أطر معالجة الأزمات المجتمعية فى الخطاب الصحفى

دراسة تحليلية مقارنة لعينة من الصحف الحزبية والخاصة

د. غاده عبد التواب اليمانى

أستاذ الصحافة المساعد بقسم الإعلام
بكلية الآداب - جامعة طنطا

لقد استحوذ موضوع الاتصال وقت الأزمات حيزاً لا بأس به فى أدبيات الإعلام والعلاقات العامة والإدارة ،وتأتى أهمية الاتصال وقت الأزمات من العديد من المنطلقات ،حيث أصبحت ظاهرة الأزمات جزء أساسى من حياة المجتمعات المعاصرة ،ولم يعد باستطاعة المؤسسات الإعلامية العامة والخاصة السيطرة على حركة المعلومات المتعلقة بالأزمات المجتمعية، بسبب ما فرضه واقع نظم الاتصال المجتمعية التقليدية والحديثة من تحديات ،هذا الواقع إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح فقد يؤثر على صورة وسمعة المؤسسة ،حيث يتسم الظرف الاتصالى للأزمة بالعديد من السمات لعل من أهمها الحاجة للمعلومات من قبل الجماهير حول الأزمة. ففى أوقات الأزمات عادة ما يصعب التحكم فى حركة المعلومات ويكثر نقل المعلومات غير الصحيحة وتكثر الإشاعات ،لذا يمكن للمؤسسات الإعلامية أن تلعب دورا حيوياً فى تخفيف قلق الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة، من خلال توضيح موقفها من الأزمة والسيطرة على الإشاعات، والتأثير على موقف الأفراد والرأى العام[1]

وعلى الرغم من أن إعلام الأزمات يعد أحد المجالات البحثية التى نالت اهتمام الباحثين والمتخصصين الإعلاميين فى الجامعات ومراكز البحوث الأوربية والأمريكية منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن وتبلورت مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية ،إلا أن الدراسات العربية فى مجال علاقة الإعلام بالأزمات المجتمعية لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد الثمانينيات من القرن الماضى. ولقد ساعدت الجهود العلمية لدراسة ظاهرة الأزمات فى تطوير تعامل المؤسسات مع الأزمات بطريقة تخفف من الضرر الذى قد يصيبها إذا أحسنت إدارتها سلوكياً واتصالياً مع جماهيرها المستهدفة[2]

وتعد الصحف بجميع مستوياتها إحدى المؤسسات المجتمعية التى تؤدى دورا لا يمكن تجاهله أو الاستغناء عنه أو تهميشه بالنسبة لكافة المجتمعات ،وتأتى الصحافة فى مقدمة وسائل الإعلام التى تلعب دورا كبيراً فى تزويد الجمهور وصانعى القرارات بالمعارف والمعلومات حول الأحداث والأزمات والقضايا المختلفة، ومن ثم تلعب دورا فعالا فى تشكيل معارف واتجاهات الجماهير نحو القضايا المختلفة وترتيب أولويات الجماهير بالنسبة لتلك القضايا ،ويرتكز دور الصحف فى خلق الوعى على المستوى الفردى والمستوى الاجتماعى رصد ومراقبة الأزمات .

ولا يستطيع أحد أن ينكر أهمية وحيوية وخطورة الدور الذى تقوم به الصحف فى حياة الأفراد ،وبخاصة فى وقتنا الحاضر الذى تطورت فيه الصحف تطورا مذهلا ،واتسعت قدراتها على إنتاج ونشر المعلومات ،وازداد تأثيرها فى القراء التى تعتمد

عليها فى تلبية حاجاتها المعرفية والمعلوماتية. وفى ضوء متغيرات العصر ومع التقدم الهائل للتقنيات المتاحة للصحف كميا وكيفيا زادت وتضاعفت الوظائف المرتقبة منه ومخرجاته الجاد منها والخفيف، كما زاد اعتماد القراء على بعضها لتلبية كثير من احتياجاتهم وإشباع رغباتهم حتى صارت فى وقتنا الحالى جزءاً من حياة المواطن، أيا كانت خصائصه أو قدراته أو مستواه الاقتصادى والاجتماعى.

ومثلما يلجأ الأفراد بمختلف مستوياتهم الثقافية وانتماءاتهم السياسية إلى الصحف فى شتى شؤون حياتهم،فإنهم يلجئون إليها بشكل أكثر كثافة وأشد قوة فى زمن الأزمات حينما يحدث خلل مفاجئ يضطرب معه الحياة الروتينية ،وتتلاحق الأحداث وتتشابك وتتعقد حتى تخرج عن السيطرة وتتطور إلى تهديد مباشر للمجتمع أو النظام السياسى الذى تعصف به.

فى هذه الأثناء تنشد الجماهير الحقيقة وتتلمس سير الأحداث،وتبحث عن مصدر الأزمة وموردها ،ويفترض فى الصحف ووسائل الإعلام عامة باعتبارها وسيطا قويا ومؤهلا أن يكون لها دور استراتيجى فى معالجة الوضع واحتوائه على جميع المستويات ،سواء فى توفير البيانات والمعلومات بالقدر الكافى الذى يمكن الجماهير من تكوين تصور أقرب ما يكون للحقيقة عن الأزمة،أم فى وضع خطة واضحة للمحافظة عن الهدوء وعدم إثارة الهلع والذعر لدى الأفراد،أم فى التنسيق بينها وبين الجهات الأمنية ،أم فى التصدى للشائعات التى تجد تربة خصبة لها وسط الفوضى والبلبلة فتزيد الأمور تعقيدا، وسواء لأن الفرد أثناء الأزمة يكون أكثر تعرضا للاختراق بسبب القلق والتوجس ،أم فى رأب الصدع الذى يحدث فى العلاقات الاجتماعية بالحفاظ على الوفاق الوطنى من خلال تقديم طرح معتدل ومتناسق فى مواجهة مظاهر التعصب والطائفية ودعاة الفتنة(٢)

وعلى الجانب الآخر يرى البعض أنه قد تؤدى وسائل الإعلام دورا سلبيا فى معالجة الأزمة عن طريق التعتيم الإعلامى القائم على التجاهل التام للأخبار وعدم إعلام جمهور الأزمة بها ،حيث يتم هذا التجاهل بصورتين هما: تجاهل وتعتيم كلى ويتم بعزل جمهور الأزمة عن أحداثها عزلا تاما وتجاهل وتعتيم جزئى ويتم بإعلام أحد أطراف الأزمة وتجاهل الطرف الآخر. وقد عُرف تاريخياً أن النشر السلبى للمؤسسات الصحفية فى حالة الأزمات يؤثر سلباً على سمعة المؤسسة وصورتها .

أن الظروف السياسية التى مرت بها مصر خلال الفترة التى أعقبت ثورة يناير 2011 تسببت فى تراكمات لا حصر لها أدت فى النهاية إلى انفجار العديد من الأزمات المجتمعية وتفاقمها،وما تبعته من غياب الأمن وعدم الاستقرار السياسى والاقتصادى وتراجع حجم الحركة السياحية والاستثمار المحلى والأجنبى بالتالى تراجع العائدات وانحسار الاستثمار الأجنبى بسبب الظروف الأمنية ،الإضافة إلى تراجع حجم الصادرات المصرية للخارج وتوقف العديد من المصانع عن العمل بسبب المظاهرات والمطالب الفئوية ،انعدام الأمن وأزمات النقل والمواصلات ،من ثم الإنتاج والعمالة ولنمو....ألخ ،بالتالى فقدت مصر جزءا كبيرا من مواردها الدولارية ،وكثير من الأزمات المجتمعية تعطى جميعها مؤشرا قويا على حالات عدم الاستقرار السياسى والأمنى والاقتصادى فى مصر،حيث شهد عدد من الميادين والشوارع فى مصر وعلى رأسها ميدان التحرير وميدان القائد إبراهيم بالإسكندرية اشتباكات احتجاجا لتفاقم تلك المشكلات.

وتعيش مصر الآن حالة من التعقيد فى جميع المجالات،وهو تعقد غالبا ما ينتج الكثير من الأزمات ابتداء من الأزمة السياسية مرورا بالأزمات الاقتصادية والعسكرية والأمنية والثقافية والدينية والقضائية والأخلاقية وصولا إلى الأزمة الإعلامية ،فالأزمات طالت كل المجالات الحياتية. نظرا لكثرة الأزمات وتنوعها وتصاعد حدتها تبرز أهمية الدور الذى تقوم به الصحف فى مصاحبة الأزمات ،سواء من حيث دورها فى إحداثها أو لمساهمة فى حلها .

وتمثل الأزمات المجتمعية التحدى الأول الذى تواجهه مصر اليوم وتتصاعد حدتها يوما بعد الآخر، إذ تعيش ومنذ اندلاع الثورة فى ظل صراعات عديدة، وتزايد انعدام المساواة، والتأزم الاجتماعى على النحو الذى يهدد ما إتاحته التحولات الديمقراطية من احترام لمبادئ حقوق الإنسان، تلك المبادئ التى تعبر عن استحقاق جميع الناس للترتيبات الاجتماعية التى تحميهم من الانتهاكات وأوجه الحرمان، لإفرازها العديد من المشكلات الاجتماعية والأخلاقية والنفسية والدينية المرتبطة بها.

وتتباين الرؤى حول أهمية وحدود الدور الذى تلعبه الصحف المصرية بين المحتفين بها ،والناقدين لها بشدة ،بينما الحقيقة تقع بين هذا وذاك،فإن كانت الصحف بشقيها التقليدى

والحديث تمثل فاعلا محوريا فى صياغة عالم اليوم،فإنها يمكن أن تلعب دورا توعويا وتربويا مهما فى خلق وعى بالأزمات المجتمعية التى شهدتها مصر فى الآونة الأخيرة من خلال الأخبار والشرح والتفسيرأو الميل إلى تغطيتها بطريقة درامية إثاريه يغلب عليها التسطيح وتغييب وعى الأفراد. إن الاختيار بين هذين النمطين هو الذى يجعل الإعلام يتوقع ضمن الفاعلين الساعين إلى تجاوز الأزمات أو أولئك الباحثين عن تضخيمها واستثمارها فى الحصول على عائدات آنية.

وفى إطار التنافس بين الصحف المختلفة الانتماءات والأيديولوجيات والسعى لاستقطاب جماهير القراء المتعطشة للمعرفة أثناء الأزمات المجتمعية ،فإن الصحف تسعى بدأب للإنفراد والخبطات الإعلامية غير المسبوقة ،فى ظل امتلاكها للقدرة التكنولوجية التى جعلت هناك تدفقا أكبر للمعلومات من خلال الأقمار الصناعية القادرة على تخطى الحدود القومية والقيود الحكومية.

مراجعة الدراسات السابقة:

تم رصد العديد من الدراسات المرتبطة بالدراسة الحالية ويمكن عرضها من الأحدث للأقدم وفقا لمحورين هما:

أولا: دراسات عن دور الصحف فى إدارة الأزمات المجتمعية:

١- **دراسة نجوى الينداري** بعنوان معالجة الصحف المصرية لأزمة أنفلونزا الطيور - دراسة تطبيقية (2012)استهدفت الدراسة التعرف على كيفية معالجة الصحف المصرية للأزمات الاقتصادية والصحية فى مصر ،من خلال تحليل عينة من الصحف المصرية خلال فترة الدراسة باستخدام نظرية الأطر، تنتمى الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية ،واستخدمت المنهج المقارن وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها أن المعالجة الإخبارية للأزمات الصحية تتسم بعدة مراحل وتتغير عبر الوقت،وتتأثر بدورة الاهتمام الإعلامى التى تبدأ من ظهور القضية وتعريفها ثم الصراع ثم التوازن أو الحل(٤)

٢- **دراسة فتحى حسنى أحمد عامر** (2010)بعنوان معالجة الصحافة المصرية لأزمات العشوائيات وقضاياهم فى ضوء نظرية المسئولية الاجتماعية - دراسة تحليلية مقارنة بالتطبيق على صحف الأهرام -المصرى اليوم -الأهالى،تكمن أهمية دراسة معالجة الصحافة لقضايا العشوائيات على اعتبار أن هذه المناطق جزء لا يتجزأ من نسيج الشعب المصرى والتى تسبب أضرارا كبيرة بالمجتمع ككل،حيث تعتبر قضية العشوائيات من أهم القضايا التى تواجه المجتمع المصرى بسبب ما ينتج عنها من مشاكل اجتماعية وأمنية، لذلك تحددت مشكلة الدراسة فى التعرف على مدى التزام الصحافة المصرية على اختلاف أشكال ملكيتها بمسئوليتها الاجتماعية فى معالجة قضايا العشوائيات، اعتمدت الدراسة فى إطارها النظرى على نظرية المسئولية الاجتماعية. ومن أهم النتائج جاءت صحيفة الأهالى فى المرتبة الأولى من حيث استخدام الأشكال التحريرية فى معالجتها لقضايا الدراسة تليها صحيفة المصرى إلـ ومن ثم الأهرام ،كما جاءت صحيفة المصرى اليوم فى مقدمة صحف الدراسة التزاماً بالمسئولية الاجتماعية تليها الأهالى ثم الأهرام ،فضلا عن تراجع التزام صحف الدراسة بالمسئولية الاجتماعية فى الاهتمام نشر قضايا العشوائيات فى مختلف محافظات مصر، حيث زاد الاهتمام بنشر القضايا فى القاهرة الكبرى بينما قل الاهتمام فى المحافظات الأخرى، وجاءت صحيفة المصرى اليوم الأكثر التزاما بالمسئولية الاجتماعية فى ذلك حيث كان أهتماها بنشر موضوعات العشوائيات فى مختلف ربوع مصر(٥)

٣- **دراسة ندية القاضى** بعنوان الخطاب التنموى للأزمات المرتبطة بالمرأة المعيلة لأسر فى العشوائيات فى الصحافة المصرية (،(2010تحددت المشكلة البحثية فى رصد وتحليل أبعاد الخطاب الصحفى إزاء قضايا المرأة المعيلة للأسر فى العشوائيات، ومقارنة ذا الخطاب فى صحف الأهرام القومية، الوفد الحزبية ونهضة مصر الخاصة، وذلك خلال عام ٢٠٠٩، وفى هذا الإطار تتحدد أبعاد المشكلة فى الكشف عن توجهات وملامح ومكونات ذا الخطاب لكل صحيفة وبالتالى الخطابات الصحفة المتضمنة فيها، ومقارنة توجهات كل صحفية حيال قضايا المرأة المعيلة لأسر فى العشوائيات باختلاف سياستها الإعلامية، تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التى تستهدف وصف وتحليل خطاب الصحف محل الدراسة، واعتمدت الدراسة على منهجى المسح الإعلامى والمقارن ومن أهم نتائج الدراسة جاءت المادة الإخبارية فى المرتبة الأولى بين الأشكال الصحفية التى استخدمتها الأهرام فى معالجتها لقضايا المرأة المعيلة لأسر فى العشوائيات، وأكد الخطاب الصحفى للأهرام على أن التمكين الاقتصادى للمرأة والحل الأمثل لجميع قضايا المرأة المعيلة، وسيؤدى حتما إلى تحسين مستوى الأسرة الاجتماعى والاقتصادى بفرض تفعيل

مشاركتها فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما أشارت نتائج التحليل الكمى إلى انخفاض حجم تناول قضايا المرأة المعيلة لأسر فى العشوائيات فى صحف الأهرام والوفد ونهضة مصر(٦)

٤- **دراسة أمل محمد خطاب** بعنوان أطر وسمات تقديم العشوائيات فى الصحافة المصرية - دراسة حالة لأزمة عشوائيات الهجانة فى صحف الأهرام والوفد والأهالى والمصرى اليوم ،(2010) تحددت مشكلة الدراسة فى سعيها إلى رصد سمات تقديم العشوائيات بالصحافة المصرية من خلال تحليل أطر معالجة أزمة ارتبطت بحدث، وهو حدث الصدام المسلح بين أفراد الشعب من ساكنى عشوائيات الهجانه وبين قوات الأمن المصرى وبالتطبيق على صحف الأهرام والوفد والأهالى والمصرى اليوم ،تعد الدراسة وصفية تحليلية مقارنة تستهدف توصيف سمات وخصائص التناول الصحفى لظاهر العشوائيات، واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح والمنهج المقارن ،أثبتت الدراسة وجود توافقاً فى حجم اهتمام خطاب كل من صحيفتى الأهرام والمصرى اليوم فى تقديم العشوائيات ،ووجود توافق فى حجم الاهتمام الممنوح للعشوائيات فى خطاب كل من صحيفتى الوفد والاهالى، وهذا التوافق فى حجم الاهتمام الممنوح ربما يرجع إلى خصائص متشابهة فى كلا الخطابين جعلت كل منهما يعنى بتقديم القضية ويمنحها اهتماما ،كما تحددت سمات وخصائص تقديم وتأطير العشوائيات بجريدة الأهرام فى التأكيد على وجود أزمة فعلية بوجود العشوائيات فى مصر بما تشكلها من خطرا كبيرا على سلامة الأمن الاجتماعى والصحى والبيئى (٧)

٥- **دراسة أسامة عبد الرحيم على** بعنوان الخطاب الصحفى فى الأزمات الاقتصادية - دراسة حالة لأزمة الخبز ،(2009)2008 استهدفت الدراسة رصد وتحليل خطاب صحف الأهرام والوفد والمصرى اليوم نحو أزمة الخبز 2008وانتمت هذه الدراسة للدراسات الوصفية التحليلية التى اعتمدت على منهج المسح ومنهج دراسة الحالة من خلال الاعتماد على مجموعة من أدوات تحليل الخطاب الصحفى وهى مسارات البرهنة والقوى الفاعلة وتحليل الأطر المرجعية على عينة من صحف (الأهرام ،الوفد ،المصرى اليوم). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها اهتمام صحيفة الوفد بنشر مقالات عن أزمة الخبز أكثر من صحيفة الأهرام والمصرى اليوم. كما اهتمت صحيفة الأهرام بطرح حلول للأزمة تتناول أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والقانونية فى حين جاءت الحلول السياسية للأزمة فى مرتبة متأخرة. وركزت صحيفة الوفد على إبراز مظاهر الأزمة وطوابير الخبز وما حدث فيها من قتال ومعاناة المواطنين أكثر من اهتمامها بتقديم حلول متعمقة للأزمة ،فى حين اهتمت صحيفة المصرى اليوم بتقديم الحلول السياسية فقط لأزمة الخبز ولم تطرق إلى الحلول الأخرى وقامت بالربط بين حل أزمة الخبز وإقالة الحكومة والتغير والإصلاح(٨)

٦- **دراسة** Hong,T بعنوان التحكم فى المعلومات وقت الأزمات تغطية السارس فى صحف الصين ومصادر الانترنت ،(2007)استهدفت الدراسة المقارنة بين تغطية الصحف الصينية وشبكة الانترنت لأزمة السارس، واستخدمت تحليل المضمون على 727قصة خبرية عن السارس على شبكة الانترنت وعينة من الصحف القومية والإقليمية الصينية ،توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها تناولت الأخبار أزمة السارس من خلال عدة اطر رئيسية هى (الخطورة الصحية، الاهتمام الإنسانى، الإطار الاقتصادى، انتساب المسؤولية، الابتكار). واستخدمت الصحف القومية إطار الخطورة الصحية أكثر من الصحف الإقليمية فى حين اعتمدت شبكة الانترنت على الإطار الاقتصادى أكثر من الصحف ،وأوصت بإمكانية استخدام الانترنت كوسيلة لتخفيف الأمراض المعدية من خلال النشر السريع والصحيح للمعلومات(٩)

٧- **دراسة ابراهيم محمد فرج** (2006)عن دور وسائل الإعلام المقروءة فى إدارة الأزمات -أزمة تفجيرات دهب نموذجا ،استهدفت الدراسة التعرف على دور وسائل الإعلام فى تناول إحداث تفجيرات دهب كمصادر للمعرفة والمعلومات ،وكذا الكشف عن العوامل المؤثرة فى التماس المعلومات والتأثيرات التى تحدث للشباب الجامعى من متابعته للأزمة ،وقع الاختيار على عينة قوامها 400 طالب من جامعة المنصورة. استخدمت الدراسة استمارة استبيان ،خرجت الدراسة بالعديد من الدلالات والاستنتاجات من أهمها ارتفاع نسبة متابعة الشباب الجامعى عينة الدراسة لأحداث تفجيرات دهب ،فضلا عن تعدد العوامل المؤثرة على الشباب الجامعى فى التماسهم للمعلومات بشأن موضوع الدراسة ،والتى تمثلت فى أربعة عوامل (إشباع حاجات أساسية- توظيف المعلومات لخدمة

أهداف معينة - سمات شخصية - الحاجة للتنويع) ،وأوصت الدراسة بضرورة وجود تغطية فورية للحدث لحظة وقوعه مع عرض كامل وكافى للأحداث(١٠)

٨- **دراسة خالد صلاح الدين** (2004)عن اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة المصادرالإعلامية الإخبارية للأزمات العربية فى إطار مدخل إدارة الصراع ،قام الباحث برصد قياس إتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة المصادر الإخبارية العربية للصراعات والأزمات التى تمس الأنظمة والشعوب ،وذلك على مستوى الأزمات العربية بصفة عامة ،وأزمتى العراق ما بعد الحرب والجدار الفاصل فى الأراضى المحتلة بصفة خاصة، كشفت النتائج البحثية عن أن أفراد الصفوة المصرية يعتقدون أن المصادر الإخبارية قد دلت على توظيف نظرية المؤامرة كإطار تفسيرى لأزمتى العراق والجدار الفاصل ،أى عزو المسئولية عن هاتين الأزمتين إلى أسباب خارجية ،دون التركيز على الأسباب الداخلية المرتبطة بالتداعى العراقى والفلسطينى، فضلا عن تفكك الأزمة العربية وتراجعها عن الدولية(١١)

