

المعالجة الصحفية للأزمات المفهوم، المبادئ وآليات التطبيق

أ. عهود محمد أحمد عسيري*

أشراف د. عبد الله علي آل مرعي**

تظهر قوة الإعلام في حجم التأثير والاعتماد عليها أوقات الأزمات لاسيما وأن المجتمع يصبح أكثر تفاعلاً مع وسائل الإعلام لكونها المنبر الرئيسي الذي يتمكن من خلاله التعرف على مجريات وأحداث الأزمة والواقع أن الأزمات بمختلف طبيعتها ونوعيتها تجذب وسائل الإعلام إليها نظراً لكونها حالة طارئة تتطلب إدارتها ومعالجتها إعلامياً، تهدف هذه الورقة العلمية للتعرف على مفاهيم المعالجة الصحفية للأزمات، كوسيلة في حد ذاتها لإدارة الأزمات المختلفة، حيث تعد وسائل الإعلام من القوى المؤثرة إذ تمثل أهمية كبيرة في تسيير أحداث الأزمات والواقع أن الصحافة تلبّي عطش الجماهير لمعرفة التفاصيل حول مجريات الأزمة وظروفها، وتركز الدراسات العلمية المختلفة على دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال توضيح التحولات والتطورات، في حين تعد هذه الورقة مدخلاً علمياً يسلط الضوء على المعالجة الصحفية للأزمات حيث تشمل هذه الورقة ثلاث محاور رئيسية وهي التعريف بمفهوم المعالجة الصحفية ومراحلها، ثم الكشف عن أهميتها والمبادئ التي تقوم عليها، وأخيراً التطرق إلى شروط المعالجة الصحفية وأساليبها.

الكلمات المفتاحية: الإعلام، الأزمات، المعالجة الصحفية.

* باحثة ماجستير بقسم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الانسانية - جامعة الملك خالد

** الأستاذ المشارك بقسم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الانسانية - جامعة الملك خالد

Abstract

The strength of the media is reflected in the magnitude of the impact and reliance on it in times of crisis, especially as society becomes more interactive with the media, as it is the main platform through which it is able to identify the crisis's events and events. Indeed, the different nature and quality of crises attract the media to it because it is an emergency situation that requires media management and treatment, this paper aims to identify the concepts of media in crises, as a mean to manage various crises and as one of the influential forces that represents a great importance in crises management. This paper is a scientific introduction that sheds light on media in crises. It includes three main axes, which are: (defining of the concept of media in crises and its stages, and then identifying its importance and the principles on which it is based, and finally, discussing the conditions and methods of media in crises

Keywords: Media, crises, journalistic processing

مقدمة:

تسعى وسائل الإعلام إلى تغطية الأحداث ونقل الوقائع حول العالم ومتابعتها بشكل مستمر ولا سيما عند وقوع الأزمات فإن وسائل الإعلام تلبي رغبة المتلقي في توفير المعلومات ومتابعة تفاصيلها بموضوعية ومصداقية ورصد مضاعفاتها وتداعياتها من خلال مصادرها لاستقاء المعلومات الدقيقة حول مجريات الأزمة، فتعد الأزمات حالة استثنائية تثير اهتمام الرأي العام وتستثير فضوله.

ويتمثل دور الاتصالات والإعلام في التعامل مع الأزمات المختلفة من خلال سن قواعد واستراتيجيات لمعالجتها وتخفيف أضرارها ذلك ما دفع الباحثين نحو الاهتمام بأبحاث ودراسات إعلام الأزمات، كما أنه يفتح العديد من المشاكل للباحثين والمهتمين والتي تتطلب تسليط الضوء عليها، وهو ما قدم تغطيات إعلامية عديدة أدت إلى تطور أساليب ووسائل الاتصال للسماح بالنشر الفوري للمعلومات "حيث أصبح الإعلام عبر وسائل متعددة أداة التفاعل بين الأزمة والكثير من أطرافها وحتى ليس طرفاً مباشراً فيها، كما لم يعد ممكناً التعميم الإعلامي أو الصمت الإعلامي على أية أزمات مهما تفاوتت في حدتها وحجمها" (الزعيبي، 2020، ص 517).

