



## أثر فاعلية وسائل الإعلام في توجيه الوعي لإدارة الأزمات دراسة نظرية لقضايا إقليمية

إيمان عطية البربار \*

قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة الزيتونة، ترونة، ليبيا

### The impact of the effectiveness of media in directing awareness for crisis management: A theoretical study of regional issues

Iman Atia Mohamed Albarbar \*

Department of Media, Faculty of Media, Al-Zaytouna University, Tarhuna, Libya

*Corresponding author	emanalbrbar@gmail.com	*المؤلف المراسل
تاريخ النشر: 2024-09-09	تاريخ القبول: 2024-08-23	تاريخ الاستلام: 2024-07-25

#### المخلص:

تناولت هذه الدراسة إشكالية تفعيل دور المنظومة الإعلامية العربية في التعامل الفاعل مع الأزمات المختلفة وإدارتها، وذلك من خلال تشخيص التحديات التي تواجه ذلك الدور، واستشراف سبل تطويره مستقبلاً.

وقد خلصت الدراسة إلى أن ثمة العديد من التحديات تحول دون قيام المنظومة الإعلامية العربية بدورها على الوجه المطلوب في مواجهة الأزمات فضلاً عن الأدوار المختلفة في عملية الوعي، من بينها قصور التخطيط والاستعداد المسبق ونقص الكوادر المؤهلة وضعف الإمكانيات المادية والتقنية.

**الكلمات المفتاحية:** المنظومة الإعلامية، الأزمات، الكوارث، التحديات، الاستعداد، التدريب، التقنيات الحديثة.

#### Abstract

This study addressed the problem of activating the role of the Arab media system in effectively dealing with and managing various crises, by diagnosing the challenges facing that role and anticipating ways to develop it in the future. The study concluded that many challenges prevent the Arab media system from playing its role as required in confronting crises, in addition to the various roles in the awareness process, including the deficiency of planning and preparation, the lack of qualified personnel, and the weakness of material and technical capabilities.

**Keywords:** Media system, crises, disasters, challenges, preparedness, training, modern technologies.

#### المقدمة

تعدّ وسائل الإعلام أحد أهم المكونات الأساسية في إدارة الأزمات والكوارث بكافة أنواعها، بدءاً من المراحل الأولى من اندلاع الأزمة وانتهاءً بالتعافي والعودة للحياة الطبيعية. فالدور الذي تؤديه وسائل الاتصال والتواصل في هذه المراحل يعتبر دوراً حيوياً للغاية، حيث تساهم هذه الوسائل في توعية

المجتمع بظهور الأزمات وكيفية التعامل معها، ونشر المعلومات والإرشادات الخاصة بسبل الوقاية والحماية، إضافة إلى دورها المحوري في تسهيل عمليات الإغاثة والإنقاذ، ورغم هذا الدور المحوري الذي تؤديه وسائل الإعلام في إدارة الأزمات، إلا أن هناك العديد من التحديات التي غالبًا ما تواجه المنظومة الإعلامية أثناء تعاملها مع مثل هذه الأزمات، سواء تلك المتعلقة بالتخطيط المسبق لمواجهة الكوارث، أو تلك الخاصة بالتغطية الإعلامية الفورية للأحداث، أو حتى تلك المتعلقة بتقييم أداؤها بعد انتهاء الأزمات (أباطة، 2010، ص5).

وفي ظل التحديات والمخاطر المتزايدة التي يواجهها العالم من كوارث وأزمات إنسانية وبيئية واقتصادية وغيرها، أصبح لزامًا على المنظومة الإعلامية أن تراجع وتطور أداؤها وآليات عملها لتواكب هذه المستجدات وتستجيب بفاعلية أكبر للتحديات المستمرة، وعليه، تأتي هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء على الإشكالية الرئيسية المتمثلة بـ "كيفية تفعيل دور المنظومة الإعلامية في إدارة الأزمات بفاعلية؟"

وسعيًا للإجابة على هذه الإشكالية، ستناقش هذه الورقة البحثية عددًا من المحاور الأساسية، من بينها: بنية ودور المنظومة الإعلامية، وخصائص وأنواع الأزمات، والدور الفاعل لوسائل الإعلام في مواجهة الأزمات والتحديات التي تواجهها، إضافة إلى آليات عملها وكيفية تطوير أداؤها، كما ستتطرق أيضًا إلى بعض النماذج التطبيقية لأداء المنظومة الإعلامية أثناء إدارتها لبعض الأزمات الإقليمية الراهنة. وذلك كله بهدف الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها دعم وتعزيز فاعلية أداء المنظومة الإعلامية العربية في التعامل مع الظواهر المستقبلية.

