

## النماذج والسيناريوهات الإرشادية لخطاب الاعتذار والتصحيح في اتصالات العلاقات العامة لإدارة الأزمات الدولية دراسة حالة "حادث نيوزيلندا الإرهابي مارس 2019"

د. السيد السعيد عبدالوهاب\*

### ملخص البحث

سعى الباحث لدراسة الحادث الإرهابي بقتل المصلين في نيوزيلندا خلال مارس 2019، حيث تم رصد وتحليل وتقويم الإجراءات الإتصالية التي اتخذتها الحكومة والدولة النيوزيلندية في شأن إدارة الأزمة، ودراسة وتحليل محتوى الخطاب المقدم للجمهور لفترة شهرين متتاليين من وقت وقوع الحادث، ويتم التحليل للمحتوى وفق النماذج الإتصالية في إدارة الأزمات ونماذج "بنويت" Bniout لإصلاح الصورة وقت الأزمات، واختبرت الدراسة تحديداً مدى استخدام خطاب الاعتذار وتحمل المسؤولية واتخاذ الإجراءات التصحيحية في علاج مسببات الأزمة، ورصد توجهات الرأي العام العالمي نحو نيوزيلندا وما تبعته من إجراءات لإحتواء الغضب العالمي عامة والمجتمع الإسلامي تحديداً.

عكست نتائج الدراسة تحقق استخدام أركان خطاب الاعتذار في إدارة أزمة الهجوم الإرهابي بنيوزيلندا مارس 2019، وتنوع الخطاب في المضامين الآتية: التحدث بالإستشهادات الدينية من القرآن والسنة المحمدية من قبل أعضاء الحكومة النيوزيلندية وبخاصة رئيسة الوزراء جاسيندا أريدين، الوصف للحادث بالإرهابي، تكرار مشاهد البكاء أثناء اللقاءات التليفزيونية الرسمية وإلقاء البيانات الحكومية من قبل رئيسة الحكومة ومديرة شرطة نيوزيلندا، الإستمالات العاطفية في أفعال ومشاعر إحترام الحكومة النيوزيلندية ومواطنيها للمسلمين، رسالة اتصالية موحدة توجه للمسلمين والجمهور والإعلام، استخدام استمالات التأثير العاطفي والديني وفقاً لفئة الجمهور المتضرر من الأزمة، الهجوم بشدة على فئات الإرهاب والتطرف. أوصت الدراسة بأهمية تطبيق النماذج الإتصالية والإرشادية وخطاب الاعتذار عند التعامل مع الأزمات، وألا تلجأ الحكومات للتهرب من المسؤولية أو إلقائها على جهات أخرى، مع ضرورة تطوير مراكز إدارة الأزمات بمصر، والإهتمام بمنظومة إدارة المحتوى الإخباري المؤسسي وقت الأزمات.

**الكلمات المفتاحية :**

**خطاب الأزمة، خطاب الاعتذار، خطاب المصارحة والتصحيح والاعتراف بالخطأ، إتصالات الأزمة، النماذج الإرشادية، سيناريوهات الأزمة، إدارة إتصالات الأزمة، حادث نيوزيلندا الإرهابي، قتل المصلين بنيوزيلندا.**

\* تم ترقيته بهذا البحث لدرجة أستاذ مساعد العلاقات العامة بكلية الاعلام - جامعة المنوفية

## **Models and Indicative Scenarios for Apology and Correction Letter in Public Relations Communications for International Crisis Management: A Case Study of the New Zealand Terrorist Incident, March 2019**

The problem of the study was identified in the researcher's endeavor to study the case of the terrorist incident by killing worshipers in New Zealand during March 2019, a research that monitors, analyzes and evaluates the communicative measures taken by the government and the New Zealand state in the matter of crisis management, and studies and analyzes the content of the speech presented to the public for a period of two consecutive months from the time of the incident. For content according to communication models in crisis management and Bniout models to fix the image in times of crisis, the study specifically examined the extent of using the letter of apology, taking responsibility and taking corrective measures in treating the causes of the crisis, and monitoring the trends of global public opinion towards New Zealand and the measures it followed to contain global anger in general and society. Islamic specifically.

The results of the study reflected the investigation of the use of the pillars of the apology letter in managing the terrorist attack crisis in New Zealand in March 2019, and the diversity of the discourse in the following contents: Speaking of religious quotes from the Qur'an and the Muhammadan Sunnah by members of the New Zealand government, especially Prime Minister Jacinda Ardern, description of the terrorist incident, repeated scenes of crying during television interviews Official statements and government statements by the Head of Government and Director of New Zealand Police, emotional groping in the actions and feelings of respect for the New Zealand government and its citizens for Muslims, a unified communication message directed to Muslims, the public and the media, the use of emotional and religious influence in accordance with the category of the public affected by the crisis, the severe attack on the categories of terrorism and extremism.

The study recommended the importance of applying communication and guidance models and a letter of apology when dealing with crises, and that governments should not resort to evading responsibility or throwing it on other bodies, with the need to develop crisis management centers in Egypt, and pay attention to the institutional news content management system in times of crisis.

### **Key words:**

**Crisis Discourse, Apology Discourse, Discourse of Correction and Admission of Error, Crisis Communications, Indicative Models, Crisis Scenarios, Crisis Communications Management, New Zealand Terrorist Crisis.**

## مقدمة:

أشار تقرير الأداء المؤسسي لإدارة الأزمات الصادر عام 2018 عن الهيئة الفيدرالية لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة بأمريكا (FEMA) إلى أن أغلب المؤسسات الأوروبية والأمريكية قد تحولت نحو استخدام النماذج التطبيقية والإرشادية في التعامل مع الأزمات التي تواجهها ، وأن تلك النماذج تقدم مجموعة من القواعد والقوائم الإرشادية نتيجة للتجارب العملية والمواجهة الفعلية للمؤسسات مع أزمات متعددة ، وأوضح التقرير أن تطبيقات تلك النماذج تختلف من مؤسسة لأخرى ، وقد تنجح في مؤسسة ولا تنجح في أخرى ، لأنها ترتبط بعدة معايير واليات في التصميم والتطبيق بين المؤسسات والدول. كما أوصى عدد من الباحثين بأن تتجه البحوث المستقبلية في اتصالات العلاقات العامة وإدارة الأزمات إلى الربط بين الجوانب العملية والنماذج النظرية ، وأن تتجاوب الدراسات مع تطبيقات المؤسسات الحديثة في إدارة الأزمات ، والتي تحولت بشكل كبير نحو توظيف الخطاب برسائل الأزمة واستخدام النماذج الإرشادية في نظم اتصالات الأزمة (So Young Lee, & Lucy Atkinson:2019,pp.178-188).

ومن خلال محاولة الباحث لرصد ومطالعة المتاح من الدراسات السابقة تبين أن معظم الدراسات في إتصالات الأزمة والتي طبقت على مؤسسات غربية قد استخدمت نموذجاً أو أكثر وفقاً لمجتمع البحث التطبيقي وليس مجال التخصص الأكاديمي ، وهو ما يتطلب التوجه في البحوث العربية نحو هذا المجال ، وأن تطلق التجارب البحثية وتشجيع احتمالية الصواب والخطأ وإعادة البحث والتطبيق ، كذلك إمكانية التوجه في بحوث العلاقات العامة واتصال الأزمات نحو استخدام النماذج التطبيقية والقياسية في دراسات الحالة بالمؤسسات والأزمات التي تواجهها ، وأن ترتبط بحوث الإتصال بدراسة المجتمع وعلاقته بالمؤسسات أكثر من دراسة الداخل المؤسسي في بنيته ومجالاته التنظيمية.

لذا جاءت المحاولة البحثية من الباحث لدراسة هذا المجال ، والكشف عن مدى إهتمام المؤسسات باستخدام النماذج والسيناريوهات كإجراء تخطيطي للتعامل مع إتصالات الأزمة ، خاصة نماذج خطاب الإعتذار وإتخاذ الإجراءات التصحيحية تحديداً ، بإعتباره أكثر نماذج الخطاب تأثيراً في فاعلية اتصالات الأزمة ، كما تهتم الدراسة برصد التطور البحثي والتطبيقي في هذا المجال ، وهذا يتفق مع التطور

المؤسسى كما تعكسه البحوث التطبيقية ، والذي يخضع حالياً لمعايير ومقاييس متفق عليها محلياً ودولياً لتحقيق الجودة المؤسسية الشاملة فى اتصالات الأزمة، وهو ماسوف تتناوله الدراسة الراهنة.

### **المحور الأول: تطور النماذج الإرشادية وخطاب الإعتذار بالدراسات السابقة:**

يعكس الرصد البحثى تطوراً فى محتوى وأهداف النماذج الإرشادية لإتصالات الأزمة ، وأنها مجموعة من القوائم الإرشادية التى تبنى على بعضها البعض، ويتم تطويرها مع تطور أدوات ومتطلبات الإتصال المؤسسى واستحداث وسائل الإتصال والتأثير، ويعرض الباحث لإسهامات الباحثين بما يخدم مجال بحثه فى الجوانب الآتية:

### **النماذج المرجعية لنظم الإتصال المؤسسى وإدارة الأزمات:**

هى الفترة التى توجهت فيها دراسات أغلب الباحثين نحو تطبيق مجال إدارة الأزمات فى المؤسسات المتطورة، واهتمت تلك النوعية من الدراسات بتقديم نماذج تؤسس لهذا المجال، وتضع قواعد اتصالية وارشادية للتعامل مع اتصالات الأزمة فى كل مراحلها، سواء الجوانب التنظيمية أو المضمون والمحتوى أو الوسائل الإتصالية، ومن تلك النماذج:

1. نماذج اتصالات العلاقات العامة وتطبيقاتها فى إدارة الأزمات: حيث وجد الباحث أنها نماذج أساسية وتأسيسية اعتمد عليها الباحثون فى دراساتهم فيما بعد، وتضمنت تلك النماذج محوراً تطبيقياً بها حول اتصالات المخاطر أو الأزمات أو القضايا المؤسسية . ومن أشهر وأهم تلك النماذج ما قدمه "جرونج وهينت" Grung & Hunt (1984) عن النماذج الأربعة فى ممارسات العلاقات العامة للإتصال بالجمهور ، ثم طورها جرونج وروبير J.Grung & E.Repper (1992) ، وقدمتا تطويراً لنظرية العلاقات العامة بدراسة النماذج فى إتصالات الأزمة ، وتوصلا إلى أنها تستند إلى ثلاثة مداخل نظرية تشمل: الإدارة الإستراتيجية ، الجمهور، إدارة القضايا. كما تضمنت نظريات ومداخل الإدارة الحديثة ودراسات النظم الإدارية ونظريات الإتصال فى العلاقات العامة وإتصال الأزمات.