ونتيجة لتطور وسائل الإعلام وتعددتها أصبحت تمارس دوراً مهماً في تغطية أحداث القضايا والأزمات في الساحة، حتى عدت المصدر الأول الذي يلجأ له الجمهور للحصول على المعلومات. ويذكر (زكريا، 2020، ص 13) أن وسائل الإعلام بقيت هي أول ما يلجأ إليه الجمهور من أجل معرفة المزيد من المعلومات حول حادث أو أزمة، حيث إنها توفر معلومات بمصادر ومحتويات متنوعة، بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع نشر المعلومات وتبادل الآراء بشأنها مع الآخرين.

وتكمن أهمية وسائل الإعلام الجديد في التخفيف من حدة الأزمات بتزويد الجمهور بالحقائق للحد من انتشار الشائعات، وتنوير الأفراد بما يساعدهم على تكوين رأي عام صحيح، لكن أحياناً يكون تأثير الإعلام في الأزمات سلباً، بدل أن يوضح الحقائق وينشر الوعي ويوصل الأخبار، يكون ممراً للشائعات ومصدراً للمغالطات، خاصة في الوقت الحالي الذي تصدرت فيها وسائل الإعلام الجديد بمختلف أشكالها والشبكات الاجتماعية المشهد الإعلامي وأصبحت هي الوسائل الأكثر قرباً للجمهور (Rokeach, Defleur, 1976, p.7).

ويذكر مصطفى (2020) أن علم إدارة الأزمات والكوارث يؤكد على ضرورة تحقيق المدخل التكاملية والرؤية الشاملة في معالجة الأزمات والكوارث، والتي تتأسس على تعاون كامل وتفاعل كل العلوم ذات العلاقة بالأزمة وما تطرحه من تحديات اجتماعية وسياسية واقتصادية ونفسية ومعنوية ورمزية وإعلامية وثقافية، أصبح الإعلام واحداً من العلوم ذات الأهمية البالغة في إدارة الأزمات والكوارث.

أولاً: مفهوم المعالجة الصحفية ومراحلها

أ. مفهوم المعالجة الصحفية:

يطلق على أي حالة استنفار لوسائل الإعلام لتغطية ومتابعة الأحداث والقضايا بالتغطية الصحفية، بينما تعرف المعالجة الصحفية بأنها الطريقة التي تتناول فيها المؤسسة الإعلامية المكتوبة، المرئية أو المسموعة مختلف الجوانب المتعلقة بالحدث، من خلال رصد مجريات الخبر وتحليل أبعاده وآثاره؛ وذلك بغرض إيصال رسالتها إلى جمهور الرأي العام، والتأثير عليه بهدف إحداث التغيير (مشاقبة، 2010، ص. 168).

وتعرف بأنها عملية "كشف اتجاهات واستراتيجيات التغطية الإعلامية من قبل جهة ما اتجاه قضية معينة" (وهيب، 2009، ص. 10).

وتوضح بو مشطة (2016) أن المعالجة الإعلامية هي العمل الإعلامي الذي تقوم به المواقع الإخبارية في تغطيتها لمختلف الأخبار السياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، أو الطريقة التي يتم من خلالها تناول أخبارها أو عرض وقائع أو أحداث (ص. 5).

ويقصد بها أيضاً عملية تأطير إعلامية تفرضها سياسة المؤسسة في التعامل مع الأحداث والقضايا في نقل الأخبار وعرض الوقائع والأحداث، وهذه العملية تنطوي على إضافات تفسيرية أو ممارسة للرصد والتحليل، والتلاعب بالألفاظ، أو التدخل لتقييم المعلومات بشكل ذاتي، بل وحتى إبداء الرأي وتقديم المقترحات والحلول (المعبي، 2020، ص. 3378).

