



إدارة الأزمات الإرهابية إعلامياً: أزمة "شارلي إيبدو" نموذجاً

د. ثريا السنوسي*

تمهيد

إن زبئقية مفهوم الأزمة يحتم علينا أن نتسلح بجهاز اصطلاحي فعال نستخدمه بوصلة نتحسس بواسطتها جوهر هذه الظاهرة وكنهها وملابساتها وتداعياتها دون لبس أو ضبابية؛ فقد بات مستعجلاً، في عصرنا الذي بات مسرحاً مستداماً للأزمات لاسيما منها الناجمة عن الإرهاب والتطرف الديني، أن نرسم استراتيجية إعلامية فعالة لإدارة هذه الأزمات ومعالجتها مهنيًا وأخلاقياً.

ولعلنا نجد في المداخل المتنوعة والمتعددة لتعريف الأزمات ما يساعدنا على التحديد الموضوعي لطبيعة الحوادث البشرية والوقائع الإنسانية؛ من أجل التدقيق في مدى مطابقتها لأحد المداخل النظرية في تقديم ملامح الأزمة، قبل أن نهول ونطلق عليها جزافاً مسمى "الأزمة".

من جهة ثانية، تثير معالجة الأزمات الناجمة عن الحدث الإرهابي جدلاً كبيراً سواء من حيث مشروعية تناولها إعلامياً أو من حيث استراتيجيات المعالجة، وهو ما يعطينا دافعاً قوياً لدراسة ملامح إدارة الأزمات عبر وسائل الإعلام دولياً، للوقوف عند صورة الأزمة التي اندلعت مع الهجوم الإرهابي الذي تعرضت له الصحيفة الفرنسية الساخرة.

الإشكالية: انطلاقاً من ضرورة رصد المؤشرات الدالة على تمثل الأزمة وتحليلها، سنحاول أولاً أن نجيب عن التساؤل المحوري الأول: إلى أي مدى يمكن الإقرار بوجود "أزمة"، عند الحديث عن الهجوم الإرهابي الذي تعرضت له الصحيفة الفرنسية الساخرة "شارلي إيبدو" والذي تبناه التنظيم الإرهابي للدولة الإسلامية "داعش"؟.

يتلو ذلك تحسس للدور الحقيقي الذي لعبه الإعلام تجاه الهجوم وطبيعة إدارته له، من خلال الإجابة عن التساؤل المحوري الثاني: ما هي ملامح إدارة أزمة "شارلي إيبدو" إعلامياً؟.

(*) أستاذ مساعد ورئيس قسم العلاقات العامة، كلية الإعلام-جامعة الغرير-دبي، الإمارات العربية المتحدة.



الفرضيات: للإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الورقة البحثية، نقدم فرضيتين:

١- ارتكازًا على أهم المقاربات النظرية التي تناولت مسألة الأزمات، تستجيب حادثة "شارلي إيبدو" لمقومات الأزمة الناتجة عن حدث إرهابي؛ وذلك لأن ملامحها وملابساتها وتداعياتها تتماهى ومفهوم "الأزمة" نظريًا.

٢- من خلال التعرض للدور الذي قام به الإعلام بشقيه العربي والغربي حيال الهجوم الإرهابي الذي تعرضت له "شارلي إيبدو"، نقف عند مؤشرات تتنبأ بالتصعيد المتعمد للأزمة؛ حيث تجاوز الإعلام دوره الإخباري والتحليلي لينحاز ويدير الأزمة بطريقة يدعم من خلالها شقًا بعينه على حساب أخلاقيات المهنة، وهو يساعد بذلك على الترويج لفكرة الإسلاموفوبيا.

المنهجية: سنحاول الإجابة عن الإشكالية المطروحة والتثبت من صحة الفرضيتين المقدمتين؛ عن طريق محاولة القيام بمقاربة نظرية أولاً، نقارن فيها بين مفهوم الأزمة ومسبباتها وخصائصها وأنواعها من وجهة نظر علماء الإعلام والاتصال، وبين ما حصل فعليًا للصحيفة المدروسة، ومسبباته المباشرة والمبطنة وخصائصه... إلخ.

كما سنحاول في الجزء الثاني استنباط مفهوم إدارة الأزمات كما يجب أن يكون من الناحية النظرية ومقارنته بما قام به الإعلام فعليًا، عند تغطيته للهجوم الإرهابي الذي تعرض له طاقم "شارلي إيبدو"، لنتمكن من تحديد ما إذا كانت وسائل الإعلام قد قامت بتغطية موضوعية للأزمة أم أن ما نشر عبر وسائلها على مستوى عربي وعالمي بمختلف طروحاته، كان صناعة إعلامية تروج للإسلاموفوبيا.

الفصل الأول: مقارنة نظرية حول أزمة "شارلي إيبدو":

١-١ مفهوم الأزمة

إن المتأمل لمفهوم الأزمة، يدرك دون عناء غزارة الزخم الفكري وثرأه؛ حيث تعددت التعريفات وتنوعت بتنوع الحقول المعرفية والعلمية التي تناولت المسألة؛ فمفهوم الأزمة يعتبر من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءًا من الأزمات التي تواجه الفرد مرورًا بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات، وانتهاءً بالأزمات الدولية.

وقد تمكن عدد لا بأس به من الباحثين من إيجاد مداخل لدراسة الأزمات وفق معايير مضبوطة؛ ففي المدخل الاقتصادي مثلاً، يحدد علماء الاقتصاد الأزمة من خلال معايير، مثل التضخم والبطالة وعجز الميزانية، أما المدخل السياسي فيربط الأزمة ببعض الظواهر، مثل فشل القيادة السياسية، أو عدم صلاحية



النظام السياسي أو الفشل في تطوير نظام سياسي دولي عادل، أما بالنسبة إلى علماء الاجتماع، فإن الأزمة تقاس بمدى تحقق المساواة الاجتماعية ونقص الحوافز في المجتمع، والأزمة من منظور علماء التاريخ هي نتيجة لتراكم عوامل عدم الانسجام بين عناصر المجتمع، في حين يصورها علماء النفس بأنها حالة انهيار لكيان الأفراد وشعورهم بانعدام أهميتهم.

مفهوم الأزمة لغويًا:

إن كلمة الأزمة لغويًا تحيلنا إلى معنى الشدة والقحط، كما يطلق اللفظ على " كل طريق بين جبلين"، أي مأزق. (هاشم محمد الزهراني، ٢٠١٢).

مفهوم الأزمة اصطلاحًا:

يوحي لفظ الأزمة بحالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارًا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة (إسماعيل عبد الفتاح، ٢٠١٣). كما يعرف هشام عوكل الأزمة بأنها "لحظة حرجة وحاسمة ومفاجئة للدولة والمجتمع" (هشام عوكل ٢٠١٣).

فهو بهذا المعنى "نقطة تحول، أو موقف مفاجيء يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو درء مخاطرها" (إسماعيل عبد الفتاح، مصدر سابق).

أما عن الأزمة الإرهابية، فالمقصود بها الأزمة الناتجة عن حدث إرهابي، مثل الهجوم المسلح وزرع المتفجرات والاعتيالات السياسية، احتجاز رهائن...إلخ، وهي إذن كل حدث ذي طابع عنيف وعدائي يقع بفعل الإنسان (ثريا السنوسي، ٢٠١٦).

