دور القنوات الفضائية في إدارة الأزمات السياسية
(نموذجا قناة الجزيرة والازمة على سورية)

د. يسرى زريقة*

(تاريخ الإيداع 5 / 10 / 2020. قبل للنشر في 21 / 2 / 2021)

□ ملخّص □

الأزمة ظاهرة إنسانية وجزء من الحياة اليومية، وهي ملازمة للإنسان تنشأ في أية لحظة وفي أوقات مفاجئة نتيجة ظروف داخلية أو خارجية تخلق نوعاً من التهديد للدولة أو الفرد ويتحتم التعامل معها للتقليل من مخاطرها ومن ثم القضاء عليها والحد من خسائرها حتى أنها أصبحت سمة من سمات الحياة المعاصرة، الأمر الذي يتطلب الاهتمام بها وإدارتها للتكيف مع التغيرات الطارئة التي قد تحدث خلال الأزمة.

في أوقات الأزمات يحتاج الجمهور إلى المعلومات الواضحة عما يحدث، ويحتاج أيضًا إلى تفسير لما يحدث وتصور لمجريات الأزمة، وتوضيح وافي لما ينبغي القيام به. ووسائل الإعلام عموماً هي الوسيلة المنوط بها توفير المعلومات وتقديم الشرح والتفسير، وأيضاً هي المسؤولة عن توعية الجمهور بالسلوك الأمثل في التعامل مع الأزمة. والانعكاسات العديدة التي تتميز بها كل أزمة؟

ولقد ثبت أن الأزمات السياسية تدار في جانب كبير منها بواسطة وسائل الإعلام وهذا ما ظهر واضحاً في تأثير الإعلام بمجريات الأحداث التي شهدتها الساحة العربية ، ولعل أكثر الأزمات تفجراً المشهد السوري، حيث شكلت الأزمة على سورية مادة إعلامية لكل القنوات الفضائية العربية و الغربية والتي تفاعلت مع الأزمة أو ضدها، ومنها ما أدى دوراً إيجابيا في تفاعله مع الازمة ، ومنها أدى دورا سلبياً من خلال التضليل وتغييب الرأي العام .

ونظراً لأهمية هذا الموضوع والدور الكبير الذي يؤديه الإعلام عبر قنواته الفضائية في التغيير السياسي سنحاول تسليط الضوء على الدور الذي لعبته القنوات الفضائية وخصوصا قناة الجزيرة في إدارتها للأزمة على سورية .

الكلمات المفتاحية: القنوات الفضائية– قناة الجزيرة – الأزمات– الأزمات السياسية– إدارة الأزمات السياسية– الأزمة على سورية.

* **أستاذ مساعد– كلية الآداب والعلوم الإنسانية – جامعة تشرين– اللاذقية– سورية**

The role of satellite channels in managing political crises
(Examples of Al-Jazeera and the Syrian crisis)

Dr. Yousra Zorika*

(Received 5 / 10 / 2020. Accepted 21 / 2 / 2021)

□ ABSTRACT □

The crisis is a human phenomenon and part of daily life, which is inherent to the human being that arises at any moment and in sudden times as a result of internal or external conditions that create a kind of threat to the state or the individual and it is imperative to deal with it to reduce its risks and then eliminate it and limit its losses until it has become a feature of life Contemporary, which requires attention and management to adapt to the urgent changes that may occur during the crisis.

In times of crisis, the public needs clear information about what is happening, it also needs an explanation of what is happening and a visualization of the course of the crisis, and a clear explanation of what needs to be done. The media in general is the means to provide information, provide explanation, and interpretation, and is also responsible for educating the public about the best behavior in dealing with the crisis. The many bets and repercussions that characterize each crisis؟

It has been proven that political crises are managed in large part by the media, and this is evident in the influence of the media on the course of events in the Arab arena. Perhaps the most explosive crises are the Syrian scene, where the Syrian crisis formed a media material for all Arab and Western satellite channels that interacted with the crisis Or against it, some of which played a positive role in its interaction with the crisis, and some of them played a negative role through misleading and absenteeism in public opinion.

Given the importance of this issue and the great role that the media plays through its satellite channels in political change, we will try to shed light on the role played by satellite channels, especially Al-Jazeera in its management of the Syrian crisis.

Key words: satellite channels - Al Jazeera - crisis - political crises - political crisis management - the Syrian cris

*Assistant Professor - College of Arts and Human Sciences - Tishreen University - Lattakia - Syria

مقدمة :

لا شك ان التلفزيون يلعب دورا مؤثرا في حياة الأفراد، و على الرغم من تراجع مشاهدته في السنوات الأخيرة الا انه ما زال حاضرا اكثر من الوسائط الاخرى ، حيث تمثل القنوات الفضائية احد الوسائل الهامه في نقل المعلومات و الثقافات و الخبرات للجمهور ،اضافة الى انها تعتبر أكثر الطرق توثيقاً للمعلومات و الاحداث ومرجعاً مهماً للجمهور . و في العالم العربي شهدت الفضائيات العربية نجاحاً كبيراً، و لعبت دوراً بارزاً في نشر الثقافات و تغطية الاحداث و غيرها من الأمور، و باتت تلعب دوراً مهماً في بناء الوعي لدى الشعوب و تنمية ثقافاتهم ، وفي إدارة أزماتهم .

في نهاية عام 2010م شهد العالم العربي تغييرات سياسية كبيرة و هامّة، برزت منها الحرب و الازمة على سورية والتي شغلت العالم بقنواته الفضائية ، فشاركت بعض القنوات في تمويل هذه الحرب ، وأخرى عملت على حشد وزج جماعات القتل والذبح الذين جاؤوا من كل أرجاء الكرة الأرضية ،باعترافات قادة ورؤساء الدول الامريكية والغربية والخليجية.. وبالتالي ،فالحرب على سورية بكل المعاني والدلالات هي حرب ضالَّة مضلِّلة (بالكسر)، قادها إعلام إقليمي دولي لم يسبق له مثيل بصور مفبركة، وأفلام مزيفة، ومقالات كاذبة تنشر على صفحات مواقع الكترونية تواصلية اجتماعية من كل حدب وصوب. وعلى قائمة هذه القنوات التي شاركت في سفك الدم السوري ، كانت قناة الجزيرة القطرية . حيث أسهمت في تجنيد الشباب والمراهقين وملأت عقولهم بنظريات التكفير والجهاد، وحوَّلت عملياتهم الإرهابية ، إلى عمليات استشهادية تقام لها الأفراح، وروجت للمراهقين بأن الحوريات والغلمان بانتظارهم في الجنة . والأكثر من هذا فقد روجت لصور النساء المتعطشات للجنس اللاتي جئن بهن من مختلف بلدان العالم تحت اسماء مختلفة منها "جهاد النكاح" . أنهن يشبهن سيرينات أوديسيوس في ملحمة هوميروس ..

الامر الذي دفع وزيرة الخارجية الأميركية هيلاري كلينتون عام 2011 للإشادة بقناة الجزيرة بشقيها العربي والإنجليزي، وقالت : " إن الجزيرة أصبحت الرائد في تغيير عقول الشعوب ومواقفها.

مشكلة البحث:

شهد العالم تحولات وتطورات هامة على صعيد الاتصالات ووسائل الإعلام وبخاصة المرئية منها، حيث بات الإعلام الناقل للأخبار والمعلومة عنصراً هاماً في صناعة الحدث من خلال قيامه بدور أساسي في صياغة الصورة الذهنية لجمهور كبير من الناس، خصوصاً في أوقات الأزمات ، وإزاء ما شهدته منطقتنا العربية من أزمات وتحولات، كان للإعلام دور كبير في تغطيتها بشكل متواصل من قبل معظم القنوات الإعلامية، إلا أن الإعلام في هذه المرحلة لم يقتصر على النقل الموضوعي المحايد للأحداث و الأزمات بل أصبح أداة من أدوات التأجيج والاستقطاب بلغت ذروتها مع انفجار الأزمة السياسية في سوريا ليتبلور ذلك الاستقطاب والتجييش في أوضح صوره. فمنذ بداية الأزمة على سورية كان للإعلام الدور الواضح في تأجيج الاختلافات وتباين المواقف لدرجة أصبحت فيه تلك الاختلافات مصدراً للاصطفاف جهة ضد جهة. ولكن لم يكن أداء جميع القنوات الفضائية بنفس التأثير والدور في تغطيتها للأزمة على سورية إذ تختلف التغطية بحسب نوع هذه الوسائل الإعلامية، وبحسب أساليبها، ولطرق النقل الدور الأكبر في الإقناع وتكوين المواقف والذي يُظهر أن هناك فروقاً في مستويات التأثير بين قنوات البث الفضائي ذات الانتماء الوطني المحلي وبين قنوات البث الفضائي ذات الانتماء الخارجي. وعلى هذا الأساس ولأهمية هذا الموضوع تحاول الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي تقوم به القنوات الفضائية في إدارة الأزمة على سورية، ومدى تأثر الأزمة على سورية بطريقة التغطية الإخبارية.

