Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human and Social Sciences

مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

الاتصال العمومي الجزائري خلال عدوان "تقنتورين":

محاولة تلخيصية تحليلية لكيفية التعامل مع وسائل الإعلام

Algerian public communication during the Tiguentourine aggression

An attempt to summarizing and analysing how to deal with media

نصرالدين بوزيان Nasreddine BOUZIANE
جامعة قسنطينة 3 University of Constantine 3
مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة
Laboratory of communication sociology: research and translation
nasrojour@hotmail.fr

تاريخ الاستلام : 2019-03-07 تاريخ القبول : 2019-12-29

ملخص:

يحاول هذا المقال تسليط الضوء على الاتصال العمومي الجزائري خلال عدوان "تقنتورين" مركزا على تبيين وتحليل كيفية التعامل مع وسائل الإعلام خلال هذا الحدث المعقد والمتشابك (أمنيا، اقتصاديا وسياسيا) والذي من شأنه أن يختبر الأداء الاتصالي للمؤسسات والسلطات العمومية الجزائرية ومدى جاهزيتها للتعامل اتصاليا مع الأزمات وتحديدا مع هذه الوضعية.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداتي الملاحظة وتحليل المضمون أساسا في رصد وتتبع موضوع الدراسة وتجميع البيانات وتوفير مادة التحليل التي اعتمدت على وحدة الفكرة وعدد من الفئات التي مكنت لاحقا من استخلاص عدد من النتائج عن ممارسات الاتصال العمومي خلال العدوان.

وفي تقديرنا، فإن موضوع المقال والنتائج المتوصل إليها يكتسيان قيمة مهمة بالنظر أولا إلى أهمية الحدث وأبعاده الوطنية والدولية وثانيا لأهمية ومكانة الفاعلين فيه وثالثا للفرص الممكنة للاستفادة من هذه التجربة بيداغوجيا، بحثيا ومؤسساتيا.

كلمات مفتاحية: الاتصال العمومي، اتصال الأزمة، تقنتورين، وسائل الإعلام.

Abstract

The present article try to put the light on Algerian public communication during the Tiguentourine aggression focusing on identifying and analyzing how to deal with media during this security, economical and political complex and interrelated event, which will test the communicative performance of Algerian institutions and public authorities and their readiness to communicative deal in crises situation especially with this case.

The study used the descriptive analytical method, the observation and content analysis for defining, following collecting data and finding analysis field based on number of categories that permit to draw a number of results on public communication practices during the aggression.

In our estimation, the article subject and the study's results look very important given the event weightiness and its national and international dimensions, place and significance of actors, adding to possible opportunities to benefit from this experience pedagogically, scientifically and institutionally.

Keywords: public communication, crisis communication, Tiguentourine, media.

1. مقدمة:

يكتسي الاتصال العمومي أهمية حيوية ويضطلع بأدوار محورية في المجتمعات المعاصرة، فبالنظر للتطورات التقنية المتلاحقة والتغيرات الاجتماعية المتتابعة، ازدادت الحاجة –على ما يبدو- للاتصال خصوصا بالنسبة للمؤسسات والتنظيمات، وهو ما يرصده "مارسيال باسكيي" (Martial Pasquier) الذي يشير إلى تعاظم النشاطات الاتصالية والميزانية المخصصة لها في العشريتين الأخيرتين (ملصقات، مطويات، مواقع أنترنت، بيانات صحفية، ندوات...)[1].

وبالرغم من الإقرار بحتمية الاتصال كما تذهب لذلك مدرسة "بالو ألتو" (Palo Alto) والتي تعبر عنها الجملة الشهيرة "لا يمكن أن لا نتصل" (On ne peut ne pas communiquer) التي رددها "بول ويتزلويخ" (Paul Watzlawick)[2] أو اعتبار اللااتصال (بمختلف أنواعه ومستوياته) اتصالا (L'incommunication/ la non-communication/ L'acommunication c'est de la communication)[3] ، فإن هناك ميلا إلى الإقرار بتعاظم الاتصال في المجتمعات المعاصرة التي توصف بـ"المجتمعات المتصلة" (connected society) والحاجات الاتصالية الماسة التي أوجدتها الظروف والسياقات الراهنة سيما بالنسبة للمؤسسات.

ومن بين أبرز المؤسسات التي تشهد تحولات مهمة في ممارساتها الاتصالية المؤسسات العمومية التي أدركت بشكل متزايد الأهمية الحيوية للاتصال سيما في ظل ظهور وتطور العديد من الأبحاث والمعارف ذات الصلة بالاتصال إجمالا والاتصال العمومي على نحو خاص.

وفي الجزائر، نلاحظ بشكل "جلي" التطورات التي تعرفها الممارسات الاتصالية العمومية، وهو أمر رصدناه وتتبعناه كصحافي في البداية من خلال جملة من الملاحظات العابرة وغير العلمية سيما عبر الاحتكاك بعدد معتبر من الإدارات العمومية الجزائرية.

ومنذ فترة نحاول رصد وتتبع هذه الممارسات الاتصالية علميا من خلال إجراء عدد من الدراسات ذات الصلة والتي كللت بنشر ثلاث مقالات[4] والمشاركة في عدد من الفعاليات العلمية الدولية والوطنية[5]. ويمكن القول في هذا الإطار أن جل أبحاثنا السابقة ركزت على دراسة الاتصال العمومي في الظروف العادية إلى غاية تعرض الجزائر للعدوان الإرهابي الذي استهدف المنشأة الغازية الجزائرية المتواجدة بمنطقة ."تقنتورين" التابعة اداريا لـ"ان اميناس" بولاية "اليزي"، وهو الأمر الذي شد انتباهنا ودفعنا للاهتمام بالاتصال العمومي أثناء الأزمات والتساؤل عن الأداء الاتصالي للمؤسسات والسلطات العمومية الجزائرية ومدى جاهزيتها للتعامل اتصاليا مع الأزمات وتحديدا مع هذه الوضعية المعقدة والمتشابكة؛

فمن الناحية الأمنية مثل عدوان "تقنتورين" تحديا كبيرا بالنظر إلى طبيعة المنشأة المستهدفة من قبل الإرهابيين؛ فهي منشأة غازية تمتد على مساحة واسعة (10 هكتارات) وتضم العديد من الأجزاء والعديد من القنوات. وبالإضافة إلى ذلك، فاق عدد الرهائن والمحتجزين 800 شخصا[6] ووصل عدد الإرهابيين المشاركين في الاعتداء إلى 32 إرهابيا من جنسيات مختلفة من بينهم مختصين في المتفجرات ومعهم أسلحة خطيرة ومتفجرات، استرجعت منها وحدات الجيش الشعبي الجزائري 6 رشاشات من نوع "أف.أم.بي.كا" (FMPK)، 21 بندقية رشاشة من نوع "بي.أم.أ.كا" (PMAK)، بندقيتين رشاشتين ذات منظار، مدفعي هاون 60 ملم مع قذائف، 6 صواريخ من نوع "سي 5" (C5) 60 ملم مع قواعد إطلاق، قذيفتي صواريخ من نوع "أر.بي.جي 7" (RPG7) مع 8 قذائف، 10 قنابل يدوية في شكل أحزمة ناسفة، 03 صناديق ذخيرة للرشاش "أف.أم.بي.كا" (FMPK)، قنابل وألغام ومتفجرات متنوعة، هاتفين من نوع ثريا، بدلات عسكرية أجنبية، بالإضافة إلى تدمير 06 عربات دفع رباعي[7]، وهو ما يظهر حجم العملية أمنيا والتحديات التقنية التي تفرضها لتحييد الخطر وحماية الأشخاص والممتلكات.