وفي سبيل تحقيق ذلك، سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بشكل أساسي من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة إلى استخدام أسلوب دراسة الحالة من خلال التطبيق على نماذج محددة لتجارب بعض الدول في إدارة الظواهر محليًا وإقليميًا، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة ستركز بشكل خاص على المنطقة العربية والتحديات التي تواجه المنظومة الإعلامية.

## المبحث الأول الإطار النظري لدور الإعلام في إدارة الأزمات ماهية وخصائص المنظومة الإعلامية والأزمات

### مفهوم المنظومة الإعلامية

يعد مفهوم المنظومة الإعلامية من المفاهيم الحديثة نسبيًا التي ظهرت في الأدبيات الإعلامية خلال العقود الأخيرة، حيث يُقصد بها وفق (بوعامة، 2017، ص628) تلك البنية أو الهيكل التنظيمي المتكامل الذي يضم مجموعة من المؤسسات والهيئات والأجهزة الإعلامية المختلفة، والتي ترتبط فيما بينها بعلاقات تفاعلية، بحيث تشترك جميعها في تحقيق أهداف إعلامية محددة على المستويين المحلي والدولي.

### خصائص وأهمية المنظومة الإعلامية

وتتميز المنظومة الإعلامية بعدد من الخصائص أهمها كونها نسفًا مفتوحًا يتفاعل باستمرار مع بيئته الداخلية والخارجية، كما أنها ذات طابع تكاملي تشاركي بين مكوناتها المختلفة. هذا بالإضافة إلى كونها نسفًا ديناميكيًا غير ثابت، حيث تخضع للتغير والتطور المستمرين تبعًا للمتغيرات والمستجدات البيئية والتكنولوجية، وتضطلع المنظومة الإعلامية بعدد من الأدوار والوظائف الحيوية على المستويين المحلي والقومي، ومن أبرزها: نشر المعلومات والحقائق وتزويد الجمهور بالأخبار، والمساهمة في صنع وتكوين الرأي العام حول القضايا المختلفة، إلى جانب دورها في التنشئة الاجتماعية ونقل وترسيخ القيم والعادات الإيجابية، فضلًا عن وظيفتها الترفيهية والتسلية لقطاعات مختلفة من المجتمع (فارس، 2022، ص38).

## مفهوم الأزمة

أما بالنسبة لمفهوم الأزمة، فيعرّف من الناحية اللغوية على أنه ذلك الوضع أو الموقف الحرج والخطير الذي ينطوي على تهديد للأمن والاستقرار، وقد يُسفر عن خسائر فادحة إن لم يتم التعامل معه بحكمة وحزم، واصطلاحًا، تعرف الأزمة وفق (الجوزي، 2012، ص176) على أنها ذلك الحدث غير المتوقع الذي يهدد كيان الفرد أو المنظمة أو الدولة، ويتطلب اتخاذ قرارات حاسمة وسريعة لمواجهة والحد من آثاره السلبية.

## خصائص وأنماط الأزمة

كما تتصف الأزمة بعدد من السمات البارزة، من بينها: كونها مفاجئة وغير متوقعة الحدوث، وقصيرة المدى نسبيًا، إلى جانب كونها تحمل في طياتها تهديدات جسيمة للأمن والاستقرار، فضلًا عن أنها تستوجب اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة لمواجهة وتجنب تفاقمها، وتنقسم الأزمات بشكل عام إلى عدة أنواع، من أبرزها وفق (الجوزي، 2012، ص180):

1. الأزمات السياسية: وتشمل الصراعات الداخلية والخارجية والانقلابات العسكرية والاضطرابات الأمنية.
2. الأزمات الاقتصادية: مثل الكساد الاقتصادي، والتضخم المفرط، والمديونية، والبطالة.
3. الأزمات الاجتماعية: كالفقر والجريمة والعنف وتفشي الأوبئة.
4. أزمات الكوارث الطبيعية: زلازل، براكين، فيضانات، أعاصير، جفاف، تصحر، إلخ.

