دور الإعلام في إدارة الأزمات السياسيّة

حسين سبيلان اردستاني[1]

ترجمة: محمد ابراهيمي كاوري

المقدمة

تُعتَبَرُ وسائل التواصل الاجتماعي من أهم السبل في إدارة الأزمات خلال عصرنا الراهن، حيث لا تجد اليوم أزمة إلاّ وقد ساهمت وسائل الإعلام في افتعالها أو السيطرة عليها.

تتألف إدارة الازمات من مراحل زمنية ثلاث: ١- قبل الأزمة٢- أثناء الأزمة ٣- ما بعد الأزمة.

وهنا لابد من الإشارة إلى أن الأزمات لا تحدث بين ليلة وضحاها، وإنما تبدأ انطلاقتها من عملية صغيرة على إثر حادثة معينة، وسرعان ما يكبر حجمها يوماً بعد آخر، وبعد برهة من الزمن تظهر على شكل أزمة واضحة المعالم.

وفي هذه المرحلة يستطيع غير المختصين أن يدركوا ظروف هذه الأزمة أيضاً، ولكنّ المتوقع من وسائل الإعلام بما لها من خبرات أن تقوم بتحليل وتشخيص مسار تكوّن الأزمة وتراكماتها، أكثر من الآخرين؛ لأن ذلك في مجال اختصاصها.

كما أنّ لوسائل الإعلام في هذه المرحلة، وإلى حد كبير، الممانعة من حدوث الأزمة(تفادي الأزمة) وعدم السماح ببروز أوضاع وحالات غير طبيعية.

المرحلة الثانية دور وأداء وسائل الإعلام عند اشتعال الأزمات، ولوسائل الإعلام في هذه المرحلة عدّة أدوار يمكنها القيام بها أثناء حدوث الأزمات السياسية وهي:

١- تخفيف الأزمة وذلك عن طريق التعامل العلمي والعقلاني معها

٢- يمكن لها التقليل من متوسط عوامل الأزمة والمجاميع ذات المصلحة والتقليل من التصادمات.

[1] استاذ مساعد وعضو في الهيئة العلمية لجامعة ازاد اسلامي فرع آراك

٣- تهيئة الظروف المناسبة لجذب عدد أكبر من المخاطبين والحصول على المزيد من الإيرادات، وذلك من خلال تعقيد الأزمة وإلهابها(اشعالها)٠

٤- بإمكانهم الدخول في الأزمة كطرف فيها والمطالبة بنيل بعض الامتيازات وحصة من الازمة.

المرحلة الثالثة، ما بعد الأزمة٠ حيث أثبتت التجارب أن ثمة افرازات لمعظم الأزمات، تظهر في النهاية بعدما تغيب عن الواجهة، وتنقسم الى قسمين:

ـ الآثار الجانبية الطويلة المدى للأزمة ومعظم هذه الإفرازات غير ملموسة ولامرئية ولامباشرة، وهذا ما جعل لوسائل الإعلام القدرة على التقليل من آثارها، من خلال التعرّف على تداعياتها غير المطلوبة ولا المرغوب فيها٠

ـ احتمال العودة إلى السابق أو إلى أجواء الأزمة من جديد٠ فإذا كانت وسائل الإعلام على دراية بامتداد الأوضاع بعد الأزمة واستمرارها، فبإمكانها التعامل معها بطريقة تساعد على تعديل الأوضاع، وايصال احتمال تأثير الافرازات العودة بعد الأزمة قريباً من الصفر٠

مفاهيم ومصطلحات

الأزمة

مركز الهدف للدراسات

وتعود جذور هذه المفردة إلى اليونانية مأخوذة من التشابك ووجهة النظر، واللحظة الحساسة والصراع. والأزمة تعني التغيير المفاجئ الذي يحدث أثناء المرض وميزتها الحصرية عادة هي بروز الأحداث ووخامتها٠ ومجازا يُعنى بها الظروف والأوضاع والفترات الخطرة الفاقدة للطمأنينة.

فالأزمة، هي حالة وعملية يختفي فيها التوازن، ونبوءة بانتقال محتوم الى ظروف أخرى(بيرو١٣٧٠ : ٧٣)٠

مينزبرج وزملائه يعتقدون أن الأزمات ناجمة عن الأحداث المفاجئة وغير المتوقعة التي تقتضي اهتماماً سريعاً لاتخاذ قرار فوري.

كما عرفت أيضاً بقولهم: كلّما وقع أمر طارئ غير متوقع في طريق تحقيق الأهداف المنشودة وانتج توقعات وحاجات تؤثر فينا فإن ما حدث يُسمى أزمة٠ (موسى خاني، ١٣٦٩:١٤)

ثمة تعاريف أُخرى للأزمة تشترك جميعها في أنها تعني: تهديد الوضع الراهن، مع اختلافها في بعض التفاصيل الفرعية التي تختص بكل حالة٠ وقد أشار محمد رضا طاجيك في كتابه: (مديريت بحران "إدارة الأزمة") إلى هذه القضية من

منظور منهجي، وقال : إن المشهد النظامي للأزمات يشير إلى حصول توقف في ترتيب النظام الرئيسي أو في جزء منه(النظام الفرعي) بحيث أخل في ثباته(طاجيك، ١٣٧٩:٦١).

وهنا لابد من الإشارة الى أن الأزمة نسبية، وفي هذا المجال يقول بيتر بروك: إن الأزمات لا تعيش في العالم، وانما تعيش في الخطاب٠ إن الأزمات ليست أحداث حقيقية، فما يقع هو تقييمات أهمية تلك الأشياء التي تحدث٠ فإن الأزمات معارف وادراكات خاصة ترتبط بالاستنتاجات الناشئة من الأوضاع القائمة الناجمة عن تغييرات مفاجئة وغير متوقعة، بحيث يصعب التعامل معها، كما أنه لا يمكن رؤية الأزمات لأنها هيكليات للأنظمة القيمية.