ومن الناحية الاقتصادية، لم تكن الوضعية أقل تعقيدا، فمعروف أن مصدر الدخل الرئيسي للجزائر يعتمد أساسا على قطاع المحروقات، بحيث تمثل صادرات الجزائر من المحروقات ما لا يقل عن 94 بالمائة[8] ومساهمة هذا القطاع محورية لتأمين قوت الجزائريين وخلق الحركة الاقتصادية المرجوة. ومن هذا المنطلق يعد قطاع الطاقة "رئة" الجزائر واستهداف المنشأة الغازية بـ"تقنتورين" هو ضرب للاقتصاد الوطني، فالمركب الغازي المستهدف يمثل لوحده ما يوازي 18

بالمائة من صادرات الجزائر من الغاز أي خمس الصادرات الغازية وخمس مداخيل الجزائر من الغاز تقريبا[9]. ويظهر هذين الرقمين في المقام الثاني الأهمية والدلالات الاقتصادية للمركب الغازي.

يضاف إلى كل هذه التحديات والتعقيدات -الناتجة عن تمازج الأبعاد الأمنية والاقتصادية وأبعاد أخرى لا يتسع المجال للخوض فيها- جماهيرية الأزمة واتساع الشرائح المعنية بها، وهو ما يجعل الإعلام بها وبحيثياتها عملية حيوية وإستراتيجية يأخذ فيها الاتصال العمومي مكانة مفصلية.

فكما هو معلوم تستوجب الأزمات أو الوضعيات الاستثنائية متطلبات اتصالية خاصة سيما في التعامل مع وسائل الإعلام، وهو ما استوقف الأستاذ "أديب خضور" الذي أكد في كتاب له بعنوان "*الإعلام والأزمات*" أن الأبحاث المختلفة تبرز جليا أن ظروف الأزمة تؤدي إلى تزايد أهمية الدور الوسيطي الذي تقوم به وسائل الإعلام (تقديم المعلومات، شرح أهمية ومغزى الأحداث، بناء الوفاق الاجتماعي، تخفيف التوتر والقلق)، فالأزمة تجذب وسائل الإعلام وتجذب أيضا اهتمام الرأي العام بوسائل الإعلام على اعتبار أن الأزمة (من وجهة نظر سيكولوجية) توجد نوعا من التوجس والقلق، الحاجة للمعرفة والشعور بالثقة...[10]

وبالإضافة إلى ذلك، فكثيرا ما يصبح الإعلام أثناء الأزمات واحدا من الأسلحة الإستراتيجية المستخدمة في إدارة الصراع[11]، وهو ما يستدعي تزايد الاهتمام بالبعد الإعلامي في إدارة الأزمة التي تصبح مسألة مرتبطة عضويا بمجمل النسيج الاجتماعي والاقتصادي والبنية السياسية للنظام السائد[12].

ومن هذا المنطلق نركز في هذه المساهمة على الاتصال العمومي وكيفية التعامل مع وسائل الإعلام خلال عدوان "تقنتورين". لكن قبل الخوض في ذلك، نستعرض سريعا المفاهيم والإطار التصوري الذي تم وفقه التعامل مع متغيرات الموضوع المدروس.

.

2. التصورات المفاهيمية للبحث:

يبدو لنا أنه من الضروري التوقف ولو سريعا عند المفاهيم الخاصة بهذا الموضوع لتبسيط الفهم أولا وتبيين بعض الخيارات المعرفية التي تم في ضوئها تأطير الدراسة مفاهيميا وتصوريا.

- **مفهوم العدوان:**

أول إشكال يستدعي إزالة اللبس هو توصيف الواقعة محل الاهتمام، ففي هذا الإطار نشير إلى تعدد المصطلحات الممكن اعتمادها في معالجة الموضوع والتموقع مفاهيميا تجاهه: حادثة، هجوم، اعتداء، عدوان...، وقد تم تبني مصطلح عدوان وإبرازه في العنوان لسببين أساسيين:

السبب الأول يمكن اعتباره مدخليا ومبدئيا، فقد فضلنا في بداية اقترابنا من الموضوع الاعتماد على التوصيف الرسمي الذي أطلقه السلطات العمومية الجزائرية على الواقعة. ويمكن أن نلمس ذلك في التصريحات الشفوية التي أطلقها ممثلي السلطات العمومية (الوزير الأول، وزير الداخلية، وزير الاتصال...)، ومن خلال البيانات الرسمية والإعلامية الصادرة عنها على غرار بيان وزارة الداخلية والجماعات المحلية الصادر بتاريخ 19-01-2013، والذي استهلته الوزارة بالجملتين الآتيتين: "*واجهت الجزائر **عدوانا** إرهابيا واسع النطاق هدد حياة مئات الأشخاص واستقرار منشآت اقتصادية*"، وهو ما تناقلته وسائل الإعلام الرسمية ومنها وكالة الأنباء الجزائرية[13].

ويلاحظ في هذا الإطار أن البيان صدر بعد ثلاث أيام من وقوع الهجوم الإرهابي، أي بعد امتلاك المعلومات الضرورية لإطلاق هذه التسمية على العملية، وهو ما يقودنا للسبب الثاني الذي رسخ تبني هذا الخيار المفاهيمي والمرتبط بالتعريف العلمي لمفهوم العدوان والذي يتناسب مع واقعة "تقنتورين" في تقديرنا، فالعدوان هو "اللجوء إلى القوة من قبل جماعة دولية باستثناء حالتي الدفاع الشرعي والمساهمة في عمل مشترك تعتبره الأمم المتحدة مشروعا"[14].

وبالرغم من كون هذا المفهوم الإجرائي قد يأخذ أبعادا قانونية إلا أننا نشير إلى تركيز الفقه القانوني الدولي على حصر العدوان بين الدول. ونلاحظ في هذا الصدد بوضوح النقاشات والخلافات التي يثيرها تحديد المفهوم دوليا وحتى إقرار العمل به

بالنظر إلى التعقيدات والتبعات التنفيذية التي تعقب عملية تبني إقرار المفهوم. فدولة المغرب مثلا تعتبر العدوان سياسيا في طبيعته وتقر بصعوبة وضع تعريف دقيق له، وهو الأمر الذي تشترك معها فيه دول أخرى على غرار الولايات المتحدة الأمريكية التي اعترضت أثناء المناقشة على تعريف الجمعية العامة للأمم المتحدة للعدوان المحدد في القرار رقم "3314"[15] مع الإشارة إلى أن هذا التعريف نتاج عمل لجنة خاصة تم إنشاؤها بمقتضى القرار 2230 الصادر بتاريخ 18 ديسمبر 1967 وكلفت بتعريف العدوان[16].

