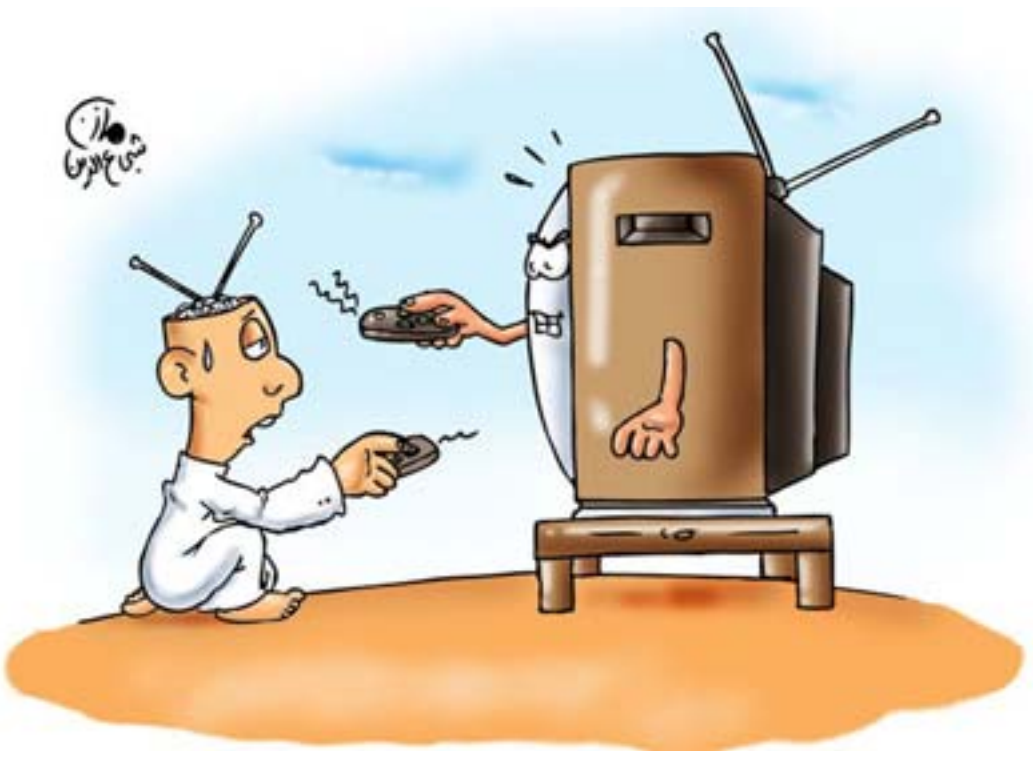
إعلام الأزمات في الوطن العربي



تعد الأزمات مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية وتحظى بتغطية على نطاق واسع، وتسعى تلك الوسائل لإرضاء جماهيرها حيث إن الحاجة إلى المعلومات متأصلة بعمق في النفس البشرية، فالناس في حاجة إلى أن يعرفوا الأخبار وخاصة الأخبار السيئة، فالأزمات والكوارث والفضائح والحوادث الطارئة تكون جوهر الأخبار المؤثرة وتحظى بمساحات واسعة في وسائل الإعلام، فالقنوات الإخبارية تركز في تقاريرها على الأخبار السيئة والأخطاء والحوادث والفضائح التي تقع في المجتمع.

تقرير/ المحرر

مفهوم الأزمة

من الصعب إيجاد إطار موحد لما يعرف بمفهوم الأزمات لاختلاف وتنوع العلوم التي تناولت هذا المفهوم وقد حدد الباحثون مجموعة من المداخل لدراسة الأزمات، فالمدخل الاقتصادي يحدد فيه علماء الاقتصاد مفهوم الأزمة من خلال معايير مثل التضخم والبطالة والكساد وعجز الميزانية.

