صدى الرسالة

يكتبها/ رياض غانم reeead@gmail.com

## يمانيات

– قناة جديدة متخصصة انضمت إلى باقة القنوات اليمنية الفضائية ورغم بداياتها "المستعجلة" الا أنه ينبغي عليها الاستفادة من أخطاء وتجارب القنوات السابقة .

## العقيق

– تكثف كل اهتمامها لشريط الشات ورسائله وردود الكنترول وتبادل التهاني الشخصية.. ربما هي اهتمامات بعض الناس ولكن ليس كلهم.

## ذاعة صنعاء

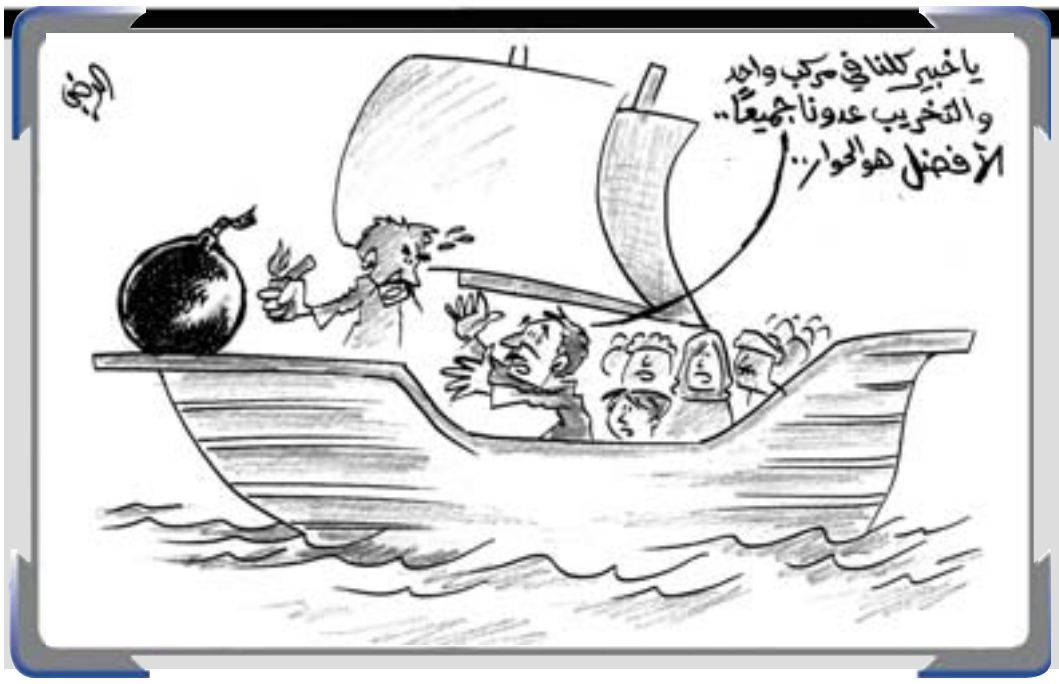
– ماتزال هذه الإذاعة تضرب أمثلة قوية في أهمية الإصرار لأي عمل إبداعي في الوصول إلى المستمعين بكل فئاتهم ولكننا نهمس مجددا بأن بعض برامجها تحتاج للتحديث.

## رسائل

– حفلت زاوية صدى الرسالة بكثير من رسائل اللوم كما سماها أصحابها والعتاب في بعض منها حول تناولنا بالنقد لكثير من الأوضاع والبرامج ومستويات الأداء الإعلامي ونحن نؤكد لهم أن تناولاتنا ليست لغرض النقد المجرد ولكن ابتغاء تحقيق الأفضل بدون تحيز لأحد ضد أحد.

## تقدم

– البرامج الحوارية الجديدة على قناة اليمن خطوة متقدمة في سقف التناول وحرية الطرح ولكن مطلوب إتاحة المجال لبقية التجارب الحوارية للمذيعين والمقدمين عوضاً عن الاقتصار على وجوه بعينها.



# كيف يوجه الإعلام الرأي العام وقت الأزمات ؟

## ينبغي على وسائل الإعلام دعم البرامج الداعية للتسامح والحوار مع الآخر وبث السلوكيات الحسنة وعدم ترويج الفكر الطائفي ومشتقاته

**يستمد الإعلام أهميته الكبرى زمن حدوث الأزمات من قدرته الهائلة على التأثير ، وتوجيه الرأي العام ، واحتواء تداعيات الأزمة وتأثيراتها السلبية ، ودعم المواقف ، وتجلية الحقائق ، وتهدئة النفوس ، وتعبئة الصفوف ، وحشد الطاقات باتجاه الخطط الموضوعة لضمان أسلم مخرج للأزمة .**

**وبذلك يعد الإعلام وسيطا فعالا بين بؤرة الأزمة والجماهير العريضة التي ينتابها شعور قوي بضرورة الحصول على معلومات كافية ووافية وشافية ، فتتسابق إلى معرفة التفاصيل الدقيقة والتطورات الطارئة، وتتضاعف الأوقات التي تخصصها للتعرض لمختلف وسائل الإعلام بحيث تصبح هي المصدر الوحيد الذي يستمد منه الناس معلوماتهم حول الأزمة .**

