M.S.A.R
مجلة دراسات وبحوث إعلامية
Journal of Media Studies and Research
مجلة علمية محكمة تصدر عن كلية الاعلام بالجامعة العراقية
ISSN: 2308 - 0728

Dr. Salim Jasim Mohammed Al-Azzawi
E-Mail :
drsalimjasim@comc.uobaghdad.edu.iq

Phone Number :
07804180996

University of Baghdad / College of Mass Communication

Keywords:

- **National image.**
- **Effective crisis management.**
- **Attacks on mosques in New Zealand.**

A R T I C L E I N F O

Article history:

Received : 25 / 5 /2022
Accepted : 2 / 6 /2022
Available Online : 27 / 6 /2022

PRODUCING THE NATIONAL IMAGE THROUGH EFFECTIVE CRISIS MANAGEMENT

An analytical study of the crisis management of terrorist attacks on mosques in New Zealand

A B S T R A C T

Crises, especially sudden ones, pose a serious challenge to countries because they represent an unexpected shift in stable conditions whose results and consequences are difficult to predict. which seeks to preserve it, but these effects are not considered a foregone conclusion if the administrations use scientific methods in dealing with crises that would control them and limit their effects, and it may reach positive results represented in enhancing confidence between the public and the party responsible for managing the crisis. .

In this research, we dealt with how the New Zealand government headed by Jacinda Ardern managed the crisis caused by the armed attack on two mosques in Christchurch, which resulted in the killing of dozens and the injury of others on March 15, 2019 and the positive results achieved from that successful administration through the use of the discourse analysis method as one of the best Curricula for this type of research, the completion of which requires a degree of flexibility in dealing with data in order to achieve results characterized by accuracy and depth.

© 2021 M.S.A.R, College of Media | The Iraqia University

Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R)

انتاج الصورة القومية عبر الإدارة الفاعلة للأزمات

دراسة تحليلية لإدارة أزمة الهجمات الإرهابية على المساجد في نيوزيلندا

أ. د سالم جاسم محمد العزاوي

الإيميل :

drsalimjasim@comc.uobaghdad.edu.iq

رقم الهاتف :

٠٧٨٠٤١٨٠٩٩٦

عنوان عمل الباحث:

جامعة بغداد / كلية الإعلام

الكلمات المفتاحية:

- الصورة القومية.
- الإدارة الفاعلة للازمات.
- الهجمات على المساجد في نيوزيلندا.

معلومات البحث

تاريخ البحث :

الاستلام : ٢٥ / ٥ / ٢٠ ٢٠٢٢

القبول : ٢ / ٦ / ٢٠٢٢

التوفر على الانترنت :٦/٢٧ / ٢٠٢٢

المـستخلص

تشكل الأزمات لاسيما المفاجئة منها تحدياً خطيراً للدول لأنها تمثل تحولا غير متوقع في الأوضاع المستقرة يصعب التنبؤ بنتائجه ومآلاته، وان ابرز تأثيرات الأزمات التي يمكن أن تصيب الحكومات والمؤسسات على حدٍ سواء هي التأثير السلبي على صورها الذهنية وما يمكن أن يؤديه من إنخفاض في مستوى الثقة والتأييد التي تسعى إلى المحافظة عليه، الا ان تلك التأثيرات لا تعد أمراً محسوما اذا ما أستخدمت الإدارات أساليب علمية في التعامل مع الأزمات من شأنها السيطرة عليها والحد من تأثيراتها، وقد يصل ألامر إلى الحصول على نتائج إيجابية تتمثل بتعزيز الثقة بين الجمهور والجهة المسؤولة عن إدارة الأزمة.

وفي هذا البحث تناولنا الكيفية التي أدارت بها الحكومة النيوزيلندية برئاسة جاسيندا اردين الأزمة التي خلفها الهجوم المسلح على مسجدين في مدينة كرايستشيرش والذي أسفر عن مقتل العشرات وإصابة أعداد أخرى في ١٥ اذار ٢٠١٩ والنتائج الإيجابية المتحققة من تلك الإدارة الناجحة عبر استخدام منهج تحليل الخطاب باعتباره من افضل المناهج لمثل هذا النوع من البحوث التي يتطلب إنجازها قدرا من المرونة في التعامل مع البيانات بما يحقق نتائج تمتاز بالدقة والعمق .

وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها ان تحرك حكومة جاسيندا في إدارتها لأزمة المساجد بشكل سريع أتاح لها إمكانية احتوائها والسيطرة على عناصرها الأساسية، وان اتباعها أسلوب الصدق والشفافية في إدارتها للأزمة اكسبها دعما كبيرا على الصعيدين الداخلي والدولي، كذلك فان توظيف فريق إدارة الأزمة لاسيما جاسيندا اردين سيميائيات الصورة والكلمة بشكل كبير في أثناء إدارتها للأزمة اكسب خطابه قبولا كبيرا على المستويين المحلي والدولي، وقد نجحت حكومة جاسيندا في تحديد الجهات الإسلامية المؤثرة والتواصل معها لتوضيح الإجراءات المتبعة في التعامل مع الأزمة لاسيما حماية الجالية المسلمة بغية كسب ثقة هذه الجهات وتأييدها، ونتيجة لما سبق فقد حققت جهود حكومة جاسيندا نتائج باهرة في دعم صورة نيوزيلندية عالميا وقد تجلى ذلك عن طريق رسائل الدعم والتأييد والتعاطف التي بعثت بها الحكومات والمنظمات العربية والإسلامية والدولية للحكومة النيوزيلندية .

© 2021 مسـار، الجامعة العراقية | كلية الاعلام ،

Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R) - Journal of Media Studies and Research (M.S.A.R)

المقدمة : نحن نعيش عصر تلاشت فيه الحدود القومية الفاصلة بين الدول بفعل عوامل عديدة تأتي في مقدمتها وسائل الاعلام التي صار العالم بفعلها " شاشة صغيرة " وان هذه الطبيعة الهلامية لعالم اليوم أعلت من شأن الحريات الفردية وأهمية الرأي العام ، وأفقدت الحكومات الكثير من عوامل

القوة التي كانت تستخدم في الغالب لصالح ثقافة القسر والاكراه وفرض الارادات ، الا ان هذا التقارب وما نتج عنه من احتكاك كبير أدى إلى تنامي الأزمات بوتيرة متسارعة حتى صات إحدى سمات هذا العصر .

وانطلاقا من ذلك فقد أدركت الكثير من الحكومات أن مفاهيم القوة قد تغيرت وصار " القبول المستند إلى الثقة " أحد اهم أركانها ومقوماتها ، ولذلك فقد أعطت الصورة الحسنة إهتماما كبيرا ، وانتهجت سياسة قائمة على أساس الاقتراب من الآخر وإعتماد التكامل بعيدا عن مبدأ **" الآخر العدو "** الذي اعتمدت عليه الكثير من السياسات حول العالم ، فقد بدأت دول كثيرة مثل الدول الاسكندنافية وكندا واستراليا واليابان ونيوزيلندا ....الخ ، الاعتماد على نظرية القوة الناعمة القائمة على إنتاج **" صورة قومية حسنة"** تجعلها محط أنظار الجميع ، ما يسهل عملية التسويق السلس للدولة ومنتجاتها وخدماتها في مختلف أنحاء العالم .