٩- **دراسة قدرى عبد الحميد** (2003)حول دور الصحف فى إدارة الأزمات- دراسة حالة على حادث الأقصر الإرهابى، تنتمى الدراسة إلى الدراسات الوصفية ،وأستهدفت الوقوف على دور الصحف المصرية المختلفة فى إدارتها للحوادث الإرهابية تطبيقا على حادث الأقصر،قام الباحث برصد السمات الاتصالية الخاصة بإدارة الصحف المصرية لحادث الأقصر وأشارت النتائج إلى أن الصحف محل الدراسة قد طرحت إطار للمسئولية يتمثل فى إلقاء تبعية الحادث على عاتق الجماعات المتطرفة .أما إطار الأسباب فقد تمثل فى القصور الأمنى ،وكذا غلبة الطابع السياسى على الخطاب الإعلامى للصحف المصرية فى إداراتها لتلك الأزمة (١٢)

١٠- **دراسة** Christen .M. Rodrrgu (2002) عن التغطية الصحفية لأزمة الهجوم الإرهابى على مقر البنتاجون ،سعت الدراسة إلى التعرف على الآليات التى توظفها جريدة لوس انجلوس تايمز فى إدارة أزمة تفجير مركز التجارة العالمى والهجوم على مركز البنتاجون فى الحادى عشر من سبتمبر عام ،2001وقد أظهرت النتائج اهتمام الجريدة موضع الدراسة اهتماماً بالغاً بالجانب المأسوى للحادث وإثارة المشاعر الإنسانية ،دون تقديم معلومات تفسر سياق الحادث ودوافعه كما لم تبرز الجريدة وبشكل كاف السمات السياسية والمشارب الجغرافية لمنفذى الهجوم خاصة أن المجتمع الأوربى لم يتمتع بخبرات بشأن الأعمال الانتحارية(١٣)

١١- **دراسة مها الطرابيشى** (2001)عن دور الصحف المصرية فى معالجتها للأزمات الطارئة -دراسة حالة على حدوث سقوط الطائرة المصرية ،استهدفت الدراسة التعرف على دور الصحافة المصرية فى التصدى للأزمات ،خاصة وقت الأزمات ذات الطابع المحلى والدولى. تمثلت عينة الدراسة فى 375 مفردة ممن تزيد أعمارهم عن 15سنة. كشفت نتائج الدراسة عن زيادة اعتماد الجمهور المصرى على وسائل الإعلام المصرية فى الحصول على معلومات عن حادث سقوط الطائرة المصرية مقارنة بوسائل الإعلام الأجنبية. استخدمت الباحثة الأسلوب المقارن فى المعالجة بين وسائل الإعلام المحلية والأجنبية .كما كشفت النتائج عن وجود علاقة بين نوعية التأثيرات وبين درجة الاعتماد على الصحف فى معالجة موضوع الدراسة لدى الجمهور المصرى(١٤)

١٢- **دراسة السيد بهنسى حسن** (2000)حول دور الصحف ووسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات السياسية والتعديلات الدستورية فى إمداد الأفراد بالمعلومات ،استهدفت الدراسة الكشف عن شدة ثقة الجمهور المتلقى فى الصحف ووسائل الإعلام الأخرى ،والعلاقة بين هذه الثقة وشدة التعرض لمضامينها. طبقت الدراسة على 400 مبحوثا من طلاب جامعات القاهرة وطنطا والمنيا والإسكندرية ،تنتمى الدراسة إلى الدراسات الوصفية،واستهدفت التعرف على درجة تعرض الأفراد لوسائل الإعلام المختلفة كالإذاعة والصحف والتليفزيون والفضائيات والإنترنت فى أوقات الأزمات والاضطرابات، وخلصت إلى عدة نتائج أبرزها تقدم وسائل الإعلام المصرية من حيث تعرض الشباب لها كمصادر للمعلومات وبفارق ملحوظ عن وسائل الإعلام العربية والأجنبية ،ومجئ التليفزيون ثم الصحف المصرية ثم الإذاعات المصرية فى مقدمة وسائل/ الإعلام التى يعتمد عليها الجمهور موضع الدراسة أثناء الأزمات ،ووجود درجة عالية من الاقتران بين درجة ثقة الجمهور فى وسائل الإعلام المصرية ودرجة اعتماده عليها، ووجود عوامل مؤثرة فى شدة الاعتماد على وسائل الإعلام تتمثل فى عدم توافر وسائل بديلة واعتياد الجمهور على التعرض لتلك الوسائل ،واستخدام المعلومات فى إدراك الحقائق

وتشكيل التوقعات والرغبة فى الاطمئنان(١٥)

ثانيا: دراسات استخدمت مدخل الأطر الإعلامية:

١- دراسة سارة المغربى (2012)بعنوان أطر تقديم العالم العربى فى المجلات الغربية خلال 2011.استهدفت الدراسة التعرف على الأطر التى يتم من خلالها تقديم العالم العربى فى المجلات الغربية ومقارنتها بعضها البعض.تمثلت عينة الدراسة فى ثلاثة مجلات أمريكية وبريطانية وألمانية.توصلت الدراسة إلى أن صحف العينة تتوقع مستقبل العالم العربى فى إطار سلبى ولم تتناول إلا فى إطارين إيجابيين لمستقبل العالم العربى بعد الثورات وهما أطر الانتعاش الاقتصادى وإطار الاستقرار(١٦)

٢- دراسة ماجدة سليمان محمد المرضى (2010)بعنوان قضايا الفقراء فى خطاب الصحف المصرية -دراسة تحليلية مقارنة لصحف أخبار اليوم والمصرى اليوم والأهالى.اهتمت الدراسة برصد وتصنيف وتحليل وتفسير أطر الخطاب الصحفى المصرى فى ثلاثة صحف.تنتمى الدراسة إلى نوعة البحوث الوصفية وقد تم إجراء دراسة تحليلية من خلال استخدام منهج المسح الإعلامى لمسح خطاب صحف الدراسة إزاء قضايا الفقر والفقراء، بالإضافة إلى استخدام المنهج المقارن للمقارنة بين سمات ومكونات الخطاب سواء داخل كل صحيفة على حدة والمقارنة بين الصحف المدروسة.اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الكيفى باعتباره الأكثر ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة مع الاستعانة ببعض المؤشرات الكمية وذلك للتدليل على صحة نتائج التحليل الكيفى.وكانت من أهم نتائج الدراسة غلب على خطاب الصحف الدراسة طابع التغطية السطحية والبعد عن التغطية المتعمقة لقضية على قدر كبير من الأهمية كقضية الفقر.واعتمد خطاب الصحافة المصرية وبنسبة كبيرة على إستراتيجية التوصيف.بعيداً عن مناقشة الأسباب وبلورة الحلول بشكل متعمق وطرح الرؤى المستقبلية فضلا عن اتمام خطاب الصحافة المصرية باستهلاك المشكلات أكثر من مواجهتها وبالتالى وقفت الصحف فى معالجتها لقضايا الفقر عند القيام بدور الناشر بعيداً عن إثارة الجدل واتخاذ المواقف(١٧)

٣- دراسة سامى السعيد النجار (2010)بعنوان اتجاهات الشباب نحو معالجة الصحافة المصرية لقضايا الحضر.استند البحث فى إطاره النظرى إلى نظرية الأطر الخبرية فى مستواها الأول الذى يتعلق بأطر الأفراد التى تتمثل فى الأسس المخزنة عقليا عن الأحداث والقضايا المقدمة ويستخدمها الأفراد كمرجعية تساعد فى عملية تمثيل المعلومات واسترجاعها وهى نتيجة للأطر الإعلامية التى قدمت من خلالها وسائل الإعلام هذه الأحداث والقضايا للجمهور.يقع هذا البحث ضمن البحوث الوصفية التحليلية، واعتمد البحث على عينة تتكون من ٢٠٠ مفردة من الشباب الجامعى فى المرحلة العمرية من ١٨ – 30سنة فى إطار عمدى .وتمثل الإطار المكانى الذى تم سحب مفردات العينة منه فى مدينة المنصورة. وتم جمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية المقننة. اتضح من الدراسة حرص الأفراد على قراءة الصحف المطبوعة. وجاءت دوافع التعرف على الأحداث الجارية فى مصر والعالم، والحصول على المعلومات عن الأحداث والقضايا المختلفة، وزيادة المعارف الثقافية فى مقدمة الدوافع الأكثر أهمية لدى المبحوثين فيما يتعلق بدوافع التعرض للصحف المطبوعة. احتلت الموضوعات السياسية المرتبة الأولى فى قائمة الموضوعات المفضلة (١٨)

٤- دراسة مؤمن جبر عبد الشافى بعنوان تأثير الإطار الإعلامى فى معالجة الصحف المحلية المصرية لأزمات المجتمع المحلى.(2009)استهدفت الدراسة التعرف على تأثير الإطار الإعلامى فى معالجة الصحف المحلية لأزمات المجتمع المحلى والكشف عن طبيعة الأطر الإعلامية التى تقدم من خلالها الصحف المضمون الصحفى المتعلق بهذه الأزمات، اعتمدت على منهجى المسح بالعينة والمقارن، كما استخدمت الاستبيان وتحليل المضمون كأدوات لجمع البيانات، وأجريت الدراسة على عينة من القائمين بالاتصال فى الصحف المصرية قوامها 161 مفردة، وعينة من الصحف المصرية بلغت 17صحيفة فى الفترة من .(2008 -1993وتوصلت إلى مجموعة من النتائج منها اختلاف الصحف المحلية المصرية فى تناول المراحل المختلفة لأزمات المجتمع داخل إطار المعالجة الصحفية الخاصة بكل أزمة فجاءت مرحلة ذروة الأزمة فى الترتيب الأول، تليها مرحلة بداية الأزمة فى الترتيب الثانى، ثم مرحلة تطور وتصاعد الأزمة، ثم مرحلة ضعف وانتهاء الأزمة، وأخيرا جاءت مرحلة ما قبل الأزمة ومرحلة ما بعدها فى الترتيب الخامس والسادس .كما تباينت الصحف المحلية المصرية فى تناول الجوانب المختلفة لأزمات المجتمع المحلى داخل إطار المعالجة الصحفية

الخاصة بكل أزمة حيث برز الاهتمام بعرض أسباب الأزمة، تلاه التركيز على الحلول المقترحة، ثم النتائج المترتبة على الأزمة، فالاهتمام بعرض الخسائر المادية ثم المعنوية، فطرح الآراء المختلفة حول الأزمة، وأخيراً التركيز على الخسائر البشرية(١٩)

٥- دراسة sirianni, Erin بعنوان منظور الصحة العامة فى التغطية الصحفية لمشاكل الزئبق. (2005)استهدفت الدراسة فحص الحقائق المقدمة عن الصحة العامة وعوامل الخطر والعواقب المالية والرعاية والعلاج المقدمة من خلال الصحف والتى تمكن المستهلكين من إتخاذ قرارات مستنيرة حول سلوكياتهم الصحية فيما يتعلق بمشاكل الزئبق بالإضافة إلى فحص أطر التغطية والحقائق الصحية المقدمة عن طريق تحليل مضمون 188قصة فى 33صحيفة إخبارية يومية بالولايات المتحدة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تناول القصص الإخبارية قضية الزئبق فى سياق متعمق للمعلومات الصحية .كما أتت قصص الزئبق فى كثير من الأحيان ضمن إطار القضايا كأحداث فضلا عن أنه أبرزت التغطية الإخبارية للقصص الزئبق وجهة نظر السياسة الصحية العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية(٢٠)

٦- دراسة Wilson Code,C.Dorman,C. Ahmed,N. Heber,P. Graham,I بعنوان الأخبار عن المخاطر الصحية النظرية بواسطة الإعلام: تقرير الصحف الكندية عن مخاطر نقل الدم المحتملة لمرضى كروتزفيلد جاكوب (2004)استهدف الدراسة التعرف على دور الصحف الكندية فى الإخبار عن المخاطر النظرية لنقل الدم لمرضى كورتزفيلد وعلاقتها بصناعة القرار السياسى اتجاه الأزمة وذلك من خلال فحص أطر قواعد البيانات للمقالات المنشورة فى 6صحف يومية كندية بين 1990 ,. 1999توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها تزايد دور الصحف فى الإسراع من القرار السياسى فيما يتعلق بالإجراءات المتعلقة بالأزمة على عدة أصعدة.خاصة عند اعتمادها أراء الخبراء والمتخصصين فيما يتعلق بالأزمة(٢١)

٧- دراسة Xigen Li & Ralph Izard حول أوجه التشابه والاختلاف التغطية الصحفية لأحداث 11سبتمبر(2003) .استهدفت الدراسة المقارنة بين تغطية وسائل الإعلام الأمريكية لأحداث 11سبتمبر، واستخدمت الدراسة تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات من عينة تمثلت فى ثمانى صحف أمريكية وخمس شبكات تليفزيونية، وتضمنت عينة التحليل 355خبرا و ١١٧ قصة خبرية، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك فروق بين أطر تغطية كل من الصحف وشبكات التليفزيون للأزمة حيث كانت أكثر الأطر استخداما فى الصحف هى :- الإطار السياسى، الإطار الاقتصادى ثم إطار الكارثة ,وأن هناك فرق ملحوظ بين وسائل الإعلام فيما يتعلق بمخاطبة الاهتمامات الإنسانية للأفراد عن الأزمة وكيفية التعامل معها، حيث كان التليفزيون أكثر اهتماماً بها من الصحف(٢٢)

٨- دراسة دينا يحيى بعنوان تأثير أبعاد الإطار الإعلامى للصحف المصرية على معالجة قضايا الرأى العام - دراسة فى إطار نظرية تحليل الإطار الإعلامى ,(2003)استهدفت الدراسة التعرف على تأثير أبعاد وسمات الإطار الإعلامى للصحف المصرية على معالجة قضايا الرأى العام وهى (غزو العراق، تحرير سعر الصرف، سارس) فى إطار اختلاف الدور الذى تقوم به كل من الصحف القومية والحزبية إزاء هذه القضايا، وينتمى هذا البحث إلى الدراسات الوصفية التحليلية الاستدلالية مستخدما تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات من صحيفتى الأهرام والوفد .وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها تباين جريدتا الأهرام والوفد فى الاهتمام بتغطية القضايا الفرعية لموضوع فيروس سارس. وتركيز جريدة الوفد على الإطار الخاص بإثارة المخاوف لذلك ركزت فى تناولها على تصاعد الحالة، واستمرار المخاوف والفزع، وتزايد نسبة الإصابة مع تدعيم ذالك بتكرار مفردات لغوية تحمل مضمون الضخامة مثل (تفشى الوباء، اجتياح عدد كبير من بلدان العالم،الفيروس الغامض، استمرار خطر سارس).كما عكست طريقة التناول الصحفى فى الأهرام استهدافها للتهدئة بشكل عام حتى مع تناولها لإحصائيات الإصابة والوفاة فى دول عديدة حيث قدمت ذلك محاط بإطار آخر خاص بتناول الإجراءات الوقائية ومحاولة اكتشاف أسباب المرض وبعض أنماط التكيف مع الوضع الحالى وتفادى التعرض للإصابة(٢٣)

تعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر إلى الدراسات العربية نجد أن بعضها تطرق لأزمات اجتماعية وسياسية وصحية تختلف عن الأزمات الراهنة فى المجتمع المصرى والتى تعنى الدراسة الحالية بتناولها,وأيضا حقبة زمنية مختلفة وأيضا عينة بنسبة مختلفة عن ما تتضمنه،كما أسفرت مراجعة التراث العلمى العربى عن تركيز

الدراسات العربية على تطبيق نظرية الأطر الإخبارية على قضايا محلية ودولية ،وأكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين قراءة الصحف ومدى إدراك الواقع، مما يوضح قدرة الكلمة المقروءة فى التأثير على الجمهور من خلال تأكيدها على بعض الصور النمطية لأشخاص بعينهم فى المجتمع يدرك من خلالها جمهور المتلقى أن الصور المقدمة ما هى إلا صور مطابقة للواقع ،مؤكدة على أن الصحف تلعب دورا مؤثرا لدى الجمهور وتساهم فى تشكيل الرأى العام إزاء الأزمات والقضايا العامة ،كما توصلت معظم الدراسات إلى أن الصحف أحد المصادر التى يستقى منها الأفراد معلوماتهم، وبالتالى تقوم بدور كبير فى نقل القيم والعادات وتعريف القارئ بالعالم الخارجى ،فهى بمثابة مادة خصبة لتقديم الحياة الاجتماعية وتساعد القراء على حل الأزمات و المشكلات إذا تم استغلالها الاستغلال الأمثل.

وبالنظر إلى الدراسات الأجنبية وبرغم وفرتها فى تناولها للأزمات إلا أنه يجب النظر إليها من زاويتين الأولى: أن هذه الدراسات طبقت فى مجتمعات مختلفة ،والثانية: أن هذه الدراسات لم تتطرق لأزمات الدراسة الحالية. كما أسفرت نتائج كثير من الأدبيات العلمية الأجنبية إلى أن الأيديولوجية السياسية كانت أكثر العوامل تأثيرا على التغطية الإعلامية للأحداث الخارجية،وذلك من خلال التأثير فى اتجاه التغطية والمصادر التى تعتمد عليها الوسائل فى استقاء الأخبار ،وكذلك فى أسلوب التناول ووصف الأحداث والمسميات المستخدمة فى توصيف الأحداث والأطراف الفاعلة فيها.

ولازالت الصحف الحزبية والخاصة لم تجر عليها دراسات كافية للتعرف على أسلوب معالجتها للقضايا المجتمعية المختلفة. وبوجه عام أفادت الباحثة من مداخل البحوث والدراسات السابقة وأدواتها ونتائجها فى صياغة وبلورة مشكلة الدراسة البحثية ووضع التساؤلات ،وأيضا فى الإجراءات المنهجية للبحث برمته ،بهدف الكشف عن أبعاد وسمات خطاب الصحف الحزبية والخاصة للأزمات الحالية، وأثر نمط ملكية الصحيفة وإدارتها على إطار المعالجة الإعلامية لهذه الأزمات، والعمل على شرح وتفسير النتائج مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

الدراسة الاستطلاعية :

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية شملت:

١- عينة من الصحف المصرية شملت كافة الأطياف (القومية والحزبية والخاصة) خلال الشهور التى سبقت تنفيذ الدراسة كما شملت الدراسات والبحوث الأكاديمية وخاصة الدراسات ذات الصلة بالأزمات ،وسعت الباحثة من وراء هذه الدراسة تحقيق الآتى:صياغة وبلورة مشكلة الدراسة بشكل أوضح،والتعمق فى مدخل الخطاب الصحفى وتحديد المحاور التى ستشملها الدراسة والمساعدة فى بناء استمارة تحليل المضمون .

٢- عمل مسح لأهم الأزمات الراهنة التى شهدها المجتمع المصرى فى الآونة الأخيرة من خلال متابعة الصحف الورقية ومواقع الصحف الاليكترونية المصرية،وأيضا وسائل الاتصال الأخرى مثل الفضائيات ومواقعها الالكترونية والمواقع الإخبارية والفيس بوك ومحطات الإذاعة وقنوات التليفزيون،وتم عرض أبرز هذه الأزمات على عدد من الأساتذة المحكمين والخبراء والمتخصصين فى مجال العلوم الاجتماعية والتربية والإعلام،وتم الاتفاق على الأزمات الخاضعة للتحليل فى الدراسة الحالية كأبرز الأزمات تواجدا فى المجتمع فى هذه الفترة.

المشكلة البحثية:

شهد المجتمع المصرى خلال العامين الماضيين بعد أحداث ثورة يناير 2011تحديداً، قدر ضخم من التحول فى الأحداث ورؤية مختلفة للمشهد السياسى وطرح قضايا جديدة، تجلت مظاهرها فى تفاقم العديد من الأزمات المجتمعية الاقتصادية والأمنية والأخلاقية زادت حدتها فى الآونة الأخيرة.

وهناك ثمة إشكالية بين التطورات والأحداث التى يشهدها المجتمع المصرى والصورة التى تقدمها الصحف المختلفة التوجهات والانتماءات عن الأزمات فى مصر ،فقد أدت أحداث سلبية عديدة ومتنوعة فى المجتمع المصرى إلى تشويه ضخم فى الأطر التى يتم بها تقديم تلك القضايا **ومن ثم يمكن تحديد إشكالية البحث** فى دراسة الخطابات الصحفية بشأن الأزمات المجتمعية فى مصر فى عينة من الصحف الحزبية والخاصة، وحجم وطبيعة الاهتمام بها ،مع رصد وتحليل ومقارنة أوجه الاتفاق أو الاختلاف فى المحددات المؤثرة فى صياغة الخطابات الحزبية والخاصة والأطر التى قدمت من خلالها

الأزمات وسمات القوى الفاعلة ومسارات البرهنة.وبما أنهما ليست كل منهما على حدة وحدة متجانسة واحدة فإنه ينبغى دراسة الاختلافات فى عرض الأطر فى أكثر من نموذج بين كل منهما .

حدود الدراسة:

من الضرورى توضيح حدود الدراسة الحالية والتى تهتم بتحليل الخطابات الصحفية لعينة من الصحف الحزبية والخاصة،فهى لا تبحث كل الصحف التى يقرأها المبحوثون لمتابعة الأزمات الراهنة وإنما تتناول صحف بعينها،حيث **تبين من واقع الدراسة الكشفية ومن خلال المقابلات الاستطلاعية** أنها أكثر الصحف معالجة للأزمات،علما بأن تلك المقابلات والتى تمت مع عشرات القراء كشفت عن أنه لا يوجد قارئ واحد يتعرض لقراءة جريدة واحدة بعينها ،وإنما يقرأ أكثر من جريدة أحيانا .ومن جهة ثانية روعى فى الاختيار الصحف الأكثر تفضيلا لدى الجمهور بعيدا عن الصحف القومية التى فقدت مقروئيتها وشعبيتها وفقا لمؤشرات نتائج الدراسة الكشفية ،بهدف المقارنة بين هذه الخطابات ،ومعرفة موقع كل منها على مؤشر تقييم تناولها للأزمات المجتمعية الحالية ،وعلى هذا الأساس فالدراسة تتحدد بالصحف الخاضعة للتحليل.

أهمية مشكلة الدراسة:

تبرز أهمية مشكلة البحث من خلال عدد من الاعتبارات أبرزها :

● **خطورة الأزمات الحياتية وقضايا الرأى العام فى المجتمع المصرى :** فمن المعروف أن مواجهة تفاقم هذه الأزمات من أبرز التحديات التى تواجه المجتمع المصرى ولاسيما بعد ثورة يناير ٢٠١١ ويمثل القضاء عليها الهدف الأول ضمن الأهداف التنموية فى مصر .