تقرير/ خاص دنيا الإعلام

ويرى بن داود في دراسته دور تقنيات الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات: من البديهي أن تعترض أية دولة أو أي نظام أو مجتمع العديد من الأزمات الأمنية التي قد تهدد كيانه وقوامه ، وتعد هذه الأزمات من أخطر الأزمات لأن الأمن هو عصب الحياة ، ولا يمكن إطلاقا لدولة ما أو مجتمع أن يقوم على سوقه إلا إذا تحقق له الأمن بمعانيه المختلفة ، ويندرج ضمن مدلول الأمن ، الأمن السياسي ، الأمن الاقتصادي ، الأمن النفسي والأمن الغذائي ؛ وينصب المدلول المباشر له في سلطة الضبط والبوليس في الدولة .تولية الإدارة لذوي الخبرة والمعرفة العلمية المتكاملة : ويكون هو الأوحد الذي يمكنه إعطاء تعليمات وتوجيهات حيث أن وحدة القيادة تجنبنا التنازع والاختلاف ؛ وقد قال صلى الله عليه وسلم : "كيف بكم وبزمان يوشك أن يأتي يغربل فيه الناس غربلة وتبقى حثالة من الناس قد مرجت عهودهم وأماناتهم فاختلفوا -كانوا هكذا- وشبك صلى الله عليه وسلم بين أصابعه -قالوا كيف بنا يا رسول الله إذا كان ذلك قال تأخذون بما تعرفون وتدعون ما تنكرون ، وتُقبلون على خاصتكم وتذرون أمر عوامكم".

**المطلوب من وسائل الإعلام أن تتحلى بالمصداقية التي تعني التوازن في عرض الرأي والرأي الآخر أثناء التغطية الإعلامية، والإحاطة بكل أبعاد الموضوع**

ويقول أ. د / محمد زرمان : إن وسائل الإعلام تستنفر كل طاقاتها أثناء الأزمات وتبعث في أوساطها حالة تعبئة قصوى لتغطية الحالة ومتابعتها وتأدية الدور المنوط بها ، بهدف التغلب على عدم الاستقرار النفسي والفكري الذي يخيم على الناس ، وتعزيز الثقة بالذات وبالمقدرة الذاتية على تجاوز الأزمة لديهم وبث الشعور بالأمن والطمأنينة في نفوسهم من خلال إشباع حاجتهم إلى المعلومات ، لأن مقاومتهم أثناء الأزمة تضعف ، ويصبحون عرضة : " للتأثر بأية أقوال أو مواقف أو رسائل إعلامية خارجية ، ويكون الفرد أكثر طلباً، وأكثر استعداداً، وأكثر عرضة وقابلية للاختراق " ، وهذا ما أهل الإعلام إلى أن يصبح طرفا متزايد الحضور ، قوي الصوت ، مساهماً نشطاً، وطرفاً فاعلاً في المستويات المختلفة لإدارة الأزمة.

أما الدكتور بن داود إبراهيم فيقول : إن لوسائل الإعلام دوراً بالغاً في إذاعة ثقافة التعاون والتضافر بدل الفوضى وثقافة العنف وبذلك فهذه التقنيات لها إمكانية قصوى في مواجهة خطر الانفلات الأمني بمالها من مؤهلات في التعاون مع أجهزة الأمن وبما ذلك من تملك من تحقيقات ميدانية. أضف إلى هذا فإن وسائل الإعلام التقليدية والحديثة منها تساهم أيضا في الترويج للسلام البديل أو اللاعنف ، ومجابهة التطرف والإرهاب وذلك بدعم كل البرامج الداعية للتسامح والحوار مع الآخر وبث السلوكيات العامة الحسنة وعدم ترويج الفكر الطائفي ومشتقاته .

ويذهب زرمان في دراسته الإعلام والأزمات : قراءة في الإطار المفاهيمي : يجب على وسائل الإعلام أن تتحلى بالمصداقية التي تعني التوازن في عرض الرأي والرأي الآخر أثناء التغطية الإعلامية، والإحاطة بكل أبعاد الموضوع، والإشارة إلى الاتجاهات المطروحة حوله بطريقة متوازنة.

كما تعني أيضاً احترام ذكاء الجمهور وعدم الاستهانة بقدراته على التّمييز، وتفادي ترويج الأكاذيب والتستر على الحقائق ، لأن احترام المتلقي، واحترام عقله ومشاعره، من أساسيات الجذب التي تعتمد عليها الوسائل الإعلامية الرصينة التي تطمح إلى أن تجد لها مكانا لائقا بين نظيراتها وسط حمى المنافسة المستعرة بين وسائل الإعلام . فالمصداقية هي جوهر العمل الإعلامي وإحدى ثوابته المستمرة دوما وبخاصة في زمن الوعي الجمعي والمعلومة المتاحة.

وضرورة مراعاة أنواع الرسائل الإعلامية التي يتعين بثها أثناء الأزمة . فهناك رسائل موجهة إلى الداخل ورسائل موجهة إلى الخارج ورسائل موجهة إلى أطراف أخرى لها يد في تأزيم الأوضاع ، ورسائل موجهة إلى الخصم أو العدو ، ولكل نوع من هذه الرسائل مهامها ووظائفها وسبل وأشكال وصولها وتأثيرها .والدقة في عرض الحقائق والمعلومات وتقديمها للرأي العام بصدق دون تلوين أو تحريف للحقائق ويجب أن يصاحب ذلك السرعة في نشر المعلومات لإيجاد مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة لكن مع هذه السرعة يجب التدقيق في المعلومة المقدمة دون تسرع، وفي الوقت نفسه هناك بعض الأزمات والكوارث ذات التأثير في الرأي العام الداخلي وقد يتطلب التعامل معها حجب أو منع بعض المعلومات حرصًا على المصلحة العامة لكن يجب ممارسة هذا الحجب للمعلومات وفق معايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية.

وعليه فإن الرسائل الإعلامية لا تكون فعَّالة، إلا إذا توفرت فيها الجدة والفورية والدقة والموضوعية، الوضوح، مصداقية المصدر، الجاذبية التشويق، الاعتماد علي الصور الحقيقية.

