأزمات في تقديم أفضل السبل وأنجع الطرق للتعامل مع الأزمات مهما كان نوعها ومهما اختلفت ظروفها، ويرصد هؤلاء العوامل والإجراءات اللازمة والفعالة للنجاح في إدارة الأزمات باعتبار موقف الأزمة والمراحل المختلفة لتطورها، وأهم هذه العوامل ذكرها المؤلف محمد شومان في كتابه "الإعلام والأزمات" وتتمثل في:¹

1. إدراك أهمية الوقت: إن عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معها إذ أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء الأضرار أو الحد منها واستعادة نشاط المنظمة.
2. إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المنظمة، وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها، وآثار وتداعيات ذلك على مجمل أنشطتها، ومواقف الأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل.

والمؤكد أن المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الأزمة المختلفة، والإشكالية أن الأزمة بحكم تعريفها تعني الغموض ونقص في المعلومات، من هنا فإن وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيراً في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.

3. توفير نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار، ويمكن تعريف نظم الإنذار المبكر

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 51.

بأنها أدوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما يمكن من خلالها التعرف على أبعاد موقف ما قبل تدهوره، وتحوله إلى أزمة تمثل مصدرا للخطر على المنظمة ونظرا لأهمية نظم الإنذار فإن هناك إجراءات لقياس فاعلية نظم الإنذار المبكر وتقييم أدائها بشكل دوري.

4. الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات، لكن عملية التدريب قد تشمل في بعض المنظمات ذات الطبيعة الخاصة كل الأفراد المنتمين لهذه المنظمة. وتشير أدبيات إدارة الأزمات إلى وجود علاقة طردية بين استعداد المنظمة لمواجهة الكوارث والأزمات وثلاثة متغيرات تنظيمية هي حجم المنظمة، والخبرة السابقة للمنظمة بالكوارث والأزمات، والمستوى التنظيمي لمديري المنظمة.

5. القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة، مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة، وبالتالي شحذ واستنفار الطاقات من أجل مواجهة الأزمة والحفاظ على الحياة. وتجدر الإشارة إلى أن التحديات الخارجية التي تواجه المنظمات أو المجتمعات قد تلعب دورا كبيرا في توحيد فئات المجتمع وبلورة هوية واحدة له في مواجهة التهديد الخارجي.

6. توفير نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفاعلية: لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة أزمات وكوارث عديدة أن اتصالات الأزمة تلعب دورا بالغ الأهمية في سرعة وتدفق المعلومات والآراء داخل المنظمة وبين المنظمة والعالم الخارجي وبقدر سرعة ووفرة المعلومات بقدر نجاح الإدارة في حشد وتعبئة الموارد وشحذ طاقات أفراد المنظمة، ومواجهة الشائعات، وكسب الجماهير الخارجية التي تتعامل مع المنظمة، علاوة على كسب الرأي العام أو على الأقل تحييده.

ومن الضروري وضع خطط وقوائم للاتصالات أثناء الأزمة وتجديدها أول بأول، وكذلك تكليف أحد أفراد فريق إدارة الأزمة بإدارة عمليات الاتصال الداخلي والخارجي وإعداد الرسائل الاتصالية أو الإعلامية المناسبة والتي يمكن من خلالها مخاطبة جماهير المنظمة.

وسواء اعتمدت خطط وعمليات الاتصال على وسائل اتصال مباشر أو وسائل اتصال جماهيري، فمن الضروري في الحالتين تحديد الجماهير المستهدفة وأهداف الاتصال وتقييم آثار عملية الاتصال والتعرف على رجع الصدى.

خلاصة:

لإدارة الأزمات أهمية كبيرة في عملية مواجهة الأزمة والتصدي لها، تتكفل هذه الإدارة بهمة إنقاذ المؤسسة أو الدولة من الانهيار الذي يهددها بسبب ما تخلقه الأزمة من مشاكل وتغييرات وخطورة على استقرار النظام بأكمله.

وتتطوي إدارة الأزمات على مجموعة من الأسس والمبادئ العلمية المنظمة والمتكاملة التي تساعد على إيجاد الحلول المناسبة والملائمة لمختلف الظروف التي يمكن أن تقع فيها المنظمة أو الدولة، وذلك لتحقيق الأهداف التي يرسمها المعنيون بالأزمة.

ومن الضروري للنجاح إداريا في التعامل مع الأزمة، التخطيط المسبق لها ولو في أوقات السلام وتحديد السلوك الأنسب الذي يجب تبنيه في حالة وقوعها عن طريق التنبؤ ووضع إستراتيجيات فعالة لمواجهةها في كل مراحلها، وعلى أن تشمل هذه الخطط والإستراتيجيات كيفية التحكم في قنوات الاتصال الداخلية والخارجية وخلق منظومة اتصال الأزمات التي سوف تساعد في نجاح إدارة الأزمة والسيطرة عليها بأقل الخسائر أو إخمادها قبل ظهورها ونموها.

الفصل الثالث
اتصالات الأزمات وإعلام الأزمات

تمهيد:

تعد الإدارة الجيدة والفعالة للأزمة تلك التي تضع استراتيجيات اتصالية وإعلامية في أولويات خططها لمواجهة الأزمات. فلم يعد من الممكن تصور إدارة أزمة بدون عمليات اتصالية داخلية وخارجية التي تساهم في تنظيم مختلف الخطوات المنتهجة للتعامل مع الأزمة، وتقسيم المهام الموكلة لكل عضو في فريق إدارة الأزمة، كما يمكن الاستفادة أيضا من الاتصال للتواصل مع مختلف أطراف الأزمة والفاعلين فيها، والتعامل مع وسائل الإعلام لتقديم المعلومات اللازمة حول أسباب وظروف الأزمة.

يمكن بناء خطة لاتصالات الأزمة من إمكانية السيطرة على قنوات الاتصال والتحكم في نوعية وصحة المعلومات المتداولة حول أحداث ومجريات الأزمة، ومنع انتشار الشائعات، وهذا يساعد بنسبة كبيرة حددها الباحثون بـ 80% في مواجهة الأزمة بكفاءة والتقليل من نتائجها السلبية والمحافظة على استقرار الأوضاع والتقليل من التوتر والقلق اللذان تسببهما الأزمة.

وإعلام الأزمات هو ذلك الإعلام الذي يهتم بمعالجة أحداث وقضايا الأزمات ويلعب دورا في إدارتها من خلال نقل الأخبار حول الأزمة وتحليلها وتفسيرها والتعليق عليها، وهو بذلك يعمل على ترشيد سلوك الرأي العام والتأثير على موقفه إزاء قضية الأزمة.

وتبين الدراسات العلمية التي قامت بتحليل دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات، أن المعالجة الإعلامية للأزمات نوعان مختلفان، الأولى تسهم في نجاح إدارة الأزمة من خلال الوظائف التي يقوم بها الإعلام وقت الأزمة، والثانية تضاعف من حجم الأزمة وتزيد من حدة الظروف ويمكن أن تؤدي إلى فشل إدارة الأزمة.

المبحث الأول: اتصالات الأزمة.

المطلب الأول: تعريف اتصالات الأزمة.

أصبح مجال اتصال الأزمات الذي هو في تطور متزايد اليوم، عامل ضروري لإدارة الأزمات بل إنها عمليتين متلازمتين. أكثر من وسيلة أو أداة، يعتبر اتصال الأزمات إستراتيجية أساسية في الخطة الجيدة لمواجهتها، تساعد هذه الإستراتيجية في تنظيم وتنسيق عمليات إدارة الأزمة حيث يلعب الاتصال دورا مهما في التسيير الإداري للأزمات فيبدأ من داخل المنظمة ليحقق رهاناته خارجها، فهو يشكل أحد الأساليب الفعالة في التعامل مع الأزمات فعن طريقه يتم التواصل داخل الكيان الإداري، وبينه وبين مختلف الفاعلين في الأزمة، ومن خلاله تمرر الرسائل وتصنع اتجاهات الرأي العام.

ويؤكد في هذا الصدد المتخصص في اتصال الأزمات الباحث تييرى ليبيرت Thierry Libaert "أن الاتصال ضروري وجوهري للأزمة، و80% من إدارة الأزمة تتكون من اتصال".¹

ويعرف الكاتب حسن عماد مكاوي اتصالات الأزمة بأنها "كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تقوم بها المنظمات أثناء مراحل الأزمة بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة تدخل في نطاق

¹ Thierry Libaert, **RSE, Crise et Communication**, Magazine Communication de crise et Sensible, vol 18, Octobre 2009, p 03.

اتصالات الأزمة، كذلك فإن الأنشطة التي تمارسها وسائل الإعلام فيما يتعلق بالأزمات تدخل في نطاق اتصالات الأزمة.¹

إذا، "يعزز الاتصال مكانته كلبنة مهمة في إدارة الأزمات بوضعه أساس التواصل داخل المجتمعات الإنسانية بحيث لا يمكن تصور إدارة ممكنة دون الأخذ في الاعتبار هذا العامل."²

¹ حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

² شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 89.

المطلب الثاني: تطور الاهتمام باتصالات الأزمة.

نظرا للدور الذي يلعبه الاتصال في معالجة الأزمات، كونه يساعد في عملية الإدارة في مختلف مراحل الأزمة وفي كل خطوة من خطوات التعامل معها، يتطور الاهتمام به وتزداد الدراسات حول كيفية الاستفادة من عمليات الاتصال وأهمية دمجها في خطط إدارة الأزمات.

والتقت الكثير من الباحثين إلى أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال في مختلف مراحل الأزمة، ولذلك زاد الاهتمام النظري والتطبيقي باتصالات الأزمة وتطورت هذه الدراسات بغية الكشف عن ادوار منظومة الاتصال خلال الأزمات ولتمكين المنظمات التي تقع في أزمة من فوائد الاتصالات وقت الأزمات.

ويمكن حصر دوافع الاهتمام باتصالات الأزمة فيما يلي:¹

- تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها المنظمات والهيئات والشركات في السنوات الأخيرة، وما يصحبه من تزايد سخط الجماهير، والمقاضاة القانونية للشركات ومنتجاتها وتصرفاتها وقد أشارت نتائج الأبحاث التي أجراها معهد "كنتاكي" لإدارة الأزمات عام 1995 إلى أن الأزمات التي تعاني منها المنظمات المختلفة في تزايد ملحوظ وأن أهم الأزمات التي استرعت تغطية كبيرة من وسائل الإعلام هي أزمات ناتجة عن قرارات وتصرفات إدارية، حيث بلغت نسبتها 78% من مجموع الأزمات التي تمت تغطيتها إعلاميا، مقابل نسبة 17% فقط للأزمات الناتجة عن مشكلات في الإنتاج والحوادث والإنفجارات.
- تزايد اهتمام وسائل الاعلام بتغطية أخبار الأخطار الصناعية والبيئية المحدقة بالجماهير واللجوء إلى تغطيتها بعمق من خلال تقارير تقصي الحقائق.

¹ المرجع نفسه، ص 71.

- التأثير العميق والمدمر للأزمات على الشركات والهيئات، وما يعنيه ذلك من عواقب على السمعة والصورة الذهنية المنظمة.
- تحظى الأزمات والكوارث بتغطية واسعة في وسائل الإعلام باعتبارها من الأخبار السلبية، التي تحقق الانتشار لوسائل الإعلام وتلبي حاجة الناس إلى معرفة وحب الاستطلاع.
- يعد المشتغلون بالعلاقات العامة أحد المصادر المهمة لتدفق الأخبار والمعلومات في وسائل الإعلام.
- تؤثر طريقة تعامل المشتغلين بالعلاقات العامة مع مندوبي وسائل الإعلام على طبيعة التغطية الإعلامية للأزمة سلبا وإيجابا.
- تستقطب الأزمات اهتمام السياسيين وجماعات المصالح الخاصة، الذين يحاولون استثمارها لمنافعهم الشخصية.
- لا يقف المردود السلبي لتأثير الأزمة عند حد منظمة بعينها، بل قد يتجاوز إلى التأثير على قطاع كامل في الاقتصاد أو البيئة.

المطلب الثالث: دور الاتصال في إدارة الأزمة.

تهدف اتصالات الأزمة إلى ضمان نقل المعلومات الصحيحة وبالسرية المطلوبة لتحقيق والإدراك بما يحدث وتخفيف حدة السلبية التي تغمر المؤسسة وظروف عملها، فاتصالات الأزمة يجب أن تكون قادرة على التعامل مع العوامل الآتية:¹

- الغموض العام الذي يلف سلبيات الأزمة لأن هذا الغموض يفتح المجال لمزيد من الشائعات.
- التعامل مع التغطية السلبية لوسائل الإعلام مع إمدادها بالمعلومات بطريقة تكفل عدم تفاقم الأزمة.
- أن الاتصال عملية يدخل الفرد فيها إلى مجال التعاون والمشاركة الفعلية والعاطفية مع آخر حتى يصلا معا إلى فهم أو وعي مشترك لموضوع معين.

وتتطوي اتصالات الأزمة على رهانات نذكر منها:

- محاولة منع وقوع الأزمة إن أمكن.
- التصدي للأزمة عند وقوعها بأكبر قدر من الفاعلية.
- توزيع المهام والأدوار على الأجهزة المختلفة.
- حصر وتوفير الموارد اللازمة.
- تقليل الخسائر إلى أدنى حد.
- توفير سرعة الاستجابة وزيادة قدرة المنظمة على التعامل مع وسائل الإعلام، واستعادة المنظمة لعافيتها في أقصر مدة زمنية ممكنة واستمرار أدائها لدورها في المجتمع.

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

- تخفيف الآثار السلبية للأزمة وإزالة رواسبها على مستوى الجماهير الداخلية والخارجية.
- الاستفادة من معطيات الأزمة ونتائجها لمنع تكرار أزمات مماثلة ما أمكن ذلك.¹

¹ المرجع نفسه، ص 76.

المطلب الرابع: إشكالية اتصال وإعلام الأزمات.

يسود إشكال كبير في أدبيات إدارة الأزمات واتصالات الأزمة وإعلام الأزمات حول الفرق بين اتصال الأزمات وإعلام الأزمات، فهناك من يستخدم المصطلحين لدلالة على نفس المفهوم وهناك من يضع الفرق بينهما ويوضح التباين بين وظيفتي كل من الاتصال والإعلام في معالجة الأزمات.

حيث يؤكد الكاتب علي عبد المجيد قدرتي أن "اتصالات الأزمة هي تلك الاتصالات التي تجري وقت حدوث الأزمة وأي حديث عن اتصالات الأزمة قبل الأزمة خاطئ نظريا وعمليا."¹

ويضيف نفس الكاتب أنه "رغم التشابه والارتباط الكبير بين النوعين إلا أن هناك ضرورة للتمييز بينهما انطلاقا من أن حجم ونطاق الأزمة يحددان الجماهير التي تتأثر بها أو على الأقل يكون لديها الاهتمام بموضوع ونتائج الأزمة ومع التعرف على حجم ونطاق الأزمة والجماهير المتأثرة بصورة مباشرة أو غير مباشرة تتبلور أمام فريق إدارة الأزمة

أهداف عملية الاتصال ووسائل الاتصال التي ينبغي استخدامها وطبيعة ونوعية المضامين والرسائل الكفيلة بتحقيق أهداف العملية الاتصالية."²

ويفرق محمد شومان³ بين اتصالات الأزمة التي تتسع لكل أنماط الاتصال ومجالاته أثناء الأزمات بما في ذلك العلاقات العامة التي تعمل على الاتصال بجماهير المنظمة الداخلية والخارجية ووسائل الإعلام وأطراف الرأي العام لإخراج المنظمة من ورطتها

¹ علي عبد المجيد قدرتي، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 183.

² المرجع نفسه، ص 183.

³ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 132.

وتهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة وصورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة، وإعلام الأزمات أو وسائل الاتصال الجماهيري أثناء الأزمات وهو اتصال الأزمات الذي يعتمد ويستخدم وسائل الإعلام لمعالجة الأزمات.

المبحث الثاني: علاقة الإعلام بالأزمات.

المطلب الأول: نشأة وتطور بحوث إعلام الأزمات.

"ترجع البداية العلمية الجادة لدراسة أدوار ووظائف الاتصال والإعلام أثناء الأزمات والكوارث إلى الستينيات من القرن العشرين، فقد تنبه الباحثون الأوائل إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الكوارث، وركزت البحوث على عملية التحذير وتصميم رسائل التحذير وخصائصها والعقبات التي تواجهها سواء استخدمت على الإذاعة أو التلفزيون، لكن أغلب هذه البحوث لم تهتم بمجمل عمليات الاتصال الجماهيري خاصة في مرحلة ما قبل وما بعد انفجار الأزمة أو الكارثة.

وحتى أواخر الستينيات ظهر عدد محدود من بحوث إعلام الأزمات والكوارث التي أجريت في مراكز بحوث الأزمات والكوارث ومراكز الرأي العام في الولايات المتحدة وأوروبا واليابان، بينما ظهرت محاولات فردية لتحليل الجوانب المختلفة لإعلام الأزمات والكوارث حيث أعد أويل وليامز Ewell Williams عام 1953 رسالة ماجستير تضمنت تحليل مضمون لصحيفة نشرت رسائل وتقارير وصور عن إعصار ضرب أحد المدن الأمريكية، وقد قام هاري مور Harry Moore عام 1958 بإعادة شرح وتحليل المواد الصحفية التي قام وليامز بتحليلها عن نفس الكارثة.

واستنادا إلى تحليل فرتا تايلور Verta Taylor فإنه يوجد عدد محدود من الدراسات الرائدة الموثوق فيها التي نجحت في رصد وتحليل التقارير الإخبارية في محطات الإذاعة المحلية والتلفزيون في الولايات المتحدة، فقد كان من الصعب إيجاد وسائل وأدوات منهجية للقيام بهذه المهام.

من جهة أخرى اخفق الباحثون الأوائل في إدراك الدور المزدوج للإعلام في الأزمات، فوسائل الإعلام تقرر الأحداث وتنقل الوقائع، وفي الوقت ذاته تعمل كمنظمات رئيسية

في التحضير والاستعداد والاستجابة للكوارث. والملاحظ أن أغلب البحوث والاستخدامات الرائدة لإعلام الأزمات والكوارث قد اهتمت بدور وسائل الاعلام في استخراج التقارير الأولية عن الأحداث وإبراز التقارير السلبية عن الكوارث، وهو ما طرح إشكالية مدى دقة ما تنقله وسائل الإعلام عن الكوارث.

وشهدت الثمانينات والتسعينات زيادة مطردة وسريعة في بحوث واستخدامات إعلام الأزمات والكوارث على المستويين القومي والدولي، كما ظهرت بحوث عبر ثقافية مقارنة لمواقف وتوجهات الإعلام أثناء الأزمات، خاصة الإعلام الأمريكي والإعلام الياباني لكن لا يلاحظ أن البحوث التي تركزت على الصحافة كانت أكثر من البحوث التي أجريت على الإذاعة والتلفزيون كذلك فإن الأطر النظرية لإعلام الأزمات والكوارث كانت محدودة للغاية، وتكاد تكون امتدادا طبيعيا لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير الإعلامي.

وبصفة عامة فإن الارتفاع المستمر في عدد ونوعية الأزمات والكوارث من جهة، وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات، وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية يدفع نحو زيادة الاهتمام ببحوث إعلام الأزمات، كما يفتح مجالات جديدة أمام الباحثين، بل ويشير إشكاليات عديدة، فكثير من تقنيات جمع وتحليل المادة قد تطورت وفي المقابل تطورت أيضا وسائل وفنون التغطية الإعلامية ووسائل الاتصال بحيث يصعب إخفاء المعلومات عن رجال الإعلام وجماعات المصالح أو حتى الجمعيات الأهلية التطوعية والتي يمكن لهم جميعا استخدام وسائل الاتصال الحديثة لنشر وتداول المعلومات على المستويين القومي والدولي.¹

¹ المرجع نفسه، ص-ص 127-128.

المطلب الثاني: أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات.

تتميز ظاهرة الأزمة بالتعقيد والغموض واهتمام مختلف المجالات بها، وذلك لأنها تمس مختلف القطاعات وأي منظمة أو مجتمع أو دولة ما يحتمل أن تقع في أزمة. وأهم ما يميز ظاهرة الأزمة في عصرنا هذا، عصر التطور التكنولوجي وانتشار وسائل الإعلام، هو الاهتمام الكبير بها وجذبها لوسائل الإعلام التي تسلط الضوء عليها وبالتالي تزيد من حجمها. ويؤكد الباحثون أن الأزمة التي لا تحظى بتغطية إعلامية لا تعتبر أزمة حقيقية ولا يعلم بحدوثها إلا الأشخاص المتضررين بها وهذا يعني أن ظاهرة الأزمة تتصف بكونها موضوع وسائل الإعلام، وعلى مديرو الأزمة الاهتمام بهذه الوسائل من أجل السيطرة على قنوات الاتصال ومنع انتشار الشائعات، حيث يحتل البعد الإعلامي مكانة رئيسية في إدارة الأزمات لما يلعبه الإعلام من دور في إدارة الأزمة وكدعامة أساسية في معالجتها،

وتؤكد الدراسات العلمية التي تعرضت للتأثير المتبادل بين الأزمة والإعلام على

النتائج التالية:

- "أهمية الدور الوسيط الذي تقوم به وسائل الإعلام، وخاصة ما يتعلق بإنجاز المهام التالية: تقديم المعلومات، شرح أهمية ومغزى الأحداث، بناء الوفاق الاجتماعي، وتخفيف التوتر والقلق.
- تشير بعض الدراسات العلمية إلى أن الأزمة تؤدي إلى دعم ومساندة أدوار وسائل الإعلام وخاصة فيما يتعلق ببناء الوفاق وتخفيف التوتر، بينما يرى آخرون أن ظروف الأزمة وما تفرضه من تداخلات وقيود وإجراءات سوف تؤدي إلى تحجيم دور الإعلام.

- تجذب الأزمة اهتمام وسائل الإعلام، ولكتها أيضا وبالمقابل تجذب اهتمام الرأي العام بوسائل الإعلام، الذي يصبح أكثر تعرضا واستخداما لها، وهذا ما يفسر حقيقة، أن ظروف الأزمة تتميز دائما بالاستخدام المكثف لوسائل الإعلام.
- ويشبه الباحثون عمل وسائل الاعلام وقت الأزمة بعمل المدعي العام الذي يتولى التحقيق وجمع الدلائل لتوضيح الأسباب، ولكنه إدعاء إعلامي، حيث تقوم وسائل الإعلام بطرح أسئلة جديدة في كل مرة، تسعى جاهدة لأن تقدم أفكار القصص الإخبارية وهذه الوسائل تعتبر نفسها متحدثة باسم الجمهور، وأنها خصم وقت الأزمة.¹

وأظهرت الدراسات العلمية الحديثة التي اهتمت بالدور الإعلامي في إدارة الأزمات أن دور الإعلام كأداة رئيسية لمواجهة الأزمات قد اتضح عند معالجة الأزمات السياسية والعسكرية، بينما كان دوره أقل في الأزمات الصناعية، والاجتماعية، والاقتصادية والبيئية ويرجع ذلك إلى ما تتسم به الأزمات السياسية والعسكرية من سرعة تطور الأزمة، وشمولها لأطراف مختلفة، واختلاف الرؤى تجاهها، واختلاف مصالح الأطراف المتصارعة فيها، مما يستدعي استثمار كافة الأدوات والوسائل لتحقيق أهداف ومصالح طرف ضد الطرف الآخر، وهو ما يزيد من أهمية البعد الإعلامي في هذه الأزمات حيث يأتي الإعلام كأحدى أدوات الصراع في المراحل المختلفة للأزمة.

أما بالنسبة للأزمات الأخرى (الاقتصادية، الصناعية، الطبيعية)، فإن دور الإعلام يختلف بحيث لا يكون الإعلام هو العنصر المحرك للأزمة بقدر ما يكون وسيلة لنقل المعلومات والبيانات عن المنشأة أو المنظمة، ويمثل أحد أركان مفهوم "اتصالات

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 18.

الأزمة" لتوضيح الحقائق أو لإعادة الصورة الإيجابية عن المنظمة، أو لتوعية الجمهور بإتباع سلوك معين تجاه الأزمة، ولاسيما فيما يتعلق بالكوارث والأزمات الطبيعية.¹

وبالإضافة إلى دور الإعلام في مساندة أطراف الأزمة، فإن وسائل الإعلام تتقيد بواجب آخر تجاه الرأي العام الذي يهتم بأخبار الأزمة وفي حاجة لمعرفة تطوراتها، فيلجا الرأي العام وقت الأزمات إلى وسائل الإعلام بكثافة.

فتتحمل وسائل الإعلام في أوقات الأزمات مسؤولية مزدوجة، فهي في جانب من عملها تسعى لتحقيق أهداف الأمن الوطني، وفي الجانب الآخر تسعى هذه الوسائل إلى تأكيد الحرص على الحريات المدنية، حيث تسعى وسائل الإعلام إلى تحقيق التوافق بين الأهداف الإستراتيجية والأهداف السياسية بما يضمن التوافق بين مفهوم الأمن القومي والحفاظ على الحريات المدنية، بحيث تخدم الإستراتيجية الإعلامية أهداف الإستراتيجية السياسية والعسكرية، بما لا يخل بحقوق الرأي العام في الحصول على المعلومات والحقائق الخاصة بها.²

وتمثل الأسباب التالية أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات:³

- يشكل الإعلام خط التماس الأول للتعامل مع الأزمة بآنيته، ومرونته، وتنوعه.
- تشمل اهتمامات الإعلام مختلف مجالات الحياة، كما أن خطابه عام ومنتشر، يتسع ليشمل المجتمع كافة والرأي العام الإقليمي والدولي وفي ضوء ذلك، يمكن فهم انجذاب الفعاليات والمجالات الأخرى (السياسية والاقتصادية والدينية والثقافية... الخ)،

¹ المرجع نفسه، ص 19.

² المرجع نفسه، ص 19.

³ شهرزاد مسعود لمجد، مرجع سبق ذكره، ص 95.

واندفاعها صوب الساحة الإعلامية لتشخيص واقعها، ولمعالجة أمورها، وتقوية تأثيرها، ومخاطبة جماهيرها.

• يزداد الإعلام المعاصر التحاما بالقوى الفاعلة في المجتمع وفي النظام السائد ففي الأنظمة "التعددية"، تعود مرجعية وسائل الإعلام المادية والفكرية والإعلامية إلى القوى الاقتصادية الفاعلة في المجتمع، هذه القوى المرتبطة بالدولة وآلياتها وميكانيزماتها، وملتحمة بها إلى درجة الاندماج.

"ويمكن النظر إلى وظيفة الإعلام في إدارة الأزمات من منظورين: منظور إخباري، ومنظور توجيهي، وهو أهم وأخطر الجوانب على الإطلاق في العملية الإعلامية. فمتخذ القرار في الكيان الإداري يكون في حاجة إلى أي دعم وتأييد من كافة القوى المرتبطة بالأزمة بشكل أو بآخر سواء لتأثر مصالح هذه القوى بها، أو لأن استمرارها قد يؤثر على مصالحها. ومن خلال عملية إحداث المعرفة المخططة جيدا، والتأثر الإيجابي على تشكيل ثقافة الفرد والمجتمع وإحداث الوعي المطلوب، وتنمية الإدراك بخطورة وأبعاد الأزمة، تتكون لدى أفراد المجتمع قناعة معنية تدفعهم إلى القيام بسلوك معين. ومن ثم يستخدم الإعلام في سبيل إثارة اهتمام جميع هؤلاء الأفراد والمؤسسات، بل والدول وفقا لنطاق الأزمة، وتزويدهم بالأخبار والمعلومات والبيانات التي يتم إعدادها:

1. بشكل معين.
2. بمحتوى ومضمون معين.
3. وفي إطار تحليلات وأراء وأفكار وتنبؤات معينة.
4. ومن جانب رجالات فكر وإعلام لهم وزن وتأثير إعلامي معين.
5. ومن خلال الحملات الإعلانية وما يصاحبها من ضجيج، وبين دراسة الموافق

وردود الفعل تجاه الأزمة، ومن خلال التدخلات البيئية والموقوتة وفق خطة مدروسة وموزعة الأدوار، وفقا لسيناريوهات دقيقة ذات مراحل مرسومة بعناية وإحكام، يتم تشكيل قنوات معينة لدى جمهور الأزمة، ومن خلال هذه القنوات يتم التحكم في السلوك وتوجيهه.¹

"ويتم في إطار هذا الجذب، الانتباه، ثم إثارة الاهتمام، ثم حث الجميع على القيام بتصرف أو سلوك معين مخطط ومستهدف، حتى يمكن إدارة الأزمة بنجاح والقضاء على نتائجها السلبية، والاستفادة من إيجابيتها، أو على الأقل التمهيد الإيجابي لوضع أرضية إعلامية ونفسية مهيأة بأن تتدخل "القوى" المؤهلة للإدارة للتعامل مع الأزمة، ومع صانعيها للقيام بعمل سريع ومناسب لمعالجة الأزمة وإنقاذ "البشرية" أو مجتمع الأزمة من كارثة محققة. وبالتالي إيجاد المبرر لاستخدام أقصى درجات العنف وأقصى الوسائل، والحصول مسبقا على الموافقة الضمنية لما يتم اقترافه من جرائم أو أخطاء جسمية غير مبررة ضد صانعي الأزمة."²

وتحتاج العملية الإعلامية إلى صياغة خاصة للغة التخاطب الإعلامي مع جمهور الأزمة الداخلي والخارجي وبالشكل الذي يسيطر على معالم التفكير لدى الجمهور ويدفعه لتأييد أو معارضة مجموعة الأفكار الخاصة بالأزمة وفقا لما نرغب ونستهدف أن يكون.

¹ المرجع نفسه، ص 96.

² المرجع نفسه، ص 97.

المطلب الثالث: علاقة وسائل الإعلام بالأزمات.

لقد سبق وأنا قد وضعنا أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات ومدى ضرورة الاهتمام بوظائف وسائل الإعلام أثناء مواجهة الأزمة، وتظهر من خلال هذا البعد الإعلامي العلاقة التكاملية بين المؤسسات الإعلامية وبين المنظمات التي تواجه الأزمة. حيث أن وسائل الإعلام تحتاج لتغطية الأزمات لإثراء محتواها الإعلامي وجذب الجماهير نحوها وذلك بسبب الاهتمام الزائد بظاهرة الأزمة من طرف الرأي العام، كما تحتاج إدارة الأزمة هي الثانية لوسائل الإعلام من أجل إمداد جمهورها بالمعلومات حول اللازمة والسيطرة على الشائعات التي تزيد من حدة الأمور.

لكن تطرح أدبيات إعلام الأزمات إشكالية مدى التأثير الذي تحدثه وسائل الإعلام في الأفراد والمجتمع وبشأن ما تحدثه من تأثيرات أثناء الأزمات، حيث تتلخص هذه الإشكالية في أن البعض يتهم وسائل الإعلام بالمسئولية عن انحطاط الذوق العام والثقافة لدى الجماهير، وزيادة معدلات العنف وجنوح الأحداث وإصابة الناس بالسطحية السياسية، وتفاقم الأزمات أكثر من المساعدة في مواجهتها... إلخ. بينما يرى البعض الآخر أن لوسائل الإعلام تأثيرا إيجابيا في كشف الفساد والانحراف وأنها وسيلة لحرية التعبير وثناء ثقافات الجماهير وتزويد الأفراد بالأخبار والأحداث العالمية، المساعدة في إدارة الأزمات بشكل فعال يساهم في التغلب عليها. وهكذا ستظل وسائل الإعلام على الرغم من تعرضها للنقد بالإيجاب أو السلب موضوع اهتمام الناس دائما.¹

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 111.

ويؤكد الباحث محمد عبد الوهاب حسن عشاوي في دراسته حول "دور الصحف في إدارة الأزمات" أن "الأزمات تعد مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام وتحظى بتغطية على نطاق واسع وتسعى إليها لإرضاء جماهيرها، حيث أن وسائل الإعلام تركز في تقاريرها الإخبارية على الأخبار السيئة والأخطاء والحوادث والفضائح التي تقع في المجتمع، وتتعمد هذه الوسائل إثارة روح التساؤل والبحث عند الجمهور وإمداده بالمعلومات عن الأخطاء البشرية، ووفقا لما أظهرته نتائج البحوث العلمية، فإن الناس يفضلون أن يسمعوا الأخبار السيئة أكثر من غيرها من الأخبار. ويرى أن الأزمة مشكلة إدارية أساسا إلا أنها سرعان ما تتحول إلى حدث إعلامي، حيث تهتم وسائل الإعلام بنقل أخبارها وهو ما يعرف بالرؤية الجماهيرية لأعمال المنظمة.¹

ولا يهتم الإعلام بكل الأزمات ولا يتعامل معها كلها وذلك حسب نوعية وطبيعة وحجم هذه الأزمة، وموقف الدولة منها، وطبيعة النظام السياسي السائد والجمهور المستهدف خاصة عند مواجهة أزمة على مستوى الدولة.

وتظهر أيضا علاقة وسائل الإعلام بالأزمات من خلال الدور الذي يلعبه الإعلام في إدارتها فتصبح هذه الوسائل سلاحا ذا حدين، فهي إما أن تسهم في احتواء الأزمة وتلاقي الآثار السلبية الناجمة عنها ومساندة موقف المؤسسة، وإما أنها تتسبب في حدوث أزمات للمؤسسة من واقع تغطيتها الإعلامية السلبية للأزمة والتي قد تتسبب في حدوث أزمة مصداقية في المؤسسة وإثارة الرأي العام ضد موقفها وما تقدمه من خدمات للجمهور.²

¹ المرجع نفسه، ص 113.

² المرجع نفسه، ص 113.

كما أن وسائل الإعلام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأزمات من منطلق اهتمام الجمهور بمتابعة تلك الأزمات وتتبع أحداثها وتطوراتها، إلى جانب الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام المتمثلة في تقديم ما يهم الجمهور وتحقيق الكفاءة الإعلامية والقدرة على المنافسة في تقديم المعلومات والحقائق.

وتتوطد العلاقة أيضاً في أن بعض الأزمات قد تكون وسيلة للإعلانات وتحقيق عائد مادي مرتفع من ارتفاع نسبة التوزيع في حالة الأزمات ومن ثم فإن الجمهور يرتبط بالوسيلة الإعلامية ويعتمد عليها وفق التزامها بالحقائق والموضوعية في تقديم المعلومات.

ويواجه الإعلام بعض المشكلات والعقبات وقت الأزمات لعل أهمها:¹

- تعدد الجهات التي تمارس أدواراً اتصالية في حال الأزمات، فالأجهزة المحلية والقومية تمارس أدواراً اتصالية وإعلامية، كما تقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام في المنظمات ذات الصلة بالأزمات بأنشطة اتصالية، في الوقت ذاته فإن وسائل الإعلام عندما تقوم بتغطية الأزمات وأسبابها ونتائجها تركز على أنها أحداث منفصلة واستثنائية أكثر من كونها أحداثاً طبيعية.

- أن التهديدات والمخاطر المرتبطة بالأزمة وضغط عنصر الزمن والمفاجأة ترفع من درجة التوتر واللاعقلانية للجمهور، ومن ثم يكون أكثر عرضة للتعرض للاستهواء والوقوع تحت تأثير الشائعات والدعاية المضادة، وتجدر الإشارة إلى أن الأزمات يمكن أن تحدث بسبب الشائعات، وفي الحقيقة فإن الأزمة في الواقع شائعة سلبية لكن قد تظهر أيضاً شائعة إيجابية. ويسود اتفاق عام بين الباحثين في مجال إعلام الأزمات على ضرورة التحرك السريع ونشر وتوصيل الرسائل التحذيرية في الوقت المطلوب.

¹ المرجع نفسه، ص 114.

• أن الأنشطة والأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصال الأزمة، مما يعني أن اتصال الأزمات ليس قاصرا على وظائف ومهام العلاقات العامة بل إن المسؤولية للقيام به تقع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيري والتي تعمل وتتأثر بطبيعة النظام الإعلامي السائد وإمكانياته المتاحة سواء كانت حيادية أو بشرية أو فنية، ومع ذلك يمكن التمييز بين اتصال الأزمات الذي يجري داخل المؤسسات والمنظمات الصغيرة، وغالبا ما لا يعتمد على وسائل اتصال جماهيري وبين اتصال الأزمات الذي يعتمد على اتصال جماهيري والذي يعرف بإعلام الأزمات.

• إن التمييز بين اتصال الأزمات بحسب نوع وحجم الأزمة وجماهير كل منها يقود فريق الأزمة إلى اختيار استراتيجي هو استخدام أي نوع من وسائل الاتصال وبأي مضامين، فإذا ما تقرر استخدام وسائل اتصال جماهيري فإن المهام والمتطلبات المادية والبشرية تصبح أكبر وأكثر تعقيدا مقارنة باستخدام وسائل اتصال غير جماهيرية كما يحدث غالبا من خلال إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات ذات النطاق المحدود داخل المنشآت الصغيرة.

المطلب الرابع: العلاقة بين الإعلام والسلطة وقت الأزمات.

إن تعرض المجتمع للأزمات يفرض على كل الجهات والأنظمة بهذا المجتمع أن تتكاتف لمواجهة تلك الأزمات ومعالجتها وتقليل حجم الخسائر الناجمة عنها، ومن ثم فإن وسائل الإعلام تلعب دورا بارزا في إدارة تلك الأزمات من منطلق قدرتها على الاتصال بشرائح الجماهير لمسافات متباعدة عبر العالم، فإنها القنوات الاتصالية التي من خلالها تستطيع السلطة السياسية أن تصل إلى الجمهور وتطلعه على مستجدات الإجراءات التي تتبع في إدارة الأزمات، وعلى هذا فإن الأسلوب العلمي في إدارة الأزمات يؤسس على مبدأ التكامل في إدارتها وفق منظومة شاملة من مختلف الأنظمة في مواجهتها.¹

وقد أكدت دراسات كثيرة حول الاتفاق والتضامن بين وسائل الإعلام والسلطة السياسية خلال الأزمات، من أجل حل الأزمة بأقل خسائر وعدم تضليل الرأي العام بخطابات إعلامية وسياسية متناقضة تؤدي إلى تضخيم حجم الأزمة وتعقيد الظروف المحيطة بها.

وقد رصدت الدراسات أبعاد العلاقة بين الإعلام والسلطة السياسية وقت الأزمات من خلال بعض الأطر مثل الآتي:²

1. إن العلاقة بين الدولة ووسائل الإعلام هي علاقة ارتباط وثيقة، فمهما اختلف النظام السياسي للدولة فإن الإدارة الإعلامية تظل هي أداة التواصل الرئيسية بين السلطة السياسية بشكل أو بآخر في جميع الأنظمة السياسية وتزيد هذه السيطرة وقت الأزمات.

¹ المرجع نفسه، ص 118.

² المرجع نفسه، ص 118.

2. في وقت الأزمات ينتظر من وسائل الإعلام إقرار نموذج تفاعل بينها وبين الجمهور لتدعيم النظام القائم في مواجهة التغيرات التي تحدثها الأزمة، مما يتطلب فتح قنوات اتصال مباشرة بين وسائل الإعلام والجمهور.
 3. على القائمين بالاتصال وقت الأزمات التأكد من وصول المعلومات والبيانات حول الأزمة إلى الجمهور بالقدر المناسب ودون أراء مسبقة.
 4. الالتزام بتدفق المعلومات دون وضع ما يعيقها من رقابة أو سيطرة مسبقة، وهو أمر يتطلب من الإعلاميين أنفسهم تجنب الوقاية الذاتية في التعامل مع الأحداث، مع الأخذ في الاعتبار الحفاظ على الأمن الداخلي وسلامة المواطنين ومصالحهم الحيوية.
- وقد كشفت بعض الدراسات التي اهتمت بتحليل العلاقة بين النظام السياسي ووسائل الإعلام خلال الأزمات عن مرور التغطية الإعلامية للأزمات بثلاث مراحل تظهر فيها علاقة وثيقة بين الطرفين لاسيما في المجتمعات الغربية وهي:¹

■ المرحلة الأولى:

تتسم التغطية الإعلامية بالكثافة والتدفق الحر للمعلومات والأخبار عن الأزمة حيث تلعب وسائل الإعلام دورا رئيسيا في تحقيق مبدأ ديمقراطية الحصول على المعلومات والأخبار ومن ثم فمن الأهمية أن تكشف الأمور والحقائق أمام مندوبي وسائل الإعلام من جانب المؤسسات عند تغطية الأزمات.

■ المرحلة الثانية:

تتسم بوضوح الأساليب والأطراف الفاعلة في الأزمة وهنا تأخذ وسائل الإعلام مسافة بحيث لا تعكس التطور، حيث تخضع وسائل الإعلام في هذه المرحلة

¹ المرجع نفسه، ص 120.

من السيطرة لتوجيه التغطية في اتجاه مصلحة الطرف الفاعل في الأزمة أو بإخفاء بعض الحقائق.

▪ المرحلة الثالثة:

مع انتهاء الأزمة حيث تعود وسائل الإعلام لتمارس الدور السياسي والاجتماعي لها بكشف بعض الحقائق عن العلاقات والأسباب الخفية للأزمة وحتى ولو أدى الأمر إلى اعتراف وسائل الإعلام بوقوعها في بعض الأخطاء التي يتم الاعتراف بها في إطار وسائل الإعلام وتدعيم قواعد النظام الديمقراطي حيث تصبح مسؤولية مواجهة النفس أو أخطاء ممارسة المهنة تعبيراً على الالتزام بالأهداف والمبادئ للنظام الديمقراطي.

ويلعب الإعلام دوراً في حماية النظام الداخلي وقت الأزمات لاسيما الأزمات ذات البعد الاجتماعي ويلتزم بوظيفتين أساسيتين:¹

▪ أن يكون الإعلام انعكاساً لمجتمع الأزمة بمعنى أن يكون كما يرغب هؤلاء الأفراد معبراً عن طموحاتهم وأمالهم فيحقق بذلك عنصر المصادقية مما يزيد من الاهتمام به والانجذاب إليه.

▪ أن يكون الإعلام موجهاً لمجتمع الأزمة بمعنى أن يكون كما يريده قادة المجتمع ومن هنا يستطيع الإعلام خلال الأزمة أن يحول كل فرد من أفراد المجتمع من مجرد متلقي للرسالة الإعلامية إلى متفاعل معها ومتجاوب مع عناصرها ومحقق لأهدافها من خلال القيام بسلوك معين، فضلاً عن إحداث وحدة في الفكر العام داخل المجتمع وصياغة اتجاه عام متفق عليه.

¹ المرجع نفسه، ص 120.

المبحث الثالث: المعالجة الإعلامية للأزمات.

المطلب الأول: أنواع المعالجة الإعلامية للأزمات.

تقدم أدبيات الإدارة الإعلامية للأزمات أنه ثمة نوعان من المعالجة الإعلامية، وهي:

1. "المعالجة المثيرة": وتستخدم تغطية تميل إلى التهويل والمعالجة السطحية، والتي ينتهي اهتمامها بالأزمة بانتهاء الحدث، وهي معالجة مبتورة تؤدي إلى التظليل وإلى تشويه وعي الجمهور.

2. المعالجة المتكاملة: وهي التي تتعرض للجوانب المختلفة للأزمة (مواقف الأطراف المعنية الأسباب السياق، التطورات، الأفاق) وتتسم هذه المعالجة بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة، وتستخدم من أجل تحقيق ذلك أحد الأسلوبين التاليين:
أ. النمط العقلي الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة، والانطلاق من المستوى الواقعي لوعي الجماهير، وربط المعالجة بمصالح واهتمامات الجماهير.

ب. إعطاء صورة كاملة تتسم بالوضوح والاتساق والشمولية لمختلف جوانب الأزمة، وتقديم تاريخ و سياق الأزمة وكذلك تقديم آفاق تطورها، وهي تراعي في ذلك كله المستويات المختلفة للجمهور، والاعتماد على كوادر إعلامية مؤهلة ومعروفة.

وتواجه المعالجة المتكاملة للأزمة عدة مصاعب من أهمها:

- عدم وضوح الأزمة وانعدام وقلة المصادر المؤقتة والدائمة والمتجددة، وغياب التنسيق بين الأطراف المختلفة المعنية بالأزمة.
- نوعية وطبيعة السياسة الإعلامية المحددة من جانب دوائر صنع القرار.
- المستوى العلمي والمهني للإعلاميين والصحفيين المشاركين في التغطية الإعلامية.

- تخلف الأداء المهني للإعلاميين وخضوعهم للبيروقراطية الإعلامية.¹

ويلعب كل من النوعين السابقين للمعالجة الإعلامية دورا في إدارة الأزمة، إذ أثبتت الدراسات أن نوع المعالجة المثيرة للأزمات يساهم في تعظيم حجم الأزمة وتفاقم الأوضاع ويزيد من صعوبة إدارة الأزمة. أما المعالجة المتكاملة عكس المعالجة المثيرة، تساعد في الإدارة الجيدة للأزمة وتساهم في تقليل التوتر وتعمل على ترشيد الرأي العام وتمديده بالمعلومات الصحيحة حول أحداث الأزمة.

وتكشف الدراسات العلمية أيضا عن أنواع أخرى للمعالجة الإعلامية ودورها في إدارة الأزمات، وتختلف طرق التعامل مع الأزمات حسب نوعها وطبيعتها.

5. "ففي أثناء الكوارث والأزمات الطبيعية: وفي ظل ضيق الوقت والتهديد النابع من وجود خطر، وعدم توفر المعلومات الكافية حول الكوارث والأزمات الطبيعية، هنا يظهر دور الإعلام، حيث يؤدي دورا مهما أثناء هذه الأزمات، مما يقلل من خسائر الكوارث الطبيعية، ويعمل على توفر المعلومات وانتشارها بالحجم والسرعة المطلوبة وهو عنصر رئيسي في التعامل مع هذه الأزمات.

6. وفيما يتعلق بدور الإعلام في إدارة الأزمات الصناعية والاقتصادية: فقد وضع الباحثون بعض الاعتبارات التي يجب أن تستند إليها الإدارة الإعلامية لمثل هذه النوعية من الأزمات:

- ✓ مراعاة الدقة والأداء بالمعلومات الصحيحة
- ✓ مراعاة عنصر التوقيت في التعامل الإعلامي مع الأزمة، بحيث يتم توفير المعلومات لوسائل الإعلام في التوقيت المناسب.
- ✓ مراعاة المصدقية فيما تنشره وسائل الإعلام.

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 32.

- ✓ استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتوضيح الموقف من الأزمة.
- 7. أما عن دور الإعلام في إدارة الأزمات البيئية، فقد خلصت الدراسات العلمية التي تناولت مفهوم إدارة الأزمات البيئية إلى وجود بعض الاعتبارات على المستوى الإعلامي، وهي:
 - ✓ أن يكون الرأي العام على دراية تامة بأبعاد الأزمة.
 - ✓ المساعدة في تنشيط الكيانات المحلية وتدعيم دور الوكالات الحكومية والأجهزة الأهلية في مجابهة الأزمة واحتواء أثارها.
 - ✓ الحث والتحفيز على تقديم الإسعاف والنجدة ذات الفعالية، وفق الاحتياجات التي تملها ظروف الأزمة.
- 8. وحول الدور الذي يجب أن يقوم به الإعلام في إدارة الأزمات الاجتماعية خلصت الدراسات إلى بعض المبادئ الأساسية التي تحكم إدارة الأزمات الاجتماعية، ومنها:
 - ✓ تفويض السلطة.
 - ✓ استخدام أسلوب الثواب والعقاب.
 - ✓ الاهتمام بعنصر الوقت.
 - ✓ التفكير الخلاق عند مواجهة الأزمة واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها.
 - ✓ بناء نظام متكامل للاتصالات وتبادل المعلومات، تلعب فيه وسائل الإعلام دورا أساسيا للتعريف بالأزمة، وأبعادها، وأسلوب مواجهتها، والتوعية بأخطارها وكيفية مواجهتها.
- 9. وعلى صعيد الأزمات السياسية والعسكرية، يلاحظ أن دراسة الأزمات من المنظور الإعلامي قد شكلت ملامحها في إطار تناول وسائل الإعلام للأزمات العسكرية والسياسية، فوسائل الإعلام تمارس دورا مهما في إلقاء الضوء على القضايا السياسية الدولية، وقد تزايد هذا الدور لاسيما في ظل التطور التكنولوجي الهائل

الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات والمعلومات، كما يتعاضم الدور الإعلامي في أوقات الأزمات الدولية والصراعات الإقليمية والحروب، وذلك من خلال تشكيل الجدل حولها، وتقديم انطباعات وتصورات بشأن الأطراف المشتركة فيها، وإضفاء الشرعية على بعض الأطراف، وفي الوقت ذاته تجريد أطراف أخرى من الشرعية وإبراز قضايا فرعية معينة وتجاهل أخرى. ففي ظل عدم وجود إستراتيجية حكومية مقنعة ومقبولة عندما تثار الأزمات السياسية والعسكرية ومع عدم وجود أي بيان واضح ودقيق عن المصالح والتهديدات، فإن وسائل الإعلام تقوم برفع راية الصالح الاجتماعي حتى تعلق على كثير من المصالح القومية الملموسة كمبرر للتدخل والتحرك لمواجهة مثل هذه النوعية من الأزمات، بحيث تتيح مراقبة مستديمة للأحداث، ولتبث المعلومات الدبلوماسية الراهنة بصفة مستمرة.¹

وقامت دراسات أخرى بوصف دور الإعلام في إدارة الأزمات الداخلية والخارجية في كل من الأنظمة التعددية والأنظمة غير التعددية.

"ففي أثناء الأزمات الداخلية المتعلقة بقضايا معينة ومحددة (اجتماعية - اقتصادية - سياسية - عرقية - ثقافية) نجد أن "الأنظمة التعددية" توفر قدر من الحرية لمختلف القوى الفاعلة لأن تعبر عن رأيها، وتقدم برنامجها، وربما تشترك في عملية الصراع المحتدم لحل الأزمة، ومن تلك القوى وسائل الإعلام على عكس "الأنظمة غير التعددية" التي تستنفر منظومتها الإعلامية الكاملة لتقديم خطاب إعلامي متعلق بالأزمة الداخلية يعكس رؤية النظام ويجسد فهمه، ويقدم معالجة إعلامية للأزمة لا تتصف بالشمولية والعمق والموضوعية، وتستخدم خطابا إعلاميا انفعاليا ودفاعيا رسميا.

¹ المرجع نفسه، 27.

أما في الأزمات الخارجية، نجد في الأنظمة "التعددية" اختلاف المواقف بين وسائل الإعلام حول الأزمة الخارجية، يعكس في حقيقته وجوهره اختلاف مواقع القوى المحلية وتناقض مصالحها، مما يعكس مناخا ليبراليا ديمقراطيا وحرية إعلامية. وتقف وسائل الإعلام وراء النظام السائد في الدولة حينما تنشب أزمة بين دولة ذات نظام تعددي وبين دولة أخرى، وتتبنى موقفها من الأزمة وتدعمها وتساند حكومتها في صراعها ضد الدولة الأخرى، حيث أننا نجد تجانس وتماسكا إزاء المسائل التي تهم البلد ككل، والنظام كوحدة.

وعلى العكس نجد أنه في الأنظمة "غير التعددية" تكون وسائل الإعلام تابعة للدولة، وتكون مهمتها خدمة النظام القائم، وتتسم الإدارة الإعلامية أثناء الأزمات الخارجية في تلك الأنظمة بالسمات التالية:

- اتخاذ وتحديد الموقف من الأزمة عبر قنوات ومن خلال أجهزة ليست معروفة لدى الأغلبية الواسعة من الجماهير.
- عدم مشاركة الخبراء والمختصين والجماهير في عملية تحديد الموقف، وعدم طرحه أساسا للنقاش العلني في وسائل الإعلام.
- التقصير في تقديم نتاج إعلامي متنوع قادر على أن يوضح هذا الموقف، وعلى أن يقنع الجماهير به.
- وحدة ونمطية ورسمية الخطاب الإعلامي المقدم.
- التقصير في متابعة تطور الأزمة، ورصد تفاعلاتها، ومواكبة تعقيداتها.
- عدم احترام خصوصية العمل الإعلامي ككل، وخصوصية كل وسيلة، وتقديم مادة إعلامية تبالغ في طرح الشعارات وتبتعد عن التحليل الملموس للواقع.
- التقصير في متابعة ومواكبة إعلام الخصم (العدو)، والارتباك في دحض موافقة، وتقنيده حملاته.

- التقصير في تحقيق المستوى المطلوب في التنسيق والتكامل في عمل الأجهزة والوسائل الإعلامية المختلفة.¹

¹ المرجع نفسه، ص-ص 28-29.

المطلب الثاني: دور الإعلام في إدارة الأزمات.

للإعلام وظائف مختلفة يقوم بها سياسية كانت أو اجتماعية أو اقتصادية... الخ فهو عنصر أساسي في النظام، تهدف وظائفه إلى حماية هذا النظام ومحافظة على استقراره. ولم يعد من الممكن تخيل المجتمعات المعاصرة بدون وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري مهما كان نوعها، فهي في تطور وانتشار متزايد. وتظهر أدوار ووظائف الإعلام ووسائله أكثر خلال الأزمات، ورصدت أدبيات إعلام الأزمات دور الإعلام في مواجهة الأزمة على أساس المعطيات التالية:¹

1. يتميز الإعلام المعاصر بالكثافة والغزارة وحدة المنافسة، وقد أتاح التطور التكنولوجي في مجال الإعلام للفرد أن يحدد خياراته، وأن ينتقي، ولم يعد بالتالي محاصراً بوسائل إعلام وطنية، أو إقليمية، أو دولية محددة.
2. تولد الأزمة الإحساس بنوع من التوجس والقلق والحاجة إلى الشعور بالأمن وتزداد الحاجة إلى المعرفة، وتستدعي الأزمة حداً من استفسار المعارف والمعلومات، لذا تزداد الحاجة إلى وسائل الإعلام في وقت الأزمات.
3. يزداد الإعلام المعاصر التحاماً بالقوى الفاعلة في المجتمع وفي النظام السائد ففي الأنظمة "التعددية" تعود مرجعية وسائل الإعلام المادية والفكرية والإعلامية إلى القوى الاقتصادية الفعالة في المجتمع. وفي الأنظمة "غير التعددية" تعود ملكية وسائل الإعلام إلى النظام وأجهزته ومؤسساته وهكذا نرى أن المؤسسات الإعلامية وبغض النظر عن نوعية الأنظمة ليست أكثر من أدوات مكرسة لخدمة الأنظمة القائمة والمتغير الوحيد هو أشكال وأساليب تلك الخدمة، والمهام والوظائف المطلوب تحقيقها، والقوى المطلوب خدمة مصالحها.