ويمكن القول أن صور الأمم تكون على المحك وقت الأزمات ، ولذلك فان طبيعة تعامل الحكومات مع الأزمات له الدور الكبير في تحديد معالم الصور القومية ، وان سعي الحكومات إلى التعامل الإيجابي مع الأزمات ناتج عن ان الدول باتت تعول بشكل كبير على رأي الاخرين لاسيما وان العالم أصبح بيئة تسويقية واحدة المنافسة فيها قوية جدا والأمر الحاسم هو **الصورة الذهنية الحسنة** ، ولذلك فان من يحصل على ثقة الاخرين يمكنه المنافسة والاستمرار في جني المكاسب بقوة طوعية ناعمة بعيدا عن التوترات .

ومن هذا المنطلق تدور فكرة بحثنا على محاولة التعرف بشكل نقدي وتحليلي على كيفية الاستفادة من الأزمات في بناء صورة قومية حسنة عن طريق الإدارة الفاعلة لتلك الأزمات ، وقد تم تناول حالة " حادثة الهجوم الإرهابي على مسجدين في نيوزيلندا بتاريخ الخامس عشر من اذار ٢٠١٩ والتي أدت إلى مقتل خمسين مصليا وإصابة عدد آخر بجروح ، وكيفية تعامل الحكومة النيوزيلندية برئاسة جاسيندا اردين مع هذا الحادث المفاجئ والأزمة المروعة التي خلفها وصولا إلى مؤشرات الصورة المكتسبة لنيوزيلندا بفضل هذه الإدارة الناجحة.

وقد إنقسم البحث على ثلاثة أجزاء ضم الأول الاطار المنهجي للبحث أما الثاني فقد خُصص لإعطاء تصورات نظرية عن مدلولات الصورة القومية وكيفية إنتاجها عبر الإدارة الفاعلة للأزمات ، أما الجزء الثالث فهو الجانب العملي والذي تضمن تحليلا لأهم النتاجات الاتصالية الخاصة التي قامت بها حكومة جاسيندا لإدارة أزمة الهجمات التي تعرضت لها المساجد في نيوزيلندا .

المبحث الأول : منهجية البحث

١ . مشكلة البحث :

تعد الصورة الذهنية المحرك الأساس لكيفية تعامل الآخرين والاطار الذي يحدد سلوكياتهم ، ولذا نجد ان أغلب الأشخاص والحال ينطبق على المؤسسات والدول ، يهتمون بملامح صورهم لدى الآخرين ويسعون للتدخل الإيجابي في طريقة بناءها ، إدراكا منهم للدور المهم الذي تؤديه تلك الصورة في إكسابهم الثقة ومنحهم المقبولية في المحيط الذي يعيشون فيه ، وعلى المستوى الرسمي وبالتزامن مع التطورات الهائلة في مجال الاتصال وما أفرزته من ثورة رقمية جعلت العالم اصغر

مما كنا نتوقع ومترابط بشكل كبير جدا ، باتت الدول تسعى جاهدة إلى الاهتمام بصورها القومية ، بناءً وتصحيحاً ، لاعتبارات كثيرة في مقدمتها اندماج الأسواق واكتساب المزاج الشخصي للمستهلكين سطوة غير مسبوقة في تحديد من هو الأقوى والأقدر على المنافسة والبقاء .

ولذلك نجد أن العديد من الدول اختطت لنفسها مساراً مميزاً في التعامل مع الأزمات تَمَثل في تفاديها قدر المستطاع وإدارة ما لا يمكن تفاديه بشكل علمي ، والإتجاه إلى فكرة التكامل وعرض المزايا التي تتمتع بها للحصول على اعجاب وود وثقة الآخرين في العالم وهذا ما يطلق عليه " **الصورة القومية المرغوبة** " .

ولذلك فإن هذا البحث يسعى إلى التركيز على الأساليب الحديثة والفاعلة في انتاج الصورة القومية عبر التعامل العلمي والمرن مع الأزمات التي تتعرض لها الدول عن طريق دراسة أمثلة ناجحة في هذا المجال كالتجربة النيوزيلندية في احتواء أزمة الهجوم المميت على مسجدين ، ولذا يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي ((**ما الأساليب التي إتبعتها الحكومة النيوزيلندية برئاسة جاسيندا اردين للتعامل مع أزمة المساجد ؟ وما نتائج ذلك على الصورة القومية لنيوزيلندا ؟**)).

٢ . أهمية البحث

إن البحث العلمي هو بشكل أو بآخر عملية تصدي لموضوعات مهمة بالدراسة والتحليل وصولا إلى نتائج تمثل في جوهرها مفتاحاً لحل مشكلة ما ، وفي بحثنا هذا تتمثل الأهمية في كوننا قد تجاوزنا عملية القياس التقليدي لصور ذهنية قد تشكلت بفواعل مختلفة قد لا نوليها أي اهتمام ولا نعرف شيئاً عن طبيعة حركتها والكيفية التي أسهمت بها في بناء تلك الصور ، ولا الاستراتيجيات التي حكمت طبيعة حركتها ، فقد تجاوزنا ذلك إلى مجال مهم في دراسات الصورة نحاول من خلاله تتبع ابرز التجارب العالمية وأكثرها نجاحاً في مجال بناء الصورة القومية والتعرف على آلياتها وإستراتيجياتها بغية تشكيل قاعدة معرفية تمكن أية دولة من الإعتماد عليها في عملية بناء صورتها القومية المأمولة انطلاقا من اصعب المواقف المؤثرة بشكل سلبي على الصورة الا وهي الأزمات .

فضلا عن ان هذا البحث قد اعتمد على آلية غير تقليدية في الجانب العملي تمثلت بلجوئه إلى منهج تحليل الخطاب معتمدا على اخضاع حالة رئيسة الوزراء النيوزيلندية جاسيندا اردين لعملية تحليل نوعي بغية الخروج بنتائج تطبيقية دقيقة يمكن ان تفرز إنموذجا علميا قابلا للتطبيق .

٣ . هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على الأساليب الحديثة التي تتبعها بعض الدول الرائدة في مجال التعامل مع الأزمات والاستفادة من ذلك في بناء صورها القومية حول العالم عن طريق تناول تجربة دولية مميزة الا وهي التجربة النيوزيلندية في التعامل مع أزمة الهجوم على مسجدين عام ٢٠١٩ .

٤ . منهج البحث :

نظرا لكون موضوع بحثنا الخاص بدراسة تجربة جاسيندا في إدارة أزمة المساجد والنتائج المتحققة منها يمثل حالة لها خصوصيتها المتأتية من خصوصية موضوع الأزمة وملابساتها ، وكذلك طرق التعامل معها التي اتسمت بقدر عالٍ من الرمزية ، لذا تطلب الامر اللجوء إلى منهج تحليل الخطاب

بغية الحصول على نتائج تتسم بالدقة والشمول والترابط ، لاسيما ان هذا المنهج يمنح الباحث مرونة عالية في التعامل مع البيانات .

٥. إجراءات البحث :

إكتسبت الإجراءات العملية مرونة عالية لإنتماء البحث إلى البحوث الكيفية ، فقد بدأ الباحث بعد وضع الخطة الأولية للبحث بمتابعة الإجراءات التي قامت بها رئيسة الحكومة النيوزيلندية جاسيندا اردیرن في إدارة أزمة المساجد ، وجمع كل ما يتعلق بذلك (كلمتها في البرمان النيوزيلندي ، القرارات التي أصدرتها عقب الهجوم ، الزيارات التي قامت بها لعوائل الضحايا ، التحركات الحكومية المتمثلة بالتواصل مع المجتمع الدولي والدول الإسلامية لشرح موقف الحكومة واجراءاتها ، المقابلات التلفزيونية التي أجرتها عقب الهجوم ، الصور التي نشرها الاعلام النيوزيلندي عن الردود الرسمية والشعبية النيوزيلندية المساندة لذوي الضحايا والجالية المسلمة ، أبرز ردود الفعل الدولية والإسلامية والتي تمثل مؤشرات الصورة التي حققتها إدارة جاسيندا للأزمة) وقد أخضع كل ذلك إلى التحليل للتوصل إلى نتائج علمية دقيقة تصب في تحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاته .

مفاهيم البحث

ـ **الصورة القومية :** ويقصد بها الانطباعات المتكونة في اذهان الناس عن دولة ما .

ـ **الإدارة الفاعلة للأزمات :** وهي الإدارة العلمية للأزمات والقائمة على الصدق والشفافية والمرونة.

المبحث الثاني: الصورة القومية و الإدارة الفاعلة للأزمات

١ . ما الصورة القومية ؟

إن الصورة الذهنية كمصطلح يمكن تعريفها بأنها " الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما ، أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو لجهة معينة أو أي شيء آخر له تأثيره على حياة الناس ، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة ، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم ، وبغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه ويقدرونه على أساسها " .[1]

وهي تنقسم إلى انواع عديدة ، منها **" الصور القومية "** التي تكونها جماعة انسانية متميزة عن جماعات اخرى ، والتي تأخذ في بعض الاحيان شكل " القوالب القومية النمطية " والتي نعني بها

([1]) علي عجوة ، العلاقات العامة والصورة الذهنية (القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٨٣م)، ص١٠ .

السمات الشائعة الثابتة التي تُسبَغ على شعب ما من جانب شعب آخر ، وتعبر عن العقيدة العامة الجماعية ، والتي تصاغ في اغلب الاحيان على غير اساس علمي أو موضوعي[١]

كذلك تعرف الصورة القومية بأنها " مجموعة من التعميمات المتحيزة والمبالغ فيها عن جماعة أو فريق من الناس ، ويأخذ ذلك شـــكل فكرة ثابتة يصعب تعديلها حتى وأن توفرت الأدلة على خطاها "[٢].

وتتشكل الصور القومية عندما تُصَوّر مجموعة من الناس بطريقة تتضمن ان كل فرد من هذه الجماعة له خصائص مشابهة للجماعة وله إتجاهاتها نفسها ويتخذ سلوكها نفسه في المواقف المختلفة ، وهنا تكمن خطورة الصور القومية لأنها تقوم على مُسَلَّمة رئيسية وهي التعميم شبه المطلق في الصفات [٣].

فالصور النمطية القومية تعمل على إهمال الصفات والفروق الفردية والتركيز على الصفات العامة التي تميز الشعب باعتباره كلا واحدا له الصفات نفسها ، وقد يصل الأمر إلى أن الشخص الذي يصنف بأنه ينتمي إلى شعب من الشعوب فان سمات ذلك الشعب وخصائصه ، كما رسمتها الصورة النمطية ، تنسب فورا إلى ذلك الشخص ، وهكذا تصبح الصورة النمطية بمنزلة الاعتقاد الراسخ في ذهن من يحملها تجاه شعب أو مجموعة من الناس ، وغالبا ما تكون الصورة النمطية القومية سلبية[٤] .

ومن الأمور التي تركز عليها بحوث علم النفس الاجتماعي هو تأثير التعليم ووسائل الإتصال على الصور القومية ، ويقصد بالتعليم هنا الجهود التي تبذلها هيئات حكومية أو أهلية في بلد معين ، للتأثير على تصورات الجمهور في بلد آخر[٥]. ولذلك نلاحظ أن الحكومات في الدول المتقدمة تعمل بشكل جاد على التدخل الإيجابي في تحديد معالم صورها القومية إدراكا منها للأهمية البالغة التي من الممكن ان تحققها الصورة القومية المرغوبة .

٢ : الإدارة الفاعلة للأزمات وعلاقتها بإنتاج الصورة القومية

الأزمة كما يعرفها بيير هي " نقطة تحول في أوضاع مستقرة يمكن ان تقود إلى نتائج سلبية اذا لم تعتمد أساليب جديدة لاحتوائها ". [٦]

ويعرفها حسين الجزراوي بأنها " الموقف الذي يهدد الغاية العليا لوحدة صنع القرار ، وتتسم بضيق الوقت المتيسر للرد ، ويحددها تحمل عنصر المفاجئة لوحدة صانع القرار " [١]

---

(١) سعد الدين ابراهيم ، في مسألة الوحدة وخسوف القومية العربية (بيروت : دار ابن رشد ، ٢٠١٨م)، ص٢٨٠.

(٢) احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (بيروت : مكتبة لبنان ، ب ت)، ص٤١٠.

(٣) جوديت فان افرا التلفزيون ونمو الطفل ، ترجمة عز الدين جميل ، ط٣ (القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة ، ٢٠٠٥م)، ص٢٢٠ .

(٤) عصام سليمان الموسى ، صورة العربي في الاعلام الغربي (مجلة الاذاعات العربية ، عدد٢ ، ٢٠٠٢م)، ص٤٦ .

(٥) سعد الدين إبراهيم ، مرجع سابق، ص٢٨٦

(٦) فادي حسن عقيلان ، إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية والغير طبيعية (عمان : دار المعتز للنشر والتوزيع ، ٢٠١٥ م)، ص١٢

وان أهم اختبار بالنسبة للإدارات يأتي وقت الأزمات ، لاسيما المفاجئة ، اذ ان طريقة تعامل الإدارة مع الأزمة هو ما قد يؤثر على طبيعة صورتها للسنوات التالية ، فالمعالجة الرديئة للأزمات لا تشل الصورة فحسب بل يمكن ان تتسبب في خسارة مالية هائلة ، لذا فمن المهم ان تدار مثل هذه الطوارئ بشكل ذكي ومباشر استنادا إلى مبادى علمية[٢] .

وان إدارة الأزمة عملية متميزة لأن الإدارة في ظلها تتعرض لحدث مفاجئ ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الاحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقا لمقتضيات الامور[٣].

وهناك قاعدة فلسفية تقول: **" لا شيء يحدث من لا شيء "** ومعنى ذلك ان كل ما وجد ويوجد وسيوجد من الاشياء لا بد ان يكون هناك شيء سابق له ، منه يستمد وجوده ، وهكذا إلى ما لا نهاية [٤] ، واذا ما طبقنا هذه القاعدة في مجال الصورة الذهنية يمكننا القول ان الصورة انما تتولد من اساس (بغض النظر عن صحته) وهذا الاساس من شأنه تحديد معالم الصورة ودقتها ونوعها ...الخ ، ولذلك فان ترك الصورة تتشكل بطريقة عفوية وبفعل جهات متعددة لكل منها مصالحه وسياساته اصبح أمرا غير منطقي لاسيما في مجالات العمل المنظم (المؤسسي والحكومي) ، واصبحت القاعدة الجديدة مبنية على أساس التدخل الفاعل في إنتاج الصورة المرغوبة .

ويعد الاعلام من أهم الوسائل والاليات التي يمكن الإعتماد عليها في عملية بناء الصور لاعتماد الجمهور بشكل رئيس عليه في تغذية حاجاته المعرفية[٥]، لذا فإن القيادات الناجحة هي التي تعمل على استخدام الاعلام بشكل متوازن وبالاستناد إلى اسس علمية مجربة لاسيما في اوقات الأزمات .