نستشف مما سبق أن مفهوم الأزمة هو مفهوم يتسع لجميع الحقول المعرفية ويستقطب جميع الأصعدة، وباستقراء تعريفات الأزمة في شتى المجالات يتضح وجود عناصر مشتركة تشكل ملامح الأزمة وتتمثل في:

- ١- وجود خلل وتوتر.
- ٢- وجود عنصر المفاجأة أو المباغته في حالات.
- ٣- الحاجة إلى اتخاذ قرار.
- ٤- عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة.



٥- نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ.

٦- الوقت يمثل قيمة حاسمة.

هل حادثة "شارلي إيبدو" أزمة؟

لقد أوردنا أن للأزمات- رغم تعدد تعريفاتها- سمات مشتركة من بينها عنصر المفاجأة وإحداث الخلل في نظام ما؛ مما يصعب عملية التحكم في الأحداث المتواترة إبان وقوعه، وهذا ينطبق على حادثة "شارلي إيبدو" تمامًا؛ حيث إن جريمة القتل الجماعي كانت حدثًا مفاجئًا وغير متوقع، على الأقل من وجهة نظر الرأي العام.

كما أنه كان من غير الواضح التنبؤ بما قد يحدث في الساعات بل والأيام التي تلت الحادثة في فرنسا وفي العالم الغربي عمومًا، ولعل الحاجة إلى اتخاذ قرار حاسم في وقت قياسي هي التي دفعت الرئيس الفرنسي لأن يدعو إلى الوحدة الوطنية وإلى ضرورة التكاتف كسلاح يحاول من خلاله احتواء تداعيات الأزمة داخليًا، وخاصة احتواء ردود الفعل المتباينة حولها، أما العالم الغربي بشقيه الأوروبي والأمريكي، فقد ظل في حالة استنفار لعدة أيام تحسبًا لما قد يحدث من حوادث مشابهة.

حادثة "شارلي إيبدو" إذن، شرعت للحديث عن أزمة على اعتبار أنها حالة طارئة أدت إلى الإخلال ليس فقط بالأوضاع الداخلية بالجريدة/الصحيفة الفرنسية الساخرة بل وبالوضع الأمني بالبلاد وبالعالم ككل.

٢-١ مسببات الأزمة:

للأزمة مسببات مختلفة بحسب السياق الذي تنتمي إليه والملابسات التي تحيط بها، ويمكن إرجاع نشوء الأزمات للأسباب التالية:

***سوء الفهم:** وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبيين مهمين: إما المعلومات المبتورة أو التسرع في إصدار القرارات والحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها.

***سوء الإدراك:** حيث يعد الإدراك أحد مراحل السلوك الرئيسية؛ إذ يمثل مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها، والحكم التقديري على الأمور من خلالها، فإذا كان هذا الإدراك غير سليم نتيجة للتشويش الطبيعي أو المتعمد، فإنه يؤدي إلى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري وبين القرارات التي يتم اتخاذها؛ مما يشكل ضغطًا من الممكن أن يؤدي إلى انفجار الأزمة.

***سوء التقدير والتقييم:** وهو من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات، وعلى وجه الخصوص في المجالات العسكرية، إما نتيجة المغالاة والإفراط في الثقة سواء في النفس أو في القدرة



الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه، أو بسبب سوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به واستصغاره والتقليل من شأنه.

*الإدارة العشوائية: ويطلق عليها مجازاً إدارة، ولكنها ليست إدارة، بل مجموعة من الأهواء والأمزجة التي تتنافى مع أي مبادئ علمية، وتتصف بالصفات الآتية:

- عدم الاعتراف بالتخطيط وأهميته وضرورته للنشاط.
- عدم الاحترام للهيكل التنظيمي.
- عدم التوافق مع روح العصر.
- سيطرة النظرة الأحادية السوداوية.
- قصور التوجيه للأوامر والبيانات والمعلومات وعدم وجود التنسيق.
- عدم وجود رقابة أو متابعة علمية وقائية وعلاجية.

ويعد هذا النوع من الإدارة الأشد خطراً لما يسببه للكيان الإداري من تدمير لإمكانياته وقدراته، مثل أزمات الكيانات الإدارية في دول العالم الثالث.

*الرغبة في الابتزاز: تقوم جماعات الضغط، وأيضاً جماعات المصالح باستخدام مثل هذا الأسلوب؛ وذلك من أجل جني المكاسب غير العادلة من الكيان الإداري، وأسلوبها في ذلك هو صنع الأزمات المتتالية في الكيان الإداري وإخضاعه لسلسلة متوالية من الأزمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.

*اليأس: ويعد من أخطر مسببات الأزمات فائقة التدمير؛ حيث يعد اليأس في حد ذاته أحد الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطراً داهماً على متخذ القرار؛ حيث يترتب عليه فقدان متخذ القرار الرغبة في التطوير والاستسلام للرتابة.

*الإشاعات: الكثير من الأزمات عادة ما يكون مصدرها الوحيد هو إشاعة أطلقت بشكل معين، وتم توظيفها بشكل معين؛ وبالتالي فإن إحاطتها بهالة من المعلومات الكاذبة، وإعلانها في توقيت معين، وفي إطار مناخ وبيئة محددة، ومن خلال حدث معين يؤدي إلى أن تنفجر الأزمة.



***استعراض القوة:** هذا الأسلوب عادة ما يستخدم من قبل الكيانات الكبيرة أو القوية عن طريق استغلال أوضاع التفوق على الآخرين، سواء نتيجة الحصول على قوة جديدة أو حصول ضعف لدى الطرف الآخر أو للثنتين معاً.

***الأخطاء البشرية:** وتتمثل في عدم كفاءة العاملين، واختفاء الدافعية للعمل، وتراخي المشرفين، وإهمال الرؤساء، وإغفال المراقبة والمتابعة، وكذلك إهمال التدريب.

ومن الأمثلة على الأزمات الناتجة عن الأخطاء البشرية، حادثة تشرنوبيل وحوادث اصطدام الطائرات في الجو.

***الأزمات المخططة:** حيث تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان، ومن خلال التتبع تتضح لها الثغرات التي يمكن إحداث أزمة من خلالها.

***تعارض الأهداف:** عندما تتعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة يكون ذلك مدعاة لحدوث أزمة بين تلك الأطراف، خصوصاً إذا جمعهم عمل مشترك، فكل طرف ينظر إلى هذا العمل من زاويته، والتي قد لا تتوافق مع الطرف الآخر.

***تعارض المصالح:** يعد تعارض المصالح من أهم أسباب حدوث الأزمات؛ حيث يعمل كل طرف من أصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط لما يتوافق مع مصالحه، ومن هنا يقوي تيار الأزمة.

كما يمكن إرجاع نشوء الأزمات داخل الدولة إلى الأسباب التالية:

- أزمات نشأت بسبب وباء مرضي.
- أزمات نشأت بسبب تناقض وجود.
- أزمات نشأت بسبب اختلاف الأديان.
- أزمات نشأت بسبب احتقان التاريخ بترسبات الماضي.
- أزمات نشأت بسبب ثأر دولي.
- أزمات نشأت بسبب نظام جديد لا يحسن السيطرة على وسائل القوة .



ماهي أسباب نشوء أزمة "شارلي إيبدو"؟

للإجابة عن هذا التساؤل المعضلة، حاولنا استقراء ما تسنى لنا من مقالات صحفية وكتابات تحليلية لعدد من الباحثين العرب والغربيين، حاولوا من خلالها رصد أهم الأسباب الظاهرة والكامنة لما حدث يوم ٧ يناير ٢٠١٥، وعلى ضوء هذه القراءات، تجلت لنا أسباب متباينة؛ فكل زاوية نظر تحيلنا إلى جملة من الأسباب.