2. نموذج "الإستجابة للأزمة": قدمه ألبرشت بمؤلفه حول إدارة الأزمات وطرق الإستجابة في مراحلها (Steve Albrecht:1996,pp.114-126) ، ويتكون من خمس خطوات رئيسية عند التخطيط والاعداد للتعامل مع الأزمات ، ويقوم النموذج على مبدأ المشاركة والتفاعل مع أطراف إدارة الأزمة ، وإدخال التعديلات والتحسينات على الخطة ، والتفكير بنظرة مستقبلية لما قد يحدث ، ويتكون النموذج من الخطوات الآتية: القيام بعملية مسحية لتقدير الأخطار ، تحديد الأدوار والمسئوليات ، الاستجابة والتعامل مع تقرير تقدير المخاطر ، إعداد خطط الإستجابة للأزمات وفق نماذج السيناريوهات المحتملة الحدوث ، التقييم والتقويم ومراجعة الخطط وتطويرها.

3. نموذج "الوقاية من الأزمات" : قدمته دراسة هيريرو و برات (Alfonzo Gonzalez Herrero, & Cornelius Pratt:1996, pp.79 –105) حول الأسس الوقائية للتعامل مع اتصالات الأزمة ، وأطلقا عليه مسمى "النموذج المدمج المتوازن لإتصالات الأزمة" ، ويتكون من ثلاثة جوانب نظرية هي: نماذج إدارة القضايا ، النظرية الموقفية لجرونج عن الجماهير ، الاتصالات ثنائية الاتجاه والمتبادلة. ثم اهتم الباحث بيرنت Burnett بتطوير أكثر لنموذج الوقاية والإستجابة للأزمات ، وقدمه في أربع خطوات هي : إدارة القضايا ، خطة الوقاية ، الإستجابة للأزمة ، اجراءات ما بعد الأزمة (John Burnett:1998, PP.475-488).

4. نموذج لوكازويسكى (James Lukaszewski:1997, PP.7-14) عن سياسات وقواعد اتصالات الأزمة Communication Policy Model ، والذي قدمه في دراسته حول التطوير التنظيمي لإتصالات الأزمة بالمؤسسات ، ويتكون من محاور أساسية هي: تحديد السياسة الاتصالية ووضع الأسس الاستراتيجية في الاتصال، الإنفتاح على الآخرين، تقديم المعلومات وإتاحتها للجميع، المصادقية والأمانة والشفافية في نشر الحقائق، الاستجابة الفورية للأحداث، التعامل بأولوية مع الضحايا المتأثرين مباشرة بالأزمة، التعامل مع الموظفين، التعامل مع وسائل الإعلام.

5. نموذج فرانسيس مارا (Francis Marra:1998, PP. 461-474): حول "إتصالات الأزمة والعلاقات العامة " Crisis Communication ، والذي يرجع معايير نجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمات إلى عدد من المحاور

- الرئيسية التي تتعلق بالمؤسسة وثقافتها التنظيمية ، وهو يعد من أول البحوث التطبيقية للمتغيرات النظرية عن الإتصالات المؤسسية فى حالة الأزمات. يؤسس النموذج على عدة أسس تتعلق بالآتى: الثقافة التنظيمية للمؤسسة وسياستها فى إدارة اتصالات الأزمة والجمهور، الإعداد الجيد لخطة اتصالات الأزمة، العلاقات الإستراتيجية للمؤسسة فى إدارة علاقات الجمهور، صلاحيات ممارسى العلاقات العامة، نماذج جرونج عن اتصالات الجمهور ثنائية الإتجاه، أنشطة اتصال المخاطر والقضايا، إدارة علاقات المؤسسة بالجمهور فى مراحل الأزمة الثلاث.
6. النموذج الإستراتيجى للإتصال وقت الكوارث الطبيعية: استخلص من دراسة حالة لإعصارى كاترينا وريتا 2005، مع رصد دور الوكالة الفيدرالية للطوارئ والأزمات بأمريكا (FEMA)، وانتهت الدراسة فى نتائجها عدة اجراءات فعالة ومتميزة ساهمت فى تقليل الخسائر وتحقيق معدل مرتفع من جودة الإستجابة للأزمات، وقدمت نموذجاً سمي بـ "الاستراتيجيات الاتصالية الموحدة"، ويتكون من سبعة محاور هي: الاستجابة الحكومية للكارثة، القضايا الصحية، التقارير المتنوعة، التغطية الاقتصادية، الجهود الاسعافية والمساعدات بأشكالها، الإتصال الإعلامى والمجتمعى، إحداث المشاركة المجتمعية (Amanda H. Gallagher & others : 2007)
7. نموذج العوامل التنظيمية المشتركة لإتصالات الأزمة فى إدراك التأثيرات العاطفية للرسائل الإتصالية: قدمته دراسة (Yuanhang Lu, & Yi-Hui Christine Huang:2018, pp.98-107 ، حيث يبنى النموذج على عدة أبعاد هي: النظرية الموقفية للأزمات ، السلوك العام للجمهور وتفاعله مع الأزمة ، مستويات التأثيرات العاطفية فى التعامل مع الأزمة ، مدى توافر المعلومات الصحيحة عن الأزمة وإحاطة الجمهور بها ، نموذج العامل المشترك فى التأثير العاطفى وقت الأزمات. كما يقدم النموذج رؤيته فى أن إدارة اتصالات أى أزمة يتطلب تطوير الجوانب التنظيمية فى إدارة الأزمات ، والإهتمام بإستراتيجيتى التقييم والتقويم للأنشطة الإتصالية بشأن الأزمات ، وتطوير منظومة إدارة المعلومات وتداولها مع الجمهور والإعلام ، وإحداث التفاعل بالوسائل والرسائل الإتصالية مع الجمهور وقت الأزمات.
8. نموذج الإستجابة للكوارث الطبيعية من خلال التطبيق على إعصار"إيرما Irma": قدمته دراسة (John a. Fortunate:2018, PP.776-783) ، وينطلق

النموذج من فرضية أن الكوارث الطبيعية لها أسباب لا بد من التعامل معها والإستعداد المسبق لها بإجراءات محددة ، ويركز على رؤية الفريق الرياضى فى توزيع الأدوار ووجود القائد واتفاق الهدف وإحراز النتائج. يتكون النموذج من عدة قوائم إرشادية تشمل محاور: سرعة الإستجابة وفق مؤشرات الإنذار المبكر للكارثة ، التعامل مع الأسباب أكثر من النتائج ، تجهيز خطط التعامل والمصادر الصحيحة فى تصميم السيناريوهات ، التواصل مع الجمهور والإعلام وبناء العلاقات القوية.

9. نموذج إدارة علاقات الجمهور وقت الأزمات: قدمته دراسة (sifan xu:2019) ، وحددت فرضياته وفق مبدأ الأولويات والإستثمار فى توثيقها كمدخل لإدارة الأزمات التنظيمية. يبنى النموذج على المبادئ الآتية: الثقة والإلتزام فى بناء العلاقات لتحقيق المصداقية ، الأنشطة الإتصالية للعلاقات العامة فى بناء علاقات الجمهور تظهر نتائجها وقت حدوث الأزمات ، مبدأ المعاملة بالمثل وتبادل المنفعة فى إدارة العلاقات بين الجمهور والمؤسسة ، الأزمات إختبار لقوة علاقة المؤسسة بالجمهور ودليل على قدرة العلاقات العامة ونجاحها فى أنشطة بناء السمعة المؤسسية.

### تطور النماذج مع تطور وسائل الإعلام الجديد:

جاءت مع تطور وسائل الإتصال عبر الإنترنت ، وانتشار الإستخدام لشبكات التواصل الإجتماعى من قبل الجمهور والمؤسسات ، وربط مجال إدارة اتصالات الأزمة بتطور الوسيلة الإتصالية مع الجمهور. وقد اتجهت البحوث فى فترة ما بعد عام 2010 إلى ربط الوسيلة الإتصالية بمضمون ونوعية النماذج الإرشادية ، والتي ترتبط بدراسة الحالات المؤسسية أو الأزمومية ، كما تنوعت النماذج ما بين نماذج اتصال المخاطر ونماذج اتصال الأزمات المؤسسية ، وأخرى للكوارث الطبيعية والمجتمعية ، وكذلك النماذج القياسية لمعايير إدارة الأزمات والمخاطر.

### ويعرض الباحث لتلك النماذج فى الآتى:

1. نموذج قبول المستخدم وتفاعله مع الشبكات الإجتماعية: حيث قدمه الباحثان (Ozlem Alikilic,& Umit Atabek:2012,PP.56-63) ، فى دراستهما التطبيقية على شركات العلاقات العامة التركية ، وسعيهما لمعرفة مدى استخدام المتخصصين فى العلاقات العامة لشبكات التواصل الإجتماعى وقت الأزمات ،

وقدما فى نتائج الدراسة مجموعة قوائم ارشادية تشير الى التنوع فى وسائل الإتصال الإلكترونى من المواقع الإلكترونية والهواتف المحمولة وشبكات التواصل ، وأوصى الباحثان بضرورة التحول مستقبلا نحو استخدام الشبكات الإجتماعية فى ضوء نموذج قبول المستخدم.

2. جاءت دراسة أخرى لإختبار وتطوير نموذج إتصالات الأزمة عبر الشبكات

الإجتماعية لـ (Veil Shari, Buehner Tara, & Palenchar Michael:2010) ، حيث طبقته على عينة من الأزمات المجتمعية اليابانية ، وتوصل الباحثون إلى نموذج مطور لإتصالات الأزمة عبر الشبكات الإجتماعية مكوناً من عدة عناصر هى: دمج الشبكات الإجتماعية كوسائل أساسية فى خطط اتصالات الأزمة ، تطوير دورها فى التعامل مع الشائعات ، جعلها نشاطاً يومياً فى العلاقات العامة والإتصالات المؤسسية ، المعايير المهنية والأخلاقية فى الإتصال عبر الإنترنت ، تحقيق وتنسيق الإتصالات بين الإعلام المؤسسى والتقليدى والجديد ، تحديد أفضل القنوات الإتصالية مع الجمهور (Sonja Utz, Friederike Schultz, & Sandra Glocka:2013, PP. 40-46).

3. دراسة (Larissa Ott, Petra Theunissen:2015, pp. 97–102): اهتمت

بتحليل وتطبيق نظرية اتصالات الأزمة الموقفية (SCCT) على عينة من أزمات الشركات متعددة الجنسيات عبر العالم ، ودراسة أساليب التواصل فى المضمون والمحتوى عبر الشبكات الإجتماعية وقت الأزمات، وقدمت الدراسة نموذجاً يبنى على عدة معايير ومجالات اتصالية هى : استراتيجيات بنويت Benoit عن الخطاب الإتصالى مع الجمهور ، مداخل التفاوض والإقناع والتأثير ، سمات الإتصال عبر شبكات التواصل الإجتماعى ، عناصر بناء السمعة المؤسسية.