ويتضح من التعريفات السابقة أنه لا يوجد تعريف محدد ومتفق عليه بين العلماء بشأن المعالجة الصحفية للأزمات، وإنما تتفق التعاريف على أن المعالجة الصحفية للأزمات هي عملية إعلامية تتضمن ممارسات واستراتيجيات حول حدث أو قضية معينة هدفها عرض الوقائع وتقديم الحلول.

ب. مراحل المعالجة الصحفية للأزمات المختلفة:

إن الصحافة تقوم بمهام محددة من خلال تناولها للأزمات والقضايا وتتم بثلاث مراحل وهي:

- المرحلة الأولى: مرحلة جمع المعلومات

وفيها " تتواكب رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة واستجلاء الموقف عن الأزمة ذاتها وآثارها وأبعاده" (محمد، 2007، ص. 47)، تبدأ الصحافة في هذه المرحلة باستقصاء وجمع المعلومات من المصادر القريبة وذات العلاقة بالأزمة لتلبية رغبات الجماهير حول تفاصيل ومجريات الأحداث.

- المرحلة الثانية: مرحلة تفسير المعلومات

مرحلة تفسير المعلومات وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة، وهنا تفسح وسائل الإعلام المجال أمام كل ما يساعد على استجلاء الحقائق وتوضيحها سواء من مواد إيضاحية مفسرة أو من تحليلات وآراء للخبراء وكذلك لموقف المسؤولين وصانعي القرار اتجاه الأزمة واحتواء آثارها.

- المرحلة الثالثة: مرحلة نشر المعلومات

يقوم الإعلام بدور حيوي وذلك من خلال إمداد الجماهير بما تم الحصول عليه من معلومات بعد تفسيرها وتنقيحها، فهي تعد أولى مراحل المعالجة الصحفية؛ حيث تم فيها استجلاء الموقف عن الأزمة ومعرفة كافة تفاصيل وتداعيات الأزمة وفي أي مرحلة وصلت لها.

- المرحلة الرابعة: المرحلة الوقائية

وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الإعلام للجماهير طرق الوقاية وأسلوب التعامل مع أزمات مشابهة (مصطفى، 2008، ص.31)، وعادة ما تستخدم هذه المرحلة بعد انتهاء الأزمة وفيها يتم الاستفادة من الخطط والاستراتيجيات المستخدمة في الأزمة وكيفية اخماد الأزمة والتخفيف من تداعياتها.

ثانياً: المعالجة الصحفية للأزمات: أهميتها ومبادئها

أ. أهمية المعالجة الصحفية للأزمات

- إدارة القضايا التي تنبئها الأزمة وذلك من خلال مراقبة البيئة والبحث في الأفكار السائدة والاتجاهات المتعلقة بالمشكلات التي تنبئ بوقوع الأزمة، وتجميع المعلومات عن القضايا التي يحتمل أن تسبب مشكلات أو أزمات، والعمل على تطوير استراتيجية اتصال تهدف لمنع حدوث الأزمة.
- التخطيط لمنع الأزمة من خلال وضع خطة وسياسة وقائية لمنع الأزمة ومناقشة أبعاد المشكلات التي تؤدي إلى احتمال وقوع الأزمات والتنبيه إليها، والاهتمام بقتوات الاتصال بين وسائل الإعلام وفريق إدارة الأزمات لتوصيل الحقائق إلى الجماهير، والعمل على تصميم رسائل اتصاليه للجمهور المستهدف لاحتواء الأزمة وإبراز الحلول المطروحة.
- إدارة الأزمة عن طريق التغطية المستمرة لأحداث الأزمة والعمل على تخفيف تداعياتها.