فإذا نظرنا إلى الجانب الظاهر أو المعلن للحادثة، فإننا نقف عند سبب على غاية من الأهمية وهو سوء فهم "الأخوين كواشي" الشابين اللذين قاما بتنفيذ المذبحة داخل الصحيفة الفرنسية الساخرة لتعاليم الدين الإسلامي وجوهره، وكذلك سوء تقدير للعواقب التي يمكن أن تنتج عن الفعل الاندفاعي المتهور الذي تجسّد من خلال جريمة قتل جماعي بشعة قام بها الأخوان "كواشي" بعلّة الانتقام للرسول - صلى الله عليه وسلم-، ولأن الجريمة قد وقع تبنيتها من قبل تنظيم "داعش"، فإن سوء فهم الدين الإسلامي يشمل أيضاً وبالأساس القائمين على هذا التنظيم الذين يعرفون بانغلاقهم وتغطرسهم.

كما يمكن أن نشتم من خلال هذه الجريمة رائحة اليأس الذي اعترى الأخوين "كواشي" وجعلهما يقبلان التجنيد من طرف "داعش" لتنفيذ العملية الإرهابية؛ إذ يمكن إحالة اليأس لظروف عيش جزء من الجالية العربية المسلمة في فرنسا، لاسيما مسألة عدم قبول فئة من الغربيين عامة وليس الفرنسيين فحسب، التعايش مع المسلمين واعتبارهم مصدر شغب وإرهاب.

أما إذا نظرنا إلى المسألة من زاوية أوسع نسبياً، معتمدين في ذلك على الكم الهائل مما كتب من مقالات وأعمدة في الصحف العربية إبان وقوع الأزمة، فإننا نجد ما يلوح بأن السبب الرئيس والعميق في نشوء الأزمة هو تعارض مصالح قوى سياسية دولية نافذة مع إحدى المسائل المتعلقة بالسياسة الخارجية الفرنسية، وتضاد أهدافها مع ما تتوي فرنسا إعلانه من قرارات قد تؤثر سلباً على مسار تلك القوى وتحد من تطلعاتها.

الطرح الثالث ضمن ما كتب إعلامياً، يسلط الضوء على ضحايا الحادثة، وهم أفراد الطاقم العامل في "شارلي إيبدو" من صحفيين ورسامين، وهنا نجد أنفسنا أمام نوعين من الفرضيات المسببة للأزمة:

١- إما أن يكون الحادث هو نتيجة غير متوقعة من قبل العاملين في الصحيفة الفرنسية الساخرة، وسببه سوء تقدير مشاعر المسلمين إزاء ما نشر من رسوم وحوارات لا تخلو من استخفاف بالرسول —



صلى الله عليه وسلم —، وهو في الوقت نفسه نابع عن سوء فهم لجوهر العقيدة الإسلامية وتعاليم الدين الإسلامي وكنهه.

٢- أو أن يكون صحفيو "شارلي إيبدو" قد أقدموا على تنفيذ الرسوم ونشرها؛ لأنهم يدركون تمامًا أنها ستخلق ضجة إعلامية تستفيد منها الصحيفة وهي على حافة الإفلاس حسب مصادر إعلامية غربية؛ فالحادثة بحسب هذا الشق من الإعلاميين والمفكرين، هي أزمة مخطط لها، والسبب هو إنقاذ الصحيفة من الاضمحلال، خاصة أن التجارب التي سبقت في الدانمارك وغيرها - أين نشرت رسومات مسيئة للنبي الأكرم- أثبتت أنه يمكن صناعة رأي عام موالٍ لهذا النوع من الكاريكاتور تحت مظلة حرية التعبير، وبالتالي فإن خلق جدل مماثل من شأنه أن يخدم صورة الصحيفة التي ستستفيد مادياً ومعنوياً في حالة الانتقاد، ولكن ما لم يكن في حسابان رسامي "شارلي إيبدو" هو أنهم سيكونون الضحية الأولى والوحيدة في محاولة "بعث الروح في الصحيفة المفلسة" من جديد، خاصة أن الاحتجاجات السابقة ركزت على حرق مقرات السفارات الدنماركية في سوريا ولبنان، ولم يصل الأمر إلى قرار إعدام الرسامين أنفسهم، وهذا الطرح هو الأشد خطورة في رأينا.

٣- اخصائص الأزمة:

يرى بعض العلماء أن الأزمات، على اختلافات منابعها وملابساتها وتداعياتها، تنتسم بجملة من بالخصائص لعل أبرزها:

*الشك أو عدم التأكد، ونقص المعلومات.

*يصعب فيها التحكم في الأحداث.

*ضغط الوقت مع عدم وجود احتمال للخطأ.

*التهديد الشديد للمصالح والأهداف.

*المفاجأة والسرعة التي تحدث بها.

*التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والقوى المؤيدة والمعارضة.

*سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير. (إسماعيل عبد الفتاح،

مصدر سابق).



– كما يرى الباحث الغربي "كونفورت" أن الأزمات لا تخرج في خصائصها عن العوامل الثلاثة التالية:

- عامل الشك وعدم التأكد.

- عامل التفاعل.

- عامل التشابك والتعقيد.

ماهي خصائص أزمة "شارلي إيبدو"؟

سنحاول الاجابة عن هذا التساؤل انطلاقاً من حصر أهم الخصائص الأزموية في جملة من النقاط النظرية، ثم تطبيقها على الأزمة التي نحن بصدد دراستها.

١- لعل أهم الخصائص التي تتسم بها الأزمة كونها نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة، وهو ما ينطبق تماماً على أزمة الصحيفة الفرنسية "شارلي إيبدو"؛ حيث تحولت جريمة القتل الجماعية التي تعرض لها رسامو الصحيفة إلى قضية رأي عام عالمي، وتكاثرت الجدل حول مسيبتها وتداعياتها...الخ.

٢- خاصية الأزمة الثانية هي أنه يصعب اتخاذ القرارات إبان وقوعها، أما فيما يخص الأزمة التي نقوم بدراستها، فإن المؤشرات قد بينت عكس ذلك؛ فمن الناحية السياسية، أسرع الرئيس الفرنسي بدعوة شعبه إلى الوحدة، وبادر في اليوم نفسه بالإعلان عن مسيرة دولية حاشدة في باريس انضمت إليها العديد من البلدان الغربية والعربية، أما على مستوى الصحيفة نفسها، فقد أسرع القائمون عليها برسم وإنتاج ونشر عدد جديد من "شارلي إيبدو"، في تحد صارخ لما حدث، وقد حرص هؤلاء الرسامون خلال العدد الذي لحق الأزمة على إعادة نشر رسوم ساخرة من النبي الأكرم، حيث تصدر صورة الغلاف وهو يبكي حاملاً لافتة كتب عليها "أنا شارلي".

٣- الخاصية الموالية هي أن الأزمة تتميز بدرجة عالية من الشك، ولعل السيناريوهات المختلفة التي عرضناها حول مسببات الأزمة تترجم حالة الشك والريبة التي اعترت الرأي العام العالمي إبان حدوثها.

٤- تتسم الأزمة كذلك بنقص في المعلومات، وفي هذا المستوى يجب أن نجزم بأن الكم الهائل من المعلومات المعروضة في الأزمة المدروسة متوفر لدرجة نكاد نجزم بأنها مثيرة للريبة؛ فقد تم تصوير الجريمة بالفيديو من زوايا مختلفة، وبلقطات واضحة وقريبة، ثم إن المجرمين فرا تاركين وراءهما دليل



الإدانة المتمثل في بطاقة التعريف الشخصية لكليهما، كما أعلننا ساعة تنفيذ الجريمة أنهما يقومان بها انتقاماً للرسول الكريم - صلي الله عليه وسلم -.