¹ المرجع نفسه، ص 19.

4. تراجع التجربة المباشرة للفرد المعاصر كوسيلة للحصول على المعلومات والمعرفة الضرورية ولتكوين الرأي، نتيجة القضايا المثارة وتعدد الحاجات الإعلامية للفرد، والتطور التكنولوجي. أدى هذا التراجع إلى تزايد أهمية الدور الوسيط الذي تلعبه وسائل الإعلام، بحيث يمكن القول أن ما تقدمه وسائل الإعلام هو الأساس لتكوين معارف وقيم وآراء الناس، وبالتالي لتحديد اتجاهاتهم ومواقفهم ومن ثم سلوكهم. كما حددت الدراسات العلمية، التي اهتمت بإعلام الأزمات، الدور الذي يجب أن تلعبه وسائل الإعلام وقت الأزمات من خلال تحديد بعض العناصر العامة التي تساعد على فهم أبعاد الأزمة، واحتواء آثارها، وتوعية الرأي العام بكيفية التعامل معها، وتلك العناصر هي كالآتي:¹

- فورية نقل الحدث من موقعه بالعمق والشمول.
- الاهتمام بالتقارير والتحليلات والتعليقات الإخبارية عن الأزمة وتطوراتها.
- الاهتمام بالمادة الوثائقية المصاحبة للتغطية الإعلامية.
- البعد عن مبدأ حجب المعلومات أو إخفائها، بحيث تكون وسائل الإعلام هي الرابطة بين صانعي القرار في الأزمة والمسؤولين عن التعامل معها، وبين الرأي العام.
- الاهتمام بالوصول إلى موقع الأحداث، وإجراء الحوارات مع الشهود والمسؤولين والشخصيات الرسمية، وكذلك الخبراء والمفكرين، لربط المعلومات بعضها ببعض، ومساعدة الرأي العام على تكوين رأي تجاه الأزمة.
- جذب الجمهور إلى التغطية الإعلامية، نظرا للمنافسة الشديدة من جانب وسائل الإعلام الدولية وقت الأزمة.

¹ المرجع نفسه، ص 21.

ويؤكد المؤلف محمد عادل صادق في مرجعه "الصحافة وإدارة الأزمات" على ضرورة مرور التناول الإعلامي للأزمات بثلاث مراحل يلعب الإعلام دورا في كل مرحلة:

1. مرحلة نشر المعلومات: في بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة، واستجلاء الموقف عن الأزمة ذاتها، وأثارها، وأبعادها.
2. مرحلة تفسير المعلومات: وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة، والبحث في جذورها وأسبابها، ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة، وذلك عن طريق استجلاء الحقائق وتوضيحها سواء من مواد إيضاحية أو من تحليلات وآراء للخبراء، وكذلك لموقف المسؤولين وصانعي القرار تجاه الأزمة.
3. المرحلة الوقائية: وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الإعلام للجماهير طرق الوقاية، وأسلوب التعامل مع أزمات مشابهة.¹

وعلى الإعلام أن يتحلى ببعض الضوابط عند معالجته للأزمات من أجل التحكم في دوره وتأثيره خاصة فيما يتعلق بالرأي العام، وذلك كالاتي:

- مراعاة الدقة، وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية.
- الاهتمام بالتصريحات السياسية والرسمية التي تسهم في تشكيل رأي عام تجاه الأزمة.
- الاعتراف بالخطأ الذي قد يحدث أثناء عمليات الإنذار والإغاثة خاصة في الأزمات الطبيعية.
- التعامل بموضوعية وعدم الانفعال مع أجهزة الرأي العام.

¹ المرجع نفسه، ص 22.

• سرعة نشر الحقائق اللازمة، لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيفها.¹

كما يؤكد نفس الكاتب على أن تطوير مهام وأدوار الإعلام في إدارة الأزمات يتطلب ضرورة مراعاة أمرين، هما على النحو التالي:

• مراعاة التوازن في مهام الإعلام خلال المراحل المختلفة للأزمة، وتحقيق توازن بين الجوانب المعرفية والوجدانية في الرسائل الإعلامية، فالإعلام عندما ينشر أخبار الأزمات يستطيع أن يحرك القلوب، والعقول والقيم والمثل الإنسانية. كذلك فإنه لا بد أن يوازن الإعلام بين الجوانب المختلفة للأزمة المتمثلة في نتائجها، وأسبابها، والحلول المطروحة.

• أن تقوم وسائل الإعلام بنقل كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة بدقة وتناسق، بحيث تتواكب مع معطيات الواقع وسياق الأحداث.²

¹ المرجع نفسه، ص 21.

² المرجع نفسه، ص 25.

المطلب الثالث: الإستراتيجيات الإعلامية لمواجهة الأزمات.

وفرت الدراسات العلمية للإدارة الإعلامية للأزمات بعض الإستراتيجيات الإعلامية الفعالة التي تستخدم في مواجهة الأزمات، وهي على النحو التالي:¹

1. **إستراتيجية الكتمان والتحفظ:** « Blockstone » وتقوم هذه الإستراتيجية على رصد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على المعلومات.
2. **الإستراتيجية القانونية:** « Legal » وتقوم المعالجة الإعلامية فيها على الاستعانة بآراء الخبراء والمستشارين القانونيين للدولة، وتتمثل في ذكر أقل معلومات وإنكار الاتهامات الموجهة للدولة لتحويل المسؤولية لجهة أخرى.
3. **إستراتيجية الاستجابة والدفاع:** « Respondand Defend » وتقوم هذه الإستراتيجية على إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقية يقوم به المتحدث الرسمي للدولة سواء باسم وزارة الخارجية أو الديوان الرئاسي أو الملكي، بالاستعانة بآراء وخبرات كافة المستشارين المعينون بالأزمة.
4. **إستراتيجية الدفاع الهجومي:** « Attacks Defenses » وفيها تقوم وسائل الإعلام باستغلال الأزمة لخلق رأي عام إيجابي يساند الدولة وموقفها وطريقة إدارتها للأزمة.

¹ المرجع نفسه، ص 29.

المطلب الرابع: التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات.

تتفق آراء الباحثين والخبراء في إدارة الأزمات والكوارث على ضرورة التخطيط والتدريب على الخطط المختلفة لإدارة الأزمات، أيا كانت طبيعة هذه الأزمات ونطاقها ومجال تأثيرها، فالتخطيط العلمي شرط أساسي للنجاح في أي عمل أو إنجاز أي مهمة في المجتمع الحديث.

وفي مجال مواجهة الأزمات أصبح وجود خطط جيدة تتناسب مع المخاطر والأزمات المتوقعة شرطا رئيسيا للنجاح في إدارة الأزمات، من هنا يأتي الحديث عن الخطط العامة المتفق عليها على مستوى المجتمع لمواجهة الأزمات. بعبارة أخرى فإن التخطيط لإدارة الأزمة إعلاميا لابد وأن يكمل ويرتبط بالتخطيط لإدارة الأزمة، أي أن الخطة أو الخطط الإعلامية هي جزء من كل وليست كيانا مستقلا خارج السياق العام لإدارة الأزمة على مستوى المجتمع.

وتتحكم في عملية التخطيط الإعلامي ثلاثة متغيرات أساسية هي:

- الأهداف الإعلامية المطلوب تحقيقها.
- الموارد والإمكانيات الإعلامية.
- الوقت المتاح أو المحدد للتنفيذ.

ويشير المتغير الثالث الذي يتحكم في عملية التخطيط أكثر من مشكلة نظرية وعملية عند وضع وتنفيذ خطط إعلامية لمواجهة الأزمات والكوارث، ذلك أنه من الصعب تحديد أو معرفة الوقت المتاح أو المحدد للتنفيذ عند مواجهة الأزمات، فالأزمة بمراحلها المختلفة هي التي تفرض زمنها وتخلق إيقاعها المثير.¹

¹ محمد شومان، مرجع سبق ذكره، ص 72.

وتختلف الخطط الإعلامية لإدارة الأزمات باختلاف طبيعة ونوع الأزمة من ناحية، وطبيعة ومستويات وإمكانيات الجهة أو الهيئة التي تواجه موقف الأزمة من ناحية أخرى. ورغم الاختلافات بين الخطط الإعلامية إلا أن هناك عناصر أساسية مشتركة متفق عليها بين الباحثين والخبراء يجب أن تقوم عليها أي خطة إعلامية لإدارة الأزمات والكوارث، وتعتبر هذه العناصر الأساسية شروط عامة لنجاح وفاعلية تصميم الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات.

الخطوة الأولى: تحديد المخاطر والأزمات المحتملة: تختص الخطط الإعلامية بتحديد الأهداف والمسؤوليات الإعلامية وأنواع الاتصال والإعلام المطلوبة لمواجهة كل أزمة أو كارثة متوقعة. فمن المتفق عليه بين الباحثين والخبراء أن تحديد طبيعة ونوع الأزمة ومدى خطورتها والسيناريوهات المتوقعة لكل أزمة يساعد في التصميم العلمي لكل خطة إعلامية من حيث تحديد أبعادها، وآثارها المتوقعة، وبالتالي تحديد الجماهير ذات العلاقة بالأزمة وكيفية مخاطبتها ونوعية الرسائل المطلوبة التي يجب أن تتوفى الصدق وتقدم الحقائق عن الأزمة وآثارها، ومن ثم كسب تأييد وثقة الجمهور والرأي العام وتحقيق أهداف الخطة.¹

الخطوة الثانية: تحديد الأهداف: نقطة البدء في التخطيط بعامة هو تحديد الأهداف وبطبيعة فإن أهداف خطة إعلام الأزمات ترتبط وتعكس أهداف الخطة العامة لإدارة الأزمات، وهي بدورها مستمدة من الأهداف الإستراتيجية للهيئة أو المنظمة.

ومن الضروري أن تكون الأهداف واقعية وقابلة للتحقيق، وتعبّر عن المصالح المشتركة للهيئة أو المنظمة التي تتعرض الأزمة أو الكارثة، وللجمهور ولوسائل الإعلام، بحيث تضمن أهداف خطة الإعلام الحفاظ على سمعة الهيئة أو المنظمة

¹ المرجع نفسه، ص 78.

والدفاع عن مصالحها، وفي الوقت نفسه تقديم الأخبار والمعلومات للجمهور من خلال وسائل الإعلام.

الخطوة الثالثة: تحديد الجماهير: عملية تحديد المستهدفة توفر كثيرا من الجهد والوقت والتكلفة حيث أن النجاح في تحديد قطاعات الجماهير المختلفة وخصائص كل منها يساعد في توجيه رسائل إعلامية مؤثرة ويوصي خبراء إعلام الأزمات بضرورة تحديد الجماهير في كل أزمة أو كارثة محتملة، لأن لكل أزمة جمهورا خاصا بها وذلك بحسب طبيعة ونوعية الأزمة، من جانب آخر فإن بعض الأزمات قد تؤثر مباشرة، وبحكم الجوار الجغرافي أو ارتباط المصالح على فئات معينة أو حتى تخلق جمهورا خاصا بها أي أن الأزمة كما يقول بعض خبراء إعلام الأزمات تخلق جمهورها.¹

الخطوة الرابعة: تحديد الوسائل والإمكانيات المتاحة: تتطلب الخطة الإعلامية لمواجهة الأزمات إلى إمكانيات مادية وفنية وعناصر بشرية مدربة، من هنا فإن نجاح الخطة يعتمد على التقدير السليم لحجم الأنشطة المطلوبة والجماهير المستهدفة، وتكلفة ذلك والموازنة بين الإمكانيات المتاحة والمطلوبة، والسعي لسد النقص في الإمكانيات المادية والتجهيزات الفنية، فضلا عن الارتقاء المستمر بمستوى أداء العناصر البشرية من خلال الدراسة والتدريب وتبادل الخبرات.

"وهناك مدرسة في إعلام واتصالات الأزمات والكوارث تعطي الأولوية للعناصر البشرية مع الحد الأدنى من الإمكانيات المادية والأجهزة الفنية، ويؤكد أنصار هذه المدرسة أن خبرة وتدريب العناصر البشرية هي الشرط الرئيسي للنجاح، لاسيما وأن وفرة الإمكانيات المادية والتجهيزات الفنية لا تضمن النجاح."²

¹ المرجع نفسه، صص 79-81.

² المرجع نفسه، ص 81.

الخطوة الخامسة: إعداد الرسالة: يعتبر إعداد رسالة مفيدة وفعالة خطوة بالغة الأهمية في مواجهة الأزمات إعلامياً، إذ أن ما تقوله أثناء الأزمة قد يعد أكثر أهمية عما تفعله، خاصة في الساعات الأولى لوقوع الأزمة، ومن الضروري أن تصمم الرسائل الإعلامية لتلاءم اهتمامات واحتياجات كل قطاع من الجمهور المستهدف، ويؤكد خبراء إعلام الأزمات على أن الرسالة يجب أن توضح لمختلف قطاعات الجمهور المرحلة المتبقية من الأزمة، وأن تؤسس على المصادقية والالتزام بالحقائق دون مبالغة سواء بالتهوين أو التمويل مع مراعاة السرعة والدقة والوضوح، فإذا كان موقف الأزمة يتسم بالغموض والارتباك والشك فإن التأخير في تقديم المعلومات والبيانات المحددة والواضحة يضاعف من حالة الغموض ويترك الجماهير نهبا للقلق والارتباك، علاوة على الشائعات.¹

الخطوة السادسة: التدريب: نصف في إدارة الأزمة إعلامياً يرتبط بالتدريب، فلا توجد أي قيمة للخطط بدون تدريب، والقاعدة التي يقترحها خبراء إعلام الأزمات هي بذل جهد متساوي على التخطيط والتدريب، فالتدريب لا يهدف فقط إلى التعلم واكتساب مهارات وخبرات جديدة، لكنه يهدف أيضاً إلى اختبار خطة التعلم واكتساب مهارات وخبرات جديدة لكنه يهدف أيضاً إلى اختيار خطة إدارة الأزمة إعلامياً، وقد تبث أن كثير من عمليات التدريب كشفت عن عمليات التدريب كشفت عن أوجه قصور في الخطط المتفق عليها، وبالتالي جرى مراجعة وتعديل هذه الخطط والبرامج. لكن برامج التدريب تثير إشكالية أن كل برامج التدريب تقترض أزمات تختلف عن الموقف الحقيقي للأزمة، وما يرتبط به من توترات عصبية خاصة بالأزمة نفسها وانعكاسها على فريق الأزمة، وضغط الوقت، وأحياناً غياب بعض أعضاء الفريق، ومن ثم يصبح البديل هو عقد جلسات، إما لأعضاء فريق الأزمة أو لأعضاء الفريق في حضور

¹ المرجع نفسه، ص 83-88.

خبراء ومستشارين من خارج المنظمة لتوليد أفكار وتصور احتمالات لتطور الأزمات المتوقعة، وهو نوع من التفكير المستقبلي أو التمرين تكون له فوائد عديدة.¹

ويؤكد الباحثون والمتخصصون في الإدارة الإعلامية للأزمات أن الوضع الأمثل لإدارة الأزمة إعلامياً يكون في إطار خطة أو خطط مسبقة لكن قد تحدث أزمة غير متوقعة، ولا يوجد لدى العاملين في مواجهة الأزمة إعلامياً خطة مسبقة لمواجهتها، من هنا فإن برامج التدريب الناجحة تطرح على فريق الأزمة احتمال مواجهة أزمة بدون خطة.

¹ المرجع نفسه، ص 94.

المبحث الرابع: معالجة الصحافة المكتوبة للأزمات.

المطلب الأول: وظائف ومهام الصحافة المكتوبة خلال الأزمات.

تلعب الصحافة المكتوبة دورا بارزا بصفة عامة، وفي المجتمع الذي تنشط فيه بصفة خاصة، بحيث تسهم في تزويد قرائها بالأخبار عن طريق التحليل والتعليق وطرح المواضيع الشائكة والمهمة، وهي بذلك تكتسب مصداقية كبيرة وثقة جمهورها.

وخلال الأزمات تزداد الحاجة لتتبع الأخبار ولمعرفة الأحداث ومن أجل ذلك يلجأ الجمهور بكثافة نحو قراءة الصحف التي تقدم معلومات دقيقة ومفصلة بالإضافة إلى شرحها وتحليلها وتدعيمها بأراء الخبراء والمتخصصين.

وظلت أدبيات الإعلام تعامل مفهوم الصحافة والاتصال الجماهيري بمعنى واحد، خصوصا عند تناول الوظائف التي تقوم بها الصحافة أو الاتصال الجماهيري، وفي الحالتين تأثر تصنيف الوظائف بما كان يتوقعه الأفراد من الصحافة بشكل عام، وهو ما ثم تطبيقه على الاتصال الجماهيري بعد ذلك، فوظائف الصحافة في أدبيات الإعلام هي: الإعلام أو الإخبار، ثم الشرح والتفسير لما ينشر من أخبار، وكذلك الإرشاد والتوجيه، ثم التعليم والتنشئة الاجتماعية، أخيرا التسويق والإعلان، فالتسلية والترفيه.

ويحاول "دينيس ماكسويل" أن يجمع هذه الوظائف من خلال تصنيفها في إطارين هما المجتمع والفرد، ولذلك فإنه يقوم بتصنيف وسائل الإعلام في الاتجاهين التاليين:¹

1. الوظائف الرئيسية لوسائل الإعلام في المجتمع: وتتنحصر الوظائف الرئيسية لوسائل الإعلام في المجتمع في التالي:

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 45.

- الإعلام.
 - تحقيق التماسك الاجتماعي: من خلال تدعيم الضبط الاجتماعي والمعايير الخاصة به، وكذلك التنشئة الاجتماعية، ودعم الإجماع حول القضايا والمواقف المختلفة.
 - تحقيق التواصل الاجتماعي: وذلك من خلال التعبير عن الثقافة السائدة، ودعم القيم الشائعة.
 - الترفيه.
 - التعبئة: وتتمثل في المساهمة في الحملات الإعلامية ذات الأهداف الاجتماعية، وبصفة خاصة في الأزمات السياسية والاقتصادية والحروب.
2. الوظائف التي تقوم بها للفرد:
- الإعلام.
 - مساعدة الفرد على دعم الهوية الشخصية: وذلك من خلال دعم القيم الشخصية، وأنماط السلوك المقبولة، والتوحد مع قيم الجماعة والمجتمع.
 - التماسك والتفاعل الاجتماعي وذلك من خلال التعرف على ظروف الآخرين والتوحد مع الغير وتحقيق الانتماء للجماعة والمجتمع، وإدارة الحوار والتفاعل الاجتماعي.
 - الترفيه.¹
- وليس هناك ترتيب معين لهذه الوظائف في علاقتها ببعضها، بل إننا يمكن أن نجد تداخلا بينها وبين بعضها، بحيث لا يظهر بشكل حاسم ارتباط المحتوى بوظيفة معينة أو غيرها.

¹ المرجع نفسه، ص 46.

وفي هذا الصدد، تؤكد الدراسات العلمية على أن وسائل الإعلام تتميز بصفتين أساسيتين حسب ما يراه الكاتب الأمريكي "جيرمي تنستال" أولهما بأنه إعلام سياسي، والثاني أنه يعتمد على التكنولوجيا المتطورة، وفي ضوء ذلك تؤدي وسائل الإعلام خمس وظائف للمسؤولين السياسيين ورجال الحكومة، وهي:¹

1. تم تد الرؤساء والمسؤولين الحكوميين بالمعلومات حول الأحداث الجارية والبيئة السياسية من حولهم.

2. تعكس اهتمامات الرأي العام من خلال نشرها للقصص الإخبارية التي تشكل أساس النقاش الجماهيري العام، كما أنها تعطي الانطباع بكونها المدافع عن مصالح الرأي العام.

3. توفر للمسؤولين القنوات اللازمة لنقل رسائلهم إلى الجمهور ولشرح سياساتهم.

4. صناعة القرارات السياسية، فكثير من السياسيين والمسؤولين يعتمدون عليها في تفسير وتحليل الأحداث الجارية.

5. توجه نظر الرأي العام حول القضايا والأحداث التي ترى هي وكذلك الحكومة ضرورة توجيه الانتباه لها دون غيرها.

وتبعاً لذلك، تقوم وسائل الإعلام وعلى رأسها الصحافة بتغذية عملية صنع القرار بتيار مستمر من المعلومات تمثل المداخلات الأساسية للعملية، وذلك عن طريق توجيه الاهتمام بشكل انتقائي إلى جوانب معينة في البيئة. وحينما تقوم وسائل الإعلام بهذه الوظيفة فهي لا تعمل -وحسب- كقناة لعرض المطالب على صانعي القرار، ولكنها تستشير وترشح وتبني مدخلات عملية صنع القرار.

¹ المرجع نفسه، ص 46.

وهنا تجدر الإشارة إلى دور ووسائل الإعلام في بناء أجندة المجتمع أي أولويات الاهتمام السائدة لدى أفراد المجتمع، وكذلك أجندة صانعي القرار أي أولويات صانعي القرار.

وقد أكدت الدراسات أهمية وسائل الإعلام لدى متخذي القرارات من حيث كونها وسيلة أساسية للحصول على المعلومات وخاصة وقت الاضطرابات والأزمات والأحداث المتشابهة، فضلا عن كونها أداة لتنفيذ بعض السياسات ووسيلة للتفاوض مع الدول الأخرى في بعض الحالات، وهي في ذلك كله تؤدي دورا محوريا بحيث لا يمكن الفصل بين أداء النظام السياسي وأداء النظام الإعلامي أو معالجة كل نظام على حدة بعيدا عن الآخر.

وبطبيعة الحال لا بد من الاستدراك للتذكير بأن أثر وسائل الإعلام، وخاصة الصحافة في صنع القرار السياسي إنما يرتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة النظام السياسي السائد، فهو دور يقوى في الدول الليبرالية التي تتحول فيها الصحافة إلى سلطة رابعة، ويضعف في الدول التي تكون فيها الصحافة أداة توجيه وإرشاد وخاصة في المجتمعات السلطوية.

ويتعاضد الدور الذي تلعبه الصحافة في سياسات الدول الداخلية والخارجية على السواء، وأصبحت الصحافة أداة مؤثرة في صناعة القرار السياسي والتأثير على متخذي القرار لاسيما في الأنظمة الديمقراطية، وتتمثل العلاقة بين الصحافة ورجال السياسة في عدة مظاهر على النحو التالي:¹

- المعرفة: إذ يمكن القول أنه بالرغم من توفر قنوات رسمية خاصة بالمصالح السياسية في كل دولة، فإن النخبة المسئولة عن صنع القرار السياسي يلجئون إلى

¹ المرجع نفسه، ص ص 47-48.

الصحافة للحصول على معلومات أوفى ومتطورة عن الأحداث الدولية وردود فعل الجهات الدولية الأخرى نحوها.

- التقييم: يولي صانعو السياسة، أيضا اهتماما بالصحافة من أجل تمكينهم من تقييم الأحداث واستيحاء الأفكار من الآراء التي يطرحها المحللون المختصون في الصحافة، حول معالجة المشاكل والمواقف التي ينبغي اتخاذ قرار بشأنها.
- الأهمية: ذلك أن تركيز الصحافة بأشكالها المختلفة على حدث وإغفالها له يساعد في تحديد درجة أهميته بالنسبة لصانعي القرار السياسي وهكذا فإن رجال السياسة يبحثون عن تقييم مقارن لأهمية حدث ما من خلال المعالجات الصحفية لهذا الحدث في كثير من الأحيان.
- الرأي العام: إن الصحافة تمد صانعي القرار بعنصر مهم يتمثل في كونها معيارا أو مقياسا لاتجاهات الرأي العام ويشترط في تأدية الصحافة لهذا الدور أن تكون غير خاضعة لتوجيهات السلطة السياسية ورقابتها.

ومن خلال هذه الوظائف -السالفة الذكر- المتعلقة بالصحافة، نجد أنها تؤدي دورا مهما وأساسيا -أيضا- في تشكيل آراء واتجاهات الأفراد، بما تقدمه من أخبار ومعلومات، فثمة اتفاق بين الباحثين على أن لوسائل الإعلام - خاصة الصحافة - دورا في تشكيل الرأي العام تجاه قضايا معينة وتوجهاته نحوها، وتحديد موقعها في قائمة أولوياته، حيث أن وسائل الإعلام لديها المقدرة على تغيير الصورة القائمة، كما أن لها إمكانات فائقة في التأثير على الرأي العام وعميلة التنشئة الاجتماعية، والثقافية، والسياسية، بجانب مقدرتها على الاهتمام بشخصيات معينة وأحداث دون أخرى، وإضفاء أهمية على بعض الأدوار وإهمال البعض الآخر.

وهناك مجموعة اعتبارات رئيسية ينبغي على الصحافة الأخذ بها عند قيامها بوظيفتها في تشكيل الرأي العام، وهي:¹

- الالتزام بنشر الأخبار الصحيحة والواضحة.
- أن تقوم بتفسير هذه الأخبار والتعليق عليها على نحو يساعد القارئ في الوقت نفسه على تكوين هذا الرأي.
- أن تقوم بتتبع هذه الأخبار بعد نشرها وتفسيرها حتى تصبح كاملة في نظر القارئ، كما ينبغي عليها أن تلتزم بالمحافظة على الروح المعنوية القومية السائدة في المجتمع، وأن تبتعد عن ترويج الإشاعات وتلتزم بنشر الأخبار الصادقة، فضلا عن الاهتمام بالمسائل والقضايا التي تهم الجمهور وترتبط بمصالحه.

ويمكن أيضا للصحافة أن تقوم بإدارة الأزمات من خلال تحقيقها للمهام التالية:²

1. المستوى الإعلامي: وتقوم الصحافة من خلاله بتقديم المعلومات التي تهدف من خلالها لإحاطة جمهورها بما حدث، على أن تقوم بشرح وتفسير خلفيات الأحداث والوقائع أثناء تقديمها لجمهورها.
2. المستوى التثقيفي: يمكن للصحافة أن تقوم بتوظيف كافة فنون الإقناع في مصاحبة الرسائل التي تقدمها لجمهورها لخلق رأي عام مؤيد لطريقة تناولها للأزمة.
3. مستوى المراقب: تقوم الصحافة بمراقبة كافة الجهود التي تتخذ في إطار التعامل مع الأزمة أو المشكلة، وتقوم بعرضها والتعليق عليها، كما تقوم بعرض الرأي العام والرأي الآخر من خلال الرسائل التي تقدمها لجمهورها.

¹ المرجع نفسه، ص 49.

² المرجع نفسه، ص 50.

رغم التطور التكنولوجي في وسائل الإعلام وانتشار التكنولوجيا المتعددة الوسائط إلا أنه تبقى للصحافة المكتوبة مكانة خاصة ومميزات تجعلها أقوى الوسائل في التأثير على الجمهور خاصة وقت الأزمات، "إن الصحافة -من خلال مقدرتها على تفسير وشرح وتحليل وتقييم الأزمات والأحداث بجانب التزامها بالضوابط التي تحكم علاقتها بالرأي العام مثل: الدقة والموضوعية، ونشر الحقائق دون مبالغة أو تهويل- تعد أكثر وسائل الإعلام مقدرة على معالجة وإدارة الأزمات."¹

¹ المرجع نفسه، ص 50.

المطلب الثاني: دور الصحافة المكتوبة خلال مراحل إدارة الأزمة.

يختلف دور الصحافة خلال إدارة الأزمة باختلاف طبيعة كل مرحلة من المراحل الثلاث التي تمر بها الأزمة. فبينما يكون الاهتمام في المرحلة السابقة على وقوع الأزمة، أي قبل انفجار أحداث الأزمة، متجها لجمع المعلومات وتتبيه الرأي العام لما يمكن أن يحدث، والتحذير منه نجد أن مرحلة وقوع الأزمة تشهد تركيزا على معرفة ماذا يجري؟ ومحاولة الحصول على المعلومات الصحيحة ونقلها إلى الرأي العام في أسرع وقت ممكن، أما المرحلة الثانية فتشهد اهتماما أكبر بمتابعة وتحليل الأحداث وتداعياتها المتلاحقة، والسعي لتقديم تفسير لما يجري بالفعل، وفي المرحلة الأخيرة يكون التركيز منصبا على استخلاص الدروس المستفادة مما جرى، والتوصل إلى رؤية مستقبلية يمكن أن تفيد في تفادي حدوث ما وقع في أزمات قد تحدث في المستقبل.

ولم تقدم أدبيات الإدارة الإعلامية للأزمات دور الصحافة المكتوبة في إدارة الأزمات خلال المراحل المختلفة للأزمة، وإنما اقتصر على ثلاث مراحل بصفة عامة وهي كالاتي:

أولا: إدارة الصحافة المكتوبة للأزمة قبل وقوعها.

تلعب الصحافة دورا بارزا في مرحلة ما قبل الأزمة، كما أنها تمتد إلى مشاركة المجتمع في إدارة أزماته والتصدي لها عند وقوعها. فالصحافة لها أهميتها في التنبؤ بوقوع الأزمات من خلال دورها الرقابي والوعي والتنقيفي والإخباري وغير ذلك من الأدوار التي تمارس في نطاق ميثاق الشرف الصحفي ومبادئه. ويمكن إجمال أهم الأدوار التي تقوم بها الصحافة في هذه المرحلة فيما يلي:¹

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 137.

- تقوم برصد المشكلات والأزمات التي يتعرض لها المجتمع والتنبؤ بوقوعها. وتأتي هذه المهمة انطلاقاً من اهتمام الصحافة بمراقبة البيئة الداخلية والخارجية والإطلاع المستمر على أحوال المجتمع وما يمر به من أحداث.
- متابعة الأحداث التي يمر بها المجتمع وعرضها على الجمهور أولاً بأول.
- محاولة التنبؤ بوقوع الأزمات من خلال رصد ومتابعة الأحداث التي يشهدها المجتمع.
- إجراء استطلاعات للرأي عما يواجهه المجتمع من أحداث ومشاركة الجمهور في توقعها.
- عرض وتحليل الأحداث القائمة ومعالجتها من خلال الاستعانة بالمتخصصين وقادة الرأي من المجتمع.
- كشف قضايا الفساد في المجتمع ومساندة المؤسسة في هذا الشأن.
- تقوم الصحافة بدور الإصلاح في المجتمع من خلال تسليط الضوء على الجوانب السلبية في الأداء ومن ثم دفع المسؤولين نحو معالجة أوجه الخلل وتطوير مؤسساتهم وبالتالي الإسهام في تقادي وقوع الأزمات، وتحفيز المسؤولين للقيام بتأسيس منظومة متكاملة لإدارة الأزمات.
- إن الصحافة تؤدي دوراً بارزاً في توثيق الأحداث الأزمومية التي تواجه المجتمع المحلي والعالمي وبالتالي تكون مرجعية أساسية عند التخطيط المستقبلي لإدارة الأزمات من خلال الوقوف على جوانب إدارة الأزمات السابقة والمعالجات الصحفية التي تمت خلالها.¹

¹ المرجع نفسه، ص 138.

ثانياً: دور الصحافة عند وقوع الأزمة.

تلعب الصحافة دوراً بارزاً عند وقوع الأزمات لكونها وسيلة اتصالية فعالة يلتفت حولها قطاع عريض من الجمهور بهدف متابعة الأخبار وتطورات الأزمات ومن أهم أدوار الصحافة عند وقوع الأزمات:¹

1. الدور الإخباري: حيث تقوم الصحافة بإخبار الجمهور بالأزمات التي تحدث، وإمداده بتطورات الأحداث والأخبار والمعلومات التي تطرأ على الساحة، وإمداد الجمهور بالأخبار الأزموية يجب أن تتسم الصحيفة بالمصداقية في تعاملها مع الجمهور، حتى تحوز على اهتماماته ومواصلته لمتابعة التطورات والمعالجات الصحفية عن الأزمة التي وقعت، إلى جانب هذا فلا بد أن يتوافر للصحيفة السرعة والجدية في الإعلان عن الحدث وتحقيق السبق الصحفي لذلك، ويرى الباحث أن الصحافة في وضعها الراهن قد تخطت مرحلة الخبر إلى مرحلة التحليل والتعمق في الأحداث، نتيجة تطور تكنولوجيا الاتصال وظهور الفضائيات والاتصال عبر الإنترنت، حيث أن تلك الوسائل تستطيع إذاعة الحدث وقت حدوثه على الفور، وبالتالي، يسبق الصحيفة الورقية في الإعلان عن الخبر ومن ثم فقد أصبح المجال محدوداً أمام الصحافة في تحقيق السبق الإعلامي، ولكن المجال لا يزال متسعاً لتقوم الصحافة بتقديم تحليلات وتفسيرات موضوعية وعميقة لما حدث.

2. دور التحليل والمتابعة لأحداث الأزمة: يأتي هذا الدور المهم على قائمة أولويات الصحافة وفق تناولها للأحداث وتطوراتها ورأي النخبة والمسؤولين في الأزمة التي حدثت. وعادة ما تهتم الصحافة وفق هذا الدور بالتعمق في دراسة الأسباب التي أدت لوقوع الأزمات، وتحليل رأي المتخصصين، وإجراء المقابلات مع المتضررين من

¹ المرجع نفسه، ص-ص 143-145.

الأزمة وشهود العيان في موقع الأزمة، والرجوع إلى بؤر الأزمة والدوافع التي تراكمت وأدت إلى وقوعها وتختلف المعالجات الصحفية وفق توجهات وسياسات الصحف سواء قومية أو حزبية أو مستقلة، إلا أن الصحافة عند تحليلها لموقع الأزمة يجب أن تلتزم بعدة مبادئ منها: عدم الحكم على مسببات الأزمة وإصدار الأحكام قبل انتهاء جهات التحقيق القانونية، منعا لإثارة الرأي العام، وعدم المبالغة والتهويل أو التهوين من شدة وخطورة الأزمة، والاهتمام بشرح وتحليل ملابسات الحادث وتقديم الرأي المؤيد والمعارض مع توضيح الإجراءات التي تقوم بها الأجهزة المعنية في إدارة الأزمة.

3. تكوين الرأي العام وتوجيهه: عندما تكثف الصحافة تغطيتها على أحداث الأزمة وتتبنى موقفا محددًا من الأزمة، فإنها تستطيع توجيه الرأي العام نحو موقف معين وتوحيده.

ثالثًا: دور الصحافة بعد وقوع الأزمة.

تؤدي الصحافة دورًا بارزًا في هذه المرحلة في حالة اهتمامها بتتبع الأزمات وإلقاء الضوء على جوانب إدارتها من قبل الأجهزة المعنية بها، ومن تلك الأدوار: متابعة جهود المؤسسات في إدارة الأزمة ورصد الجوانب الإيجابية والسلبية في إدارتها. كما تمارس الصحافة أنشطة تقييمية لما حدث وتوجه الأنظار نحو أهمية الاستعداد للأزمات إلى جانب الضغط على المؤسسات الصحفية بتطوير مجال صحافة الأزمات والتعامل معها.

وبالرغم من اهتمام الصحافة بتغطية الأزمات إلا أن الكاتب يرى أن الصحافة تهتم بمعالجة الأزمات في مرحلة حدوث الأزمات، وتغفل مرحلتي ما قبل وما بعد الحدوث، وهو ما يظهر في عدم متابعة الإجراءات التي تتخذ من قبل الأجهزة المعنية في إصلاح الخلل أو مواصلة الضغط على المسؤولين لتطوير إجراءات الاستعداد لمواجهة

الأزمات. ويلاحظ أيضا أن الإجراءات التي تتخذ بعد مرور الأزمة من إعداد التقرير النهائي عنها قد تأخذ وقتا طويلا، الأمر الذي يدفع بالصحافة إلى الانشغال بقضايا أخرى، إلى جانب أن الصحافة لا تعطي اهتمامها بمتابعة تلك الإجراءات.¹

ومما سبق يتضح أن للصحافة دورا مهما وفعالا في إدارة الأزمات، إلا أن الأهم هو استثمار الصحافة في إنجاح إدارة الأزمات وليس إعاقتها، وعلى المؤسسات أن تتعاون معها في هذا الشأن، حيث ذهب البعض إلى التأكيد على أهمية المعلومات عند التعامل مع الصحفيين وهذا مع تفهم الاحتياجات والمتطلبات الخاصة للصحفيين والعمل المتعاون معهم.

يجب على المؤسسات الصحفية أن تهتم بتطوير أدائها في مجال الأزمات من خلال تدريب الصحفيين على كيفية إدارة الأزمات والتوقع لحدوثها من خلال التغطية اليومية للقضايا والأحداث التي يمر بها المجتمع، كما يجب أن يشمل التدريب كيفية تغطية الأزمات والالتزام بأخلاقيات الممارسة الصحفية وموثيق الشرف الصحفي من خلال الالتزام بالموضوعية في نقل الحدث، والدقة في المعلومات، وعدم التعرض للحياة الخاصة للمواطنين والشخصيات العامة والسير نحو مبدأ "المتهم بريء إلى أن تثبت إدانته"، كما يتجه تطوير صحافة الأزمات نحو اختيار كوادر قادرة على متابعة الأزمات ورصدها من الواقع.

¹ المرجع نفسه، ص 149.

المطلب الثالث: الصعوبات التي يواجهها الصحفيين عند تغطية الأزمات.

تواجه وسائل الإعلام بصفة عامة والصحافة المكتوبة بصفة خاصة معوقات كثيرة أثناء تغطيتها للأزمات وذلك لأسباب مختلفة، ويتعامل الصحفيين مع هذه المشاكل بكفاءة واحترافية من أجل الوصول إلى المعلومات اللازمة حول الأزمة بهدف الإعلام وإطلاع الجمهور والتنبؤ بآفاق وتطورات الأزمة والمساهمة في معالجتها بأفضل أسلوب. ومن أهم هذه ما يلي:¹

- الضغوط السياسية التي تفرضها طبيعة الأزمات ونوعها وامتداد تأثيرها.
- قلة المعلومات المصاحبة لوقوع الأزمات.
- عدم تعاون مسئولى الاتصال بالمؤسسات مع الصحفيين عند سؤالهم عن أبعاد الأزمة.
- تأثير السياسة التحريرية وثقافة المؤسسة الصحفية على توجهات التغطية الصحفية للأزمة.
- أخلاقيات الممارسة المهنية وميثاق الشرف الصحفي عند نقل الأحداث ومدى تعارضها مع سياسة الصحيفة.
- ضعف تدريب الصحفيين على إدارة الأزمة وتغطية الأحداث الأزومية ورصد ما يتناسب مع توجهات الرأي العام واهتماماته.
- عدم تفهم الكثير من الصحفيين لدور الإجراءات التي تتخذها الأجهزة الأمنية من حفظ الأمن وقت الأزمات، وتوجيه الاتهامات لها بحجب المعلومات عن الصحفيين والعمل ضد مصلحتهم.

¹ المرجع نفسه، ص 139.

- إن الكثير من المراسلين الصحفيين يتعرضون إلى المخاطر التي تصل إلى حد الاغتيالات والإصابات والاختطاف وغيرها من تلك المخاطر.
- عدم تناسب الإمكانيات لتغطية الأزمات بين فئات الصحف الأمر الذي يغلب نوعية من الصحف على الأخرى.

خلاصة:

إن الأمثل لإدارة الأزمات بأفضل الطرق وتفاذي سوء الأوضاع وتفاقم الأزمة بسبب وسائل الإعلام، وانتشار الشائعات، وتكتم إدارة الأزمة، هو إيجاد اتفاق بين هذه الإدارة وبين مختلف المؤسسات الإعلامية حول المعلومات التي يجب بثها عن الأزمة بإرضاء كلا الطرفين وإشباع رغبة الجمهور الذي هو في حاجة لمعرفة الأخبار حول الأزمة وأسبابها والحلول المناسبة لها.

هذا التعاون والاتفاق بين وسائل الإعلام وإدارة الأزمة يمكن هذه الأخيرة من السيطرة على قنوات الاتصال وعلى المعلومات التي تختار نشرها لصالح الإدارة. كما تحقق هذه الإستراتيجية مطالب وسائل الإعلام في حق الحصول على المعلومات وحرية التعبير والتعليق عليها. ونتيجة لكل هذا تتم عملية مواجهة الأزمة، التي تتسم بالتعقيد وقلة الوقت وحجم الخسائر الكبير وتهديد استقرار النظام، بكفاءة وفعالية مع إمكانية الاستفادة من الأزمة واستغلالها لتحقيق أهداف أخرى عن طريق الاتصال ووسائل الإعلام.

الفصل الرابع
الصحافة المكتوبة في الجزائر

تمهيد:

تعتبر الصحافة المكتوبة من أهم وسائل الإعلام تأثيراً في الرأي العام. الأقدم من حيث النشأة والممارسة الإعلامية من الوسائل الأخرى، فهي تتمتع بمصداقية كبيرة وبجمهور قراء من النخبة التي تحسن القراءة. تطورت الصحافة بشكل كبير منذ ظهورها وتأثرت بعدة عوامل سياسية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية، غيرت من أنماط نشرها وتوزيعها وأشكال تمويلها ورغم هذا لازالت تلعب دور السلطة الرابعة والمتحدثة باسم الشعب الذي تدافع عليه. وللصحافة المكتوبة خصائص تتفرد بها وتميزها عن باقي وسائل الإعلام وذلك لما تلعب من وظائف اجتماعية وسياسية، ترتبط بالرأي العام من جهة وتوفر له إمكانية الحصول على الأخبار محللة، مفسرة ومعلق عليها، ومن جهة أخرى، تعتبر نفسها الممثلة للشعب والمدافعة عليه وتلعب دور المنتقد للسلطة والمراقب لأعمالها ولقراراتها، كما يمكن للصحافة المكتوبة أن تلعب دوراً مسانداً للسلطة من خلال دعمها والدفاع عنها خاصة فيما يتعلق بقضايا السياسة الخارجية.

وهذا ما عاشته الصحافة المكتوبة في الجزائر منذ ظهورها وإلى غاية يومنا هذا، مازالت تعاني من إشكالية تحقيق الديمقراطية وحرية التعبير والحق في الإعلام رغم وجود الصحافة المستقلة وقوانين تفرع بذلك. فعلا شهد تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر عدة محطات تاريخية تميزت كل واحدة منها بعوامل أثرت على مسار الصحافة الجزائرية، وقد ساهمت هذه الصحافة في الجزائر بدور كبير وفعال في كل مرحلة أثبتت فيها أهميتها ومسئوليتها الاجتماعية ووظيفتها السياسية.

المبحث الأول: ماهية الصحافة المكتوبة.

المطلب الأول: تعريف الصحافة المكتوبة.

إن بحوث وأدبيات الصحافة المكتوبة أهم وأكثر ما أنجزته الدراسات في علوم الإعلام والاتصال وذلك يرجع إلى مظاهر الممارسة الصحفية وتأثيراتها على كل المستويات السياسية، الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية... وغيرها. وتعددت تعريفات الصحافة المكتوبة وفق للوسيلة أو المحتوى الذي تنشره أو الهدف الذي تسعى إليه، فهي عبارة عن مساحات من الورق المطبوعة بطريقة آلية، لنقل الوسائل الاتصالية من القائم بالاتصال أو المرسل إلى أعداد كبيرة ومنتشرة من الأفراد، كما تتميز الصحف بكونها توفر للفرد تكرار القراءة حيث تتوفر بخاصية سهولة الحفظ والانتقاء وإمكانية الرجوع إليها عند الضرورة".¹ و"هي نشر المقالات بهدف الإعلام ونشر الرأي والتعليم والتسلية، كما أنها واسطة تبادل الآراء والأفكار بين أفراد المجتمع بين الهيئة الحاكمة والهيئة المحكومة، فضلا عن أنها من أهم وسائل توجيه الرأي العام، بل هي بحق مؤسسة فعلية تقوم بدور المراقبة إلى جانب المؤسسات الدستورية الرسمية".²

"وتستخدم كلمة صحافة بدرجات مختلفة من الشمول، فهي تعني أحيانا الجرائد الإخبارية News Papers، كما تعني أحيانا جميع المطبوعات والدوريات Periodical التي تنشر الكلمة المطبوعة وقد تعني أحيانا أخرى جميع وسائل الإعلام الجماهيري".³

¹ عصام صفوان حسيني، الصحافة المكتوبة وظاهرة العنف في الجزائر خلال سنة 1999، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، أكتوبر 2005، ص 124.

² عبد القادر بغداد باي، سوسيولوجيا الإعلام والاتصال، دار التل للطباعة، ط1، الجزائر، 2016، ص 18.

³ المرجع نفسه، ص 18.

أجزم الباحثون بصعوبة إيجاد تعريف جامع ومانع وشامل للصحافة يجمع بين محدداتها ومتطلباتها التي تميزها تمييزاً دقيقاً، ولهذا نجد أن المحاولات الخاصة بتعريف الصحافة ترتبط خصيصاً باتجاه التعريف ومجال توظيفه، أو السياق العلمي أو العملي، الذي ينتمي إليه. ومن جملة التعاريف التي وردت في هذا السياق، التعريف الذي أورده الدكتور "زهير إحدادن" في كتابه "الصحافة المكتوبة في الجزائر": التاريخ والصحافة يؤديان مهمة واحدة وهي نقل الخبر مع جميع الشروط التي تتعلق بهذه العملية، فالصحافة هي مرآة للحياة في المجتمع بجميع أنشطتها، وهي سجل للوثائق يوماً بعد يوم، الفرق بينها وبين التاريخ هي حداثة الأحداث، فالتاريخ يتناول الأحداث القديمة والصحافة تتناول الأحداث الآنية وقد تظهر شخصية المؤرخ أكثر من شخصية الصحفي. بالإضافة إلى تعريف "فريزر بوند" الذي يقول: تشمل الصحافة جميع الطرق التي تصل بواسطتها الأنباء والتعليقات إلى الجمهور، وكل ما يجري في العالم.¹ وهنا نلاحظ أن تعريف الصحافة لدى المؤلفان السابقان يدل على أنها كل عملية نقل للمعلومات والأخبار الآنية للجمهور وتفسيرها والتعليق عليها.

لكن الصحافة المكتوبة هي أكثر من ورق أو عملية نقل الأخبار إلى جمهورها فالصحافة في حياتنا المعاصرة تعد وسيلة إعلامية تبليغية لا تقل أهمية عن الوسائل الأخرى، وآلية مهمة لإحداث التغيير داخل المجتمع. ونظراً لدورها الرائد في بلورة الرأي العام العالمي والوطني والمحلي والتأثير عليه وتوعيته، أصبحت كل السلطات السياسية ومختلف التكتلات الاقتصادية والاجتماعية والحكومات والسلطات الرسمية في جميع بلدان العالم تحاول احتواءها والاعتماد عليها كسلاح قوي وفعال للتعبير عن أفكارها، أما إن لم تنجح الأنظمة في توجيه الصحافة فإنها تعتبر مصدر خطر ودائماً يهددها،

¹ المرجع نفسه، ص 20.

وبالتالي تصبح مصدر خوف وقلق، الأمر الذي أدى إلى تشكيل ضغوطات متعددة المصادر تؤثر بشكل نسبي على الممارسة المهنية لرجل الإعلام.¹

"وإذا تحدثنا عن الصحف باعتبارها وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري، فهي تتميز عن غيرها من وسائل الإعلام بقدرتها على نشر المساحات الواسعة من المعلومات التي تعالج الأحداث الآنية واليومية. ويمكن قراءة الصحف شأن بقية المواد المطبوعة بالسرعة التي تناسب القارئ، كما يمكن إعادة قراءتها أكثر من مرة، والاحتفاظ بها والرجوع إليها في أي وقت وفي أي مكان."²

¹ المرجع نفسه، ص 21.

² المرجع نفسه، ص 22.

المطلب الثاني: نشأة الصحافة المكتوبة وتطورها.

"يرجع المؤرخون تاريخ صدور الصحف إلى عصور قديمة جدا لكنهم يختلفون فيما يخص أول ظهور للصحافة في العالم، اختلافهم هذا يقودنا إلى استنتاج ثلاث تيارات رئيسية، كل تيار له مرجعيته الخاصة، وحجته المبررة للتاريخ المتفق عليه، ويرى أصحاب التيار الأول من مؤرخين، باحثين ودارسين في مجال الإعلام أن الصحف ظهرت أول مرة في مصر، في شكل نقش الحجر، بينما يرجع الباحثون الذين يصنفون ضمن التيار الثاني أول قداماء الجريدة إلى الصين، وهو المكان الذي عرف فيه لأول مرة الورق في عصر المسيحية. في حين ينسب أصحاب التيار الثالث إلى العرب ظهور أول الصحف في العالم حيث يعتبرون بأن المعلقات التي كانت تعلق في الجاهلية على ستائر الكعبة هي الأم الحقيقية للصحف المنشورة.

يرى التيار الأول أن المصريين القدماء هم أول من عرف الصحافة وأصدر الصحف، حيث أن أقدم صحيفة عسكرية نقشت على الحجر من وجهين، وجرى توزيعها شهريا على قادة الجيش، وطلبة الحكام وبلغ مجموع نسخها حوالي المائة. واشتملت موادها على أنباء المعارك والقادة وأعمال الجنود، ولم ينسوا أن يبرزوا فيها لونا من ألوان التعبير الرمزي الذي تنتهجه اليوم صحافة القرن العشرين. ويؤكد المختصون في الإعلام بأن أول قداماء للجريدة هم من دون شك ولدوا في الصين، وهو المكان الذي عرف فيه لأول مرة الورق في عصر المسيحية، وهو أيضا موطن أول إبداع مطبعي (وهو إشارة إلى فكرة تابليير)، حيث كانت النصوص تنشر على الخشب، إضافة إلى أولى الدوريات الرسمية للجهاز الملكي التي تطورت في عهد طانق 6180-907.¹

¹ فتحة أوهايبية، الصحافة المكتوبة في الجزائر قراءة تاريخية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16،

بينما يرى أصحاب التيار الثالث أن ظهور الصحف لأول مرة كان بعالمنا العربي، فقد كانت هناك المعلقات التي كانت تعلق على أستار الكعبة في الجاهلية وتعرف بالمعلقات السبع، وهي لسبعة من شعراء الجاهلية وأعظمهم أمراء. ويمكن اعتبار المعلقات من أقدم صور الصحافة في العالم العربي زمن الجاهلية، وهي صحائف معلقة تنقل فكرة من شاعر قبيلة معينة سائرا لقبائل، فالمعلقات تمثل أنضج صور الشعر الجاهلي شكلا ومضمونا، إنها تحمل طبيعة نقل الأفكار كأوضح ما تكون. ولقد عرفت المعلقات في أنحاء عديدة من العالم لكنها لم تكن قصائد شعر، بل كانت عبارة عن نشرات تحمل أخبارا مثل معلقات يوليوس قيصر، فقد كان يصدر نشرة يومية ويعلقها في الأماكن العامة ليعلم الناس أخبار الدولة.

وتحولت المعلقات فيما بعد إلى صحف متداولة، حيث وجدت الأوراق الخبرية المنسوخة في انجلترا في القرن الثالث عشر، وكذا في كل من ألمانيا وإيطاليا وهولندا. هكذا كان المناخ الجديد الذي ساد غرب أوروبا وشمالها عندما أصاب المدن والموانئ بها الكثير من الرخاء، نتيجة الاستكشافات الجغرافية وعبور الأطلنطي إلى الأمريكيتين، وظهور الطبقة البرجوازية، وتبع ذلك حدوث الانشقاق البروستانتي والإصلاح الديني وفي ظل هذه البيئة الجديدة كان لا بد أن تظهر المطبعة مثل ما ظهرت الأوراق الخبرية ثم الصحف، وقد أتاحت المطبعة طباعة الإنجيل حيث كان أول ما طبع غونتبرغ Gutenberg مخترع المطبعة وبذلك بدأ يشع الكتاب المقدس بين الناس في أوروبا بعد أن كان وقفا على الخاصة والكهنة، ثم انتشار الأوراق الخبرية. وقد أخذت الصحف تتكاثر لتغطي حاجة المجتمعات الحديثة حتى وصل عددها في نهاية القرن السابع عشر ميلادي إلى 140 صحيفة ثم تضاعف العدد بعد ذلك مرات ومرات، ثم ظهرت الصحف الحديثة التي حمل بعضها اسم ورقة وبعضها الآخر اسم الأخبار مع الحرص في الكثير منها على أن يكون الاسم معبرا عن الخبر والآنية:

- News of the World.
- News Week.
- Daily News.
- The Time.
- The Morning Journal.
- The Morning Herald.
- The Morning Post.
- The Daily News.
- Daily.
- Mirror Mail Chronicle.

هذه التحولات صبغت المجتمعات الحديثة في أوروبا الغربية وأمريكا، إذ أن تطور الصحافة وتسييسها أدى إلى ميلاد رأي عام حقيقي وتأسيس الدولة، الشمالية، علما أن ثورات القرن الثامن عشر ساهمت في تطوير الإعلام، ولقد غير عصر الأنوار رأي المواطن في الإعلام، وكذلك اهتمامه بالمشاكل العمومية. حيث يرتبط ميلاد الصحف العملاقة الذي تطلب حقبة قصيرة لهذا التطور الهائل، وأصبحت القوانين الاقتصادية تتحكم فيها. كما تقبلت الصحافة العقيدة الليبرالية كمبدأ المنافسة، وأصبح الإعلام يمثل سوقا والمنافسة شغلها الشاغل الدائم لكسب أكبر عدد من القراء في مختلف الطبقات، وكذا لتوسيع شبكة المصادر.