وانطلاقاً من ذلك فإن دراستنا الحالية تحاول الإجابة عن مجموعة من الأسئلة لعل أهمها:

- هل تحولت القنوات الفضائية من ناقل للحدث إلى مفتعل له؟
- وهل هناك اختلاف بين وسائل الإعلام الوطنية و الخارجية في تغطية الأزمة على سورية؟
- وما هو الدور الذي لعبته قناة الجزيرة في ادارة الازمة على سورية .

أهمية البحث وأهدافه

أهمية البحث:

نظراً لكثرة الأزمات وتنوعها وتصاعد حدتها، تبرز أهمية الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام في أوقات الأزمات، سواء من حيث دورها في إحداثها أو المساهمة في تفاقمها أو حلها.

وتكمن أهمية بحثنا في محاولة تسليط الضوء على شكل التغطية الإخبارية التي قامت بها القنوات الفضائية الخارجية ،وخصوصا قناة الجزيرة لمجرى الأحداث في سوريا، فضلاً عن رصد دور القنوات الفضائية الوطنية الحكومية والخاصة في التخفيف من حدة الأزمة أو تفاقمها.

ومع أهمية الدور الذي تضطلع به القنوات الفضائية في الوقت الراهن كأحد أهم القوى المؤثرة في السياسة والتغيير السياسي في العالم، والإشكاليات التي صاحبت الإعلام في تناوله وتغطيته لتلك الحالة وخصوصاً الحالة في سورية تكمن أهمية بحثنا في محاولة لتسليط الضوء على الدور الذي يقوم به الإعلام عبر قنواته الفضائية في إدارته لأحداث الأزمة على سورية.

- **المصطلحات والمفاهيم والتعاريف الإجرائية:**

1- **قناة** (Channel): هي نطاق من الأصوات الموجية، يبث الإرسال التلفزيوني من خلالها (الهيتي،2008، ص33).

2- **فضائية** (Satellite): قناة تلفزيونية تبث برامجها عبر الأقمار الاصطناعية ويصل بثها إلى مجال أوسع من النطاق المحلي (الظاهر، 2009، ص34).

3- **التضليل الإعلامي** (disinformation): خلق واقع مزيف ومغلوط ومقنع بما فيه الكفاية وذلك بهدف إيقاع الخصم في الخطأ بينما هو يفكر بشكل صحيح (شفيق، 2011، ص 24).

التعريف الإجرائي: هو عملية تقديم معلومات خاطئة أو غير دقيقة وبشكل مقصود ومتعمد لغرض توجيه الرأي العام إلى وجهة محددة.

4- **الأزمة** :(crisis) : لحظة حرجة وحاسمة وقد تكون مفاجئة تواجه الدولة أو المجتمع الدولي أو الجماعة أو المؤسسة والفرد، وهي مرحلة من مراحل الصراع (شدود،2002، ص18).

- التعريف الإجرائي: هي تهديد أو خطر غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار.

- التعريف الإجرائي للأزمة على سورية: تغير طرأ على الأوضاع السورية منذ سنة 2011 الى يومنا هذا ، والذي كان من نتائجه خلل في توازن الحياة الاجتماعية والاقتصادية في المنطقة .

5- **إدارة الأزمات** (:(Crisis Managementطريقة التغلب على الأزمة، والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من ايجابياتها، وتحقيق أقصى المكاسب في أقصر زمن، والحد من الخسائر لأدنى حد ممكن (ميهوب، 2009، ص93).

التعريف الإجرائي: هي عملية إدارية خاصة تتكون من مجموعة من الإداريين المؤهلين مسبقاً والمدربين تدريباً جيداً، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة، من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى.

6- **تعريف قناة الجزيرة:** هي فضائية إخبارية ناطقة باللغة العربية، تبث برامجها على مدار الساعة من العاصمة القطرية (الدوحة) وتحمل شعار الرأي والرأي الأخر بدأت بثها عام 1996، ويبلغ عدد مكاتب الجزيرة حول العالم حوالي 30 مكتبا ،لديها الكثير من المراسلين والصحفيين والاداريين حول العالم . وتعد اول فضائية عربية متخصصة بالأخبار. (حمدان ، 2012،ص8).

الجانب النظري :

مفهوم التضليل الإعلامي :

مفهوم التضليل الإعلامي ذا صلة بتاريخ ظهور البروباغندا ، ولا يُعد التضليل الإعلامي نهجًا حديثًا وطارئًا، فهو يتعلق بممارسة النشاط الإعلامي بأنواعه؛ والنشاط الإعلامي من أقدم النشاطات البشرية التي ارتبطت بالتواصل بين الجماعات وطبيعة إدارتها للعلاقات، وطالما كان هناك نشاط إعلامي؛ فإن عمليات التضليل في أساليب نقل الخبر وتداوله، تصبح جزءًا من هذا النشاط ، ومع تزايد وتيرة الحراك السياسي والاجتماعي في المنطقة العربية في هذه الفترة، وتنامي الدور الكبير للإعلام في تحديد مسارات الصراع، وترجيح الكفة لصالح قوة أو جهة معينة على حساب الجهة الأخرى، من خلال طريقة نقل وتداول الخبر، وفي ما يلي سيتم توضيح مفهوم التضليل الإعلامي.

مفهوم التضليل الإعلامي :

في اللغة من الفعل ضّل وهو ضد الهدى والرشاد، ويُقال أضللت فلاناً أي أحدته عن الطريق، والضلّيل كثير الضلال، لا يُعد مفهوم التضليل الإعلامي بشكل عام هو الكذب، وإن الكذب هو عكس الحقيقة، إلا أن مفهوم التضليل الإعلامي لكي يحقق مغزاه لا يجب أن يكون عكس الحقيقة لكنه يجب أن يحتوي على جزء من الحقيقة لكي يخفي معالم التضليل ويستنكر وجوده. فمفهوم التضليل الإعلامي هو عرض جزء من الحقيقة أو البناء الخاطئ على حقائق واضحة وثابته وموثقة وذلك للوصول إلى تحقق الهدف من وجود هذا البناء الخاطئ في المفاهيم أو الخلط بين مفهومين أو أكثر على اعتبار أنها مترادفات لمعنى واحد وذلك في غياب وتغييب مفهوم كل عنصر من عناصر الخليط على حده، فإن كانت وسائل الإعلام قادرة على نشر المعرفة وتزويد الناس بالمعلومات والحقائق الكفيلة بتوسيع آفاقهم، فإنها تستطيع أيضًا تزييف الحقائق، ومن ثم تستطيع أن تفرض على الناس مفاهيم وآراء هابطة مضادة لما يتطلعون إليه من أهداف وقيم اجتماعية سامية. (ابن منظور ، ص391).

ويشير الدكتور عبدالرزاق الدليمي إلى أن مفهوم التضليل الإعلامي: يعني تزويد وسائل الإعلام بمعلومات كاذبه لا تخلو من مزج واضح بين الواقع وتفسيرها بشكل مقصود تختلط بالأكاذيب كي لا يفاجأ المتلقي عند تلقي التكذيب فلا يعد بإمكانه معرفة الحقيقة من التضليل.(الديلمي،2010،ص94).

