



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

الاستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية للعلاقات العامة عبر  
صفحة الفيس بوك لصحيفة جيزواليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي  
خلال عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة: دراسة مقارنة

إعداد

دعاء سيف الدين أبو الرب

إشراف

د. معين كوع

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة،  
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

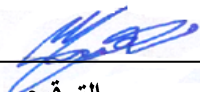
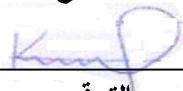
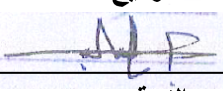
2023

الاستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية للعلاقات العامة عبر  
صفحة الفيس بوك لصحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي  
خلال عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة: دراسة مقارنة

إعداد

دعاء سيف الدين أبو الرب

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2023/12/24م، وأجيزت:

  
التوقيع  
  
التوقيع  
  
التوقيع

د. معين كوع  
المشرف الرئيسي  
د. خزيم الخالدي  
الممتحن الخارجي  
أ. د. محمد الصرايرة  
الممتحن الداخلي

## الإهداء

إلى روح الصحفية شيرين أبو عاقلة \_ رحمها الله \_ التي عُرفت بكوفيتها، والتي جاهدت من أجل القضية الفلسطينية حتى يومها الأخير حيث غطت الأحداث بالدماء والشهادة، وكانت هي الصورة والخبر. لطالما قالت شيرين: (التغطية مستمرة)، نعم مستمرة حيث تابعت وسائل الإعلام مسيرتها، وغطت خبر استشهادها بالخيبات والحسرات. حبر شيرين أبو عاقلة لم يكن عادياً؛ لأنها لم تكن يوماً شخصاً عادياً، فقد ارتبطت صورتها الذهنية في عقولنا بالمقاومة، إذ ربطت شيرين بين الصحافة والمقاومة والمرأة الفلسطينية، ودورها في فلسطين في كافة الميادين، شجاعتها وجرأتها كانتا دافعاً للأجيال الجديدة أن تدخل عالم الصحافة.

ترجلت شيرين في جنين، ترجلت صاحبة الصوت الجهور والقلم الحر والصوت المسموع، لم تكن نهايتها هذه نهاية، إنما ثورة حقيقية في عالم الصحافة وفي فلسطين كلها، فكما قالت شيرين: التغطية مستمرة، وستبقى مستمرة.

إلى من أفرح أنني أنتسب إليهم، وهم مني وأنا منهم، إلى أمي وأبي اللذين كانا معي في كل خطوة خطوتها إلى أن وصلت هنا، إلى أبي الذي بعدما سُرِد اسمه بعد اسمي أصبحت قوية، فاسمه سندي الذي يشعرنى دائماً بالقوة والثبات. إلى إخوتي وأخواتي، وصديقاتي وأحبابي، إلى كل من ظن بي خيراً، وكل من دعمني، وكل من أخذ بيدي، وقال لي إنني سأصل يوماً إلى ما أريد، أتمنى لكم جميعاً أياماً ومستقبلاً وإنجازاتٍ موفقةً، وأشكر الله لوجودكم في حياتي.

## الشكر والتقدير

أشكر من أوصلني هذه اللحظات؛ فلولا معونته وتوفيقه ما وصلت إليها، أشكر من اختصني وأهمني كل حرف، وسهل لي ما طمحت إليه، أشكر الله عز وجل أن وفقني لإنجاز هذه الرسالة، وأن سخر لعبده الضعيف الممكن والمستحيل. ولا يتم شكر الله تعالى إلا بشكر عباده الذين ساعدوني لكي يظهر هذا العمل على هذا الشكل، لذا أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الجليل إلى الدكتور معين الكوع؛ لقبوله تولى مهمة الإشراف على هذه الرسالة، ولبذله ما في وسعه من جهد في الإشراف العلمي والأدبي طيلة مراحل الرسالة. كذلك أتقدم بالشكر والتقدير الخالص إلى مجموعة الأساتذة الكرام في قسم العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية وإلى الممتحنين؛ لقبولهم مناقشة هذه الرسالة.

وإلى كل جنود الخفاء الذين سخرهم الله تعالى لمساعدتي لإنجاز هذه الرسالة، وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد، لهم جميعاً رسالة شكر وتقدير وعرفان أزفها عبر هذه الرسالة.

## الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

الاستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية للعلاقات العامة عبر  
صفحة الفيس بوك لصحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي  
خلال عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة: دراسة مقارنة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه  
حيثما ورد، وأن هذه الأطروحة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب  
علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: دعاء سفينة الدين عبد الرحمن ابو الرب

التوقيع: دعاء

التاريخ: ١٤/١٢/٢٠٢٢

## فهرس المحتويات

ج	الإهداء	.....
د	الشكر والتقدير	.....
هـ	الإقرار	.....
و	فهرس المحتويات	.....
ح	فهرس الجداول	.....
ط	فهرس الأشكال	.....
ك	فهرس الملاحق	.....
ل	الملخص	.....
1	<b>الفصل الأول: سياق الدراسة والإطار النظري</b>	.....
1	1.1 مقدمة الدراسة	.....
3	1.2 الأدب النظري	.....
4	1.2.1 العلاقات العامة واتصالات الأزمات	.....
7	1.2.2 الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات	.....
11	1.2.3 توظيف العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات	.....
15	1.3 حدود الدراسة	.....
15	1.4 الدراسات السابقة	.....
30	1.5 نظريات الدراسة	.....
49	1.6 مصطلحات الدراسة	.....
50	1.7 مشكلة الدراسة	.....
53	1.8 أهداف الدراسة	.....
53	1.9 أهمية الدراسة	.....
55	<b>الفصل الثاني: منهجية الدراسة</b>	.....
55	2.1 منهجية الدراسة	.....
55	2.1.1 أداة الدراسة	.....

60	.....مجتمع الدراسة	2.1.2
60	.....عينة الدراسة	2.1.3
62	..... <b>الفصل الثالث: عرض النتائج ومناقشتها</b>	
109	..... <b>الفصل الرابع: مناقشة النتائج</b>	
135	.....الخاتمة	
138	.....التوصيات	
140	.....المراجع العلمية	
151	.....الملاحق	
b	.....	<b>Abstract</b>

## فهرس الجداول

- جدول (1): إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جيزروز اليم بوست في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.....63
- جدول (2): إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها قناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك .....64
- جدول (3): الأطر الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيزروز اليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.....74
- جدول (4): تحليل التكرارات للتقنيات الأرسطية التي استخدمته صحيفة جيزروز اليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك....91
- جدول (5): الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيزروز اليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك .....106
- جدول (6): شكل المنشور الذي استخدمته كل من صحيفة جيزروز اليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك .....107

## فهرس الاشكال

- صورة (1): كمثل على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست أطر الصراع في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 76
- صورة (2): مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر الصراع في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 78
- صورة (3): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست أطر الإستراتيجية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 80
- صورة (4): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست أطر المسؤولية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 81
- صورة (5): مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي أطر المسؤولية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 82
- صورة (6): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لأطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 84
- صورة (7): مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 85
- صورة (8): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لأطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 87
- صورة (9): مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر الاهتمامات الإنسانية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 89
- صورة (10): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لأطر النتائج الاقتصادية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 90
- صورة (11): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لتقنية (logos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 154
- صورة (12): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لتقنية (Ethos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك ..... 155

صورة (13): مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لتقنية ( Pathos ) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 156

صورة (14): مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية ( logos ) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 157

صورة (15): مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية (Ethos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 158

صورة (16): مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية (Pathos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك..... 159

## فهرس الملاحق

151 ..... ملحق (أ): استمارة الدراسة

154 ..... ملحق (ب): الصور

الاستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية للعلاقات العامة عبر صفحة الفيس بوك  
لصحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي خلال عملية اغتيال الصحفية  
شيرين أبو عاقلة: دراسة مقارنة

إعداد

دعاء سيف الدين أبو الرب

إشراف

د. معين كوع

### الملخص

سعت الدراسة إلى الوقوف على أهم الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي تطرقت لها العلاقات العامة في كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتهمما قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة. ولتحقيق غرض الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن بالاعتماد على أداة تحليل المضمون. وقد تم تطبيق هذه الأداة على عينة المسح الشامل لمنشورات كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي بواسطة أداة خاصة بالبحث المتقدم المتوفرة في موقع الفيس بوك من تاريخ 11 ايار 2022 الى تاريخ 31 تموز 2022، وبلغت 106 منشورات، 37 منشوراً لصحيفة جيروزاليم و69 منشوراً لقناة الجزيرة إنجليزي.

وكانت أهم النتائج: احتلت إستراتيجية كيش الفداء المرتبة الأولى بنسبة 24% من إجمالي الإستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست، وجاءت إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية في مقدمة الإستراتيجيات التي استخدمتها قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 30.4%. كما جاءت أطر الصراع في مقدمة الأطر الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي، بنسبة 27% في صحيفة جيروزاليم بوست، وبنسبة 28,8% في قناة الجزيرة إنجليزي. وجاءت نسبة تكرار تقنية Logos في مقدمة منشورات كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وذلك بنسبة 40%، وفي قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 35%. وفيما يتعلق بالفنون الخبرية، فقد احتل التقرير

الصحفي المرتبة الأولى في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 95%، وقناة الجزيرة بنسبة 95%. وبالنسبة للأشكال الفنية لمنشورات صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي، فقد جاءت النصوص في مقدمة شكل المنشور في كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وذلك بنسبة 50%، وفي قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 32,4%.

وكانت أهم توصيات الدراسة: توعية الجماهير العربية \_ والغربية أيضاً\_ بالخطر من سياسة مماثلة الاحتلال الإسرائيلي التي يستخدمها في جرائمه ضد الشعب الفلسطيني.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة؛ الفيس بوك؛ الإستراتيجيات الاتصالية؛ الاستمالات الإقناعية.

## الفصل الأول

### سياق الدراسة والإطار النظري

#### 1.1 مقدمة الدراسة

يعاني الصحفيون والصحفيات الفلسطينيون من ظروف عمل خطيرة، حيث يتعرضون للعديد من الاعتداءات ومحاولات الاغتيال أثناء تغطيتهم الأحداث الفلسطينية؛ بفعل الاستهداف المتواصل من قبل الاحتلال الإسرائيلي، وهذا ما عبرت عنه الصحفية شيرين أبو عاقلة في قولها: "لن أنسى أبدا حجم الدمار ولا الشعور بأن الموت كان أحياناً على مسافة قريبة. لم تكن نرى بيوتنا. كنا نحمل الكاميرات ونتنقل عبر الحواجز العسكرية والطرق الوعرة. كنا نبيت في مستشفيات أو عند أناس لا نعرفهم. ورغم الخطر كنا نصر على مواصلة العمل. في اللحظات الصعبة تغلبت على الخوف فقد اخترت الصحافة كي أكون قريبة من الإنسان. ليس سهلاً ربما أن أغير الواقع، لكني على الأقل كنت قادرة على إيصال ذلك الصوت إلى العالم...."، هكذا وصفت شيرين أبو عاقلة مسيرتها الصحفية (الشيخاوي، 2022).

وكانت آخر تغطية شاركت بها الصحفية شيرين أبو عاقلة الاقحام الإسرائيلي لجنين ومخيمها، حيث اغتيلت أثناء سلسلة الهجمات الإسرائيلية على جنين في 11 مايو/أيار لعام 2022. فسرعان ما قامت قناة الجزيرة \_ التي كانت تعمل لديها الصحفية \_ بتوجيه الاتهام لإسرائيل بقتلها، ووصفت الجزيرة عملية الاغتيال بـ"الاغتيال بدم بارد"، ودعت إلى محاسبة إسرائيل على هذه الجريمة المروعة، وأصدرت وزارة الصحة الفلسطينية بياناً قالت فيه: إن جنود الاحتلال هم من قتل الصحفية شيرين أبو عاقلة. لكن الرواية انقلبت عندما أرادت إسرائيل أن تعلن عن الحادثة، حيث أكد الناطق باسم الجيش الإسرائيلي "أفخاي أدري" أن جيش الاحتلال الإسرائيلي وحرس الحدود والشاباك كانوا في مهمة اعتقال مطلوبين، قبل أن يبدأ المسلحون الفلسطينيون بإطلاق النار بكثافة نحو الجيش، وقام هذا الجيش بالرد على الرصاص، والذي من الممكن أدى إلى تعرض الصحفيين لإطلاق نار مصدره مسلحون فلسطينيون.

وبهذا أثارت القضية غضب الجماهير العربية والدولية، إلا أن صحيفة جيزوراليم بوست الإسرائيلية أشارت إلى أن مسلحين فلسطينيين أطلقوا النار عليها أثناء اشتباكهم مع جنود من الجيش الإسرائيلي في مخيم جنين. وذلك محاولة لتغيير العناوين حول الجريمة الإسرائيلية في وسائل إعلام في العالم. وبهذا أثارت قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة جدلاً واسعاً، وسجلاً إعلامياً ما بين الجهاز الإعلامي لدولة الاحتلال الإسرائيلي، وخاصة صحيفة جيزوراليم بوست، وقناة الجزيرة، وحصلت القضية على حصة كبيرة من منشوراتهما عبر الفيس.

وباتت العلاقات العامة أداة مؤثرة في تشكيل عملية التواصل بين الحكومة ومواطنيها من ناحية، وبين الحكومة والحكومات الأخرى من ناحية أخرى. كما ولعبت دوراً أساسياً في الأخبار والحملات السياسية التي تتمركز حول تغيير الرأي العام، وتوجيه اتجاهاته، والتأثير على اختياراته. كما وتعتبر العلاقات العامة من النظائر المؤثرة التي تدعم القوة السياسية وقياداتها، فإذا ما كان السياسيون هم من يمارسون البرامج السياسية فإن العاملين في العلاقات العامة هم من يتمكنوا من إقناع الرأي العام بفاعليتها، وهم العاملون على إيصال هذه البرامج وإعدادها إلى الجمهور، وبالتالي التأثير عليهم (كنعان، 2017).

وللعلاقات العامة العبرية دوراً رئيساً في الحصول على الدعم والتأييد العربي الدولي وإنكار التحريض الممارس ضد إسرائيل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتُجند هذه المواقع لصالح الجانب الإسرائيلي بوضوح، خاصة في القضايا السياسية والأمنية وجوانب الصراع مع العرب تحديداً. كما تسعى دائماً إلى قلب الموازين بشأن القضية الفلسطينية وإخفاء الحقائق الإجرامية التي ترتكبها بحق الفلسطينيين. واهتم الإعلام الإسرائيلي بشكل كبير في الدعاية الإقناعية السياسية باللغة العربية والإنجليزية، وخصص لذلك مواقع وصفحات إعلامية كثيرة. إذ إن جميع مؤسساته تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعية؛ لتحقيق أهداف سياسية وأمنية. وكان لصحيفة جيزوراليم بوست دوراً إعلامياً كبيراً، وتحظى بعدد متابعين كبير على مستوى دولي، خاصة أنها باللغة الإنجليزية (العمرى، 2020). وبالتالي تقصد هذه الدراسة إلى الوقوف على أهم الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي تطرقت لها العلاقات العامة لكل

من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في طرح وجهات نظرهما حول قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة.

## 1.2 الأدب النظري

تقوم فلسفة العلاقات العامة وهدفها على إقامة طريق الاتصال والتفاهم المتبادل بين المؤسسات وجمهورها المستند على الحقائق والمعرفة والمعلومات الكاملة، حيث أن التنظيم يعتبر أهم وظيفة للعلاقات العامة التي تهتم في تقييم الاتجاهات العامة، وتوضيح السياسات والإجراءات التي يستخدمها التنظيم مع الجمهور، وتنفيذ البرامج التي تهدف إلى الفهم والقبول لهذا البرنامج (عبد الفتاح، 1981، صفحة 373).

ويمكن تحديد الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في وضع السياسات العامة للاتصال والطرق التي تبنى عليها، بحيث يكون هناك خريطة واضحة لتنفيذ الإستراتيجية الاتصالية، وبهذه الطريقة يتم تنظيم القرارات التي يجب اتخاذها بشأن تحديد المرسل أو المصدر والرسالة والوسيلة، مع الأخذ بعين الاعتبار هدف الاتصال والجمهور المستهدف والفترة الزمنية للتطبيق الفعلي لهذه الخطة والخريطة الاتصالية، ويتم تنفيذ الخطط الاتصالية باستخدام أساليب إقناعية متنوعة كالاستمالة، والإقناع، وإعادة التغيير، والقوة، وأسلوب الإثارة العاطفية وغيرها. وعند تطبيق الإستراتيجية يجب التأني وعدم التورط في إستراتيجية أخرى، وبالتالي تدمير الخطة بأكملها (يحياوي، 2019).

وباستعراض ما سبق، قسمت الباحثة الإطار النظري إلى مجموعة أقسام، القسم الأول: العلاقات العامة واتصالات الأزمات، والقسم الثاني: الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات. والقسم الثالث: توظيف العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.

## 1.2.1 العلاقات العامة واتصالات الأزمات

يخطط الكثير من الباحثين بين اتصالات إدارة الأزمات، والاتصالات التي تجريها العلاقات العامة في ظل الظروف العادية، ويكمن السبب في أن اتصالات الأزمات جزء مهم من الاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة، إلا أن هذه الاتصالات لها خصائص ومميزات تختلف عن أي اتصالات أخرى، وتأتي هذه الخصائص من طبيعة الظروف الناتجة عن الأزمات. ويوضح جابر الطماوى مدى تميز اتصالات الأزمات التي تجريها العلاقات العامة عن الاتصالات الأخرى العادية في النقاط الآتية (بابكر، 2019):

1. إن اتصالات الأزمة تتم في ظل ظروف وضغوط غير عادية، حيث تكون المعلومات قليلة، ويسود في المنظمات جو من الارتباك الذي يمثل تهديداً لها، كما إن وسائل الإعلام تحاول في الطرق الممكنة الوصول لما تريد من خلال التغطية السلبية، وإن الجمهور في هذا الأثناء مهيباً لتصديق أسوأ ما يمكن نشره عن المنظمة، وبهذا تزيد الاتصالات الضعيفة وغير السليمة من حدة الأزمة.
2. تكمن أهمية اتصالات الأزمة في استبعاد وسائل الإعلام التغطية الإعلامية السلبية والتساؤلات الكثيرة التي تهدد سمعة المنظمة.
3. إن اتصالات الأزمة تشرحها بشكل مفصل، ومن مصدر واحد للمعلومات عن المنظمة والأزمة التي حدثت، وبهذا يطلع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة على الموقف والأزمة، ويتم التخفيف من حدة وسلبية العدا، ويقلل من استغلال الأطراف الأخرى لهذه الأزمات ضد المنظمة. وهذه الاتصالات هدفها الأساسي إصلاح صورة المنظمة، وإعادة الثقة والتفاهم والولاء مع الجماهير.
4. يجب أن تتصف اتصالات الأزمة بالعناية والتخطيط الدقيق، والسرعة، والتكيف السريع، والمرونة، لتساهم في إنجاح إدارة الأزمة، ويجب أيضاً إدخال عناصر وإستراتيجيات اتصالية حديثة ومواكبة للتطور في العالم، وذلك وفقاً للأزمة وطبيعتها.

وحسب Dwiedienawati, Tjahjana, & Faisal (2021) يؤثر كل من القائد التحويلي وفريق إدارة الأزمات وجودة الاتصال ونوع الابتكار المقتصد بشكل إيجابي على فعالية إدارة الأزمات. ويرى

Harwati (2013) أنه من أجل أن تكون المنظمة قادرة على إدارة الأزمة بشكل فعال، يجب عليها أن تكون قادرة على تحديد دور أصحاب المصلحة، واختيار الإستراتيجيات المناسبة وأسلوب القيادة، بشكل أكثر تحديداً، حيث تحتاج المنظمة إلى التركيز على أهمية أسلوب الاتصال ثنائي الاتجاه، وإعادة تقييم الإستراتيجيات الحالية قبل تنفيذ إستراتيجيات جديدة، وإدخال أسلوب القيادة التحويلية كخطوات أساسية للتعافي من الأزمة.

وهكذا فإن الاتصالات والإستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في ظل الأزمة مختلفة تماماً عن الاتصالات في الظروف العادية؛ فهي تهدف إلى بناء مصدر واحد للمعلومات، والتخفيف من حدة الأزمة، وتوضيح الأمور المبهمة حول الأزمة للجماهير، وبالتالي توضيح الموقف بالنسبة للجماهير ووسائل الإعلام التي تسعى لتغطية الموقف (بابكر، 2019).

ومما سبق خرجت الباحثة بأن للعلاقات العامة دور أساسي في الاتصال خلال الأزمات، فهي تقوم بعملية إرسال للمعلومات والأفكار بطريقة اتصالية منظمة وهادفة مع جماهير المنظمات الداخلية والخارجية وذلك من أجل تحقيق الانسجام والتعاون الفعال. وهي تعتبر الأداة الاتصالية الهامة لكسب التفاهم والثقة بين المنظمات وجماهيرها خاصة خلال أوقات الأزمات، ويجب على المنظمات ان تكثف عملياتها الاتصالية في أوقات الازمات وأن تأخذ بعين الاعتبار تقييم الرأي العام واتجاهات الجماهير المختلفة لتحقيق عملية اتصالية هادفة ولتحقيق المصالح المتبادلة.

وهناك أسباب وعوامل مختلفة تتسبب في الأزمات، فالأزمات هي نتاج تفاعل بين أسباب وعوامل مختلفة تحدث في المنظمات، فليس هناك دخان بدون نار، وهكذا هي الأزمات، تحدث نتيجة عوامل مختلفة، وتتعدد أسباب نشوئها، فمنها (الشلبي، 2009):

1. التباس: حيث ينشأ سوء التباس من خلال عاملين، هما: المعلومات الصادرة، والتسرع في إصدار الحكم.

2. خطأ التقييم: وينشأ سوء التقييم نتيجة الخلل في الثقة، وفي السيطرة الذاتية على مواجهة الأطراف الأخرى ومنافستها، ونيل رأي الجمهور.
3. سوء الإدراك: ويتمثل في سوء إدراك الجمهور لاستيعاب المعلومات الصادرة عن المنظمة، وبالتالي يحكم الجمهور على الأمور المعروضة بطريقة سلبية.
4. الإدارة العشوائية: وتشمل عدم التخطيط، والإدارة بشكل عشوائي بدون خطط وإستراتيجيات إدارية منظمة.
5. الإشاعات: تعتبر الإشاعات أهم مصادر الأزمات، وغالباً ما تنتج الأزمات بسبب الإشاعات، خاصة من الأطراف ووسائل الإعلام المنافسة للمنظمات.
6. استعراض القوة: حيث تتم من طرف الكيانات الكبرى لتحجيم الكيانات الصغرى، كما ويتم من جانب الأطراف الإدارية الطموحة عندما تمتلك بعض عناصر القوة، وتريد اختبار رد فعلها.
7. اختلاف المصالح، والأهداف: إذا اختلفت المصالح بشكل شديد بين المنظمات والمؤسسات فهذا يؤدي إلى نشوء الأزمات، وايضاً تعارض الأهداف الخاصة يسبب في انهيار الثقة في متخذ القرار، مما يؤدي إلى الشك وعدم اليقين في المسؤولين في المنظمات.

ومن خلال قراءة الباحثة، ترى أن الأزمات في المنظمات من الممكن أن تنشأ لأكثر من سبب، وليس شرطاً أن تكون مسؤولة عنها بشكل مباشر، فالأزمات طارئة ولا تقف عند سبب معين، فهناك أزمات طبيعية تكون خارج سيطرة المؤسسة، مثل الكوارث الطبيعية، كالزلازل والبراكين والفيضانات وغيرها، وقد تكون بشرية ناتجة عن عمل بشري، مثل الحرائق، وعطل في جهاز معين، وسوء إدارة وغيرها من الأزمات التي تكون الكوادر العاملة مسؤولة عنها، وقد تكون الأزمات داخلية ضمن إطار المؤسسة، أي بين الموظفين وأصحاب المصالح، وقد تكون الأزمة خارجية في خارج إطار المؤسسة، لكنها تؤثر عليها مباشرة وعلى سمعتها، ومن الممكن أن تخسر بسببها جماهيرها، لذلك على المؤسسة أن تتخذ موقفاً سريعاً، وهنا يكمن دور العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة والتقليل من حدتها، وتحديد

بيئتها والسبب الذي أدى الى هذه الازمة ودراسته؛ لمنعه وضمان عدم تكرار مثل هذه الأزمات، وبالتالي فإن دور العلاقات العامة لا يمكن تجاهله في مثل هذه الظروف. وفي هذه الدراسة تعرضت إسرائيل لأزمة الاتهام بمقتل الصحفية شيرين أبو عاقلة، حيث وجهت لها الاتهامات من كافة الوسائل الإعلامية الفلسطينية والعربية وبعض الدول الغربية، فكان سبب نشوء الأزمة بالنسبة لدولة الاحتلال الإسرائيلي هو إشاعاتٌ وسوء فهم، وبالنسبة لقناة الجزيرة، فكان سبب نشوء الأزمة داخلياً، حيث خسرت إحدى أهم الإعلاميات لديها.

## 1.2.2 الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات

تعني الأزمة اصطلاحاً: الموقف أو الحالة الغير مألوفة تسبب في تغيير التوازن الإستراتيجي القائم، ويمكن ان تنشأ الأزمة بفعل الطبيعة أو الإنسان، فالأزمة هي حالة غير مستقرة ترصد حدوث تغيير حاسم (الدليمي، 2011).

ويعرف المعهد الأمريكي لإدارة الأزمات (institute for crisis management) الأزمة على أنها: تعطيل أنشطة المنظمة نتيجة التغطيات الإعلامية المصاحبة للأزمة، والتي تهدف لمتابعة دقيقة لتطوراتها. ويمكن أن تكون الأزمة ناتجة عن أسباب طبيعية أو أخطاء تقنية أو إنسانية، أو قرارات إدارية وتنظيمية غير مناسبة (Center & Jackson, 2002, p. 320). وتعرف إدارة الأزمات بأنها الطريقة التي تتعامل فيها المنظمة مع الحدث الرئيس الذي يهدد استقرار المنظمة والجمهور المستهدف وعملهم وسمعتهم ، وتعد إدارة الأزمة أهم عملية في مجال العلاقات العامة (Cornall, 2005).

وعرف سليم (2019) إدارة الأزمات على أنها خطة للتعامل مع حالات غير متوقعة أو حالات كارثية طارئة، كالأزمات الناتجة عن السيول أو الفيضانات أو الزلازل أو سقوط الطائرات، حيث تعد إدارة الأزمات هي استباق للأزمة والتخطيط لها والقدرة على التعامل مع مجموعة متنوعة من الأزمات المحتملة والأخطار أو الظروف. وينبثق اصطلاح إدارة الأزمات (Crisis Management) داخل

الإدارة العامة للدلالة على أهمية الدولة في مواجهة الكوارث العامة التي تحدث فجأة دون سابق إنذار وضمن ظروف الطوارئ مثل الزلازل والفيضانات والأمراض والحرائق والغاز والحروب الشاملة. كما وانتشر علم إدارة الأزمات وتوسع بشكل سريع ليشتمل التعامل مع جميع مستويات الأزمات الداخلية والخارجية، وفي جميع القطاعات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية (عودة، 2008).

وبناءً على سبق تؤكد الباحثة على أن إدارة العلاقات العامة تعمل على تشكيل فريق مكافحة الأزمة، بحيث يسارع هذا الفريق إلى عمل اجتماعات طارئة مع جميع المسؤولين في المنظمة عند وقوع الأزمة من أجل معالجتها، ويعمل كذلك على توزيع الأدوار والمهام واتخاذ القرارات التي من شأنها معالجة الأزمة، وإعداد خطط تناسب كل سيناريو، وتحديد آلية توصيل المعلومات إلى الموظفين والرسميين الذين يمثلون طرفاً من المشكلة بالإضافة إلى التواصل مع الصحفيين والإعلاميين.

وتعمل العلاقات العامة على تشكيل فريق لإدارة الأزمات ومكافحتها والتخفيف من حدتها، ومعالجة الآثار والخسائر والأضرار الناجمة عنها. ويقوم أفراد هذا الفريق المختصون في إدارة الأزمة من جميع جوانبها بأقل الأضرار ووضع الخطط لمنع حدوثها مرة أخرى، ويعمل هذا الفريق على التعامل مع الأزمات كل أزمة حسب متطلباتها؛ فعلاج أزمة ما لا يعالج أزمة أخرى، فكل أزمة لها علاجها، وإن كان هناك أوجه تشابه فيما بينها، فعناصر الأزمات وإن تشابهت لا تخلو من فروق كبيرة في أحد العناصر.

كما تقوم العلاقات العامة بالعديد من الوظائف لخدمة منظماتها، فتعمل على معرفة آراء الجمهور وتحليلها، ووجهة نظر الرأي العام تجاه المؤسسة وعلامتها، ووضع إستراتيجيات ترويجية تستخدم وسائل الإعلام لتوضيح نشاطات المنظمة وأهدافها وتبنيها، وتعمل على كتابة بيانات صحفية تعمل على توجيهها لجمهورها، وغير ذلك من أساليب الترويج، هذا بالإضافة إلى وضع أنشطة وتنفيذها، تعمل على توعية الجماهير وتمكين العلاقات الإعلامية، ووضع إستراتيجيات من شأنها إدارة الأزمات

المختلفة، وكتابة النشرات والخطابات ومحتوى الويب، وكذلك متابعة مواقع التواصل للمؤسسة، والتفاعل مع الجماهير والرد عليهم، وتشكيل فريق لإدارة الأزمات بشكل مسبق، وبناء شراكات مع المستثمرين، وتقديم التقارير بشكل دوري.

وهناك العديد من إستراتيجيات العلاقات العامة التي تستخدم في مواجهة الأزمات، حيث تمثل هذه الإستراتيجيات أهم العوامل المؤثرة في مواجهة الأزمات، والتقليل من حدتها، وحجم الخسائر الناتجة عنها ومن هذه الإستراتيجيات (عبيسات وطالبة، 2005):

الأسلوب العلمي لمواجهة الأزمات: ويتمثل هذا الأسلوب في استخدام التفكير العلمي والبحث في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات اللازمة أثناء إدارة الأزمة، وبناءً على ذلك وضع خطط المواجهة، والأسلوب العلمي الأفضل للتعامل معها ضمن خطة علمية متوافقة و مترابطة، والتي تتمثل في:

التحليل المبدئي لأبعاد الأزمة: من خلال جمع المعلومات حول العوامل والعناصر المشتركة في الأزمة، وتوضيح الأسباب التي تسببت في الأزمة، وتحديد موقف الأزمة وما وصلت إليه، وبعد ذلك تحديد القوى المؤيدة والمعارضة للأزمة، واخيراً توضيح العوامل المؤثرة في الأزمة وتصنيف خطورتها.

تحليل عناصر الأزمة: وفي هذه المرحلة يتم تحليل طبيعة الأزمة وتجزئتها إلى أجزاء بسيطة، لتسهيل فهمها، وتحديد كيف يمكن معالجتها، حيث يمكن تحليلها وفقاً إلى أدوات القياس والتحليل، وهي (الظاهر، 2009):

1. تحليل عناصر الأزمة والعوامل التي أدت إلى ظهورها، وبيان تأثيرها وتأثيرها على ظهور الأزمة.
2. البحث عن أسباب التوتر والإرباك الذي سببته الأزمة من خلال المعلومات التي تم جمعها، وبالتالي الوصول إلى العوامل التي تسببت في هذا التوتر، ومحاولة معالجتها للوصول إلى الاستقرار المطلوب.

3. تحليل نقاط القوة لكل عامل من العوامل الصانعة للأزمة، وبالتالي تحديد الجهات التي استطاعت السيطرة على الأزمة.

ومن وجهة نظر الباحثة، فالأسلوب العلمي لإستراتيجيات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات مجرد بالنفع، لكن اليوم، وفي وقتنا هذا، تطورت الأدوات والوسائل في مواجهة الأزمات، وأصبح الحل الأنسب لمواجهتها هو الرد السريع الفوري، وبالتالي فإن الأسلوب العلمي يتطلب كثيراً من الوقت والجهد، وهذا قد يؤثر سلباً على حدة الأزمة وسمعة المؤسسة.

وهناك أيضاً أساليب تقليدية للعلاقات العامة لإدارة الأزمات:

- أسلوب النعامة (الهروب): حيث إن الأزمة بطبيعتها سريعة الانتشار، لأنها تحدث نتيجة تصادم عوامل بشرية أو صناعية أو طبيعية. وهذا التصادم يمكن أن يحدث بين عاملين أو أكثر، كما أن هذه العوامل متطورة ومتغيرة بشكل مستمر لذلك فإن الأزمات الناتجة عنها تكون متغيرة (جلدة، 2011). وهناك عدة أشكال للهروب من الأزمة، منها (السعدني، 2013):

أ. الهروب المباشر: يتمثل في ترك مجال الأزمة والتصريح بعدم القدرة وال فشل في مواجهتها، وهذا يتطلب تحمل تبعات الهروب منها.

ب. الهروب غير المباشر: وهو تظاهر القائد ببعده عن الأحداث أثناء الأزمة، أو عدم التمكن من الوصول إليه، أو عدم معرفته بالأمر عبر اصطناع مواقف.

ت. التركيز على جانب آخر: تتمثل في عمل المسؤول في التركيز على جانب آخر من الحدث وليس في ذات الأزمة، أو جانب يستطيع أن يحقق فيه جانب من النجاح.

- التنصل من المسؤولية: وذلك عن طريق إلقاء المسؤولية على طرف آخر لتبرير حدوث الأزمة، وإلقاء اللوم على الآخرين بأسباب منطقية تبدو في ظاهرها صحيحة، وتقوم المنظمات في هذه الحالة بتقديم الأعذار بعيداً عن مسؤولياتها، وتقدم تصريحات بعدم المسؤولية (سليم، 2019).

• الإسقاط: يقوم فيها المسؤول بتغطية تصوره في مواجهة الأزمة، من خلال التركيز على سيئات الآخرين والفسل في أدائهم، وذلك لا يتوقف على المرؤوسين، بل يصل إلى الرؤساء كذلك (سليم، 2019).

• التقليل من الأزمة: وهنا تقلل المنظمة من حدة الأزمة ومن نتائجها وأثرها، وذلك بعدم الاعتراف بحدوث الأزمة. وتقوم المنظمات بالتقليل من الأزمة والعبور من فوقها، من خلال التركيز على السيطرة على الأزمة من جوانبها الموجود خبرة في التعامل معها، وتبتعد عن الجوانب الغامضة فيها.

ويرى البعض أن من الأساليب القديمة في التعامل مع الأزمات أيضاً: إنكار الأزمة، كبت الأزمة، تشكيل اللجان، تنفيس الأزمة، علماً بأن هذه الأساليب تخدم الأزمة بشكل مؤقت، لأن الأزمات تتغير بشكل مستمر (الرويلي، 2011).

ومن زاوية الأساليب التقليدية للعلاقات العامة لمواجهة الأزمات، ترى الباحثة بأن الأساليب هذه جديرة بالرفع، ومع تطور وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المنظمات بكافة أنواعها، صار بإمكان العلاقات العامة التخفيف من حدة هذه الأزمات باستخدام هذه الأساليب، حيث إنها مجدية وفورية لا تتطلب الكثير من الوقت والجهد، فمثلاً يمكن للعلاقات العامة استخدام إستراتيجية التنصل من المسؤولية عبر وسائل التواصل الاجتماعي من خلال نشر منشورات تشير بأن المنظمة تلقي اللوم على طرف آخر بحدوث الأزمة من خلال ذكر أسباب منطقية تعمل على إقناع الجماهير المتصلة.

### 1.2.3 توظيف العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات

تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بدور أساسي عند حدوث أي أزمة في المنظمات بمختلف طبائع أعمالها، حيث تنشر تفاصيل الأزمة والأحداث المرتبطة بها موثقة بالصور واللفظ الحية عبر هذه المواقع وغيرها من تطبيقات الإعلام الجديد، وهنا يكمن دور العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمات

عبر مواقع التواصل الاجتماعي عبر عملية الاتصال التي تعتبر من أهم مهام العلاقات العامة أثناء إدارتها للأزمات، حيث يمثل الاتصال وقت الأزمات عاملاً حاسماً وفعالاً للتخفيف من حدة الأزمة من جهة، والتقليل من حجم الشائعات التي تترتب على الأزمة من جهة أخرى (سليم، 2019).

وتعد أقسام العلاقات العامة واقسام الإعلام والاتصال في المؤسسات المسؤولة عن وضع الخطط والبرامج التنظيمية والوقائية لإدارة الأزمة بشكل إعلامي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ويتطلب هذا الأمر التنسيق التكاملي، والموارد البشرية والمادية لتحقيق غايات إدارة الأزمة، وأيضاً تتطلب تنفيذ خطط للتعامل المباشر مع وسائل الإعلام وإدارة المعلومات والأحداث للجمهور (قيراط و الميلادي، 2016).

ومن منظور الباحثة، فإن العلاقات العامة في هذا المجال تتسم بالتفاعلية، وتتميز بسرعة التواصل والاتصال، والحصول على التغذية الراجعة الفورية، ولذلك اعتبرت استثماراً جيداً تقوم به المؤسسات للحفاظ على صورتها في السوق بما يعود بالنفع المادي والمعنوي لها، وهي تمثل نتائج تكنولوجيا الاتصال والبيث الجديد لتجسيد جوهر العلاقات العامة في تكوين العلاقات الوطيدة وتعزيز الثقة للجمهور.

وتعتمد العلاقات العامة على وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل استباقي وفوري حال وقوع الأزمات، وتتحدد الأهمية في اعتماد العلاقات العامة على هذه الوسائل خاصة عندما تكون الأزمة غامضة لدى الرأي العام، فهنا تلجأ العلاقات العامة إلى الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق المكاشفة والشفافية أمام الجمهور المستهدف، خاصة عندما تكون الأزمة مرتبطة بخسائر مالية أو بخسائر في الأرواح البشرية، فنقوم العلاقات العامة بمعالجة الأزمة وإدارتها بشكل مرئي ومسموع من أصحاب المصالح، ومن خلال هذه الوسائل تتواصل العلاقات العامة بشكل مباشر مع الجماهير، وتعمل على نشر أفكارها وتوجهاتها عن طريق الصور ومقاطع الفيديو، مما يكون له تأثير فعال في تحقيق انتشار

المعلومات التي تريدها العلاقات العامة أن تُنشر حول الأزمة، وبهذا تتصاعد حدة تأثيرها على الجمهور المستهدف (Coombs & Holladay, 2012).

وتعدّ وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز أدوات التأثير في تشكيل الرأي العام، فقد تطور الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير وواضح في الفترة الأخيرة، فأصبحت النافذة التي تتحكم بحركات التغيير في العالم العربي، ونشر الأفكار والمعتقدات بشكلها الإيجابي والسلبي، فنرى العديد من الجماعات المنظرية والإرهابية تعتمد إلى نشر أفكارها، وبث الأفكار والمعتقدات التي تعمل على غسل أدمغة الشباب وتجنيدهم فيما يخدم مصلحتهم.

وتتمثل مراحل تعامل العلاقات العامة مع الأزمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي في الآتي (Perotti & Suarez, 2011):

1. استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في التأثير على الرأي العام والجمهور المتضرر من الأزمة، والتواصل بشكل مباشر وفوري مع الجمهور المتضرر بشكل مرئي، ونشر معلومات حول الأزمة، للتخفيف من حدتها.
2. إنشاء فريق خاص بإدارة وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، وتدريبه بشكل مستمر لكيفية معالجة الأزمات، والتواصل مع وسائل الإعلام الحديثة والتقليدية، وتحديد أفضل الممارسات في التعامل مع الرأي العام والجمهور المستهدف.
3. التآني وعدم التسرع في نشر معلومات وتصريحات حول الأزمة، بل يجب تطوير الرسائل الإعلامية، واتخاذ القرارات بعد مناقشتها مع الفريق (Coombs & Holladay, 2012).
4. لاستعادة ثقة الجمهور في المنظمات، على المنظمة إعلان مسؤوليتها تجاه الأزمات، وبهذا تعمل المنظمات على تدعيم سمعتها بشكل مسبق، وبالتالي التقليل من حدة الأزمة (Kriyantono, 2012).

5. معرفة ردود أفعال الجمهور المتضرر من الأزمة، ما يساعد على تحديد المعلومات، والأساليب التي يمكن استخدامها من قبل العلاقات العامة بالشكل الأمثل، والتأثير على الرأي العام (Jin,2014).

6. الاتصال والتواصل بشكل مستمر مع الجمهور المستهدف من خلال وسائل الإعلام الاجتماعية، لنشر آخر المستجدات حول الأزمة، والتطورات الناجمة عنها. وبهذا تبث المنظمات الطمأنينة وتمنص مشاعر الغضب والاستجابات العنيفة لدى الجمهور المستهدف (Holladay & Coombs, 2013).

7. الاعتماد على إستراتيجية الاعتذار للرأي العام عند حدوث الأزمة، والاعتراف بتحمل المنظمات للمسؤولية عن الأزمة، وبهذا تعيد المؤسسات ثقة الجماهير المستهدفة (Hearit, 2006).

8. وجود متحدث رسمي متدرب يمثل المنظمات خلال الأزمات، قادر على مخاطبة الجماهير ووسائل الإعلام التقليدية والحديثة، ويجب عليه التدريب بشكل جيد، وإنتاج الرسائل الإعلامية بدقة وعقلانية خلال الأزمة، نظراً لحساسية الموقف بالنسبة للمنظمات، وما يترتب على هذه الرسائل من ردود أفعال (Schultz & Glocka, 2013).

ومما سبق خرجت الباحثة بأن للعلاقات العامة دوراً مهماً في استخدام الإستراتيجيات الاتصالية أثناء الأزمات الفورية، حيث إن جمهور المنظمات يكون في انتظار الرد السريع للمنظمات على الأزمة التي حدثت عبر مواقع التواصل الاجتماعي، فإذا لم تسرع المنظمات في الرد على الحادثة، وتقديم معلومات حول سبب حدوثها، ثم إصلاح الصورة التي تسببت بها الأزمة، فإن ذلك سيؤثر سلباً على سمعتها، وبالتالي يكون هنالك خلل في استجابة العلاقات العامة في هذه المنظمات، فيجب أن يكون هنالك فريق من العلاقات العامة متخصص في إدارة الأزمات والرد السريع، كي لا تخسر المنظمة ثقة جماهيرها.

### 1.3 حدود الدراسة

**الحدود الزمانية:** تمثلت الفترة الزمنية للدراسة من 11 أيار 2022 إلى تاريخ 31 تموز 2022، وهي الأشهر الأولى من عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، حيث اغتيلت في تاريخ 11 أيار 2022. وبهذا اختارت الباحثة أول ثلاثة أشهر من القضية، وذلك بعد الاطلاع على عينة الدراسة، حيث كثفت صحيفة جيروزاليم بوست من منشورات الإدانة، والتجرد من عملية الاغتيال باللغة الإنجليزية، بالمقابل قامت قناة الجزيرة إنجليزي باستخدام كل الدلائل والحقائق التي تثبت عملية اغتيال الصحفية من قبل الاحتلال الإسرائيلي وعرضها للمحاكم الجنائية الدولية، ولدول العالم كافة.

**الحدود المكانية:** صفحة الفيس بوك الرسمية لصحيفة جيروزاليم بوست، والتي يمكن الوصول إليها من الرابط الآتي: [https://www.facebook.com/aljazeera/?locale=ar\\_AR](https://www.facebook.com/aljazeera/?locale=ar_AR)، وقناة الجزيرة إنجليزي، ويمكن الوصول إليها من خلال الرابط الآتي: [https://www.facebook.com/TheJerusalemPost/?locale=ar\\_AR](https://www.facebook.com/TheJerusalemPost/?locale=ar_AR).

**الحدود الموضوعية:** الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل العلاقات العامة خلال الأزمات في صحيفة جيروزاليم بوست الإعلامية العبرية، وفي قناة الجزيرة إنجليزي. والاستمالات والأساليب الإقناعية المستخدمة، وذلك نتيجة أثرها الكبير على جماهير دول العالم كافة، وتأثيرها على الرأي العام الدولي بشأن قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي. خاصة أن الجزيرة تطالب مجلس الأمن الدولي في الأمم المتحدة بتحمل مسؤولياته في حماية الصحفيين، وفي المساعدة على وضع حد لحالة إفلات الاحتلال الإسرائيلي من العقاب والمحاكمة.

### 1.4 الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة ساحة علمية وقاعدة معرفية لدى الباحث، حيث تمده بالعديد من المعلومات التي ترتبط بموضوع الدراسة، وتوجه الباحث نحو الفجوة المعرفية التي لم يتم دراستها من قبل، وتقوده نحو خريطة دراسته من خلال التعلم من خبرات الباحثين الآخرين، فهي بمثابة إطار معرفي لجميع الأسئلة التي تتشكل في ذهن الباحث حول موضوع دراسته، فمن خلالها يتكوّن في ذهن الباحث أفكار غائبة عن

ذهنه، وبالتالي تكون بذرة موضوع بحثه. وبعد أن قامت الباحثة بالاطلاع على الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة من أجل إثراء الدراسة بالإطار المفاهيمي، عرض الباحثون هنا عدداً من الدراسات السابقة المتعلقة في تحليل الإستراتيجيات الاتصالية التي تتبعها الصفحات الإسرائيلية للتواصل مع الجماهير، وإقناعهم بأهدافها السياسية، كما عرض الباحثون العديد من الدراسات حول كيفية تأطير المواضيع السياسية، واستخدام الاستمالات الإقناعية للتأثير على الجمهور بأهداف القنوات الإعلامية، وعرضت أيضاً كيفية استخدام إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات، وأهمية هذا الاتصال في تشكيل آراء الجمهور وتأييدهم تجاه هذه الأزمات، وقد تم ترتيب الدراسات العربية، والأجنبية ترتيباً تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم، حسب تاريخ إعداد كل دراسة، وينتهي القسم بتعقيب على هذه الدراسات: دراسة (عبد المنعم، 2022). بعنوان: الأطر الإعلامية للدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع تويتر

#### دراسة تحليلية لصفحة المتحدث الرسمي باسم جيش الاحتلال الإسرائيلي "أفخاي أدري"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تغريدات المتحدث باسم جيش الاحتلال الإسرائيلي، أفخاي أدري، عبر موقع تويتر، والتعرف على الكيفية التي تعامل بها جيش الاحتلال مع أربع اتفاقيات للسلام مع أربع دول عربية في عام 2020، ومعرفة الأطر الإعلامية التي تم توظيفها في صفحة "أفخاي أدري" من تاريخ 13 أغسطس 2020 وحتى 30 ديسمبر 2020. واعتمدت الدراسة على نظرية الأطر الإعلامية. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأداة تحليل المضمون. وكانت أهم نتائجها: تصدرت الأطر الإستراتيجية في كافة الأطر الإعلامية التي تم استخدامها في تغريدات أفخاي أدري بنسبة بلغت 50,6%، تلتها أطر الصراع بنسبة 32,5% ثم جاءت أطر الاهتمامات الإنسانية بنسبة 4,7%، والأطر الأخلاقية 6,6%، ثم أطر المسؤولية بنسبة 4,7%، وأخيراً الأطر الاقتصادية بنسبة 1,4%. وجاء استخدام الصور كمرفقات في التغريدة التي يقوم أفخاي أدري بنشرها على صفحته الرسمية على موقع تويتر في المركز الأول، يليه استخدام الفيديو، ثم التغريدات النصية. وكانت أهم توصيات الدراسة:

ضرورة العمل على صياغة خطاب مضاد لخطاب صفحة أفخاي أدرعي، إذ لا يكفي الرد على الصفحة بشكل فردي، بل تفنيد ما يقوم بنشره على صفحته على تويتر بشكل مؤسسي منظم.