وجدير بنا الإشارة والتوضيح إلى أن التعريف الذي تم تبينه إجرائيا يركز على البعد الإنساني الاجتماعي أكثر من التركيز على البعد القانوني الدولي، فبالإضافة إلى المحدد السابق الإشارة إليه والمتعلق بلجوء جماعة دولية للقوة (في دراستنا يتعلق الأمر بجماعة إرهابية دولية تابعة لتنظيم إرهابي دولي)، فالعدوان يتصف أيضا بكونه هجوم عنيف، مفاجئ وغير مفتعل من قبل الجهة التي تتعرض له (Not provoked)[17].

- **مفهوم الاتصال العمومي:**

أما المفهوم الثاني الذي يستدعي تقديم بعض الإضاءات المفاهيمية والمعرفية بشأنه هو الاتصال العمومي الذي تحول تدريجيا إلى أحد المفاهيم المحورية[18] وأخذ أبعادا ومعاني أوسع تعبر عن مجموع النشاطات التي تقوم بها المؤسسات والمنظمات العامة الرامية لنقل ومشاطرة المعلومات بهدف عرض القرارات والأفعال العمومية وشرحها، ترقية مشروعيتها ومقبوليتها، الدفاع عن القيم المشتركة والمساعدة على الحفاظ على الروابط الاجتماعية[19]، إنه اتصال رسمي تتحمله المؤسسات العمومية ويركز على المعلومات ذات المنفعة العمومية[20].

وتتجلى ماهيته وأهميته أيضا في القدرة على توجيه الفعل العمومي لخدمة المصلحة العامة سيما من خلال الإعلام (informing population)، الشرح (explaining action and decisions)، تمكين الجماهير المستهدفة من الفهم (create a clear understanding)، التثمين (valorisation)، المساعدة على التغيير، الإنصات للفاعلين والمواطنين...، إنه اتصال يسعى أيضا للتحكم في التصورات الجماعية (controlling a collective representations) تجاه المؤسسة والإقليم ومختلف الفاعلين[21].

وفي دراستنا ركزنا على الاتصال العمومي أثناء الأزمات، فالسمات الأساسية للأزمة نجدها حاضرة في العدوان الإرهابي الذي استهدف المنشأة الغازية بـ"تقنتورين"، أهمها[22]:

- جسامة التهديد (وجود تهديد خطير يؤثر في الأداء الأمني والمستقبلي).
- المفاجأة في التوقيت الفعلي لوقوع "العدوان".
- ضيق الوقت المتاح لاتخاذ القرارات اللازمة لمواجهة الأزمة، الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر القدرات الإدراكية والمهارات الإدارية والمعرفية لدى صناع القرار.
- التشابك والتعقيد والتداخل والغموض والحاجة لمواجهة الأزمة على نحو يستوجب الخروج عن الأنماط التنظيمية المألوفة.

3. العدوان، سياقاته ورهاناته:

تقع "تقنتورين" بالجنوب الشرقي الجزائري بالقرب من الحدود الفاصلة بين الجزائر وليبيا، وتضم المنطقة أحد أهم مركبات الغاز في الجزائر، ويتعلق الأمر بمركب "تقنتورين" الذي يقع على بعد 40 كلم من مدينة "ان اميناس" بولاية اليزي.

المركب الغازي تم تشغيله لأول مرة سنة 2006، وهو ينتج ويعالج الغاز الطبيعي والغاز المكثف بطاقة إنتاجية تصل إلى 9 مليار متر مكعب في العام ويستخرج من الحقول الغازية المتواجدة بـ"تقنتورين"، "حاسي فريدة"، "حاسي وان ابشو" و"وان تارديت". وقد سمح المركب برفع القدرات الجزائرية في تصدير الغاز للأسواق الخارجية سيما الأوروربية منها[23].

وبالرغم من الأهمية الطاقوية للمركب الغازي المتواجد بـ"تقنتورين" إلا أن المنطقة لم تكن معروفة عند عامة الجزائريين إلى غاية يوم الأربعاء 16 جانفي 2013، وهو اليوم الذي عرف محاولة جماعة إرهابية مدججة بالسلاح اعتراض مسار حافلة كانت تقل 19 رعية أجنبية تشتغل لدى المركب الذي يسير بالشراكة بين مجمع "سوناطراك" (الجزائري) ومجمعي"بريتيش بيتروليوم" (البريطاني) و"ستاتويل" (النرويجي) والذين كانوا في طريقهم إلى مطار "ان أميناس" التي تبعد بحوالي 1600 كلم عن العاصمة الجزائرية.

وبفضل إجراءات الأمن والسلامة التي تفرضها السلطات الجزائرية والقاضية بضمان مرافقة وحماية أمنية لتنقلات المستخدمين الأجانب في المركب، أحبطت محاولة الاختطاف التي أسفرت عن مقتل جزائري وأجنبي واحد من جنسية بريطانية وإصابة ست أشخاص (04 جزائريين، بريطاني ونورويجي) حسب التصريحات الرسمية التي تناقلتها المؤسسات الإعلامية العمومية الجزائرية[24]، فيما تم تأمين باقي الأرواح ونقلها إلى مناطق آمنة. أما الجزء الثاني من الهجوم الإرهابي فقد استهدف قاعدة الحياة التي تبعد 03 كلم فقط عن المنشأة الغازية واحتجاز مئات العاملين (الجزائريين والأجانب على حد سواء).

وبالرغم من أنه يمكن إحصاء العديد من المحاولات الإرهابية منذ ما يزيد عن ثلاثين سنة لكن سنة 2010 تعد - حسب عدد من المحللين والملاحظين- مرحلة لبداية جديدة تستند على التحضير والهجوم على الهيئات الأمنية والمصالح الحيوية من خارج الحدود الجزائرية على غرار الاعتداء على فرقة للدرك الوطني كانت في مهمة حراسة للحدود والهجوم على موكب قائد الناحية العسكرية الأولى في عام 2010، والقيام بهجومين على قوات الدرك الوطني في عام 2012، وكل هذه الهجمات انطلقت من مالي[25].

وعدوان "تقنتورين" يندرج في إطار هذه المرحلة الجديدة المرتكزة على التحضير والهجوم من مالي أساسا لكنه يعد استثنائيا بالنظر لحجم العملية (عدد الإرهابيين المشاركين، نوعية وكمية السلاح المستخدم...)، نوعية المؤسسة المستهدفة (عدم استهداف القوات الأمنية كالعادة، اختيار مؤسسة غازية، استهداف عدد كبير من الأشخاص وسيما الأجانب كما تبين ذلك لاحقا،...)، طبيعة الاعتداء (الخروج من حرب العصابات القائمة على الكر والفر، محاولة الهيمنة والتحكم في منشأة حيوية وحساسة...) وحتى طريقة الهجوم، فقد سلكت الجماعة طول الحدود الجزائرية -المالية ثم الجزائرية –النيجيرية لتتسلل بعدها إلى الأراضي الليبية ومنها للأراضي الجزائرية وللمركب الغازي القريب من الحدود[26] مستغلة الأوضاع الأمنية المتردية في كل من ليبيا، النيجر ومالي.

وجدير بنا الإشارة إلى أن العملية تمت في ظرف جيو-أمني وجيو-سياسي استثنائي، وفيما يلي نشير لبعض النقاط المساعدة لفهم الواقعة وسياقاتها والرهانات الإستراتجية التي تحمل في طياتها:

أولا: تزامن عدوان "تقنتورين" مع التدخل العسكري الفرنسي في شمال مالي. وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى العديد من الجهود الدولية التي سعت إلى إقحام الجزائر في هذه الحرب وبأشكال مختلفة لكن موقف الجزائر كان واضحا، وهو رفض التدخل العسكري والأمني للجزائر خارج الحدود الجزائرية بل وأكثر من ذلك رفض التدخل في الشؤون الداخلية للدول واحترام إرادة شعوبها.