منذ بداية الصحافة المطبوعة وحتى الآن فإن الإعلام يعتبر مؤسسة في حد ذاته مؤسسة في مفهومها العام القانوني والمجتمعي. إن الإعلام كمؤسسة اجتماعية يظهر دائما كعامل للقوات التي تحتاج إلى تغيير المجتمع، وتعتبر المؤسسات الإعلامية في نفس الوقت المكان الملائم للتعرف بكل سهولة عن المجتمع في تغيراته وإعادة إنتاجه في نشاطه وتنظيمه. في منتصف القرن السابع عشر كانت هناك مراسلات خطية منظمة في ألمانيا وإيطاليا قرنين قبل اكتشاف المطبعة، واعتبرت مدينة البندقية الملتقى التجاري للمطبوعات والتي كانت تحمل اسم "أفيسي" Avissi. في القرن السابع عشر

ظهر أب الصحافة La Gazette، ويعتبر مؤسس الكزيتة بعد قرنين، لأنه كان يطبع المنشورات ويوزعها كذلك بانتظام وبعده غوتبرغ إذ تحصل على رخصة من ملك فرنسا في أكتوبر بمساعدة "ريشوليو" على طبع وتوزيع وبيع الصحافة، وكل المحاضرات والملتقيات وأسعار البضائع، وهي رخصة خاصة به وحده.¹

¹ المرجع نفسه، ص 250.

المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن نشأة الصحافة المكتوبة في الوطن العربي.

ظهرت الصحافة العربية بشكلها الحالي من خلال حملة "نابوليون بوناپرت" على مصر سنة 1798، وكانت بداياتها باللغة الفرنسية حيث صدرت في العالم نفسه صحيفة "كورييه دي ليجيبب" Courrier de l'Egypte في مصر. أما باللغة العربية فإن المصادر تشير إلى ظهور صحيفة "جورنال الخديوي" في مصر سنة 1827، في حين تشير مصادر أخرى إلى أن أول صحيفة عربية ظهرت إلى الوجود هي مجلة "المؤرخ" التي كانت البداية الفعلية للصحافة العربية في العراق لسنة 1816 بينما تذهب مصادر تفيد بأن صحيفة "جورنال العراق" الصادرة عام 1816 هي أول صحيفة عربية، وكانت تصدر باللغتين العربية والتركية.

ومع هذا الاختلاف حول تاريخ ظهور الصحافة المكتوبة عند العرب ولكن بالموازاة، فإن البعض يربط ظهور الصحافة العربية بظهور أو دخول المطبعة إلى بعض البلدان العربية، ويشيرون بوجه خاص إلى المطبعة التي حملها معه "نابوليون" إلى مصر، وبها صدرت صحيفة "الوقائع" المصرية سنة 1828 بعد صدور "جورنال الخديوي" المشار إليها سابقا.

وبغض النظر عن أي دولة عربية كان لها السبق في إصدار أول صحيفة عربية، فإنه يمكن القول أن ظهور الصحافة العربية قد تزامن مع بشائر وبدايات النهضة العربية في القرن التاسع عشر، وعرفت انتشارها بشكل ملموس في النصف الأول من القرن العشرين، وقد ساعد على ازدهار ظهور الصحافة في الأقطار العربية وجود الاستعمار الأوروبي على الأراضي العربية، في محاولة منه للسيطرة على الشعوب العربية الخاضعة له بواسطة سلاح الإعلام، غير أنه ينبغي علينا أن نفرق في البداية بين نشأة الصحافة في العالم العربي وبين نشأة الصحافة العربية ذاتها.

ويفهم من هذا، أن الصحافة قد ظهرت في العالم العربي في أول عهد لها، على أيدي المستعمرين الأوروبيين ثم لاحقاً على أيدي الحكام، قبل أن تنهض الشعوب العربية لتستغل الصحافة كوسيلة فعالة للدفاع عن الهوية ولشحن الهمم وإيقاظ الوعي العربي وهو من أبرز ما عرف بالصحافة النضالية والجهادية.¹

¹ عمر بوشموخة، الصحافة والقانون، دار الوسام العربي للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2009، ص-ص 13-

المطلب الرابع: أهمية الصحافة المكتوبة.

لقد عرفت المجتمعات الإنسانية في القرون السابقة الصحافة المكتوبة كأولى وسائل الإعلام في كافة المجالات الحياتية، وتشعبت مهامه وتنوعت وسائله وأصبح في مستوى متقدم بعد استعماله للتقنية الصناعية. لكن تبقى الصحافة المكتوبة الوسيلة الإعلامية الكتابية السائدة والمسيطرة حالياً، فهي موجودة في كافة المجتمعات الحديثة، لكن وجودها هذا يختلف كما ونوعاً وفاعلية وقدرة وتأثيراً. فأهمية الصحافة تنبع من أنها اتصال يومي مباشر بالجمهور، اتصال هدفه نقل الخبر والرأي والتحليل والصورة إلى القارئ، عبر الجريدة اليومية أو المجلة الدورية، أسبوعية، شهرية.

وكثيراً ما تلقب الصحافة بالسلطة الرابعة في الدولة (إلى جانب السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية)، بل يعتبرها البعض السلطة الأولى وذلك لما تؤديه من وظائف سياسية من خلال تتبع الأحداث السياسية الداخلية والخارجية وتفسيرها والتعليق عليها، التنشئة السياسية وخلق الوعي السياسي، بالإضافة إلى مراقبة البيئة السياسية والاجتماعية والدفاع عن حقوق المواطنين وكشف قضايا الفساد.

ورغم تنوع وسائل الإعلام، إلا أن الصحافة المكتوبة تبقى الأكثر شيوعاً في جميع المجالات، ولهذه الأخيرة أهمية كبيرة يمكننا تلخيصها فيما يلي:

- تحقيق الاتصال: من خلال الدوريات ونشر الوثائق وتتابع الأحداث السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فيتم بذلك ربط الفرد بالعالم الخارجي.
- التعليم والتنقيف: تقوم الصحافة بدور نقل ونشر مقالات علمية وثقافية ومعلومات تختص بما يدور في المجتمع من قضايا داخلية، فتقوم بتوعية الجماهير.

- ترويج السلع والخدمات: وهذا من حيث الجانب الاقتصادي إذ تقوم الصحف بعملية الدعاية والإعلان عن السلع المختلفة.
- المساهمة في ملئ الفراغ: وذلك بتقديم ألوان مختلفة من الفنون كنشر القصص المسلية والكلمات المتقاطعة والمسابقات الفكرية والألغاز والنكت.
- أداة لنشر الإيديولوجيا والتأثير على الرأي العام: حيث تقوم الصحافة بدور الوسيط بين الدولة والأحزاب والمتطلبات الجماهيرية، وذلك عن طريق نشر اتجاهات معينة وإكساب الجماهير مواقف جديدة أو الدفاع عن فكرة لتتحقق.¹

¹ عبد القادر بغداد باي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

المطلب الخامس: أهداف الصحافة المكتوبة.

تعتبر الصحافة بمختلف أنواعها وبمختلف دول العالم من وسائل الإعلام الأكثر أهمية المرغوب في امتلاكها للتحكم في الأوضاع وتوجيهها خدمة لأغراض وأهداف وطنية أو سلطوية أو لمجموع مصالح، وكما هو معلوم، فمن يملك الإعلام ويتحكم فيه إنتاجا وتوزيعا يمتلك القوة والسلطة ويتحكم في تسيير ومعالجة القضايا التي يهتم بها وتوجيهها خدمة لأهدافه ومخططاته. والصحافة المكتوبة تحتل مكانة بارزة بين باقي وسائل الإعلام الجماهيرية، وتختلف أهدافها باختلاف المؤسسة وسياستها وخطها الافتتاحي، كما تختلف الأهداف حسب طبيعة الموضوع المعالج وسياقات القضية، ويمكن تحديد أهداف الصحافة المكتوبة بصفة عامة في النقاط التالية:

- الإعلام: أي إعلام الناس بما يهمهم ويتصل بحياتهم الخاصة والعامة سواء في مجتمعهم الداخلي أو المجتمعات الخارجية.
- التفسير والتوضيح: فالصحافة تقدم لقراءها تفسيراً للأحداث الغامضة وتوضيحاً لأسبابها ومسبباتها وما سوف يكون لها من تأثير على حياة الفرد الخاصة وحياة المجتمع العامة.
- التثقيف: من أهم وظائف الصحافة أن تعمل على رفع مستوى ثقافة الجماهير بالقدر الذي يرقى به الإنسان إلى درجات الحياة الفكرية، وتكوين شخصية المواطن وتطوير سلوكه بما يتماشى وقيم المجتمع، ودرجات التكوين والأخلاق والوعي.
- التعليم: الصحافة لا تطلب الطب أو الهندسة أو أي فرع من الفروع العلمية، ولكنها تقدم معلومات عامة عن هذه العلوم، وما يجده فيها من اكتشافات جديدة، كما تقدم معلومات تاريخية وجغرافية.

- الإرشاد والتوجيه: يأتي هنا دور الإرشاد والتوجيه إلى الطريق الصحيح، وذلك بأن تخلق في المجتمع الوعي الإعلامي، وتساعد الرأي العام وتثير له طريق العمل الصالح.
- هدف اجتماعي: يتمثل في محاولة خلق مجتمع متعارف وذلك بخلق ونشر الأخبار والاجتماعات والتهاني والتعازي، ما يجعل الاتصال الإنساني ينمو والروابط الاجتماعية تتجدد.
- الترفيه والتسلية: يحتاج الإنسان إلى من يأخذ بيده ليبعده عن الرتابة والملل والإرهاق العلمي والجهد، ما يجعله يتوجه إلى ما يسليه ويريح نفسه، وتقوم الصحافة بهذه المهمة لما تقدمه من ثقافة، وفنون وتسلية وطرائف مختلفة.
- الترويج لنفسها من خلال بيعها لتحقيق الربح.¹

¹ المرجع نفسه، ص 26.

المبحث الثاني: مميزات الصحافة المكتوبة.

المطلب الأول: أنواع الصحافة المكتوبة.

توجد أعداد وأصناف كثيرة لأنواع الصحافة المكتوبة تختلف من حيث الشكل، أو من حيث دوريتها، أو من حيث اختصاصها، أو من حيث توزيعها الجغرافي. ويختلف شكل أو نوع الصحافة المكتوبة تبعا للفئة العمرية من الناس التي توجه إليهم، فهناك صحافة للكبار وأخرى للصغار أو كما تسمى صحافة الأطفال.

أ- أنواع الصحافة للكبار، تشمل ما يلي:

- صحافة مطبوعة وتضم الصحف أو الجرائد بأنواعها اليومية الصباحية والمسائية ونصف الأسبوعية والأسبوعية، كما تضم المجلات والدوريات بأنواعها الشهرية ونصف السنوية والسنوية، وتضم أيضا الكتب والكتيبات والنشرات والملصقات. ويظهر هذا الصنف في شكل إلكتروني أيضا.

- صحافة الحائط أو الثابتة، كصحافة الكلية والجامعة والنادي والمركز.

- صحافة تجارية خاصة بالتسويق والدعاية والإعلان... الخ.

- صحافة إدارية خاصة بأعمال المؤسسات والإدارات والمكاتب بغرض التعريف بالتعليمات والأخبار والإرشادات التي تحدد نظام المؤسسة وتطبيقه والعمل به.¹

ب- أنواع صحافة الأطفال:

هناك عدة تقسيمات لصحافة الأطفال إلا أن أهمها يمكن حصرها في المجلات والكتيبات المصورة والصحف ذات الأسلوب البسيط التي تناسب أعمارهم وأذواقهم

¹ عصام صفوان حسيني، مرجع سبق ذكره، ص 129.

واهتماماتهم. تقسم صحف الأطفال إلى أنواع تبعا لعدة معايير مرتبطة أساسا بمراحل نموهم ويمكن حصرها كالآتي:

- صحف خاصة بالأطفال في مرحلة الطفولة المبكرة من ثلاث سنوات إلى ست سنوات وهي صحف تعتمد على الصورة دون الكتابة.
- هناك صحف خاصة بالأطفال في مرحلة الطفولة المتوسطة.
- صحف للأطفال في مرحلة الطفولة المتأخرة.
- هناك صحف تصدر لأعمار أكثر تحديدا، كأن نجد صحفا للأطفال في السادسة أو السابعة أو الثامنة من أعمارهم وهكذا.

ويبقى هذا التقسيم مرتبطا أساسا بفئة الأعمار ولا يمكن تعميمها وهذا يرجع أساسا إلى العوامل الفطرية التي تكون شخصية الطفل فهي متغير غير ثابت يختلف من طفل إلى آخر فالاستعدادات النفسية والقدرات الفكرية والعقلية للطفل هي التي تحدد كفاءته وليس عمره.¹

¹ المرجع نفسه، ص 130.

المطلب الثاني: خصائص الصحافة المكتوبة.

لكل وسيلة إعلامية مختلفة عن الأخرى، ولكل منها خصائصها التي تميزها عن باقي وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري، يظهر هذا الاختلاف من حيث شكلها وطرق اتصالاتها وأدواتها وتقنياتها ومحتواها وحتى جمهورها، يشكل هذا التباين العامل الحاسم والمحدد لطبيعة عملها ولنوعية أدائها، ونوعية وطبيعة جمهورها. وعلى هذا الأساس يمكن تحديد أبرز خصائص الصحافة المقروءة على النحو التالي:

- تستخدم الصحافة المقروءة تكنولوجيا الطباعة لتحقيق وجدوها. والطباعة تقنية تعتمد على الرؤية، والعين - حاسة البصر - هي الجسر الذي يربط القارئ بالصحيفة.
- تشترط الصحافة المقروءة خاصية معرفة القراءة والكتابة بمن يتعرض لها، وتستبعد الأميين من جمهورها.¹
- تقدم الطباعة نصا محايدا وربما باردا، ولا يتمتع بقدر كبير من التماسك والأحكام والضبط، وبالتالي فهو نص مفتوح لقراءات متعددة. ولذلك فإن الصحافة المقروءة تعطي القارئ فرصة التأمل والتفكير وحتى التختل وسد الفراغات والثغرات التي قد تكون موجودة في النص، وهكذا يمكن القول أن عملية القراءة عملية إبداعية بحد ذاتها، وأن القارئ، بمعنى ما، يعيد إنتاج النص وهو يقرأ.
- فعل القراءة يتطلب من القارئ التفرغ الكامل، لا يستطيع القارئ أن يمارس عملا آخر أثناء القراءة، وذلك على العكس من فعل الاستماع أو المشاهدة.
- إن الصحافة المقروءة هي الوسيلة الإعلامية الوحيدة التي تسمح للمتلقي أن يمارس السيطرة الكاملة على ظروف التعرض، بمعنى أن القارئ يتعرض للصحيفة التي يريد، والمادة التي يريد، في الوقت الذي يريد، وفي المكان الذي يريد، كما أنه

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 42.

يستطيع أن يقرأ وفق الإيقاع الذي يحدده، وبالسرعة التي تناسبه، وأن يكرر عملية القراءة حتى يستوعب المضامين والأفكار ويتفاعل مع النص.¹

وقد انعكست هذه الخصائص على فن التحرير الصحفي المستخدم في الصحافة المقروءة وذلك على النحو التالي:

- اعتمدت الصحافة المقروءة تسلسل العمل تنظيماً، والسردي أسلوباً، وإنتاج السلعة النمطية الواحدة المتكررة طرازاً ومنهج عمل.
- فرض ارتفاع المستوى التعليمي (والثقافي أيضاً) للقراء، ارتفاع مستوى الرسالة الإعلامية الصحفية، سواء من حيث اختيار الموضوعات، أو طرق معالجتها، أو حجم المعلومات والأفكار المتضمنة فيها.
- اعتمدت الصحافة المقروءة على الذاكرة البصرية وقوانينها في تحديد مضمون نتائجها (التحرير)، وعلى القيم البصرية في تحديد شكل هذا الإنتاج (الإخراج).
- تعتمد الصحافة المقروءة مبدأ أن العملية الإعلامية لا تكتمل إلا بالمتلقي، وبالتالي فإن المادة الإعلامية لا توجد إلا بتلقيها. وهكذا تصبح القراءة إبداعاً تاماً كما الكتابة. يعتمد التحرير الصحفي هذه القاعدة، ويعتبرها مسألة مركزية في فن التحرير الصحفي المستخدم في الصحافة المقروءة.
- تفرغ القارئ لعملية القراءة، وسيطرة هذا القارئ على ظروف التعرض، وفشل الصحافة المقروءة في منافسة الإذاعة والتلفزيون في مجال السرعة في تقديم الأحداث والوصول إلى الجماهير الواسعة.

إن مجمل هذه الخصائص جعلت الصحافة المقروءة موضوعياً أكثر وسائل الإعلام مقدرة على انتقاء الموضوعات الصعبة والمعقدة، وعلى معالجتها بقدر نسبي من

¹ أديب خضور، مرجع سبق ذكره، ص 41.

الشمولية والعمق، وعلى تقديم قدر من الوصف والشرح والتفسير والتحليل للظواهر والأحداث والتطورات. الأمر الذي يجعلها أكثر تأهيلا لإشباع حاجات إعلامية متنوعة ومتطورة لجمهور أرقى وأنضج.¹

ووفقا لما تم توضيحه حول خصائص الصحافة المكتوبة، يمكن إجمال مميزاتها (الصحافة) فيما يلي:

1. إن الصحافة أكثر الوسائل الإعلامية مقدرة على مخاطبة الشرائح المتعلمة والمتقفة والاختصاصية في المجتمع.
2. إن الصحافة من أهم وسائل الإعلام مقدرة على نشر وتناول الموضوعات المعقدة والدراسات الصعبة ذات التفاصيل المتشعبة، كما أنها تمكن القارئ من الإلمام بالتفاصيل الدقيقة، ومن النقد المدروس، كما أنها تضع جدول أعمال القضايا والمشكلات اليومية القابلة للمناقشة لدى الجمهور.
3. إن الصحافة أكثر الوسائل الإعلامية مقدرة على تقديم المعارف والمعلومات والآراء التي تشكل أساس المعرفة الجديدة بالأحداث والظواهر والتطورات، وعلى تفسيرها وشرحها وتقييمها.
4. تمتاز الصحافة بسرعة نقلها لرسالة وسرعة تناولها للأحداث، فضلا عن التغطية الشاملة والمتابعة للموضوع والتنوع، فهي تستطيع أن تتعرض لزوايا متنوعة تشمل القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية... الخ. كما تمتاز بتعددية مصادرها وكثرتها، للوصول إلى مادتها الصحفية التي ستقدمها للقراء.

¹ المرجع نفسه، ص 42.

5. تعتبر الصحافة أكثر الوسائل الإعلامية تأثيرا في المستقبل، لما تمتاز به الكلمة من مصداقية عالية. كما انه أكثر وسائل الإعلام مقدرة على التوجه إلى ذهن القارئ، وذلك بهدف التأثير على معارفه، ومواقفه، وأرائه، واتجاهاته، وبالتالي على وعيه.

6. إن مقدرة الصحافة على التأثير كبيرة ولكنها صعبة، وذلك بسبب الموقف النقدي والخبرة الاتصالية والنوعية المتميزة لشرائح واسعة من القراء. فعندما تكون الرسالة معقدة، وعندما يكون الهدف مخاطبة ذهن الشرائح المتعلمة والمثقفة، يكون الإعلام المقروء (الصحافة) هو الوسيلة الأكفأ لتحقيق الفهم والإقناع من وسائل الإعلام المسموعة والمرئية.¹

وقد أصبحت الصحافة واحدة من القوى الاجتماعية في المجتمع، كما تحتل مكانة خاصة بين وسائل الإعلام الأخرى، نظرا لما تتمتع به من ربحية نسبية في المجتمع، ودرجة معقولة من الاستقلالية عن السلطة، تزيد كثيرا عما تغطي به وسائل الإعلام الأخرى سواء كانت مسموعة أم مرئية، والتي غالبا ما تتعرض لمراقبة من جانب الدولة حتى يتفق مضمونها مع سياسة النظام.

كما تمثل الصحافة صلة ضرورية بين النظام والشعب ويمكنها توجيه السلطة وانتقادها، كما قد تتصدى لحل قضايا الجماهير ومشاكلها، وهي في ذات الوقت تقوم بوظيفة الرصد والتقييم والمتابعة. وتعد الصحافة ملائمة لنشر الموضوعات الشائكة ذات التفاصيل، كما تحقق قدرا من المشاركة الإيجابية لدى المتلقي، لأنها تتميز بقدرتها على العرض المفصل والدقيق، وتقديم الخلفيات والشرح والتفسير، وإمكانية المعالجة لفترة طويلة من خلال التنوع في الشكل والمحتوى والتفسير، وإمكانية المعالجة لفترة طويلة من خلال التنوع في الشكل والمحتوى والمضمون.

¹ محمد عادل صادق، مرجع سبق ذكره، ص 43.

من هنا نجد أن الصحافة تعطي القيمة الفعلية للكلمة، فأهمية الكلمة أن تقال وتكتب وتقرأ وتؤثر. وهكذا يتضح الدور الذي تقوم به الصحافة في معالجة القضايا والأحداث الشائكة والمعقدة، الأمر الذي يجعل الصحافة أكثر وسائل الإعلام تأهيلاً للتعامل مع الأزمات والصراعات المختلفة، ولما تمتلكه من خصائص وسمات تميزها عن غيرها من الوسائل الإعلامية الأخرى.¹

وبالإضافة إلى خصائصها المتعلقة بوظائفها خاصة الاجتماعية والسياسية، ترصد الأدبيات أهم الخصائص الإعلامية للصحافة المكتوبة كالاتي:

• "تسمح بأن يتحكم القارئ في وقت قراءتها، وفي فرص هذه القراءة كما تمكنه من إعادة الاطلاع على مضامينها أو نصوصها، وتسمح بالتأني إلى حد بعيد في هذا الاطلاع.

- تتميز أخبارها الصحفية بالتطويل والتحليل بعكس الأخبار الإذاعية.
- تعرض بطبيعتها التفاصيل الدقيقة التي تتفق مع الدراسات.
- تنطوي على موضوعات متشابهة تحتاج إلى تحليل علمي.
- تعد مصدراً للأمان في عالم مزعج، فتلجأ إليها المنظمات المحصورة لنشر مبادئها واطلاع أعضائها على كل جديد، في حين أن استخدام الراديو والتلفزيون قد يعرض أعضاء هذه المنظمات أو الجماعات إلى المساءلة.²
- "تعد مصدراً حياً يمكن الرجوع إليه كوثيقة تاريخية للوقائع والأحداث.
- تخدم بتنوع فنونها مختلف الأذواق والاتجاهات والأعمار والحاجات الفردية والجماعية نظراً لاتساع مساحة عرضها وشيوعها.

¹ المرجع نفسه، ص 45.

² عصام صفوان حسيني، مرجع سبق ذكره، ص 128.

- تتيح للقارئ الحرية الكاملة في التخيل المرتبط بالموضوعات المقروءة، وتصور المعاني، وفهم التلميحات اللبقة، والرموز الخفية والتفسيرات المتعددة، بعكس الحال عندما يواجه المشاهد أو المستمع متحدثاً أو ممثلاً في الإذاعة والتلفزيون والسينما.¹
- من بين خصائصها أن لكل جريدة إيديولوجيتها، والإشهار يعتبر مصدر دخل لكل الصحف فنجدها تخصص مساحة كبيرة لذلك.
- تعتبر الصحافة المكتوبة مرآة للمجتمع.
- لم تعد الصحافة اليوم مجرد صناعة تجلب الربح المادي ولا مجرد ألوان بين الكلام والأخبار، بل أصبحت قوة تصنع الرأي العام في الأمة وتصنع المجتمع المعاصر.
- للصحافة المكتوبة تأثير كبير على القراء، ذلك أنها تتعرض للواقع من خلال أنواعها الصحفية: التقرير، الافتتاحية، العمود... الخ، وذلك بتكرار نشر الخبر أو الحدث بشكل مستمر من أجل تغيير مواقف واتجاهات القراء عن طريق تشكيل انطباعات وآراء في أذهانهم.²

¹ المرجع نفسه، ص 129.

² عبد القادر بغداد باي، ص ص 31-34.

المطلب الثالث: فنون الصحافة المكتوبة.

تختلف مضامين الصحافة المكتوبة في الأسلوب الصحفي وطرق التحليل والتعليق والتأويل وهذا يعطي لهذه الوسيلة الإعلامية ميزة لا نجدها في الوسائل الأخرى، حيث أن الصحافة تتعامل بالكلمات فقط وكل معلومة أو خبر أو فكرة أو موضوع تضعه في قالب الذي يناسبه من أجل التسهيل على القارئ الفهم ومن أجل ضمان وصول أفكارها كما شكلتها. وأنواع الفنون الصحفية يقصد بها ما تقدمه الصحافة من مضامين أو محتويات وهذه الأخيرة تختلف باختلاف طبيعة الناس الذين توجه لهم، ويمكن حصر هذه الأنواع في ما يلي:

أ- **المقال الصحفي:** وهو على أنواع عديدة نذكر منها المقال الصحفي الكاريكاتوري الذي يتناول رأياً أو مفهوماً ما ، والمقال العلمي الذي يعرض حقائق علمية مبسطة والمقال الذي يتناول الحوادث والطرائف إضافة إلى الأنواع الأخرى، إلا أن المقال يبقى عبارة عن تعبير أدبي هادف ليس ملتزماً بشكل أدبي معين.

ويشترط في المقال أن يكون جميل الأسلوب، منفرداً في موضوعه وهدفه، قويا في تعبيره عن الرأي، وإذا كان المقال الصحفي يدعو لقضية فلا بد أن يفعل ذلك دون إبهام، وإذا كان يشرح أو يقرأ أو يحلل، فعلى الكاتب أن يقدم أكثر مما يستطيع للمندوب الصحفي أن يقدمه في أعمدة الأخبار. لذا يبقى المقال الصحفي بحاجة إلى قوة الإقناع وإيصال المضمون، حتى يحقق مضمون رسالته وأن يدافع عن رأيه بحجج قوية تجعله ينفرد بالموضوع الذي يتناوله، فالمقال عموماً هو كتابة تحليلية في معظمها، قد تكون نقدية أو تمجيدية، سياسية أو اجتماعية أو رياضية.

ب- **التحقيق الصحفي:** هو فن من الفنون الصحفية الذي يقوم أساساً على الإجابة على الأسئلة الغامضة أي الإجابة على سؤال مركزي لماذا؟، ومهمة المحقق الصحفي

تدور حول إمكانية إيجاد إجابة لأسئلة مطروحة مرتبطة بظواهر وأسرار وألغاز غامضة، وينبغي أن يتعامل التحقيق الصحفي مع الأحداث ومشكلات واقعية وأن يتصف بالبساطة والواقعية والحيوية في الأسلوب مع توفر عنصر الإثارة والتشويق فيه، مع ضرورة استعانتة بالصور، وأن تتنوع أغراضه وأهدافه لتشمل تحقيقات تعليمية وتثقيفية وتفسيرية وترفيهية في إطار قصصي مشوق.

ت- **الخبر:** وهو أية معلومة عن وضع أو حال أو شخص أو ظاهرة يفترض أنها تثير انتباه الرأي العام.

ث- **العمود:** ويسمى الزاوية، والوظيفة الإعلامية التي يؤديها هي نفس وظيفة المقال إلا أن أسلوبه يرتبط بصاحبه.

ج- **الرسوم التوضيحية والكاريكاتورية:** الكاريكاتير عبارة عن مادة صحفية ذات مدلول صحفي واجتماعي معتبر، لذا يجب أن تظهر فيها عناصر الجمال والتجسيد الفني وأن تكون متوازية مع المادة المكتوبة وتصاغ في قالب فني متكامل. فالرسوم أو الكاريكاتير ذات قيمة ثقافية وتعليمية وجمالية وقد يكون لها نفس تأثير المادة المكتوبة إن توفرت فيها الخصائص المناسبة.

ح- **البريد:** وهو كل مكتوب صادر عن القراء على شكل مراسلة قد تكون نقدا أو رأيا أو إثراء أو توضيحا لموضوع قد نشر وطبع لذا يبقى البريد مصدره المراسلة الصحفية أو مراسلة القراء.

وبالإضافة إلى هذه الأنواع هناك فنون صحفية أخرى، اكتفينا بأهمها في الصحافة المكتوبة الورقية.¹

¹ عصام صفوان حسيني، مرجع سبق ذكره، ص ص 131-134.

المطلب الرابع: وظائف الصحافة المكتوبة.

اهتم العديد من المنظرين والباحثين والمتخصصين في وسائل الإعلام برصد والكشف عن أهم الوظائف التي تقوم بها الصحافة المكتوبة، ولعل أغلبهم وضع الصحافة المكتوبة في نفس الوظيفة التي تقدمها باقي وسائل الإعلام متجاهلين ماهيتها وخصائصها ومهمتها التي تختصرها في عملية القراءة وحدها. وبالإضافة إلى هذا فإن الصحافة أقدم وسائل الإعلام والأكثر علاقة بالمجتمع والسلطة التي تنشر فيهما. وفيما يلي خصائص الصحافة المكتوبة التي حددها الباحث "عبد القادر بغداد باي":¹

إن الوظيفة الأساسية لوسائل الإعلام بعامة والإعلام المكتوب خاصة هي مباشرة جمع المعلومات الموضوعية الدقيقة وإذاعتها مباشرة حرة ومسئولة، وإن خير وسيلة لتحقيق الحرية لهذه الوسائل هي إتاحة مختلف مصادر الأنباء والآراء لكل إنسان، فالمجتمع الإنساني يقوم على الاتصال البشري بوجه عام، فهذا الاتصال أو الوسائل الاتصالية هي حجر الزاوية لقيام هذا المجتمع سواء أكان يقوم بهذا العمل فرد من أفراد القبيلة أو مراسل لإحدى الإذاعات أو صحيفة أو وكالة الأنباء، فإن الوظيفة نفسها خالدة والإعلام يقدم للمجتمع خدمة جليلة تؤدي إلى توافقه وتجانسه ووحدته.

وللصحافة المكتوبة وظائف بيئية وتاريخية، فحسب هارولد لازويل Lasswell تقوم بمراقبة البيئة وتنقل التراث الاجتماعي من جيل لآخر وارتباط جزء المجتمع في تجاوبه مع البيئة. وحسب جوزيفان كلابر فهي تعتبر نسبيًا مساهمًا للتأثيرات الفعالة وهذا التأثير يكون شديد القوى ومدى قدرته على الاقتناع.

كما تعد الصحافة المكتوبة أداة من أدوات السياسة الخارجية للدولة التي تصدرها، وتقوم هذه الصحف بتقديم صورة ايجابية للنظام الذي تنتمي إليه وللشعب الذي تعبر

¹ عبد القادر بغداد باي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

عنه كما تسعى لإنجاح دورها السياسي بالاعتماد على الموضوعية في معالجة القضايا المطروحة من خلال تبني المرافق الملتزمة، وتعكس بأمانة أوضاع الحياة وتكوين الرأي العام العالمي باتجاه الكثير من القضايا التي تهم الإنسان البشري. كما تقوم بتقديم التدفق الحر للأخبار والرأي وحرية الكلام من أجل الجماهير كمراقبين على حكامهم، كما تحافظ على النظرية الإدارية الاجتماعية للصحافة، ومن أسسها وأهدافها إظهار الحق وإزهاق الباطل.

تقوم الصحافة المكتوبة بتفسيرات وتوضيحات للأحداث وأسبابها وما سوف ينعكس عليها من تأثيرات على حياة الفرد، ومن هنا تسعى الصحف إلى الشرح والتفسير والتعليق على الأحداث، وقد نشأت هذه الوضعية حديثا بعد أن تعقد المجتمع وازدادت تخصصاته وتزامنت أبعاده وأصبح معظم ما يجري فيه غير مفهوم للإنسان العادي مما يتطلب من الإعلام شرحا لمغزاه وتفسيرا لطبيعته، فرجل الإعلام مسئول عن جعل كافة الحقائق والمعلومات ذات القيمة الحضارية في متناول إيفهام، حيث من خلال التفسير يستطيع الصحفي أن يوقظ القارئ ويثير انتباهه ويحثه على متابعة القراءة وقد يتطلب ذلك أن يفاجئه ويسليه.

نجد أن الرأي العام هو هدف وغاية الإعلام بشكل عام والصحافة المكتوبة تعتبر محركا للرأي العام والمؤثرة فيه ومكونة له وتتغير درجة التأثير حسب القدرة على الاقتناع والتأثير ويكون ذلك من خلال المعلومات التي تطرحها وتعالجها من أجل هذه الغاية. كما يمكن تحليل الرأي العام بنفس الكيفية وتوجيهه لخدمة أو مناصرة جهة ومعاداة أخرى، وكذلك تقوم بتنويع المعلومات وتقوم بتوجيه الرأي العام حول قضايا تهم المجتمع مثل الانتخابات والاستفتاءات.

كما تتولى الصحافة المكتوبة مهمة الدعوة ونشر الدين وهذه مهمة الدولة المكلفة بالعقيدة، ففي الدول الغربية مثلا تهتم الصحافة المكتوبة بعمليات النشر وبفضلها تمكنت من تنمية العلاقات الاجتماعية وزيادة التماسك الاجتماعي، وللوصول إلى ذلك اعتمدت على المعلومات الصحفية والشاملة والدقيقة، وكذا التحلي بالموضوعية في نقل هذه المعلومات، واستخدام هذه اللغة الصحيحة والصيغة السليمة في ذلك. كما تلعب الصحيفة دورا فعالا في مصلحة الإيديولوجية أو العقيدة أو النظرية في مجتمع الحزب الواحد، فهي تعتبر أداة ترابط اجتماعية وشرطا للنظام السائد، فهي واسعة بين الدول وبين مختلف فئات المجتمع، كما تعتمد في وظيفتها على تكريس وظيفتها في تربية الجماهير والدعاية.

المطلب الخامس: آثار الصحافة المكتوبة.

انطلاقاً من وظائف الصحافة المكتوبة والأدوار التي تقوم بها وأهميتها الكبيرة، فهي بهذا تحدث آثاراً على عدة مستويات، ولا يهمننا إذا كانت تأثيراتها إيجابية أو سلبية، بل نسعى من خلال هذا المطلب وصف ما يمكن أن تخلفه الصحافة المكتوبة من آثار. وقسم الباحث "عصام صفوان حسيني" في رسالته للدكتوراه آثار الصحافة المكتوبة إلى آثار من حيث كونها وسيلة إعلامية وما تؤديه من وظائف تترك فيها بصماتها، وآثار من حيث المضمون الذي يحتمل أن يغير أو يخلق استجابات معينة.

أ- من حيث كونها وسيلة إعلامية: تلعب الصحافة المكتوبة أدواراً أساسية في مختلف مجالات الحياة اليومية للأفراد والجماعات كما تساهم بطريقة فعالة في عملية التنشئة الاجتماعية والسياسية إضافة إلى دورها الإخباري والإعلامي، وتختلف تأثيرات وسائل الإعلام باختلاف أنواعها ومجالاتها وموضوعاتها، ومنه يتضح أن آثار هذه الوسائل مرتبطة بخصائص فنية واجتماعية، وتنوع وسائل الإعلام يجعل المتلقي لمضمون الرسالة الإعلامية معرضاً لمؤثرات مختلفة قد تغير من سلوكياته أو تعديلها تبعاً لدرجة التأثير، وهذا ما أشار إليه برنارد بيرلسون Berelson في قاعدة شهيرة ترمي في مضمونها إلى أن نوعاً من الاتصال ونوعاً من الموضوعات تضاف إلى الانتباه الخاص لجمهور ما من الاتصال، وشروط معينة يمكن أن يحدث قدراً معيناً من التأثير. وهذا يوضح بروز متغيرات جديدة في عملية الاتصال منها الجمهور والسياق الاجتماعي وطبيعة مضمون الاتصال، ومن ثم فإن تأثير وسائل الإعلام يختلف باختلاف أجهزة الإعلام والمضمون والجمهور والظروف القائمة. وهذا ما يؤكد لنا

وجهة نظر أخرى أن العوامل المحيطة بوضعية الفرد حين تلقيه الرسالة الإعلامية تحدد طبيعة تأثير وسائل الإعلام ولها دور مباشر في ذلك.¹

وتتميز الصحافة المكتوبة أو المطبوعة عن باقي الوسائل الإعلامية الأخرى بعدة خصائص، وهي من أقدم وسائل الاتصال البشري إلا أنها تشترك مع باقي الوسائل الأخرى بكونها وسيلة إخبارية ووسيلة من وسائل التعبير عن الرأي. وفيما يتعلق بدور الصحافة المكتوبة في تغيير الاتجاه والتأثير على السلوك، فمن الصعب الإسهام في تغيير الاتجاهات الراسخة والعادات ذات الجذور العميقة، لكن في الإمكان التأثير في الاتجاهات المهزوزة وإدخال تغييرات طفيفة على الاتجاهات القوية ومن تم فإن تغيير الاتجاهات يأتي عن طريق الاتصال الشخصي في حين يختصر دور الصحافة على المساعدة في ذلك بطريقة غير مباشرة. واستنادا إلى هذا التأويل نلاحظ أن الصحافة المكتوبة هي أداة مكملة للاتصالات الشخصية ووسيلة تقلل من العناء في تحقيق الأهداف الفردية والجماعية إلا أن التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي طغت على جميع ميادين الحياة اليومية للأفراد والجماعات، الشيء الذي جعل الصحافة المكتوبة تنتقل بدورها من مرحلة الأداة غير المباشرة إلى المباشرة فالسرعة في نقل الأخبار وتنوع أساليب وفنون الصحافة جعلها أكثر تأثيرا على سلوكيات الأفراد كما تطلعهم على أهم التحولات والتغيرات الحاصلة في العالم، مما يجعل القارئ يتساءل ويحلل ويستنتج، ومنه يحدد موقفه وتصرفاته وآفاقه.²

يرى المهتمون والمختصون في الإعلام المطبوع أنه عندما تكون الرسالة معقدة، وعندما يكون الهدف مخاطبة ذهن الشرائح المتعلمة والمتقفة والخبيرة، يكون الإعلام المقروء هو الوسيلة الأكفأ لتحقيق الفهم والإقناع من المسموع- المرئي. ويتضح أكثر معنى

¹ عصام صفوان حسيني، مرجع سبق ذكره، ص 135.

² المرجع نفسه، ص 137.

التأثير الذي تمارسه الصحافة المكتوبة عندما يتعلق الأمر بالفئة أو النخبة المثقفة، حيث أن الرسالة الإعلامية التي تحملها الصحف ذات مستويات، وإن كانت معقدة فهي تجد في مستقبلها من المثقفين والمتعلمين استجابة وتفاعل مع مضمونها.

وقد تتيح الصحافة المكتوبة فرصا من حيث التدقيق في المعلومات والإخبار والرجوع إليها عند الضرورة على غرار وسائل الإعلام الأخرى، فهذه التسهيلات التي توفرها الصحيفة للقارئ هي في نفس الوقت عنصرا أساسيا لممارسة التأثير عليه وهذا ما يشد انتباه القارئ، ويزيده رغبة في قراءتها والحصول عليها مما يجعله أكثر ارتباطا بهذه الوسيلة من الوسائل الأخرى فالعادة هي في مضمونها سلوكا وكل تكرار يعني أنه تأثير.¹

ب- **من حيث المضمون:** تستمد الصحافة المكتوبة قوة تأثيرها من حيث اختيارها للمواضيع المناسبة لجمهورها، ومن حيث الاختيار الفعال للأنواع الصحفية الملائمة لذلك وهذا بدوره يتطلب معرفة جيدة لخصائص جمهورها، لذا تتميز الصحافة المكتوبة عن غيرها من الوسائل الإعلامية الأخرى، بضرورة التحكم في اختيار الأنواع الصحفية لصياغة الخبر. ويتضح أن للأنواع الصحفية قيمة إعلامية تحقق التأثير، فهي تكتسي طابعا وظيفيا مرتبطا بالوسيلة الإعلامية في حد ذاتها وتبقى الصحافة المكتوبة أكثر الوسائل الإعلامية نجاعة لقياس هذا المبدأ نظرا لما توفره من مادة إعلامية قابلة للقياس. ومهما اختلفت الصحف من حيث المضمون ومن حيث فنونها الإعلامية، ومن حيث شكل ظهورها وإخراجها، وإن تباينت من مجتمع إلى آخر، فإنها تؤدي دورا إيديولوجيا، وأصبحت هذه الصفة رئيسية في عالم اليوم حيث أن الأشكال اليومية للدور

¹ المرجع نفسه، ص 138.

السياسي للصحف متضاعفة وتأثيرها على الأفراد يعمل في شروط يجب أن تلغي منها كل خاصية ميكانيكية.

وإن كانت وسائل الإعلام على اختلاف أنواعها تؤدي وظيفة مشتركة والتنافس بينها قائم على تلقف الأخبار واستقطاب أكبر عدد من الجمهور، يبقى أكثرية الصحفيين العاملين في قطاع الصحافة المكتوبة يعتبرون أنفسهم ممثلي المواطنين والمصلحة العامة طبقاً لمبدأ الحقوق والواجبات. وهذه الخاصية التي تميز صحفي الجرائد تنعكس على مضمون المادة الإعلامية وهذا اعتباراً من كون الصحفي في نقله للأحداث قد تتفاعل معها وعاشها مما يزيد أسلوب التحرير حيوية وتشويقاً وهكذا يتضح أن الصحافة المكتوبة ووسائل الإعلام عامة يتعاضم دورها كلما تمكنت من عكس الواقع الاجتماعي وأفلحت في تأويله بالطريقة التي يؤهلها لاستقطاب جمهورها.¹

¹ المرجع نفسه، ص-ص 139-141.

المبحث الثالث: تاريخ تطور الصحافة المكتوبة في الجزائر.

المطلب الأول: لمحة عن تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.

شهدت الصحافة المكتوبة في الجزائر مراحل تاريخية صعبة وظروف خطيرة على نشاطاتها وصحفييها، حيث أنها ظهرت لأول مرة في ظل وعلى يد المستعمر الفرنسي الذي وظفها كوسيلة للسيطرة على الرأي العام الجزائري. وسرعان ما اغتم الجزائريون المناضلون من أجل تحرير الجزائر فرصة استخدام الصحافة المكتوبة أيضا من أجل المطالبة بحقوق الجزائريين والدفاع عنهم، وكذلك من أجل نقل الأخبار حول ثورة التحرير. "عرفت عملية التأريخ للبداية الإعلامية في الجزائر اختلافا، وتباينا بين أوساط الباحثين والدارسين، إذ تعتبر المعلومات المتضاربة والتواريخ المتغايرة عن الصحافة العربية الجزائرية، من المتاعب الكبرى التي تواجه الباحثين في مجال الإعلام، ولا يتفق الباحثون على تواريخ واحدة لأولى الصحف الجزائرية، ولا يتفقون حتى على أول صحيفة ظهرت بالجزائر".¹

على الرغم من ظهور الصحافة العربية في المشرق العربي (في مصر تحديدا) مع حملة "نابليون" الشهيرة، إلا أن تأثير ذلك لم يمتد إلى بلدان المغرب العربي، وإلى الجزائر بوجه خاص، وذلك بحكم القيود والحدود التي فرضها المستعمر الأوروبي، على الأقطار العربية، فظلت الجزائر وهي ترزح تحت نير الاستعمار الفرنسي تعيش حالة عزلة مطبقة، وخاصة من الجانب الإعلامي. وتبعاً لذلك فإن النشأة التاريخية للصحافة في الجزائر قد بدأت في ظل الاحتلال الفرنسي للجزائر منذ أن وطئت أقدامه

¹ فتحة أوهابيه، مرجع سبق ذكره، ص 253.

أرض الجزائر سنة 1830، بمعنى أن الصحافة في الجزائر كانت في البدء من إنشاء المستعمر الفرنسي من أجل تثبيته لوجوده وكيانه على أرض الجزائر.¹

تجدر الإشارة إلى أن وسائل الإعلام والاتصال الجزائرية كانت تقتصر في مرحلة الاحتلال الفرنسي بداية على بعض المؤسسات الثقافية أو فضاءات الإعلام والاتصال الاجتماعي التقليدية (المساجد، المدارس، الزوايا...)، إضافة إلى بعض التظاهرات والعروض الشعبية (المداحين، عرائس الكارقوز...)، ثم ما فتئت النخب الجزائرية أن اجتهدت في اعتماد وسائل الإعلام الجماهيرية الحديثة وخاصة منها الصحافة المكتوبة، والتي عرفتها بعد دخول الجيش الفرنسي إلى الجزائر عام 1830، ومؤسسات ثقافية معاصرة (نادي الترقى بالعاصمة خاصة، نوادي رياضية ببعض المدن والحوضر الكبيرة).²

تميز تأريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر بعدة تصنيفات تختلف من كاتب لآخر وفقا لعدة محددات تاريخية، سياسية، ثقافية، وقانونية، واعتمدنا في هذه الدراسة على أهم تصنيف المتمثل في الصحافة المكتوبة في الجزائر خلال الاحتلال الفرنسي والصحافة المكتوبة في الجزائر بعد الاستقلال، ونرى أن هاتين المحطتين التاريخيتين تميزان محطتين تاريخيتين مختلفتين سياسيا، قانونيا وثقافيا في الجزائر.

¹ عمر بوشموخة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

² فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 16.

المطلب الثاني: عروض تصنيفية لتاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.

تميزت أدبيات الصحافة المكتوبة في الجزائر باختلاف التواريخ حول موضوع واحد، كما اختلفت حول التصنيفات التاريخية لنشأة وتطور الصحافة المكتوبة في الجزائر، ونجد عدة عروض تاريخية عامة وخاصة، وهي:

- تصنيف تاريخي لـ"مغدي زكرياء" أورده في برنامج إذاعي بث في تونس عام 1959:

1830-1907 (صحافة الاحتلال)، 1907-1923 (صحافة المقاومة)، 1923-1936 (صحافة جمعوية)، 1936-1954 (صحافة مقاومة سياسية)، 1954-1960 (صحافة فترة الثورة التحريرية).

- تصنيف "احدادن" في رسالته لدكتوراه (نشرتها بالفرنسية المؤسسة الوطنية للكتاب عام 1983)، أين قسم الفترة نفسها تقريبا في إطار ما سماه بفترة صحافة الأهالي إلى ثلاث مراحل كبرى: 1882-1907 (فترة صحافة أحباب الأهالي)، 1907-1919 (فترة تطور صحافة الأهالي)، 1919-1930 (تجمع في طرفيها بين ظهور صحيفة الأقدام لحركة الأمير خالد عام 1919 وصحيفة الأمة عام 1930)، ثم قسم هذه المرحلة الأخيرة إلى مرحلتين فرعيتين يفصل بينهما تاريخ 1923، الذي توقفت فيه صحيفة الأقدام واشتد فيه الضغط والقمع للإعلاميين.

- وهناك تصنيف آخر أعم لـ "احدادن" أضاف إلى سابقه "الصحافة الفرنسية الصادرة في الجزائر" بنوعيتها (الحكومية وأحباب الأهالي) صحافة الأهالي بنوعيتها (الأهلية والوطنية)، بحيث قسم فيه تطور الصحافة في الجزائر حسب طبيعة الصحف، مع تأريخ مختلف (عن التصنيف السابق) لفترات ظهور بعضها إلى:

الصحافة الحكومية (1848-1882)، صحافة أحباب الأهالي (1882-...)،
الصحافة الأهلية (1893-...)، الصحافة الوطنية (الاستقلالية) (1930-...) ¹.

• ويتفق معه الكاتب "بغداد باي" باعتماده نفس التصنيف في مؤلفه (سوسيولوجيا الإعلام والاتصال) من حيث المضمون والأهداف التي تصبو إليها إلى أربعة أصناف رئيسية: الصحافة الحكومية 1845، صحافة أحباب الأهالي 1882، الصحافة الأهلية 1889، الصحافة الوطنية 1930. ²

- التصنيف التاريخي للفرنسي "مونتوا" في رسالته للدكتوراه، حيث قسم تاريخ الصحافة في الجزائر عموما وفي عمالة قسنطينة خصوصا خلال فترة 1870-1918 إلى أربع مراحل: 1870-1881، 1881-1889، 1889-1902، 1902-1918. واعتبر ما قبل ذلك (1830-1870) يشكل مرحلة واحدة ميزها عموما بالتضييق على الحريات الإعلامية للمستوطنين.

• تصنيف تاريخي لـ "سعد الله أبو القاسم"، يقسم فيه مراحل الصحف الجزائرية بقطع النظر عن اللغة التي كتبت فيها (واعتمادا أساسا على تواريخ الحربين العالميتين وحرب التحرير) إلى أربع مراحل على وجه التقريب: 1890-1914 مرحلة ما قبل الحرب العالمية الأولى، 1919-1939 مرحلة ما بين الحربين، 1940-1956 مرحلة ما بين الحرب العالمية الثانية وحرب التحرير، 1962 إلى اليوم: مرحلة الاستقلال. ³

• تصنيف تاريخي لـ "سيف الإسلام الزبير"، قوامه تطور الحكم في فرنسا بعد احتلالها الجزائر وحتى نهاية القرن التاسع عشر: 1830-1850 مرحلة نشأة

¹ المرجع نفسه، ص 17.

² عبد القادر بغداد باي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

³ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الصحافة الفرنسية في الجزائر المحتلة، 1850-1870 عهد الإمبراطورية الثانية، 1870-1900 عهد الجمهورية الثالثة في الربع الأخير من القرن التاسع عشر.

• تصنيف الباحثة "فتيحة أوهاببية"¹، أعم من التصنيفات السابقة، حيث تقسم تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر قبل الاستقلال إلى: صحافة مكتوبة في الجزائر المحتلة قبل الثورة التحريرية، وصحافة مكتوبة في الجزائر المحتلة أثناء الثورة التحريرية.

• تصنيف الباحثة "غروبة دليلة"²، حيث تجمع كل مراحل نشأة وتطور الصحافة المكتوبة في الجزائر خلال الاحتلال الفرنسي في "الحقبة الاستعمارية" من 1830 إلى 1962.

• تصنيف "فوضيل دليو" الذي سنعتمده في دراستنا هذه والذي رأينا أنه يبقى أهم تصنيف جامع وشامل لكل مراحل تطور الصحافة المكتوبة الفرنسية الصادرة في الجزائر والصحافة المكتوبة الجزائرية: الصحافة المكتوبة خلال الاحتلال الفرنسي وتنقسم إلى أربع مراحل، الصحافة المكتوبة في الجزائر بعد الاستقلال، والمرحلة الانتقالية الجديدة.

¹ فتيحة أوهاببية، مرجع سبق ذكره.

² غروبة دليلة، الصحافة المستقلة في الجزائر ودورها في تكريس الديمقراطية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.

المطلب الثالث: الصحافة المكتوبة في الجزائر خلال الاحتلال الفرنسي.

أدت الصحافة المكتوبة وظيفه مهمة ودورا إيجابيا بالنسبة للجزائريين الذين كانوا يطالبون بحقوقهم، والفرنسيين الذين كانوا يدافعون عن حقوق الجزائريين. وكانت الصحافة في هذه المرحلة ملكا للفرنسيين الذين سيطروا عليها أو خنقوا الجزائريين الذين حاولوا إصدار بعض الصحف بقوانين تعجيزية.

1. مرحلة ظهور صحافة الاحتلال في الجزائر 1830-1892:

تمتد هذه المرحلة من صيف 1830، تاريخ غزو فرنسا للجزائر وصدور أول صحيفة فرنسية فيها، إلى ما قبل سنة 1893، تاريخ ظهور أول صحيفة جزائرية. ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين:¹

- مرحلة التأييد المطلق للاحتلال الفرنسي والرقابة الإعلامية 1830-1870:

وهي تتميز بالتأييد المطلق للاحتلال الفرنسي وللسلطات العسكرية والسياسية القائمة. اخضعت هذه السلطات كل الصحف الصادرة في هذه الفترة لسياستها المحلية والدولية، واستمر ذلك حتى سبتمبر 1870، تاريخ إقامة الجمهورية الفرنسية الثالثة التي سمحت لبعض السياسيين والصحافيين بالمطالبة ببعض حقوق الجزائريين من جهة، وبتحقيق الضغوط على الصحافة الفرنسية عموما وصحافة المستوطنين خصوصا. أهم الصحف في هذه المرحلة: صحيفة "بريد الجزائر" (L'Estafette d'Alger) 1 و5 جويلية 1830، أسبوعية المرشد الجزائري (Le Moniteur Algérien) أو "ورقة خبور الجزائر" (كما كتب تحت عنوانها الفرنسي). تعتبر أول صحيفة رسمية بأتم معنى الكلمة، صدر منها 1647 عددا حتى 30 سبتمبر 1858 تاريخ توقفها. جريدة "الأخبار" (L'AKHBAR) وعنوانها عربي اللغة فرنسي الحروف، أصدرها المستوطنون في العاصمة الجزائرية في

¹ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 24.

12 جويلية 1839، وهي تعتبر أول صحيفة خاصة تصدر في الجزائر المحتلة. كانت تصدر بالفرنسية ثم بالعربية أيضا من 1903 وحتى 1914. وتلت هذه الصحف عدة صحف أخرى متفاوتة الأهمية.