فالأزمات عبارة عن تلك الأحداث التي وجدت نتيجة الأعمال والحوادث السيئة المرتبطة بها.

وبعبارة أُخرى، يمكن القول: أن الأزمات هي أشكال خاصة من الخطاب التي تقوم على شفرات معينة، وأحياناً تتألف هذه الرموزُ من الأحداثَ الماضية بتنبؤات محددة لحوادث وشيكة ومستقبلية، وهكذا تتميّز الأزماتُ عن الحوادث الكارثية وتحولها الى مشاكل اجتماعية أكثر تعقيداً من مجرد أحداث كارثية.(رابوي،١٣٧٧:٢١٠).

الأزمة السياسية

إنّ الأزمة السياسية هي أزمة مشروعية النظام الحاكم، وتنشأ حينما تفتقد النخب السياسية في المجتمع القدرة على انتاج واعادة توليد الاواصر والعلاقات القائمة على الثقة والقبول، ويصبح النظام إلى نظام غير مجدٍ، فهنا تنشأ الأزمة.(طاجيك، ١٣٧٩:٢٨)

لقد قسّم **لوسين دبليو** الأزمات إلى خمسة أقسام:

١- أزمة الهوية

٢- أزمة الشرعية

٣-أزمة المشاركة

٤- أزمة النفوذ (التسلل)

٥- أزمة التوزيع(سيف زاده ،١٣٦٨:١٧٣)

إن أزمة الهوية تحدث حينما يدرك المجتمع أن ما تمّ قبوله سمعا وطاعة ودون نقاش، على أنه تعريف مادي ونفسي(جماعي)، أصبح مرفوضا في ظل الظروف المستحدثة٠ ومن أجل أن يحقق النظام السياسي مرحلة جديدة من الأداء

تتناسب مع التطورات المستحدثة في الساحة، فإنه من الضروري اعادة تعريف المشاركين في النظام، من هم هؤلاء؟ وكيف أنهم يختلفون عن سائر الأنظمة السياسية والاجتماعية؟

تستطيع القوى التدريجية وغير المثيرة أمثال اتساع التواصل العالمي، أن تزلزل هوية مجتمع منعزل سابقا وربطه بعالم حديث تماما من التدابير السياسية، وذلك عن طريق توعية جماهيره.

وهكذا يمكن القول بأن أزمة الهوية مرحلة من الارتقاء، وعلى النظام السياسي تجربتها عند قيامه بتغيير شكله الرئيسي. فأزمة الهوية دليل على الرُقي والتغير، لا علامة على الضعف ومخالفة القواعد.

وعند التدقيق نجد أن هناك أربعة أشكال أساسية لأزمة الهوية:

الشكل الأول ويتعلق بالأحاسيس المرتبطة بالأرض ويربط بين علاقة المساحة الجغرافية مع الأحاسيس القومية.

الشكل الثاني يحدث حينما تتوسع البنية الاجتماعية، ولاسيما عندما تشتد الانقسامات الطبقية، الى أن تصبح حائلا في وجه الوحدة الوطنية٠

الشكل الثالث الصراع بين الهويات الأممية (عبر الوطنية)، والالتزام بهوية وطنية مشتركة.

الشكل الرابع لأزمة الهوية مصدره عوامل نفسية للتغيير الاجتماعي السريع والأحاسيس المزدوجة تجاه الأجانب(باي،٢٠٠١:و ١٧٠١٧١)٠

المؤشر الثاني للأزمات السياسية ويتعلق بأزمة الشرعية حيث يرتبط هذا النوع من الأزمات في شكل خاص بالضغوط المتولدة من المساواة وقابليات متلازمة التطور. وبما أن المشروعية خصيصة من خصائص النظام السياسي، لذا فهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعمل المنظومة الحكومية، وبناء على هذا اتخذت دورا هاما في تعيين قدرات النظام، وبعبارة اخرى: كسب المشروعية ودعمها بيد طبقات الشعب، وهذا يتحقق حينما يحترم الحكام مبادئ المساواة ، ويشعر الناس بأن الفروق والاختلافات ليست إلا صورا مناسبة للفصل والتمييز لاغير.

ولهذا فإن جميع معالم التطور التي حصلت في متلازمة التوسعة ترافقها تغييرات متلاحقة في العلاقات بين المساواة والقابلية والانفصال البنيوي، مما قد يخلق ردة فعل تؤثر على الشرعية وتؤدي إلى الدخول أزمة كبيرة.

إن نفس الصلة بين الشرعية والسلطة التنفيذية في النظام وشعور فئات الشعب بالقدرة، كل هذه تشير الى أن كل أزمة من الأزمات الأربعة المتعلقة بالهوية أو المشاركة أو التأثير و التوزيع قد تؤدي نهايتها الى أزمة شرعية ،لأن جميع الأزمات تعتبر نوع من التشكيك في شرعية النظام٠(باي ،١٣٨٠:٢٠٨) ٠

المؤشر الثالث للأزمة السياسية هو أزمة المشاركة السياسية. يقول "ميرون وينر" في هذا الصدد: إن الانتقال من الملكية الى الجمهورية ،ومن حكومة استعمارية الى حكومة مستقلة، ومن نظام غير حزبي إلى نظام حزبي، ومن احتكار للرأي إلى الاقتراعات العامة ومن النظام الديكتاتوري إلى نظام ديمقراطي، كلها تشير إلى ظهور علاقات جديدة بين الشعوب والحكومات، وتعد صورا جديدة من المشاركة السياسية(نفس المصدر ٢٣٩:)٠