● **آنية الأحداث:** فلم تتناولها أدبيات سابقة مما يجعلها جديرة بالبحث والدراسة.

● **أهمية الإعلام فى المجتمع خاصة وقت الأزمات:** حيث يزداد دور الصحافة فى إدارة الأزمات والمواقف الصراعية داخل المجتمعات ويعتمد عليها الجمهور فى متابعة الصراع.

● **تزايد دور الإعلام الخاص والحزبى فى تشكيل الجدل حول القضايا المختلفة:** وصياغة الرأى العام حولها لاسيما فى ظل زيادة الاهتمام بمقالات الرأى وزيادة هامش الحرية المتاح فى طرح ومعالجة القضايا المجتمعية المختلفة، هذا فضلا عن تعدد الضغوط التى تواجه النظام الإعلامى المصرى مما يدفعه للتطوير على كافة المستويات، وبصفة خاصة فى ظل زيادة حدة المنافسة الإعلامية مع الأنظمة الإعلامية العربية، وحالة الحراك السياسى التى يشهدها المجتمع وتعدد القنوات المتاحة للجمهور وتزايد كثافة مشاهدة القنوات الفضائية ومواقع التواصل الاجتماعى على حساب الصحف الورقية .

● **تفاوت أولويات الاهتمام بالأزمات المجتمعية بين الجمهور القراء :** والتعرض للصحف المتباينة التوجهات ولاسيما أن الآراء التى يتبناها الخطاب الإعلامى لتلك الصحف لا تتفق فى كثير من الأحيان مع آراء وتوجهات جمهور القراء، كما أن السمة الغالبة لاتجاهات الرأى فى الصحف المختلفة هى الغياب الكامل للآراء الخلافية، سواء فيما بينها أو مع الرأى الرسمى حتى الآن، وفى ظل المنافسة الإعلامية التى يشهدها الإعلام المصرى، وفى ضوء الضغوط والتحديات التى يواجهها داخليا وخارجيا، وفى ظل ظهور القنوات الفضائية الخاصة الجديدة التى تولدت عن الثورة، والمواقع الالكترونية التى تتمتع بقدر أكبر من الحرية والجرأة فى طرح الموضوعات والتى تتنافس فى جذب الجمهور.

● **زيادة درجة الحرية فى طرح ومناقشة القضايا المختلفة:** لتتواكب مع الإعلام الخاص فى تلبية حاجات الجمهور،هذا فضلا عما أفرزته الصحف الجديدة المتولدة عن الثورة من تحريك للمياه الراكدة فى الإعلام الحكومى ،إضافة إلى التحولات التى يشهدها المجتمع المصرى فى هذه الأونه وتزايد الجدل حول العديد من القضايا المجتمعية وبشكل خاص قضايا الإصلاح السياسى والديمقراطية والخصخصة وآثارها الاجتماعية، وكانت للصحف الحزبية والخاصة الساحة الأكثر بروزا للتعبير عن هذا الجدل بشأن تلك القضايا.

أهداف الدراسة:

فى ضوء المشكلة البحثية وأهميتها يتحدد الهدف الرئيسى للدراسة فى **إمكانية التعرف على مرتكزات الخطاب الصحفى المتعلق بالأزمات الراهنة فى مصر من خلال دراسة أبعاد وسمات أطر المعالجة فى الصحف الحزبية والخاصة** ومقارنتها ببعضها البعض من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية هى:

● الوقوف على حجم اهتمام الصحف الحزبية والخاصة بالأزمات المجتمعية الراهنة كأزمات الخبز والوقود والسولار والبنزين ونقص أنابيب البوتاجاز وغلاء الأسعار وإلغاء الدعم

على بعض السلع التموينية ،وأزمات والأجور والمرتبات وانخفاض قيمة الجنيه المصرى مقابل ارتفاع سعر الدولار ..).

- رصد وتحليل وتفسير أهداف الأطر الإعلامية التى تم من خلالها تقديم الخطاب الصحفى .
- تحديد نوعية الأطر الصحفية المستخدمة فى الخطابات المدروسة وتحليل أبعادها .
- التعرف على سمات القوى الفاعلة فى أطروحات الخطابات الصحفية.
- الوقوف على الفنون وأساليب الإبراز وأدوات التأطير التى تم الاستناد إليها فى أطروحات الخطابات المدروسة.
- وضع رؤية مستقبلية وتصور مقترح لتحسين معالجة الصحف لأزمات المجتمع الراهنة .

التساؤلات :

- ما حجم وكثافة وطبيعة اهتمام صحف العينة بالأزمات المجتمعية الراهنة وأهداف نشرها؟
- ما أبرز مرتكزات الخطاب الصحفى المتعلقة بالأزمات الراهنة؟
- ما سمات وأبعاد الأطر المستخدمة فى صحف الدراسة ؟
- ما القوى الفاعلة فى الخطابات الصحفية وسماتها؟
- ما الفنون وأساليب الابراز وأدوات التأطير المستخدمة داخل الخطاب الصحفى؟
- ما أوجه الاتفاق والاختلاف بين الصحف فيما يتعلق بالأطر التى تم من خلالها معالجة الأزمات الراهنة؟

الإطار النظرى للدراسة:

يعتبر تحليل الإطار الإعلامى Frame Analysis أحد الاتجاهات الحديثة فى دراسات الاتصال، حيث يتيح تفسيرا منتظما لدور وسائل الإعلام فى تشكيل الأفكار والاتجاهات حيال القضايا المطروحة.

ويعد مفهوم الإطار مفهوماً أساسياً فى دراسة دور الإعلام فى تشكيل الجدل حول القضايا والموضوعات المختلفة .كما تعد نظرية تحليل الإطار الإعلامى واحدة من الروافد الحديثة فى دراسات الاتصال، والتى تسمح للباحث بقياس المحتوى الضمنى للرسائل الإعلامية التى تعكسها وسائل الإعلام، كما تتيح تفسيرًا منتظمًا لدور وسائل الإعلام فى تشكيل الأفكار والاتجاهات حيال القضايا البارزة، وعلاقة ذلك باستجابات الجمهور المعرفية والوجدانية لتلك القضايا(٢٤)

فنظرية الأطر تهتم بدراسة تأثيرات طريقة تناول ومعالجة القضايا المختلفة على أحكام الجمهور تجاه هذه القضايا وبالتالى اتجاهاته نحوها .كما تعتبر مدخلاً مناسبا لدراسة التناول الصحفى لقضايا الرأى العام على اختلاف طبيعة مضمونها، حيث يمكن النفاذ من خلالها إلى المحتوى الضمنى للنص الصحفى ودلالاته وأبعاده المختلفة، الأمر الذى تتكامل به الرؤية التحليلية تجاه القضايا باختلاف أنواعها ودرجة أهميتها.

وظهرت نظرية تحليل الأطر الإعلامية كمدخل جديد فى بحوث الجمهور نتيجة لتطور بحوث التلقى فى الربع الأخير من القرن الماضى،حيث اتجهت الدراسات الإعلامية لفترة طويلة، اقتربت من نصف قرن الآن لدراسة تأثيرات وسائل الإعلام على الأبنية المعرفية، بعد أن ثبت أن تأثير وسائل الإعلام يكاد يكون منعدمًا فى مجال تغير اتجاهات الأفراد نحو بعض القضايا، وفى العقد الأخير من القرن العشرين بدأت الدراسات الإعلامية تشهد عودة لدراسة دور هذه الوسائل فى تشكيل اتجاهات الجمهور ،ومنها نظرية الأطر التى تهتم بدراسة تأثيرات طريقة تناول ومعالجة القضايا المختلفة على أحكام الجمهور تجاه هذه القضايا وبالتالى اتجاهاته نحوها(٢٥)

ويعود التأصيل النظرى لمفهوم الإطار **لجهود جوفان** Goffman ودراساته (1974)التى وصف فيها الأطر بأنها تمكن الأفراد من تحديد وإدراك وتعريف الأحداث والمعلومات ،حيث يرجع الفضل إليه فى توجيه انتباه الباحثين حول مفهوم الإطار إلى عالم الاجتماع جوفمان Goffman منذ عام 1974والذى أكد أن الأطر الإعلامية تمكن من تحديد الكيفية التى يرتب وينظم من خلالها الأحداث والمعلومات التى تساعده على تحديد وتعريف القضايا والموضوعات وإطلاق المسميات عليه.

ومنذ ذلك الحين، أصبح مدخل تحليل الأطر من المداخل النظرية التى حظيت باهتمام الباحثين بمختلف فروع العلوم الاجتماعية . إلا أن أول تطبيق عملى لتحليل الإطار فى الدراسات الإعلامية يرجع إلى الباحثة **تشومان** Tuchmanحيث وظفت تحليل الإطار بوصفة اداة منهجية لتحليل المضمون الإخبارى فى وسائل الإعلام المختلفة،حيث أكدت تشومان أن الإطار شئ ضرورى وأساسى لايمكن الاستغناء عنه للتحكم فى صياغة الأخبار لتنظيم الحقائق اليومية الأفراد(٢٦)

ويرجع الفضل فى أول تطبيق عملى يتسم بالدقة النظرية والمنهجية العلمية إلى **إنتمان** Entman فى دراساته المتعددة خلال أعوام 1989، 1991 ، (1993حيث ربط بين تحليل الإطار وتمثيل المعلومات من قبل الجمهور ووفقاً لإنتمان (Entman 1993) يعنى مفهوم وضع الإطار اختيار بعض جوانب من الواقع وجعلها أكثر بروزاً فى النص الإعلامى، وبذلك يمكن تدعيم تحديد معين لمشكلة ما، وتفسير سببى لها، وكذلك تقييم أخلاقى لها .ويشير إنتمان (1991)إلى أن الأطر الإعلامية تعد سمات تميز النص الإعلامى، ومن ثم تشجع المتلقى على تطوير فهم معين للأحداث، ويتم تشكيلها من خلال الكلمات الرئيسية والوصف المجازى والمفاهيم والصور المرئية التى يتم التركيز عليها فى سرد الأخبار.

وتحليل الأطر يقوم بتعريف المشكلة من خلال قياسها بالقيم الحضارية والثقافية المتعارف عليها فى المجتمع.وتحليل أسبابها والتعرف على القوى التى تسببت فى هذه المشكلة.كما أنه يقدم تقييمات وأحكام ويقترح الحلول ويتوقع تأثيراتها المختلفة.ويعتمد الإطار على اختيار بعض العناصر من الواقع الذى يتم إدراكه وإبرازها فى النص وذلك من خلال الترويج لتعريفات مختلفة.وتقديم تفسيرات عامةوتقديم تقييمات واقتراحات لحلول. والاختيار عملية إعطاء أولوية وأهمية لبعض عناصر الحدث إما بتضخيمها أو بتصغيرها.

ويعتبر مفهوم البروزجوهريا فى تأطير النصوص الإخبارية، إذ يشير إلى أن ثمة عناصر معينة فى القصة قد تبرز بطريقة معينة بهدف تقديم معنى رئيسى محدد، ويمكن تحقيق البروز كذلك من خلال الموقع والتكرار والربط بين القضية وقضايا وأحداث أخرى .

وتمارس الأطر الإعلامية تأثيرها فى عملية الإتصال من خلال القائم بالاتصال الذى يقدم إطاراً معيناً حينما يقرر ماذا يقول، وتحدد ذلك الأطر التى تنظم المعتقدات لديه، والنص الذى يحتوى على الأطر من خلال وجود أو غياب كلمات معينة، وعبارات وتصورات وقوالب نمطية، ومصادر معينة للمعلومات، ومقولات تقدم تدعيما فكريا لمجموعة من الوقائع أو لرؤى معينة.ومن ثم توجه وسائل الإعلام المتلقى نحو رؤية محددة(٢٧)

ويرى بعض الباحثين أن تطور الإسهامات الأكاديمية يؤكد على العلاقة القوية بين نظرية الأطر وبين ثلاثة نظريات تتعلق بعلم النفس المعرفى وهى(نظرية الاستثارة المعرفية Priming ونظرية تمثيل المعلومات Information Processing ونظرية البناء المعرفى (Schema) بالإضافة إلى وجود علاقة قوية بين نظرية الأطر ونظرية وضع الأجندة Agenda Settingعلى أساس أن التأطير هو المرادف العلمى للسمات Attributesوالتى أكدو أن لها أجندة مماثلة لأجندة الموضوعات، وبذلك تعتبر المستوى الثانى لوضع الأجندة، وذلك لأن كلتا النظريتين تفترضان أن الرسائل الإعلامية تساعد المتلقين فى إتخاذ القرار بشأن القضية المثارة، وذلك بواسطة الخبرة التى يتم استدعائها من قبل الأفراد عند إصدار الأحكام(٢٨)

ويوضح كوسكى Kosicki أن المقصود بالإطار الإعلامى هو أن يضع القائم بالاتصال محددات معينة تجعل الخبر له معنى ومغزى معين لدى الجمهور خاصة فيما يختص بالأحداث المهمة التى يهتم بها الجمهور مستخدماً فى ذلك مجموعة من الفئات المحددة والمعروفة والتى قد تساهم فى تكوينها الخبرات السابقة وظروف العمل واستقراء الواقع الاجتماعى للمجتمع ذاته .وتعد كلمات إطار وتأطير شائعة الاستخدام خارج سياق الخطاب العلمى، ودلالاتها تقارب دلالة الاستخدام الأكاديمى، ألا وهو تحديد راصد للاتجاهات المختلفة لاستخدام اللغة والكلمات والجمل، واقتراح فهم شامل ودقيق لها.

وحديثا **أكد ريس** Reese أن الأطر عبارة عن عملية تدريب مطلق على السلطة، ولذلك يجب أن تتفق الأطر المطروحة مع قيم الجمهور لكى تكون أكثر فاعلية، لأنه إذا لم تتفق الأطر مع قيم الجمهور سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية فأن الأطر سوف تفقد تأثيرها وفاعليتها(٢٩)

ويرى البعض أن الإطار عبارة عن عملية تفاعل بين أطراف ومكونات عملية الاتصال الجماهيرى يحكمها سياق ثقافى معين، تبدأ بانتقاء القائم بالاتصال والوسيلة الإعلامية لبعض جوانب الواقع والتركيز عليها ببروزها فى نصوصها المختلفة باستخدام آليات وأدوات أخرى فى ضوء معايير ومتغيرات مهنية وأيدلوجية للتأثير فى استجابات الجمهور تجاه محتوى هذه النصوص إما بتبنية لهذه الجوانب بدرجات مختلفة أو العمل على إعادة تأطيرها وفقاً لمعايير وعوامل خاصة بأفراده.

وينعكس المغزى الأساسى لبرنامج بحوث الأطر بصفه عامة فى أربعه أهداف أولية تتم متابعتها بدرجات متغيرة وتتمثل هذه الأهداف فى إثبات أن الوحدات المتخصصة أو الخاصة

لموضوع ما تعرف بالأطر .البحث فى الظروف السابقة التى تساعد على إنتاج الأطر ,واختبار كيفية أن تكون الأطر نشطة وان تتفاعل مع المعرفة السابقة للفرد لكى تؤثر على التفسيرات واسترجاع معلومات صنع القرار وتقييمها.اختبار كيفية أن تشكل الأطر الخبرية عمليات المستوى الاجتماعى مثل الرأى العام والمناظرات التى تتم حول قضية أو حدث مثار(٣٠)

وأشار انتمان Entman إلى أن الأطر الإعلامية تمارس تأثيرها فى أربعة مواقع هى(٣١)

١- مصدر الرسالة الإعلامية:- والذى يقوم بإصدار أحكامه بوعى أو بدون وعى بصدد الأطر عندما يقرر ما سوف يقوله، مسترشداً فى ذلك بالأطر التى تنظم معتقداته ذاتها والضغوط المهنية التى يعملون فى ظلها، كضغوط نمط السيطرة والملكية والتمويل والتى تحدد السياسة التحريرية للوسيلة الإعلام.

٢- النص الإعلامى(محتوى رسالة) :الذى يحتوى على أطر تظهر فى غياب وحضور الكلمات الدلالية والجمل التسلسلية والصور النمطية ومصادر المعلومات والجمل التى تعرض مجموعة من الحقائق أو الأحكام على القارئ ويرتبط المضمون بصفتين هما :- الإبراز والإدراك، حيث يتم إبراز بعض المعلومات حتى يمكن ملاحظتها وإضفاء المعنى عليها كى يسهل تذكرها من قبل الجمهور المستقبل، ويترتب على ذلك تخزين واسترجاع وإدراك المضمون.

٣- المتلقى:- وهو الذى يتعرض للأطر التى ترشد فكرة وتؤدى به إلى استخلاص الحقائق، وقد تعكس هذه الأطر أو لا تعكس أطر المضمون أو أطر القائم بالاتصال .

٤- الثقافة:- تعتبر مجموعة من الأطر الشائعة بين الناس والتى قد تعرف بأنها مجموعة من الأطر العامة التى تظهر فى حديث وتفكير معظم الناس فى التجمع الاجتماعى.

وللإطار فى كل من تلك المواقع الأربع الوظائف ذاتها من حيث الاختيار واستخدام عناصر أو جوانب معينة، وإبرازها بهدف إقامة الحجج عن المشكلات ومسبباتها وتقييمها واقتراح الحلول الممكنة لها .

و قام بان كوسكى باقتراح عدة أدوات وآليات لصنع الإطار وبنائه هى(٣٢)

● **البناء التركيبى للقصة الخبرية :-** ويتضمن الاستعمال المحدد لبناءات نحوية أو صرفية وكلمات وعبارات بعينها، واستخدام ترتيب محدد للكلمات أو الجمل أو العبارات داخل النص الصحفى، بمعنى الإستراتيجية المتبعة من قبل المحرر لتقديم وترتيب أفكار ومعلومات القصة الخبرية.

● **البناء الموضوعى للنص:-** وينعكس من خلال إظهار ميل المحررين لفرض أسباب القصة الخبرية فى شكل تقارير سببية واضحة، أو عن طريق ربط الملاحظات بالاقتباس المباشر من مصدر إخبارى بعينة.

● **الأفكار الواردة فى سياق القصة الخبرية:-** وتتكون من الأبعاد الرئيسية التى تعطى القيمة الإخبارية للحدث أو القضية التى تتناولها القصة الخبرية، وبالتالى تجعل الجمهور أكثر إدراكا لهذه القيمة وأكثر فهماً لفكرتها المركزية.

● **الاختيارات الأسلوبية:-** وتشير إلى الاستنتاجات الضمنية أو الاختيارات الأسلوبية والبلاغية التى يقوم المحررون بانتقائها لتدعيم الفكرة المحورية للقصة الخبرية التى يتم تناولها وبالتالى التأكيد عليها وتدعيمها(٣٣)

ويوجد هناك مدخلان لتفسير مفهوم مضمون الإطار(٣٤).

المفهوم الاستنتاجى :

ويشتمل على تحليل موضوع ما برأى مفتوح فى محاولة لاستخدام كل الأطر الممكنة، ويبدأ بمفاهيم مفتقدة تماماً لهذه الأطر، ويمكن من خلال هذا المدخل استنتاج عدد من الطرق الممكنة التى من خلالها يمكن وضع الأطر للقضية، والتى فى الغالب تقوم على عدد قليل من العينة ويصعب تكرارها.

المفهوم الاستدلالى:-

وهو يشتمل على تعريف مسبق لأطر معينة كمتغيرات لتحليل المضمون لتأكيد مدى ظهور هذه الأطر فى الأخبار، ويمكن تكرار هذا المدخل بسهولة، كما يمكن تطبيقه على عينات ذات أعداد كبيرة، ويتضح من خلاله الفروق فى وضع الأطر بين وسائل الإعلام، وداخل الوسيلة الواحدة.

وتتميز الأطر بعدد من السمات التى تعكس قدراً كبيراً من مرونة الاستخدام أبرزها(٣٥).

● تعمل الأطر على تنظيم المعنى وإضفائه على الواقع الاجتماعى.

● تمثل الأطر مبادئ وانساق يغلب عليها الطابع الرمزى .

● تشكل الأطر خلفية مشتركة بين أفراد الجمهور .

● تعمل الأطر من خلال أدوات رمزية ومجردة يتم من خلالها تحليل المحتوى الظاهر والضمنى للرسالة الإعلامية .

● الأطر الخبرية هى بناءات معرفية .

● يمكن أن تشمل الأطر أطر أخرى اقل عمومية.

● يمكن أن تنطوى الأطر على قدر كبير من التمايز.

● أن الأطر يمكن أن تختلف أو تتباين بالنسبة لدرجة تجريدها للمعنى.

● ويمكن للأطر أن تشمل المعلومات، وتعكس العلاقات بين المفاهيم والتفسيرات داخلها أو المتعلقة بها، أو بسياقها، بالإضافة إلى علاقة المفاهيم بخلفياتها المعرفية.

أنواع الأطر:-

تعددت وتنوعت التصنيفات التى تحدد أنواع الأطر الإعلامية ونستعرض فيما يلى أهم تلك الأنواع وفقا لأربعة معايير تتمثل فيما يلى(٣٦)

المحور الأول:- حسب طبيعة الإطار Nature Of Frame

وينقسم إلى نوعين أساسيين هما:-

● الإطار المحدد :- Episodic Frame وهو يقدم حالات علمية وأمثلة ملموسة لأحداث ووقائع محددة .

● الإطار العام :- T hematic وهو يقدم الموضوع فى سياق مجرد دون تحديد وقائع بعينها.

المحور الثانى:- حسب طبيعة مكان الخبر:-

وينقسم إلى نوعين أساسيين هما:-

● خبر خارجى :-External News وهنا يهتم الإطار بمضامين معينة دون غيرها مثل الأهمية والقرب الثقافى والدراما المؤثرة بشرط ارتباط العناصر السابقة بأيديولوجية المجتمع.

● خبر داخلى :- Internal News وهنا يهتم الإطار بمعايير معينة مثل الفائدة، والقيم الثقافية والاجتماعية وتوقيت الحدث والضخامة.