**بعض وسائل الإعلام تصنع الأزمات وتؤججها وتنشر الفوضى وتروج للإشاعات وتثير النعرات الطائفية والفتن المذهبية**

مجابهة الحملات الإعلامية المعادية: يتعرض الرأي العام العالمي لدعاية مضادة ومكثفة ومتعدد المصادر، وتشكل مهمة مجابهة هذه الدعاية المضادة إحدى المهام المركزية للقادة الإعلامية المركزية في المراحل المختلفة من تطور الأزمة.

– متابعة وتسجيل الخطاب الإعلامي للخصم وتحليل شكل ومضمون الرسائل الإعلامية التي يوجهها للداخل والخارج وتحديد الجماهير التي يستهدفها، ووضع الخطط والبرامج العامة والتفصيلية الكفيلة بتحقيق مجابهة إعلامية فعالة .

– تجنب المعالجة الإعلامية المثيرة للأزمة والتي تستخدم تغطية تميل إلى التهويل والإثارة والمعالجة السطحية، والتي ينتهي اهتمامها بالأزمة بانتهاء الحدث بحيث تؤدي إلى تشويه وعي الجمهور بسبب هذه المعالجة المبتورة، والتركيز على إعداد معالجة متكاملة تتعرض لجوانب الأزمة المختلفة من خلال توضيح مواقف الأطراف المعنية ، وتحديد الأسباب ، وبيان التطورات ، واستشراف الآفاق .

ولتحقيق ذلك تتبع الخطة الإعلامية الأسلوب العقلي الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة، والأسلوب النقدي الذي يقوم على أساس محاولة إشراك الجمهور المتلقي والانطلاق من المستوى الواقعي لوعي الجماهير، وربط المعالجة بمصالح واهتمامات الجماهير .وبذلك تنجح هذه المعالجة الإعلامية في إضفاء صفات العمق والشمولية والمتابعة الدقيقة التي تحترم الموضوع والمتلقي على أحداث الأزمة ، وتتمكن من تكوين موقف متكامل ووعي عميق بالأزمة من خلال المعرفة العلمية السليمة لمعطياتها وهو ما يسمى بثقافة الأزمة.

غير أن الواقع يثبت أن وسائل الإعلام لا تضطلع بهذا الدور الرائد المنوط بها في كل الأزمات ، ولا تلتزم بالرسالة الإنسانية المنتظرة منها في كل الأحوال، ويصدق عليها في هذا المقام المثل القائل أنها سلاح ذو حدين، فمثلما هي قادرة على احتواء الأزمات وإعلام الجمهور وطمأنته وتعبئته ورأب الصدع وتوحيد الصفوف والتخفيف من الآثار السلبية والمساعدة على إعادة البناء ، فإنها في الوقت ذاته يمكنها أن تصنع الأزمات وتؤججها وتنشر الفوضى وتروج للإشاعات وتثير النعرات الطائفية والحزازات القطرية والفتن المذهبية ، وتخرج الأحقاد والضغائن ، وتؤلب القوى على بعضها ، وتتسبب في كثير من المصائب والقلاقل والاضطرابات التي قد تفضي إلى ما لا تحمد عقباه ، وتفسير ذلك عند المختصين أن: "كل مؤسسة إعلامية معنية ومنهمكة في تحقيق وخدمة مشروع حددته القوى التي تملكها وتوجهها وتحدد منطلقاتها "، حيث أصبح من المسلم به أن كل وسيلة إعلامية في هذا العالَم وُجِدت لهدف معين، وتسعى إلى إيصال رسائل مُعدَّة سلفاً، وتحقيق نتائج مرسومة. وهي قاعدة تنطبق حتى على وسائل الإعلام في أكثر الدول تقدمًا ومناداة بحرية التعبير. فالحياد في حسابات مؤسسات الإعلام، شرقيها وغربيها، أمر ضروري فقط ما دام لا يتعارض مع مصالحها، ولا مصالح شركائها وحلفائها وداعميها.

**تجنب المعالجة الإعلامية المثيرة للأزمة والتي تستخدم التهويل والإثارة والمعالجة السطحية، والتي تؤدي إلى تشويه وعي الجمهور بسبب هذه المعالجة المبتورة**

وبناء عليه ، فإن وسائل الإعلام قد تؤدي دورا سلبيا في معالجة الأزمة عن طريق التعتيم الإعلامي القائم على التجاهل التام للأخبار وعدم إعلام جمهور الأزمة بها. حيث يتم هذا التجاهل بصورتين هما تجاهل وتعتيم كلي ويتم بعزل جمهور الأزمة عن أحداثها عزلاً تامًا، وتجاهل وتعتيم جزئي ويتم بإعلام أحد أطراف الأزمة وتجاهل الطرف الآخر.وهو الدور نفسه الذي تمارسه الشركات العالمية الكبرى التي تتحكم في الصناعة الإعلامية ، وتعمل من خلال البرامج والدراسات على تزييف الحقائق أو إخفائها أثناء الأزمات بما يخدم مصالح الجهات المالكة عبر استخدامها أدوات انحياز مهنية معينة،وامتلاكها القدرة على التكرار والإلحاح والنفاذ والرواج، ومن ثم حرف اتجاهات الجمهور، وتشجيع الإعلام السطحي المخاطب للغرائز والمكرس للوعي الاستهلاكي للتعتيم والتضليل.