يعبر عن بأزمة المشاركة فيما لو رفض الحكام والمتصدون للعلمية السياسية مطالبَ العدالة والمساواة التي تهتف بها الطبقات الاجتماعية عند تحركها، أيضاً هي الصراع الدائر بين نخب النظام الحاكم والجماعات المطالبة بالمشاركة السياسية بعد مواجهتها بالرفض وعدّها غير شرعية. كما يتم تفسيرها على أنها حالة تتعارض فيها قوى الحركات المشاركة مع التوليفة السياسية والإدارية والقانونية والعرفية والتقليدية للمجتمع، والتي تتميز بالمركزية والسلطوية٠(يحيائي، بلا تا:١٦)٠

المؤشر الرابع، وهو أزمة التسلل(النفوذ)٠يقول **جوزيف لوبا لومباراني** في هذا المجال: حينما تُكرَّس موارد الشعب في أمور لا تعنيها ولا تصب في مصلحتها حينئذ يتعرض الشعب إلى ضنك في العيش تسفر عن أزمة تسلل(نفوذ) وتصبح الحكومة الوطنية معرضة للتهديد لأن قضية الموارد ستثير سلسلة من ردود الأفعال٠

ومن الناحية التحليلية فإن ما يميّز أزمةَ التسلل عن غيرها هو انها قد تكون مصحوبة بضغوط على النُخب لإجراء اصلاحات أساسية.

وختاماً، نذكر المؤشر الخامس وهو عبارة عن أزمة التوزيع. يتحدث مرتضى نعمتي في هذا الصدد ويقول: من الأعمال التي يجب أن تقوم بها الحكومة، بشكلها العام، ويُعنى بالشكل العام أن السلطة السياسية تمتلك القدرة على توزيع الموارد بشكل سليم، بين كافة طبقات الشعب وعندها تحصل الحكومة على رضا الجميع٠وتشمل هذه الموارد كافة المرافق بما فيها السياسية والاقتصادية والثقافية. ولا تقتصر على الموارد المادية فقط٠وعلى سبيل المثال نقول إن التوزيع غير العادل في ثروة المجتمع والمصادر الإقتصادية يتسبب في خلق تباعد طبقي، وعدم رضا من قبل التيارات والأحزاب السياسية.

إن أزمة التوزيع تحدث حينما لا توزّعُ الحكومةُ الواردَ المتاحة، بين مختلف طبقات الشعب بطريقة عادلة وسليمة، بحيث تتمتع بعض الطبقات المجتمعية بامتيازات وخصوصيات في ذلك دون بعض.

وعندها سيثير هذا التوزيع غير العادل حساسية الشعب فتتأجج أزمة التوزيع لتكون سبباً في اندلاع أزمة سياسية عارمة. وجدير بالذكر، ان بعض الأزمات الأمنية تعتبر أزمات سياسية وتنقسم إلى قسمين: داخلية وخارجية، فالأزمات الأمنية الداخلية تهدف إلى اسقاط النظام من الداخل، وهي ثمانية أقسام:

١- اتساع دائرة الخلافات والمنازعات بين المسؤولين ونُخب صنع القرار.

٢- ظهور الانزعاج وعدم الارتياح من قبل المؤسسة العسكرية والمؤسسات الأخرى٠

٣- ارتفاع شأن ومكانة بعض التيارات المعارضة وانحسار وتراجع مصداقية النظام الحاكم٠

٤- تفعيل وتكثيف أعمال الحركات التي تهدف إلى اسقاط النظام.

٥- ازدياد الأعمال الإرهابية٠

٦- تفعيل القوى الاجتماعية والسياسية والثقافية القومية المعارضة.

٧- ارتفاع وتيرة المظاهرات المعارضة للحكومة.

٨- توسّع الأزمة لتتجاوز الحدود الوطنية(طاجيك،٩٧٣: ٧٨).

والأزمات الأمنية الخارجية ،هي عبارة عن تعرض دولة ما الى اعتداء من الخارج وقد يكون منشأها نزاعات اقتصادية وتجارية، حيث تشتد وتتطور الى ان تصل الى مرحلة حرب٠(سبيلان١٣٨٦ :١٨).

الإعلام وإدارة الأزمة

الإعلام وادارة الأزمات الداخلية

إن دور الإعلام في الأزمات السياسية أكثر صعوبة وتعقيدا من التعامل مع الأزمات الأخرى ،والسبب يعود الى أن للإعلام دورا أساسيا في خلق بعض الأزمات السياسية ٠ فعلى سبيل المثال بامكان الإعلام أن يقوم برفع الوعي السياسي لدى الجماهير وإخبارهم عن وجود أنظمة سياسية أفضل وأكثر كفاءة، وفي الوقت نفسه تذكر لهم نقاط الضعف الموجودة لدى الأنظمة الراهنة، وينتج عن مقارنة هذه الأنظمة مع تلك، حالة من الامتعاض ومن ثم يكون ذلك سبباً رئيسياً في ايجاد الأزمات السياسية.

كما أنّها تزيد توقعات المواطنين من السلطة الحاكمة، غير أنّ النظام الحاكم لا يستطيع أن يلبي هذه الطموحات، فتحدث الفجوة بين المواطنين والحكومة، وتنتج عنه أزمة سياسية.

وقد تتعلق بعض القضايا كأزمة التوزيع بالنظام الحاكم، وفي الماضي لم تطالب الجماهير بالاستفادة من الموارد أو توزيعها بين جميع فئات المجتمع كافة، إلا أن شبكات الإعلام هي التي أوجدت هذه الفكرة.