- **مرحلة حرية الصحافة الفرنسية وظهور صحافة "أصحاب الأهالي" 1870-**
1893:¹ تعتبر هذه المرحلة مع التي تليها (حتى 1919) العصر الذهبي للاحتلال الفرنسي في الجزائر، لأنها تلت فشل ثورة الشيخ المقراني وبلغت فيها حركة الاستيطان ذروتها وتحقق لها فصل الإدماج الإداري والمالي مع باريس، كما توافقت مع إقامة الجمهورية الفرنسية الثالثة (سبتمبر 1870) التي اتبعت سياسة ليبرالية في المجال الإعلامي، فأصدرت قانون حرية الصحافة في 29 جويلية 1881 الذي ساهم في اشتداد المواجهة السياسية الإعلامية بين المستوطنين المطالبين ببعض الحقوق للجزائريين لفرنستهم وإدماجهم، والمستوطنين المتطرفين الداعين لإقصائهم وقمعهم. ونتج عن هذا الخلاف بين المستوطنين، نمو النشاط الإعلامي وخاصة المحلي منه. إذن، بعد صدور قانون حرية الصحافة (1881)، تكاثرت العناوين الصحفية بشكل كبير، كما حدث في مقاطعة قسنطينة في عشرية 1881-1891 (238 صحيفة جديدة). وفي فترة 1889-1902 وضمن الصراع الإعلامي الفرنسي- اليهودي ظهرت صحف مؤيدة (Le Tocsin 1896) - أو معارضة (Le Réveil Bônois 1890)

(Le Châtiment 1896-La Silhouette 1897) للنفوذ اليهودي الاقتصادي- السياسي في الجزائر. كما استمرت المواجهة بين الراديكاليين اليساريين من جهة "الراديكالي" القسنطيني 1871 والعاصمي 1882 وأكثرها سحبا "المستوطن الصغير" 1878، و"البرقية الجزائرية" 1885 والمحافظين "الوحدة الافريقية" والانتهازيين من جهة أخرى

¹ المرجع نفسه، ص 40.

"الراصد" 1872، وبعض الصحف القديمة "الأخبار"، "المرشد الجزائري"، "المبشر"، "صدى وهران".

ومن جهة أخرى، اشتدت لهجة المستوطنين في معاداة الأهالي (الجزائريين) من خلال إصدارات جديدة متعارفة منذ 1870 مثل: "المستوطن" 1870 (Le Colon)، "الجزائر الفرنسية" (L'Algérie Française)، "بريد تلمسان" 1882 (Le Courrier De Tlemcen ... الخ.). وفي مقابل كل ذلك، صدرت صحف ما كان يسمى بـ "أحباب الأهالي" (Indigénophiles) والتي تعمل على استمالتهم، استيعابهم وتجنيدهم وإبعادهم عن "العنف" و"الثورة"... بالدفاع عن بعض حقوقهم من جهة ولمواجهة مقروئية الصحافة المشرقية (القاهرة، اسطنبول) المهربة إلى الجزائر وصرف الجزائريين عن النشر فيها من جهة أخرى، مما يسهل مراقبة مقالاتهم محليا. وكان ذلك خاصة بعدما أصبح خطر تأثير النهضة العربية الإسلامية يقرع الأبواب في نهاية القرن التاسع عشر، حيث أسرعت السلطات المحتلة إلى تشجيع بعض المخلصين لإنشاء بعض الصحف تحت إشرافها ومراقبتها، وغض الطرف عن بعض إصدارات "أحباب الأهالي" منذ 1880.

2. مرحلة نشأة الصحافة الجزائرية وبداية المقاومة القلمية 1893-1918:¹

أتت هذه المرحلة بعد أحداث ممهدة لها ميزت المرحلة السابقة، وأخرى مدعمة لها رافقتها. وكان أهمها:

- صدور قانون الأهالي (Le Code De L'Indigénat 1881): تم اعتماد قانون "الأهالي" (أو السكان الأصليين) والشروع في تطبيقه يوم 28 جوان 1881 لمدة

¹ المرجع نفسه، ص-ص 42-45.

سبع سنوات. لقد صدر هذا القانون لمؤسسة وتقنين عدم المساواة والظلم الذين كانا يمارسان منذ الأيام الأولى للاحتلال.

- صدور تشريعات إعلامية جديدة: محلية عام 1870، ثم قانون الإعلام الفرنسي في 27 سبتمبر 1881، الذي تضمن حرية الصحافة مع اشتراط الترخيص الحكومي، فأثر ذلك ايجابيا في تطور الصحافة الفرنسية في الجزائر بما فيها صحافة "أحباب الأهالي" التي كانت تصدر جزئيا بالعربية. مما أدى إلى مزيد من الاحتكاك الإعلامي لبعض مثقفي "الأهالي" وشجعهم على أخذ زمام المبادرة الإعلامية لاحقا.
- زيارات الوفود البرلمانية الفرنسية (من تيارات سياسية مختلفة) إلى الجزائر (1891-1900)، واستحداث مجلس النواب المحلية (1901). مما أثر إيجابا على النشاط الإعلامي المطالبي "جماعة النخبة" من الجزائريين.
- زيارة الشيخ محمد عبده للعاصمة وقسنطينة والتقاءه ببعض الشيوخ والناشطين الجزائريين. وصدى النهضة العربية، مما أثر إيجابا في بعض النشطاء والمصلحين الجزائريين (بل حتى في ظهور جمعية العلماء المسلمين).

"إن هذا الجو المتميز بالقوانين والنشاط الإعلامي الحيوي للفرنسيين والخبرة الصحافية الفردية الناتجة عن مشاركتهم بعض الجزائريين هذا النشاط من جهة، بالإضافة إلى الأثر الايجابي لرياح النهضة العربية والتواصل الديني-السياسي-الإعلامي مع المشرق من جهة ثانية، ساهما في تحفيز الجزائريين على إنشاء صحافة خاصة بهم. وكانت البداية في مطلع العشرية الأخيرة من القرن التاسع عشر بجريدة جزائرية مزدوجة اللغة "الحق" (El haq). تعتبر سنة 1893 بحق فاتحة إعلامية للجزائريين، حيث دشنت ظهور أول محاولات ما يمكن تسميته بصحافة "الأهالي" أي صحافة الجزائريين إدارة وتحريراً، وكان ذلك في مدينة عنابة، وعن طريق جريدة اتخذت اسم "الحق" في 30 جويلية 1893. تعتبر أول أسبوعية جزائرية "إدارة وتحريراً" حاولت الدفاع عن حقوق

الجزائريين دون التشكيك طبعا في فرنسية الجزائر، لأن ذلك كان سيمنعها من الصدور أصلا. كانت توزع عمالة قسنطينة وفي مدينة وهران. لقد قدمت نفسها كجريدة "سياسية أدبية" تهتم بشؤون العرب الجزائريين، وكانت معظم أعلامها جزائرية من عنابة، قسنطينة ومستغانم. كانت تهدف إلى تدعيم مصالح العرب الجزائريين وكل الفرنسيين الذين يستحقون ذلك... مع التنديد بالفقر المتفشي في القرى، بتجاوزات سياسية "المسؤولية الجماعية" والقوانين الاستثنائية... الخ.¹

- **بدايات المقاومة العلمية للجزائريين والمحاولات الموازية لأحباب الأهالي:** إن نهاية القرن التاسع عشر لم تشهد صدور سوى جريدة جزائرية واحدة (أسبوعية الحق) تلتها محاولة واحدة أيضا من صحافة أحباب الأهالي، حيث (صدرت مرة ثم ثلاث مرات في الأسبوع) بعد سنة من توقف "الحق"، جريدة البرق في 1895 (L'Eclair) لتدافع عنها لكنها توقفت أيضا يوم 30 جوان 1895 بعد صدور 22 عددا. واستمر الوضع كذلك حتى مطلع القرن الجديد، حيث أدى موضوع الدفاع عن حقوق الأهالي من طرف "أحباب الأهالي" أو "الأهالي" أنفسهم إلى ظهور سلسلة جديدة من العناوين تأسست قبل وفي سياق نشاط حركة "الشباب الجزائري" (Jeune Algérien) الاندماجية وقبل الحركة الإصلاحية، مع اختلاف منهجي واضح بينهما.²

3. مرحلة انتشار الصحافة الإصلاحية والسياسية 1919-1954:

قسّم الكاتب "فضيل دليو" هذه المرحلة إلى مرحلتين فرعيتين 1919-1937 و1937-1954. مع الإشارة إلى أن المرحلة الأولى ميزتها الصحافة الإصلاحية بمقاومتها الثقافية وأن المرحلة الثانية تميزت انطلاقتها بالتعبير عن اليأس التام من جميع وعود فرنسا "الإدماجية"، وخاصة بعد فشل مؤتمر باريس 1936، مما أدى إلى

¹ المرجع نفسه، ص 46.

² المرجع نفسه، ص 49.

تشديد لهجة كل الجزائريين بمن فيهم النخب الاندماجية التي أصبحت لاحقا تطالب إعلاميا بـ"جمهورية جزائرية" (مرتبطة بفرنسا) بعد أن كانت تتكر وجود وطن اسمه الجزائر أصلا.¹

- **مرحلة معركة الصحافة الإصلاحية 1919-1937:** إن تخصيص هذه المرحلة بـ"الإصلاحية" لا يعني أن الصحافة الإصلاحية اقتصر عليها دون سابقتها ولاحقتها، كما لا يعني بالطبع عدم وجود صحافة "غير إصلاحية" (مالية أو معادية للاحتلال)، بل لأنها كانت فقط أهم مميزاتها حيث ضمنت لها خصائصها الفكرية واللغوية إشعاعا في كل المغرب الاسلامي.

وكان قوام نشاط الصحافة الإصلاحية دعامتين: العمل الجماعي للجمعيات الإصلاحية بقيادة جمعية العلماء المسلمين الجزائريين والعمل الفردي لمصلحين جزائريين من علماء وشيوخ ومتقنين. وأهم جرائد الصحافة الإصلاحية ما يلي: (جرائد جزائرية فقط) جريدة "الإقدام" (L'Ikdam) فيفري 1919 للأمر خالد، أسبوعية "النجاح" 13 أوت 1919 إلى 01 سبتمبر 1956 للشيخ عبد الحفيظ بن الهاشمي، أسبوعية "الصديق" من 12 أوت 1920 إلى 22 مارس 1922 لعمر بن قدور... الخ. لم تتميز مرحلة (1919-1925) بنشاط إعلامي وطني كثيف إلى حين صدور ما اشتهر على تسميته بالصحافة الإصلاحية الفردية والجمعية منذ 1925، لذلك لا تذكر هذه المرحلة السابقة الذكر كثيرا في مراجع تأريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر.²

أهم جرائد مرحلة 1925-1937: وهي نوعان فردية وجمعية: صحافة مصلحين جزائريين وصحافة الجمعيات الإصلاحية:

¹ المرجع نفسه، ص 75.

² المرجع نفسه، ص-ص 76-82.

- **صحافة النشاط الفردي:** مثل جريدتا "الشيخ ابن باديس" تمتاز بالدفاع عن حقوق الجزائريين وهويتهم الحضارية ومكافحة السياسة التخديرية لبعض الزوايا المشيعة للبدع والخرافات. كما كانت صحافته على غرار كل الصحف الإصلاحية والمساجد والزوايا والنوادي والأحزاب الوطنية الحديثة تعمل على تثبيت اللغة العربية والدعوة إلى التعليم بالعربية الفصحى.¹

- **جرائد النشاط الحزبي والجمعي:** مثل جرائد "نجم شمال افريقية" (حزب الشعب لاحقاً)، جريدة "الأمة": (أكتوبر 1930 - 1939) بالفرنسية، جريدة "الشعب" في 27 أوت 1937 و"البرلمان الجزائري" 1939 بالعربية، جرائد جمعية العلماء المسلمين الجزائريين " (1933 - 1956): أسبوعية "السنة المحمدية"، أسبوعية "الشريعة النبوية المحمدية"، أسبوعية "الصراط السوي"... الخ.²

- **مرحلة صحافة المقاومة السياسية 1937-1954:** أهم الجرائد التي استجرت في هذه المرحلة فتمثلت في:³

• الجرائد الإصلاحية: مثل "المغرب العربي".

- جرائد الجمعيات الطرقية: مثل "الرشاد".

- صحف دينية أخرى مثل "المنجنيق".

- الصحف السياسية، ومنها جرائد "حزب الشعب".

4. **مرحلة صحافة الثورة التحريرية 1954 - 1962:**

تميزت هذه المرحلة بتوقيف معظم الصحف الجزائرية (وليست الصحف الفرنسية الصادرة في الجزائر) عن الصدور بعد سنتين من اندلاع الثورة 1956، وكان ذلك

¹ المرجع نفسه، ص 85.

² المرجع نفسه، ص 97.

³ المرجع نفسه، ص 104.

طواعية أو كرها (مثلما حدث مع "المغرب العربي" للزاهري). كما أن واقع المواجهة العسكرية بدعامتها الإعلامية مع الاحتلال كان يفرض ذلك، فمن كان يؤيد الثورة يوقف الاحتلال عمله قسرا ومن كن لا يؤيد الثورة من الجزائريين كانت قيادتها تنذره قبل أن توقف عمله بالقوة.

وفي مقابل ذلك عمدت قيادة الثورة (جبهة التحرير الوطني) منذ 1956 على تفعيل نشاطها العسكري إعلاميا فبادرت جهويا ثم مركزيا بإصدار عدة نشرات داخل وخارج الوطن: الوطن، المقاومة، المجاهد، الشباب... وقد دعمتها جمعية العلماء المسلمين الجزائريين بعدة بيانات شخصية تبارك الثورة وقعها رئيسها الشيخ الإبراهيمي، بدأت بالظهور في الثاني من نوفمبر 1954 من القاهرة ونشرتها بعض الصحف وبنتها بعض الإذاعات. ومن أهم إصدارات هذه الفترة، بعد نشر بيان أول نوفمبر 1954، الذي يعتبر طبعا أول عمل إعلامي تأسيسي للثورة الجزائرية، ما يلي:

- النشرات الإعلامية الأولى التي صدرت عن قيادة الثورة في مختلف ولايات الوطن، وقد أصدرت كل ولاية من الولايات الست نشرتها الخاصة وغالبا في شكل كراسة (ما بين 12 و 27 صفحة) وباللغتين العربية والفرنسية:
- الولاية الأولى (الأوراس): "الوطن" 1955 El Watan
- الولاية الثانية (الشمال القسنطيني) "الجبيل" El Djebel
- الولاية الثالثة (القبائل) "النهضة" 1958-1959 Renaissance
- الولاية الرابعة (العاصمة) "حزب العصابات" 1957 Guérilla
- الولاية الخامسة (وهران) "صدى التيطري" 1958 Echo du Titteri
- الولاية السادسة (الصحراء) "صدى الصحراء" Echo du Sahara

وقد رافق هذه النشریات الولائية بالطبع عمل إعلامي شفوي مباشر مضمّن يقوم به رجال اتصال كلفتهم الثورة بالدعاية لها، بالإضافة إلى المناشير الظرفية (صفحة أو صفحتان) التجنيدية والدعاية، وخاصة جريدة "المقاومة الجزائرية" 1955-1957 وجريدة "المجاهد" 1956.¹ ويمكن إيجاز خصائص الصحافة الثورية فيما يلي:²

- كان الإعلام بمثابة الدعاية للاستقلال الوطني وللثورة التي كانت من الشعب وإليه. وإلى جانب احتواء كلمة دعائية في مشروع أرضية مؤتمر الصومام فإنها تكررت باستمرار طوال سنوات التحرر وكانت حاضرة على مستوى البعثات الخارجية لحزب جبهة التحرير الوطني.

- يعتبر عبد الحميد مهري بأن صحافة الثورة كانت بعيدة عن الديماغوجية، نبتت من الثورة وانطلقت منها ولم تعمل بعيدا عنها أو على هامشها وبالتالي ابتعدت عن التتميق والزخرفة واتسمت بنقل الحقائق والمصادقية، فقد ترجمت واقع الشعب والثورة بكل موضوعية.

- أدمجت الصحافة في الثورة إدماجا على مستوى المسؤولين على الصحافة وعلى مستوى الشعب. فعلى مستوى المسؤولين على الصحافة لا سيما بالنسبة لجريدة المجاهد فقد كانوا على اتصال دائم مع القيادة السياسية للجنة التنسيق والتنفيذ ثم الحكومة المؤقتة. وعلى مستوى الشعب كانت المجاهد لا تصل داخل الوطن ولا إلى أرجائه وشوشت موجات البث الإذاعي في الكثير من المرات.

- وقیم عبد الحميد مهري مرحلة الصحافة الثورية، بالواقعية والمصادقية والاستقلالية والتزام الموضوعية لنقل الحقائق، ویدمجها ضمن الثورة.

¹ المرجع نفسه، ص-ص 113-118.

² دلیلة غروبية، الصحافة المستقلة في الجزائر ودورها في تكريس الديمقراطية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 81.

المطلب الرابع: الصحافة المكتوبة في الجزائر بعد الاستقلال.

"تمثلت مهمة الإعلام الجزائري إبان الثورة التحريرية في العمل لإسماع صوت الثورة على الصعيدين الداخلي والخارجي، من خلال توعية المواطنين وتجنيدهم لطرده المستعمرين من جهة، وإشعار الرأي العام الدولي بحقيقة الثورة الجزائرية وعدالتها من جهة ثانية، وبعد الاستقلال حدد الميثاق الوطني مهمة وسائل الإعلام المختلفة في العمل على نشر ثقافة رفيعة كفيلة بالاستجابة للحاجات الإيديولوجية والجمالية، مع رفع المستوى الفكري لدى المواطن.

وتجدر الإشارة إلى أن الحقبة الاستعمارية عرفت نظاما ليبراليا للإعلام يمتاز بحرية الصحافة، كما ينص على ذلك القانون الفرنسي، ولم يلغ هذا النظام بعد الاستقلال، ولكنه كان يتناقض مع النظام السياسي الجديد للبلاد، ولكن السلطات الجزائرية كانت تسعى جاهدة لوضع نظام اشتراكي في الميدان الإعلامي ويعني ذلك القضاء على الملكية الخاصة لوسائل الإعلام، خصوصا الصحافة ثم وضع إطار اشتراكي تمارس هذه الوسائل نشاطها داخله.¹

لقد عرفت الصحافة الجزائرية بعد الاستقلال نقلة نوعية لكنها لم تكن شاملة ولا جذرية نتيجة مخلفات الإستعمار الثقافي: أكثر من 80 في المائة من الأميين، مما يعيق تطور الصحافة المكتوبة عموما، انعدام الخبرة في مجال الإعلام "اليومي"، وبرز بعض المثقفين الاندماجين المتفرنسين الذين كانوا متواجدين في بعض مراكز القرار وبمعظم وسائل الاتصال المكتوبة والسمعية البصرية، حيث تركوا بصماتهم واضحة في توجيهها الإيديولوجي شكلا ومضمونا: محاصرة وتهميش الإعلام العربي خاصة وغير العلماني عامة، تركيز الدعم المعنوي، المادي والفني على الصحف الصادرة بالفرنسية:

¹ فتحة أوهائية، مرجع سبق ذكره، ص 255.

موسوعات، قواميس، منح تكوينية، مساهمة تقنيات الاتصال ووسائله..، تأجيل أو تعطيل القرارات المرتبطة بالتعريب: بداية باليوميات الجهوية في السبعينات وانتهاء ببعض مواد قانون الإعلام التي تدعم اللغة العربية في مجالي الإعلام والإشهار في العشرية الأخيرة من القرن العشرين.

كل هذه المشاكل، بالإضافة طبعا إلى آثار ارتباط الصحافة بطبيعة النظام السياسي السائد في البلاد، أثرت كما ونوعا على مختلف أبعاد تطور الصحافة المكتوبة. وكان ذلك من جهة لصالح الصحف الخيرية عموما والصادرة بالفرنسية خصوصا، وقطاع السمعي البصري الذي حظي طيلة فترة 1966-1984 بحوالي 80 في المائة من ميزانية التسيير والتجهيز، من جهة أخرى.

فكان أن لازل معظم الصحافة "خبريا" يكتب باللغة الفرنسية - باستثناء بداية التسعينات - وبعضها يحمل فكرا علمانيا متطرفا يخدم مصالح أقلية إيديولوجية بالغة النفوذ ومرتبطة بجماعة ضاغطة "فرانكوفيلية" (موالية لفرنسا لغة وتفكير). ولكن هذه الصورة، لم تكن موحدة النمط وأحادية الاتجاه ولا تلك السيطرة الإعلامية مستمرة وشاملة، فلقد وجد من وقف في وجه هذا التيار "المفقد للمناعة الذاتية" وخاص بالصراع الثقافي والمعركة الإعلامية في الجزائر من داخل أو خارج السلطة السياسية وترك بصماته في الساحة الإعلامية الجزائرية.¹

ومن أجل عرض تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر بعد الاستقلال سنعتمد على السياق السياسي للنشاط الإعلامي، حيث أنه مرت الجزائر بعدة مراحل منذ الاستقلال وشهدت تطورات النظام السياسي، وتبعاً لهذا تأثرت الساحة الإعلامية والممارسة

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2003، ص 104.

الصحفية من عدة جوانب. وفيما يلي تصنيف تاريخي لتطور الصحافة المكتوبة بعد الاستقلال في خمسة مراحل يظهر فيها وظائف الصحافة الجزائرية في ظل الصراع السياسي والإعلامي:

- المرحلة الأولى:

وهي فترة قصيرة نسبياً امتدت من 1962 إلى صيف 1965، تاريخ تتحية الرئيس "أحمد بن بلة"، وتميزت بغياب نصوص جزائرية تنظم هذا القطاع وبإنشاء يومية (Le peuple) و(الشعب) عام 1962 ومجلة (الجيش) و (Révolution Africaine) في 1963 وذلك بالموازاة مع تأميم اليوميات الفرنسية التي كانت تصدر في أهم المدن الجزائرية (L'Echo d'Oran) (L'Echo d'Alger) (La Dépêche de Constantine) (La Dépêche d'Alger) (L'Echo) (Alger d'Alger) لتعوض بيوميات جزائرية تصدر باللغة الفرنسية (Alger En Nasr) (Oran Républicain) (El Djoumhouria) (le soir) ومن جهة أخرى، سمح لليومية (Alger Républicain) الناطقة باسم الحزب الشيوعي باستئناف نشاطها في اليوم الأول من الاستقلال، وذلك على عكس صحافة جمعية العلماء المسلمين الجزائريين التي كانت رائدة الإعلام الجزائري إبان الاحتلال الفرنسي.¹

وتميزت هذه المرحلة باسترجاع الدولة الجزائرية سيادتها على قطاع النشر والإعلام وذلك من خلال تأميم شركة هاشيت وكذا صحافة المعمرين وإعادة تشغيل المؤسسة الإسلامية الشاغرة بعد رحيل المعمرين، كما سعت الدولة خلال هذه الفترة إلى إقرار مبدأ التعددية الإعلامية عبر السماح بنشاط الصحافة المستقلة المكتوبة إلى جانب الصحافة الحزبية والحكومية، وكانت آنذاك وسائل الإعلام عموماً والصحافة المكتوبة خصوصاً في أيدي المثقفين، وقد تجسد هذا في ترك نوع من الحرية في انتقاء المواضيع ومناقشة بعض القضايا الساخنة.

¹ المرجع نفسه، ص 105.

ويجب أن نشير كذلك، إلى تأسيس وزارة الإعلام التي تعتبر كلبنة أولى للتنظيم والتسيير وذلك من خلال المرسوم رقم 63-210 المؤرخ في 18 أفريل 1963 الذي يكلف هذه الوزارة بإدارة وتسيير الإعلام الوطني، انطلاقا من هنا ندخل في عهد جديد وهو عهد البناء والتشييد وكذا بناء هيكل الدولة، فنلاحظ ذلك من خلال المرسوم 63-293 المؤرخ في 14 جوان 1963 الذي ينص على تنظيم إدارة وزارة الإعلام، يوضع تحت وصايتها قطاع الاتصال والإعلام.¹

- المرحلة الثانية:

امتدت من 1965 إلى 1978، تاريخ وفاة الرئيس "هوارى بومدين" واستلام الرئيس "الشاذلي بن جديد" السلطة، فقد تميزت بتطور وتوسع معتبرين وبظهور أول لائحة خاصة بالإعلام أوكلت للصحافة دور الخدمة العمومية وقننت تبعيتها للحكومة. كما تميزت هذه الفترة بتوقف يومية الحزب الشيوعي الجزائري - في إطار صفقة سياسية مع الحزب الحاكم - ويومية (Alger le soir)، كما تم تحويل يومية (Le Peuple) إلى (El Moudjahid)، هذه الأخيرة التي أعطي لها دفع كبير وأصبحت تسيطر على ساحة الإعلام المكتوب في الجزائر إلى حين بداية المرحلة الموالية (203 ألف نسخة لوحدها مقابل 71 ألف نسخة لباقي الصحف عام 1978). بالإضافة إلى ذلك، فقد تميزت هذه المرحلة بإقامة نظام اشتراكي للإعلام ووضع جميع الصحف تحت وصاية وزارة الإعلام وتركيز الاهتمام على الوسائل السمعية البصرية على حساب الإعلام المكتوب. كما عرفت نهاية هذه المرحلة التعريب التدريجي لكل من يوميتي "النصر" بالشرق الجزائري ابتداء من 1972 و"الجمهورية" بالغرب الجزائري ابتداء من 1976.²

¹ نور الدين تواتي، الصحافة المكتوبة والسمعية البصرية في الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2009، ص 9.

² فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 105.

ويعود سبب كبح الصحافة المكتوبة حسب المتتبع للأحداث الإعلامية والسياسية آنذاك إلى أنه كان من الضروري حماية الصحف الناشئة، وتوجيه الرأي العام حديث العهد بالاستقلال عديم الخبرة، إضافة إلى التذرع بتقشي الأمية التي فاقت في الستينات 70 في المائة من سكان الجزائر، فالصحافة المكتوبة نخبوية تتجه لفئة قليلة مقارنة بالتلفزيون.¹

- المرحلة الثالثة:

استمرت من 1979 إلى مطلع 1989، فقد تميزت هذه المرحلة بتوضيح الوضع القانوني للإعلام (قانون رقم 82 يوم 06 فيفري 1982)، ظهور مجلة دينية رسمية جديدة "العصر"، بعض المجلات الإسلامية الخاصة مثل "التذكير" (البديل المعرب لمجلة Que suis-je de l'Islam ?) و"الإرشاد"، أسبوعيات: "المنتخب"، "أضواء"، "المسار المغربي" باللغتين ويوميتين مسائيتين عام 1985 هما: "المساء" بالعربية و"آفاق" Horizons بالفرنسية... مثلت كلها بعض الانفتاح الإعلامي والتحول المحتشم في المسار السياسي للبلاد، الذي أراد إعطاء الصبغة الثقافية للمؤسسات الإعلامية بدلا من الطابع السياسي ودعم هذا القطاع بتجهيزات عصرية وإمكانيات مادية مما ساعد على تنشيطه ونشوء نوع من التنافس بين اليوميات الصباحية والأسبوعيات واليوميات المسائية التي بدأت تفرض نفسها إلى حين بداية المرحلة الموالية.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الفترة لم تسلم هي الأخرى -على غير المتوقع مع الانفتاح الجديد- من التمييز في التعامل الإعلامي الرسمي بين الصحف العربية والصحف الصادرة بالفرنسية، فقد حظيت مسائية (Horizons) باهتمام ودفع كبيرين، كما استمر تفضيل يومية (El Moudjahid) على غريمتها "الشعب" التي لم تزود مثلا، بنظام

¹ دليلة غروية، مرجع سبق ذكره، ص 90.

الطباعة عن بعد (Téléimpression et Fac-similé) إلا في أكتوبر 1988 بينما استعملته (El Moudjahid) منذ منتصف السبعينات.¹

ما تميزت به هذه الفترة هو استغلال نصوص قانون الإعلام لسنة 1982 كذرائع لحجب المعلومات والأخبار عن الصحفي بحجة أنها تعد من بين أسرار الدولة ومع ذلك فقد أكد القانون على حق المواطن في الإعلام الذي جاء في ميثاق 1976. وقد حضر النقد سواء تعلق الأمر بمؤسسات الدولة أو برئيسها أو الحزب أو رؤساء الدول، وأعضاء حكومتها وبعثاتها الدبلوماسية، ولم يسمح سوى بالنقد البناء الرامي إلى تحسين تنظيم المصالح العمومية أو بالنقد الفني. ونلاحظ في ذلك التناقض بين إدماج مفهوم الديمقراطية وحق المواطن في الإعلام وبين رفض النقد، خصوصا وأن المؤسسات في تلك الفترة شهدت فسادا وبيروقراطية عقيمة ونهب لأموال الشعب في مرحلة شعارها التقشف. وفي هذه الفترة وبمقتضى قانون الإعلام لسنة 1982، أشرك في العقاب الجزائي كل من مدير النشر ومسئول المطبعة إلى جانب الصحفي. وعموما فإن مرتكزات قانون الإعلام لسنة 1982 تجله يميل للنظام السلطوي والاشتراكي في الإعلام. وجاء مطابقا لأهداف النظام السياسي القائم ووصفه بقانون العقوبات بجانب الواقع.²

في تلك الفترة اقتصر دور الإعلام على نقل النشاط الرسمي لا تطورات الحياة الاقتصادية والاجتماعية، فكانت التحقيقات تفتقر للعمق في المعالجة ودار أغلبها في فلك الإطار واستعراض الأرقام، فكانت الصحافة صحافة سلطة والإعلام عن الزيارات الرسمية للمسؤولين وتنقلاتهم وخطبهم، فلم تكن سوى بمثابة الحاضر الغائب.

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 105.

² دليلة غروية، مرجع سبق ذكره، ص 92.

- المرحلة الرابعة:

امتدت هذه المرحلة من فبراير 1989 إلى 1991، فهي وإن كانت تتويجا منطقيًا للمرحلة السابقة فإنها لم تكن لتظهر للوجود لولا أحداث أكتوبر 1988 الأليمة التي تعتبر منعطفًا حاسمًا في تاريخ الجزائر السياسي وبالتالي في جميع الميادين الأخرى ومنها الإعلام المكتوب. وكان من أثر هذه الأحداث دستور فبراير 1989 الذي سمح بتأسيس الجمعيات السياسية وبحرية الصحافة وتنوعها (المادة 39)، فتدعم الإعلام العمومي الجهوي بإصدارات جديدة ونشأت الصحف الخاصة والحزبية، لتدعم الإعلام العمومي الذي كان منفردًا من قبل بالساحة الإعلامية. وكان ذلك بعدما تم إرجاع أسبوعية "المجاهد" لجبهة التحرير الوطني وحولت معظم الصحف العمومية بفضل قانون الإعلام لسنة 1990 إلى شركات مساهمة ذات مسئولية محدودة، تراقبها انتقاليًا لجان وصاية، وفيما تم تحريض أكبر عدد من المهنيين على اختيار طريق الصحافة الخاصة (مرسوم رقم 04-90). كما تميزت هذه الفترة باستعادة اليسار الشيوعي من يومية "الجزائر الجمهورية"، التي كانت قد منحت في إطار تحالف انتهازي لجهاز جبهة التحرير الوطني مع نهاية عهد الرئيس بن بلة، ومن تمثيل مهم في الصحف الخاصة وخاصة الصادرة بالفرنسية *Le Nouvel Hebdo*, *Le Matin*, *Le Soir* *d'Algérie*, *El Watan*، التي دعمت الحكومة إنشائها. مما أدى ببعض الأحزاب المعارضة المتضررة من ذلك إلى المطالبة بدون جدوى باقتسام الأجهزة الصحفية الموروثة عن الحزب الواحد بين الحركات السياسية بالتساوي، فأنشأت صحفا حزبية خاصة بها ظاهرة أو متتكرة في هذه المرحلة أو في التي تلتها (السبيل، المقربة من حزب النهضة، الإرشاد والتضامن: المقربتين من حزب حمس، البلاغ و *El Forkane* المقربتين من الجبهة الإسلامية للإنقاذ، *El Haq*: المقربة من جبهة القوى الاشتراكية،

Liberté: المقربة من التجمع من أجل الثقافة والديمقراطية، L'Eveil : المقربة من حزب الأمة... وكانت معظمها ذات مقروئية متواضعة في بدايتها).¹

لكن هذا الانفجار الإعلامي الحر: حوالي 140 عنوانا عموميا، خاصا أو حزبيا، الذي لم يسبق له مثيل في العالم العربي الإسلامي لم يعمر طويلا حيث طفت بوادر انحرافه منذ البداية: ظهور عدة مشاكل مهنية مرتبطة بارتفاع تكاليف السحب، مشاكل الطباعة، الإشهار والتوزيع، عدم كفاية دعم الدولة للحق في الإعلام فيما يخص التوزيع وخاصة في ولايات الجنوب، التمييز المفرط بين الصحف في التعامل الإعلامي. مما ساعد على ارتباط بعض مديري الصحافة الخاصة بالمال ومراكز القرار، فاخترتوا سندا ماليا/ سياسيا أو أكثر في آن واحد.²

وبدأت تغيب العناوين غير المدعومة، بسبب عدم تنظيم المهنة، احتكار وسائلها، وانعدام قواعد دعم عادلة متعددة وفعالة، ولم يتمكن البعض الآخر (المعارض خاصة) من جهته طيلة هذه المرحلة من الاعتماد سوى على المبيعات والتطوع بعدما همشت صحفه خبريا ومنع عنها الدعم الحكومي المباشر وغير المباشر اللذان خصت بهما السلطة نوعا آخر من الصحافة والصحفيين، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 105.

² المرجع نفسه، ص 108.

جدول رقم (02) يبين مساعدات الدولة للصحف اليومية الخاصة عام 1991¹

الصحيفة	ثمن المساعدات (دج)
Alger Républicain	6508950.60
El Watan	6284947.60
الخبر	5216608.08
Le Soir d'Algérie	2565213.93

"والجدير بالملاحظة هنا هو أنه بدلا من وأد دواعي هذا الانحراف وتدعيم حرية الصحافة الناشئة التي سمحت لأول مرة بتعبير إعلامي يعكس إلى حد كبير اهتمامات أغلبية الشعب الجزائري وتطلعاتها لغة وتوجها فكريا، فقد تحول هذا الانحراف إلى شبه انسداد إعلامي مع بؤادر الأزمة السياسية الخطيرة التي طفت على السطح صيف 1991 وتجذرت الشتاء الموالي، وهو ما يمكن اعتباره إذانا بمرحلة جديدة في تاريخ الصحافة الجزائرية يميزها الحجز، التعليق، التهديد والاغتيال في وسط هيمنة إعلامية فرانكوفيلية علمانية ومشاكل مهنية كبيرة."²

- المرحلة الخامسة:

التي تمتد من 1992 إلى 1997، أي تشمل مرحلة حالة الطوارئ والأزمة السياسية، التي لا زال يعاني من آثارها المدمرة الشعب الجزائري بما فيه قطاع الإعلام المكتوب. وتجدر الإشارة هنا إلى أن أكبر متضرر من هذه الأزمة كان ولا يزال صحفيو الجرائد والمجلات العربية وخاصة منها غير العلمانية، الذين لم يسمح لهم حتى بتكوين رابطة مهنية على غرار زملائهم، الذين هيمنوا على أول جمعية نقابية للصحفيين الجزائريين،

¹ المرجع نفسه، ص 108.

² المرجع نفسه، ص 109.

ليدافعوا عن صحفهم المتداعية تباعا ليس فقط أمام السلطات الرسمية بل حتى أمام زملائهم في الصحافة الصادرة بالفرنسية، مما جعل بعضهم يهجر أو يهاجر. كما تضررت تبعا لذلك صحفهم، إذ لم يصمد منها سوى بعض الأسبوعيات والجرائد الجهوية، بالإضافة إلى أهم يومية هذه المرحلة: "الخبر" التي غيرت منذ مدة من خطها الافتتاحي بعدما احتواها التيار الفرانكوفيلي- العلماني، الذي نجح بذلك في اقتحام مجال الصحافة العربية بعدة محاولات فاشلة: إصدار نسخة عربية لأسبوعية (Algérie actualité) وإصدار المشرفين على يومية (El Watan) جريدة "الوقت" في 1993.¹ بهذه الأوضاع التي تعاني منها الصحافة المستقلة جعلنا ن فكر أن السلطة تهاب حرية الصحافة، وكأنها لا زالت تنظر ميكانيزمات المسار الديمقراطي بعين عدائية، في حين تملك الصحافة في البلدان الديمقراطية العديد من الضمانات التي تجعلها مستقلة عن قيود المال والسياسة، نذكر هذا لا من أجل المقارنة لكن من أجل التذكير أن هناك صحافة حرة في العالم الديمقراطي.

كثرت العناوين وتعدد أنواع الصحف التي تأتي آليا بتعددية الرأي، ولا يعلمنا التعايش في الاختلاف والتسامح والحوار والنقد وغيرها من الأسس التي تبني عليها حرية الصحافة، هذا ما أكده رئيس الدولة السابق "اليامين زروال" في الندوة الصحفية يوم 5 ماي 1996 حيث قال: "أنا أرفض أن تكون صحافتنا صحافة تمجد السلطة، بالعكس عليها أن تنتقد السلطة على أن يكون الانتقاد موضوعيا وانتقادا بناء بالابتعاد عن الأحكام المسبقة."²

وتتميز هذه المرحلة بعودة استيراد بعض صحف فرنسا إلى الجزائر وصدور العديد من الصحف الصفراء (عيون، بنوراما، نصف الدنيا، مشوار TV، Déetective..) المثيرة

¹ المرجع نفسه، ص 111.

² نور الدين تواتي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

للعواطف والغرائز، التي لا تحترم القيم والأخلاق والتي تعالج مواضيع شاذة، معالجة تسويقية وبدون رسائل تربوية ووقائية.¹

كما تميزت هذه الفترة بصدور بعض الصحف الجهوية والوطنية مثل: الجمهور الرياضي، الأصيل، يومية جهوية ناطقة بالفرنسية El Acil والعربية، Le Quotidien، أسبوعية الجيل العاصمية... الخ.²

إن هذا الوضع الاغترابي والشاذ، لا يعكس تركيبة المجتمع الجزائري الثقافية، بحيث بلغ فيه عدم التكافؤ بين الصحف العربية والمتفرنسة أوجه وبلغت فيه السيطرة الفرانكوفولية- العلمانية والانحلال الإعلامي حدا لم تشهده الجزائر منذ مطلع استقلالها عام 1962.³

ويعتبر الدكتور "فضيل دليو" أن "الوضع الإعلامي الاغترابي كان يعكس أحد الأوجه الهامة في الأزمة التي تعرفها الجزائر وأن استمراره يطيل لا محال من عمر الأزمة بل قد يساعد على تطور ممارسات اجتماعية أكثر عنفا بعدما عرف الوضع العام بعض الانفراج. ولذا فإننا نعتقد بأن حرية الصحافة في الجزائر ستظل مطلباً أساسياً لإعادة المياه إلى مجاريها الطبيعية، فتصبح الصحافة الجزائرية تعبر عن تعددية حقيقية للرأي وانعكاس طبيعي له. والجدول الموالي يوضح أحد أوجه هذه المعاناة واتجاهها".⁴

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 111.

² فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 175.

³ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، مرجع سبق ذكره، ص 112.

⁴ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 177.

جدول رقم (03) يبين أهم الصحف الموقوفة أو المتوقفة في هذه الفترة.¹

الصحف الصادرة بالفرنسية	الصحف الصادرة بالعربية
<p>1. Le Nouvel Hebdo, L'Hebdo Libéré, Le Jeune Indépendant, Alger Républicain, Algérie Actualité, El Manchar, Le Quotidien d'Algérie..</p> <p>2. El Haq, La Nation.</p> <p>3. El Manar, El Forkane, L'Eveil, El Ouma...</p>	<p>1. المنقذ* - الإرشاد- الهداية* - النهضة* - الجزائر اليوم* - النور* - البلاغ* - النبأ-البديل - السلام- البيان - الصح آفة* - السبيل - الشروق العربي - الشروق الثقافي- الحياة- الحياة العربية- الحرية- الحدث- المستقبل - السمرة - بوزنزل* - الوجه الآخر* - رأي- أنوار الحق- بريد الشرق* - الحوار - الحقيقة - الهلال - السياسة...</p> <p>2. كل الصحف المحلية (فجر قسنطينة، العقيدة، العناب، الأوراس...) المستحدثة بعد المرحلة الثالثة.</p> <p>3. الوقت</p>
<p>(*) أهم الصحف التي علقت إداريا وعددها الإجمالي يفوق العشرة عناوين، كلها عربية. ولقد اشتهرت إعلاميا باسم "المعلقات العشر".</p> <p>- يشير التصنيف الرقمي إلى تعبيرها عن تيارات سياسية متقاربة من حيث مواقفها من الأزمة.</p>	

¹ المرجع نفسه، ص 178.

المطلب الرابع: المرحلة الانتقالية الجديدة.

تمتد هذه المرحلة من 1997 إلى 2004، وتميزت بصدور التعليمات الرئاسية رقم 17 لـ "اليامين زروال" في 13 نوفمبر 1997، التي تم فيها جمع الاقتراحات والآراء وجملة المناقشات التي تمت من قبل رجال الإعلام الذين اجتمعوا في جلسات مغلقة، تتضمن هذه التعليمات محاور رئيسية هي:¹

- أهمية الاتصال في ظل العصرية.
- مكانة وموقع الجزائر أمام التطور التكنولوجي للاتصال.
- شروط وظروف الاستجابة لمعالم ومقاييس الديمقراطية.
- السياسة الإعلامية الواجب إتباعها بالنظر إلى التحولات السريعة التي تعرفها الجزائر.

وقد ركزت التعليمات على نقطتين هامتين وأساسيتين وهما الحق في الإعلام وحرية التعبير والرأي من جهة، ومبدأ الخدمة العمومية من جهة أخرى. ومن أهم النتائج التي حققتها هذه التعليمات هي انعقاد الجلسات الوطنية للاتصال في يومي 29 و30 ديسمبر 1997 بقصر الأمم، التي جمعت رجال الإعلام والقانون وبعض المثقفين والكثير من المختصين في ميدان الإعلام والاتصال لأجل تحديد القواعد الإعلامية والمبادئ لممارسة المهنة وكذا حدودها، دعا فيها وزير الثقافة في كلمة الافتتاح التي ألقاها إلى ضرورة إدماج المنظومة الإعلامية في كل التحولات الوطنية والدولية، كما اتضح أن الأمور قد وصلت إلى حد يتطلب إعادة النظر في كل السياسات الثقافية والإعلامية التي كانت متبعة إلى ذلك الحين.²

¹ نور الدين تواتي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

² المرجع نفسه، ص 47.

ومع استلام "بوتقليقة" لرئاسة الجمهورية في 1999، استمر هذا التوجه (في مجال المطبوع دون السمعي البصري الذي أوقف الرئيس بوتقليقة مسار رفع احتكار الدولة له)، حيث شهدت الجزائر بوادر انفتاح إعلامي تدريجي باتجاه تخفيف الوطء أيضا على الصحف العربية المعارضة للعلمانية الاستثنائية، مما زاد من صدور عدد اليوميات (40) وباقي النشريات (أزيد من 200)، وشجع البعض على إنشاء صحف جديدة من هذا الطراز أو إعادة بعث عناوين قديمة (حزبية خاصة): "الحوار"، "صوت الأحرار" (فبراير 1998 تابعة لحزب جبهة التحرير الوطني)، "البلاد" (02 نوفمبر 1999 قريبة من حمس)، "اليوم" (1999)، "الشروق اليومي" (2000)، "الفجر" (2000)، "الرأي"، "الشباك" (أكتوبر 1999)، (2000) L'Expression، La L'Est Républicain (2000) ، Nouvelle République (2000).¹

وعرفت سنة 2001 تعديل قانون العقوبات، والذي كرس توجيهات السلطة بموجب أحكامه الرامية إلى حماية المؤسسات والهيئات النظامية والإساءة والسب والقذف في عهد رئيس الحكومة الأسبق أحمد أويحيى، وهذا القانون المعدل اعتبره الصحفيون قانونا يشدد الخناق على حرية الصحافة، نظرا للعقوبات الكبيرة والغرامات المالية الباهضة المفروضة على كل صحفي أو مؤسسة إعلامية تهين أو تسيء إلى هيئة نظامية.²

كما تميزت هذه الفترة كسابقتها بكون السحب بالنسبة للقطاع الخاص أكثر أهمية وارتقاعا منه في القطاع العمومي، بسحب الصحف الصادرة بالفرنسية على حساب العربية منها (رغم التلاشي التدريجي للفرق بينهما إلى حدود: 700/800 ألف أو 600/900 ألف -حسب المراجع- مع نهاية هذه المرحلة)، بعدم احترام المقاييس

¹ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 179.

² نور الدين تواتي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

التجارية في التوزيع والإشهار لصالح الصحف الصادرة بالفرنسية دائما والعمومية بدرجة أقل بكثير، بغياب مؤسسات سير الآراء وقياس المقروئية، وبارتفاع تدريجي في كمية السحب العام (مليون ونصف، 900 ألف منها تصدر باللغة الفرنسية). مع بقاء عدد من المرتجعات مرتفعا: يتراوح تقديرها بين 10 وأزيد من 40 في المائة.¹

جدول رقم (04) تقدير سحب (وليس مبيعات) أهم الصحف الجزائرية جويلية 2003.²

الصحيفة	السحب	الصحيفة	السحب
الخبر	400000	الرأي	55000
Le Quotidien D'Oran	180000	L'Expression	35000
Liberté	140000	اليوم	25000
Le Matin	130000	النصر	20000
الشروق اليومي	90000	صوت الأحرار	20000
El Watan	90000	الحدث	20000
Le Soir d'Algérie	70000		

- المرحلة الموالية: من 2005 إلى 2013، فيشكل حدها السياسي الأول الاستفتاء على مشروع المصالحة الوطنية في 23 سبتمبر 2005، والذي رافق اتجاه الخريطة السياسية والإعلامية الجديدة نحو الاستقرار والتوازن النسبيين باتجاه التعديل الرسمي لكفة معاملة السلطات الإدارية والسياسية والأمنية للصحافة العربية والجهوية

¹ فضيل دليو، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، مرجع سبق ذكره، ص 181.

² المرجع نفسه، ص 182.

غير الاستثنائية والمؤيدة للمصالحة الوطنية، والتي كانت تدعو في بعض اللقاءات الثنائية مع بعض مسؤولي القطاع إلى كسر هيمنة الأحادية القطبية العاصمية المعادية للمصالحة في مجال الأخبار والطباعة والتوزيع والإشهار. فاستعاد بذلك الوضع الإعلامي بعضا من توازنه الإيديولوجي واللغوي نوعا وكما وأصبحت اليوميات الصادرة بالعربية تفوق بكثير (سحبا) تلك الصادرة بالفرنسية بثلاثة أضعاف تقريبا: 1800/600 ألف، وذلك بقيادة يوميّتي "الشروق اليومي" بحوالي 700 ألف نسخة ذات التوجه العام العربي الإسلامي المساند للسلطة التنفيذية القائمة و"الخبر" بقرابة 500 ألف نسخة المساندة لجناح هذه السلطة والمعارضة عموما لذلك الاتجاه في الوقت نفسه، بالإضافة إلى الصحيفتين المستحدثين عام 2007 بأقلام سابقة في "الشروق اليومي" و"الخبر": يومية "النهار الجديد" العامة والأسبوعية "الهدّاف" الرياضية واللّتين أصبحتا تتنافسهما من حيث المقرئية¹

- جدول رقم (05) يبين السحب المتوسط لأنواع الصحف الجزائرية في نهاية يناير 2009:

العنوان	السحب المتوسط اليومي	عدد العناوين
اليوميات	2355710	79
الأسبوعيات	93674	68
النصف شهريات	4249	15
الشهريات	15595	124
النصف ثلاثيات	646	9
الثلاثيات	290	5
المجموع	2470164	300

¹ المرجع نفسه، ص-ص 183-184.

جدول رقم (06) يبين توزيع أهم الصحف الجزائرية (جانفي 2010 - جوان 2013)¹

التفاوت	جانفي - جوان 2013	2012	2011	2010	الجريدة
06,52+	429420	401399	424790	512960	الشروق
02,63-	362249	372068	398597	379448	الخبر
08,99-	288162	316655	325240	276705	النهار
03,50+	113702	109848	134932	127290	الوطن
10,87-	1193533	1199980	1283559	1296403	المجموع

جدول رقم (07) يبين نسبة مرتجعات أهم الصحف الجزائرية (جانفي 2010 - جوان 2013)²

2010	2011	2012	2013	الجريدة
23,56	20,14	20,14	16,10	الشروق
16,38	14,32	15,26	11,54	الخبر
14,17	10,76	13,41	13,86	النهار
16,82	17,48	19,78	18,35	الوطن

¹ المرجع نفسه، ص 185.

² المرجع نفسه، ص 187.

وأما الحد الأقصى لهذه المرحلة (2011-2013) فقد دشنته قرار رفع حالة الطوارئ في 22 فبراير 2011 في سياق الثورات العربية، وخاصة إقرار قانون عضوي للإعلام رقم 05-12، وأهم ما تضمن هذا القانون:

- تكريس فتح المجال للسمعي البصري.
- استحداث سلطة ضابطة للصحافة المكتوبة. (يعين نصف أعضاؤها من الأسرة الصحافية) وأخرى للسمعي البصري.
- تقنين وسائل الإعلام الإلكترونية.
- إلغاء تجريم الصحافة باستبدال عقوبات الحبس بالغرامات المالية.
- إنشاء هيئة وطنية منتخبة لأدبيات الصحافة وأخلاقياتها.

لكن بعض رجال الإعلام، ممثلين في مبادرة من أجل كرامة الصحفي الجزائري، أبدوا رفضهم لعدة نقاط تضمنها القانون الجديد وهي تتعلق خاصة بالعقوبات المالية وغموض بعض محددات إطار ممارسة حرية الصحافة وما يجب على الصحفي احترامه لتجنب هذه العقوبات.¹

ويرصد الدكتور "فضيل دليو" أهم الملامح التي ميزت تطور الصحافة الجزائرية المكتوبة منذ الاستقلال:²

- الارتباط الوثيق للصحافة المكتوبة في الجزائر بطبيعة النظام السياسي السائد، مما يؤكد مقولة تبعية النظام الإعلامي للنظام السياسي.
- التطور الكمي والكيفي للصحافة المكتوبة خلال المرحلة الرابعة (1989-1991) التي تميزت عموماً بحرية إعلامية فريدة ومتميزة، مقابل التطور الكمي في

¹ المرجع نفسه، ص 189.

² المرجع نفسه، ص-ص 190-191.

المرحلة التي سبقتها وتراجعها الواضح في التي تلتها مباشرة مما يدل على تراجع واضح أيضا في مصداقيتها.

- ارتباط التفوق الإعلامي للصحافة العربية عموما وغير العلمانية خصوصا في الجزائر بالحرية الإعلامية، وارتباط تفوق الصحافة الصادرة بالفرنسية بتفضيلها بالدعم السياسي والخبري والمادي بطرق مباشرة وغير مباشرة (توزيع الأخبار، الطبع، التوزيع، الإشهار، المعدات، إعادة التأهيل بالخارج...) وذلك لأن الوسط الثقافي والاجتماعي الطبيعي لنشرهما أكثر ملائمة للأولى من الثانية.

- معاناة الممارسة الإعلامية في المرحلة الخامسة (1992-1997) من فراغ هيكلي وتمثيلي من اختفاء شبه كلي للصحافة المعارضة للعلمانية المتطرفة من عدم احترام بعض القوانين الخاصة بالصناعة الإعلامية كلها في الجزائر ومن مشاكل أمنية قاسية.

- اقتصار الصحافة الصادرة بالفرنسية عموما على اليومية منها دون الأسبوعية والجهوية، مما جعل توزيعها يتمركز في المدن الكبرى والحضرية خاصة، وذلك بسبب اهتماماتها ولغتها. كما تراجع سحبها تدريجيا مقارنة مع الصحف الصادرة بالعربية.

- والتراجع نفسه يلاحظ على الصحافة العمومية بعد الانفتاح الإعلامي في التسعينات من القرن الماضي، لارتباطها نفسيا بتركة فترة الأحادية الحزبية والإعلامية واستمرار تضيق الخناق الرسمي على حركيتها لضمان ولائها.

- ويضيف الباحث "فوضيل دليو" ملاحظته حول الصحافة الجزائرية المكتوبة، تتمثل في غلبة الصفة الدعائية على الصحافة الجزائرية عموما وتميزها بمعظم سلبيات الصحافة اللاتينية، بالإضافة طبعا إلى العجز المؤسساتي الواضح في مجال سبر الآراء وقياس الرأي العام.

"بالرغم من المكاسب التي حققتها الصحافة الجزائرية في ظل التعددية السياسية والإعلامية فإن واقعها اليومي يعكس تناقضات خطيرة، فالحرية الإعلامية والحق في الرأي والتعبير من أكبر المكاسب التي تحققت للصحافة، قد جعلت منها سلطة رابعة قولاً وفعلاً وهذا يحدث لأول مرة في تاريخ الجزائر، بل إن بعض الصحف وخاصة الناطقة بالفرنسية قد تحولت إلى آلة ابتزاز وترهيب سياسي في أيدي ممولياها من "جماعات الضغط" و"مافيا الربوع" و"بارونات السياسة"، على عهد أن بعض الصحف الجزائرية قد صارت تؤدي وظيفة غير التي كانت تناضل من أجلها قبل إقرار التعددية السياسية لأنها تناقض نفسها وتأتي من الأفعال والممارسات ما لا ينسجم مع الأطروحات والشعارات التي كانت ترفعها، فمنها ما يتشدق بقيم الحرية والديمقراطية، وفي الواقع تمارس الديكتاتورية الفكرية، ولا تعترف بالرأي المخالف، وبحق الآخر في التعبير والإفصاح عن وجهة نظره، وإبداء رأيه.