# خطر الشائعات على المجتمع (١-٢)

**لم يعد الحياد والموضوعية أمر مسلم بل في تعامل وسائل الإعلام مع الأزمات فهناك استخدام حرفي يخل ويقلل من الحياد والموضوعية إن لم يغيبها فهل يستطيع المشاهد ان يحصل على بث خال من التحريف أو التهويل أو التزوير وقنوات خالية من الإشاعات والدعاية لعل هذا اقل ما يمكن أن تمنحه أي قناة للمشاهدين لكن كيف تسري الشائعات وتؤثر في المشاهدين في هذا الاستطلاع كثيرا ما تكون الإشاعات سببا هاما من أسباب نشوب الأزمات نظرا لما تثيره من الاضطرابات في أوساط الناس الذين يتجاوبون معها ويبنون مواقفهم وتصرفاتهم بناء عليها والإشاعة سلاح خطير في يد بعض الأطراف الخفية التي تسعى إلى خلق أزمة حادة من خلال توظيف مجموعة من الحقائق الصادقة المعروفة لدى الجميع وتغليفها بعدد كبير من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة ، واطلاقها في توقيت معين .**

**نتيجة لطغيان الشائعات التي تتداولها وسائل الإعلام المختلفة في وقت الأزمات، على المعلومة التي تستند على الحقائق، وغياب المهنية عن هذه الوسائل، نتيجة لكل هذا أصبحت نظرية الحيادية مستحيلة، حول هذا الموضوع أجرت "دنيا الإعلام" اللقاءات التالية مع عدد من الصحفيين والإعلاميين ..وهاكم الحصيلة :**

■ أحمد العجل

■ منى الطشي

■ أحمد بن زيدان

■ أحمد الجبر

لقاءات / أسامة الغيثي

## العجل :كلما زاد وعي المواطنين قل انتشار الاشاعة وقت الأزمات..
## الطشي : نظرية "الحيادية" في وسائل الإعلام باتت مستحيلة وقنوات التلفزة تتحيز للجهة الممولة أو المالكة لها ..

### الخروج من الأزمة..

في البداية تحدث احمد بن زيدان –مدير إذاعة سيئون المحلية قائلا: اثر الشائعات وبالذات الشائعات المغرضة التي تتداولها مختلف وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمتلفزة والانترنت على المتلقي لها آراء نفسية صعبة كحرب نفسية في قلب الحقائق ويزداد انتشارها في الأزمات والحروب كالأزمات الراهنة التي يشهدها الوطن العربي ومنها وطننا الغالي ووحدته التي نعتبرها أسمى غايات أهداف الثورة التي تحققت وتجددت على أرض الواقع .

وأضاف بن زيدان : الحقيقة كان يقال لمثل تلك الوسائل ولا سيما الصحف أنها صحف صفراء لما تنقله من شائعات لها حقائق معكوسة غير الواقع سواء كان في مسألة انجازات وأهداف أو حقائق تعاش على أرض الواقع، وبالتالي إذا كانت تعتبر وسائل الإعلام في أجمالها لها رسالة إعلامية نبيلة تمثل في التنوير والتثقيف والإرشاد وكذلك عكس حقائق الفعاليات والأحداث بكل مهنية وموضوعية فإننا نعيش هذه الأيام كحال غيرنا في الوطن العربي الكثير من الشائعات حول حقيقة هذه الثورات التي نعيشها هنا وهناك وما هو السيناريو الذي رسم له من قبل دول غربية لها مصالح في الهيمنة على أوطاننا العربية بدأ منذ انقلاب شرق أوسط جديد، وبعيداً عن حقائق التغيير للانتقال للقيم الديمقراطية والحرية والعدل والمساواة الى غير ذلك، فما هو السر في اندفاقها في وقت واحد لكي يخدم مصالح قوى من خلال تفكيك هذه الدول وتجزئتها إلى كيانات متعددة في كل قطر.

ويضيف مدير إذاعة سيئون : أقول ونحن نحتفل هذه الأيام وللعام الثالث على التوالي بيوم الإعلام اليمني الذي يصادف يوم ١٩ مارس من كل عام نناشد كل الإعلاميين أن يتحروا المهنية ويتحروا الحقائق من مصادرها وعكس رسالة حقيقية تهدف إلى نقل الحقائق الى المتلقي على أكمل وجه بالرسائل عبر الوسائل المقروءة والمسموعة والمتلفزة والمواقع الالكترونية ونقول الفتنة نائمة لعن الله من أيقظها ونتمنى أن تخرج بلادنا وتطبيقا لما ورد على لسان رسول الله صلى الله عليه واله وسلم ( الإيمان يمان والحكمة يمانية ) إذا هاجت الفتن فعليكم بأقصى اليمن ان تكون بلادنا نموذج للخروج من هذه الأزمة بشكل مشرف بما يحفظ الشرعية الدستورية وقيم الديمقراطية التي تجسدت لدينا حتى تجاوزنا سقفها بل تحولت الى فوضاء فلابد الحفاظ على الشرعية الدستورية حتى لا ندرك مجالاً للخروج عنها في قادم السنوات، وبالتالي الانتقال الى تطبيق المبادرة الوطنية التي اعتبرها ثورة ثالثة في بلادنا بعد الثورة اليمنية وتحقيق الوحدة المباركة والانتقال إلى النظام النيابي وما شمله من حكم محلي والنظام والقانون التي تبنها فخامة الأخ رئيس الجمهورية علي عبدالله صالح ?وهو بذلك كان سباق لمن يقودون ذلك التغيير .