ثانيا: الوضع الأمني "المتأزم" في دول الجوار، فبعد الأحداث المتتابعة التي ارتبطت بما يعرف بـ"ثورات الربيع العربي"، عرفت الأوضاع الأمنية في الدول المجاورة للجزائر تراجعا كبيرا. وفي هذا الإطار ينبغي لفت الانتباه إلى أن تبعات ما يعرف بـ"الربيع العربي" لم تشمل فحسب دولتي تونس وليبيا بل كان له تأثير بالغ على النيجر ومالي ومنطقة الساحل ككل. وأحد الأسباب الأساسية في اندلاع الأزمة المالية هو التدخل العسكري للناتو في ليبيا الذي نتج عنه عودة ألاف المقاتلين الذين كانوا ينشطون ضمن الكتائب المقاتلة للعقيد القدافي إلى شمال مالي وهم محملين بمختلف أنواع الأسلحة وبخبرة عسكرية لا يستهان بها، الأمر الذي أسهم في زيادة حجم فوضى اللأمن والانتشار العامودي والأفقي للمعضلات الأمنية بالنسبة للجزائر[27].

ثالثا: انتقدت الجزائر منذ سنوات العديد من الممارسات الدولية القائمة وبذلت العديد من المساعي والجهود لتجريم دفع الفدية معتبرة إياها بمثابة مساعدات غير مباشرة لتوسيع النشاط الإرهابي والإجرامي، فقد باتت بمثابة مورد إضافي يحقق مداخيل مهمة ومتزايدة، بحيث تشير الإحصائيات إلى أن متوسط مقابل إطلاق سراح الشخص الواحد في الفترة الممتدة بين 2003-2007 كان حوالي 2 مليون دولار لتصل مطالب التنظيمات الإرهابية لـ12 مليون دولار للشخص الواحد في السنوات الأخيرة، الأمر الذي مكن التنظيمات الإرهابية من جني 200 مليون دولار في العشر سنوات الأخيرة[28]، وهو مبلغ مهم

يساعد في تمويل العمليات، التمون بالموارد والأسلحة، تجنيد الشباب...

رابعا: الموقع الريادي للجزائر ودورها الإقليمي والدولي في مواجهة الإرهاب، وهو أمر أكدته العديد من التقارير الدولية على غرار تقرير وزارة الخارجية الأمريكية لعام 2013 مثلا والذي اعترفت فيه بالجهود الحثيثة للقوات العسكرية والأمنية الجزائرية في محاربة الإرهاب والتي تمكنت من إضعاف قدرات شبكة القاعدة في بلاد المغرب الإسلامي[29].

فالجزائر ينظر إليها على أنها شريك استراتيجي "صامد" يواجه الجريمة المنظمة والعابرة للقارات، وهو ما يجعل من الأبعاد الأمنية أهم، فعدوان "تقنتورين" يعد اختبارا حقيقيا لقدرات الجيش الشعبي الجزائري والدولة الجزائرية ككل والتبعات كانت ستكون "كارثية" في حال تمكن الإرهابيون من تحقيق أهدافهم أو بعضها (التحكم في المركب، تفجيره، اغتيال الرهائن،...).

وبالرغم من كون هذه السيناريوهات يصعب حصولها بالنظر إلى القدرات والكفاءات العالية للجيش الشعبي الجزائري وخبرته في التعامل مع الهجمات الإرهابية ومكافحة الإرهاب منذ بداية التسعينات[30] إلا أنه وفي حال افتراض وقوع أحد هذه السيناريوهات كانت ستكون الآثار وخيمة وطنيا، إقليميا ودوليا.

خامسا: المحاولات المتكررة لإحراج الدبلوماسية الجزائرية سيما من خلال تصويرها إعلاميا وفي العديد من الأحيان وكأنها خارج الإطار ومتأخرة عن الركب خصوصا في بعض القضايا القريبة جغرافيا منها، ونقصد تحديدا الأزمتين الليبية والمالية، فالمنابر الإعلامية ومنها الجزائرية غلب على طرح الخبراء الذين تستضيفهم الحكم على الدبلوماسية الجزائرية بالتأخر وعدم التصرف بحزم وإستباقية خلافا للعديد من الدول الأخرى.

وفي هذا السياق المعقد والمتضارب إقليميا ودوليا يأتي عدوان "تقنتورين" ومعه سياق اتصالي معقد ومتضارب أيضا يجعل من كل تصريح أو موقف فرصة للاستغلال السياسي والأمني، فكان لابد من الأخذ بعين الاعتبار مواقف وحساسيات مختلف الدول، مشاعر أهالي المحتجزين والرهائن والعمل على إبلاغهم وعامة الموطنين بالمستجدات دون التشويش على العملية الأمنية.

إجمالا، السياق كان حذرا للغاية ومفتوح على العديد من الاحتمالات على غرار إمكانية استفادة الإرهابيين من المعلومات المنشورة وتوظيفها في التفاوض ووجود مخطط إعلامي إرهابي من شأنه نقد أو إحراج السلطات الجزائرية...، وتعدد الاحتمالات وتنوعها يستوجب الدقة في التعبير وانتقاء المفردات المناسبة، المرونة في التصريحات وأيضا التحكم في المتغيرات ذات الصلة بموضوع الاتصال.

وفي هذا الإطار، ينبغي الإشارة إلى وجود مجموعة من الأطر النظرية العامة التي تحدد كيفية التعامل مع الأزمة إعلاميا وتشمل نوعية وطبيعة وحجم المعلومات، طبيعة النظام السائد، نوعية المنظومة الإعلامية المتوفرة، نوعية وحجم الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة، موقف الدولة من الأزمة والإستراتيجية العامة المحددة من قبل السلطة السياسية، وأسس الخطاب تقوم على احترام الإستراتيجية وفهم طبيعة الجمهور المستهدف[31]، فهناك العديد من الأبعاد التي تحدد أطر التعامل مع وسائل الإعلام.

4. التعامل مع وسائل الإعلام خلال العدوان: المحددات والممارسات

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداتي الملاحظة وتحليل المضمون أساسا، فقد سمحت أداة الملاحظة في رصد وتتبع موضوع الدراسة، فيما مكن تحليل المحتوى من تجميع البيانات وتوفير مادة التحليل التي اعتمدت على وحدة الفكرة وعدد من الفئات (التوقيت، الوسيلة، مصدر المعلومات، القيم الاخبارية، طبيعة المعلومات، ثراء المعلومات، وحدة اتجاه المعلومات) ومكنت لاحقا من استخلاص عدد من النتائج.

وشملت الدراسة البيانات الثلاث الصادرة عن وكالة الأنباء الجزائرية (الإعلان عن العدوان، تقديم معلومات عن سير العمليات الأمنية وأخيرا الإعلان عن انتهاء التدخل الأمني وحصيلته) والنشرات الإخبارية الخاصة بالتلفزيون العمومي

الجزائري التي بثت خلال العدوان بما فيها الموجز العاجل وعددها عشرة. وقد تم التركيز على وكالة الأنباء الجزائرية وخصوصا التلفزيون العمومي الجزائري بالنظر إلى اعتمادهما رسميا كقانتين أساسيتين للاتصال العمومي وإعلام الجماهير بالحدث ومستجداته خلال الأزمة.