وفي مجال الادراك الجمعي يكون تأثير وسائل الاعلام كبير في بناء الصور بشكل عام والصور القومية على وجه الخصوص ، لانتشارها الواسع ، لذا استعانت نظم الحكم بوسائل الاعلام المختلفة للتحكم بالوعي وممارسة الضبط الاجتماعي من اجل دعم مركزها بين شعبها والشعوب الاخرى ، وتلعب تلك النظم دورا رئيسا في بناء الصورة القومية للشعوب الأخرى في عقول افراد شعبها ، فهذه الصورة لا تنبع من فراغ وهي ليست عشوائية ، بل ان تلك النظم تسهم في بناءها على وفق غاياتها من اجل دفع مصالحها القومية إلى امام[٦].

وتقوم وسائل الاعلام باستخدام الصور النمطية الموجودة في الثقافة القومية والموروثة من فترات تاريخية سابقة مع تطوير هذه الصور بشكل مستمر ، واضافة سمات جديدة اليها ، وترويج هذه

---

(١) رجب ضو خليفة ، عبد الرحمن الصالحي (٢٠١٤) إدارة الأزمات الدولية أزمة لوكربي في الاطار العربي الافريقي دراسة مقارنة (عمان : دار زهران للنشر والتوزيع ، ٢٠١٤ م)، ص٢٢ .

(٢) فريزربي سيتل ، مستقبل العلاقات العامة ، ترجمة سعد الحسني (الإمارات : دار الكتاب الجامعي ، ٢٠٠٧ م)، ص٢٦٨ .

(٣) صلاح عبد الحميد ، الاعلام وادارة الأزمات (القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، ٢٠١٣م)، ص٨٧ .

(٤) محمد عابد الجابري ، مسالة الهوية ، العروبة والاسلام والغرب (بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية ، سلسلة الثقافة القومية (٢٧) ، ٢٠٠٦ م)، ص١٠٣ .

(٥) عبد الرزاق الدليمي ، العلاقات العامة وادارة الأزمات (عمان : دار اليازوري ، ٢٠١٩ م) ، ص٧ .

(٦) علي جبار الشمري ، الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة (القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، ٢٠١٠ م)، ص٩١ .

الصور وتدعيمها ، ولكنها تقوم ايضا بتشكيل صور نمطية جديدة طبقا لأهداف الجماعة المسيطرة ثقافيا واقتصاديا وسياسيا في المجتمع[١].

وتلعب العلاقات العامة الدولية الحكومية دور الوسيط في السياسة الخارجية للدول ويرى البعض ان نصف سياسات القوة في عالم اليوم تكمن في القدرة على صنع صورة الدولة في العالم ، وهو ما يطلق علية القوة الناعمة ، فمع تزايد اهمية الجماهير في الشؤون الدولية ازدادت اهمية عملية صنع صور الدول ، ويذكر البعض انه يصعب في عالم اليوم ان نرى شيئا يتعلق بالسياسة الخارجية ولا يرتبط بالعلاقات العامة والدعاية[٢].

وتهدف كل الأنشطة التي تمارسها دولة ما في اطار العلاقات العامة الدولية في النهاية إلى بناء وتحسين صورتها امام جماهير الدول الاخرى ، وتشير بحوث العلاقات العامة الدولية إلى ان الصورة التي لدى الجماهير في الخارج عن دول ما أو عن رئيسها تساعد في تحديد مكانة هذه الدولة في المجتمع الدولي ، وتعتبر وسائل الاتصال الجماهيرية وغير الجماهيرية ادوات بناء واستمرارية هذه الصور [٣].

وخلاصة القول إن الدولة عندما تسعى إلى بناء وتحسين صورتها فإنها في حقيقة الامر تسعى إلى الحصول على ثقة الآخرين بها باعتبارها دولة مسالمة وايجابية ومتعاونة مع المجتمع الدولي ، وهذا الهدف ليس مفهوما نظريا مجردا فالثقة الدولية تعتبر عاملا مهما للدولة يتيح لها الحصول على الكثير من الفوائد المتمثلة بسهولة تسويق منتجاتها وخدماتها وبالدعم السياسي والمادي من الدول الاخرى ، وهذه الثقة التي تفضي إلى سمعة وطنية جيدة يمكن ان تكون في احيان كثيرة اكثر فائدة لها من القوة العسكرية والقوة الاقتصادية وهي في حد ذاتها احد اشكال القوة ، التي يطلق عليها القوة الناعمة ، والتي تشير إلى قدرة الدولة على الحصول على ما تريد من خلال جاذبيتها وصورتها الايجابية ، بدلا من الحصول عليه من خلال الاكراه والضغوط السياسية والاقتصادية ، وهذا ما يفسر اعطاء الكثير من الحكومات لاسيما في الدول المتقدمة اهتماما كبيرا للصورة القومية ادراكا منها لحجم الفوائد التي يمكن ان تحققها .

المبحث الثالث : الجانب التحليلي للبحث

عند محاولة التعرف على الكيفية التي يمكن عن طريقها انتاج صورة قومية حَسَنة عبر إدارة فاعلة لأزمة مفاجئة وخطيرة كما في موضوع دراستنا (الهجمات التي تعرض لها مسجدين في نيوزيلندا وادت إلى مقتل نحو ٥٠ شخصا وجرح العشرات)) ، لابد من تقسيم الجانب العملي على قسمين رئيسين الاول هو الاجراءات التي قامت بها الحكومة النيوزيلندية في معالجة الأزمة والكشف عن مستوى الاتصالات التي قامت بها لتوضيح حقيقة الحادثة والاجراءات المتبعة في معالجتها ، اما القسم الثاني فهو مؤشرات الصورة الذهنية التي رُسِمت لنيوزيلندا في العالم : ـ

---

(١) سليمان صالح، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية (عمان ، دار حنين للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ م)، ص١٩١ .

(٢) راسم محمد الجمال ، العلاقات العامة الدولية والاتصال بين الثقافات (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٩ م)، ص٨٩ .

(٣) المصدر نفسه ، ص٩٠.

١ : اجراءات الحكومة النيوزيلندية في التعامل مع أزمة المساجد

ان حدثاً مفاجئاً مثل استهداف مساجد وقتل عشرات المصلين في دولة ديمقراطية تفتخر بانها ذات ثقافة متنوعة مثل نيوزيلندا يعد كارثة من الممكن ان تخلق أزمة حادة تؤدي إلى بناء صورة ذهنية سلبية لا تقتصر على الحكومة والنظام السياسي القائم فحسب بل وعلى طبيعة الثقافة والنظام الاجتماعي السائد في البلاد ، الا ان شيئاً من ذلك لم يحدث بفضل الإدارة الايجابية لتلك الأزمة من قبل حكومة جاسيندا اردیرن التي استطاعت بكل حرفية واتقان إدارة دفة الاحداث باتباع طرق علمية تتسم بالشفافية وتستند إلى مبدأ المرونة والصدق في التعاطي مع المعلومات الامر الذي أتى بنتائج ايجابية عززت من مكانة نيوزيلندا وكرست صورة ذهنية ايجابية مفادها ان هذه الدولة ديمقراطية وان ما حدث لا يعدو كونه تصرفا شخصيا لا يمثل النيوزلنديين ولا نظامهم السياسي .