## دور وسائل الإعلام في التعامل مع الأزمات

فيما يتعلق بدور وسائل الإعلام في التعامل مع الأزمات وإدارتها، فهو دور محوري وحيوي للغاية، إذ تسهم هذه الوسائل منذ اللحظات الأولى لنشوب الأزمة في نشر الوعي بين أفراد المجتمع حول كيفية التعامل معها وسبل الوقاية منها، يعد دور وسائل الإعلام أساسيًا للغاية في مواجهة الأزمات والتعامل الفاعل معها، إذ تضطلع هذه الوسائل بالعديد من المهام والوظائف على مدار مراحل الأزمة المختلفة، بدءًا من مرحلة ما قبل الأزمة وانتهاء بمرحلة ما بعدها.

ففي المرحلة الأولى، أي مرحلة ما قبل وقوع الأزمة، يتمثل الدور الرئيسي لوسائل الإعلام في نشر الوعي بين أفراد المجتمع حول إمكانية حدوث أزمة ما، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات اللازمة حول كيفية الاستعداد لها والوقاية منها. كما تقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بالتنسيق مع الجهات المعنية مثل الدفاع المدني والهلال الأحمر، لنشر التحذيرات المبكرة وخطط الطوارئ ذات الصلة بالأزمة المحتملة، أما في مرحلة نشوب الأزمة وتفاقمها، فيأتي الدور الحاسم لوسائل الإعلام من خلال نقل المعلومات والتطورات اللحظية حول أحداث الأزمة، وتقديم التوجيهات والإرشادات العاجلة لسكان المناطق المتضررة بشأن كيفية حماية أنفسهم وأهليهم وممتلكاتهم. كما تساهم وسائل الإعلام بشكل فاعل في تسهيل جهود الإغاثة وعمليات البحث والإنقاذ من خلال التنسيق مع الفرق الميدانية وتوفير المعلومات حول المناطق الأشد تضررًا واحتياجًا للمساعدات.

بينما في المرحلة الأخيرة، أي مرحلة ما بعد انتهاء الأزمة، يتمثل الدور الرئيسي لوسائل الإعلام في متابعة تداعيات الأزمة ورصد الأضرار بشكل مفصل، والمطالبة بتقديم التعويضات والمساعدات اللازمة لإعادة الإعمار ودعم جهود التعافي. هذا بالإضافة إلى دورها البالغ الأهمية في توثيق الدروس والعبر المستفادة من التجربة الأزومية، بغية الاستفادة منها في وضع السياسات والاستراتيجيات الوقائية والتخطيط لمواجهة أي أزمات مستقبلية محتملة (سالم، 2016، ص315).

## التحديات التي تواجه الإعلام أثناء الأزمات وحلها

على الرغم مما تقدم، إلا أن وسائل الإعلام غالبًا ما تواجه العديد من التحديات والصعوبات أثناء تغطيتها للأزمات ومحاولتها إدارتها، ومن أبرز هذه التحديات وفق (التسخيري، 2012، ص213):

نقص المعلومات الدقيقة والموثوقة حول أبعاد الأزمة وتطوراتها، مما يدفع وسائل الإعلام في بعض الأحيان إلى نشر أخبار غير مؤكدة أو إشاعات مغلوطة، صعوبة الوصول إلى مسرح الأحداث أثناء فترات الأزمة الحرجة، بسبب قيود السلطات الأمنية في كثير من الأحيان أو بفعل المخاطر التي قد تتعرض لها فرق العمل الميدانية، الإفراط في تغطية أحداث الأزمة والتركيز المبالغ فيه على الجوانب السلبية والدرامية، مما قد يؤدي إلى زيادة حالة الهلع والذعر لدى الجمهور.

أما بالنسبة لمتطلبات وضوابط نجاح الدور الإعلامي الفاعل في إدارة الأزمات، فأهمها: وضع استراتيجية إعلامية شاملة ومتكاملة لمواجهة الشاملة ومتكاملة لمواجهة الأزمات على المستويين القومي والمحلي، مع مراعاة التنسيق بين مختلف الجهات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة، توفير التدريب والتأهيل المستمر للكوادر الإعلامية على أحدث المهارات والتقنيات اللازمة للتعامل الاحترافي والفعال مع الأزمات وتغطيتها إعلاميًا، تبني وسائل الإعلام لميثاق شرف إعلامي خاص بتغطية الأزمات يلتزمون فيه بموضوعية ودقة نقل المعلومات، وعدم إثارة الذعر بين الجمهور، واحترام خصوصية المتضررين، الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية، في جمع ونشر المعلومات العاجلة حول الأزمة وتطوراتها، إقامة شراكات فاعلة بين مؤسسات الإعلام ومراكز إدارة الأزمات والكوارث على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وعليه، يتضح الدور المحوري لوسائل الإعلام في التعامل الفعّال مع الأزمات بمختلف أنواعها ومراحلها.