دراسة (محمود، 2022). بعنوان: الإستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية والإسرائيلية عبر فيسبوك أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة: دراسة تحليلية.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الإستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها الدبلوماسية العامة الفلسطينية والإسرائيلية خلال أحداث أزمة الشيخ جراح والحرب على قطاع غزة. وتمثلت فترة الدراسة من 24 إبريل لعام 2021 وحتى 13 يونيو. وتمثل مجتمع الدراسة في الحسابات الرسمية الفلسطينية والإسرائيلية المعبرة عن الدبلوماسية العامة الرقمية، وتمثلت عينة الدراسة في 134 منشوراً على صفحة فيسبوك لإسرائيل تتكلم بالعربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة تحليل مضمون الخطاب الأيديولوجي. وكانت أهم نتائج الدراسة: اعتماد الصفحة الإسرائيلية بشكل أساسي على إستراتيجية تحويل اللوم إلى الطرف الآخر، ولم تطرق إلى السبب الأساسي في نشوب الصراع والأزمة، وقد استخدمت الصفحة اللغة العربية، لأنها تستهدف الجمهور العربي. لم تتطرق الدراسة إلى أية توصيات.

دراسة (سالم و ياسين، 2022). بعنوان: "أساليب الدعاية (الإسرائيلية) في موقع الفيسبوك: دراسة تحليلية في صفحتي (إسرائيل تتكلم بالعربية) و(أفخاي أدرعي)".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب الدعائية المستخدمة في صفحات (إسرائيلية) عبر موقع الفيسبوك. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة من 6 ديسمبر 2017 إلى 6 مارس 2018، في الفترة التي شهدت إعلان الرئيس الأمريكي (دونالد ترامب) القدس عاصمة لإسرائيل. وتمثل مجتمع الدراسة في منشورات صفحة (إسرائيل تتكلم بالعربية) و صفحة (أفخاي أدرعي) عبر الفيسبوك، بعينة مسح شامل بحجم (505) منشوراً. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي وأسلوب تحليل المضمون، ولم يستند إلى أية نظرية. وتوصل إلى نتائج عدة أهمها أنّ أكثر الموضوعات التي تناولتها الصفحات هي موضوعات

حقيقية ولها وجودها في أرض الواقع، ومن بين تلك الأمور: (إسرائيل تحترم شعبها وتهتم به، اليهود مؤمنون بالله)، والاعتماد على الأساليب العاطفية بشكل كبير أكثر من الاعتماد على الأساليب المنطقية في عمليات الإقناع التي كانوا يجرونها، وأيضاً أن القائمين على الدعاية الإسرائيلية يوجهون رسائلهم باتجاهين: اتجاه داخلي للفلسطينيين لفرض سياساتهم بما يخدم مصلحتهم، واتجاه خارج فلسطين بغية تحسين صورتها الذهنية. ولم تذكر الدراسة أية توصية.

دراسة (غانم و كوش، 2021). بعنوان: المحتوى الاتصالي للدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية من منظور العلاقات العامة الدولية، دراسة تحليلية لصفحة إسرائيل باللهجة العراقية عبر الفيس بوك. هدفت الدراسة إلى استكشاف المحتوى الاتصالي للدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتحليل المضامين الاتصالية للدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية، ومعرفة الأساليب التي وظفتها "إسرائيل" في محتوياتها الاتصالية التي تسوقها للجمهور. وتمثلت فترة الدراسة الزمنية من 8-13 - 2020 إلى 13-10-2020. وتمثل مجتمع الدراسة بصفحة إسرائيل باللهجة العراقية على الفيس بوك، وتمثلت عينة المجتمع بـ 495 منشوراً. ولتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة تحليل المضمون، ولم يتطرق إلى أية نظرية. وكانت أهم النتائج أن "إسرائيل" استخدمت مواقع التواصل الاجتماعي بطريقة تتناسب مع تشكيل صورتها أمام الشعوب الأخرى، وخصوصاً الشعب العراقي، من خلال التركيز على موضوع "التقارب العراقي اليهودي سابقاً" وباستعمال اللغة العراقية العامية. وقد انتقلت إسرائيل من مشروع الدفاع إلى مشروع المبادرة، ونشر المحتوى والترويج له، وإقناع الناس فيه، تحت مسميات حقوق الإنسان الشرعية الدولية وبناء السلام. وكانت أهم توصيات الباحثين هي ضرورة تضمين مفردات الدبلوماسية الشعبية وممارساتها الرقمية في وسائل التواصل الاجتماعي من ضمن المقررات الدراسية لمناهج الإعلام والعلاقات العامة.

دراسة (مصطفى، 2021). بعنوان: توظيف إسرائيل للعلاقات العامة الرقمية للتأثير في المجتمع الفلسطيني، دراسة حالة: صفحة المنسق على الفيس بوك.

هدفت الدراسة للتعرف على طرق توظيف إسرائيل للعلاقات العامة الرقمية للتواصل مع المجتمع الفلسطيني، والمفاتيح الأساسية لجذب فئات معينة من المجتمع الفلسطيني، من خلال تحليل لصفحة "المنسق" على موقع الفيسبوك. وتمثلت الدراسة خلال الفترة من شهر آذار 2020 وحتى نهاية شهر آب عام 2020. وتمثل مجتمع الدراسة في 216 منشوراً، بالإضافة إلى 24 مبحثاً. ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصفي باستخدام أداة تحليل المضمون، والمقابلة. واستخدمت الباحثة نظريتي الاستخدامات والإشباع، والتأطير. وكانت أهم نتائج الدراسة: تستخدم صفحة "المنسق" ثلاثة أطر أكثرها الأطر الإعلامية، ثم الأطر الإنسانية، وأقلها الأطر التوعوية، كما تقوم هذه الصفحة بانتقاء الأخبار لتمرير رسائل خفية ومنسجمه مع أهداف المنسق ومصالحه، وهذا يتفق مع نظرية التأطير. وكانت أهم توصيات الدراسة: دعم الباحثين الدراسين في مجال العلاقات العامة الرقمية السياسية وتوفير الإمكانيات اللازمة.

دراسة ( ابو عامر، 2018). بعنوان: أيديولوجيا الإعلام الإسرائيلي في تغطية الشأن الفلسطيني. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل خطاب وسائل الإعلام الإسرائيلية والحصول على صورة تعبر عن حقيقة الأداء الإعلامي الإسرائيلي، وتشكيله للمدركات تجاه الجانب الفلسطيني، واستكشاف آلية أداء الإعلام خلال الحروب الإسرائيلية. وتمثلت فترة الدراسة من عام 1987 إلى عام 2017، وهذه السنوات شهدت أحداث كبيرة، أهمها: انتفاضة الحجارة 1987، وانتفاضة الأقصى 2000، وانتفاضة القدس 2015، وأيضاً الحروب على قطاع غزة 2008، 2012، 2014، إضافة إلى إضراب الأسرى الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية عام 2017. وتمثل مجتمع الدراسة بعدد من وسائل الإعلام الإسرائيلية، بعينة تمثلت في إذاعة الجيش الإسرائيلي، والقناة التلفزيونية "كان"، والقناة الثانية، والقناة العاشرة، والصحف اليومية: يديعوت أحرونوت، ومعاريف، وهآرتس، وإسرائيل اليوم، والمواقع الإخبارية على شبكة

الإنترنت. واستخدم الباحث منهج تحليل الخطاب النقدي باستخدام أداة التحليل اللغوي، كما استخدم نظرية التأيير. وكانت أهم نتائج الدراسة: لجوء وسائل الإعلام الإسرائيلية إلى تغطية الحروب ضد الفلسطينيين إلى التهويل والتستر، وتعبئة الرأي العام الإسرائيلي من خلال الحرب النفسية والتحريض، وتعمل أيضاً على استخدام مصطلحات انتقائية، وأصبحت جزءاً من تقديم الإسرائيليين باعتبارهم ضحايا، والفلسطيني باعتباره المسؤول والمذنب عن الأحداث، وإظهار التفوق الإسرائيلي في عدة مجالات. ولم تشمل الدراسة على توصيات.

دراسة (عبدالقادر و الحسن، 2017). بعنوان: أساليب الإقناع في الخطاب السياسي الإعلامي التلفزيوني، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على البرامج الحوارية في قناة الجزيرة الإخبارية من يناير 2012 - يناير 2016 م.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب والاستمالات الإقناعية التي تُستخدم في الخطاب السياسي الإعلامي لقناة الجزيرة الفضائية الإخبارية، والكشف عن مدى تأثير الخطاب السياسي على الرأي العام، بالإضافة إلى الكشف عن مدى تأثير البرامج الحوارية على الجمهور، في الوقت الذي أصبح فيه الخطاب الإعلامي -لا سيما السياسي للقنوات الفضائية- يستخدم بشكل مكثف تقنيات فعالة للإقناع والتأثير من أجل تشكيل الرأي العام. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة من يناير 2012 إلى يناير 2016، وتمثل مجتمعها في الخبراء والمختصين في المجال الإعلامي والأكاديمي. وتمثلت العينة بـ 8 مبحوثين من الخبراء والمختصين في مجال العمل الإعلامي والأكاديمي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الملاحظة والاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة. وكانت أهم نتائج الدراسة: إن قناة الجزيرة أكثر مصداقية مقارنة بالقنوات الفضائية الأخرى، وإن الخطاب السياسي لقناة الجزيرة استطاع تكوين الرأي العام في إقناع المتلقي بتبني ما يعرضه من أفكار. كما أثبتت الدراسة أن أكثر الاستمالات الإقناعية استخداماً هي العاطفية، ثم العقلية، تليها التخويف. وكانت أهم التوصيات: على الخطاب السياسي لقناة الجزيرة الابتعاد عن توجيه الجمهور إلى اتجاه معين وفقاً لأهدافه.

دراسة (عبد اللطيف ، 2015). بعنوان: الإستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الإسرائيلية عبر الإنترنت "دراسة تحليلية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية استغلال إسرائيل لفضاء الفيس بوك في التواصل مع الجماهير العربية؛ ويتم ذلك عبر تحليل الإستراتيجيات التي توظفها المنظمات الإسرائيلية الحكومية المعنية بممارسة الدبلوماسية العامة خلال الأزمات، ووصف أهم الأساليب أو التكتيكات المستخدمة في صياغة خطابات الدبلوماسية العامة الإسرائيلية المكتوبة والمرئية المصورة. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة من (2013/7/19) إلى (2014/8/31)، وتمثل مجتمع الدراسة في كافة المنظمات الحكومية الإسرائيلية التي تمتلك صفحات كنموذج لشبكات التواصل الاجتماعي باللغة العربية على موقع الفيس بوك. وتمثلت عينة البحث ب 8 صفحات فقط باللغة العربية. واستخدم الباحث نموذج Ruler Van Betteke "لإستراتيجيات العلاقات العامة، ونموذج نموذج "Benoit. L William" لإدارة أزمات الصورة الذهنية للدول. ومن أهم نتائج الدراسة كان القالب الفني الأكثر استخداماً هو المرفق بنص" أو شكل "الفيديو"، وفي هذا الإطار، أبرز التحليل تأثير الرموز غير اللفظية على معاني الخطابات المرئية الإسرائيلية ودلالاتها، وقامت الحكومة الإسرائيلية برد فعل مختلف على الأزمات الطائفية، والمتمثلة في تدنيس بعض اليهود المتطرفين للمقدسات الإسلامية، وقتل المواطنين العرب في إسرائيل أو تهديدهم بذلك، حيث لجأت الحكومة الإسرائيلية "لإستراتيجية الأفعال التصحيحية"، والقائمة على الوعد بمحاسبة المتطرفين اليهود على جرائمهم، ومنعهم من تكرار ذلك مجدداً، ولم تشمل الدراسة على توصيات.

(Yavetz & Bronstein, 2023). **Cities under fire: crisis communication on home front versus frontline cities ' Facebook pages during operation 'guardian of the walls'**

الترجمة إلى العربية: مدن تحت إطلاق النار: اتصالات الأزمات للجبهات الداخلية مقابل مدن الخطوط الأمامية عبر الفيس بوك خلال عملية حارس الجدار.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية استخدام استراتيجيات التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي من قبل البلديات المحلية في مناطق الجبهة الداخلية والأمامية للتواصل مع سكان المدن في إسرائيل أثناء عملية حارس الجدار بين إسرائيل وحماس في غزة. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة في 12 يوماً من عملية حارس الجدار من تاريخ 12 مايو لتاريخ 21 مايو لعام 2021. وتمثل مجتمع الدراسة في منشورات صفحات الفيس بوك لكل من صفحة مدينة بئر السبع، ومدينة أشدود، ومدينة أشكلون، وبلغت عينة الدراسة 216 منشوراً. ولم يتطرق الباحث لأية نظرية. واستخدمت الدراسة منهج التحليل الوصفي، باستخدام أداة تحليل المضمون. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة أن هذه الصفحات استخدمت إستراتيجيات التوجيهات أثناء أزمة عملية حارس الجدار بشكل كبير، وركزت رسائل هذه الصفحات على المعلومات الخاصة بحماية إسرائيل لسكانها في مختلف المدن للحصول على ردود إيجابية من السكان. وأكدت هذه الدراسة على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي ومركزيتها بالنسبة لإسرائيل أثناء الأزمات. وكانت أهم توصيات هذه الدراسة: إجراء بحوث مستقبلية حول إستراتيجيات الاتصال التي تتبعها إسرائيل مع سكانها أثناء الأزمات في جميع المناطق.

### (Gesser-Edelsburg , Cohen , & Hijazi , 2020). **Analysis of Public Perception of the Israeli Government's Early Emergency Instructions Regarding COVID-19: Online Survey Study**

الترجمة إلى العربية: تحليل تصور الجمهور لتعليمات الطوارئ المبكرة للحكومة الإسرائيلية بشأن كوفيد-19: دراسة استطلاعية عبر الإنترنت.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة استجابة الجمهور الإسرائيلي لتعليمات الطوارئ التي أصدرتها الحكومة بشأن الوباء من حيث الارتباط بين التصور العام للمخاطر وإدارة الأزمات، وإدراك المخاطر عموماً، وتصور التهديدات الاقتصادية، كما أجرت مقارنات بين إدارة الأزمات في إسرائيل ومصداقية المتحدث الرسمي، وبين إدارة الأزمات ومصداقية مصادر المعلومات. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة في شهر مارس لعام 2020. وتمثل مجتمع الدراسة في منشورات متابعين وزارة الصحة الإسرائيلية من عامة

الشعب، والباحثين تجاه هذه الأزمة عبر مواقع الفيس بوك، والواتس أب، والإنستغرام، ومواقع المتحدثين الرسميين لإسرائيل، وبلغ هذا المجتمع 1056 مشاركاً فوق سن الـ 18، و6 مواقع رسمية، هي: رئيس الوزراء الإسرائيلي، ومدير عام وزارة الصحة، ورئيس خدمات الصحة العامة، ووزير الصحة الإسرائيلي، وأخصائيو الأمراض المعدية، والصحفيون. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان. وكانت أهم نتائج الدراسة: من الضروري بناء ثقة الجمهور في صانعي القرار أثناء الأزمات، لتحقيق استجابة الجمهور، ومن المهم أيضاً أن يقوم صانعو القرار بمعالجة المخاطر والإبلاغ عنها بشكل فوري ومختلف وفقاً للطبيعة وتصورات الجمهور المستهدف. ولم تشمل هذه الدراسة على توصيات.

#### (Abou Noqaira, 2018): **The Propaganda Used in Arabic-Speaking Israeli Websites towards Jerusalem Issue: A Comparative Analytical Study**

الترجمة إلى العربية: الدعاية المستخدمة في مواقع الصحف الإسرائيلية التي تتكلم بالعربية تجاه قضية القدس: دراسة تحليلية مقارنة.

تحدد هدف الدراسة في التعرف على أساليب الدعاية الإسرائيلية عبر مواقع الصحف الإسرائيلية التي تتكلم بالعربية، وأهدافها وأساليبها الدعائية في طرح قضية القدس، والكيفية التي تتبعها في تبرير انتهاكات الاحتلال الإسرائيلي المستمر ضد الفلسطينيين للتأثير على الجماهير وعلى الرأي العربي والغربي من خلال تحليل المقالات الصحفية لمواقع صحيفة المصدر، وصحيفة تايمز أوف إسرائيل، من تاريخ 2017/7/1 إلى تاريخ 2017/12/31، وهي الفترة التي أعلن فيها الرئيس دونالد ترامب القدس عاصمة لدولة إسرائيل، ونقل السفارة الأمريكية إليها، والأحداث السياسية والميدانية عقب هذا القرار. وتعتبر هذه الدراسة للدراسات الوصفية التحليلية المقارنة، التي اعتمدت على أداة تحليل المضمون، والاستبيان. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: اختلاف الموقعين في ترتيب أهداف الدعاية، حيث احتلت الدعاية التي تهدف لتشويه الحقائق في صحيفة تايمز أوف إسرائيل المرتبة الأولى، بينما

احتل هذا الهدف المرتبة الثانية في صحيفة المصدر، وذلك بهدف استغلال وسائل الإعلام المختلفة في تشويه الحقائق ضد حق الفلسطينيين في مدينة القدس والحق في الدفاع عنها، واحتل هدف الدعاية في تحسين صورة إسرائيل المرتبة الأولى في هذه الصحيفة، لكسب الرأي العربي والغربي.

**(Abu Mualla, 2017). Palestinian - Israeli Cyber Conflict: An Analytical Study of the Israeli Propaganda on Facebook Adraei's page as an example.**

الترجمة إلى العربية: الصراع السيبراني الفلسطيني الإسرائيلي: دراسة تحليلية للدعاية الإسرائيلية على الفيسبوك - صفحة أفيخاي نموذجاً.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف الدعاية الإسرائيلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والقضايا المطروحة بشأن الصراع الفلسطيني الإسرائيلي. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة من شهر أغسطس إلى شهر سبتمبر 2013. وتمثل مجتمع الدراسة في صفحة الناطق الرسمي باسم الجيش الإسرائيلي "أفيخاي أدري"، وشملت عينة الدراسة في منشورات صفحة "أفيخاي أدري" لمدة 3 أشهر. واعتمدت الدراسة منهج التحليل الوصفي وأسلوب المسح الشامل، وتحليل المحتوى (الكمي والنوعي) كأداة لها. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: احتواء صفحة "أفيخاي أدري" على قضايا أمنية وعسكرية واجتماعية، وأنه يعمل على طرح الأخبار بعدة طرق دعائية متنوعة، مثل إنشاء صور ذهنية، واستخدام الشعارات، ونشر منشورات لجانب إنساني مزعوم لجيش الاحتلال، والترهيب من الفلسطينيين. وأوصت الدراسة بضرورة مواجهة الازدحام المروري الذي تمكن أفيخاي أدري من توجيهه إلى موقعه على صفحة الفيسبوك، وأوصت بأهمية عمل المبادرات البحثية باللغات العربية والإنجليزية والعبرية؛ لأنه لا يوجد بحث علمي دقيق في اختراق الشبكات الاجتماعية الإسرائيلية.

**(Samuel-Azran, Yarchi, & Wolfsfeld, 2015): Aristotelian rhetoric and Facebook success in Israel's 2013 election campaign.**

الترجمة للعربية: الخطاب الأرسطي ونجاح فيسبوك في الحملة الانتخابية الإسرائيلية لعام 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاستمالات الإقناعية الأرسطية في خطابات السياسيين الإسرائيليين خلال الحملة الانتخابية عبر موقع "فيسبوك" لعام 2013، وشعبيتها بين مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. وتمثلت الفترة الزمنية من 7 كانون الأول 2013، أي بعد يوم واحد من تاريخ التسجيل النهائي للانتخابات، إلى 22 كانون الثاني لعام 2013. وشمل مجتمع الدراسة صفحات "فيسبوك" للمرشحين السياسيين الإسرائيليين، والمنشورات الخطابية لخمسة من السياسيين عبر "فيسبوك"، وهم: بنيامين نتنياهو (الليكود)، شيلي يكموفيتش (حزب العمل)، تسيبي ليفني (هاتنوا)، يائير لابيد (يش عتيد)، نفتالي بينيت (حبيت يهودي). وتمثلت عينة الدراسة في تحليل 493 منشوراً، منها 122 منشوراً على صفحة نتنياهو، و108 منشورات على صفحة لابيد، و101 من المنشورات على صفحة بينيت، و86 منشوراً على صفحة ياشي موفيتش، و76 منشوراً على صفحة ليفني. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحثون باستخدام المنهج الاستكشافي باستخدام أداة تحليل الخطاب وفقاً لمثلث أرسطو، والتي استخدمها المرشحون الإسرائيليون عبر صفحاتهم على "فيسبوك" لفهم طبيعة الخطاب خلال الحملات الانتخابية وتأثيره. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة: أن أغلب خطاب السياسيين كان قائماً على جاذبية السلطة ومصداقية المتحدث؛ حيث عرضوا مزاياهم لإقناع الناخبين بأنهم مؤهلون أكثر وذو خبرة عالية. وأوصت الدراسة بتحليل الدراسات المستقبلية للخطاب البلاغي للسياسيين في حملاتهم الانتخابية عبر وسائل التواصل الاجتماعية في دول ومناطق أخرى ذات نظام متعدد الأحزاب؛ لتقييم مدى إمكانية تعميم النتائج التي توصل إليها الباحثون في الدول الأخرى.

**(Graham, Avery, & Park, 2015): The role of social media in local government crisis communications**

الترجمة إلى العربية: دور وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالحكومات المحلية في اتصالات الأزمات.

تمثل هدف الدراسة في التعرف على مدى توظيف الحكومات المحلية لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع عامة الشعب خلال الأزمات، والدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة

الأزمات، وما الوسيلة الأكثر استخداماً للتواصل خلال الأزمات. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفين حكوميين من 44 دولة، ولم يحدد الباحث أسماء هذه الدول. وشملت عينة الدراسة 288 موظفاً من مجلس الأمناء، واللجان، والمجالس الكبرى، والرؤساء، ومجالس المشرفين، ومجالس القرى. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق غرض الدراسة، باستخدام أداة الاستبيان. واستخدمت الدراسة النظرية الموقفية. وكانت أهم نتائج الدراسة هي أنّ أكثر من 70 ٪ من هؤلاء المسؤولين الحكوميين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات، وأنّ الحكومات تستخدم هذه الوسائل خلال الأزمات لأسباب تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، والسيطرة عليها، وذلك وفقاً لقوة استجابة الحكومة للأزمة. كما خرجت الدراسة في أن منصة الفيس بوك هي الأكثر استخداماً من الحكومات خلال الأزمات، وأثبتت هذه الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل إستراتيجي وفعال خلال الأزمات، يساهم بشكل إيجابي في إدارة الأزمات على المسؤولين، والتأثير بشكل إيجابي على الجماهير، كما تبين أنّ دراسات وجهات نظر الجماهير من الإستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الحكومات خلال الأزمات.

(Lahav & Avraham, 2008): **Public relations for peripheral places and their national media coverage patterns: The Israeli case.**

الترجمة إلى العربية: العلاقات العامة في الأماكن المحيطة وأنماط تغطيتها الإعلامية الوطنية: الحالة الإسرائيلية.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين العلاقات العامة وأنماط التغطية في الصحافة والتغطية الإعلامية من المواقع ذات الخصائص المتشابهة، والتعرف على تأثير تكتيكات العلاقات العامة في التغطية الإعلامية في الصحافة اليومية المطبوعة، ومعرفة الطريقة التي يتم بها توظيف ممارسي العلاقات العامة من قبل الحكومة المحلية على بروز التغطية على المستوى الوطني. وتمثلت الفترة الزمنية للدراسة بعامين، من 1 يونيو 2000 إلى 31 مايو 2002. وتمثل مجتمع الدراسة بمقالات صحف

عبرية، والمراسلين والمصورين وممارسي العلاقات العامة وصناع القرار المحليين، وتمثلت عينة الدراسة بـ 659 مقالة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة تحليل المضمون، والمقابلات للوصول إلى نتائج الدراسة. واستخدم الباحث نظريات الإعلام وبناء الواقع الاجتماعي. وكانت أهم نتائج الدراسة هي الكشف عن نجاح العلاقات العامة في شركة Metula الإخبارية في تحويل الأحداث التي عادة ما يتم تغطيتها محلياً فقط إلى أحداث ذات أهمية على المستوى الوطني. بالإضافة إلى أن العلاقات العامة تستخدم إستراتيجيات احترافية في الإعلام والصحف العبرية تلعب دوراً في تحسين الصورة السيئة وتحويلها إلى صورة إيجابية تؤثر على الجمهور بشكل كبير. ولم تشمل الدراسة على أية توصية.

#### (Galloway, 2004): **Public Relations War Between Israel and The Palestinians.**

الترجمة إلى العربية: حرب العلاقات العامة بين إسرائيل والفلسطينيين.

هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين منهج العلاقات العامة الفلسطينية والإسرائيلية في الإعلام، وكيف يسعى كل منهما إلى تحقيق مصالحهم السياسية، وتشكيل الدبلوماسية والرأي العام. حيث قارنت بين أسلوب العلاقات العامة الفلسطينية والإسرائيلية في الحرب الدائمة بينهما عبر الإعلام من العام 2000 وحتى العام 2003. وتمثل مجتمع الدراسة في الأكاديميين الفلسطينيين، والمقالات الصحفية في الإعلام الفلسطيني والإسرائيلي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقارن، باستخدام أداة التحليل بين المقالات والكلمات الإعلامية في الإعلام الفلسطيني والإسرائيلي. وكانت أهم نتائج الدراسة: تسعى العلاقات العامة الفلسطينية والإسرائيلية إلى استخدام الإعلام لتحقيق أهدافهم السياسية، ومصالحهم تجاه القضية والحرب القائمة بينهم. وأكدت هذه الدراسة على أهمية تقديم الحجج العقلية لتحقيق الغايات، حيث تستخدم العلاقات العامة الفلسطينية الحجج لإنهاء الاحتلال، كما تستخدم العلاقات العامة الإسرائيلية الحجج ضد الفلسطينيين، وتدّعي أنهم إرهابيون. وأكدت على أهمية استخدام العلاقات العامة انتقاءً للكلمات والمصطلحات في الإعلام، للتأثير على الجماهير وفقاً لمصالح الوسيلة الإعلامية السياسية.

وكانت أهم التوصيات: ضرورة تدريب فريق العلاقات العامة في الإعلام، كما أكد الباحث على أنه إذا كان الإعلان يتضمن ترويجاً مدفوعاً من قبل راعٍ محدد، فيجب أن يكون جمهور العلاقات العامة غير واضحين في رسائلهم.

### التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة، استفادت الباحثة من الأدبيات السابقة في التعرف على الفجوة المعرفية للدراسة، كما وساعدت هذه الأدبيات الباحثة في انتقاء أسئلة الدراسة وأهدافها، وفي كيفية توظيف نظريات الدراسة وتصميم استمارتي الدراسة. ألا أن الباحثة لاحظت ندرة الدراسات حول موضوع اغتيال الصحيفة شيرين أبو عاقلة في الإعلام العبري والعربي، خاصة أن القضية حديثة، ورصدت الباحثة كيف عالج الإعلام العبري والعربي هذه الأزمة وأطرها، وكيف تطرّق هذا الإعلام لإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي استخدمها، وبهذا تميزت الدراسة عن الدراسات السابقة بموضوعها.

ومع ذلك، تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة محمود (2022) في التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية الإسرائيلية، في ضوء أزمة مختلفة عن موضوع الدراسة الحالية، وهي أزمة الشيخ جراح وحرب غزة، ومع دراسة عبد المنعم (2022) في استخدام نظرية الأطر الإخبارية. كما وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة كيوش، ومحمد (2021) في دراسة الأساليب والتكتيكات الإقناعية الإسرائيلية في مضامينها الاتصالية، في ضوء موضوع مختلف عن الدراسة الحالية، وهو الاتصال مع الجمهور العراقي عبر مواقع التواصل الاجتماعية. وانفقت هذه الدراسة مع دراسة مصطفى (2021) في تناول توظيف إسرائيل للعلاقات العامة عبر الفيس بوك، واختلفت معها في الموضوع، حيث تطرقت إلى آليات العلاقات العامة في التواصل مع المجتمع الفلسطيني عبر وسائل التواصل الاجتماعية.

وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة عبد القادر (2017) في تناول الأساليب الإقناعية في خطاب قناة الجزيرة السياسي، إلا أنها لم تتطرق لموضوع اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة في الإعلام الإسرائيلي، وقناة الجزيرة. أما بالنسبة لدراسة عبد اللطيف (2015)، فقد تشابهت مع الدراسة الحالية في تناول الإستراتيجيات الاتصالية الإسرائيلية عبر الإنترنت، إلا أنها لم تتطرق لموضوع اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كل من Bronstein and yavetz (2022)، حيث تناولت هذه الدراسة كيفية إدارة حكومة الاحتلال الإسرائيلي الأزمة التي تعرضت لها خلال عملية حارس الجدار، وكيف عملت على التأثير بشكل إيجابي على الجماهير، وتقليل التفاعلات والهجوم السلبي ضدها، إلا أنها لم تتطرق إلى موضوع اغتيال الصحفية شيرين. كما وتناولت دراسة Edelsburg and others (2020) أزمة انتشار وباء كورونا التي الاحتلال الإسرائيلي خلال عام 2020، وعرضت كيف عالجت الحكومة هذه الأزمة، ومدى مصداقية المتحدثين الرسميين خلال الأزمة، وكيف استجاب الجمهور لهم. إلا أنها لم تتطرق إلى موضوع الدراسة الحالية.

وتطرقت دراسة (2018) Abou Noqaira إلى التعرف على أساليب الدعاية الإسرائيلية عبر مواقع الصحف التي تتكلم باللغة العربية، وقارنت بين صحيفة المصدر وتايمز أوف إسرائيل، وأهدافهما في طرح قضية القدس، والكيفية التي تتبعها كل منهما للتأثير على الجماهير العربية والغربية، ولم تتطرق إلى موضوع الدراسة الحالية. وجاءت دراسة (2017) Abu Mualla لاكتشاف الأساليب الدعائية التي يستخدمها الاحتلال خلال وسائل التواصل الاجتماعي بشأن القضية الفلسطينية، إلا أنها لم تعرض موضوع الدراسة الحالية. وشعرت الباحثة أن هنالك حاجة ماسة لمعرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في دول أخرى في إدارة الأزمات، فعرضت دراسة (2015) Graham, and others، فعالية استخدام الحكومات وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات في ضوء النظرية الموقفية، التي تطرقت لها الباحثة في الدراسة الحالية.

وهناك دراسة (Azran and others (2015) التي تناولت تحليل الاستمالات الإقناعية في الحملة الانتخابية الإسرائيلية عبر الفيس بوك، لكنها لم تتطرق إلى موضوع الدراسة الحالية. أما بالنسبة لدراسة (Lahav (2008) vraham فقد تشابهت مع الدراسة الحالية في: تحليل العلاقات العامة الإسرائيلية عبر الإعلام، لكنها لم تتطرق إلى موضوع اغتيال شيرين، ولم تتناول تحليل منشورات قناة الجزيرة. وفي نهاية المطاف، تشابهت دراسة (Galloway (2004 مع الدراسة الحالية في أنها دراسة مقارنة بين تأثير العلاقات العامة عبر الإعلام، حيث شملت جزءاً من مجتمع الدراسة (الإعلام العبري)، إلا أنها لم تتناول قضية اغتيال شيرين، ولم تأخذ قناة الجزيرة إنجليزي كجزء آخر لمجتمع الدراسة، وبهذا تم التعقيب على الدراسات السابقة في هذه الدراسة.

## 1.5 نظريات الدراسة

### أولاً: النظرية الموقفية Situational Theory

تعد النظرية الموقفية من أكثر النظريات المستخدمة لدراسة اتصالات الأزمة، وخصوصاً فهم الأسلوب الذي يجب أن تتعامل فيه المنظمة للاستجابة للأزمة. وتحديد فاعلية إستراتيجية هذه الاتصالات، وتهدف النظرية إلى الحفاظ على صورة وسمعة المنظمة التي تعرضت للأزمة وإعادة تشكيلها، وكيفية نظر الجمهور إلى المنظمة وتعاملها مع الأزمة (Sellnow & Seeger, 2013). وتقدم نظرية اتصالات الأزمة الموقفية إطاراً عن كيفية استخدام الاتصال لإصلاح سمعة المنظمات بعد الأزمات، وللموقف الأزمي، وحددت النظرية عناصر تستخدم لتقييم التأثير المتوقع للأزمة على الصورة، وهي: شكل الأزمة، وحجم الضرر الناتج عن الأزمة مع المنظمة، وعلاقتها بها. ووفقاً لهذا فإن عملية إدارة الأزمة تعتمد على اختيار الاستجابة الاتصالية المناسبة للموقف الأزمي، وهذا بطبيعته يعتمد على نوع الأزمة وطبيعة التأثيرات المترتبة عليها، وتاريخ المنظمة بالأزمة وعلاقتها بها من قبل (سليم، 2019).

ونشأت النظرية الموقفية على يد "فريد ادوارد فيدلر" حيث كان من أهم الباحثين البارزين والمميزين في مجال النفس الصناعي والتنظيمي خلال القرن العشرين. وتميزت النظرية الموقفية لفريد فيدلر بالمرونة خلال الأزمات وذلك وفقاً للمواقف المختلفة الذي تتعرض له المؤسسات، وتندرج هذه المواقف تحت إطار نوعين من المتغيرات يمثل النوع الأول في: المتغيرات الطبيعية والمتطورة الناجمة عن التطورات المستمرة في الظروف البيئية، وهذا المتغير يحتاج الى مواكبة فعالة من قبل قادة المؤسسات العاملة، والنوع الآخر التغيرات التي تحدث نتيجة لتعرض المؤسسات لأزمات مختلفة، وهذا النوع يتطلب وجود قدرة متخصصين في إدارة الازمات (الباش ، 2023).

وتؤكد النظرية الموقفية على أن التهديد على سمعة المنظمة سلباً يعتمد على مسؤولية المنظمة عن الأزمة، وكذلك تاريخ إدارة المنظمة للأزمات السابقة أو المشابهة التي مرت بها المنظمة من قبل، ووفقاً لهذا فإن مسؤولية المنظمة عن وقوع الأزمة تتحدد في ثلاثة حالات: الأولى هي المسؤولية الضعيفة، وذلك في حال كانت المنظمة ضحية أحداث معينة خارجة عن سيطرة المنظمة والعاملين فيها، والثانية تكون مسؤولية المنظمة فيها متوسطة، وذلك في حالة وقوع حادث عرضي، مثل الحوادث التقنية، والثالثة تكون مسؤولية المنظمة قوية، وذلك حين تكون مسببة للأزمة من خلال قرارات أو سياسات خاطئة صادرة عنها.

أما فيما يتعلق في تاريخ تعرض المنظمات لأزمات سابقة، فإن تكرار الأزمة نفسها يعرض المنظمة للضرر في سمعتها، ويكون الموقف الأزمي أصعب، لأن الجماهير تأخذ انطباعات حول المنظمة على أنها غير قادرة على توقع الأزمة أو إدارتها، خاصة إذا كانت إدارة المنظمة السابقة للأزمة سيئة، وبالتالي فإن التاريخ الغير ناجح للمنظمة مع الأزمات، وعدم وجود علاقات فعالة مع أطراف الأزمة يضر بسمعة المنظمة، وهو ما يحتم عليها التخطيط الجيد لاتخاذ الاستجابة الاتصالية المناسبة للموقف الأزمي (Timothy, 2007).

وتركز النظرية على الجماهير التي لها تأثير على نجاح المنظمة أو فشلها، وتقدم رؤية إستراتيجية لإدارة العلاقات العامة تمكنها من تقسيم البيئة الخارجية إلى ثلاث: الأولى: لا تهم المنظمة، الثانية: لها علاقة بالمنظمة، ولكنها لم تكن في مستوى الوعي المشاركة، الثالثة: الجماعات النشطة (الدلّيمي، 2011، صفحة 33)، والتقسيم المذكور يمكّن العلاقات العامة من فهم طبيعة الجماهير المختلفة، حيث يمكّن إدارة العلاقات العامة من معرفة الجمهور الخاص بكل موقف، ثم تحدد الإستراتيجيات والخطط الاتصالية التي تعمل على بناء علاقات حسنة وتبادل المصالح مع هذه الجماهير (المشاقبة، 2014، صفحة 336).

وفي إطار تطبيق نظرية الاتصال الموقفية (situation crisis communication) في مجال حماية سمعة المنظمة خلال الأزمة تبرز أهمية معرفة مسؤولية المنظمة، خصوصاً أن وسائل الإعلام تسلط الضوء على هذا الجانب، وبالتالي تساعد النظرية الرأي العام في معرفة مسؤولية المنظمة تجاه الأزمة، لا سيّما عندما تكون المنظمة لها مسؤولية كبيرة، لذلك على المنظمة وضع إستراتيجية اتصالية لإدارة عملية نشر المعلومات خلال الأزمة وبعدها، وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف (Holladay & Coombs, 2013).

وتعد عملية الإدارة والتحكم في الوقت والمعلومات المنشورة وصدق المنظمة في التعامل مع جمهورها، من أهم الأمور في إدارة الأزمة الاتصالية، خاصة أن تداعيات الأزمة تكون سريعة، وتتطلب تتبني إستراتيجية اتصالية فعالة ونشطة (Jeong, 2008)، وهنا يبرز دور شبكات التواصل الاجتماعي كأداة تواصل فعالة في إستراتيجية إدارة الأزمات، خاصة أن الجمهور يثق كثيراً بالأخبار والمعلومات التي تنشر عبر هذه الوسائل (Seong & Han, 2013).

وتقترح هذه النظرية أنه في ظل المسؤولية المدركة للأزمة، وفقاً للأزمة ونوعها وحجم الضرر المتسبب، يتم اختيار إستراتيجيات الاستجابة للأزمات من بين الإستراتيجيات الاتصالية، والتي تتراوح

ما بين إستراتيجيات الاستجابة الدفاعية، مثل مهاجمة المتهم، والإنكار، وكبش الفداء. وإستراتيجيات التكيّف، مثل التعويض، والاعتذار. وتعتبر هذه النظرية من النظريات الشائعة في الاتصال أثناء الأزمات؛ حيث تساعد على فهم الطريقة التي تتصل بها المؤسسة بجمهورها استجابةً للأزمة، وعلى تحديد فاعلية هذه الاستجابة، وذلك للحفاظ على سمعتها، وتحسين صورتها أمام جمهورها وتعديلها بعد الأزمة (Sellnow & Seeger, 2013).

تعد النظرية الموقفية نظرية مطورة من نظرية إصلاح الصورة، حيث تفترض أن المنظمات يجب أن تعطي أولوية لأصحاب المصلحة في خطابها وأفعالها، والتركيز على اهتمامات المنظمة ومخاوفها لإصلاح سمعتها، فوضع (Coombs, 2017) إستراتيجيات اتصالية للأزمات مقسمة على مواقف، حيث يرى أنه من المهم لمدير الأزمات أن يقوم بفهم الموقف؛ حتى يتمكن من تحديد إستراتيجية الاستجابة المناسبة للأزمة، على عكس نظرية إصلاح الصورة التي لا تربط بين نوع الأزمة والاستراتيجية الفعالة لها.

وفيما يأتي قائمة الإستراتيجيات الرئيسة والثانوية التي تقترحها نظرية الاتصال الموقفية للتصدي للأزمة تتمثل في الإستراتيجيات الرئيسة الآتية:

### 1. إستراتيجية الإنكار (Denial):

وتشمل:

- مهاجمة المدعي (Attack the Accuser): تهاجم المنظمة التي حدثت فيها الأزمة الأشخاص، والمنظمات التي تدعي الخطأ على المنظمة؛ لتقليل مصداقيته وتقديم سلبياته وادعاءاته الزائفة، وللتشكيك في مصداقية مصدر الاتهامات.
- الإنكار (Denial): حيث تنكر المنظمة وجود أي أزمة في أركانها.

- تقديم كبش الفداء (Scapegoat): حيث تحمل المنظمة مسؤولية الأزمة لبعض الأشخاص أو لمنظمات أخرى خارج إطار المنظمة، من خلال إخبار الجمهور أن شخص أو شركة ما السؤول فعلياً عن الحدث.

## 2. إستراتيجيات التخفيف (Reducing)

وتشمل:

- التماس العذر (Excuse): حيث تقلل المنظمة من حدة الأزمة والمسؤولية التنظيمية منها بإنكار القصد في الضرر، أو بادعاء عدم القدرة على التحكم بالأسباب التي أثارَت الأزمة.
- التبرير (Justification): إن المنظمة التي تُتَّهم بأحداث خاطئة، وتتعرض لعدة أزمات، تعمل على التقليل من حدتها وحجمها والإحساس بها.

## 3. إستراتيجيات الترميم (Corrective Action)

وتشمل:

- التعويض (Compensation): حيث تقوم المنظمة المسؤولة عن الأزمة بتقديم تعويضات أو هدايا لضحايا الأزمة.
- الاعتذار (Apology): تقوم المنظمة بتقديم اعتذار واضح وصريح بأن المنظمة تتحمل المسؤولية الكاملة عن الأزمة، ويطلب العفو من أصحاب المصلحة.

## 4. الإستراتيجيات الثانوية:

تشمل إستراتيجيات التعزيز (Reinforcement) للتصدي للأزمات، والتي تتضمن:

- التذكير (Reminder): تذكير الجمهور بالأفعال الجيدة السابقة، وذلك لتقريب الترابط بين المنظمة وجمهورها، وتبديل الشعور السلبي تجاهها.

• التملق (Ingratiation): حيث يشيد مدير المنظمة خلال الأزمة بدورها في خدمة الجمهور، من خلال عرض الخدمات الإيجابية التي تقدمها له.

• الظهور بمظهر الضحية (victimage): حيث تمثل المنظمة نفسها بأنها ضحية الأزمة، وقد تأثرت بشكل مباشر بها.

وهذه الإستراتيجيات محددة بثلاثة أهداف متعلقة بحماية السمعة، هي: تشكيل إسنادات الأزمة، وتغيير التصور عن المنظمة أثناء الأزمة، وتقليل التأثير السلبي المتولد عن الأزمة. وتلجأ المنظمة خلال الأزمة إلى استخدام إستراتيجيات التصدي للأزمة لإنشاء إطار أو تعزيز إطار موجود، وغالباً ما تكون وسائل الإعلام هي الحكم النهائي لأطر الأزمة، لذا فإنه من الضروري، أن يقدم مديرو الأزمة في المنظمات "جانبهم من القصة" لوسائل الإعلام المختلفة، وعبر مواقعهم في مواقع التواصل الاجتماعي. فمن خلال الإنترنت، يتعرض الجماهير للمعلومات حول الأزمة التي يضعها المستخدمون (مديرو الأزمة، والمدونون المؤثرون، ومنتقدو المنظمة، وضحايا الأزمة) (المجد، 2016).

وتختار المنظمات أثناء الأزمات خيارات للاستجابة، (الأولية) هي: الرفض، والتخفيف منها، وإعادة البناء، و(ثانوية) هي: التدعيم، وجميعها تعمل على تحسين الصورة، حيث تقوم بالتركيز على الاتصال من أجل حماية سمعة المنظمة أو تحسينها. وتشمل إستراتيجيات الرفض على: مهاجمة المدعي، والإنكار، وكبش الفداء (Holladay & Coombs, 2013).

وتعمل المنظمات المتهمة على مواجهة من يدعي وقوع الأزمة، بحيث تستخدم الإنكار كنبات على عدم وقوع الأزمة، وتستخدم كبش الفداء عندما توجه مسؤولية الأزمة لأشخاص خارجيين، وأضاف ليو (Liu, 2010) التجاهل كخيار لنفي الاستجابة، حيث تستخدمه المنظمة لتجاهل الأزمة. أما الصمت فلم يعتبرها بينوا ولا كومبس كإستراتيجية، لأنه خيار سلبي ويسمح للآخرين بالتحكم في الأزمة. وتتكون إستراتيجية التهوين من إستراتيجيتي: العذر (تقديم الأعذار) والتبرير (تبرير ما حدث) (Holladay &

(Coombs, 2013). حيث تعمل على تفسير الأزمة بطريقة تحد من المسؤولية تجاه الأزمة. ويستخدم التقرير لتقديم سبب وقوع الأزمة.

وقد اقترح بعض العلماء إستراتيجية الفصل، والتي يمكن إضافتها كخيار يخفف من حدة الأزمة (Brinson & Benoit, 1999). وتتضمن إستراتيجيات إعادة البناء ثلاث إستراتيجيات، هي: التعويض، والاعتذار، وتحمل المسؤولية. وتستخدم المنظمات التعويض لدعم المتضررين من الأزمة. ومن خلال الاعتذار، تعبّر المنظمات عن أسفها لحدوث الأزمة.

وأضاف العديد من العلماء التجاوز كخيار للاستجابة (Benoit, 1997)، وهو عندما تحول المنظمات الأنظار بعيداً عن الأزمة إلى حدث ذات أهمية أكبر، مثل مكافحة الإرهاب أو تحقيق الوحدة الوطنية. أما الإستراتيجية الثانوية والتي تستخدم لدعم للإستراتيجيات الأولية فهي التعزيز، وفيها يتم تذكير الجمهور بالأعمال الإيجابية التي قامت بها المنظمة، أو إظهار أن المنظمة ضحية للأزمة، وتشمل إستراتيجية التعزيز ثلاث إستراتيجيات فرعية: الدعم، والتزلف، والضحية (Holladay & Coombs, 2013).

وبهذا استفادت الباحثة من الإستراتيجيات الاتصالية الموقفية في تحليل منشورات صحيفة جيروزايم بوست الإسرائيلية، لتوضيح كيف استغلت العلاقات العامة في الإعلام الاسرائيلي إستراتيجيات الاتصال لصالحها خلال أزمة اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، خاصة بعدما تعرض الاحتلال الإسرائيلي للمساءلة القانونية الدولية، وإعلان مكتب التحقيقات الفدرالي الأميركي بشأن التحقيق في ملف اغتيال شيرين، وبالتالي معرفة كيف استجابت العلاقات العامة لهذه الازمة، وما القرارات التي اتخذتها لصالح صورتها لدول العالم، خاصة أن منشورات الصحيفة باللغة الإنجليزية، وتخطب جميع دول العالم، حيث يبلغ عدد متابعي الصحيفة عبر الفيس بوك مليون متابعاً.

وبهذا فإن القرارات والتصرفات التي يستخدمها الاحتلال الإسرائيلي، هي نتاج تفاعل خبرة إدارية لجميع العاملين بالمؤسسة قبل الأزمة وأثناءها وبعدها، ومواجهة الأزمة كمنهج موقفي يعتبر نموذجاً يساعد في فحص الأحداث المفاجئة وفهمها، والتي تحوي بين طياتها الضغوط الشديدة والرفض للنظام القائم، وبالتالي فهو منهج إداري موقفي للتعامل مع ظروف الأزمات، أو التجهز لها، والتخطيط لمكافحتها في حال حدوثها.