ولم ينقل المصطلح إلى اللغة الإنجليزية Disinformation إلا في الستينيات ليشير إلى "التسريب المقصود للمعلومات المضللة"، أما في فرنسا فظهر لأول مرة في عام 1974، ودخل القاموس الفرنسي مع بداية الثمانينات من القرن الماضي ويتضمن دلالات سياسية أساسًا، أي أن: النية مبيتة لتخطئة الرأي العام وابقائه على جهل تام بمشكلة خطيرة، أو عدم تنويره بما فيه الكفاية حول مسائل هامة.(الطائي،2011،ص6).

أهداف التضليل الإعلامي :

بعد الحديث عن مفهوم التضليل الإعلامي يوجد العديد من الأهداف التي يسعى إليها القائمون بعملية التضليل الإعلامي، منها التعتيم على الأخبار الحقيقية، أو لإخفاء جرائم الحروب، أو تهميش القضايا المهمة وصرف اهتمام الجماهير عنها، أو لإحداث تغييرات في سلوك الأفراد أو الجماعات، ويورد شيلر مجموعة من الأهداف بشكل أكثر عمقًا ومنها ما يأتي:

- **السلبية:** وهي من أهم أهداف التضليل الإعلامي والتي تبدأ بالسلبية الفردية والتي تتحول إلى سلبية جماعية، والتي تجعل أمر قيادة العقول أسهل بكثير من قيادة جماعات إيجابية.
- **تفريغ الانفعالات:** السلبية الجماعية أو الفردية من الممكن أن تحدث، لكن دون ضمان لاستمرارها وعدم تخليها عن موقفها الأصلي، فمن الممكن أن تحاول بعض العناصر إيقاظ الإيجابية ودفع القوى الاجتماعية للتحرك نحو التغيير أو محاولة التغيير، التي تمتلك مخزونًا من الانفعالات المكبوتة، والتي سيتم افراغها بطرق معينه للوصول إلى مرحلة العقول المخدرة وعندها من الصعب إفاقتها، وهنا تأتي عملية تفريغ الانفعالات من خلال توجيه العقول إلى أماكن تفريغها.
- **توجيه الثقافة:** يمكن توجيه الثقافة عن طريق فرض نوع معين من الثقافة من خلال المطاردة المستمرة من وسائل الإعلام للمشاهد أو المتابع بل واستدراج العقول نحو ثقافات معينة واهتمامات محددة مسبقا تخدم بالطبع الهدف النهائي للتضليل الإعلامي.
- **تغيير الثقافة:** يمكن تغيير الثقافة عن طريق تغيير الاهتمامات ومطاردة الجماهير بثقافات محددة لا يجدون مفرًا من معرفتها، وتغيير الثقافة لا يعني التغيير بأي نوع من الثقافة وإنما استبدال الثقافة بثقافة أخرى تخدم أهداف التضليل، وقد يصل إلى تغيير المفاهيم الدينية واستبدالها بمفاهيم خاطئة تتعارض مع الأحكام الدينية.
- **تعتيم الحقائق:** إن التضليل الإعلامي يختار ما يناسبه من الحقائق، وما يدعم وجوده ويتوافق مع تحقيق أهدافه، ومن ثم يقوم بعرضها وبتلميعها لزيادة بريقها. تقرير وتبرير وتعزيز الوضع الراهن: ببساطة الإثبات الدائم بأنه ليس في الإمكان أبدع مما كان، وذلك ما يضمن إظهار الأنظمة بأنها تبذل قصارى جهدها ولا يوجد من يقترب من الجهد المبذول. (شيللر،1999،ص39).

مفهوم الأزمة:

ويعد مفهوم الأزمة واحداً من المفاهيم التي يصعب تحديدها، وتكمن الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولها وطبيعتها واتساع نطاقها لتشمل مختلف صور العلاقات الإنسانية السلبية، وترتبط في الشعور بالخطر والتوتر وضرورة الإسراع لاتخاذ قرارات وإجراءات لمواجهتها أو الحد من خطرها. "فالأزمة هي المشكلة أو الحالة التي تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة تحدي ما" (عبيد،2010، ص78).

إنها حالة حرجة وصعبة تنجم عن تطور التناقض والخلاف، وهي مرحلة من الصراع القائم بين أطراف الأزمة سواء كانت علنية أم خفية، تؤدي إلى تغييرات في آلية توازن القوى تحمل تهديداً لوجود الدولة ومصيرها أو تضارباً في

المصالح والأهداف. "الأزمة هي نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام، وتشكل تهديداً صريحاً وواضحاً لبقاء المنظمة أو النظام نفسه" (هلال، 2001، ص9).

ونجد بعض الباحثين قد عرفوا الأزمة بالنسبة للنتائج التي تحدثها، فهناك الأزمة السياسية والأزمة الاجتماعية والأزمات الداخلية.

اما الأزمة على الصعيد السياسي فهي المتعلقة بمظاهر الصراع الدولي والنزاع بين الحكومات والدول وترتبط أيضاً بعنصر التهديد للمصالح والأمن الوطني للدول. فهي عبارة عن تأثيرات حادثة معينة لتؤثر على النظام السياسي ككل وتشكل تهديداً لمستقبل الدولة وتهدد الخطط والمقومات التي تقوم عليها إذا ما تم احتوائها بالطرق المناسبة. "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء أكان أدارياً أم سياسياً" (عليوة، 2002، ص 65).

دور الإعلام في إدارة الأزمات السياسية :

إن إدراك ما يدور من أحداث يسبق أي معرفة، وتؤدي وسائل الإعلام بمختلف وسائلها دوراً في إدراك ما يدور من أحداث متلاحقة، التي تدفع المتلقي للحصول على المزيد من المعلومات، كما يؤدي إلى وصول المعرفة، التي ينتج فيما بعد الفهم المطلوب للتعامل مع أحداث الواقع الحالي. وبازدياد الحاجة إلى المعرفة في ظل الأحداث التي تسيطر على واقعنا الحاضر وملاحقة الأحداث وتصاعدها فان الوضع يحتاج إلى تأنٍ واستجلاء للموقف من المسائل المثارة للنقاش. وهنا تحتل إدارة الأزمات إعلاميا ركناً أساسيا من أركان إدارة الأزمة واحتوائها، فدور الإعلام في إدارة الأزمات يتطلب سياسة إعلامية مخططة ومحددة تسهم في تأمين تغطية إخبارية متوازنة وموضوعية للأحداث، معتمدةً على ما تملكه من القدرات والمهارات التي تجعلها تتعامل مع الأزمة في توقيت مبكر وتوفر المعلومات والوقائع الصحيحة المتصلة بالأزمة حتى لا يسوء فهم ما يجري وتروج للشائعات.

إن التناول الإعلامي للأزمات يمّكن استخدام وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال استخدام الحملات الإعلامية المكثفة للحد من آثارها ومن ثم القضاء على هذه الظاهرة أو مواجهة الإعلام المعادي والتوجيه الصحيح لمعالجة هذه الأزمة:

1- عوامل نجاح الخطة الإعلامية في إدارة الأزمة:

إن إدارة الأزمة تعني السيطرة عليها والتحكم بمساراتها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والحد من آثارها في أدنى حد ممكن، ولا يعد حدوث الأزمات شيئاً جديداً في حد ذاته، ولكن الشيء الجديد هو أن الإعلام بات المؤثر والمتحكم بكثير من مفاصل أحداث الأزمة، فمن أبرز الأدوار التي يضطلع بها الإعلام في هذه الأوقات هو تزويد الجمهور بالحقائق والمعلومات للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمة عن طريق الإقناع بالمعلومات والحقائق القائمة على الدقة والوضوح، من هذا المنطلق أصبح التخطيط الإعلامي مهماً جداً أثناء حدوث الأزمات السياسية، والغرض من التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمة هو توفير الدعم والمساندة اللازمة إعلامياً لفريق إدارة الأزمة. "يجب أن يكون هناك تعاون وتنسيق بين مؤسسات الإعلام والمؤسسات الأمنية بهدف التخطيط الإعلامي لاستغلال وسائل الإعلام في التأثير الإيجابي على الأفراد وتعبئة جهودهم في مواجهة الأزمات" (المليص،2002، ص21).