## المبحث الثاني: آليات عمل المنظومة الإعلامية في مواجهة الأزمات

### التخطيط والاستعداد المسبق للأزمات

يعد التخطيط والاستعداد المسبق من الركائز الأساسية لنجاح المنظومة الإعلامية في التعامل مع الأزمات وإدارتها بفاعلية واحترافية عالية. ويقصد بالتخطيط المسبق، وضع خطط وبرامج مفصلة على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي، تحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بكافة أركان ووحدات المنظومة الإعلامية أثناء مراحل التعامل مع الأزمات المحتملة، بالإضافة إلى توفير كافة الموارد البشرية والمادية اللازمة لتنفيذ هذه الخطط.

فعلى سبيل المثال، ينبغي وضع خطة شاملة للتغطية الإعلامية ترسم بوضوح الآليات والإجراءات الواجب اتباعها من قبل وسائل الإعلام المختلفة أثناء تعاملها مع أزمات محتملة، مع ضرورة مراعاة الاستفادة من التجارب والخبرات السابقة في هذا الشأن.

كما يجب وضع خطط طوارئ تفصيلية خاصة بكل نوع من أنواع الكوارث والأزمات، سواء أكانت سياسية أم اقتصادية أم بيئية، وتحديد سبل التعاون مع الوكالات والجهات ذات الاختصاص في كل مجال.

هذا بالإضافة إلى أهمية توفير التدريب المستمر لفرق العمل الإعلامي على مهارات التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات، إضافة إلى إجراء المحاكاة والتدريبات الميدانية الدورية لاختبار مدى جاهزية الخطط الموضوعية وكفاءة الكوادر البشرية المختصة (Daniel, 2023, p5).

### أساليب التغطية الإعلامية أثناء الأزمات

وفيما يتعلق بأساليب التغطية الإعلامية للأزمات وفق (المطيري، 2015، ص60)، ينبغي لوسائل الإعلام الالتزام بمجموعة من الضوابط والمعايير الأخلاقية والمهنية، أبرزها:

- المصداقية والموضوعية في نقل الحقائق والمعلومات دون مبالغيات أو تهويل، وتجنب نشر الإشاعات والتقارير غير المؤكدة.

- عدم المساس بكرامة ضحايا الأزمات أو استغلال معاناتهم، واحترام خصوصياتهم أثناء التقارير والتحقيقات الإعلامية.
- إتاحة الفرصة لمختلف الأطراف ذات العلاقة بالأزمة للتعبير عن وجهات نظرهم دون إقصاء أو تهميش.
- تجنب المبالغة في تركيز التغطية على مشاهد الدمار والخراب، بشكل قد يثير مزيداً من الذعر وسوء التقدير لدى الرأي العام.
- التنسيق الدائم مع الجهات الرسمية ذات الاختصاص للتحقق من صحة ودقة المعلومات قبل نشرها.

ومن الجدير بالذكر، أن اعتماد وسائل الإعلام على مصادر موثوقة وملتزمة بالمهنية والموضوعية وتجنب الإشاعات غير المؤكدة، يُعد أمراً حاسماً في التقليل من حدة الأضرار النفسية والاجتماعية.

### دور وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات

لقد أحدث ظهور منصات ووسائل التواصل الاجتماعي تحولاً جذرياً في طبيعة وآليات التغطية الإعلامية للأحداث والأزمات، حيث مكّنت هذه المنصات أفراد الجمهور من مشاركة المحتوى الخاص بهم ونشره على نطاق واسع. وقد ساهم ذلك في تعزيز التفاعلية وسرعة انتشار المعلومات، لكنه في الوقت ذاته أثار تحديات جديدة متمثلة بانتشار الإشاعات وصعوبة التحقق من مصداقية المحتوى المتداول.