4. دراسة لـ (Lisa V. Chewning:2015, pp.72-79): ركزت على دراسة

المحتوى المقدم عبر الشبكات الإجتماعية بإستخدام الوسائط المتعددة ، ومدى التنوع فى القوالب والمضامين والمعلومات المقدمة ، وفقاً لمداخل تبادل وتصنيف المحتوى والإستجابة للأزمات ونظم الإدارة الإعلامية لها ، وطبقت الدراسة على أزمات التسرب البترولى بعينة من الشركات البريطانية ، وقدمت فى نتائجها مجموعة قواعد ارشادية أطلقت عليها " مصفوفة اتصالات الأزمة" ، وتبنى على مداخل الإتصالات الحوارية مع الجمهور ، وسرعة الإستجابة،



وقواعد التعامل مع الإنترنت والشبكات الإجتماعية. وهو أيضاً ما قدمته دراسة تجريبية أخرى لقياس مدى تأثير استخدام نماذج خطاب الأزمة من الإنكار والتبرير على فعالية اتصالات الأزمة وحماية سمعة المؤسسات الأمريكية ، وطبقت الدراسة على الشباب الجامعي ، وأشارت في نتائجها إلى أن استخدام استراتيجية الإنكار تؤثر سلباً على سمعة المؤسسات حال إدانتها فعلياً، وأوصت بتطوير أساليب الحوار والتفاعل عبر شبكات التواصل الإجتماعي الأكثر ملاءمة للشباب ، واتخاذ سياسة الإعتراف بالأخطاء والإعتذار والتصحيح (Timothy Coombs, Sherry Jean Holladay,& An-Sofie Claeys:2016, PP. 381-395).

5. دراسة (Hannelore Crijns,Veroline Cauberghe,& Liselot Hudders:2017, pp. 219-234) عن الأزمات الإرهابية ، حيث قدمت الدراسة عدة فرضيات وقوائم إرشادية لإتصال الأزمات الإرهابية ، وطبقت على التهديدات الإرهابية التي تعرضت لها بلجيكا في 2015 ، واختبرت عدة جوانب في إطار نموذج تطبيقي أطلقت عليه " نموذج تفاعل الجمهور مع الأزمة" ، واستخدمت الإستبيان لرصد رؤية الجمهور على عينة بلغت 805 مبحوث ، وحددت الدراسة أركان النموذج في فرضيات محددة ضمن محاور هي: مدى التغير في اتجاهات الجمهور البلجيكي بشأن التعرض للمعلومات المتداولة على شبكات التواصل الإجتماعي قبل وبعد الأزمة ، مدى تأثير البيانات الرسمية للسلطات المسؤولة عن إدارة الأزمة في توجهات الرأي العام ، طبيعة العلاقة بين التغيير والسلوك الجماهيري ، كيفية التعامل مع الشائعات والأخبار الزائفة المتداولة عبر السوشيل ميديا ، خبرة الجهات المسؤولة في إدارة الأزمات الإرهابية ، مدى إدراك مسؤولى العلاقات العامة والإعلاميين للأساليب الحديثة في التغطية الإعلامية للأزمات الإرهابية. العلاقة بين مستوى التهديدات الإرهابية ومستوى استجابة السلطات والحكومة المختصة ، مدى تحمل المؤسسات الحكومية للمسؤولية وإعلانها بذلك وتقديم كافة المعلومات بمصداقية ، مدخل اتصال المخاطر وتقديرات القضايا الناتجة عن الأزمة ، وسائل الإعلام التقليدية في مقابل وسائل الإعلام الجديدة.

6. دراسة (Xinyan Zhao,& Others:2018,pp. 549-561): قدمت نموذجاً تحت مسمى "نموذج الخطوات الأربع لتأثير شبكات التواصل الإجتماعي في

- اتصالات العلاقات العامة وقت الأزمات" ، وينطلق النموذج من نظرية الأطر بمفهومها ومداخلها الجديدة ، وتوظيفها لتطوير الوسيلة الإتصالية وشبكات التواصل ، ويشير النموذج إلى فرضية أن لكل أزمة عدة أطر ، وقدم بنيته على محورية السلوك الجماهيري عبر شبكات التواصل الإجتماعي عقب حدوث الأزمات والإجراءات المطلوبة من ممارسي العلاقات العامة للتعامل. يتكون النموذج من أربع خطوات (ORPN) هي: تفاعلية الجمهور ورصد توجهاته في حديثه عن الأزمة، تحديد أسلوب رد الفعل المناسب نتيجة تفاعل الجمهور مع الأزمة، الإستجابة السريعة دون تأخير والإعتماد على المعلومات الصحيحة، التنوع في استخدام الشبكات الإجتماعية وتقنياتها وأدواتها التفاعلية مع الجمهور.
7. دراسة (Brian G. Smith,& Devin Knighton:2018,pp. 562-573) ، قدمت نموذج استراتيجي الحوار عبر شبكات التواصل الإجتماعي في اتصالات العلاقات العامة وقت الأزمات ، وتعتمد على تقديم عدة قوائم استراتيجية للتعامل مع اتصالات الأزمة تبنى على المزج بين نظرية وضع الأجندة للمحتوى وبين المضامين الأكثر تفاعلاً مع الجمهور. وتتكون الإستراتيجية من العناصر الآتية: الإستمالات العاطفية في التأثير، تحليل المحتوى والمضمون المقدم عبر شبكات التواصل الإجتماعي، بناء الحوار والتفاعل ومستويات التأثير، الرؤية الإتصالية للعلاقات العامة في بناء العلاقات وإجراء الحوار مع الجمهور ومواجهة الشائعات والأخبار الزائفة.
8. دراسة (Charmaine Du Plessis:2018,PP. 829-838): اهتمت بتطوير خطاب إعادة بناء الصورة المؤسسية عقب حدوث الأزمات ، وقدمت الدراسة نموذجاً يبنى على توظيف شبكات التواصل الإجتماعي في إدارة اتصالات الأزمة ، والتركيز على خطاب التصحيح للأخطاء وإحداث تفاعل مجتمعي عبر السوشيال ميديا ، ويبنى النموذج كذلك على عدة إجراءات ارشادية ضمن محاور: تفاعلية الجمهور مع الإجراءات الرسمية للتعامل مع الأزمة ، أساليب التعامل مع الشائعات وقت الأزمة عبر شبكات التواصل ، قواعد التواصل عبر الإنترنت وتطبيقاته ، عناصر إدارة السمعة المؤسسية والحفاظ عليها بعد الأزمات.
9. نماذج اعتمدت على مداخل اتصال المخاطر في دراسات اتصال الأزمات ، حيث اهتمت بطرق رصد المخاطر المؤسسية والمجتمعية ، وأساليب اعداد

قواعد البيانات الإلكترونية وتوفير المعلومات لإكتشاف إشارات الإنذار المبكر ، مع تطبيق نموذج اتصال المخاطر، ومنها دراسة (Winni) (Johansen:2017,PP. 106-123) اهتمت بتطبيق نموذج اتصال المخاطر على الشركات الإستشارية فى مجال العلاقات العامة بالدنمارك ، وأكدت فى نتائجها على أهمية الرصد وتتبع المعلومات ومراقبة بيئة عمل المؤسسات فى الداخل والخارج.

### تطور نماذج خطاب الإعتذار والتصحيح فى اتصالات الأزمّة:

1. سميت بنماذج إصلاح الصورة المؤسسية نتيجة الأزمات ، وهى تلك النماذج التى إهتمت بكيفية معالجة الأزمات من خلال تحديد مضمون الرسالة الإتصالية الموجهة إلى الجمهور بفئاته المختلفة ، وأطلق الباحثون عليها " الخطاب الإتصالي للأزمّة" والذى يتنوع ما بين : خطاب إنكارى ، إعتذارى ، تبريرى ، هجومى ، دفاعى ، إنتقادى ، تصحيحى ، قانونى وغيرها. ويعد الباحث وليم بنويت (Benoit) (1997- 2007- 2010) هو أكثر وأشهر الباحثين فى التخصص وإجراء البحوث التطبيقية بهذا المجال ، واختصت اسهاماته بإطلاق "نظرية خطاب إصلاح الصورة المؤسسية" The Theory of Image Restoration Discourse . كما سبقه بدراسات محدودة عدد من الباحثين أمثال: هيرت Hearit (1996) فى دراسته عن نماذج الإعتذار والهجوم والهجوم المضاد ، ولينكوجل و ور Ware & Linkugel وغيرهم فى دراستهم عن الموقف الذى تتخذه المؤسسة تجاه الأزمّة ، ومدى قوتها فى الرد على الإتهامات التى تتهم بها.

2. دراسة Jean Sandlin,& Monica L.Gracyalny:2018,pp.393-406 طرحت نموذجاً لإصلاح الصورة المؤسسية فى إدارة الأزمات باستخدام نمط الخطاب الإتصالي المبني على الإعتذار وتصحيح الأخطاء ، ويؤسس النموذج على المداخل الحديثة فى نظرية الأطر الوظيفية والإتصالية بالجمهور ، وتوظيف شبكات التواصل الإجتماعى وخاصة اليوتيوب فى تصحيح الأخطاء المؤسسية وتقديم الإعتذار للجمهور ، مع التنوع فى الوسائط المتعددة والفيديو فى نقل الإعتذار ووجهة نظر المؤسسة للجمهور. ويشير النموذج إلى أهمية التفاعل والحوار مع الجمهور ، لكن وفق رؤية واضحة ، فهناك تعليقات سلبية تتطلب

استراتيجية التجاهل وأخرها تتطلب الإنكار. كما يوظف النموذج أدوات الإتصال الشخصي والتفاعلي عبر شبكات التواصل في تصحيح الصورة ، ويركز على تأثيرات الوسيلة الإتصالية وأهمية استخدام الرسالة الإتصالية وفق التأثير العاطفي.

3. دراسة (Yi Xiao,& Others:2018,pp.794-806): قدمت مجموعة من العناصر للتعامل مع الجمهور وقت الأزمات ، وأطلقت عليه "مدخل التأثير العاطفي في الخطاب الإتصالي للأزمة" ، ويبنى على "التحكم والسيطرة" من قبل ممارسي الإتصال بالمؤسسات في الرسائل الإتصالية ، وتضمينها خطاباً عاطفياً للتأثير في الجمهور وجذبه نحو المؤسسة ، وضمان عدم التأثير السلبي لأحداث الأزمة على الجمهور. وتتكون رؤية الدراسة في خمس استراتيجيات هي: سرعة الإستجابة والتحكم في أبعاد الأزمة ، التعامل مع المشاعر الإيجابية وضمان مساندة الجمهور للمؤسسة ، التعامل مع المشاعر السلبية المتكونة عند الجمهور وتكثيف الجهود في إصلاح الصورة وإزالة المخاطر السلبية ، التعامل مع مشاعر الغضب والعنف خاصة مع المتضررين من أهالي الضحايا ، التدقيق في اختيار من يتحدث للجمهور بإسم المؤسسة وقت الأزمة خاصة من لديه قدرة على تكوين مشاعر إيجابية وحماسية لدى المواطنين.