أما المدخل السياسي فيرجع فيه علماء السياسة الأزمة إلى بعض الظواهر مثل فشل القيادة السياسية أو عدم صلاحية النظام السياسي أو الفشل في تطوير نظام سياسي دولي عادل والمدخل الاجتماعي يمكن رده إلى عدم تحقق المساواة الاجتماعية ونقص الحوافز والدوافع في المجتمع و يرى علماء التاريخ الأزمات كنتيجة لتراكم عوامل عدم الانسجام بين عناصر المجتمع وفيما يتعلق بالمدخل النفسي يعرف علماء النفس الأزمة بأنها انهيار لكيان الأفراد وشعورهم بانعدام أهميتهم ويرجعون ذلك إلى دوافع غريزية أو تأثير قوى اجتماعية غير واعية.

مفهوم الأزمة إعلامياً

أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، و بالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات إلا أن علم إدارة الأزمات إعلاميا مازال اتجاها حديثاً نسبياً وقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات سواء الداخلية مثل الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية أو الأزمات الخارجية الدولية إلى أهمية الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات استراتيجية مواجهة الأزمة.

ومن الملاحظ أن دراسة الأزمات من المنظور الإعلامي قد تشكلت ملامحها في إطار تناول وسائل الإعلام – وبالتحديد التغطية الإخبارية للأزمات ذات الصبغة السياسية والعسكرية حيث ركزت الدراسات على الحروب وحوادث العنف والإرهاب والأزمات السياسية الداخلية والحروب الأهلية وتعتمد هذه الدراسات بصورة كبيرة على الخبرة الأمريكية في استثمار الإعلام في تحقيق أهداف سياسية بحيث تخدم الاستراتيجية الإعلامية الاستراتيجية السياسية والعسكرية ونرى ذلك بدءاً من حرب فيتنام وصولاً إلى حرب الخليج والحرب على أفغانستان واحتلال العراق.

وعلى الرغم من أن إعلام الأزمات يعد أحد المجالات البحثية التي نالت اهتمام الباحثين والمتخصصين الإعلاميين في الجامعات ومراكز البحث الأوروبية والأمريكية منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن وتبلورت مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية إلا أن الدراسات العربية في مجال علاقة الإعلام بالأزمات السياسية والأحداث الأمنية لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد الثمانينيات الميلادية من القرن الماضي وحتى بعد ظهور هذا النوع من الدراسات الإعلامية المتخصصة فإن ما هو موجود منها إنما يمثل بدايات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية والربط بين مجالاتها النظرية والتطبيقية من ناحية أخرى، وما هو موجود في الدراسات الإعلامية التي تتناول الأزمات إنما هو امتداد طبيعي لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير الإعلامي المعروفة والتي سبقت هذا النوع من الدراسات المتخصصة.

التناول الإعلامي للأزمات يمكن استخدام وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال استخدام الحملات الإعلامية المكثفة للقضاء على الظاهرة أو للإعلام والتوجيه الصحيح لمعالجة هذه الأزمة.

وعلى الجانب الآخر قد تؤدي وسائل الإعلام 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 عزلا تاماً..

– تجاهل وتعتيم جزئي ويتم بإعلام أحد أطراف الأزمة وتجاهل الطرف الآخر.

ويؤكد الباحثون في مجال الإعلام أن التناول الإعلامي للأزمات ينبغي أن يمر بثلاث مراحل يؤدي الإعلام دورا محددا في كل مرحلة:

– مرحلة نشر المعلومات وتكون هذه المرحلة في بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة واستجلاء الموقف عن الأزمة ذاتها وآثارها وأبعادها المختلفة.

– مرحلة تفسير المعلومات وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى وفي هذه المرحلة تبرز أهمية تحليلات وآراء الخبراء وموقف المسؤولين وصانعي القرار تجاه الأزمة.

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

ومن واقع متابعتنا ومراجعتنا للدراسات التي تناولت الأزمات وكيفية تعامل الإعلام معها يمكن أن نحدد بعض الضوابط التي يجب مراعاتها في التغطية الإعلامية لأي أزمة:

١ – الدقة 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 حرصاً على المصلحة العامة لكن يجب ممارسة هذا الحجب للمعلومات وفق معايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية.

٢ – الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة الرسمية السياسية من مصادر موثوق بها من أجل تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة.

٣ – القدرة على التعامل باتزان وعقلانية وعدم الانفعال والانسياق مع الرأي العام فيجب أن تتحلى وسائل الإعلام في وقت الأزمات بالعقلانية وتبتعد عن إثارة وتهييج الرأي العام.