أما على مستوى المعالجة الإعلامية للصحف الجزائرية في ظل واقع الأزمة السياسية والأمنية التي عاشتها البلاد، فإنه يمكن القول أنه من الصعب إيجاد الميكانيزمات التي من شأنها فهم الخلفيات والتوجهات التي كانت خلف هذا الكم الهائل من الصحف والعناوين التي أفرزتها المرحلة الدموية (العشرية السوداء)، بحيث أن المتتبع لمسار تلك الصحف والعناوين، سيصطدم بلا شك بالعديد من التيارات المتصارعة والمتناقضة. وفي خضم هذا الواقع المتردي، غاب الدور الحقيقي الذي كان يمكن أن تؤديه الصحافة الجزائرية بعد أن ظلت لسنوات ولعقود خلت تناضل من أجل الوصول إلى هذا الدور الذي اختفى في ظل الواقع الذي تتخبط فيه، بل وجدت الصحافة الجزائرية نفسها ليست إلا وسيلة لتصفية حسابات، ومحاولة إثبات الذات لشخصيات تبحث لها عن مكان نفوذ، بل إن العديد من الصحف والعناوين، قد وجدت ضالتها في الوضعية المتأزمة للبلاد، لتستمر في الأزمة، واتخذت من موضوع الإرهاب ومن

العمليات الإرهابية الدموية الخط الافتتاحي اليومي، الذي تسوق من خلاله الصحيفة، وأصبح التنافس شديدا بين مختلف الصحف في من يقدم صورة أكثر دموية وبشاعة عن الأوضاع المأساوية للبلاد، وهي الصحف التي صار يطلق عليها اسم صحافة الأزمة.

ولعل ما يؤكد الجدل القائم بين السلطة والأسرة الإعلامية، بشأن واقع الصحافة الجزائرية، لم يتوقف حتى اليوم، وذلك على الرغم من التقدم الذي حصل على المستوى النظري (القانوني) وعلى مستوى الممارسة الإعلامية الميدانية.¹

¹ عمر بوشموخة، مرجع سبق ذكره، ص 93-97.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتبين مدى أهمية الصحافة المكتوبة في حياة المجتمعات وما يمكن أن تقدمه من وظائف في خدمة المجتمع والنظام الذي تنشط فيه. ونعلم ان لوسائل الإعلام أدورا تؤديها كفرد من أفراد المجتمع تساهم من خلال هذه المهام في تنمية المجتمع وتطوره والمحافظة على استقراره وتوازنه.

ويتضح دور الصحافة المكتوبة في معالجتها للقضايا والأزمات الشائكة، فنعتبرها الأكثر تأهيلا للتعامل مع هذا النوع من المواضيع من وسائل الإعلام الأخرى لما تمتلكه من خصائص وسمات تميزها عن غيرها من الوسائل.

سعيانا من خلال هذا الفصل إلى إبراز أهمية الصحافة المكتوبة ووظائفها وأثارها الكبيرة على الرأي العام ومتخذي القرار، وعلاقتها بإدارة الأزمات والقضايا السياسية ومساهمتها في قيادة الرأي العام خلال الأزمات. وذلك من خلال عرض تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر منذ ظهورها إلى غاية يومنا هذا، والكشف عن الأدوار التي لعبتها في مختلف مراحل الانتقالات السياسية في الجزائر من خلال المعالجة الصحفية للأحداث والدفاع عن حقوق الجزائريين وكفاحها لبناء قاعدة ديمقراطية في الجزائر تسمح لوسائل الإعلام بممارسة حرية التعبير واستمتاع الشعب الجزائري بالحق في الإعلام مما قد يزيد من فاعلية الصحافة وتفعيل دورها الإيجابي في الجزائر.

الإطار التطبيقي

تبحث هذه الدراسة في إشكالية دور الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011، وتم اختيار عمدا جريدة الوطن *El Watan* كنموذج عن الصحافة الجزائرية المكتوبة.

وقد تم إطلاق يومية الوطن *El Watan* في 08 أكتوبر 1990 على آثار الإصلاحات السياسية، على يد 20 صحفي تجمعوا في مؤسسة الوطن *El Watan*. تعتبر أول جريدة صباحية مستقلة ناطقة باللغة الفرنسية أصدرت في الجزائر، انتهجت الوطن خط افتتاحي يعتمد على المعالجة الموضوعية للمعلومات وتحليلها بطريقة تتناسب مع سياقها، والتدقيق في صحتها قبل نشرها، والاهتمام الدائم بالانفتاح على جميع الحساسيات السياسية للبلاد خاصة منها المعارضة الديمقراطية.

صارت الوطن *El Watan* فضاء واسع تدور فيه الحوارات وتطرح أفكار المثقفين الجزائريين ومنبر دائم لمناقشة المسائل المتعلقة بالديمقراطية وكذا الخيارات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد. ولهذه الأسباب، تم تعليق إصدارات الجريدة لمرات عديدة خلال التسعينات، تم متابعة مدير الإصدار قضائيا في مئات من القضايا والحكم عليه بالسجن لمرات عديدة. وفي محاولة من السلطات للتضييق على الجريدة ماليا وتجاريا، قامت بمنع الجريدة من إشارات المؤسسات الإعلامية لكن استطاعت الوطن المقاومة وتجاوزت ذلك بفضل سمعتها القوية والجيدة.

أنتجت الجريدة وكالة إشهار وشاركت في إعادة بناء شركات لتوزيع الجرائد وبشراكة مع يومية الخبر، اكتسبت الوطن آلة طباعة في كل من العاصمة، وهران وقسنطينة مما سمح لها بتحسين نوعية الطباعة وإدخال عنصر الألوان في الجريدة.

هذه الاستقلالية الصناعية والاقتصادية لليومية عززت اعتمادها كليا على وسائلها الخاصة للنشر وعلى مستوى الخط الافتتاحي، أضافت ثلاث ملحقات أسبوعية

(اقتصادية، عقارية، وبرامج تلفزيونية) ونشرة في عطلة الأسبوع *El Watan* *.Weekend*

تتميز *El Watan* في الساحة الإعلامية الجزائرية باهتمامها بالمواضيع الوطنية والجهوية، فقد فتحت جريدة الوطن مكاتب تحرير جهوية ومحلية عبر التراب الوطني ومنذ سنوات رفعت يومية الوطن الرهان على المعلومات الجوارية وذلك بتخصيص صفحات خاصة تعالج المواضيع الجهوية: قسنطينة، سطيف، وهران، تيزي وزو، بجاية... الخ وهي مواضيع تهتم بانشغالات المواطن الجزائري. زاد في مصداقية مقروئية الجريدة خياراتها في انتقاءها للمواضيع مثل إعطاء مكانة مهمة للأخبار الوطنية، قضايا المجتمع، الأحداث السياسية، الاقتصادية، الرياضية والأخبار العالمية معتمدة في ذلك على الروبرتاج والتحقيق، كما تدافع الوطن على قيم الديمقراطية، حرية التعبير، احترام حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية.

تسعى *El Watan* إلى خدمة قرائها رغم التحديات والعراقيل السياسية التي تواجهها وهذا زاد من تصميمها لمواصلة المغامرة الإعلامية وذلك بالمعالجة الجدية للمعلومات واحترام وقائع الأحداث والأشخاص، رواية الأحداث بشفافية وإن كانت تمس الأشخاص ذوي النفوذ وذلك في إطار أخلاقيات المهنة، وهذا ما تعتبره اليومية حرية الإعلام التي يجب المحافظة عليها.¹

يرجع اختيار جريدة الوطن *El Watan* كنموذج عن الصحافة الجزائرية المكتوبة إلى كونها جريدة خاصة، يتبين من خلال هذا الإطار القانوني، طريقة معالجتها للأزمة مستقلة عن أي ضغوط أو توجيهات من طرف السلطة، مما يساعد على إبراز دورها ومسئوليتها الاجتماعية عند معالجة هذا النوع من الأزمات. إذ تتحكم نوعية وطبيعة الأزمة في أسلوب تناولها الإعلامي، وهذا ما أثبتته الدراسات العلمية أبرزها دراسة م.ن.

¹ www.elwatan.com/services/qui-sommes-nous/qui-sommes-nous-06-08-2013-

سيكار¹ Noëlle Marie Sicard التي أظهرت أن خلال الأزمات التكنولوجية (مثل أزمة تشيرنوبل، الكارثة النووية بأوكرانيا عام 1986) يقع الإعلام في غموض واضح بين غريزتهم التي تتادي بالإعلام والإخبار بكل حرية، وبين القيود التي يفرضونها على أنفسهم من أجل ضمان وتعزيز إدارة فعالة لهذه الأزمة لتقادي زعزعة النظام وخلق اضطراب وارتباك لدى الرأي العام. ونفس النتيجة حول تكييف نوعية المعالجة الإعلامية مع نوعية الأزمة في دراسة لأوريليا لامي² Lamy Aurelia التي استنتجت في بحثها حول "خصوصية المعالجة الإعلامية في حالة الطوارئ، أحداث 11 سبتمبر 2001 بالولايات المتحدة الأمريكية نموذجاً"، أن استثنائية الحدث تقود إلى شكل جديد من المعالجة الإعلامية.

إن دراستنا هذه تحاول فهم نوعية المعالجة الإعلامية لأزمة جانفي 2011 والكشف عن الدور الذي لعبته الصحافة الجزائرية المكتوبة، صحيفة الوطن *El Watan* أنموذجاً من خلال تناولها لأحداث هذه الأزمة، فلقد أثارت هذه الأزمة ضجة إعلامية كبيرة بسبب تداعياتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكذلك سياقها الزمني الذي وقع في نفس فترة الثورات العربية، إن لم تكن هذه الأخيرة دافعا لانتهاج الجزائريين لهذه المظاهرات من أجل المطالبة بتحسين الأوضاع المعيشية وظهور المعارضة السياسية آنذاك، مما أدى إلى إثارة الجدل حول القضية والحديث عن التحول الديمقراطي في الجزائر. واستهدفت دراستنا الصحافة المكتوبة للتعرف على المضمون الذي قدمت به أو عالجت فيه الأزمة بتحليل مضمون جريدة الوطن *El Watan* كنموذج عن الصحافة الجزائرية المكتوبة، حيث تعد الصحافة المقروءة المطبوعة في الجزائر الأكثر شيوعاً والوسيلة الإعلامية المسيطرة في المجتمع الجزائري والأكثر مصداقية.

¹ Marie Noëlle Sicard, *Entre médias et crises technologiques, les enjeux communicationnels*, PUS, 1998.

² Aurélie Lamy, *Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence, l'exemple des attentats du 11 septembre 2001*, Communication et Organisation, 29/2006.

"إن تطور الصحافة هو أحد أهم المؤشرات التي تعكس خصوصية مجال الإعلام الجزائري، فقد برز هذا الأخير في السنوات العشرين الماضية باعتباره أحد القطاعات الثقافية التي استغادت الأكثر من الانتعاش الديمقراطي في أواخر الثمانينات وحاد أقسام الصناعة الثقافية الأولى التي فتحت للاستثمارات الخاصة الوطنية، هذه الديناميكية أعطت الأمل لتنويع قوي سواء في التوجهات الإيديولوجية أو في المحتوى"¹.

"ومن أجل البحث والتحقيق في الصحافة ومعرفة طبيعتها ونواياها الكامنة، فإن السبيل الوحيد لإجراء ذلك هو جعلها تتكلم عن نفسها وفك رسائل ورموز الأعمدة المطبوعة والمصورة التي تظهر بصورة تافهة وعادية. فالصحيفة هي شيء آخر غير النص العادي، شيء آخر أكثر ثراء وأكثر تعقيدا الذي يحدد بوضوح وضعها الاجتماعي والإيديولوجي"².

إن بحث الدراسة في دور صحيفة الوطن *El Watan* أثناء تناولها لأحداث أزمة جانفي 2011 من خلال المقال الافتتاحي الذي تم اختياره بأسلوب قصدي من أجل الكشف على موقف الصحيفة من إدارة الأزمة والاتجاهات التي تبنتها من خلال معالجتها للأحداث، كما حاولنا استنتاج أهدافها من معالجة هذه القضية والقيم التي نشرتها في محتوى هذا المقال إذ "يفترض من المقال الافتتاحي أن يبين موقف الجريدة من مواضيع الساعة"³، "فالمقال الافتتاحي مثل كل مقالات الرأي، يربط المعلومة المقدمة بتأويله وتقييمه الذاتي"⁴، ف"كاتب المقال الافتتاحي يمكن أن يعلق من خلال التحليل، تبرير موقفه، والكشف عن الأسباب، الدوافع، والنوايا"⁵، وتجدر الإشارة إلى أن

¹ Miliani Hadj, *La presse écrite en Algérie, positionnements médiatiques et enjeux linguistiques*, Université de Mostaganem, CRASC, p183.

² Valentin Nga NDongo, *Les médias au Cameroun, Mythes et Délires d'une société en crise*, l'Harmattan, paris, 1993, p6.

³ Gilles Gauthier, *La prise de position éditoriale*, Communication, vol25,1/2006, p 112.

⁴ Anna Wegrzyn, *Editorial, Genre marqué axiologiquement*, Romania Cracoviensia, Jagiellonian University Press, 2008/08, p109.

⁵ Ibid, p109.

المقال الافتتاحي، كأسلوب نبيل ورائد الصحافة، هو القضاء حيث تظهر الأكسيولوجيا¹ (علم القيم/ نظرية القيم) بطريقة خاصة أو أقوى من الأنواع الصحفية الأخرى.² حيث أثبتت دراسة أنى وقرزين³ Anna Wegrzyn أن المقال الافتتاحي، كنموذج مثالي لمقالات الرأي، يشكل مكانا خاصا للتعبير القيمي، أي أن كاتب المقال الافتتاحي يلجأ إلى التعبير عن الأحكام التي يصدرها قيميا، محاولا فرض وجهة نظره والإقناع برأيه وموقفه عن طريق توظيف القيم والمبادئ التي تؤثر على القراء وتلزم إيديولوجيته الواضحة.

وللإجابة على إشكالية الدراسة، اعتمدنا على أسلوب تحليل المحتوى لاكتشاف الدور الذي لعبته صحيفة الوطن *El Watan* أثناء أزمة جانفي 2011، فقمنا بتحليل محتوى افتتاحيات العينة التي نشرت خلال الأزمة والتي تناولت موضوعها وذلك بإتباع الخطوات المنهجية لتحليل المضمون. "تعتبر مؤسسة تحليل المضمون أقدم أساليب البحث تاريخيا إذ أنها تخص دلائل النصوص وتحليلها في سياقات مختلفة. وإعلاميا ظهر أسلوب تحليل المضمون تاريخيا استجابة للحاجة إلى دراسة ظاهرة الدعاية في الإعلام بعد الحرب العالمية الأولى بأمريكا وقد أسهم "لاسويل" LASSWELL في إبراز هذا المجال في دراسته الكلاسيكية بعد تلك الحرب عن "الدعاية في زمن الحرب" وفي تأسيسه معهد الدراسات الدعائية بعد ذلك. وتنوعت دراسات تحليل المضمون وشملت مجالات شتى ومنها دراسات المقارنة بين مضامين وسائل الإعلام في أكثر من بلد، تحليل الخطاب الإعلامي (أو السياسي من خلال الإعلامي)، تحليل الصورة،

¹ Jean. M Jabbour, **Grand Mounded**, Français- Arabe, librairie Orientale, 1^{er} Ed, Beyrouth, Liban, 2008, p 93.

² Anna Wegrzyn, Op.cit, p 112.

³ Ibid, p 122.

تحليل المدونات والإعلام الإلكتروني، بشكل عام، الخ.¹ "تكمّن أهمية تحليل المحتوى في مجال الإعلام لأغراض كثيرة منها:

- تحليل مضمون المواد الإعلامية لمعرفة أهدافها والقيم السائدة فيها لما ذلك من أهمية في تحديد اتجاهات الآخرين، الأمر الذي يعد مهما للدول والمؤسسات الإعلامية وقد انعكس ذلك بصورة جلية في قيام الحلفاء بتحليل مضمون الإذاعات الألمانية في أثناء الحرب العالمية الثانية الأمر الذي مكنهم من معرفة الإستراتيجية التي يعملون بموجبها، وكذلك قيام الولايات المتحدة الأمريكية بتحليل مضامين الإعلام السوفيتي في أثناء الحرب الباردة مما مكن أمريكا من وضع إستراتيجية مضادة.

- تحليل مضمون المواد الإعلامية بقصد تقويمها والحكم على مدى تمكنها من الوفاء بما يراد منها من تأثير في الآخرين.²

¹ عبد الرحمان عزي، منهجية الحتمية القيمية في الإعلام، الدار المتوسطة للنشر، ط1، تونس، 2013، ص 45.

² وائل عبد الله محمد، ريم أحمد عبد العظيم، تحليل محتوى المنهج في العلوم الإنسانية، دار المسيرة للطباعة والنشر، ط1، عمان، 2012، ص30.

الخطوات المنهجية لتحليل مضمون افتتاحيات العينية:

1. تصنيف المحتوى إلى فئات:

"ترتبط عملية التصنيف وتحديد الفئات Classification And Categorizing بمفهوم التجزئة Parting أي تحويل الكل إلى أجزاء ذات خصائص أو مواصفات أو أوزان مشتركة بناء على محددات يتم وصفها والاتفاق عليها مسبقاً".¹

تعتبر مرحلة التصنيف واختيار الفئات أهم خطوة في تحليل المضمون، وبناء على هذا الإجراء يقوم الباحث بالجانب الكمي من التحليل وينتهي بالتحليل الكيفي أي الاستدلال وتفسير النتائج الرقمية المتحصل عليها ويقال أن "قيمة تحليل المحتوى في قيمة فئاته"²، أي إذا كان اختيار الفئات صحيحاً ومناسباً للموضوع وإشكالية البحث، فتحليل المحتوى يكون ممتازاً.

وفي دراستنا هذه، لم يكن التصنيف واختيار الفئات عشوائياً وإنما اعتمدنا على معايير دقيقة تمثلت في القراءة الموضوعية لمحتوى العينة وبالرجوع إلى إشكالية البحث والفرضيات وأهداف الدراسة، التي حددت لنا ما يفيدنا من فئات لتحليل مضمون العينة، تم قمنا باختيار الفئات الرئيسية والفئات الفرعية التي تم تصنيف المحتوى في إطارها، وبعد تحديد دقيق لهذه الفئات، عرضنا تعريفات إجرائية لكل فئة من الفئات الرئيسية والفئات الفرعية حسب دلالتها في هذا العمل بما يخدم موضوعنا وإشكالية بحثنا كما هو موضح في استمارة تحليل المضمون.³

¹ محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، عالم الكتب، ط1، مصر، 2010، ص 112.

² André.D Robert et Annick Bouillaguet, L'analyse de contenu, Que Sais-je ?, PUF, France, 2002, p 28.

³ أنظر الملحق رقم 1.

ولقد استخدمنا في هذه الدراسة فئات المضمون فقط أو الفئات التي تجيب على السؤال ماذا قيل؟ وهي الفئات التي تهتم بالمادة الإعلامية و مضمونها، واستبعدنا فئات الشكل أو الفئات التي تجيب على السؤال كيف قيل؟ وهذه الفئات تهتم بشكل المادة الإعلامية والأنماط التي قدمت بها، ويرجع هذا الاختيار إلى العينة التي تم انتقاؤها وإلى أهداف الدراسة فلم نر فائدة من تحليل شكل المقال الافتتاحي، هذه المادة الصحفية الوحيدة التي تم عليها التحليل لها نفس القلب ونفس المكان في كل صدور لها في الجريدة تحت نفس الركن (Commentaire). كما تسعى الدراسة إلى استنتاج دور صحيفة الوطن *El Watan* في معالجة أزمة جانفي 2011 من خلال اتجاهاتها، موقفها، القيم التي نشرتها، وأهداف تناولها لهذه الأزمة، وفئات المضمون تكفي للإجابة على هذه التساؤلات. ومن فئات ماذا قيل؟ اخترنا ما يلي :

✓ فئات الموضوع:

نقصد بها كل المواضيع التي تكررت في افتتاحيات العينة التي تناولت أزمة جانفي 2011، ويرجع سبب اختيار هذه الفئة إلى محاولة اكتشاف المواضيع الأكثر بروزا في معالجة هذه الأزمة من وجهة نظر الصحيفة وبالتالي استنتاج البعد الذي اخترته الجريدة لتناول أحداث الأزمة والاتجاهات التي تبنتها خلال هذه المعالجة، ويتفرع عن هذه الفئة، فئات فرعية وهي:

- فئة المواضيع السياسية: من مؤشرات الخطط السياسية لإدارة الأزمة، التغيير السياسي، النظام السياسي، الديمقراطية... الخ.
- فئة المواضيع الاجتماعية: من مؤشرات حراك اجتماعي، المستوى المعيشي، المسيرات، أزمة بطالة... الخ.

الإطار التطبيقي

- فئة المواضيع الاقتصادية: من مؤشراتها القدرة الشرائية، أسعار المواد الغذائية، الثروة، الأملاك العمومية...الخ.
- فئة المواضيع الأمنية: من مؤشراتها الأسلحة، حماية الأفراد، العنف...الخ.
- فئة المواضيع التاريخية: من مؤشراتها ثورة التحرير الجزائرية، أحداث أكتوبر 1988، العشرية السوداء...الخ.
- فئة المواضيع القانونية: من مؤشراتها الحريات، العدالة والمساواة، حالة الطوارئ...الخ.

✓ فئات الفاعلين:

تتعلق هذه الفئة في دراستنا بحساب تكرار كل الأشخاص أو الجماعات أو المؤسسات أو المنظمات الفاعلية في أحداث الأزمة والتي تم التطرق إليها في محتوى الافتتاحيات. نهدف من خلال توظيف هذه الفئة إلى معرفة الفاعلين الذين لعبوا دورا ما في الأحداث أزمة جانفي 2011 من وجهة نظر الصحيفة، وتتفرع هذه الفئة إلى:

- فئة المواطنين: منهم الشعب الجزائري، المتظاهرين، الموالين، المعارضين...الخ.
- فئة الشخصيات السياسية: منهم رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة، الوزراء، السفراء...الخ.
- فئة عناصر الأمن: منهم الشرطة، فرقة مكافحة الشغب، الدرك...الخ.
- فئة الأحزاب السياسية والمنظمات: منهم الأحزاب السياسية الجزائرية، تنظيمات وحركات المعارضة، النقابات...الخ.
- فئة الشخصيات الأجنبية: منهم الدول الأجنبية، الرؤساء الأجانب، الشعوب الأجنبية...الخ.

• فئة وسائل الإعلام: منهم الإنترنت، وسائل الإعلام المحلية، وسائل الإعلام الأجنبية... الخ.

✓ فئات الاتجاه:

نقصد بهذه الفئة، الاتجاه أو الاتجاهات التي ظهرت في محتوى الافتتاحيات المعالجة لأزمة جانفي 2011، والهدف من اختيار هذه الفئة يرجع إلى إشكالية الدراسة التي تبحث عن دور صحيفة الوطن *El Watan* في معالجة الأزمة من خلال اتجاهات ومواقف الصحيفة من الأحداث وإدارة الأزمة وتتفرع هذه الفئة إلى:

- فئة الاتجاه المؤيد: كل الأفكار التي تتميز بالدعم والتأييد والايجابية.
- فئة الاتجاه المعارض: كل الأفكار التي تظهر انتقادا أو معارضة.
- فئة الاتجاه المحايد: كل الأفكار الموضوعية التي لا تظهر اتجاها معينا من الاتجاهات السابقة.

✓ فئات القيم:

نقصد بها مجموع الأفكار والمبادئ، وقناعات الصحيفة التي وظفتها في الافتتاحيات أثناء معالجة أزمة جانفي 2011 ويهدف تكرار هذه القيم إلى ترشيد سلوك القارئ وإقناعه بوجهة نظرها وإيديولوجيتها. تم اختيار هذه الفئة لمعرفة طريقة معالجة صحيفة الوطن *El Watan* لهذه الأزمة، إذا كان أسلوب ايجابي أم سلبي في تناول هذا النوع من المواضيع. ويتفرع عن هذه الفئة، فئتين فرعيتين:

- فئة القيم الايجابية: من مؤشرات التضامن، الروح الوطنية، الحكم الراشد، تعزيز الديمقراطية... الخ.
- فئة القيم السلبية: من مؤشرات الديكتاتورية، التمرد، فساد النظام السياسي، الاحتيال والمؤامرة... الخ.

✓ فئة الأهداف:

استخدمت هذه الفئة لاستخراج أهم الأهداف التي سعت صحيفة الوطن *El Watan* إلى تحقيقها من خلال تناول أزمة جانفي 2011. نحاول في دراستنا اكتشاف أهداف الجريدة في المقال الافتتاحي وذلك لتبيين ووصف دورها خلال معالجتها لأحداث الأزمة، ومن بين الأهداف التي قمنا بحساب تكرارها ما يلي:

• الإعلام والإخبار بأوضاع وأحداث الأزمة، إحياء المجتمع المدني، الدعوة إلى إصلاح النظام، تقديم حلول ممكنة للخروج من الأزمة... الخ.

"إن الهدف المتوخى من هذه العملية (التصنيف وتحديد الفئات) يتمثل في تطبيق معالجة على النصوص المختارة، تتيح الوصول إلى معنى غير ظاهر على الفور (لاسيما عن طريق العد) والتي في حين نعرضها في شكل مختلف لا تغير المحتوى الأولي ولكن تجيب أيضا على الإشكالية".¹

¹ André.D Robert et Annick Bouillaguet, Op.cit, p28.

2. تحديد وحدات التحليل:

"وحدات التحليل هي وحدات المحتوى التي يمكن إخضاعها للعد والقياس بسهولة، ويعطى وجودها أو غيابها وتكرارها أو إبرازها دلالات تفيد الباحث في تفسير النتائج الكمية"¹. إذن قمنا بتقسيم محتوى افتتاحيات العينة إلى الوحدات القابلة للعد والقياس، ومن أجل حساب تكرارات الفئات المذكورة سابقا، اخترنا وحدة التحليل المتمثلة في وحدة الفكرة في ظل سياق الفقرة.

وكان من المنطقي اختيار وحدة الفكرة لتحليل فئات المضمون من أجل الإجابة على تساؤلات البحث، فلا يمكن استنتاج أهداف النص من الكلمة، أو استخراج المواضيع المتكررة من الجملة دون فهم الفكرة في سياق الفقرة، خاصة وأن جريدة الوطن *El Watan* ناطقة باللغة الفرنسية، فلاحظنا أن مؤلفي المقال الافتتاحي وفي أغلب النصوص التي تم تحليلها، يعبرون عن الفكرة الواحدة في فقرة كاملة وموظفين أحيانا الأمثال والتعبيرات الشعبية، واقتباسات ذات الأصل الفرنسي التي تحتاج إلى فهم معانيها من أجل استنتاج الفكرة والمعنى منها.

ووحدة الفكرة من أكثر الوحدات شيوعا واستخداما في بحوث الإعلام لأن تناول الفكرة كوحدة تحليل يفيد في تحديد الاتجاهات والأحكام التي تقع على محتوى الإعلام، ولأنها الوحدة التي تحكم تناول الكاتب للوحدات الأخرى (الكلمة - الجملة - الفقرة) حيث يتم اختيارها وبنائها بدقة لتخدم المعنى الذي يحاول الكاتب توصيله إلى القارئ، ويتحدد من خلال تكرار هذه الأفكار والمعاني اتجاه الكاتب أو المحتوى أو الوسيلة من الأمور والقضايا المطروحة على الرأي العام"².

¹ محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، مرجع سبق ذكره، ص 136.

² المرجع نفسه، ص 140.

3. تصميم استمارة التحليل:

"توفر استمارة التحليل للباحث إطارا محددًا لتسجيل المعلومات التي تفي بمتطلبات البحث، حيث يتم تصميمها بما يتفق وأغراض التحليل، وتعتبر كميًا عن رموز الوثيقة الواحدة، التي تشمل فئات التصنيف، ووحدات التحليل، ووحدات القياس، بالإضافة إلى البيانات الأولية عن وثيقة المحتوى.¹" واستمارة التحليل باعتبارها إطارًا كميًا لبيانات البحث، فإنها تعتبر نهاية عملية ملاحظة الباحث للمحتوى في وثائق النشر أو الإذاعة أو العرض، وبداية عملية العد والإحصاء للرموز الكمية واستخراج النتائج الكمية ورسم العلاقات الإحصائية بينها تمهيدًا لتفسير النتائج والاستدلال من خلالها.²

وفي هذه الدراسة قمنا بتصميم استمارة تحليل مضمون افتتاحيات العينة الصادرة في جريدة الوطن *El Watan* أثناء أزمة جانفي 2011، وذلك للتعرف على كيفية معالجة الصحيفة لهذه الأزمة والاتجاهات التي تبنتها وموقفها من إدارة الأزمة، كما سعت الدراسة من خلال تحليل محتوى هذه الافتتاحيات إلى اكتشاف أهداف الجريدة وراء معالجة هذه الأزمة وهذا للوقوف على الدور الذي لعبته صحيفة الوطن *El Watan* في معالجة أزمة جانفي 2011. ولقد تم إعداد الاستمارة على ضوء الدراسة الاستطلاعية والقراءة الأولية والموضوعية لكل الافتتاحيات التي نشرت أثناء الأزمة والتي تناولت موضوعها. ثم قمنا بعرض هذه الاستمارة على مجموعة من الأساتذة المحكمين الآتية أسماؤهم:

1- د. بن دنية فاطمة الزهراء - أستاذة بقسم علوم الإعلام والاتصال - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة مستغانم.

¹ المرجع نفسه، ص 152.

² المرجع نفسه، ص 153.

2- د.عزام أبو الحمام- أستاذ بقسم علوم الإعلام والاتصال- الجامعة العربية المفتوحة- فرع الأردن.

3- د.بن عمارة سعيدة - أستاذة بقسم علوم الإعلام والاتصال- المركز الجامعي غليزان.

أشار سادة الأساتذة إلى أهمية الموضوع وإشكاليته وإلى صلاحية الاستمارة للتطبيق وأنها تقيس ما يفترض قياسه بالفعل، وهذا بالإضافة إلى بعض الملاحظات وإلى بعض التعديلات اللازم إجراءها. وفيما يلي رصد للتعديلات التي أشاروا إليها المحكمين:

• حجم العينة: حيث بلغ عدد أفراد العينة قبل التعديل خمسين (50) افتتاحية كلها عالجت موضوع الأزمة من بداية الأحداث إلى غاية استرجاع الاستقرار والنظام العام في الدولة، و لقد رأت لجنة المحكمين أنه من الأفضل تقليص حجم العينة في حدود سياق البحث.

• التصنيف وتحديد الفئات: رأت لجنة المحكمين ضرورة حذف بعض المؤشرات لبعض الفئات الفرعية التي لا تقي بالغرض في البحث أو إضافة أخرى، كما أشار المحكمين إلى تغيير تسمية بعض الفئات حسب طبيعة الموضوع وأبعاده.

وبعد إجراء التعديلات السابقة التي أشارت إليها لجنة المحكمين، تم إعداد استمارة تحليل المضمون في الشكل النهائي لها كما هو موضح في الملحق رقم (1) ثم قمنا بتجميع البيانات وإعداد جداول التفرغ وحساب التكرارات والنسب المئوية وذلك لتحديد دور صحيفة الوطن *El Watan* في معالجة أزمة جانفي 2011.

4. العد والقياس:

"العد والقياس هو المطلب النهائي في عملية الترميز، ويمهد للعرض الإحصائي وعقد المقارنات ودراسة الارتباطات وتفسير النتائج الكمية المعبرة عن السمات الخاصة بمحتوى الإعلام.¹ ولقد سبق في المراحل السابقة أن مهدنا لعملية العد والقياس وذلك عند التصنيف واختيار الفئات وتحديد الوحدات.

إذن تعتبر هذه الخطوة تطبيقاً للخطوات السابقة حيث قمنا باختيار نظام العد والقياس وهو وحدة الفكرة في سياق الفقرة، وتم تصنيف المحتوى إلى خمس فئات رئيسية وسبعة عشر فئات فرعية. تلي هذه المرحلة اختيار أسلوب العد والقياس ثم تفريغ البيانات ورصد النتائج وتفسيرها.

أسلوب العد والقياس هو "نظام التسجيل الكمي لوحدات المحتوى وفئاته ومتغيراته الخارجية بطريقة منتظمة تعيد بناء المحتوى في شكل أرقام وأعداد يمكن من خلال المعالجة الإحصائية لها الوصول إلى النتائج الكمية التي تسهم في التفسير والاستدلال وتحقيق أهداف الدراسة".²

وفي إطار أهداف الدراسة وفروضها فلقد اخترنا أسلوب التكرار كطريقة لعد الوحدات ويقوم هذا الأسلوب على حساب عدد تكرار الفئات أو الوحدات في المحتوى.

¹ المرجع نفسه، ص 171.

² المرجع نفسه، ص 181.

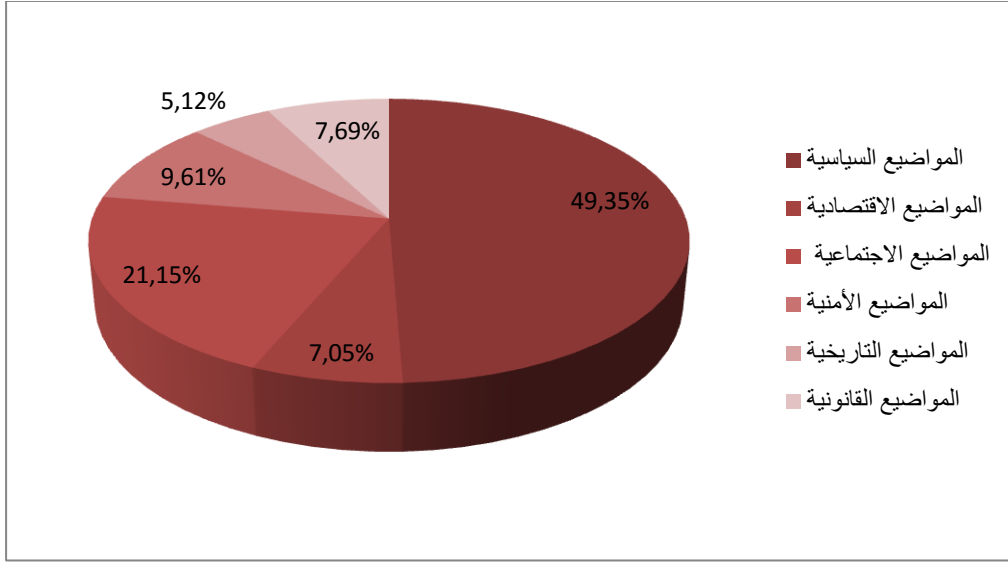
1- فئات الموضوع:

"تستهدف هذه الفئة الإجابة على السؤال على ما يدور موضوع المحتوى، وتفيد هذه الفئات في الكشف عن مراكز الاهتمام في المحتوى، وذلك أن الوسيلة الإعلامية تعطي اهتماما للموضوعات التي تتفق مع سياستها التحريرية، فما ينشر منها يعتبر أهم مما لا ينشر، وما ينشر بتوسع يعتبر أهم أيضا مما ينشر في مجالات محدودة أو أوقات متفرقة ويقل تكرارا النشر فيها عن غيرها مما يحتل الاهتمام لدى الوسيلة الإعلامية".¹

فئات الموضوع	التكرارات	النسبة المئوية
المواضيع السياسية	77	49,35%
المواضيع الاقتصادية	11	7,05%
المواضيع الاجتماعية	33	21,15%
المواضيع الأمنية	15	9,61%
المواضيع التاريخية	08	5,12%
المواضيع القانونية	12	7,69%
المجموع	156	100%

جدول رقم (08) تكرارات الفئات الفرعية لفئات الموضوع في افتتاحيات العينة.

¹ المرجع نفسه، ص-ص 120 - 121.



رسم بياني لتكرارات الفئات الفرعية لفئات الموضوع.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول رقم (08) تكرارات الفئات الفرعية لفئات الموضوع في المقالات الافتتاحية لصحيفة الوطن *El Watan* الصادرة في أعداد العينة أثناء أزمة جانفي 2011، كما يبين الجدول النسب المئوية لكل فئة، ونلاحظ من خلالها أن فئة المواضيع السياسية كان لها الصدارة بنسبة 49,35% من مجموع المواضيع تم تليها فئة المواضيع الاجتماعية بنسبة 21,15% وهتان النسبتان تدلان على أن المواضيع السياسية والمواضيع الاجتماعية كانت الأكثر تناولا في المقال الافتتاحي أثناء الأزمة تم تأتي المواضيع الأخرى التي لم تتعدى نسبتها 10% لكل فئة. 9,61% نسبة المواضيع الأمنية، 7,69% نسبة المواضيع القانونية، و7,05% نسبة المواضيع الاقتصادية وأخيرا 5,12% نسبة المواضيع التاريخية.

ب- التحليل الكيفي:

ركزت صحيفة الوطن *El Watan* عند معالجتها لأزمة جانفي 2011 في المقال الافتتاحي على المواضيع السياسية بنسبة %49,35 وهي أعلى نسبة مقابل المواضيع الأخرى، وهذا يوحي بأن الجريدة ترى في الأزمة حدث سياسي بالدرجة الأولى، حيث تكررت المواضيع السياسية 77 مرة في عشر افتتاحيات، وكلها تربط الوضع السياسي في الجزائر آنذاك بأسباب ظهور الأزمة، وآفاق تطورها وهذا عكس ما أدلت به الحكومة الجزائرية التي أكدت أن أزمة جانفي 2011 هي نتيجة لمشاكل اقتصادية واجتماعية ولا تتطلب تغيير سياسي مثلما كان يحدث في تونس ومصر.

كما أعطت الجريدة أهمية للمواضيع الاجتماعية في الافتتاحيات التي تناولت الأزمة وذلك بنسبة %21,15 وهي ثاني مرتبة بعد المواضيع السياسية وهذا يعني أن صحيفة الوطن *El Watan* اهتمت بالقضايا والأحداث الاجتماعية التي كانت تجري خلال الأزمة. كما تبين هذه النسبة المئوية أن الجريدة قاربت بين الثورة الديمقراطية في تونس ثم في مصر التي بدأت بالمظاهرات وانتهت بتغيير سياسي وقلع الرؤساء، بأحداث أزمة جانفي 2011.

نلاحظ أن جريدة الوطن *El Watan* لم تتناول المواضيع الأخرى (الاقتصادية، الأمنية، التاريخية والقانونية) في المقال الافتتاحي بنفس الكثافة التي تناولت بها المواضيع السياسية والاجتماعية رغم هذا، تكررت المواضيع الأمنية 15 مرة أي %9,61 وهذه النسبة تدل على مدى أهمية الوضع الأمني أثناء الأزمة بالنسبة للصحيفة التي رأت ضرورة السماح للمواطنين بإنشاء مسيرات دون منعهم عن طريق الشرطة. ثم احتلت المواضيع القانونية المرتبة الرابعة بنسبة %7,69 وتدل هذه النسبة على إهمال الصحيفة للجانب القانوني من القضية، ويعتبر من أهم أبعاد الأزمة، فقد

تميزت المظاهرات بحركات مطالبة للحقوق وبإلغاء حالة الطوارئ القائمة منذ التسعينات وبإصلاح سياسي وتحقيق للديمقراطية.

تناولت الجريدة المواضيع الاقتصادية بنسبة قدرت بـ 7,05% وهذا يعني أنها لم تولي اهتماما بالجانب الاقتصادي المتعلق بالأزمة، وهذا ما تم تفسيره سابقا حول أسباب الأزمة، حيث ترى الصحيفة أن أزمة جانفي 2011 هي أزمة سياسية وأن الوضع الاقتصادي ما هو إلا سبب إضافي ومشجع لاندلاع المظاهرات وأحداث الشغب.

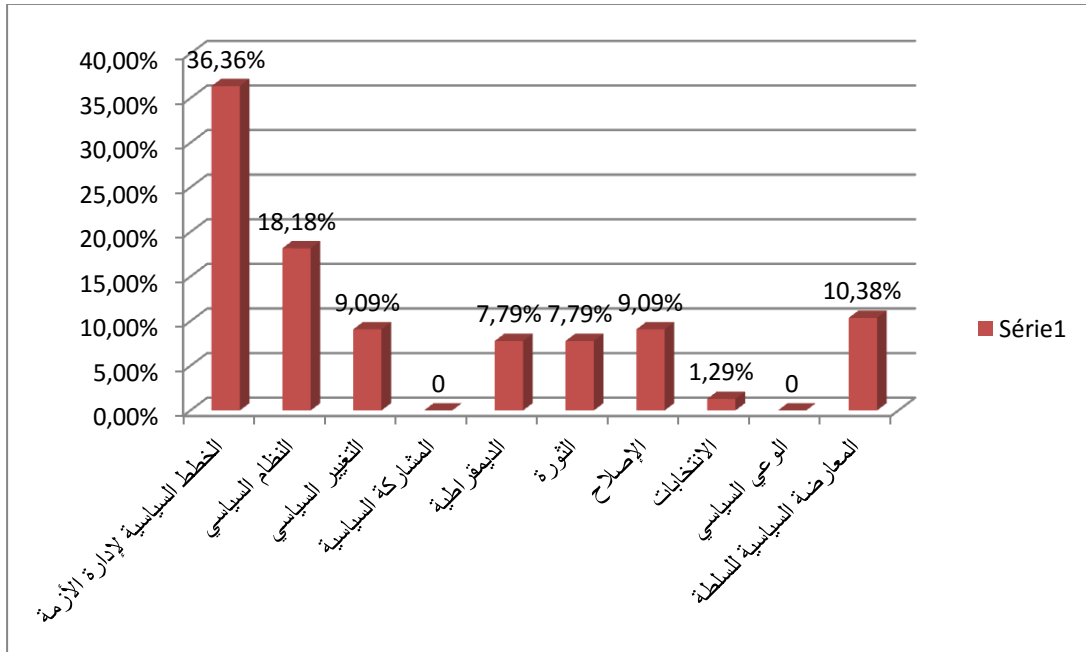
وجاءت في المرتبة الأخيرة المواضيع التاريخية بنسبة 5,12% وذلك راجع إلى استرجاع، مؤلفو المقال الافتتاحي، لأحداث تاريخية وربطها بأحداث الأزمة وذلك بتكرار ثمان مرات في عشر افتتاحيات تم تحليلها مما يدل على رأي الصحيفة المتمثل في تشبيه أزمة جانفي 2011 بأحداث تاريخية مهمة في الجزائر سوف يتم تفصيلها لاحقا.

1-1 - فئة المواضيع السياسية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع السياسية
36,36%	28	الخطط السياسية لإدارة الأزمة
18,18%	14	النظام السياسي
9,09%	7	التغيير السياسي
0	0	المشاركة السياسية
7,79%	6	الديمقراطية
7,79%	6	الثورة
9,09%	7	الإصلاح
1,29%	1	الانتخابات
0	0	الوعي السياسي
10,38%	8	المعارضة السياسية للسلطة
100%	77	المجموع

جدول رقم (09) تكرارات عناصر فئة المواضيع السياسية.

الإطار التطبيقي



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع السياسية.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول رقم (09) التكرارات والنسب المئوية لعناصر الفئة الفرعية، فئة المواضيع السياسية، حيث قمنا بتحديد أهم المواضيع السياسية المتعلقة بأحداث الأزمة والتي تناولتها الجريدة في المقال الافتتاحي وذلك بعد القراءة الأولية والموضوعية لعينة الدراسة.

ونقصد بالخطط السياسية لإدارة الأزمة كل الإجراءات التي اتخذتها الحكومة وإدارة الأزمة لمعالجة الأحداث واسترجاع الاستقرار في الدولة، وقدرت نسبة تناول هذا الموضوع بـ 36,36% وهذه أعلى نسبة من مجموع المواضيع السياسية التي تناولتها الصحيفة في افتتاحيات العينة. ثم تليها نسبة 18,18% الخاصة بموضوع النظام السياسي في الجزائر. أما موضوع المعارضة السياسية للسلطة فقدرت نسبة معالجته بـ 10,38%، ثم في المرتبة الرابعة موضوعي التغيير السياسي والإصلاح بنفس النسبة 9,09% كذلك بالنسبة لموضوعي الديمقراطية والثورة تقاسما نفس النسبة وهي

7,79% وآخر موضوع ترتيبا في المواضيع السياسية هو موضوع الانتخابات بتكرار مرة واحدة فقط أي 1,29%. أما موضوعي الوعي السياسي والمشاركة السياسية فانعدم تناولهما في محتوى افتتاحيات الصحيفة خلال أزمة جانفي 2011.

ب- التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع السياسية أن صحيفة الوطن *El Watan* تناولت موضوع الخطط السياسية لإدارة الأزمة بنسبة كبيرة من مجموع الافتتاحيات التي قمنا بتحليلها، وهذا يبين وجهة نظر الجريدة التي لم تهتم بمناقشة أسباب الأزمة وآفاقها أكثر من اهتمامها بالاستراتيجيات التي اعتمدها الحكومة وإدارة الأزمة لمعالجتها. كما لاحظنا أن الصحيفة تناولت في افتتاحيات العينة موضوع النظام السياسي بمعدل 14 مرة في عشر افتتاحيات (18,18%) وهذا ما يبين لنا أن الجريدة عالجت الأزمة من وجهة نظر سياسية فركزت على المواضيع السياسية أكثر من غيرها وفي هذه المواضيع السياسية اهتمت بالخطط السياسية لإدارة الأزمة وبالنظام السياسي بدرجة كبيرة مما يعني أن صحيفة الوطن *El Watan* تعتبر أن أزمة جانفي 2011 هي مشكلة سياسية وحلها ترجع إلى الحكومة وإلى النظام السياسي الغير صالح لها.

تكرر موضوع المعارضة السياسية للسلطة في الافتتاحيات المعالجة لأزمة جانفي 2011 في أعداد العينة لجريدة الوطن *El Watan* بنسبة 10,38%، هذا المعدل يدل على رأي الجريدة حول المظاهرات والانتفاضات التي ميزت أحداث جانفي 2011 والتي عبرت عنها بالمعارضة السياسية للسلطة عن طريق المنظمات والأحزاب السياسية مثل التي نادى المجتمع الجزائري للنهوض بالدولة والمطالبة بإصلاح النظام ومنها: "التجمع من أجل الثقافة والديمقراطية" (RCD) حزب سياسي جزائري قائم منذ

1989 و"التسيقية الوطنية من أجل التغيير والديمقراطية" (CNCDD) أنشأت في جانفي 2011. كما تبين هذه النسبة أهمية هذا الموضوع في أزمة جانفي 2011 بالنسبة للصحيفة التي كتبت أفكارا إيجابية حول هذه المعارضة مما يعني تأييدها ومساندتها لها.

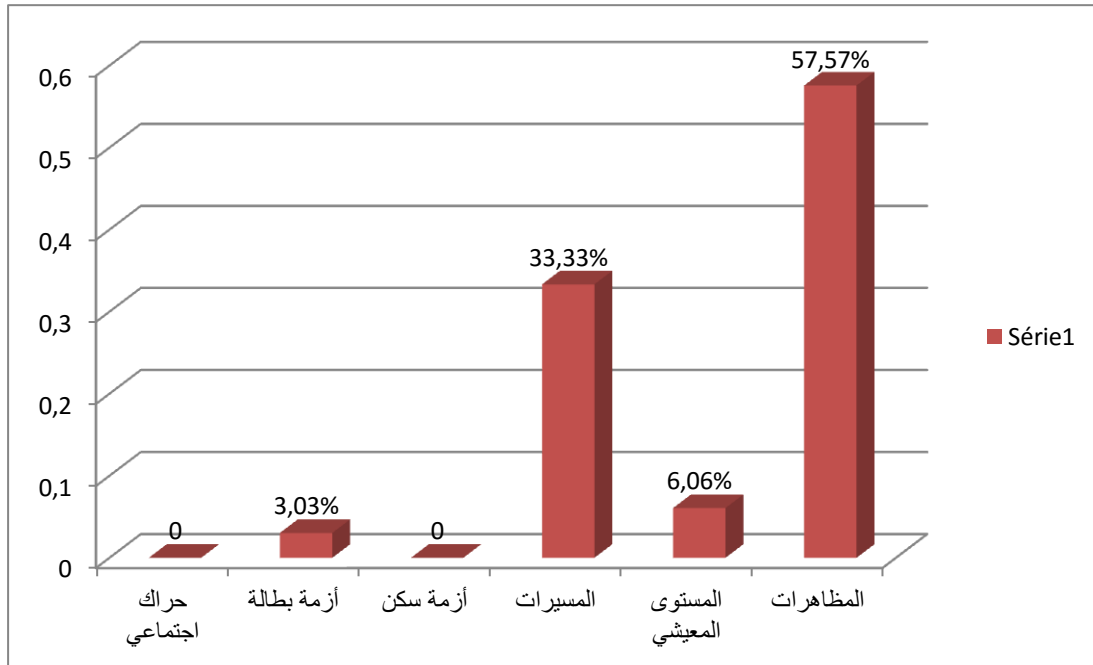
وقد اهتمت الجريدة في المقال الافتتاحي بموضوعي الإصلاح والتغيير السياسي في معالجتها للأزمة بنفس النسبة (9,09%) مما يدل على رأيها حول أحداث الأزمة، المتمثل في المطالبة بالإصلاح والتغيير السياسيين، كفرد من أفراد المجتمع المدني. وتكرر موضوع الثورة الذي يدل على تشبيه الصحيفة لأحداث أزمة جانفي 2011 بالثورة وخاصة الثورات الديمقراطية التي كانت تحدث في تونس ومصر، فتبين لنا هذه النسبة أن المقال الافتتاحي للجريدة يعبر عن موقف سلبي للصحيفة التي تنبأت بالثورة في الجزائر وهو ما لم يتحقق بعد ذلك. كما نادى بالتغيير السياسي والإصلاح وتحقيق الديمقراطية، حيث تكرر الموضوعين (التغيير السياسي والإصلاح) بنفس النسبة أي 7,79% ليأتي موضوع الانتخابات في آخر مرتبة بنسبة 1,29% وذلك لأن فترة الأزمة لم تتزامن مع الانتخابات ما يبرز عدم اهتمام الصحيفة بها، فتكرر هذا الموضوع مرة واحدة تحدثت فيه الجريدة على الإصلاح ابتداء من الانتخابات التشريعية لـ 2012 والانتخابات الرئاسية لـ 2014.

لم تتناول الجريدة في المقال الافتتاحي لموضوعي الوعي السياسي والمشاركة السياسية، وما نلاحظه أن الموضوعين متعلقين جدا بموضوع الأزمة وأهمية نشر الوعي السياسي لدى الرأي العام والحث على المشاركة السياسية من أهم المواضيع الواجب على الإعلام بثها في مثل هذه الأوضاع، ورغم هذا لم تولي الصحيفة اهتماما بالموضوعين وذلك راجع إلى أولوياتها عند معالجة أحداث الأزمة ووجهة نظرها من هذه الأخيرة وتركيزها على مواضيع أخرى لتدعيم موقفها.

1-2- فئة المواضيع الاجتماعية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع الاجتماعية
0	0	حراك اجتماعي
3,03%	1	أزمة بطالة
0	0	أزمة سكن
33,33%	11	المسيرات
6,06%	2	المستوى المعيشي
57,57%	19	المظاهرات
100%	33	المجموع

جدول (10) تكرارات عناصر فئة المواضيع الاجتماعية



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع الاجتماعية.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول أعلاه تكرارات عناصر فئة المواضيع الاجتماعية، احتل موضوع المظاهرات العنيفة التي ميزت أزمة جانفي 2011 صدارة الترتيب بنسبة %57,57، و%33,33 نسبة المسيرات (السلمية) جاءت في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة موضوع المستوى المعيشي بنسبة %6,06، ونجد في المرتبة الأخيرة موضوع أزمة البطالة بنسبة %3,03 ولم تعر صحيفة الوطن *El Watan* أي اهتمام لموضوعي الحراك الاجتماعي وأزمة السكن.

ب- التحليل الكيفي:

يتضح من خلال قراءة النسب المتحصل عليها على مدى اهتمام صحيفة الوطن *El Watan* بموضوع المظاهرات وأحداث الشغب التي تميزت بها أزمة جانفي 2011 حيث قدر معدل تكراراته بـ %57,57 مقابل موضوع المسيرات السلمية التي جاءت في المرتبة الثانية بنسبة %33,33، حيث لعب الشارع الجزائري دورا في تفعيل هذه الأزمة وكان سببا في ظهورها وتطورها وقد سعت الصحيفة إلى تقديم وجهة نظرها وموقفها من هذه الأحداث في المقال الافتتاحي. بينما لم تتناول الصحيفة في هذا النوع الصحفي موضوع المستوى المعيشي والأزمات الجانبية مثل: أزمة السكن وأزمة البطالة التي كان يعيشها المجتمع الجزائري، بنفس الكثافة التي عالجت بها موضوعي المظاهرات والمسيرات وذلك في رأينا، أن الصحيفة اهتمت أكثر بالوسيلة التي اختارها المجتمع الجزائري لتحقيق مطالبه أي التغيير والإصلاح السياسيين، ولم تبد اهتماما كبيرا بالأسباب التي أدت إلى المظاهرات فالصحيفة حلت الأزمة تبعا لتطور الأحداث وليس تبعا لدوافعها.

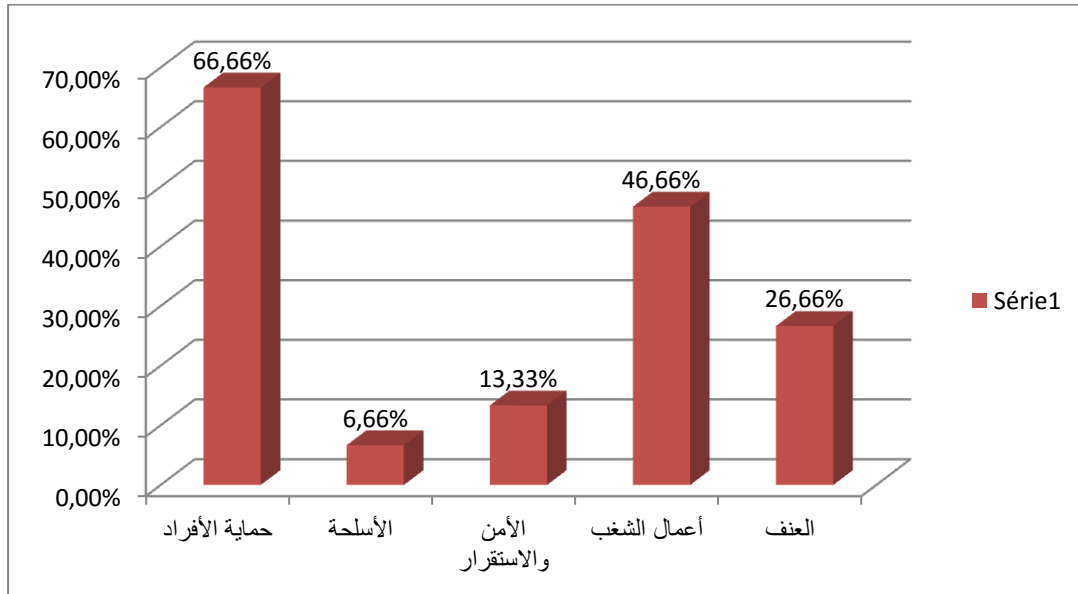
الإطار التطبيقي

كما انعدم تكرار موضوع الحراك الاجتماعي الذي رأينا أهميته في مثل هذه القضايا والذي يعبر عن التطور أو التراجع الاجتماعي جراء حركات الإصلاح السياسي والاجتماعي.