وبطبيعة الحال إن خطة الأزمة لكي تنفذ بكفاءة وفعالية لابد أن تتميز بمجموعة من الخصائص والتي منها أن تكون عملية وقابلة للتنفيذ. وهناك مجموعة من الأساليب الفعالة التي تشتمل عليها الخطة الإعلامية. منها : (تحديد الجمهور

المستهدف، مصداقية المصدر، الدقة والموضوعية ، الجاذبية والتشويق، سرعة الاستجابة للحدث، تكرار مضمون المادة الإعلامية، إظهار التعاطف الإنساني) سنحاول القاء توضيح بسيط حول كل منها على حدا :

أ- **تحديد الجمهور المستهدف :**

فالجمهور هو المتلقي للرسائل الإعلامية والذي يجب معرفة معالمه بدقة وانتماءاته ومستواه الثقافي ووسطه الاجتماعي. وتعد هذه خطوة ضرورية وشرطاً لنجاح أي برنامج إعلامي لأنه يساعد على انتقاء الرسائل الأشد تأثيراً على الجمهور وفي اختيار الطرف الأجدى في تبليغ المادة المفضلة إلى شرائح الجمهور المستهدف.

ب- **مصداقية المصدر:**

حتى تؤثر وسائل الإعلام في مشاهديها وتصل إلى أعلى درجات الانتشار عليها أن تتمتع بالمصداقية في عرض أخبارها. ومصداقية وسائل الإعلام تتنوع ما بين الحيادية والموضوعية وعرض جميع جوانب الموضوع. فكلما شعر الجمهور بمصداقية أخبار وسائل الإعلام وتلتزم المهنية، كلما زادت مشاهداته ومتابعاته لتلك الوسائل.

ج- **الدقة والموضوعية:**

يجب معالجة الخبر بدقة ، وأمانة ، وموضوعية ، وليس بعاطفة والابتعاد عن التأثير بعواطف الجمهور وتوجيه الرأي العام بما يخدم المصالح التي تقف وراء بث الأخبار، ويجب تجنب التعميم الإعلامي غير المبرر لأنه يؤدي إلى نتائج عكسية من أخطرها انتشار الشائعات واختلاف الأخبار الكاذبة.

د- **الجاذبية والتشويق:**

يجب صياغة المادة الإعلامية في قوالب جذابة عوضاً عن عرضها في أنماط جامدة ومكررة تفتقر لجذب انتباه المتلقي لأخبار وسائل الإعلام.

هـ- **الاستجابة للحدث سرعة:**

عالمنا اليوم يعيش الكثير من الأحداث التي تتطلب تغطية أعمق وأشمل خاصةً في أوقات الأزمات السياسية، كما أن بعض الظروف تتطلب من الإعلام النقل الحي لما يحدث في الشارع ومواكبة نقل الأحداث لحظة بلحظة وعدم إفساح المجال لبعض القنوات التي تحاول إما أن تهول الأحداث وإما أن تعتم وتقلل من شأنه. والسرعة في نقل الخبر يجب ألا يتم على حساب الدقة والموضوعية والمهنية في العمل الإعلامي فالجمهور عندما يعتمد على وسيلة ما للحصول على المعلومات فان هذا السلوك يعني تمتع هذه الوسيلة بدرجة عالية من الثقة والمصداقية ومستوى جيد من الدقة و السرعة في نقل الخبر.

و- **تكرار مضمون المادة الإعلامية :**

إذا كانت هناك فكرة أو موضوع مهم يركز عليه البرنامج فإنه من المناسب الاهتمام به، وتكرار عرضها أو نشرها مع مراعاة تنويع الأشكال بحيث لا يصاب المتلقي بالملل.

وبالإضافة إلى تكرار المادة الإعلامية يجب أن يتعلق مضمونها بقضية تشغل الرأي العام ويجب صياغتها بطريقة مؤثرة وبشكل جذاب وملفت للنظر ليكون وقعها في الأذهان أشد.

ز- **إظهار التعاطف الإنساني:**

من الهام جداً بالنسبة للمخططين الإعلاميين الحيادية والبعد عن تغليب الشق العاطفي أو الجانب الإيديولوجي على الحقائق والوقائع، وهذه هي قضية هامة ولكن ما يتم التحضير له هنا هو إظهار حجم المخاطر التي تنجم عن الأحداث والمظاهر التي تواكب الأزمة السياسية من خلال إقناع الجمهور بمدى معاناة الشعب وما تكبده من خسائر

بهدف خلق تعاطف ايجابي باعتباره ضحية طرف خارجي يسعى لتدميره و تشويه سمعته ومكانة الدولة. (نصر الله ، 2011،ص45).

وهكذا ومن كل ما تقدم ذكره تعد الخطة الإعلامية جزءاً من استراتيجية إدارة الأزمات السياسية لما للإعلام من دور هام لمواكبة التطورات التي تشهدها الساحة السياسية وفق خطة عمل إعلامية تنبثق من منطلق الحرص على تحقيق مبدأ الشفافية لتقديم المعلومات والأخبار. ويرجع نجاح بعض الدول في معالجة الأزمات إلى وجود إعلام قادر على نقل المعلومات الصحيحة بالسرعة المناسبة للاستجابة للحدث، في حين تفشل دول أخرى في معالجة أزمات مماثلة بسبب ضعف وسائل الإعلام عند التعامل مع الأحداث. فالمؤسسات الإعلامية التي ليس لديها خطط واضحة للإعداد للأزمات غالباً ما تدفع الثمن الكثير حين يحدث الخطأ في معالجة الحدث الإعلامي وتفقد مصداقيتها أمام الرأي العام.

2- التغطية الإعلامية للأزمة على سورية:

مع تصاعد وتيرة الأزمة السياسية في سورية، انتقلت القنوات الفضائية نقلة نوعية بعيداً عن المهنية بعد ما أن انخرطت في دهاليز السياسية، مما جعلها أداة فاعلة من أدوات تأجيج النزاعات وتفاقم الأزمات. فألقت الأزمة السياسية بتداعيات غير مسئولة مهنياً على أداء وسائل الإعلام وإدارته للأزمة وطريقة تعاطيه معها، فبدلاً من أن يشكل الأداء الإعلامي للتخفيف من حدة الأزمة السياسية أسهم بصورة أو بأخرى من زيادة حالة عدم الاستقرار في المجتمع. وبدلاً من التوجه إلى الجمهور بعقلانية لاحتواء آثارها السلبية، استغلت كل المظاهر لتصعيد الموقف وممارسة التحريض، فتعددت برامج الخداع والتزوير الإخباري في الكلمة والصورة، وشكلت الأزمة على سورية مادة دسمة لمختلف وسائل الإعلام العربية منها والغربية حيث اجتهدت كل وسيلة تبعاً لأجندتها السياسية في التفنن بأساليب التضليل والتلفيق الإعلامي في تغطيتها لوقائع الأزمة، ولعل اكثر القنوات الفضائية التي لعبت دورا اساسيا ، في تغطية وتقديم اخبار اعلامية مضللة ، عن الازمة في سورية كانت قناة الجزيرة القطرية .

- **قناة الجزيرة القطرية :**

الجزيرة هي شبكة تلفزيون مقرها الدوحة في قطر بوصفها قناة فضائية للأنباء العربية والشؤون التجارية . بدأت عملها عام 1996 بمبلغ 150 مليون دولار دعماً من أمير قطر، حمد بن خليفة آل ثاني ، انضم إليها عاملي ومقدمي القسم العربي لتلفزيون هيئة الاذاعة البريطانية (المنشئ بالاشتراك مع السعودية) بعد إغلاقه مباشرة ..

عندما فشلت إدارة قناة الجزيرة تحقيق الاكتفاء الذاتي بعد عام من بثها تبناها أمير قطر وعين رئيس مجلس إدارتها " حمد بن ثامر آل ثاني، ابن عم امير قطر ورئيس وزرائه" ، والذي زار " الكيان الاسرائيلي" عدة مرات .