إن ما قيل لا يعني يجب حجب الصحف عن الصدور، أو منع الإعلام من القيام بتنوير الأفكار، وهذا ما تقوم به معظم الدول المتخلفة والمستبدة، حيث يتخيل لهم أنهم يستطيعون من خلال أعمالهم المتداولة ادارة البلاد في المستقبل. لكن الحلّ يكمن في أن توصلَ شبكاتُ الإعلام المعلومات والوعي السياسي الى الجماهير، واحدة تلو الاخرى ، وما لم يتم اضفاء الطابع المؤسسي عليها، يجب أن لا يُدخلوا معلومات جديدة ،وانما عليها أن تراعي التدرج ويأتي التغيير والتحول بطريقة تدريجية، يهضمها الشعب، ولايصاب بصدمة أو انتكاسة. وينبغي عدم طرح موضوع المشاركة بطريقة تجعل المواطنين يعتقدون أنه لا يمكنهم المشاركة في الشؤون السياسية دون المعرفة والمهارات اللازمة. وفي هذا الصدد يمكننا أن نشير إلى وجهات النظر الفظة بخصوص القضايا الاقتصادية المعقدة التي يعجز حتى الخبراء في هذا الحقل عن ابداء الرأي فيها.

حينما تلتهب الازمات السياسية ما هو دور الإعلام؟ كسائر الأزمات يجب على الإعلام البحث عن أسبابها وجذورها. وكما تبين فإن للأزمة السياسية أنواع، وعوامل نشوئها متعددة. لذلك يجب اختيار الحلول الإعلامية المناسبة للتوفيق بين المواطنين من جهة وأصحاب المصلحة من جهة أخرى وتقريب انتقاء السيادة من مستوى كفاءة الحكومة إلى مستوى تطلعات المواطنين.

والملفت للنظر ان القادة السياسيين أحيانا لا يدركون عواقب الأزمات ومخاطرها، وهذا التصور يجعلهم يحاولون تثبيت الوضع الراهن ،بدلا من مضاعفة كفاءتهم، وفي مثل هذه الحالات يمكن لوسائل الإعلام أن تعرض نماذج مماثلة من التاريخ أو البلدان الأخرى، إضافة إلى المقابلات مع رجال السياسة والخبراء والمختصين في هذا المجال، وذلك من أجل توعية المسؤولين بأهمية القضية، غير أن ايجاد حل متفق عليه من قبل جميع الأطراف يُعتبر من أصعب الأمور في إدارة الأزمات والإعلام.

ومن حيث المبدأ فإن الإعلام بطبيعته يميل الى التعددية ، لكن المسؤولين يرجحون المركزية والانفراد بالخطاب، إلا الذي يؤدي الى في كثير من الأحيان الى اشتعال الصراعات بين الحكومة ووسائل الإعلام، ولهذا على الإعلام أن يقوم بإدارة الأزمات السياسية وفقاً لبرامجه المحددة كي يحافظ على مهنيته ولا يُتَّهم بالميل الى جهة ما.

الخطوة الأُخرى هي التقريب بين أصحاب المصالح السياسية والسيادة.

في معظم الأحيان، وأثناء الأزمات السياسية، يحدث تصور خاطئ لدى المواطنين، حول قدرة وامكانيات الحكومة والتي تنشأ عادة نتيجة دعاية خاطئة سهوا أو عمدا عن طريق المعارضة، ونتيجة لهذه القضايا الخاطئة ترتفع توقعات المواطنين من الحكومات وحينئذ تصبح المطالبات أكثر من طاقة الدولة.

وكمثال في ايران يتوقع الناس أن تقوم الحكومة بجميع أعمالهم الإقتصادية، والإجتماعية، والثقافية، والمدنية، وحتى في قضية الزواج٠والواقع هو أن أي حكومة لا تستطيع القيام بذلك ولا يمكن العثورعلى مثل هذه الحالة إلا في المجتمعات الاشتراكية التي كانت تدعي هذه الإدعاءت وقد باءت جميعها بالفشل. ولهذا على وسائل الإعلام أن تصحح تصورات المواطنين عن دور الحكومة كما يجب في نفس الوقت تصحيح نظرة الحكومة نحو المواطنين٠

وبه عبارة اخرى فإن لدى المواطنين أيضا مطالبات مشروعة لا يمكن تجاهلها، إلا أن السطلات ونتيجة لكثرة المطالب المتزايدة تسعى إلى تلبية قليلة التكلفة منها وتتجاهل المطالب الأساسية٠

أ في هذه الحالة يستطيع الإعلام بيان المطالب الحقيقية والأساسية للمواطنين، وبهذه الطريقة يقوم بخلق ظروف الوئام والمصالحة الوطنية بين المواطنين والحكومة٠كما يجب على الإعلام أن يمثل تصوير الأزمات على أنها أخبار الخطوات القادمة في عملية إدارة الأزمات.

تستطيع وسائل الإعلام أن تصور الأزمات بأساليب مختلفة، وبما أن الأزمات السياسية حساسة جداً ودائماً تعرضُ مصالحَ مجموعة للخطر، فمن الأفضل للإعلام الاكتفاء بنقل الأخبار وعدم الخوض في الدعايات والبحث عن طرق لجذب الجمهور إلى دائرتهم واغراءهم.

في مثل هذه الحالات على وسائل الإعلام أن تقوم بنشر الأخبار على طريقة (الأخبار الجادة)، وبعيداً عن التحليل والتفسير، وتترك التحليل والتفسير لعرضها في برامج منفصلة٠

كما يجب في هذه المرحلة من الأزمات السياسية الابتعاد عن الديماغوجية، ومحاولة استمالة المواطنين والتجنب بشدة من إجراء مقابلات مع غير المختصين من المواطنين، كما يجب أن يحصل كل جانب على تغطية متساوية مع الجانب الآخر٠

كما أن أي اتهام يوجه في هذه المرحلة الى الإعلام على أنه ينحاز أو يدعم أحدَ الجانبين، سيؤدي إلى تفاقم الأزمة٠وعندها ستفقد وسائل الإعلام قدرتها على الإدارة والوساطة.