1-3- فئة المواضيع الأمنية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع الأمنية
6,66%	1	حماية الأفراد
6,66%	1	الأسلحة
13,33%	2	الأمن والاستقرار
46,66%	7	أعمال الشغب
26,66%	4	العنف
100%	15	المجموع

جدول رقم (11) تكرارات عناصر فئة المواضيع الأمنية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع الأمنية.

أ- التحليل الكمي:

تكشف بيانات الجدول رقم (11) أن النسبة الغالبة هي 46,66% الخاصة بموضوع أعمال الشغب تم تليها نسبة موضوع العنف بـ 26,66%، أما موضوع الأمن

الإطار التطبيقي

والاستقرار فاحتل المرتبة الثالثة بنسبة 13,33% وتقاسم موضوعي الأسلحة وحماية الأفراد المرتبة الرابعة بنسبة 6,66%.

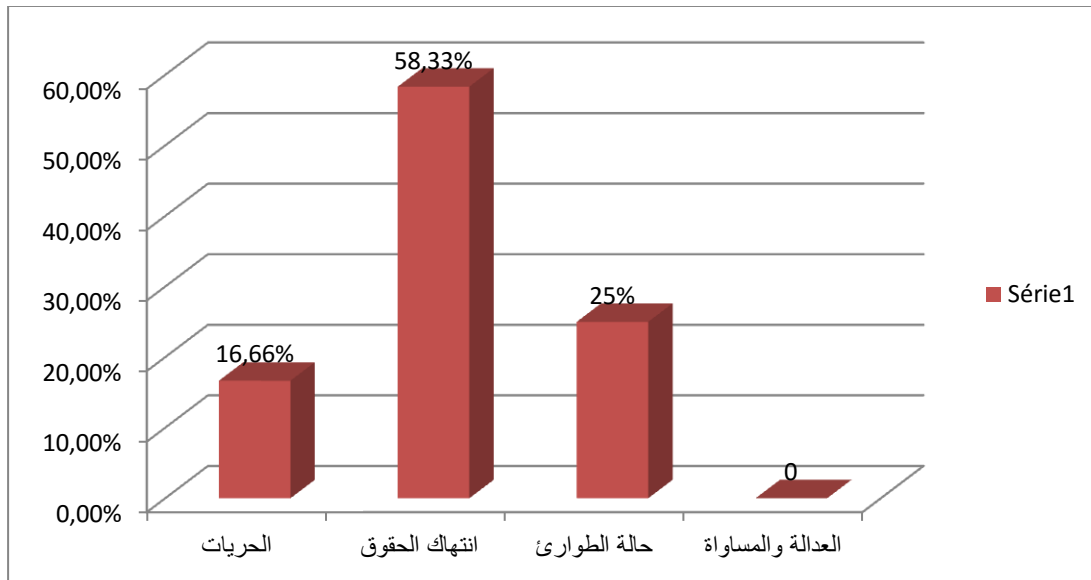
ب-التحليل الكيفي:

من خلال تحليل المقال الافتتاحي لصحيفة الوطن *El Watan* في أعداد العينة الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011، لاحظنا أن موضوع أعمال الشغب بلغ نسبة 46,66% مما يدل أهمية على الوضع الأمني الذي كان يحدث أثناء الأزمة، ويأتي موضوع العنف في المرتبة الثانية بنسبة 26,66% ونستنتج من أهمية هاتين النسبتين في جدول التكرارات أن صحيفة الوطن تميل إلى إبراز الجانب الأزموي الذي يتصف بالخسائر المادية والبشرية أكثر من لجونها للمواضيع المتعلقة بحماية الأفراد (6,66%) والأسلحة (6,66%) وأهمية تحقيق الأمن والاستقرار (13,33%) وذلك لتبرير وتدعيم وجهة نظرها حول أوضاع الأزمة وكيفية مواجهتها من طرف السلطة.

1- 4- فئة المواضيع القانونية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع القانونية
16,66%	2	الحريات
58,33%	7	انتهاك الحقوق
25%	3	حالة الطوارئ
0	0	العدالة والمساواة
100%	12	المجموع

جدول رقم (12) تكرارات عناصر فئة المواضيع القانونية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع الاقتصادية.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (12) تكرارات عناصر فئة المواضيع القانونية، وتشير أرقام هذا الجدول إلى تناول موضوع انتهاك الحقوق المدنية والسياسية بنسبة 58,33% وتناول

موضوع حالة الطوارئ بنسبة 25%، ثم موضوع الحريات الأساسية بنسبة 16,66% ولا يوجد أي تكرار لموضوع العدالة والمساواة.

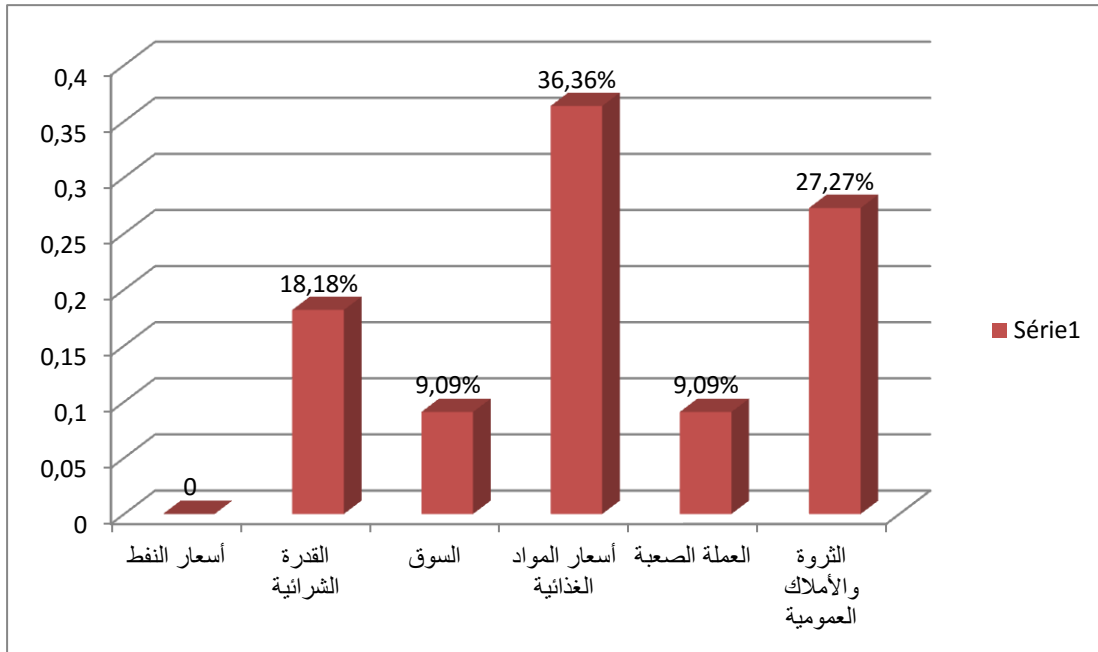
ب- التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال تحليل مضمون المقال الافتتاحي الظاهر في أعداد العينة من جريدة الوطن *El Watan* أثناء أزمة جانفي 2011 أن موضوع انتهاكات الحقوق المدنية والسياسية في الجزائر احتل صدارة الترتيب بنسبة 58,33% ما يدل على موقف الجريدة حيال إدارة الأزمة والحكومة التي مارست بالنسبة لها انتهاكات في حق المتظاهرين والمطالبين بالإصلاح السياسي، كما تعبر هذه النسبة عن ردة فعل الصحيفة ضد مديرو الأزمة. وتدل نسبة تناول موضوع حالة الطوارئ على اهتمام الصحيفة به إذ يعتبر من أهم المطالب التي دافع عنها الشارع الجزائري أثناء الأزمة. وتبين أن الجريدة دافعت هي الثانية عن هذا الطلب وساندت الشعب الجزائري من خلال معالجتها لهذا الموضوع، أما موضوع الحريات الأساسية فتكرر مرتين بنسبة 16,66% وتعني هذه الأخيرة دعم الصحيفة لقضية الدفاع عن الحريات الأساسية من بينها الحق في التجمع والحق في التظاهر (أي رفع حالة الطوارئ).

1-5- فئة المواضيع الاقتصادية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع الاقتصادية
0	0	أسعار النفط
18,18%	2	القدرة الشرائية
9,09%	1	السوق
36,36%	4	أسعار المواد الغذائية
9,09%	1	العملة الصعبة
27,27%	3	الثروة والأموال العمومية
100%	11	المجموع

جدول رقم (13) تكرارات عناصر فئة المواضيع الاقتصادية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع الاقتصادية.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (13) تكرارات عناصر فئة المواضيع الاقتصادية واحتل موضوع أسعار المواد الغذائية صدارة الترتيب بنسبة %36,36، ونجد في المرتبة الثانية موضوع الثروة الجزائرية والأموال العمومية بنسبة %27,27، وجاء موضوع القدرة الشرائية في المرتبة الثالثة بنسبة %18,18، وتقاسم المرتبة الرابعة موضوعي السوق والعملية الصعبة بنسبة %9,09 في حين لم تعر صحيفة الوطن *El Watan* أي اهتمام لموضوع أسعار النفط.

ب- التحليل الكيفي:

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن موضوع أسعار المواد الغذائية تكرر بنسبة %36,36 ما يعني أن الجريدة تسعى إلى تحليل هذا الموضوع لتكشف سبب انفجار الأزمة، أزمة الزيت والسكر كما يطلق عليها البعض، فعلا فقد سبق الأزمة ارتفاع محسوس في الأسعار المواد الغذائية الأولية أهمها الزيت والسكر مما أدى إلى هيجان الشارع الجزائري ضد غلاء الأسعار. لكن ما نلاحظه هو عدد تكرار الموضوع الذي قدر بأربع مرات في عشر افتتاحيات تم تحليلها بفضل أداة تحليل المحتوى، وهذا العدد قليل جدا عندما ترجع الحكومة سبب الأزمة إلى قضية ارتفاع الأسعار، ونستنتج مما جاء أن الصحيفة تستبعد هذا العامل وتعرض في تحليلها لموضوع الأزمة أسباب أخرى أهمها سياسية.

كما تطرقت صحيفة الوطن *El Watan* في الافتتاحيات المعالجة لأزمة جانفي 2011 لموضوع الثروة الجزائرية والأموال العمومية بنسبة %27,27 تتناول فيه أهمية حماية الأموال العمومية التابعة للشعب الجزائري وعن ما تمتلكه الجزائر من ثروة مالية لم تحسن الحكومة استغلالها لصالح العام، وتدل نسبة توظيف هذا الموضوع في

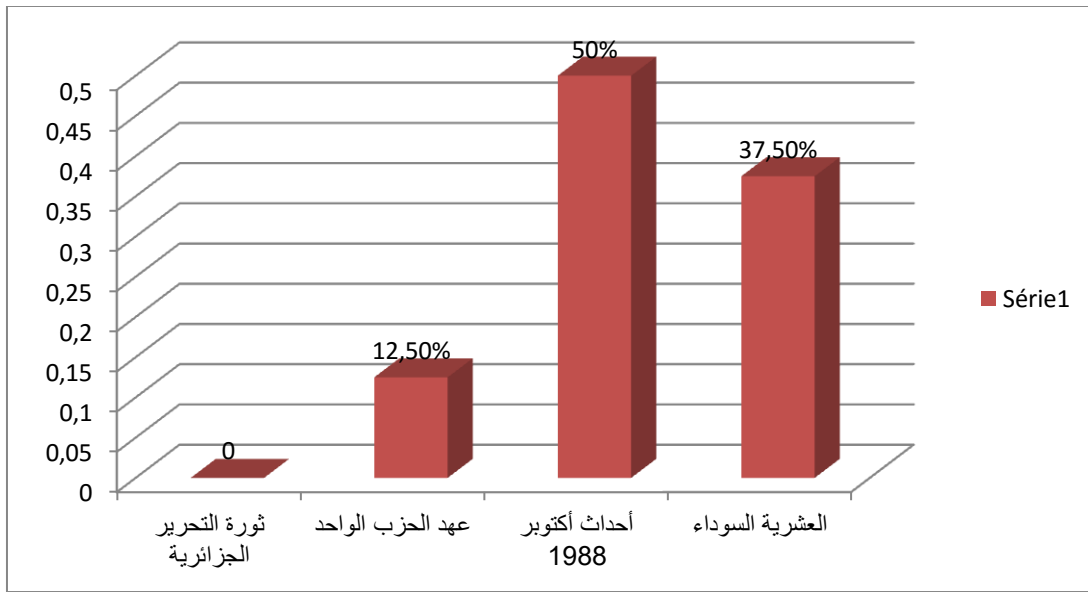
معالجة الأزمة على ربط الظاهرة (أزمة جانفي 2011) بالظروف الاقتصادية في الجزائر آنذاك (التي كانت تتميز بوضع جيد، 100 دولار لبرميل البترول) من أجل التأكيد على عدم وجود عجز أو مشاكل اقتصادية تؤدي إلى هذه الأزمة في الجزائر. بالإضافة إلى تناول موضوع القدرة الشرائية بنسبة 18,18%، التي تشير إلى المظاهرات والانتفاضات الشعبية بسبب ارتفاع أسعار المواد الغذائية.

عالجت صحيفة الوطن *El Watan* موضوعي العملة الصعبة والسوق بنفس النسبة أي 9,09% ولم تتعرض لموضوع أسعار النفط ونستنتج من كل هذه النسب أن الصحيفة استبعدت البعد الاقتصادي في معالجتها لأزمة جانفي 2011، حيث ترى أن الأوضاع الاقتصادية في الجزائر مستقرة وأن ارتفاع أسعار المواد الغذائية وتدهور القدرة الشرائية راجع إلى سوء تسيير الاقتصاد والثروة الجزائرية.

1-6- فئة المواضيع التاريخية:

النسبة المئوية	التكرارات	المواضيع التاريخية
0	0	ثورة التحرير الجزائرية
12,5%	1	عهد الحزب الواحد
50%	4	أحداث أكتوبر 1988
37,5%	3	العشرية السوداء
100%	8	المجموع

جدول رقم (14) تكرارات عناصر فئة المواضيع التاريخية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواضيع التاريخية.

أ- التحليل الكمي:

تشير أرقام الجدول رقم (14) إلى تكرارات عناصر فئة المواضيع التاريخية، ولقد قدرت نسبة المواضيع التاريخية بـ 5,12% من مجموع المواضيع الأخرى التي تم

حساب تكرارها¹. ونجد في المرتبة الأولى في الجدول أعلاه تكرار موضوع أحداث أكتوبر 1988 بنسبة 50%، ثم يأتي موضوع العشرية السوداء أو أزمة التسعينات بنسبة 37,5%، ولم يتكرر موضوع عهد الحزب الواحد إلا مرة واحدة فقط بنسبة 12,5%، أما موضوع ثورة التحرير الجزائرية فانعدم تكراره.

أ- التحليل الكيفي:

سمح تحليل مضمون الافتتاحيات المنشورة في صحيفة الوطن *El Watan* خلال أزمة جانفي 2011 باستنتاج ما يلي:

- تشبيه ومقاربة الجريدة أحداث أزمة جانفي 2011 بأحداث أكتوبر 1988 وذلك، من خلال نسبة تكرار الموضوع (50%)، إذ أن الصحيفة تنبأت في محتوى افتتاحيات العينة بثورة ديمقراطية في الجزائر إثر أزمة جانفي 2011 مثل التي عاشها المجتمع الجزائري في أكتوبر 1988، ما لم يتحقق بعد ذلك. تدل هذه النسبة على مدى اقتناع الصحيفة بهذه الرؤية وعلى إيمانها القوي بضرورة تحقيق الديمقراطية وتغيير الدستور على يد الشارع الجزائري.

- توظيف الصحيفة لأزمة التسعينات الدموية (العشرية السوداء) بنسبة 37,5% لتدعيم رأيها وفكرتها حول أزمة جانفي 2011 وتداعياتها إذا لم يتم تحقيق المطالب.

- عدم تطرق الصحيفة لموضوع ثورة التحرير الجزائرية، أهم حراك سياسي في الجزائر، يدل على توجيهها نحو الأحداث السياسية المتعلقة بالإصلاح السياسي.

¹ أنظر الجدول رقم (..) ص ..

2- فئات الفاعلين:

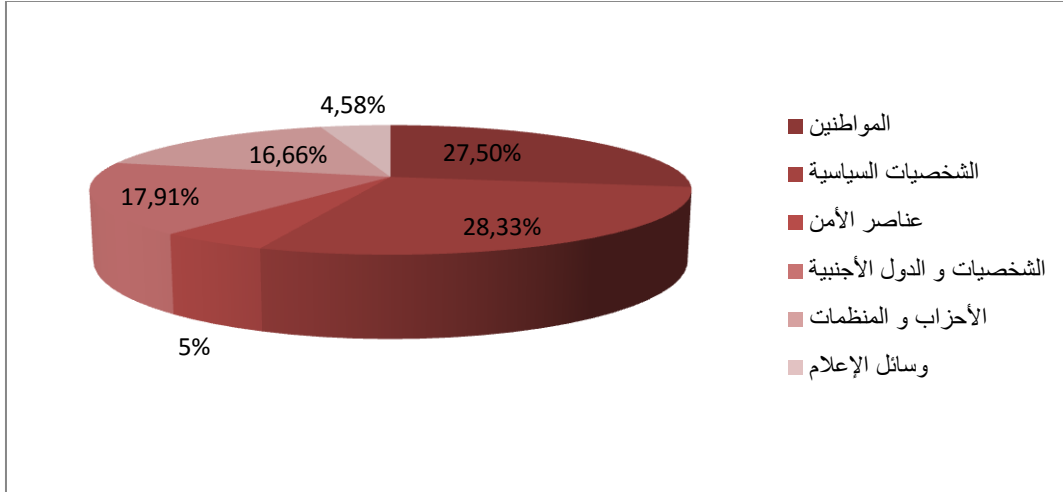
"تساعد هذه الفئة في تحديد الأشخاص والجماعات التي تظهر في المحتوى على أنها قامت بدور ما في تنفيذ أعمال معينة، ويمكن استخدامها في الكشف عن المراكز القيادية، أو الصفوة أو القائمين بدور في توجيه السياسات، وصانعي القرار أو العناصر المؤثرة في اتخاذها".¹

الفاعلين	التكرارات	النسبة المئوية
المواطنين	66	27,5%
الشخصيات السياسية	68	28,33%
عناصر الأمن	12	5%
الشخصيات والدول الأجنبية	43	17,91%
الأحزاب و المنظمات	40	16,66%
وسائل الإعلام	11	4,58%
المجموع	240	100%

جدول رقم (15) تكرارات الفئات الفرعية لفئات الفاعلين.

¹ المرجع نفسه، ص 129.

الإطار التطبيقي



رسم بياني لتكرارات الفئات الفرعية لفئات الفاعلين.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول رقم (15) تكرارات الفئات الفرعية لفئات الفاعلين، تأتي فئة الشخصيات السياسية الوطنية في أعلى الترتيب بنسبة 28,33% ثم تليها نسبة 27,5% الخاصة بفئة المواطنين الجزائريين. وقدرت نسبة فئة الشخصيات والدول الأجنبية بـ 17,91% ونسبة الأحزاب السياسية ومنظمات المجتمع المدني بـ 16,66%، أما فئتي عناصر الأمن ووسائل الإعلام فقدرت بـ 5% و 4,58% على التوالي.

ب- التحليل الكيفي:

يتضح من خلال قراءة النسب المتحصل عليها على ما يلي:

- غلوب تكرار فئة الشخصيات السياسية الوطنية وفئة المواطنين الجزائريين (المدنيين) بنسبتين متقاربتين (28,33% و 27,5% على التوالي) يدل على أهمية دور كلا الفاعلين في أزمة جانفي 2011. فالمواطنون الجزائريون يعبرون عن الشعب الجزائري والمتظاهرين في الشوارع، والشخصيات السياسية تعبر عن الحكومة الجزائرية وممثليها ومديرو الأزمة. ويكشف التحليل عن بروز فاعلين آخرين في مضمون المقال

الافتتاحي وهم الشخصيات والدول الأجنبية وأهمها تونس ومصر. وهذا يدل على استخدام صحيفة الوطن *El Watan* لتجربة تونس ومصر في معالجتها للأزمة الجزائرية من أجل إقناع قرائها بوجهة نظرها حول دعمها للثورة الديمقراطية.

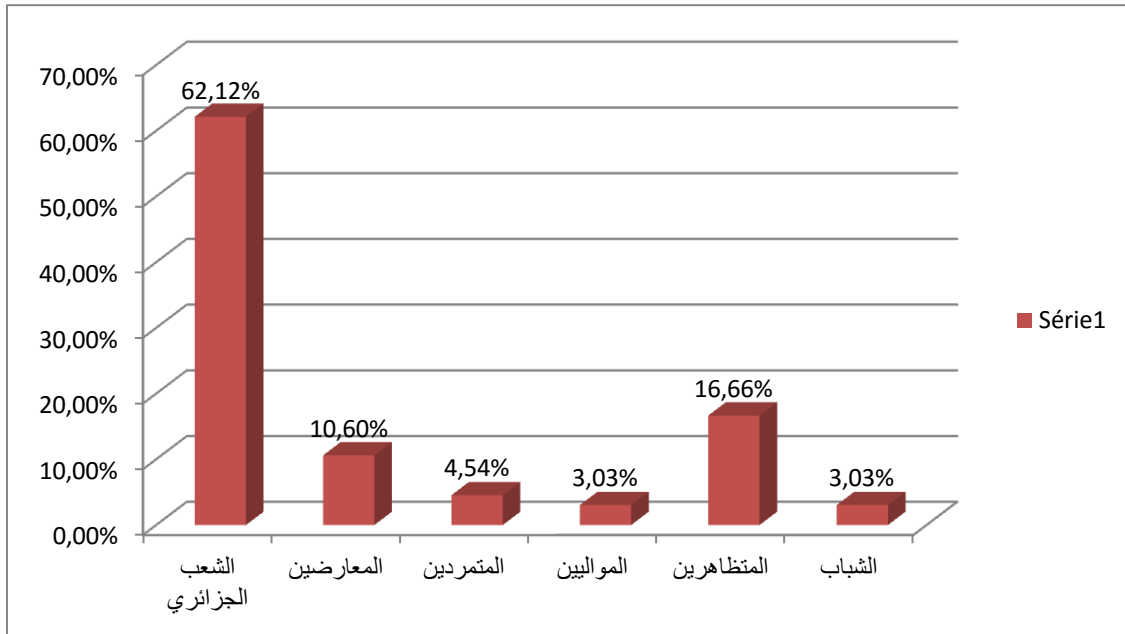
- تكررت فئة الأحزاب السياسية والمنظمات بنسبة 16,66% ما يدل على حضور هذه القوى السياسية والاجتماعية الفاعلة في أحداث الأزمة. كما لعبت شخصية عناصر الأمن دورا في محتوى افتتاحيات العينة بنسبة 5%، تعني هذه الأخيرة وجود عناصر الأمن في أحداث الأزمة وعن مساهمتهم في تسيير هذه الأخيرة.

- تناولت صحيفة الوطن *El Watan* لوسائل الإعلام وتكررت هذه الفئة بنسبة 4,58% وهو تكرار ضعيف مقابل التكرارات الأخرى في الجدول أعلاه، فالجريدة لم تبين الدور المهم والأساسي لهذا الفاعل في معالجة الأزمة.

2-1 - فئة المواطنين:

المواطنين	التكرارات	النسبة المئوية
الشعب الجزائري	41	62,12%
المعارضين	7	10,6%
المتمردين	3	4,54%
المواليين	2	3,03%
المتظاهرين	11	16,66%
الشباب	2	3,03%
المجموع	66	100%

جدول رقم (16) تكرارات عناصر فئة المواطنين.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة المواطنين.

أ- التحليل الكمي:

تشير أرقام الجدول رقم (16) إلى ما يلي:

تكرار الأفكار حول الشعب الجزائري عامة بنسبة 62,12% وهي أعلى نسبة في الجدول، أما شخصية المتظاهرين في أزمة جانفي 2011 فقد تكررت 11 مرة أي بنسبة 16,66%، ثم جاء تكرار المعارضين بنسبة 10,6% والمتمردين بنسبة 4,54% أما تكرار الموالين وتكرار الشباب لم يتعدى مرتين لكل شخصية بنسبة 3,03%.

ب- التحليل الكيفي:

من خلال تحليل مضمون افتتاحيات صحيفة الوطن *El Watan* الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011 قمنا بحساب تكرارات فئة المواطنين كفئة فرعية لفئات الفاعلين وذلك لفهم وتفسير دور المواطن الجزائري في أزمة جانفي 2011 من خلال هذه الجريدة، ولقد استنتجنا ما يلي:

- تكرار الشعب الجزائري بنسبة 62,12% (أعلى نسبة) يدل على أن الجريدة استخدمت اسم الشعب الجزائري كفاعل وكمحرك أساسي لقضية الأزمة، كما أن الصحيفة دافعت عن حق الشعب الجزائري ككل دون الانحياز للفاعلين الآخرين من معارضين أو مواليين.

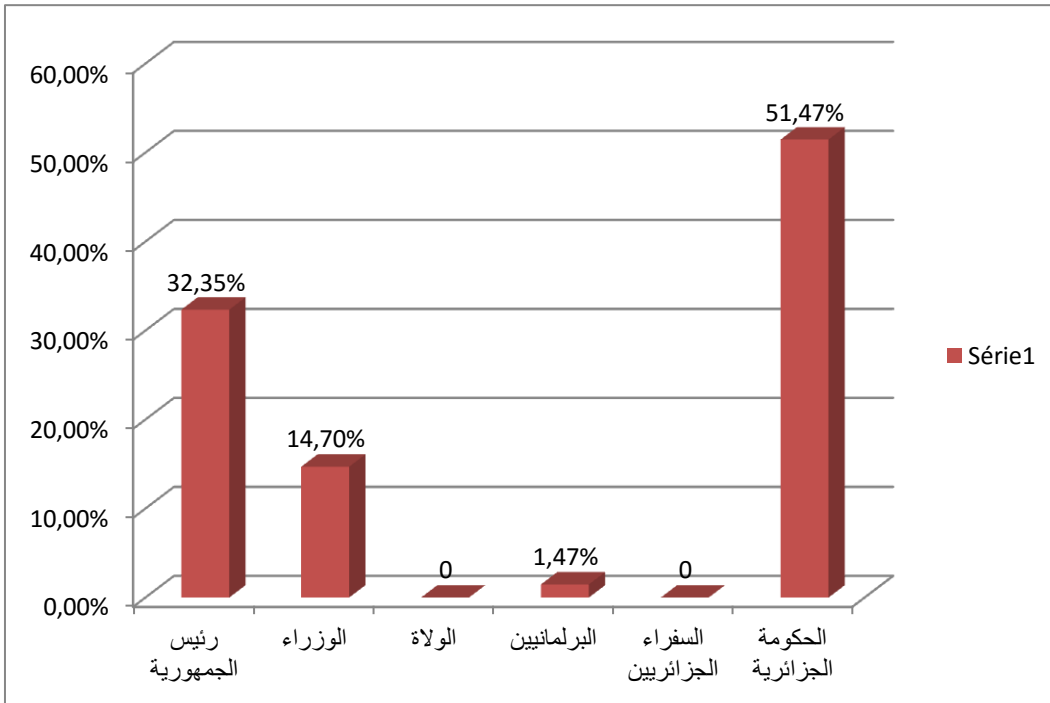
- تمثل نسبة 16,66% تكرار المتظاهرين في مضمون افتتاحيات العينة التي تم تحليلها ويدل على سعي صحيفة الوطن *El Watan* على تفعيل دور المتظاهرين في أزمة جانفي 2011 وتبيين النطاق الرقمي والنطاق السياسي لهذا الفاعل في هذه الأزمة.

- قمنا بحساب تكرار المعارضين والمواليين في مظاهرات الأزمة وكشفنا عن نسبة 10,6% للمعارضين مقابل 3,03% للمواليين، ما يعني أن صحيفة الوطن *El Watan* ترى أن المتظاهرين من الشعب الجزائري في أزمة جانفي 2011 هم المعارضين أكثر من الموالين للنظام السياسي ولتأكيد ذلك، تبين النتائج أن الصحيفة تكلمت كذلك عن المتمردين بنسبة 4,54% التي تدل على أهمية ووزن المعارضة في الأزمة.

2-2- فئة الشخصيات السياسية:

النسبة المئوية	التكرارات	الشخصيات السياسية
32,35%	22	رئيس الجمهورية
14,7%	10	الوزراء
0	0	الولاية
1,47%	1	البرلمانيين
0	0	السفراء الجزائريين
51,47%	35	الحكومة الجزائرية
100%	68	المجموع

جدول رقم (17) تكرارات عناصر فئة الشخصيات السياسية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة الشخصيات السياسية.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول أعلاه تكرارات عناصر فئة الشخصيات السياسية، منها الحكومة أو السلطات الجزائرية التي تم تكرارها بنسبة 51,47% كأعلى نسبة في الجدول ثم يليها تكرار شخصية رئيس الجمهورية "عبد العزيز بوتفليقة" بنسبة 32,35% والوزراء الجزائريين بنسبة 14,7% أما البرلمانين فبلغت نسبة تكرار هذا العنصر 1,47% في حين لم تعر صحيفة الوطن *El Watan* أي اهتمام لعنصري الولاية والسفراء الجزائريين.

ب- التحليل الكيفي:

بعد قراءة النسب المئوية لفئة الشخصيات السياسية الجزائرية الظاهرة في الجدول رقم (17) نستنتج أن صحيفة الوطن *El Watan* تشير إلى الحكومة والسلطات عند تناولها لأزمة جانفي 2011 بمعدل تكرار بلغ 51,47% وهذا يدل على أن الحكومة هي المعني الأول بأحداث هذه الأزمة ومعالجتها من وجهة نظر الصحيفة وعلى رأس هذه الحكومة "رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة" الذي بلغت نسبة تكرار شخصيته 32,35% حيث ترى هذه الصحيفة أن الأزمة راجعة إلى سوء تسيير الرئيس وحكومته لأمر الدولة.

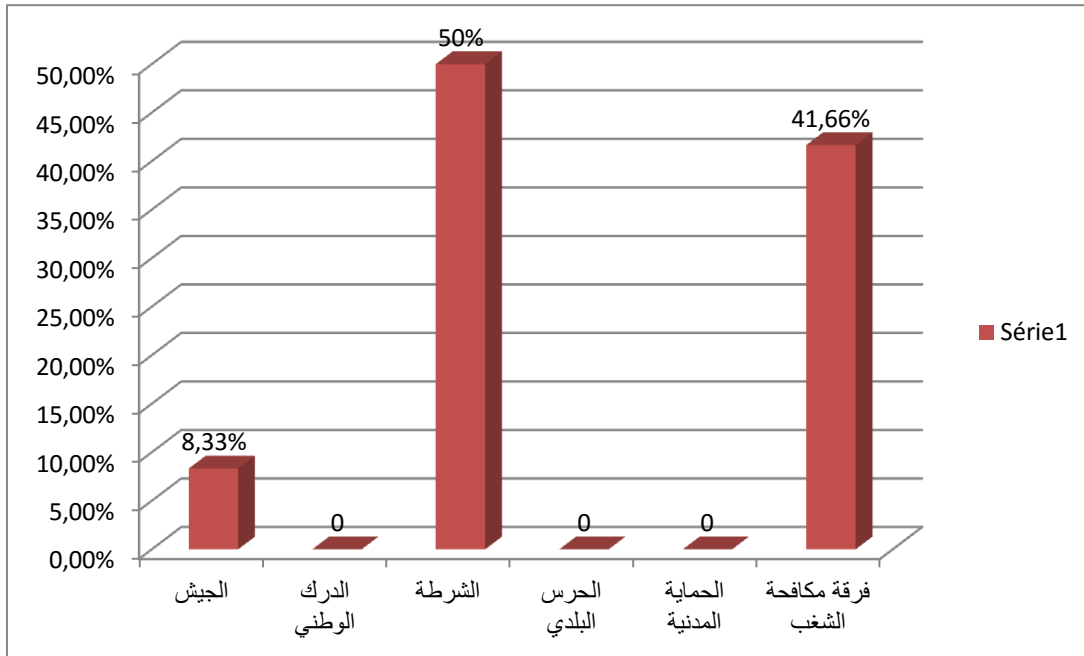
بالإضافة إلى ذلك تم تكرار شخصيات سياسية من الوزراء بنسبة بلغت 14,7% لتدل على أن الصحيفة اختارت أهم المناصب في هرم السلطة لمعالجة الأزمة وذلك لكشف أدوار هذه الشخصيات أو لانتقادها في إدارتها اللازمة.

الإطار التطبيقي

2-3- فئة عناصر الأمن:

عناصر الأمن	التكرارات	النسبة المئوية
الجيش	1	8,33%
الدرك الوطني	0	0
الشرطة	6	50%
الحرس البلدي	0	0
الحماية المدنية	0	0
فرقة مكافحة الشغب	5	41,66%
المجموع	12	100%

جدول رقم (18) تكرارات عناصر فئة عناصر الأمن.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة عناصر الأمن.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (18) تكرارات عناصر فئة عناصر الأمن، هذا الفاعل كان له دور كبير في ضبط وإدارة أحداث أزمة جانفي 2011 ونلاحظ أن تكرار الشرطة بلغ نسبة 50% ثم تكررت بنسبة متقاربة فرقة مكافحة الشغب بـ 41,66% أما الجيش الوطني فلم يتعدى تكراره نسبة 8,33%. ولم تتناول صحيفة الوطن *El Watan* الدرك الوطني، والحرس البلدي، والحماية المدنية كمؤسسات أمنية في مضمون الافتتاحيات.

ب- التحليل الكيفي:

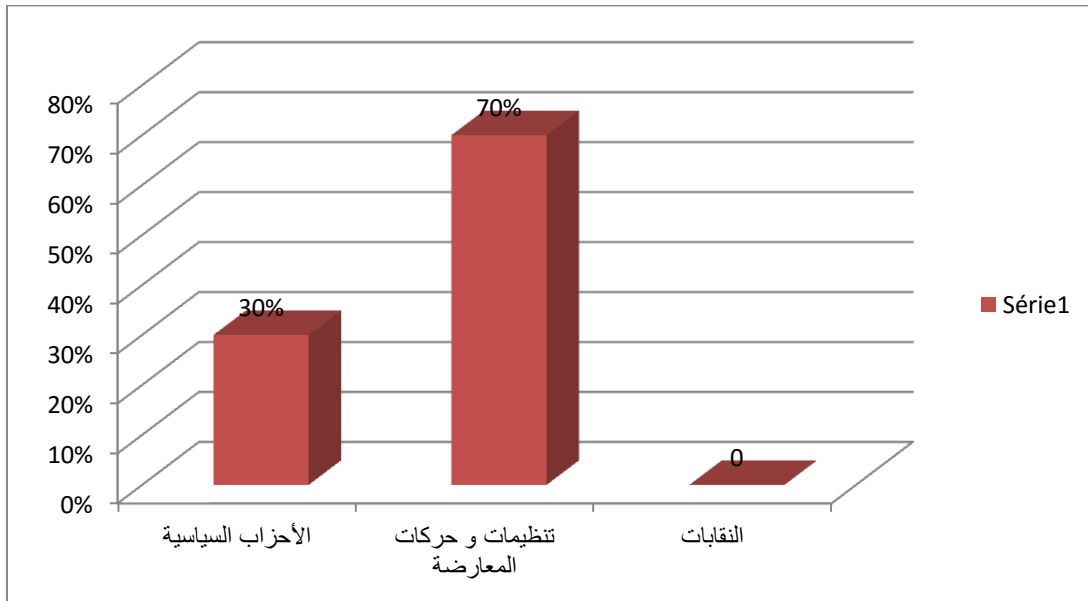
تكشف النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (18) على أن الصحيفة أبرزت الوجود الكبير لعناصر الأمن خلال أزمة جانفي 2011، وذلك لوصف سوء الأوضاع الأمنية أثناء المظاهرات التي اتسمت، بالعنف وأحداث الشغب والاشتباكات بين عناصر الأمن والمتظاهرين.

حيث كشفت البيانات أن نسبة 50% تمثل تكرار عنصر الشرطة وأن نسبة 41,66% تكرار فرقة مكافحة الشغب وتعني هاتين النسبتين أن صحيفة الوطن *El Watan* سعت إلى إظهار دور هذين الفاعلين في تسيير الأزمة وانتقدت غياب التسيير لصالح الشرطة ضد المتظاهرين.

2-4- فئة الأحزاب السياسية والمنظمات:

الأحزاب السياسية والمنظمات	التكرارات	النسبة المئوية
الأحزاب السياسية	12	30%
تنظيمات وحركات المعارضة	28	70%
النقابات	0	0
المجموع	40	100%

جدول رقم (19) تكرارات عناصر فئة الأحزاب السياسية والمنظمات.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة الأحزاب السياسية والمنظمات.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول رقم (19) تكرارات عناصر الأحزاب السياسية والمنظمات وقد سمحت القراءة الأولية الموضوعية لمحتوى افتتاحيات العينة بتحديد هذه العناصر، وبعد تحليل المضمون استنتجنا أن صحيفة الوطن *El Watan* لم تهتم بمؤسسات المجتمع المدني

الأخرى غير تنظيمات وحركات المعارضة بنسبة 70% والأحزاب السياسية بنسبة 30% ويفسر غياب المؤسسات الأخرى بطبيعة الموضوع وأهمية الفاعلين في الأزمة.

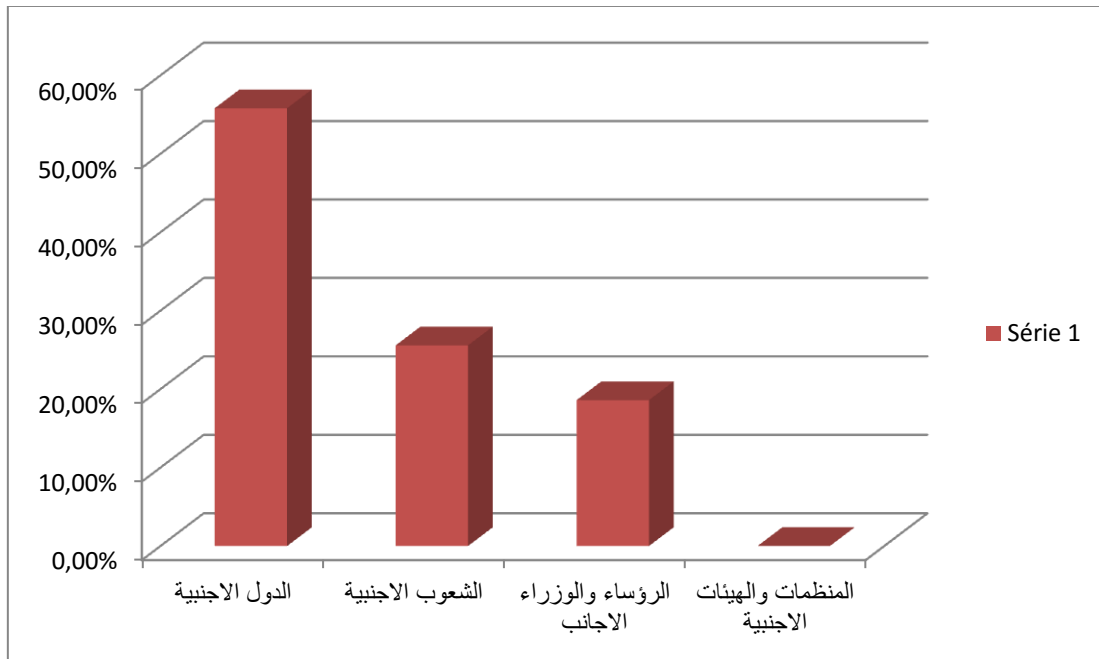
ب- التحليل الكيفي:

يتضح من خلال قراءة النسب المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن صحيفة الوطن *El Watan* اهتمت بتناول وتكرار الدور الذي لعبته تنظيمات وحركات المعارضة في أزمة جانفي 2011، وذلك لتبين أهمية التنظيم في المعارضة لتحقيق المطالب كما أنها انتقدت هذه التنظيمات لعدم لجوءها للتغيير السياسي وذلك بعد الإجراءات التي اتخذتها الحكومة لاسترجاع الاستقرار في الجزائر. وتناولت الصحيفة في المقال الافتتاحي الأحزاب السياسية أو الحزب السياسي الوحيد "التجمع الوطني من أجل الثقافة والديمقراطية" (RCD) لـ"سعيد سعدي"، وكان أول من قاد المعارضة خلال أزمة جانفي 2011 وتبين ذلك في نتائج تحليل المضمون حيث تكرر اسم هذا الحزب بنسبة بلغت 30% مما يعني مساندة الصحيفة لنشاط هذا الحزب وللمعارضة بصفة عامة في الأزمة مقابل غياب تناولها للحركات الموالية للنظام.

2-5- فئة الشخصيات الأجنبية:

النسبة المئوية	التكرارات	الشخصيات الأجنبية
55,81%	24	الدول الأجنبية
25,58%	11	الشعوب الأجنبية
18,6%	8	الرؤساء والوزراء الأجانب
0	0	المنظمات والهيئات الأجنبية
100%	43	المجموع

جدول رقم (20) تكرارات عناصر فئة الشخصيات والدول الأجنبية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة الشخصيات والدول الأجنبية.

أ- التحليل الكمي:

يمثل الجدول رقم (20) تكرارات عناصر فئة الشخصيات والدول الأجنبية، ويتضح من خلال النسب المتحصل عليها تكرار الدول الأجنبية بنسبة 55,81% منها: تونس،

مصر، الولايات المتحدة الأمريكية، الدول الأوروبية، الوطن العربي... الخ. ثم تكرر عنصر الشعوب الأجنبية بنسبة 25,58% ولم يتناول هذا العنصر غير المصريين، التونسيين، والشعوب العربية. وجاء في آخر الترتيب تكرار الرؤساء والوزراء الأجانب بنسبة 18,6% ولم تتكلم الصحفية عن المنظمات والهيئات الأجنبية.

ب- التحليل الكيفي:

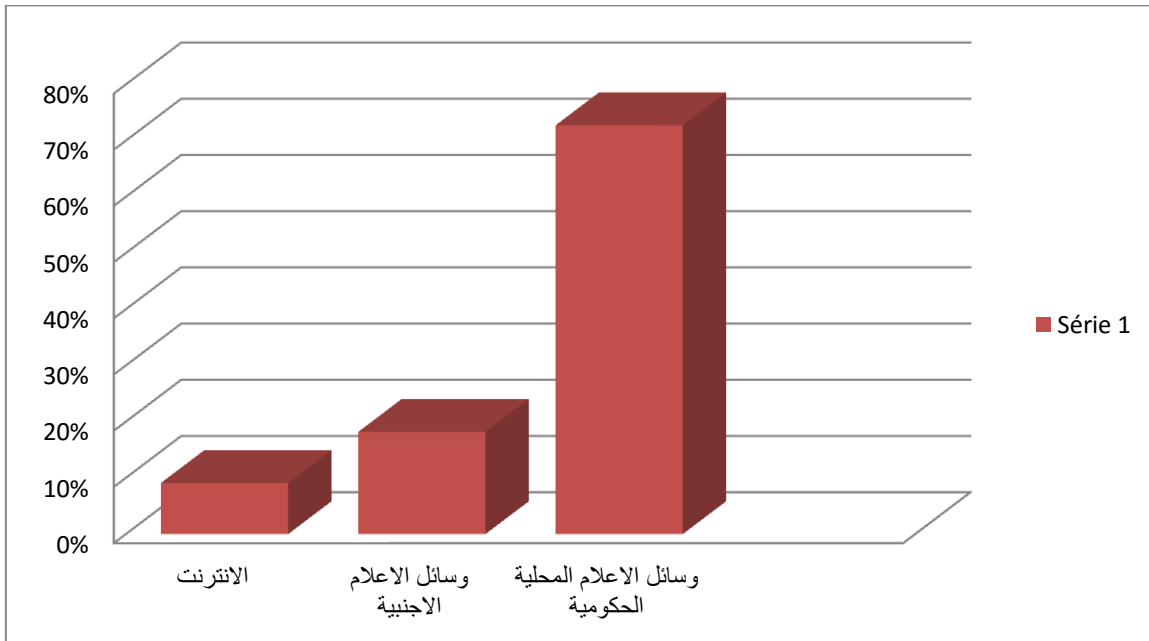
من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن صحيفة الوطن *El Watan* تناولت الدول الأجنبية بنسبة 55,81% ويدل هذا الرقم على استدعاء الصحيفة لأسماء الدول المجاورة أو الدول المتطورة (الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا) كأمثلة وكحجج لبرهنة وجهة نظرها حول ضرورة الانتفاض من أجل تغيير النظام ولمقارنة القضية الجزائرية بقضية الثورات في تونس ومصر آنذاك نظرا لتشابهها وهذا بالتوازي مع تكرارها للشعوب الأجنبية (التونسيين والمصريين) بنسبة 25,58% من أجل التأكيد على حتمية اللجوء إلى الثورة من أجل الإصلاح أو التغيير السياسي. أما تكرار الرؤساء الأجانب فأرجعته الصحيفة إلى نهاية الرئيسين "بن علي" (الرئيس التونسي السابق) و"مبارك" الرئيس المصري السابق بعد تخليهما عن الرئاسة بسبب الثورات الشعبية مما يوحي بأن صحيفة الوطن *El Watan* ترى في هذه الثورات الحلول المناسبة للمشاكل الاجتماعية والسياسية وهي تنادي ضمنا إلى تبني نفس الأسلوب.

الإطار التطبيقي

2-6- فئة وسائل الإعلام:

وسائل الإعلام	التكرارات	النسبة المئوية
الإنترنت	1	9,09%
وسائل الإعلام الأجنبية	2	18,18%
وسائل الإعلام المحلية الحكومية	8	72,72%
المجموع	11	100%

جدول رقم (21) تكرارات عناصر فئة وسائل الإعلام.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة وسائل الاعلام.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (21) تكرارات عناصر فئة وسائل الإعلام، ونلاحظ نسبة تكرار وسائل الإعلام المحلية الحكومية التي بلغت 72,72% وتكرار وسائل الإعلام الأجنبية بنسبة 18,18%، أما الإنترنت كوسيلة إعلامية عالمية فلم يتكرر إلا مرة واحدة بنسبة 9,09%.

ب- التحليل الكيفي:

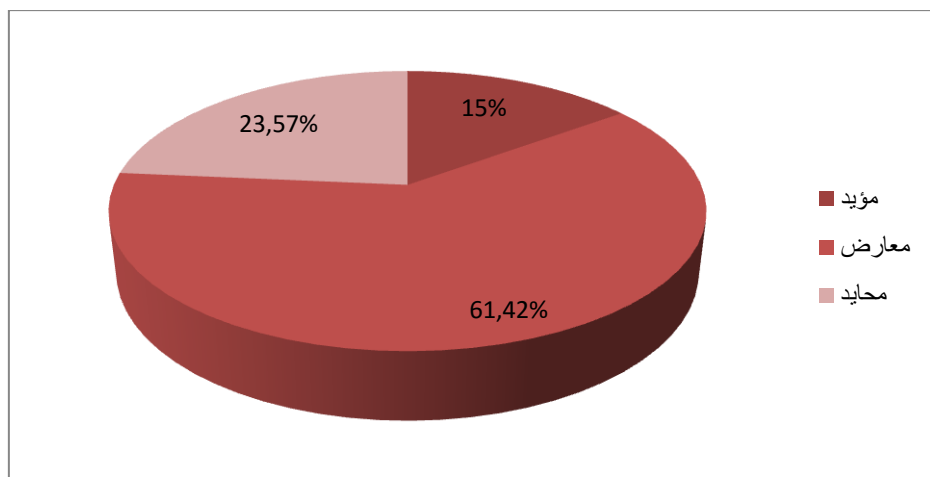
نلاحظ بعد قراءة النسب المتحصل عليها في الجدول رقم (21) ارتفاع نسبة تكرار وسائل الإعلام المحلية الحكومية، وهذا يعني أن هذا الفاعل كان له دور في معالجة الأزمة، وتأكيد صحيفة الوطن *El Watan* على الإعلام الحكومي يدل على انتقادها لدور هذه المؤسسات، خاصة التلفزيون الجزائري (كما ذكرته في الافتتاحيات)، في معالجة الأزمة واستخدام الحكومة لهذا الإعلام في تسيير الأزمة وتوجيه الرأي العام. ويدل تكرار وسائل الإعلام الأجنبية على حجم تطور الأحداث خارج النطاق الجغرافي وعلى تدخل وسائل الإعلام الأجنبية في معالجة هذا الموضوع.

3- فئات الاتجاه:

"تعتبر هذه الفئات من الفئات الشائع استخدامها في بحوث تحليل المحتوى رغم المصاعب العديدة التي تواجه الباحث عند استخدام هذه الفئات، حيث يصعب السيطرة على الذاتية في تحديد الاتجاهات وبصفة خاصة عندما تكون لدى الباحث أحكام مسبقة قد يلجأ إلى توظيف الإجراءات في تأكيد هذه الأحكام، وفئات الاتجاه السائدة هي الاتجاه المؤيد والمعارض والمحايد التي تصنف تبعاً لأوزان معينة تتفق وطبيعة البحث وأهدافه."¹

الاتجاه	التكرارات	النسبة المئوية
مؤيد	21	15%
معارض	86	61.42%
محايد	33	23.57%
المجموع	140	100%

جدول رقم (22) تكرارات عناصر فئات الاتجاه.



رسم بياني لتكرارات فئات الاتجاه.

¹ المرجع نفسه، ص123.

أ- التحليل الكمي:

تشير أرقام الجدول رقم (22) إلى تكرارات فئات الاتجاه في افتتاحيات العينة التي قمنا بتحليل مضمونها ولاحظنا أن النسبة الغالبة هي نسبة الاتجاه المعارض حيث بلغت 62,42%، ونجد في المرتبة الثانية الاتجاه المحايد بنسبة 23,57%، أما الاتجاه المؤيد فبلغت نسبته 15%.

ب- التحليل الكيفي:

تكشف نتائج تحليل مضمون الافتتاحيات أن صحيفة الوطن *El Watan* تبنت الاتجاه المعارض في معالجتها لأزمة جانفي 2011 بنسبة كبيرة بلغت 62,42%، وسمحت لنا القراءة الموضوعية لمحتوى الافتتاحيات بملاحظة الاتجاه المعارض في انتقادها ومعارضتها للحكومة الجزائرية والإجراءات التي اتخذتها من أجل إدارة الأزمة والتصدي لها، كما لاحظنا بعض الأفكار المعارضة للأحزاب وتنظيمات المعارضة التي كانت تقود المظاهرات ولكنها لم تستمر طويلا إلى درجة التغيير السياسي. وهذا الاتجاه المعارض يدل على أن صحيفة الوطن *El watan* كانت مساندة ومدعمة للمظاهرات وحركات التغيير والإصلاح السياسي أثناء أزمة جانفي 2011. وفي المرتبة الثانية يأتي الاتجاه المحايد بنسبة 23,57%، تناولت من خلاله قضايا متعلقة بالأزمة مثل أحداث أكتوبر 1988 وقامت فيه بوصف الأحداث بكل موضوعية دون تبني وجهة نظر معينة وهذا منطقي نظرا لطبيعة هذه الأفكار التي لا تتطلب اتخاذ اتجاه معين.

أما الاتجاه المؤيد فغاب تقريبا عن محتوى الافتتاحيات ورغم هذا ظهر في بعض الأفكار التي تناولت أهمية التظاهر والتجمع من أجل التغيير السياسي.

الإطار التطبيقي

وبناء على هذا التحليل نستنتج أن صحيفة الوطن اتخذت الاتجاه المعارض لمعالجة أزمة جانفي 2011 ولتبيين وجهة نظرها وموقفها من الحكومة وإدارة الأزمة ومقابل هذا تبنت اتجاه مؤيدا لتأكيد دعمها للمظاهرات وللمعارضة.