### دوافع مريضة..

الدكتور احمد العجل ?عميد كلية الإعلام بجامعة صنعاء ?قال : الإشاعة في الحقيقة هي اطلاق خبر مكذوب أو خبر فيه فقر ضئيل من الحقيقة ومعظمها غير صحيح وبالتالي تندرج الإشاعات في إطار غير الحقائق بل هي أبرز أساليب الحرب النفسية وهي أخطر هذه الأساليب والإشاعة في الحقيقة لها أنواع متعددة منها الإشاعة الضئيلة ومنها الإشاعة الزاحفة ومنها إشاعة الخوف العنيفة المعروفة في إشاعة الحقد والكراهية وهنالك ما يعرف أيضا بإشاعة الهدنة كل أنواع الإشاعات هذه هي حرب خطيرة جدا ولها أثرها في تحقيق معنويات المجتمع، لا شك أن الإشاعة تكمن خطورتها أنها تساوي أو تعني بالأصح الغموض في الأهمية تتناول موضوعاً مهماً ولكن هذا التناول يشوبه الغموض ويكتنفه اللبس وعدم الوضوح الشيء الذي يؤدي إلى سرعتها وسرعة انتشارها في أوساط المجتمع وأيضا الإشاعة خطورتها تكمن أنها تنتشر عبر المشافة الاتصال الشفوي الثنائي أو الجمعي وهذا يؤدي الى انتشارها وبسرعة فائقة جدا وخطورة الإشاعة أنها تتبلور وتكبر يوما بعد يوم حتى تصبح قضية كبيرة جدا تبتدي من قضية بسيطة أو من لاشيء إلى قضية كبيرة وخاصة في المجتمعات المتدنية في الوعي وفي التعليم أو المجتمعات الأمية أو التي تحكمها العواطف والعفوية.

**الحنشي : تأثير الشائعات خطير على المجتمعات خاصة تلك التي ترتفع فيها نسبة الأمية**

وأضاف : لا شك أن للإشاعات دوافع فإنه عندما ينشر المجتمع الإشاعات فهناك دوافع مريضة متعددة وكثيرة ولكن لاشك أن الإشاعات تؤثر في الروح المعنوية وتهزها وتضرب علاقة الثقة بين الحاكم والمحكوم بين الجماهير ودولتهم بين الجماهير وشعوبها، ولاشك ان الإشاعات تحطم الروح المعنوية وتؤدي إلى الهوس والى اضطراب الجماهير والى نوع من القلق ونوع من الاضطراب الفكري، وأيضا فوق هذا كله قد تؤدي إلى الهزيمة النفسية واليأس .

ويضيف العجل : بقوله هناك طرق لمواجهة الإشاعات هي تحصينية بمعنى أنه لابد من توعية الشعب لأنه كلما زاد الوعي كلما قل انتشار الإشاعة وقل حظها في الانتشار، وبالتالي الإشاعة لا تنتشر أو لا تجري لها طريق إلا في المجتمعات المتدنية تعليما ووعيا، ولكي نحصن الجماهير ونعطيهم جرعة من الوعي كاملا لابد أن يتعلموا قيم الإسلام وآداب الإسلام فالإسلام يعلمنا أننا لا ننشر خبراً كاذباً ولا ننشر أي خبر إلا بعد أن نتحقق من حقيقته وفائدة المجتمع منه أيضا.

### وازع مهني..

صالح الحنشي ?مدير إذاعة أبين قال: إن تأثير الشائعات خطير في المجتمعات التي تكون فيها نسبة الأمية مرتفعة، وهذه المجتمعات هي التي تستهدف بالإشاعات وتتزايد أخطار تأثيرها عليها.. وخلال الأزمة القائمة التي تمر بها البلاد نرى حرب الإشاعات التي تديرها بعض الجهات وباحتراف وإتقان وتدأب على ضخ هذه الإشاعات على مدار الساعة.. وحقيقة يجب أن نعترف أن أصحاب هذه المطابخ قد نجحوا إلى حد كبير في خلق نوع من البلبلة التي أثرت بشكل مباشر على حياة المواطن بعد أن أصبحت قنوات تلفزيونية تحترف هذا العمل دون حياء أو خجل ودون أي وازع مهني أو أخلاقي.. بل أصبح شغلها الشاغل ضخ الإشاعات، ناهيك عما يتم ضخه من خلال وسائل الاتصال الاجتماعي المقابل والمناسبات الاجتماعية، وتأثيرها يمكن أن نلمسه من خلال ذلك التراجع في مختلف مجالات الحياة اليومية حتى في المدن والمحافظات التي تصل إليها الأعمال الفوضوية.

وكمثال على ما ذهب إليه الحنشي أشار إلى ثبوت إشاعة أن يوم غد ستشهد المدينة الفلانية أعمال شغب أو سيشهد الشارع الفلاني أعمال فوضى. واستطرد: لذلك نجد هذه المدينة قد شلت فيها الحركة في ذلك اليوم.. أصحاب المحلات التجارية يغلقون محلاتهم الأهالي يمنعون أبناءهم من الذهاب إلى المدارس.. تتوقف حركة المواصلات بما يؤثر حتى على ذهاب الموظفين إلى مقرات عملهم.. ومن هنا سنجد حجم الخسائر التي يترتب عليها نشر الإشاعات..

ناهيك عن حالة الخوف والهلع الي تزرعها هذه الشائعات في قلوب المواطنين..

وحين يحصل هذا الشلل لحركة الناس يزداد تأثير الشائعات ويصبح الجو ملائماً لزيادة تأثير مثل هذه الأعمال الدعائية التي لا يراعي فيها أصحاب مطابخ الإشاعات أدنى حدود الضمير لما يلحقونه من أضرار بحياة الناس وبمصادر رزقهم وبمصالحهم.. علماً بأن أصحاب هذه المطابخ يدركون أن شائعاتهم سيكون لها مثل هذا الضرر بالمواطن، ما يزيد من تأثير الشائعات أنها لا توجد هناك آليات واضحة ومحددة لمجابهة هذه الشائعات.