المحور الثالث:- حسب طبيعة الصراع :-Nature Of Conflict

وينقسم إلى ثلاثة مستويات هى:-

● صراع عنيف أو كبير :- High Conflict مثل أحداث القتل والعنف والاغتيالات والإرهاب.

● صراع متوسط :- Moderate Conflict مثل قضايا الفساد والرشوة.

● **صراع محدود** :- Limited Conflict مثل أخبار الفن والرياضة والبيئة.

المحور الرابع : حسب مدى بروز السمات :- Attribute Salience

وينقسم إلى نوعين هما:-

السمات الموضوعية : Objective Attributes وتتضمن عناصر القضية مثل الأطراف والأسباب والمشاكل والحلول.

السمات الوجدانية : Emotional Attributes وهى النواحى العاطفية أو الأطر السلبية أو الايجابية التى يتم تقديم الخبر من منظورها.

وتنقسم دراسات الأطر إلى قسمين رئيسيين هما(٣٧)

● دراسات تهتم بتحليل اطر التغطية الإعلامية والمقارنة بين الأطر المختلفة التى تعرض من خلالها وسائل الإعلام القضايا، الأمر الذى يسفر عن تباين هذه الوسائل فى صياغة القضايا المطروحة وتشخيص أسبابها وطرق علاجها.

● دراسات التى تعنى ببحث اثر الأطر الإعلامية على تشكيل اطر الجمهور كمتغيرات تابعة.

وتنتمى الدراسة الحالية بشكل أساسى إلى القسم الأول من دراسات الأطر والتى تهتم بتحليل أطر معالجة الصحف للأزمات الحالية فى مصر وتحديد سماتها وأبعادها،والكشف عن مدى تباين الاتجاهات والانتماءات فى المعالجة وتشخيص الأسباب والآثار المترتبة والحلول المقترحة.

الإطار الفكرى للدراسة:

تعد الأزمات المختلفة التى يشهدها المجتمع مادة خصبة لوسائل الإعلام الجماهيرية وتحظى بتغطية على نطاق واسع، حيث تسعى تلك الوسائل لإرضاء جماهيرها ،فالأفراد فى حاجة ملحة أن يعرفوا الأخبار وخاصة السلبية منها،كما أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التى تحظى باهتمام متزايد فى العصر الحالى،وبالرغم من أهمية دور الإعلام فى إدارة الأزمات فى المجتمع إعلاميا إلا أنه مازال اتجاها حديثا نسبيا ،وقد أشارت العديد من الدراسات التى تناولت دور الإعلام فى إدارة الأزمات الداخلية إلى أهمية الدور الذى تؤديه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات ،بل أن هذه التوعية من الأزمات تعتمد فى إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات إستراتيجية مواجهة الأزمة.

تعريف الأزمة:

الأزمة مصطلح قديم ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقى،وفى القرن السادس عشر شاع استخدام هذا المصطلح فى المعاجم الطبية ،وتم اقتباسه فى القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر فى العلاقات بين الدولة والكنيسة،وبحلول القرن التاسع عشر زاد استخدامها للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة فى تطور

العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

وقد استعمل المصطلح بعد ذلك فى مختلف فروع العلوم الإنسانية وبات يعنى مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التى تنطوى على تهديد واضح للوضع الراهن.وهى النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التى يتحدد عندها مصير تطور ما إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ لإيجاد حل لمشكلة ما أو انفجارها(٣٨)

ويعرف البعض الأزمة بأنها موقف مفاجئ تتجه فيه العلاقات بين طرفين أو أكثر نحو المواجهة بشكل تصعيدى نتيجة لتعارض قائم بينها فى المصالح والأهداف.أو نتيجة لإقدام أحد الأطراف على القيام بتحدى عمل يعده الطرف الآخر المدافع يمثل تهديدا لمصالحه وقيمه الحيوية .مما يستلزم تحركا مضادا وسريعا للحفاظ على تلك المصالح. مستخدما فى ذلك مختلف وسائل الضغط وبمستوياتها المختلفة،سواء أكانت سياسية أو أقتصادية أو حتى عسكرية.كما تعرف الأزمة بأنها تهديدا خطرا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمؤسسات والدول والتى تحد من عملية اتخاذ القرارات(٣٩)

أما إدارة الأزمات فتعرف بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات والحد من تفاقمها .وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هى تلك التى تضمن للحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها.

أن المصطلح الشائع **والمعروف "بإعلام الأزمات "** يراد به تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام فى التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها واحتواء الآثار السلبية للأزمات التى وقعت مع المحافظة على توفير البيانات والمعلومات للجمهور بالقدر الكافى مع مراعاة وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات المندلعة بحيث لا تسبب ذعرا وهلعا وردودا سلبية لدى المواطنين.

أما الجانب الآخر لإعلام الأزمات فيتمثل فى الانطلاق من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامى والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية لتوحيد الخطاب الإعلامى وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة فى إطارها العام من أجل التصدى لأى شائعات تجد فى هذه الأزمات تربة خصبة لانتشارها.

وثمة نقطة أخرى جديرة بالاهتمام فى هذا المجال وهى أن التعامل الإعلامى مع الأزمات لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامى متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة فى تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكاناته المتوفرة ونطاقه الجغرافى(٤٠)

وتنطوى الأزمة عادة على معلومات مفزعة وتضارب فى التصريحات،وعدم ثقة البيانات وقلة الوقت اللازم للتأكد وتحديد المسئوليات.هذا وتساعد الخبرات لدى القائمين على الاتصال فى تقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة إلى حدها الأدنى.بل فى أحيان أخرى كفاءة الاتصال تحول الأزمة وتستثمرها للخروج بمكاسب مادية ومعنوية.فالاتصال الفعال هو العامل الحاسم فى الحفاظ على الصحيفة فى مواجهة الإعلام المضاد وجماعات الضغط (٤١)

العوامل المسببة للأزمات :

يوجد العديد من الأسباب التى تقف وراء حدوث الأزمات غير الطبيعية فى المجتمع،وهذه الأسباب تختلف وتتنوع باختلاف المجالات التى تحدث فيها الأزمة والمؤسسات التى تطالها ومنها(٤٢)

١- المعلومات الخاطئة: يتسبب نقص المعلومات التى تصدر عن المؤسسات وعدم صحة قرارتها ودقتها فى الكثير من الأزمات .التى تنتج عن الإدراك غير السليم للواقع الذى يسير باتجاه معاكس لسير القرارات الإدارية.

٢- انتشار الإشاعات: نتيجة لما تثيره من الاضطرابات فى أوساط الأفراد الذين يتجاوبون معها.ويبنون مواقفهم وتصرفاتهم بناء عليها.والإشاعة كما يرى المتخصصون سلاح خطير فى يد بعض الأطراف الخفية التى تسعى إلى خلق أزمة حادة من خلال توظيف مجموعة من الحقائق الصادقة المعروفة لدى الجميع وتغليفها بعدد كبير من البيانات والمعلومات الكاذبة المضللة.

٣- الجمود والتكرار الذى يقف فى مواجهة كل محاولات التطوير والتغيير،فضلا عن الإهمال واللامبالاة فى انتظار انفراج الأزمة من تلقاء نفسها .ثم لاتلبث أن تتراكم وتنتج عنها الأزمة التى تتطيح بأصحابها.

٤- سيطرة الجوانب العاطفية والوجدانية: والتى ينتج عنها التفسير الخاطئ للأمور والفشل فى تقديرها وتقويمها .فيحدث الخلل الذى يلد الأزمة.

خصائص الأزمات:

١- تأتى الأزمة بشكل مفاجئ فتحدث حالة من الضغط النفسى و من التوتر والقلق المتصاعد كرد فعل لعنصرى التهديد والخطر المصاحب للأزمة.

٢- تخلط الأوراق وتصحبها الفوضى والغياب الكامل للتنظيم.

٣- ندرة المعلومات المتوفرة عنها وعدم وضوح الرؤية بشأنها،حيث تكثر الشائعات وتتداخل الأخبار،ويصبح من الصعب تحديد المعلومة الصحيحة من الخبر الزائف،الأمر الذى يطرح نوعا من الشك والارتياب فى الخيارات المطروحة.

٤- تشابك عناصر الأزمة وتعقيدها وتداخل أسبابها بسبب وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة والمصالح المتعارضة فيها.

٥- سرعة تصاعد آثارها السلبة وقوة تتابع أحداثها بشكل يهدد الأهداف الأساسية للكيانات ذات العلاقة بحيث يفقد أصحابها توازنهم ويعجزون عن ملاحقة تطوراتها(٤٢)

العوامل التى أدت إلى الاهتمام بإدارة الأزمات:

تقوم الصحف بتقديم تفسيرات للواقع بالكلمة والصورة والألوان ،ويبنى القراء معانى مشتركة للواقع المادى والاجتماعى من خلال ما يقرءونه ،وبالتالى يتحدد سلوكهم جزئيا من خلال ما تقدمه الصحف من معلومات وبيانات وآراء ،وينظر البعض للصحف ووسائل الإعلام عامة على أنها تقوم بالتركيز على بعض الموضوعات والقضايا لتحقيق مصالح القائمين على تلك الوسائل ولا تعكس الواقع ،بل تخلق عالم يبدو للمتلقى حقيقيا. وقد يتقبل المتلقى هذا لكونه غير مدرك،ومع تراكم التعرض لوسائل الإعلام يبدو العالم الذى صنعته تلك الوسائل حقيقيا فى الأذهان. وبالنسبة للأزمة المهم هو ما يتصور الأفراد أنه حدث وليس ما حدث والمهم أن يعرف القائم بالاتصال الوصول إلى كيفية مخاطبة اهتمامات القراء فهى أهم من الحقائق،لذا يرى المتخصصون لابد من معالجة القضايا بشكل جاد وبدون تهويل وسرعة التصرف حيال الأزمات ،وجعل الجمهور على صلة بحقائق الأزمات.

وهناك اهتمام فى السنوات الأخيرة بإدارة الأزمات للأسباب التالية(٤٤)

١- تغير المجتمع بسبب التطور فى تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وظهور وسائل اتصال حديثة تسمح بنشر المعلومات بسرعة كبيرة لتحقيق السبق الإعلامى وتزايد التشهير من قبل الصحف للنيل من بعض المؤسسات الأخرى فى المجتمع.

٢- تطور مواد القانون وتزايد دوره عند وقوع الأزمة،وأصبح الجميع يتسارع للتطوع عبر وسائل الإعلام لإثبات حقوق الضحايا وتوعية الأفراد بعدم التفريط بحقوقهم.

٣- تصاعد دور جماعات الضغط وهى جماعات نشطة يظهر دورها بوضوح أثناء الأزمات،حيث تثير وسائل الإعلام والجماهير للكشف عن المتسبب فى وقوع الأزمات فى المجتمع.

٤- وعى المؤسسات الصحفية بأهمية تدريب الصحفيين على مواجهة الأزمات وتشكيل وعى القراء فى التعامل مع الأزمات.

ويمكن النظر إلى دور الصحف أثناء الأزمات من منظورين هما:

١- دور الإعلام من وجهة نظر المؤسسات:

ترى أغلب المؤسسات أن الصحف جميعها تسيطر على المعلومات وتعمل كمرشح لما يتلقاه الجمهور من أخبار وكيفية تفسيرها للأزمات،من خلال تناول الصحف أو عدم تناولها لقضايا يمكن أن تؤثر على السياسات العامة التى تتخذ وكيفية تنقيها والمعلومات التى يتم تغطيتها،ورؤيتهم وأرائهم التى يقدمون بها الموضوعات والأحداث يمكن أن تحدد أو تظهر الأحداث وتشكل اتجاهات الرأى العام.

٢- دور الصحف أثناء الأزمات من وجهة نظر الصحف:

تعد الصحف من ابرز الوسائل الإعلامية فى إدارة الأزمات لما تتمتع به من عناصر التنوع والفورية والسرعة فى نقل الأحداث بشكل يغلب عليه التفصيل والتفسير بما يفوق مصادر المعلومات الأخرى،ومن ثم تبرز أهمية البعد الإعلامى من خلال الدور الذى تقوم به فى إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات أثناء الأزمة ،كما يمتد هذا الدور لما بعد انتهاء الأزمة وانحسارها بهدف احتواء أثارها مما يستدعى وجود إطار إستراتيجى محدد المعالم للتعامل معها وإدارتها ،وذلك باختلاف طبيعة الأزمة وحدودها،والتى يزيد خلالها احتياج الجمهور إلى وسائل الإعلام خاصة الصحف،من أجل تلبية احتياجاته، فالصحف اليومية تتناقل أخبارها لموضوعات رئيسية تجذب انتباه الجماهير.

ولاشك أن الصحف تمثل بؤرة اهتمام الرأى العام عند حدوث أزمة،حيث يمكن أن تلعب دورا جذبا وحيويا فى التوعية بالأزمات المحتملة،ودور الصحف الرئيسى من وجهة نظر

المشتغلين بالصحافة هو التأكيد على صالح الفرد القارئ وتبصيره لكل ما يمكن أن يضره،وخلق إحساس بالمسئولية الجماعية وتأكيد روح التعاون والتكامل. وتلعب الصحف دورا هاما فى تكوين الرأى العام،فهى تزود الجماهير بالاخبار وتعرض الصور وتنشر المقالات وتعكس أراء الآخرين. ولقد أشارت الأبحاث أنه كلما زادت المصادر التى يسمع منها الفرد كلما زاد الاعتقاد فى مصداقيته،ولذلك فإن استخدام مصادر وقنوات إعلامية متعددة يزيد من احتمال وصول المعلومة بالنظر إلى فئات مختلفة من الجمهور،كما أنه يؤدى إلى التغلب على حالات التشتت المعتاد التى تنتاب بعض فئات القراء ،وموقف الأزمة كثيرا ما يؤدى إلى دوافع صراع فى العلاقات بين المؤسسات الصحفية،وعند مواجهة الأزمات يتطلب كفاءة الاتصال مراعاة عدة اعتبارات منها استيعاب دروس الأزمات السابقة ،والاهتمام من قبل المسئولين بالتعرف على كيفية التعامل مع الأزمات المتشابهة،وخصائص كل أزمة ،وتسعى الصحف عند الأزمات إلى الحصول على المعلومات عن الأزمة، والقيام بالاستعانة بالخبراء لإجراء التحليلات ،والهدف هو خلق رأى عام واع ومهيأ لامتصاص ما حدث[٤٥]

ويتزايد الاهتمام تدريجيا لدى الباحثين بدراسة وتقييم دور الصحف فى إدارة المشكلات والأزمات باعتبارها أحد العناصر الأساسية التى تؤثر بشكل مباشر فى إدارتها بمراحلها المختلفة،فلقد أصبح الفرد أكثر من أى وقت مضى شديد الاهتمام بما يجرى حوله،حيث تزداد علاقة الجمهور مع وسائل الإعلام خاصة الصحف فى أوقات الأزمات فيزداد اعتماده عليها بشكل أصبحت فيه مصدرا رئيسا يستقى منه المعلومات،حيث تعد الصحف من أهم الأجهزة التى تساهم فى مواجهة هذه المشكلات والتغلب عليها ،تلعب دورا مهما فى عملية إمداد جمهور القراء بالمعلومات اللازمة لخلق الوعى بالأزمات الداخلية.

وتقوم الصحافة عموما بتقديم المعلومات ونشرها والتعليق عليها وتفسير خصائصها للوصول إلى غرس الآراء والاتجاهات المراد إيصالها لجمهورها ،مما يؤدى إلى زيادة قدرة الأفراد على إدراك خطورة هذه الأحداث على المجتمع، خاصة إنه تزداد درجة الاعتماد على الصحف فى ظل عدم الاستقرار الاجتماعى أو الصراع السياسى أو الأزمات الطارئة ،لخلق معانى وتفسيرات لتلك الأحداث،وفى هذه الحالة تصبح الصحافة من النظام المعلوماتى للقراء،حيث تعمل على توصيل المعلومات الضرورية إلى الجمهور،كما تقوم بتفسير الأحداث، وتسهم التغطية الإخبارية فضلا عن ذلك بدور عظيم الأهمية فى تحديد وتشكيل الاتجاهات ،حيث يوجد علاقة موجبة بين تعرض الأفراد للصحف المختلفة وقت الأزمات وإدراكهم للقضايا والأحداث المحيطة بهم[٤٦]

مراحل التناول الإعلامى للأزمات:

ويؤكد الباحثون أن التناول الإعلامى للأزمات ينبغى أن يمر بثلاث مراحل يؤدى الإعلام دورا محددا فى كل مرحلة[٤٧]

١- مرحلة نشر المعلومات: وتكون هذه المرحلة الأولى فى بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير فى مزيد من المعرفة ويمكن للصحف أن تقوم بإدارة الأزمات الطارئة ليس على المستوى الإخبارى فحسب،والذى يقصد به مرحلة النشر وفيها تقوم الصحف بمواكبة الرغبة المعرفية لدى جماهيرها لاستجلاء المواقف الغامضة عن الأزمة والمتمثلة فى تقديم المعلومات للقراء من أجل الإحاطة بالأحداث.

٢- مرحلة تفسير المعلومات: شرح وتفسير خلفيات الوقائع أثناء تقديمها للأفراد،وإنما على المستوى التثقيفى والتفسيرى كذلك والذى تقوم به الصحف بالتحليل والتفصيل لكافة عناصر الأزمة وخلفياتها وجذورها التى أدت إلى حدوثها ،كما يمكن للصحف القيام بتوظيف كافة أنواع فنون الإقناع فى مصاحبة الرسائل التى تقدمها لجمهورها لخلق رأى عام مؤيد لطريقة تناولها للأزمة أو المشكلة.

٣- المرحلة الوقائية: وهى مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل معها بل يتخطى ذلك إلى التعامل مع طرق الوقاية وتعريفها للجماهير للتعامل مع أزمات مشابهة قد تحدث فى المستقبل.

كما يبدو دور الصحف واضحاً فى مراقبة كافة الجهود التى تتخذ فى إطار التعامل مع الأزمة وتقوم بعرضها والتعليق عليها، وعرض الرأى والرأى الأخر من خلال الرسائل التى تقدمها لجمهورها. وتقديم طرق الحلول المثلى وأسلوب التعامل مع الأزمات.

ويوجد تصنيفات عديدة للأزمة منها السياسية والاقتصادية والمالية والبيئية والاجتماعية والإعلامية والأخلاقية ،وتنطوى التصنيفات السابقة على قدر كبير من التداخل،كما أن أى

تصنيف منها لا يستطيع أن يحيط بكل جوانب الأزمة . من هنا انتشر بين الباحثين والخبراء استخدام أكثر من معيار لتحديد أنواع الأزمات وهو ما يعرف بالمعيار المركب الذى يدخل فى اعتباره أكثر من معيار.

ولاشك أن المعيار المركب هو الأكثر ملاءمة للتعامل مع الأزمات سواء فى مرحلة التخطيط للوقاية من أزمة أو مرحلة احتواء أضرارها .فالأزمة أيا كانت طبيعتها ومجالاتها تؤثر فى المجتمع ككل.

وبطبيعة الحال تختلف عملية إدارة الأزمة عن الإدارة بالأزمات.إذ أن الأخيرة هى فعل يهدف إلى توقف أو إنقطاع نشاط من الأنشطة وزعزعة استقرار بعض الأوضاع ,بهدف إحداث شئ من التغيير فى ذلك النشاط.كما تقسم مواقف الأزمة عادة بالعديد من المداخل بعضها مرتبط بالزمن من حيث كونها مفاجئة أو طارئة أو مزمنة ومستمرة ,ومن ناحية الحجم عادية وحادة ,ومن ناحية العمق سطحية وعميقة ,ومن ناحية المستوى محلية وقومية ودولية ,ومن ناحية ارتباطها الجغرافى داخلية وخارجية ,ومن ناحية التعمد مقصودة وغير مقصودة[٤٨]

التوعية المجتمعية وقت الأزمات:

هى عملية متكاملة تهدف إلى جمع جميع الطاقات العملية الممكنة من أجل رفع وعى المجتمع تجاه الكوارث وكيفية الاستعداد لها والتعامل معها، مما يؤدى إلى الحفاظ على الموارد والخدمات والإقلال من الخسائر فى الأرواح والممتلكات، ويقوى المشاركة المجتمعية فى التنمية المستدامة.

وتضم أنشطة التوعية المجتمعية حملات التوعية القومية فى وسائل الإعلام المختلفة، بالإضافة إلى القيام بعدة أنشطة اتصالية تدعم حملة التوعية.والتوعية المجتمعية هى عملية مستمرة، طويلة الأجل، وتعد الحملة الإعلامية من أهم مكوناتها كأداة فعالة لنشر المعلومات قبل وأثناء الكوارث[٤٩]

الإطار المنهجى للدراسة:

نوع الدراسة:

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التحليلية المقارنة إذ تهتم برصد وتوصيف وتحليل ومقارنة الأطروحات المتعلقة بالأزمات الراهنة بمختلف أشكالها فى الخطابات الصحفية المدروسة .

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على منهج **المسح الإعلامى** وذلك تأسيسا على ما يمنحه من إمكانيات رصد وتحليل الخطابات الصحفية على امتداد فترة زمنية معينة من خلال مسح الطروحات المعبرة عن توجهات الصحف موضع التحليل وموقفها من الأزمات إلى جانب مسح المبررات السائدة فى الخطابات المدروسة.كما اعتمدت الدراسة على **الأسلوب المقارن** وذلك فيما يتعلق بسياقات المقارنة داخل كل صحيفة وبين الصحف موضع الدراسة ,من خلال مقارنة مواقف الخطابات الصحفية فى الصحف عينة الدراسة بشأن الأزمات التى شهدها المجتمع المصرى,ومقارنة مسارات البرهنة والمبررات السائدة والأطر والعناصر التيبوغرافية التى استند إليها كل خطاب بشأن الموضوع محل البحث.

وتم توظيف المقارنة على عدة مستويات هى:

١- المقارنة بين حجم وكثافة اهتمام صحف الدراسة بالأزمات والمشكلات المجتمعية الراهنة.

٢- المقارنة بين أهداف الأطر المستخدمة والتى يتم من خلالها رسم ملامح الأزمات الراهنة

٣- المقارنة فى تحديد أبعاد وسمات الأطر المستخدمة.

٤- المقارنة بين أطراف القوى الفاعلة وسماتهم.