إنّ الوساطة بين المواطنين (أصحاب المصلحة)والنظام الحاكم، هي مهمة أخرى تقوم بها وسائل الإعلام لإدارة الأزمات السياسية. حتى اصبح في الوقت الراهن من الصعب تواصل الأنظمة الحاكمة مع المواطنين دون استخدام وسائل الإعلام.

ولهذا فمن الضروري لوسائل الإعلام ان تربط بين المطالب المعقولة للمواطنين والامتيازات التي تمنحها الحكومة، وفي نفس الوقت توفير الظروف اللازمة لكلا الطرفين للتفاوض وجها لوجه وذلك لحل الخلافات، الأمر الذي سينتج عن حل للأزمة وعودة الهدوء والاستقرار.

وأخيراً تأتي المرحلة التي تظهر فيها الأزمة علانية على شكل مظاهرات وشغب، حيث لا يمكن ادارتها بالأساليب القديمة، وفي نفس الوقت لا يمكن لوسائل الإعلام ان تبقى ساكتة؛ لأنه في زمن الاتصالات والتعددية الإعلامية لو صمت الإعلام في الداخل، فإن الإعلام الخارجي سوف يتقدم ليملأ هذه الفجوة وبحسب ما يريد٠ ففي مثل هذه الظروف، ما هو الحل يا ترى؟ وكيف العمل؟

تشير تجارب الدول الأخرى فيما يتعلق بالتغطية الإخبارية لأعمال الشغب إلى مجموعة من السياسات والتدابير ورغم عدم قناعتي ـ كاتب المقال ـ بكل ما جاء فيها، ولكني استعرضها كلّها من باب ضرورة الاطلاع، وتلك السياسات هي:

١ـ وَضّحوا القضايا للمخاطَبين لأنكم تخاطبون الطيفَ المؤثَّرَ من فئات الشعب٠

٢ـ حاولوا قدر المستطاع عرض الخبرَ أثناء بث تحليل الأخبار، أو المقابلات أو في غضون عرض برنامج سياسي مستقل٠

٣ـ يجب أن تكون منصة تحليلكم حقيقية، ومعتبرة وذات صلة بالموضوع.

٤ـيجب عرض التحاليل والتقارير والأخبار في الوقت المناسب(عدم التسرع وفي نفس الوقت ،التقدم في بث الأخبار على سائر الشبكات الإخبارية).

٥ـاستخدام المصطلحات الايجابية، فينبغي تجنب العبارات المشعرة للجماهير بالإهانة أو المثيرة لغضبه.

٦ـ تقديم صورة للمعارضة على أنها تروم الوصول إلى الأهداف من خلال الطرق القانونية.

٧ـ محاولة فصل العلاقة بين أهداف الاحتجاجات وأعمال الشغب، وبيان أن أعمال المحتجين تتنافي مع ما يقوم به المشاغبون.

٨ـيجب اختيار الوقت المناسب لبث الأخبار بعناية، فالأخبار الصباحية وأخبار الظهيرة لها جمهور لا يُستهانُ به٠كما أن البثَّ المباشر للاضطرابات قد لا يكون مناسبا دائماً، إن بثّ الأخبار في الساعات الأخيرة من النهار يقلّل من التحاق الراغبين بالمحتجين في اماكن تواجدهم.

٩ـيجب الانتباه الى أن معظم المواطنين يحكمون على القضايا من خلال عناوين الأخبار، ولهذا يجب بذل الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعناوين.

١٠- يتم تحديد أسئلة الاحتجاجات في المقابلات بناءً على سيناريو معدّ سلفاً٠على أن الأسئلة يجب أن تكون اعلامية٠ وأن تكون الغاية من هذه الأسئلة استصغار وتحقير أهداف مثيري الشغب ليشعر المخاطب بالندم وأن تبتني الاسئلة على اسس عاطفية واستخدام الميول الإيديولوجية والطبقية للمخاطبين بطريقة جيدة، واستعمال أسئلة هامة كأنك تقول: كيف ستصبح عاقبة الأمر؟ فإن هكذا أسئلة تثير المخاطبين النشطاء وتؤثر فيهم ...

١١-من الممكن الحصول على كلمات من مثيري الشغب تتطابق مع المصالح السياسية للدولة المستهدفة.

١٢-اسمحوا للمحتجين(المشاغبين)أن يعبروا عن كراهيتهم للأعداء الذين يقطنون خارج الحدود حتى لا ينظر إلى سلوكهم على انه مخالف للأسس السياسية لنظام الدولة، وعند تنظيم تقرير حول افعال المشاغبين ينبغي التأكيد على عدم عرض صور وبيانات تظهر مخالفتهم لأصل النظام.

١٣- خلق حالة الانفعال عند من تتم معهم المقابلات واللقاءات مما قد يهيأ الظروف لاقتراح حلول منطقية٠

١٤- عليك السعي ببيان تضاد السلوك الذي يضمن أمن الناس وإصلاح المجتمع والهدوء النفسي الذي يبتغيه سائر المواطنين مع السلوك العدواني المدمر.

١٥-يجب التحلّي بالصبر والرزانة إزاء السلوك الهجين والمفردات المستهجنة التي يستخدمها بعض المشاغبين، وقد يضعكم المخاطبون بشكل غير إرادي إلى صف أولئك المشاغبين، وهنالك يظهر مدى وقارك وحلمك ورزانتك.