٥- عنصر المفاجأة والمباغنة يمثلان كذلك خاصيتين مهمتين في تحديد ملامح الأزمات، فضلاً عن السرعة التي تحدث بها بعض الأزمات، وهذا العنصر يتوافق مع أزمة "شارلي إيبدو"؛ حيث جاءت الحادثة في وقت غير متوقع، ففاجأت طاقم الصحيفة الذي كان منهمكاً في اجتماعه الأسبوعي، وباغتت الرأي العام على مستوى داخلي وخارجي؛ لأن الجو العام كان احتفالياً في تلك الفترة التي لم يمض فيها على دخول السنة الإدارية ٢٠١٥، سوى أسبوع واحد إبان الأزمة.

٦- الخاصية السادسة في رأينا تتمحور حول التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة والمهتمة وغير المهتمة، واتساع جبهة المواجهة، وهي كلها مؤشرات وجدت في الأزمة موضوع الدرس، وقد أتينا على جانب كبير منها في عنصر مسببات حدوث الأزمة، أما عن العناصر المؤيدة وغير المؤيدة وكذلك مسألة اتساع جبهة المواجهة الناجمة عن تصعيد الأزمة إعلامياً وتأجيجها لتمرير رسائل محددة والتسويق لأيديولوجيات بعينها، فسنخوض في ذلك بشيء من التوسع في الجزء الثاني من البحث.

٧- أخيراً، تختص الأزمة باندلاع حالة من الهلع والخوف قد تصل إلى حد الرعب وتقبيد التفكير.

وقد ساهمت الأزمة التي لحقت بـ "شارلي إيبدو" في بث الرعب والهلع ليس بين ساكني العاصمة باريس وضواحيها فحسب، وإنما أصاب الفرع جل العالم الأوروبي والأمريكي، إن لم نقل جل العالم بأسره.

أما عن مبررات الخوف فهي عديدة لعل أهمها ثلاث : الخوف من الإسلام والمسلمين الذين اقترنت صورتهم بالإرهاب عند شق كبير من الرأي العام الغربي، وخوف على حرية التعبير عبرت عنه قوى إعلامية وسياسية غربية ودعت إلى الانتصار إلى حرية التعبير من خلال الانضمام للمسيرة الباريسية الضخمة التي نظمت بدعوى من "فرانسوا هولاند"، وخوف من الاستهداف والعنصرية والتمييز الديني، اعترى معظم الجاليات المسلمة في فرنسا وفي البلدان الغربية عموماً، وهو خوف له مبرراته، خاصة بعد ردة الفعل العنيفة التي تعرض إليها شق من أبناء الجالية في فرنسا من قذف وقذح وتجريح، فضلاً عن حوادث حرق المساجد، وهي كلها وقائع تتناولتها وسائل الإعلام بالتغطية والتحليل والحوارات.



٤- أنواع الأزمات:

بفعل تعدد التعريفات وتنوع المفاهيم المسندة للأزمة، يبقى تصنيف هذه المفردة رهين زاوية النظر المعتمدة، وقد تم تصنيف الأزمات وفقاً لعدة معايير، نذكر منها ما له علاقة بموضوع بحثنا، ألا وهو أزمة "شارلي إيبدو".

أ- من حيث طبيعة الحدث:

وهنا نتحدث عن أزمة بفعل إنسان، وهي أزمات ناتجة عن العديد من الممارسات الإنسانية، مثل التهديد بالغزو العسكري أو عمليات الإرهاب التي انتسبت إليها حادثة "شارلي إيبدو"، بفعل حدة الجريمة وحجم الخسائر البشرية التي خلفتها.

كما يمكن الحديث في هذا الباب عن الأزمات الطبيعية التي لا دخل للإنسان فيها كالزلازل والبراكين، وهو خارج عن نطاق بحثنا.

ب- من حيث المستهدف بالاعتداء:

وتدخل تحت طائلة هذا النوع من الأزمات الاعتداء على الشخصيات أو الممتلكات، وفي أزمة "شارلي إيبدو" فإن المستهدف الرئيس يتمثل في صحفيي الجريدة ورساميها.

ج- من حيث القصد:

يمكننا تقسيم الأزمات وفقاً لهذا المعيار إلى ثلاثة أقسام: أزمات قضاء وقدر لا دخل للإنسان فيها كالحوادث الطبيعية، وأزمات غير عمدية ناتجة عن الإهمال، ثم أزمات عمدية تحببها إحدى القوى وتنفذها لتحقيق أهداف معلومة.

وهذا التصنيف الثالث يتماشى مع ملامح الأزمة التي حلت بالصحيفة الفرنسية الساخرة، باعتبار أن جريمة القتل الجماعي قد تم تنفيذها بطريقة مخطط لها ومسبوكة من طرف قوى تسمى نفسها بالاسلامية؛ فقد أعلنت "داعش" رسمياً عن مسؤوليتها فيما حصل بـ "شارلي إيبدو"، بعد إعلان وقوع الجريمة بقليل، فهي إذن أزمة مقصودة ومدبرة.

د- من حيث المدة:

وفي هذا الباب يمكن الحديث عن نوعين من الأزمات: أزمات قصيرة الأمد، وأزمات طويلة الأمد تستمر معالجتها لمدة طويلة.



وهنا نجد أنفسنا أمام معضلة التصنيف، فحادثة "شارلي إيبدو" تبدو في ظاهرها وكأنها أزمة قصيرة المدى؛ حيث اشتعل فتيلها يوم ٧ يناير ٢٠١٥، وما فتىء أن خمد تدريجيًا بعد مرور أيام معدودة، وقد بينت دراسة فرنسية أجريت على تداول الأخبار الخاصة بالأزمة المدروسة في التويتر - الهاشتاج - أن نسبة تداول الأخبار حول الأزمة وصلت الذروة في السويغات التي تلت وقوع الجريمة، لكنها ما لبثت أن انخفضت بمرور يوم فقط - ٨ يناير ٢٠١٥.

وقد أشار الكاتب إلى أن محتوى الرسائل تحول من مضمون إعلامي تكررت خلاله مفردة "شارلي إيبدو" إلى مضمون شعوري، وأصبحت لافتة "أنا شارلي" تجسد موقفًا:

Emotionnel/emotional VS informationnel/informational

الرسم البياني لتداول "أنا شارلي"•

Voici celle de #jesuischarlie



وبهذا المنطق تصبح "شارلي إيبدو" وكأنها أزمة زوبعة، قصفت بشدة ثم سرعان ما تلاشت في الفضاء.

إلا أن المتأمل لطبيعة هذه الأزمة يقف على عدة عناصر تنبئ بتجزرها واستفحالها وبالتالي طولها واستعصاء معالجتها، خاصة إذا ما تعمقنا في المسببات، والشرارة الأولى التي أشعلت فتيل الأزمة؛ فقد تم تقديم ما وقع لطاقم الصحيفة الفرنسية على أنه ردة فعل انتقامية لما نشرته الصحيفة من رسوم مهينة للنبي الأكرم.