ورغم ذلك، إلا أن وسائل التواصل الاجتماعي تضطلع بدور بالغ الأهمية في مختلف مراحل إدارة الأزمات، حيث تستخدم هذه الوسائل في الإنذار المبكر عند وقوع الكوارث، وكذلك في عمليات البحث والإنقاذ، من خلال نشر نداءات الاستغاثة وحشد الدعم التطوعي. كما تُستخدم بفاعلية في تيسير جهود الإغاثة من خلال توجيه المساعدات إلى المناطق الأشد تضرراً، ولكي تؤدي وسائل التواصل الاجتماعي دورها بمسؤولية أكبر أثناء التعامل مع الأزمات، ينبغي مراعاة ما يلي وفق (المطيري، 2015، ص74):

- التحقق الدقيق من صحة ومصداقية أي محتوى قبل نشره أو إعادة نشره، لتجنب انتشار الشائعات والمعلومات الخاطئة.
- عدم نشر أي بيانات أو صور قد تُعرّض الضحايا للإحراج أو انتهاك خصوصياتهم.
- الإشارة إلى مصادر المعلومات بوضوح وعدم انتحال أخبار الآخرين.
- تجنب المبالغة في ردود الأفعال العاطفية وإثارة مشاعر الذعر والهلع لدى جمهور المتابعين.
- المساهمة الإيجابية في نشر الوعي وتقديم المساعدة والدعم المعنوي للمتضررين أثناء الأزمات.

### آليات تقييم أداء الإعلام بعد الأزمات

أما بالنسبة لآليات تقييم أداء المنظومة الإعلامية في التعامل مع الأزمات، فإن ذلك يتطلب إجراء تقييم شامل ومنهجي يركز على المحاور الرئيسية التالية وفق (عبدالرزاق، 2018، ص445):

- مدى التزام وسائل الإعلام بميثاق الشرف الإعلامي أثناء تغطيتها للأزمة، وذلك من حيث الموضوعية والحيادية ودقة نقل المعلومات واحترام خصوصية المتضررين.
- مستوى الدقة والشمولية في نقل التفاصيل والأحداث الخاصة بالأزمة على مدار الساعة.
- تنوع مصادر المعلومات المعتمدة ومدى موثوقيتها ومصداقيتها.
- مدى كفاءة أساليب التغطية الميدانية المتبعة وقدرة الصحفيين والمراسلين على نقل الأحداث دون مبالغت.
- مدى فاعلية التنسيق بين وسائل الإعلام المختلفة أثناء تغطية الأزمة وتفاذي تضارب وتنقض المعلومات.
- مدى قدرة وسائل الإعلام على التأثير الإيجابي في سلوكيات وردود أفعال الجمهور تجاه الأزمة القائمة.



وبناءً على التقييم المنهجي للعناصر السابقة، يمكن تحديد أوجه القصور أو القوة في أداء الدور الإعلامي، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

### **المبحث الثالث: آفاق تفعيل دور المنظومة الإعلامية في إدارة الأزمات تبني منظومة إعلامية متكاملة لمواجهة الأزمات:**

يتطلب تفعيل دور المنظومة الإعلامية العربية بشكل أكثر فاعلية في مجال إدارة الأزمات، اعتماد مقاربة متكاملة تشمل مختلف الجوانب البشرية والمؤسسية والتقنية، وفي هذا الصدد، يأتي في مقدمة الأولويات توفير التأهيل والتدريب المستمر للكوادر الإعلامية العاملة في مجال التعامل مع الأزمات، بما يمكنها من امتلاك المهارات اللازمة لهذا الدور الحيوي بكل كفاءة واحترافية، كما ينبغي وضع آليات واضحة للتنسيق بين مختلف الهيئات الإعلامية المعنية على المستويين الوطني والإقليمي، بحيث تتم مشاركة الخبرات وتكامل الأدوار فيما بين الجهات الحكومية والخاصة، ولا بدّ من تفعيل دور وسائل الإعلام المجتمعية والمحلية باعتبارها الأقدر على مخاطبة فئات المجتمع المتضررة من الأزمات والاستماع إلى معاناتهم وتطلعاتهم.

### **الاستفادة من التقنيات الحديثة في التغطية الإعلامية للأزمات:**

لا شك أن التطور الهائل في تقنيات الاتصالات والإعلام الرقمي قد مكّن من إمكانيات هائلة أمام المؤسسات الإعلامية لتغطية الأزمات وإدارتها بفاعلية أكبر، فعلى سبيل المثال، أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي قدرات كبيرة في نقل المعلومات وتداولها بشكل آني وتفاعلي بين كافة أطراف العملية الإعلامية. كما سهّل انتشار الأجهزة الذكية وتقنيات البث المباشر من قدرة وسائل الإعلام على نقل الأحداث لحظة بلحظة دون تأخير، لذا، من الضروري تشجيع المؤسسات الإعلامية لتوظيف كافة التقنيات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي بشكل استراتيجي في خططها وبرامجها الخاصة بالتعامل مع الأزمات وإدارتها إعلامياً.