١٦-اختيارالمكان المناسب للمقابلات، والحرص على عدم التواجد في الأماكن التي يُخطَفُ فيها زمامُ المبادرة من المُحاور٠ومن الأفضل إبعاد المقابلة قليلا من مركز الشغب، وفي نفس الوقت يجب أن تكون أعمال الشغب في المرأى والمسمع٠كما أن المرجّح أن تكون المقابلة مع من انفصلوا عن أعمال الشغب.

١٧-ضَع في اعتبارك مخاطبيك وحاول ان يكونَ حديثُك موجه الى فئة خاصة.

١٨-استخدام المفردات التي تتناسب مع المستوى الثقافي لمواطني لتلك الدولة المستهدفة.

١٩-يتم إجراء المقابلة والاستفسار عن آراء المواطنين بناءً على المعلومات التي تصل لحظة بلحظة٠

٢٠-استخدام الأسماء والحوادث المألوفة لدى المواطنين.

٢١- الاحتراز من العداء العلني.

٢٢- ينبغي في بعض الحالات التعامل مع المتمردين على أنهم مخدوعون وكمن يتحرق لأجلهم (دور الإذاعة والتلفزيون(التلفزة)في تهدئة الأوضاع ومواجهة التمرد ،١٣٧٥، ص٧٢ الى٧٤)٠

٢٣-احذروا من ظهور الأفراد والمجموعات الذين يقومون بالتمثيل أمام كاميرا التلفزيون أو الميكرفون٠

٢٤- لاتطلب من المشاغبين والمتظاهرين شيئاً قد يؤدي إلى تلك الظاهرة.

٢٥- يجب الاستناد في بث تقرير عن حادثة أو اضطراب يجب ا يبتني على أهمية ذلك سواء كان اعتراضا أو احتجاجا، لا على أساس الأصوات والصور التي يمكن الحصول عليها خلال الحادثة٠(وهذا يشمل الأخبار الأجنبية أيضاً)(بليغ١٣٧٩: ٣٤و ٣٣)٠

٢٦ -من الضروري أن تكون التغطية الإخبارية حيادية٠

٢٧-إحذر من توجيه الكاميرة نحو جهة خاصة، وإن كانت الضرورة قد تقتضي ذلك أحياناً لأسباب اجرائية أو أمنية(بليغ١٣٨٠: ١٣٥) ٠

الإعلام وإدارة الأزمات الدولية

إن الأزمات العابرة للحدود والدولية، تقسم فقط وفقط على اساس جغرافي، أما بلحاظ الموضوع ،فمن الممكن أن تشمل جميع أنواع الأزمات كالبيئية والاقتصادية والإقليمية والعالمية وما إلى ذلك، والتي لا يمكن شرحها في هذا المقال. وما نقصده في العنوان من الأزمات العابرة للحدود هي تلك التي تنشب بين الدول كالحروب.

ففي أثناء وقوع الحرب تفقد وسائل الإعلام حياديتها وموضوعيتها، فيصبح العدو الأجنبي عدوهم المشترك؛ لذا هي تسعى مع سائر عناصر المجتمع إلى تعبئة المواطنين لقمع العدو الأجنبي. وهكذا ستؤدي وسائل الإعلام دورها في المجالين الداخلي والخارجي٠

حينما نسلط الضوء على دورها في المجال الداخلي نرى أن بإمكانها إثارة عواطف المواطنين وتأجيج أحاسيسهم من أجل الاستعداد والتهيؤ لمواجهة العدو. وهكذا يتم اعداد العدة والعدد استعدادا لمنازلة العدو٠

كان ذلك أولا واما ثانياً فالعمل على التنسيق بين مسؤولي الحرب والمواطنين إذ يحتاج القادة عادة إلى دعم ومساندة ، وهذا الدعم والإسناد يلبى عن طريق طبقات الشعب. وثالثاً الاهتمام بالتعليمات الضرورية في كيفية التعامل مع عملاء العدو، جسدياً كالقصف وغير المادي كالحرب الإعلامية التي يشنها العدو. حيث تستطيع وسائل الإعلام تثقيف المواطنين وتعليمهم من أجل تفادي الخسائر. وينبغي تنظيم المواطنين رابعاً إذ عادة ما تتعدى الحروب الخطوط الأمامية إلى الخطوط الخلفية

أيضاً، وربما تتعرض المدن إلى القصف، ما يتطلب دورا تلعبه وسائل الإعلام بأن تقدم الارشادات اللازمة حتى تضع المصابين في ظروف أفضل، وفي النهاية التقليل من التوتر الذي نشأ إثر الحرب.

وفي المرحلة الخامسة يجب على الإعلام أن يروّجَ لثقافة المقاومة والتضحية بالنفس والنفيس؛ لكي يتواجد المواطنون في جبهات القتال وهم يحملون روح الحماسة في الدفاع عن المبادئ؟

وفي النهاية تبدأ عملية البناء التي تعقب الحرب، وقد أظهرت وسائل الإعلام الإيرانية ضعفاً في هذا المجال٠

بعد الحديث عن النشاط الوطني لوسائل الإعلام جاء دور الحديث عن فعاليات الإعلام خارج الحدود، وهو ينقسم إلى قسمين:

١- الحرب الإعلامية ضد العدو٠وهنا يحاول الإعلام إضعاف معنويات قادة العدو وجنوده ومواطنيه وذلك من خلال الاستفادة من كافة الطرق والتكتيكات الدعائية وذلك لإرغامهم على الإنسحاب من مواقعهم ٠