• <http://www.reputatiolab.com/2015/01/analyse-de-jesuischarlie-sur-les-reseaux-sociaux/#sthash.kjEMvOC7.dpbs>



وهذه الشرارة شبيهة بمثيلة لها أشعلت في ٢٠٠٥، حينما قامت صحيفة "يولاندس بوستن" بنشر رسوم كاريكاتورية ساخرة للرسول - صلي الله عليه وسلم - في ٣٠ سبتمبر ٢٠٠٥، وفي سنة ٢٠٠٦ قامت الصحيفة النرويجية يوم ١٠ يناير بإعادة نشر نفس الرسوم، إضافة إلى صحف ألمانية وصحيفة "فرانس سوار" الفرنسية.

أما عن أصل بروز الرسوم الكاريكاتورية الساخرة فيرجع إلى إسرائيلية تدعى "تاتيانا سوسكن" في ١٩٩٧، التي قامت بتوزيع رسوم كاريكاتورية ساخرة بنفسها في مدينة الخليل، بعدما رفضت الصحف نشر تلك الرسوم آنذاك.

بناءً على ما سبق، تتراءى لنا الأزمة طويلة بل ومترامية الأطراف، وهي أبعد ما يكون عن البرق الخاطف، أما عن تداعياتها، فقد تراوحت بين حرق السفارات الدانماركية والنرويجية في دمشق وبيروت سنة ٢٠٠٦، والدعوى إلى مقاطعة البضائع الدانماركية، ثم وصلت في ٢٠١٥ إلى قتل الرسامين في عقر جريدتهم.

إذن، المتأمل في تفاصيل هذه الأزمات المتماهية من حيث المسببات المعلنة والمتشابهة من حيث التداعيات، يلاحظ أن حادثة "شارلي إيبدو" لم تشذ عن القاعدة؛ فقد تم التعامل مع الصحيفة بطريقة مختلفة نسبياً (القتل الجماعي) إلا أن هذه الممارسات لا تخرج عن طور العنف والإرهاب.

فحرق السفارات هو عنف وإرهاب، كذلك الأمر عندما نتعقب آثار هذه العمليات الإرهابية وتداعياتها، لاسيما ردات الفعل الإعلامية، فإننا نتحسس - أو نكاد - تماهياً وتناغماً طريفيين غريبين: لعل أبرز ردات الفعل الإعلامية تتمثل في التأجيج والتصعيد، لاسيما من خلال إعادة نشر الرسوم مصدر الأزمة.

وحيث انتظرت الصحف النرويجية والألمانية بضعة أشهر قبل إعادة النشر (من ٣٠ سبتمبر ٢٠٠٥ إلى ١٠ يناير و٤ فبراير ٢٠٠٦)، فإن قرار إعادة نشر الرسوم المتسببة في الأزمة الأخيرة كان فورياً لدى رسامي "شارلي إيبدو".

الفصل الثاني: الإعلام وإدارة الأزمات:

٢-١ مفهوم إدارة الأزمة:

تتعدد تعريفات إدارة الأزمة وتتنوع، كغيرها من المفاهيم المركبة في العلوم الاجتماعية والإدارية والسياسية، ومن أهم هذه التعريفات (إسماعيل عبد الفتاح، مصدر سابق).



- مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات.

- هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الأزمة يمكن تحديد عناصرها، لعل أهمها أن هذه العملية تتضمن مجموعة من الاجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية، وهي تدار بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية ذات الكفاءة المدربة تدريباً خاصاً في مواجهة الأزمات، وتهدف إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى، كما تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

٢-٢ دور الإعلام في إدارة الأزمات:

تعد الأزمة مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية، وتحظى بتغطية على نطاق واسع، وتسعى تلك الوسائل لإرضاء جماهيرها؛ حيث إن الناس في حاجة إلى المعلومات وإلى معرفة الأخبار وخاصة السيئة منها، وتكون الأزمات جوهر الأخبار المؤثرة، وتحظى بمساحات واسعة في وسائل الإعلام.

وبالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات؛ فإن "علم إدارة الأزمات إعلامياً" مازال اتجاهاً حديثاً نسبياً، وقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات سواء الداخلية مثل الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية أو الأزمات الخارجية الدولية، إلى أهمية الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الاعلام كأحد مكونات استراتيجية مواجهة الأزمة.

يؤكد الباحثون في مجال الإعلام أن التناول الإعلامي للأزمات ينبغي أن يمر بثلاث مراحل:

* المرحلة الأولى: وهي مرحلة نشر المعلومات، وتكون هذه المرحلة في بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة عن الأزمة وآثارها وأبعادها المختلفة.

* المرحلة الثانية: وهي مرحلة تفسير المعلومات، وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى.



* المرحلة الثالثة: وهي المرحلة الوقائية، وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل معها، بل تتخطى ذلك إلى التعامل مع طرق الوقاية وتعريفها للجماهير للتعامل مع أزمات مشابهة قد تحدث في المستقبل.

فالأزمة بما هي نقطة تحول في موقف مفاجيء، تؤدي إلى أوضاع غير مستقرة؛ مما يهدد المصالح والبنية الأساسية للمنظمات والبلدان، كما تحدث ردات فعل غير متوقعة أو غير مدروسة إبان حدوث الأزمة وإعلانها للرأي العام؛ لذلك فإن وظيفة الإعلام الرئيسية في هذا المقام هي تغطية الأزمات وخلق وعي بها لدى المواطنين، ولكن أيضاً محاولة التغلب عليها واحتوائها حتى لا تستفحل. (عوكل، ٢٠١٣).

ومن هنا جاء مصطلح "إدارة الأزمات إعلامياً"؛ فالأزمة بالأساس ليست مرحلة إعلامية، كما يقول الدكتور أديب خضور، ولكن لم يعد ممكناً، في ظروف عصرنا، تصور إدارة الأزمات بدون إعلام قوي وفعال ومتطور ومبدع، وقد زادت التطورات التكنولوجية والإنجازات النظرية من مقدرة الإعلام على تحمل مسؤوليات أكيدة، والقيام بأدوار أهم في عملية إدارة الأزمات. (أ. خضور، ١٩٩٤).

وللاضطلاع بدورها كما يجب، على وسائل الإعلام أن تتقيد بجملة من الضوابط أثناء تغطيتها للإعلام:

١- الدقة في عرض الحقائق والمعلومات وتقديمها للرأي العام بصدق دون تلوين أو تحريف للحقائق، ويجب أن يصاحب ذلك السرعة في نشر المعلومات، مع مراعاة التدقيق في المعلومة دون تسرع، وفي الوقت نفسه هناك بعض الأزمات ذات التأثير في الرأي العام الداخلي، وقد يتطلب التعامل معها حجب أو منع بعض المعلومات حرصاً على المصلحة العامة، ولكن يجب ممارسة هذا الحجب وفق معايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية.

٢- الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة الرسمية السياسية من مصادر موثوق بها من أجل تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة.

٣- القدرة على التعامل باتزان وعقلانية وعدم الانفعال والانسحاق مع الرأي العام، فيجب أن تتحلى وسائل الإعلام في وقت الأزمات بالعقلانية، وتبتعد عن إثارة الرأي العام وتهيجه.

ويمكننا أن نتناول دور الإعلام أثناء الأزمة من زاويتين:



- دور الإعلام أثناء الأزمة من وجهة نظر المنظمات والهيئات الإدارية والحكومية المرتبطة بالأزمة: وهو دور فعال؛ لأن الأجهزة الإعلامية تسيطر على المعلومة وتتحكم في نشرها أو تعتميتها، وكذلك تساهم في توجيه الرأي العام وتشكيله من خلال طريقة بسط الآراء والتحليل الصحفية حول الأزمة.