كان ينظر للجزيرة باعتبارها مصدرًا موثوقًا للمعلومات أكثر من القنوات الحكومية والأجنبية حيث يستخدم الباحثون والمعلقون فيها مفهوم السياقية الموضوعية، الذي يسلط الضوء على نقاط التوتر، ووصفت هذه المحطة بأكثر المحطات إثارة للجدل من خلال عرض أراء المعارضين المبعدين عن بلدانهم ، سواء في دول الخليج او غيرها ..

وكانت القناة الوحيدة التي دخلت أوكار ومخابئ عناصر القاعدة ، وبثت على شاشاتها شرائط فيديو للعديد من عناصر القاعدة وعلى رأسهم أسامة بن لادن ، مما أثار حولها علامات الاستفهام تتمحوّر حول حقيقة علاقتها بتنظيم القاعدة والجماعات الأصولية والاخوان المسلمين ،وهذا ما شبك علاقاتها وتعاونها الوثيق مع الاستخبارات الامريكية .

قادت فضائية قطر "الجزيرة" الاحتجاجات والتمرد والقتل والتدمير عام 2011 أو ما عُرف " بالربيع العربي " حرب اعلامية تضليلية والفبركات غير مسبقة، فانكشف دورها بوضوح في التعاطي مع الأزمة على سورية. فلم يقتصر

عملها توفير الزخم الإعلامي ، بل تخطى دورها من المشاهدة الى المشاركة في صنع الأحداث كما تخطت دورها الى توجيه المحتجين والمتظاهرين ، فعندما قطعت الحكومة السورية مرات الانترنت والاتصالات ، كان الارهابيون يتلقون الأوامر بالمشاركة عبر قناة الجزيرة !!!! (محمد عارف،2012،ص87).

- **الجزيرة كنموذج للمتلاعبين بالعقول :**

لقد اعتاد المواطن المتلقي العربي على الدور الممارس من طرف قناة الجزيرة ، كمنبر إعلامي ناقد لكل ما هو عربي. واننا نتفق أنه حيثما حللنا و ارتحلنا في ربوع الوطن العربي ومنذ ما يقرب من عقد من الزمن ، صارت الجزيرة وما تبثه الجزيرة و ما تقوله الجزيرة هو الحقيقة بعينها ، ولا حقيقة تعلو على ما تنقله الجزيرة من أخبار وتقارير وتحاليل و .. و.. ففي الحافلات و المقاهي و النوادي حتى تلك المسماة ثقافية ، صارت الجزيرة هي المرجع الأساسي و الرئيس ((للحقيقة ؟)) في الأسواق تجد التجار يناقشون الأزمة الاقتصادية العالمية بكذا قالت الجزيرة ؟ و في المقاهي يتنافس روادها على طموح وهموم الأوطان بكذا قالت الجزيرة ؟ وفي الملتقيات الثقافية يستشهد المثقفون في أطروحاتهم و دفوعاتهم بكذا قالت الجزيرة ؟ وفي السياسة يتنافس المتنافسون ولو لمجرد الظهور أمام عدسات مصوري الجزيرة ومراسلي الجزيرة كأنهم الزعماء الحقيقيون والممثلون الأوحدون ، المتفردون لأوطانهم . وبإيجاز شديد لا حقيقة إلا ما قالته الجزيرة و لا ثقافة إلا ثقافة الجزيرة و لا دين ولا مذهب ولا عقيدة إلا ما اعترفت به الجزيرة ، ولا عدو أو صديق إلا ما صدقته بتشديد الدال الجزيرة ، ولا شعوب أو أقليات أو عرقيات إلا من حاورتهم الجزيرة ، ولا سيادة و لا حدود إلا ما اعترفت به الجزيرة ، ولا مقدس أو مدنس إلا ما أجازته الجزيرة و .. و ..قس على ذلك في كل الميادين و المجالات و المؤسسات و الهيئات و الدكاترة و المشعوذين و الدجالين و العلماء و الفقهاء و الزعماء و الحكماء و المضطهدين و المنبوذين و الظالمين و المظلومين ،كل هؤلاء و غيرهم إن لم يمروا بقناة الجزيرة ولو مرور الكرام ، لا وجود أو هوية لهم في عقلية الشارع العربي .

وان ما قامت به الجزيرة من غزو للعقول العربية ، لم تستطع حتى اعتى الإمبراطوريات الاستعمارية كبريطانيا من تحقيقه طيلة عقود وعقود ، فبفضل الجزيرة صارت الدول العربية ،الكل يعادي الكل ، و الكل لا يثق بالكل ، وباسم الموضوعية ،أعطيت الكلمة لكل المارقين و الفوضويين والعبثيين و العملاء لا العلماء الحقيقيون ، و اغلب الذين اطلوا علينا من الجزيرة ،هم الآن إما معتقلون أو محاصرون أو مهمشون . على مدار الساعة تدعي الجزيرة وتكرس في العقلية العربية أن عدوهم الوحيد والأوحد هو إسرائيل ومفكريها الصهاينة

إن ما فعلته الجزيرة هو قتل ما بقي من حمية وجدانية عند الإنسان العربي و أفسحت له المجال لحمية الصراخ يفعل بها الأفاعيل ؟ ساوت الجزيرة في تحاليلها و تغطياتها الصحافية باسم الموضوعية والحيادية بين كل ضحية في كل مكان وبين جلاده في كل مكان وزمان ،و أوهمت العقل العربي بذلك . خلطت الجزيرة الحابل بالنابل ،فصارت كل القيم والمقدسات معولمة و مصهينة ، بغطاء من الشعارات و الخطابات و المداخلات هنا وهناك ،اصدق ما فيها نبرة الصوت المرتفع .

هذا كل جعل الجزيرة مساهم اساسي في ليس ادارة الازمات السياسية في المنطقة العربية ، انما جعلها صانع ولاعب اساسي ، في صناعة تلك الازمات ، وما صاحبها من قتل وتدمير وتهجير ، جعلها تحقق شعارها الذي طالما رفعته (اننا دائما مع الحدث ، واحيانا قبل وقوع الحدث) وهذا ما فعلته في الازمة على سورية لا نها كانت مشارك اساسي في كل ما حصل بسورية .

- **قراءة موضوعية لتغطية قناة الجزيرة للأحداث في سوريا:**

بعيد انطلاقها في عام 1996، استطاعت قناة الجزيرة القطرية أن تتربع في وقت قصير على عرش المحطات الاعلامية في العالم العربي، وبنت رصيداً كبيراً لدى المشاهد العربي من خلال أداء حرفي لا يمكن إنكاره، واعتماداً على شبكة واسعة من المراسلين والاعلاميين الحرفيين، وتناولت العديد من القضايا التي تمس المواطن العربي بجرأة في الطرح، متجاوزة بذلك الكثير من القيود والخطوط الحمر التي كانت تقيد الاعلام العربي الرسمي. إلا أن الجزيرة اليوم لم تعد كما كانت عليه في السابق وانحدرت مكانتها في الشارع العربي وانخفضت نسبة متابعتها إلى حد كبير، لا سيما بعد تغطيتها المثيرة للجدل لأحداث "الربيع العربي" وما تبعه من أزمات في كل من سوريا وليبيا واليمن.

ولعل الأزمة على سورية وسياسة القناة القطرية في تغطيتها، شكلت العلامة الفارقة في السيرة المهنية لقناة الجزيرة، حيث رأى الكثير من النقاد والمراقبين، أن أداء قناة الجزيرة تجاه الأحداث في سوريا تخطى الدور الاعلامي المهني في نقل الحدث، إلى لعب دور مباشر في صناعة الحدث وتوظيفه لخدمة أجندات سياسية إقليمية ودولية فهذه النقلة في أداء الجزيرة، أحدثت عاصفة كبيرة من الانتقادات سواء داخل المحطة أو خارجها دفعت عدد كبير من اعلاميين الجزيرة لتقديم استقالاتهم اعتراضاً على السياسة التحريرية للقناة.