### ثانياً: نموذج أرسطو في الخطاب الإقناعي

عرف أرسطو الخطابة بأنها: قوة الإقناع الممكن في كل واحد من الأمور، ومن التعريفات المجمع عليها أنها فن مشافهة الجمهور، وإقناعه واستمالته (محمد، 2016، صفحة 16). حيث كان الخطاب محل نزاع في اليونان الكلاسيكية من جهة السفسطائيين، ومن جهة أخرى كان هناك سقراط وأفلاطون وأرسطو، حيث رأى الثلاثي الخطابة والشعر كأدوات تستخدم في كثير من الأحيان للتلاعب بالآخرين من خلال استغلال العاطفة والدلالات البسيطة. وارتكز الخطاب على الفلسفة والسعي إلى التنوير.

ولعل أكثر المساهمات أهمية لمنهج أرسطو هو تعريفه للخطاب بوصفه القدرة في أي حالة على رؤية الوسائل المتاحة للإقناع. فالخطاب وسيلة لإقناع الجمهور باستخدام المعرفة المحتملة لحل المشكلات العملية. ويخلق الجدل والبلاغة شراكة لنظام إقناع قائم على المعرفة بدلاً من التلاعب والإغفال (M. Keith, 2008).

وتنقسم استجابة الجمهور لرسائل الإقناع إلى قسمين: بعد التفكير، ودون التفكير، فحينما يكون الجمهور مفكراً ينصت بكل عناية إلى ما يقوله المقنع، ثم يقوم بقياس ميزات كل زعم ومساوئه، ويقوم بانتقاد الرسالة من حيث منطقتها وتوافقها، وإذا لم يرق له ما سمع فإنه يطرح أسئلة مختلفة، ويطلب مزيداً من المعلومات، وبهذا يتحدد مدى إقناع الرسالة على حسب وقائع الحالة.

وحين تكون الرسائل دون وعي الجمهور، وذلك حيث تكون عقول الجمهور مغلقة بصورة آلية، ويكون لديهم الوقت والحافز والقدرة على الإنصات بحرص، عندها يعتمد المقنع على الإقناع باختصار ذهني، ويتجاهل الأدلة والبراهين، ويعتمد على العاطفة والدلالات البسيطة المتعلقة بالموقف، لمنح هذا الجمهور مفتاح الإجابة.

وقد أطلق عالم النفس ريتشارد بيتي وجون كاسيو على الطريقتين مصطلح (المركزية والطرفية)، حيث يقوم الجمهور على طريقة المركزية بالتفكير وتحليل الرسالة من منطلق جميع الأسباب المنطقية والدلائل التي تم تقديمها، أما في حالة الطرفي فمستقبل الرسالة لا يُمضي سوى وقت قليل للتفكير في مضمون الرسالة، وبالتالي يعمل العقل على اتخاذ قرار بشكل مفاجئ، ويقرر أن يقول لا أو نعم للرسالة، وفي هذه الحالة تعتبر القرارات عاطفية، بحيث يعتمد فيها المستقبل على الإيماءات (هاري، 2011).

وحدد أرسطو أن إقناع الآخرين بفكرة ما، أو منتج، سواء بالكلمة المنطوقة أو المكتوبة، يتمثل في مثلث تتكون زواياه من ثلاثة عناصر، تسمى البراهين الفنية أو أنماط الإقناع (Baumlin & Scisco, 2018, p. 203) وتتمثل هذه الزوايا في الآتي:

**استمالة المنطق (Logos):** وهي إستراتيجية إقناع تعتمد على المنطق، حيث يتم إثبات صحة الفكر من خلال الحقائق والأرقام والأدلة (Iqbal et al, 2020, p.213). ويطلق عليها أيضاً اسم الاستمالة العقلانية (Baumlin & Scisco, 2018, p.203). وتركز هذه الاستمالة على الوضوح، والإيجاز، والترتيب في عرض الحجة بدلاً من التركيز على شخصية المتحدث، ويرى بعضهم أن الاستمالات العقلانية أكثر جاذبية (Hamzah & Others, 2019, p. 87)، وعلى سبيل المثال، استخدم هذه الاستمالة رئيس الوزراء الباكستاني عمران خان في خطابه الثاني للشعب، ليوضح بأنه لم يعلن الإغلاق

في كامل البلاد، لأن الحكومة لا تستطيع إطعام الوطن والمحتاجين في منازلهم (Iqbal, Z. & Others, 2020, p. 222).

استمالة شخصية المتحدث (Ethos): وتعني كيف تقدم نفسك، أو الطريقة التي يحاول بها المرسل أو الخطيب رسم ملامح صورته عند الجمهور، وهي مهمة للغاية في اللحظات الأولى من الخطاب، وهي الأساس الذي يبني عليه الخطيب كل ما تبقى من خطابه، فهو يرسخ العلاقة بين الخطيب والجمهور. فالجمهور يحتاج إلى أن يعرف من خلال لغة الخطيب أنه جدير بالثقة، وأنه ذو خبرة وحكمة، ويتحدث بحسن نية. وعلى الخطيب أن يقدم نفسه كالأشخاص الذين أمامه، وليس كشخص أعلى منهم (Leith, 2011).

استمالة العاطفة (Pathos): لا تشمل استمالة العاطفة الحزن أو الشفقة، بل الإثارة، والخوف، والحب، والوطنية، والتسلية. كما يقول كوينتيليان Quintilian: إذا لم يستطع المتحدث إغراء الجمهور بالمتعة، فليحدث معهم بالعاطفة والشفقة. وتعتبر الاستمالة العاطفية جزءاً مهماً في الخطاب، ولها تأثير قوي على الجمهور، فعندما يقدم الخطيب حياته الشخصية مثلاً، كالصعوبات والتضحيات والأوقات الصعبة التي مر بها، فإنه يأخذ الجمهور إلى منطقته بطريقة ذكية. وأيضاً حين يمثل الخطيب نفسه بأنه الصديق المقرب والصادق والذي يعمل لصالح للجمهور، فإنه يطور علاقته مع الجمهور بطريقة جيدة وإيجابية. ولا يمكن فصل الاستمالات الثلاث في الخطاب والإقناع عن بعضها بعضاً، فلا تكون الاستمالة العاطفية فعالة إلا بقدر أنها مشتركة مع استمالة المنطق واستمالة المصدقية (Leith, 2011).

وبهذا فقد اعتمدت الباحثة على الاستمالات الإقناعية الثلاث في تحليل منشورات كل من صحيفة جبروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيس بوك، من تاريخ 11 ايار 2022 إلى تاريخ 31 تموز 2022. إذ إن هذه الاستمالات تتفق مع أهداف هذه الدراسة، وتكشف عن مدى استخدام صحيفة جبروزاليم بوست الإسرائيلية لإقناع الجماهير والدول بأنها غير مسؤولة عن اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة وعن كيفية هذا الاستخدام، وبالمقابل مدى استخدام قناة الجزيرة إنجليزي هذه الاستمالات،

وكيفيته، لإقناع دول العالم والمحاكم الدولية بأن الصحفية شيرين قد اغتاليت من قبل الاحتلال الإسرائيلي.

### ثالثاً: نظرية الأطر الإخبارية

تشير نظرية التأطير إلى كيفية تقديم شيء ما للجمهور بما يسمى "الإطار"، حيث يؤثر على الخيارات التي يقررها الأشخاص حول طريقة معالجة المعلومات. وتعرف الإطارات بأنها تجريدات تقوم على تنظيم أو بناء معنى الرسالة. وتؤثر هذه الإطارات على تصور الجمهور للأخبار، وبهذه الطريقة يمكن تفسيرها بأنها شكل من أشكال إعداد جدول أعمال المستوى الثاني، فهي لا تخبر الجمهور فقط بما يجب أن يفكر فيه (نظرية وضع جدول الأعمال)، ولكن أيضاً كيفية التفكير في هذه المسألة (إعداد جدول أعمال المستوى الثاني، تأطير النظرية (فاضل، 2019)).

فالأطر الإعلامية تعمل على بناء أطر الجمهور فيما يتعلق بالقضية التي تبرز في المضمون الإعلامي. وتقسّم الأطر إلى نوعين، إطار المعالجة الإعلامية، والتي يتميز بها المضمون الإعلامي، أما النوع الثاني فهو الأطر التي يكونها الجمهور نحو القضية المطروحة في وسائل الإعلام (Entman, 1993, p. 85). ويتم تشكيل الإطار من خلال دراسة الأحداث التي حصلت، حيث يتم جمع جوانب من الواقع وتعبئتها بطريقة معينة، لتوفير وجهة نظر منفصلة للجمهور، لذلك، فإن الأطر تخلق المحتوى، وتعبيء القيم، وتعزز المعرفة، وتوفر التعاريف، وتشخص العلاقات السببية، وتقدم الأحكام الأخلاقية، وتفرض الإجراءات (Entman, 1993). وأثناء قيامهم بذلك، يؤثرون بقصد على مواقف الجمهور ورأيه تجاه قضية ما (Matthes , 2012).

وتحوي النظرية في جوهرها على الإبراز، بحيث تختار النظرية عدد من الجوانب لمفاهيم حقيقية، وتقوم على إبرازها عبر نص اتصالي من خلال التكرار، أو ربطها برموز ثقافية مألوفة. أما بناء التقييم النهائي، فيربط الإطار بالأهمية أو الذروة؛ فالإطار يقوم على إبراز معلومات في الخبر، ويقلل من

أهمية معلومات أخرى، والذروة أو الأهمية هما الآليات التي يتم عبرها تحث الإطارات الإخبارية العمليات الفكرية وردود الفعل العاطفية (بالنافز، هيميلرمك، و شوسميث، 2017، الصفحات 98-99).

ويشير الباحثون إلى أن تأطير المضمون ليس بعملية عشوائية، إنما ضمن أهداف مقصودة ومحددة مسبقاً. وعلى ذلك يمكن القول إن العلاقات العامة توظف طبيعة المحتوى المعروض من قبل وسائل الإعلام، سواء الوسائل القديمة أم الحديثة، بما يساعد على إبراز القضايا التي تهتم المؤسسة والمنظمة، ومن ثم توجه رؤية الجمهور لتلك القضايا (الجمال و عياد، 2005)، وهو ما أشارت إليه تامي (2014) حول أن مفهوم التأطير ينظر له من زاويتين: الأولى هي كيف تُعرض الأخبار وكيف يؤثر هذا العرض على المحتوى، في حين تذهب الزاوية الثانية إلى كيف يمكن أن يؤثر سرد جزء من الأخبار على المتلقي أو القارئ، فالزاوية الأولى هي ما يطلق عليها "التأطير الإعلامي"، في حين يطلق على الزاوية الثانية "التأطير الجماهيري"، وتعرض النظرية على أن الأحداث لا تتطوي على معنى محدد، وإنما تكتسب هذا المعنى من خلال وضعها في إطار يبرزها ويعطيها عليها قدراً معيناً من الاتساق، وذلك عبر التركيز على جوانب معينة من الموضوع وإهمال جوانب أخرى (مصطفى، 2021، صفحة 15).

ويتفق الباحثون على أن وسائل الإعلام تساعد الجماهير في تفسير الأحداث والأخبار التي تحدث في العالم من حولهم بما تتضمنه رسائلها من قضايا وأشخاص وأحداث، وتعمل على إضفاء الأهمية على بعض جوانب المحتوى، وتوعية الجماهير بالسياق السياسي والاجتماعي، حتى يتمكنوا من فهم المحتوى، لأن وسائل الإعلام لا تقدم المحتوى الإخباري فقط، بل ضمن إطار وزاوية معينة يمكن من خلالها تفسيره وإدراكه، وإعطاء أحكام بشأنه، وهذا ما يوضح أهمية نظرية التأطير، وتطبيقها لا يتدرج فقط ضمن مجال الدراسات الأكاديمية، بل تمتد على مستوى الممارسة المهنية، لأن التأطير يعتبر خطوة هامة لإنتاج المحتوى الإخباري.

وقد صاغ جوفمان نظرية التأطير في فرضية علمية تنص على أن تنظيم رسائل وسائل الإعلام وتصنيف المعلومات يعمل على التأثير على أفكار الجماهير وردود أفعالها، فقد أشار جوفمان إلى أن الإطار هو مجموعة مخصصة من التوقعات التي يعتمد عليها في إدراكنا خلا وقت معين لموقف اجتماعي ما (أحمد، 2009).

كما وصنف (De Vreese, Peter, & Semetko, 2001) الأطر إلى:

الأطر العامة (Generic Frames): نصف هذه الأطر القضايا العامة وتضعها في إطار سياقي عام ومجرد، مثل التقارير التي تغطي تخفيض الإنفاق الحكومي، والأضرار الاجتماعية والسياسية التي ترتبها بعض الجماعات الإرهابية، والتي ترتبط غالباً بتغطية وسائل الإعلام للأخبار. ويتصف هذا النوع بقدرته على توضيح الحدود المختلفة للقضايا والزمان والمكان، وتشمل هذه الأطر أطراً فرعية، مثل الإطار الإنساني، والإطار الاقتصادي، وإطار القيم الأخلاقية، وإطار الصراع الذي يعتبر من أكثر الأطر العامة شيوعاً واستخداماً على المستويين الإعلامي والفردى، والإطار الإستراتيجي، وإطار النتائج الاقتصادية، وإطار المسؤولية الاجتماعية (Neuman, Just, & Crigler, Common knowledge, 1992).

ويُنقَد هذا النوع من الأطر بمحدودية إمكاناته في تأطير الأحداث من خلال تفاصيل محددة، إلا أنه يمكن من خلاله المقارنة بين الأطر والموضوعات ذاتها (De Vreese, Peter, & Semetko, 2001).

وقد وضع مؤمن هذه الأطر كالاتي (المؤمن، 2016):

أولاً: إطار الإستراتيجية (strategy frame): وفي هذا الإطار يتم التركيز على قيم ومبادئ معينة مثل: مبدأ الانتصار والخسارة، التقدم والتأخر، والنهضة والانهييار، ولغة الحروب والصراع الوطني والدولي، ومبدأ القوة، وعرض الإنجازات أو الإخفاقات، جميعها تتعلق بالأمور السياسية والعسكرية. ووفقاً لـ

(Rhee , 1997)، فإن هذه الأطر هي الأكثر استخداماً في تغطية الحملات الانتخابية، من خلال إبراز المكاسب والخسائر وطموحات المرشح واهتماماته الشخصية، والأساليب والطرق التي يتبعها لكسب الرأي.

ثانياً: إطار الاهتمامات الإنسانية (human interest frame): وهنا تصاغ الرسائل في قوالب مؤثرة ذات نزعة عاطفية لها تأثيراتها الإنسانية والعاطفية. ويقدم إطار المصلحة الإنسانية قضية أو حدثاً من خلال زاوية عاطفية أو وجه إنساني (Semetko & Valkenburg, 2000)، وبذلك فإنه يساعد في شرح قضية عامة من خلال التأكيد على العناصر البشرية، والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على مواقف الجمهور تجاه السياسة والقضايا السياسية في سياق الصراع (Boukes, Boomgaarden, Moorman, & de Vreese, 2015).

ثالثاً: إطار النتائج الاقتصادية (Economic consequences frame): وهذا الإطار يشير إلى التأثير المتوقع أو القائم على الأشخاص والمنظمات والدول والقائمين بالاتصال لتكوين رسالة إعلامية فعالة على المتلقي، وأكثر ارتباطاً بمصالحهم. ويستخدم هذا الإطار في الإبلاغ عن الآثار الاقتصادية لمسألة ما على الأفراد أو الجماعات أو البلدان (Semetko & Valkenburg, 2000)، فهي واحدة من أكثر الأطر انتشاراً (Neuman & Crigler, 1992).

رابعاً: إطار المسؤولية (responsibility frame): وفي هذا الإطار يتم تحديد من هو المسؤول (شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة)، ويضع القائم بالاتصال سؤالاً للإجابة عنه: "من المسؤول عن؟" لمعرفة المسؤول عن الحدث. وتحدد مسؤولية الأسباب والحلول لبعض الأفراد أو الجماعات أو الحكومات (Semetko & Valkenburg, 2000). ويقسم كل من (Iyenger & Simon, 1993) إطار المسؤولية إلى إطارين هما إطار المسؤولية عن السبب (Casual Responsibility)، حيث يركز هذا الإطار على معرفة أسباب القضية أو الأزمة، فمثلاً مشكلة الفقر

يبرز فيها الاهتمام بمعرفة الأسباب وراء هذه المشكلة. وإطار المسؤولية عن العلاج ( Treatment Responsibility)، حيث يركز الأشخاص والأشياء التي تقلل من حدة القضية بهدف علاجها وتدارك آثارها، ففي المثال السابق عن مشكلة الفقر، يتم البحث عما يمكن القيام به لتخفيف حدة الفقر.

**خامساً:** إطار الصراع (conflict frame): وفي هذا الإطار يتم تقديم الأحداث في إطار تنافسي صراعي حاد، يبرز فيه الفساد وعدم الثقة بالمسؤولين، ويرى الأفراد قبل أن يرى الأحداث، ويرصد المصالح قبل أن يرصد الغايات، ويقيس الرسالة غالباً بمقياس الربح والربح والمنتصر والمهزوم، وتبالغ وسائل الإعلام في جعله إطاراً للأحداث.

**سادساً:** إطار المبادئ الأخلاقية: (morality frame) يخاطب هذا الإطار المعتقدات والمبادئ الراسخة عند المتلقي، ويعرض الوقائع في السياق الأخلاقي والقيمي للمجتمع، كما إنه يستشهد بالاقتباسات والأدلة الدينية التي تدعم سوقه للوقائع، وبالمصادر والجماعات المرجعية التي تؤكد هذا الإطار، وهنا يرد الحدث رداً مباشراً لوعاء المجتمع الأخلاقي. ويعرض الإطار الأخلاقي قضايا أو أحداثاً من منظور أخلاقي أو ديني، ولكنه نادر في الأخبار، حيث يجد الصحفيون أنه يتعارض مع فكرتهم عن الموضوعية، وبالتالي يقدم الصحفيون أحكاماً أخلاقية في الاستدلالات أو الاقتباسات باستخدام سؤال شخص آخر وليس سؤالهم استناداً إلى قدرتها على تعزيز إثارة المشاعر، مثل الغضب. ويمكن للأطر الأخلاقية أن تلقى صدى أكبر لدى الجمهور، مما قد يزيد من مشاركة المحتوى وتذكره ( Valenzuela and others, 2017).

تبحث الدراسة الحالية في المظاهر الناجمة عن الاعتماد على الأطر الإخبارية في قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، حيث جاءت ضرورة توظيف هذه النظرية في موضوع الدراسة؛ من حيث إن تحليل الأخبار وما تتضمنه من كلمات ومفردات من خلال انتقاء كلمات معينة واستبعاد كلمات أخرى في صياغة النص الإخباري يمثل بدوره أداة رئيسة لخلق المعاني المتضمنة في النص وتوليدها

بشكل يعكس دلالات مختلفة للنص الخبري، والتي بدورها تعكس اتجاهاً معيناً إزاء قضية الاغتيال. إذن تتلخص أوجه الاستفادة من النظرية في رصد الأطر الإخبارية المستخدمة في صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيس بوك في قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، وبالتالي تحديد وتفسير التصورات التي تحاول الصحيفتان على موقع الفيسبوك زرعها في عقول الجماهير تجاه اغتيال شيرين أبو عاقلة.

### الإعلام الرقمي الإسرائيلي

يلعب الإعلام الإسرائيلي دوراً أساسياً على المستوى الشعبي ومستوى القرار بصنّاعه وصنّاعته أيضاً، وقد تطور هذا الإعلام خلال العقد الأخير خاصة في سنة 2016؛ ويعزو السبب في تطور الأدوات الإعلامية بعد تطور الشبكة العنكبوتية وسرعة انتشارها على المستوى العالمي، والتي أصبحت بين أيادي جميع الأفراد، خاصة مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي والتي أحدثت نقلة نوعية في الإعلام حيث تحول من أحادي الاتجاه إلى ثنائي الاتجاه مما ساعد على تنوع الرسائل المتبادلة بين المستقبل والمرسل بشكل كمي ونوعي. وبقدر هذه الإيجابيات هنالك سلبيات كثيرة؛ إذ أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أداة الكيان الإسرائيلي المصاب بهستيريا العنصرية والتفوق القومي، كما أشار المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي في تحقيق له، أن المنشورات المتعلقة بالكرهية والعنصرية والتحريض ضد الفلسطينيين تصدر كل 66 ثانية عبر شبكات التواصل الاجتماعي في إسرائيل في سنة 2018، كما ويرى إدوار سعيد حول الدعاية الصهيونية بأنها "أرهب جهاز دعاية في العالم يقوم بمسح صورة شعب بأكمله" (رون، 2005).

وتعد إسرائيل في التصنيفات العالمية متفوقة في الإعلام الرقمي، ومن أكثر الدول مواكبة للتطورات في المجالات الإعلامية المختلفة، إذ احتلت المرتبة التاسعة لعام 2017 في التصنيف العالمي للدبلوماسية الرقمية، وقد أدركت فعالية وقوة الإعلام التفاعلي في تعبئة الرأي العام والتلاعب بالأفكار (سعيد،

(2020). ويعيش الشعب الفلسطيني اليوم صورة جديدة من صور صراعه مع الاحتلال الإسرائيلي، ففي الوقت الذي كان فيه السلاح والاشتباكات والاجتياحات العسكرية والرصاص يشكل اللغة الغالبة التي يستخدمها الإسرائيلي لتطويع الفلسطيني له وتمكين احتلاله، جاء الإعلام التفاعلي بوسائل جديدة للاحتلال الإسرائيلي لإكمال عمليات سيطرته على الأرض والشعب في آن واحد، ولكن بشكل جديد (أبو سعيد، 2017).

ومع انتشار الدعاية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، عمدت الدعاية الصهيونية إلى استخدامها بما يحقق أهدافها ويدعم سياستها، وذلك نظراً للمزايا التي تتمتع بها هذه الوسائط عن غيرها من وسائط الإعلام، بسرعة الانتشار، وسهولة الاستخدام في كل وقت ومكان. ونظراً لاستخدامها بين جميع فئات المجتمع صغيراً وكبيراً، وجد الاحتلال الإسرائيلي ضالته أخيراً عبر وسائل التواصل الاجتماعي خاصة موقع الفيس بوك، حيث يعتبر فضاءً واسعاً خصباً يمكن من خلاله التأثير على المتلقين، خاصة العرب. وتمتلك إسرائيل جيشاً إلكترونياً يراقب كل ما ينشر في هذه الوسائط من أجل عملية الدعاية المضادة من جهة، ومن جهة أخرى بث سمومها على شكل أفكار وآراء وصور من شأنها خدمة الاحتلال الإسرائيلي (صبيح، سمير، 2018).

### صحيفة جيروزاليم بوست الإسرائيلية

هي أقدم الصحف اليومية التي تصدر باللغة الإنجليزية في إسرائيل وأكبرها، وأكثر مواقع الأخبار الإنجليزية قراءة في إسرائيل والعالم اليهودي. أسسها غيرشون أغرون عام 1932، وأطلق عليها اسم "فلسطين بوست" حتى عام 1950، وهي معروفة بموقفها الوسطي، وكتابها والأعمدة لديهم آراء تغطي الطيف السياسي بأكمله (أوغستين، 2001).

لأكثر من تسعين عاماً، احتفظت الصحيفة بأهميتها كمفد إخباري رائد باللغة الإنجليزية في إسرائيل، وتستضيف اليوم مؤتمرات رفيعة المستوى تضم متحدثين مشهورين عالمياً من قطاعي الحكومة

والأعمال. وتعتبر هذه الصحيفة محط اهتمام الإسرائيليين، والعرب والغرب، حيث تنشر مقالاتها الصحفية عبر المواقع الخاصة بها باللغة الإنجليزية، وذلك لمخاطبة جميع دول العالم، ونشر مقالاتها وفقاً لأهدافها. وفي أوائل القرن الحادي والعشرين، بلغ تداولها اليومي ما يقرب من 11,000 في إسرائيل، و26,000 في الولايات المتحدة. ووصلت طباعة مقالاتها أسبوعياً باللغة الفرنسية إلى 3000 قارئ في فرنسا (أوغستين، 2001).

### قناة الجزيرة إنجليزي

انطلقت الجزيرة منذ عام 1996 في الدوحة وكانت أول قناة إخبارية في الوطن العربي المستقل، حيث كان انطلاق هذه القناة بداية أمام المواطن العربي لينغمس في عالم الإعلام بعد ان غاب الرأي العام عن المنطقة، وتبنى الجزيرة شعار " الرأي والرأي الآخر" وبهذا أصبحت القناة "صوت من لا صوت له"، وبهذا أصبحت الجزيرة نقطة التحول عبر مسار الإعلام العربي والعالمي، مما دفع العديد من الأكاديميين والباحثين إلى التطرق لتأثير الجزيرة في المجال الإعلامي والسياسة والعلاقات الدولية (الموقع الرسمي لقناة الجزيرة، 2023).

وقد تمكنت قناة الجزيرة عالمياً لتصبح شبكة إعلامية تتفرع منها عدداً من القنوات بلغات متعددة بعد أن كانت قناة واحدة؛ وذلك بهدف التطور والتقدم السريع في مجال تكنولوجيا الأخبار، ومن أجل بناء جسور العلاقات القافية بين الشعوب المختلفة، وبالتالي فتح أبواب المعرفة والوعي عبر مجتمعات عالمية (الموقع الرسمي لقناة الجزيرة، 2023).

وضمت قناة الجزيرة قناة الجزيرة انجليزي، حيث انطلق بثها في عام 2006 في قطر، وتبث هذه القناة الأخبار للوطن العربي والعالم باللغة الإنجليزية على مدار الساعة، كما ووصل بثها الى أكثر من ثمانية مليون منزل حول دول العالم من خلال محطات الكبل والأقمار الصناعية. ووصل بث القناة إلى المشتركين بخدمات (IPTV) و (ADSL) عبر شبكة الإنترنت، وهذا يعني أن ما لا يقل عن مليار

شخص يشاهدون المحطة، وحققت قناة الجزيرة انجليزي العديد الكثير من الإنجازات وحصلت على العديد من الجوائز الدولية. كما ان للقناة أكثر من ستين مكتباً عبر دول، حيث تغطي ما يجري في كل القارات. وتعتبر قناة الجزيرة انجليزي من أبرز المكونات الرئيسية لشبكة الجزيرة الإعلامية حيث تسلط هذه القناة ضوءها على الملفات والقضايا العالمية والدولية الهامة باللغة الإنجليزية، وذلك ضمن ضوابط مهنية واضحة، ما عزز مكانتها في المشهد الإعلامي (موقع الجزيرة نت، 2015).

### شيرين أبو عاقلة

ولدت شيرين أبو عاقلة في يناير عام 1971 في مدينة القدس، وتخرجت من مدرسة راهبات الوردية في بيت حنينا في مدينة القدس، ودرست الهندسة في جامعة العلوم والتكنولوجيا في الأردن، وبعد ذلك حصلت على بكالوريوس الصحافة والإعلام من جامعة اليرموك الأردنية، حيث تخصصت في مجال الصحافة المكتوبة (بي بي سي عربي، 2022).

لقد غطت الصحيفة أبو عاقلة الكثير من الأحداث في فلسطين كالانتفاضة الفلسطينية الثانية في عام 2000، والاجتياح الإسرائيلي لمخيم جنين وطولكرم عام 2002، بالإضافة الى الحروب والعمليات العسكرية التي شنتها دولة الاحتلال الإسرائيلي على غزة. كما كانت أبو عاقلة أول صحفية فلسطينية عربية سمح لها بدخول سجن عسقلان عام 2005، وقامت بمقابلة الأسرى الفلسطينيين المصدر بحقهم احكاماً طويلة في المحاكم الإسرائيلية. كما وروت أبو عاقلة أنها تأثرت كثيراً حين شاهدت أوضاع الأسرى خلف القضبان خاصة الذين قضوا فوق 20 عاماً، وكانت اخر تغطية غطتها الصحيفة أبو عاقلة في مخيم جنين حيث قتلت من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي أثناء تغطيتها لاقتحام الجيش الإسرائيلي لمخيم جنين في الحادي عشر من أيار 2022م (بي بي سي عربي، 2022).

## 1.6 مصطلحات الدراسة

**العلاقات العامة:** تعدّ العلاقات العامة الأداة التي تربط المؤسسات والمنظمات مع الجمهور العام من خلال استخدام وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي والإشهار لنقل أهم أعمال المؤسسة وأنشطتها وإنجازاتها فهي ترجمة لخدمات المؤسسات وأهم ما تقدمه للمجتمع والبيئة المحيطة. فالعلاقات العامة وظيفة إدارية متميزة تهدف لإيجاد التفاهم المشترك والتكيف بين المنظمات المختلفة وبين الجمهور الداخلي والخارجي (Cutlip , Center , & Broom, 1985).

والعلاقات العامة هي أيضاً جهود منظمة لكسب تعاون مجموعات من الناس: العلاقات العامة تساعد المنظمات على التفاعل والتواصل بشكل فعال مع جمهورها الأساسي (Harrison, 2001, p. 2). وتعرف الباحثة العلاقات العامة إجرائياً بأنها الجهود الاتصالية، والإستراتيجيات الاتصالية في إدارة الأزمات التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي من أجل معالجة قضية اغتيال الصحيفة شيرين أبو عاقلة من وجهة نظرهم.

**الفيس بوك:** هو موقع خاص بالتواصل الاجتماعي تأسس عام 2004، من قبل مارك زوكربيرغ، ويتيح نشر الصفحات الشخصية، وقد بدأ في جامعة هارفارد (نورمار، 2021، صفحة 79).

وتعرف الباحثة صفحات الفيس بوك في هذه الدراسة إجرائياً بأنها الصفحات التي تديرها العلاقات العامة في كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي، حيث تم استخدامهما كأداة اتصالية خلال السجال الإعلامي ما بين الوصيلتين الإعلاميتين بما يتعلق بقضية اغتيال الصحيفة شيرين أبو عاقلة.

**الإستراتيجيات الاتصالية:** هي عبارة عن عمليات منظمة من الإشارات والرموز الموجهة توجيهاً مدروساً، ويتم تنفيذها وفقاً لخطط وتكتيكات تتفق مع المراحل التي تمر بها المؤسسة، وتهدف إلى تحقيق أفعال وتصرفات إيجابية في أوساط الجمهور المستهدف خلال فترة محددة، وهي أيضاً عملية

تخطيط مسبقة للأساليب والإجراءات والطرق والوسائل الاتصالية المختلفة من أجل تحقيق أهداف المنظمة المحددة مسبقاً (سعيد، 2020، صفحة 121).

وعرفت الباحثة الإستراتيجيات الاتصالية إجرائياً بأنها الإستراتيجيات الاتصالية، والطرق والوسائل الاتصالية المدروسة من أجل الإقناع التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجة قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة.

الاستمالات الإقناعية: تعرف الاستمالات الإقناعية بأنها العملية التي يقوم بها الأفراد للتأثير في الآخرين من خلال استخدام أساليب وأدلة وشواهد وبراهين ونوازع نفسية وميول ورغبات؛ من أجل تقبل ما يقدمه لهم من أفكار وآراء واتجاهات محددة ومن أجل أيضاً القيام بعمل معين ( حجاب، 2003).

وعرفت الباحثة الاستمالات الإقناعية إجرائياً بأنها الاستمالات الإقناعية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي من أجل إقناع الجماهير في الخطاب السياسي المقدم حول معالجة قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة لكلتا الوسيلتين الإعلاميتين.

## 1.7 مشكلة الدراسة

أدركت الحكومات والدول أهمية العلاقات العامة، فباتت تستخدمها أداة لتمرير أفكارها وخطاباتها المختلفة، ومواقفها، بل وحتى مناقشة القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، والعديد من القضايا الأخرى، وتستخدم العديد من الإستراتيجيات الاتصالية للتواصل مع الجمهور، وتعزيز قاعدتها الجماهيرية، وكسب ثقة الشعب، وتعزيز الصورة الذهنية لها داخل الدولة وبين الدول الأخرى، لما تتسم به أدوات العلاقات العامة الرقمية من قدرة هائلة للوصول إلى الجماهير في كافة أنحاء العالم، دون قيود أو شروط (منتصر، 2016). وقد ساعدت العلاقات العامة الحكومات والشركات في الوقت نفسه على تحقيق غاياتها بشكل أسرع، وتعزيز الصورة الذهنية، وذكر (بن دنيا، 2022) أنه لا يمكن تجاهل أهمية استخدام تطبيقات الإنترنت وتوظيف الذكاء الاصطناعي في هذا المجال، بل أصبح ضرورياً لتطوير

ممارسات العلاقات العامة ومواكبة كل التغيرات التي تتسارع في هذا المجال، وخاصة في المجال الدبلوماسي، حيث إن العلاقات العامة تعد بوابة كبيرة لتحقيق الغايات السياسية للدول، لتمكنها من الوصول الى الجمهور بشكل أسرع وأكثر سلاسة.

وتلعب العلاقات العامة العبرية دوراً رئيساً في الحصول على الدعم والتأييد العربي والدولي، وإنكار التحريض الممارس ضد إسرائيل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، من خلال إستراتيجيات اتصالية، واستمالات إقناعيه، وتعمل على تجنيد هذه المواقع لصالح الجانب الإسرائيلي بوضوح، خاصة في القضايا السياسية والأمنية، وجوانب الصراع مع العرب تحديداً. كما تسعى دائماً إلى قلب الموازين بشأن القضية الفلسطينية وإخفاء الحقائق الإجرامية التي ترتكبها بحق الفلسطينيين. واهتم الإعلام الإسرائيلي بشكل كبير في الدعاية الإقناعية السياسية باللغة العربية والإنجليزية، وخصص لذلك مواقع وصفحات إعلامية كثيرة، إذ إن جميع مؤسساته تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعية؛ لتحقيق أهداف سياسية وأمنية.

وتلعب صحيفة جيزوراليم بوست دوراً إعلامياً كبيراً، وتحظى بعدد متابعين كبير على مستوى دولي، خاصة أنها باللغة الإنجليزية (العمرى، 2020). وقد حظيت قضية مقتل الصحفية شيرين أبو عاقلة على حصة كبيرة من منشورات هذه الصحيفة عبر الفيس بوك، حيث اغتيلت الصحفية شيرين أبو عاقلة أثناء تغطيتها اقتحام مخيم جنين في عام 2022. كما لعبت العلاقات العامة في قناة الجزيرة دوراً واضحاً، حيث تعهدت بإظهار الحقيقة حول اغتيالها، وكان لقناة الجزيرة صدى كبير في الدفاع عن قضية اغتيال الصحفية العاملة لديها منذ 25 عاماً، ونظراً لأهمية التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية والأساليب الدعائية الإقناعية التي تتبعها العلاقات العامة الإسرائيلية في الإعلام عبر وسائل التواصل الاجتماعية خلال الأزمات، خاصة بعد فشل الدعاية الإسرائيلية حتى الآن في إقناع أية جهة برواية الجيش الإسرائيلي لما حصل في قضية اغتيالها. ونظراً لأهمية التعرف على الأساليب والاستمالات الإقناعية التي تتبعها العلاقات العامة عبر مواقع وسائل التواصل الخاصة في قناة الجزيرة في خطابها السياسي

الإعلامي، وقدرتها الكبيرة على التأثير في الرأي العربي، فبالنالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال المركزي:

ما الإستراتيجيات الاتصالية والإستملات الإقناعية التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيس بوك في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة؟

ويتشعب من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أهم إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك؟
2. كيف استخدمت كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي لاستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك؟
3. كيف أطرت كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك؟
4. كيف وظفت الاستملات الإقناعية في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عبر فيس بوك؟
5. ما القوالب الفنية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك؟
6. ما طبيعة الأشكال الفنية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في منشوراتهما في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك؟

## 1.8 أهداف الدراسة

1. رصد أهم الإستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.
2. بيان الكيفية التي استخدمها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة انجليزي لاستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.
3. كشف كيفية تأطير كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة انجليزي عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك.
4. التعرف على كيفية توظيف الاستمالات الإقناعية في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة انجليزي عبر فيس بوك.
5. بيان الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.
6. التعرف على طبيعة الاشكال الفنية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في منشوراتهما في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.

## 1.9 أهمية الدراسة

### الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية للدراسة من أهمية موضوعها المتمثل في دراسة الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي استخدمتها العلاقات العامة في صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيسبوك في قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، حيث دمجت بين الإستراتيجيات الاتصالية في إدارة الأزمات، ونظرية الأطر والاستمالات الإقناعية، كما تتميز بحداثتها، فهي أول دراسة تتناول هذا الموضوع من الدراسات الفلسطينية والعربية (على حد علم الباحثة). بالإضافة إلى أن

الصحفية شيرين أبو عاقلة من أهم الصحفيين في فلسطين والعالم العربي، وعرفت بحياتها المهنية، حيث إنها كانت قد غطت كثيراً من الأحداث الفلسطينية الكبرى، بما فيها الانتفاضة الثانية.

حيث أن التطرق لمثل هذا الموضوع يعتبر من واجبنا نحن الفلسطينيين تجاه الصحافة العظيمة شيرين، وتجاه قضيتنا الفلسطينية، وبهذا فتناول موضوع اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة يثري المكتبات الأكاديمية العلمية، ويسد القصور الذي يعترى الدراسات العلمية المتعلقة في كيفية استجابة الإعلام الإسرائيلي للأزمات والإستراتيجيات الاتصالية التي يستخدمها في مثل هذه الظروف، لإقناع الجماهير والدول والتأثير عليهم. بالإضافة إلى التعرف على الأساليب والاستمالات الإقناعية التي تستخدمها قناة الجزيرة، خاصة أنها قناة معروفة بشكل عالمي ودولي، واستطاعت رفع قضية شيرين إلى المحكمة الجنائية الدولية.

### الأهمية العملية

تكمن الأهمية التطبيقية في مساعدة صناع القرار من العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، سواء الفلسطينية أو العربية، في التعرف على الأساليب والتكتيكات التي تستخدمها العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعية التابعة للصحف الإسرائيلية خلال الأزمات، والاستفادة منها. بالإضافة إلى الاستفادة من الأساليب والاستمالات الإقناعية التي يستخدمها فريق العلاقات العامة في قناة الجزيرة. وبهذا تستفيد العلاقات العامة العاملة في المؤسسات الفلسطينية والعربية الإعلامية في الرد على الإعلام الإسرائيلي بنشر مقالات صحفية للعالم والدول الأخرى باللغة العالمية، تعكس فبركة إعلامهم وأكاذيبه، وبهذا تتحدى الاحتلال الذي يعاني منه الفلسطينيون منذ 75 سنة، كما تفيد الباحثين في تقديم آلية عملية لتطبيق نظريات الأزمات في الأبحاث والدراسات المستقبلية، وتفتح الباب أمامهم في تحليل الإعلام، من حيث الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية، والتعرف على الخطاب الإعلامي الإسرائيلي عبر الفيس بوك، وفتح الباب أمامهم في تناول أزمات وخطابات إعلامية خاصة بوسائل الإعلام الأخرى.

## الفصل الثاني

### منهجية الدراسة

#### 2.1 منهجية الدراسة

تتتمي الدراسة الحالية إلى البحوث الوصفية التحليلية التي تقوم بتصوير مجموعة محددة، أو موقف محدد، وتحليله وتقويمه؛ وهذا من أجل الحصول على معلومات كاملة ودقيقة عنها (حسين، 2006، صفحة 131).

واستخدمت هذه الدراسة منهج تحليل المضمون الذي يرمي إلى معرفة أغراض النص من حيث شكله ومضمونه، وتحديد أنفاق مدى نتائج التحليل مع أفق توقع محلل النص (كنعان وسكير، 2023). لمعرفة الحقائق حول إستراتيجيات الاتصال التي تستخدمها وسائل الإعلام الإسرائيلية، صحيفة جيروزاليم بوست نموذجاً، مقارنة بقناة الجزيرة الرسمية عبر منصة الفيس بوك، وتحليل الأساليب والتكتيكات الإعلامية المستخدمة تجاه قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، لإقناع الجمهور بآراء تدعم سياستهم ومصالحهم وتدعم سياستها ومصالحها.

#### 2.1.1 أداة الدراسة

استخدمت الباحثة أداة استمارة تحليل المضمون، كأداة لجمع البيانات والمعلومات وتصنيفها، وذلك بعد الاطلاع على عينة الدراسة (منشورات صحيفة جيروزاليم بوست، والجزيرة إنجليزية عبر الفيس بوك) والإطار النظري، والدراسات السابقة، حيث إن هذه الأداة من أكثر الأدوات انتشاراً تستخدم في مجالات بحثية متنوعة لوصف المحتوى والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون للإجابة عن تساؤلات الدراسة (عويس، حسانين، عبد الحكيم، و سلامة، 2012). وعرفت الباحثة أداة استمارة تحليل المضمون على أنها: تصميم فني يحتوي على فئات قياسية للمحتوى

الإعلامي وفقاً لرأي الباحث والمحكمين، وذلك بعد الإطلاع نظريات الدراسة والمادة الإعلامية المراد تحليلها تهدف للإجابة عن تساؤلات الدراسة وأهدافها.

وقد اشتملت الدراسة على استمارتين: استمارة تحليل منشورات قناة الجزيرة، واستمارة تحليل منشورات صحيفة جبروزاليم بوست، وقد شملتا الفئات الآتية:

1. فئة الرقم: تبين الخانة لعرض التسلسل الرقمي المتتالي لمنشورات قناة الجزيرة، ومنشورات صحيفة جبروزاليم بوست عبر صفحاتهما على موقع "فيسبوك" بالتسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وفقاً للحدود الزمانية للدراسة.

2. فئة الاستمالات الإقناعية وفقاً لمثلث أرسطو وقد شملت على:

• Pathos :خانة تبين عرض الاستخدام العاطفي والنداءات التي تلمس المشاعر، والأحلام المستقبلية.

• Logos:خانة تقيس مدى استخدام الحجج المنطقية، والأرقام، والحقائق، والبيانات التي اتبعتها كل القناة والصحيفة.

• Ethos :خانة تقيس مدى استخدام نداءات الثقة وشخصية المتحدث والمشاركة الميدانية والتفاعلية بين المتحدث والجمهور في منشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروزاليم بوست.

• كيفية توظيف التقنية في المنشورات: توضح هذه الفئة كيف وُظِّفت تقنيات الإقناع في منشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروزاليم بوست، وفقاً للإطار النظري الخاص بمثلث أرسطو.

• الاقتباسات المستخدمة التي تدعم التقنية: هي خانة وُضعت فيها الاقتباسات التي تدعم التقنية المستخدمة في منشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروزاليم بوست.

3. إستراتيجيات الاتصال وفقا للنظرية الموقفية لاتصالات الأزمة، واشتملت على:

- الرقم: تبين هذه الخانة التسلسل الرقمي المتتالي لمنشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروز اليم بوست.

- إستراتيجية الإنكار: وشملت هذه الخانة كل من إستراتيجية مهاجمة المدعي، والإنكار، وكبش الفداء.

- إستراتيجيات التخفيف: وشملت هذه الخانة كل من إستراتيجية التماس العذر، والتبرير.

- إستراتيجيات الترميم: وشملت هذه الخانة كل من إستراتيجية التعويض، والاعتذار.

- إستراتيجيات التعزيز: وشملت هذه الخانة كل من إستراتيجية التذكير، والتملق، والظهور بمظهر الضحية.

- الكيفية التي استخدمتها العلاقات العامة لإستراتيجيات الاتصال: هي خانة توضح كيف وُظفت الإستراتيجيات الاتصالية خلال الأزمات في منشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروز اليم بوست.

- الاقتباسات المستخدمة التي تدعم الإستراتيجية: وضع فيها الاقتباسات التي تدعم الإستراتيجية المستخدمة في منشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروز اليم بوست.

4. فئة الأطر الإعلامية الخيرية: وشملت ما يأتي: الإطار العام، وإطار المسؤولية، والإطار الإستراتيجي، والإطار الأخلاقي، وإطار الصراع، وإطار الاهتمامات الإنسانية، والإطار الاقتصادي، وشملت على:

- الرقم: تبين هذه الخانة التسلسل الرقمي المتتالي لمنشورات كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جبروز اليم بوست.

- خانة الأطر العامة: وتشمل إطار الصراع والمبادئ الأخلاقية، والمسؤولية، والاهتمامات الإنسانية، والإستراتيجية.

- خانة كيفية التأطير: وشملت كيفية تأطير المنشورات في كل من قناة الجزيرة إنجليزي، وصحيفة جيروزاليم بوست.

5. فئة القالب الفني للمنشور، وشملت:

- الخبر الصحفي: هو أساس الصحافة الحديثة، وعمودها الفقري، فبدونه لا يمكن أن تكون هناك صحافة أو صحيفة، فالخبر يحتل مكان الصدارة بين فنون التحرير الصحفي، لأنه هو صانع كل هذه الفنون وهو الذي يوجد، أي أنها كلها فنون تابعة لفن الخبر، فلا يمكن للحديث أو التحقيق أو التقرير أو المقال أن يأتي إلا إذا أتى الخبر، فهي كلها تأتي لتشرح وتفسر وتعلق على الخبر. ويعمل الخبر على تقديم المعلومات عن الأحداث والمواضيع التي تهم القراء، ويرى المسؤول عن نشر الخبر ضرورة في نشره، وتختلف معايير النشر من مجتمع إلى آخر تبعاً لنظامه السياسي والعادات والمبادئ. وتبعاً للسياسة التحريرية للصحيفة، على أن تكون صياغة الخبر بطريقة واضحة يفهمها الجميع (ابراهيم، 1998، صفحة 9).
- القصة الصحفية: القصة الصحفية تروي حكاية تنطوي على خبر ما، أي أن فن القصة في الأصل هو شكل من أشكال الأخبار أو الأنباء، ولكن في قالب حكاية، أي أن الخبر يكون متسلسلاً، يبدأ وينتهي بانتهاء الحكاية (احمد، 2012، صفحة 32).
- التحقيق الصحفي: فن التفسير والبحث عن الأسباب التي تمكن وراء الخبر أو المشكلة، والعوامل الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية أو الفكرية التي يدور حولها التحقيق. ويجب أن تكون فكرة التحقيق ذات أهمية للجماهير المستهدفة، وأن تتسم بالجدية، أو تقديم تجديد في إذا كانت قديمة (ابراهيم، 1998).
- التقرير الصحفي: يعرف التقرير الصحفي بأنه فن صحفي يعرض حدثاً أو تصريحاً ما بمعينة مجموعة من المعلومات، وشرح أحداثها بطريقة مفصلة وموضوعية. كذلك يعرف بأنه المعلومات

والآراء التي يقدمها الصحفي من أجل شرح قضية معينة وتفسيرها وتحليلها (الكوع، نصار، و ابو الرب، 2023، صفحة 17).

• المقابلة الصحفية: لقاء يطرح فيه صحفي أسئلة على شخص آخر (الضيف)؛ بهدف كشف النقاب عن الحقائق أو الآراء أو العواطف، وتختلف المقابلة اختلافاً كبيراً عن الحديث العادي الذي لا يكون له هيكل أو هدف محدد بوضوح في الغالب، فالمقابلة يجب أن يكون لها هيكل وهدف واضحين (الساري، 2012، صفحة 216).