إعلام الأزمات في العالم العربي

تعد المنطقة العربية من أكثر المناطق توتراً في العالم فقد شهدت في العقود الأخيرة العديد من الحروب والصراعات والخلافات السياسية والتي كانت مادة ثرية لوسائل الإعلام الأجنبية والعربية على حد سواء، فمع حرب الخليج الثانية عام ١٩٩١م انفردت قناة الـ " "CNNالأمريكية بالتغطية ولم يكن هناك سوى الصوت والصورة الأمريكية للحرب وضاع الصوت العربي ومن ثم الرؤية العربية للحرب، أما في حرب الخليج الثالثة فقد نشطت الفضائيات العربية بشكل ملحوظ وأ ثبتت مصداقيتها إلى حد كبير، مثل الجزيرة وأبوظبي وغيرها في التغطية الإعلامية وأصبحت القنوات الأمريكية والغربية تنقل لأول مرة في تاريخها عن القنوات العربية كما حدث في حرب أفغانستان وبث رسائل بن لادن زعيم تنظيم القاعدة التي خص بها قناة الجزيرة وبذلك أصبحت القنوات الفضائية العربية تعمل بشكل مستقل عن المصادر الإخبارية العالمية، وصار للفضائيات العربية مراسلون في الخطوط الأمامية للحرب مما أعاد التوازن لعملية التدفق الإخباري وأكسب تلك القنوات صبغة عالمية وليست عربية وإقليمية فقط.

ولكن مع تعامل وسائل الإعلام العربية وبخاصة الفضائيات العربية مع الأزمات ولاسيما الحروب وقع الإعلام العربي في أزمة أو لنقل أكثر من أزمة تجلت مظاهرها في المبالغة والتهويل في وصف الأحداث أو السياق الذي ترد فيه والانتقائية للقضايا والموضوعات والمواقف تبعاً لمصلحة القوى الفاعلة في الأزمة والوقوع أحياناً في فخ التشخيص الإعلامي الذي يزكي نمطاً معيناً في تعامله مع الأحداث والتركيز على الشخوص والزعامات دون التركيز على الحدث أو الوقوع في فخ أخطر وهو التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للقوى المسيطرة على الأحداث والمعلومات على المستوى الدولي فالاستقلالية شرط أساسي –في رأينا– في تقديم تغطية تحترم عقل المتلقي العربي ولا تضلله ومن دون هذا الشرط من الصعب أن تكون موضوعياً ومتوازناً في عرض المعلومات وتفسيرها فحق المتلقي في المعرفة حق أصيل يجب أن يضعه كل إعلامي يحترم مهنته نصب عينيه وأن يعلو هذا الحق على أي مصلحة أخرى.

في النهاية يجب التأكيد أنه في وقت الأزمات تكون وسائل الإعلام أمام اختبار حقيقي، ففي تلك الأوقات من الطبيعي أن يزداد اعتماد المتلقي العربي عليها وقد نجحت وسائل الإعلام العربية ولاسيما الفضائيات العربية إلى حد كبير في هذا الاختبار بالرغم مما شاب أداءها من بعض أوجه القصور وبخاصة غياب التنسيق في ما بينها فقد أدت المنافسة فيما بينها أحياناً إلى تخبط المتلقي العربي وتشويه الحقائق وتقديم تغطيات مجزأة لا تنقل الصورة بشكلها الأوسع فوسائل الإعلام يجب أن تكون مرآة للحقيقة لدى المشاهد العربي فهي عين المشاهد الثالثة التي يجب أن تنقل الحدث وتفسره كما هو وأن يكون ولاؤها الأول والأخير له.

الاتحاد الدولي للصحافيين يطالب النقابات بمجابهة التحيز القائم على النوع الاجتماعي في الأخبار وغرف الإنتاج

بعد إصدار تقرير مشروع رصد الإعلام العالمي الذي يكشف أن المرأة "لا تزال ممثلة تمثيلا قاصرا ومحرفا" في التغطية الإعلامية، ودعا الاتحاد الدولي للصحفيين لإجراء مناقشة جديدة في غرف الأخبار حول كيفية تغطية قضايا المساواة بين الجنسين . وتبين الدراسة أن حرية التعبير تقلصت بشدة بالنسبة للمرأة التي لا تشكل سوى ربع الآراء التي يقوم الإعلام بتغطيتها.