### **وضع خطط وبرامج إعلامية وقائية للتصدي للأزمات:**

إن الدور الرئيسي المنوط بالمنظومة الإعلامية لا يقتصر فقط على مجرد رصد وتغطية الظواهر الأزمومية، وإنما يمتد كذلك إلى وضع البرامج والحملات الإعلامية ذات الطابع الوقائي والتثقيفي، والتي من شأنها التصدي للمخاطر والتهديدات الأزمومية قبل وقوعها، وبناء عليه، ينبغي تبني خطط وطنية شاملة تستهدف نشر التوعية بين شرائح المجتمع المختلفة بكيفية التعامل مع مختلف أنواع الكوارث والأخطار، سواء الطبيعية منها أو البشرية، وسبل الوقاية منها أو التخفيف من حدتها، كما يمكن اعتماد حملات إعلامية مكثفة بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص مثل الدفاع المدني والهلال الأحمر، تستهدف نشر الوعي الوقائي وتعزيز ثقافة السلامة بين أوساط الرأي العام (Daniel, 2023, p8).

### **المبحث الرابع: نماذج تطبيقية لأداء المنظومة الإعلامية أثناء إدارة الأزمات أولاً- أزمة فيضانات درنة في ليبيا 2023:**

شهد إقليم درنة شرق ليبيا في أكتوبر 2023م. أزمة فيضانات واسعة النطاق، أحدثت دماراً كبيراً بالبنية التحتية والممتلكات الخاصة، وقد واجهت وسائل الإعلام المحلية تحديات جمة في تغطية هذه الأزمة، نتيجة عدم وجود خطط مسبقة للتعامل مع مثل هذه الكوارث وفق (HRW, 2023)، وضعف الإمكانيات التقنية والبشرية المتوافرة، وعلى الرغم من ذلك، اضطلعت بعض وسائل الإعلام المحلية بدور شبه فاعل في محاولة تغطية أحداث الأزمة ونقل صورة عن حجم الدمار ومعاناة السكان، معتمدة بشكل أساسي على منصات التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات والصور.

إلا أن هذه التغطية شابها الكثير من القصور فيما يتعلق بمستوى المهنية والموضوعية، حيث تم تداول الكثير من المبالغات والأرقام والإحصائيات المضللة دون التحقق منها. كما أن انشغال وسائل الإعلام ببيتّ مشاهد الدمار دون التركيز على جوانب الإغاثة والدعم، أدّى إلى إثارة مزيد من الذعر والهلع لدى المواطنين، وفي المحصلة، أظهرت تجربة تغطية هذه الأزمة الإعلامية مدى ضرورة العمل على تطوير

خطط وتدريبات الطوارئ الخاصة بالمؤسسات الإعلامية، بما يضمن استعدادها التام وقدرتها على مواجهة مثل هذه الكوارث وإدارتها إعلامياً بشكل احترافي وفعال، وفيما يتعلق بتبرير صدق ما سلف، فإنها محتوى التقرير الخاص (HRW, 2023) اتفق في التحديات التي واجهتها وسائل الإعلام المحلية في تغطية الأزمة بسبب ضعف الإمكانيات وعدم وجود خطط مسبقة. وهو ما يتفق أيضاً مع ما ذكره التقرير حول طرد السلطات لوسائل الإعلام الدولية ومنعها من التغطية، أشارت إلى اعتماد وسائل الإعلام على منصات التواصل الاجتماعي بشكل أساسي في نقل المعلومات والصور عن الكارثة. وهو ما يتوافق مع طبيعة الأزمة وقطع شبكات الاتصال في المنطقة، المبالغ والمعلومات المضللة في تغطية بعض وسائل الإعلام للأزمة. وهي نقطة منطقية بالنظر إلى صعوبة التحقق من المعلومات في ظل مثل هذه الظروف (Human Rights Watch, 2023).