٢- العمل على المستوى الدولي والقيام بالدور المطلوب؛ لأنّ الدّولَ ليست منفكّة ومنفصلة عن المجتمع العالمي، من هذا المنطلق فإن أي عمل أو ردّة فعل، يجب ان تتناسب مع الظروف العالمية والإقليمية٠ففي زمن الحرب تحاول وسائل الإعلام تحريض الرأي العام العالمي وحكومات الدول الأخرى ضد الحكومة المستهدفة٠وأفضل مثال على هذه المحاولات كانت عام٢٠٠٣م وهي مناهضة الحرب بين امريكا والعراق، وللأسف الشديد لم تنجح هذه الجهود، وعلى العكس من ذلك فقد استطاعت وسائل الإعلام الامريكية أن ترسخ في ذهن الرأي العام بأن النظام الصدامي نظام سفاك، وذلك من أجل صياغة تبرير لاحتلال العراق٠

الإعلام وإدارة الازمات الإرهابية

رغم أن العمليات الإرهابية عادة ما تكون نتيجة أزمات سياسية داخلية أو دولية، ولكن نظرا لأهميتها لاسيما بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر و احتلال الولايات المتحدة وحلفائها لأفغانستان والعراق بحجة القضاء على الإرهاب ،فقد أصبح من الضروري كتابة بضعة أسطر حول الإعلام و الإرهاب.

يقول **دونالد جي هاني** في هذا المجال: إن الإرهاب محاولة متعمدة ومفاجئة لإيجاد الرعب عن طريق عمل رمزي يشتمل على استخدام قوة مُرعبة وغير عادية بداع التأثير من اجل تحقيق هدف جماعي أو فردي(ستاري: ١٣٨٠)٠

ومن أجل التفريق بين الأعمال الإرهابية وأعمال العنف الاخرى، يمكننا وضع عدة مؤشرات حتى يصح تسمية العملية بالإرهابية منها:

١ - ينطوي الإرهاب على استخدام العنف أو التهديد به.

٢-لا يمكن التنبؤ بالعملية الإرهابية وتكون مفاجئة.

٣-غالباً ما يكون ضحايا الإرهاب ذوي قيمة رمزية٠

٤- يحاول الإرهاب إشاعة حرب نفسية، وبث أفكار خاصة.

٥-ليس للإرهاب شرعية قانونية (دهشيري،١٣٧٩: ٨)٠

٦- أهداف الإرهاب إما أن تكون سياسية أو ايديولوجية٠

٧-الأهداف الإرهابية مُبرمجة ومُتعمدة لقتل المواطنين العزّل والأبرياء٠

فإن احتوت العملية على المؤشرات المذكورة أعلاه حينئذ يصح أن يُطلقَ عليها عملية إرهابية، وإلا يمكن تسميتها حرباً أو تمرداً، أو ثورة أو انقلاباً، الخ... انّ الإرهاب اضافة إلى أدوات العنف فإنه يحتاج الى وسائل أُخرى لنشر ذلك، وتعتبر وسائل الإعلام من أهمها٠ ويقول **شاريوستافا**(١٣٨٠:٢٨١):"إن الإرهاب قد سيطرَ على الإعلام في العصر الراهن٠وكما أن السياسيين وكبار الشخصيات في عصر العولمة يحتاجون الى الدعاية، كما يستعين الإرهابيون بوسائل الإعلام لتبرير أعمالهم. وحسب ما أعلنته فرقة العمل الأميركية المعنية بالإرهاب، إن الإرهاب ،ومن جهات مختلفة يعتبر ظاهرة محسوبة على الإعلام" وأهمية هذا الموضوع ناجمة من أن الإرهاب وبطريقته الخاصة يحاول التأثير على أكثر عدد ممكن من الناس وفي المقابل تقديم أقل الضحايا(صادقي،١٣٨٠:١٤)٠ إن تغطية الإعلام لأخبار الإرهاب تشتمل على مخاطر عديدة. والهاجس الأكبر هو التأثير السلبي للتغطية الإعلامية للعمليات الإرهابية من خلال تقليدها وتكرارها"(سورت١٣٨٠:٢٤٢) حينما تحدث عملية ارهابية، ماذا يجب على الإعلام؟ وكيف يجب أن تكون التغطية؟ وهل طريقة انعكاس الأحداث الإرهابية كما قيل آنفا تساعد على تشديد هذا النوع من العمليات أم على تقليلها؟ ومن أجل أن تكون وسائل الإعلام على بصيرة في تغطية الأحداث وتقوم بوعي تام في أداء مهامها، واستمرارا لما ذكرناه سنتطرق الى سرد قضايا تتعلق بقسمي الردع وتفاقم الإرهاب بشكل مفهرس٠

الف)ردع الاعلام من العمليات الإرهابية

١-التأكيد على أن الإرهاب غير أخلاقي ولا يَمُتُّ الى الدين بصلة.

٢-اذاعة ونشر عدد القتلى إثر العملية الإرهابية.

٣-انعكاس الأضرار النفسية للإرهاب على المواطنين.

٤- عدم نشر آراء و حوافز الإرهابيين .

٥-التحقيق في الدوافع الحقيقية للقيام بالعمليات الإرهابية ٠

ب) تعظيم وسائل الإعلام للعمليات الإرهابية

١- تضخيم الآثار الاجتماعية التي يتسبب بها الإرهاب.

٢-التشهيربمسببي الإرهاب .

٣- نشر سياسة وأيديولوجية الإرهابيين والتعريف بها

٤-استخدام المفردات التي يستعملها الإرهابيون٠

٥-إجراء مقابلات مع الإرهابيين

٦-اذاعة التفاصيل التي قد تساعد للهجوم على مجموعة ارهابية (بليغ١٣٨٠:٤٥)٠

الاستنتاج:

إن ادارة الأزمات تُعتبَرُ تمهيداً للاحتراز من وقوع أزمة ،وان البحث المعمَّق عن الأزمة والتخلّص منها يصبّ في تأمين المصلحة الوطنية ٠٠٠فإدارة الأزمات هي نوع من تدبير الاستراتيجية التي يتم عن طريقها تحليل الظروف الداخلية

والخارجية للأزمة، والحصول على المعرفة الضرورية، وعندها يتم تأسيس المسار الاستراتيجي الذي يساعد النُخب للوصول إلى الأهداف المحددة والتعامل مع الأزمات بحكمة وحنكة.