وقد توصلنا إلى استخلاص مجموعة من النتائج تبرز اعتماد الاتصال العمومي في تعامله مع وسائل الإعلام خلال العدوان على المحددات والممارسات الآتية:

الحديث أولا: بمعنى أن السلطات العمومية الجزائرية هي أول من بادر بالإبلاغ عن الاعتداء، فحتى وإن لم يتم تقديم الكثير من المعلومات حول المجريات أو المعطيات الميدانية، ركزت السلطات العمومية على أخذ المبادرة في الاتصال، وهو خيار استراتيجي بينته العديد من المراجع والدراسات العلمية التي أبرزت دور المبادرة بالاتصال وتقديم المعلومة أولا أثناء الأزمات في ضمان المتابعة والحفاظ على المصداقية.

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن الموقع الجغرافي لـ"تقنتورين" يتواجد في منطقة نائية وبعيدة عن وسائل الإعلام الجزائرية والدولية، وكان بالإمكان محاولة ربح الوقت والتكتم على الواقعة. ومع ذلك فضلت السلطات العمومية التموقع اتصاليا على نحو يعطيها الأسبقة والأفضلية اتصاليا سيما في ظل وجود احتمالات لتسريب معلومات حول العدوان من قبل المحتجزين أو خصوصا من قبل الإرهابيين، فمعلوم في هذا المجال أن نجاح العمليات الإرهابية يقوم أساسا على التسويق الإعلامي الذي يحظى به العمل الإرهابي[32] والذي يطلق عليه "والتر لاكير" (Walter Laqueur) –وهو أحد الخبراء المختصين في الإرهاب- صدى الفعل (Effet-écho)[33].

- **الاعتماد على الوسائل الإعلامية العمومية**: رغم تعدد وتنوع الوسائل الإعلامية المتاحة في سنة 2013، اكتفت السلطات الجزائرية بالاعتماد على المؤسسات العمومية الممثلة أساسا في التلفزيون العمومي ووكالة الأنباء الجزائرية، وهو خيار يعبر -في تقديرنا- عن إدراك السلطات العمومية الجزائرية لعدد من المتغيرات في تعاملها مع "العدوان"، أهمها:

أولا: أهمية وسائل الإعلام ودورها في إيصال المعلومات ذات الصلة بالواقعة بل وتأثيرها في عملية إدراكها وفهم حيثياتها والمسارات التي يمكن أن تأخذها، وهو ما نستشفه في اللجوء مباشرة إلى وسائل الإعلام "الثقيلة" والاعتماد على بث متزامن عبر القنوات التلفزيونية العمومية.

ثانيا: التعامل بحذر مع المعلومة ومع وسائل الإعلام، فزيادة على المبادرة بالاتصال أولا واستكمالا لخطوات نجاحها، سعت السلطات العمومية الجزائرية للتحكم في التصريحات وتوجهها والحرص على استمراريتها وحسن تلقيها وفهمها.

ويظهر السعي للتحكم في المعلومات والتصريحات في الاكتفاء بتقديم ونشر المعلومات عبر القنوات العمومية الرسمية الممثلة أساسا في التلفزيون العمومي الجزائري ووكالة الأنباء الجزائرية ونقل تصريحات حرفية في شق كبير من المواد الإعلامية المنشورة (في التلفزيون العمومي مثلا التركيز على الأحاديث المباشرة، وفي وكالة الأنباء الاعتماد أساسا على الاقتباسات).

وتبرز هذه الممارسات الاتصالية -وبالإضافة إلى السعي للتحكم- الحرص على تفادي أي معالجات إعلامية غير مناسبة قد يتسبب فيها توسيع دائرة التفاعل والتعاطي مع مختلف وسائل الإعلام التي قد يطغى عليها التنافس على السبق الصحفي أو الإثارة لكسب الجماهير أو التسرع في المعالجة وسوء تقدير الموقف "الحذر"؛

فبقدر أهمية الدور الايجابي الذي كان من الممكن أن تلعبه وسائل الإعلام الخاصة وسيما التلفزيونية منها كان من الممكن أن تؤثر سلبا على السير الأمني والإعلامي للعدوان على المستوى الداخلي وأيضا على المستوى الدولي على اعتبار أن الكثير من القنوات الأجنبية كانت تتابع وترصد القنوات الجزائرية بحثا عن أي جديد. ولاحظنا في هذا الصدد أن الصور التي عرضها التلفزيون الجزائري هي تلك المتداولة في جل وسائل الإعلام الوطنية والدولية مع التباين في المعالجة.

ثالثا: الإدراك الجيد للأبعاد الدولية للحدث واحتمالية التشويش على سير العملية بالنظر للمصالح المتداخلة والمتضاربة وأيضا اللجوء لاستخدام وسائل الإعلام من أجل الضغط. ويبدو أيضا أن الحذر في التعامل مع المعلومة ووسائل الإعلام تحركه أبعاد أخرى دولية بالأساس ترتبط بانتشار ممارسات الإقناع الإستخدامي التضليلي وغياب للأخلاقيات والفكر النقدي التنويري[34]، بحيث تبرز على ساحة الإعلام الدولي ظواهر بالغة الدلالة والأهمية على غرار زيادة التمركز، تعاظم قوة الاحتكارات، فرض بعد واحد على المضمون الإعلامي، بروز الاحتكارات العملاقة ما فوق

القومية، الاندفاع باتجاه البحث عن أسواق واسعة لتحقيق الأرباح[35] فكل مؤسسة إعلامية منهمكة في خدمة مشروع حددته القوى التي تملكها وتوجهها وتحدد منطلقاتها[36].

- **اختيار مدروس للجهة المكلفة بنشر المعلومات:** أسندت مهمة نشر المعلومات وتقديمها لوسائل الإعلام وللرأي العام لوزارة الاتصال. وفي تقديرنا، فإن الاختيار كان موفقا للعديد من الأسباب ذات الصلة بالشكل والمضمون؛

فمن حيث الشكل تعتبر وزارة الاتصال لسان حال الحكومة والناطق الرسمي الذي يمثلها خصوصا في ظل غياب هيئات أخرى تضطلع بهذه المهمة على غرار الناطق الرسمي مثلا، فضلا عن القيمة الرمزية التي تحظى بها الوزارة فالواقعة مهمة ولا يمكن أن تسند لهيئة دون ذلك وإلا يعتبر ذلك سوء تقدير.

ومن حيث المضمون فإن الوزارة أكثر اطلاعا -من المفروض- بالشأن الإعلامي والتركيز على الإعلام يرتبط بكونه الوسيلة الأقوى المتاحة لنقل الموضوع وإيصاله إلى الرأي العام آنذاك، فوزارة الاتصال هي المكلفة والمسؤولة عن تسيير القطاع والأدرى بخباياه وهامش الخطأ في التصريحات يفترض أن يكون قليلا.