4. دراسة (Michael L. Kent , Brandon C. Boatwright:2018,pp.514-522) ، وهي من دراسات خطاب الأزمة ، وتقدم استراتيجية "تقديم البدائل" لصرف نظر الجمهور عن الأزمة الأساسية ، أو اتخاذ أحد الأطراف المعنية بالأزمة كبديل "كبش فداء" ، وهي من استراتيجيات إستعادة الصورة الذهنية للمؤسسات. واعتمدت الدراسة على دليل المقابلات الشخصية مع خبراء في اتصال الأزمات والإدارة العليا والعلاقات العامة ، حيث أشار خبراء العلاقات العامة إلى أن هذا الأسلوب ليس أخلاقياً و ضد مهنية وميثاق عمل العلاقات العامة، في حين أشار المسؤولون بالإدارة العليا وخبراء إدارة الأزمات إلى أن كل شئ مباح وقت التعامل مع الأزمات بهدف الحفاظ على صورة المؤسسة لدى الجمهور.

5. دراسة (So Young Lee, & Lucy Atkinson:2019): قدمت توصيفاً لمعنى المفاهيم المستخدمة بالرسائل الإتصالية وقت الأزمات ، وركزت على توضيح تأثيرات استخدام مفهومي: "الإعتذار" A Pologies و "الأسف"

Sorry ، وأشارت الدراسة إلى أن استخدام كلمة "الأسف" يعرض المؤسسات لمشكلات قانونية وإدانات يترتب عليها تعويضات مادية وعقوبات ، أما كلمة "الإعتذار" فهي أكثر تأثيراً ونجاحاً في إدارة إتصالات الأزمة دون أن يكون على المؤسسة أى تأثيرات قانونية. قدمت الدراسة رؤيتها لنموذج الإعتذار بهدف الحفاظ على سمعة المؤسسة واسمها التجارى من خلال مقاييس محددة تقارن بين ثلاثة عناصر هي: مستوى التأثير والضرر الناتج عن الأزمة (مرتفع / منخفض)، صورة العلامة التجارية (رمزية/وظيفية) ، نوع الرسالة وفق المحتوى(عاطفية/معلوماتية). وقدمت الدراسة رؤيتها المستقبلية فى ضرورة اتجاه المؤسسات لتطبيق النماذج الإتصالية والإرشادية فى إدارة الأزمات.

6. دراسة(Tyler G. Page:2019, pp.138-152): قدمت نموذجاً يسمى " نموذج تحمل المسئولية" ، والذي يبنى على نظرية اتصالات الموقف الأزموى (SCCT) ، واقترحت الدراسة بالمحتوى المشكل للنموذج بأن تكون استراتيجية "تحمل المسئولية" هى العامل القوى فى بنية ومحتوى خطاب الأزمة ، و أن تعلن المؤسسات ذلك تقديراً واحتراماً للجمهور وضمان كسب ثقته ، وأشارت الدراسة إلى أن المؤسسات تتعامل مع الأزمة وتترك قوى الشر والأطراف المعادية دون أن تضع خطة اتصالية للتعامل معها ، ومن ثم اهتمت الدراسة بإجراء مقابلات متعمقة مع 20 من خبراء العلاقات العامة الأمريكيين و 338 من الممارسين بمؤسسات متنوعة ، ووجهت الدراسة فى توصياتها بأن تجتهد المؤسسات العلمية والمهنية فى تقديم معايير ونماذج قياسية جديدة لإدارة صورة المؤسسات وقت الأزمات ، وأن تقدم رسائل تتناسب مع كل أطراف الأزمة المؤيدة والمنافسة والمعادية.

**يستخلص الباحث مما سبق عرضه من دراسات سابقة قدمت نماذج اتصالية عدة جوانب هي:**

- تنوعت الموضوعات والأهداف البحثية ومجالات التطبيق بين المؤسسات بالدول المختلفة ، وجاء أكثرها فى موضوعات: دراسات قدمت نماذج اتصالية مرتبطة بالجوانب التنظيمية والإتصالات المؤسسية ، دراسات قدمت نماذج ارتبطت بتطور الوسيلة الإتصالية والإعلام الجديد ، دراسات اهتمت بالرسالة والمحتوى للخطاب الإتصالي وخاصة الإعتذار والتصحيح.

- جاءت أغلب النماذج الإسترشادية والتطبيقية فى إتصالات الأزمة من ناتج الدراسات التطبيقية للباحثين ، واستندت إلى نتائج بحثية أو مقولات ومداخل نظرية فى الإتصال والعلاقات العامة والإدارة المؤسسية الحديثة أو الدمج بين أكثر من تخصص ، واعتمدت نماذج الأزمة على نماذج وليم بنويت ونماذج جرونج وهينت وفرانيس مارا ونماذج الإدارة والنظم الحديثة ، ونماذج الإتصال التفاعلى عبر الإنترنت.
- اهتمت أغلب الدراسات التى تم عرضها بتقديم نماذج أو قوائم أو سيناريوهات إرشادية عن كيفية الإستجابة الإتصالية للأزمات ، وقدمت النماذج كنتائج أساسية من واقع التطبيق بالدراسة. وأوصت الدراسات الحديثة بضرورة التحول نحو تطبيقات النماذج ، و هو ما ذكرته دراسة حديثة من خلال باحثيها: "أنه لا يتصور أن يوجد برنامج علمى أكاديمى فى أى مجال بأى جامعة فى العالم يخلو الآن من دراسة علم إدارة الأزمات ، وأن الفترة القليلة المقبلة ستشهدا تحولاً كبيراً فى الإهتمام المؤسسى والأكاديمى بمجال إتصالات الأزمة وتقديم النماذج الإرشادية والسيناريوهات التعليمية والعملية لها" ( So Young Lee, & Lucy ) (Atkinson:2019).
- وجد الباحث حرية وانطلاقة بحثية فى اختبارات وقياسات مدى فاعلية النماذج بدراسات الباحثين بالدول الأوروبية والأمريكية ، للدرجة التى جعلت الباحثين يقدمون نموذجاً عن كل حالة دراسية ، ومقارنة فاعليتها مع النماذج النظرية المستخدمة واسهامات الباحثين.
- تبين محدودية النماذج الإسترشادية فى إدارة إتصالات الأزمة قبل عام 2010 ، وتزايدها بعد تلك الفترة ، ثم فى آخر خمس سنوات قبل الآن تكاد أغلب الدراسات الأوروبية والأمريكية لا تخلو من الإستعانة بنماذج اتصالية ، وتنتهى بتقديم نموذج مقترح فى مجال من مجالات اتصالات الأزمة.
- جاء التطور فى الوسيلة الإتصالية من المحددات الرئيسية فى التوجه بمحتوى ومضمون النماذج الإتصالية ومجالات التطبيق ، حيث ركزت أغلب الدراسات فى الفترة من 2013 للآن على تكوين النماذج الإتصالية من توظيف شبكات التواصل الإجتماعى فى اتصالات الأزمة ونظم إدارة المؤسسات ، وتطوير الخطاب الإتصالى ، والإهتمام بإستراتيجية الإعتذار والتصحيح باعتبارها أهم الأنماط الخطابية لتحقيق ثقة الجمهور وكسب تأييده والتغلب على مخاطر الأزمات.

- اعتمد الباحثون على الأدوات الكيفية فى الرصد البحثى ، خاصة دليل المقابلة وتحليل المحتوى الكيفى ودراسات الخطاب الإتصالى.
- يستفد الباحث مما تم عرضه من دراسات سابقه فى صياغة وتحديد أطر دراسته ، ومحاولة دراسة مجتمع البحث وفق وحدات تحليلية كيفية لموضوع البحث.

### الإطار النظرى للدراسة الراهنة:

تتبنى الدراسة الرؤية الأشمل فى اختيار المدخل النظرى لها ، تلك الرؤية تعتمد على المزج بين النماذج القياسية والمعيارية فى اتصالات الأزمة ، والإستفادة مما قدمته الدراسات السابقة فى نتائجها وتطبيقاتها. ويتم تقديم رؤية لـ " **خطاب الإعتذار والتصحيح** " ، بحيث تراعى الدراسة نوعية بحوث التطور فى المحتوى والوسيلة الإتصالية بدراسات الباحثين فى خطاب الأزمة. ويتم تطبيق خطاب الإعتذار بمحتوياته على الأزمة التى تعرضت لها نيوزيلندا فى مارس 2019 والإعتداء الإرهابى على المصلين وقتلهم.

وتعتمد الدراسة على نتائج دراسات محددة قدمها الباحثون فى دراسات خطاب الأزمة ، وبشكل خاص خطاب الإعتذار والتصحيح ، ومن هؤلاء الباحثين: Benoit:2010, Jean Sandlin,& Monica L.Gracyalny:2018, Yi So Young Lee, & Lucy Atkinson:2019 Xiao,& Others:2018, ويقدم الباحث مجموعة من المضامين التى تحدد أركان خطاب الإعتذار والتصحيح ، لتكون وحدات تحليلية بالدراسة ومقياساً لتحديد توجهات خطاب الأزمة. وهو كالاتى:

### خطاب الإعتذار والتصحيح:

- يشمل تقديم تصريحات رسمية تتضمن عدة إجراءات إتصالية فى إدارة الأزمة ، والتى تطبق على الحادث الإرهابى بنيوزيلندا مارس 2019 ، ومنها الآتى:
- تحمل المسؤولية عن ما حدث من خسائر ، وإتباع ذلك بإجراءات رسمية محددة وسريعة للتعامل الفعال مع الأزمة.

- تقديم إعتذار للجمهور عن ما حدث ، والإعراب عن الأسف لوجود ضحايا وخسائر ناجمة عن الأزمة ، مع تقديم وعود وأفعال تنفيذية سريعة لمواجهة المتسبب في الأزمة وإحداث الضرر وإعلان الإدانة له.
- التركيز على المضامين التي تحمل إستمالات عاطفية وإنسانية لكسب تعاطف الجمهور وضمان موقف مؤيد من جانبه لإجراءات إدارة الأزمة.
- اتخاذ إجراءات تتناسب مع فئة الجمهور المتضرر من الأزمة.
- مداومة التواصل من المسؤولين مع الإعلام والجمهور وفق معايير مهنية وأخلاقية في نشر المعلومات والبيانات حول الأزمة وأبعادها.
- تقديم تصريحات تحمل وعوداً بتحسين الأداء ومنع تكرار الأزمة ، وتقديم تعويضات للضحايا ، واتخاذ سياسات حازمة للتعامل مع الأزمة ، وتوعية الجمهور بمخاطر الأزمة وكيفية التعامل معها.
- وفقاً للمفهوم الإجرائي لخطاب الإعتذار والتصحيح بأزمة الهجوم الإرهابي على المصلين بنيوزيلندا ، فإنه يتخذ عناصر قياسية هي: رصد التصريحات والأنشطة الإتصالية التي نشرت واتخذت لتعكس مدى تحمل الحكومة النيوزيلندية للمسئولية عن الحادث الإرهابي ، مدى تقديم إعتذار للجمهور بشكل مباشر ، مدى مواصلتها لنشر تصريحات حول الأزمة ومسئولية المؤسسات الرسمية عنها ، وأنها كحكومة ودولة تتخذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها ، وتعلن إدانتها و مسئوليتها عن التعامل مع الأحداث . كما يتم البحث عن التصريحات التي تحمل وعوداً بتحسين الأداء ومنع تكرار الأزمة وتقديم تعويضات للضحايا وذويهم ، واتخاذ سياسات حازمة للتعامل مع الأزمة ، وكذلك إجراءات توعية الجمهور بمخاطر الأزمة وكيفية التعامل معها.

