مقدمة

يُعدُّ علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميته فى العصر الحالي ، الذي شهد العديد من المتغيرات على المستوى الدولي ، والإقليمي ، والقومي ، و قد تعددت مداخل ومناهج دراسته ، كما تنوعت أبعاد دراسة هذا العلم مع تنامي وتعقد الأزمات ، وقد كان للبعد الإعلامي - في إدارة الأزمات – أهمية خاصة ومتزايدة ، فهو يُعدُّ مُكَوَّنًا أساسياً من مُكَوِّناتِ المزيج التكاملي في دراسة الأزمات .

وتعود البداية العلمية لدراسة دور وسائل الإعلام أثناء الأزمات إلى الستِّينيَّات من القرن العشرين، حيث أجريت دراسات محدودة اهتمت برصد وتحليل التقارير الإخبارية في محطات التليفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية ، ولم تهتم تلك البحوث بمُجْمَل عمليات الاتصال الجماهيري خاصة في مرحلة ما قبلَ وما بعد انفجار الأزمة .

وفى الثمانينيات والتسعينيات ، ازدادت بحوث إعلام الأزمات على المستويين القومي والدولي ، ولكن يُلاحَظُ أن معظم تلك البحوث تَركَّزت حول الإذاعة والتليفزيون ، واهتمت دراسات قليلة بالتغطية الصحفية فى أوقات الأزمات .

وتشير الدراسات التى تعرضت للعلاقة بين الأزمة والإعلام ، إلى أهمية البعد الإعلامي ، حيث يُعَدُّ الإعلام أداةً رئيسيةً وفعالةً من أدوات إدارة الأزمة سواءً على المستوى الداخلي أو الخارجي ، وأيضًا سواء كانت أزمات سياسية ، أو اجتماعية ، أو اقتصادية ، أو بيئية ، أو صناعية ، فهذه

النوعية من الأزمات تعتمد فى إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات إستراتيجية مواجهة الأزمة .

وهناك اتفاق عام بين الباحثين على أن وسائل الإعلام الجماهيرية تؤدي دورًا بالغ الأهمية فى المراحل المختلفة للأزمات ؛ حيث أصبحت وسائل الإعلام الشاشة العريضة التي تَظْهَر عليها وتَتَكشَّف مختلف الصراعات والأزمات فى كافة المجالات ، وهذا ما يفسر تعدد وتوسع وتعمق الروابط والهوامش المشتركة بين الإعلام والعلوم والمجالات المختلفة . وفى ضوء ذلك يمكن فهم انجذاب المجالات الأخرى (السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية ، وغيرها) واندفاعها صوب وسائل الإعلام لتشخيص واقعها ولمعالجة وإدارة أمورها ، وتقوية تأثيرها ومخاطبة جماهيرها .

وتبعاً لذلك تُولّى النخبة وسائل الإعلام أهمية قصوى فى بلوغ مصالحها ، وتحقيق أهدافها ، ويتأكد توظيف الوسائل الإعلامية لخدمة النخبة عندما تمر المجتمعات بحالات غير طبيعية تفرضها المتغيرات السياسية ، أو الاجتماعية ، أو العسكرية ، التى تعصف بالمجتمع مثل الكوارث والأزمات ، و الصراعات ، إذ تلجأ النخبة إلى التعامل المكثف مع وسائل الإعلام لإبراز توجهاتها وأرائها تجاه هذه المتغيرات من أجل التأثير فى الرأي العام .

وتؤدى الصحافة دورًا أساسيًا فى إدارة المواقف الصراعية داخل المجتمعات المختلفة ، ويعتمد أفراد الجمهور على الصحف فى متابعة مراحل مواقف الصراع أو الأزمة ، كما تؤدى الصحف دورًا رئيسيًا فى بناء تصورات الجمهور تجاه الأزمة أو المشكلة ، لأن الصحف لا تعمل فى فراغ ، و إنما فى إطار النظام الاقتصادي ، والسياسي ، و الاجتماعي السائد الذى يوثر ويتأثر بوسائل الاتصال ومنها الصحف .

و تعود تلك المكانة المتميزة للصحافة- والتى احتلتها حاليا فى العالم المعاصر - إلى السمات التى تتصف بها ، وهى أن الصحافة تُعَدَّ أكبر الوسائل الإعلامية مَقْدِرَةً على مخاطبة الشرائح المتعلمة والمثقفة و الاختصاصية فى المجتمع ، فضلا عن كونها أكثر الوسائل الإعلامية مقدرة على تقديم المعارف والمعلومات والآراء التي تُشَكِّل أساس المعرفة بالظواهر والأحداث المختلفة ، بجانب مقدرتها على تفسير وشرح وتحليل وتقييم الأحداث والظواهر .