- دور الإعلام أثناء الأزمة من وجهة نظر أجهزة الإعلام نفسها: وهو أيضاً دور حيوي وريادي خاصة في تأكيد صالح المواطن وتبصيره وخلق إحساس بالمسؤولية الجماعية، وهدفه الأوحى لا يجب أن يحيد عن خلق رأي عام واع ومهياً لامتناس ما حدث، مع ضرورة الالتزام بالحياد والمصادقية في التعامل مع الأزمة بلا تضخيم.

ولكن السؤال الذي يفرض نفسه في هذا المستوى هو: كيف تتعامل وسائل الإعلام فعلياً مع الأزمات المختلفة؟ وهل تكفي وسائل الإعلام بتغطية الأزمات بمهنية مراعية لميثاق الشرف الصحفي وملزمة ببوده أم أنها عادة ما تسييس الأزمات وتؤججها خدمة لمصالح أطراف بعينها؟.

على مستوى نظري بحت، لاحظ الدكتور محمد قيراط وجود فراغ تنظيري لممارسة الإعلام في المجتمعات المختلفة زمن الأزمات لاسيما الإرهابية منها، (م.قيراط، ٢٠١٣)، وقد أكد الباحث أن هؤلاء المنظرين قد فشلوا فشلاً كبيراً في وضع معايير ومقومات لشرح سلوك المؤسسات الإعلامية والصحفيين أثناء الحروب والأزمات؛ فالنظريات الأربعة: نظرية السلطة ونظرية الحرية والنظرية السوفييتية ونظرية المسؤولية الاجتماعية، لم تنطرق إلى إشكالية علاقة الحكومة بوسائل الإعلام في زمن الأزمات.

أما على أرض الواقع، فإن الممارسة الإعلامية في زمن الأحداث الإرهابية والكوارث والأزمات لا تختلف من نظام إعلامي إلى آخر، ولا من نظام سياسي إلى آخر، بل تتشابه، حيث يتحول الإعلام إلى مزيج من الإعلام والعلاقات العامة والحرب النفسية والدعاية والتلاعب والتضليل والتشويه، سواء تعلق الأمر بالدول الديمقراطية أو الدول الديكتاتورية، أو الدول المتقدمة أو الدول النامية. (م.قيراط، ٢٠١٣).

وهو الأمر ذاته الذي أكده الدكتور إسماعيل عبدالفتاح، حين تعرض للحديث عن إعلام الأزمات في الوطن العربي، فقد أكد الباحث أن الإعلام العربي وقع في أزمة حين تعامل مع الأزمات والحروب، تجلت مظاهرها في:

- المبالغة والتحويل في وصف الأحداث أو السياق الذي ترد فيه.

- الانتقائية للقضايا والموضوعات والمواقف تبعاً لمصلحة القوى الفاعلة في الأزمة.

- الوقوع أحياناً في فخ التشخيص الإعلامي الذي يزكي نمطاً معيناً في تعامله مع الأحداث.



- التركيز على الشخوص والزعامات دون التركيز على الحدث.

- الوقوع في فخ التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للقوى المسيطرة على الأحداث والمعلومات على مستوى دولي (أ. عبد الفتاح، ٢٠١٣).

ما يجب تأكيده في هذا السياق أن الإعلام فعال في الأزمة إما سلباً أو إيجاباً، وإذا سلمنا بأن وسائل الإعلام تلعب دور الموجج للأزمة في بعض الأحيان من خلال تغطيتها لها وفق خط تحريري يؤمن مصالح استراتيجية لطرف دون آخر، فإن الحديث عن "صناعة الإعلام للأزمات" يصبح ذا معنى. وسؤالنا التالي يتجه إلى وسائل الإعلام بشقيها العربي والغربي، حول كيفية تعاملها مع أزمة "شارلي إيبدو" وهي أزمة ناتجة عن عمل إرهابي، وإلى أي مدى يمكن التسليم بأنها كانت شريكة في صناعتها؟.

الفصل الثالث : "أنا شارلي" حملة حقيقية أم صناعة إعلامية؟ ردود الفعل الإعلامية حول أزمة "شارلي إيبدو":

لقد كانت المواقف الإعلامية حول الأزمة المدروسة انعكاساً للمواقف الدولية التي تم اتخاذها سياسياً؛ إذ لعب الإعلام دور الحليف بامتياز؛ حيث سهر على ترجمة هذه المواقف في شكل حملات تشهيرية تصعيدية تدين الإسلام والمسلمين في عدة بلدان غربية، بينما اكتفى عدد من وسائل الإعلام المنتمية إلى هذه البلدان بلعب دور الحياد السلبي.

نفس الملاحظة نسوقها فيما يخص التغطيات الإعلامية على الساحة العربية، فإن وسائل الإعلام ظلت وفيه لسياسات بلدانها، وقد سارعت معظم الدول العربية بالتنديد بالجريمة التي مورست في حق الرسامين الكاريكاتوريين الفرنسيين، كما بادر عدد لا بأس به من حكام بلدان الدول العربية بالانضمام إلى المسيرة الباريسية التي دعا إليها "هولاند" كشكل من أشكال التنديد بالإرهاب، ونستثنى دولة المغرب التي رفضت المشاركة احتجاجاً على نية رفع المتظاهرين للرسوم المسيئة للنبي الأكرم.

ولعل أهم ردود الفعل الدولية تتراوح بين استنكار الحادثة والتنديد بالرسومات المسيئة للنبي الأكرم التي تعتبر أصل الكارثة وسببها المباشر.

ففي حين ركزت وسائل الإعلام في الدول العربية على الجريمة المرتكبة ومدى بشاعتها وضرورة التنديد بها وبمن قام بتنفيذها، وذلك تماهياً مع الموقف الرسمي لهذه البلدان، ركزت البلدان الإسلامية على فضاة الرسوم؛ حيث قامت إيران كردة فعل على ذلك بحظر صحيفة إيرانية إصلاحية معارضة بقرار



وزاري (ماردوم ايمروز)، بعدما أوردت عبارة "أنا شارلي" على صفحتها الأولى منسوبة إلى الممثل الأمريكي "جورج كلوني"، خلال احتفالات "قولدن قلوبز"، يأتي هذا القرار في الوقت الذي أعلنت فيه إيران رسمياً إدانتها لهجوم على الصحيفة (إيلاف.كوم).

وفي نفس السياق، اعتبرت قطر الرسوم تأجيلاً للغضب، واعتبرت القدس أن الرسوم هي عبارة عن استهزاء بمشاعر المسلمين، كما طالب الأردن موظفي "شارلي إيبدو" بالاعتذار للمسلمين، فيما اكتفى الأزهر بالدعوة لتجاهل عدد "شارلي إيبدو" الجديد الذي تلا عملية الهجوم.

أما في العالم الغربي، فنبدأ من فرنسا أرض الحادثة، فقد لخصت "روث ألكريف" صحيفة القناة الاخبارية "بي إف إم" التوجه العام لوسائل الإعلام الفرنسية، حين سألت عن الاعتداءات التي طالت المسلمين مباشرة بعد نشر خبر الهجوم على الصحيفة الفرنسية الساخرة، فقالت: "هناك من جهة أربعة قتلى، ومن جهة أخرى فإن المسلمين يواجهون فقط مجرد رسوم على جدران المساجد".