## المحور الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة:

### مشكلة الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة في سعي الباحث لدراسة حالة الحادث الإرهابي بقتل المصلين في نيوزيلندا في مارس 2019 ، بحث يتم رصد وتحليل وتقويم الإجراءات الإتصالية التي اتخذتها الحكومة والدولة النيوزيلندية في شأن إدارة الأزمة ، ودراسة محتوى الخطاب المقدم للجمهور وفق النماذج الإتصالية للمضمون والمحتوى ،



ومدى استخدام خطاب الإعتذار وتحمل المسؤولية واتخاذ الإجراءات التصحيحية فى علاج مسببات الأزمة ، الأمر الذى انعكس على توجهات الرأى العام العالمى نحو نيوزيلندا وما اتبعته من اجراءات لإحتواء الغضب العالمى عامة والمجتمع الإسلامى تحديداً.

### أهداف الدراسة:

1. رصد النماذج النظرية والتطبيقية- محلياً و دولياً - التى قدمها الباحثون فى إطار خطاب الإعتذار تحديداً والنماذج الإرشادية عامة ، مع تحليل ونقد تلك النماذج بما يخدم الدراسة الراهنة والتطلع المستقبلى فى بحوث إتصال الأزمات.
2. رصد الإجراءات الإتصالية الرسمية التى اتخذتها الدولة النيوزيلندية فى إدارة الأزمة منذ الإعلان عن وقوع الحادث.
3. تحديد وسائل وأدوات الإتصال المستخدمة فى التعامل مع الأزمة؟
4. كيفية التعامل مع الهجوم من قبل الإعلام الدولى على الإدارة النيوزيلندية منذ الإعلان عن الحادث وبثه مباشراً على الفيس بوك واليوتيوب.
5. تحليل محتوى البيانات الرسمية الصادرة للإعلام والمجتمع الدولى بشأن الأزمة.
6. الكشف عن عناصر خطاب الإعتذار من السلطات الرسمية بالدولة وفق إجراءات رسمية وفعلية تم إتخاذها للتعامل مع أبعاد الأزمة.
7. رصد الإجراءات التصحيحية لتحمل المسؤولية والتعامل مع الأزمة من قبل المسؤولين وكيفية التعامل مع الغضب العالمى مما حدث.

### تساؤلات الدراسة:

1. ما التوجهات والمضامين التى اشتملت عليها النماذج النظرية والتطبيقية بدراسات الباحثين بالمؤسسات المختلفة محلياً ودولياً؟
2. ما الإجراءات الإتصالية الرسمية التى اتخذتها الدولة النيوزيلندية فى إدارة الأزمة منذ الإعلان عن وقوع الحادث؟
3. كيف استطاعت إدارة الدولة التعامل مع الغضب العالمى والإسلامى وإحداث تحول كبير فى توجهات الرأى العام عربياً ودولياً؟
4. ما الوسائل الإتصالية التى استخدمتها السلطات المختصة بإدارة الأزمة للتعامل معها ؟ وهل وجد التنوع بين الإعلام التقليدى والجديد ووسائل تأثيرية أخرى؟

5. ما الأساليب المتبعة فى الرد على الهجوم من قبل الإعلام الدولى والمجتمع الإسلامى والحقوقى على الإدارة النيوزيلندية منذ الإعلان عن الحادث؟
6. ما محتوى البيانات الرسمية الصادرة عن السلطات المعنية بإدارة الأزمة؟
7. وفقاً لتحليل الإجراءات المتبعة .. ما العناصر التى تشكل خطاب الإعتذار من قبل السلطات الرسمية بالدولة ومقارنتها بالإجراءات الرسمية والفعلية التى تم إتخاذها للتعامل مع أبعاد وأطراف الأزمة؟
8. ما الإجراءات العلاجية والتصحيحية لتحمل المسؤولية والتعامل مع الأزمة من قبل المسؤولين الرسميين بالدولة؟

### نوع الدراسة ومنهجيتها:

تأتى الدراسة ضمن نوعية الدراسات الوصفية ، والتى تستخدم منهج المسح بشقيه الميدانى والتحليلى لجمع المعلومات من مجتمع البحث ومجالاته التطبيقية ، وتعتمد الدراسة هنا على أسلوب "دراسة الحالة" للحادث الإرهابى الذى وقع فى نيوزيلندا يوم الجمعة 15 مارس 2019.

### أدوات جمع البيانات:

تتنوع الأدوات البحثية لتحقيق أهداف الدراسة والحالة البحثية وفقاً لما يأتى:

- إطار دراسة الحالة لحادث نيوزيلندا الإرهابى: حادث هجوم إرهابيين على المصلين بمسجدين فى نيوزيلندا وإطلاق النار عليهم ، وقتل 49 مصلياً وإصابة 50 آخرين. وبالتالي توظيف كافة الوسائل والأدوات البحثية فى جمع المعلومات بما يلبي استكمال متطلبات دراسة الحالة.
- الوسيلة الميدانية (استخدام دليل المقابلة المتعمقة): نظراً لصعوبة إجراء المقابلات بمجتمع البحث لإعتبارات المكان والإمكانيات ، طبق الباحث دليل المقابلة على مستوى الإتصال الخارجى والعلاقات العامة والإعلام والتقارير الخارجية بسفارة نيوزيلندا فى مقرها بمصر ، وكذلك المسؤولين عن متابعة ملف الأزمة بوزارة الهجرة فى مصر ، وكذلك مسئول النشرات الخارجية بالهيئة العامة للإستعلامات. ووجد الباحث أن الأدوات كانت كافية لتلبية أهداف الدراسة.
- الوسيلة التحليلية(تحليل المحتوى الكيفى) : طبقها الباحث على المحتوى المنشور والمذاع والفيديوهات والبيانات الرسمية والتقارير التى قدمت بشكل

رسمى من قبل الحكومة النيوزيلندية ، ونشرت على الموقع الرسمى للحكومة النيوزيلندية على الإنترنت ، أو لدى الهيئة العامة للإستعلامات قطاع الإعلام الخارجى ، أو الفيديوهات الرسمية التى تنقل بيانات رئيسة الحكومة ومديرة الشرطة النيوزيلندية.

### المحور الثالث: نتائج الدراسة:

#### **(حادث نيوزيلندا الإرهابى بقتل المصلين مارس 2019)**

##### • أبعاد الأزمة لحادث نيوزيلندا الإرهابى:

تصنف تلك الأزمة ضمن نوعية الأزمات المفاجئة شديدة الخطورة والتأثير ، وتندرج ضمن فئة الأزمات الناجمة عن الأحداث الإرهابية ، والتى تتطلب سياسة إتصالية حكيمة وواضحة للتعامل مع أطراف جمهور الأزمة وأبعادها المتنوعة.

ويعد الحادث الإرهابى الذى تعرضت له نيوزيلندا مؤخراً هو الأعنف والأكثر تأثيراً فى تاريخ البلاد وفق ما وصفته رئيسة الحكومة النيوزيلندية. هذا الحادث الإرهابى الذى وصف بعنصريته ووحشيته ضد المسلمين المصلين ، حيث قام عدد من الإرهابيين باليمين المتطرف بإطلاق النار بوحشية على المصلين بمسجدين بنيوزيلندا يوم الجمعة 15 مارس 2019 ، حيث يعد هذا الحادث أول هجوم بإطلاق نار ضد مجموعات في نيوزيلندا منذ مجزرة راوريمو عام 1997، ويصنف حادث إطلاق النار على المصلين 2019 بأنه الأكثر دموية في تاريخ نيوزيلندا الحديث وفق ما ذكره البيان الرسمى الصادر عن رئيسة الوزراء النيوزيلندية "جاسيندا أربيرن".

بدأ إطلاق النار الساعة (13:45) ظهر الجمعة 15 مارس 2019 بتوقيت نيوزيلندا ، حيث نفذ الإرهابى "برينتون تارانت" - المولود فى استراليا- ومعه ثلاثة آخرون هجومهم المسلح على مسجد النور في شارع دينز أفنيو في ريكارتن ، والمركز الإسلامى في كرايست تشيرش في نيوزلندا ، وأسفر الحادث عن استشهاد 49 شخصاً وإصابة 50 آخرين من المصلين بالمسجدين ، حسب بيان الحكومة النيوزيلندية.

ويعد الإرهابي "برينتون تارانت" المنفذ الرئيس في الهجوم ، وهو استرالي الجنسية من مواليد عام 1991، نشأ في "غرافتون" ، وهي بلدة صغيرة شمال نيوزاوث ويلز بأستراليا ، ويقوم في خليج أندرسون في دنيدن ، واعتقل مرات عديدة في أحداث عنف وإرهاب ، وقد أصبح مهووساً بالهجمات الإرهابية التي وقعت في أنحاء أوروبا في عامي 2016 و2017 حسب ما ذكر ببيانه الرسمي الذي أصدره. وسجل تارانت معتقداته في بيان رسمي له من 73 صفحة عنوانه "الاستبدال العظيم" ، في إشارة إلى نظرية مؤامرة الإبادة الجماعية البيضاء ونسختها الفرنسية الاستبدال العظيم.

#### • خطاب الأزمة بالبيان الرسمي الصادر عن الإرهابي منفذ الهجوم:

- قبل تنفيذ الجريمة الإرهابية بتسع دقائق يوم الجمعة 15 مارس 2019 أصدر الإرهابي منفذ الهجوم بياناً رسمياً عنه ، وأرسله لأكثر من 30 شخصاً ، منهم مكتب رئيسة الوزراء و عدة مؤسسات إعلامية. كما نشر البيان عبر الشبكات الإجتماعية على تويتر وفيس بوك قبل هجومه مباشرة ، ثم اصطحب معه كاميرا ، وقام ببث مباشر للجريمة الإرهابية عبر حسابه على الفيس بوك ، وقبل إطلاق النار مباشرة قال: "تذكروا أن تشتركوا في قناة بيوديباي لتشهدوا القصف المباشر".