**الجبر : للإعلام دور محوري في نشر الشائعات التي يراد منها تزييف وعي الناس**

ويرى الحنشي: إلى أنه علينا أن نبحث عن وسائل وطرق نستطيع من خلالها حماية المواطن من الوقوع تحت تأثير هذه الأعمال الدعائية المغرضة وأن يتم رصد مستمر لما يضخ من إشاعات معادية للأمن والاستقرار وأن تشكل غرف عمليات في المدن و المحافظات لمتابعة هذه الأعمال والرد عليها أولاً بأول وأن لا تبقى قنواتنا الفضائية والإذاعات والصحف الرسمية هي وحدها من تخوض هذه الحرب لمجابهة هذه الشائعات فالعمل خطير ونتائجها خطيرة إذا لم يتم التعامل معها بما يجب..

### بشكل كامل وصحيح..

منى الطشي – مذيعة تلفزيونية في قناة اليمن الفضائية– قالت :في حقيقة الأمر وسائل الإعلام تؤدي دورا بارزا في التأثير في حياة الناس وتوجيه الرأي العام نحو قضية بعينها دون سواها ، وخاصة وسائل الإعلام المرئية والمتمثلة في القنوات الفضائية المختلفة وعلى رأسها القنوات الإخبارية المتخصصة والتي تحرص على بث الأخبار أولا بأول ولا تكتفي بذلك وحسب وإنما تعمد إلى تحليل تلك الأخبار وتفسيرها والتعليق عليها ، وبلا شك فإن المتتبع لتلك القنوات ولما تبثه من أخبار يلاحظ أنها تركز على الأخبار المرعبة والمخيفة ، فكل الأخبار في هذه الأيام ومنذ فترة طويلة سابقة لا تخلو من مشاهد القتل والدمار والخراب ، حتى أصبحت تلك القنوات بمثابة قنوات رعب لكل من يشاهدها ..

وأضافت :وبما أن نظرية " الحيادية " في الإعلام باتت مستحيلة فأننا نلاحظ تحيز معظم وسائل الإعلام إلى جهة معينة والى فكر وتوجه معين ، وفي الغالب فإن ذلك التحيز غالبا ما يرجع إلى الجهة المالكة لتلك الوسيلة ، وعليه فإننا نرى أن معظم الوسائل الإعلامية والقنوات الفضائية في وقتنا الراهن تسعى إلى فرض رأيها وتوجهها وإقناع الرأي العام عبر طرق وأساليب مختلفة تتفنن فيها بهدف كسب أكبر قدر ممكن من المشاهدين إلى آرائها ، وهناك العديد من القنوات المتخصصة والتي مع الأسف الشديد تنشر أفكارا مذهبية وعرقية متعصبة وتعمل على نشر ثقافة الكراهية بين الناس من خلال تحيزها المتطرف لجماعة معينة أو لفكر معين ، وفي المقابل فإنه يمكن مواجهة هذا الفكر المتطرف من خلال بث رسائل إعلامية هادفة في القنوات الفضائية ذات المسار المعتدل والهادف بحيث تتضمن تلك الرسائل مضامين هادفة وصحيحة بعيدة تماما عن التطرف والغلو ، وبكل تأكيد فإن متابعي تلك القنوات سيزدادون وستؤثر فيهم لأنها تتناول المواضيع بشكل متزن ومعقول ومنطقي مبتعدة عن الزيف والكذب ، ومرتقية بعقول مشاهديها إلى المستوى المطلوب من ملامسة الحقيقة والتعرف عليها بشكل كامل وصحيح ..

وأشارت الطشي : إلى أن الدور الحقيقي لوسائل الإعلام هو العمل على تنمية المجتمع وترسيخ جذور السلم الاجتماعي وإشاعة روح المحبة والسلام بين أفراد المجتمع ، وليس العكس ، لذا ينبغي على كل وسائل الإعلام أن تكون حذرة فيما تبثه للناس من رسائل وان تعي الدور الخطير والحساس الذي تؤديه في حياة الناس لما لها من تأثير قوي وكبير في تغيير الاتجاهات وتعديل السلوكيات ...

### تزييف وعي الناس..

احمد الجبر– نائب مدير الأخبار بوكالة سبأ ?قال: أن الشائعة تجد طريقها إلى عقول الناس بسرعة مذهلة أثناء الأزمات خصوصا عندما يلف الغموض جوانب عن الأزمة كان الناس يتلهفون لمعرفتها .وبالتالي فإنها تؤثر سلبا أو إيجابا على تشكيل الرأي العام وتوجهات الناس،كما أنها من الخطورة بمكان في حال استهدفت خلق بلبلة في أوساط الرأي العام،أو إثارة الخوف والهلع كما هو حاصل في واقعنا اليوم .

ويرى الجبر: ان الجميع يدرك بأن للإعلام دوره المحوري في نشر الشائعات خصوصا منها المغرضة والمشوهة للحقائق والتي يراد منها تزييف وعي الناس ،وما نسمعه ونقرأه ونشاهده اليوم واضح وجلي يثبت تورط وسائل إعلام مختلفة في ذلك..والضحية الوحيد هو المجتمع، وبالتالي من المهم على وسائل الإعلام الرسمي اليوم العمل على تعزيز الشفافية وتوضيح الحقائق بمصداقية وموضوعية وان كانت مرة حتى لا نترك مجالا للشائعة..وهو ما تفتقده حاليا بالفعل.