• المقال الصحفي: يعرف المقال الصحفي بأنه فن صحفي يتناول موضوعاً معيناً بالبحث والوصف والتحليل انتهاءً بالنتائج التي يعرضها كاتبها. هذا ويعرف بأنه فكرة يقتنصها الكاتب من معاشته للأبناء والمواقف والمشكلات التي تؤثر على القراء، وفي حركة المجتمع، حيث يعمل على عرضها وتأييدها أو معارضتها بلغة واضحة وأسلوب يعكس شخصيته وفكره، وتنتشر في حجم يناسب أهميتها ونتائجها، وفي الوقت المناسب.

ويعرفه الدكتور أديب خضور بأنه النوع الصحفي الذي يتميز بقدر كبير من الشمولية والعمق في تحليل الوقائع والأحداث في حياة المجتمع المادية أو الفكرية (كركوكي، 2008، صفحة 142).

• التغطية الصحفية: يعرف ميلفن مينيتشر (Melvin Mincher) التغطية الصحفية بأنها: عملية الملاحظة والتفكير في صحة الوقائع التي تقدم للقارئ والمشاهد وتعليقها، عندما يتم تجميعها في قصة إخبارية (الحمדاني، 2012، صفحة 12).

6. فئة شكل المنشور، وقد اشتملت على: خانة النص، والصورة، وصورة مع رابط، ورابط، وفيديو، وفيديو مع نص.

ولتحقيق عنصر الصدق في هذه الدراسة، قامت الباحثة بتصميم استمارة تحليل المضمون، وتحديد فئاتها بدقة ووضوح، بما يضمن عدم وجود أي تداخل بين فئاتها، ثم وضع التعريفات الإجرائية الخاصة بكل فئة من فئات التحليل الواردة في الاستمارة، ثم عرضها على عدد معين من المحكمين من دكاترة

العلاقات العامة، وقد استفاد الباحث من ملاحظتهم الدقيقة والموضوعية في تعديل بعض فئات التحليل، وحذف بعضها وإضافة بعض فئات التحليل الجديدة للاستمارة.

### 2.1.2 مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع المقالات والتقارير والأخبار المنشورة على صفحة الفيس بوك التابعة لصحيفة جيروزاليم بوست باللغة الإنجليزية والجزيرة إنجليزي، خلال فترة اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، التي نشرت من 11 أيار 2022 إلى 31 تموز 2022، حيث بلغ عددها 106 منشورات.

### 2.1.3 عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة بالمسح الشامل لجميع المنشورات المتعلقة بمقتل الصحفية شيرين أبو عاقلة من تاريخ 11 أيار 2022 إلى 31 تموز 2022 في صفحة الفيس بوك لصحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي. وقد تم اختيار العينة باستخدام المسح الشامل، حيث تعتبر هذه العينة الأفضل لهذه الدراسة؛ لأنها شملت مسحاً وتحليلاً لجميع منشورات الصفحة والقناة خلال فترة الدراسة، ولأنها تتناسب مع دراسة حالة منفردة، ولا تتضمن تكلفة وتعقيداً إحصائياً لاستخراجها، ومحصورة في حالات معينة من المجتمع الكلي للدراسة. وقد اختصت عينة الدراسة بالمنشورات في الفترة المذكورة بغرض تحليلها ومعرفة أهم الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي استخدمتها العلاقات العامة لكل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في طرح وجهات نظرهما حول قضية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، كما إن المسح الشامل يعبر عن المعطيات التي يتم جمعها من مفردات المجتمع الإحصائي ميدانياً، ويتم تكوين المسح الشامل إما من خلال شمول كافة مفردات المجتمع الإحصائي، وعندها يسمى (المسح الشامل أو التعداد)، أو بشمول جزء من المجتمع الإحصائي، ويطلق عليه (المسح بالعينة) (الوادي و الزعبي، 2011، صفحة 151).

وبلغ عدد منشورات صحيفة جيزوراليم بوست خلال الأشهر الثلاثة 37 منشوراً، بينما بلغ عدد منشورات قناة الجزيرة إنجليزي 69 منشوراً. وقد استخدمت الباحثة خاصية البحث المتقدم المتوفرة في موقع الفيس بوك لصفحة صحيفة جيزوراليم بوست و صفحة قناة الجزيرة إنجليزي للعثور على هذه المواد الإعلامية من خلال استخدام كلمات مفتاحية باللغة الإنجليزية تمثلت في: ( Shireen Abu a veteran ،Abu Akleh's killing ،Palestinian-American journalist ،Akleh probe into Abu ،the fatal shooting of Abu Akleh ،journalist for Al Jazeera ،investigation ،Akleh's killing). (International Criminal Court

## الفصل الثالث

### عرض النتائج ومناقشتها

يناقش هذا الفصل النتائج التي أظهرتها البيانات بناءً على عملية جمع المعلومات وتحليلها، ويجب هذا الفصل عن جميع أسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث أجرت الباحثة دراسة تحليلية لجميع المنشورات المقدمة عبر صفحتي صحيفة جبروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيس بوك لمدة ثلاثة شهور في الفترة الزمنية من 11 ايار 2022 إلى تاريخ 31 تموز 2022، وبلغ مجموع عدد المنشورات لصحيفة جبروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي 106 منشورات، وذلك لاستجلاء الإستراتيجيات الاتصالية والاستمالات الإقناعية التي استخدمتها صحيفة جبروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عبر الفيس بوك في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج على النحو الآتي:

أولاً: أهم إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جبروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك. حللت الدراسة الإستراتيجيات الاتصالية في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جبروزاليم بوست، وكانت النسب كما هو موضح في الجدول أدناه:

## جدول (1)

إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك

صحيفة جيروزاليم بوست		
النسبة المئوية	التكرارات	الإستراتيجية الاتصالية في إدارة الأزمات
24%	23	كبح الفداء
22.6%	22	مهاجمة المدعي
21.6%	21	الإنكار
11.3%	11	التماس العذر
10.3%	10	التبرير
8.2%	8	التملق
2%	2	الظهور بمظهر الضحية
100%	97	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى أن إستراتيجية كبح الفداء احتلت المرتبة الأولى بنسبة 24% من إجمالي الإستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها صحيفة جيروزاليم بوست في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، واحتلت إستراتيجية مهاجمة المدعي المرتبة الثانية بنسبة 22.6% من إجمالي التكرارات، ثم تلتها إستراتيجية الإنكار بنسبة 21.6%، وجاء بعدها إستراتيجية التماس العذر بنسبة 11.3%، ثم إستراتيجية التبرير بنسبة 10.3%، وبعدها إستراتيجية التملق بنسبة 8.2%، واحتلت إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية المرتبة الأخيرة بنسبة 2%.

ويُعزى سبب الاستخدام الكبير لإستراتيجية كبح الفداء إلى محاولة الصحيفة إبعاد أنظار الجماهير عن مسؤوليتها في عملية اغتيال شيرين أبو عاقلة، من خلال توجيه الاتهامات نحو المقاومين في المخيم، أو القتل بغير قصد، وبالتالي تحويل إسرائيل إلى ضحية متهمة بقتل أبو عاقلة. فاستخدام كبح الفداء نوع من رد الفعل الذي يهدف إلى إلقاء اللوم على الطرف الآخر، وبالتالي التقليل من غضب الجماهير تجاهها خلال الأزمة من خلال اختلاق سيناريو وهمي، وهو ما يوحي بإمكانية توفير الجهد المطلوب

لبلورة ردّ سويّ وعقلانيّ ناجع يدفع التوجيه إلى المقاومين الفلسطينيين في المخيم، وبالتالي لجأت الصحفية الإسرائيلية إلى هذه الإستراتيجية لتخفيف الضغط الدولي عليها في اغتيال صحفية تحمل الجنسية الأمريكية، خاصة أن شيرين صحفية مخضرمة معروفة على المستوى العربي والغربي.

وبهذا حاولت الصحيفة التخلص من عاقبة الأمور، خاصة في بداية أزمة اغتيال أبو عاقلة، فإسرائيل دائماً تضع أفعالها البشعة والهمجية على جماعة ما، وعلى الأطراف الضعيفة، وتبرر تصرفاتها العنيفة بالشكل الذي لا يضر مصلحتها وصورتها، فهذه الإستراتيجية تعد من أساليب التعمية والتضليل السياسي لتشتيت الأنظار باتجاه طرف آخر، والابتعاد كل البعد عن الطرف المسؤول، وهذا غالباً ما نلاحظه في تعامل إسرائيل والولايات المتحدة مع القضايا التي تؤثر على صورتها، فداًئماً تعملان على قلب الطاولة والحقائق في القضايا المتعلقة بسمعتهما.

وبالمقارنة مع قناة الجزيرة إنجليزي، حللت الدراسة الإستراتيجيات الاتصالية في إدارة الأزمات التي استخدمتها هذه القناة في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، وكانت النسب كما هو موضح في الجدول أدناه:

## جدول (2)

إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها قناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك

قناة الجزيرة إنجليزي		
النسبة المئوية	التكرارات	الإستراتيجية الاتصالية في إدارة الأزمات
30.4%	52	الظهور بمظهر الضحية
29.4%	51	مهاجمة المدعي
25.2%	44	كبش الفداء
15%	26	التذكير
100%	173	المجموع

أظهرت بيانات جدول رقم (2) أن إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية جاءت في مقدمة إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها قناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك بنسبة 30.4% من إجمالي تكرار الإستراتيجيات الأخرى، وجاء بعدها إستراتيجية مهاجمة المدعي بنسبة 51%، ثم جاء بعدها إستراتيجية كبش الفداء بنسبة 25.2%، واحتلت إستراتيجية التذكير المرتبة الأخيرة بنسبة 15%، ويمكن تفسير سبب استخدام قناة الجزيرة إنجليزي إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية بنسبة كبيرة من بين الإستراتيجيات، بأن الجزيرة هي الضحية في هذه القضية، وإسرائيل هي المسؤول عن اغتيال شيرين أبو عاقلة، فقدمت الجزيرة إنجليزي شيرين أبو عاقلة كضحية قتلت بلا ذنب ولا سبب، فقط لأنها تنقل الحقيقة، وقدمت الجزيرة الأدلة والحجج الكافية لإثبات الأدلة المقدمة عن عدم وجود اشتباكات أو إطلاق نار أو مقاومين فلسطينيين بمكان الاغتيال، باستثناء طلقات قوات الجيش التي استهدفت شيرين وزملاءها بشكل مباشر، حيث كان الصحفيون في مكان مرئي وفقاً لفيدوهات مصورة، وكانوا مرتدين ستراتهم وخوذاتهم الإعلامية، ولم يكن هناك أشخاص آخرون.

وبهذا أكدت الجزيرة على أن إسرائيل هي من اغتالت أبو عاقلة، كما إن إسرائيل لديها تاريخ في استهداف الصحفيين بهدف إخفاء حقائق جرائمهم بحق الفلسطينيين، ودائماً ما تحاول الإفلات من العقاب، وتخلق سيناريوهات وأكاذيب الإفلات من العقاب الدولي، وعدم تشويه صورتها لدى الجماهير، خاصة الدول الغربية.

ثانياً: الكيفية التي استخدمها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي لاستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك أوضحت نتائج الدراسة أن صحيفة جيروزاليم بوست استخدمت إستراتيجية كبش الفداء بنسبة عالية، حيث استخدمت هذه الصحيفة الإستراتيجية بداية الأزمة، من خلال اتهام المقاومين في المخيم بقتل أبو

عاقلة، والتهرب من مسؤوليتها في القتل، بعد ذلك حاولت الصحيفة تبرئة إسرائيل من اغتيال أبو عاقلة من خلال إظهار أن نتائج التحقيق لم تصدر بعد، وبأن التحقيق يتطلب وقتاً كبيراً، وحاولت أيضاً تبرئة القوات الإسرائيلية بهجومها الهمجي على جنازة أبو عاقلة والتابوت، والاعتداء على المعزين، من خلال إظهار حسن النية تجاه عائلتها، وأنها كانت فقط تحاول الحفاظ على الجثمان من السرقة، حيث قدمت الصحيفة حججاً بأن أحد أقارب أبو عاقلة أبلغ عن وجود فلسطينيين يحاولون خطف جثمان أبو عاقلة، وبهذا استخدمت الصحيفة إستراتيجية كبح الفداء بإلقاء اللوم على الفلسطينيين، فهذه الإستراتيجية تمثل تكتيكاً يحول اللوم وأضرار التهمة على الطرف الآخر، من خلال اختلاق أسباب وهمية. وقد ظهر تخطيطها بشكل واضحاً من خلال تقديم أكثر من رواية تدعم مصلحتها وسياستها. وبهذا استغلت الصحيفة هذه الإستراتيجية خاصة في بداية الأزمة للإسهام ولو لحد معين بخداع الدول والجمهير الغربية خاصة، وتبريد اندفاعاتهم ولو مؤقتاً، خاصة أن شيرين صحفية أمريكية، وذات مكانة دولية مرموقة.

بعد ذلك حاولت الصحيفة تبرئة القوات الإسرائيلية من اغتيال أبو عاقلة من خلال عدم إمكانية إسرائيل من تحديد مصدر إطلاق النار عليها، وأفادت بأنها ستشكل فريقاً خاصاً للتحقيق في القضية. ثم قدمت الصحيفة أن جندياً إسرائيلياً كان يحمل بندقية مجهزة بعدسة تلسكوبية أطلق النار من على بعد نحو 190 متراً من الزميلة أبو عاقلة، وقد يكون هو من أصابها لكن بغير قصد، وبعد ذلك نفت الصحيفة هذا، وأكدت أن القوات الإسرائيلية ترفض فتح تحقيق جنائي في ظروف اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة بسبب عدم توافر معلومات كافية، وبعد هذا حاولت الصحيفة تبرئة إسرائيل من مسؤوليتها بقتل أبو عاقلة من خلال مهاجمة السلطة والفلسطينيين لعدم إعطاء إسرائيل الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، واتهامهم بإخفاء الحقيقة والمسؤول عن قتلها، ثم لجأت الصحيفة إلى وضع احتمالين، تمثلاً في أن المقاومين في المخيم هم من اغتالوا أبو عاقلة، أو أن قوات الاحتلال الإسرائيلي هي من فعل، لكن من غير قصد. وبعدها قدمت الصحيفة حججاً بأن إسرائيل عملت على توظيف محققين إسرائيليين جنائيين

في التحقيق، حيث أفادوا أن الرصاصة متلفة ولا يمكن أن تعطي حقائق، وبهذا حاولت الصحيفة تبرئة إسرائيل وإلقاء اللوم على الفلسطينيين بمقتل أبو عاقلة.

وكمثال على تلك الحجج، اقتبست هذه الدراسة هذا الاقتباس من تقارير صحيفة جيروزاليم بوست، والذي قدم في تاريخ 25-5-2022: "قال نائب وزير الخارجية عيدان رول إن "ادعاءات السي إن إن بأن القوات الإسرائيلية أطلقت النار عمداً على الصحفية شيرين أبو عاقلة لا أساس له، وإن القوات الإسرائيلية تعمل في جنين فقط لمنع الإرهاب ضد مواطني إسرائيل. وإن هذا التقرير مليء بالمعلومات غير الدقيقة والشهادات التي لا يمكن الاعتماد عليها. ومرة أخرى ندعو الفلسطينيين إلى التعاون مع إسرائيل في التحقيق في الحادث، لكنهم ما زالوا يرفضون، لماذا يختبئون؟"، وبهذا تطرقت الصحيفة لاستراتيجية كبح الفداء، وحاولت استخدام الفلسطينيين ككبش فداء، وتحميلهم الذنب واللوم والمسؤولية بقتل أبو عاقلة، في محاولة للحفاظ على صورة القوات الإسرائيلية من الانتقادات الموجهة لها من دول العالم، ولإصلاح صورتها خلال الأزمة، ثم لجأت الصحيفة إلى استخدام إستراتيجية مهاجمة المدعي من خلال مهاجمة الإعلام العربي، والجزيرة خاصة، من خلال محاولة تفنيد حججها واتهامها، ومن خلال مهاجمة السلطة الفلسطينية بمنعها من التدخل في التحقيق واتهامها بأنها تريد إخفاء الحقيقة وإخفاء المسؤول عن الجريمة، لرفضها تسليم إسرائيل الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، وبأنها تلقي أصابع الاتهام على إسرائيل، كما هاجمت الصحيفة السلطة الفلسطينية، وقالت إنها تستغل الأحداث في فلسطين لجمع المساعدات، وتطرقت إلى زيارة رئيس الوزراء محمد اشتية لبروكسل لجمع المساعدات في اليوم الذي قتلت فيه أبو عاقلة، واعتبرت أن اتهام السلطة إسرائيل بقتل أبو عاقلة فقط لجمع المساعدات والأموال، واستغلال التعاطف الدولي، وهاجمت الحجج الفلسطينية وتقارير التحقيق، وقالت إنها كذبة فاضحة. وهاجمت الصحيفة المشيعين الفلسطينيين، واتهمهم بالشغب ورمي الحجارة على قوات الاحتلال الإسرائيلي، كما هاجمت كل من عضوة الكونغرس الأمريكية ألكساندريا أونكاسيو كورتى، والنائبة كوري بوش، والنائبة إلهان عمر، والنائبة رشيدة طليب، اللواتي قلن إن إسرائيل ارتكبت جريمة اغتيال

أبو عاقلة، وهاجمت أيضاً الولايات المتحدة من خلال التساؤل (كيف توصلت أن إسرائيل قتلت أبو عاقلة بغير قصد على الرغم من أن الرصاصة متلفة؟)، وهاجمت الصحيفة الأطراف الداعمة لحجج الجزيرة مثل عائلة أبو عاقلة، والحزب الديمقراطي لإسرائيل الذي طالب بمحاسبة إسرائيل على أفعالها الإجرامية بحق الشعب الفلسطيني، وهاجمت طليب التي طالبت إدارة بايدن بإجراء تحقيق مستقل ومحاسبة إسرائيل على اغتيال أبو عاقلة، ووجهت الاتهام المباشر لإسرائيل بقتلها أبو عاقلة بشكل متعمد، وتقارير قنوات السي إن إن ونيويورك تايمز.

وعرضت الصحيفة ردة الفعل السلبية للسلطة الفلسطينية والنيابة العامة وحماس واللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية حول نتائج التحقيق للولايات المتحدة في اغتيال مراسلة الجزيرة المخضمة شيرين أبو عقله، والتي لم تؤكد أن إسرائيل قد قتلت أبو عاقلة، وبأنها إن قتلتها فمن غير قصد، وأنه لا يمكن الوصول لنتائج حاسمة لأن الرصاصة متضررة، كما في المثال الآتي، حيث اقتبست هذه الدراسة هذا الاقتباس من تقارير الصحيفة في تاريخ 8-7-2022، " كانت الاختبارات الباليستية التي أجراها مكتب منسق الأمن الأمريكي (USSC) على الرصاصة غير حاسمة، لأن الرصاصة كانت متضررة جسدياً لدرجة أنه لم يكن من الممكن ربط علامات توقيعها ببندقية".

وتطرق صحفية جيروزاليم بوست إلى إستراتيجية الإنكار التي دعمت إستراتيجية مهاجمة المدعي، من خلال إنكار اغتيال أبو عاقلة بالحجج التي قدمت أعلاه، حيث أنكرت جميع الحجج التي قدمت ضد إسرائيل، وقدمت الصحيفة تقارير بأن أبو عاقلة قتلت بسبب عملية إطلاق نار بين قوات الاحتلال الإسرائيلي والمقاومين الفلسطينيين، ولم تذكر أن أبو عاقلة اغتيلت من قبل قوات الاحتلال، وحاولت إثبات ذلك، وأنكرت الصحيفة أيضاً اغتيال إسرائيل لأبو عاقلة من خلال التركيز على معلومات حول التطور في الأسلحة والتكنولوجيا الحديثة، والتركيز على معلومات وحقائق حول الأسلحة والطائرات المستخدمة، لتشتيت انتباه الجمهور عن قضية شيرين أبو عاقلة، وغيرها من المواضيع التي ستعرض

لاحقاً.

وحاولت إنكار اغتيال أبو عاقلة أيضا من خلال التأويل حول نتائج التحقيق الأولية في اغتيال أبو عاقلة. وللتوضيح، فقد اقتبست الدراسة هذا الاقتباس من تقارير الصحيفة مثل الاقتباس الذي أخذ من تقرير الصحيفة بتاريخ 12-5-2022، " نفى مسؤولون إسرائيليون اغتيال أبو عاقلة برصاصة تابعة للجيش الإسرائيلي مع رئيس أركان الجيش الإسرائيلي للفتنانت جنرال. تعهد أفيف كوخافي بإجراء تحقيق كامل في موتها، "باستخدام جميع الأدوات المتاحة لنا للوصول إلى الحقيقة".

واستخدمت الصحيفة إستراتيجية التماس العذر، فبعد أن أجرت السلطة التحقيق والاختبار في الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، وأثبتت أنها قتلت برصاصة إسرائيلية مصنوعة في الولايات المتحدة، وبعد أن أدينت إسرائيل من أكثر من دولة مثل الأردن، والعراق، ووزير الخارجية الهولندي، والاتحاد الوطني للصحفيين في بريطانيا، والبيت الأبيض، وبعدها نشرت قناة الجزيرة صورة للرصاصة التي اغتيلت بها الزميلة شيرين أبو عاقلة، وتأكيد التحقيق الذي أجرته القناة بأن الرصاصة انطلقت من بندقية من طراز (M4)، ومن رصاص إسرائيلي، حاولت إسرائيل التخفيف من حدة القضية من خلال هذه الإستراتيجية بالقتل غير المقصود، كما في الاقتباس الآتي الذي أخذ من تقارير الصحيفة بتاريخ 5-7-2022، " في النهاية ، قالت كل من وزارة الخارجية والقوات الإسرائيلية إن فحص الطب الشرعي لم يكن حاسماً بسبب الأضرار التي لحقت بالرصاصة، وأشارا بأنه لم يقم أي جندي إسرائيلي بإطلاق النار عمداً على أبو عاقلة".

ودعمت هذه الإستراتيجية بإستراتيجية التبرير، وإستراتيجية التملق، من خلال تبرير أفعال إسرائيل والقوات الإسرائيلية في المخيم، بأنها عملية للقضاء على الإرهاب والارهابيين في جنين، وأن المداهمات في المخيم محاولة من إسرائيل لمحاربة كل من يتعدى الخطوط الحمراء، وبرزت الهجوم الهجمي على تابوت أبو عاقلة وضرب المتواجدين في الجنازة بأنه لصالح أبو عاقلة ولصالح عائلتها، حيث قالت إنها ستعمل على إجراء تحقيق في الاشتباكات التي وقعت خلال جنازة شيرين أبو عاقلة، وبرزت أفعالهم بأنها أساليب لمكافحة الشغب، مثل الهراوات والقنابل الصوتية على المشاغبين

الفلستينيين، وحاوت تبرير موقفها أيضاً من خلال إظهار محاولتها في إجراء تحقيق دولي في اغتيال أبو عاقلة، كي تهرب من مسؤوليتها في قتل أبو عاقلة، والدفاع عن نفسها بأنها تحاول الإيصال إلى الحقيقة، لكن السلطة ترفض تسليم الرصاص. وهذا مثال اقتبس من تقرير الصحيفة في تاريخ 26-5-2022 " وقال غانتس "الجيش الإسرائيلي يجري تحقيقاً مستمراً في الأمر من أجل الكشف عن الحقيقة. وأي ادعاء بأن الجيش الإسرائيلي يضر عمداً بالصحفيين أو المدنيين غير المتورطين، هو كذبة فاضحة".

واستخدمت صحيفة جيروزاليم بوست إستراتيجية التملق من خلال إظهار حسن نية إسرائيل في الوصول للحقيقة بشأن اغتيال أبو عاقلة، ومن خلال إظهار أخلاق إسرائيل والولايات المتحدة ومبادئها في محاولة للحصول على العدالة بشأن القضية، ومن خلال التطرق إلى أن أخلاق إسرائيل وقوانينها لا تسمح لها بقتل الصحفيين والإعلاميين، ومن خلال مدح الصحفية أبو عاقلة، والحديث عن خبرتها الإعلامية، ومحبة الجماهير لها، كما في المثال الذي اقتبس بتاريخ 11-5-2022، "على مدى العقدين الماضيين، أصبحت أبو عقله، من سكان القدس الشرقية معروفة كأحد الأصوات والوجوه الرئيسية للفلستينيين على شبكة التلفزيون القطرية الشعبية".

كما استخدمت الصحيفة إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية من خلال إظهار أن الفلستينيين والإعلام العربي يهاجمان إسرائيل ويتهمانها دائماً بالأفعال العنيفة وغير الإنسانية، ومن خلال عرض مهاجمة الجزيرة والإعلام العربي والسياسيين الفلستينيين والعرب وتوجيه الاتهام لها بمقتل أبو عاقلة، كما في المثال الذي أخذ من تقرير الصحيفة بتاريخ 11-5-2022، "ألقى عدد كبير من الجماعات الإرهابية والسياسيين والمنظمات العربية ووسائل الإعلام العربية وغيرها باللوم على إسرائيل في اغتيال شيرين أبو عاقلة".

وفيما يتعلق بقناة الجزيرة إنجليزي، فقد استخدمت هذه القناة إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية بنسبة عالية، من خلال ذكر حقائق حول وقائع عملية اغتيال الصحفية شيرين، من خلال الاستشهاد بأقوال

الصحفيين الذين كانوا معهم والناس من حولهم، والتي أفادت أن أبو عاقلة قتلت بدم بارد وبلا ذنب، كما لجأت قناة الجزيرة لإستراتيجية الظهور بمظهر الضحية من خلال وصف الإحباط والحزن الشديد لعائلة أبو عاقلة تجاه إدارة بايدن، وعدم تطبيقه العدالة بشأن أبو عاقلة، ولدعمه إسرائيل ومساندتها في القضية، كما في المثال الذي اقتبس من قناة الجزيرة إنجليزي بتاريخ 5-7-2022،" وقالت ابنة أخت أبو عاقلة: إنه بغض النظر عن نتائج التحقيق، فإنها ستواصل النضال من أجل العدالة والمساءلة عن اغتيالها".

كما وظفت قناة الجزيرة إنجليزي إستراتيجية التذكير في منشوراتها وتقاريرها، من خلال التذكير بتاريخ فلسطين في الإعلام، ومحبة الجماهير لها ولصوتها عبر شاشات التلفاز، ومن وصف زملائها لها بكونها مقدمة شجاعة رزينة وهادئة، وتتميز بأخلاقها ومهنتها العالية، والتذكير أيضاً بتغطيتها الإعلامية في أحداث القضية الفلسطينية عبر التاريخ، حيث شهدت شيرين على أبرز الأحداث التاريخية في فلسطين، منها انتفاضة الأقصى (الانتفاضة الثانية) بين عامي 2000 و 2004، واجتياح مخيم جنين وطولكرم عام 2002، والحروب والعمليات العسكرية في قطاع غزة، ووثقتها بالصور والفيديوهات.

وعرضت الجزيرة إنجليزي مشاهد ووقائع اقتحام شرطة الاحتلال باحة المستشفى المتواجد فيه جثمان أبو عاقلة، وكيف حاولت تفريق حشد المشاركين في الجنازة، حتى كاد النعش يسقط أرضاً عندما انهال عناصر الشرطة على حامله بالضرب بالهراوات، ومن خلال عرض أعمال إسرائيل غير المشروعة، مثل بناء مستوطنات غير مسجلة قانونياً في الضفة، ومن خلال عرض روايات الاحتلال الإسرائيلي، والولايات المتحدة بشأن التحقيق، والاختبار الباليستي للرصاص التي قتلت أبو عاقلة، وكيف حاولت إخفاء الحقيقة، والتخبط في الروايات، وتغييرها من الحين إلى الآخر، ومثال على هذا الاقتباس الذي أخذ من تقارير قناة الجزيرة ومنشوراتها، حيث أخذ هذا الاقتباس بتاريخ 11-5-2022،" قال مراسل الجزيرة في غزة هشام زقوت: إن اغتيال الزميلة أبو عاقلة إعدام متعمد من قبل الاحتلال الإسرائيلي"،

كما استخدمت قناة الجزيرة إنجليزي إستراتيجية مهاجمة المدعي، والتي دعمت إستراتيجية كبش الفداء، من خلال مهاجمة الإعلام الإسرائيلي الذي أنكر اغتيال أبو عاقلة، ووصفت العملية بالقتل الشنيع، ومن خلال كلمات مروان بشاره (المحلل السياسي في قناة الجزيرة الإنجليزي)، بشأن أن التحقيقات الإسرائيلية كاذبة، وأن الدول لا تحاسب إسرائيل على جرائمها، حيث هدمت مكتب الجزيرة في غزة ولم يحاسبها أحد، ومن خلال أيضاً الاستهزاء والسخرية من الولايات المتحدة وإسرائيل وتكذيبهما فيما يتعلق بحزنها على اغتيال أبو عاقلة، وبأنهم يسعون وراء الحقيقة لمعرفة من المسؤول عن الاغتيال، كما هاجمت قناة الجزيرة إنجليزي الولايات المتحدة لسماعها لإسرائيل التحقيق في الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، وتسليمها لها على الرغم من أنها المتهم الوحيد في قتلها، وهاجمت النتائج التي خرجت بها بأنه ليس من الأكيد أن القوات الإسرائيلية هي من قتلت أبو عاقلة، وبأن الرصاصة متضررة ولا يمكن من خلالها الوصول إلى نتائج حاسمة، حيث كررت الجزيرة بأن شيرين مخضمة، وتحمل الجنسية الأمريكية، ومع هذا فإن الولايات المتحدة لم تحقق العدالة لأجلها، كما في الاقتباس الذي أخذ من تقرير الجزيرة بتاريخ 8-7-2022، " وقالت طليب: حيث إنه من الإخفاق في ضمان إجراء تحقيق مستقل ونزيه على الفور، والتسليم السريع للرصاصة التي قتلت شيرين دون استشارة".

واعتمدت قناة الجزيرة إنجليزي أيضاً على إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية من خلال عرض مشاهد اغتيال أبو عاقلة، ووصف المشهد، وإظهار مشاعر الأسف والحزن التي تعرضت لها عائلة أبو عاقلة وأقاربها وزملائها في العمل، وكل من يعرفها، كما استخدمت كلمات عاطفية تثير مشاعر الحزن والعطف لدى الجمهور، ومن خلال عرض حقيقة أن شيرين كانت فقط تعمل على تغطية الحدث. وركزت الجزيرة على أنها كانت ترتدي السترة الصحفية الواقية، حيث اغتيلت بدم بارد. وعرضت الجزيرة صوراً وفيديوهات تظهر همجية القوات الإسرائيلية بالهجوم على نعش أبو عاقلة، حيث كان المشهد صارخاً ومؤثراً، فهو انتهاك واضح وصريح للأعراف واللوائح الدولية.

واستخدمت الجزيرة إستراتيجية كبح الفداء من خلال التركيز على أقوال المنظمات والأشخاص المعروفين على مستوى العالم بضرورة إجراء التحقيق حول اغتيالها، وإثبات أنها قتلت على يد الاحتلال الإسرائيلي، وتحميل إسرائيل المسؤولية الكاملة عن قتل الصحفية المخضمة في الجزيرة، وبهذا تطرقت الجزيرة للأدلة والشهود والمعلومات التي تحمل إسرائيل كافة المسؤولية عن اغتيال أبو عاقلة.

واستعانت القناة بإستراتيجية التذكير أيضاً، من خلال عرض تاريخ الانتهاكات الإسرائيلية للصحفيين الفلسطينيين والتذكير بها، كالاتقالات وعمليات القتل وعرقة عمل الصحفيون، خصوصاً أثناء الاجتياحات في الضفة الغربية، والحروب على قطاع غزة، واقتحامات المسجد الأقصى، والانتفاضات السابقة، والعديد من الأحداث، وذكرت الجزيرة أن الاحتلال قتل 55 صحفياً فلسطينياً خلال قيامهم بعملهم الصحفي منذ انتفاضة الأقصى عام 2000، كما في المثال الذي اقتبس من قناة الجزيرة إنجليزي بتاريخ 17-5-2022 "وقالت ناز شاه (عضو البرلمان عن حزب العمل): إن إسرائيل تواصل العمل مع الإفلات من العقاب. وقال السياسي من حزب العمل في مجلس العموم: هذه ليست قصة شيرين فقط، ولكن العديد من الصحفيين الآخرين بما في ذلك 55 صحفياً فلسطينياً قتلوا منذ عام 2000".

ثالثاً: الكيفية التي أطرت بها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك.

وعلى صعيد الأطر الخبرية، فقد حللت الدراسة منشورات صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك، ضمن الأطر العامة، كما هو موضح في الجدول أدناه:

### جدول (3)

الأطر الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك

قناة الجزيرة إنجليزي		صحيفة جيروزاليم بوست		
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرارات	الأطر الإخبارية
28,8%	60	27%	33	إطار الصراع
-	-	25%	31	الإطار الإستراتيجي
27,8%	58	19%	23	إطار المسؤولية
16,7%	35	15,2%	19	إطار المبادئ الأخلاقية
26,7%	56	12%	14	إطار الاهتمامات الإنسانية
-	-	1,8%	2	إطار النتائج الاقتصادية
<b>100%</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>122</b>	<b>المجموع</b>

أوضحت بيانات جدول رقم (3) أن إطار الصراع تصدر الأطر الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجتها لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك بنسبة 27% في صحيفة جيروزاليم بوست، وبنسبة 28,8% في قناة الجزيرة إنجليزي، تبعه إطار الإستراتيجية، حيث احتل المرتبة الثانية في صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 25%، بينما احتل إطار المسؤولية المرتبة الثانية في قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 27,8%، واستحوذ إطار المسؤولية على المرتبة الثالثة بنسبة 19% في صحيفة جيروزاليم بوست، بينما استحوذ إطار الاهتمامات الإنسانية المرتبة الثالثة بنسبة 26,7% في قناة الجزيرة إنجليزي، وجاء إطار المبادئ الأخلاقية في المرتبة الرابعة لكل من صحيفة جيروزاليم بوست، بنسبة 15,2%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 16,7% وهي النسبة الأقل. وحاز إطار الاهتمامات الإنسانية على نسبة 12% في صحيفة جيروزاليم بوست، وحصل إطار النتائج الاقتصادية على المرتبة الأخيرة فيها، بنسبة 1,8%، ولم تتطرق قناة الجزيرة إنجليزي لهذه الأطر.

وقد أطر كل من صحيفة جيزوراليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي قضية اغتيال شيرين بشكل كبير ضمن أطر الصراع، وذلك لأن قضية اغتيالها هي قضية الصراع الإعلامي بين الجانب الإسرائيلي والفلسطيني والعربي، فقد أصر الفلسطينيون وقناة الجزيرة على تقديم ملف اغتيال شيرين أبو عاقلة إلى المحكمة الجنائية الدولية لمحاسبة إسرائيل، والسعي لإدانتها دولياً، وعلى الرغم من عدم اعتراف إسرائيل رسمياً بمسؤولية جنودها عن قتل الصحفية أبو عاقلة، ومساعدة الولايات المتحدة لها، تصر عائلة أبو عاقلة وزملاؤها ومعارفها على تحقيق العدالة بحق قضيتها وقتلها بدم بادر بلا ذنب. وعالجت صحيفة جيزوراليم قضية اغتيال أبو عاقلة ضمن أطر الصراع، ففي بداية الأزمة ركزت الصحيفة على أن الإعلام العربي والسياسيين الفلسطينيين إرهابيون، يتهمون إسرائيل باغتيال أبو عاقلة، وهاجمتهم بأنهم استغلوا القضية ضد إسرائيل، لأن إسرائيل كانت تشن هجوماً على مخيم جنين، وبالتالي استغلت هذه النقطة ضد إسرائيل، ودأبت إسرائيل على تغيير الروايات بشأن ما حدث، وحاولت طمس الحقائق والامتناع عن فتح أي تحقيق، ومواجهة الرواية الفلسطينية بأن مراسلة الجزيرة قُتلت برصاص قناص إسرائيلي، واتهمت المقاومين في المخيم بقتل أبو عاقلة.

لكن مع مرور الوقت بدأت الرواية الإسرائيلية تتهاوى مع نشر الجزيرة تحقيقات من الموقع، ومقاطع فيديو، ومعلومات حول الرصاصة التي أثبتت أن شيرين اغتيلت من قبل الجنود الإسرائيليين، وبعد تحقيق مركز المعلومات الإسرائيلي لحقوق الإنسان في الأراضي المحتلة الذي أثبت استحالة أن تكون الرصاصات التي أطلقها المسلح الفلسطيني هي التي أصابت شيرين. كذلك قدم عدد من الصحفيين عرضاً للطبيعة الجغرافية للموقع والمكان الذي أصيبت فيه شيرين، وموقع وجود الجيش والمسلحين، بما ينفي الرواية الإسرائيلية تماماً، فبدأ المسؤولون الإسرائيليون أنفسهم يتراجعون إلى حد ما عن الرواية الأولى، ويثيرون الشك في مصدر الرصاصة، عبر وضع احتمال أن تكون أصيبت برصاص الجيش أو برصاص مسلحين فلسطينيين.

ثم هاجموا السلطة الفلسطينية لرفضها تدخل إسرائيل في التحقيق في عملية اغتيال أبو عاقلة، واتهمتها بإخفاء حقيقة الاغتيال والمسؤول عنها. وبعد ذلك أجرت إسرائيل والولايات المتحدة تحقيقاً على الرصاصة، وقالت إن النتائج غير حاسمة بسبب تضرر الرصاصة، فاشتد الصراع بين صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة، وحاولت كلتا القناتين إثبات حججها بأدلة وتقارير تخدم مصالحها وسياستها، وبهذا تم تأطير القضية ضمن أطر الصراع، انظر على سبيل المثال صورة رقم (1) المأخوذة من تقرير صحيفة جيروزاليم بوست، والتي توضح أن الفلسطينيين هم من أثاروا الشغب في جنازة أبو عاقلة، وبأنهم يتهمون إسرائيل بالعنف، حيث بررت الصحيفة الحدث بأنه لمصلحة أبو عاقلة وأقاربها، وأظهرت أن القوات الإسرائيلية حاولت فقط أن تكون الجنازة هادئة، لتبرير أفعال الاحتلال الإسرائيلي وتفنيد الحجج الفلسطينية، وخلق الأكاذيب والأقاويل، وبهذا أطرت الصحيفة الهجوم على تابوت أبو عاقلة.

## صورة (1)

كمثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست أطر الصراع في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك

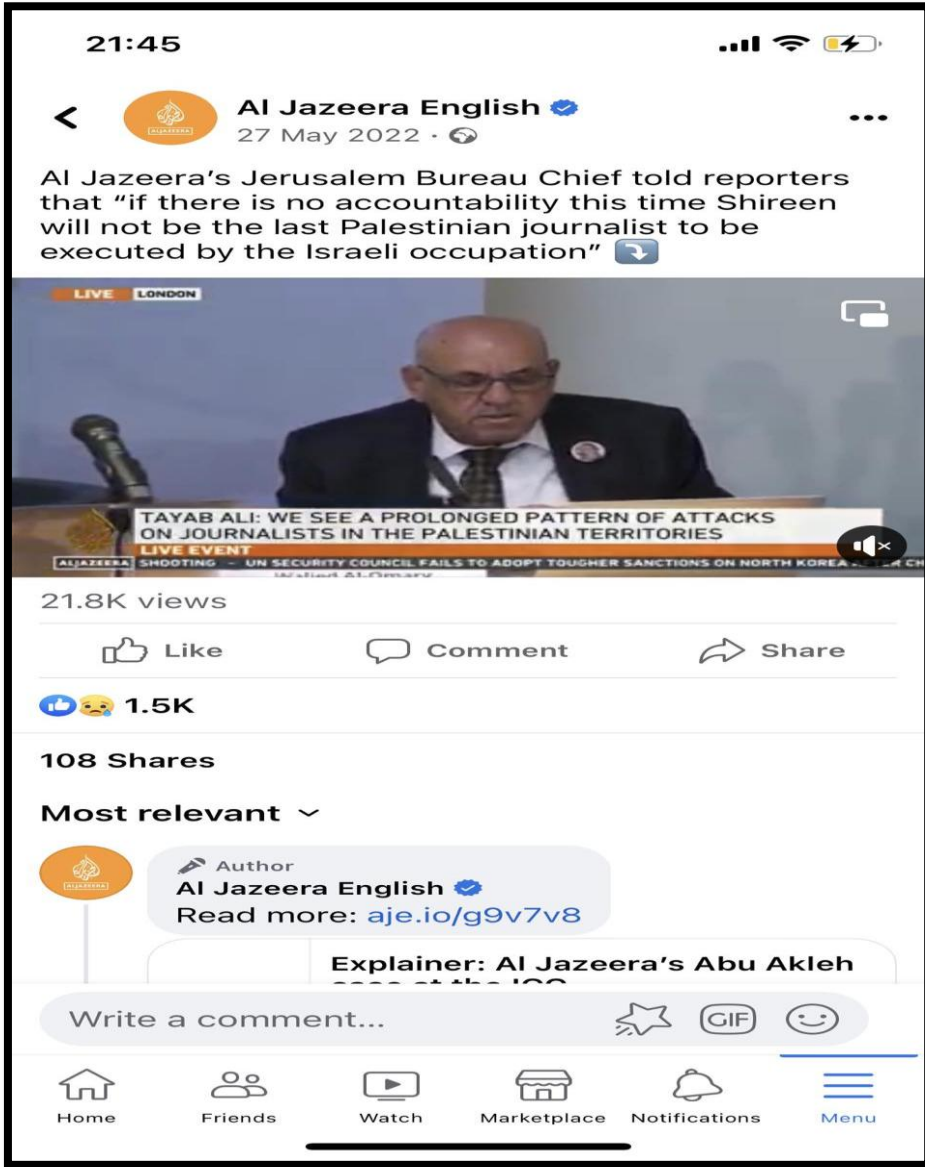


وعملت قناة الجزيرة إنجليزي على تأطير القضية ضمن أطر الصراع، حيث كشف تحقيق للجزيرة عبر تحليل بيانات موقع الاغتيال وجود مراسلة الجزيرة شيرين أبو عاقلة في مرمى قوات الاحتلال، وفند التحقيق الرواية الإسرائيلية الأولية التي تحدثت عن احتمال استهدافها برصاص فلسطيني. وأوضح تحديد الموقع الجغرافي للمقطع الذي يظهر إطلاق النار من مقاومين فلسطينيين أنهم كانوا على بعد 260 متراً من مكان شيرين أبو عاقلة، ويفصل المكانين مبانٍ سكنية بارتفاعات متفاوتة، وهو ما يستبعد وجود مرمى واضح لإطلاق النار بين المكانين، وقدمت الجزيرة أدلة الشهود الذين كانوا مع أبو عاقلة، مثل شذا حنايشة التي كانت الشاهد الأبرز على قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة، وأظهرت شهادتها أن استهداف أبو عاقلة من القناص الإسرائيلي كان مقصوداً وموجهاً بهدف اغتيالها، وعرضت الجزيرة أيضاً معلومات حول الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، والتي كانت تعود للصناعة الأمريكية، وقدمت الجزيرة أيضاً معلومات حول تاريخ الصراع الإسرائيلي المستمر وجرائمه بحق الشعب الفلسطيني، من قتل وتشريد وتهجير، وعرضت انتهاك إسرائيل للقانون الدولي الذي يطالب بحماية الصحفيين، وذكرت أرقام صحفيين قتلوا على يد الإسرائيليين منذ عام 2000.

واستمرت الجزيرة بنشر تقاريرها والردّ على حجج إسرائيل وأكاديبها في قضية أبو عاقلة، وأوضحت الصراع في قضية شيرين، واختلاف الداعمين في القضية، ومحاولة الولايات المتحدة وإسرائيل التخفي والهروب من العقاب في شأن قضية اغتيال الصحفية أبو عاقلة، كما هو موضح في صورة رقم (2) أدناه:

## صورة (2)

مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر الصراع في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



كما أطرت صحيفة جيروزاليم بوست قضية اغتيال أبو عاقلة ضمن إطار إستراتيجي، من خلال تنفيذ حجج الاتهام المباشرة لها، وتغيير حقائق اغتيال أبو عاقلة منذ الوهلة الأولى، باستخدام إستراتيجيات مدروسة تحقق مصالحها، وتصلح صورتها لدى جماهير العالم، فذهبت العلاقات العامة في الحكومة الإسرائيلية إلى اللجوء إلى إستراتيجية التمويه وتحريف الحقائق، بإنكار عملية الاغتيال، واتهام المقاومين في المخيم، وقامت إسرائيل ببث شريط فيديو قصير تم تصويره من قبل مسلحين فلسطينيين

في جنين، ونشر رئيس الوزراء الإسرائيلي نفتالي بينيت الفيديو، وادّعى بما أنه لم يصب أي جندي إسرائيلي في جنين في ذلك اليوم، فإن هذه اللقطات هي دليل على أن المسلحين قد أخطؤوا وقتلوا أبو عاقلة، وبعد ذلك استغلت الصحيفة امتناع السلطة الفلسطينية عن تسليم الرصاصة واعتبرته إخفاءً للحقائق في اغتيالها، وعندما سلمت السلطة الرصاصة للولايات المتحدة أجرت إسرائيل مع الولايات المتحدة تحقيقاً واختباراً لهذه الرصاصة، وأفادت بأن النتائج غير حاسمة لأن الرصاصة تالفة، وبهذا استخدمت الصحيفة الأطر الاستراتيجية من خلق الأكاذيب والسيناريوهات لتبرئة إسرائيل من اغتيال أبو عاقلة، وبهذا حاولت الصحيفة الحصول على التأييد الدولي في القضية والفوز بها، كما هو موضح في صورة رقم (3) أدناه، وعملت الصحيفة على قلب الحقيقة التي تظهر انتهاكات الاحتلال الجلية على الفلسطينيين، وإظهار الفلسطينيين المقاومين على أنهم إرهابيون، وإن إسرائيل تحارب الإرهاب. وبالتالي لجأت لإستراتيجيات مختلفة لكسب دعم العالم وتأييده وتكذيب الإعلام العربي والفلسطينيين.

ولم تنطرق قناة الجزيرة إنجليزي لهذا الإطار، وذلك لأن القناة كان هدفها عرض الحقيقة والوقائع التي حدثت، وتحقيق العدالة بشأن أبو عاقلة، ومحاسبة الاحتلال الإسرائيلي، ولم تهدف إلى تحقيق مصالح سياسية تخدم سياستها، حيث إن شيرين أبو عاقلة من أبرز الصحفيين العاملين في القناة وأقدمهم.