- تضمن البيان على رسائل محددة من الإرهابي احتوت " خطاباً يعتمد على كلمات الكراهية والعنف والعداء والقتل والدموية والهجوم تجاه المسلمين " ، حيث وصفهم البيان بـ "الغزاه"، وذكر الدوافع وراء الهجوم في الانتقام للمدنيين الأوروبيين الذين كانوا ضحايا في الهجمات الإرهابية الإسلامية داخل أوروبا ، وعبر كذلك عن المشاعر المعادية للمهاجرين ، واستخدم كلمات خطابية تدل على الكراهية ضد المهاجرين ، وذكر قائلاً: "لا مكان للمهاجرين الغزاة في الغرب" ، وقال كذلك في البيان أنه يدعم رئيس الولايات المتحدة الأمريكية "دونالد ترامب" ، ويراه "رمزاً للهوية البيضاء المتجددة والغرض المشترك".

- جاء رد رئيسة وزراء نيوزيلندا "جاسيندا أربيرن" على بيان الإرهابي محدداً ، حيث ذكرت ببيان الحكومة الرسمي قائلة: " إن الشخص اليميني المتطرف منفذ الحادث الإرهابي الذي أطلق النار على المصلين - ولا يستحق أن نذكر اسمه على ألسنتنا - ليس منا ولا مكان له في نيوزيلندا ، ومن تأثروا من إطلاق النار

هم مهاجرون إلى نيوزيلندا وهي وطنهم وموطنهم ، ومن فعل هذا ليس من أبنائنا وليس من وطننا نيوزيلندا ولا يستحق أن يتواجد على أرضها".

- اتخذت الحكومة النيوزيلندية "نمط الخطاب الهجومي" ضد الإرهابيين منفذى الهجوم ، وضد الجماعات التي ترعاهم والأنظمة السياسية التي ساندتهم ، والتيارات التي انتشرت بأفكار تطرفية معلنة ويمثلها "اليمن المتطرف".

#### • الإجراءات الإتصالية لتعامل الحكومة النيوزيلندية مع أبعاد الأزمة:

فور وقوع الحادث الإرهابي تعاملت الحكومة النيوزيلندية مع الأزمة وأبعادها بطريقة حولت الأزمة من مصدر تهديد للدولة إلى فرصة لإعادة الظهور القوي لرئيسة الوزراء النيوزيلندية "جاسيندا أديرن" ، وإنجذب العالم كله نحو سياستها وقدرتها على إدارة الأزمة ، والتي عينت منذ 2017 كأصغر رئيس وزراء منذ 150 عاماً بالدولة ، واستطاعت أن تحول مشاعر الإحتقان والغضب الدولي والإسلامي إلى إشادة دولية وامتصاص الغضب العالمي من قبل المسلمين وشعوب العالم. كما استطاعت أن تتعامل مع أبعاد وتأثيرات الأزمة سياسياً وإدارياً وأمنياً وإعلامياً ومجتمعياً ودينياً.

ويعرض الباحث للإجراءات الإتصالية التي اتخذت من قبل السلطات النيوزيلندية للتعامل مع أبعاد الأزمة في العناصر الآتية:

#### 1. إدارة الأزمة:

- تولت رئيسة الوزراء النيوزيلندية "جاسيندا أديرن" إجراءات إدارة الأزمة، واتخذت عدة إجراءات سريعة للتعامل معها، وكان ذلك وفق خطة إدارة الأزمات التي أعلنت عنها مديرة شرطة نيوزيلندا "نائلة حسن".

- شملت خطة التعامل مع الأزمة الأبعاد المتعددة لها، وحرصت رئيسة الوزراء ومديرة الشرطة على التعامل مع الإعلام والجمهور، وصدرت البيانات الرسمية مباشرة ومذاعة على المواطنين، وتم رفعها على الموقع الإلكتروني الرسمي للحكومة النيوزيلندية، وأذيعت كل البيانات الرسمية عن الحكومة والمؤتمرات الصحفية في التلفزيون الوطني للدولة، وتناقلها الإعلام الدولي.

## 2. وصف الحكومة النيوزيلندية للحادث:

وصفت رئيسة الحكومة "جاسيندا أرديرن" الحادث في كل البيانات الرسمية الصادرة عنها في عدة عبارات ورسائل محددة هي:

- مع اليوم الأول لوقوع الحادث وأول بيان رسمي لها عبرت رئيسة وزراء نيوزيلندا عن أسفها لهذا الهجوم الذي وصفته بـ «الإرهابي» ، وكذلك رئيس الوزراء الاسترالي وصف الحادث أيضاً بأنه «إرهابي متطرف يميني عنيف». وقد توالى عدة تصريحات غربية تصف الحادث بالإرهابي بشكل صريح ، وذلك على عكس ما حدث في هجمات سابقة وصفت فيها الهجمات بـ «المتطرفة» مع عدم ذكر كلمة «الإرهاب» ، والتي تلصق دائماً بالأحداث التي يتهم فيها مسلمون فقط.
- أعلنت رئيسة الوزراء النيوزيلندية في البيان الثاني أن أحد منفذي الهجومين «إرهابي متطرف يميني وعنيف» ، معلنة في الوقت ذاته رفع درجة التهديد الأمني من منخفض إلى عال ، ووجهت الشرطة لإتخاذ التدابير الأمنية.
- ذكرت في بيانها قائلة: "إن حادث الهجوم الإرهابي وإطلاق النار على المسجدين يعد يوماً أسوداً ومن أحلك الأيام في تاريخ نيوزيلندا". ووصفته بأنه "هجوم إرهابي مخطط له جيداً" ، وقالت: (سنجعل الشخص المتهم بالهجوم "بلا إسم" ، ولن نذكر اسمه الإرهابي على ألسنتنا ، وسنذكر أسماء الضحايا الأبرياء بدلاً من هذا الشخص). وصرحت الملكة إليزابيث الثانية ملكة نيوزيلندا بأنها "حزينة للغاية" بسبب الهجوم الإرهابي على المصلين.
- أشارت أيضاً ببيانها: "الهجوم إرهابي واستهدف بلدنا المسالم" .

## 3. الإجراءات الاتصالية للبعد الأمني في التعامل مع الأزمة:

- اتخذت مديرة شرطة نيوزيلندا "نانة حسن" قراراً بنشر القوات في كل مكان لتأمين المواطنين ، وأغلقت الشرطة المدارس القريبة من موقع الحادثين حفاظاً على المواطنين وكعنصر أمني احترازي ، ونصحت السلطات جميع المساجد في البلاد بإغلاق أبوابها حتى إشعار آخر في أعقاب الحادث الإرهابي. وقد شارك المواطنون العاديون وغير المسلمين من تلقاء أنفسهم بتأمين المساجد وأثناء الصلوات. كذلك تعاطفت عصابات الشوارع نفسها مع المسلمين وقامت بتأمين المساجد ، حيث قام كل من مونجريل موب وبلاك باور وكينغ كوبراس بإرسال

أعضاء إلى المساجد في جميع أنحاء البلاد للمساعدة في حمايتهم أثناء أوقات الصلاة وفق ما ذكرته وسائل الإعلام النيوزيلندية.

- ألقى **مديرة شرطة نيوزيلندا** بياناً في إطار لقاء مباشر مع أهالي الضحايا والجمهور والإعلام في "ميدان أوتيا وسط مدينة أوكلاند" نقله الإعلام الدولي والنيوزيلندي ، حيث اعتمد البيان على العناصر التي تشكل " **نمط خطاب الإعتذار** " ، وهو التركيز على إثارة المشاعر والإنسانيات والتأثيرات العاطفية برسالة الأزمة لدى المواطنين وأهالي الضحايا والمتابعين ، وتحدثت مديرة الشرطة بكلمات مؤثرة تحمل الأسف والإعتذار لما حدث ، وبدأت كلمتها بتحية الإسلام والثناء على رسول الله سيدنا محمد (ص) ، وواصلت حديثها باكية ومتأثرة بالضحايا والمصابين بقولها: " **هذا الهجوم الإرهابي اللعين لن يمر دون محاسبة قاسية للإرهابيين ، وأن الشرطة لا تدخر جهداً للقيام به من أجل الضحايا وذويهم ، وأنها مسلمة وفخورة بهذا ، وبأنها صاحبة أعلى رتبة أمنية يصل إليها ضابط مسلم في نيوزيلندا** ". ثم قدمت بنهاية البيان رسالة تحمل " **خطاباً تحذيرياً** " لكل المعتدين على أمن نيوزيلندا قائلة: " **هذه رسالة تحذير للتأكيد على أمن وسلامة إخواننا وأخواتنا ومجتمعاتنا في جميع أنحاء نيوزيلندا** ".

- شكلت لجنة للمسؤولين عن تنسيق الأمن الداخلي والخارجي سميت بـ (ODESC) ، واختصت بتنسيق ومتابعة ردود وأنشطة واستجابات الحكومة مع الأزمة.

- ألغيت جميع رحلات طيران New Zealand Link المغادرة من مطار كرايستشيرش كإجراء احترازي بسبب عدم وجود فحص أمني.

- ألغيت مباراة اختبار الكريكيت الثالثة بين نيوزيلندا وبنغلاديش، والتي كان من المقرر أن تتم في هاجلي أوفال في كرايستشيرش من 16 مارس، بسبب مخاوف أمنية. كما كان فريق بنغلاديش على وشك الوصول إلى مسجد النور وكان على بعد لحظات من دخول المبنى عندما بدأ الحادث. ثم هرب اللاعبون سيراً على الأقدام إلى هاجلي أوفال Hagley Oval ، ولكنهم احتجزوا في غرفة تبديل ملابس الملعب.

- استخدمت مديرة الشرطة النيوزيلندية " **خطاب الإعتذار والتصحيح** " بشكل رئيس في كل بيانات الشرطة ، حيث تضمن عدة رسائل عاطفية تستهدف مشاعر المسلمين ومواطني العالم وهي: البدء بالإعتذار والأسف عن هذا الحادث ، وصفه

بالحادث الإرهابي اللعين ، تحمل المسؤولية كاملة لكل الإجراءات التي تتخذ ، ظهور شخصية قيادية بالدولة تحمل الديانة الإسلامية في اللقاء بالجمهور والإعلام ، حديثها بتحية الإسلام والثناء على الرسول محمد(ص) ، الإستمالة العاطفية والبكاء لمشاهد القتل والعنف التي تمت ، اجراءات التصحيح الأمني وقرارات منع الأسلحة والتأمين وغيرها.