كما تولى الوزير المكلف بالاتصال آنذاك شخصيا الإدلاء بالمعلومات، ولذلك جملة من الدلالات والتأثيرات على سير التواصل مع وسائل الإعلام، فمن الناحية الشكلية يعكس ذلك الأهمية التي أعطتها السلطات العمومية للحدث. أما من الناحية الضمنية، فقد سبق لوزير الاتصال المكلف بتبليغ وسائل الإعلام والتواصل معهم أن اشتغل في قطاعي الإعلام والدبلوماسية، وهو وضع يجعله مدركا للسياقات الدولية والمتطلبات الدبلوماسية وخصائص الممارسة الإعلامية ويوظف ذلك لتسيير الأزمة اتصاليا على نحو حسن، خصوصا وأنه معروف عليه الهدوء والحذر وعدم الانفعال والتفاعل مع التصريحات، وهو أمر نلمسه مثلا في تعاطيه مع تساؤلات إحدى القنوات الفرنسية الناطقة بالعربية، فرغم التساؤلات التي بدت جليا أنها استفزازية وضاغطة إلا أن ردود الفعل كانت هادئة ومتزنة.

ولقد ساهم هذين الخيارين (اختيار الوزارة والوزير) في خدمة الاتصال العمومي حول الواقعة وساعد –حسب رأينا- في تفادي حالات استصدار الأحكام والاستنتاجات والقراءات المرتجلة من قبل وسائل الإعلام الوطنية والدولية على حد سواء سيما من خلال الاستفادة من اللغة غير اللفظية (انفعالات، اماءات،...).

السبب الآخر الذي يجعلنا نعتبر أن اختيار الجهة المكلفة بنشر المعلومات حول الواقعة موفقا يرتبط بفرص الاستدراك الممكنة في حال وقوع أخطاء في إطلاق التصريحات، وهو أمر وارد اتصاليا ويجب التحضير له في أي عملية اتصال عمومي مهم. فنلاحظ في هذا الصدد أن هامش الاستدراك موجود على اعتبار أن وزارة الداخلية -وهي من الوزارات السيادية المكلفة مباشرة بالملف- يمكنها التدخل للاستدراك أو توجيه التصريحات في اتجاه معين انطلاقا من موقعها الأعلى والأعلم. ولو كلفت هي مباشرة بعملية النشر، فالوقوع المفترض في الخطأ كانت نتائجه ستكون أثقل وصعب استدراكها.

كما كان من الاستراتيجي تفادي جعل الجيش الشعبي الوطني في واجهة التصريحات لما لذلك من تبعات محتملة في حال عدم سير الاتصال على النحو المطلوب، فسمعة الجيش أمر في منتهى الأهمية والقراءات الخارجية والدولية كانت ستكون مزعجة للجزائر. وأيضا كانت وزارة الخارجية في منأى عن تقديم معلومات أو نشر بيانات على اعتبار أن هناك أجهزة داخلية مسؤولة عن تسيير الملف، وهو أمر يجنبها الإحراج بشكل مباشر مع الشركاء والدول الأجنبية.

- **وحدة المصدر:** الصفة الأخرى المكملة والمهمة في تسيير الاتصال مع وسائل الإعلام هي توحيد المصدر، فالتصريحات المتعلقة بالعدوان الإرهابي كانت تقدم من طرف جهة واحدة فحسب أثناء العملية العسكرية والمتمثلة كما سبق الإشارة إلى ذلك في وزارة الاتصال، وهو أمر في غاية الأهمية للعديد أيضا من الأسباب التي تأثر إيجابا على سير العملية الإعلامية على غرار تفادي حالات التضارب والتداخل في التصريحات، التحكم في مسار العلمية الاتصالية، خلق نوع من التسلسل والترابط في سرد المعلومات، تفادي تغير الأسلوب والطريقة في نشر المعلومات وما قد يعقب ذلك من قراءات وتفسيرات وتوظيف إعلامي...
- **مصداقية المعلومة:** القيمة الاتصالية والإعلامية البارزة أيضا في الاتصال العمومي الذي طبع إعلام الرأي العام والتعامل مع وسائل الإعلام هو تقديم المعلومات

الصحيحة والدقيقة دون تجميل ولا تزييف، فقد طغى الإخبار على التعليق والرأي تحديدا في القنوات الرسمية التي تعبر في منظور الآخر بشكل أو بآخر عن توجهات الدولة الجزائرية.

وهذه الصفة والقيمة الاتصالية هي الأخرى تعتبر محورية[37] وفي غاية الأهمية وكثيرا ما تفقد في حالات الأزمات التي يطغى عليها البلبلة والإشاعات والضبابية في نشر المعلومات واللجوء إلى عدد من الاستراتيجيات الاتصالية التي تلجأ إليها العديد من المؤسسات التي يعددها "جون بيار بيوتي" (Jean-Pierre Piotet) على غرار[38]: الانكار (Le front de refus)، الغياب التام (L'abonné absent)، إلصاق التهم في الآخرين (Le bouc émissaire)، لست وحدي (L'amalgame)، وهو ما يجعلنا نعتبر أن السلطات العمومية الجزائرية أجادت تسيير الأزمة واكتساب الثقة رغم صعوبة الموقف.

- **نشر المعلومة المفيدة وتغليب مصلحة الإنسان والوطن**: القيمة الأخرى التي تميز بها الاتصال العمومي خلال العدوان هو التركيز على المعلومات المفيدة، فمعلوم أن هناك العديد من القيم التي يمكن اللجوء إليها أثناء العملية الاتصالية على غرار الإيحاء، التوجيه، التغليط، المبالغة، تغير التفاصيل، التركيز على تفاصيل دون أخرى، كسر الانتباه...

لكن الملاحظ أن الاتصال العمومي الجزائري خلال العدوان فضل الفائدة أي نشر المعلومات المفيدة وتغليب مصلحة الإنسان والوطن، بحيث لم تستجب السلطات العمومية لمختلف الضغوطات الدولية والإعلامية التي تحركها الرغبة في تحقيق "الغنيمة" والسبق الصحفي بل الأساس هو التركيز على قيم إخبارية وإنسانية تجعل من مصلحة الإنسان والوطن فوق باقي الاعتبارات، فكان من الممكن نشر أو تسريب معلومات لوسائل الإعلام من حين لآخر لكن السلطات العمومية (الأمنية والمدنية) آثرت العمل بهدوء وتفادي أي تشويش محتمل على العلمية الأمنية أو إحداث البلبلة، فلم تنجر للرد على وسائل الإعلام رغم بعض المعلومات المغلوطة التي نشرتها العديد من الوسائل والإيحاءات التي كانت تقدمها أثناء سير العملية الأمنية، وهو ما يقودنا للمحدد الموالي.

- **اختيار مناسب لأوقات بث المعلومة**: نقدر في هذا الصدد أن أوقات بث المعلومات كانت جيدة، فهي كانت تأخذ حقائق الميدان وتنشر المعلومات في أنها أي بعدما تتأكد من عدم تأثيرها ميدانيا على سير العملية الأمنية وعلى أرواح الرهائن والمحتجزين وأيضا على المصلحة العليا للوطن.

كما أن الظهور الإعلامي والتصريحات المختلفة لم تكن قليلة كما لم تكن كثيرة أي جاءت متوازنة، فكلما اقتضت الحاجة جاءت المعلومة. وبالرغم من اعتبار البعض أن هناك نقائص في هذه الزاوية لأن الكل كان يترقب المعلومات والدقائق كانت تضاهي الساعات أحيانا حسب الزمن الإعلامي، فكان من الطبيعي تلقي مثل هذه الانتقادات.