٥- المقارنة على مستوى الفنون وأدوات التأطير المستخدمة.

الأساليب والأدوات البحثية:

اعتمدت الدراسة على **التحليل الكيفى للخطابات الصحفية** وهو تحليل يستند إلى كون الخطابات الصحفية رسالة إقناعية تستهدف تثبيت قناعات محددة أو تغييرها أوتفنيد وجهة نظر مضادة فى مجال حوار تفاعلى تنافسى بين خطابات متباينة تتنازع فيما بينها بشأن قضايا جدلية,وتكون الصحافة هى ميدان هذا الصراع عبر ماتقدمه من أطروحات.

كما اعتمدت الدراسة على **أداة تحليل القوى الفاعلة** والتى تقدم نطاقا إجرائيا لتحليل الخطاب فى الصحف موضع البحث,وهى أداة تمكن من رصد تصورات كل خطاب بشأن عدد من القوى الفاعلة المطروحة فى سياق تغطية الأزمات موضع الدراسة **وكذا تحليل مسارات البرهنة وأدوات التأطير** التى استند إليها الخطاب الصحفى فى معالجة الأزمات لإثبات المقولات الخطابية المثارة **والأطر المرجعية** التى استندت إليها الخطابات الصحفية المدروسة من حيث الاسنادات المرجعية

التى تستند إليها الأطروحات المتضمنة فى الخطاب الصحفى من مصادر وتصورات حول الأزمات.

وقد تمت الإجراءات المنهجية لتحليل الخطاب **من خلال تصميم الاستمارة** احتوت على الطروحات الرئيسية فى الخطاب الصحفى والمتعلقة بالأزمات الراهنة فى المجتمع،وكذلك رصد أهداف الأطروحات المقدمة والأطر والفنون ووسائل الإبراز المستخدمة والفاعلين فى الخطاب وأدوارهم ومسارات البرهنة.كما تم الاعتماد على **أسلوب الحصر الشامل** لكل الخطابات التى تناولت الأزمات فى الصحف الخاضعة للتحليل اعتمادا على التحليل الكمى والكيفى معا.

الإطار الإجرائى:

تمثل مجتمع الدراسة التحليلية فى عينة من الصحف التالية : الحرية والعدالة - الوفد - المصرى اليوم - التحرير، باستخدام الأسلوب الصناعى وبلغ إجمالى الخطابات الصحفية المتعلقة بالأزمات الراهنة والتى تم تحليلها خلال فترة الدراسة 527 **خطابا صحفيا،ووقع الاختيار على هذه الصحف لاعتبارات عدة كشفت عنها الدراسة الاستطلاعية هى :**

١- تم اختيار نموذجين من الصحف الحزبية : تمثل الأولى لسان حال التيار الدينى والحاكم فى مصر،تصدر عن حزب الحرية والعدالة وجماعة الإخوان المسلمين،وتصدر الثانية عن حزب الوفد باعتباره أحد أطراف جبهة الإنقاذ فى مصر،فضلا عن أنه: قد صارت **جريدة العدالة** والحرية الآن من أكثر الصحف الحزبية تواجدا على الخريطة الصحفية لدى شرائح معينة فى المجتمع .

وأصبح **لجريدة الوفد** دورا بارزا فى إثراء الحياة الصحفية الحزبية فى مصر،تتسم بالاعتدال والمعارضة الموضوعية،وتتيح العديد من إمكانيات الصحف التى تمكن القراء من التواصل،كما تندرج ضمن الصحف الحزبية الأكثر توزيعاً والأوسع انتشاراً والتى لازالت مستمرة فى الصدور بعد ثورة يناير وكانت ولازالت من أقوى وأشد التيارات المعارضة فى مصر.

وتم اختيار نموذجين من الصحف الخاصة هما المصرى اليوم والتحرير لشعبيتهما وجماهيريتهما واهتمامهما بشكل أكبر برصد الأزمات والقضايا المجتمعية مقارنة بالصحف الأخرى،فضلا عن أن العينة المأخوذة جاءت مطابقة لمجتمع الدراسة وأهدافه ،إضافة إلى: تعد **جريدة المصرى اليوم** واحدة من أكبر وأقدم الصحف الخاصة فى مصر والأكثر مقروئية لاسيما لدى جمهور النخبة والاعتماد عليها كمصدر للمعلومات واستقاء الأخبار خاصة وقت الأزمات،وترتفع بها نسبة المواد الصحفية الجادة السياسية والاقتصادية،وهذا بدوره يعطيها الشخصية المحافظة،فضلا عن تميزها بكوكبة من الكتاب والمفكرين ذوى الفكر المعتدل والملمين بمشاكل المجتمع وقضاياه.

كما يمكن النظر إلى **جريدة التحرير** باعتبارها من أحدث الصحف الخاصة التى تولدت بعد ثورة يناير ،تعبر عن سياسة تحريرية مستقلة عن سائر الصحف الأخرى ،واستطاعت تقديم رؤى مختلفة وتحليلات مهمة عن الأزمات المجتمعية ،وتلقى رواجا وإقبالا من قبل جمهور القراء ،وتتمتع بدماء شابة قريبة من الجمهور خاصة الشباب ،فضلا عن سياساتها النقدية اللاذعة فى معالجتها للقضايا ومواجهتها الساخنة للمواقف المثارة،بشكل يميزها عن نماذج الدراسة الثلاثة الأخرى.

٢- بالرغم من تمثيل نوعين مختلفين من أنماط الصحف (الحزبية والخاصة)،فمن الصعب القول بأنهما يمثلان بشكل مطلق كل الصحف المصرية فى تناولها للأزمات الراهنة. لكن اختيار صحف ذات اتجاهات متباينة إيديولوجيا يعد معياراً كافيا لتقديم رؤية تتسم بالعمومية والشمول للأزمات المدروسة. لذا روعى التنوع فى التيارات الفكرية التى تعبر عنها كل صحيفة واختلاف الرؤى التى تعبر عنها إزاء العديد من الأزمات وفقا للخط الفكرى الذى تمثله كل صحيفة.

٣- تم اختيار جريدتين موجودين بالفعل قبل الثورة (الوفد والمصرى اليوم) وآخريتين افرزتهما ثورة يناير (الحرية والعدالة والتحرير) لتمثيل مختلف الخبرات القديمة والتجارب الصحفية الحديثة فى مصر والمقارنة بينهما .

٤- تعد الدراسة من النوع المقارن على كافة الأصعدة ،حيث تقارن بين نموذجين مغايرين فى الملكيات الصحفية والتوجهات الفكرية والسياسات التحريرية. وجميع الصحف المدروسة تصدر بصفة يومية وبشكل منتظم. الأمر الذى يمكننا إجراء مقارنة بينها بشكل منظم ومقنن .

ومن الناحية الموضوعية تركز الدراسة على الخطابات الصحفية المتعلقة الأزمات المجتمعية وكل القضايا الفرعية المتعلقة بها ،والتى تشكل فى مجملها الخطاب الصحفى للصحف وضع الدراسة.

العينة الزمنية:

فيما يتعلق بالفترة الزمنية للدراسة فقد استمرت ستة أشهر خلال الفترة من بداية شهر سبتمبر 2012 وحتى نهاية فبراير2013. **وجاء اختيار تلك الفترة لمبررات هامة هي:**

● هذه الفترة كانت ثرية بأحداثها وأزماتها وتداعياتها ،حيث أثيرت فى هذه الفترة العديد من الأزمات والإشكاليات بمختلف أشكالها أدت إلى إثارة الرأى العام المصرى،وتزايد ردود الفعل حيالها،وتصاعد الجدل بشأن تطورات الأزمات فيها كأزمات الخبز والسولار والبنزين والمرتبات والأجور وانخفاض الدعم الغذائى على بعض السلع الغذائية الضرورية وغلاء المعيشة .... و إلخ.

● ترصد هذه الدراسة حقبة زمنية تموج بالعديد من التطورات والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التى ساعدت على تفاقم الأزمات وتداعياتها ،والتى احتلت بدورها عناوين الصحف،وانطلاقا من خطورة هذه الأزمات فإن من الأهمية تناولها بالعرض والتحليل للوقوف على أفضل الحلول لها،خاصة أن هذه الأزمات كانت أهم العناوين التى حللقت عالية فى سماء ميدان التحرير مطالبة بحلول جذرية لها.

● شهدت تلك الفترة تحديداً اعتصامات ومطالبات وشائعات واقتحامات تولدت عن أزمات مجتمعية عدة،وأصبح أمر مواجهتها من أبرز التحديات التى تواجه الحكومة المصرية الحالية.

● تزايد اهتمام الخطابات الصحفية برصد تلك الأزمات خلال فترة التحليل .

أجراءات ثبات التحليل:

أجرت الباحثة اختبارا لمدى ثبات أداة التحليل،حيث تم اختيار 40 مادة صحفية من مختلف الصحف الخاضعة للدراسة ،وأجرت الباحثة عملية الثبات على مستويين **الأول:** الثبات عبر الزمن وذلك بعد مرور فترة شهر على إجراء التحليل الأول وبلغ معدل الثبات .97% **والثانى:** تم عبر الاستعانة بباحث آخر تم تعريفه بإجراءات التحليل،وكانت نسبة الثبات .96% والنسبتان تعبران عن معدل مرتفع فى الثقة فى دقة الأداة ووحدة مؤشرات التحليل (٥٠)

مفاهيم الدراسة:

تتحدد مفاهيم الدراسة الحالية فى عدة مفاهيم يمكن أن تضيف بعدا معرفيا للدراسة:

المعالجة الصحفية: يقصد بها كل ما تعمد الصحف إلى الترويج له من أفكار واتجاهات تتوزع بين فنون التحرير الصحفى المختلفة ،وتعتمد فى جمع مادتها على مختلف المصادر ،وتحرص على أبرازه ،وتقديمه بطرق إخراجية معينة،تتفق مع الإطار الفكرى للصحيفة وتتجه نحو أهداف السياسة التحريرية التى ترتبط ارتباطا واضحا بنوع ملكية الصحيفة ودورية صدورها،وتوجيهات النظام السياسى تأثيراته الإيجابية والسلبية على حدود الحرية فى المجتمع(٥١)

وتقصد الباحثة **بالمعالجة الصحفية إجرائيا** فى الدراسة الحالية عملية تتبع الأطروحات الواردة فى الخطاب الصحفى المتعلقة بموضوع الدراسة على صفحات الصحف المدروسة من مصادرها المختلفة ،أى كيف تم تغطية الأزمات من حيث المضمون والشكل.

الصحف الحزبية:

وهى الصحف التى تصدر عن حزب معين سواء الحزب الحاكم أو أحزاب المعارضة، للتعبير عن رأيه وأفكاره السياسية والاجتماعية واتجاهاته العامة تجاه مختلف الأحداث والقضايا والمشكلات المثارة فى المجتمع وتمثل الصحف الحزبية فى الدراسة:

● **جريدة الوفد**: جريدة يومية تصدر حزب الوفد تمثل جبهة الإنقاذ الوطنى،أسسها فؤاد سراج الدين عام 1984، يرأس مجلس إدارتها وتحريرها محمد مصطفى شردى.

● **جريدة الحرية والعدالة**: جريدة يومية شاملة تصدر عن حزب الحرية والعدالة،تأسست بعد ثورة 25يناير ،2011 تمثل التيار الدينى فى مصر ،يرأس مجلس إدارتها د محمد الكتاتنى ويرأس تحريرها عادل الأنصارى.

الصحف الخاصة :

هى التى لا تنتمى إلى أى اتجاه سياسى معين أو تتبنى أيدلوجية بعينها، ولا تعبر عن أحد الأحزاب السياسية وإنما تفسح المجال على صفحاتها لكافة الآراء والاتجاهات السياسية والمذاهب الفكرية والاجتماعية وهى صحف يغلب عليها أصلاً طابع صحافة الخبر ،إلى جانب عرض الآراء السياسية المختلفة والاهتمام بإبراز رأى محايد يعبر عن موقفها الذى تعتنقه. وتمثل الصحف الخاصة فى الدراسة:

● **جريدة المصرى اليوم**: جريدة يومية مستقلة تصدر عن مؤسسة المصرى للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع،أسسها

صلاح دياب عام ,2004يرأس مجلس إدارتها كامل توفيق دياب، ويرأس تحريرها ياسر رزق.

● **جريدة التحرير**: جريدة يومية تأسست بعد ثورة يناير تصدر عن الشركة المصرية للنشر العربى والدولى يرأس تحريرها إبراهيم عيسى.

نتائج الدراسة:

حجم الاهتمام بالأزمات المجتمعية الراهنة:

بلغ إجمالى المضامين الإعلامية الواردة فى الخطاب الصحفى **لجريدة الحرية والعدالة** والمتعلقة بالأزمات الراهنة فى مصر (**69 مضمونا**) بواقع((14) مضمونا عن غلاء المعيشة , (13)لأزمة الدولار(11) ,لأزمة الخبز (10),مضامين لأزمة البنزين والسولار (7) ,لأزمة البوتاجاز (6) ,لقضية الدعم الغذائى(5) , المطالبة بزيادة المرتبات والأجور (3) ,عن قضية الإفلاس فى مصر.

وبلغ إجمالى المضامين المنشورة فى خطاب **جريدة الوفد** (**147مضمونا صحفيا**) بواقع(26)مضمونا تناولت أزمة البنزين والسولار (23) ,لمشكلات الغلاء (22),لأزمة الخبز (21) ,لأزمة الدولار (17) ,لأزمة أنابيب البوتجاز (16),المطالبة بزيادة الأجور (13)مادة لقضية الدعم الغذائى (9)لقضية الافلاس.فى حين بلغ إجمالى المضامين المطروحة فى **جريدة المصرى اليوم** (**130 مضمونا**) بواقع(28 مضمونا لأزمة الخبز (24) ,للمطالبة بزيادة الأجور (22) ,لأزمة الدولار (15) ,لغلاء المعيشة ((14لأزمة البنزين (12) لأزمة البوتجاز (9),لقضية الافلاس (6),لقضية الدعم الغذائى.وبلغ إجمالى الأطروحات الواردة فى الخطاب الصحفى **لجريدة التحرير**(**181مضمونا**) بواقع (36 مضمونا) للمطالبات المتكررة بزيادة المرتبات والأجور (27) ,لأزمة الخبز (24) ,لأزمة الدولار (23),لأزمة السولار (21) ,لأزمة أنابيب البوتجاز(19) , لقضية الدعم الغذائى (16) ,لقضية الافلاس ((15لغلاء المعيشة.

ولأن الأطروحات الصحفية فى الإعلام المقروء تمثل نافذة لمناقشة قضايا ومشكلات المجتمع ومنتدى للتعبيرعن آراء مختلف فئات الجمهور، فقد تبين من النتائج تفاوت اهتمام صحف الدراسة بمشكلات وأزمات المجتمع الراهنة،وفى مقدمتها مشكلات غلاء المعيشة كارتفاع الأسعار وإلغاء الدعم على السلع التموينية ونقص المرافق وفرص التشغيل والبطالة، كذا معاناة الأفراد فى الحصول على الخبز وطوابير أنابيب البوتاجاز والوقوف بساعات طويلة أمام محطات البنزين ,وظهر هذا من خلال اهتمام الصحف بالتغطية الإخبارية والمتابعة اليومية للأحداث ,وكان له أثره الواضح على طبيعة الاهتمام بالأطروحات المنشورة وتقديمها فى إطار محدد يرتبط بوقائع وأحداث يومية ساخنة.

وتعطى دلائل النتائج السابقة مؤشرات عن أثر نمط ملكية الصحف المصرية المختلفة فى حجم وطبيعة التناول الإعلامى لأزمات المجتمع الراهنة,ونوع القضية أو الأزمة المطروحة،والتركيز على طرح إشكاليات معينة دون غيرها وبيان تداعياتها ,ومستوى الحرية فى مناقشة تلك القضايا ,وبدا هذا الاهتمام واضحا من خلال اهتمام خطابات معينة على طرح مشكلات ما دون غيرها والتأكيد عليها وتكرار عرضها ونشرها أكثر من مرة داخل نفس العدد مستخدمة أطروحات وأشكال صحفية متنوعة.

موقع نشر الأطروحات المقدمة:

جاء إجمالى المضامين الواردة فى الصفحات الداخلية فى الخطاب الصحفى لجريدة الحرية والعدالة(28 مضمونا) بنسبة ,40.5% ثم الواردة فى الصفحة الأولى,32.3% ثم فى الصفحة الأخيرة بنسبة .27.2% وجاء إجمالى الأطروحات المعروضة فى الصفحة الأولى فى الترتيب الأول فى جريدة الوفد بنسبة ,40.3% ثم المنشورة فى الصفحات الداخلية بنسبة ,34.8 ثم فى الصفحة الأخيرة فى الترتيب الأخير بنسبة.24.9% اتفقت معها جريدة المصرى اليوم بنسبة 35.6% فى الصفحة الأولى ,ثم فى الصفحات الداخلية بنسبة 31.9% وجاء فى الترتيب الأخير إجمالى المواد المنشورة الصفحة فى الصفحة الأخيرة بنسبة حوالى .32.5%وجاء إجمالى المواد الواردة فى الصفحة الأولى لجريدة التحرير فى الترتيب الأول بنسبة ,41.3% تلتها المنشورة فى الصفحات الداخلية بنسبة,29.9% ثم المنشورة فى الصفحة الأخيرة بنسبة تصل إلى .28.8%

وفى محاولة لرصد المساحة التى احتلتها الطروحات الخاضعة للتحليل ,لوحظ مجئ المضامين المنشورة على ربع صفحة فى الترتيب الأول**لجريدة الحرية والعدالة** (24) مضمونا) ,بنسبة ,34.8% تلتها المنشورة على نصف صفحة (21) مضمونا) بنسبة ,30.4% تقاربت معها المنشورة على عدة أسطر(20مضمونا)بنسبة 29% تقريبا,ثم المنشورة على أكثر من صفحة(4مضامين صحفية فقط) بنسبة لاتتعدى نحو.5.8%وجاءت المنشورة على عدة أسطر فى الترتيب الأول فى

التحليل **لجريدة الوفد** بنسبة 37.2%,ثم المنشورة على ربع صفحة بنسبة تصل إلى 28.6%,تلتها المنشورة على نصف صفحة فى الترتيب الثالث بنسبة حوالى 21.1%,ثم المنشورة على أكثر من صفحة بنسبة 13.1%,وعلى المستوى الثالث جاءت المضامين المعروضة على عدة أسطر فى الترتيب الأول **لجريدة المصرى اليوم** بنسبة 34.8%,ثم وبفارق ضئيل إجمالى المواد المنشورة على ربع صفحة 31.1%,ثم النصف صفحة بنسبة 17.7%,وجاء فى الترتيب الرابع والأخير المنشورة على الأكثر من صفحة بنسبة 16.4%,وغلبت الأطروحات المنشورة على عدة أسطر فى **جريدة التحرير** بنسبة 40,3%,تلتها المنشورة على مساحة الربع صفحة بنسبة 23.5%,ثم النصف صفحة بنسبة 19.4%,ثم على أكثر من صفحة فى الترتيب الأخير بنسبة 16.8%.

أهداف الأطروحات الصحفية :

رصدت الدراسة تنوع واختلاف أهداف الأطروحات المقدمة فى الخطاب للصحف عند معالجتها للأزمات المجتمعية فى مصر على هذا النحو:

تركزت أهداف **جريدة الحرية والعدالة** بشكل واضح على إبراز الإيجابيات والرد على الدعايات المضادة ومواجهة الشائعات المرتبطة بتفاقم الأزمة الاقتصادية وغلاء المعيشة فى مصر,وزيادة المديونية,ونقص الضروريات من السلع الغذائية بنسبة تصل إلى 61% من إجمالى المواد التى خضعت للتحليل,تلاها إتباع أساليب وأطر ذات أهداف تفسيرية من أجل حشد جمهور الرأى العام لمواجهة الأزمات والدعوة لتبنى موقف أو فكرة بنسبة 13%,ونسبة نحو 9% من المضامين التى طرحت استهدفت الإعلام والأخبار,أما النسبة القليلة المتبقية فاستهدفت التوجيه والإرشاد والتحذير والتخويف من الاعتصامات والاضرابات والمظاهرات وغيرها,وجاء أكثر من نحو47% من خطابات **جريدة الوفد** تستهدف الدعوة لرفض فكرة أو موقف أو رأى وحشد الرأى العام ضد الحكومة وحث القراء للتصدى لقرارات الحكومة ,ثم الاهتمام وبنسبة تصل إلى 31% بطرح الإشكاليات الموجودة فى المجتمع من أجل إعلام الجماهير بأحداث الشغب والعنف فى الشارع المصرى الناجمة عن هذه الأزمات,ورصد الأحداث اليومية للمواطنين ومعاناتهم فى سبيل الحصول على الخبز والسلع الضرورية ,كذا رصد حركات توقف السائقين,والعاملين فى القطاع العام أو الخاص عن العمل,إما للمطالبة بزيادة الأجور والمرتبات,أو لمعاناتهم اليومية للوقوف فى طوابير أمام محطات البنزين لساعات طويلة ,واستهدفت المضامين الأخرى أهداف التوجيه والإرشاد بنسب ضئيلة لا تذكر.

وكشفت النتائج البحثية عن أهداف مشتركة للنشر فى خطابات جريدتى **المصرى اليوم والتحرير** ,تصدرتها وبنسب مرتفعة انتقاد القرارات والمواقف وأشخاص والإجراءات الحكومية ,تصل إلى 86%,79% لجريدتى المصرى اليوم والتحرير على الترتيب,ثم جاءت نسبة 14% من المواد التى نشرتها المصرى اليوم بهدف حشد الرأى العام وتعبئته ضد الحكومة,واستهدفت نسبة نحو 9% من المواد المنشورة فى التحرير بغرض التأكيد على الأحداث ,والمبالغة فى رصدها مستخدمة العبارات شديدة اللهجة والمقدمات الساخنة والعناوين اللاذعة.