فالتوجه الإعلامي يسير نحو الانزلاق في موجة التصعيد والانحياز ضد الإسلام والمسلمين، ومسلسل توجيه الشبهة للجالية المسلمة افتتحه "ايفان روفبول" - وهو صحفي في "لو فيجارو" عبر موجات الإذاعة-، حين طالب بنبرة حادة من زميلته المسلمة في الحصة الإذاعية التي شارك فيها كمحلل، "رقية ديالو" أن تعلن أنها ضد ما تم القيام به في مقر "شارلي إيبدو"، فأجهشت بالبكاء بعد أن صرحت بأنها غير مطالبة بالحديث كمسلمة بل كمواطنة فرنسية، فكانت البداية إذن مطالبة المسلمين بالإفصاح بأنهم ضد ما تم من اعتداء واعتبار السكوت مباركة للهجوم المسلح، ليكون الشعار الخفي والظاهر في نفس الوقت: من ليس شارلي فهو إرهابي (ف.غدير، ٢٠١٥)، وهو شعار يذكرنا بشعار شبیه رفعه "بوش" في أزمة سبتمبر ٢٠٠١: من ليس معنا في الحرب على العراق فهو ضدنا... وهو بالتالي إرهابي.

وفي نفس الإطار، فقد ارتأى الإعلام الفرنسي في سياسته التصعيدية لأزمة "شارلي إيبدو"، أن يعمد إلى تحليل الأخبار الواردة عن الحادثة عن طريق استضافات مدروسة ومحللين على القياس؛ إذ يمكن تقسيم الضيوف الوافدين على البرامج التلفزيونية والإذاعية الفرنسية إلى فئتين:

- فئة معروفة بعنائها للإسلام والمسلمين: مثال ذلك "كارولين فورست" التي ظلت توبخ على الهواء إماماً على ما قام به الإخوان "كواشي"، في رسالة واضحة بأن المسلمين هم من يجب أن يتحملوا مسؤولية ما حدث وتبعاته، وكذلك المدير السابق لشارلي إيبدو فيليب فال الذي قرر نشر الرسوم المسيئة للنبي الأكرم سنة ٢٠٠٦، وهو نفسه من طرد رساماً كاريكاتورياً يدعى "سيني" من الصحيفة ذاتها بسبب رسم لم يعجب "ساركوزي".



فئة مكونة من المسلمين للعب دور الضامن للتوازن، لكنها فئة اختير أفرادها بحنكة عالية، حيث اتسم ضيوف هذه الفئة بموالاتهم المفرطة للغرب، أمثال "حسن شلغومي"، و"محمد السيفاوي" الذي قام بانتقاد المفكر "طارق رمضان" لأنه عبر عن تضامنه مع عائلات الضحايا، لكنه أعلن رفضه للخط الافتتاحي لـ "شارلي إيبدو".

أما هيئة الإذاعة والتلفزيون البريطانية "البي بي سي" التي امتنعت في ٢٠٠٦ عن نشر الرسوم المسيئة للرسول -صلى الله عليه وسلم-، مكتفية بشرح مضمونها، فقد تراجعت عن قرار منع النشر في ٢٠١٥، وأصدرت قراراً بمراجعة سياستها التحريرية، معتبرة أن المنع السابق لم يعد مناسباً.

وفي السياق نفسه، حذرت هيئة شؤون الإعلام في موسكو من مغبة نشر الرسوم الكاريكاتورية، موضحة أن إعادة طبع الرسوم الساخرة سيعد بمثابة جريمة حسب القانون الجنائي الروسي، وهو قرار يتماهى مع ما صرح به الناطق باسم الكنيسة "إن الإرهاب لا يمكن تبريره لكن حملة "أنا شارلي" تضع خطأ أسبقية حرية التعبير على مشاعر المؤمنين". كما دعا رئيس الشيشان إلى تنظيم احتجاج واسع ضد الإساءة إلى الإسلام وليس دعماً لحرية التعبير.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد وصل الجدل أوجه بين وسائل الإعلام خاصة فيما يخص إعادة نشر الرسوم، ويمكن تقسيم ردود أفعال الإعلام الأمريكي عقب حادثة "شارلي إيبدو"، إلى ثلاثة أقسام:

- وسائل إعلامية قررت عدم إعادة النشر واصفة محتوى الرسوم بالحساس، ونذكر منها Associated.

Press - CNBC- ABC- NBC

- وسائل إعلامية وصفت الرسوم بدون إعادة النشر، وينتمي شق من هذه القنوات إلى الإعلام الليبرالي، ونذكر منها قناتي: سي إن إن ونيورورك تايمز.

- وسائل إعلامية أعادت النشر، وهي تتمثل خاصة في الصحف اليمينية، ويمثل هذا الشق أغلبية الوسائل الإعلامية التي قررت نشر الرسومات "تحية لشارلي"، ونذكر منها USA Today- Daily Nwes- Business Insider- Washington Post- CBS - New york Post - Buzz Feed- Gawker- Huffington- The .Daily Beast

قامت صحيفة "ذي ديلي بيست" بتحديث رسوم ٢٠١١ الأكثر جدلاً، كما قام المحرر التنفيذي "تواه شاتمن" بمهاجمة "أسوسشيينيد براس" وقال عنه إنه "يفتقر إلى الجرأة؛ لأنه اتخذ قرار عدم النشر، وهنا يتراءى لنا جلياً الدور التصعيدي للأزمة من طرف شق مهم من وسائل الإعلام الأمريكية.



ساهمت موجة التصعيد الإعلامي الغربي العالية التي لحقت بالجريمة المرتكبة في صحيفة "شارلي إيبدو"، إلى حد كبير في حياكة ملامح الأزمة وتدعيم انتصابها بكل المقاييس، وأصبحت أغلب وسائل الإعلام الغربية شريكاً في صنع أزمة دينية وسياسية وأيديولوجية موسعة تستهدف الإسلام والمسلمين؛ خدمةً لأجندات تابعة لقوى سياسية ترعى أيديولوجيات تتغذى من الإرهاب.

وقد انتقدت العديد من الأقاليم العربية هذه السياسة الإعلامية التصعيدية، وألح مفكرون على أن ردود الفعل التحريضية التي جاءت ردّاً على الهجوم الدموي على "شارلي إيبدو" أخطر بكثير من الجريمة التي ارتكبت في فرنسا؛ حيث بين الإعلامي عبدالباري عطوان في موقع "رأي اليوم"، أن ما حدث في فرنسا هو جريمة يريد البعض استغلالها وتحويلها إلى حرب ضد الإسلام والمسلمين، ومن لا يدينها أو يتبرأ منها بشكل مباشر هو مشروع مجرم أو إرهابي. (ع. عطوان، ٢٠١٥).

— خاتمة:

شرعت حادثة "شارلي إيبدو" للحديث عن أزمة على اعتبار أنها حالة طارئة أدت إلى الإخلال ليس فقط بالأوضاع الداخلية بالجريدة/الصحيفة الفرنسية الساخرة، بل وبالوضع الأمني بالبلاد وبالعالم ككل.

كما تطابقت مسبباتها وخصائصها وتداعياتها مع جانب كبير من الطرح النظري للموضوع، وهو ما يجعلنا نؤكد فرضيتنا الأولى، حيث ثبت لدينا أن حادثة "شارلي إيبدو" تستجيب لمقومات الأزمة الناتجة عن حدث إرهابي؛ وذلك لأن ملامحها وملابساتها وتداعياتها تتماهى ومفهوم الأزمة نظرياً.