### صورة (3)

مثال على استخدام صحيفة جيزوراليم بوست أطر الإستراتيجية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك

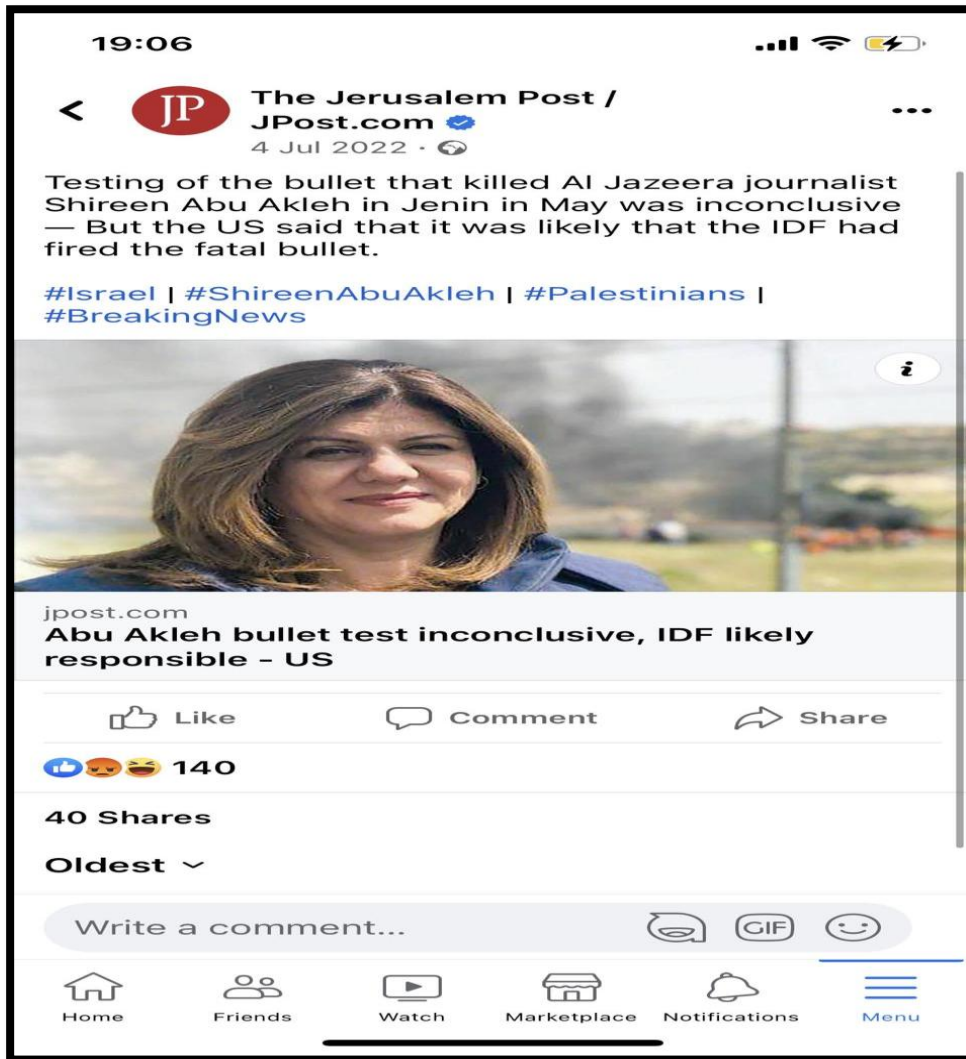


كما لجأت كل من صحيفة جيزوراليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي إلى أطر المسؤولية، حيث أنكرت الصحيفة مسؤولية إسرائيل أولاً عن اغتيال أبو عاقلة، ووضعت المسؤولية على المقاومين في المخيم، واستخدمت الأسئلة البلاغية ووجهتها للجمهور عن سبب إخفاء السلطة للرصاص، وحاولت تأطير القضية من خلال مهاجمة الحجج الفلسطينية، واعتبارها كذبة واضحة، ومن خلال التهرب من مسؤولية إسرائيل عن قتل أبو عاقلة، من خلال توضيح أن السلطة ترفض تسليم الرصاص، ونتائج التحقيق لا يمكن أن تتم إلا بالرصاص. وحاولت الصحيفة تنفيذ جميع التقارير التي اتهمت إسرائيل بقتل أبو عاقلة،

وقالت إن هذه الحجج مليئة بالمعلومات غير الدقيقة والشهادات التي لا يمكن الاعتماد عليها، وأطرت القضية فيما بعد من خلال وضع احتماليين حول المسؤول عن اغتيال أبو عاقلة، فقالت إنه من المحتمل أن المسلحين في المخيم قتلوا أبو عاقلة، أو الجنود الإسرائيليين، لكن بغير قصد، ثم أنكرت مسؤوليتها عن القتل من خلال عرض أن الولايات المتحدة تتوقع أن إسرائيل هي المسؤولة عن اغتيال أبو عاقلة، لكن من غير قصد، حيث أوضحت أنها لا تجد سبباً لفعل إسرائيل هذا، كما أوضحت أن الرصاصة متلفة، ولهذا لم تستطع الحصول على تأكيدات، كما هو موضح في الصورة رقم (4) أدناه:

#### صورة (4)

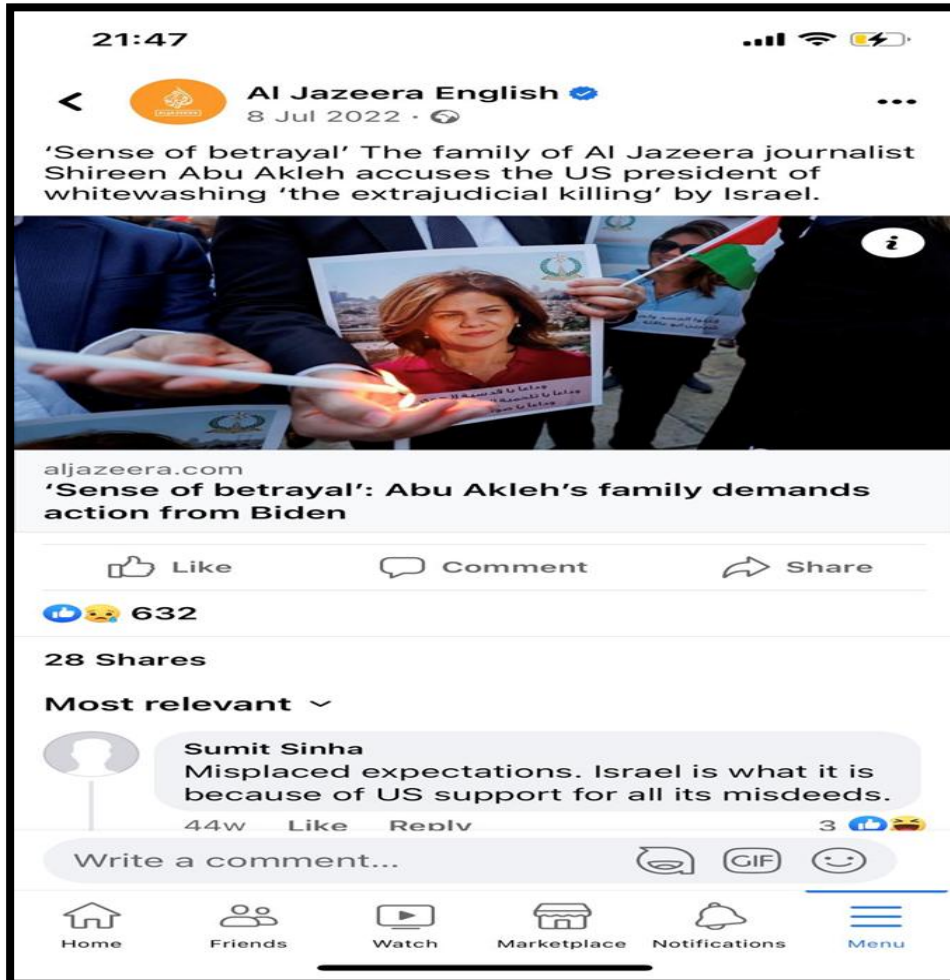
مثال على استخدام صحيفة جيزوراليم بوست أطر المسؤولية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك



وأطرت قناة الجزيرة قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة ضمن أطر المسؤولية من خلال التصريح أن الاحتلال الإسرائيلي هو من قتل أبو عاقلة، وعرض جميع الحجج والأدلة والشواهد التي تثبت ذلك، ومن خلال عرض أحداث ووقائع عملية اغتيالها، وألقت الصحيفة المسؤولية الكاملة على الاحتلال الإسرائيلي في مهاجمة المعززين في جنازة أبو عاقلة، ونشر فيديو مؤثر ومشاهد عنيفة تثبت ذلك، كما وجهت الانتقادات إلى الولايات المتحدة بسبب دعم إسرائيل في القضية ومساعدتها، وعدم محاسبتها على مسؤوليتها في اغتيال صحفية تحمل الجنسية الأمريكية، كما هو موضح في الصورة رقم (5) أدناه:

### صورة (5)

مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي أطر المسؤولية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.

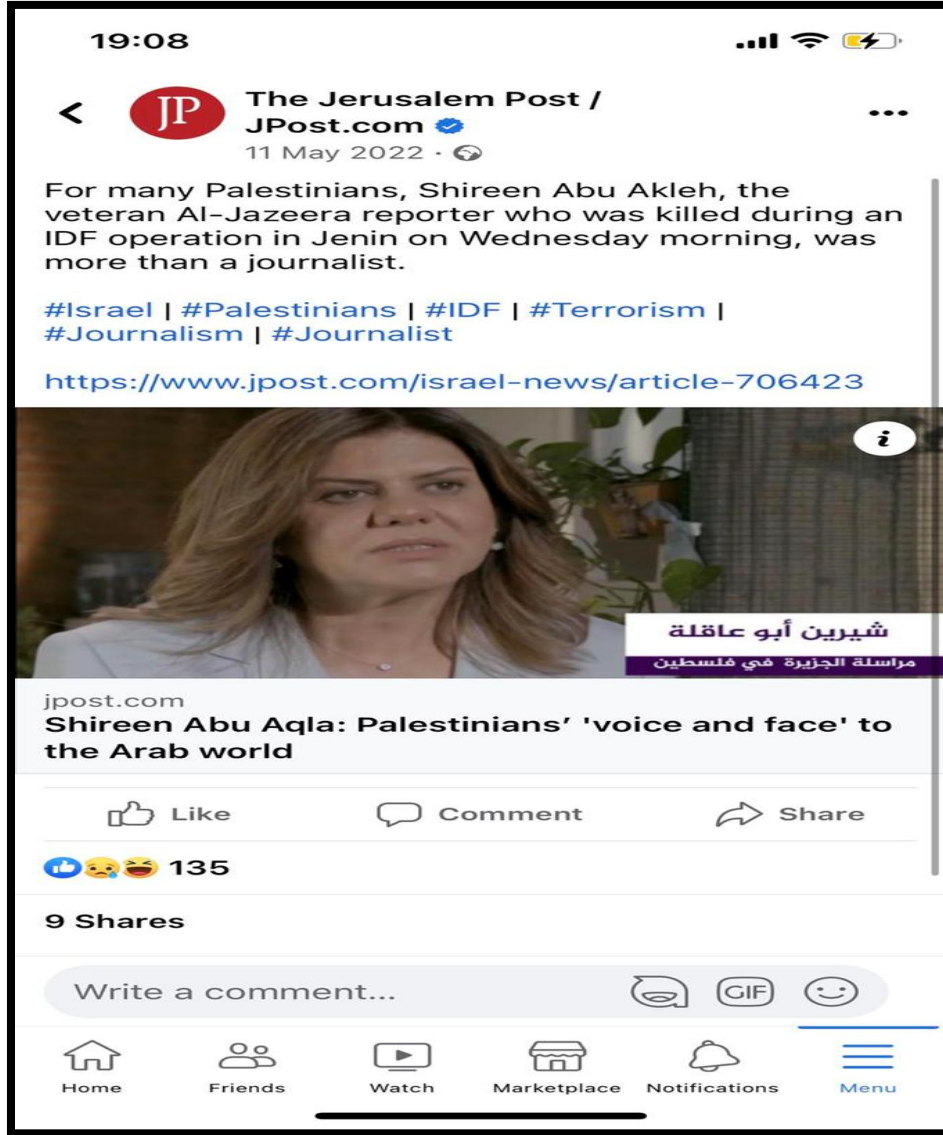


وتطرق صحيفه جبروزاليم بوست إلى أطر المبادئ الأخلاقية بنسبة أكبر من قناة الجزيرة إنجليزي، وذلك لأن جميع الاتهامات الفلسطينية والعربية والدولية موجهة إلى إسرائيل، وإلى انتهاكها للقانون الدولي الذي يجرّم قتل الصحفيين في الحروب، فحاولت الصحيفة إثبات أن إسرائيل تعمل بالقانون الدولي من خلال إظهار أخلاق إسرائيل وحبها واهتمامها بقضية أبو عاقلة، كما ذكرت حقائق حول العمليات التي قام بها المقاومون الفلسطينيون، ووصفتهم بأنهم إرهابيون، وبهذا استغلت الصحيفة الأحداث لتحقيق أهداف سياسية وإزالة الشك والاتهام بقتل أبو عاقلة.

ووضعت الصحيفة القضية تحت ظل أطر المبادئ الأخلاقية أيضاً لأن الاحتلال الإسرائيلي هدفه الإعلامي دائماً خاصة في الأزمات التي تواجه سمعة إسرائيل\_ هو تغيير رأي الجماهير في إسرائيل، وإقناعهم بأخلاقها وإنسانيّتها، وإخفاء حقائق جرائمها، وإظهار حسن نية الإسرائيليين تجاه الفلسطينيين، وإظهار أنهم يساعدون الفلسطينيين باستمرار، ويحاول باستمرار قلب حقيقته وبشاعته أمام الجماهير، حيث بررت العملية التي شنها على مخيم جنين في 11-5-2022 بأنها عملية لمحاربة الإرهاب، والحفاظ على السلام، ومحاربة الفساد والأعمال غير القانونية، وأنكر اغتيال أبو عاقلة أولاً بادّعاء أنه يطبق القانون باستمرار، ولا يغتال الصحفيين، والحقيقة عكس ذلك تماماً، وذلك لأن الحقيقة تضر بمصالحه ونيته المبطنّة، حيث إن اختلاق الأكاذيب على الجماهير عبر وسائل التواصل الاجتماعي من أهم الممارسات التي يتبعها الاحتلال الإسرائيلي ضد الشعب الفلسطيني في أي قضية فلسطينية، فدائماً يهدف الإعلام الإسرائيلي إلى إغراق الحقيقة وإخفائها؛ حتى يعتزل الناس البحث عنها، وإغفال أنظار المتابعين عن أعمال إسرائيل الإرهابية، وبالتالي تنفيذ الحجج والصورة التي رسمتها قناة الجزيرة لدى العرب والغرب عن اغتيالها لأبو عاقلة، ومحاولة إنكار ذلك، وكسب التأييد العام للقضية، وعرضت الصورة رقم (6) أدناه استخدام صحيفة جبروزاليم بوست أطر المبادئ الأخلاقية من خلال إظهار التعاطف مع قضية أبو عاقلة:

## صورة (6)

مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لأطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقله عبر الفيس بوك



بالنسبة لقناة الجزيرة إنجليزي فقد استخدمت أطر المبادئ الأخلاقية بنسبة أقل من صحيفة جيروزاليم بوست، حيث أظرت القضية من خلال وصف همجية الاحتلال الإسرائيلي وانتهاكه للقانون الدولي والحقوق الإنسانية، واغتيال أبو عاقله بدم بارد وبشكل متعمد، حيث أكدت الجزيرة أن جنود الاحتلال الإسرائيلي أطلقوا النار على رأس أبو عاقله، وهذا يثبت أن هدفهم الاغتيال، وأظرت القناة القضية من خلال مدح أقارب أبو عاقله وزملائها، وعرض تاريخها الإعلامي، حيث كرست أبو عاقله حياتها لأجل

القضية الفلسطينية، وإظهار حقيقة الاحتلال والانتهاكات التي يرتكبها بحق الفلسطينيين باستمرار، كما روت قصص الأطفال ومعاناتهم في طريقهم إلى المدرسة بسبب إجراءات الاحتلال، ونقلت أوجاعهم على آبائهم أسرى الحرية في سجون الاحتلال، ولم تترك شيرين قرية أو مدينة أو مخيماً فلسطينياً إلا وأعدت عنه أو منه قصة صحفية. وغطت الحروب، وغطت مباحثات السلام في الدول الخارجية، كما أشرت القناة القضية ضمن هذه الأطر من خلال مطالبة الولايات المتحدة والمحكمة الجنائية الدولية بتحقيق العدل بشأن القضية، ومحاسبة إسرائيل على فعلتها كما هو موضح في صورة رقم (7):

## صورة (7)

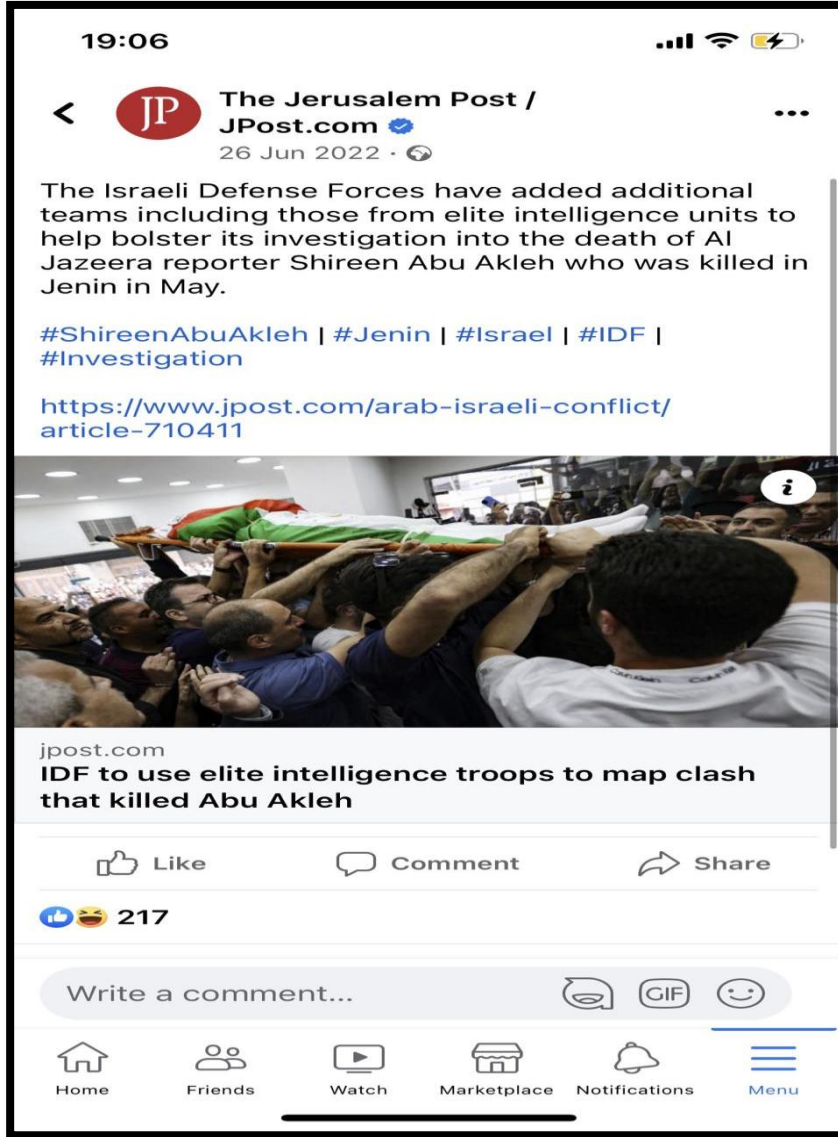
مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك



أظهرت النتائج أيضاً أن قناة جيروزاليم بوست قد استخدمت أطر الاهتمامات الإنسانية، لكن بنسبة أقل من قناة الجزيرة إنجليزي، ويعزو سبب تجنب قناة جيروزاليم بوست الإسرائيلية استخدام هذه الأطر لأنها تعي تماماً أن إظهار العواطف الإنسانية في قضية أبو عاقلة تكون فعالة ومؤثرة لو كان الموقف عكسياً، بمعنى أن الضحية من طرف إسرائيل وليس من الفلسطينيين، فاختارت إسرائيل ما يناسب الموقف، وقد أشرت الصحيفة القضية ضمن أطر الاهتمامات الإنسانية من خلال إظهار التعاطف والحزن على اغتيال أبو عاقلة، وإظهار حسن نية إسرائيل تجاهها وتجاه عائلتها، وإظهار محاولاتها المستمرة في التحقيق والوصول إلى الحقيقة، لكن الحقيقة كانت عكس ذلك، فقد كانت إسرائيل تختبئ وراء جدار الوجه البريء الحزين على موت هذه الصحفية، وحاولت إنكار اغتيالها عن قصد، حيث عرضت الصحيفة أن إسرائيل شفافة ونزيهة، وكذلك الولايات المتحدة، والتي انضمت إلى التحقيق في القضية، وعبرت الصحيفة على أنهم يولون أهمية كبيرة لحرية التعبير وعمل الصحفيين والقنوات الإعلامية، وبهذا أظهرت الصحيفة إنسانية إسرائيل والولايات المتحدة الداعمة لها، وأظهرت الصحيفة تعاطف إسرائيل مع الصحفيين الذين قتلوا هذا العام، واعتبروه غير أخلاقي وديمقراطي، كما في المثال الموضح في صورة رقم (8) أدناه:

## صورة (8)

مثال على استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لأطر المبادئ الأخلاقية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



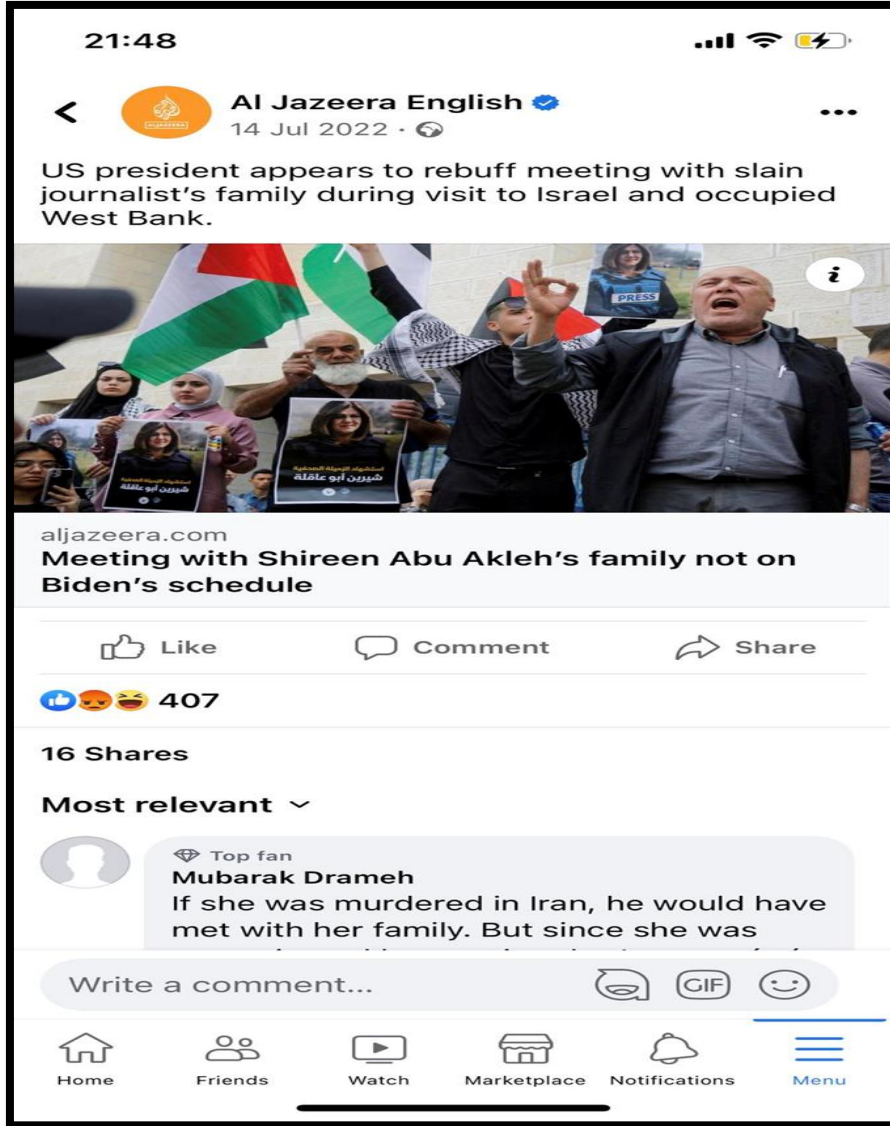
وفيما يتعلق بقناة الجزيرة إنجليزي، فقد تطرقت إلى أطر الاهتمامات الإنسانية بنسبة أعلى من صفحة جيروزاليم بوست، وذلك لأن القضية قضيتها، والصحفية أبو عاقلة من أهم العاملين لديها، فقد اهتمت القناة بشكل مكثف في القضية وحاولت تنفيذ حجج الاحتلال الإسرائيلي وإنكاره مقتل الصحفية باستخدام أدلة ومعلومات وحقائق وشهود عيان، وأظهرت الجزيرة التعاطف الكبير مع القضية، وحرز عائلتها وزملائها وكل من يعرفها على اغتيالها، وطالبت بتحقيق العدالة بشأن قضيتها، ومحاسبة الاحتلال

الإسرائيلي، فقد أطرّت القضية من خلال أطر الاهتمامات الإنسانية من خلال سرد قصة أبو عاقلة وذكرياتها في التاريخ الإعلامي، وصوتها ووجهها الجميل في قالب قصصي، على هيئة قصة درامية ذات نزعة عاطفية مؤثرة، فقد أظهرت القضية من خلال توضيح الحروب والصراعات التي تحدث في فلسطين باستمرار بسبب جرائم الاحتلال الإسرائيلي، ومشاعر المعاناة والخوف والتحدي التي كانت شيرين تعاني منها في تغطيتها للأحداث، ومن خلال التصريح أن الاحتلال انتهك الحقوق الإنسانية والصحفية بقتله لصحفيين بدم بارد، ويجب محاسبته دولياً، وعرضت أيضاً مشاهد العنف الذي تعرضت له شيرين أثناء اغتيالها، وعرضت معاناة زملائها ومن حولها في المشهد، وهذا يثبت المعاناة المستمرة التي يعانيها الشعب الفلسطيني من همجية الاحتلال الإسرائيلي، وأطرّت القضية ضمن أطر الاهتمامات الإنسانية من خلال عرض اهتمام الدول ومكانة شيرين على مستوى العالم.

واهتماماً في التحقيق في القضية والوصول إلى الحقيقة، وبعد التحقيق في الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، استطاعت الجزيرة إحالة قضية أبو عاقلة إلى المحاكم الدولية، كما أطرّت القضية ضمن هذه الأطر من خلال إظهار مشاعر الغضب، وتوجيه انتقادات لرئيس الولايات المتحدة لرفضه لقاء عائلة أبو عاقلة أثناء زيارته لإسرائيل، ومن خلال المطالبة بتحقيق العدالة وإجراء تحقيق نزيه وشفاف للرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، ومن خلال السرد العاطفي لمشاعر أهل أبو عاقلة وزملائها تجاه عدم محاسبة المجرمين على قتلها كما هو موضح في الصورة رقم (9) أدناه:

## صورة (9)

مثال على استخدام الجزيرة إنجليزي أطر الاهتمامات الإنسانية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك

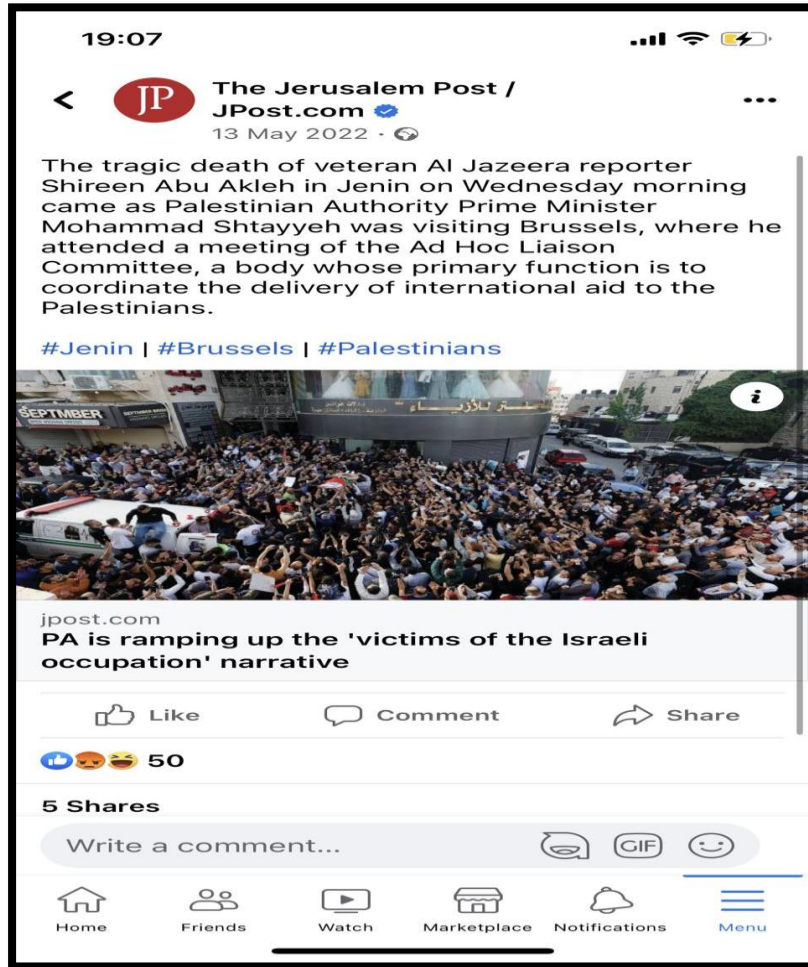


وتطرق صحيفة جيروزاليم بوست إلى أطر النتائج الاقتصادية من خلال إظهار اقتصاد إسرائيل العالي، وتطويرها التكنولوجي المستمر، وعرض دقة معدات الأجهزة العسكرية التي تستخدمها ومواصفاتها، كما عرضت معلومات وحقائق حول الأجهزة التي استخدمتها في التحقيق في قضية أبو عاقلة، وتطرق الصحيفة أيضاً إلى اقتصاد فلسطين ونسبة البطالة فيها من خلال الحديث المفصل حول اقتصاد الفلسطينيين ومعاناتهم وبطالتهم، وتطرق إلى موضوع جمع السلطة للرواتب من المساعدات

الدولية، وذكرت الصحيفة النسب حول النمو الاقتصادي للسلطة، وذكرت أيضاً أن المسؤولين السياسيين الفلسطينيين استغلوا القضية لجمع الأموال والمساعدات من الدول الخارجية، وبهذا أطرت الصحيفة موضوع التركيز على قضية أبو عاقلة والرد على تقارير الجزيرة بشأن القضية، حيث وجهت الجمهور نحو استغلال الفلسطينيين المواقف، مثل اغتيال أبو عاقلة، وقتل الفلسطينيين لجمع الأموال، ولعل السبب يكمن في أن الصحيفة تريد تشتيت الأنظار حول محور القضية، ومسؤولية إسرائيل الكاملة عنها، وبهذا استغلت الصحيفة الأحداث لتحقيق أهداف سياسية، وإزالة الشك والاثام بقتل أبو عاقلة كما هو موضح في الصورة رقم (10) أدناه:

### صورة (10)

مثال على استخدام صحيفة جيزوراليم بوست لأطر النتائج الاقتصادية في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



ولم تتطرق قناة الجزيرة إنجليزي إلى أطر النتائج الاقتصادية، لأن محور القضية بالنسبة لقناة الجزيرة هو اغتيال شيرين بدم بادر، وارتكاب الاحتلال الإسرائيلي جريمة بحق هذه الصحفية بلا ذنب، واستمراره في اضطهاد الحقوق الإنسانية في فلسطينين وانتهاكها دون عقاب. فانصبَّ اهتمام الصحيفة فقط على الموضوع المركزي، وهو شيرين، وكيف تثبت دولياً أنها اغتيلت عن قصد من قبل الجنود الإسرائيليين.

رابعاً: الكيفية التي تم توظيف الاستمالات الإقناعية فيها في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي عبر فيس بوك

#### جدول (4)

تحليل التكرارات للتقنيات الأرسطية التي استخدمته صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك

الاستمالات	صحيفة جيروزاليم بوست		قناة الجزيرة إنجليزي	
	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع التكرارات	النسبة المئوية
Logos	37	%40	66	%35
Ethos	37	%40	64	%34
Pathos	18	%20	58	%31
المجموع	92	%100	188	%100

أوضح جدول رقم (4) النتائج المتعلقة بتكرار استخدام التقنيات الثلاث (Pathos, Ethos, Logos) في منشورات كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي في معالجهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، حيث أظهرت بيانات الجدول أن نسبة تكرار تقنية (Logos) في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست قد حلّ بالمرتبة الأولى بنسبة 40% من مجمل المنشورات، كما حلّت تقنية (Logos) المرتبة الأولى في منشورات قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 35% من مجمل المنشورات، وقد وجدت الدراسة أن نسبة استخدام تقنية (Ethos) قد تساوت مع نسبة

استخدام تقنية (Logos) في صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 40%، في حين أخذت تقنية (Ethos) المرتبة الثانية في منشورات قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 34% من مجمل المنشورات، واحتلت تقنية (Pathos) المرتبة الأخيرة من منشورات كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 20%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 31% من مجمل المنشورات.

كما أظهرت نتائج تحليل الدراسة أن صحيفة جيروزاليم بوست قد وظفت تقنية (Logos) وتقنية (Ethos) في منشوراتها وتقاريرها عبر الفيس بوك بنسبة عالية ومتساوية، حيث استخدمت تقنية Logos منذ بداية الأزمة، من خلال ذكر حقائق وأدلة تثبت شجاعة أبو عاقلة في عملها، وذكر حقائق ومعلومات حول حياة أبو عاقلة، وخبرتها الإعلامية، والجامعات التي التحقت بها، كما فعلت الجزيرة، لإظهار حسن نية إسرائيل تجاه أبو عاقلة، ودعمت هذه التقنية تقنية Ethos في كل منشور تضمن تقنية Logos من خلال الاقتباس من أصدقاء أبو عاقلة والتعريف بهم، ومن خلال ذكر خبرات أبو عاقلة في مجال عملها، وبعد ذلك نشرت الصحيفة صوراً عاطفية تظهر تعاطف إسرائيل في مقتل أبو عاقلة، ودعمها لعائلتها.

وكانت الصحيفة تستخدم تقنية Logos من خلال ذكر الحجج المعاكسة لحجج إسرائيل مثل: الجزيرة والإعلام العربي، والدول العربية التي أدانت عملية الاغتيال، وحجج السلطة الفلسطينية في رفضها لتدخل الاحتلال الإسرائيلي في التحقيق في قضية أبو عاقلة. وبهذا عرضت وجهة النظر المنافسة ضد الرواية الإسرائيلية، لكنها لم تدخل في الأدلة والتفاصيل التي قدموها، كما فعلت عند ذكر الأدلة والحجج الإسرائيلية، واستخدمت هذه التقنية من خلال ذكر حقائق حول السلاح الإسرائيلي المتطور باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وحاولت الصحيفة ذكر حججها بشكل أكبر من الحجج المعاكسة لها، حيث تطرقت إلى الاستشهاد بمحللين ومسؤولين إسرائيليين سياسيين مثل رئيس الوزراء نفتالي بينيت، ومكتب رئيس الوزراء، ووزارة الدفاع وقوات الاحتلال الإسرائيلي. كما أشادت بعمل العلاقات العامة في الدبلوماسية، التي تعمل تحديداً للرد على الإعلام العربي والفلسطيني، كما صرحت بأن الدول التي

أدانت إسرائيل قامت باستغلال موت أبو عاقلة وهذه المأساة لأغراض سياسية، وقالت إن هذا الموقف ساخر ومخزٍ، كما قدمت حججاً حول رفض السلطة فتح تحقيق مشترك مع إسرائيل، واعتبرته خوفاً من استنتاج الحقيقة، وتم دعم هذه التقنية من خلال ذكر تفاصيل الاقتباسات المأخوذة في التقرير ودعمها بأسماء شركات وسياسيين إسرائيليين معروفين لكسب ثقة الجمهور وتأييده، واستشهدت الصحيفة بنتائج التحقيق الأولية التي أجرتها السلطة الفلسطينية، والتي أثبتت أن إسرائيل هي من قتلت أبو عاقلة، ووصفت هذه النتائج بالادعاء والكذب، وأظهرت وجهات النظر والإدانة بحق شرطة إسرائيل على حدّ الهجوم على تابوت أبو عاقلة، وبالمقابل عرضت وجهة نظر الشرطة وحججها بأنها تعرضت للشغب من قبل المشاعبين في الجنازة، وبأن نيتها كانت توفير جنازة هادئة وكريمة، حيث نسقت مع عائلتها قبل الجنازة بحمايتها.

ومن أجل إقناع الجمهور، ذكرت الصحيفة أرقاماً ووقائع في الحدث، مثل الاقتباس الآتي الذي أخذ من منشورات الصحيفة بتاريخ 15-5-2022: "وقالت الشرطة في بيان باللغة الإنجليزية نشرته على تويتر: خلال أعمال الشغب التي حرض عليها الغوغاء، أُلقيت قوارير زجاجية وأشياء أخرى، مما أدى إلى إصابة كل من المشيعين وضباط الشرطة، وقال بعض أصدقاء الصحفي المقتول: إنهم غير راضين عن محاولة المئات من المعزين اختطاف التابوت، كما قال أحد الأصدقاء: لا نريد تحويل الجنازة إلى مظاهرة"، وبهذا بررت هجوم القوات الإسرائيلية على المعزين في جنازة أبو عاقلة.

واستشهدت الصحيفة بتأجيل لقاء الإسرائيليين مع المسؤولين المغربيين حول اتفاقية أبراهام بسبب حدث اغتيال أبو عاقلة، وذكرت حقائق حول جذور اتفاقات إبراهيم، حيث قامت إسرائيل بتطبيع العلاقات في عام 2020 مع ثلاث دول عربية، هي الإمارات العربية المتحدة والبحرين والمغرب، وعبر التقرير عن العلاقة الوثيقة مع المغاربة الذين التقوا بالمجموعة، وأن اليهود كانوا يعيشون بين القبائل الأمازيغية الأصلية، وذكرت حقائق حول تاريخ اليهود؛ لاستثارة مشاعر المغربيين تجاه اليهود، وعرضت علاقة منير كيجي مع إسرائيل، ودعمه للعلاقات الإسرائيلية مع المغرب، وفيما بعد استشهدت الصحيفة بحجج

المحامي العام العسكري، حيث قالت يفعات تومر يروشالمي إن إسرائيل تجري تحقيقاً دقيقاً في الحادثة، واتهمت السلطة بإخفاء الحقيقة لرفضهم التحقيق بشأن الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، وبعد ذلك استشهدت الصحيفة بأدلة، وبناتج آخر التحقيقات التي أجرتها شبكة سي إن، وفقاً لشهادة خبير الأسلحة المتفجرة كريس كوب سميث، حيث أفادت بأن علامات الرصاص على الشجرة المجاورة لمكان إطلاق النار عليها تظهر أن هذه كانت طلقات متعمدة وليست إطلاقاً عشوائياً، ومن خلال الاستشهاد بحجج البروفيسور روبرت ماهر في قسم الهندسة الكهربائية والكمبيوتر بجامعة ولاية مونتانا، لشبكة الأخبار، إنه بناءً على تسجيلات صوتية من إطلاق النار، قرر أن أبو عاقلة قد أصيبت برصاصة من بندقية تقع على بعد 177 إلى 197 متراً، وبالمقابل عرضت الصحيفة رد إسرائيل وحججها، حيث أفادت أن وحدة الناطق بلسان قوات الدفاع الإسرائيلي أنكرت هذه النتائج، وقال الرئيس الإسرائيلي إسحاق هرتسوغ إن تقارير قناة السي إن المتعلقة بوفاة صحفية الجزيرة شيرين أبو عاقلة التي قتلت برصاصة في جنين أثناء تغطيتها لغارة للجيش الإسرائيلي كاذبة، كما اقتبست حجج نائب وزير الخارجية عيدان رول التي تدعم إسرائيل، وفي المقابل، وفيما بعد قدمت الصحيفة حجج قائمة مؤلفة من 25 عضواً في الكونغرس من الحزبين، من بينهم عددٌ مقربون من المجتمع الموالي لإسرائيل، والتي طالبت إدارة بايدن بالضغط على السلطة لتسليم الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، واستكمال إجراءات التحقيق، وهذه الحجج تدعم حجج إسرائيل بالتأكيد، كما ذكرت أن مكتب المنسق الأمني الأمريكي لإسرائيل والسلطة الفلسطينية غير قادر على إجراء تحقيق مستقل بسبب عدم الوصول إلى الشهود الرئيسيين، وبهذا لم تذكر الصحيفة التفاصيل التي خرج فيها المكتب، بل اكتفت فقط بذكر معلومات ونتائج ذات صلة ببرد فعل وحدة قوات الدفاع الإسرائيلي في حادثة أبو عاقلة.

وعرضت الصحيفة نتائج تحقيقات مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، والذي أفاد أن النتائج إلى ذلك الوقت تفيد أن قوات الاحتلال الإسرائيلي هي من قتلت أبو عاقلة. وذكرت نتائج ودلائل حول الحادثة، وفي المقابل عرضت الصحيفة موقف قوات الدفاع الإسرائيلي ووزير الدفاع من النتائج،

حيث أفادوا أن إسرائيل لا تعرف من قتل أبو عاقلة، أو إذا كانت قد قتلت من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي فمن غير قصد، وأنكر وزير الدفاع الإسرائيلي نتائج المكتب بحجة أنها غير مبنية على أسس ودلائل، وفند حججه بالسؤال: (كيف وعلى أي أساس قرر شمداساني أن الرصاص الإسرائيلي قتل شيرين أبو عاقلة؟)، لكن هذا أمر مؤسف وغير مقبول.

وعرضت الصحيفة أيضاً حجج الأطراف التي وجهت الاتهام باغتيال أبو عاقلة لإسرائيل، مثل المتحدثة باسم مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لحقوق الإنسان رافينا شامداساني، وذكرت قرارات المؤتمر الذي عقده الحزب الديمقراطي في ولاية كارولينا في 18 يونيو لعام 2022 ضد سياسة "إسرائيل" بشأن قضية أبو عاقلة، حيث طالب القرار الثاني الذي جاء بعنوان "إجراء تحقيق مستقل في اغتيال شيرين أبو عاقلة"، طالب وزارة الخارجية ومكتب التحقيقات الفيدرالي بفتح تحقيق في اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، وذكرت الصحيفة رداً بأن إسرائيل لم تفتح تحقيقاً جنائياً لأن هذا التحقيق يفتح عندما يكون هنالك جريمة، والحادثة كانت فقط خلال نشاط قتالي. وبعد عملية التحقيق بالرصاص التي قتلت أبو عاقلة قدمت الصحيفة نتائج الوزارة الخارجية والولايات المتحدة والقوات الإسرائيلية، والتي أظهرت أن فحص الطب الشرعي لم يكن حاسماً بسبب الأضرار التي لحقت بالرصاص، وإذا كان جندي قد أطلق النار فإنه من غير قصد، كما في الاقتباس الذي أخذ من منشورات صحيفة جبروزاليم بوست بتاريخ 2022-7-30 ، "يوم الأربعاء، قال ستة أعضاء ديمقراطيين في مجلس الشيوخ من اللجنة الفرعية للاعتمادات المعنية بعمليات الدولة والعمليات الخارجية، إنهم أدرجوا لغة في تقرير لجناتهم إلى الكونجرس تطالب بليكن باتخاذ خطوات لتسهيل إجراء تحقيق مستقل، وقال وزير الدفاع بيني غانتس لبليكنين خلال محادثتهما الهاتفية إن القوات الإسرائيلية تعمل على استكمال تحقيقها في اغتيال أبو عاقلة، وقال إن إسرائيل ستشارك الولايات المتحدة في استنتاجات التحقيق".

واستشهدت الصحيفة أيضاً ببيان رئيس الوزراء الإسرائيلي يائير لبيد، حيث عبر لبيد عن أسفه لوفاة أبو عاقلة وقال إن إسرائيل تدرك أهمية حرية الصحافة وحماية الصحفيين أثناء الحرب في العالم، وإن

إسرائيل لن تغضب إذا أثبتت التحقيقات أنها قتلت أبو عاقلة، لأنها من غير قصد، حيث كان الجيش يحارب الإرهاب، وبأنها ستواصل محاربة الإرهاب. وبعد هذه النتائج استشهدت الصحيفة بالآراء والبيانات التي صدرت حول قرار إدارة باديان بشأن التحقيق، حيث قدمت أبو طليب حججاً، والتي دعمت قضية أبو عاقلة، وطالبت بايدن بالحصول على أسماء الجنود المشاركين في العملية التي قتلت فيها صحفية الجزيرة شيرين أبو عاقلة ومحاسبتهم، وعرضت أيضاً حججها بإجراء تحقيق جنائي مستقل، واستشهدت بحجج كل من أخ الصحيفة أبو عاقلة وبنات أخيها وابن أخيها، وانتقدهم لإدارة بايدن، حيث طالبت العائلة بلقاء الرئيس أثناء زيارته لإسرائيل، لكنه لم يلتق بهم. وطالبت العائلة بالعدالة بشأن أبو عاقلة، وعبرت عن أسفها تجاه نتائج الولايات المتحدة ومساعدتها.

وبهذا استخدمت الصحيفة تقنية Logos من خلال إظهار حجج إسرائيل وأدلتها تجاه قضية اغتيال أبو عاقلة منذ بداية الأزمة، وكيف استمرت في الرد على حجج قناة الجزيرة وأدلتها، والآراء المعاكسة للرواية الإسرائيلية، وفي صورة رقم (11) في الملحق (ب) تظهر استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لتقنية Logos عبر موقع الفيس بوك.

وكانت تقنية (Ethos) الداعم للتقنية (Logos)، حيث كانت الصحيفة تقتبس آراء وحججاً داعمة لإسرائيل، وتعرف بالأشخاص الذين قدموا حججهم حول قضية اغتيال أبو عاقلة، وعرفت أيضاً بالأطراف المعاكسة للرواية الإسرائيلية، وقدمت معلومات عن كل اقتباس ذكرته في منشوراتها وتقاريرها، كما ذكرت الصحيفة باستمرار معلومات حول الصحفية شيرين أبو عاقلة، وعرفت عنها، كما أظهرت الصحيفة من خلال تقنية Ethos حسن نية الولايات المتحدة وإسرائيل في الاهتمام بإجراء تحقيق بشأن معرفة المسؤول عن اغتيال أبو عاقلة، لإظهار صورة إسرائيل بأنها جديرة بالثقة، مثل الاقتباس الذي أخذ من منشورات الصحيفة بتاريخ 5-7-2022، " قالت وزارة الخارجية الأمريكية: إن خبراء الصواريخ البالستية قرروا أن الرصاصة أصيبت بأضرار بالغة، ما حال دون التوصل إلى نتيجة واضحة". وقالت إن المنسق الأمني الأمريكي الذي كان مسؤولاً عن التحقيق خلص إلى أنه على

الرغم من أن إطلاق النار من مواقع الجيش الإسرائيلي كان مسؤولاً على الأرجح عن اغتيال أبو عاقلة، إلا أنه "لم يجد سبباً للاعتقاد بأن هذا كان متعمداً"، كما وقدمت الصحيفة إسرائيلي ككيان غير مترفع من خلال الرد على كافة الحجج المعاكسة الرواية الإسرائيلية.