تمثل النساء ٢٤٪فقط ممن تم الاستماع إليهم أو رؤيتهم أو مقابلتهم في الأخبار، وفقا لدراسة "من يصنع الأخبار"، التي اعتمدت على أبحاث مشروع مراقبة الإعلام العالمي في ١٠٨ بلدان. وقد تم تنسيق الدراسة من قبل الرابطة العالمية للاتصالات المسيحية.

ويخلص التقرير إلى أن ٤٦٪من القصص الإخبارية تعزز الصور النمطية للجنسين – على سبيل المثال، يتم الحديث عن سن النساء ضعف مرات الحديث عن أوضاعهن الأسرية وتقريبا أربعة أضعاف الحديث عن سن الرجل .

في غضون ذلك، الغالبية العظمى من الكتاب الصحافيين هم من الرجال، كما يقول التقرير، وتصل النسبة إلى امرأة واحدة مقابل كل ?رجال. هذه مشكلة يمكن التغلب عليها عند الاستعانة بآراء النساء، حيث أن التقارير التي تقودها المرأة من المرجح أن تراعي التوازن بين الجنسين، وفقا لتقرير "من يصنع الأخبار".

وقال الاتحاد الدولي للصحفيين إن: "التحيز في تصوير المرأة والرجل في المحتوى الإخباري له تأثير ضار على تصور الجمهور لأدوار الجنسين في المجتمع".

ويظهر التقرير زيادة في معدل انتشار الصحافيات الإناث مقارنة مع السنوات السابقة وذلك داخل وسائل الإعلام التقليدية – حيث ارتفعت إلى ٣٧٪ بعدما كانت ٢٨٪ عندما أصدر مشروع مراقبة الإعلام العالمي تقريره الأول لكن الرقم الحالي لم يطرأ عليه أي تغيير منذ عام ٢٠٠٥م في عام ١٩٩٥م

ووجدت الدراسة أيضا أن الصحافة الإلكترونية "هي الشكل الذي تكون فيه التحيزات بين الجنسين أكثر وضوحاً وحتى أكثر تركيزا مما كانت عليه في وسائل الإعلام التقليدية".

وهنأ الاتحاد الدولي للصحفيين أعضاءه الذين شاركوا في الرصد هذا العام، وطالب بأن تحذوا نقابات صحافية أخرى حذو هؤلاء الأعضاء.

وقال الاتحاد الدولي للصحفيين: "لقد حان الوقت لمزيد من النقابات كي تعمل على تقديم صورة عادلة للجنسين كجزء من حملاتهم المتعلقة بالمساواة وضمان أن يصبح جزءا من أولويات وسائل الإعلام والتدريب"، وأضاف: "يجب أن يتم ذلك جنبا إلى جنب مع إجراءات التوظيف العادلة، المساواة في الحصول على مناصب القيادة والترقيات، والمساواة في المعاملة بين الجميع في غرف الأخبار."

رصد مشروع مراقبة الإعلام العالمي أكثر من ١٣٠٠ وسيلة إعلامية، و١٧٧٩٥ موضوعا إخباريا وأكثر من ٣٨٠٠٠موضوعا إخباريا، وهي أكبر وأطول الدراسات والمبادرة التي تعمل على الدفاع عن التمثيل العادل والمتوازن بين الجنسين في وسائل الإعلام.

"من يصنع الأخبار" متاح باللغة الإنجليزية والإسبانية والفرنسية والعربية.

نوافذ مفرقية

تعددت القنوات.. والنهج واحد !!

د. عمر عبرين

إذا رجعنا بذاكرتنا إلى زمن البث الأرضي وكيفية تسمرنا طائعين أمام القناة الواحدة ، فإننا قد نوجه سهام النقد لذلك الأسلوب الذي فرض علينا نوعية محددة من الأخبار والمعلومات ، وأملى علينا صياغة توجهنا نحو القبول بسياسات الحكومات المتعاقبة في ذلك الوقت .