وعلى الرغم من الاتجاهات الحديثة لمسارات دراسات إعلام الأزمات فى الدول الغربية ، والاهتمام المتزايد بمختلف دراسة مختلف جوانب الأزمات وعلاقتها بوسائل الإعلام ؛ إلا أن الاهتمام بهذا المجال فى الدراسة العربية عامة ما يزال محدودًا للغاية ، ويُمَثِّل بدايات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة ، خاصة الدراسات التى تهتم بمعرفة دور الصحافة فى إدارة الأزمات .

وحيث إن أزمة "١١ سبتمبر ٢٠٠١" تمثل أهم الأزمات التي شهدها العالم مع بداية القرن الحادي والعشرين ، وتُعَدْ أعقد الأزمات فى تاريخ إدارة الأزمات . وشكلت الأزمة بتداعياتها المختلفة تحديًا كبيرًا لوسائل الإعلام الأجنبية والعربية معًا ؛ لما أثارته من اختلاف وجهات النظر ليس فقط بين السياسيين ، ورجال الاقتصاد ، والعسكريين بل بين الإعلاميين ، ويرجع ذلك إلى تداخل العوامل الذاتية مع العوامل الموضوعية فى تقويم هذه الأزمة والآثار التي خلفتها .

كما وجدت مصر نفسها وسط أزمة ١١ سبتمبر ٢٠٠١ وقد أُثْقِلَتْ بأزمتين : إحداهما اقتصادية تَمَثَّلَتْ فى الآثار السلبية على الاقتصاد المصري

، والأخرى سياسية تتمثل فى محاولة القوى الخارجية إفساد دور مصر الدولي ومكانتها الإقليمية .

لذا فإن المؤلف سعى - في هذه الدراسة - إلى معرفة الدور الذي تقوم به الصحافة المصرية - بتوجهاتها السياسية والفكرية المختلفة – في إدارة الأزمات ، وذلك من خلال الرصد والتحليل الدقيق لتناول الصحافة المصرية لأزمة ١١ سبتمبر ٢٠٠١ ولخطابها الإعلامي المُقدَّم حول الأزمة ، وأيضًا من خلال إجراء مسح لعينة من جُمْهور النخبة المصرية ، تعتمد خلاله الدراسة على نَمُوذَجَيْن أساسين ملائمين لهذه الدراسة ، هما: "نموذج المَوْقِف المُشَكَّل" الذي يوضح حدود التأثير الصحفي على الجمهور وقت الأزمات ، حيث يسهم فى معرفة دور الصحافة فى تشكيل أراء جمهور النخبة أثناء مواجهتهم لموقف مشكل متمثل في الأزمة . والنموذج الأخر : هو" نموذج الاعتماد على وسائل الإعلام" حيث يتيح معرفة أهمية الصحافة كمصدر للمعلومات لدى الجمهور وقت الأزمات .

فمن هذا المنطلق ، استدعت الطبيعة الدولية ، والإقليمية ، والمحلية للأزمة ضرورة التوقف عند طبيعة النمط الصحفى المصرى فى تعامله مع أزمة ١١ سبتمبر ٢٠٠١ وتداعياتها ، فكان من الضرورى التوقف أمام النهج الصحفي في إدارة الأزمة ، والذي يُعَدُّ نِتَاجُ تَطوُّر وسائل الإعلام فى التعامل مع أزمات أخرى ، وصولاً إلى اكتمال هذه الخبرة مع أزمة ١١ سبتمبر ٢٠٠١ وتداعياتها ، لِتُشَكِّل هذه الخبرة ملامح نمط إعلامي يتكامل بدوره مع أبعاد الإستراتيجية السياسية ولا يعوقها أو يختلف مع أهدافها .

وأسأل المولى عز وجل أن يكون هذا الكتاب خطوة على الطريق الصحيح ، طريق العلم فى إدارة الأزمات إعلامياً ، وأن يتقبله منا ، وأن ينفع به ، وأن يثيبنا عنه خير الجزاء .

إنه نعم المولى ونعم النصير

والله ولى التوفيق ...

المؤلف

obeikandl.com