وفيما يلي نجمل أهم النقاط التي اتصفت بها تغطية قناة الجزيرة في الشأن السوري:

1- لقب "الثورة":

تعمد قناة الجزيرة وخلافاً لتعريفها للأحداث في البلدان الأخرى، إلى إطلاق لقب "الثورة" على ما يجري في سوريا، فوفق مصطلحات القناة القطرية فإن ما يجري في اليمن "أزمة"، وفي العراق "صراع"، إلا أن الأحداث في سوريا وبالرغم من كل تعقيداتها، وصعود الجماعات الارهابية، وتدخل القوى الإقليمية والدولية، ما تزال بالنسبة للجزيرة تمثل "ثورة" من أجل الحرية والكرامة، بل إن اخفاق ثورات "الربيع العربي" في مصر وليبيا وتحولها في الأخيرة إلى حرب أهلية نتيجة عدم استيفائها لمقومات الثورة، لم يشكل حافزاً لإدارة القناة لإعادة النظر في هذه التسمية التي تنطلي على مغالطة كبيرة، فالقناة القطرية تتناسى عن عمد أن غالبية الشعب السوري المقيم في سوريا، يعيشون تحت رعاية الحكومة الدستورية الشرعية ، ولا تتطرق بشكل من الأشكال إلى الحياة الطبيعية التي يزاولها هؤلاء الناس في ظل الحكومة الشرعية ، و لو كان هذا الشعب في حالة ثورة، لكان نفّذ إضرابات أو مظاهرات، أو حركات احتجاجية، أو على الأقل لكان هاجر إلى مناطق المسلحين، ولما كان شارك في الانتخابات الرئاسية الأخيرة، والتي تناقلت وسائل الاعلام الاقبال الملحوظ عليها، سواء داخل سوريا أو خارجها، وهذا كله دليل على أن الحالة المعارضة الموجودة في سوريا لا ترقى بحال من الأحوال إلى صفة الثورة.

2- التلفيق والتضليل:

حيث برزت خلال سنوات الأزمة على سورية الكثير من الشواهد على صناعة الأحداث وإملائها وتزوير الحقائق، مدفوعة بسياسة التحريض التي تهدف إلى إسقاط الدولة السورية بأي ثمن، ولاشك بأن المواطن العربي مازال يتذكر العديد من الأسماء الذين صورتهم قناة الجزيرة على أنهم ضحايا مدنيون سقطوا بنيران النظام السوري، ليتبين فيما بعد أن من قتلهم هم الجماعات المسلحة، لتوظيف صورهم ودمائهم ضد الدولة السورية.

وفي فترة سابقة كشف الاعلامي رفيق لطف عن تسريبات مسجلة لطريقة اعداد مراسلي الجزيرة للتقارير الميدانية، حيث ظهر في التسجيلات "الناشطون" وهم يلقنون الأطفال ما عليهم قوله، ضمن ما زُعم أنه ملحق لمشفى ميداني، يضم عدد من الممثلين على أنهم جرحى. وليس بآخر هذه الفصول من التلفيق والتزوير، التقارير التي بثتها قناة الجزيرة عن

مجاعة تحصل في مضايا بسبب حصار الجيش السوري وحزب الله لهذه المنطقة، وقد استخدمت المحطة صوراً لأشباه هياكل عظمية التقطت في مناطق أخرى وفي أوقات سابقة بعضها يعود لأحداث خارج سوريا، على أنها صور لأبناء مضايا الذين تجوعهم الدولة السورية، وقد كشف الصليب الأحمر الدولي زيف هذه الادعاءات، وأكد أنه قام بإخلاء جميع الحالات الحرجة من مضايا والزبداني والفوعة وكفريا منذ وقت قريب، وأن قوافل الأمم المتحدة قد أرسلت شحنات غذائية للمدينة تكفي لشهرين.

هذا الاسلوب التضليلي لقناة الجزيرة كان واضحاً إلى درجة أن صحيفة "الاندبندنت" أكدت أن التغطية الاعلامية التي تقوم بها قناة الجزيرة للأزمة في سورية غير دقيقة بشكل خطير، وضربت مثالاً على ذلك التقارير التي بثتها قناة الجزيرة عن القصف والدخان في منطقة "تلكلخ" بينما الوضع كان هادئا فيها.

العديد من الاعلاميين الذين تركوا قناة الجزيرة احتجاجاً على سياستها التحريرية، أكدوا أن قناة الجزيرة طلبت منهم عدم نقل مشاهد المسلحين الذين كانوا يضربون الجيش السوري في بداية الأحداث عام 2012، وأن القناة دفعت خمسين ألف دولار لتهريب هواتف ووسائل اتصال عبر الأقمار الصناعية للمعارضين في الداخل السوري.

3- ازدواجية المعايير:

لم تتطرق الجزيرة في تقاريرها إلى المآسي الإنسانية التي يعيشها مؤيدي الدولة السورية نتيجة مواقفهم السياسية، ولم تأت على ذكر أي من الجرائم التي يرتكبها المعارضون بحق المدنيين من مؤيدي النظام، وتغيب عن الجزيرة التقارير التي أوردتها منظمة العفو الدولية عن جرائم الحرب التي يرتكبها المسلحون، إذ أننا لم نرى أي تقارير من الجزيرة تتحدث عن الوضع الانساني للمناطق التي تحاصرها المعارضة المسلحة، وكأن الناس الأبرياء من نساء وأطفال وشيوخ الذين يعيشون في دير الزور والفوعة وكفريا ليسوا ببشر!، لم تسلط الجزيرة الضوء على عمليات الاختطاف التي قامت بها الجماعات المسلحة بحق النساء والأطفال في مناطق ريف اللاذقية، ولم تتحدث عن المجزرة التي ارتكبتها جبهة النصرة في قرية الزارة في ريف حماه والفظائع التي ارتكبت فيها. فالجزيرة ما تزال تعمل على تلميع صورة هؤلاء المسلحين بالرغم من جرائمهم المفضوحة التي يتفاخرون بها على الشبكة العنكبوتية، بل ولا تميّز بين معارضة "معتدلة" – إن وجدت– وأخرى متطرفة، فكلهم بالنسبة للجزيرة "ثوار"، وخصوصاً جبهة النصرة الارهابية، والتي لا تخفى العلاقة بين الطرفين، واللقاءات الحصرية التي تمنحها الجماعة الارهابية للجزيرة.

4- الفتنة الطائفية:

في وقت مبكر من انطلاق الأحداث في سوريا، والجزيرة تسعى لتصوير ما يحدث فيها على أنها صراع سني–شيعي، وقد أقيمت العديد من البرامج وحلقات الحوار حول عناوين مثل "من المسؤول عن تحويل الثورة في سورية إلى صراع شيعي سني؟" هل هم السنة أم الشيعة!، وبثت الجزيرة بكل جرأة تصريحات "الجولاني" زعيم جبهة النصرة حول "ثأرهم" مع العلويين، وزخرت حلقات برنامج الاتجاه المعاكس الشهير، بالكثير من الانفعالات والتحريض وإثارة مشاعر الكراهية ضد الفريق الآخر الموالي للدولة السورية ، وذلك في مسعى واضح لتعبئة وتجييش جمهور أهل السنة خلف ما يجري في سوريا، . وهنا تختفي الكثير من الحقائق عن شاشة الجزيرة، فيغيب الحديث عن أن المئات من الشهداء من أهل السنة بما فيهم الأطفال قد سقطوا بسبب قذائف "جيش الفتح" على مدينة حلب، وأن الكثير من جنود الجيش السوري الذين يأسرهم المسلحون ويقتلونهم هم كذلك من أهل السنة، وأن السنة يهربون من مناطق المسلحين ويأوون إلى مناطق الدولة الامنة ، وأن المدن السورية في طرطوس واللاذقية ذات الغالبية العلوية، مملوءة من أهل السنة، وأن المناطق

التي يسيطر عليها المسلحون خالية من أحد من بقية الطوائف، فيما مناطق الدولة تعيش فيها كل الطوائف جنباً إلى جنب.