وتعطى النتائج السابقة مؤشرات محددة على أن أهداف الخطاب الصحفى واتجاهه أقتصر على تقديم رؤى منتجوه فقط,وأنه قد تمارس نوع الصحيفة وإيديولوجيتها تأثيراً كبيراً فى تشكيل أهداف الأطر المطروحة وتحديد غاياتها,كما اقتصرت معظم أهداف المعالجات على الدعايات والدعايات المضادة ,والسرد الإخبارى التقريرى لبعض الأحداث و تداعيات الأزمات دون التعليق عليها وشرحها للقراء والاقتصار على تقديم معالجات تتمشى مع أهداف منتجها أو مالكيها.

مصادر الخطاب الصحفى:

اهتمت الدراسة برصد مصدر الأطروحات المنشورة فى الخطابات الصحفية المدروسة,حيث بلغ إجمالى عدد المواد الإعلامية مجهلة المصدر خلال فترة التحليل(33مادة صحفية) بنسبة 47.8%فى **جريدة الحرية والعدالة** ,ثم الاعتماد على الخبراء والمتخصصين (13مضمونا) ,بنسبة 18.8%فى الترتيب الثانى,مقابل نسبة نحو 16%من المواد منشورة بواسطة كتاب الصحيفة ,ونحو 11.7%مراسلين وكالات الأنباء,ثم المندوبين فى الترتيب الأخير بنسبة لاتتعدى نحو 5.7% ,وجاء الاعتماد على الكتاب فى الترتيب الأول فى **جريدة الوفد** بواقع (41مادة) بنسبة 27.9%,ثم الأخبار المجهلة (36مادة) بنسبة 24.6%,ثم المندوبين فى الترتيب الثالث (32مادة) بنسبة 21.8% ,ثم الخبراء والمتخصصين بنسبة 8.8% ,وجاء مراسلوا الجريدة فى الترتيب الأخير بنسبة تبلغ حوالى 6.9% ,وبوجه عام جاء الاعتماد على كتاب الجريدة فى الترتيب الأول فى جريدة

المصرى اليوم خلال فترة الدراسة (35مضمونا) بنسبة 26.9%,تلاها الاعتماد على المندوبين (33مضمونا) بنسبة 25.4%, ثم الأخبار المجهلة (31مادة) بنسبة 23.8%,ثم الاعتماد على المراسلين بنسبة 7.4%,وجاء فى الترتيب الأخير الاعتماد على الخبراء والمتخصصين بنسبة 6.5%. فى حين جاء المراسلون فى الترتيب الأول فى **جريدة التحرير** (52مضمونا) بنسبة 28.7%, ثم المندوبين (41مادة) بنسبة 22.7%?ثم الكتاب(37مضمونا) بنسبة 20.5%ثم الأخبار غير المنسوبة لمصادرها(29مضمونا) بنسبة 16%,وجاء فى الترتيب الأخير الاعتماد على الخبراء والمتخصصين فى مجال الاقتصاد كمصادر للمعلومات بنسبة 12.1% .

وكشفت الدراسة اختلاف المصادر التى تم الاعتماد عليها من قبل الخطابات الصحفية المدروسة,حيث يقوم مصدر الرسالة الإعلامية عادة بإصدار رؤيته الخاصة واحكامه بصدد الأطر عندما يقرر ما سوف يقوله,مسترشداً فى ذلك بالأطر التى تنظم أفكاره وانتماءاته ذاتها ,والضغوط المهنية التى يعمل فى ظلها، كضغوط نمط السيطرة والملكية والتمويل والتى تحدد السياسة التحريرية للمؤسسة الصحفية.

كما لوحظ من عرض النتائج السابقة بعض النقاط يمكن إيجازها فيما يلى:

١- ندرة الاعتماد على المندوبين والمراسلين بالنسبة لصحف الدراسة الثلاث(يستثنى من ذلك جريدة التحرير) حيث رصدت الباحثة هذا المؤشر من خلال ملاحظتين:

الأولى ندرة الأخبار المنسوبة إلى مندوب أو محرر أو مراسل فى الجريدة ,والذى يمثل الاعتماد عليهم فى استقاء المعلومة العصب الحيوى لأى جريدة وتميزها .**الثانية**:تكرار اسم المندوب أو المراسل عدد كبير من المرات خلال نفس العدد وعلى نفس الصفحة.

٢- تم رصد أعلى معدلات لنشر الأخبار مجهله المصدر التى تناولت مختلف الموضوعات المرتبطة بالأزمات ,وغير المنسوبة إلى مصادرها الرئيسية فى صحف الدراسة ,تجلت بوضوح فى جريدة الحرية والعدالة خلال تلك الفترة.

٣- تجلى بوضوح التحيز فى الاعتماد على مصادر إعلامية بعينها,والتى تعكس فقدان معايير الموضوعية والشمولية فى الطرح,تمثلت فى الاعتماد على المسئولين الرسميين والخبراء والمتخصصين وأساتذة الجامعات الذين اعتمدت عليهم كل جريدة كل وفق انتماءاته الخاصة ,فعلى سبيل المثال تمثلت مصادر جريدة الحرية والعدالة فى المسئولين والخبراء ممثلى التيار الدينى ونواب الحزب فى مصر,مؤكدين القدرة على حل جميع المشكلات والأزمات التى يعانى منها غالبية الأفراد. وإنما هى بطبيعتها مشكلات وليست أزمات ,وأنها ناجمة عن طبيعة المرحلة الانتقالية التى تمر بها مصر.فى حين تمثلت مصادر جريدتى المصرى اليوم والتحرير فى الاعتماد المتكرر على بعض الأكاديميين والخبراء الاقتصاديين والمتخصصين دون غيرهم وعرض وجهات نظرهم فى أن الفتن والاضطرابات وفوضى الشارع وانهيار المجتمع نتيجة لعجز القادة على مواجهة الأزمات ومعالجتها ,وجاء اعتماد جريدة الوفد على قيادات الذراع السياسى ,مؤكدين تفاقم مشكلات الفقر فى مصر وتزايد عدد الجياع والفقراء,وتصاعد الديون وتداعيات الأزمة ونتائجها .

القوى الفاعلة وسماتها:

تنوعت القوى الفاعلة فى النصوص والخطابات الواردة فى **جريدة الحرية والعدالة**,وجاءت على النحو التالى:التيار الدينى ممثلا فى تيار الإخوان المسلمين (26مضمونا صحفيا) ,بنسبة تصل إلى نحو 37.7%,- أطر إيجابية ,ثم الحكومة المصرية بنسبة 30.4%,- إيجابية,ثم النخبة بنسبة- 23.4% إيجابية,ثم الأحزاب السياسية بنسبة - 6.4% سلبية ثم الليبراليين بنسبة - 2.1% سلبية. وقدمت تصورات وأطر إيجابية عديدة للحكومة المصرية والمسئولين الحكوميين ضمن خطابها تركزت حول أطر القوة الاقتصادية والرخاء والديمقراطية والرغبة فى الاستقرار والتسامح الدينى.

وفى محاولة للربط بين طبيعة القضية المثارة والقوى الفاعلة وسماتها نجد على سبيل المثال قضية التأكيد على استقرار الوضع الاقتصادى فى مصر بعيدا عن مشكلات الإفلاس ارتبطت ببعض القوى الفاعلة والتى جاءت فى مقدمتها ممثلى التيار الدينى من الخبراء والمتخصصين والتى اتسم دورهم بالايجابية من وجهة نظر الجريدة.

وقدمت **جريدة الوفد** تصورات سلبية عن الإخوان المسلمين (54مضمونا) بنسبة 36.7%, وإيجابية عن الليبراليين (43مضمونا) بنسبة 29.3%,ونسبة نحو 21.7 للحكومة المصرية -سلبية ,مقابل نسبة 9.2%عن الأحزاب السياسية العديدة -سلبية ,ونحو 3.1% للنخبة – سلبية. وركزت عينة الدراسة على **الأطر السلبية** عند

معالجتها للأزمات المجتمعية كأطر الضعف الاقتصادى وعدم الاستقرار والفتن الطائفية.

وجاء التيار الليبرالى فى مقدمة القوى الفاعلة (56 مضمونا)خلال فترة الدراسة فى **المصرى اليوم** بنسبة نحو -43.1% أطر سلبية ,ثم الإخوان المسلمين بنسبة -25.1%سلبية, تلتها النخبة -ايجابية ,بنسبة ,16.3%ثم الحكومة المصرية- سلبية بنسبة ,11.1%وجاء فى مؤخرة التحليل الأحزاب السياسية -سلبية بنسبة ,4.4% **وتصدرت الأطر السلبية** الخطابات المدروسة كأطار المعاناة من الفقر وإطار الخوف من صعود التيار الإسلامى ,وإطار عدم وضوح الرؤية فى حل الأزمات.

واتفقت جريدة التحرير مع جريدة المصرى اليوم حيث جاء التيار الليبرالى فى مقدمة القوى الفاعلة (67مضمونا) بنسبة تصل إلى -37% ايجابية,ثم الحكومة (54مادة)- سلبية بنسبة ,29.8% تلتها النخبة -ايجابية بنسبة ,16.3% ثم الإخوان المسلمين- سلبية ,بنسبة 11.7% تلتها الأحزاب- سلبية بنسبة 5.2% . **وجاءت الأطر السلبية فى مقدمة الأطر المستخدمة** كإطارالصراعات الدموية سعيا وراء رغيف الخبز أو الوقود ,وإطار التوتر والقلق,وإطار غياب الشفافية مشيرة إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية فى مصر,وانهيار قوة الاقتصاد المصرى وضعفه .

ويتضح مما سبق اختلاف توجهات الخطابات الصحفية الراهنة فى رسم ملامح المشكلات الحياتية .ظهر بارزا فى تنوع القوى الفاعلة,والذى يعكس من جانبه ومن زاوية آخرى تباين اعتماد بعض الصحف على قوى فاعلة بعينها دون غيرها,حيث ركزت جريدة الحرية والعدالة على قوى ومصادر استندت فى خطابها على **الأطر الايجابية** كأطر القوة الاقتصادية والرخاء والديمقراطية والرغبة فى الاستقرار والتسامح الدينى ,ونفى الشائعات والتأكيد على سلامة الوضع الاقتصادى فى مصر,واعتبرتها من الدول التى تمتلك إمكانيات يمكن استغلالها وتوظيفها فى إعادة الانتعاش الاقتصادى,والقدرة على حل كثير من المشكلات الطارئة كمشكلات طوابير الخبز, والبنزين,والخطة المستقبلية العاجلة فى رفع الأجور والمرتبات.

ويوجه عام شكلت السمات والأدوار والأطر السلبية للحكومة الملمح الأساسى للتصورات المقدمة بالخطاب الصحفى بالوفد والمصرى اليوم والتحرير فى معالجتها للأزمات الحالية ,كأطر الضعف الاقتصادى وعدم الاستقرار والفتن الطائفية والمعاناة من الفقر وإطار الخوف من صعود التيار الإسلامى ,وإطار عدم وضوح الرؤية فى حل الأزمات وإطار الصراعات الدموية سعيا وراء رغيف الخبز أو الوقود ,وإطار التوتر والقلق ,وإطار غياب الشفافية مشيرة إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية فى مصر, وانهيار قوة الاقتصاد المصرى وضعفه مع التركيز على بعض المشكلات الاجتماعية والأخلاقية الأخرى و الناجمة عن الأزمات الاقتصادية وسوء الأوضاع كتزايد معدلات جرائم السرقة والقتل والتطرف والاعتداءات بكافة أشكالها,نتيجة للمعاناة والتوتر من الظلم والقهر الذى يعيشه الشعب المصرى الآن فى ظل عدم استقرار الأوضاع السياسية والاقتصادية والأمنية فى مصر.

ولم ترصد الدراسة خلال التحليل اهتمام الخطابات بالأطر ذات الاتجاه المحايد عند معالجتها للأزمات الراهنة.

الأطر المرجعية :

جاءت الأطر الدينية فى مقدمة الأطر المرجعية التى اعتمد عليها الخطاب الصحفى فى **صحيفة الحرية والعدالة** بنسبة ,41.4% تلتها فى الترتيب الثانى الأطر السياسية بنسبة ,21.2% ثم الأطر الاقتصادية بنسبة ,,19.4% تلتها الأطر الأمنية بنسبة ,11.3% ثم الأطر الإنسانية فى الترتيب الأخير بنسبة لاتتعدى نحو.6.7%. وتصدرت الأطر السياسية قائمة الأطر المرجعية **لصحيفة الوفد** بنسبة حوالى ,37.4% وجاءت الأطر الاقتصادية فى الترتيب الثانى بنسبة ,24.5% ثم الأطر الأمنية فى الترتيب الثالث بنسبة ,20.8% تلتها الأطر الإنسانية بنسبة 17.3% فى الترتيب الأخير. أما **صحيفة المصرى اليوم** فقد استخدمت الأطر الاقتصادية فى المقدمة بنسبة ,39.7% تلتها الأطر السياسية بنسبة 26.4% فى الترتيب الثانى,ثم الأطر الإنسانية نسبة ,19.3% وجاءت الأطر الأمنية بشكل ثانوى وفى الترتيب الأخير بنسبة نحو.14.6% وتصدرت الأطر الإنسانية قائمة الأطر المرجعية المستخدمة فى **صحيفة التحرير** بنسبة تصل إلى ,44.2% تلتها الأطر الاقتصادية بنسبة ,23.3% ثم الأطر السياسية بنسبة ,19.7% وجاءت الأطر الأمنية فى مؤخرة التحليل بنسبة لاتتعدى نحو.12.8%

أطر توضيح أسباب الأزمة والحلول المقترحة وآثارها:

● أطر توضيح أسباب الأزمات :

كشفت الدراسة الحالية غياب شبه تام **لأطر توضيح أسباب الأزمات** الراهنة,وفى نفس السياق ركزت غالبية الطروحات

المعروضة على تبادل الاتهامات وطرح أسباب سطحية للمشكلة،حيث أرجعت **الحرية والعدالة** أسباب الأزمات الراهنة فى مصر فى المواد الخاضعة للتحليل إلى عدم وعى المواطنين،وتقاعس الأفراد عن العمل،وصعوبة توفير موارد اقتصادية بنسب لا تتعدى نحو 4.8%،6.6% ،7.3%على التوالى من إجمالى المواد الخاضعة للتحليل،ولم ترصد **جريدة الوفد** خلال فترة التحليل أى أسباب لمشكلات والأزمات المتزايدة إلا من خلال (3مواد) فقط ،وأرجعت **المصرى اليوم** المشكلات واختفاء أنابيب البوتاجاز وتدهور قيمة الجنيه المصرى إلى سوء إدارة الحكومة الحالية،وغياب الشفافية فى الخطاب وعرض الحقائق ،وبنسب لا تتعدى نحو 2.9%،4.3% من إجمالى الخطابات المدروسة ،فى حين قامت **جريدة التحرير** بطرح سبب آخر وهو عدم تعاون منظمات المجتمع المدنى فى حل المشكلات، الناجم عن سوء إدارة القائمين عليها،وذلك من خلال ثلاثة تحقيقات فقط شملتها الدراسة.

● **أطر الحلول المقترحة:**

ولم ترصد عينة الدراسة على الإطلاق أى محاولات من جانب الصحف جميعها لوضع حلول مقترحة أو بدائل لمشكلات المجتمع السائدة .

● **أطر توضيح آثار الأزمة:**

وبالرغم من عدم رصد الدراسة لأى محاولات من جانب الصحف لتوضيح أسباب موضوعية للأزمات الراهنة ،أو وضع حلول مقترحة فقد اهتمت صحف **الوفد والمصرى اليوم والتحرير** بطرح العديد من الآثار المترتبة على تفاقم المشكلات والأزمات فى مصر،أهمها الآثار الاقتصادية كمشكلات الديون وانخفاض التصنيف الائتمانى للبنوك المصرية ،والعجز عن دفع الأجور والمرتبات ،وإلغاء الدعم التموينى لبعض السلع الغذائية الضرورية،وغلاء أسعار السلع ونقص الخدمات،و الآثار الأمنية المترتبة وتدهور النسق القيمى و الاخلاقى كتزايد معدلات الجرائم المستحدثة ،وجرائم السرقة والقتل والتحرش والاغتصاب ،وتزايد أعمال العنف والبلطجة وفوضى الشارع المصرى والانفلات الأمنى الذى تجلى بارزاً فى الآونة الأخيرة. كما قامت **جريدة التحرير** بطرح سلسلة من التحقيقات لرصد الآثار الاجتماعية لأزمات المجتمع ،كتزايد حالات البطالة، والتفكك الأسرى والخلافات الزوجية ،والطلاق وجرائم الدعارة والخيانة الزوجية ،فضلا عن الجرائم الأخرى المستحدثة ،والتى ظهرت مؤخراً على سطح الحياة الاجتماعية فى مصر،كالجمع بين الأختين،والجمع بين أكثر من زوج ،وحالات التحرش علنا فى الأماكن العامة دون رقيب.

وتباينت الصحف فى تناول الجوانب المختلفة لأزمات المجتمع الراهنة داخل إطار المعالجة الصحفية الخاصة بكل أزمة حيث برز الاهتمام بتوضيح النتائج المترتبة،تلاه الاهتمام بعرض الخسائر المادية ثم المعنوية ثم البشرية ،فطرح الآراء المختلفة حول الأزمة ،ثم عرض أسباب الأزمة ،وأخيرا التركيز على الحلول المقترحة بنسب متفاوتة.

أطر تقديم الأزمات المجتمعية الراهنة:

تباينت الخطابات الصحفية فى بعض الأطر التى نوقشت من خلالها الأزمات الراهنة،حيث أسفرت نتائج تحليل خطاب **الحرية والعدالة** عن أن **إطار السياسات الحكومية** كان الإطار السائد بنسبة ،63% وكشف التحليل وجود موقف بارز فى خطابها يركز على الإشادة بالسياسات الحكومية الاقتصادية والسياسية ،ويرجع أسباب ارتفاع الأسعار لأسباب عالمية،وركزت الطروحات التى تبنت هذا الموقف على الاهتمام الذى توليه الحكومة لتحقيق العدالة الاجتماعية واهتمامها بالفئات الأولى بالرعاية،وحرصها على ضمان وصول الدعم إلى مستحقيه،واهتمت بإلقاء الضوء على الإجراءات الحكومية المتواصلة لتحسين الأحوال المعيشية ،وانتقدت الإصرار على حالة اليأس التى تسود الأفراد فى المجتمع وموجات السخط والغضب ،وبررت الصحيفة عدم الشعور بنتائج الإصلاح بأنه يرجع لكون الإصلاح يستغرق وقتا طويلا ،ومن جانب آخر ورد **إطار تهدئة الرأى العام** العديد من الخطابات المتعلقة بالشائعات ،ونفى الشائعات عن أزمات الخبز ،وأزمة المرتبات والأجور،ونقص أنابيب البوتاجاز ،وغلاء الأسعار. وأشارت الصحيفة ضمن المعالجات إلى التركيز على **إطار التطور التكنولوجى** وأن المجتمع يشهد عملية تحول كبرى يخطئ البعض فى التعامل معها أو إدراك مغزاها.

وأظهرت النتائج بروز**أطر توضيح الآثار الاقتصادية والاجتماعية والأمنية** المترتبة على تفاقم المشكلات والأزمات فى المجتمع خاصة المرتبطة بالفقر والمشكلات الاقتصادية فى خطاب **الوفد** ،مع التركيز على بعض الجوانب والأحداث والجرائم الأخيرة وفوضى الشارع التى شهدها المجتمع المصرى، والتى إرجعتها جميعها إلى توتر الأفراد ومعاناتهم وعجزهم

للوفاء بالتزاماتهم المادية .وبرز **إطار غياب البعد الاجتماعى** للسياسات الحكومية الاقتصادية بنسبة ,47% وأفردت الصحيفة مساحات واسعة لمناقشة السياسات والآثار الناجمة عليها. وأشار بعض مواد الرأى على غياب قواعد العدالة الاجتماعية سواء فى توزيع الدخول أو الثروات أو الأعباء ,وإطلاق حرية رجال الأعمال ,وأشارت إلى التناقض الواضح بين فئات الشعب المطحون الذى بات يطالب بحقوقه فى شكل إعتصامات ومظاهرات وإعتداءات.

وتصدر **إطار إسناد المسئولية للحكومة الحالية** مقدمة الأطر المستخدمة فى معالجة **المصرى اليوم** للأزمات المجتمعية وبصور متكررة بنسبة تصل إلى . 78% ونشر الطروحات التى تحمل اتهامات واضحة وصريحة للمسئولين والقيادات عن سوء الأوضاع الاقتصادية فى مصر ,وتفاقم مشكلات الفقر والفقراء,كما أبرزت الصحيفة مسئولية الحكومة عن تصاعد الأزمات وتتابع الإضرابات فى المجتمع من مختلف الفئات,وأرجعت معظم الخطابات الصحفية تدنى الأحوال الاقتصادية وارتفاع الأسعار وعدم شعور الأفراد بالتحسن الأقتصادى,لأن العائد لم يذهب إلى الشعب كله ,ولكنه استقر عند الشريحة العليا التى لم تكن بحاجة إلى استفادت جديدة. **واستخدمت أطر الهجوم والنقد** فى تعامل الحكومة مع الرأى العام ووصفتها بأنها تفتقر إلى الحس السياسى والمنهج العلمى والميل إلى السيطرة على الرأى العام ,من خلال تغذيته بالمعلومات والآراء التى تعكس وجهة النظر الرسمية ,وأسفر التحليل عن بروز **إطار ضعف القوى السياسية** ,حيث ورد فى الترتيب الثانى بعد إطار مسئولية الحكومة,حيث انتقدت الصحيفة ضعف مواقف مختلف القوى السياسية.

ورصدت الدراسة بروز **إطار مسئولية الحكومة** فى خطاب **صحيفة التحرير** بنسبة تصل إلى ,71% والاهتمام بمعالجة الأزمات من خلال **إطار التغيير السياسى** الذى ورد فى المرتبة الثانية بنسبة ,22% وطالبت بتغيير منظومة السياسات التى قادت إلى ما نحن فيه,واستخدمت **إطار القيود القانونية** ,وناقشت فى هذا الإطار تنظيم القانون لحق الإضرابات والاعتصامات.واستخدمت **جريدة التحرير أطر المواجهة والتخويف ,وتعبئة الجماهير والتحذير** من تفاقم المشكلات مستخدمة شعارات ناقدة وكلمات لاذعة، ظهرت بوضوح فى بعض الريبورتاجات التى نشرت عن نقص أنابيب البوتاجاز. وطوابير انتظار رغيف العيش,ولجأت فى كثير من الأحيان إلى **أطر الهجوم** الواضح على الحكومة والوزراء ووصف الفترة العصيبة التى تعيشها مصر الآن على حد قولهم (بعصر الجوع والجياع),وهاجمت موقف الإخوان المسلمين.