وقدمت إسرائيل معلومات حول فريق التحقيق الذي حقق في قضية اغتيال أبو عاقلة، واستشهدت بآراء خبراء تحقيق، مثل شهادة خبيرة الأسلحة المتفجرة كريس كوب سميث، والبروفيسور روبرت ماهر في قسم الهندسة الكهربائية والكمبيوتر بجامعة ولاية مونتانا، وعمدت الصحيفة أيضاً إلى اقتباس الحجج والأدلة من الأشخاص المسؤولين السياسيين المعروفين على مستوى العالم مثل: تقرير قدمته اللجنة الرباعية (الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي والأمم المتحدة وروسيا، ووحدة مكافحة الإرهاب YAMAM، وعضو الكنيست الإسرائيلي، ووزير الدفاع الإسرائيلي، ورئيس الولايات المتحدة، ورئيس الوزراء الإسرائيلي، ومجلس الأمن الأمريكي، ووزارة الخارجية الأمريكية، وغيرهم). وفي صورة رقم (12) في الملحق (ب) تظهر استخدام صحيفة جيروزاليم بوست لتقنية Ethos عبر موقع الفيس بوك.

وفيما يتعلق بتقنية (Pathos)، فلم تحظ هذه التقنية باستخدام كبير لدى صحيفة جيروزاليم بوست، وذلك لأن الصحيفة لم تقدم قضية اغتيال أبو عاقلة بشكل عاطفي ومؤثر، خاصة أن إسرائيل هي الطرف المباشر المتهم في اغتيالها، فاستخدمت الصحيفة التقنية بالشكل الذي يخدم مصلحتها وسياساتها ويدعم إسرائيل، حيث استغلتها في إظهار إسرائيل كضحية يتم توجيه الاتهام عليها، وحاولت الصحيفة الدفاع عن إسرائيل بإظهار تعاطفها مع أبو عاقلة وعائلتها، ومشاعر الحزن والأسف تجاه اغتيال أبو عاقلة، لإظهار حسن نية إسرائيل تجاه قضية أبو عاقلة، والتهرب من مسؤوليتها في اغتيال أبو عاقلة، كالاقتباس الذي أخذ من الصحيفة بتاريخ 12-5-2022، " قال وزير الدفاع ، معبراً عن أسفه لوفاتها، إن الأمر سيستغرق بعض الوقت للحصول على صورة واضحة عن وفاتها وعن المخطئ".

كما لجأت الصحيفة لتقنية Pathos من خلال توجيه مشاعر السخرية للفلسطينيين والسلطة الفلسطينية بأنهم يجمعون الأموال من أوروبا وسط أنباء اغتيال أبو عاقلة، حيث عرضت أحداثاً، مثل اجتماع رئيس الوزراء في بروكسل، واستغلت الموقف ضد الفلسطينيين. وعملت الصحيفة على إخفاء جريمة الاحتلال بحق أبو عاقلة من خلال تسليط الضوء على مواضيع أخرى غير اغتيالها، دون إظهار ذلك للجمهور، واستغلت تقنية Pathos من خلال سرد وقائع حدث اغتيال أبو عاقلة بشكل قصصي، ومن خلال الحديث حول مشاعر الجماهير بالجناسة، والتجمع الكبير بشكل عاطفي، ومن خلال استخدام التشبيه الأدبي بمسرحية هاملت، ومن خلال مدح أبو عاقلة ووصفها بالعظيمة، والتذكير بمقتل الممثل والمعلم والفنان جوليانو مير خميس في 4 أبريل 2011. وكمثال على ذلك الاقتباس الآتي الذي أخذ من منشور الصحيفة بتاريخ 14-5-2022، " لقد كان تجمعاً كبيراً، أكثر ما يتذكره الكثيرون في هذا الجزء من القدس، مع الأعلام الفلسطينية وإحساس بإيقاظ المشاعر من اغتيال الصحفية. إنه تذكير بالأسطر الأخيرة من حديث (Fortinbras) في هاملت: (خذ الجثث)".

وتطرقت الصحيفة إلى مشاعر الطرف المعاكس للرواية الإسرائيلية باستخدام تقنية Pathos من استعراض مشاعر غضب الحزب الديمقراطي في ولاية كارولينا الشمالية، حيث أصدر مجموعة قرارات في المؤتمر الذي تم عقده في 18 يونيو لعام 2022 ضد سياسة "إسرائيل" العنصرية، وأظهرت مشاعر غضب كل من عائلة أبو عاقلة بشأن موقف الولايات المتحدة وإسرائيل، والاحتجاج تجاه موقف الولايات المتحدة من التحقيق غير الحاسم بسبب تضرر الرصاصة، والذي يدعم حجج إسرائيل، وفي صورة رقم (13) في الملحق (ب) التي تظهر استخدام صحيفة جبروزاليم بوست لتقنية Pathos عبر موقع الفيس بوك.

وبالمقارنة بقناة الجزيرة إنجليزي فقد تطرقت القناة إلى الاستمالات الإقناعية الأرسطية الثلاث بنسب متقاربة، وأظهرت نتائج التحليل أن تقنية (Logos) قد شغلت المرتبة الأولى من التقنيات الأخرى، فقد استخدمت قناة الجزيرة تقنية Logos في بداية القضية من خلال الاستشهاد بأقوال أشخاص معروفين

على مستوى العالم، مثل ممثلة الولايات المتحدة، ورئيس مجلس النواب، والملكة رانيا، ووزارة الخارجية الأمريكية، ولجنة حماية الصحفيين وغيرهم، ومن خلال ذكر حججهم التي تثبت أن إسرائيل هي من اغتالت الصحفية.

ولجأت الصحفية لاستخدم تقنية Logos لتفنيد حجج الاحتلال الإسرائيلي وإنكاره باغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة من خلال الاستشهاد بأقوال الذين كانوا مع أبو عاقلة بالحدث (شهود العيان)، مثل الزميلة الصحفية شذا حنايشة، والصحفي علي السمودي، والصحفي مجاهد السعدي، حيث أفاد السعدي وفقاً لتقرير نشرته القناة بتاريخ 11-5-2022: "إن كلمة صحافة كانت واضحة جداً لكن الاحتلال كان يقصد قتل شيرين، حيث اغتالها من تحت خوذة الرأس".

ونشرت الجزيرة إنجليزي فيديو يظهر لحظة ما بعد إصابة شيرين، حيث ظهرت ملقاة على الأرض وسط سماع أصوات إطلاق النيران من قبل جنود قوات الاحتلال الإسرائيلي، وكانت على مقربة من زميلتها الصحفية شذا حنايشة، والتي أكدت أن جنود الاحتلال تعمدت قتل طاقم الجزيرة، حيث بدأ إطلاق النيران بشكل كثيف من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي رغم أن المنطقة التي كان فيها الطاقم الصحفي لم تشهد إطلاق نار من فلسطينيين هناك. كما قدمت الصحيفة حججاً بأن قوات الاحتلال منعت وصول سيارات الإسعاف لإنقاذ شيرين أبو عاقلة، واستشهدت بوقائع وفيديوهات حقيقية حدثت أثناء الجنازة، وبأقوال معزين في الجنازة، وبأشخاص ومنظمات معروفة دعمت حجج الجزيرة، وهاجمت الاحتلال وأدانت تصرفاته بحق جنمان شيرين وجنازتها.

كما لجأت القناة لتقنية Logos من خلال ذكر حقائق حول شيرين وحياتها والتحديات والصعوبات التي واجهتها في مسيرتها الإعلامية، وذكر الحروب التي غطتها في فلسطين، مثل الاقتباس الذي أخذ من قناة الجزيرة إنجليزي بتاريخ 11-5-2022: "انضمت شيرين أبو عاقلة إلى شبكة الجزيرة الإعلامية بعد عام من إطلاقها في عام 1996، كواحدة من أوائل المراسلين الميدانيين للشبكة العربية التي تتخذ

من قطر مقرأً لها، واكتسبت شهرة لتغطيتها للانتفاضة الفلسطينية الثانية في عام 2000، وبعد ذلك تطرقت القناة لهذه التقنية من خلال ذكر القوانين الدولية التي تحمي الصحفيين أثناء الحرب، مثل قرار مجلس الأمن الدولي 2022، واتفاقيات جنيف، كما ذكرت أرقام صحفيين قتلوا على يد الاحتلال الإسرائيلي، حيث بلغ عددهم 55 صحيفياً منذ عام 2000، لإثبات جرائم إسرائيل وانتهاكها للحقوق الإنسانية.

وذكرت القناة أيضاً حقائق ومعلومات حول التحقيق الذي أجرته على الرصاص، حيث عرضت الجزيرة تقريراً حول الرصاص التي قتلت أبو عاقلة على أنها من صناعة الولايات المتحدة، وبهذا استطاعت الجزيرة إثبات أن الاحتلال الإسرائيلي هو المجرم المسؤول عن قتل أبو عاقلة. ومثال على ذلك التقرير الذي نشرته قناة الجزيرة إنجليزي بتاريخ 17-6-2022، حيث اقتبس هذا النص منه: "تم تصميم ذخيرة الرصاص لتسعير الدروع، وقد صنعت في أمريكا".

وبهذا استطاعت الجزيرة إحالة القضية إلى المحكمة الجنائية الدولية، بعد إجراء فريقها القانوني تحقيقاً كشف عن أدلة جديدة تظهر بوضوح أن شيرين وزملاءها تعرضوا لإطلاق نار مباشر من قوات الاحتلال الإسرائيلي، وعرضت الجزيرة أيضاً حجج الاحتلال الإسرائيلي والولايات المتحدة وفندتها، حيث عرضت القناة بيان الولايات المتحدة، وحجج الاحتلال الإسرائيلي بشأن التحقيق بالرصاص، والذي أفاد بأن الرصاص متضررة، وبهذا لا يمكن الحصول على نتائج حاسمة، وعرضت وجهات النظر الدولية، والإجراءات التي حدثت بشأن القضية، واقتبست الجزيرة من الوثيقة التي وقعها أخو شيرين بشأن التعبير عن مشاعر العائلة تجاه موقف الولايات المتحدة، وبهذا استخدمت الجزيرة النتائج وفقاً لبيانات وأدلة محددة في الحادثة، وأثبتت أن الولايات المتحدة تقف بجانب الاحتلال الإسرائيلي، باستخدام الأرقام والشهود والبيانات التي تثبت ذلك، كما يظهر في الصورة رقم (14) في الملحق (ب).

وشغلت تقنية Ethos مكانة في منشورات قناة الجزيرة إنجليزي، حيث دعمت تقنية Logos، من خلال الاستشهاد باقتباسات وأقوال أشخاص ومسؤولين سياسيين بشخصيات معروفة تمتلك جاذبية السلطة ومصداقية الحديث، ومنظمات عالمية معروفة على مستوى العالم تدعم رواية الجزيرة، حيث اقتبست تقارير الجزيرة إنجليزي ومنشوراتها من مدير القناة، ومن مقابلات أشخاص ذوي مكانة دولية عالمية، وقامت بالاستشهاد بمحللين سياسيين من مختلف دول العالم، مثل الأمين العام للمبادرة الوطنية الفلسطينية، ومديرة الجزيرة إنجليزي، وتوني أبو عاقلة (أخو شيرين)، ومكتب حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، والمتحدث باسم وزارة الخارجية الأمريكية، وأعضاء مجلس الشيوخ، وعضوة الكونغرس وغيرهم. فتقنية Ethos تعتمد على المتحدث وشخصيته وسمعته، وتركز على مصدر الرسالة أكثر من الرسالة نفسها. وأضافت القناة أيضاً حجج الصحفيين وزملاء شيرين، سواء من الذين كانوا بالحدث أو غيرهم.

ولم تكنف الجزيرة بذكر وجهات النظر الداعمة لها، إنما قدمت وجهات نظر الآخر، مثل حجج القوات الإسرائيلية، والولايات المتحدة، ووزير الدفاع الإسرائيلي، ووزارة الخارجية الأمريكية، وغيرهم. واستخدمت تقنية Ethos من خلال التعبير عن إنجازات أبو عاقلة في الإعلام والقضية الفلسطينية، وقدمت صوراً وأرقاماً وفيديوهات وبراهين تثبت كفاءة أبو عاقلة ومحبة الجماهير لها، وعرضت خبرات شيرين وتجاربها، وتطرقت إلى الشهادات الحاصلة عليها، وأوضحت شخصيتها سابقاً تجاه التحديات والصعوبات في مسيرتها الإعلامية، من خلال سرد قصة شيرين خلال تغطيتها أحداث 2002، حين تعرضت الضفة للاجتياح، ومن خلال استخدام صيغة المنكلم (أنا) في حديث شيرين عن نفسها، ومحاولتها باستمرار إيصال صوت فلسطين للعالم، والتحديات التي واجهتها. مثل الاقتباس الذي أخذ بتاريخ 11-5-2022، من تقارير ومنشورات الجزيرة إنجليزي: " لن أنسى أبداً حجم الدمار"، أنا شيرين أبو عاقلة".

واستخدمت تقنية Ethos من خلال تقديم تعريفاً حول كاتب المقال الصحفي، للحصول على ثقة الجمهور بالحجج التي تقدمها الجزيرة، مثل الاقتباس الذي أُخذ من مقال الجزيرة بتاريخ 12-5-2020، حيث وثقت القناة كاتب المقال: " أندرو ميتروفيتشا: كاتب عمود في قناة الجزيرة"، ولجأت القناة لهذه التقنية من خلال مقابلة الصحفيين في الجزيرة والتعليق حول ما حصل في الجنازة، ومقابلة سياسيين معروفين من تونس والقدس والولايات المتحدة، وسماع تعليقاتهم حول عملية اغتيال شيرين وما حدث في الجنازة. حيث كثفت الجزيرة مقابلة الأشخاص السياسيين المعروفين على مستوى العالم، وعرضت وجهات نظرهم حول جريمة الاحتلال الإسرائيلي، وأيضاً من خلال تقديم تقرير حول الإجراءات في التحقيق حول قضية الاغتيال، والمستجدات حولها، والتطرق لوجهة نظر الجزيرة، ووجهات النظر الأخرى الداعمة لها، استطاعت الجزيرة إظهار مصداقيتها تجاه قضية أبو عاقلة ومحاولتها للدفاع عن المظلوم، ومحاولتها المستمرة في عرض الحقيقة، ومحاربة الظلم. وأخيراً تطرقت القناة لهذه التقنية من خلال الاستشهاد بأقوال أصحاب الخبرة وذوي العلاقة في التحقيقات والحقوق الإنسانية لإثبات أن صنع الرصاصة يعود إلى الولايات المتحدة، وبالتالي فإن هذا إثبات على أن شيرين اغتيلت من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي كما في الصورة رقم (15) في الملحق (ب).

وأظهرت نتائج تحليل المحتوى أن قناة الجزيرة إنجليزي تطرقت إلى تقنية (Pathos) بنسبة عالية في منشوراتها، وذلك لأن قناة الجزيرة إنجليزي هي صاحبة قضية شيرين أبو عاقلة، حيث كانت من أوائل المرسلين الذين انضموا لقناة الجزيرة في فلسطين بعد عام من تأسيسها، وعملت لمدة 25 عاماً كمراسلة ميدانية. وحاولت القناة إظهار الحقيقة بشأن اغتيالها، وحولت القضية إلى علامة فاصلة ونقطة تغيير حقيقية لمعاقبة الجناة الذين اعتادوا ارتكاب الجرائم الإنسانية بلا محاسبة.

وبهذا لجأت الصحيفة إلى استخدام تقنية Pathos من خلال سرد قصة اغتيال أبو عاقلة بشكل قصصي عاطفي ومؤثر، وبالتالي مناشدة المشاعر وإثارتها في محاولة لإثبات أن شيرين قتلت من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي، ومحاسبة إسرائيل على فعلتها هذه، فمنذ بداية الإعلان عن اغتيال أبو عاقلة

سارعت الجزيرة بنقل الخبر من خلال عرض مشاهد الصدمة والحزن والغضب الذي تعرضت له عائلة أبو عاقلة وزملائها وكل من يعرفها، فنشرت صوراً لأصدقاء أبو عاقلة وعائلتها يحملون نعشها، واستعانت بكلمات عاطفية تناشد مشاعر الجمهور حول الحزن الذي عمّ المدن الفلسطينية، وبهذا رسمت الجزيرة صورة الحزن الشديد والأسف الكبير على خسارة مثل هذه الصحفية من خلال كلمات عاطفية ذات نزعة حزينة مؤثرة.

كما استمالت الجزيرة من خلال هذه التقنية أصدقاء شيرين ومعارفها بتوجيه الكلمات التي تبت مشاعر المحبة والحزن الشديد على عملية اغتيالها، ووجهت أيضاً مشاعر الصمود والتحدي لدى العاملين في الجزيرة. ووثقت الجزيرة الكلمات التي ألقاها مدير قناة الجزيرة إنجليزي حول أهمية الصحفي في إيصال الحقائق للعالم، وأن جريمة اغتيال أبو عاقلة لن تسكتهم عن إيصال الحقيقة، وبالتالي عملت على مناشدة العاطفة لدى الجمهور بأهمية الصحافة في نقل الحقائق التي يعاني منها الشعب الفلسطيني.

ووثقت الجزيرة الحدث بصور وفيديوهات عاطفية ومؤثرة، حوّت مشاهد محزنة ومرعبة في حادثة اغتيال أبو عاقلة، بالإضافة إلى استدعاء زملاء شيرين أثناء الحادثة، وعرض مشاهد الحدث عبر الفيديوهات التي أظهرت الرعب والصدمة على الصحفيين المتواجدين في حدث الاغتيال، حيث وصفوا الحدث بشكل مؤثر وبصورة واضحة، لكي يعيش الجمهور المشهد.

بعد ذلك تطرقت الجزيرة لتقنية Pathos من خلال تقديم مشاهد من حياة شيرين سابقاً، ووضعها في سياق تاريخي للتأثير على آراء الجماهير وتأييدهم، حيث كانت أبو عاقلة صحفية شجاعة ولطيفة، ذات ضحكة معدية، كرست نفسها لرواية القصص عن الفلسطينيين. وبهذا تطرقت القناة إلى تاريخها الجميل في الإعلام وإيصال الحقيقة، حيث استعانت الجزيرة بكلماتها المشهورة في الإعلام، واقتبسها في تقاريرها، وخلدت ذكرها بأشهر الأقوال لها، فعلى سبيل المثال أخذ لها الاقتباس الآتي من الجزيرة إنجليزي بتاريخ 2022-5-11: "لن أنسى أبداً حجم الدمار.. ولا الشعور بأن الموت كان أحياناً على

مسافة قريبة"، "في اللحظات الصعبة تغلبت على الخوف، ورغم الخطر كنا نصر على مواصلة العمل، شيرين أبو عاقلة". وهذه هي عبارتها الشهيرة، كما وصفت القناة أبو عاقلة بكلمات رمزية ذات دلالة قيمة ومؤثرة في المجتمع، مثل: إنسان فريد، متواضع، صوت الفلسطينيين؛ لأن هذه الكلمات تحمل معاني جوهرية تصف أبو عاقلة، فهكذا يصعب على الجمهور نسيانها.

وبهذه التقنية استطاعت قناة الجزيرة إنجليزي ربط شيرين بعامة الناس، خاصة الفلسطينيين، خاصة لأنها كرست حياتها لأجلهم ولأجل قضيتهم، والافتباس الذي أخذ من منشور الجزيرة وتقريرها بتاريخ 11-5-2020 مثال على هذا: "قالت داليا حتوقة (الصديقة المقربة لشيرين): عندما نتكلم عن شيرين فإننا نتكلم عن شخص حضوره كان في كل بيت، وصوته موجود في كل بيت، لقد كانت موجودة في كل قرية وبلدة ومخيم لاجئين من فلسطين".

وبعد ذلك توجهت الجزيرة إنجليزي باستخدام تقنية Pathos إلى عرض مشاهد الاعتداء الوحشي الذي قامت به القوات الإسرائيلية على جنازة شيرين أبو عاقلة وموكبها، فعندما حاول المشيعون رفع نعش شيرين على الأكتاف، دخلت قوة إسرائيلية واعتدت بوحشية وبشكل مباشر على حاملي التابوت، لكن المشيعين لم يسمحوا بإنزاله والتفّ الشبان حوله متحدّين الاحتلال بأنه لن يُسقط التابوت، ووصفت الجزيرة المشهد بشكل مؤثر، حيث شارك الآلاف في مسيرتها، فقد أراد الشعب الفلسطيني، الذي استمرت شيرين بنقل صوته ورسالته وقضيته إلى العالم، أراد تشييعها بجنازة تليق بها في مدينة القدس التي ترعرعت وعاشت فيها، لذا أصروا على حملها على الأكتاف. كما غطت الجزيرة إنجليزي باستخدام هذه التقنية مشاعر الحزن الشديد وبكاء أصدقاء شيرين وزملائها وأقاربها ورجال الدين خلال وصول جثمانها للكنيسة، حيث كان المشهد تعاونياً حزيناً للفلسطينيين بجميع الطوائف في جنازة أبو عاقلة، سردته القناة بطريقة أدبية عاطفية تثير المشاعر وتشد الانتباه، وتعيّش الجمهور بداخل ما حدث لأبو عاقلة، وظهرت فيه المشاعر الدينية، سواء مسلمة أم مسيحية، من خلال تلاوة المسلمين القرآن، لمحبتهم الشديدة لشيرين، على الرغم من كونها مسيحية الديانة، ومن خلال مشاعر الوحدة والتعاون

والإشادة بالكم الهائل من الحضور والجمهير المحبة لشيرين. ولم تكن الجزيرة بإظهار مشاعر الحزن على اغتيال أبو عاقلة، إنما أظهرت مشاعر الغضب والكرهية والانتقادات التي وجهتها الدول والسياسيون تجاه الاحتلال الإسرائيلي على انتهاكاته المستمرة بحق الفلسطينيين والعرب، فوفقاً لاقتباس أُخذ من منشورات الجزيرة بتاريخ 14-5-2022، فقد قال وزير الخارجية أنتوني بلينكين: "إن الولايات المتحدة منزعة للغاية لرؤية صور الشرطة الإسرائيلية تتدخل في موكب جنازتها اليوم ... تستحق كل عائلة أن تكون قادرة على وضع أحبائها للراحة بطريقة كريمة ودون عوائق".

وبعد ذلك عرضت الجزيرة مشاعر غضب عائلة أبو عاقلة وأسفها، وغضب الدول الداعمة للقضية تجاه الولايات المتحدة، ونتائج التحقيق التي خرجت بها، وعدم محاسبة إسرائيل، حيث نشرت وزارة الخارجية الأمريكية بياناً قال إن المحققين المستقلين لم يتمكنوا من التوصل إلى نتيجة نهائية فيما يتعلق بالرصاص التي قتلتها، وعرضت القناة الغضب والاحتجاج على الرئيس الأمريكي بعدما قام بزيارة إسرائيل دون الالتقاء بالعائلة، وحثت الولايات المتحدة على التراجع عن البيان الذي أصدرته بأن إسرائيل قتلت أبو عاقلة دون قصد، ومساعدة الاحتلال على جريمته، وعرضت مشاعر التحدي والصمود لقناة الجزيرة والعائلة على إقامة العدالة بحق القضية ومحاسبة المجرم، كما هو موضح في الصور رقم (16) في الملحق (ب)، والتي توضح غضب عائلة شيرين من قرار إدارة بايدن بشأن التحقيق في الرصاص.

خامساً: الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.

## جدول (5)

الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك

قناة الجزيرة إنجليزي		صحيفة جيروزاليم بوست		القالب الفني للمنشور
النسبة المئوية	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع التكرارات	
52,4%	36	95%	35	التقرير الصحفي
21,9%	15	2,5%	1	المقابلة الصحفية
4,4%	3	2,5%	1	المقال الصحفي
10%	7	0%	-	الخبر الصحفي
9%	6	0%	-	التغطية الصحفية
2,3%	2	0%	-	القصة الصحفية
0%	-	0%	-	التحقيق الصحفي
100%	69	100%	37	المجموع

وفقاً لبيانات جدول (5)، احتل التقرير الصحفي المرتبة الأولى من الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 95%، وقناة الجزيرة بنسبة 95% في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، وذلك لأن التقرير الصحفي يعد من أكثر الفنون الصحفية شمولاً، ويتضمن آراء المحرر وانطباعاته واتجاهاته، كما إن التقرير يقدم المعلومات دائماً بشكل مفصل واسع، ففضية اغتيال شيرين أبو عاقلة بحاجة لتقديم معلومات وتفاصيل وآراء وخلفيات مرجعية للأحداث منذ بدايتها وما بعد ذلك من مستجدات وتحديثات، وبهذا عالجت كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة قضية اغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.

وجاءت المقابلة الصحفية والمقال الصحفي في المرتبة الثانية من استخدام صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة متساوية 2,5% من مجمل المنشورات، ولم تتطرق الصحيفة إلا لهذه الفنون الخبرية. أما بالنسبة

لقناة الجزيرة إنجليزي، فقد شغلت المقابلة الصحفية المرتبة الثانية بنسبة 21,9% من مجمل المنشورات، ثم تبعها الخبر الصحفي بنسبة 10%، ثم التغطية الإخبارية بنسبة 9%، وجاء بعدها المقال الصحفي بنسبة 4,4%، وشغلت القصة الخبرية المرتبة الأخيرة بنسبة 2,3%، ولم تتطرق القناة للتحقيق الصحفي.

سادساً: شكل المنشور الذي استخدمته كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك.

### جدول (6)

شكل المنشور الذي استخدمته كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك

شكل المنشور	صحيفة جيروزاليم بوست		قناة الجزيرة إنجليزي	
	النسبة المئوية	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع التكرارات
نص	50%	37	32,4%	37
صورة مع رابط	50%	37	30,7%	35
فيديو مع نص	0%	-	28%	32
اللايف	0%	-	5,3%	6
فيديو مع رابط	-	-	2,6%	3
صورة ونص	0%	-	1%	1
جرافيك	0%	-	0%	-
المجموع	100%	74	100%	114

أوضحت بيانات جدول رقم (6)، أن نسبة استخدام النصوص جاءت في مقدمة شكل المنشور في كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، وذلك لأن أي منشور كانت ترفقه الصحيفة والقناة كان يحتوي نصوصاً تشرح المرفق (صور، فيديوهات)، وذلك لجذب انتباه الجمهور للمنشور، والضغط على الرابط المرفق في المنشور، حيث إن استخدام النصوص في المنشورات غالباً ما يستخدم لنشر الرؤى والحقائق والأفكار

حول قضية ما، وحتى الاقتباسات الملهمة، ويتم مزجه غالباً مع إستراتيجيات الصور والفيديو للوصول إلى عدد أكبر من الجمهور، وبهذا لجأت كل من صحيفة جيزوراليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي إلى استخدام النصوص في المنشورات، حيث بلغت نسبة استخدامها في صحيفة جيزوراليم بوست 50%، وتساوت معها أيضاً نسبة استخدام الصورة مع الرابط في الصحيفة، وبلغت نسبة استخدام النصوص في قناة الجزيرة إنجليزي 32,4%، وجاءت في المرتبة الأولى، ثم تبعها استخدام صورة مع رابط بنسبة 30,7%، وبعدها جاء استخدام فيديو مع نص بنسبة 28%، ثم استخدام اللايف بنسبة 5,35%، ثم استخدام الفيديو مع الرابط بنسبة 2,6%، ثم استخدام صورة ونص بنسبة 1%، أي في المرتبة الأخيرة، ولم تتطرق الجزيرة إنجليزي إلى استخدام الجرافيك.

## الفصل الرابع

### مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن أهم إستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات التي استخدمتها صحيفة جبروزاليم بوست هي استراتيجية كبش الفداء، حيث تصدرت بنسبة 24% في صحيفة جبروزاليم بوست، وأهم الإستراتيجيات التي استخدمتها قناة الجزيرة إنجليزي هي إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية، بنسبة 30.4%، ثم جاء بعدها إستراتيجية مهاجمة المدعي بنسبة 22.6% في صحيفة جبروزاليم بوست، وبنسبة 29.4% في قناة الجزيرة إنجليزي، وبعد ذلك جاءت إستراتيجية الإنكار في صحيفة جبروزاليم بوست بنسبة 21%، ولم تتطرق قناة الجزيرة إنجليزي لهذه الإستراتيجية، فجاءت إستراتيجية كبش الفداء في المرتبة الثالثة في قناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 25.2%، واحتلت إستراتيجية التماس العذر المرتبة الرابعة في صحيفة جبروزاليم بوست بنسبة 11.3%، ولم تستخدم قناة الجزيرة إنجليزي هذه الإستراتيجية، فقد جاءت إستراتيجية التذكير في المرتبة الرابعة بنسبة 15% والأخيرة، وجاءت إستراتيجية التبرير في المرتبة الخامسة بنسبة 10.3% في صحيفة جبروزاليم بوست، تلتها إستراتيجية التملق بنسبة 8.2%، ثم إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية في المرتبة الأخيرة بنسبة 2%.

ويشير استخدام صحيفة جبروزاليم بوست الكبير لإستراتيجية كبش الفداء إلى أن الصحيفة تحاول إنكار مسؤولية إسرائيل عن اغتيال أبو عاقلة، وإلى تبرئتها للإفلات من المحاسبة الدولية، ولإصلاح صورتها أمام الدول، وبهذا أوضحت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة الإسرائيلية لجأت إلى إستراتيجيات إدارة الأزمات في قضية أبو عاقلة، حيث إن مهام العلاقات العامة ودورها يزداد في أوقات تعرض المؤسسات لأزمات تضر في مصلحتها وصورتها، وهذا ما أثبتته دراسة Graham, and others (2015)، بأن الحكومات تلجأ إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، نظراً لأهمية هذه الوسائل في التأثير على رأي الجمهور، وقدرتها على السيطرة على الأزمة، وإن عملية الاتصال

عبر وسائل التواصل الاجتماعية واستخدام الإستراتيجيات الاتصالية في إدارة الأزمات تعد من أهم أدوار العلاقات العامة ومهامها لتقليل حجم الأزمة (سليم، 2019).

وانفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (Lahav, Avraham (2008)، الذي أكد أن العلاقات العامة في الإعلام العبري تستخدم إستراتيجيات احترافية تلعب دوراً في تحسين صورة إسرائيل والتأثير على الجمهور، كما أكدت دراسة (Galloway(2004)، على أن العلاقات العامة الإسرائيلية تلجأ إلى استخدام الإعلام دائماً وفي أوقات الأزمات لتحقيق أهداف الدول وسياستها ومصالحها تجاه أي قضية، ودائماً ما تستخدم إستراتيجية قلب الحقائق ضد الفلسطينيين وتتهمهم بأنهم إرهابيون، وبهذا فإن العلاقات العامة الإسرائيلية لجأت للرد على الاتهام المباشر الذي وجه لها باستنكار قتل أبو عاقلة والتوصل من مسؤوليتها بالقتل، واتهام المسلحين في مخيم جنين، حيث أكد رئيس الوزراء نفتالي بينيت في اقتباس أخذ من تقرير صحيفة جيزوراليم بوست بتاريخ 12-5-2022 أن إسرائيل عينت أخصائيين في العلاقات العامة لإدارة وسائل التواصل الاجتماعية خلال الأزمات، حيث قال: "بعد سنوات من التعود على رؤية العالم يتبنى قصص الفلسطينيين كحقيقة مطلقة، أصبح لدينا أخيراً مديرية دبلوماسية عامة لا تترك المسرح الإعلامي لاختراعات وأكاذيب أعدائنا".

وتتفق هذه النتائج أيضاً مع دراسة (Edelsburg and others (2020)، التي أكدت نتائجها أن إسرائيل تحاول استخدام كافة الوسائل أثناء الأزمات لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم، وتعالج الأزمات وفقاً لمصالحها وسياستها، كما انفقت مع نتائج دراسة (Bronstein and yavetz (2022)، التي خرجت بأن إسرائيل تلجأ في الأزمات إلى إستراتيجيات توجيهية للجماهير للحصول على تأييدهم، وتبرر أفعالها الهجومية بأنها للدفاع عن الشعب الإسرائيلي، وهذه النتيجة أيضاً تتفق مع دراسة عبد اللطيف (2015)، حيث خرجت الدارسة بنتائج اعتماد الدبلوماسية العامة الإسرائيلية على العلاقات العامة خلال الأزمات، حيث تلجأ إلى إستراتيجية رد الفعل السلبي، والتملص من مسؤوليتها عن الأحداث الضارة، مثل قتل المدنيين الفلسطينيين، أو الخروج من المفاوضات الفلسطينية الإسرائيلية دون حل للأزمة، وتعمل على

الهجوم المضاد على أعدائها، واتهامهم بالقتل والإرهاب والتخريب والوحشية. فالإعلام الإسرائيلي دائماً يحاول عرض الصورة الإيجابية لإسرائيل، وأنها دولة متسامحة وأخلاقية، ويعمل دائماً على غسيل مخ تدريجي لتبييض صورة إسرائيل السلبية عند الدول، والتي أكدت أن الإعلام الإسرائيلي يعتمد على إستراتيجية الإقناع والترويج لدولة إسرائيل، وتقوم هذه الإستراتيجية على تسويق إسرائيل كدولة ذات أوجه متعددة حاملة لقيم السلام والإنسانية والديمقراطية والعدالة إلى جميع دول العالم بما فيها الدول العربية والغربية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كيوش (2021)، التي خرجت بأن المحتوى الاتصالي للدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية يستغل مواقع التواصل الاجتماعي بالشكل الذي يتلاءم مع صورتها الإيجابية مع الشعوب والدول الأخرى، وتركز على التقارب الدولي والعلاقات الوطيدة مع الدول. ومع دراسة Abou Noqaira (2018)، التي أكدت أن صحيفة تايمز أوف إسرائيل تهدف إلى تشويه الحقائق وقلبها ضد الفلسطينيين، وأن الدعاية الإسرائيلية تهدف إلى الدفاع عن السياسة التعسفية الإسرائيلية والانتهاكات الإنسانية التي ترتكبها بحق الفلسطينيين، وتعمل على إخفاء الحقائق، وإظهار إسرائيل بصورة المحبة للسلام فقط، لكسب الرأي العربي والغربي.

وبالنسبة لقناة الجزيرة إنجليزي فقد لجأت القناة لإستراتيجية كبش الفداء، وذلك لأن كل الأدلة والإثباتات تفيد بأن الاحتلال الإسرائيلي اغتال أبو عاقلة، حيث إن قناة الجزيرة تعرضت لأزمة قتل أحد أهم الصحفيين العاملين فيها، فعملت الجزيرة على استخدام كافة الوسائل والطرق لإثبات أن الاحتلال الإسرائيلي هو المجرم الذي اغتال أبو عاقلة بلا ذنب، ويجب محاسبته دولياً وعدم السماح له بالإفلات من العقاب كما يحدث دائماً. ولأن الأزمة تختلف تماماً عن الطرف الآخر، فقناة الجزيرة ليست المتهمه بقتل الصحفية أبو عاقلة، كإسرائيل، وإنما هي الطرف المدافع عن القضية، ومن وجهة نظر الباحثة، فمن الطبيعي استخدام قناة الجزيرة إنجليزي إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية، لأن الجزيرة صاحبة هذه القضية، ومن حقها الدفاع كقناة عربية، وبحكم أن شيرين من أشهر الصحفيين العاملين فيها

وأقدمهم، فقد دافعت عن الضحية، ووجهت المسؤولية الكاملة لإسرائيل باغتيال أبو عاقلة من خلال أسباب منطقية وواقعية، فوفقاً للموقف اتخذت العلاقات العامة في قناة الجزيرة إنجليزي الإستراتيجيات الفورية والمناسبة للدفاع عن قضية اغتيال أبو عاقلة، ووفقاً لطبيعة الأزمة الحادة، والترتيبات السلبية التي تترتب عليها، فقضية اغتيال أبو عاقلة ليست بقضية هينة أو سهلة يتم حلها بنشر بيانات وتقارير، إنما هي قضية اغتيال أحد أعضاء هذه القناة، فلم تكن طبيعة الأزمة بالنسبة لها كما هي لصحيفة جيزوراليم بوست، فالجزيرة إنجليزي هي الضحية، وهي صاحبة الحق والشأن بإثبات الحقائق ومحاسبة المجرمين، ولم تتخذ الموقف السلبي من إسرائيل من فراغ، فعدا عن الإثباتات والأدلة والشهود التي تمتلكها القناة، فإنها قد تأثرت بشكل مباشر من هذه الأزمة، وتطرقت لهذه الإستراتيجية، التي تعني الظهور كمفعول به لا كفاعل، كي تكسب تعاطف الجماهير في القضية، وبالتالي تحصيل تأييد ودعم لإجراءاتها على الأرض.

ومن خلال إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية تمثل المنظمة نفسها بأنها ضحية الأزمة، فتعكس فيها الأسباب التي تسببت بالأزمة، والتي لم تكن خارج إطار المنظمة، وتعلن فيها أنها غير مسؤولة عن الأزمة التي حدثت بإعلان أن الأسباب خارج سيطرة المنظمة (cooms,2007)، وبهذا عرضت الجزيرة أن إسرائيل هي السبب في اغتيال أبو عاقلة، وقدمت حججاً وأدلة تثبت التاريخ الإسرائيلي الإجرامي بحق الفلسطينيين، فقد قتلت 55 صحفياً منذ 2000 (موقع الجزيرة نت، 2022)، غير الجرائم والانتهاكات الإنسانية التي ترتكبها بحق الشعب الفلسطيني، فتاريخ أزمات إسرائيل دائماً متشابه، وانتهاكاتها الإنسانية والجرائم التي ترتكبها بحق الفلسطينيين ليست جديدة، والتتصل من مسؤوليتها عن الانتهاكات الإنسانية التي ترتكبها هي سياستها دائماً في الأزمات التي تتعرض لها، وبهذا تصرف قناة الجزيرة إنجليزي وفقاً للموقف الذي تعرضت له، وهذا ما أثبتته النظرية الموقفية في الأزمات، حيث أكدت أن كيفية استخدام الاتصال أثناء الأزمات يعتمد على نوع الأزمة، ومدى الضرر الناتج عنها،

وعلاقة المنظمة بها، وفقاً لهذا تستجيب المؤسسة للأزمة وتعمل على إدراتها واختيار الاستجابة الاتصالية المناسبة للموقف الأزمي (سليم، 2019).

وفيما يتعلق بالكيفية التي استخدمها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي لإستراتيجيات الاتصال في إدارة الأزمات في معالجة عملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، فقد عمدت صحيفة جيروزاليم بوست إلى استخدام تقنية كبش الفداء منذ بداية الإعلان عن اغتيال أبو عاقلة، وتوجيه الاتهام المباشر لها من الإعلام العربي والفلسطيني والدولي، فلجأت إلى التنصل من المسؤولية وإلقاء الاتهام على المسلحين في مخيم جنين، وتخطت بروايتها كثيراً، بعد ذلك شهدت إسرائيل هجوماً وإدانات من كافة الجهات الدولية، مثل البيت الأبيض، والاتحاد الأوروبي، والقنصلية الفرنسية في القدس، وقطر وغيرهم، حيث عبروا عن الصدمة والحزن الشديد على العنف الذي استخدمه جنود الاحتلال أثناء جنازة أبو عاقلة، خاصة بعدما نشرت الجزيرة فيديو هجمات الهجوم على نعش أبو عاقلة، والاعتداء على المعزين، فتطرقت الصحيفة إلى استراتيجية إلقاء اللوم على المعزين بأنهم أثاروا الشغب، وقالت إن أحد أقارب أبو عاقلة اشتكى للشرطة الإسرائيلية، وإن هنالك معزين حاولوا سرقة نعش أبو عاقلة، وبهذا حاولت إسرائيل التخفيف من حدة الهجوم الدولي الذي تعرضت له في اغتيال شيرين والاعتداء على نعشها وجنازتها. بعد ذلك نشرت قناة الجزيرة صورة للرصاص التي اغتيلت بها شيرين، وقال تحقيق أجرته الشبكة إن الرصاص انطلقت من بندقيّة من طراز "إم4(M4)"، وأشار التحقيق إلى أن الرصاص كانت من عيار 5.56 ملم التي تستخدمها قوات الاحتلال، كما استند تحليل الجزيرة إلى آراء خبراء عسكريين، وأوضح أن الرصاص المستخدمة في اغتيال شيرين من النوع الخارق للدروع، وتعود صناعتها للولايات المتحدة.

بعد ذلك شددت الدول على ضرورة إجراء تحقيق مستقل بشأن الرصاص، وإقامة العدالة بشأن أبو عاقلة، ومحاسبة إسرائيل على جريمتها، فعمدت إسرائيل إلى استخدام تقنية كبش الفداء، والادعاء بأن السلطة الفلسطينية لم تسلّم الولايات المتحدة وإسرائيل الرصاص لأنها تخفي المجرم والحقيقة. وبعد ذلك

سلمت السلطة الفلسطينية الرصاصة، وأجرت الولايات المتحدة بمساعدة إسرائيل اختبار باليستي للرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، وقالت إن الرصاصة متضررة وتالفة ولا يمكن الوصول لنتائج حاسمة. فقد لجأت إسرائيل من خلال إستراتيجية كبش الفداء إلى الاستشهاد بالأشخاص المشهورين والسياسيين الدوليين الذين يدعمون سياستها، مثل إدارة بايدن التي دعمت إسرائيل وساعدتها بالإفلات من العقاب. وهكذا فإن إسرائيل دائماً تلجأ إلى إستراتيجية كبش الفداء في كافة جرائمها التي ترتكبها بحق الفلسطينيين؛ للتخلص من العقاب، ولتحسين صورتها أمام الدول، وتكذيب الإعلام العربي والفلسطيني. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمود (2022)، حيث أكدت أن إسرائيل تلجأ إلى إستراتيجية كبش الفداء وتحويل اللوم على الطرف الآخر مستعينة بتكتيكات الاستشهاد بشخصيات معروفة تدعم حججها، وأكدت الدراسة أن صحيفة إسرائيل تتكلم بالعربية لجأت إلى إستراتيجية كبش الفداء عبر الفيس بوك خلال أزمة الشيخ جراح وحرب غزة، حيث وجهت اللوم على حماس بأنها وراء سبب الحرب على غزة والضفة الغربية، وحاولت الصفحة تبرئة إسرائيل من الانتهاكات الإنسانية التي ارتكبتها بحق المدنيين (النساء والأطفال وكبار السن) في غزة، وأكدت على أن هدف هذه الصفحة إظهار القضية للعالم العربي والغربي بالطريقة التي تخدم سياستها ومصحتها.

كما أكدت دراسة أبو عامر (2018)، على أن الإعلام الإسرائيلي يتبع إستراتيجية إلقاء اللوم على الفلسطينيين، حيث يبرر قتل الفلسطينيين الأبرياء من خلال إلقاء اللوم على الضحايا الفلسطينيين، وذكر أن إسرائيل قتلت هؤلاء الفلسطينيين ليس لأن آلة القتل الإسرائيلية حصدهم جماعات وفرادى، بل لأن أجسادهم تصدت للرصاص الإسرائيلي، وبهذا فإن الإعلام الإسرائيلي لا يبالي بقتل الضحية الفلسطيني، بل بتعب الجلاد الإسرائيلي في قتلها، فالإعلام لا ينظر للجنة الهامدة، وإنما يفكر كم أتعبه قتلها.

وقد تبني هذه السياسة رئيس الوزراء، بنيامين نتنياهو، الذي أكد أن الجيش الإسرائيلي يحرص على توجيه أعماله بقصد الدفاع عن النفس ضد المسلحين، ومن يرسلهم. وبالنسبة لقناة الجزيرة إنجليزي، فقد

تطُرقت لإستراتيجية كبش الفداء ومهاجمة المدعي بنسب مقاربة، وذلك لأن الجزيرة إنجليزية هي ضحية القضية، وهدفها هو إظهار أن شيرين أبو عاقلة هي الضحية، وقتلت من قبل قوات الاحتلال بلا ذنب، فجميع الأدلة تثبت أن إسرائيل قتلتها، لذلك قامت الجزيرة بمهاجمة ادعاءات إسرائيل كافة، وهاجمت إنكارها بأنها لم تقتل أبو عاقلة، وذلك باستخدام أدلة ووقائع أثناء الحادثة، من خلال أقوال وإثباتات أشخاص أكدوا على همجية الاحتلال الإسرائيلي، وعلى أن هذا الحدث ليس جديداً عليهم، حيث وصفوا عملية الاغتيال بالجريمة الشنيعة، واستخدموا إستراتيجية كبش الفداء من خلال توجيه المسؤولية الكاملة لإسرائيل بقتل أبو عاقلة، بهدف الحصول على العدالة بحق قضية أبو عاقلة، فكان استخدام الجزيرة إنجليزية لإستراتيجية كبش الفداء مختلفاً تماماً عن استخدام الصحيفة لهذه الإستراتيجية، فقد تطُرقت لها الفناة لإظهار الحقيقة، وبهذا حملت الجزيرة الجيش الإسرائيلي كافة المسؤولية باغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، وحذرت من المحاولات الإسرائيلية التي تهدف إلى إغلاق الملف، حي أنها تشكل جريمة بحق شيرين. هذا وأكد مراسل الجزيرة أن تحقيق النيابة العامة ومعهد الطب العدلي الفلسطيني قد كشف أن شيرين اغتيلت بعبارة ناري أصابها في أذنها اليسرى، ونوع الرصاصة التي اغتيلت فيها لا يستخدمه سوى الاحتلال الإسرائيلي. وبما أن شيرين أصيبت في رأسها، فهذا يؤكد أنها كانت مستهدفة بنيران قناص متمرس. وأضاف التحقيق أنه لا يستبعد أن تكون مستهدفة بشكل شخصي، لأنها صحفية مخضمة وبارزة في شبكة الجزيرة (موقع الجزيرة نت، 2022).

واستخدمت صحيفة جيزوراليم بوست إستراتيجية مهاجمة المدعي والإنكار منذ بداية الأزمة من خلال مهاجمة الجزيرة والإعلام العربي والسياسيين الفلسطينيين والعرب، وإنكار أن أبو عاقلة قتلت من قبل القوات الإسرائيلية من خلال الاكتفاء فقط بذكر أن أبو عاقلة قتلت خلال اشتباكات بين قوات الاحتلال والمقاومين في المخيم، كما نشرت الصحيفة أن الإعلام العربي والجزيرة تتهم إسرائيل بقتل أبو عاقلة، وأن الإعلام العربي والفلسطيني دائماً ضد الإسرائيليين، وهاجمت المشيعين الفلسطينيين واتهمتهم بإثارة بالشغب ورمي الحجارة على قوات الاحتلال الإسرائيلي، وبعد ذلك هاجمت الصحيفة السلطة الفلسطينية

لرفضها لتدخل إسرائيل في التحقيق في قتل أبو عاقلة، واتهمتها بإخفاء الحقيقة والتستر على المسلحين في مخيم جنين، وعرضت الصحيفة الأطراف والدول التي هاجمت إسرائيل، وردت عليها وفندت حججها بأسباب وحقائق غير حقيقية، مثل أعضاء الكونغرس الأمريكي، والنائبة إلهان عمر، والنائبة رشيدة طليب، ورئيس الوزراء الفلسطيني، وعائلة أبو عاقلة وأصدقائها. كما هاجمت الصحيفة الحجج الفلسطينية وتقاريرها بشأن الرصاصة، وقالت إنها كذبة فاضحة. وأنكرت إسرائيل أي حجج وتقارير فلسطينية أو عربية بأن أبو عاقلة قتلت من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي، وأظهرت حسن نيتها في المطالبة بالتحقيق بالرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، لاستكمال التحقيق. وبعد ذلك هاجمت إسرائيل وأنكرت نتائج تحقيقات مكتب حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، بتوجيه أسئلة استفهامية عن كيفية خروجه بهذه النتائج وهو لا يمتلك الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، لتفنيد حججهم. وهاجمت قناة السي إن وواشنطن بوست وانتقدتهم، حيث قالت إنه إذا كانت القوات الإسرائيلية هي من قتلت أبو عاقلة فإن ذلك من غير قصد، وأنه حصل خلال العملية العسكرية التي شنتها لمحاربة الإرهاب. وعرضت الصحيفة مهاجمة عائلة أبو عاقلة لإدارة بايدن بسبب النتائج التي نشرتها بشأن التحقيق، وطالبت بتحقيق العدالة بقضية شيرين. وأكد coombs (2007) على أن المنظمة تلجأ لاستخدام إستراتيجية مهاجمة المدعي والإنكار عندما تكون مسؤولية المنظمة في الأزمة عالية، وعندما يكون نتائج هذه الأزمة وقوع ضحايا، فتحاول المنظمة إصلاح صورتها من خلال إنكار مسؤوليتها عن الأزمة، فتعمل المنظمة على مهاجمة الأشخاص والمنظمات التي توجه الخطأ للمنظمة، بهدف تقليل مصداقيته.