ويمكن تلخيص ابرز الخطوات التي اتبعتها حكومة جاسيندا في إدارة الأزمة على النحو الاتي :

أ : التعامل السريع والمرن مع الأزمة : لقد كانت جاسيندا وحكومتها مدركة بشكل جيد لأهمية عامل الوقت في التعامل مع الأزمة التي ضربت بلادها بشكل مفاجئ وغير متوقع ، لذا نجد انها اسرعت وقبل عقد اي اجتماع رسمي مع حكومتها في الايعاز السريع لقوات الشرطة بحماية الجالية المسلمة وتشكيل اطواق امنية للحفاظ على سلامة الجوامع وضمان عدم تكرار مثل هذه الاعتداءات في ظل عدم التأكد من ان هذا العمل فردي ام يشكل جهدا جماعيا مخططا ومدعوما ويمكن ان يحدث في اماكن اخرى من نيوزيلندا ، وبعد تلك الاجراءات توجهت إلى البرلمان الذي افتتح جلسته بتلاوة آيات من القران الكريم لأول مرة بتاريخ نيوزيلندا ، وقالت جاسيندا في كلمتها التي استهلتها بتحية المسلمين (السلام عليكم) وهي ترتدي ثيابا سوداء وقد بدا الحزن واضحا على وجهها : ((**ما كان يهمني قبل اجتماع الحكومة هو ضمان سلامة الجالية المسلمة**)) وهنا نلاحظ ان جاسيندا قد وظّفت سيميائيات الصورة والعبارة بشكل رائع اعطى تصوراً لجميع العالم ان المسلمين في نيوزيلندا يحصلون على حقوقهم بشكل كامل وان الحكومة تتعامل معهم كأي مواطن اخر على قدم المساواة ، وعند التمعن في كلمتها نجد انها تقوم على بنية اساسية مفادها ان نيوزيلندا دولة ديمقراطية يتمتع الجميع فيها بحقوق متساوية بغض النظر عن القومية أو الدين ، وقد تمثلت هذه البنية في العديد من البنى الفرعية منها تأكيد جاسيندا على ان الاجهزة الامنية في البلاد قد تصرفت بشكل بطولي ومثالي واستطاعت القبض على المجرم وحماية المسلمين في وقت قياسي ، كذلك اشارت إلى الاستجابة السريعة للحكومة في تعديل قانون حيازة الاسلحة للحفاظ على امن المواطنين مؤكدة ان هذه التعديلات صارمة وستقيد مسألة امتلاك الاشخاص للأسلحة ، فضلا عن تحديد نوعية الاسلحة التي يسمح بتداولها بما يضمن عدم تكرار مثل هذه الاعتداءات في المستقبل .

ويلاحظ ان جاسيندا تدرك بشكل كبير أهمية وسائل الاعلام لاسيما مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمة ، ولذلك فقد تعاملت مع وسائل الاعلام بحرفية وشفافية وعقدت العديد من المقابلات التلفزيونية لتوضيح وجهة نظرها بما جرى واعطاء العالم تصوراً تفصيلياً عن الاجراءات التي اتخذتها الحكومة النيوزيلندية ، فضلا عن قيامها بكتابة العديد من التغريدات التي تم تناولها بشكل مكثف من قبل وسائل الاعلام حول العالم وهذا ما حقق لها انتشارا عالميا واسعا ساهم بشكل فاعل وسريع في تحقيق اهدافها المتمثلة بإدارة الأزمة بشكل جيد وبناء صورة قومية مشرقة لنيوزيلندا .

وعند تتبع خطوات إدارة الأزمة نلاحظ ان الحكومة النيوزيلندية اجرت اتصالات رسمية وغير رسمية بالعديد من قادة العالم مع التركيز على قادة الدول الاسلامية والشخصيات البارزة في العالم الاسلامي لتوضيح موقفها وشرح طبيعة الحادث وابعاده ، فضلا عن طلب وزير الخارجية النيوزيلندي حضور الاجتماع الطارئ لمنظمة التعاون الإسلامي بشأن حادث المسجدين والذي عقد في اسطنبول ، وعند تحليل كلمته وجدناها تنم عن دراية بكيفية إدارة الأزمة فقد بدأ كلمته بـ (السلام عليكم) ثم استشهد بحديث نبوي شريف اذ قال : لقد صدقت كلمات الحديث الشريف للنبي محمد صلى الله عليه وسلم ((حول إطعام الجياع وإفشاء السلام على من عرفت ومن لم تعرف)) ، ثم قام بالقاء كلمة بين فيها موقف بلاده الرافض لأي اعمال عنصرية محاولا بطريقة سلسة ومنطقية اقناع اعضاء المنظمة بان نيوزيلندا بلد الحريات والتسامح وان المسلمين فيها يحظون بحقوق كاملة وما حدث غريبا عن ثقافة الشعب النيوزيلندي ، وقد كان موفقا إلى حد كبير في عرض وجهة نظر حكومته امام ممثلي العالم الاسلامي في اسطنبول.

ب : التأكيد على التسامح مع المسلمين : بعد ان بينت جاسيندا ان ما حدث لا يعدو كونه تصرفاً فردياً وان حكومتها اتخذت الاجراءات الفورية اللأزمة لحماية المسلمين انتقلت وبكل ذكاء إلى المرحلة الثانية من إدارة الأزمة وهي التوضيح للعالم كله بان نيوزيلندا شعباً وحكومة يكن كل الحب والاحترام والتقدير للمسلمين ، وقد استخدمت في كلمتها في البرلمان عبارة مشحونة عاطفيا ومصاغة بشكل ذكي عندما قالت : **(هم نحن ، ولانهم كذلك ، نحن كأمة نحزن عليهم ونشعر بواجب كبير لرعايتهم)** وفي هذه العبارة نجد ان جاسيندا قد تماهت مع المسلمين على الرغم من انهم اقلية في بلادها ، وهذه المرة نلاحظ انها ارتدت الحجاب الاسلامي مع الثياب السوداء في اشارة سيميائية واضحة إلى حالة التوحد مع المسلمين ثقافيا في وقت يواجه الحجاب منعاً وانتقاداً في عدد من الدول الاوربية التي تعتبر نفسها رائدة في مجال احترام الحريات الشخصية والحفاظ

على حقوق الانسان .

كذلك فقد ركزت جاسيندا على مسألة في غاية الاهمية وهي ان المسلمين ابرياء ومسالمين وقد كانوا يمارسون حقوقهم الطبيعية بكل أمان ، وفي ذلك تأكيد على ان المسلمين لم يكن لهم اي يد بهذا الحادث الذي وصفته بالارهابي ، مشيرة إلى ان هذا الحادث يعد هجوما على النيوزيلنديين جميعا ، وبذلك فقد نفت بشكل ضمني وذكي اي تهم أو اشارات محتملة إلى وجود ميول عنصرية لدى الحكومة أو الشعب النيوزيلندي تجاه الاقليات وفي مقدمتهم المسلمين الذين تشهد علاقاتهم بعض التوترات في البلدان التي يوجدون فيها لاسيما الدول الاوربية والولايات المتحدة الامريكية ، كما اعلنت الحكومة النيوزيلندية الحداد العام وتم رفع الاذان الاسلامي في عموم مدن البلاد رافقها توقف الحركة لمدة دقيقتان تعبيرا عن حزن الشعب النيوزيلندي لما اصاب المسلمين .

ج : اعطاء توصيف للحادث : لم تترك جاسيندا الحادث دون توصيف وكذلك لم تترك للآخرين فرصة لإطلاق التوصيفات ، فقد قالت وبشكل صريح :((**ان ما تعرض له المسلمين عمل ارهابي جبان**)) ، على عكس ما يحدث في كثير من البلدان الغربية عندما يتعرض المسلمين لاعتداء من قبل مواطن اوربي لا يصنف كفعل ارهابي ، وهذا قد اعطى تصوراً بان حكومة نيوزيلندا موضوعية وعادلة ولا تميز بين الافعال استنادا إلى مرتكبيها وان الجميع سواسية امام القانون ، مضيفة : ((ان **العنف الذي تعرضنا له نفذه شخص نشأ وتعرف على ايدلوجيا التطرف في بلد آخر**)) " وعند تحليل هذه العبارة التي كررتها لأكثر من مرة نجد انها تكلمت بصيغة الجمع (تعرضنا له) ولم تقل تعرض له المسلمين في اشارة واضحة على انها لا تميز المسلمين عن بقية النيوزلنديين ، فضلا عن انها في الوقت الذي اعترفت فيه بان منفذ الهجوم هو مواطن نيوزيلندي الا انها قالت ان الايدلوجية المتطرفة لم يتعلمها في نيوزيلندا وانما تربى عليها في بلد آخر في اشارة إلى استراليا كون المنفذ من اصول استرالية ، وهذا تبرء ذكي من جاسيندا بيّن للجميع ان هذه الايدلوجية غريبة عن بلادها وانها لا تمثل توجهات الشعب النيوزيلندي .