### ثانياً- العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة 2023:

شنت إسرائيل عدواناً واسع النطاق على قطاع غزة في شهر (أكتوبر) 2023 وفق (Nashed, M, 2023)، مقللاً دماراً هائلاً في البنية التحتية وقتل وجرح المئات، وفي المقابل، اضطلعت وسائل الإعلام المحلية والعربية بدور حيوي في تغطية أحداث العدوان، رغم حالة الحصار الشامل وخطورة الوضع الميداني. وقد اتبعت وسائل الإعلام مجموعة من الإستراتيجيات لضمان فاعلية التغطية في ظل تلك الظروف الصعبة منها:

الاعتماد على التقارير المرئية المباشرة من المواقع الميدانية، نقل شهادات الشهود العيان والمتضررين مباشرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إعداد التقارير التحليلية التي تسلط الضوء على مختلف تداعيات العدوان وسياقاته الإقليمية والدولية، مراقبة ونقل البيانات الرسمية الصادرة عن غرفة العمليات المشتركة لفصائل المقاومة حول تطورات الموقف، إن وسائل الإعلام نجحت في حشد التأييد والتعاطف الشعبي والرسمي مع قضية الشعب الفلسطيني، من خلال التصوير الحي والمباشر لجرائم الاحتلال.

وفيما يتعلق بتبرير صدق ما سلف ذكره من مقال نشرته الجزيرة بعنوان "Western coverage of Israel's war on Gaza – bias or unprofessionalism?" ، فإنها تتطابق مع مضمون السابق في الدور الحيوي الذي اضطلعت به وسائل الإعلام المحلية والعربية في تغطية العدوان رغم الظروف الصعبة، بعض الإستراتيجيات التي اتبعتها وسائل الإعلام لضمان فاعلية التغطية مثل الاعتماد على التقارير المباشرة وشهادات الشهود، فضلاً عن نجاح وسائل الإعلام في حشد التأييد مع الشعب الفلسطيني من خلال التصوير المباشر لجرائم الاحتلال بفضل التغطية الإعلامية للعدوان على غزة (Nashed, 2013).

### الخاتمة:

لا شك أن موضوع دور المنظومة الإعلامية في إدارة الأزمات والتعامل الفاعل معها يُعد من الموضوعات الهامة والحيوية بالنسبة للمجتمعات المعاصرة. وتتجلى أهمية ذلك الدور في ظل الكوارث والأزمات المتوالية والمتصاعدة التي تواجهها تلك المجتمعات على المستويين المحلي والإقليمي والدولي، ومن هذا المنطلق، حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء بالتحليل والمناقشة على واقع وأفاق أداء المنظومة الإعلامية العربية في مواجهة الكوارث والأزمات المختلفة، مع التركيز بوجه خاص على التحديات التي تواجه ذلك الأداء، وسبل الارتقاء به مستقبلاً.

وانطلاقاً من ذلك، سعت الدراسة إلى مناقشة الإشكالية الرئيسية المتمثلة في كيفية تفعيل دور المنظومة الإعلامية العربية وتطوير أدائها بما يكفل مواكبة المتغيرات والتحديات على هذا الصعيد، وفي سبيل الإجابة على تلك الإشكالية، تم تسليط الضوء بالتحليل والمناقشة على العديد من المحاور الرئيسية، بدءاً من التعريف بماهية المنظومة الإعلامية وخصائصها، وكذا تحديد مفهوم الأزمات وسماتها وأنواعها المختلفة، مروراً باستعراض الدور الفاعل المنوط بالإعلام في مواجهة تلك الأزمات رغم كل التحديات

والمطلوبات التي تواجهه، وصولاً إلى مناقشة واقع أداء المنظومة الإعلامية العربية وآليات عملها، وسبل تطويرها مستقبلاً بما يدعم فاعليتها في مجال إدارة الأزمات.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى عدة مباحث تناولت بالتحليل والمناقشة العديد من الجوانب ذات الصلة، بدءاً من تحديد مفاهيم وخصائص المنظومة الإعلامية وكذا الأزمات المختلفة، ومروراً باستعراض الأدوار المنوطة بوسائل الإعلام في مراحل مواجهة تلك الأزمات، إضافة إلى تشخيص واقع الأداء الإعلامي وتقييمه في ضوء بعض النماذج والتجارب العملية على المستوى الإقليمي، كما ركزت الدراسة بشكل خاص على أهمية النهوض بمستوى الأداء الإعلامي العربي في مجال التعامل مع الأزمات من خلال تبني مقاربة متكاملة، تشمل تطوير البنية المؤسسية والتشريعية للمنظومة الإعلامية، وكذلك تأهيل وتدريب الكوادر البشرية وتزويدها بالمهارات والخبرات اللازمة في هذا المضمار، بالإضافة إلى تشجيع استخدام وتوظيف التقنيات الحديثة بما يعزز من فاعلية الأداء أثناء مواجهة الأزمات وإدارتها، يؤمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة معرفية وعملية في مجال الإعلام والاتصال، كما يؤمل أن تفتح المجال أمام المزيد من البحوث والدراسات التطبيقية حول كيفية تطوير الأداء الإعلامي عموماً وفي مجال إدارة الأزمات بوجه خاص.