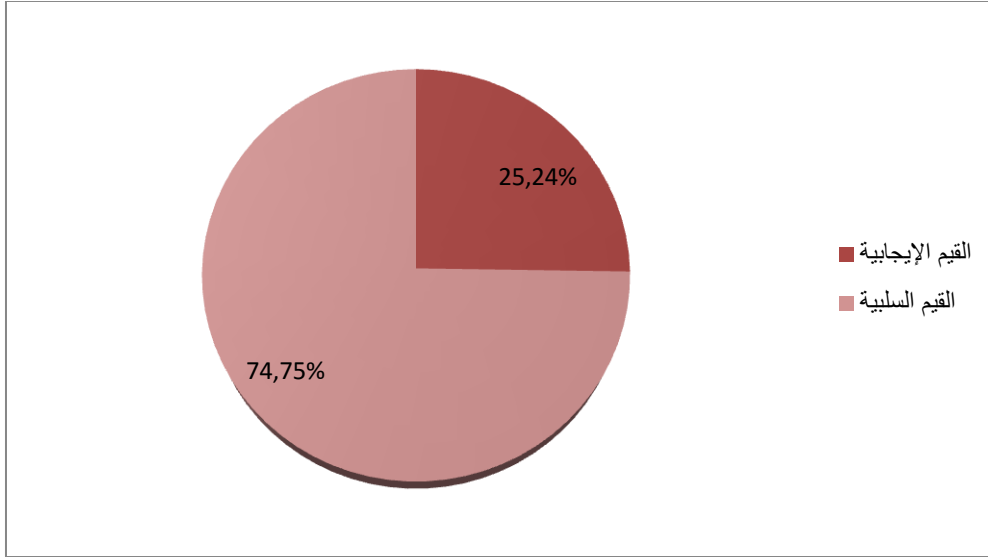
4- فئات القيم:

"تتضمن القيم المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع لتحديد ما هو مرغوب فيه وما هو مرغوب عنه من السلوك، وقد تكون القيم خاصة بالأفراد أو الجماعات، ولها مجالات كثيرة منها اجتماعية، اقتصادية، وسياسية وتمثل معايير وأهدافا لا بد من توافرها في كل مجتمع، ومن القيم ما هو إيجابي مثل: الشجاعة، الكرم، الصبر، الإخلاص، الأمانة، حب الخير للآخرين، تقدير العلم والعلماء، حب السلم والسلام، التضحية والإيثار، الاتزان، التفاؤل احترام الوقت، المحافظة على النظام وغيرها... ومنها ما هو سلبي غير مرغوب فيه مثل: البخل، الجبن، الخيانة، قلة الوفاء، الغش، الخداع، السرقة، احتقار الآخرين، العدوانية، هدر الوقت... وغير ذلك. فهذه الفئة تصلح في تصنيف المعتقدات والأعراف والتقاليد في حياة الجماعات والأشخاص التي يمكن أن تؤثر في سلوكهم وأفكارهم تجاه الموضوعات والقضايا المطروحة."¹

القيم	التكرارات	النسبة المئوية
القيم الإيجابية	26	25,24%
القيم السلبية	77	74,75%
المجموع	103	100%

جدول رقم (23) تكرارات فئات القيم.

¹ وائل عبد الله محمد، ريم أحمد عبد العظيم، مرجع سبق ذكره، ص 147.



رسم بياني لتكرارات فئات القيم.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (23) تكرارات فئات القيم، أين أخذت القيم السلبية النسبة الأكبر وبلغت 74,75% مقابل القيم الإيجابية التي بلغت نسبتها 25,24%. تم تحديد القيم من سياق الفكرة وليس الكلمة، إذ رأينا أن الكلمات لا تساعدنا في استنتاج القيم التي تحمل مفهومها الذاتي والنسبي لذلك وفي سياق الموضوع كان لابد من استخراج القيمة من الفكرة كاملة.

ب- التحليل الكيفي:

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (23) أن مضمون افتتاحيات العينة في صحيفة الوطن *El Watan* أثناء أزمة جانفي 2011 يحمل قيما سلبية أكثر منها إيجابية بفرق شديد 74,75% مقابل 25,25%. تدل هاتين النسبتين المؤنيتين على وجهة نظر الصحيفة وعلى المعايير التي اخترتها لمعالجة الأزمة، حيث غلبت القيم السلبية التي تعبر عن قناعات الصحيفة، موقفها واتجاهاتها نحو الأوضاع الاجتماعية والسياسية في الجزائر أثناء الأزمة ونذرت القيم الإيجابية في مضمون الافتتاحيات التي

الإطار التطبيقي

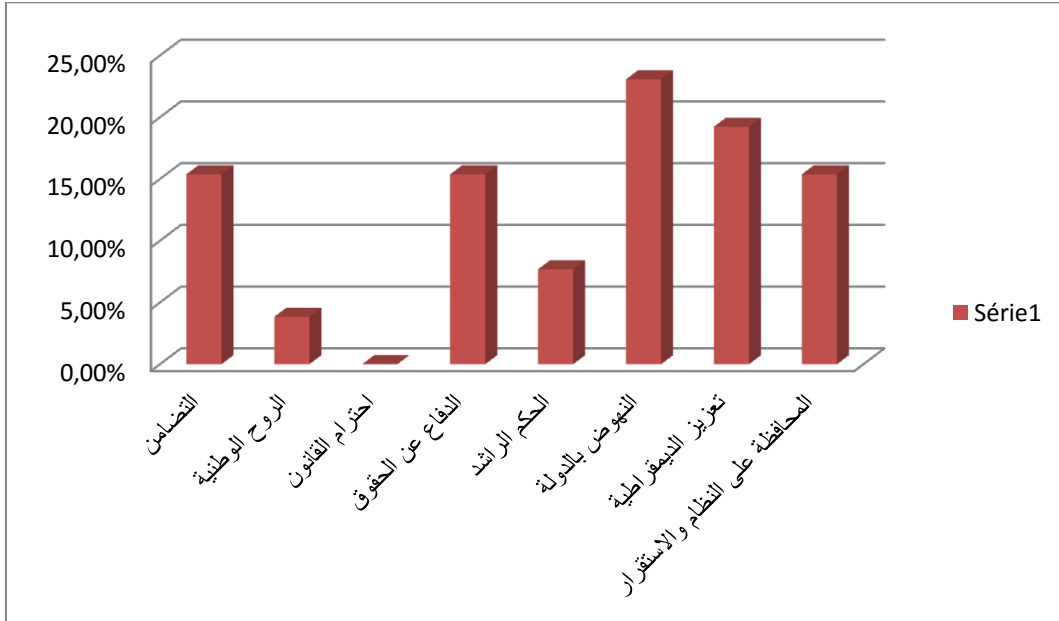
تساعد على معرفة وفهم الأزمة وتعمل على ترشيد سلوك الأفراد وتوعيتهم وبعث الطمأنينة عكس القيم السلبية التي تزيد من حدة الأمور وتفاقم أوضاع الأزمة.

الإطار التطبيقي

4-1 - فئة القيم الإيجابية:

النسبة المئوية	التكرارات	القيم الايجابية
15,38%	4	التضامن
3,84%	1	الروح الوطنية
0	0	احترام القانون
15,38%	4	الدفاع عن الحقوق
7,69%	2	الحكم الرشيد
23,07%	6	النهوض بالدولة
19,23%	5	تعزيز الديمقراطية
15,38%	4	المحافظة على النظام والاستقرار
100%	26	المجموع

جدول رقم (24) تكرارات عناصر فئة القيم الإيجابية.



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة القيم الايجابية.

أ- التحليل الكمي:

تشير أرقام الجدول الخاص بتكرارات عناصر فئة القيم الإيجابية، إلى أن قيمة "النهوض بالدولة" احتلت صدارة الترتيب بنسبة 27,07%، تليها في المرتبة الثانية قيمة "تعزيز الديمقراطية" بنسبة 19,23%، وتقاسمت المرتبة الثالثة قيم "التضامن" "الدفاع عن الحقوق"، "والمحافظة على النظام والاستقرار" بنسبة 15,38%، ونجد في المرتبة الرابعة قيمة "الحكم الراشد" بنسبة 7,69%، أما قيمة "الروح الوطنية" فلم تتكرر إلا مرة واحدة بنسبة 3,84% في حين لم تذكر صحيفة الوطن *El Watan* قيمة "احترام القانون".

ب- التحليل الكيفي:

ساعد تحليل مضمون افتتاحيات العينة الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011 على حساب تكرارات فئة القيم الإيجابية، حيث لاحظنا أن قيمة "النهوض بالدولة" تكررت أكثر من القيم الإيجابية الأخرى وهذا يدل على سعي الجريدة إلى توعية الشعب الجزائري بأهمية إنقاذ الدولة وإصلاح الأنظمة السياسية، الاقتصادية والاجتماعية وإعادة بناء الوطن. وتبرز هذه الفكرة أكثر في نسبة تكرار قيمة "تعزيز الديمقراطية" التي تدل على اعتقاد صحيفة الوطن *El Watan* أنه، ولعدم تكرار أحداث أكتوبر 1988، لا بد من تحقيق الديمقراطية وبناء قاعدة ديمقراطية حقيقية تسمح للجزائريين بممارسة حرياتهم السياسية والاجتماعية مثل حرية التجمع والحق في المشاركة السياسية والحق في المعارضة. ولاحظنا أيضا أن قيم "التضامن"، "الدفاع عن الحقوق" و"المحافظة على النظام والاستقرار" تكررت بنفس النسبة، وكلها تصب في نفس المبدأ وهو تفادي العنف من أجل تحقيق المصلحة العامة وذلك ببناء الوحدة الجزائرية

والحفاظ على السلم في الدولة من أجل تجنب تكرار أحداث أكتوبر 1988 وما آلت إليه الأوضاع في الجزائر أثناء التسعينات.

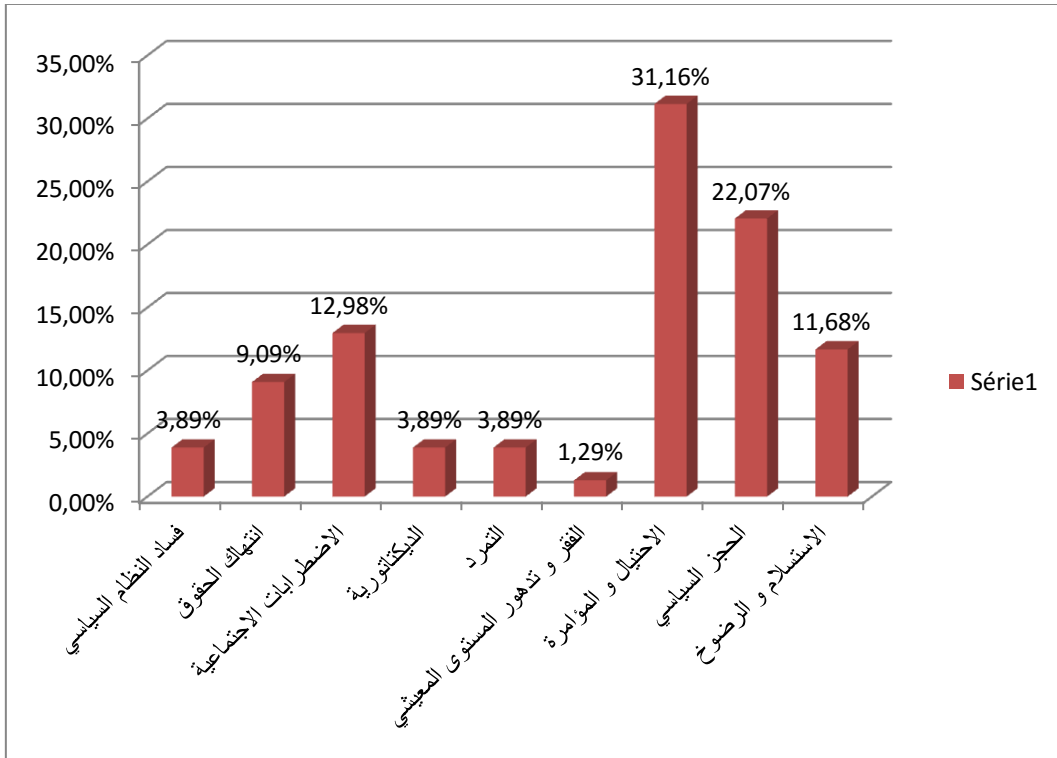
ومن القيم الإيجابية، قيمة "الحكم الراشد" فلم تتكرر إلا مرتين بنسبة 7,69% وتدل هذه النسبة على عدم اعتراف الصحيفة بوجود حكم راشد في الجزائر مع تدهور الأوضاع السياسية أثناء الأزمة، كما تبين هذه النسبة رأي الصحيفة حول أسباب هذه الحالة الأزمومية المتعلقة بفساد النظام في الجزائر. واحتلت قيمة "الروح الوطنية" المرتبة الأخيرة في جدول تكرارات القيم الإيجابية، ورغم هذا تدل نسبة تكرارها على اهتمام الصحيفة بإحياء الروح الوطنية ونشر قيم حب الوطن والولاء والتضحية لصالح الوطن. وبينت النتائج أن قيمة "احترام القانون" انعدم تكرارها في محتوى الافتتاحيات وهذا يدل على أن يومية الوطن *El Watan* لا ترى في المظاهرات وأعمال الشغب انتهاكا للقوانين مثلما صرحت به الحكومة وبعض الوزراء، وإنما هو أسلوب ردعي ضد السلطات التي منعت الشارع الجزائري من التظاهر ومن إنشاء مسيرات بسبب حالة الطوارئ القائمة منذ التسعينات، كما تعتبر الصحيفة أن هذه المظاهرات هي نتيجة لتراكمات المشاكل السياسية والاجتماعية في الجزائر.

4-2- فئة القيم السلبية:

النسبة المئوية	التكرارات	القيم السلبية
3,89%	3	فساد النظام السياسي
9,09%	7	انتهاك الحقوق
12,98%	10	الاضطرابات الاجتماعية
3,89%	3	الديكتاتورية
3,89%	3	التمرد
1,29%	1	الفقر وتدهور المستوى المعيشي
31,16%	24	الاحتيال والمؤامرة
22,07%	17	الحجز السياسي
11,68%	9	الاستسلام والرضوخ
100%	77	المجموع

جدول رقم (25) تكرارات عناصر فئة القيم السلبية.

الإطار التطبيقي



رسم بياني لتكرارات عناصر فئة القيم السلبية.

أ- التحليل الكمي:

يبين الجدول رقم (25) تكرارات عناصر فئة القيم السلبية التي احتلت الصدارة في جدول تكرارات فئة القيم. ولتحديد أكثر لهذه القيم السلبية قمنا بحساب تكراراتها كما هو موضح في الجدول أعلاه واستنتجنا ما يلي:

تكرر قيمة "الاحتيال والمؤامرة" بأعلى نسبة بلغت 31,16%، ثم تأتي قيمة "العجز السياسي" بنسبة 22,07%، ونجد في المرتبة الثالثة قيمة الاضطرابات الاجتماعية بنسبة 12,98%، وقيمة "الاستسلام والرضوخ" بنسبة 11,68%، ثم تأتي قيمة "انتهاك الحقوق" بنسبة 9,09%، وقيم "فساد النظام السياسي"، "الديكتاتورية"، و"التمرد" بنفس النسبة المئوية 3,89%، وجاء في آخر ترتيب في الجدول قيمة "الفقر وتدهور المستوى المعيشي" بنسبة 1,29%.

ب- التحليل الكيفي:

نستنتج من النسب المتحصل عليها في الجدول رقم (25) أن مضمون افتتاحيات العينة تميز بالقيم السلبية أكثر من القيم الإيجابية وأبرز هذه القيم (القيم السلبية) هي قيمة "الاحتيايل والمؤامرة" أي تلاعب الحكومة على شعبها وتآمرها لخداعه وحرمانه من حقوقه أثناء الأزمة. ويعني تكرار هذه القيمة، محاول الصحيفة إقناع قرائها بأن الحكومة وراء سوء الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية وأن التدابير التي أخذتها من أجل حل الأزمة ما هي إلا أساليب لتضليل الشعب واستبعاد فكرة التغيير السياسي.

وتمثل نسبة 22,07% تكرار قيمة "العجز السياسي" أي فشل الحكومة والنظام السياسي في تسيير أمور الدولة مما أدى إلى ظهور أزمة جانفي 2011، كما يعني "العجز السياسي" إخفاق الحكومة في مواجهة الأزمة وعدم تبنيها لإصلاحات حقيقية في النظام. تدل نسبة تكرار هذه القيمة على رأي الصحيفة وقناعاتها بأن الحكومة الجزائرية آنذاك لم تكن قادرة على تسيير الدولة وتحقيق التطور والتقدم المستمر بالاستناد إلى مبادئ وقيم الديمقراطية.

وظهرت في محتوى الافتتاحيات قيمة "الاضطرابات الاجتماعية" أي المظاهرات والانتفاضات التي تميزت بها أزمة جانفي 2011، ويدل تكرار هذه القيمة على أن الطابع الأزموي للأحداث غلب على المضمون أي أن صحيفة الوطن *El Watan* عالجت الأزمة من جانبها العنيف بوصف المظاهرات وحالات الاشتباك بين الشعب والشرطة، مما يساعد على نشر قيم العنف واللجوء إلى التمرد من أجل المطالبة بالحقوق، هذا بالإضافة إلى تكرار قيمة "التمرد" على السلطة بنسبة 3,89% لتأكيد ما سبق توضيحه.

وتكررت قيمة "الرضوخ والاستسلام"، التي تعني تراجع الشعب الجزائري عن المسيرات والمظاهرات وحركات المعارضة التي تصف فيها صحيفة الوطن *El Watan* خوف الشعب الجزائري وتخليه عن حقوقه وانسحابه من الشارع وعدم تحقيقه للديمقراطية مثل الشعوب التونسية والمصرية، تدل نسبة تكرار هذه القيمة (11,68%) عن الموقف السلبي للصحيفة، حيث كانت ضد هذا التراجع كما يعني تناولها لهذه القيمة، اعتقادها بأن انسحاب الشارع الجزائري هو استسلام للأوضاع الناتجة عن سوء التنظيم وعن غياب المجتمع المدني الذي كان يقود المظاهرات في بداية الأزمة. ولكن في رأينا أن هذا الاستسلام أو الانسحاب سببه تفضيل الشعب الجزائري للاستقرار بعد كل الأزمات التي عاشها، وقناعته ببعض الإصلاحات التي انتهجتها الحكومة.

تدل نسبة تكرار قيمة "انتهاك الحقوق" (9,09%) على محاولة الصحيفة توعية قرائها بحماية حقوقهم أو الدفاع عنها أو المطالبة بها كما تسعى إلى كشف انتهاكات السلطة لهذه الحقوق وتلعب دورا غير مباشر في حماية هذه الأخيرة.

ويأتي في آخر ترتيب تكرار قيمتي "فساد النظام السياسي" و"الديكتاتورية" بنفس النسبة المئوية، وكلتا القيمتين تحملان فكرة الحكم الفاسد والسيطرة على الحكم وعلى أملاك الدولة، ويدل تكرار هاتين القيمتين على اتجاه الصحيفة المعادي للنظام الجزائري واتهامه بالفساد وبتدهور الأوضاع السياسية، الاجتماعية، والاقتصادية. ويظهر هذا أيضا من خلال تكرار قيمة الفقر وتدهور المستوى المعيشي التي تدل على سعي الجريدة لإثبات أن الحكومة الجزائرية آنذاك غير صالحة لإدارة الدولة وتحقيق التطور الاقتصادي والحضاري.

5- فئة الأهداف:

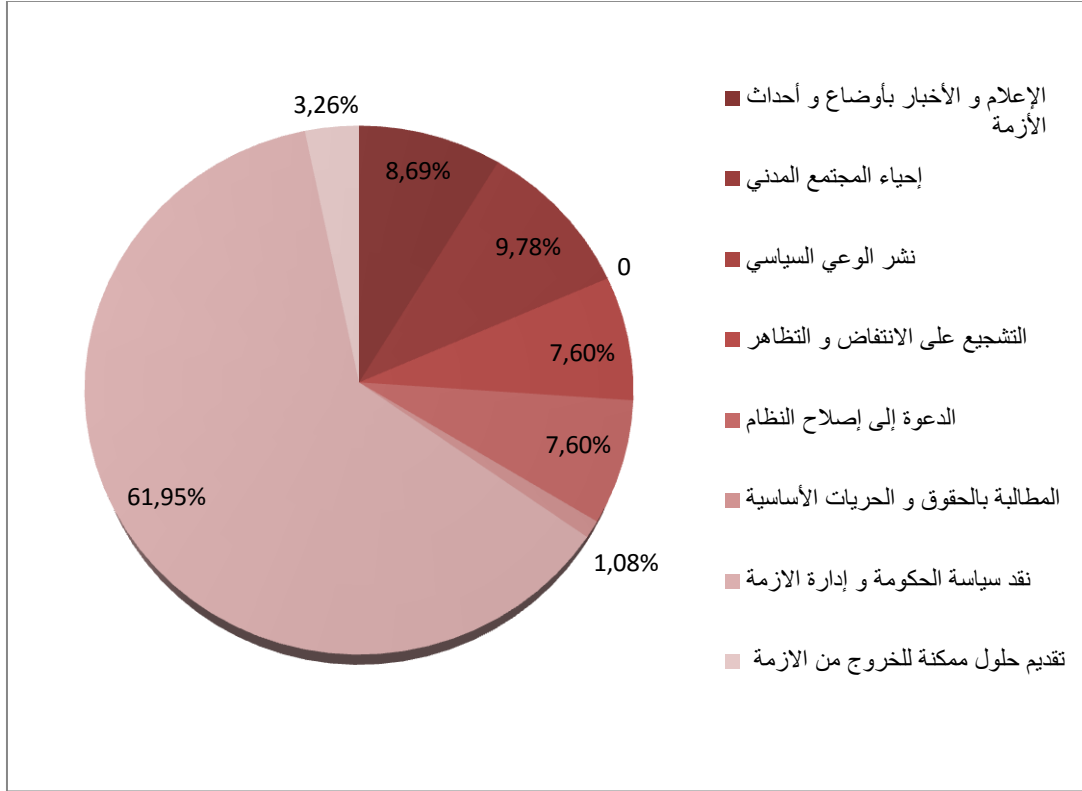
"عامة ما ترتبط هذه الفئة بفئة القيم، وهي يمكن أن تسهم في تحديد السمات للأشخاص والمجتمعات، حيث تستخدم للإجابة على السؤال إلى ماذا يسعى الفرد أو المجتمع..؟ وبالنسبة للكاتب أو المتحدث، ما هي الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها؟ تأييد الفكرة، رفض الفكرة، بث أفكار جديدة، تحويل المجتمعات، التنشئة والتربية الفكرية... وغيرها من الأهداف التي يمكن الاستدلال عليها من خلال المحتوى".¹

الأهداف	التكرارات	النسبة المئوية
الإعلام والأخبار بأوضاع وأحداث الأزمة	8	8,69%
إحياء المجتمع المدني	9	9,78%
نشر الوعي السياسي	0	0
التشجيع على الانتفاض والتظاهر	7	7,6%
الدعوة إلى إصلاح النظام	7	7,6%
المطالبة بالحقوق والحريات الأساسية	1	1,08%
نقد سياسة الحكومة وإدارة الأزمة	57	61,95%
تقديم حلول ممكنة للخروج من الأزمة	3	3,26%
المجموع	92	100%

جدول رقم (26) تكرارات فئة الأهداف.

¹ محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، مرجع سبق ذكره، ص ص 126، 127.

الإطار التطبيقي



رسم بياني لتكرارات فئة الأهداف.

أ- التحليل الكمي:

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (26) أن أكثر الأهداف تكرارا في افتتاحيات العينة هو "نقد سياسة الحكومة وإدارة الأزمة" بنسبة 61,95% ثم تأتي الأهداف الأخرى بنسب متقاربة 9,78% بالنسبة لـ"إحياء المجتمع المدني"، و 8,69% "الإعلام والإخبار بأوضاع وأحداث الأزمة"، وتقاسم المرتبة الرابعة بـ 7,6% الهدفين، "الدعوة إلى إصلاح النظام" و"التشجيع على الانتفاض والتظاهر". وهدف "تقديم حلول ممكنة للخروج من الأزمة" تكرر بنسبة 3,26%، ثم هدف "المطالبة بالحقوق والحريات الأساسية" بنسبة 1,08%، أما هدف "نشر الوعي السياسي" فلم يظهر في محتوى الافتتاحيات.

ب- التحليل الكيفي:

يهدف أي مقال افتتاحي إلى تفسير الأحداث والقضايا ويجلي أبعادها، كما يهدف إلى التأثير في القرار وترشيد المجتمع والدعوة إلى اتخاذ موقف محدد إزاء قضية أو مشكلة أو تبني رأي حولها.

وسمح تحليل مضمون افتتاحيات العينة من صحيفة الوطن *El Watan* الصادرة خلال أزمة جانفي 2011 باستنتاج أن الجريدة الوطن، ومن خلال مناقشتها لموضوع الأزمة في المقال الافتتاحي، كانت تهدف إلى انتقاد سياسة الحكومة وإدارة الأزمة من خلال استنكار هذه السياسة والحلول التي اتخذتها الإدارة لمواجهة الأزمة، وتبين هذا من خلال نسبة تكرار الأفكار المناوئة للقرارات والإجراءات المتبناة من طرف الحكومة للتصدي للأزمة وإرضاء الشارع (61,95%)، وتدل هذه النسبة المئوية على مهاجمة الصحيفة للحكومة وإدارة الأزمة وعلى عدم دعمها لها أثناء هذه الظروف.

ويدل تكرار الأهداف الأخرى على صحة ما تقدم، حيث تكرر هدف "إحياء المجتمع المدني" (9,78%) الذي يدل على نشر الأفكار المحفزة على تولي المجتمع المدني كقوة اجتماعية وسياسة لأمر الدولة والدعوة إلى المساهمة في إدارة الأزمة والدفاع عن حقوق المواطنين وتحقيق مطالبهم. إضافة إلى هذا، تكرر هدفين بنفس النسبة (7,6%)، "التشجيع على الانتفاض والتظاهر"، الذي ظهر من خلال كتابة أفكار تحت وتحفز القراء على أهمية ومكاسب حركات الانتفاض والتظاهر. وهدف "الدعوة إلى إصلاح النظام"، اتضح من الأفكار التي دعمت فيها الصحيفة مبادرة إصلاح النظام وساندت المعارضة ودعت إلى الإصلاحات السياسية كحل ضروري لهذه الأزمة.

تدل نسبة تكرار هذين الهدفين على اتجاهات الصحيفة المناوئة للحكومة وموقفها ضد السلطات وإدارة الأزمة، كما تدل على محاولة الجريدة ترشيد سلوك المجتمع الجزائري نحو المعارضة لإصلاح النظام.

وحاولت صحيفة الوطن *El Watan* تقديم حلول ممكنة للخروج من الأزمة واقتراح آليات لمواجهتها والتصدي لها بنسبة تكرار هذا الهدف قدرت بـ 3,26% لتدل على اهتمام الصحيفة بمعالجة الأزمة وبحثها على الحلول المثلى، بالنسبة لها وعلى أساس اتجاهاتها وإيديولوجيتها، وهذا الهدف يعني أن الصحيفة ساهمت بطريقة غير مباشرة في معالجة الأزمة وإدارتها وهذا هو الدور الأساسي المنوط بوسائل الإعلام في أوقات الأزمات والكوارث. علاوة على هذا كتبت الصحيفة أفكارا موضوعية قامت فيها بتفسير الأحداث، والإعلام بتطورات الأحداث وشرح الأسباب، وتبين هذا من خلال تكرار هدف "الإعلام والإخبار بأوضاع وأحداث الأزمة" (8,69%)، ويعني هذا التكرار أيضا ظهور الدور الأساسي للصحيفة ولهذا النوع الصحفي وهو إعادة سرد الأحداث وروايتها من وجهة نظر الجريدة من خلال وصف الوقائع دون التعليق عليها.

وبينت نتائج الجدول أن صحيفة الوطن *El Watan* سعت إلى المطالبة بالحقوق والحريات الأساسية كفرد من أفراد المجتمع الذين دعوا إلى تحقيق الديمقراطية في الجزائر، واستنتجنا هذا من خلال تكرار هدف "المطالبة بالحقوق والحريات الأساسية" وأبرزها رفع حالة الطوارئ والسماح للشعب الجزائري بإنشاء مسيرات سلمية وحق المعارضة، خاصة في العاصمة الجزائرية.

ولاحظنا من نتائج الجدول أن هدف "نشر الوعي السياسي" قد غاب عن مضمون افتتاحيات العينة مما يدل على عدم اهتمام الصحيفة بدور التنشئة السياسية ونشر ثقافة المشاركة السياسية والاهتمام بأمور تنظيم الدولة، إذ يعد نشر الوعي السياسي من أهم

الإطار التطبيقي

أهداف وسائل الإعلام أثناء هذا النوع من الأزمات وذلك للتأثير على الرأي العام وتوجيهه نحو السلوك الأمثل لتفادي سوء الأوضاع.

5- إجراءات صدق وثبات التحليل:

5-1- صدق التحليل:

"ويقصد بصدق التحليل مدى صلاحية أسلوب القياس ومدى قدرته على توفير المعلومات المطلوبة واللازمة للقياس وأن يكون الاختيار ذات صلة وثيقة بالقدرة التي يقيسها وأن يميز بين القدرة التي يقيسها والقدرات التي تحتمل أن تتداخل معها"¹.

ولتحقيق الصدق قمنا ببناء استمارة تحليل المحتوى ودليلها²، ثم عرضنا الاستمارة على مجموعة من الخبراء والمحكمين والذين أشاروا إلى صلاحية الاستمارة، وبناءا على ملاحظات المحكمين تم تعديل الاستمارة في شكلها النهائي.

5-2- ثبات التحليل:

"تسعى عملية الثبات إلى التأكد من وجود درجة عالية من الاتساق فيما يتعلق بدرجة الاتساق بين المحللين وضرورة وصولهم إلى نفس النتائج بتطبيق فئات التحليل ووحداته على نفس المضمون وكلما حقق تحليل المضمون درجة عالية من الاتساق على هذين البعدين ازدادت درجة الاعتماد عليه كأداة تحليل"³.

ومن أجل اختبار ثبات التحليل، اعتمدنا على طريقة إعادة إجراء التحليل خلال فترتين زمنييتين قدرت بـ 8 أشهر بينهما للتأكد من ثبات نتائج التحليل وللوصول إلى ذلك قمنا بإعادة تعريف الفئات تعريفا إجرائيا وإعادة اختيار وحدات التحليل، وأخيرا إعادة العد والقياس على نفس العينة.

ولاستخراج معامل الثبات قمنا بحساب المعادلة التالية:

¹ سعيد عبد الرحمان، القياس النفسي، النظرية والتطبيق، دار الفكر العربي، ط3، القاهرة، 1998، ص 183.

² أنظر الملحق رقم (1).

³ عاطف العبد، المنهج العلمي في البحوث الإعلامية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993، ص157.

$$\text{معامل الثبات} = (ن \times م) \div (ن + 1 \times 2)$$

حيث أن:

ن = عد المرمرزين (نفس الباحث قام بالتحليل مرتين)

م = عدد الفئات التي اتفق حولها المحكمين

ن1 = عدد الفئات التي قام بتحليلها المرمرز الأول.

ن2 = عدد الفئات التي قام بتحليلها المرمرز الثاني.

$$\text{إذن معامل الثبات} = (19 \times 02) \div (22 + 22) =$$

$$0,86 = 44 \div 38$$

وتعتبر هذه النسبة عالية من الثبات كما تعبر عن صحة النتائج.

نتائج الدراسة الخاصة بتحليل المضمون:

أوضحت نتائج الدراسة الخاصة بتحليل مضمون افتتاحيات صحيفة الوطن *El Watan* الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011 والمتناولة لموضوعها بشكل عام ما يلي:

❖ عالجت صحيفة الوطن *El Watan* في مقالها الافتتاحي لأزمة جانفي 2011 خلال أحداث هذه الأزمة، وتناولت موضوع المظاهرات وتنظيم المعارضة في الجزائر وذلك بتقديم رأيها وإظهار موقفها من خلال طريقة تناولها للقضية ومحاولتها إثبات وجهة نظرها مدعمة إياها بحجج منطقية وتحليلات سوسولوجية، سياسية، اقتصادية وتاريخية.

❖ لاحظنا من نتائج تحليل المضمون لافتتاحيات العينة أن صحيفة الوطن *El Watan* اهتمت بتناول القضايا والأحداث الاجتماعية المرتبطة بالأزمة أو المسببة لها مما أظهر مساندة الصحيفة للشعب الجزائري وللمتظاهرين وإضافة إلى هذا، أظهرت النتائج تركيز الصحيفة على نسبة وجود المتظاهرين في الشارع الجزائري والمعارضين للحكومة مما يعكس إيمان الصحيفة وقناعتها بوجود معارضة سياسية في الجزائر.

❖ ترى صحيفة الوطن *El Watan* أن أزمة جانفي 2011 هي قضية سياسية بالدرجة الأولى وأسبابها سياسية محضة راجعة إلى رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة وحكومته التي فشلت في تسيير أمور الدولة، مستبعدة العامل الاقتصادي المتعلق بزيادة أسعار المواد الغذائية وقد أثبتت هذه الفكرة عن طريق تقديم أرقام حول أسعار النفط المرتفعة آنذاك وحول الثروة الجزائرية وحول عمليات الفساد السياسي وسرقة الأملاك العمومية.

❖ ترى صحيفة الوطن *El Watan* أن حل أزمة جانفي 2011 يرجع إلى الحكومة وإلى النظام السياسي ولا يتم استرجاع الهدوء في الشارع الجزائري إلى عن طريق الإصلاح والتغيير السياسيين، وقد أبدت رأيها الواضح المساند للمعارضة والثورة

وتحقيق الديمقراطية في الجزائر حيث أثبتت نتائج تحليل المضمون أن يومية الوطن *El Watan* أكدت على وجود مزايا كبيرة في المعارضة ودعمت الدور الذي لعبته حركات المعارضة.

❖ كما قامت الصحيفة بتشبيه أزمة جانفي 2011 بأحداث 5 أكتوبر 1988 التي أدت إلى تأسيس الديمقراطية في الجزائر، ويدل هذا بتنبؤها بقيام ثورة ديمقراطية في الجزائر إثر أزمة جانفي 2011 مما لم يتحقق بعد ذلك، كما يدل هذا التشبيه على إيمان الصحيفة بضرورة اللجوء إلى الثورة من أجل تحقيق الديمقراطية وتغيير النظام. وقد استغلت يومية الوطن *El Watan* الثورات العربية الديمقراطية لمقارنتها بأزمة جانفي 2011، وترى تشابه بين القضيتين، وتنادي بانتهاج نفس الأسلوب للوصول إلى نفس النتيجة ألا وهي تغيير النظام السياسي.

❖ لاحظنا أن صحيفة الوطن *El Watan* ركزت على الجانب الأزموي والمأساوي وعلى أحداث العنف والاشتباكات بين المتظاهرين والشرطة، وعدم اهتمامها بالتوعية السياسية والدعوة إلى عدم اللجوء إلى العنف والتكسير من أجل المعارضة، مقابل هذا فلقد انتقدت الإجراءات الأمنية التي اتخذتها الحكومة عن طريق تدخل الشرطة وغياب التسيير السياسي لمعالجة الأزمة، واحتجت الجريدة على موضوع انتهاك الحقوق وساندت قضية المطالبة والدفاع عن الحريات الأساسية.

❖ تبنت الصحيفة الاتجاه المعارض بنسبة كبيرة ظهرت في نتائج تحليل المضمون، تميز هذا الاتجاه بانتقادها للحكومة الجزائرية والإجراءات التي اتخذتها من أجل حل الأزمة، كما ظهر الاتجاه المعارض في استنكار الصحيفة لتراجع المعارضة واستسلام الجزائريين بعد إقرار الحكومة لبعض التدابير لإسكات الشارع وذلك من وجهة نظرها. كما لاحظنا اتجاه مؤيد مهم، ظهر في مساندتها للمعارضة ودعمها للتغيير السياسي وإصلاح النظام والحكومة.

❖ يحمل مضمون افتتاحيات العينة الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011 في جريدة الوطن *El Watan* قيما سلبية أكثر من القيم الإيجابية بفرق كبير. تعبر هذه النتائج على وجهة نظر الصحيفة وموقفها من أحداث الأزمة، حيث اختارت أن تعالج القضية بأسلوب أزموي وسلبي يمكن أن يؤدي إلى تفاقم الأوضاع أو تكبير حجم الأحداث، وهذا يعكس توجهات الصحيفة التي تتميز بمعارضة الحكومة والوقوف ضد السلطة. أو قد تعبر هذه القيم السلبية عن رأي الصحيفة، كمؤسسة إعلامية وكفرد من أفراد المجتمع أو المتحدثة بصوت المجتمع، المتمثل في مطالبتها بالحقوق والحريات الأساسية وبناء قاعدة ديمقراطية حقيقية. وظهر هذا من جهة أخرى في تكرار القيم الإيجابية كـ "النهوض بالدولة" و"تعزيز الديمقراطية".

❖ أثبتت نتائج تحليل مضمون الافتتاحيات أن صحيفة الوطن *El Watan* ومن خلال معالجتها لأزمة جانفي 2011، تهدف إلى انتقاد الحكومة وإدارة الأزمة وذلك بسبب عدم موافقتها للحلول التي اخترتها الحكومة لمعالجة الأزمة كما أظهرت النتائج أهدافا أخرى تمثلت في:

- دعم الصحيفة لدور المجتمع المدني في محاولته الدفاع عن حقوق الجزائريين وتحقيقه لمطالبهم.
- نشر الأفكار المحفزة على التظاهر والمطالبة بالإصلاح السياسي، ومساندة المعارضة عن طريق شرح وتفسير مزايا هذه الأخيرة ونتائجها.
- سعت صحيفة الوطن *El Watan* إلى تقديم الحلول الممكنة لمعالجة الأزمة عن طريق تحليل القضية وتفسير الأسباب واقتراح الحلول المناسبة من وجهة نظرها، وبهذا الشكل ساهمت الصحيفة بطريقة غير مباشرة في معالجة الأزمة وبذلك تلعب الدور المنوطة به وسائل الإعلام وقت الأزمات.

النتائج العامة:

لقد كان الهدف الأساسي من هذا البحث هو الكشف عن دور الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011 من خلال جريدة الوطن *El Watan*، ولتحقيق ذلك اعتمدنا على أسلوب تحليل مضمون عينة من الافتتاحيات الصادرة أثناء أحداث الأزمة في صحيفة الوطن *El Watan*.

إن أهم نتيجة نصل إليها من خلال هذه الدراسة هي الاهتمام الكبير بأحداث الأزمة من طرف الجريدة والتي دافعت عن حق الجزائريين في التظاهر وفي المطالبة بتحسين الأوضاع المعيشية كما بينت النتائج أن يومية الوطن *El Watan* تؤمن بأن دوافع انتفاضات جانفي 2011 هي تدهور المستوى المعيشي وتفاقم الأزمات الاجتماعية والسياسية الراجعة إلى سوء تسيير أمور الدولة، وترى الصحيفة أن الإصلاح والتغيير السياسيين هما الطريقة الوحيدة للخروج من الأزمة واسترجاع النظام في الجزائر.

تتميز المعالجة الصحفية لأزمة جانفي 2011 في يومية الوطن *El Watan* من خلال المقال الافتتاحي، بإبراز الجانب الأزموي حيث أرادت الصحيفة إظهار ووصف الأوضاع السيئة في الجزائر وآفاق تطورها وذلك لتدعيم وجهة نظرها المساندة للمظاهرات وللمعارضة من أجل إصلاح النظام وتحقيق الديمقراطية، وهذا التحليل الصحفي كان منتقدا لسياسة الحكومة في إدارتها للأزمة وللأحداث، إذ أن جريدة الوطن *El Watan* عارضت بشدة الإجراءات التي اتخذتها الحكومة لمعالجة الأزمة.

لاحظنا من خلال هذه الدراسة أن صحيفة الوطن *El Watan* أبدت رأيها وعبرت عن وجهة نظرها في المقال الافتتاحي، وظهر اتجاهها المعارض للسلطة، وقد اختارت المعالجة الموضوعية والمتكاملة التي تتسم بالتحليل وتقديم الأسباب، التطورات والآفاق.

وتشير الدراسات حول علاقة وسائل الإعلام بالسلطة والجمهور وقت الأزمات إلى ضرورة "إقرار نموذج تفاعل بين وسائل الإعلام والسلطة وبين الجمهور لتدعيم النظام القائم في مواجهه التغيرات التي تحدثها الأزمة"¹، ومن أجل تقادي تناقض الخطابات والتصريحات السياسية من جهة والإعلامية من جهة أخرى مما قد يؤدي إلى خلق الارتباك والفوضى والاضطراب لدى الجمهور، وهذا ما أثبتته دراسة يحي ديابي² Yahay Diabi حول اختلاف الخطابات الإعلامية في ساحل العاج خلال فترة الانتخابات التي كانت مضطربة وسببت أزمة سياسية واجتماعية كبيرة صعبت مواجهتها، ويرجع ذلك الاختلاف إلى تقرب كل مؤسسة إعلامية من حزب معين مما أدى إلى سوء الأوضاع وخلق أزمة سياسية أكبر.

لكن هذه الشراكة بين السلطة ووسائل الإعلام وقت الأزمات التي يوصي بها الباحثون لا تفيد دراستنا، وإنما تبين مدى أهمية التوافق بين مختلف مؤسسات الدولة والسلطة أثناء الأزمات خاصة مؤسسات وسائل الإعلام لما تلعبه من وظائف أساسية لضمان استقرار المجتمع وتعزيز وحدته في مثل هذه الأوقات. وهذا لا يعني أيضا أن معالجة صحيفة الوطن *El Watan* المنتقدة للسلطة ولخطابها كانت عائقا أمام إدارة الأزمة، فقد قمنا في هذه الدراسة باختيار قصدا المادة الصحفية التي تلعب دور التعبير عن الاتجاه العام للصحيفة وهي الافتتاحية³، التي تتكفل بالمهمة الأولى التي تعرف بها وهي إظهار المبادئ التي تقوم عليها هذه المؤسسة.

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، دور الصحف في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على جريمة الثأر، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص 118.

² Yahay Diabi et D'autres, *Médias et Consolidation de la Démocratie en Afrique, traitement de l'information sur la crise ivoirienne avant et après la signature des différents accords*, CDP, Research Report n° 11, 2008.

³ Ahmed Benzelikha, *Presse algérienne, Editoriaux et Démocratie*, Dar El Gharb, Oran, 2005, p 179.

وعليه فإن صحيفة الوطن *El Watan* أبرزت موقفها الواضح في المقال الافتتاحي ولعبت دورا في معالجة هذه الأزمة ليس فقط كمؤسسة إعلامية بل وكفرد من أفراد المجتمع، عبرت عن رأيها وناقشت موضوع الأزمة بكل موضوعية ومقابل هذا قدمت انتقادها مبررة إياه بحجج موضوعية واتخذت موقفا عن طريق مساندة المعارضة وتبيان أهميتها ونتائجها الإيجابية من وجهة نظرها محاولة الإقناع به بالأدلة والأمثلة الواقعية من الوضع الاجتماعي والسياسي آنذاك.

وحسب دراسة أحمد بن زليخة حول الافتتاحيات في الصحافة الجزائرية المكتوبة، فإن "استخدام صحيفة الوطن *El Watan* لمصطلح « Commentaire » (أي تعليق) كعنوان لركن المقال الافتتاحي يميز أحد جوانبه الذي يقدمه على أنه إعداد تقرير. في هذه الحالة، تقديم المقال في هذا الشكل، عن طريق تسمية عنوان الركن "تعليق"، يعني تقديمه كهامش نتج عن حكم موضوعي ودقيق للملاحظات حول موضوع ما. من وجهة النظر هذه يمكن أن نقول أن العنوان "تعليق" يشكل المكان الأول لوظيفة المقال الافتتاحي والتي ينكرها، وهي الدعوة إلى موافقة أطروحات الصحيفة عن طريق تقديمها كملاحظات موضوعية.

وهناك جانب آخر يتعلق باستخدام عنوان "تعليق" يمكن أن يكون مرتبطا بخيار الخط الافتتاحي وهو تقديم الجريدة كصحيفة "أخبار" بدلا من صحيفة "رأي"، ومع ذلك فإن هذا الاختبار هو جزئي فقط، بما أن التعليق هو الاعتراف الذاتي كخطاب خارجي عن الأخبار وبالتالي التعبير الكامن عن الرأي وعن الموقف"¹.

تؤكد لنا هذه الدراسة على مدى استخدام صحيفة الوطن *El Watan* لهذه المادة الصحفية من أجل التعبير عن رأيها وعن موقفها من الأحداث والاستفادة من وظيفة

¹ Ibid, pp 120-121.

المقال الافتتاحي الذي يتكلم باسم الجريدة وباسم الجمهور الذي يوجه له الكلام¹، من أجل تناول موضوع الأزمة. إذن تمثل دور جريدة الوطن *El Watan* في معالجتها لأزمة جانفي 2011 من خلال المقال الافتتاحي في انتقاد الحكومة الجزائرية وإدارة الأزمة، ومساندة الشارع الجزائري في قضية المطالبة بالإصلاح السياسي وتحقيق الديمقراطية، حيث عالجت الظاهرة بتحليلها وتفسيرها وطرح مختلف جوانبها وآفاقها مبرزة رأيها بحجج موضوعية.

استنتجت الدراسة أن صحيفة الوطن *El Watan* اتخذت موقفا سلبيا من إدارة الأزمة حيث انتقدت التدابير المنتهجة لحل الأزمة واعترضت على التدخل العنيف لعناصر الشرطة خلال المظاهرات وانتقدت غياب الخطاب السياسي خلال الأزمة وظهر هذا الموقف ضد السلطة وإدارة الأزمة من خلال نتائج قياس الاتجاه في محتوى الافتتاحيات التي غلب عليها الاتجاه المعارض للحكومة وللنظام السياسي، ويمكننا القول بأن صحيفة الوطن *El Watan* تصنف ضمن الصحافة المعارضة للنظام، بناء على نتائج هذه الدراسة وبناء على تاريخ الجريدة والمعاقبات التي تعرضت لها بسبب نشرها لبعض المقالات منذ ظهورها. وطبعا هذا الاستنتاج لا يضع الصحيفة في خانة محددة وإنما بينت الدراسة أن يومية الوطن *El Watan* معارضة للحكومة وللنظام القائم خلال الأزمة وهي ليست تابعة أو مقربة من أي معارض وهذا ما توضح من خلال نتائج تحليل المحتوى حيث لاحظنا أنها ساندت مبادرة الشعب الجزائري ككل، المتمثلة في المناداة بإصلاح النظام وتحسين المستوى المعيشي وتحقيق الديمقراطية.

"يشبه الباحثون عمل وسائل الإعلام وقت الأزمة بعمل المدعي العام الذي يتولى التحقيق وجمع الدلائل لتوضيح الأسباب، ولكنه إدعاء إعلامي، حيث تقوم وسائل

¹ Thierry Herman et Nicole Jufer, *L'éditorial, vitrine idéologique du journal ?*, Semen 13/2001, consulté le 25/12/2016, URL : <http://semen.revies.org/2610>.

الإعلام بطرح أسئلة جديدة في كل مرة، فهي تسعى جاهدة لأن تقدم أفكار لقصصها الإخبارية، وهذه الوسائل تعتبر نفسها متحدثة باسم الجمهور، وأنها خصم وقت الأزمة¹، وهذا ما أظهرته مختلف الدراسات حول دور وسائل الإعلام وقت الأزمات في مختلف الدول الديمقراطية، إذ يلعب الإعلام دورا فعالا ودعامة أساسية في إدارة الأزمة، وقد يحدث أثارا إيجابية ويساهم في التغلب عليها عن طريق تزويد الجماهير بالأخبار حول الأزمة وتوجيه رأيهم وسلوكهم نحو هذه الأحداث، كما قد يؤثر الإعلام سلبا ويزيد من حدة الأوضاع الأزمومية.

أما عن أدوار الصحافة المكتوبة في الجزائر يقول الدكتور زهير إحدادن أنها "لا تشكل الرأي العام ولا توجهه، لأنها لا تشرك مسؤوليتها لتحفيز حركات الرأي"²، فهو يربط دور الصحافة المكتوبة ومسؤوليتها الاجتماعية بقدرتها على "تسريع عملية التنمية من خلال تعبئة الجماهير"³. ويرى الكاتب أن الصحافة الجزائرية المكتوبة تعيد كتابة الأخبار الرسمية التي تردها من الحكومة وهي لا تملك كل الحريات من أجل معالجة المواضيع السياسية الداخلية والخارجية. وعلى هذا نرى أن الصحافة الجزائرية لا يمكنها أن تساهم في إحداث أي تأثير على الرأي العام وقت الأزمات، إلا أن يومية الوطن *El Watan* حاولت إقناع جمهورها بوجهة نظرها المختلفة في المقال الافتتاحي، وهذا ما يدفعنا إلى إسنادها دورا إيجابيا خلال الأزمة، تمثل في مساهمتها في تحليل القضية وإبراز أبعادها، ونرى أن هذه الجريدة كانت أداة فعالة في الإدارة الإعلامية للأزمة من خلال إظهارها الرأي الآخر والإشارة إلى كل جوانب الأزمة الإيجابية والسلبية سعيا إلى تحقيق أهدافا معينة أهمها انتقاد الحكومة وسياستها في إدارة أزمة جانفي 2011 والدعوة إلى إصلاح النظام السياسي.

¹ عادل صادق محمد، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² Zahir Ihaddaden, *L'information en Algérie, De 1965 à 1982*, OPU, Alger, 2012, p230.

³ Ibid, p239.

لكن يدلنا هذا الأسلوب إلى الاعتقاد بأن صحيفة الوطن *El Watan* استغلت أحداث الأزمة من أجل إظهار معارضتها للنظام وانتقاد إدارته، مما قد يكون مهلكا على تسيير وحل الأزمة ويزيد من سوء الأوضاع، ولاحظنا أن الجريدة كوسيلة إعلامية لم تساهم في التوعية السياسية ولم تدعو الشباب المتظاهرين إلى استخدام طرق أخرى غير العنف للتعبير عن المطالب وإنما وافقت على تكرار أحداث أكتوبر 1988 من أجل التغيير السياسي، ولقد رأينا سابقا أن هذا النوع من تناول الإعلامى للأزمات يضاعف من حجمها.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا البحث دراسة أهم الظواهر الراهنة وهي الأزمة، ولعل أصعب ما واجهنا هو تحديد مفهوم هذه الظاهرة في خضم التداولات التي يحظى بها في شتى التخصصات، منطلقا أن المفهوم يتحدد على خلفية هذه التخصصات والتوجهات الفكرية.

إن الأزمة حدث عنيف يتميز بالتعقيد والتداخل في بنيتها بحكم طبيعتها وسماتها، فما من شك إذا؛ أن الأزمة تخلق القلق وضغوطا مادية ومعنوية ورمزية، كما يتسم موقفها على قلة الوقت لإدارتها بظهورها المفاجئ وتهديدها بانهيار النظام أو المنظمة. وللأزمة أبعاد مختلفة وآثار كبيرة على كل المستويات، ينتج عنها (الأبعاد والآثار) أزمات أخرى إذ لم يتم السيطرة عليها، فالأزمة السياسية مثلا، لها أبعاد اقتصادية واجتماعية أمنية وإعلامية.

لقد ازداد الاهتمام النظري والعلمي بإدارة الأزمات التي تهدف إلى التقليل من آثار الأزمة ومحاولة معالجتها واحتواء آثارها والتعلم من نتائجها الإيجابية والسلبية، وأصبح مجال إدارة الأزمات فضاء لتلاقي وتفاعل علوم وتخصصات عديدة، وخبرات متنوعة يسعى القائم على دراستها إلى محاولة تقديم معرفته وخبراته لمواجهتها. وما هو مؤكد فعلا، أن اتصال وإعلام الأزمات يعتبر من العلوم والتخصصات المطلوبة والضرورية في خطة إدارة الأزمات، وأن التدخل الإعلامي أثناء الأزمات يتكثف ويزداد تأثيرا على متخذي القرار وعلى الرأي العام فتعكس أهمية وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال ارتفاع شغف الجمهور إلى التطلع على أحداث وتطورات الأزمة، لتصبح الأوعية الإعلامية بذلك المصدر الرئيسي للمعلومات حول الأزمة بالنسبة للجمهور.

وتعد وسائل الإعلام مهندسا مهما يعمل على تشكيل مواقف واتجاهات الرأي العام، وبالتالي تلعب دورا إيجابيا أو سلبيا في إدارة الأزمة، "ويركز المفهوم الإعلامي فيما يتعلق بالأزمة على أن المهم ليس ما حدث ولكن ما يتصور الناس أنه حدث، فمن الأمور الحيوية عند دراسة الأزمة أن نعرف ما يدركه الناس عبر خبراتهم الشخصية أو تعرضهم لوسائل الإعلام يتحول في أذهانهم إلى واقع لا يقبل الشك، وبالتالي لا بد أن يعرف القائم بالاتصال كيف يخاطب اهتمامات الناس من خلال مدركاتهم للأشياء، فحين يتصور الناس أنهم في ساعات الخطر، لا بد أن نشعرهم بأنهم موضع الاهتمام، ولا بد أن نتأكد أنهم سوف يصدقون المعلومات الصادرة من مصادر خبيرة ومستقلة."¹

إذا؛ يعد الاهتمام بالمضمون الإعلامي وقت الأزمات خطوة مهمة في إدارة هذه الأخيرة، كما يتوجب على فريق إدارة الأزمة أن يسيطر على قنوات الاتصال وعلى كل ما يتم نشره من أخبار عن الأزمة، وذلك بسبب قوة وسائل الاتصال والإعلام في تخفيف التوثر والقلق لدى الجمهور أو تحجيم الآثار السلبية للأزمة، فمن خلال تغطية الإعلام لأحداث الأزمة، يلعب بطريقة غير مباشرة دورا ملحوظا في إدارتها ومواجهتها، وهذا بالطبع وفق كل مؤسسة إعلامية وخطها الافتتاحي وإيديولوجيتها، تختار نوعية معينة من المعالجة والتغطية الإعلامية حسب موقف الأزمة وسياقاتها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية ... الخ.

ومن منظور هذه الإشكالية حول دور وسائل الإعلام في معالجة الأزمات، حاولنا دراسة كيفية معالجة يومية الوطن *El Watan* لأزمة جانفي 2011 والكشف عن الدور الذي لعبته هذه الجريدة في إدارة الأزمة من خلال تناولها للأحداث، بناء على تحليل مضمون الافتتاحيات الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011. إذ تعتبر هذه أزمة من بين

¹ حسن عماد مكاي، الإعلام ومعالجة الأزمات، مرجع سبق ذكره، ص 18.