#### 4. البعد الإجتماعى والدينى للأزمة:

- وافقت الحكومة على جمع التبرعات عبر وسائل الإعلام وشبكات التواصل الإجتماعى وتخصيص حسابات للتبرعات لدعم الضحايا وعائلاتهم ، وتحددت اعتبارا من 20 مارس 2019.
- ذكرت رئيسة الوزراء أن الجرحى أو القتلى في عمليات إطلاق النار وعائلاتهم المباشرين مشمولون بنظام تعويض الحوادث في البلاد.
- ساد خطاب التعاطف والتضامن والمواساة لأرواح الضحايا ، حيث شجع عمدة كرايستشيرش- ليان دالزيل- المواطنين النيوزيلنديين على وضع الزهور خارج حدائق المدينة النباتية ، كما أدى تلاميذ المدارس وغيرها من المجموعات رقصة "الهাকা و الواياتا" لتكريم أرواح الضحايا والمصابين وذويهم في الهجمات الإرهابية.
- وضعت رئيسة الوزراء برفقة الحكومة والإعلاميين باقات الزهور أمام مسجد مدينة كرايست تشيرش الذى تعرض للهجوم الوحشى ، وغنوا الأناشيد الدينية والإنسانية على أرواح الضحايا.
- زارت رئيسة الوزراء جاسيندا أريدين أعضاء الجالية المسلمة في مركز مجتمع فيليبستاون في كرايستشيرش في اليوم التالي للهجمات وهى مرتدية الحجاب الإسلامى.
- أقامت الحكومة جنازة رسمية بعد تواجد أهالى الضحايا ، وارتدت نساء نيوزيلندا الحجاب فى هذا اليوم ، وأعلنت الدولة الحداد تكريما للضحايا ورسالة لرفض الإرهاب والفكر اليميني المتطرف الذى يستهدف نيوزيلندا.
- أشارت رئيسة الوزراء إلى أن اليمين المتطرف لا يستهدف المسلمين فقط ، وإنما يستهدف دولة نيوزيلندا بأكملها ، وقالت فى بيانها الثانى باليوم الثانى للحادث:



"لقد استهدفتمونا ولكننا نرفضكم وندينكم تماماً ، وندين بأقوى العبارات فكر هؤلاء الأشخاص الذين فعلوا هذا ، فقيمنا لن تتزعزع ولن نهتز جراء هذا الهجوم الإرهابي اللعين ، فلدينا 200 عرقية و 160 لغة ، وبين هذا التنوع نتشارك معاً تلك المأساة الإنسانية".

- اعتمدت رئيسة الحكومة على خطاب التأثير الديني ، واستشهدت بحديث الرسول محمد (ص) لنعي ضحايا الإرهاب، وهو حديث: (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له باقى الأعضاء بالسهر والحمى).

- شاركت الحكومة ورئيستها وفئات المواطنين ووسائل الإعلام فى الجمعة الأولى بعد الحادث ، و ارتدت النساء الحجاب مع رئيسة الحكومة فى تشييع الجنازة ، وأمرت رئيسة الحكومة بالوقوف حداداً على أرواح الضحايا ، وأقيمت صلاة الجمعة فى الهواء الطلق فى متنزه هاجلي، وحضرها 5000 شخص، وتم بثها عبر وسائل الإعلام الوطنية والإلكترونية والإعلام الدولى، وبث الأذان فى التلفزيون والإذاعة الرسمية للدولة، وحرصت رئيسة الوزراء على جلوس الناجيين من الحادث الإرهابى على كراسى متحركة للصلاة فى الصف الأول الأمامى، وبعدهم المصلين من عامة المسلمين، ثم تجمع خلف المصلين آلاف النيوزيلنديين غير المسلمين وبينهم رئيسة الحكومة "جاسيندا أديرين"، والتي حرصت مع نساء نيوزيلندا على إرتداء الحجاب الإسلامى.

##### 5. البعد السياسى للأزمة:

- جاءت كل البيانات الرسمية الصادرة عن قادة دول العالم فى شأن الحادث الإرهابى متفقة فى إدانتها للحادث وخطاب المواساة والألم للضحايا وذويهم ، ولكنها مختلفة فى وصف الحادث بالإرهابى أم لا ، حيث وصفت الأغلبية بأن الحادث إرهابى ، ولكن هذا جاء بعد إدانة الحادث والإرهابيين من قبل رئيسة الحكومة النيوزيلندية "جاسيندا أديرين" وبشكل مباشر فى بيانها التلفزيونى الأول ، ووصفت الحادث بـ "الإرهابى اللعين"، بإستثناء الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث لم يصدر بيان عن الرئيس ترامب يفيد إدانته للحادث أو وصفه بالإرهابى ، خاصة مع إشادة الإرهابى به .. ولكن صدر بيان بعد خمسة أيام : قال الرئيس الأمريكى دونالد ترامب فى تغريدة بموقع تويتر "أعرب عن أحر مشاعر

المواساة وأطيب التمنيات للنيوزيلنديين بعد المجزرة المروعة التي استهدفت المسجدين". كما قالت المتحدثة باسم البيت الأبيض سارة ساندرز " قلوبنا ودعاؤنا للضحايا وذويهم. نتضامن مع أهالي نيوزيلندا وحكومتهم ضد فعل الشر والكراهية هذا الذي وقع بمدينة كرايست تشيرتس".

- سارعت جماعات سيادة البيض الموجودة في نيوزيلندا إلى إدانة الهجوم وإخلاء مسؤوليتها من الجاني. إلا أن عددا من قادة اليمين المتطرف والناشرين عبر الإنترنت أيدوا الهجوم ، مشيرين إلى مطلق النار باعتباره "بطلاً" ، ووصفوا العنف بأنه جزء من صراع عرقي عالمي مستمر بين البيض وغير البيض.

#### 6. البعد الإعلامي للأزمة:

- قدمت رئيسة الحكومة النيوزيلندية لوماً شديداً لوسائل الإعلام الإستراتيجية لبتها لقطات على شاشات التلفزيون عن الحادث ، خاصة وأن الجاني استرالي ، وذكرت قائلة: "لا بد أن تحترم وسائل الإعلام في كل دول العالم مشاعر المسلمين وأهالي الضحايا ، ولا يجب أن تعرض مثل تلك المقاطع الوحشية للعمل الإرهابي على أي وسيلة إعلامية". كما حثت الإعلام الدولي على وصف الحادث بـ "الإرهابي اللعين" والإتفاق على هذا المفهوم ، مما انعكس على توجهات التغطية الإعلامية الدولية للأزمة ، وذلك بعد أن اختلفت التغطية الإعلامية في أول يوم لوقوع الحادث وقبل البيان الرسمي الأول لرئيسة وزراء نيوزيلندا.

- بخصوص بث ونشر مقاطع فيديو الحادث: حثت الشرطة وجماعات مناصرة المسلمين والهيئات الحكومية أي شخص يجد الفيديوهات على إزالتها أو الإبلاغ عنها ، وصنف المكتب النيوزيلندي لتصنيف الأفلام والآداب مقطع الفيديو على أنه "مرفوض" ، مما يجعل من المخالف جنائياً في البلد توزيع الفيديو أو نسخه أو عرضه ، مع فرض عقوبات محتملة تصل إلى 14 عاماً على الأفراد، أو ما يصل إلى 100,000 دولار من الغرامات للشركات. وهو ما قامت به إدارة الفيس بوك بحذف مقاطع الفيديو وإستخدام أدواتها للتعامل مع المقاطع المحملة وحجب الرؤية والمشاركة.

- أطلقت نساء نيوزيلندا (هاشتاج) تحت مسمى "الحجاب من أجل التوافق" ، حيث ارتدين الحجاب الإسلامي بالجمعة الأولى بعد الحادث وفي الجنازة الرسمية

للمتوفين ، وأطلقوا الهاشتاج كنوع من التواصل الإنساني ، ورسالة ضد الإرهاب واليمين المتطرف الذى يصف المسلمين بالغزاة ولا بد من قتلهم.

#### 7. الإجراءات التصحيحية ( خطاب التصحيح )

- اتخذت الحكومة النيوزيلندية إجراءات متعددة تعكس اعتمادها على خطاب التصحيح فى معالجة الأزمة ، وهو ما ظهر فى عرض الأبعاد السابق ذكرها للأزمة.

- قدمت رئيسة الحكومة وعداً وتعهداً بشأن "قوانين الأسلحة فى نيوزيلندا"، وتحديداً مشروعية البنادق شبه الآلية العسكرية ، وأعلنت قائلة: "إن قوانين السلاح لدينا سوف تتغير، والآن هو الوقت المناسب.. سيسعى الناس إلى التغيير، وأنا ملتزمة بذلك" ، وتابعت: "كانت هناك محاولات لتغيير قوانيننا فى 2005 و 2012 ، وبعد تحقيق فى عام 2017 الآن هو وقت التغيير". وقالت رئيسة الحكومة فى مؤتمر صحفي عقد يوم 18 مارس: " إن تفاصيل الإصلاحات المقترحة سيتم تقديمها فى 25 مارس 2019 ، وأن التشريع القانونى الجديد يكون ساري المفعول اعتباراً من 11 أبريل 2019".

- تعاملت الحكومة برسالة إنسانية وخطاب مبنى على "الإعتذار وتحمل المسؤولية وإتخاذ إجراءات تصحيحية علاجية"، وقدمت إجراءات ارتقت بمشاعر المسلمين فى دول العالم ، وإستطاعت رئيسة الحكومة أن تكسب التأييد من شعوب العالم، وتحول الأزمة من تهديد للدولة إلى فرصة وإنجاز حقيقى لإدارة الأزمة، مما دفع دولة الإمارات العربية المتحدة إلى أن تزين "برج خليفة" فى دبی بصورة رئيسة وزراء نيوزيلندا جاسيندا أريدين ، ويعلوها كلمة (سلام)، وهى رسالة تقدير وشكر من دولة الإمارات العربية نحو سياسة الحكومة النيوزيلندية فى إدارة الأزمة للهجوم الإرهابى على المصلين الأبرياء.