لكن في تقديرنا، فإن مقياس الحكم على الاتصال العمومي ليس رغبة الصحافيين بل هو الفائدة المرجوة من التصريح، فالاتصال العمومي يقدم خدمة عمومية وليس إشباع لرغبات بحيث يجب أن يتسم بالمسؤولية وليس بالتسرع والعشوائية.

- **قراءة جيدة وحذرة للموقف**: الصفة المتميزة الأخرى التي تميز بها الاتصال العمومي خلال العدوان الإرهابي هو القراءة الجيدة للوضع والحذر من الموقف، فمعلوم أن الإرهابيين يسعون غالبا للبحث عن تسويق إعلامي لنشاطاتهم الإرهابية ومن المحتمل دائما تحضيرهم لبعض المفاجئات الإعلامية كنشر صور أو أشرطة أو القيام بتصريحات، ولذلك توجب على السلطات العمومية توخي الحذر من نشر أي معلومة يمكن نقذها أو استغلالها من قبل الإرهابيين.

وفعلا وقفنا على هذه المحاولات التي اتضحت معالمها لاحقا، فقد ذكر عدد من المحتجزين الأجانب أن الإرهابيين طلبوا منهم الاتصال بالصحافة وبذويهم والسعي أيضا للاستفادة من ذويهم في إبلاغ الصحافة لجلب الاهتمام الإعلامي. كما سعى الإرهابيون للاتصال بقناة عربية معروفة ومصادر إعلامية أخرى للتشويش على التصريحات الجزائرية ومحاولة توجيه الرأي العام الدولي وتهيئة الأوضاع للاستفادة من الضغوط الداخلية والخارجية، فلولا الحذر والقراءة الجيدة للموقف لوقعت السلطات العمومية الجزائرية في أخطاء

اتصالية كان بإمكانها التأثير سلبا على مصداقيتها وسمعتها وتسييرها الاتصالي للعدوان.

وهنا ينبغي التنويه بالقيم التي تمتع بها الاتصال العمومي الذي قامت به السلطات العمومية الجزائرية، بحيث لم تبحث هذه السلطات عن الترويج أو الاستعراض أو السعي إلى إبراز الجوانب الايجابية في العملية العسكرية، وهو أمر عادة ما تلجأ له الكثير من المؤسسات الأمنية لتعزيز الثقة والتخلص من لحظات الشك والارتباك.

- **رزانة، رصانة وثقة في نشر المعلومات**: الميزة الأخرى المهمة التي اتسم بها الاتصال العمومي أثناء العدوان هي تلك الرصانة والثقة التي طبعت التصريحات، فالسلطات العمومية لم تنجر إلى اللغط الذي كان يحاول البعض إيجاده خاصة في وسائل الإعلام الأجنبية ولم تدخل في جدل مع أي كان بل اكتفت بتقديم المعلومات اللازمة في التوقيت المناسب مبرزة ثقتها الكاملة في المؤسسة العسكرية وكل المؤسسات الأمنية وقدرتهم على التعامل مع مختلف التهديدات مهما كان نوعها وإدراكها التام (أي المؤسسات الأمنية والعسكرية) للطرق والوسائل المناسبة للتعامل مع مثل هذه التهديدات.

وفي تقديرنا فإن مثل هذه التصريحات أوجدت نوعا من الراحة النفسية لدى الموطنين الجزائريين الذين بلغهم نبأ العدوان الإرهابي، وهذا جزء محوري من وظيفة الاتصال العمومي أي تعزيز الثقة والالتفاف الجماهيري حول المؤسسات المتصلة.

- **تنسيق جيد بين المؤسسات**: جودة الاتصال العمومي في أي مؤسسة تسند على متغير ضروري وهو التنسيق بين مختلف هياكل ومكونات المؤسسة وبالنظر إلى طبيعة العدوان الإرهابي وحجمه، فالأمر لم يكن يتعلق بمؤسسة واحدة فحسب بل بعدد من المؤسسات الأمنية والإدارية والإعلامية، وهو ما يجعل من عملية الاتصال أصعب وأعقد. وبالرغم من ذلك كان بالإمكان الوقوف على التنسيق الجيد ما بين مختلف المؤسسات العمومية الجزائرية من أجهزة أمنية ومدنية، وهو ما انعكس بالإيجاب على المعلومات المصرح به بحيث لم نشعر ولو للحظة بالتضارب أو عدم التكامل رغم أن هذا الأمر وارد وطبيعي.

5.خاتمة:

حاولنا من خلال هذا المقال تبيين الكيفية التي وظفت فيها السلطات العمومية الجزائرية الاتصال العمومي في التعامل مع وسائل الإعلام معتبرين أن عدوان "تقنتورين" مثل واقعة فريدة من نوعها وفرصة بحثية مهمة لدراسة الاتصال العمومي في الجزائر خلال الوضعيات الاستثنائية.

وتكتسي النتائج المتوصل إليها أهمية فائقة -في تقديرنا- بالنظر أولا إلى أهمية الحدث وأبعاده الوطنية والدولية وثانيا لأهمية ومكانة الفاعلين فيه وثالثا للفرص الممكنة للاستفادة من هذه التجربة بيداغوجيا، بحثيا ومؤسساتيا.

ونرى أنه من الهام والاستراتيجي إدراك أهمية الأبعاد الاتصالية في المؤسسات الأمنية والمدنية ودورها في مرافقة المهام والأفعال العمومية خاصة في القضايا والأحداث الجماهيرية التي من شأنها أن تأثر سلبا أو إيجابا على سمعة المؤسسات، واكتساب التقدير لن يتأت إلا من خلال نشاط اتصالي يثمن النجاحات ويبرزها ويدافع عنها، فيكون بذلك (الاتصال العمومي) مقدما لخدمة عمومية نوعية وحريصا على ربط الصلات الاجتماعية والتكامل بين المؤسسات العمومية والمواطنين.

ولقد ركزت الدراسة في جانبها التحليلي أساسا على مرحلة الأزمة التي اتسمت بحساسية بالغة وتسارعا في الأحداث وضغطا كبيرا، و"معدن" الاتصال العمومي الحقيقي وميزاته تتجلى خصوصا في ذروة الأزمات –حسب تقديرنا-، وهو ما حاولنا التركيز عليه، فنجاح العلمية أمنيا وانتهاءها خلق أجواء حسنة أخرجت السلطات العمومية من دائرة الضغط.

وفي حقيقة الأمر جاءت النتائج مخالفة للتوقعات، فكثيرا ما توصلنا إلى نقائص ملموسة في الاتصال العمومي في الظروف العادية، لكن الاتصال العمومي أثناء الأزمة أبلى جيدا وطور ردود أفعال سريعة يمكن الاستفادة منها مستقبلا في التحضير لإدارة الأزمات داخل المؤسسات العمومية، فضروري جدا بعد الأزمة العودة إليها من أجل استخلاص العبر والدروس خصوصا وأن التهديد الإرهابي والأمني وارد ليس في الجزائر فقط بل في مختلف الدول وتبادل الخبرات وإجراء البحوث سواء ما

تعلق منها بالأبعاد الاتصالية أو غيرها أمر لابد من أن نوصي به لتطوير الأداء المؤسساتي ومجابهة الأخطار.