وتعبيرا منها عن الموقف الثابت من الحادث رفضت جاسيندا ذكر اسم منفذ الهجوم الارهابي في كلمتها امام البرمان وكذلك في اكثر من مقابلة تلفزيونية اجرتها عقب الحادث وقالت : ((**لن اذكر اسمه ، انه ارهابي ، انه مجرم ، انه متطرف ، وعندما اتحدث عنه سيبقى بلا اسم ، واتوسل إلى الاخرين ان يتحدثوا بأسماء الذين فقدوا حياتهم بدلا من اسم الارهابي الذي تسبب في نزعها منهم ، ربما سعى لان يذيع صيته السيء ، لكننا في نيوزيلندا لن نمنحه شيئا ولا حتى أسمه**)) .

ثم اظهر التلفزيون الرسمي النيوزيلندي صورة لمنفذ الهجوم في قاعة المحكمة وقد ضم اصبعية السبابة والابهام على شكل دائرة وأرخى بقية اصابعه مفردة في

اشارة يرفعها دائما من باتوا يعرفون بـ (المتفوقين البيض) وهم جماعة عنصرية تؤمن بتفوق الجنس الابيض على بقية الاجناس البشرية وتعارض الهجرة بشدة إلى حد استخدام العنف . وعند تحليل الصورة نلاحظ جملة من الاشارات الواضحة اولها ان المجرم بلباسه الابيض المجرد يصر على العنصرية ولم يندم على فعلته وهذا تأكيد على ان الهجوم لايمثل سوى منفذه وانه بعيد كل البعد عن الثقافة النيوزيلندية واتجاهات الشعب الذي وصف في اكثر من مناسبة من قبل الحكومة بانه مسالم ومتسامح . ولم تنسَ جاسيندا التأكيد على ان منفذ الهجوم سيلاقي اقصى العقوبات التي ينص عليها القانون النيوزيلندي انطلاقا من بشاعة الجريمة والموقف النيوزيلندي الرافض لها .

د : التقرب من المسلمين ومشاركتهم مصابهم : لم تترك جاسيندا مسافة تفصل بين النيوزيلنديين والمسلمين فسرعان ما ذهبت إلى الجالية المسلمة برفقة وفد رسمي رفيع المستوى ضم وزراء وأعضاء في البرلمان وقادة أحزاب لتؤكد مدى التلاحم مع المسلمين والاهتمام بهم ، وقد قالت بلغة بسيطة يبدو عليها بشكل جلي نبرة التأثر والحزن : **السلام عليكم ، انقل لكم رسالة حب واقدم التعازي لكل الشعب النيوزيلندي** ، وهنا يتبين براعة جاسيندا في اختيار المفردات المعبرة فهي لم تقل (اقدم لكم التعازي) لكيلا يبدو ان المسلمين آخر بالنسبة لها وانما قالت (اقدم التعازي لكل النيوزيلنديين) للتأكيد على ان الحادث هو اعتداء على كل الشعب ، وقد أعلنت جاسيندا حزمة من القرارات التي تمثل دعما كبيرا للمسلمين تمثلت في تحمل الحكومة تكاليف نقل الجثامين اذا رغب افراد اسرهم بدفنهم خارج نيوزيلندا وتكاليف نقل ذويهم ...الخ ، ولم يفتها ان تؤكد على ان الحكومة النيوزيلندية لن تسمح بتكرار مثل هذه الحوادث وانها تضمن للمسلمين حماية تامة لممارسة شعائرهم الدينية .

كذلك ظهرت صور معبرة لجاسيندا وهي تحتضن نساء مسلمات ويبدو عليها تعابير الحزن والاسى لما حدث ، وقد حملت هذه الصور مضامين عميقة اكدت بشكل لا يقبل الشك حالة التلاحم مع المسلمين من جهة ونبل جاسيندا وحكومتها من جهة أخرى ما أسهم في إعطاء صورة في غاية الروعة للحالة النيوزيلندية تم انتاجها في اسوء المواقف والأزمات التي يمكن ان تتعرض لها دولة .

لاسيما اذا ما عقدنا مقارنة بسيطة بين إجراءات جاسيندا وحكومتها واجراءات اغلب حكومات دول العالم التي تتعرض فيها الأقليات لاعتداءات ، اذ نجد في الأخيرة ان الحكومات سرعان ما تلجأ

لاستراتيجيات الانكار والتعتيم والمراوغة في عرض الحقائق فضلا عن تهميش الأقليات وغيرها من الإجراءات التي تزيد من شدة الأزمة وتعطي صورة قاتمة بشان الأوضاع في تلك الدول .

ه : اظهار حالة التلاحم بين النيوزيلنديين : ان اول الاثار المتوقعة للاعتداءات التي تستهدف أقليات دينية أو عرقية هي حدوث شرخ في العلاقات بين مكونات المجتمع وهذا من شأنه اضعاف صورة الدولة والمجتمع على حدٍ سواء ، لان الدول المتقدمة والتي تتمتع بمستوى عالٍ من احترام حقوق الانسان تؤكد بشكل دائم على قوة وتماسك النظام المجتمعي ، ولذلك نرى ان جاسيندا ركزت بشكل كبير على مسألة تراها في غاية الأهمية وهي كذلك بالفعل ، وهي اظهار حالة من التلاحم والوحدة بين كل مكونات الشعب النيوزيلندي ، وقد قالت : **((التلاحم بين الجميع هو صفة نيوزيلندا))** ، جاعلة ذلك صفة ملأزمة للثقافة النيوزيلندية ، وهو ما يسهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة مفادها ان هذه الدولة الفتية متعددة الأعراق واللغات استطاعت بفترة قياسية تحقيق مستوى ممتاز من الوحدة بين مكونات المجتمع ناتج عن حسن الإدارة وسيادة القانون والتطور المجتمعي والثقافي .

كذلك فان الاعلام الحكومي النيوزيلندي كان مساهما فاعلا وذكيا في إدارة الأزمة اذ أظهرت لقطات للتلفزيون الرسمي صورة لرجل دين مسيحي يحمل بيده باقة من الورد ويمسك بيد رجل دين مسلم وخلفهما مجموعة من المواطنين في لقطة تؤكد ان لا مشكلة بين الأغلبية المسيحية والمسلمين في نيوزيلندا .

فضلا عن ظهور العديد من الصور لمواطنين نيوزيلنديين يتشاركون الحزن مع المسلمين ويضعون باقات من الورد في مكان الحادث ، كذلك تكلمت جاسيندا عن حملات تبرع نظمها مواطنون نيوزيلنديون لجمع مبالغ ضخمة لذوي الضحايا ، وكل هذه إشارات ذكية تتضمن ادلة واضحة بينت للعالم حجم التلاحم بين مكونات الشعب وقطعت الطريق على كل من يريد ان يتكلم عن كراهية دينية في المجتمع النيوزيلندي .