ومن خلال دراستنا لأبجديات إدارة الأزمات إعلامياً ومقارنتنا لما نشر فعلياً في عدد من البلدان الغربية، يمكننا أن نؤكد أن الهدف من وراء شنّ حملة "أنا تشارلي" قد تجاوز إظهار الدعم المعنوي لإعلامي الجريدة، ودخل ضمن منظومة التأجيج الإعلامي للأزمة فور حدوثها، والتي برزت ملامحها جلية من خلال إعادة نشر الصور المسيئة للرسول الأكرم في العديد من وسائل الإعلام الأوروبية وحتى الأمريكية، وهو مؤشر يؤكد أن وسائل الإعلام قد تتجاوز دورها الريادي في معالجة الأزمات بتغطيتها، لتصبح شريكاً في صناعتها والتسويق لها، وبالتالي الحياد عن المسؤولية الاجتماعية التي يجب على الإعلام الاضطلاع بها، والمتمثلة في إنارة الرأي العام لا تضليله واعتماد معايير أخلاقية سامية كالحياد والموضوعية والمصادقية في نقل الأحداث، لا تنبئ أجندات والانحياز إلى خطابات دون أخرى - خطاب الإسلاموفوبيا في هذه الحالة-، والاضطلاع بالدور التسويقي لها.

وهو ما يفضي إلى أزمة الإعلام، ويجعلنا ندعم فرضيتنا الثانية أيضاً؛ حيث وقفنا عند مؤشرات تنبئ بالتصعيد المتعمد للأزمة حيث تجاوز الإعلام دوره الإخباري والتحليلي لينحاز ويدبر الأزمة



بطريقة يدعم من خلالها شقاً بعينه على حساب أخلاقيات المهنة، وهو يساعد بذلك في الترويج لفكرة الإسلاموفوبيا؛ قصد التخويف من الدين الإسلامي، وجعل كنهه يتماهى آلياً بالإرهاب في ذهن المتلقي في المجتمعات الغربية.

ولمزيد التعمق في الدور الحقيقي الذي لعبته وسائل الإعلام إبان الهجوم على الصحيفة الفرنسية الساخرة، ارتأينا القيام بتحليل حملة "أنا شارلي" التي تم تداولها بالأساس عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وهدفنا هو محاولة تشفير للرسائل المضمنة للحملة واستنباط الأبعاد المرجوة من وراء تغذية هذه الحملة إعلامياً وبث الروح فيها، لنخلص في الأخير للإجابة عن سؤالنا المحوري: إلى أي مدى يمكن الجزم بأن الإعلام كان شريكاً فعالاً في صناعة أزمة "شارلي إيبدو"؟.

وقد مثل هذا التساؤل قاعدة بنينا عليها ورقة بحثية مستقلة تحت عنوان "عندما يصبح الإعلام شريكاً في صناعة الأزمات".

— قائمة المصادر والمراجع

- إبراهيم عبد الفتاح عبد الكافي، الإعلام وإدارة الأزمات، دار العالم العربي، ٢٠١٣.
- السيد بهنس، الإعلام وإدارة الأزمات الدولية، عالم الكتب، ٢٠١٤.
- شهرزاد المجد، الإعلام وإدارة الأزمات: الإعلام الأمريكي نموذجاً، دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٣.
- هويدا مصطفي، الإعلام والأزمات المعاصرة، دار مصر المحروسة، ٢٠١٣.
- حسن عماد مكاي، الإعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٥.
- ثريا السنوسي ومرؤى سعيد، سمات المعالجة الإعلامية لمفكات الإرهاب في الفضائيات العربية، مؤتمر الشروق للإعلام في مواجهة الإرهاب، القاهرة، ٢-١ مارس ٢٠١٦.
- ثريا السنوسي ومرؤى سعيد، "داعش" في الفضائيات العربية، مجلة الإذاعات العربية، تونس، عدد ٣ أكتوبر ٢٠١٤.
- ميل حمدوي، المعايير السيميائية لتقطيع النصوص والخطابات، مجلة قربي العلم والثقافة والأدب الإلكترونية، نوفمبر ٢٠١٠، <http://www.doroob.com/?p=1316>
- رفت رشماوي، الحق في حرية الرأي والتعبير من منطلق القانون الدولي ٣
- <http://www.amnestymena.org/ar/Magazine/Issue%2016/righttofreedom.aspx?articleID=1024>
- المقاربة السيميائية، منتدى تونس التربوي، <http://www.tunisie-education.com/forums/39/>
- -إسماعيل عبد الفتاح، إدارة الأزمات والنزاعات الدولية، مكتبة المدينة، ٢٠١١
- <http://www.madinahnet.com/alkotob/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%A0%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9-21>
- -أحمد جلال عز الدين، إدارة الأزمة في الحدث الإرهابي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤١٠هـ



<http://www.assakina.com/wp-content/uploads/٢٠١٥/٠٨/%D8%A0%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%80%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%A0%D8%B1%D9%87%D8%A7%D8%A8%D9%8A.pdf>

• عبد الله محمد الكندري، إدارة الأزمة في الحدث الإرهابي، تجربة دولة الكويت، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٨م
<http://repository.nauss.edu.sa/bitstream/handle/١٢٣٤٥٦٧٨٩/٥٧٤٠٤/%D8%A0%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%80%D8%A9%٢٠%D9%81%D9%8A%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D8%AB%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A0%D8%B1%D9%87%D8%A7%D8%A8%D9%8A%٢٠%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%٢٠%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A9%٢٠%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%88%D9%8A%D8%AA.pdf?sequence=١>

• هشام عوكل، أزمة الإعلام الفضائي العربي في إدارة الأزمات، دار الوطن، ٢٠١١،
<http://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/٢٩٩٧٥٣.html>

• محمد قيراط، عندما تكشف الحروب والأزمات عورة الإعلام، بوابة الشرق، ٢٠١٤
<http://www.al-sharq.com/news/details/٢٦٠٩٦٨#.VRHn-fmUeNA>

• أديب خضور، الإعلام والأزمات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٩٩٩.
<http://repository.nauss.edu.sa/handle/١٢٣٤٥٦٧٨٩/٥٤٠٩٩>

• لماذا يتقدم مسؤولون عرب مظاهرة باريس؟ عبد البارقي عطوان، رأي اليوم، ٢٠١٥
<http://www.raialyoum.com/?p=٢٠٣٣٩٧>

• بلهول نسيم، إدارة الأزمات الإرهابية، دار أمراج للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٤
<http://repository.nauss.edu.sa/bitstream/handle/١٢٣٤٥٦٧٨٩/٥٧٤٠٤/%D8%A0%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%80%D8%A9%٢٠%D9%81%D9%8A%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D8%AB%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A0%D8%B1%D9%87%D8%A7%D8%A8%D9%8A%٢٠%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%٢٠%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A9%٢٠%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%88%D9%8A%D8%AA.pdf?sequence=١>

• هاشم بن محمد الزهراني، الأزمات الدولية: تعريف الأزمة الإرهابية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٢
<http://repository.nauss.edu.sa/bitstream/handle/١٢٣٤٥٦٧٨٩/٥٥٤٩٢/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%80%D8%A7%D8%AA%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%٢٠-%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%80%D8%A9%٢٠%D8%A7%D9%84%D8%A0%D8%B1%D9%87%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D8%A9.pdf?sequence=١&isAllowed=y>

- Jane Jordan-Meier. Social Media, **The Four Stages of Highly Effective Crisis Management: How to Manage the Media in the Digital Age.** (USA:CRS Press. Taylor and Francis Group – ٢٠١١).
- Nicolas Vanderbiest, ANALYSE #JE SUIS CHARLIE Analyse de #jesuischarlie sur les reseaux sociaux (mis à jour), janvier ٩, ٢٠١٥
<http://www.reputatiolab.com/٢٠١٥/٠١/analyse-de-jesuischarlie-sur-les-reseaux-sociaux/#sthash.kjEMvOC٦.dpuf>