#### مناقشة نتائج وتوصيات الدراسة ورؤيتها المستقبلية

#### فى مدى تحقق أركان خطاب الإعتذار والتصحيح بإدارة الأزمة:

يبنى خطاب الإعتذار على عدة أركان فى نماذج وسيناريوهات اتصالات الأزمة، وقد عكست نتائج الدراسة تحقق استخدام أركان خطاب الإعتذار فى إدارة

## أزمة الهجوم الإرهابى بنيوزيلندا مارس 2019، وتنوع الخطاب فى المضامين الآتية:

- الحرص على الإستشهادات الدينية من القرآن والسنة المحمدية ، وبدء البيانات الرسمية وافتتاح المؤتمرات الصحفية بتحية الإسلام ، وذلك خلال فترة إدارة الأزمة من قبل أعضاء الحكومة النيوزيلندية وبخاصة رئيسة الوزراء جاسيندا أربيرن.
- الإعلان منذ الظهور الأول لرئيسة الحكومة بأن الحادث "إرهابى" ، ومرتكبيه هم "إرهابيون ينتمون للفكر اليمى المتطرف" ، ويستهدفون أمن وإستقرار نيوزيلندا، الأمر الذى ساعد فى تهدئة غضب المسلمين فى العالم ، وانعكس على المفاهيم الإعلامية وتوجهات التغطية الدولية فيما بعد. وتحدثت كذلك رئيسة الوزراء بشدة قائلة: "إن المسلمين على أرض نيوزيلندا هى موطنهم ووطنهم ولا مكان للإرهابيين منفذى الهجوم على أرض نيوزيلندا".
- تكررت مشاهد البكاء أثناء اللقاءات التليفزيونية الرسمية وإلقاء البيانات الحكومية من قبل رئيسة الحكومة ومديرة شرطة نيوزيلندا ، وهو ما أحدث تأثيراً عاطفياً لدى جموع المسلمين والمواطنين فى دول العالم.
- ظهرت الإستمالات العاطفية فى أفعال ومشاعر إحترام الحكومة النيوزيلندية ومواطنيها للمسلمين أثناء إدارة الأزمة فى جوانب: إرتداء الحجاب الإسلامى من قبل نساء نيوزيلندا ، خروج رئيسة الحكومة فى كل لقاءتها بالحجاب أثناء فترة إدارة الأزمة ، مشاركتها المسلمين صلاة الجمعة الأولى بعد الحادث ، إذاعة آذان الجمعة بالإعلام الوطنى بنيوزيلندا ، وضع الزهور أمام مسجد النور والمركز الإسلامى ، إطلاق هاشتاج عن الحجاب والتوافق ، حذف فيديو هاتجريمة الإرهابية ، إلى جانب تعبيرات الوجه المؤثرة ودرجات التواصل العاطفى التى بدت على وجه رئيسة الوزراء ومديرة الشرطة فى كل لقاءات الجمهور والإعلام وأهالى الضحايا، حتى مع تكرار اللقاءات على أيام متتالية.
- الإهتمام بكثافة التواجد والظهور لأعضاء الحكومة النيوزيلندية بين أهالى الضحايا وأمام الإعلام الدولى ومواطنى العالم ، والإتفاق على رسالة اتصالية موحدة توجه

للجمهور والإعلام ، واستخدام استمالات التأثير العاطفى والدينى وفقاً لفئة الجمهور المتضرر من الأزمة ، والهجوم بشدة على فئات الإرهاب والتطرف.

**كما تعكس النتائج** أيضاً اتفاق نتائج الدراسة الراهنة مع نتائج دراسات الباحثين التى تم عرضها حول خطاب الإعتذار، وتتفق النتائج فى كونه أكثر أنماط الخطاب فاعلية فى التأثير والتغيير ونجاح إدارة الأزمة ، وأنه يعتمد أكثر على الإستمالات التأثيرية العاطفية وإجراءات التواصل مع الجمهور ، وكذلك اعتراف الجهات المسؤولة بالمسئولية وتحملها ، وإتخاذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة أسباب الأزمة ، مما يعكس على كسب ثقة الجمهور وتأييد موقفه.

**توصى الدراسة** بأهمية تطبيق النماذج الإتصالية والإرشادية وخطاب الإعتذار عند التعامل مع الأزمات، وألا تلجأ الحكومات للتهرب من المسئولية أو إلقاءها على جهات أخرى، مع ضرورة تطوير مراكز إدارة الأزمات بمصر، والإهتمام بمنظومة إدارة المحتوى الإخبارى المؤسسى وقت الأزمات.

**تطرح الدراسة تطلعاً مستقبلياً** لأهمية تطوير البحث والدراسة فى مجال إتصالات الأزمات، حيث يغلب على الواقع البحثى تقليدية وتكرارية المعالجات البحثية فى هذا المجال، فى حين أن التطور العالمى يشهد تطبيقاً للنماذج الإرشادية والسيناريوهات العملية، وتطويراً لأنماط الخطاب الأزموى، واستخداماً لتطور وسائل الإتصال والمحتوى المناسب، وإطلاق حرية البحث والتطبيق والتنظير المناسب.

## المراجع :

- 1) Alfonzo Gonzalez Herrero, & Cornelius Pratt, "An Integrated Symmetrical Model For Crisis Communications Management", *Jornal Of Punic Relations Research*, Vol. 8, No.2, 1996, pp.79 –105.
- 2) Alfonzo Gonzalez Herrero, & Cornelius Pratt, "Marketing Crises In Tourism: Communication Strategies In The United States And Spain", *Public Relations Review*, Vol.24, No.1, 1998, PP.83-97.
- 3) Brian G. Smith, & Devin Knighton, " Social Media Dialogues in a Crisis: A Mixed-Methods Approach To Identifying Publics On Social Media", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 4, November 2018, Pages 562-573
- 4) Charmaine Du Plessis, " Social Media Crisis Communication: Enhancing a Discourse of Renewal Through Dialogic Content", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 5, December 2018, Pages 829-838
- 5) David Williams, & Bolanle Olaniran, " Expanding The Crisis Planning Function: Introducing Elements Of Risk Communication To Crisis Communication Practice", *Public Relations Review*, Vol. 24, No. 3, 1998, pp. 387-400.
- 6) Francis Marra, "Crisis Public Relations: Theoretical Model", Unpublished Doctoral Dissertation, The University Of Maryland, College park, 1992.
- 7) Francis Marra, " Crisis Communications Plans: Poor Predictors Of Excellent Crisis Public Relations" *Public Relations Review*, Vol. 24, No. 4, 1998, PP. 461-474.
- 8) Hannelore Crijns, Veroline Cauberghe, & Liselot Hudders, " Terrorism Threat In Belgium: The Resilience of Belgian Citizens and The Protection of Governmental Reputation By Means of Communication", *Public Relations Review*, Vol.43, issue 2, 2017, pp. 219-234.
- 9) James Lukaszewski, "Establishing Individual And Corporate Crisis Communication Standards: The Principles And Protocols", *Public Relations Quarterly*, Vol. 42, No.3, 1997, PP. 7-14.
- 10) Jean Sandlin, & Monica L. Gracyalny, " Seeking Sincerity, Finding Forgiveness: YouTube Apologies as Image Repair", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 3, September 2018, Pages 393-406
- 11) John A. Fortunato, " Understanding A Non-Causality Crisis Response: Examining The Florida Panthers Response to Hurricane Irma", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 5, December 2018, Pages 776-783
- 12) John Burnett, "A Strategic Approach To Managing Crises", *Public Relations Review*, Vol. 24, No.4, 1998, PP.475 –488.

- 13) Keith Michael Hearit , “Apologies and public Relations Crises At Chrysler, Toshiba, and Volvo” *Public Relations Review*, Vol. 20,No.2,1994, PP. 113-125.
- 14) Larissa Ott, Petra Theunissen, " Reputations At Risk: Engagement During Social Media Crises", *Public Relations Review*,vol.41 ,2015,pp. 97–102.
- 15) Lisa V. Chewning, "Multiple Voices And Multiple Media: Co-Constructing BP’s Crisis Response", *Public Relations Review*,vol.41, 2015,pp.72-79.
- 16) Michael L.Kent , Brandon C. Boatwright," Ritualistic Sacrifice in Crisis Communication: A Case for Eliminating Scapegoating From the Crisis/Apologia Lexicon", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 4, November 2018, Pages 514-522
- 17) Ozlem Alikilic,& Umit Atabek, "Social Media Adoption Among Turkish Public Relations Professionals: A Survey of Practitioners", *Public Relations Review* , vol. 38 , 2012, pp. 56– 63.
- 18) Sifan Xu," Discourse of Renewal: Developing Multiple-Item Measurement And Analyzing Effects On Relationships", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 1, March 2018, Pages 108-119
- 19) Sifan XU.," Prioritizing Relationships:The Investment Model And Relationship Maintenance Strategies in Organizational Crisis", *Public Relations Review*, Vol.45, issue 3, 2019.
- 20) So Young Lee, & Lucy Atkinson," Never Easy To Say "Sorry": Exploring The Interplay Of Crisis Involvement, Brand Image, and Message Appeal in Developing Effective Corporate Apologies", *Public Relations Review*, Vol.45, issue 1, March 2019.
- 21) Sonja Utz, Friederike Schultz,& Sandra Glocka, "Crisis Communication Online: How Medium, Crisis Type And Emotions Affected Public Reactions In the Fukushima Daiichi Nuclear Disaster" ,*Public Relations Review*,vol. 39 , 2013, Pages 40-46.
- 22) Steve Albrecht, “ Crisis Management For Corporate Self Defense”, Amacom, New York,1996.
- 23) Timothy Coombs, Sherry Jean Holladay,& An-Sofie Claeys," Debunking The Myth Of Denial’Seffectiveness In Crisis Communication:Context Matters", *Journal Of Communication Management*. Vol. 20, Issue 4, 2016, PP. 381-395)
- 24) Tyler G. Page, " Beyond Attribution: Building New Measures to Explain The Reputation Threat Posed By Crisis", *Public Relations Review*, Vol.45, issue 1, March 2019, pp.138-152.

- 25) William Benoit, "Accounts, Excuses, Apologies: A Theory Of Image Restoration Strategies", Albany, state university of New York press, 1995.
- 26) William Benoit, "Image Repair Discourse And Crisis Communication", *Public Relations Review*, vol. 23, No.2, 1997, pp.177-186
- 27) Winni Johansen, "Understanding And Practicing Crisis Consulting: A Study Of Public Relation And Communications Firms", *Journal Of Communication Management*, Vol.21, Issue 2, 2017, pp.106-123.
- 28) Xinyan Zhao, & Others, "Disentangling Social Media Influence in Crises: Testing a Four-Factor Model of Social Media Influence With Large Data", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 4, November 2018, Pages 549-561.
- 29) Yi Xiao, & Others, "The Impact of Expressing Mixed Valence Emotions in Organizational Crisis Communication On Consumer's Negative Word-of-Mouth Intention", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 5, December 2018, Pages 794-806
- 30) Yuanhang Lu, & Yi-Hui Christine Huang, "Getting Emotional: An Emotion-Cognition Dual-Factor Model of Crisis Communication", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 1, March 2018, Pages 98-107
- 31) Ziyuan Zhou, Eyun-Jung Ki, "Does Severity Matter?: An investigation of Crisis Severity From Defensive Attribution Theory Perspective", *Public Relations Review*, Volume 44, Issue 4, November 2018, Pages 610-618.
- 32) [https://en.wikipedia.org/wiki/Federal\\_Emergency\\_Management\\_Agency](https://en.wikipedia.org/wiki/Federal_Emergency_Management_Agency)
- 33) <https://ar.m.wikipedia.org>
- 34) <https://www.mc-doualiya.com>
- 35) <https://www.copts-united.com>
- 36) <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.govt.nz/&ved=2>
- 37) [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.govt.nz/&ved=2ahUKEwj728br8YrkAhVHxoUKHcPSCvIQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw2yqKwlw0EvOI7QY\\_JWE97V](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.govt.nz/&ved=2ahUKEwj728br8YrkAhVHxoUKHcPSCvIQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw2yqKwlw0EvOI7QY_JWE97V)