و : اظهار الدعم الدولي والوطني لنيوزيلندا : تنبهت جاسيندا إلى أهمية الا تظهر نيوزيلندا بمظهر المعزول دوليا وتحاشت ان يُنظر لها نظرة المقصر ، فاستغلت الفرص لتبين للعالم ان حكومتها تحظى بدعم دولي كبير وهذه إشارة واضحة على انها غير ملومة فيما جرى من جهة وان إجراءاتها للتعامل مع الأزمة كانت محط احترام العالم اجمع من جهة أخرى فقالت في اكثر من مناسبة :((**نحن ممتنون للغاية لجميع رسائل التعاطف والدعم والتضامن التي نتلقاها من أصدقائنا في جميع أنحاء العالم))** ، وهذا يؤكد القوة الأخلاقية التي تتمتع بها حكومتها ، ثم اكدت في موضع آخر ان

الدعم لم يقتصر على المجتمع الدولي بل ان المسلمين النيوزيلنديين انفسهم يدعمون حكومتها عندما قالت : ((**المسلمون في نيوزيلندا يدعمون رسالة الشعب النيوزيلندي في رفض العنف**)) وفي ذات السياق اشارت إلى ان العالم الإسلامي باسره يدعم نيوزيلندا ويقدر تعاملها الإيجابي مع المسلمين فقالت : ((**لقد شعرنا بالامتنان لوقوف المجتمع الإسلامي العالمي معنا في أحلك الأوقات**)) .

كذلك فقد بينت ان التأييد الإسلامي لم يقتصر على الحكومات والجهات الرسمية بل أكدت ان المرجعيات والمؤسسات الدينية الإسلامية تدعم وتحترم إجراءات حكومتها في التعامل مع الأزمة ، وهذه الإشارة محسوبة بدقة لان المواقف في مثل هذه الاحداث عادة ما تتباين بين الجهات الرسمية المتمثلة بالحكومات والتي تتخذ مواقفها بناء على المصالح وبين الجهات الدينية التي تنظر لاستهداف اشخاص من ديانتها في دول أخرى من منظور آخر (مبدئي) ، وان التوضيح الذي بينته جاسيندا في ان مواقف المسلمين حكومات ومؤسسات دينية تدعم إجراءات نيوزيلندا كان في غاية الفائدة لتدعيم صورة نيوزيلندا القوية والمدعومة عالميا .

ز : **توصيف نيوزيلندا** : بعد كل هذه الإجراءات التي ذكرناها عملت جاسسيندا إلى رسم صورة واضحة المعالم لنيوزيلندا على المستويين الرسمي والشعبي ، فقد قالت : ((**انا رئيسة وزراء لشعب مسالم ويتقبل الجميع**)) وهي عبارة تتضمن التأكيد على ان شعبها مسالم ولا يتبنى اية طروحات عدوانية وانه يتقبل جميع الوافدين والمهاجرين ، وقد جاء هذا في سياق تأكيدها المستمر على ان العدوانية والعنصرية ليست مبادى الشعب النيوزيلندي ، وقد اشارت من باب الاستشهاد والفخر ان بلدها يتكون من ٢٠٠ اثنية ويتكلم السكان نحو ١٦٠ لغة ، ولتأكيد عمق المبادئ التي يحملها الشعب النيوزيلندي أظهرت وسائل الاعلام مواطنين نيوزيلنديين يحتضنون ذوي الضحايا من المسلمين في مشهد نبيل وهم يبكون بحرقة على ما حصل للمسلمين من اعتداء إرهابي مرفوض شعبيا ورسميا .

وكذلك تم اظهار صورة تحمل سيميائية عالية وهي ان عروسين تركا مراسم الزواج والاحتفال وقررا الحضور إلى موقع الحادثة لمشاركة الاف النيوزيلنديين بوضع باقات من الزهور تعبيرا عن تضامنهم مع المسلمين واستنكارهم للحادث الذي اعتبره الجميع إرهابيا ولا يمثل النيوزيلنديين بكل الأحوال .

كذلك تم التأكيد في الخطاب الرسمي النيوزيلندي على ان جاسيندا منذ توليها رئاسة الحكومة أصدرت العديد من القرارات كان اكثرها نبلا هو المطالبة بزيادة حصة نيوزيلندا من المهاجرين ما يؤكد تمسك الحكومة بالقيم الإنسانية وان نيوزيلندا تستند في نظام حكمها إلى مبادى راسخة تؤهلها لان تكون ملاذا آمنا لكل المحتاجين ، فضلا عن التأكيد على ان نيوزيلندا

ستعتبر الخامس عشر من أيلول من كل عام مناسبة يتذكر فيها الشعب ما تعرض له المسلمين من اعتداء اجرامي وان هذه الحادثة ستزيد من تلاحم النيوزلنديين واستعدادهم لمواجهة التحديات كشعب واحد .

٢ : مؤشرات الصورة المرتسمة عن نيوزيلندا

يمكن تلمس ردود الأفعال الإيجابية والدعم الكبير الذي تلقته نيوزيلندا اثر حادثة المساجد ، وهذا ان دل على شي فأنه يدل على الصورة الإيجابية التي تشكلت في عموم انحاء العالم عن نيوزيلندا والرضا عن الإجراءات التي قامت بها حكومتها وعن أوضاع المسلمين هناك ، ولاجل إعطاء تصور واضح ودقيق عن مؤشرات صورة نيوزيلندا عقب الاحداث سنقوم بعرض أهم المواقف التي ابدتها حكومات وجهات رسمية وشبه رسمية عالمية وإسلامية :

أ . **مواقف عالمية :** لقد حصلت نيوزيلندا على دعم وتأييد وتعاطف اغلب دول العالم وحظيت إجراءاتها في التعامل مع الأزمة بالاستحسان وصارت موضع احترام وتقدير ، وسنعرض بعض من تلك المواقف على لسان كبار قادة العالم والشخصيات المؤثرة فيه . فقد قالت الملكة اليزابيث ملكة بريطانيا التي تعد نيوزيلندا جزءاً من تاجها : **((لقد شعرت بحزن عميق جراء الاحداث المروعة التي وقعت في كرايستشيرش اليوم ، انني والأمير فيليب نقدم تعازينا لعائلات وأصدقاء من فقدوا حياتهم ، كما اشيد بخدمات الطوارى والمتطوعين الذين يقدمون الدعم للمصابين ، وفي هذا الوقت المأساوي فان افكاري وصلواتي مع جميع النيوزيلنديين))** .

وكتب الرئيس الأمريكي دونالد ترامب على حسابه في تويتر **((ابعث بأحر التعازي واطيب التمنيات لشعب نيوزيلندا بعد المذبحة المروعة في المسجدين ، فقد مات ٤٩ بريئا بلا أي معنى وأصيب كثيرون بجراح خطرة ، ان الولايات المتحدة تقف إلى جانب نيوزيلندا وتعرض عليها أي مساعدات هي بحاجتها)).**

وقدم الاتحاد الأوربي التعازي لاسر وذوي ضحايا الهجومين ، اذ قالت ممثلة الاتحاد الأوربي للشؤون الخارجية فيديريكا موغريني : **((نقدم التعازي في الضحايا الذين فقدوا ارواحهم في الهجومين الإرهابيين بنيوزيلندا ، الهجمات التي تستهدف دور العبادة تعتبر استهدافا لنا وان الاتحاد الأوربي في تضامن تام مع نيوزيلندا وعلى استعداد لتعزيز التعاون معها في جميع المجالات بما فيها مكافحة الإرهاب))** .