ثمة خطوات خاصة ومنتظمة يجب رعايتها، وتباعاً لهذه العملية يجب صياغة استراتيجيات ادارة الأزمات، ومن أجل تنفيذ وتطبيق تلك الاستراتيجيات، هناك حاجة ماسة لتقنيات إدارة الأزمة، ومنها: التقنيات النفسية، والمساومة، والوقاية، واستقرار حكومة الأزمة، وخلق التوجهات والرفع من المصداقية والاعتبار.

ان استراتيجيات وسائل الإعلام تتخذ وفقاً لثلاث آليات:١-الأزمة ٢- الظروف الإجتماعية ٣-وسائل الإعلام. فإن أي تغيير في هذه المتغيرات يقتضي استراتيجية جديدة، وبناء على ما تقدم نقترح سبع استراتيجيات يصلح استخدامها مع شيء من التعديل في معظم الأزمات:

١- من أجل توخي الحذر وتجنب تصعيد الأزمة وازدياد امكانية وصول كل طرف للغايات المرجوة من الأزمة، يجب على وسائل الإعلام السعي إلى حصر أهداف الأطراف المتورطة في الأزمة

٢- الحد من أدوات العنف ووسائل الضغط في إدارة الأزمات .

٣- إعداد وارسال المعلومات كوسيلة داعمة لتقوية قدرة القائمين بالأعمال في إدراك الظروف الراهنة والتعقيدات المحيطة بالأزمة.

٤- التخطيط الإعلامي للحالات الطارئة من أجل امتلاك القدرة على إدارة الأزمة.

٥-التوسط بين أطراف النزاع ،(المواطنين والنظام الحاكم).

٦-الحصول على الشرعية للمثلين لإدارة الأزمة وبرامجهم.

٧-القضاء أو الابتعاد عن اصدار الأحكام المسبقة والمتسرعة في الأزمة من كلا الجانبين .

المصادر

١-استواك شرايو(١٣٨٩)مشاكل الإعلام الجماعي المتعلقة بالإرهاب في الهند ،المصدر:كتاب العلاقات السياسية في التنفيذ،ديفيد٠ال ٠بالتز،ترجمة مهدي شفقتي،طهران: منشورات سروش٠

٢-بليغ ناصر، تعليمات البرمجة في اذاعة وتلفزيون هونغ كونغ،منشورات المديرية العامة لأبحاث وتطوير الإذاعة والتلفزيون٠

٣- بليغ ناصر(١٣٨٠)ارشادات البرمجة للإذاعة والتلفزيون في بريطانيا،(بي بي سي)منشورت مكتب البحث و التطوير٠الإذاعة والتلفزيون٠

٤-بيروألين(١٣٧٠)ثقافة العلوم الإجتماعية، ترجمة باقرساروخاني، طهران:منشورات كيهان٠

٥-باي لوسيان(١٣٨٠)،أزمة الشرعية، من كتاب(الأزمات والمتابعة في التطورالسياسي)ترجمة غلام رضا خاجه سروي٠منشورات معهد الدراسات الإستراتيجية المسارة٠

٦-طاجيك،محمد رضا(١٣٧٩)إدارة الأزمة ،طهران:منشورات ثقافة الحوار(فرهنك كفتمان)٠

٧-دهشيري،التشريح التاريخي للإرهاب،منشورات مكتب البحوث العامة، القسم السياسي للإذاعة والتلفزيون٠

٨-رابوي مارك ودجانه برنارد(١٣٧٧) الإعلام ،الأزمات والديمقراطية، ترجمة داود حيدري،منشورات المديرية العامة للبحوث،القسم السياسي للإذاعة والتلفزيون٠

٩-سبيلان اردستاني ،حسن(١٣٨٦)الإذاعة وادارة الأزمة، منشورات مكتب البحوث الإذاعية ومنشورات الخطط المستقبلية٠

١٠-ستاري،سجاد،التشريح التاريخي-الهندسة النظرية للإرهاب(الجزء الأول)٠ المديرية العامة للبحوث، القسم السياسي للإذاعة والتلفزيون٠

١١- سورات،راي، البناء الاجتماعي للجريمة والعنف كعلّة ،ترجمة: مهرداد فيروز بخت، المجلة الفصلية للبحوث والتقييم، السنة الثامنة٠ ١٢-سيف زاده، سيد حسن، تجدد وتطور المجتمع، طهران: منشورات سفير٠

١٣-صادقي،حسين(١٣٨٠)الإرهاب الإعلامي، صحيفة اطلاعات(١٣٨٠\٧\١٥)٠

١٤-لابالوموبارا،جوزيف ،تأثير الأزمة وقدرة الحكومة، من كتاب "الأزمات والتسلسل في التنمية السياسية، منشورات معهد الدراسات الاستراتيجية٠

١٥-موسى خاني،مرتضى(١٣٦٩)،ادارة الأزمة، من منشورات كلية العلوم الإدارية وإدارة الأعمال العدد ١١

١٦-دور الإذاعة و التلفزيون في استتباب الأمن ومعالجة الإغتشاشات، منشورات المديرية العامة للبحوث القسم السياسي٠

١٧-يحيايي، علي فريد(١٣٨٥)أزمة المشاركة والأسباب المؤثرة عليها، مجلة ثقافة المشاركة، العدد١٢