5- تمييع المقاومة:

جرت محاولات لتمييع المقاومة وذلك لحرمان النظام السوري من أحد أهم عوامل التأييد داخل سوريا وخارجها، إذ أن مقاومة العدو الاسرائيلي، ودعم حركات المقاومة تمثل أحد أهم عوامل شعبية الحكومة السورية في الداخل والخارج، وقد حاز الرئيس بشار الأسد وفق استطلاعات الرأي في عام 2008 على لقب الرئيس الأكثر شعبية في العالم العربي، وذلك بسبب تبني خيار المقاومة الذي يمثل حيزاً هاماً من الكرامة العربية، ومن حق الدولة السورية أن تستثمر في نقطة القوة التي يمتلكها، والتي ضحى ودافع لأجلها على مدى عقود، فيما كانت الدول الأخرى ترتبط بمصالح مع الكيان الاسرائيلي، إلا أن سياسة قناة الجزيرة تقوم على محاولة حرمان الدولة السورية من هذه النقطة من خلال تمييع المقاومة والدور الذي لعبته سوريا في الصراع العربي الاسرائيلي. كثيراً ما تتردد في برامج الجزيرة عبارات استهزاء واستهتار بالممانعة والمقاومة، حيث تناست الجزيرة أن الموضوعية تقتضي بحفظ إيجابيات الطرف المقابل مهما بلغت درجة الخصومة، خاصة وأن الطائرات الاسرائيلية استهدفت المواقع السورية عدة مرات خلال سنوات الأزمة، واغتالت طائراتها العديد من رموز المقاومة على الأراضي السورية أمثال الشهداء "سمير القنطار" و "جهاد مغنية" في دلالة واضحة على الخطر الذي ما تزال سوريا تشكله على العدو الاسرائيلي.

وقد نالت قناة الجزيرة الكثير من الثناء من الأوساط الاسرائيلية، على الدور الذي تلعبه في التحريض على سوريا وحزب الله ومحور المقاومة، الأمر الذي يقتضي من المتابع العربي الكثير من التأمل قبل متابعة هذه المحطة.

دور الاعلام الوطني :

كل ما سبق هو جزء من خطة إعلام موجه بقصد التضليل وهي لا تعبر عن الحالة في سورية بقدر ما تعبر عن إعلام يبث أكاذيب ويشجع على الإقصاء أمام هذا الواقع المضلل والقائم على نشر الإشاعات وتشويه الحقائق .

تزداد أهمية الإعلام الوطني الداخلي لإظهار الحقائق والوقائع الصحيحة، معبراً عن حاجة المجتمع وخدمة مصالح الجمهور وكشف زيف الإعلام الخارجي والتصدي له عبر كشف أهدافه القائمة على التضليل. "الجزء الأكبر في الحرب على سورية إعلام تضليلي، لعب الإعلام دوراً رئيسياً في الأزمة المفتعلة وكان المتغير الأكثر تأثيراً فيها حيث فتح أبوابها ولا يزال يؤججها ويدعم استمرارها" (عيسى،2013، ص44).

وفي مقابل ذلك ساهم الإعلام الوطني في كشف ادعاءات هذه القنوات التضليلية من خلال تكثيف العمل الإعلامي الميداني بالنزول إلى موقع الحدث وتقديم معلومات ميدانية كشاهد إثبات على ما يبث عبر القنوات الفضائية الخارجية ومن أماكن يدعون فيها أنها بؤر توتر. "دأبت هذه الوسائل على إتباع سياسة تحريضية وتضليلية قابلها الإعلام السوري بكشف يومي لتضليل وتحريف وفبركة الأخبار والصور والأفلام والتي كانت تنجز لتأليب الرأي العام السوري على الحكومة" (Kohei ،2014,p45).

كذلك قدم الإعلام الوطني صوراً حية وعملية لما قامت به هذه القنوات من فبركات وتشويه لصورة الواقع في المجتمع السوري، فساهم هذا العمل في كشف التضليل الإعلامي ونشرها ليتمكن المتابع من التمييز بين الواقع وعمليات التضليل الذي تنتهجه قنوات الإعلام الخارجي. وقد ساعد أداء الإعلام الوطني في تعزيز الوعي الوطني وخاصة في تحصين الرأي العام أمام التأثيرات الإعلامية من خلال الالتزام بقواعد العمل الإعلامي الهادف وقبل كل شيء المسئول أمام جمهوره، فالروايات والقصص التي تنسجها بعض وسائل الإعلام سريعًا ما تنتهي وتتكشف الحقائق، فالصور التي

تستخدمها هذه الوسائل في أكثر من واقعة بنفس التاريخ والمكان لترويج شائعاتها، هي نفسها تصبح كاشف الحقيقة في برامج وأخبار الإعلام الوطني. وحذر الإعلام السوري من الألاعيب التي تمارسها منظمة "الخوذ البيضاء" في تضليل الرأي العام حول ما يجري في سورية من خلال التمثيليات التي تصورها في مناطق سيطرة المجموعات المسلحة بهدف تشويه صورة الجيش العربي السوري والتحريض على الدولة السورية ، دعا الاعلام السوري الشباب أن يمارسوا دورهم في وسائل "السوشيال ميديا" لتوضيح ما يجري في سوريا لما لهذه الوسائل من خاصية تتيح الوصول إلى كافة أنحاء العالم وبسهولة وبتقنيات بسيطة متوفرة في جهاز الموبايل.

وبناءً على ما سبق تثير التغطية الإعلامية للازمة على سورية تساؤلات عدة حول دورها في تأجيج العنف في الشارع وإسهامها أيضاً في التحريض خلال هذه التغطية التي يلاحظ فيها عدم التزام العديد من القنوات بقواعد المهنية والحيادية واتجاهاتها إلى ممارسة التضليل كطرف في هذه الأزمة في ظل انتشار فوضى القنوات الفضائية الممولة والموجهة والتي عادةً ما تعبر عن المصالح الخاصة لمالكيها، وفي ظل وجود أجندة معينة لكل قناة على حدة تشغل الفضاء العربي بنزاعات وصراعات لا تنتهي.

وصناعة الكذب هو من أخطر الوسائل، أو الحروب التي تستهدف عقول البشر، حيث تبدأ بالتشويش ثم يصيبها في قناعتها، لصرف الأنظار عن حدث ما، أو تسعى لتغيير وجهات النظر باتجاه واقع غير موجود أصلاً ثم تجسيده والدفاع عنه وقد يصبح حقيقة وبالمقابل التشويش على واقع حقيقي وتشويه القناعات بشأنه حتى يصبح في وعي الشعب غير حقيقي.

وقد ساعد هذا على تحصين الشعب ضد التأثيرات الإعلامية المتداخلة التي تسهم في تسطيح الوعي كون بعض وسائل الإعلام الخارجية تنشر أخباراً عديمة المصداقية والمرجعية الصحيحة.

الاستنتاجات والتوصيات :

نجزم اليوم بأننا أكثر حاجة للمواجهة المكشوفة مع مُرتزقة الإعلام، وتعرية أصحاب الكذب والتضليل ومشعلي الفتن، ووضع استراتيجية إعلامية تخدم أهدافنا الوطنية، وخلق قاعدة بيانات متطورة لتوثيق كل ما يُكتب ويُقال ، ورصد إعلاميي ومفكري الخارج الذين يستهدفون أمننا واستقرارنا وعدم السماح لهم بالتغلغل في مجتمعنا ، ومن أهم مقترحاتنا للمواجهة للتضليل الاعلامي على بلدنا :

1- بيان خطورة التكفير الظلامي على ابناء المجتمع . الاستعانة بالعلماء الذين يتولون التعامل مع وسائل الإعلام في عرض موقف الإسلام من جميع أشكال ومظاهر الانحراف الفكري وفي ومقدمتها الغلو والتطرف .

2- التأكيد على القنوات الفضائية الوطنية عدم بث خليط من المعلومات والحملات الدعائية .

3- إقامة المؤتمرات العلمية ونشر الدراسات والكتب التي تقدم الثقافة البديلة، ومنها نبذ العنف والتسامح وتركيز خطاب الوحدة وضرورة احترام الآراء والأديان والمذاهب.