# المسئولية الاجتماعية لوسائل الإعلام وفق النظريات والدراسات العلمية

**تبرز القيم في جميع ميادين الحياة (المادية والروحية ) على السواء،وهي حسب -عزي عبد الرحمان - ما يسمو عن الشيء ويرتبط بالمعاني الكامنة على مستوى الخيال" ولا تتحقق استقامة الإنسان إلا بالعمل بها واحترامها وحسب نظرية الحتمية القيمية للإعلام فان وسائل الإتصال في مجتمعاتنا العربية مطالبة بالعمل في ظل قيمها ،أي يكون الأثر إيجابياً، والحقيقة أن البعد عن القيمي قد خلف مشكلات كثيرة، ليس فقط على المستوى الإعلامي، وإنما على مستوى ميادين الحياة كلها، ويرى الدكتور سمير لعرج أن مراتب القيم قلبت في حياتنا وأصبحنا نعيش على هامش القيم، لا في جوهرها.. والحقيقة أن هذا الابتعاد عن القيم قد أسس لدخولنا مرحلة أزمة قيمية، تمثلت مظاهرها في كل شيء،فعلى مستوى بنية الخطاب الإشهاري العربي، نلاحظ أنه لايعمل بتوجيه القيمي، وإنما يعمل بتوجيه الغريزي، أو السياسي أو المصلحة.**

تقرير / خاص دنيا الإعلام

أن وسائل الإعلام تفبرك الكثير من الأزمات دون أن يكون لها أي وجود فعلي في الواقع. وهو الافتراض الذي يلقى رواجاً كبيراً في الأوساط التي تتهم وسائل الإعلام بتسليع الخوف الذي يعد الشرط الأساسي لإدراك الأزمة، لأنه تحول إلى وسيلة للترويج لوسائل الإعلام ورفع شعبيتها ، وأصبح أداة من أدوات التحكم السياسي في العصر الحالي.

فقد ظهرت مجموعة من المعطيات خارجة كليا عن فضاء الحرية ونابعة من انتعاش المنافسات بين أسر سياسية وتجارية ورؤوس أموال سياسية تستثمر في الإعلام "وهذا يوحي بنوع من "التعددية والحراك" اللذين يمكن أن يوجدا وهما بديلان عن الديمقراطية والعمل السياسي.

وفي الغالب تكون هذه الشكاوى شخصية وضيقة في عموميتها وليست جماهيرية عامة، وباستثناء بسيط يمتاز الاحتجاج فيها بأنه يُعبّر عن مؤسسات سياسية متصارعة سياسياً، ولم يتحول الاحتجاج في هذه الحالات إلى عمل سياسي منظم لمصلحة المحتجين ومن في ظروفهم الموضوعية بل لصالح شخصيات معينة وجهات تعمل بتخفي لا تستطيع المجاهرة بمواقفها ولا تريد أن يفوتها الوضع دون أن تغتنمه.

يقول د.نصر الدين لعياضي، في دراسة "وسائل الإعلام واستراتيجيات البناء الاجتماعي للأزمات" بأن الحدث أو الأزمة في العصر الحالي لا توجدان إلا بفضل وسائل الإعلام التي تطلعنا عليهما، وحتى تصدمنا بها. فوسائل الإعلام لا تكتفي بمتابعة الحدث أو الأزمة بل تسعى إلى تشكيلهما. فمن النادر أنه يمكن فصلهما عن الواسطة الإعلامية. فالواسطة هي "التجسيد" المادي لهما، ولا وجود لهما دونها. وهذا يقودنا إلى الحديث عن العلاقة بين وسائل الإعلام بالواقع ،والذي لخصه عالم الاجتماع لويس كيري : تطلعنا عليه وسائل الإعلام يحمل طابعا متناقضاً. لأنه انعكاس للواقع وبديل لمرجعيته في ذات الوقت،أو يقوم مقامها. فوسائل الإعلام تبدو أنها تعيد إنتاج الواقع بينما تقوم بتشكيله قطعة قطعة، ليملك مظاهر صورة طبق الأصل للواقع و يشكل تمثلا له في آن واحد.

**الاحتجاج لم يتحول إلى عمل سياسي منظم لمصلحة المحتجين ومن في ظروفهم الموضوعية بل لصالح شخصيات معينة وجهات تعمل بتخفي**

وينطلق عالم السينمائيات الأرجنتيني في نظرته لبناء الواقع من قبل وسائل الإعلام من أطروحة الوساطة التي تقوم بها وسائل الإعلام بين الواقع والجمهور. حيث يرى أن وسائل الإعلام لا تعكس موضوعيا الواقع، لكنها تقدم تمثلا للواقع. فالأحداث لا تلد كإنتاج وسائل الإعلام، بل كبناء اجتماعي للتمثل الإعلامي للأحداث. فوسائل الإعلام تقوم ببناء الواقع، لأنها تتمحور حول تمثل المؤسسة الإعلامية ومنتجي خطابها في تمثلها للواقع فقط، وبالتالي تقصي الجمهور من هذا البناء.

إن الأطر التي تقدم من خلاله الوسيلة الإعلامية الأحداث، والموضوعات الفرعية التي تبرزها والكلمات التي تستخدمها لوصف الحدث تلعب دوراً أساسيًا في تشكيل رأي الجمهور والقرارات التي يتخذونها تجاه هذه القضية. فوسائل الإعلام تنقل في بعض الأحيان واقعًا مجزءاً. فهي أحياناً ما تستخدم بعض الأطر التي تنقل رسائل ثقافية معينة أو تتجاهل رسائل أخرى. عملية الإدماج والإقصاء هذه تحد من كمية البيانات التي يحتاجها الجمهور لمعرفة قضية ما، فضلا عن فهم الجمهور لهذه القضية.

إن طريقة تغطية وسائل الإعلام من خلال تركيزها على سياقات معينة وإبراز زوايا معينة، وكذلك اتجاهها نحو الأطراف المعنية لعبت دوراً هاماً في تصعيد الأزمة.ويزيد تأثير وسائل الإعلام خاصة عند انخفاض وعي الجمهور واعتماده في الأساس على وسائل الإعلام للحصول على المعلومات واتخاذ القرارات، وهو ما يترتب عليه احتمال تأثره بشكل كبير بالأطر التي تستخدمها وسائل الإعلام في معالجتها للقضايا والتي يعدها الدكتور عادل صالح في إطار الاهتمامات الإنسانية.