السمات الموضوعية والوجدانية:

تهتم نظرية الأطر الإعلامية بالوقوف على مدى بروز السمات الموضوعية والوجدانية العاطفية داخل المضمون الإعلامى المقدم ,حيث أوضحت نتائج الدراسة الحالية غياب السمات الموضوعية داخل غالبية الخطابات الصحفية الخاضعة للتحليل,والتى تتضمن عناصر القضية مثل الأطراف والأسباب والمشاكل والحلول,فى الوقت ذاته جاء تقديم غالبية الطروحات المنشورة من منظور السمات الوجدانية والنواحى العاطفية على النحو التالى :جاء خطاب صحيفة **الحرية والعدالة بمعالجات تفسيرية** تميل إلى الإنشائية والألفاظ غير الواضحة واستخدام **أطر التوصيف والمبالغة والتنميق فى الحديث** واستخدام العبارات الحماسية والتصريحات النارية والتى تؤدى إلى تغييب المشاركة الجماهيرية والاستخفاف بعقلية الجماهير ,بدلا من الاعتماد على أطر المعلومات التى تقنع ولا تزيف الواقع ,دون تقديم حلول أو مقترحات أو بدائل للأزمات الراهنة. واعتمدت **صحيفة الوفد** على الخطاب العاطفى الانفعالى والاستمالات للتأثير فى مشاعر الجماهير, **والمعالجة التقريرية** والبعد نسبيا عن المعالجات العميقة والشاملة للأحداث ,مستخدمة **أطر التخويف والتهديد والترهيب** من سوء الأوضاع وتفاقم الأزمات ,ولم تنجح فى تشكيل رأى عام مساند للقضايا التى تطرحها لتصنع منها رأى عام ضاغط ضد السياسات والممارسات السلبية فى المجتمع من أى جهة كانت.واستخدمت صحيفة **المصرى اليوم أطر الإثارة والتهويل** بعيدا عن المسئولية الاجتماعية وبدأ ذلك واضحا من خلال تناقل الأخبار المتعلقة بالأحداث التى اندلعت والاعتماد على **المعالجات النقدية** ,فى حين سيطرة **أطر النقد والوعيد والهجوم** على الأطر العقلانية المتزنة فى **صحيفة التحرير** من خلال **معالجات جزئية**، وتجلى ذلك بوضوح فى الانتقادات والتراشق الإعلامى بين مختلف الأطراف دون استخدام معالجات تحليلية استقصائية لقضية أو موقف .

وثمة شواهد وأدلة عديدة على ذلك أبرزها مضمون الخطاب الإعلامى **للمصرى اليوم والتحرير** الذى لم تكد تخل

رسالة إعلامية واحدة منه من أفعال " اتهم و انتقد و شكك و رفض و ندد و نفى و ألقى بالمسئولية و تنصل إلى غير ذلك من أفعال و ادعى و..." و أوصاف كانت فى كثير من الأحيان بعيدة عن أخلاقيات العمل الصحفى حيث تجاوزت حدود اللياقة الأدبية و الأخلاقية و السياسية.

وفى هذا الإطار تتحمل الصحف المسئولية الأكبر عن توتير الأجواء وتحشيد الجماهير ضد بعضها البعض حيث مارست أبشع أشكال التحريض بحيث تم تسخير كافة الأدوات والوسائل الإعلامية المتاحة من أجل التنظير الحزبى وتوجيه الاتهامات والسباب علانية بدون أى رادع. **واتسمت المعالجات** بإثارة النعرات الحزبية والخاصة بدلا من محاربتها والتصدى لها وتمثل ذلك فى تحريض بعض الجهات المتكرر للتظاهر بقوة ضد الحكومة و تحميلها مسئولية كل ما يحدث،والتلاعب بالألفاظ والمصطلحات، وهذا التلاعب المقصود أو غير المقصود يكشف عن أزمة حقيقية فى بناء الخطاب الإعلامى .

فنون التحرير وأساليب الإبراز المستخدمة :

احتلت الأخبار الصحفية المتعلقة بالأزمات الراهنة فى المجتمع والقضايا الأخرى المرتبطة بها الترتيب الأول فى خطاب جريدة **الحرية والعدالة** (15خبرا) بنسبة ,21.7%ثم التحقيقات بنسبة لاتتعدى نحو 13) 18.8%تحقيقا).تلتها التقارير الصحفية (12تقريرا) بنسبة ,17.4%تقاربت معها الحوارات والأحاديث (11حوارا) بنسبة 15.9%ومواد الرأى ممثلة فى المقالات والأعمدة الصحفية (10مواد) بنسبة ,14.5%وجاءت القصص الإخبارية فى الترتيب الأخير فى التحليل(7مضامين) بنسبة لاتتعدى نحو .10.1%واحتلت التحقيقات الصحفية الترتيب الأول فى خطاب **جريدة الوفد** بنسبة حوالى ,34.5%تلتها القصص الإخبارية بنسبة حوالى,20.7%ثم الأخبار بنسبة ,12.9%تقاربت معها المقالات والأعمدة بنسبة ,11.1%ثم التقارير بنسبة ,10.9%ثم فى الترتيب الأخير الحوارات .9.9% وتصدرت الأخبار الصحفية رأس القائمة فى خطاب **جريدة المصرى** اليوم بنسبة 25.9% تقريبا ,تلتها التحقيقات بنسبة ,21.4%تقاربت معها القصص بنسبة تصل إلى ,18.2%ثم التقارير بنسبة ,14.8%تلتها الحوارات بنسبة ,10.7%ثم المقالات والأعمدة بنسبة ,9%وعلى الجانب الأخير احتلت الأخبار الصحفية الترتيب الأول فى خطاب **جريدة التحرير** بنسبة,31.6%ثم القصص الإخبارية بنسبة ,21.7%ثم التحقيقات,تلتها التقارير الإخبارية بنسبة ,18.1%ثم المقالات والأعمدة بنسبة 16.4% وجاءت الأحاديث والحوارات الصحفية فى مؤخرة التحليل بنسبة لاتتعدى نحو.12.2%

ورصدت الدراسة غياب واضح للمواد التفسيرية والاستقصائية والتى تمثل سمة من سمات التحرير الصحفى المعاصر.وبالرغم من ارتفاع مواد الرأى فى العينة المدروسة,إلا أنه قد انصب الاهتمام واضحا فى معظم الكتابات حول طرح رؤى لطبيعة المشكلات المتفاقمة فى مصر بين مدافع ومهاجم, دون الاهتمام برصد حلول أو وضع مقترحات وربما يرجع ذلك إلى لحساسية الأزمات المطروحة وتعقدها,وإشكالية الوصول إلى اتفاق حول ماهيتها ,فضلا عن تعدد الآراء واختلاف التوجهات السياسية والفكرية والدينية بشأنها .

أما توظيف الخطاب الصحفى للعناصر الإخراجية التيبوغرافية المختلفة فجاء بارزا فى بعضها ونادرا فى البعض الآخر على النحو التالى:جاء اهتمام جريدة **الحرية والعدالة** بارزا بالإطارات والشبكات كأرضية خلال فترة التحليل بواقع (26مادة) ,بنسبة ,37.7%ثم الألوان (23مضمونا) بنسبة ,33.3%ثم الصور فى الترتيب الأخير موزعة بين (12 صورة خبرية 8,صور شخصية لمسئولين وقيادات ووزراء),واهتمت جريدة **الوفد** بتوظيف الصور الصحفية لخدمة الأطروحات المقدمة بواقع (49 صورة خبرية 7 – صور شخصية –3صور كاريكتير) ,ثم الألوان فى الترتيب الثانى بواقع (46مادة),ثم الاطارات بواقع (14مادة صحفية), وجاءت الصور فى الترتيب الأول لجريدة **المصرى اليوم** بواقع (53 صورة خبرية – 12صورة شخصية –4 صور كاريكتير),ثم الألوان فى الترتيب الثانى بواقع(51مادة صحفية),ثم الإطارات فى الترتيب الأخير بواقع (33مادة إعلامية),و جاء اهتمام **جريدة التحرير** بالألوان فى الترتيب الأول بواقع (91مادة صحفية),تلتها الصور بواقع(20صورة خبرية – 14صور شخصية – 6صور كاريكتير) ,ثم الاطارات بواقع (30مادة صحفية) فى الترتيب الأخير.

وتصدرت العناوين العمودية قائمة العناوين المستخدمة فى جريدة **الحرية والعدالة** بواقع (28عنوانا صحفيا) بنسبة ,40.6% تلتها العناوين الممتدة بواقع (25عنوانا)بنسبة ,36.3%ثم العناوين العريضة (المانشيت) بواقع (16عنوانا)بنسبة .23.1%واحتلت المانشيتات الترتيب الأول فى جريدة **الوفد**,بنسبة,39.6%تلتها العناوين الممتدة بواقع,31%ثم العناوين العمودية بنسبة 29.4%

تقريبا.

واحتلت العناوين العريضة الترتيب الأول فى التحليل لجريدة **المصرى اليوم** بنسبة ,44.9%ثم العناوين الممتدة بنسبة ,31.9%ثم فى الترتيب الأخير العناوين العمودية بنسبة, 23.2%وجاءت المانشتيات الساخنة فى الترتيب الأول للموضوعات الخاضعة للتحليل فى جريدة **التحرير** بنسبة نحو ,42.2%تلتها العناوين العمودية بنسبة ,29.% ثم العناوين الممتدة بنسبة .28.8%

وتم رصد اهتمام الخطابات المدروسة جميعها بأساليب الإبراز المختلفة فى عرض الطروحات المختلفة وبنسب متفاوتة ,حيث وضعت معظم الأطروحات على أعلى الصفحة,وأخذت عنوانا عريضا ,وفى أغلب الأحيان ملونا ,وجاءت كافة الصور فى موقع علوى أسفل العنوان وأعلى المادة الصحفية,خاصة عند عرض أحداث الانفلات الأمنى الناجمة عن نقص السلع الغذائية,وطوابير البنزين والسولار وضحايا طوابير الخبز,كما تعددت الصور الإخبارية وعلى مساحات عريضة بصورة مبالغ فيها.

ورصدت الدراسة كذلك غياب شبه تام لصور ورسوم الكاريكتير فى الخطابات الصحفية ,كأحد أشكال وسائل الإبراز التى تحرص الصحف على استخدامها وتوظيفها لنقد الأوضاع والأزمات الموجودة .

أدوات التأطير المستخدمة:

رصدت الباحثة الأساليب والأدلة المستخدمة فى الأطروحات للبرهنة على المعلومات المثارة بالخطاب الصحفى لإثبات صحة المقولات الخطابية المثارة بالمعلومات المعروضة عن الأزمات المجتمعية ,حيث اهتمت **الحرية والعدالة** بعرض وجهة النظر الواحدة عند طرح أزمات المجتمع الراهنة فى (34مضمونا). بنسبة حوالى ,49.2%وجاءت الأدلة والبراهين والاستشهادات فى الترتيب الثانى (20مضمونا) بنسبة ,29%ثم الأرقام والإحصائيات فى الترتيب الثالث بنسبة نحو .14%ثم عرض أكثر من وجهة نظر فى الموضوع فى الترتيب الأخير بنسبة7.8% .وجاءت الأرقام والإحصاءات فى المقام الأول فى **الوفد** بنسبة ,31.2%ثم عرض وجهة نظر واحدة بنسبة ,29.6%ثم الأدلة والبراهين فى الترتيب الثالث بنسبة ,22.1%وجاء عرض وجهة النظر الآحادية فى الترتيب الأخير بنسبة .17.1%فى حين جاء الاستناد على الأدلة والبراهين فى الترتيب الأول **للمصرى اليوم** بنسبة ,31.4%ثم الاهتمام بعرض وجهة النظر الواحدة بنسبة ,27.1%ثم الاعتماد على الأرقام والإحصائيات بنسبة ,23.2%وجاء فى الترتيب الأخير عرض أكثر من وجهة نظر فى القضية المطروحة بنسبة .18.3% وعلى الجانب الرابع والأخير اهتمت جريدة **التحرير** بعرض كافة الأدلة والبراهين حول الحدث بنسبة تصل إلى ,32% تلتها عرض وجهة النظر الواحدة فى الترتيب الثانى بنسبة ,26.6%ثم الاهتمام بعرض أكثر من وجهة النظر بنسبة,23.7%ثم تقديم الأرقام والإحصاءات بنسبة .17.7%

واتسمت الصحف فى إدارتها للأزمات المجتمعية بعدة سمات كالازدواجية فى الخطاب الإعلامى التى تصل إلى حد التناقض بين المواقف السياسية المختلفة المعلنة نتيجة لحالة التخبط والارتباك التى يعيشها الشارع المصرى بأسره ,وظهر هذا التناقض فى أكثر من خبر ومقال فى معرض حديثهم عن مواقف حركتهم السياسية من الأحداث والتطورات السياسية الجارية ,والتضليل المتعمد وغير المتعمد من خلال بث معلومات وأخبار مغلوطة لإرباك الطرف الآخر ,وبدا ذلك من خلال التصريحات المتعلقة بالحلول المطروحة للخروج من الأزمات فى الحوارات والتى تركزت على حل الحكومة وإقالتها.

ورصدت الدراسة العديد من التجاوزات المهنية فى استخدام الصحف للأدلة والأساليب للبرهنة على المعلومات المثارة,جاء فى مقدمتها الخلط بين الخبر والرأى وهى سمة سيطرت على معظم الخطابات المدروسة ,حيث عمد الكتاب والمحررون على الزج بالآراء الخاصة بهم فى التغطية الإخبارية المتعلقة ببعض الفعاليات التى رصدت الاهتمام بالأزمات المجتمعية ,بالإضافة إلى التحيز الشديد فى عرض وجهات النظر ,واستطلاع آراء عدد قليل من القراء والتعميم من خلالهم,وجاءت **الحرية والعدالة** بالعديد من الأطروحات التى تضمنت آراء غير منسوبة لأى مصدر ,بالإضافة إلى توظيف أرقام وإحصائيات غير محددة المصدر والمتعلقة بقضايا الإفلاس والبطالة وأزمة الخبز والسولار,وغلب على **الوفد** استخدام عبارات تتضمن سبا وقذفا لبعض الشخصيات والتيارات الدينية فى مصر,فضلا عن ذكر عبارات تحمل اتهامات لجماعة الإخوان المسلمين دون الإشارة إلى أى دليل يثبت ذلك,وجاء التحيز الواضح من جانب **المصرى اليوم** لبعض الآراء والتوجهات عند عرض ونشر قضايا معينة دون غيرها,والاستغراق فى بعض الأحيان فى إهانه البعض بألفاظ يعاقب عليها القانون,وجاء الخلط الواضح والصريح بين الخبر ومواد الرأى فى مقدمة التجاوزات التى

نشرت فى **التحرير** وكثافة الأخبار المغلوطة بشكل واضح.

مناقشة عامة لنتائج الدراسة:

استهدفت الدراسة التعرف على أطر معالجة الأزمات المجتمعية الراهنة فى خطابات الصحف الحزبية والخاصة،وعلى الرغم من هذه الأزمات تمثل قضايا مستمرة - فالقضايا ليست جميعها طارئة أو مرتبطة بحدث مؤقت ولكنها مستمرة باستمرار وجود تفاوت فى قدرات وإمكانيات الأفراد وتطلعاتهم وظروفهم، وكذلك باستمرار وجود قصور فى السياسات الحالية المنوط بها النهوض بمستوى معيشة الأفراد ،وفى ظل الأزمات العديدة التى تشهدها مصر الآن .

ومع تصاعد وتيرة الأزمات المجتمعية الراهنة انتقلت الصحف المصرية نقلة نوعية ولكن فى الاتجاه المغاير بعيدا عن المهنية والمسئولية الاجتماعية وحارس البوابة بعد أن انخرطت فى دهاليز الحزبية والفئوية الضيقة مما جعلها أداة فاعلة من أدوات التأثير وفقدان السلم الاجتماعى وزيادة حالة الإرباك فى الساحة المصرية التى تعانى أصلا من تشوهات سياسية واقتصادية واجتماعية و أمنية وإعلامية مختلفة ،كما ألقت الأزمات المجتمعية الأخيرة بتداعيات وظلال غير مسئولة مهنيا و أخلاقيا ووطنيا على أداء الكثير من الصحف وإدارتها للأزمة فبدلاً من أن يشكل الأداء الإعلامى الصحفى "إعلام أزمة" أو "الإدارة الإعلامية للأزمة " للتخفيف من حدة الأزمات الراهنة أسهم بصورة أو بأخرى فى زيادة حالة الاستقطاب السائدة فى المجتمع وتوسيع الهوة بين طرفى الأزمة وجماهيرهم المختلفة.

وكان لنمط ملكية الصحيفة (حزبية - خاصة) تأثيرها على حجم وطبيعة الاهتمام بالأزمات المجتمعية والأطر المستخدمة ،وتتفق هذه النتائج مع دراسة **آمال كمال** (٥٣) والتى أثبتت أنه قد تمارس نوع الصحيفة وأيديولوجيتها تأثيراً كبيراً فى تشكيل الأطر ،فبعض الصحف تميل إلى تغطية الأحداث والقضايا فى إطار عام ومجرد،والبعض الآخر يميل إلى تغطيتها ومعالجتها فى إطار محدد وملموس ،إذ تؤثر عوامل الاستقلال السياسى للصحيفة ،ومصادر أخبارها ونوعها ،وتأثير السياسة التحريرية الخاصة بها ،فضلا عن المعتقدات الأيديولوجية والثقافية للقائمين بالاتصال ،وطبيعة الأحداث ذاتها،وضغوط جماعات المصالح ،والقيود داخل المؤسسة الإعلامية والروتين الصحفى على كيفية وضع الأطر وتشكيل أهدافها،وصياغة المبررات المنطقية والعاطفية بما يتلاءم وهذه السياسة ،واقتصرت معظم المعالجات على السرد الإخبارى التقريرى لبعض الأحداث والأزمات دون التعليق عليها وشرحها للقراء والاقتصار على تقديم معالجات تتمشى مع أهداف منتجها أو مالكيها . **وتجلى تأثير السياسة التحريرية للجريدة** عند تغطية حدث ما فى التركيز على زوايا معينة من هذا الحدث دون سواها، وتحديد أماكن وشخصيات معينة تنقل عنهم ولهم وتضعهم فى دائرة الضوء عن غيرهم، وتطبيق معايير محددة واطر بعينها فى معالجة الحدث، فضلا عن عمليات التشكيل والدمج والحذف والاستبعاد والإضافة والشرح والتفسير والتحليل، وصياغة المبررات المنطقية والأطر العاطفية بما يتلاءم وهذه السياسة.

وعلى الرغم من أن **التحليل الظاهرى** لمعالجة الصحف المصرية للأزمات المثارة والأحداث والقضايا المرتبطة بها يشير إلى أن هناك نوعا مختلفا فى الأداء وتباين فى المواقف من جريدة لأخرى ،فإن هناك **ميلا لوجود تشابه** فى المعالجات الإعلامية لبعض الأحداث وطريقة التناول الصحفى للقضايا والأزمات المعاصرة ،من خلال رصد تراجع الخطابات عن أداء وظيفة الصحافة فى المجتمع خاصة وقت الأزمات ،والاعتماد على المعالجات السردية ،الوصفية ،والعبارات الحماسية ،وتغليب الجوانب العاطفية والإحالات الإنسانية ،وغياب الخطاب الموضوعى الشارح التوجيهى الذى يقدم للقارئ وقت الأزمات والقضايا المصيرية رأيا يساعده على تكوين آرائه واتخاذ مواقفه،فى الوقت ذاته اختلفت زاوية المعالجة لأزمات أخرى وفقاً لطبيعة الإطار الذى قدمت من خلاله الأزمة،ولطبيعة المصادر التى اعتمدت عليها الصحف، كمعالجات وتغطية احتجاجات العمال ومطالبهم بشأن تحسين أوضاعهم الاقتصادية،وقتل عدد من المواطنين فى طوابير الخبز ،وأمام محطة البنزين والمطالبة بالأجور.....

جاء اهتمام خطاب الصحف باستهلاك المشكلات أكثر من مواجهتها وبالتالى وقفت الصحف فى معالجتها للأزمات الراهنة عند القيام بدور الناشر بعيداً عن إثارة الجدل واتخاذ المواقف.كما رصدت الدراسة **غياب أبعاد معينة فى الأطر المستخدمة** بهدف تدعيم توجه معين تسعى المؤسسة الإعلامية لإبرازه، وانصب الاهتمام واضحا فى معظم الكتابات حول طرح رؤى لطبيعة الأزمات المتفاقمة فى مصر بين مدافع ومهاجم من

خلال استخدام **أطر التوصيف** دون الاهتمام برصد حلول أو وضع مقترحات وربما يرجع ذلك إلى لحساسية القضايا وتعقدها،وإشكالية الوصول إلى اتفاق حول ماهيتها ،فضلا عن تعدد الآراء واختلاف التوجهات السياسية والفكرية والدينية بشأنها ،وجاءت النتائج متفقة فى هذا السياق مع دراسة **سامى النجار**[٥٤]والتى رصدت غياب واضح لبعض الأشكال الصحفية كالمواد التفسيرية والاستقصائية.

ولم ترصد الدراسة الاهتمام بالأطر ذات الاتجاه المحايد عند معالجتها للأزمات الراهنة ،حيث استندت جريدة الحرية والعدالة فى خطابها على **الأطر الايجابية** كأطر القوة الاقتصادية والرخاء والديمقراطية والرغبة فى الاستقرار والتسامح الدينى،ونفى الشائعات والتأكيد على سلامة الوضع الاقتصادى فى مصر **وبوجه عام شكلت السمات والأدوار والأطر السلبية** للحكومة الملمح الأساسى للتصورات المقدمة بالخطاب الصحفى بالوفد والمصرى اليوم والتحرير ،كأطر الضعف الاقتصادى وعدم الاستقرار والفتن الطائفية والمعاناة من الفقر وإطار الخوف من صعود التيار الإسلامى،وإطار عدم وضوح الرؤية فى حل الأزمات وإطار الصراعات الدموية سعيا وراء رغيف الخبز أو الوقود،وإطار التوتر والقلق ،وإطار غياب الشفافية .