4- التصدي للإعلام الفاسد من خلال إقامة حملات التوعية بعدم المتابعة لها والتحذير من خطرها في المجتمع ابتداء من الأسرة الى المدرسة والشارع وكلا حسب مساحة عمله وإمكانياته والاهتمام بما تشاهده العائلة في الفضائيات للأطفال والشباب وقليلي الخبرة وتوعية المجتمع من خطر هذه الأفكار القاتلة.

5- إنتاج مناعة إعلامية مضادة تعتمد بناء الإنسان أخلاقيا وعقائديا، خصوصا في الجانب الإعلامي .

6- إيجاد مناهج تربوية تتماشى مع ما يتواجد من تطور إعلامي وخصوصا التي تدرس في المدارس الابتدائية والثانوية، وتدريس مادة التربية الاعلامية التي اقرتها منظمة اليونيسكو عام 1999. فالطالب اليوم يأتي بذهنية متفتحة تتغذى من مئات القنوات الفضائية يوميا فيما تقف المدارس عاجزة عن مجاراة او رفد الطالب بالحصانة الذهنية لانتقاء الأفضل من هذه الفضائيات.

6- ضرورة إشراك منظمات المجتمع المدني الفكرية ومراكز البحوث خصوصا في نشر ثقافة الاعتدال والتنوير والتحذير من خطورة التقليد الأعمى او استلام الأفكار المعلبة، ورفد المجتمع بأفكار الحماية الذاتية من تهذيب وتشذيب وترفع عن المهاترات.

7- أن يكون هناك منبر إعلامي خارجي يخاطب الرأي العام غير السوري بمنطق مختلف وديناميكية مختلفة.

8- ندعو وسائل الإعلام السورية إلى الاهتمام أكثر بنبض الشارع وهمومه، وأن تستمر في رصد ومتابعة برامج وأخبار القنوات الفضائية الخارجية لكشف الزيف والخداع في تغطيتها، وهو الأمر الذي قاد لعزوف الكثير من المشاهدين عن هذه القنوات.

9- أهمية الاهتمام بوسائل الإعلام كأحد المتطلبات الرئيسية في إدارة الأزمات وذلك بعدم المبالغة في نقل الأحداث، وتسخير الإعلام في محاربة الإشاعات عند التعامل مع الأزمة، وتوجيه الرأي العام بما هو مطلوب منه عن طريق البرامج الإعلامية الهادفة والنشرات التوعوية.

10- وضع خطط واستراتيجيات واضحة للتعامل مع الأزمات، يتم فيها إعداد الخطط والاجراءات والبرامج اللازمة لمواجهة الأزمة.

11- الحرص على تقديم الخبر لحظة وقوعه بمصداقية وشفافية ، يقطع الطريق امام الفضائيات المعارضة في بثها للخبر مفبركا وكاذبا .

المراجع :

1- ابن منظور، ابو الفضل . (د.ت)، لسان العرب، بيروت: دار صادر، ، جزء 2." بتصرّف".

2- تشيلر، هربرت (1999)، المتلاعبون بالعقول (الطبعة الثانية)، الكويت: عالم المعرفة. "بتصرّف".

3- حمدان ،محمد،(2012). تغطية الفضائيات الاخبارية للأحداث :تغطية فضائيتي الجزيرة والعربية لأحداث مصر وليبيا ، كلية الاعلام ، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ،عمان ، الاردن.

4- شدود، ماجد.(2002).إدارة الأزمات والإدارة بالأزمة. دمشق: دار الأوائل للنشر.

5- شفيق، حسنين.(2011).التضليل الإعلامي والغيبوبة المهنية. القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع.

6- الطائي ، ذياب (2011)، التضليل الإعلامي من صناعة الخبر إلى صناعة السينما، دمشق: دار الينابيع.

7- الظاهر، نعيم إبراهيم.(2009).إدارة الأزمات. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

8- عبدالرزاق الدليمي (2010)، الدعاية والإرهاب (ط1)، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

9- عبيد، لطفي.(2010).الأزمات- مراحل لابد منها في حياتنا. المملكة المغربية: دار المملكة للنشر والتوزيع.

10- عليوة، السيد.(2002).إدارة الأزمات والكوارث- مخاطر العولمة والإرهاب الدولي. ط2. القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.

11- عبدالله، محمد عارف.(2012). دور قناة الجزيرة الفضائية في إحداث التغيير السياسي في الوطن العربي: الثورة المصرية نموذجاً. رسالة ماجستير. كلية العلوم السياسية، جامعة النجاح: فلسطين.

12- عيسى، وضاح.(2013). قاعدة الحدث- استهداف الإعلام السوري برهان على نجاح أداءه. صحيفة الثورة. العدد(15041).

13- المليص، أمين.(2002). دور الإعلام في الوقاية الأمنية. عمان: دار الفضيلة.

14- ميهوب، نزار.(2009).مدخل إلى العلاقات العامة.ط2.دمشق: الأكاديمية السورية الدولية.

15- نصرالله، رفيق.(2011).دور الميديا في إدارة الأزمات والحروب. بيروت: دار بيسان.

16- هلال، محمد عبد الغني حسن.(2001). مهارات إدارة الأزمات-الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

17- الهيتي، هيثم.(2008).الإعلام السياسي والإخباري في الفضائيات. عمان: دار أسامة.

18- Watanabe, Kohei,(2014).Political influence on news agency coverage of Ukraine crisis: Quantitative analysis of news coverage of 2014 Ukraine crisis by ITAR-TASSand (Interfax news agencies.(w.d):(w.d.

References:

1- Ibn Manzur, Abu Al-Fadl. (DT), Lisan Al Arab, Beirut: Dar Sader, Part 2. "Acting.".

2- Al-Hayti, Haitham. (2008) Political and news media in satellite channels. Amman: Osama House.

3- Al-Zahir, Naim Ibrahim (2009): Crisis Management. Oman: The Modern World of Books for Publishing and Distribution..

4-Abdul Razzaq Al-Dulaimi (2010), Propaganda and Terrorism (1st ed.), Jordan: Jarir House for Publishing and Distribution..

5- Alywa, Mr. (2002) Crisis and Disaster Management - The dangers of globalization and international terrorism. I 2. Cairo: Dar Al-Amin for Publishing and Distribution..

6-- Al-Melees, Amin. (2002). The role of the media in security prevention. Amman: House of Virtue..

7-Abdullah, Muhammad Aref (2012). The role of Al-Jazeera satellite channel in bringing about political change in the Arab world: the Egyptian revolution as a model. Master Thesis. College of Political Sciences, An-Najah University: Palestine..

8- Dhiab Al-Taie (2011), Misinfoatiormn from the News Industry to the Film Industry, Damascus: Dar Al-Yanabea..

9- Issa, Waddah (2013). The rule of the event - the targeting of the Syrian media is evidence of its successful performance. Revolution newspaper. Issue (15041..(

10-Hamdan, Muhammad, (2012). Satellite news coverage of events: Al-Jazeera a-Arabiya satellite coverage of the events of Egypt and Libya, Faculty of Information, Middle East.

University for Graduate Studies, Amman, Jordan.- 11- Herbert, Schiller (1999), Manipulators of Minds (2nd ed.), Kuwait: The World of Knowledge. Behave..

12- Hilal, Muhammad Abdul-Ghani Hassan. (2001). Crisis Management Skills - Crisis between prevention and control. Cairo: Performance and Development Center..

13-- Mihoub, Nizar. (2009) Introduction to Public Relations. 2 Damascus: The Syrian International Academy.

14- Nasrallah, Rafiq. (2011) The role of the media in managing crises and wars. Beirut: Bisan House.
15- Obaid, Lotfi (2010): Crises - Inevitable Stages in Our Lives. Kingdom of Morocco: Kingdom House for Publishing and Distribution.
16- Shafiq, Hassanein. (2011): Media misinformation and professional coma. Cairo: Fikrun and Art House for Printing, Publishing and Distribution.
17-Shaddud, Majed (2002), Crisis Management and Crisis Management. Damascus: Al-Awael Publishing House.
18- Watanabe, Kohei, (2014). Political influence on news agency coverage of Ukraine crisis: Quantitative analysis of news coverage of the 2014 Ukraine crisis by ITAR-TASSand (Interfax news agencies. (W.d).