إطار الاهتمامات الإنسانية هو يظهر عندما تركز وسائل الإعلام على الجوانب العاطفية أو تقديم البعد الإنساني في القضية أو الموضوع مغلبة ذلك على الجوانب الفكرية والعقلية فوسائل الإعلام تميل إلى استخدام هذا الإطار من أجل الحصول على اهتمامات الجمهور. مثال على ذلك التركيز على رصد ردود أفعال أسرة القتيلة، التركيز على رد الفعل الشعبي، مراسم تشييع الجنازة، الإشارة إلى طفل القتيلة، وكذلك استخدام صفات تلهب المشاعر الإنسانية أو نشر صور ورسومات تخاطب المشاعر.

### إطار الصراع:

إطار الصراع هو إطار يمكن رصده في تغطية وسائل الإعلام للأحداث، وهو يحدث عندما: تبرز وسائل الإعلام الصراع بين الأفراد أو الجماعات من أجل جذب انتباه الجمهور. وقد يحدث ذلك عندما تلجأ وسائل الإعلام إلى تحويل المناقشات السياسية الجادة إلى صراع بسيط. مثال تقديم القضية على أنها حلقة في سلسلة صراع الغرب المسيحي مع العربي الإسلامي أو تقديم القضية في إطار صراع الحضارات. أيضًا التركيز على نقد كل طرف للآخر والتركيز على المظاهرات والإشارة إلى المتهم والضحية.

**تركيز وسائل الإعلام على سياقات معينة وانحيازها نحو طرف يلعب دوراً هاماً في تصعيد الأزمة. ويزيد تأثيرها عند انخفاض وعي الجمهور..**

### إسناد المسئولية:

إطار إسناد المسئولية وهو الإطار الذي تهتم فيه الوسيلة الإعلامية بتحميل سبب المشكلة أو حلها لفرد أو جهة ما لإلقاء المسئولية عليها كأن تدين وسائل الإعلام الحكومة المصرية على عدم حمايتها للمصريين في الخارج أو تدين الصحف المحكمة الألمانية على عدم توفير الحماية الكافية داخل المحكمة أو تدين الأمن داخل المحكمة بحمايته للقاتل وتدخله لقتل زوج الضحية أو تلوم الحكومة الألمانية على عدم سرعة محاكمة المتهم وعدم اعتذارها لأهل القتيلة أو تلوم المجتمع الألماني لعدم مقاومته لثقافة الكراهية ضد الأجانب.

وتعد نظرية المسئولية الاجتماعية إحدى النظريات المعيارية لتفسير الممارسات الإعلامية داخل بنية أي مجتمع، حيث تؤكد هذه النظرية على أن الحق في الحرية يتحمل ببعض الالتزامات نحو المجتمع وهو ما يسمى بالحرية الإيجابية أو الحرية الهادفة اجتماعية.

وترى الدكتورة مروة شبل عجيزة: أن الحرية حق وواجب ومسؤولية في نفس الوقت، ومن هنا يجب أن تقبل وسائل الإعلام القيام بالتزامات معينة تجاه المجتمع، ويمكنها القيام بهذه الالتزامات من خلال وضع مستويات أو معايير مهنية للإعلام مثل الصدق والموضوعية والتوازن والدقة ويجب على وسائل الإعلام في إطار قبولها لهذه الالتزامات أن تتولى تنظيم أمورها ذاتيا في إطار القانون والمؤسسات القائمة، ويجب أن تكون وسائل الإعلام تعددية تعكس تنوع الآراء والأفكار في المجتمع من خلال إتاحة الفرصة للجميع من خلال النشر والعرض، كما أن للجمهور العام الحق في أن يتوقع من وسائل الإعلام مستويات أداء عليا، وأن التدخل في شؤون وسائل الإعلام يمكن أن يكون مبرره تحقيق هذه المصلحة العامة؛ أضف إلى ذلك أن الإعلاميين في وسائل الاتصال يجب أن يكونوا مسؤولين أمام المجتمع بالإضافة إلى مسؤولياتهم أمام مؤسساتهم الإعلامية. وتهدف هذه النظرية إلى رفع مستوى التصادم إلى مستوى النقاش الموضوعي البعيد عن الانفعال، وإلى الإعلام والترفيه والحصول على الربح إلى جانب الأهداف الاجتماعية الأخرى . ويحظر على وسائل الإعلام نشر أو عرض ما يساعد على الجريمة أو العنف أو ماله تأثير سلبي على الأقليات في أي مجتمع، كما يحظر على وسائل الإعلام التدخل في حياة الأفراد الخاصة؛ وبإمكان القطاع العام والخاص أن يمتلكوا وسائل الإعلام في ظل هذه النظريات ولكنها تشجع القطاع الخاص على امتلاك وسائل الإعلام.

بينما يؤيد كل من إتول وأندرسون أنه إذا فشلت الصحافة أن تفي بالتزاماتها التي تحقق مسئوليتها الاجتماعية فإن الحكومة يمكنها أن تتدخل لإيجاد خدمة عامة تحقق ذلك.

وحسب نظرية المسئولية الاجتماعية فإن على وسائل الإعلام أن تعبر عن كل الأطياف والفئات في المجتمع، إضافة إلى تأسيس مسئولية هذه الوسائل حول جودة ما تقدمه من مضامين سواء كانت مطبوعة أو مذاعة أو منشورة على شبكة الانترنت.