معالجة الأزمات من خلال المبادئ العامة للصحافة:

السؤال المهم الذي نبدأ به هذا العنصر هو: ماهي أسباب تأخر تطبيق مبادئ المعالجة الصحفية في الصحافة؟

يمكن القول بأن لكل مؤسسة صحفية نظام واستراتيجيات معينة يتم من خلاله معالجة الأزمات بصورة فاعلة في المواد الصحفية.

المبادئ الأساسية للصحافة في معالجة للازمات

مبدأ الدقة والتركيز

يعد مبدأ الدقة والتركيز هو الهدف الرئيسي للحفاظ على مصداقية المحتوى وثقة الجماهير، عن طريق التركيز في عملية جمع المعلومات وتحري الدقة عند اختيار المصادر المتعلقة بالأزمة، ولا تعني الاكتفاء بنقل الوقائع حول الأزمة، بل مراعاة الدقة في كافة المعلومات وتقديم الصورة الصحيحة التي تحقق المعالجة السليمة للأزمات.

مبدأ الإنصاف والحيادية

يقوم هذا المبدأ على تحقيق الإنصاف فيما يُقدم من خلال تحري الصدق، نسب المعلومات لمصادرها، احترام خصوصية الناس والحفاظ عليها وعدم التعدي عليها، احترام حق الرفض على أسئلة الصحفي وتقبله.

في حين ينص مبدأ الحيادية على التزام الحيادية في كل ما ينشر والا ينعاز الصحفي عند نقل الحقائق والفصل بين الحقائق والآراء.

مبدأ التخطيط الاستراتيجي

يعتبر التخطيط الاستراتيجي أساس عملية معالجة الأزمات صحفياً كونه يركز على تحقيق أهداف معينة من خلال تحديدها ووضع الأساليب والاستراتيجيات الملائمة لتحقيقها.

مبدأ اتخاذ القرار على أساس الحقائق والمعطيات

يستند مبدأ اتخاذ القرار على معرفة وأسس عملية معالجة الأزمات وذلك وفقاً لمجموعة من المعطيات والحقائق.

مبدأ أخلاقيات الصحافة

للإعلام قوة فاعلة ومؤثرة في توعية الجماهير وتغيير قناعاتهم والتأثير عليها فمن الضروري أن يتصف الصحفي في مثل تلك الأوقات بالحساسية بالمسؤولية والعمل وفق المعايير المهنية والمبادئ الأساسية المتعارف عليها ومنها:

- التركيز على المصلحة العامة للمجتمع.
- التحلي بالمسؤولية.
- الدقة.
- عدم التأثر بالضغوط الخارجية.

ثالثاً: شروط المعالجة الصحفية للأزمات وأساليبها:

أ. شروط المعالجة الصحفية للأزمات:

يوضح كشكول (2020) أن المعالجة الصحفية تتطلب مجموعة من الشروط تتمثل في:

- الصحة فتشترط التغطية الصحفية التأكد من صحة الخبر من أجل الحصول على السبق الصحفي للمؤسسة، في حين أن الصحفيين والمؤسسات الصحفية تتعامل مع الصحة في المعالجة على أساس كيفية تقديم الخبر بشكل يتناسب مع سياستها.
- موائمة الحدث لسياسة الوسيلة الإعلامية إذ على الرغم من أن الخبر مستوف لجميع عناصر الخبر أو لأجزاء كبيرة منها؛ إلا أنه لا ينشر أو يذاع في كل وسيلة إعلامية بسبب تعارضه مع سياسة المؤسسة، وبهذا تكون شروط المعالجة هو موائمة الحدث لموقف الناشر؛ سواء أكان حزبا، أو حكومة، أو شركة، أو منظمة شعبية، وهنا المعالجة تشترط تطابق رواية الحدث مع سياسة المؤسسات الإعلامية، ومن شأنه يتم الاهتمام بانتقاء أحداث دون سواها.
- الدقة أي أن الخبر ينقل الحقيقة الكاملة للحدث أو الواقعة، طالما كانت تلائم سياسة الوسيلة الإعلامية، وأن الحذف الحاصل ينبغي ألا يخل بسياقها أو يعطيها معنى أو تأثيراً مخالفاً للحقيقة.
- التأطير ويعد أهم ما يميز المعالجة الصحفية أن المحرر الصحفي يعمل بتأثير من أطر السياسة الإعلامية للمؤسسة
- فهم السياق الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي الذي يجري فيه الحدث أو تنتج فيه المعلومة.
- القوة الذاتية الموضوعية للحدث موضوع المعالجة، بمعنى أهمية الحدث وضخامته، والآثار والنتائج المترتبة عليه، واتساع الشرائح الاجتماعية المعنية به.
- موقف الوسيلة الإعلامية المسبق من الحدث، ذلك أن كل مؤسسة إعلامية تتأثر في تناول ومعالجة الحدث بمنطلقات وأسس واستراتيجيات مشروعها، الذي حددهته القوى التي تصدر وتمتلك وتوجه هذه الوسيلة وهذا حق للوسيلة الإعلامية، وهو حق مشروع.
- شخصية ونوعية الوسيلة الإعلامية والفلسفة الصحفية التي تؤمن بها.
- الإبداع في المعالجة بالمقدرة الفكرية والأيدولوجية والمهنية والحرفية للفريق الإعلامي (كشكول، 2020، الفقرة 4، 2).

ب. أساليب المعالجة الصحفية للأزمات:

يضع كشكول (2020) مجموعة من الأساليب المعتمدة في المعالجة للحدث بشكل يتناسب

مع سياسة الوسيلة الإعلامية وهي:

- أسلوب المعالجة بسرد المعلومات: ويتطلب قيام الوسيلة بوصف الواقعة أو الحادثة أو الإحاطة بجميع جوانبها وظروف حدوثها، وتقديم الاستشهاد بشهود العيان والمسؤولين بما يتناسب مع سياسة الوسيلة

الإعلامية.

- أسلوب المعالجة المركبة: يقوم الأسلوب بوصف الحادثة بشكل موسع، وانتقاء الوقائع التي لا تعطي الحدث بعداً يتعارض فيه مع سياسة الوسيلة الإعلامية، والربط المركب بين الوقائع وصولاً إلى معالجة إخبارية انتقائية ذات إطار واحد يضم أكثر من واقعة وتؤدي إلى معالجة موسعة للحدث.
-المعالجة القائمة على تقديم الاحصاءات: وهي التي تقوم على تقديم الاحصائيات والأرقام الخاصة بالوقائع، وهنا كل الأرقام يتم اختيارها بشكل يقدم الحدث بصورة تتوافق مع سياسة الوسيلة الإعلامية.
-المعالجة القائمة على تقديم الحقائق: هي أسلوب يعتمد على الشواهد والبراهين والأدلة والبيانات في نقل المعلومات عن حادث معين سواء من مصدر مسؤول أو من شخصية يدور حولها الجدل، بحيث يشكل مادة إعلامية لها أهميتها.

- أسلوب المعالجة النقدية: وهو أسلوب عرض المادة الإعلامية على شكل انتقادات موجهة لسياسة أو حزب أو فكر معين لا يتماشى مع سياسة الوسيلة الإعلامية، بهدف تقويم ذلك.
-أسلوب عرض الآراء والمقترحات: وهو يقوم على عرض المادة الإعلامية بشكل بيانات ومعلومات وحقائق بهدف خلق توجهات معينة لدى الجمهور عن طريق إمدادهم بالآراء التي تدور حول الموضوع المطروح للمعالجة والنقاش.
-أسلوب التحليل والتفسير: ويقوم على عرض الموضوع على المتلقي، وإثارة القضية للتفسير الإعلامي بهدف تقديم تحليل يتماشى مع سياسة الوسيلة الإعلامية، أو يحقق الأهداف التي تتوخاها الوسيلة.
-أسلوب طرح الحلول: استكمالاً لاهتمام المؤسسة بالموضوع؛ فإنها تعمل على تقديم الحلول التي تتوافق مع سياسة المؤسسة في سياق عرض المادة الإعلامية المطروحة للنقاش.