أما إذا عدنا إلى وقتنا الحالي الذي أصبح فيه عاقل كل حارة ، قادراً على افتتاح قناة تلفزيونية فضائية خاصة به ، يفترض بنا أن نتنفس الصعداء حيال تعدد الآراء وتنوع مصادر الأخبار للوصول للحقيقة المجردة حسب ما تردده معظم الفضائيات الإخبارية .

غير أن واقع حال بعض القنوات على تعددها واختلاف نواياها وأهدافها ، دائما ما تعيد على مسامعنا أن (الحسن واتاراه) رئيس معترف به دولياً كلما تردد ذكره في نشراتها الإخبارية ، وبالتالي فإن (أخلاقيات) الدول الكبرى الداعمة لتلك القنوات والمعترفة بـ(الحسن) ، تحتم عليها التضحية ببعض أفراد قواتها المسلحة لتمكينه من السلطة ، حباً وكرامة لعيون أبناء ساحل العاج المحرومين من نعيم (الديمقراطية الغربية) .

أما أحداث ليبيا ، فإن مناهضي نظام القذافي يعرفون (بالمعارضة فقط) في إحدى القنوات ، و(معارضة مسلحة) في قنوات الدول (المصنعة للسلاح) ينبغي تسليحها (حماية للمدنيين) ، أما في قناة ثالثة فهم (ثوار) دائما ما يتقدمون ويسيطرون ، وإن تراجعوا قليلاً فذاك تراجع تكتيكي .

وإذا أردنا أن نعرف طبيعة ما يحدث في سوريا ، فتلك مطالب بتغيير النظام حسب أخبار بعض القنوات ، في حين هي مطالب للإصلاح ليس إلا في قنوات أخرى ، وقد لا نجدها في الأجندة الإخبارية لقنوات تربط القائمين عليها ، مصالح استراتيجية مع الدولة السورية .

وفي ما يخص أحداث البحرين ، فهي مشتعلة في قنوات يتوافق الداعمون لها مذهبياً مع المعارضة ، تستدعي المطالبة بتدخل المنظمات الحقوقية والدولية ، في الوقت الذي لا يجوز تدخل تلك المنظمات في الشأن الداخلي لأصحاب تلك القنوات .

أما في بعض القنوات ، فإن البحرين لا تعاني من أي شيء يستحق تغطيته ، وكأن إعلان حالة الطوارئ في المنامة قد أعطى الرأي والرأي الآخر قسطاً من الراحة ، خوفاً من عدوى الجوار ، وإن تطلب ذلك تدخل أحد دعاة الفضائيات ، ليحرم على المعارضة في البحرين ما قد حلله لنظيرتها في اليمن .

وبمناسبة ذكر اليمن ، فإننا كمشاهدين يمنيين قد زاد الاهتمام بنا إلى درجة النقل المباشر والمستمر من إحدى القنوات ، لأحداث الدوري الجاري بين الفريقين في الساحتين (التحرير والجامعة) وإن كانت التغطية حصرية لهجمات فريق دون آخر ، حتى وصل مستوى التألق في الحصر والإنفراد ، أن جعل سجناء العراق من نزلاء السجن المركزي في صنعاء .

وإذا كنا نرى بعض المهنية في تناول إحدى القنوات الأجنبية الناطقة بالعربية للأزمة الحالية اليمنية ، فإن نسختها الإنجليزية وفي خريطة نشرتها الجوية ، ما زالت تعتبر عدن عاصمة لليمن ولا ترى غضاضة في إبراز جزء من خط الحدود القديم الفاصل بين الشطرين .

فإذا كان القائمين على تلفزيون البث الأرضي قديماً ، قد تعاملوا معنا كمشاهدين ينبغي توجيهنا بما يتوافق ومصالحهم ، فقد ساعدهم في ذلك عدم وجود مصادر أخرى للخبر في ذلك الوقت ، فما بال القائمون على القنوات الحالية وفي زمن الفضاء المفتوح ، يتعاملون معنا في صياغتهم للأخبار وترتيبهم للأحداث وانتقائهم للصور المصاحبة لها بما يتماشى ورغباتهم وحساباتهم ، بنفس نهج التوجيه القديم وإن تعددت القنوات .