ولجأت صحيفة جيروزاليم بوست إلى استخدام إستراتيجيات التماس العذر من خلال إظهار إذا كان هنالك احتمال بأن الجنود الإسرائيليين هم المسؤولون عن اغتيال أبو عاقلة فإنه من غير قصد، وإنها ستعمل على محاسبة المجرمين وتقييم العدالة من أجل الصحيفة شيرين، وبررت ذلك من خلال إستراتيجية التبرير، بإظهار حسن نية إسرائيل تجاه قضية أبو عاقلة، باستخدام صور لزيارات الإسرائيليين لعائلة أبو عاقلة ومحاولاتها المستمرة لإجراء تحقيق لمعرفة الجاني ومعاقبته. كما بررت

هجومها على مخيم جنين، بأنها عملية لمحاربة الإرهاب، وبررت أيضاً هجومها على نعش أبو عاقلة بأنه كان خوفاً من أن يتم سرقة جثمانها. وأفادت بأن نتائج التحقيق الباليستية في الرصاصة غير حاسمة لأن الرصاصة متضررة، وبررت عدم إجراء تحقيق جنائي بأن إسرائيل ليس لديها معلومات كافية في القضية، وبهذا بررت الصحيفة أعمال إسرائيل واعتداءاتها تجاه الشعب الفلسطيني.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة عبد اللطيف (2015) حيث خرجت بأن إسرائيل تتجه في الأزمات الأمنية والسياسية إلى الدمج بين التكتيكات العاطفية\_وأهمها التخويف والتهديد والتكذيب والتشكيك في العدو\_ والأساليب المنطقية، خاصة تكتيك تقديم البرهنة والتبرير في إطار إثبات صحة ما تقوله، عن كونها ضحية الاعتداءات والصواريخ الموجهة نحوها من قبل حماس أو إيران.

كما انفقت مع دراسة محمود (2010) التي أكدت على أن إسرائيل بررت الحرب على غزة وقتل المدنيين وهدم بيوتهم بأن حماس إرهابيون، وهي من بدأت الحرب، حيث بررت انتهاكاتها الإنسانية على غزة وشعبها بصور تظهر محبة إسرائيل للسلام، وعلاقتها القوية مع الدول العربية التي ساهمت في وقف الحرب. كما بررت الحرب بأنه لا يوجد دولة تقف مكتوفة الأيدي حين تتعرض لهجوم، كما أكدت أن إسرائيل تستخدم إستراتيجية حسن النية من خلال إظهار أنها دولة محبة للسلام، ويرغبون في التعايش السلمي مع الفلسطينيين. ولم تتطرق قناة الجزيرة إنجليزي لإستراتيجية التماس العذر والتبرير؛ وذلك لأن قناة الجزيرة هي ضحية الحدث، وهي محامي الدفاع عن قضية اغتيال أبو عاقلة، فلجأت الجزيرة إنجليزي إلى التطرق إلى إستراتيجية الظهور بمظهر الضحية، والتذكير بتاريخ شيرين قبل اغتيالها، فقد أظهرت جميع منشورات الجزيرة أن شيرين هي ضحية الاحتلال الإسرائيلي، وأن هذه الضحية ليست الأولى بتاريخ جرائم الاحتلال الإسرائيلي، ولن تكون الأخيرة، لذا يجب محاسبة إسرائيل على جرائمها المتكررة بحق الشعب الفلسطيني.

وقد أظهرت الجزيرة إنجليزي الشواهد والأدلة التي تثبت أن شيرين قتلت كضحية بلا ذنب، وذنبيها الوحيد هو نقل حقيقة هذا العدو للعالم. ونشرت العديد من التقارير عن شيرين وتغطياتها للحروب التي

شهدتها فلسطين منذ الانتفاضة الثانية، كحروب غزة، والاجتياحات على مخيم جنين وغيرها، كما أظهرت مشاعر الحزن على معارف شيرين وعائلتها وكل من يعرفها، حيث حفظت الأجيال وجهها عبر شاشات التلفاز، وصوتها الإذاعي الجميل في كافة زقاق فلسطين، وأظهرت الجزيرة عائلة أبو عاقلة كضحية، لأنها لا تريد سوى إقامة العدالة بحق أبو عاقلة، ومحاسبة الاحتلال الإسرائيلي على جرائمه، كما أظهرت حالة الصدمة والحزن التي أصابت العائلة بعد أن أقرت إدارة بايدن بأن نتائج التحقيق في الرصاصة غير حاسمة، وبعدها حاولت مساعدة إسرائيل وتبرير جرائمها.

وهكذا فإن القناة استغلت الإعلام للدفاع عن القضية باستخدام أسلوب عاطفي، وإظهار أبو عاقلة كضحية للاحتلال الإسرائيلي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (2004) Galloway التي خرجت بأن العلاقات العامة تستخدم الإعلام والتقارير لتحقيق أهدافها السياسية، ومصالحتها للدفاع عن القضايا والحروب المتعلقة بها، وأن العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية تعمل على انتقاء كلمات ومصطلحات للدفاع عن قضية ما، وتحقيق مصالح الوسيلة الإعلامية.

وفي نهاية الحديث عن الإستراتيجيات التي تطرقت لها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة لمعالجة قضية اغتيال أبو عاقلة، تطرقت صحيفة جيروزاليم بوست لإستراتيجية التملق والظهور بمظهر الضحية، حيث أظهرت الصحيفة أخلاق القوات الإسرائيلية بأحسن صورة من خلال التركيز على الجانب الإنساني والأخلاقي لجنود الاحتلال، وإغفال حقيقتهم في قتل الفلسطينيين والاعتداء عليهم بشكل مستمر، ومن خلال عرض الجانب السلبي وتشويه صورة المقاومين في المخيم، ووصفهم بالإرهابيين، وتشويه صورة الإعلام العربي والفلسطيني بأنه يستغل أي قضية قتل ضد إسرائيل للهجوم عليها. كما حاولت الصحيفة من خلال هذه الإستراتيجية تبرئة إسرائيل من مسؤوليتها في القتل العمد لشيرين أبو عاقلة، وبالتالي تخفيف الهجوم والضغط الدولي الذي واجهته خلال أزمة اغتيال صحفية عالمية تحمل الجنسية الأمريكية، فحاولت إسرائيل إصلاح صورتها بإستراتيجية التملق والظهور بمظهر الضحية، فقد قدمت الصحيفة حججاً ضد الجزيرة، كاتهامها بالكذب، وبأنها تابعة لحماس، وأن إسرائيل ضحية لهذا

الإرهاب، وركزت أيضاً على إظهار حسن نية إسرائيل، والعلاقات الوطيدة مع الشعوب العربية، مثل علاقتها مع المغرب، وأظهرت أيضاً سلام إسرائيل وحبها للمحافظة على الأماكن الدينية. وحاولت الصحيفة أيضاً إظهار حسن نيتها من خلال إظهار محاولات إسرائيل للوصول إلى الحقيقة وإجراء تحقيق نزيه وشفاف، والحقيقة عكس ذلك تماماً، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة محمود (2022)؛ حيث أكدت أن إسرائيل وظفت العديد من التكتيكات لإظهار نفسها وشعبها كمحبين للسلام والعلاقات الوطيدة مع الدول الأخرى، من خلال تكتيك وصف الأنا وذكر إيجابياتها، حيث تركز على الجانب الإنساني لها وعلى القيم الإنسانية، وأكدت أن إسرائيل تستخدم دور الضحية، حيث أظهرت أن إسرائيل ضحية إرهاب حماس وإيران، وأنها تتعرض للعدوان من قبل الفلسطينيين، والعمليات الإرهابية، حيث أظهرت الدراسة أن الشرطة الإسرائيلية تتعرض لعدوان الفلسطينيين واعتدائهم، ولم تظهر الحقيقة والوجه الآخر لإسرائيل، فقد اكتفت بذكر أنصاف الحقائق والتركيز على الجانب الإيجابي لإسرائيل.

وانفقت نتيجة الدراسة مع دراسة سالم، وياسين (2022)، حيث أكدت الدراسة أن من أهداف الدعاية الإسرائيلية عبر وسائل التواصل الاجتماعي تحسين صورة إسرائيل وتحقيق مصالح المؤسسة الإعلامية.

وفيما يتعلق بالكيفية التي أظرت فيها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي عملية اغتيال الصحيفة شيرين أبو عاقلة عبر الفيس بوك، فقد تم تأطير منشورات الصحيفة والقناة على شكل قصة خبرية متسلسلة للقضية منذ بداية الأزمة، والأحداث التي حصلت بعدها ضمن فقرات، وأظهرت كل منهما الفكرة المحورية للقضية من الجانب السياسي الذي يدعم حججها ومصالحها السياسية، فكانت أخبار الصحيفة والقناة تتضمن الأفكار الرئيسة للقضية والمستجدات التي جاءت بعدها وفقاً لوجهات نظرهما؛ لكي يتبناها الجمهور بالشكل الذي تريده الصحيفة والقناة، وهذا ما يسمى بالإطار الإعلامي، ومن خلاله يتم تحديد جوانب معينة من الواقع، يتعلق بحدث ما أو قضية، ويجعلها أكثر بروزاً في النص الإعلامي، فالأطر الإعلامية تسهم في بناء أطر الجمهور فيما يتعلق بالموضوع أو القضية

التي يتم إبرازها في المحتوى الإعلامي (Entman, 1993, p.85)، فقد جاءت أطر الصراع في مقدمة الأطر الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 27%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 28.8%، حيث أشرت صحيفة جيروزاليم بوست قضية اغتيال أبو عاقلة ضمن إطار الصراع بين إسرائيل والدول الداعمة لها وبين الإعلام العربي والفلسطيني والدول الداعمة لهم، فهاجمت الصحيفة كل التهم الموجهة لإسرائيل باغتيال أبو عاقلة وأنكرت ذلك، وقدمت إسرائيل كضحية للجزيرة والإعلام العربي والفلسطينيين، كما هاجمت السلطة الفلسطينية لعدم السماح لإسرائيل بالتدخل بتحقيق عملية الاغتيال، واتهمتها بإخفاء الحقيقة والتستر على المجرمين، وبعد ذلك هاجمت القنوات الإعلامية والدول التي قدمت تقارير وبيانات بأن إسرائيل قتلت أبو عاقلة، وبهذا أشرت الصحيفة قضية اغتيال أبو عاقلة بإطار الصراع مع الأطراف الأخرى التي وجهت لها أصابع الاتهام.

وأشرت قناة الجزيرة قضية اغتيال أبو عاقلة من خلال توجيه الاتهام والمسؤولية المباشرة لإسرائيل باغتيال أبو عاقلة، وذكرت أن قتلها كان عن قصد، وذلك لأن شيرين صحيفة عالمية تنقل الأحداث بصورتها الحقيقية، وتنقل بشاعة الاحتلال الإسرائيلي للعالم كافة. وتطرقت الجزيرة إلى ماضي الاحتلال وانتهاكاته للحقوق والأرواح الفلسطينية، وهاجمت الجزيرة أيضاً الولايات المتحدة لمساعدتها لإسرائيل، والتستر عليها دائماً، والسماح لها بالإفلات من العقاب. وبهذا أشرت كل من صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي قضية اغتيال أبو عاقلة من خلال إبراز الجانب الذي يخدم مصلحتها وسياستها، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة عبد المنعم (2022)؛ فقد جاءت أطر الصراع في المرتبة الثانية من الأطر الإعلامية التي وظفتها صفحة أفخاي أدعوي حول الدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع التويتتر.

بعد ذلك احتلت الأطر الإستراتيجية المرتبة الثانية في صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 25%، فقد أشرت الصحيفة قضية أبو عاقلة ضمن الأطر الإستراتيجية من خلال عرض محاولات إسرائيل في إجراء تحقيق مستقل بشأن القضية، والوصول إلى الحقيقة، وقد حاولت الصحيفة أيضاً إظهار علاقات

إسرائيل مع الدول الأخرى، مثل المغرب والاتفاقيات التي تعقدها، والولايات المتحدة، كما أظهرت قوة العتاد الذي تمتلكه، والتطور التكنولوجي في المجال العسكري، والطواقم التي تستخدمها في إجراءات التحقيق، وأظهرت أن سبب الهجمة التي نفذتها على المخيم في تاريخ اغتيال أبو عاقلة هي فقط للقضاء على الإرهاب ومحاربته. كما أظهرت قوة العلاقات العامة التي تعمل لمحاربة الإعلام العربي والفلسطيني وأخباره التي تشوه صورة إسرائيل. وبهذا أطر القضية بإستراتيجيات تظهر قوة إسرائيل وسياستها، فقد عملت الصحيفة على قلب حقائق أحداث القضية والمستجدات التي أجريت عليها ضمن سيناريوهات تخدم سياستها وصورتها أمام الجماهير، لكسب تأييد الجماهير والفوز بالقضية. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد المنعم (2022)، حيث جاءت أطر الإستراتيجية في المرتبة الثانية من الأطر الإعلامية التي وظفتها صفحة أفخاي أدري حول الدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع التويتتر.

ولم تتطرق قناة الجزيرة للأطر الإستراتيجية، حيث جاءت أطر الاهتمامات الإنسانية في المرتبة الثانية بنسبة 26.7% من كافة الأطر الخبرية، وأطرت القناة قضية اغتيال أبو عاقلة من خلال طرحها بشكل عاطفي ومؤثر، وأظهرت القناة التعاطف الكبير معها ومع عائلتها، وحاولت دعمها ومحاسبة إسرائيل على هذه الجريمة والجرائم التي ترتكبها بحق الفلسطينيين باستمرار، لإظهار حقيقة إسرائيل للعالم، فقد قدمت الصحيفة القضية ضمن قصة عاطفية ذات نزعة حزينة، من خلال إظهار مشاعر حزن عائلتها وزملائها في العمل وكل معارفها، وردة فعل الدول على اغتيالها، حيث وصفت أغلبية الدول اغتيالها بالصدمة. كما أظهرت القناة تاريخ أبو عاقلة بشكل عاطفي، وأظهرت التحديات التي واجهتها لمقاومة الاحتلال الإسرائيلي وتغطية الحقيقة. وانفقت هذه النتيجة مع دراسة مصطفى (2021)، حيث جاءت أطر الاهتمامات الإنسانية في المرتبة الثانية من الأطر التي استخدمت في توظيف إسرائيل للعلاقات العامة الرقمية، للتأثير في المجتمع الفلسطيني في صفحة المنسق عبر الفيس بوك.

ووظفت صحيفة جيروزاليم بوست أيضاً أطر الاهتمامات الإنسانية، لكن بنسبة أقل، حيث جاءت في المرتبة الخامسة، وبنسبة 12%، وذلك لأن القضية والضحية فلسطينية، فحاولت الصحيفة تغطية القضية بطريقة منطقية وليست عاطفية، لكي تستغل القضية ضدها، فقد أظهرت التعاطف والحزن لاغتيال أبو عاقلة، وأظهرت أن إسرائيل تقدم المواصلة لعائلتها، ولم تظهر شيئاً آخر. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبد المنعم (2022)، حيث احتلت أطر الاهتمامات الإنسانية في المرتبة الثالثة.

وتطرقت صحيفة جيروزاليم بوست لأطر المسؤولية بنسبة 19% من خلال تحميل مسؤولية اغتيال أبو عاقلة في بداية الأزمة للمقاومين في مخيم جنين، كما حملت الإعلام العربي والفلسطيني مسؤولية الهجوم المستمر على إسرائيل، واتهامها بالإرهابية، وهذه النتيجة تشابهت مع دراسة عبد المنعم (2022)، حيث جاءت أطر المسؤولية في المرتبة الخامسة من الأطر الإعلامية التي وظفتها صفحة أفاخي أدري حول الدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع التويتز. وقد جاءت أطر المسؤولية في المرتبة الثالثة بنسبة 27.8% من الأطر التي وظفتها قناة الجزيرة إنجليزي عبر منشوراتها في الفيس بوك، فقد وظفت هذه الأطر من خلال تحميل إسرائيل كافة المسؤولية في اغتيال أبو عاقلة، وقد حاولت الجزيرة إثبات ذلك باستخدام مجموعة من الأدلة والفيديوهات والشهود التي أثبتت حججها ودعمتها.

واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة مصطفى (2021)، حيث جاءت الأطر الإعلامية في المرتبة الثالثة من الأطر التي استخدمت في توظيف إسرائيل للعلاقات العامة الرقمية للتأثير في المجتمع الفلسطيني في صفحة المنسق عبر الفيس بوك.

ووظفت صحيفة جيروزاليم بوست أطر المبادئ الأخلاقية بنسبة 15.2% من خلال إظهار حسن نية إسرائيل وأخلاقها تجاه الدول وحقوق الإنسان، حيث ذكرت الصحيفة أن الجنود الإسرائيليين لا يستهدفون الصحفيين، فبعدما تعرضت إسرائيل لإدانات كافة الدول بعد الاغتيال، حاولت إصلاح صورتها من خلال إنكار قتل أبو عاقلة، ومن خلال إظهار إسرائيل الاهتمام بالقضية ومعرفة

المسؤول عن اغتيالها، وبررت هجماتها على جنين ومخيمها في أنها فقط محاولة لإنهاء الإرهاب والإرهابيين فيه.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة عبد المنعم (2022)؛ حيث جاءت أطر المبادئ الأخلاقية في المرتبة الرابعة من كافة الأطر الخبرية.

ووظفت الجزيرة أطر المبادئ الأخلاقية بنسبة 16.7% من خلال إظهار أن إسرائيل تنتهك الحقوق الفلسطينية وتقتل الصحفيين والمدنيين، ولا تعمل بالقانون الدولي، ومن خلال إظهار أخلاق أبو عاقلة ومحبة الجماهير الفلسطينية لها، حيث كرست شيرين حياتها لأجل القضية الفلسطينية وإظهار حقيقة الاحتلال الهجري.

وجاءت أطر النتائج الاقتصادية في المرتبة الأخيرة من الأطر التي وظفتها صحيفة جيروزاليم بوست، وبنسبة 1.8%، حيث وظفت الصحيفة هذه الأطر من خلال الحديث عن تطور اقتصاد إسرائيل وقوته، ومن خلال الحديث عن اقتصاد فلسطين ونسبة البطالة فيها، من خلال الحديث المفصل عن اقتصاد الفلسطينيين ومعاناتهم والبطالة التي يعانون منها، وأظهرت أن الفلسطينيين والسلطة الفلسطينية يستغلون مثل قضية أبو عاقلة في جمع مساعدات من الدول وتقوية اقتصادها. وتشابهت هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبد المنعم (2022)، حيث جاءت أطر النتائج الاقتصادية في المرتبة الأخيرة من الأطر الإعلامية التي وظفتها صفحة أفخاي أدري حول الدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع التويتر.

وتم توظيف الاستمالات الإقناعية في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست، وقناة الجزيرة إنجليزي عبر فيس بوك. حيث أظهرت نتائج التحليل أن تقنية (Logos) قد احتلت المرتبة الأولى من بين التقنيات الأخرى في كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 40%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 35%، وقد تساوت تقنية (Ethos) مع تقنية (Logos) بنسبة 40%، وجاءت تقنية (Ethos) في المرتبة الثانية من التقنيات الإقناعية التي استخدمتها الجزيرة في معالجتها لقضية اغتيال أبو عاقلة بنسبة 34%، وبلغت

تقنية (pathos) المرتبة الأخيرة في كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 20% وقناة الجزيرة إنجليزي 31% من مجمل التقنيات.

وترى الباحثة أن سبب استخدام تقنية Logos في منشورات صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي هو أن قضية شيرين أبو عاقلة قضية جنائية، تتطلب تقديم الأدلة والحجج والشهود التي تظهر حقيقة المجرم، فحاولت كل منهما دعم الحجج بحقائق ووقائع منطقية لإقناع الجمهور بالحجج المقدمة والفوز بالقضية، ولكي يقيم الجمهور القضية وفقاً لواقعيتها ومنطقية الأسباب والأدلة، وبالتالي قبول الرسالة التي تريد الوسيلة الإعلامية إيصالها أو رفضها. فقد استخدمت صحيفة جيروزاليم بوست تقنية Logos في البداية من خلال عرض معلومات حول الصحفية شيرين أبو عاقلة، وحقائق ملموسة حول حياتها وتاريخها، لإظهار حسن نية إسرائيل تجاه أبو عاقلة، وبالتالي تخفيف الهجوم السياسي الذي تعرضت له، ومن خلال تقديم أرقام وإحصاءات ونسب مئوية حول المسافة بين المسلحين ومكان اغتيال أبو عاقلة. وذكرت نسب حول البطالة في فلسطين، وبالتالي أظهرت صورة أن الفلسطينيين يتهمون إسرائيل بقتل أبو عاقلة للحصول على المساعدات بسبب الوضع الاقتصادي الصعب الراهن في فلسطين. بعد ذلك تطرقت الصحيفة لهذه القناة من خلال ذكر حجج وأدلة تفند حجج الجزيرة والإعلام العربي والفلسطيني، حيث أنكرت الصحيفة مسؤولية إسرائيل عن اغتيال أبو عاقلة من خلال وضع حجج وسيناريوهات كاذبة، مثل كون المسلحين في المخيم قد أطلقوا النار عليها، ثم جاءت برواية أخرى، وهي أن السلطة الفلسطينية لم تسمح لإسرائيل بالتدخل في التحقيق في الرصاصة التي قتلت أبو عاقلة، لأنها تستر على المجرمين، وبعد أن استطاعت الجزيرة تفنيد حججها ورفع ملف قضية اغتيال أبو عاقلة للمحكمة الجنائية الدولية، أظهرت الصحيفة بأن إسرائيل وفقاً للنتائج المقدمة\_ تحاول إجراء التحقيق في الرصاصة لمعرفة الحقيقة ومحاسبة الفاعل، وبعد أن حصلت الولايات المتحدة على الرصاصة، وأجرت الاختبار بالبيستي بمساعدة إسرائيل، لجأت الصحيفة إلى استخدام تقنية Logos من خلال بناء النتائج وفقاً لتحاليل ومعلومات وتعيين فريق متخصص في التحقيق. واستخدمت

الصحيفة هذه التقنية من خلال ذكر مصادر الطرف الآخر وحججه وطرحه، مثل حجج الجزيرة والسلطة الفلسطينية والدول الداعمة لهم وأدلتهم، ومن خلال الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية أيضاً، مثل تعزية إسرائيل لعائلة أبو عاقلة بوفاتها. وعرضت أيضاً أسباب منطقية لهجوم جنود الاحتلال الإسرائيليين على تابوت أبو عاقلة والمعزين بالجزارة بأنهم أثاروا الشغب، وحاولوا سرقة جثمان أبو عاقلة وفقاً لمصادر موثوقة من عائلة أبو عاقلة، ولم تذكر الصحيفة المصدر، وهذا يثبت أن الصحيفة تخلق الأقاويل والسيناريوهات الكاذبة. واستشهدت الصحيفة أيضاً بمصادر وشخصيات معروفة عديدة، مثل المحللين الإسرائيليين السياسيين، والمسؤولين المعروفين، مثل رئيس الوزراء الإسرائيلي، والرئيس بايدن، ووزارة الخارجية، والبيت الأبيض.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Galloway 2004)، حيث أثبتت إن العلاقات العامة الإسرائيلية في الإعلام تلجأ إلى استخدام الاستمالات العقلية والمنطقية لتحقيق غاياتها ومصالحها السياسية. ودعمت تقنية Logos تقنية Ethos، لأن المعلومات والأرقام والحقائق التي قدمت تدعم الصحيفة كمصدر موثوق بالنسبة للجمهور، وتكسبه ثقة شخصية المتحدث، وبهذا تطرقت الصحيفة لتقنية Ethos بنسب متساوية، فقد استخدمت الصحيفة تقنية Ethos من خلال تقديم الصحيفة مصادر الاقتباسات التي أخذتها في تقاريرها، ومن خلال تقديم معلومات عن مصدر (من هو، منصبه السياسي)، ومن خلال ذكر معلومات حول خبرة أبو عاقلة في الإعلام ومكانتها لدى الجماهير، كما استخدمت الصحيفة هذه التقنية من خلال إظهار أخلاقيات إسرائيل والولايات المتحدة في القضية من خلال محاولتها للتحقيق في القضية بنزاهة وشفافية، على الرغم من أن الحقيقة عكس ذلك، وأظهرت الصحيفة من خلال هذه التقنية علاقات إسرائيل الوطيدة مع الدول الأخرى، مثل المغرب والولايات المتحدة.

وذكرت الصحيفة معلومات حول جذور اتفاقات أبراهام، حيث قامت إسرائيل بتطبيع العلاقات في عام 2020 مع ثلاث دول عربية، هي الإمارات العربية المتحدة والبحرين والمغرب، وعبر التقرير عن العلاقة الوثيقة مع المغاربة الذين التقوا بالمجموعة وأن اليهود كانوا يعيشون بين القبائل الأمازيغية

الأصلية، وذكر حقائق حول تاريخ اليهود لاستثارة مشاعر المغربيين تجاه اليهود، واستشهدت أيضاً بعلاقة منير كيجي مع إسرائيل، ودعمه للعلاقات الإسرائيلية مع المغرب، والاستشهاد بشاما مشتالي، والتي تعتبر ناشطة وفنانة مغربية مقيمة في دبي، تصمم مجوهرات تجمع بين رموز يهودية وإسلامية، وذكرت أيضاً أن مهمة الرحلة كانت "تسهيل الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتعزيز تعاون اقتصادي أكبر، ومن أجل التعاون الثقافي بين إسرائيل والمغرب، وهذه النتيجة تتفق مع Azran and others (2015)، حيث أثبتت الدراسة أن السياسيين الإسرائيليين يستخدمون (Logos, Ethos) الاستمالات المنطقية وشخصية المتحدث في خطابهم السياسي خلال الانتخابات عبر الفيس بوك من أجل إقناع الجماهير، والحصول على تقنهم وتأييدهم بأن المرشح ذو خبرة للحصول على المنصب المقترح. ولجأت الصحيفة لتقنية Pathos بنسبة قليلة جداً مقارنة بقناة الجزيرة إنجليزي، وذلك لأن ضحية القضية هي فلسطينية، فحاولت الصحيفة معالجة القضية بالمنطق وأخلاقيات المتحدث لكسب ثقة الجمهور وإقناعهم بالفكرة، وإبعادهم عن التعاطف مع أبو عاقلة والفلسطينيين، وبالتالي كسب القضية وإصلاح صورة إسرائيل بعد الإدانات والانتقادات الدولية التي تعرضت لها، فقد لجأت الصحيفة لتقنية Pathos من خلال إظهار إسرائيل كضحية للاتهام العربي والفلسطيني والإرهاب في جنين ومخيماها، كما عرضت الدراسة سابقاً في إستراتيجيات إدارة الأزمات، ومن خلال إظهار الحزن والتعاطف مع عائلة أبو عاقلة على وفاتها، وبررت هجماتها على المخيم بأنها تدافع عن مواطنيها وجنودها الإسرائيليين من الإرهابيين في المخيم، وتطرق لتقنية هذه التقنية من خلال إظهار مشاعر الأسف والسخرية لاستغلال الفلسطينيين القضية لأغراض سياسية، وأظهرت الصحيفة أن هذا الموقف ساخر ومخز، كما استخدمت هذه التقنية من خلال استخدام أسئلة بلاغية، حيث طرحت أسئلة ليس بغرض إجابة الجماهير عنها، إنما بهدف وضع ذهنهم في حالة التساؤل والاقتناع. على سبيل المثال، عندما تساءلت الصحيفة عن عدم سماح السلطة الفلسطينية لإسرائيل بالتدخل في التحقيق في القضية، فلم يكن هدف الصحيفة هو الحصول على إجابات الجماهير، إنما تعبيراً عن أن السلطة تخفي الحقيقة. واستخدمت هذه التقنية أيضاً من خلال عرض غضب الأطراف الداعمة للجزيرة والفلسطينيين وإدانتهم في القضية.

وبالنسبة لقناة الجزيرة، فقد استخدمت التقنيات الثلاث بنسب متقاربة جداً، فكانت الفروق بينهما بسيطة، وذلك لأن الجزيرة استغلت كافة الطرق والأدلة والتقنيات للدفاع عن قضية اغتيال أبو عاقلة، وإظهار الحقيقة، ومحاسبة إسرائيل على جرائمها المستمرة بحق الفلسطينيين، فلجأت الصحيفة لتقنية Logos لتفنيده حجج الاحتلال من خلال الاستشهاد بمصادر وشهود صحفيين كانوا في الحدث، مثل علي السمودي وشذا حنايشة، كما استشهدت بأقوال أشخاص معروفين على مستوى العالم، مثل ممثلة الولايات المتحدة، ورئيس مجلس النواب، والملكة رانيا، ووزارة الخارجية الأمريكية.

واستشهدت الجزيرة بالصور والفيديوهات التي تثبت أن شيرين قد قتلت برصاص الاحتلال الإسرائيلي، حيث أظهر الفيديو الذي نشرته الجزيرة مشهد اغتيال أبو عاقلة، وعدم تواجد المقاومين حولها، ما يثبت أنها قتلت برصاص الاحتلال، ففي ذلك مناشدة للعقل والمنطق لدى الجمهور لمعرفة الحقيقة. كما ناشدت المنطق لدى الجمهور من خلال ذكر حقائق وأرقام تثبت أن إسرائيل هي من اغتالت شيرين، من خلال ذكر أعداد شهداء فلسطين والصحفيين الذين قتلهم الاحتلال الإسرائيلي، وذكرت جرائم وانتهاكات قام بها الاحتلال الإسرائيلي بحق الفلسطينيين، مثل تدمير مكتب الجزيرة في غزة أثناء الحرب، والاجتياح الذي تعرضت له الضفة في عام 2002، وقتل الطفل محمد الدرة في انتفاضة الأقصى، ومشاهد خوفه هو ووالده، والهجوم على جنازة أبو عاقلة والاعتداء على المعزين، وذكر أرقام حول طرد حوالي 750.000 فلسطيني من أصل 1.9 مليون نسمة من مدنهم وقراهم لإفساح المجال أمام مهاجرين يهود جدد، وقتل 55 صحفياً منذ عام 2000. كما تطرقت الجزيرة إلى محاسبة الاحتلال الإسرائيلي من خلال إظهار القوانين الدولية التي تحمي الصحفيين أثناء الحرب مثل قرار مجلس الأمن الدولي 2022، واتفاقيات جنيف.

واستمرت الجزيرة بتفنيده حجج الاحتلال الإسرائيلي وإثبات أن شيرين قتلت من قبلهم من خلال تقنية Logos، حيث أجرت الجزيرة تحقيقاً على المكان الذي حصلت به الحادثة، وأكدت أن الأدلة ونتائج التحقيق تثبت أن الصحفيين وجنود الاحتلال الإسرائيلي هم فقط من كانوا في الشارع أثناء الحادثة،

وبعد ذلك أجرت الجزيرة تحقيقاً على الرصاصية التي قتلت أبو عاقلة، ونشرت تقريراً حول نتائج هذا التقرير أثبت أن الرصاصية تعود إلى صنع الولايات المتحدة، وبالتالي أثبتت أن إسرائيل هي من قتلت أبو عاقلة، وبهذا استطاعت رفع القضية وإحالتها إلى المحكمة الدولية في لاهاي.

ولم تكف الجزيرة بذكر الأدلة والمصادر التي خرجت بها، إنما قدمت كافة الدول والمدن والمنظمات الحقوقية والقنوات الإعلامية التي أظهرت الاهتمام الكبير بقضية أبو عاقلة وحققت في الحادثة، ودعمت الجزيرة بحججها وبأن الاحتلال الإسرائيلي هو من قتل أبو عاقلة، مثل المدن التي جرت فيها الاحتجاجات في اغتيال أبو عاقلة وتشمل: (عمان، أمستردام، أوكلاند، بغداد، بيروت، بلفاست، بيت لحم، برمنغهام، بون، شيكاغو، كولونيا، كوبنهاغن، دبلن، أدنبرة، مدينة غزة، حيفا، الخليل، إديلب، إسطنبول، جنين، كراتشي، الخرطوم، كراكوف، لندن، لوس أنجلوس، مدريد، مانشستر، ملبورن، مقديشو، نابلس، نيودلهي، نيويورك، أوسلو، باريس، سان فرانسيسكو، سيدني، تولوز، تونس، واشنطن العاصمة)، وكمثال على المنظمات التي دافعت عن القضية: منظمة العفو الدولية، حيث قالت إن الحكومة الإسرائيلية ترتكب الفصل العنصري ضد الفلسطينيين، وهو ما يعتبر جريمة ضد الإنسانية، وكمثال على القنوات التي دعمت ونشرت تقارير تدعم الجزيرة: قناة (CNN)، حيث انضمت أيضاً إلى مجموعة من الشهود ووسائل الإعلام والمراجعات المستقلة في استنتاج أن الجنود الإسرائيليين هم من قتلوا أبو عاقلة، وغيرها من القنوات.

وأخيراً تطرقت الجزيرة لأسئلة استفهامية لمناشدة فكر الجماهير ومنطقها، مثل: (هل أطلقت النار على وجه شيرين أبو عاقلة وهي ترتدي خوذة ودرعاً مكتوباً عليه كلمة "صحافة" بأحرف بيضاء كبيرة وجريئة؟)، وبهذا تمكنت الجزيرة من إظهار أدلتها وحججها، والدفاع عن أبو عاقلة بطريقتها.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (2004) Galloway، حيث أثبتت ان العلاقات العامة الإعلامية التي تدعم القضية الفلسطينية تلجأ إلى استخدام الاستمالات العقلية والمنطقية لتحقيق غاياتها ومصالحها

السياسية. ودعمت هذه التقنية تقنية Ethos من خلال ذكر حقائق حول حياة أبو عاقلة وخبرتها في الإعلام والتخصصات التي التحقت بها، وحول شعبية أبو عاقلة في الجماهير العربية والغربية. حيث كررت الجزيرة ذكر أن شيرين أبو عاقلة صحفية فلسطينية تحمل الجنسية الأمريكية، وعملت لدى الجزيرة لمدة 25 عاماً، وغطت الكثير من الأحداث في تاريخ القضية الفلسطينية، مثل الانتفاضة الثانية، وحروب غزة، والهجمات على المسجد الأقصى، وغيرها من الأحداث. وتطرقت الجزيرة إنجليزي للتقنية Ethos من خلال مقابلة الصحفيين في الجزيرة وإظهار أقاويلهم حول حادثة الاغتيال وحول ما حصل في الجنازة، وقابلت الجزيرة أيضاً مسؤولين في الولايات المتحدة، وقابلت سياسيين معروفين من تونس والقدس، وأظهرت تعليقاتهم حول عملية اغتيال شيرين وما حدث في الجنازة.

وقد كثفت الجزيرة من مقابلة الأشخاص السياسيين المعروفين على مستوى العالم، وقامت بالتعريف بكل شخص قابلته واقتبست منه الحجج في تقاريرها وأخبارها، حيث لجأت الجزيرة لدول ومنظمات وشخصيات دولية معروفة، ولمحللين سياسيين من مختلف دول العالم، دعموا حجج الجزيرة مثل: رئيس الوزراء الدكتور محمد اشتية، ورئيس مكتب فلسطين في الجزيرة وليد العمري، وفادي قرعان منظم حملة AVAAZ، والنائب العام للسلطة الفلسطينية أكرم الخطيب، والسفير الفلسطيني في المملكة المتحدة حسام زملط، ورئيس الولايات المتحدة بايدن، وغيرهم؛ وذلك لكسب ثقة الجمهور بالحجج التي تقدمها. وتطرقت القناة لتقنية Ethos من خلال استخدام صيغة المتكلم (أنا)، ومن خلال حديث شيرين عن نفسها، ومحاولتها باستمرار إيصال صوت فلسطين والتحديات التي واجهتها للعالم.

وقد أظهرت الجزيرة التعاطف الكبير لقضية أبو عاقلة، فحصلت على ثقة الجمهور بصدقها وشفافيتها في التعامل مع القضية، ومطالبتها بمحاسبة الاحتلال على هذه الجريمة. ودعمت حجج الجزيرة أيضاً تقنية pathos، من خلال عرض قصة سردية حول الصحفية شيرين أبو عاقلة باستخدام كلمات تناشد مشاعر العطف والحزن على اغتيال مثل هذه الصحفية، وتذكير الجمهور بتاريخ أبو عاقلة في الإعلام والتغطية الفلسطينية، وظهورها على شاشات التلفاز، وعرض شعبيتها ومحبة الناس لها، حيث تم

رسمها على أكثر من حائط في الأزقة الفلسطينية، كي تبقى عاقلة في أذهان الجماهير على طول الزمن، ومن خلال بث عاطفة الحزن الشديد لعائلتها وزملائها في العمل، وكل من يعرفها، والغضب على عملية اغتيالها. كما تم استخدام التقنية من خلال مناشدة كلمات شيرين المعروفة في الصحافة، ووصيتها الدائمة بالاستمرار والصمود في وجه الاحتلال، والتطرق للصعوبات التي واجهتها أثناء مسيرتها الإعلامية، وتضحياتها المتكررة من أجل تغطية الحقيقة. وعرضت فيديو يظهر حزن أقرباء شيرين وزملائها ومعارفها وبكاءهم، ومقابلتهم، ونطقت لأسئلة خطابية ذات طابع عاطفي مؤثر، للتأثير بالجماهير، ووضعهم في صورة الحزن على اغتيال شيرين أبو عاقلة. وعرضت الجزيرة مشاهد حزينة لتشجيع جثمانها، كما عرضت مشاهد بشعة وتعيسة حول همجية الاحتلال الإسرائيلي في جنازتها، بمرافقة وصف المشهد، كي تشعر الجماهير بالمشهد وبقسوة المعاناة التي يتعرض لها الشعب الفلسطيني وألمها، وأيضاً من خلال تناول اقتباسات رجال الدين المسيحيين في الكنيسة حول الحزن على اغتيال أبو عاقلة، من خلال تغطية تشييع جثمانها، فقد ضربت قوات الاحتلال الإسرائيلي الحشود التي تحمل نعش شيرين، وكان المشهد مأساوياً للجماهير.

وبهذا وجهت الجزيرة مشاعر الغضب والكرهية تجاه الاحتلال الإسرائيلي، ووجهت الغضب الدولي تجاه قضية أبو عاقلة، وعقد البرلمان في الولايات المتحدة مؤتمر ودعوا إلى تحقيق مستقل دون تدخل الاحتلال الإسرائيلي بالتحقيق، كما دعت كل من السفارة الأمريكية لدى الأمم المتحدة، ليندا توماس جرينفيلد، وعضوة البرلمان، ستيليا كريسي، ومبعوثة إيرلندا لدى الأمم المتحدة، الدبلوماسية الأمريكية إلى إجراء تحقيق مستقل. وبعد ذلك وجهت قناة الجزيرة إنجليزي مشاعر الغضب والحزن الدولي مع عائلة أبو عاقلة وأصدقائها بشأن موقف الولايات المتحدة في التحقيقات في اغتيال أبو عاقلة، حيث رفضت الولايات المتحدة التحقيق، واكتفت فقط بتحقيق إسرائيل في القضية، على اعتبار أن إسرائيل تلتزم بالحقوق الدولية والقانونية، وأجرت اختباراً على الرصاص بمساعدة إسرائيل، وأثبتت أن الرصاص متلفة، ولا يمكن الخروج بنتائج حاسمة حولها. كما أظهرت الجزيرة إنجليزي مشاعر

التحدي والصمود بوجه كل من ينكر اغتيال أبو عاقلة من قبل جنود الاحتلال، وتوعدت بإثبات ذلك والاستمرار في التحقيق لإثبات الحقيقة.

وبهذا استطاعت قناة الجزيرة إنجليزي الدفاع عن الضحية التي قتلت بلا ذنب، وعرضت كافة المشاهد والأدلة التي تثبت أن شيرين قتلت بدم بارد من قبل جنود الاحتلال الإسرائيلي، وفندت أكاذيب القنوات الإسرائيلية وأقويلها، وردت عليها بإثباتات وأدلة قوية لا يمكن إنكارها.

وتشابهت هذه النتيجة مع دراسة عبد القادر (2017)، حيث خرجت بنتائج أن الجزيرة أكثر مصداقية في عرض الأخبار والقضايا من القنوات الأخرى، وأن هذه القناة تمتلك سياسة خطاب إقناعي مؤثر على تكوين آراء ووجهات نظر لدى الجماهير، كما أكدت على أن الجزيرة تستخدم الاستمالات العاطفية في الخطاب السياسي.

وعلى صعيد الفنون الخبرية التي استخدمتها كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، فقد احتلت التقارير المرتبة الأولى في كل من صحيفة جيروزاليم بوست، بنسبة 95 %، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 52.4 %، وترى الباحثة أن سبب استخدام التقارير هو دعم الحجج المقدمة من خلال عرض تفاصيل الخبر بشكل مفصل، وذكر أدلة وبراهين وآراء المسؤولين السياسيين، حيث إن التقارير تشمل المعلومات المتعلقة بقضايا مختلفة، وتحاول دائما شرح أحداث هذه القضايا بطريقة مفصلة وموضوعية (الكوع وآخرون، 2023). ومن هنا حاولت صحيفة جيروزاليم بوست إنكار مسؤولية إسرائيل عن اغتيال أبو عاقلة، خاصة أنها المتهم المباشر بقتلها، فاستخدمت التقارير التي تتضمن أدلة ومعلومات وآراء تدعم حججها وتكررت قتلها. كما دافعت الجزيرة عن القضية من خلال استخدام التقارير، وذلك لأن القضية قضية الجزيرة، وشيرين هي من أهم الإعلاميين المخضرمين في الجزيرة، فقد انتشرت قضية أبو عاقلة على مدى واسع من العالم، واجتاحت الأخبار والتقارير الخاصة بها كافة القنوات والصحف الإعلامية، كيف

لا وشيرين ابنة الجزيرة؟ فعلت هذه القناة عبر التقارير على تقديم كافة الأدلة والشهود والإثباتات التي تقول إن شيرين اغتيلت عن قصد من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2018)، حيث أكدت أن الإعلام الإسرائيلي يلجأ لاستخدام التقارير الإخبارية التي تستقي معلوماتها من المصادر الحكومية الرسمية.

ولم تكتفِ الجزيرة إنجليزي باستخدام التقارير، بل استخدمت المقابلات الصحفية بنسبة 21.9%، واستخدمت الأخبار الصحفية بنسبة 10%، وتطرقت للتغطية الصحفية بنسبة 9%، واستعملت المقال الصحفي بنسبة 4.4%، والقصة الصحفية بنسبة 22.3%، وبهذا عالجت قناة الجزيرة قضية اغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك. فقضية شيرين أبو عاقلة ليست كأبي قضية بالنسبة للجزيرة، إنما هي قضية لافتة ولها جمهور واسع عبر دول العالم، فاهتمت الجزيرة بمعالجة القضية عبر التقارير والقصص والمقابلات والتغطية وغيرها، وذلك لأن الجماهير كانت تنتظر من الجزيرة الرد على حجج الاحتلال الإسرائيلي وإنكاره قتل أبو عاقلة، وبهذا سعت الجماهير والدول لمعرفة الحقيقة، فكانت تتابع التحديثات المتعلقة بالقضية. وبالنسبة لإسرائيل، فقد تطرقت الصحيفة للتقارير، وبنسبة قليلة لكل من المقابلة والمقال الصحفي، بنسبة 2.5%، لأن الضحية ليس إسرائيلياً، إنما صحفية فلسطينية، فاعتبرت القضية كأنها حدث وانتهى، فإسرائيل لم تُعِر القضية اهتماماً كبيراً كما فعلت الجزيرة، ومن الأدلة التي تثبت ذلك عدد منشوراتها الذي تمثل بـ37 منشوراً متعلقاً بقضية أبو عاقلة، بينما بلغ عدد منشورات الجزيرة 69 منشوراً، لاهتمامها الكبير بالقضية.

وفيما يتعلق بشكل المنشور الذي استخدمته كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة في معالجتهما لعملية اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة عبر موقع الفيس بوك، فقد أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة استخدام النصوص جاءت في مقدمة شكل المنشور في كل من صحيفة جيروزاليم بوست بنسبة 50%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 32.4%. حيث تضمن كل منشور نشرته الصحيفة والقناة نصاً، لأن النص يشرح موضوع المنشور، وبالتالي فعنوان المنشور يجذب الانتباه إلى الجزء المهم من

الرسالة ويعرض تلخيصاً للرابط المرفق بالمشور، وبناءً عليه يقرر المستخدم قراءة المنشور وفتح الرابط المرفق أو لا. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة عبد المنعم (2022)، حيث خرجت الدراسة بأن استخدام الصور كمرفقات في التغريدة التي يقوم أفيخاي أدري بنشرها على صفحته الرسمية على موقع تويتر لتحليل الدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع تويتر في جاء المركز الأول. بعد ذلك احتلت الصورة مع الرابط المرتبة الثانية في كل من صحيفة جيزوراليم بوست بنسبة 50%، وقناة الجزيرة إنجليزي بنسبة 30.7%، حيث إن الصور عنصر مهم لجذب الجماهير والحصول على زيادة عدد الإعجابات والتعليقات في المنشورات، وهذا يشير إلى اهتمام الصحيفة والقناة الكبير بعرض الصور التي تسهم في إحداث تأثير بصري مهم عند القارئ، وتدعيم الإدراك بالنصوص اللفظية، وتقديم معانٍ إضافية تعزز قيمة هذه النصوص، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة محمود (2022) التي أشادت باستخدام الصور لإعطاء معانٍ كثيرة للقارئ.