### النتائج

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

1. أن دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمات يكتسي أهمية قصوى، لا سيما في مراحلها الحرجة، حيث تسهم بفاعلية في نشر الوعي العام وتقديم الإرشادات والتوجيهات الضرورية.
2. أن المنظومة الإعلامية العربية ورغم محاولاتها، إلا أنها مازالت دون المستوى المأمول فيما يتعلق بالاستعداد والكفاءة في التعامل مع مختلف أنواع الكوارث والأزمات.
3. أن من أبرز التحديات التي تواجه الدور الإعلامي الفاعل أثناء الأزمات، هو قصور التخطيط المسبق ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة وكذلك ضعف الإمكانيات المادية والتقنية اللازمة، أن ثمة آفاقاً واعدة أمام تطوير ذلك الدور الإعلامي مستقبلاً من خلال الاستفادة من الفرص التكنولوجية المتاحة وتبني منظومة شاملة متكاملة لمواجهة الأزمات إعلامياً.

### التوصيات

بناءً على تلك النتائج، خرجت الدراسة بعدد من التوصيات يأتي في مقدمتها ما يلي:

1. ضرورة إعادة هيكلة المنظومة الإعلامية بما يضمن تكامل الأدوار بين مؤسساتها المختلفة عند مواجهة الأزمات وإدارتها.
2. تبني استراتيجية شاملة لتأهيل وتدريب الكوادر البشرية العاملة بالحقل الإعلامي على أساليب التعامل الاحترافي مع إدارة الكوارث والأزمات.
3. تشجيع استخدام التقنيات الرقمية الحديثة ومنصات التواصل الاجتماعي بما يعزز من سرعة وفاعلية الأداء الإعلامي أثناء الأزمات.

### المراجع:

#### أولاً: المراجع العربية

1. أباطة، سعيد أحمد. (2010). كلمة رئيس التحرير: الإعلام وإدارة الأزمات. مجلة المدير العربي، ع 189، 4 - 9. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/67326>
2. بوعامة، العربي. (2017). المنظومة الإعلامية الجديدة والأمن الاجتماعي: مقارنة معرفية في الانساق والسياق. المؤتمر الإعلامي الدولي: الإعلام بين خطاب الكراهية والأمن الفكري، الزرقاء: جامعة الزرقاء - كلية الصحافة والإعلام، 627 - 638. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/917090>
3. التسخيري، مهدي. (2012). دور الإعلام في مواجهة التحديات. مجلة أمة الإسلام العلمية، ع 11، 209 - 226. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/522270>



4. الجوزي، جميلة، والصديق، بشرى محمد إسماعيل. (2012). ماهية الأزمات المالية: أسبابها وخصائصها المشتركة. شؤون العصر، مج17، ع46، 175 - 194. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/873927>
5. سالم، شيماء السيد. (2016). دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع56، 313 - 386. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/888108>
6. عبدالرزاق، سعيد. (2018). وسائل الإعلام بين إدارة الأزمات وصناعتها. بحوث المؤتمر العلمي الأول: استراتيجية الإعلام في ظل التحولات المجتمعية الراهنة للمجتمع الليبي والعربي، سرت: جامعة سرت - كلية الآداب - قسم الإعلام، 443 - 450. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1143760>
7. فارس، قدورة. (2022). نفق الحرية والمنظومة الإعلامية. مجلة الدراسات الفلسطينية، ع129، 37 - 40. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1216515>
8. المطيري، مطلق سعود. (2015). دراسة المفاهيم النظرية لدور الإعلام في إدارة الأزمات. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع13، 55 - 94. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/764163>

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Daniel, Kurniawan., Damelina, Basauli, Tambunan. (2023). The role of social media and crisis awareness on the business continuity management and sustainability. JURNAL ECONOMINA, doi: 10.55681/economina. v2i6.618, <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/download/618/536>
2. Human Rights Watch. (2023, December 6). Libya: Derna flood response costs lives. Retrieved from <https://reliefweb.int/report/libya/libya-derna-flood-response-costs-lives-enar>
3. Nashed, M. (2023, October 29). Western coverage of Israel's war on Gaza – bias or unprofessionalism? Al Jazeera. Retrieved from <https://www.aljazeera.com/news/2023/10/29/western-coverage-of-israels-war-on-gaza-bias-or-unprofessionalism>