الأزمات الأكثر أهمية في العشرية الأخيرة من القرن 21 في الجزائر، وذلك لأنها مست الدولة على عدة مستويات سياسية، اقتصادية، واجتماعية، وكانت نقطة تحول مهمة في التاريخ السياسي الجزائري، حيث تميزت أحداثها باضطرابات اجتماعية ومظاهرات وأحداث شغب واشتباكات عنيفة بين الشباب المتظاهر في الشوارع والشرطة، استمرت لفترة قصيرة لكن حقق فيها الجزائريون بعض المطالب الأساسية كرفع حالة الطوارئ التي دامت 19 سنة، وقد مثلت هذه الأزمة خلال بداية سنة 2011 موضوع وسائل الإعلام الوطنية والدولية، وحظيت بتغطية إعلامية مكثفة وباهتمام المحللين الاقتصاديين والسياسيين، وهذا ما لاحظناه في وسائل الإعلام المحلية وخاصة في الصحافة المكتوبة الجزائرية، وقد تابعت جريدة الوطن *El Watan* أحداث الأزمة بصفة مستمرة وعالجت موضوعها من بدايتها إلى غاية انتهائها.

ولم يكن اختيار هذه الصحيفة بدراستنا اعتباطيا، وإنما عهدنا إلى دراسة محتوى هذه الجريدة، لأنها من الصحافة المستقلة التي من المفترض أن تظهر فيها حرية التعبير والتحليل الموضوعي، كإطار مرجعي يدل على وجود حيز ومنتفس لممارسة حرية الرأي بالجزائر، وكإطار مستقل بعيد عن إيديولوجية وأحكام السلطة أو أي حزب معين، بالإضافة إلى أقدميتها في النشر في الجزائر وسمعتها الجيدة عند القراء، وهذا ما يظهر مبدئيا؛ من أعدد سحبها المرتفعة.

أما عن اختيار المقال الافتتاحي، فهو النوع الصحفي الذي يعبر عن توجه الصحيفة ووجهة نظرها بامتياز، ويلاحظ في كتابته شرح وتفسير الأحداث الجارية والمهمة والتعليق عليها مما يكشف عن سياسة الجريدة واتجاهاتها، وهذا يساعدنا على استخراج المواقف والاتجاهات والقيم والأهداف من المحتوى، وبالتالي استنتاج طريقة معالجة صحيفة الوطن *El Watan* للأزمة ودورها في إدارة هذه الأخيرة، ولتحقيق ذلك

استعنا بأداة تحليل المحتوى المناسبة لتنفيذ هذه الدراسة التحليلية والإجابة على تساؤلات البحث.

كما قمنا بدراسة نظرية للإجابة عن تساؤل الإشكالية من خلال الرجوع إلى الأدبيات والدراسات المشابهة لكي نفهم أكثر إسهامات وسائل الإعلام ودورها في معالجة الأزمات. وقبل التعرض لإعلام الأزمات، كان لابد أن نستبصر في ماهية الأزمة، ذلك المفهوم المعقد والمتعدد الاستعمالات من خلال تبيين الفرق بينه وبين مفاهيم أخرى لها صلة به، وتوضيح أبعاد الأزمة الواحدة وما يمكن أن تحدثه من آثار، بالإضافة إلى عرض أهم الأسباب وراء ظهور الأزمات. ولاحظنا في الأدبيات إصرار المؤلفين والمختصين على أهمية إدارة الأزمة وقد خصصنا فصلا كاملا لها يعالج مفهوم إدارة الأزمة وأهدافها، استراتيجياتها وأساليبها. ولم يكن بوسعنا عدم التعرض إلى أدبيات الصحافة المكتوبة ووظائفها وآثارها لكي نتطرق في آخر الدراسة النظرية إلى تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر ونستعرض أهميتها في مسار تحرير الدولة الجزائرية من الاحتلال الفرنسي، ووجودها ودعمها للشعب الجزائري خلال الانتقال السياسي ومختلف المراحل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك لنؤطر نظريا إشكالية البحث.

واستنتجنا من نتائج الدراسة التطبيقية التي قمنا فيها بتحليل محتوى عينة من افتتاحيات جريدة الوطن *El Watan* الصادرة أثناء أزمة جانفي 2011، فقد تبين أن يومية الوطن اهتمت بشكل كبير بأحداث الأزمة وهذا ما يدل على أن أزمة جانفي 2011 كانت تمثل حدث مثير ومهدد للنظام ما أدى إلى جذب وسائل الإعلام نحوها، حيث أن الجريدة عالجت موضوع الأزمة يوميا في المقال الافتتاحي. ولاحظنا من خلال هذه الدراسة، أن المعالجة الصحفية للأزمة تتميز بإبراز الجانب الأزموي والمأساوي حيث أرادت الوطن *El Watan* إظهار ووصف الأوضاع السيئة في الجزائر

وآفاق تطورها وذلك لتدعيم وجهة نظرها المساندة للمظاهرات والمعارضة من أجل إصلاح النظام وتحقيق الديمقراطية. وقد كانت الصحيفة تعتقد بأن دوافع الانتفاضات هي تدهور المستوى المعيشي وتفاقم الأزمات الاجتماعية والسياسية الراجعة إلى سوء تسيير أمور الدولة، وكانت ترى في الإصلاح والتغيير السياسيين الطرق الوحيدة للخروج من الأزمة واسترجاع النظام في الجزائر. تمثل دور صحيفة الوطن *El Watan* في معالجتها للأزمة من خلال المقال الافتتاحي في انتقاد الحكومة الجزائرية وإدارة الأزمة ومساندة الشارع الجزائري في قضية الإصلاح وتحقيق الديمقراطية، حيث عالجت الظاهرة بتحليلها وتفسيرها وطرح مختلف جوانبها وآفاقها مبررة رأيها بحجج موضوعية.

نرى من خلال نتائج الدراسة، أن جريدة الوطن *El Watan* كانت أداة فعالة في الإدارة الإعلامية للأزمة من خلال إظهار الرأي الآخر والإشارة إلى كل جوانب الأزمة الإيجابية والسلبية سعياً إلى تحقيق أهدافا معينة أهمها انتقاد الحكومة والدعوة إلى إصلاح النظام.

وأخيراً، نأمل أن تكون هذه الدراسة بداية لدراسات أخرى في سبيل التأسيس للبحوث حول إعلام الأزمات في الجزائر ودور الصحافة المكتوبة في معالجة الأحداث الطارئة والأزمات والكوارث من أجل اكتشاف وظائفها وآثارها وتقديم نماذج عن المعالجة الصحفية للأزمات بمختلف أنواعها وتداعياتها في الجزائر.

قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. أبو زيد فارق، مدخل إلى علم الصحافة، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 1998.
2. أبو شنب جمال محمد، نظريات الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، 2006.
3. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، تر. بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، الإشراف والمراجعة مصطفى ماضي، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2006.
4. البريدي عبد الله عبد الرحمن، الإعلام يخنق الأزمات، رؤية جديدة في إدارة الأزمات، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، الرياض، 1999.
5. بغداد باي عبد القادر، سوسيولوجيا الإعلام والاتصال، دار التل للطباعة، ط1، الجزائر، 2016.
6. بن مرسلي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2009.
7. بوشموخة عمر، الصحافة والقانون، دار الوسام العربي للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2009.
8. بوعمامة العربي وآخرون، الإعلام والأزمات فن التظليل والدعاية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، 2016.
9. تمار يوسف، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2007.
10. تواتي نور الدين، الصحافة المكتوبة والسمعية البصرية في الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2009.

11. تيماشيف نيكولا، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، تر.محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999.
12. جميل إسماعيل ندى، الدليل اللغوي الشامل، المركز الثقافي اللبناني، ط1، بيروت، ب ت ن.
13. الحملوي محمد رشاد، إدارة الأزمات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي، 1997.
14. خضور أديب، الإعلام والأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، الرياض، 1999.
15. الخضيرى محسن احمد، إدارة الأزمات، مكتبة مديولي، القاهرة، 1990.
16. درويش عبد الرحيم، مقدمة إلى علم الاتصال، مكتبة نانسي دامياط، 2006.
17. الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، تحليل نظري، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2004.
18. دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2003.
19. دليو فضيل، تاريخ الصحافة الجزائرية المكتوبة 1830-2013، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.
20. سعيد عبد الرحمان، القياس النفسي، النظرية والتطبيق، دار الفكر العربي، ط3، القاهرة، 1998.
21. شذود ماجد، إدارة الأزمات، دمشق، ب.ت.ط.
22. شريف منى صلاح الدين، إدارة الأزمات وسيلة للبقاء، دار العلم للملايين، القاهرة، 1998.

23. الشعلان فهد أحمد، إدارة الأزمات، الأسس، المراحل، الآليات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط2، الرياض، 2002.
24. شومان محمد، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
25. الضحيان عبد الرحمان ابن إبراهيم، إدارة الأزمات والمفاوضات، المنظور الإسلامي والمعاصر والتجربة السعودية، دار المآثر، المدينة المنورة، 2001.
26. الطرابشي مرفت، عبد العزيز السيد، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
27. طعيمة رشدي أحمد، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2008.
28. الطنوبي محمد محمد عمر، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1 الإسكندرية، 2001.
29. عاطف العبد، المنهج العلمي في البحوث الإعلامية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993.
30. عبد الباسط محسن حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، ط9، القاهرة، 1985.
31. عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2000.
32. عبد الحميد محمد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، عالم الكتب، ط1، مصر، 2010.
33. عبد الحميد محمد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2000.

34. عبد الرحمان عبد الله محمد، سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة، الدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، 2006.
35. عبد الرحمان عزي، علم الاجتماع الإعلامي، الدار المتوسطة للنشر، ط1، تونس 2010.
36. عبد الرحمان عزي، منهجية الحتمية القيمية في الإعلام، الدار المتوسطة للنشر، ط1، تونس، 2013.
37. عبد الله محمد وائل وأحمد عبد العظيم مريم، تحليل محتوى المنهج في العلوم الإنسانية، دار المسيرة للطباعة والنشر، ط1، عمان، 2012.
38. عبد الله مي، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 2006.
39. عثمان عثمان، مواجهة الأزمات، مصر العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995.
40. عشاوي محمد عبد الوهاب حسن، دور الصحف في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على جريمة الثأر، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008.
41. العماري عباس رشدي، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993.
42. عيسوي عبد الرحمان محمد، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1964.
43. غروبة دليلا، الصحافة المستقلة في الجزائر ودورها في تكريس الديمقراطية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.

44. قدري علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011.
45. لمجد مسعود شهرزاد، الإعلام وإدارة الأزمات، الإعلام الأمريكي نموذجا، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
46. محمد جابر سامية، منهجيات البحث الاجتماعي والإعلامي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ب ت ط.
47. محمد حسن سمير، بحوث الإعلام، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1995.
48. محمد عادل صادق، الصحافة وإدارة الأزمات، مدخل نظري تطبيقي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1 القاهرة، 2007.
49. مخيمر صلاح، ميخائيل عبده، علم النفس الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط2، 1968.
50. مشاقبة بسام، مناهج البحث الإعلامي وتحليل الخطاب، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
51. مكاوي عماد حسن، الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002.
52. مكاوي عماد حسن، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2003.
53. الهراس المختا ، المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية، مطبعة النجاح الجديدة، ط1، الدار البيضاء، المغرب، 2002.
54. هرمان جاك، خطابات علم الاجتماع في النظرية الاجتماعية، تر العياشي عنصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.

55. هلال محمد عبد الغني حسن، مهارات إدارة الأزمات، الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط3، القاهرة، 2001.
- ب. القواميس، المعاجم والموسوعات:
1. إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، اسطنبول، 1960.
 2. إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط2، القاهرة، 1979.
 3. بدوي محمد، قاموس أكسفورد المحيط، انكليزي-عربي، الطبعة الانكليزية، أكاديمية بيروت، لبنان، 1994.
 4. حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004.
 5. حجاب محمد منير، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
 6. حجازي سمير سعيد، معجم المصطلحات الحديثة في علم النفس والاجتماع ونظرية المعرفة، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت، 2005.
 7. سعد إسماعيل علي، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد لنشر والتوزيع، بيروت، 2007.
 8. شلبي كرم، معجم المصطلحات الإعلامية، عربي-انجليزي، دار الشروق، ط1، القاهرة، 1989.
 9. عطية جرجي شاهين، مراجعة إميل يعقوب، معجم المعتمد، عربي-عربي، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت، 2007.

10. غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ب ت ط.

11. الفار محمد جمال، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، 2010.

12. نخبة من الأساتذة المصريين والعرب المتخصصين، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة، 1975.

ت. الرسائل الجامعية:

1. حمزة هشام، إدارة الأخبار في القنوات التلفزيونية في أوقات الأزمات، دراسة حالة، تجربة قناة أبو ظبي في تغطية الحرب في أفغانستان والعراق، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، أبو ظبي، 2007.

2. صفوان عصام حسيني، الصحافة المكتوبة وظاهرة العنف في الجزائر خلال سنة 1999، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، أكتوبر 2005.

ث. قوانين:

1. إعلان حقوق الإنسان والمواطن 1789، المادة 11.

ج. الدوريات:

1. أوهابية فتيحة، الصحافة المكتوبة في الجزائر قراءة تاريخية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16، سبتمبر 2014.

ح. المؤتمرات:

1. العياضي نصر الدين، وسائل الإعلام واستراتيجيات البناء الاجتماعي للأزمات، الرهانات والتحديات، المؤتمر الدولي للإعلام والأزمات، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، 14-15 ديسمبر 2010.

❖ المراجع باللغات الأجنبية:

A. Livres :

1. Benzelikha Ahmed, **Presse algérienne, Editoriaux et Démocratie**, Dar El Gharb, Oran, 2005.
2. Ihaddaden Zahir, **L'information en Algérie de 1965 à 1982**, édition OPU, Alger, 2012.
3. Libaert Thierry, **La Communication de Crise**, Dunod, Paris, 2001.
4. Mc Quail Denis, **Mass Communication Theory**, An Introduction, SAGA Publication, 2nd Ed, London, 1988.
5. Nga NDongo Valentin, **Les médias au Cameroun, Mythes et Délires d'une société en crise**, l'Harmattan, paris, 1993.
6. Robert André.D et Bouillaguet Annick, **L'analyse de contenu**, Que Sais-je ?, PUF, France, 2002.
7. Roux-Dufort Christophe, **Gérer et Décider en Situation de Crise**, Paris, Dunod, 2000.
8. Sicard Marie Noëlle, **Entre médias et crises technologiques, les enjeux communicationnels**, PUS, 1998.
9. Spenle Rocheblave, **La Notion de Rôle en Psychologie Sociale**, PUF, Paris, 1962.
10. Talcott Parsons, **Le Système des Sociétés Modernes**, trad Millerag, Dunod, Paris, 1973.

B. Dictionnaires et Encyclopédies :

1. Balle Francis, **Dictionnaire des Médias**, Larousse, Bordas, Paris, 1998.
2. Dortier Jean-François, **Le Dictionnaire des Sciences Humaines**, Editions DELTA, Beyrouth, Liban, 2004.

3. Ferréol Gilles et autres, **Dictionnaire de Sociologie**, Armand Colin, 4^{ème} Ed, Paris, 2011.
4. Jabbour Jean.M, **Grand Mounge**, Français- Arabe, librairie Orientale, 1^{er} Ed, Beyrouth, Liban, 2008.
5. Rey A et Rey J Debove, **Le Petit Robert, Dictionnaire Alphabétique et Analogique de la langue française**, Les dictionnaires Roberts-Canada, SCC, Montréal, 1992.

C. Thèses :

1. Giret Sophie, **La Communication de Crise Fait Sa Pub, La Publicité Entre Risque et Opportunité, une réponse inédite à une situation de crise**, Maitrise d'Information et de Communication, CELSA- Université de Paris IV Sorbonne, soutenu le 22 Octobre 2003.

D. Revue :

1. Diabi Yahay et D'autres, **Médias et Consolidation de la Démocratie en Afrique , traitement de l'information sur la crise ivoirienne avant et après la signature des différents accords**, CDP, Research Report n° 11 , 2008.
2. Gauthier Gilles, **La prise de position éditoriale**, Communication, vol25,1/2006.
3. Herman Thierry et Jufer Nicole, **L'éditorial, vitrine idéologique du journal ?** Semen 13/2001, consulté le 25/12/2016, URL : <http://semen.revies.org/2610>.
4. Lamy Aurélia, **Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence, l'exemple des attentats du 11 septembre 2001**, Communication et Organisation, 29/2006.
5. Libaert Thierry, **L'impossible prévision des crises**, Magazine Communication de crise et sensible, Observatoire international des crises, 2009. <http://www.communication-sensible.com>

6. Libaert Thierry, **RSE, Crise et Communication**, Magazine Communication de crise et Sensible, vol 18, Octobre 2009.
<http://www.communication-sensible.com>
7. Marguin Jean, **Approche Systémique des Crises et Aide à la Décision Stratégique**, l'Arment, Mars 2002.
8. Miliani Hadj, **La presse écrite en Algérie, positionnements médiatiques et enjeux linguistiques**, Université de Mostaganem, CRASC.
9. Sicard Marie Noëlle, **Les médias à l'épreuve des crises technologiques**, Communication et Organisation, 16/1999.
10. Wegrzyn Anna, **Editiorial, Genre marqué axiologiquement**, Romania Cracoviensia, Jagiellonian University Press, 2008/08.

❖ الواب غرافيا:

www.elwatan.com/services/qui-sommes-nous/qui-sommes-nous-06-08-2013-

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة تحليل المضمون.

في إطار انجاز أطروحة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، الموسومة بـ: "معالجة الصحافة الجزائرية المكتوبة لأزمة جانفي 2011"، نضع بين أيديكم استمارة التحليل ودليل الاستمارة، راجين من سيادتكم إبداء ملاحظاتكم وتصويب الأخطاء الموجودة وإثراء مضمونها قدر الإمكان.

1- الإشكالية :

يلعب الإعلام دورا بارزا في ترقب الأزمات وإدارتها على اختلاف طبيعتها وجغرافيتها، كما يعد موضوع إعلام الأزمات من بين المجالات التي لاقت اهتمام الباحثين في خضم دراسات علوم الإعلام والاتصال. ومع ازدياد حجم الأزمات السياسية والاقتصادية وانتشار الحروب حول مختلف بقاع العالم، فإن استثمار المؤسسات الإعلامية المرئية، المسموعة والمكتوبة، العامة والعمومية، الخاصة والمتخصصة في مثل هذه المواضيع، قد ساهم فعلا في رسم إرهابات ومستقبل إدارتها سواء نحو منحى إيجابي يعزز جدارتها محليا وإقليميا ودوليا وكسب عدد كبير من الجمهور وما يصاحب ذلك من امتيازات، أو نحو منحى سلبي قد ينزع عنها هذا السبق والامتياز، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، فإن المسألة أضحت اليوم منوطة أيضا بنوعية الخدمة التي تقدمها المؤسسة الإعلامية في طريقة معالجتها للأزمة في بلد ما أو مجتمع ما، حيث يمكن لهذه المعالجة أن تزيد من تقاوم الأوضاع بهذا البلد أو المجتمع، كما يمكن على النقيض أن تخفف من حدتها. ويهتم هذا البحث بدراسة الدور الذي لعبته الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011 بالجزائر، هذه الأزمة التي حظيت باهتمام وتغطية كبيرة من طرف وسائل الإعلام المحلية والعالمية. إلا أن آفاق وأبعاد الأزمة لم تكن بحسب توقعات هذه المؤسسات الإعلامية، فقد تم احتواء هذه الأزمة ومواجهتها في وقت

قصير جدا، ولم تصل الأوضاع إلى حد الربيع العربي مثلما كان يتوقعه الكثير إسقاطا لما كان يسري عليه الوضع آنذاك في الدول المتاخمة للجزائر.

وسيتحدد نطاق إجابتنا وصياغة متن بحثنا هذا، انطلاقا من الإشكالية التي مفادها: ما الدور الذي لعبته الصحافة الجزائرية المكتوبة في معالجة أزمة جانفي 2011 ؟

2- مجتمع البحث:

ينحصر مجتمع بحث هذه الدراسة في جميع أعداد جريدة الوطن *El Watan* الصادرة خلال أزمة جانفي 2011 والمتأولة لموضوعها، أي من تاريخ ظهور الأزمة في بداية جانفي 2011 إلى غاية تلاشي واختفاء مظاهر الأزمة مع نهاية شهر أفريل 2011.

3- العينة:

عينة الدراسة مأخوذة من جريدة الوطن « *El Watan* » وهي صحيفة يومية خاصة، ناطقة باللغة الفرنسية. تم اختيار هذه الصحيفة وفق معايير عدة: على أساس بداية الصدور وكمية السحب.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الصحيفة تتمتع بمقروئية¹ وسمعة جيدة وطنيا ودوليا. ويمكن تصنيفها ضمن الصحافة المعارضة، وهذا ما تبينه لنا خصائص خطها الافتتاحي وتوجهاتها في معالجة هذه الأزمة.

وفي معرض الحديث عن نوع العينات المعتمد عليها في هذه الدراسة، فإن استعمالاتنا للعينات الاحتمالية، ونخص بالذكر العينة المنتظمة في اختيار أعداد الصحيفة والمادة الصحفية، كانت بمثابة النوع الأمثل الذي قادنا فعلا إلى حصر الموضوع في جوانبه المنهجية والمادة المعرفية. وعليه، فإن العمل الميداني تطلب تحليلات موضوعية للمقالات الافتتاحية للجريدة الصادر أثناء الأزمة، فقد قمنا

¹ المعلومة مبنية على أساس الإحصائيات المحصل عليها بخصوص جرد عدد الصحف المبيعة يوميا لمدة 03 أشهر بجريدة الوطن.

بقراءة ممحصنة لمائة واثنين (102) عددا صادر إبان فترة حدوث الأزمة، أي من 01 جانفي 2011 إلى غاية 30 أبريل 2011.

وارتباطا بموضوع الدراسة والإشكالية المصاغة، فقد تبين لنا أنه ثمة صحف في بعض أعدادها لم تتناول موضوع الأزمة في مقالها الافتتاحي، وبالتالي لم يكن هنالك بد لتصنيفها وتحليل مضمونها، لأنها لا تخدم سياقات بحثنا. وانتهت عملية المعاينة الاحتمالية المنتظمة بسحب عشر أعداد تناولت في المقال الافتتاحي موضوع أزمة جانفي 2011.

4- فئات التحليل:

بعد الاطلاع والقراءة الموضوعية لأعداد العينة، تم اختيار فئات التحليل التي تساعدنا في الإجابة على الإشكالية وتحقيق أهداف الدراسة. اقتصرنا على فئات المضمون فقط واستبعدنا فئات الشكل، وذلك لأن هذه الأخيرة لا تقي بالعرض في تحليل مضمون مادة صحفية واحدة (المقال الافتتاحي). هذا يعني أن تحليل الطريقة التي كتب بها الموضوع لا تجدي نفعا في دراسة نمط أو قالب واحد من المادة المدروسة، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تبحث عن الدور الذي تلعبه الصحافة المكتوبة من خلال الكشف عن اتجاهات، مواقف، قيم وأهداف جريدة الوطن من معالجتها للأزمة محل الدراسة ونرى أن فئات المضمون تكفي للإجابة على التساؤلات المطروحة.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم حصر فئات التحليل فيما هو متعارف عليه أكاديميا، وعليه فإن فئات التحليل قد تضم ما يلي:

* فئة الموضوع.

* فئة الفاعلين.

* فئة الاتجاه.

* فئة القيم.

* فئة الأهداف.

5- وحدات التحليل:

لدراسة وتحديد فئات التحليل المذكورة سالفا احتجنا إلى استعمال وحدة التحليل المتمثلة في الفكرة في ضل سياق الفقرة وكذا وحدة العد كأسلوب للتكرار.

نرجو من خلال هذا التلخيص المقتضب أننا قد أعطينا لسيادتكم فكرة بسيطة تمكنكم من دراسة الاستمارة وتحليلها، وعليه نرجو من سيادتكم المحترمة القيام بما يلي:

. قراءة الوثيقة التي بين أيديكم قراءة وافية وتمعنة.

. قراءة شاملة ومدققة للتعريفات الإجرائية.

. كتابة الملاحظات التي ترونها في المكان المخصص، كتابة (ص) أمام

التعريفات التي ترونها مقبولة، وضع علامة (خ) أمام التعريفات التي ترونها غير

مقبولة، وضع علامة (ت) أمام التعريفات التي ترون لزوم تعديلها.

ولكم منا فائق الشكر والعرفان.

تحت إشراف الدكتور بلحزري بلوفة

من إعداد الباحثة: بداني أمينة نزيهة

1- دليل التعريفات الإجرائية للفئات وعناصرها:

فئات تحليل الموضوع: « ماذا قيل وكيف قيل ؟ »

1-1- فئات المضمون:

1-1-1- فئة الموضوع:

نقصد بها المواضيع الأكثر بروزا في المقال الافتتاحي المعالج لأزمة جانفي

2011 في جريدة الوطن. تتفرع هذه الفئة بدورها إلى فئات فرعية، وهي على

النحو الآتي:

1-1-1-1- فئة الموضوع السياسي:

وهي كل المواضيع التي يدور محورها حول النقاط الآتية:

- الخطط السياسية لإدارة الأزمة.

- النظام السياسي.

- التغيير السياسي.

- المشاركة السياسية.

- الدولة.

- الديمقراطية.

- الثورة.

- الإصلاح.

- الانتخابات.

- الوعي السياسي.

- الانقلاب.

1-1-1-2- فئة الموضوع الاجتماعي:

تتعلق هذه الفئة بكل المؤشرات الدالة على الأوضاع الاجتماعية، والتي يمكن

حصرها في النقاط الآتية:

- حراك اجتماعي.
- أزمة البطالة.
- أزمة السكن.
- التعليم.
- المسيرات.
- المظاهرات في الشوارع.
- الصحة.

1-1-1-3- فئة الموضوع الاقتصادي:

هي كل المواضيع التي تشير إلى الاقتصاد مثل:

- أسعار النفط.
- الأموال.
- القدرة الشرائية.
- السلع.
- صندوق النقد الدولي.
- أسعار المواد الغذائية.
- العملة الصعبة.
- الثروة.
- التجارة.
- البنوك.

- المؤسسات الاقتصادية.

1-1-1-4- فئة الموضوع الأمني:

هي المواضيع التي تشير إلى:

- حماية الأفراد.

- الأسلحة.

- العنف.

- الأمن والاستقرار.

- الدعوى إلى الحرب.

- الفتنة.

- التمرد.

1-1-1-5- فئة الموضوع التاريخي:

هي كل المواضيع التي تربط أزمة جانفي 2011 بأحداث تاريخية والمقارنة بينهما أو هي المواضيع التي تذكر محطات تاريخية في المقال الافتتاحي لجريدة الوطن كثورة التحرير الوطنية، أحداث أكتوبر 1988، العشرية السوداء...

1-1-1-6- فئة موضوع قانوني:

نقصد بها كل المواضيع التي تعالج المسائل القانونية مثل:

- العدالة.

- المساواة.

- الحريات.

- الحقوق والواجبات.

- المنازعات.

- الدستور.
- القوانين.
- حالة الطوارئ.

1-1-2- فئة الفاعلين:

نقصد بها كل الشخصيات أو مجموعة أشخاص، الهيئات أو المؤسسات التي لعبت دورا مباشرا أو غير مباشرا في الأزمة والتي تدور حولها الفكرة في سياق الجملة في المقال الافتتاحي للجريدة. تنفرع هذه الفئة إلى فئات فرعية هي:

1-1-2-1- فئة المواطنين:

نعني بهذه الفئة كل الشخصيات الفاعلة في أحداث الأزمة والتي يدور حولها مضمون المقال الافتتاحي مثل:

- الجزائريين.
- المتمردين.
- المعارضين.
- المواليين.
- المتظاهرين.
- الشباب.
- الطلاب الجامعيين.
- العمال.

1-1-2-2- فئة الشخصيات السياسية:

نقصد بها كل الشخصيات التي تمثل الحكومة والسلطة الجزائرية مثل:

- رئيس الجمهورية.
- الوزراء.

- الولاية.
 - البرلمانين.
 - السفراء الجزائريين.
- 1-1-2-3- فئة عناصر الأمن:**

تظم هذه الفئة كل الهيئات المسؤولة على تحقيق الأمن والسلام الوطنيين مثل:

- الجيش.
- الدرك الوطني.
- الشرطة.
- الحرس.
- الحماية المدنية.
- فرقة مكافحة الشغب.

1-1-2-4- فئة الأحزاب السياسية والمنظمات:

نقصد بها كل الأحزاب والتنظيمات المعارضة أو الموالية مثل: الأحزاب السياسية، تنظيمات وحركات المعارضة، النقابات...

1-1-2-5- فئة الشخصيات الأجنبية:

نقصد بها كل الدول الأجنبية، شعوبها أو ممثليها مثل: الشعوب الأجنبية، الرؤساء والوزراء الأجانب، المنظمات والهيئات الأجنبية...

1-1-3- فئة الاتجاه:

نقصد بهذه الفئة، الاتجاه الذي تبنته الجريدة من خلال مضمون المقال الافتتاحي والمتعلق بأحداث الأزمة وتطوراتها والإجراءات المتخذة لمعالجتها. تنفرع هذه الفئة إلى الفئات الفرعية التالية:

1-1-3-1-1 فئة الاتجاه المؤيد:

تعني المساندة والدعم للموضوع المعالج لازمة من خلال المقال الافتتاحي.

1-1-3-2-1 فئة الاتجاه المعارض:

تعني معارضة وانتقاد للموضوع المعالج لازمة من خلال المقال الافتتاحي.

1-1-3-3-1 فئة الاتجاه المحايد:

تعني وجهة نظر متوازنة أي عدم اتخاذ جانب أو اتجاه من الموضوع المعالج لازمة من خلال المقال الافتتاحي.

1-1-4-1-1 فئة القيم:

نقصد بها مجموع الأفكار والمبادئ التي يمكن استخلاصها من مضمون المقال الافتتاحي والتي تعمل على ترشيد سلوك القارئ وتدفعه إلى تفضيل أو تبني موقف أو اتجاه أو إيديولوجية دون أخرى. تتفرع هذه الفئة إلى:

1-1-4-1-1-1 فئة القيم الايجابية:

هي الأفكار والمبادئ التي تخدم مصلحة المواطن الجزائري والصالح العام في ظل أحداث الأزمات والأوضاع الاجتماعية المضطربة، والتي يمكن استخلاصها من مضمون المقال الافتتاحي. من مؤشرات القيم الايجابية في المجتمع الجزائري ما يلي:

- التعاون.
- التضامن.
- المسؤولية الاجتماعية.
- الولاء.
- الروح الوطنية.
- المحافظة على النظام والاستقرار.

- التضحية.
- احترام القانون.
- الدفاع عن الحق.
- السلم.
- التكيف.
- التوعية.
- النزاهة.
- الأمانة.
- المصادقية.

1-1-4-2- فئة القيم السلبية:

هي عكس القيم الايجابية وتعني أفكار وموضوعات تدعو إلى الإخلال بتوازن النظام العام وزعزعة الاستقرار في المجتمع الجزائري مما يؤدي إلى تفاقم أوضاع الأزمة واشتدادها. من مؤشرات القيم السلبية في الجزائر ما يلي:

- الفساد.
- العدوانية.
- الخيانة.
- الأزمات.
- الرشوة.
- التحريض.
- الظلم.
- السرقة.
- الميل إلى الحرب.

- نشر الإشاعات.
- عدم احترام النظام.
- البيروقراطية.
- الدكتاتورية.

1-1-5- فئة الأهداف:

تعني هذه الفئة الأهداف التي تسعى إليها الجريدة من معالجتها لازمة جانفي 2011 من خلال المقال الافتتاحي ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- الإعلام والإخبار بأوضاع وأحداث الأزمة.
- نشر الوعي السياسي.
- خلق مجتمع واعي.
- إحياء المجتمع المدني.
- التنشئة السياسية.
- التشجيع على الانتفاض والتظاهر.
- الدعوة إلى تغيير النظام.
- المطالبة بالحقوق والحريات الأساسية.
- انتقاد الحكومة وإدارة الأزمة.

2- ترميز بيانات التحليل:

2-1- البيانات الخاصة بالجريدة:

1

2

3

4

2-2- تحليل البيانات:

2-2-1- فئات المضمون:

11	10	9	8	7	6	5
	17	16	15	14	13	12
			21	20	19	18
				24	23	22
						25

3- دليل الاستمارة:

3-1- بيانات خاصة بالجريدة:

الرقم 1: اسم الجريدة.

الرقم 2: عدد الجريدة.

الرقم 3: تاريخ صدور الجريدة.

الرقم 4: عنوان المقال.

3-2- بيانات خاصة بفئات المضمون:

الرقم 5: فئة الموضوع.

الرقم 6: فئة الموضوع السياسي.

الرقم 7: فئة الموضوع الاجتماعي.

الرقم 8: فئة الموضوع الاقتصادي.

الرقم 9: فئة الموضوع الأمني.

الرقم 10: فئة الموضوع التاريخي.

الرقم 11: فئة موضوع قانوني.

الرقم 12: فئة الفاعلين.

الرقم 13: فئة المواطنين.

الرقم 14: فئة الشخصيات السياسية.

الرقم 15: فئة عناصر الأمن.

الرقم 16: فئة الأحزاب السياسية والمنظمات.

الرقم 17: فئة الشخصيات الأجنبية.

الرقم 18: فئة الاتجاه.

الرقم 19: فئة الاتجاه المؤيد.

الرقم 20: فئة الاتجاه المعارض.

الرقم 21: فئة الاتجاه المحايد.

الرقم 22: فئة القيم.

الرقم 23: فئة القيم الايجابية.

الرقم 24: فئة القيم السلبية.

الرقم 25: فئة الأهداف.

الملحق رقم (02) : نماذج من افتتاحيات جريدة الوطن الصادرة خلال أزمة جانفي
2011.

COMMENTAIRE

Crise et protesta

Par Djaffar Tamani

Les nouvelles annonçant l'achat d'équipements antiémeute pour les services de sécurité ont toujours laissé les Algériens perpleges. Le discours officiel prêchait plutôt une amélioration significative de la situation sur tous les fronts, sécuritaire, social et politique. L'Etat annonçait le meilleur mais se préparait au pire. En matière de contestation sociale, le pays démarre l'année sur les chapeaux de romes. Des émeutes ont éclaté ces derniers jours en plusieurs endroits, dénonçant la hausse brutale des prix des produits de large consommation. Des citoyens de certains quartiers ont investi la rue sans attendre, n'ayant pas d'autre recours pour crier leur détresse devant l'aggravation ininterrompue de leurs conditions de vie. La population, dans son ensemble, reste sonnée devant les nouvelles alarmantes provenant du marché. Entre la pénurie et la cherté, les produits de base deviennent des produits de luxe, faisant monter la paupérisation de plusieurs crans. L'intervention des services de sécurité pour rétablir le calme n'est pas, bien évidemment, la meilleure réponse à opposer à l'expression d'un profond malaise social. Le meilleur système policier ne peut mettre durablement sous l'éteignoir la colère des citoyens en proie à l'iniquité sociale, comme cela vient d'être démontré dans un pays voisin. En lieu et place d'un aveu d'échec de toutes les politiques suivies ces dernières années, les gouvernants de notre pays se perdent dans la recherche de boucs émissaires, les spéculateurs, qui seraient à eux seuls responsables de la dérégulation du marché et de la dégradation du pouvoir d'achat. Une attitude fort peu crédible après les nombreux scandales liés à la corruption ayant éclaté ces derniers mois, révélant que l'intérêt de la collectivité n'a pas toujours prévalu dans la gestion des deniers publics.

L'Etat se vante de dormir sur un matelas de devises de 150 milliards de dollars de réserves de change, en oubliant de dire qu'il a été incapable de le transformer en richesses et en bien-être en faveur de la majorité de la population. Nous demeurons la lanterne rouge des classements mondiaux relatifs au niveau de vie, bien loin derrière nos voisins, et nous sommes décrits comme un «peuple malheureux» dans les notes diplomatiques confidentielles qui ont rejailli récemment sur Internet. Pendant ce temps, les responsables algériens se gargarisent de statistiques auxquelles ils sont les seuls à croire, comme ce taux de chômage miraculeux de 10%, de même niveau que les pays de la zone euro, cette partie du monde vers laquelle ne cessent de se diriger les banques des harraga.

المقال الافتتاحي لجريدة الوطن الصادر في 06 جانفي 2011 العدد 6142.

COMMENTAIRE

Cécité politique

Par Omar Berbéche

N'importe quel régime au monde, fut-il démocratique ou autocratique, aurait montré des signes sinon de panique, du moins de forte inquiétude face au mécontentement social grandissant et au désespoir profond qui s'installent durablement dans la société. Pour autant, rien dans les expressions du président Bouaffika et des membres du gouvernement, réunis lors du dernier Conseil des ministres, ne laissait transparaître que la gravité du moment avait franchi les portes capitonnées des institutions du pays. Il ne manquait plus que les sourires pour donner à cette rencontre, qui s'est tenue dans un contexte extraordinaire, les apparences d'une réunion ordinaire destinée à espérer des affaires courantes.

Ce Conseil des ministres aurait dû être un véritable conseil de guerre tant la situation interne, sur tous les fronts, politique, économique et social, est particulièrement explosive et tant aussi les nouvelles des bouleversements politiques historiques qu'a connus la Tunisie et que vit actuellement l'Égypte n'avaient rien de réjouissant pour des dirigeants véritablement en phase et à l'écoute de leur peuple. Mais d'où diable nos dirigeants tiennent-ils donc cette force de conviction, cette quiétude désarmante, ce sang-froid à toute épreuve face aux situations les plus périlleuses où tous les ingrédients d'une explosion sociale sans précédent sont réunis ? Gouverner, c'est prévoir et apporter à temps les solutions aux préoccupations des citoyens ou, à tout le moins, prendre des engagements fermes dans le sens de leur résolution. Le gouvernement semble avoir opté pour une autre politique, celle de l'austrache. Sinon comment expliquer qu'une instance officielle ne se soit réunie – ni le gouvernement ni le Parlement – face à l'urgence des dernières émeutes qui ont failli faire basculer le pays dans le chaos ? L'Algérie d'en haut, à sa tête le président de la République, avait fait le dos rond au moment où le pays était à feu et à sang, laissant les manifestants et les brigades antirévoltes dans un face-à-face aux conséquences dramatiques. Le politique a déserté le terrain au profit de la gestion policière de la contestation sociale. Il a fallu attendre plusieurs jours après les émeutes pour que le Conseil des ministres soit convoqué. Pour qu'une déclaration officielle soit rendue publique, dans laquelle le Conseil des ministres s'incline devant la mémoire des victimes, évoque les incidents qui se sont produits et annonce une série de mesures diversement appréciées par la classe politique et l'opinion publique de manière générale.

Le temps est désormais compté pour Bouaffika avec les changements de régime qui s'enchaînent à la vitesse du son dans notre aire géographique. Il n'y a désormais plus de place pour les réformes en trompe-l'œil destinées à sauver le système.

Qu'est-ce qui explique cette réticence de Bouaffika à approfondir le processus des réformes démocratiques pour ne consentir que quelques petites ouvertures distillées à doses homéopathiques ? Mensongère ? Cécité politique ? Même le soutien intéressé des capitales occidentales et des États-Unis semble aujourd'hui remis en question, plus nuancé, comme on l'a vu avec le régime Moubarak, le meilleur allié arabe des Américains, qui fait les frais de ce nouveau repositionnement face aux régimes arabes.

المقال الافتتاحي لجريدة الوطن الصادر في 08 فيفري 2011 العدد 6170.

COMMENTAIRE

L'échec recommencé

Par Zine Cherfaoui

De nombreux leaders de partis de l'opposition, des figures du mouvement national ainsi que des acteurs de la société civile se sont rassemblés ces dernières semaines pour proposer aux Algériens des issues à la crise que vit le pays. Toutes aussi intéressantes les unes que les autres, ces propositions – conçues notamment pour dépasser l'insoutenable statu quo qui plombe la société – ont un important point en commun. Elles soulignent, en effet, dans leur ensemble, la nécessité de jeter les bases à une seconde république. Une république fondée véritablement sur un Etat de droit.

Les auteurs de ces «plans de sortie de crises» n'ont également pas manqué de souligner la nécessité pour l'opposition d'unir ses rangs afin de peser sur le cours des événements et de bâtir une alternative crédible, pacifique et consensuelle au système en place. Bien évidemment, ces propositions de sortie de crise sont formulées différemment selon qu'elles proviennent des laïcs, des islamistes ou du courant dit nationaliste. Mais dans le fond, elles s'accordent toutes sur l'idée que le changement est inéluctable si l'on veut éviter au pays de revivre le cauchemar des années 1990 et amorcer davantage dans la lutte pour la consécration de la démocratie.

Ce constat autorise à penser que désormais plus rien ne s'oppose à ce que ces partisans du changement s'assoient autour d'une table et s'attellent à donner corps à ce consensus politique qui a, jusque-là, tant fait défaut au camp de l'opposition démocratique. Malheureusement, il suffit juste de sortir un peu du discours optimiste et aux intentions généreuses tenu par les uns et les autres pour être à peu près certain que toutes ces initiatives conçues redonner espoir aux Algériens resteront lettre morte. Comme à chaque fois d'ailleurs.

Dans les faits, rien ne laisse présager, pour le moment du moins, que tout ce beau monde est prêt à consentir à faire les efforts et surtout les concessions indispensables à la définition d'un smig politique et à la mise en place d'une feuille de route commune. Pour en être persuadé, il n'y a qu'à voir la manière avec laquelle la Coordination nationale pour le changement et la démocratie (CNCD) a volé en éclats. Inutile de dire que l'implosion (ou l'explosion) de cette structure, qui avait réussi pendant quelques petites semaines la prouesse une de fédérer des associations, des partis et des ONG de divers horizons, a provoqué au sein de la population une frustration et une déception qu'il sera certainement difficile de faire oublier.

Les raisons de l'incapacité, presque congénitale, qu'ont les acteurs de l'opposition à discuter entre eux sont diverses et connues de tous. Et les connaissant, il n'est pas faux de dire que beaucoup d'entre elles relèvent de l'ordre du subjectif. Que l'on s'entende, il n'est pas question ici de tout mettre sur le dos de l'opposition. Il ne faut pas se tromper de cible. Mais tant que celle-ci (l'opposition) persiste à préférer l'accessoire au détriment de l'essentiel, à s'engager dans des guerres de leadership puériles et à s'encombrer de calculs politiques, il ne faudra pas s'étonner si, demain, plus personne ne daigne répondre aux appels à la mobilisation citoyenne. Car si tel est le cas un jour, cela pourrait vouloir dire que le peuple ne croit plus en personne et, pis encore, ne croit plus en rien. Et là, il faudrait vraiment s'ingénier.

المقال الافتتاحي لجريدة الوطن الصادر في 24 مارس 2011 العدد 6208.

COMMENTAIRE

L'Algérie des paradoxes

Par Omar Berbièche

Images surréalistes que celles diffusées par la télévision algérienne, mardi 3 avril, à l'occasion de la visite du président Bouteflika dans la wilaya de Taramanisset, lequel s'est offert un chaleureux bain de foule qui ferait pâlir d'envie bien des dictateurs déchus ou encore en poste par les temps de crise qui secouent le monde arabe de part en part. Officiellement, le déplacement du chef de l'Etat dans cette wilaya de l'extrême sud du pays est justifié par l'inauguration du mégaprojet du transfert de l'eau de In Salah vers Taramanisset. Cependant, cette sortie du président Bouteflika sur le terrain en ce moment précis, retrouvant le contact avec la population alors que les peuples arabes divorcent les uns après les autres d'avec leurs dirigeants, souvent dans un climat de violence, dégage, par ailleurs, une forte connotation politique. Même si le chef de l'Etat a préféré le traditionnel bain de foule et les scènes de liesse populaire – un art dans lequel excelle particulièrement l'administration locale – au discours solennel et aux effets d'annonce qui accompagnent généralement ses déplacements dans les wilayas, il demeure que, de par son timing, la visite en elle-même vise à conforter le discours officiel selon lequel l'Algérie n'est « ni la Tunisie ni l'Egypte ». Et à convaincre que le défi des Algériens est plus d'ordre économique et social que politique. Bien évidemment, l'exercice qui n'est pas toujours sans risque pour un dirigeant d'aller à la rencontre de son peuple est politiquement plus aisé lorsqu'il se réduit à serrer des mains et à inaugurer des réalisations, a fortiori lorsqu'elles sont de portée sociale et économique, stratégiques pour les populations locales. Lorsque, aussi, la visite est régie comme du papier à musique et que l'hôte débarque en terrain conquis. A l'inverse, il est établi que la parole est une arme autant redoutable que redoutée par les hommes politiques dans les moments difficiles, dans les périodes de troubles, de doute qui interpellent le pouvoir politique. Surtout lorsque ce pouvoir est dilué, traversé par des clans et des enjeux multiples qui font que moins on s'exprime publiquement, moins on s'expose politiquement et plus on se préserve. C'est selon toute vraisemblance la démarche adoptée par Bouteflika et les cercles de décision. Faire le dos rond en espérant que le vent de contestation et de changement des régimes politiques qui souffle sur le monde arabe ne gagne pas l'Algérie. Ce changement dans le style de gouvernement de Bouteflika, parlant peu ou de moins en moins à son peuple, rompant avec l'exubérance de discours et des interventions publiques qui avait marqué les premières années de son arrivée aux affaires, a-t-il quelque chose à voir avec sa maladie, comme le soutiennent certains ? Ne pas communiquer, c'est aussi une façon de communiquer, affirment les spécialistes en la matière. Quand bien même il voudrait ou pourrait s'adresser plus fréquemment aux Algériens comme il semblait prendre un insatiable plaisir par le passé, la conjoncture interne et régionale semble lui avoir imposé une autre attitude faite de prudence et de calculs politiques.

المقال الافتتاحي لجريدة الوطن الصادر في 07 أبريل 2011 العدد 6220.

الفهارس

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
أ	شكر وتقدير
ب	الإهداء
ج	الملخصات
2	مقدمة
7	الإطار المنهجي:
8	1- الإشكالية
14	2- الفرضيات
14	3- أهمية الموضوع
15	4- أسباب اختيار الموضوع
15	5- أهداف الدراسة
16	6- منهج الدراسة
17	7- مجتمع البحث
20	8- العينة والمعينة
23	9- تقنية البحث
27	10- الخلفية النظرية
37	11- الدراسات السابقة والدراسات المرتبطة
43	12- تحديد المفاهيم
55	13- صعوبات الدراسة
56	الإطار النظري:
57	الفصل الأول: ماهية الأزمة
58	تمهيد
59	المبحث الأول: تحديد مفهوم الأزمة
59	المطلب الأول: تطور مفهوم الأزمة وتعدد تعريفاته
64	المطلب الثاني: مفهوم الأزمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية
71	المطلب الثالث: الفرق بين الأزمة والمفاهيم المرتبطة بها
76	المبحث الثاني: تشخيص الأزمات

76	المطلب الأول: خصائص الأزمة
80	المطلب الثاني: تصنيفات وأنواع الأزمات
92	المطلب الثالث: أبعاد الأزمة
95	المبحث الثالث: دراسة الأزمات
95	المطلب الأول: مراحل تطور الأزمة
100	المطلب الثاني: أسباب الأزمات
104	المطلب الثالث: مداخل دراسة الأزمات
109	خلاصة
110	الفصل الثاني: إدارة الأزمات
111	تمهيد
112	المبحث الأول: تعريف إدارة الأزمات
112	المطلب الأول: نشأة وتطور بحوث إدارة الأزمة
116	المطلب الثاني: مفهوم إدارة الأزمة وأهدافها
120	المطلب الثالث: مفهوم الإدارة بالأزمات وأهدافها
123	المطلب الرابع: فريق إدارة الأزمة
125	المبحث الثاني: كيفية التعامل مع الأزمة
125	المطلب الأول: مراحل إدارة الأزمة
133	المطلب الثاني: طرق التعامل مع الأزمة
138	المطلب الثالث: مبادئ مواجهة الأزمات
140	المطلب الرابع: المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات
142	المبحث الثالث: أسس إدارة الأزمة
142	المطلب الأول: التخطيط لإدارة الأزمة
147	المطلب الثاني: إستراتيجيات إدارة الأزمات
152	المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمات
155	المطلب الرابع: عوامل النجاح في إدارة الأزمات
158	خلاصة
159	الفصل الثالث: اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات
160	تمهيد
161	المبحث الأول: اتصالات الأزمة

161	المطلب الأول: تعريف اتصالات الأزمة
163	المطلب الثاني: تطور الاهتمام باتصالات الأزمة
165	المطلب الثالث: دور الاتصال في إدارة الأزمة
167	المطلب الرابع: إشكالية اتصال وإعلام الأزمات
169	<u>المبحث الثاني: علاقة الإعلام بالأزمات</u>
169	المطلب الأول: نشأة وتطور بحوث إعلام الأزمات
171	المطلب الثاني: أهمية البعد الإعلامي في إدارة الأزمات
176	المطلب الثالث: علاقة وسائل الإعلام بالأزمات
180	المطلب الرابع: العلاقة بين الإعلام والسلطة وقت الأزمات
183	<u>المبحث الثالث: المعالجة الإعلامية للأزمات</u>
183	المطلب الأول: أنواع المعالجة الإعلامية للأزمات
189	المطلب الثاني: دور الإعلام في إدارة الأزمات
193	المطلب الثالث: الاستراتيجيات الإعلامية لمواجهة الأزمات
194	المطلب الرابع: التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات
199	<u>المبحث الرابع: معالجة الصحافة المكتوبة للأزمات</u>
199	المطلب الأول: وظائف ومهام الصحافة المكتوبة خلال الأزمات
206	المطلب الثاني: دور الصحافة المكتوبة خلال مراحل إدارة الأزمة
211	المطلب الثالث: الصعوبات التي يواجهها الصحفيين عند تغطية الأزمات
213	خلاصة
214	الفصل الرابع: الصحافة المكتوبة في الجزائر
215	تمهيد
216	<u>المبحث الأول: ماهية الصحافة المكتوبة</u>
216	المطلب الأول: تعريف الصحافة المكتوبة
219	المطلب الثاني: نشأة الصحافة المكتوبة وتطورها
223	المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن نشأة الصحافة المكتوبة في الوطن العربي
225	المطلب الرابع: أهمية الصحافة المكتوبة
227	المطلب الخامس: أهداف الصحافة المكتوبة
229	<u>المبحث الثاني: مميزات الصحافة المكتوبة</u>
229	المطلب الأول: أنواع الصحافة المكتوبة

231	المطلب الثاني: خصائص الصحافة المكتوبة
237	المطلب الثالث: فنون الصحافة المكتوبة
239	المطلب الرابع: وظائف الصحافة المكتوبة
242	المطلب الخامس: آثار الصحافة المكتوبة
246	المبحث الثالث: تاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر
246	المطلب الأول: لمحة عن تأريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر
248	المطلب الثاني: عروض تصنيفية لتاريخ الصحافة المكتوبة في الجزائر
251	المطلب الثالث: الصحافة المكتوبة في الجزائر خلال الاحتلال الفرنسي
260	المطلب الرابع: الصحافة المكتوبة في الجزائر بعد الاستقلال
272	المطلب الخامس: المرحلة الانتقالية الجديدة للصحافة المكتوبة في الجزائر
281	خلاصة
282	الإطار التطبيقي:
289	1- الخطوات المنهجية لتحليل المضمون
289	✓ تصنيف المحتوى إلى فئات
294	✓ تحديد وحدات التحليل
295	✓ تصميم استمارة التحليل
297	✓ العد والقياس
352	✓ إجراءات صدق وثبات التحليل
354	2- نتائج الدراسة الخاصة بتحليل المضمون
357	3- النتائج العامة
363	خاتمة
369	قائمة المراجع
380	الملاحق

فهرس الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	جدول يبين عينة الدراسة	01
268	جدول يبين مساعدات الدولة للصحف اليومية الخاصة عام 1991	02
271	جدول لأهم الصحف الموقوفة في فترة 1992-1997	03
274	جدول يبين تقدير سحب أهم الصحف الجزائرية 2003	04
275	جدول يبين سحب المتوسط لأنواع الصحف الجزائرية في نهاية يناير 2009	05
276	جدول يبين توزيع أهم الصحف الجزائرية جانفي 2010 - جوان 2013	06
276	جدول يبين نسبة مرتجعات أهم الصحف الجزائرية جانفي 2010 - جوان 2013	07
298	جدول تكرارات الفئات الفرعية لفئات الموضوع في افتتاحيات العينة	08
302	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع السياسية	09
306	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع الاجتماعية	10
309	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع الأمنية	11
311	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع القانونية	12
313	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع الاقتصادية	13
316	جدول تكرارات عناصر فئة المواضيع التاريخية	14
318	جدول تكرارات الفئات الفرعية لفئات الفاعلين	15
321	جدول تكرارات عناصر فئة المواطنين	16
324	جدول تكرارات عناصر فئة الشخصيات السياسية	17
326	جدول تكرارات عناصر فئة عناصر الأمن	18
328	جدول تكرارات عناصر فئة الأحزاب السياسية والمنظمات	19
330	جدول تكرارات عناصر فئة الشخصيات والدول الأجنبية	20
332	جدول تكرارات عناصر فئة وسائل الإعلام	21
334	جدول تكرارات عناصر فئات الاتجاه	22
337	جدول تكرارات فئات القيم	23
340	جدول تكرارات عناصر فئة القيم الإيجابية	24
343	جدول تكرارات عناصر فئة القيم السلبية	25
347	جدول تكرارات فئة الأهداف	26