ولم تتطرق بعد ذلك صحيفة جيزوراليم بوست لأي أشكال أخرى، ولعل السبب يكمن في عدم اهتمام الصحيفة بالقضية، وبسبب عدم توفر أي دلائل أخرى لها مثل الفيديوهات واللايفات التي تدعم حجج إسرائيل، فكافة الفيديوهات كانت تثبت جريمة الاحتلال الإسرائيلي وهمجته بحق أبو عاقلة وعائلتها، وجنازتها، فتحاشت الصحيفة عرض المرئيات الحية؛ كي لا تقلب الصورة عكس مصلحتها وسياستها، فحاولت فقط الدفاع عن نفسها، وأنكرت اغتيال أبو عاقلة بواسطة الصور والنصوص، حيث إن تطرق الوسيلة الإعلامية للصور والنصوص، وقلة استخدام الفيديوهات في معالجتها للقضايا تعود إلى كون الفيديوهات لا يمكن فبركتها أو التغيير بها كالصور، ولأنها تعرض المعلومات بالتفاصيل وبوضوح أكبر من الصور (الكوع وآخرون، 2023)، واتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة سالم، وياسين (2022)، حيث أكدت أن إسرائيل تلجأ لاستخدام الصور والنصوص في ترويج الدعاية الإسرائيلية في موقع الفيس بوك.

ولجأت الجزيرة إلى استخدام الفيديوهات مع النصوص بنسبة 28%، واستخدمت البث المباشر بنسبة 5.3%، والفيديوهات مع رابط بنسبة 2.6%، والصورة مع النصوص بنسبة 1%، وذلك لأن قناة الجزيرة هي صاحبة الحق في القضية، وتمتلك كافة الأدلة والإثباتات التي تدعم حججها وتدافع عن قضية اغتيال أبو عاقلة. فاستغلت الجزيرة كل الإمكانيات التي يتيحها موقع الفيس بوك من صور ونصوص وفيديوهات وبث مباشر وروابط، فالفائزون على القضية يدركون أهمية وجود الفيديوهات والبثوث المباشرة للتأكيد على القضية والدفاع عنها بكافة الوسائل المتاحة للمحافظة على مصداقيتها أمام الجماهير، لذلك استغلت كافة الوسائل لإيصال الرسالة بصدق وشفافية، حيث ظهرت حججها أكثر قابلية للتصديق من صحيفة جيزوراليم بوست.

## الخاتمة

ليس هناك أشياء كثيرة أضعها في مخيلتي، ولكن هناك رسالة أحاول أداءها، هناك أشياء كثيرة أرغب بتوسيعها (شيرين أبو عاقلة).

محاولة حرف أنظار الجماهير عن اغتيال قوات الاحتلال الإسرائيلي للصحفية شيرين أبو عاقلة إلى لمقاومين الفلسطينيين في مخيم جنين هو نهج قامت به صحيفة جيروزاليم بوست، وبالمقابل فإن قناة الجزيرة إنجليزي قد قدمت الأدلة والحجج الكافية لإثبات الأدلة المقدمة عن عدم وجود اشتباكات أو إطلاق نار أو مقاومين فلسطينيين بموقع الاغتيال، باستثناء طلقات قوات الاحتلال التي استهدفت بشكل مباشر شيرين وزملاءها.

وقد اعتبرت كل من صحيفة جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي قضية شيرين أبو عاقلة هي قضية صراع، وتم تأطيرها في إطار الصراع الإعلامي بين الجانب الإسرائيلي والفلسطيني والعربي، حيث قامت صحيفة جيروزاليم بوست بتوظيف تقنية (Logos) وتقنية (Ethos) من خلال ذكر حقائق وأدلة تثبت شجاعة أبو عاقلة في عملها، وذكر حقائق ومعلومات عن حياة أبو عاقلة وعملها والجامعات التي التحقت بها، كما فعلت الجزيرة؛ لإظهار حسن نية إسرائيل تجاه أبو عاقلة. ودعمت هذه التقنية تقنية Ethos في كل منشور تضمن تقنية Logos من خلال الاقتباس من أصدقاء أبو عاقلة والتعريف بهم، ومن خلال ذكر خبرة أبو عاقلة، وبعد ذلك نشرت الصحيفة صوراً تثبت أن إسرائيل حزينة على موت أبو عاقلة، وتدعم عائلتها. وكانت الصحيفة تستخدم تقنية Logos خلال ذكر الحجج المعاكسة لحجج إسرائيل مثل: الجزيرة والإعلام العربي، والدول العربية التي أدانت عملية الاغتيال، وحجج السلطة الفلسطينية في رفضها لتدخل الاحتلال الإسرائيلي في التحقيق في قضية شيرين، وبهذا عرضت وجهة النظر المنافسة ضد الرواية الإسرائيلية، لكنها لم تدخل في الأدلة والتفاصيل التي قدمتها، كما فعلت عند ذكر الأدلة والحجج الإسرائيلية. بينما تطرقت الجزيرة إنجليزي إلى الاستمالات الإقناعية

الأرسطية الثلاث بنسب متقاربة، وأظهرت نتائج التحليل أن تقنية (Logos) قد شغلت المرتبة الأولى من بين التقنيات الأخرى، فقد استخدمت قناة الجزيرة تقنية Logos في بداية القضية من خلال الاستشهاد بأقوال أشخاص معروفين على مستوى العالم، مثل ممثلة الولايات المتحدة، ورئيس مجلس النواب، والملكة رانيا، ووزارة الخارجية الأمريكية، ولجنة حماية الصحفيين وغيرهم، ومن خلال ذكر حججهم التي تثبت أن إسرائيل هي من اغتالت الصحفية. ولجأت الصحيفة لاستخدام تقنية Logos لتنفيذ حجج الاحتلال الإسرائيلي وإنكاره اغتيال الصحفية شيرين أبو عاقلة، من خلال الاستشهاد بأقوال الذين كانوا مع أبو عاقلة بالحدث (شهود العيان)، مثل الصحفية شذا حنايشة، والصحفي علي السمودي، والصحفي مجاهد السعدي، بالإضافة إلى استخدام القناة لتقنية (Pathos) بنسبة عالية في منشوراتها، وذلك لأن قناة الجزيرة إنجليزي صاحبة قضية شيرين أبو عاقلة، وهي من الرعيل الأول للمراسلين الميدانيين في الجزيرة، حيث كانت من أوائل المراسلين الذين انضموا لقناة الجزيرة في فلسطين بعد عام من تأسيسها، وعملت لمدة 25 عاماً كمراسلة ميدانية، وحاولت القناة إظهار الحقيقة بشأن اغتيالها، وحولت القضية إلى علامة فاصلة ونقطة تغيير حقيقية لمعاقبة الجناة الذين اعتادوا عدم المحاسبة. لذا لجأت الصحيفة إلى استخدام تقنية Pathos من خلال سرد قصة اغتيال أبو عاقلة بشكل قصصي عاطفي مؤثر، من شأنه مناشدة المشاعر وإثارتها في محاولة لإثبات أن شيرين قتلت برصاص الاحتلال الإسرائيلي، ومحاسبة إسرائيل على فعلتها هذه. كما قامت كل من جيروزاليم بوست وقناة الجزيرة إنجليزي بالاعتماد على النص لعرض قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة معتمدين على التقرير الصحفي في معالجة القضية.

إن قضية شيرين أبو عاقلة لم تُحلّ بعد، لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على معالجة صحيفة جيروزاليم بوست التابعة للكيان الصهيوني وقناة الجزيرة العربية التي تبث باللغة الإنجليزية للقضية. كما إنها أول دراسة تتناول هذا الموضوع من الدراسات الفلسطينية والعربية.

وتكمن الأهمية التطبيقية في مساعدة صناع القرار من العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية سواء الفلسطينية أو العربية في التعرف على الأساليب والتكتيكات التي تستخدمها العلاقات العامة في وسائل التواصل الاجتماعية التابعة للصحف الإسرائيلية خلال الأزمات، والاستفادة منها.

## التوصيات

### التوصيات العملية

1. العمل على تكثيف الأخبار الفلسطينية والعربية حول ما يحدث في فلسطين، والانتهاكات التي يرتكبها الاحتلال الإسرائيلي ضد الشعب الفلسطيني باللغة الإنجليزية؛ لإيصال الرسالة الفلسطينية لجميع دول العالم.
2. الاستمرار بالاهتمام بقضية اغتيال شيرين أبو عاقلة، وتحقيق العدالة بحقها كما كرست حياتها للقضية الفلسطينية. والاستمرار بنشر المواد الإعلامية التي تثبت جريمة الاحتلال بحقها، كي لا تُنسى قضيتها كالقضايا الأخرى.
3. توعية الجماهير العربية والغربية بالخطر من سياسة ماطلة الاحتلال الإسرائيلي التي يستخدمها في جرائمه ضد الشعب الفلسطيني، وبالتالي تنسى القضية مع الوقت.
4. تنظيم حملات حول مقاطعة الصفحات الإسرائيلية، والحد من انتشارها وزيادة عدد روادها، وتوضيح حقيقة أكاذيب أخبارها وفبركتها لتحقيق أهدافها في التأثير السلبي على تفكير الشعوب العربية والغربية، وتغيير آرائهم واتجاهاتهم حول القضية الفلسطينية.
5. إطلاق حملات إلكترونية توعوية توعي بطريقة التصدي والتعامل مع الخطاب الدعائي الموجه من هذه الصفحات.
6. إضافة مساقات مختصة في موضوع الدعاية "الإسرائيلية" الكاذبة في أقسام الصحافة والإعلام في الجامعات الفلسطينية.
7. تأسيس دوائر رسمية مختصة تتعامل مع الصفحات "الإسرائيلية" وتكذب ما تنشره من أخبار، وتوعي الجمهور حولها وبضرورة الحذر من التفاعل معها.
8. العمل على توحيد الإعلام الفلسطيني في الداخل والخارج، ومحاربة كل الصفحات المعادية التي تدعو إلى الانقسام والتفرقة.

## التوصيات النظرية

1. ضرورة تركيز الدراسات المستقبلية على المستجدات والتبعات التي حدثت على قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة بعد فترة الدراسة.
2. إجراء دراسات حول الكلمات التي وظفتها صحيفة جيروزاليم بوست والجزيرة إنجليزية عبر الفيس بوك في معالجتهم قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة.
3. أهمية عمل بحوث متخصصة للتأكد من مدى دقة التفاعل الذي حصلت عليه منشورات صحيفة جيروزاليم بوست بشأن المنشورات المتعلقة بقضية اغتيال أبو عاقلة؛ بهدف الوقوف على دقة التأييد الذي حازت عليه المنشورات، وتأثير الجمهور بحجج الاحتلال الاسرائيلي.
4. إجراء أبحاث حول دلالات الخطاب المقدم في مضامين الرسالة الإسرائيلية في قضية اغتيال شيرين أبو عاقلة في صحيفة جيروزاليم بوست، وتحليل مضامين المرئيات المستخدمة في منشورات الصحيفة ومصدرها.
5. إجراء دراسات مستقبلية مشابهة لموضوع الدراسة الحالية، بتحليل صفحة فلسطينية إخبارية وصفحة إسرائيل باللغة العربية.

## المراجع العلمية

### أولاً: المراجع العربية

إبراهيم، إسماعيل. (1998). *فن التحرير الصحفي بين النظرية والتطبيق*. (ط1). دار الفجر للنشر والتوزيع.

أبو عامر، عدنان. (2018). *أيديولوجيا الإعلام الإسرائيلي في تغطية الشأن الفلسطيني*. مركز الجيزة للدراسات.

أحمد، إبراهيم. (2012). *عناصر القصة القصيرة وتطبيقاتها في القصة الصحفية القصص الصحفية الفلسطينية أنموذجاً*. رسالة ماجستير. الجامعة العراقية.

أحمد، أحمد. (2009). *نظريات الإعلام مدخل لاهتمامات وسائل الإعلام وجمهورها*. (ط1). مصر: المكتبة العصرية.

أوغستين، ادام. (2017). *جيروزاليم بوست صحيفة إسرائيلية*. تم الاسترداد من موقع بريتانیکا:

<https://www.britannica.com/topic/The-Jerusalem-Post>

بابكر، عبد القادر. (2019). *العلاقات العامة والأزمات*. الدار العالمية للنشر والتوزيع.

الباش، مشاعل. (2023). *الارتجال التنظيمي في ضوء نظرية القيادة الموقفية في مؤسسات التعليم العالي (دراسة نظرية)*. مجلة كلية التربية. 38 (78). الصفحات 135-164.

بالنافز، مارك. هيميلرمك، ستيفاني وشوسميث، بريان. (2017). *نظريات ومناهج الإعلام*، ترجمة د. عاطف حطية ومراجعة د. منال أبو الحسن. القاهرة: دار النشر للجامعات.

بركات، عبد. (2016). *مهارات الإقناع وفنون التأثير*. المناهل للنشر والتوزيع.

البقمي، شارع. (2011). أطر إنتاج الخطاب الخبري في وسائل الإعلام العربية: دراسة تحليلية بالتطبيق على أزمة الحوثيين. *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*، 10(4).

بن دنيا، فطيمة. (2022). دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي، دراسة ميدانية بمنظمة التعاون الإسلامي بمدينة جدة. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال* (39)، الصفحات 131-166.

التحرير، أسرة. (2010). الأب الروحي للعلاقات العامة. *مجلة العلاقات العامة، مجلة فصلية تصدرها جمعية العلاقات العامة العربية*، 2، صفحة 2.

الجزيرة نت. (2015). *قناة الجزيرة الإنجليزية*. تم الاسترداد من موقع الجزيرة نت: <https://www.aljazeera.net/amp/encyclopedia/2015/12/31/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D9%8A%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AC%D9%84%D9%8A%D8%B2%D9%8A%D8%A9?fbclid=IwAR1jjgtbSh7wqI3Ks1RU2EkHHkvC1DMEwPPmiovBQNPXtIVORDoCMHCQtk>

جلدة، سليم بطرس. (2011). *الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات*. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

الجمال، راسم وعياد، خيرت. (2005). *إدارة العلاقات العامة المدخل الإستراتيجي* (ط 1). الدار المصرية اللبنانية.

حجاب، محمد. (2003). *الموسوعة الإعلامية القاهرة*. (ط 1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

حسونة، نسرين. (2015). *نظريات الإعلام والاتصال*. شركة الألوكة.

حسين، سمير. (2006). *بحوث الإعلام*. (ط 3). القاهرة: مكتبة عالم الكتب.

حمد، محمد. (2019). صناعة صورة الآخر في الخطابات السياسية دراسة تحليلية لخطابات الرئيس الأمريكي دونالد ترامب للمدة 2017\2\1 والى 2018\5\1. مجلة آداب المستنصرية، 88.

الحمداي، شذى. (2012). التغطية الصحفية الاستقصائية تحقيقات عابرة الحدود. (ط 1). الأردن: دار أسامة لنشر والتوزيع.

الخصيري، أحمد. (2003). إدارة الأزمات (ط 1). مجموعة النيل العربية.

الدليمي، عبد الرزاق. (2011). المدخل إلى العلاقات العامة (ط 1). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الرازي، محمد. (2014). معجم مختار الصحاح. (ط 2). لبنان: دار صادر.

الركابي، نزار. (2004). الإدارة الإستراتيجية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الرويلي، علي هلهول. (2011). الأزمات، أبعادها، أسبابها. جامعة نايف للعلوم الأمنية.

الساري، عبد الكريم. (2012). تكتيك الحديث والمقابلات الصحفية. (ط 1). الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

سالم، سحر وياسين علي. (2022). أساليب الدعاية (الإسرائيلية) في موقع الفيسبوك: دراسة تحليلية في صفحتي (إسرائيل تتكلم بالعربية) و(أفيخاي أدرعي). مجلة أريد الدولية للدراسات الإعلامية وعلوم الاتصال، 3(6)، الصفحات 78-101.

السعدني، علي. (2013). إستراتيجيات إدارة الأزمات السياسية. تم الاسترداد من <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=372418>

سعيد، شيماء. (2017). الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسات عبر مواقع التواصل الاجتماعي دراسة تطبيقية على شركتي مصر للطيران والإماراتية. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، 17(205).

سعيد، فاطمة. (2020). أساليب الدعائية في الخطاب الإسرائيلي الموجه للشعب الفلسطيني عبر الإعلام التفاعلي. تم الاسترداد من معهد الجزيرة للإعلام.

سليم، حنان. (2019). العلاقات العامة وإدارة الأزمات. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

الشليبي، عبد الرحمن. (2009). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات. الأكاديمية السورية الدولية.

الشيخاوي، يسرى. (2022). أنا شيرين أبو عاقلة. وداعاً للصحفية المثقلة بهوموم الإنسان. تم الاسترداد من موقع حقائق أونلاين: <https://cutt.us/hsr8q>

الظاهر، نعيم. (2009). إدارة الأزمات. الأردن: عالم الكتب الحديث.

عبد الفتاح، محمد. (1981). الإدارة العامة (ط 1). الإسكندرية: الدار المصرية الحديثة.

عبد اللطيف، آلاء. (2015). الإستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الإسرائيلية عبر الإنترنت "دراسة تحليلية". القاهرة: جامعة القاهرة.

عبد المنعم، إيمان. (2022). الأطر الإعلامية للدعاية العسكرية الإسرائيلية على موقع تويتر دراسة تحليلية لصفحة المتحدث الرسمي باسم جيش الاحتلال الإسرائيلي "أفخاي أدرعي". المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلام، 23.

عبدالقادر، كوثر والحسن، عبد الدائم. (2017). أساليب الإقناع في الخطاب السياسي الإعلامي التلفزيوني: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على البرامج الحوارية في قناة الجزيرة الإخبارية من يناير 2012 - يناير 2016 م. رسالة دكتوراه. أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية.

عبيسات، حيدر وطوالبه، زياد. (2005). مدى توفر نظم إدارة الأزمات في المؤسسات الحرة: دراسة ميدانية. مديرية الدراسات والبحوث.

العمرى، وأيد. (2020). دليل إسرائيل العام 2020- فصل/ الصحافة والإعلام في إسرائيل. تم الاسترداد من مؤسسة الدراسات الفلسطينية.

عودة، رهام. (2008). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة، دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية.

عويس، خير الدين. حسانين، محمد. عبد الحكيم، منى وسلامة، عرفة. (2012). أساسيات البحث العلمي ومناهجه ومبادئ علم الإحصاء. الجيزة: مكتبة ومطبعة الغد.

غانم، محمد و كيوش، كريم. (2021). المحتوى الاتصالي لدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية من منظور العلاقات العامة الدولية: دراسة تحليلية لصفحة إسرائيل باللهجة العراقية عبر الفيس بوك. مجلة الباحث الإعلامي، 13 (52)، الصفحات 87-110.

فاضل، علي. (2019). المعالجة الإخبارية للأحداث العربية. (ط 1). الشارقة: دار نور للنشر والتوزيع.

كركوكي، حبيب. (2008). فنون التحرير الصحفي. (ط 1). مؤسسة موكرياني للبحوث والنشر.

كنعان، علي. (2017). الإعلام الإلكتروني. (ط 1). عمان: دار الأيام للنشر.

الكوع، معين. نصار، هبة وأبو الرب، دعاء. (2023). معالجة الصحافة الأمريكية لقضية الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي: صحيفة واشنطن بوست نموذجاً. المجلة العلمية للصحافة، 2023 (25).

لمجد، شهرزاد. (2016). تطور المنظمات المعاصرة في سياق الأزمات: دراسة نظرية في الإستراتيجيات الاتصالية لترميم السمعة. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 2 (9)، الصفحات 157-172.

محمد، إسماعيل. (2016). *فن الخطابة ومهارات الخطيب: بحوث في إعداد الخطيب الداعية*. (ط1). دار الكلمة للنشر والتوزيع.

محمود، أحمد. (2022). *الإستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية والإسرائيلية عبر فيس بوك أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة: دراسة تحليلية*. مجلة البحوث الإعلامية، 61(3)، الصفحات 1577-1628.

المشاقبة، بسام. (2014). *معجم مصطلحات العلاقات العامة*. (ط 1). عمان: نبلاء ناشرون وموزعون ودار أسامة للنشر والتوزيع.

مصطفى، هبة. (2021). *توظيف إسرائيل للعلاقات العامة الرقمية للتأثير في المجتمع الفلسطيني: صفحة المنسق على الفيس بوك نموذجاً*. رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية.

منتصر، أمل. (2016). *الاتجاهات البحثية العربية والأجنبية في مجال العلاقات العامة الرقمية*. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، 2016(55)، الصفحات 350-465.

المؤمن، إقبال. (2016). *نظرية التأطير الإعلامي "نظرية تحليل التأطير الإعلامي"*. تم الاسترداد من موقع أقلام هادفة.

نورمار، مريم. (2021). *الدراما الاجتماعية والمرأة في الفضاء الافتراضي*. الأردن: الآن ناشرون وموزعون.

هاري، ميلز. (2011). *فن الإقناع*. مكتبة جري-ر جامعة الملك عبد العزيز علي الدوسي. (ط 1). عمان: دار المسيرة.

الوادي، محمود، والزعبي، علي. (2011). *أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي*. عمان، الأردن: دار المناهج.

يحياوي، إبراهيم. (2019). *إستراتيجيات الاتصال*. جزائر: جامعة محمد لمين دباغين.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

Abu Mualla, S. (2017). Palestinian – Israeli Cyber Conflict: An Analytical Study of the Israeli Propoganda on Facebook Adraei's page as an example. *Journal Arab American University*, 3(2).

Baumlin, J., & Scisco, P. (2018). *Ethos and its Constitutive Role in Organizational Rhetoric*. pp. 201-213. Retrieved from 10.1002/9781119265771.ch14

Benoit, W. (1997). Image Repair Discourse and Crisis Communication. *Public Relations Review*, 23, pp. 177-186.

Boukes, M., Boomgaarden, H., Moorman, M., & de Vreese, C. (2015). Political news with a personal touch: How human interest framing indirectly affects policy attitudes. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 92(1), pp. 121-141.

Brinson, S., & Benoit, W. (1999). The tarnished star: Restoring Texaco's damaged public image. *Communication Quarterly*(12), pp. 483-51.

Center, A., & Jackson. (2002). *public relation practices* (Vol. 6). New Jer-sey: Prentice Hall.

Coombs, W., & Holladay, J. (2012). The praracrisis: the challenges created by publicly managing crisis prevention. *public relation review*, 38(3), pp. 408-415.

Cornall, R. (2005). New levels of government responsiveness for 'all-hazards': the management of natural disasters and emergencies. *Australian Journal of Public Administratio*, 2(64).

- Cutlip , S., Center , A., & Broom, G. (1985). *Effective public relations* (Vol. 6). Prentice-Hall.
- De Vreese, C., Peter, J., & Semetko, H. (2001). Framing politics at the launch of the Euro: A cross-national comparative study of frames in the news. *Political Communication, 18*, pp. 107–122.
- Dwiedienawati, D., Tjahjana, D., & Faisal, G. (2021). Determinants of perceived effectiveness in crisis management and company reputation during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business & Management, 8*(1).
- Entman, R. (1993). Faming: Towards clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication, 43*(4), pp. 51–58.
- Galloway, C. (2004). *Public Relations War Between Israel and The Palestinians*. Australia: University of Southern Queensland.
- Gesser-Edelsburg , A., Cohen , R., & Hijazi , R. (2020). Analysis of Public Perception of the Israeli Government's Early Emergency Instructions Regarding COVID19. *Online Survey Study. J Med Internet Res, 22*(5).
- Graham, M., Avery, E., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review, 41*(3), pp. 386–394.
- Hamzah & Others. (2019). ethos, pathos, logos: the versatility of a hijab video advertisement. *Akademi Pengajian Bahasa, 3*(3), pp. 82-99.
- Harrison, N. (2001). Inorganic Contaminants in Food: Metals and Metalloids. In: Watson, D, Ed., *Food Chemical Safety: Contaminants. CRC Press, Florida, 1*(7).
- Harwati, L. (2013). Crisis management: Determining specific strategies and leadership style for effective outcomes. *Crisis, 2*(2), pp. 170-181.

- Hearit, K. (2006). Crisis management by apology: corporate responsetoallegations of wrongdoing. *Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates*, pp. 1-18.
- Holladay, J., & Coombs, W. (2013). Successful prevention may not be enough: a case study of how managing a threat triggers a threat. *Public Relations Reviw*, 39(5), pp. 451-458.
- Iqbal, Z. & Others. (2020). Persuasive Power Concerning COVID-19 Employed by Premier Imran Khan: A Socio- Political Discourse Analysis. *Register Journal*, 13(1), pp. 208-230.
- Iyenger, s., & Simon, A. (1993). News Coverage of the Gulf Crisis and public Opinion.: A study of Agenda-setting, priming, framing. *Communication Research*, 20(3).
- Jeong, S. (2008). Public Responses to an Oil Spill Accident: A test of the Attribution theory and situation crisis communications theory. *Public relation reviw*, 35(1), pp. 307-309.
- Kriyantono, R. (2012). Measuring company reputation in a crisis situation: an ethnography approach on situational crisis communication theory. *International Journal of business and social sicince*, 3(9).
- Lahav, T., & Avraham, E. (2008). Public relations for peripheral places and their national media coverage patterns: The Israeli case. *Public Relations Review*, 34(3), pp. 230–236.
- Leith, S. (2011). *YOU TALKIN' TO ME? Rhetoric from Aristotle to Obama*. London: Profile books.
- M. Keith, W. (2008). *the Essential Guide I Rhetoric*. University of Wisconsin. Boston. New York: Milwaukee. M.

- Matthes , J. (2012). Framing politics: An integrative approach. *American Behavioral Scientist*, 3, pp. 247–259.
- Neuman, W., & Crigler, A. (1992). *Common knowledge*. Chicago: University of Chi-cago Press.
- Neuman, W., Just, M., & Crigler, A. (1992). *Common knowledge*. Chicago: University of Chi-cago Press.
- Perotti , E., & Suarez, J. (2011). A Pigovian Approach to Liquidity Regulation. *International Journal of Central Banking*, 7(4), pp. 3-41.
- Rhee , J. (1997). Strategy and issue frames in election campaign coverage: a social cognitive account of framing effects. *Journal of Communication*, 47, pp. 26–48.
- Romanova, I., & Smirnova, I. (2019). Persuasive techniques in advertising. *Training, Language and Culture*, 3(2), pp. 55-70.
- Samuel-Azran, T., Yarchi, M., & Wolfsfeld, G. (2015). Aristotelian rhetoric and Facebook success in Israel’s 2013 election campaign. *Online Information Review*, 39(2), pp. 149-162.
- Schultz, U., & Glocka, s. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaste. *public relations review*, 39(1), pp. 40-46.
- Sebastián Valenzuela and others. .(2017) Behavioral Effects of Framing on Social Media Users: How Conflict, Economic, Human Interest, and Morality Frames Drive News Sharing. *Journal of Communication* , (5)67PP826–803 .
- Sellnow, T., & Seeger, M. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.

- Semetko, H., & Valkenburg, P. (2000). Framing European Politics: A Content Analysis of Press and Television News. *Journal of Communication*, 50, pp. 93 - 109.
- Seong, E., & Han, P. (2013). Social Media using during Japan 2011 Earthquake: How Twitter Transforms the Locus of Crisis Communication. *Media international Australia*, 8(1), pp. 28-40.
- Timothy, C. (2007). Attribution theory as a guide for post- crisis communication research. *public relations review*, pp. 135-139.
- Ulmer, R., Sellnow, T., & Seeger, M. (2017). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Retrieved from Sage Publications.
- Yavetz, G., & Bronstein, J. (2023). Cities under fire: Crisis communication on home front versus frontline cities' Facebook pages during operation 'guardian of the walls'. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, pp. 1–10.

## الملاحق

### ملحق (أ)

#### استمارة الدراسة

1. استمارة صحيفة الجزيرة إنجليزي

الجدول الأول

الاستمالات الإقناعية لصحيفة الجزيرة إنجليزي						
الاقتباسات المستخدمة التي تدعم التقنية	كيف تم استخدام التقنية؟	لا يوجد	ETHOS	LOGOS	PATHOS	رقم المنشور

الجدول الثاني

الإستراتيجيات الاتصالية لصحيفة الجزيرة إنجليزي						
الاقتباسات المستخدمة التي تدعم الإستراتيجية	الكيفية التي استخدمتها العلاقات العامة لإستراتيجيات الاتصال	إستراتيجيات التعزيز (التذكير، التملق، الظهور بمظهر الضحية)	إستراتيجيات الترميم (التعويض، الاعتذار)	إستراتيجيات التخفيف (التماس العذر، التبرير)	إستراتيجية الإنكار (مهاجمة المدعي، الإنكار، كبح الفداء)	رقم المنشور

الجدول الثالث

الأطر الإخبارية		
رقم المنشور	الأطر العامة (الصراع، الاقتصادية، المبادئ الأخلاقية، المسؤولية، الاهتمامات الإنسانية، الإستراتيجية)	كيفية التأطير

الجدول الرابع

القالب الفني للمنشور							
رقم المنشور	خبر صحفي	مقال صحفي	تحقيق صحفي	تقرير صحفي	مقابلة صحفية	قصة صحفية	تغطية إخبارية

الجدول الخامس

شكل المنشور								
رقم المنشور	نص	صورة	جرافيك	صورة مع رابط	رابط	لايف	فيديو	فيديو مع نص

2. استمارة صحيفة جيروزاليم بوست

الجدول الأول

الاستمالات الإقناعية لصحيفة جيروزاليم بوست						
رقم المنشور	PATHOS	LOGOS	ETHOS	لا يوجد	كيف تم استخدام التقنية؟	الاقتباسات المستخدمة التي تدعم التقنية

الجدول الثاني

الإستراتيجيات الاتصالية لصحيفة جيزواليم بوست						
رقم المنشور	إستراتيجية الإنكار (مهاجمة المدعي، الإنكار، كبح الفداء)	إستراتيجيات التخفيف (التماس العذر، التبرير)	إستراتيجيات الترميم (التعويض، الاعتذار)	إستراتيجيات التعزيز (التذكير، التملق، الظهور بمظهر الضحية)	الكيفية التي استخدمتها العلاقات العامة لإستراتيجيات الاتصال	الاقتباسات المستخدمة التي تدعم الإستراتيجية

الجدول الثالث

الأطر الإخبارية	
رقم المنشور	الأطر العامة (الصراع، الاقتصادية، المبادئ الأخلاقية، المسؤولية، الاهتمامات الإنسانية، الإستراتيجية)

الجدول الرابع

القالب الفني للمنشور							
رقم المنشور	خبر صحفي	مقال صحفي	تحقيق صحفي	تقرير صحفي	مقابلة صحفية	قصة صحفية	تغطية إخبارية

الجدول الخامس

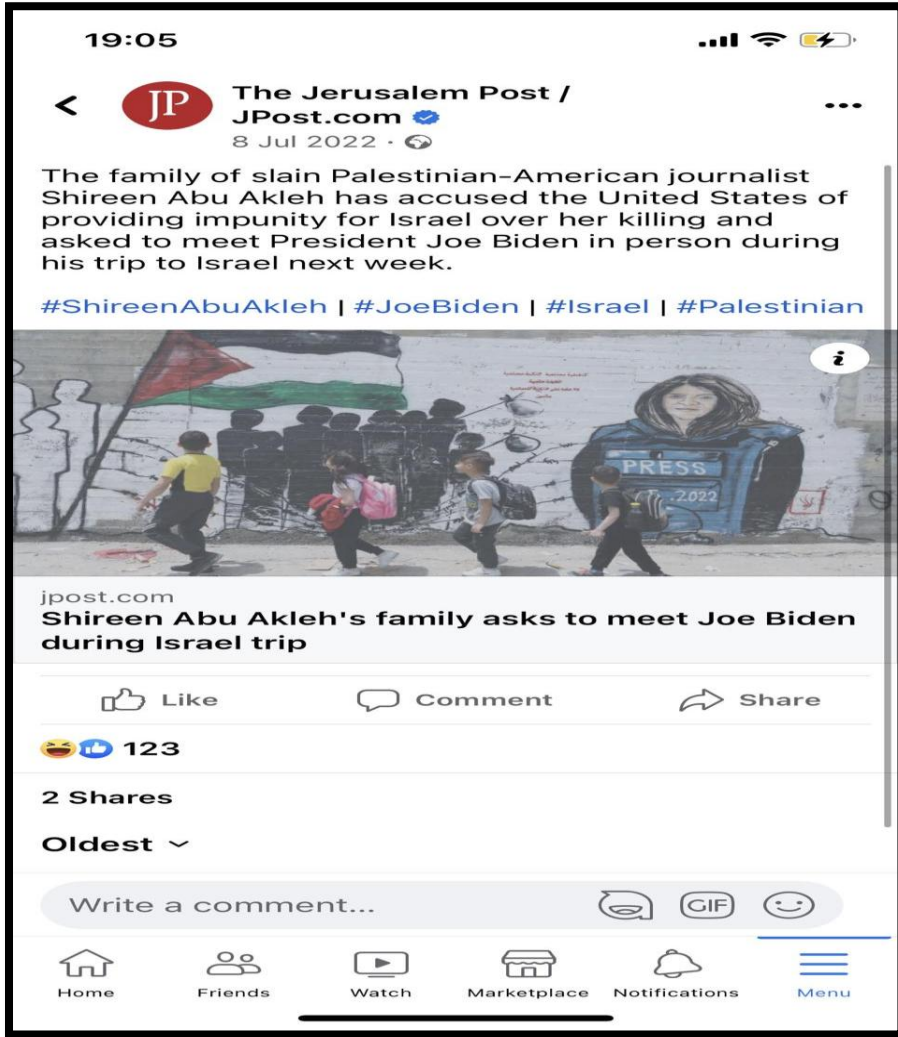
شكل المنشور								
رقم المنشور	نص	صورة	جرافيك	صورة مع رابط	رابط	لايف	فيديو	فيديو مع نص

## ملحق (ب)

### الصور

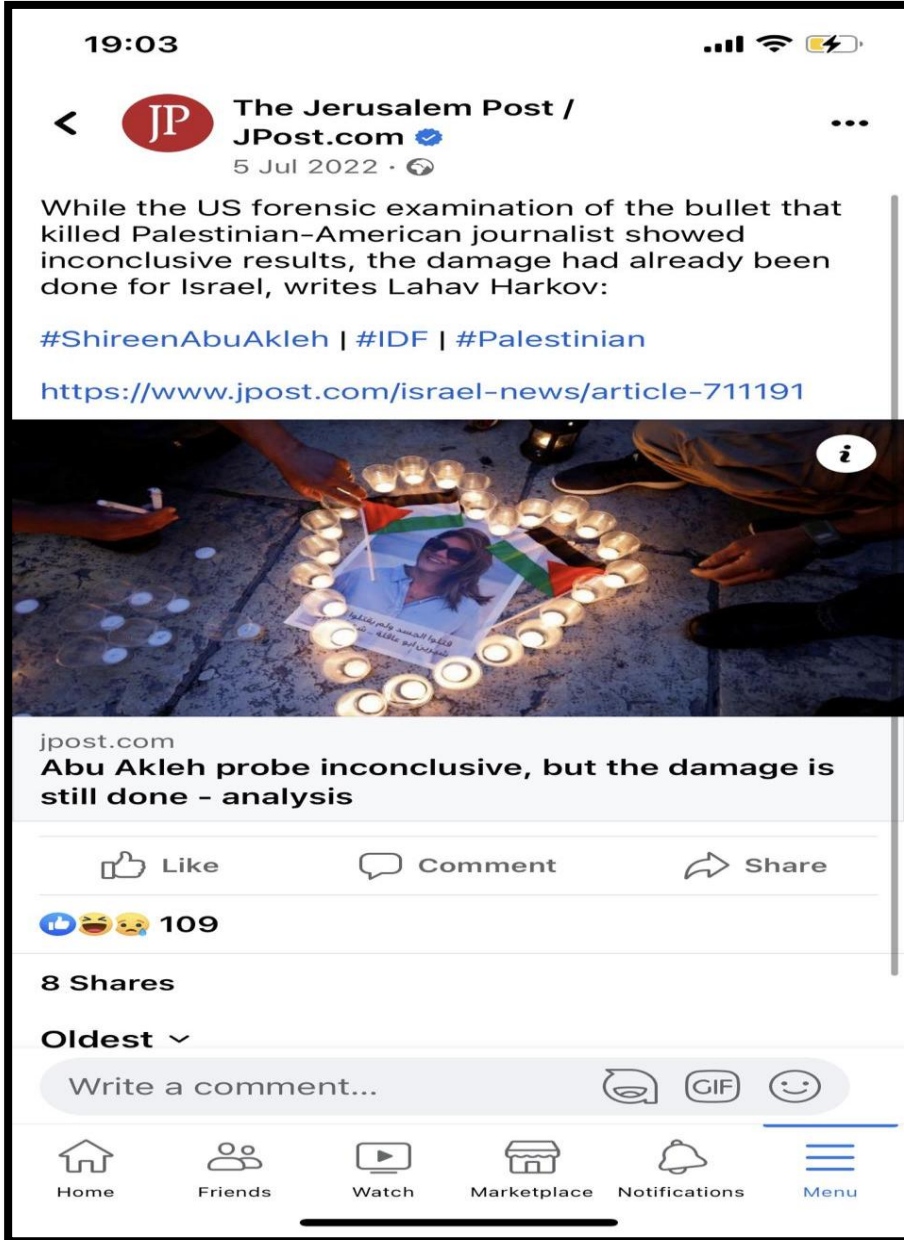
### صورة (11)

مثال على استخدام صحيفة جيزوراليم بوست لتقنية (logos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك



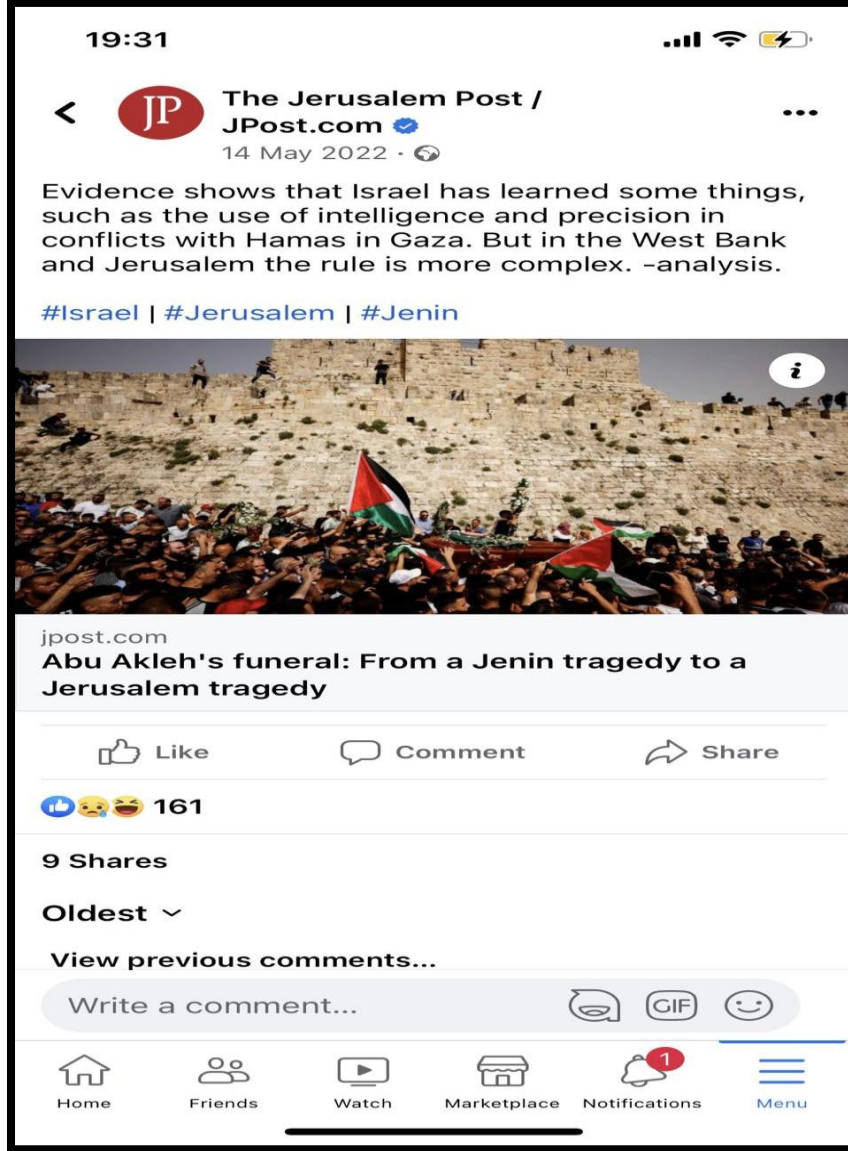
صورة (12)

مثال على استخدام صحيفة جيزرواليم بوست لتقنية (Ethos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



### صورة (13)

مثال على استخدام صحيفة جيزوراليم بوست لتقنية ( Pathos ) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



صورة (14)

مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية (logos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.

21:47

Al Jazeera English

8 Jul 2022

'Sense of betrayal' The family of Al Jazeera journalist Shireen Abu Akleh accuses the US president of whitewashing 'the extrajudicial killing' by Israel.

aljazeera.com

'Sense of betrayal': Abu Akleh's family demands action from Biden

Like Comment Share

632

28 Shares

Most relevant

Sumit Sinha

Misplaced expectations. Israel is what it is because of US support for all its misdeeds.

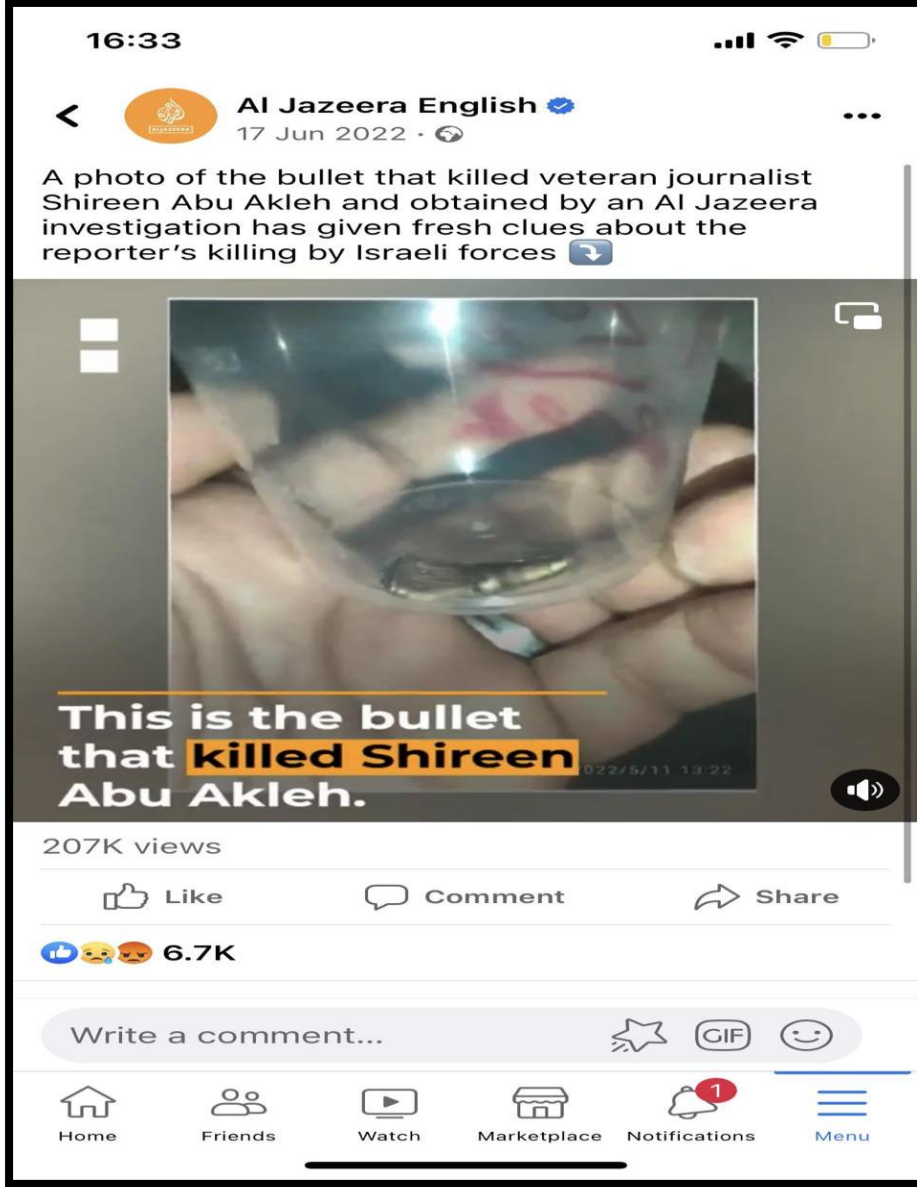
44w Like Reply 3

Write a comment...

Home Friends Watch Marketplace Notifications Menu

صورة (15)

مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية (Ethos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.



## صورة (16)

مثال على استخدام قناة الجزيرة إنجليزي لتقنية (Pathos) في معالجتها لاغتيال أبو عاقلة عبر الفيس بوك.





**An-Najah National University  
Faculty of Graduate Studies**

**A COMPARATIVE STUDY REGARDING THE  
PUBLIC RELATION COMMUNICATION  
STRATEGIES AND PERSUASIVE TECHNIQUES OF  
JERUSALEM POST AND ALJAZEERA ENGLISH ON  
FACEBOOK DURING THE ASSASSINATION OF  
SHIREEN ABU AKLEH JOURNALIST**

**By  
Doaa Abo Alrob**

**Supervisor  
Dr. Moeen Koa**

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-  
Najah National University, Nablus, Palestine.**

**2023**

# **A COMPARATIVE STUDY REGARDING THE PUBLIC RELATION COMMUNICATION STRATEGIES AND PERSUASIVE TECHNIQUES OF JERUSALEM POST AND ALJAZEERA ENGLISH ON FACEBOOK DURING THE ASSASSINATION OF SHIREEN ABU AKLEH JOURNALIST**

**By**  
**Doaa Abo Alrob**  
**Supervisor**  
**Dr. Moeen Koa**

## **Abstract**

The study has aimed to identify the communication strategies and persuasive techniques used by the public relations of Jerusalem post and Aljazeera English on Facebook during the assassination of Shireen Abu Akleh journalist from their side. in line with the objectives of this study, the study used the comparative analytical descriptive approach by using a content analysis tool. The sample of the study was a comprehensive sample of 106 publications of Facebook of those two media outlet, 37 posts for Jerusalem post and 69 for Aljazeera English from the date of May 11, 2022 to the date of July 31, 2022, the first months of the assassination of the of Shireen Abu Akleh journalist. The findings have elucidated that the scapegoating strategy ranked first with 24% of the total communication strategies used by the Jerusalem Post. on the other side, the Victimage strategy ranked first with 30.4%. of the total communication strategies by Aljazeera English. Regarding the news frames analysis, the conflict frame ranked first in the two media outlet with 27% in Jerusalem post, and with 28.8% in Al Jazeera English. Moreover, the analysis data has showed that the frequency of the Logos techniques occupied first place of total publications in the two media outlet with 40% in Jerusalem post, and with 35% in Al Jazeera English. In addition, the news journalism reports have taken first place in publications of the Jerusalem Post newspaper with 95%, and Al Jazeera English with 95%. For post types, the texts have come to the fore with 50% in both of Jerusalem post and Aljazeera English on Facebook. Drawing on the results, the most important practical recommendations of the study were: raising the awareness of Arab and Western masses to the policy of procrastination that the Israeli occupation always uses in its crimes against the Palestinian people, and thus the issue is forgotten over time. And the most important scientific recommendations of the study: focusing

the future studies on developments and dependencies on the case of the assassination of Shireen Abu Akleh after the study period.

**Keywords:** public relations, Facebook, communication strategies, persuasive techniques.