وبدوره قال رئيس مجلس الاتحاد الأوربي دونالد تاسك في تغريدة على تويتر : **((ان الهجوم الغادر في كرايستشيرش لن يستطيع في أي وقت النيل من الموقف المتسامح والمعتدل الذي تشتهر به نيوزيلندا)).**

ب. مواقف عربية وإسلامية : اما المواقف العربية والإسلامية فإنها لم تكن تختلف عن المواقف العالمية في دعمها وتأييدها لنيوزيلندا فقد صدرت ردود أفعال إيجابية من غالبية الحكومات والمؤسسات الدينية الإسلامية نذكر منها ما قاله الدكتور احمد الطيب شيخ الازهر في اثناء استقباله جريج لويس سفير نيوزيلندا بالقاهرة الذي نقل له تعازي رئيسة وزراء نيوزيلندا جاسيندا اردين مؤكدا تعامل بلاده مع هذا الهجوم على انه إرهابي ، قال : **((اعرب عن بالغ حزني لهذه الجريمة المروعة التي اهتزت لها مشاعر وقلوب كل ذوي الضمائر الحية في العالم ، كما اعرب عن تقديري لمواقف رئيسة وزراء نيوزيلندا وحكومتها تجاه هذا الهجوم الإرهابي وتحركها السريع لتخفيف آلام الضحايا وذويهم واتخاذ سلسلة إجراءات لمنع تكراره))** .

وفي ذات السياق قال الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس دولة الإمارات في تغريدة على تويتر : **((ان نيوزيندا شيعت شهداء المسجدين وتعاملت حكومتها مع الأزمة بكل حكمة ، وكسبت رئيسة وزرائها احترام المليار ونصف المليار مسلم بتعاملها العاطفي الصادق مع الحادث الإرهابي الذي استهدف مشاعر جميع المسلمين ، شكرا جاسيندا اردين))** ونشر

الشيخ بن راشد صورة لبرج خليفة عليه صورة كبيرة لجاسيندا بالحجاب وهي تحتضن واحدة من اسر ضحايا مذبحة المسجدين ، وهذه الصورة بحد ذاتها تعبير واضح جدا عن طبيعة المكاسب التي حققتها جاسيندا في مجال بناء وتعزيز صورة بلادها عبر إدارتها الناجحة للأزمة ، لاسيما اذا اخذنا بنظر الاعتبار الخصوصية الثقافية للإمارات في العالم الإسلامي اذ تعد منجزاتها ايقونات حضارية يفتخر بها العرب والمسلمين على حد سواء وان صورة جاسيندا على برج خليفة لا ينظر لها على انها موقف الإمارات فحسب بل ان لها تأثير كبير في عموم العالم الاسلامي .

من جانبه قال الرئيس التركي رجب طيب اردوغان في كلمة القاها اثناء اجتماع منظمة التعاون الإسلامي الطارئ في إسطنبول : **((ان رد الفعل والتعاطف الذين ابدتهما رئيسة وزراء نيوزيلندا جاسيندا اردين في اعقاب الهجوم على مسجدين في كرايستشيرش ينبغي ان يكون مثالا يحتذى به))** .

استنتاجات البحث :

بعد الاطلاع على الإجراءات التي اتخذتها الحكومة النيوزيلندية في التعامل مع حادثة المساجد تبين لنا الاتي :

١. ان الأزمات ليست دائما عامل تهديد للصورة القومية ، اذ ان طريقة التعامل معها وإدارتها هي التي تحدد ذلك ، فمن الممكن ان تؤدي دورا إيجابيا بإكساب الجهة التي تديرها المزيد من الثقة والتعاطف كما حصل في الحالة النيوزيلندية عند تعاملها مع أزمة الاعتداءات الارهابية على المساجد .

٢. تحركت حكومة جاسيندا في إدارتها لأزمة المساجد بشكل سريع ما أتاح لها إمكانية احتوائها والسيطرة على عناصرها الأساسية .

٣. اتبعت حكومة جاسيندا أسلوب الصدق والشفافية في إدارتها للأزمة ما اكسبها دعما كبيرا على الصعيدين الداخلي والدولي وساعد على تدعيم صورة ذهنية جيدة لنيوزيلندا .

٤. ادركت الحكومة النيوزيلندية منذ بداية الأزمة أهمية الانفتاح على العالم عبر التواصل الفاعل مع وسائل الاعلام واستثمارها في توضيح طبيعة الأزمة وابعادها والإجراءات المتخذة بشأنها للرأي العام .

٥. نجحت حكومة جاسيندا بشكل كبير في توصيف الاعتداء الذي تعرض له المسلمين في نيوزيلندا بانه تصرف فردي لا يمت للنظام السياسي أو الاجتماعي في البلاد بأية صلة سعيا منها في الحفاظ على صورة نيوزيلندا باعتبارها دولة ديمقراطية مسالمة يتساوى فيها الجميع .

٦ . وظف فريق إدارة الأزمة لاسيما جاسيندا اردیرن سيميائيات الصورة والكلمة بشكل كبير في اثناء إدارتها للأزمة ما اكسب خطابه قبولا كبيرا على المستويين المحلي والدولي .

٧. نجحت حكومة جاسيندا في تحديد الجهات الإسلامية المؤثرة والتواصل معها لتوضيح الإجراءات المتبعة في التعامل مع الأزمة لاسيما حماية الجالية المسلمة بغية كسب ثقة هذه الجهات وتأييدها .

٨ . حققت جهود حكومة جاسيندا نتائج باهرة في دعم صورة نيوزيلندية عالميا وقد تجلى ذلك عن طريق رسائل الدعم والتأييد والتعاطف التي بعثت بها الحكومات والمنظمات العربية والإسلامية والدولية للحكومة النيوزيلندية .

المصادر

١. علي عجوة ، العلاقات العامة والصورة الذهنية (القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٨٣م) .

٢. سعد الدين ابراهيم ، في مسألة الوحدة وخسوف القومية العربية (بيروت : دار ابن رشد ، ٢٠١٨م).

٣. احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (بيروت : مكتبة لبنان ، ب ت).

٤. جوديت فان افرا ، التلفزيون ونمو الطفل ، ترجمة عز الدين جميل ، ط٣ (القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة ، ٢٠٠٥م).

٥. عصام سليمان الموسى ، صورة العربي في الاعلام الغربي (مجلة الاذاعات العربية ، عدد٢ ، ٢٠٠٢م).

٦. فادي حسن عقيلان ، إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية والغير طبيعية (عمان : دار المعتز للنشر والتوزيع ، ٢٠١٥ م).

٧. رجب ضو خليفة ، عبد الرحمن الصالحي ، إدارة الأزمات الدولية أزمة لوكربي في الاطار العربي الافريقي دراسة مقارنة (عمان : دار زهران للنشر والتوزيع ، ٢٠١٤م).

٨. فريزربي سيتل ، مستقبل العلاقات العامة ، ترجمة سعد الحسني (الإمارات : دار الكتاب الجامعي ، ٢٠٠٧ م).

٩. صلاح عبد الحميد ، الاعلام وإدارة الأزمات (القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، ٢٠١٣م).

١٠. محمد عابد الجابري ، مسالة الهوية ، العروبة والاسلام والغرب (بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية ، سلسلة الثقافة القومية (٢٧) ، ٢٠٠٦ م).

١١. عبد الرزاق الدليمي ، العلاقات العامة وإدارة الأزمات (عمان : دار اليازوري ، ٢٠١٩م).

١٢. علي جبار الشمري ، الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة (القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، ٢٠١٠ م) .

١٣. سليمان صالح ، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية (عمان ، دار حنين للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥م).

١٤. راسم محمد الجمال ، العلاقات العامة الدولية والاتصال بين الثقافات (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٩ م) .