ونأمل في الأخير أن نكون قد وفقنا في تقديم نظرة تحليلية ملخصة عن الموضوع محل الاهتمام وفي لفت الانتباه إلى عدد من الأفكار التي قدرنا أنها مهمة.

6. الهوامش:

[1] - Martial Pasquier : Communication publique (Bruxelles : éditions de Boeck université, 2011), P15.

[2] - Watzlawick, Paul: *Une logique de la communication*, (Paris : Seuil,1972).

[3] - Éric Dacheux, (2015) : L'incommunication, sel de la communication", *Hermès, La Revue* , 2015/1 (n° 71), P-P. 266-271. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2015-1-page-266.htm

[4] - Nasreddine. BOUZIANE. (2016) : Communication publique, " acteurs médiatiques et image touristique d'un territoire : cas du "monument aux morts de Constantine , Revue des régions arides, N 40 (2/2016).

- Nasreddine. BOUZIANE (2017) : L'élément déclencheur dans "les médias : une nécessité, une technique et un enjeu", Alhikma, N10. .

-نصرالدين بوزيان، "*الاتصال العمومي، وسائل الإعلام وجودة المعلومة البيئية" ، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد الأول*، العدد3. *(جوان* 2017).

[5] - Nasreddine. BOUZIANE. " Rôle de la communication publique dans la production des contenus médiatiques". Conférence Franco- Maghrébine sur : Métiers et recherches en communication territoriale et publique. Vice rectorat des relations des relations extérieur et des activités scientifiques. Université Mentouri. Constantine. Algérie. 04-05 Mai 2011

- Nasreddine. BOUZIANE. " Communication environnementale à Constantine : étude analytique de la qualité de communication entre les collectivités locales et les médias". Colloque international sur la communication publique et développement territorial, enjeu d'une valorisation et défis pour les acteurs. Bejaia. Algérie. 19-20 novembre 2013.

- نصرالدين بوزيان "الاتصال العمومي المحلي في القطاع البيئي بالجزائر: مديرية البيئة بقسنطينة أنموذجا". ملتقى وطني حول سياسات الاتصال العمومي في الجزائر. قسم علوم الإعلام والاتصال. جامعة سطيف 2. (04-05 ماي 2014)

- نصرالدين بوزيان، "الاتصال خلال الأحداث الثقافية بقسنطينة: دراسة تحليلية نقدية". قسم الاتصال والعلاقات العامة. جامعة قسنطينة 3. (25 نوفمبر 2014)

- نصرالدين بوزيان، " Communication publique, Acteurs médiatiques et développement territorial"، ملتقى وطني حول "الاتصال والتنمية". قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري. جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة. (26 أفريل 2014).

[6]- وكالة الأنباء الجزائرية. متاح على الرابط: http://www.constantine-aps.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=8525

[7]- "الجيش الوطني الشعبي يجنب حدوث كارثة حقيقية". مجلة الجيش. العدد 594. (جانفي 2013). ص15.

[8]- Statistiques du commerce extérieurs de l'Algérie (Période : Année 2015*).* Direction Générale des Douanes. Ministère des Finances algérien. P11. Disponible sur : http://www.douane.gov.dz/pdf/r_periodique/Annee%202015.pdf

[9]- Tribune de Genève. Tiguentourine un site gazier stratégique. Disponible sur : http://www.tdg.ch/monde/Tiguentourine-un-site-gazier-strategique/story/13961663

[10]- أديب خضور. الإعلام والأزمات (الرياض: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014)، ص ص 67-69.

[11]- المرجع السابق، ص 95.

[12]- المرجع السابق، ص75

[13]- وكالة الأنباء الجزائرية. مرجع سبق ذكره.

[14]- أشرف محمد لاشين،"جريمة العدوان"، مركز الإعلام الأمني، وزارة الداخلية،مملكة البحرين. متاح على الرابط:
http://www.policemc.gov.bh/mcms-store/pdf/26d6694e-4a0e-41d9-b2a2-98930147658b_العداون%20جريمة.pdf
تاريخ الزيارة 2018/04/28.

[15]- كينة محمد لطفي، "مفهوم جريمة العدوان في نظام المحكمة الجنائية الدولية الدائمة، دفاتر السياسة والقانون، العدد 14. جامعة ورقلة. (جانفي 2016). ص295.

[16]- Zourek Jaroslav (1974) : "Enfin une définition de l'agression", Annuaire français de droit international, vol 20,. pp. 9-30;

[17] - Agression (définition). In : http://www.la-definition.fr/definition/agression

[18] - Dominique Bessières (2009) : " La définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnels", *Communication et organisation* [En ligne], 35 | 2009, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 23 mai 2017. Disponible sur : http://communicationorganisation.revues.org/686 ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.686

[19] - Martial Pasquier. OP. Cit. p43.

[20] - Pierre Zémor. Communication publique. (Paris : Collection Que sais-je ? 2008).

[21] - Leila Benlatrache (2014) : " La communication publique en Algérie : entre professionnalisme et reconnaissance", Revue des sciences humaines, Université de Constantine 1, N 41, Tome A.

[22]- محمد عبد الوهاب حسن عشماوي. دور الصحف في ادارة الأزمات.. (الاسكندرية: منشأة المعارف، 2008). ص ص 46-47.

[23]- مركب الغاز بتقنتورين. في مجلة الجيش. مرجع سبق ذكره. ص15.

[24]- الاعتداء الارهابي في تقنتورين. وكالة الأنباء الجزائرية. متاح على الرابط:
http://www.constantine-aps.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=8525

[25]- زكرياء بوذن."أثر الهديدات الارهابية في شمال مالي على الأمن الوطني الجزائري واستراتيجيات مواجهتها"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علاقات دولية ودراسات استراتيجية، اشراف: زهير بوعمامة، جامعة بسكرة، 2015، ص106.

[26]- "الجزائر تصر على مكافحة الارهاب بكل حزم"، في مجلة الجيش. مرجع سبق ذكره، ص 14.

[27]- مصطفى دلة أمينة (2016): "العمق الاستراتيجي للأمن الجزائري: أمن الحدود بين مالي وليبيا"، المجلة العربية للعلوم السياسية، العدد 50، ص 122.

[28]- زكرياء بوذن. مرجع سبق ذكره. ص108.

[29]- المرجع السابق ص106.

[30]- مصطفى دلة أمينة. مرجع سبق ذكره. ص125.

[31]- أديب خضور. مرجع سيق ذكره .ص 80.

[32] L'argument de la contagion médiatique : entre idéologie et identité nationale. Disponible sur : http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2007.hare_i&part=198606

[33] Pierre Mannoni. Le terrorisme, un spectacle sanglant. In : Sciences humaines. Disponible sur : https://www.scienceshumaines.com/le-terrorisme-un-spectacle-sanglant_fr_13770.html

[34]- الصادق رابح، الإعلام والتكنولوجيات الحديثة، (الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2016). ص29.

[35]- أديب خضور. مرجع سبق ذكره. ص24.

[36]- المرجع السابق. ص39.

[37] - Article 2. Charte déontologique de la communication publique (la charte de Marseille). 2002.

[38]- Jean-Pierre Piotet, *Communication de crise : quelles stratégies* ?, Maud Tixier, *La communication de crise*, Mc-Grawhill, 1991 ; P-P. 117 -129.