وأوضحت النتائج **هيمنة السمات والأطر الوجدانية** على الأطروحات الخاضعة للتحليل ،حيث جاء تقديم معظمها من منظور السمات الوجدانية والنواحى العاطفية والأطر السلبية والايجابية المختلفة ،فى الوقت ذاته لوحظ غياب شبه تام للسمات الموضوعية ،والتى تتضمن عناصر القضية مثل الأطراف والأسباب والمشاكل والحلول ،واختلفت هذه النتائج مع دراسة فتحى حسين فى هذا السياق[٥٥]

الاستخلاصات والدلالات:

وفى الختام ترغب الباحثة فى تقديم خلاصة موجزة من خلال ما توصلت إليه من نتائج يمكن أن يشكل إضافة ملموسة للعمل الصحفى،حيث أسفر التحليل الكيفى لخطابات الصحف المدروسة بشأن الأزمات المجتمعية الراهنة عن المؤشرات والنتائج التالية :

● لقد أفرزت الدراسة الحالية حالة التضاد فى الصحافة الجديدة وحالة اللانظام والفوضى ،شهدت تحولا لاشك فيه من نظام الضبط فى الاتصال المتمثل فى صحافة السلطة إلى ما يسمى الآن بصحافة الاستقطاب ،والمقصود من ذلك أن الظاهرة الإعلامية لم تعد تستبطن الضبط والسيطرة عليها، كما هو الحال فى الإعلام الجماهيرى التقليدى. إنما أصبحت ممارسة فردية تهدف إلى استقطاب الجماهير،بكل ما أوتى لديها من مقومات وإمكانيات .

● لقد أصبحت كثير من الصحف المصرية الموجودة الآن صحف نقرأ فيها كل شئ أسود ،وأن كثير منها بعيدا عن المهنية والاحترافية ،وتخلت عن مهنيتها واحترافيتها وأخلاقياتها،ولم يتغير شئ فى الصحف بعد الثورة سوى أنه تم استبدال صوت النظام الحاكم بصوت الثوار ،فالصحف جميعها باختلاف ألوانها تعيش حالة من الضبابية والتفكك،فالانفلات الحادث فى الأمن كان له أثر فى انفلات الإعلام ،وهناك فوضى فى الصحف من خلال الأفكار التى تطرح واللغة الخارجة التى تستخدم.

● لعل من ابرز الاستخلاصات التى تود الباحثة التركيز عليها هى التعصب الأعمى من جانب الصحف للقضايا المطروحة والأحداث ،وتبنى وجهة نظر واحدة ومسبقة،ومثل هذه الصحافة تساعد على إثارة غرائز العنصرية والمناطقية لدى أكثر المتلقين ،وجعل هذه الصحف مكانا لتنفيس كل أشكال الأحقاد وكبل الشتائم،وأنه أيضا يتيح إلى حد ما لبعض ضعاف النفوس الأجهزة المندسة إثارة كل الفتن الطائفية والتوجهات القبلية والمذهبية.

● رصدت الدراسة كون الخطابات الصحفية وفى ابرز أشكالها تستخدم أساليب التخفى ومضامين غير منسوبة لمصادرها،حيث تم رصد العديد من الأطروحات مجهله المصدر. وتنشر أخبارا تكذب فى صحف أخرى،وهذا ما يسهم فى نمو اتجاه سلبى لهذه الصحف ،ويعنى مزيداً من نشر الرسائل التى تؤدى تدمير الكثير من القيم المهنية والمعايير الإعلامية الخاصة بالممارسات الصحفية المختلفة. فالأمر بحاجة ملحة للوقوف من اجل التصدى لمثل هذه التجاوزات ،وحماية مثل هذا النوع من الصحافة ،ومزيدا من الرقابة والتعتيم على هذه الصحف،كما رصدت الدراسة الكثير من عبارات السب والقذف ومختلف التجاوزات عند نشر أحداث الشغب الناجمة عن أزمات الخبز ،وطوابير الانتظار أمام محطات البنزين،والجرى فى الأسواق السوداء للحصول على أنابيب البوتجاز بأسعار متضاعفة.

● تمثلت أبرز الاستخلاصات فى وجود الكثير من المبالغات، وأن ليس ثمة مبرر لها مقبول ،ولا يمكن للصحف المصرية أن تتنازل عن تراثها وقيمها ومهنيتها الراسخة ومواقفها فى احلك المواقف فى تاريخ الصحافة المصرية ،بمجرد توافر وسائل يستخدمها الجميع لتوجيه رسائل تعكس اتجاهات سطحية ونزوات عارضة لتحقيق أكبر قدر من الانتشار والرواج الإعلامى والاقتصادى وزيادة التوزيع.

الرؤية المستقبلية :

إن الصحافة المصرية أحوج ما تكون لأن تؤدى دورها بمهنية و شفافية وموضوعية والأهم بكل مسئولية فى مثل هذه الأحداث والأزمات من تعبئة ضد المظاهر السلبية أيا كان مصدرها وتوعية بالمخاطر التى قد تنجم عن استمرار وتصاعد وتيرة الخلافات حتى يدرك الجميع أن المنتصر فى هذه الأزمة لا يعدو عن كونه مهزوماً خاصة أن الأزمة اليوم لم تعد أزمة تشكيل حكومة وحدة وطنية بل أقرب إلى تصفية حسابات وإثبات كل طرف لذاته و قدرته

وإمكانياته... كل ذلك يتم على حساب المصالح العليا للشعب المصرى الذى تواجه قضيته أزمات متعددة على كافة الصعد الخارجية والإقليمية والداخلية .

لقد شكلت الصحف الجديدة تحديا قاسيا فى وجوب تغيير نظرتها للأخبار التى تقدمها والمضامين التى تنشرها،خاصة أن سياسات التحكم فى نشر المعلومات لم تعد مجدية فى عالم أصبحت فيه المعلومة متاحة بشكل أيسر للجميع من اى وقت مضى ،الأمر الذى يستلزم تغيير سياسات الصحف المتبعة ،حيث لا جدوى من وجود إدارات قانونية وتنظيمية لعملية النشر ،فمن خصائص الإعلام الجديد أنه جعل حرية النشر وإبداء الرأى أمراً لا مفر منه ،فلا يوجد اليوم رقيب سوى الالتزام المهنى والضمير الذاتى وأمانة الكلمة.

ومن واقع رصد الباحثة لدور الصحف فى إدارة الأزمات يمكن وضع تصور مقترح لتحسين معالجة الصحف للقضايا المجتمعية **وتحديد بعض الضوابط** التى يجب مراعاتها فى المعالجة الإعلامية كالدقة فى عرض الحقائق وتقديمها للرأى العام بصدق دون تلوين أو تحريف للحقائق،ويجب أن يصاحب ذلك السرعة فى نشر المعلومات لإيجاد مناخ صحى يحتوى آثار الأزمة ،وفى الوقت نفسه هناك بعض الأزمات ذات التأثير فى الرأى العام الداخلى وقد يتطلب التعامل معها حجب أو منع بعض المعلومات حرصا على المصلحة العامة وفقا لمعايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية ،فضلا عن الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة الرسمية السياسية من مصادر موثوق بها من أجل تشكيل رأى عام تجاه الأزمة،وكذا القدرة على التعامل باتزان وعقلانية وعدم الانفعال والانسياق مع الرأى العام ،فيجب أن تتحلى وسائل الإعلام فى وقت الأزمات الداخلية بالعقلانية ،وتبتعد عن إثارة وتهييج الرأى العام.

ويبقى الأهم فى الصحف بأن لا تدعم أزمات المجتمع بالبحث عن الذرائع وتزييف الحقائق ومحاولة إقناع القراء بقصص إخبارية غير دقيقة أو مغلوطة أو مبالغ فيها أو مختلقة من أساسها،فعليها أن تسوق إعلاميا لكل الأدلة والحقائق المعلوماتية للرأى العام الداخلى سعيا لتأييدها وتدعيما لموقفها.

فمن أبرز التحديات التى تواجه الصحف ووسائل الإعلام كلية فى مواجهة الأزمات عدم الالتزام بالموضوعية فى الموضوعات المقدمة،ونقص وعدم شفافية المعلومات المتوفرة لوسائل الإعلام ،وضيق الوقت وعدم تحديد المساحة الزمنية المتاحة للمعالجة،فضلا عن سيطرة مشاعر القلق والتوتر لدى الجمهور ،ونظرة الإعلامى لدوره على أنه غير مؤثر ،وعدم تحرى الدقة فى المعلومات المقدمة ،كمالا يوجد اهتمام بالقدر الكافى بتنمية المفاهيم العلمية والعملية والارتقاء بالخصائص المهنية للإعلاميين ،وعدم توفير الموارد والإمكانات الإعلامية اللازمة للتغطية.

مصادر الدراسة ومراجعها:

١- توفيق أبوشمر،الإعلام وصناعة الأزمات،غير مبين دار النشر ،2008.

٢- محمد زرمان،الإعلام والأزمات،قراءة فى الإطار المفاهيمى ،غير مبين دار النشر،2005.

٣- محمد شومان ،الإعلام والأزمات،القاهرة دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،2002.

٤- نجوى البندارى ،معالجة الصحف المصرية لأزمة أنفلونزا الطيور - دراسة تطبيقية،رسالة ماجستير،جامعة طنطا ،كلية التربية النوعية،2012.

٥- فتحى حسين أحمد عامر ،معالجة الصحافة المصرية لقضايا العشوائيات فى ضوء نظرية المسئولية الإجتماعية - دراسة تحليلية مقارنة بالتطبيق على صحف "الأهرام -المصرى اليوم -الأهالى ،الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين -الواقع والتحديات ،المؤتمر العلمى السادس عشر ،جامعة القاهرة ،كلية الإعلام،2010.

٦- ندية القاضى ،الخطاب التنموى لقضايا المرأة المعيلة لأسر فى العشوائيات فى الصحافة المصرية ،الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين -الواقع

والتحديات،المؤتمر العلمى السادس عشر،جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2010.
٧- أمل محمد خطاب ،أطر وسمات تقديم العشوائيات فى الصحافة المصرية دراسة حالة لأزمة عشوائيات الهجانة فى صحف الأهرام والوفد والأهالى والمصرى اليوم ،الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين -الواقع والتحديات،المؤتمر العلمى السادس عشر ،جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2010.
٨- أسامة عبد الرحيم على، الخطاب الصحفى فى الأزمات الاقتصادية دراسة حالة لأزمة الخبز 2008فى صحف الأهرام -الوفد- المصرى اليوم، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ,2008صـ 67-1.
9- Hong,T . Information control In Time of crisis: the Framing Of Sars In China –Based Newspapers And Internet Sources;Cuberpsy chology And Behavior,2007 , Vol(10) No (5), Pp.696- 699.
١٠- إبراهيم محمد فرج ،اعتماد الشباب الجامعى على وسائل الإعلام أثناء الأزمات-أزمة تفجيرات دهب نموذجا،المجلة المصرية لبحوث الرأى العام ،كلية الإعلام،جامعة القاهرة المجلد الثانى-العدد الثانى، يونيو/ديسمبر،2006ص ص .126-59
١١- خالد صلاح الدين حسن ،اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات التليفزيونية الإخبارية للأزمات العربية-فى إطار مدخل إدارة الصراع ،المؤتمر العلمى السنوى العاشر ،الإعلام المعاصر والهوية العربية ،كلية الإعلام،جامعة القاهرة ،مايو ،2004ص ص.1025-943
١٢- قدرى عبد الحميد ،دور الاتصال فى إدارة الأزمات: دراسة حالة على حادث الأقصر الإرهابى عام ،1997رسالة ماجستير،غير منشورة،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة.2003،
13-Rodrigue. M.Christine.Media Cover Age of the Terrorist Attack on the World Trafe Center and Pentagon.(Online),Available:Http:// www.Csulb .Edu/ Rodrigue/Aegposter,pp16, 2,5/2006.
١٤- مها كامل الطرابيشى ،اعتماد الجمهور على الصحف المصرية فى معالجتها للأزمات الطارئة -دراسة حالة على حدوث سقوط الطائرة المصرية ،المجلة المصرية لبحوث الرأى العام ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة،2001،ص ص.208-173
١٥- السيد بهنسى حسن ،اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات ،المجلة المصرية لبحوث الرأى العام،القاهرة،مركز بحوث الرأى العام،كلية الإعلام،2000،ص ص.33-3
١٦- ماجدة سليمان محمد المرضى ،قضايا الفقر والفقراء فى خطاب الصحف المصرية -دراسة تحليلية مقارنة لصحف أخبار اليوم والمصرى اليوم والأهالى ،الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين -الواقع والتحديات،المؤتمر العلمى السادس عشر ،جامعة القاهرة،كلية الإعلام،2010،
١٧- سارة المغربى ،أطر تقديم العالم العربى فى المجلات الغربية خلال - 2011 دراسة تحليلية لعينة من المجلات الأمريكية،البريطانية،والألمانية،المجلة المصرية لبحوث الإعلام،جامعة القاهرة،كلية الإعلام،سبتمبر.2012،
١٨- سامى السعيد النجار،اتجاهات الشباب نحو معالجة الصحافة المصرية لقضايا الفقر الحضرى ،الإعلام وقضايا الفقر والمهمشين -الواقع والتحديات،المؤتمر العلمى السادس عشر ،جامعة القاهرة ،كلية الإعلام،2010،
١٩- مؤمن جبر عبدالشافى،تأثير الإطار الإعلامى فى معالجة الصحف المحلية المصرية لأزمات المجتمع المحلى، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة عين شمس، كلية التربية النوعية، 2009.
20-Sirianni, Erin . mercury Matters : A public health Perspestive On News papers coverage mercury; (M.A.Dissertation) United states.. Missouri :University of Missouri- Columbia ; 2005
21- Wilson,K Code,C.Dornan,C. Ahmed,N. Heber,P. Graham,I . The Reporting Of Theoretical Health Risk By The Media : Canadian Newspaper Reporting Of Potential Blood Transmission Of Creutzfeldt- Jakop Disease,2004;Bm ,Public Health, vol (4) No (1) P.p 1-9
22- Xigen Li & Ralph Izard . 9/11 Attack Coverage Reveals Similarities, Differences, News Paper Research Journal , Vol . 24 , No .1 , Winter 2003 , Pp. 204-218 .
٢٣- دينا يحى ،تأثير أبعاد الإطار الاعلامى للصحف المصرية على معالجة قضايا الرأى العام: دراسة فى إطار نظرية تحليل الإطار الإعلامى ،المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، 2003.
٢٤- حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط، 1القاهرة،الدار المصرية اللبنانية، 2002صـ348.
٢٥- إيناس منصور كامل، قضايا المرأة فى الصحف المحلية فى إقليم وسط الدلتا : دراسة تحليلية وميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة طنطا ،كلية التربية النوعية، 2006،صـ146.
٢٦-عربى محمد المصرى ،تأثير صياغة الأخبار التليفزيونية على تذكر المضمون- دراسة تجريبية، رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة القاهرة ،كلية الإعلام، 2005،صـ112.
٢٧- أمانى السيد فهمى ،الاتجاهات العلمية الحديثة لنظريات التأثير فى الراديو والتليفزيون، المجلة المصرية لبحوث الإعلام ،جامعة القاهرة، 1999،صـ218.
28- Carolyn Bronstein. Representing The Third Wave : Mainstream Print Media Framing Of New Feminist Movement ; Journalism Of Mass Communication Quarterly. Vol (82) . No (4), Winter 2005 . P786
29- Holli A .Semetko And patti M . Valkenburg ." Framing European Politics : Acotent Analysis Of Press And Television News" ; Journal of Communication , Vol (50), No (2) ,2000. P94
30- Jin Yang . Framing The Nato Air Strikes On Kosovo Across Countries; Gazeete . Vol (65) . No(3), P.232
٣١- نهلة مظفر أبو رشيد ،المعالجة الإخبارية لقضايا الدول النامية فى الفضائيات العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة القاهرة ،كلية الإعلام، 2005،صـ78.
٣٢- احمد على شعراوى،صورة الولايات المتحدة الأمريكية فى التغطية الصحفية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة القاهرة،كلية الإعلام، 2005،صـ88.

٣٣- احمد زكريا احمد ,العلاقة بين خصائص تحرير النصوص الصحفية الإخبارية واهتمامات الجمهور واتجاهاته نحو بعض القضايا الداخلية فى مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة ,جامعة القاهرة ,كلية الإعلام، , 2007 صـ141-135

٣٤- غادة شكرى محمود ,الأطر الخبرية للعلاقات العربية الأمريكية فى الصحف العربية والدولية قبل وبعد أحداث سبتمبر- دراسة تحليلية مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان ,كلية الآداب، ,2007صـ94

٣٥- صفا محمود عثمان ,معالجة القنوات الإخبارية العربية المتخصصة للأحداث السياسية الجارية واتجاهات النخبة المصرية نحوها، رسالة دكتوراه غير منشورة ,جامعة القاهرة ,كلية الإعلام، ,2007صـ103

36- Entman, Robert M., Framing : Toward Clarification of a Fractured Paradigm, Journal of Communication, Vol.43 , No.4 Autumn 1993 , pp.51- 58 .

37- Liebler,Carol M.& Bendix, Jacob,Old-Growth Forests on Net work News:News Sources and Framing of Environmental Contro versy,Journalism and Mass Communication Quarterly,Vol.72,No.1 Spring 1996,pp.53 - 65

٣٨- جابر عصفور ,دفاعا عن المرأة ,القاهرة,كتاب اليوم,2007,

٣٩- أديب خضور,الإعلام والأزمات,أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية,الرياض,2001,

٤٠- عباس العمارى,إدارة الأزمات فى عالم متغير,القاهرة ,الأهرام للنشر,2000,

٤١- محمد شومان,مرجع سابق.

٤٢- محسن الخضيرى ,إدارة الأزمات ,القاهرة,مكتبة مدبولى,2001,

٤٣- خالد بن مسفر ,دور المواطن فى مواجهة الكوارث والأزمات فى عصر المعلومات ,الرياض ,دار النحوى للنشر والتوزيع,2010,

٤٤- السيد عليوة ,إدارة الصراعات الدولية ,القاهرة ,الهيئة المصرية للكتاب,القاهرة,2000,

٤٥- تيسير أبو عرجة ,دراسات فى الصحافة والإعلام ,عمان ,الأردن ,دار مجدلاوى للنشر والتوزيع,2003,

٤٦- عبد العزيز الطويحى,التخطيط الإعلامى ودوره فى مواجهة الأزمات والكوارث -دارسة مسحية ,الرياض,جامعة نايف للعلوم الأمنية,2004,

٤٧- نجوى الجزار,التوعية المجتمعية فى مجال إدارة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها ,غير مبين دار النشر,2009,

٤٨- محمد زرمان ,مرجع سابق.

٤٩- رندة فؤاد ,دور الإعلام التنموى فى مواجهة الأزمات ,إدارة الأزمات والكوارث ,المنتدى العربى الإعلامى للبيئة والتنمية,2009,

٥٠- محمد عبد الحميد، البحث العلمى فى الدراسات الإعلامية، دار علاء للكتب، القاهرة,2000 ,ص.71

٥١- أحمد القاضى عودة، الإحصاء الوصفى والاستدلالى، الفلاح للنشر والتوزيع، ,2002ص.70

٥٢- عيسى عبد الباقى,معالجة الصحف المصرية لقضايا الفساد- دراسة تحليلية ميدانية,رسالة ماجستير,كلية الآداب,جامعة قنا,2004,ص .39

٥٣- آمال كمال,مرجع سابق.

٥٤- سامى النجار ,مرجع سابق.

٥٥- فتحى حسين ,مرجع سابق.

٥٦- سهير عثمان ,معالجة ,المواقع الالكترونية الدينية لمفهوم الدولة المدنية -دراسة تحليلية على موقعى إخوان أونلاين والأقباط متحدون,المجلة المصرية لبحوث الإعلام ,سبتمبر .2012

٥٧- أحمد شعراوى ,صورة الولايات المتحدة الأمريكية فى التغطية الصحفية الغربية -2002-2001دراسة تحليلية مقارنة ,رسالة ماجستير غير منشورة,جامعة القاهرة ,كلية الإعلام,2005,

٥٨- سحر فاروق الصادق,صورة الغرب فى الصحافة المصرية- دراسة تحليلية للخطاب الإعلامى قبل وبعد أحداث سبتمبر,المؤتمر العلمى الثامن لكلية الإعلام,2002,

٥٩- آمال كمال,صورة العراق فى التغطية الصحفية العربية والغربية فى التسعينات -دراسة مقارنة- رسالة دكتوراه غير منشورة ,جامعة القاهرة,كلية الإعلام,2001,

٦٠- أيمن منصور ندا ,صورة الوطن العربى وأوربا كما تعكسها المواد الإخبارية فى القنوات الفضائية العربية والغربية فى التسعينيات -دراسة مقارنة ,رسالة دكتوراه غير منشورة,جامعة القاهرة ,كلية الإعلام,2000,

٦١- محمد حسام الدين ,التغطية الصحفية الغربية لشئون العالم الإسلامى خلال عقد التسعينيات,رسالة دكتوراه غير منشورة,جامعة القاهرة,كلية الإعلام,2001,

٦٢- منى طه ,معالجة الخطاب الدينى الصحفى لأحداث الحرب اللبنانية -الإسرائيلية من 12يوليو - 17يوليو -دراسة تحليلية,مجلة البحوث الإعلامية,جامعة الأزهر,2007,

٦٣- هبه شاهين ,الأطر الإخبارية لقضايا الشرق الأوسط فى شبكة C.N.N, المجلة المصرية لبحوث الرأى العام,2007,

٦٤- جمال عبد العظيم ,أثرالأيديولوجية السياسية للدوة فى بناء الأطر الإخبارية ,المجلة المصرية لبحوث الرأى العام2007,