- أسلوب إثارة النقاش: عملية انتقاء قضية للنقاش دون غيرها إنما تنطلق من سياسة الوسيلة الإعلامية، ومن اهتمامها المتميز بالقضية، ذلك أن التجاهل والاهتمام في المعالجة ينطلق من تفضيلات المؤسسة.

- أسلوب البحث والاستقصاء: تنطلق المؤسسات الإعلامية في اختيار معالجة قضية بشكل استقصائي من اهتمام وتفضيل يتماشى مع سياسة الوسيلة الإعلامية.
- أسلوب التأثير والتوعية: وهي المعالجة التي تستخدم كل فنون الاتصال في نقل المعرفة وبناء الوعي وتحقيق التأثير عن طريق ما تقدمه من مواد متنوعة واستخدامها لأنواع صحفية مختلفة تخاطب ذهن متلقيها وعواطفه وانفعالاته.
- أسلوب تأكيد الحقائق من مصادر متعددة موثوق فيها: وهي معالجة تبدو محايدة إلا أن البحث والاغراق في تأكيد حقائق حول الموضوع يحمل شبهات التحيز في الوسيلة (كشكول، 2020، الفقرة 3).

مبررات تطبيق أساليب المعالجة الصحفية أوقات الازمات:

تكمن أهمية تطبيق أساليب المعالجة الصحفية للأزمات في النقاط التالية:

- كون وسائل الإعلام إحدى الأدوات الرئيسية في إدارة الأزمات.
- أن لكل أزمة طبيعتها الخاصة التي تتطلب أسلوباً محدداً لمعالجتها.

- الدور الفاعل للصحافة خاصة في تخفيف تداعيات الأزمة عن طريق استخدام الأساليب المناسبة للأزمة.
- تساعد وسائل الإعلام في تركيز جهودها عن طريق التغطية المكثفة لإشباع احتياجات الجماهير حول مجريات الأزمة.

رابعاً: أسس تطبيق المعالجة الصحفية للأزمات:

إنّ وسائل الإعلام عمومًا والصحف خصوصًا تشكّل طرفًا فاعلاً في مستويات الأزمة المختلفة، حيث إنّ بعض الأزمات وفي مراحل ما من تطورها يتم إدارتها ومواجهتها من خلال الأداء الإعلامي ودوره في إدارة الأزمات، حيث تعد هذه الوسائل مساهمًا نشيطًا وفعالًا في أوقات الأزمات لما تتسم به الصحف من مميزات تتمثل في قدرتها على توزيع المعرفة، بالإضافة إلى قوة الصوت لإبراز هذه الأزمات، فقد ازدادت تلك الأهمية للصحف وخصوصًا في أوقات الأزمات، حيث تسعى لمعالجة الأزمات، وإشباع تعطش الجماهير للمعلومات من خلال تقديم أشكال متنوعة من القوالب الإعلامية، كما تساعد وبشكل ملموس- في توسيع الآفاق وتبني التعاطف من الأزمات التي تهم الجماهير، فهي أداة وساحة فاعلة لتوسيع منافذ الحوار والنقاش حول مختلف القضايا والأزمات في المجتمع.

أ. معايير ومنهجية تطبيق معالجة الأزمات صحفياً

- إدارة القضايا التي تثيرها الأزمة
- وذلك من خلال مراقبة البيئة والبحث في الأفكار السائدة والاتجاهات المتعلقة بالمشكلات التي تنبئ بوقوع الأزمة، وتجميع المعلومات عن القضايا التي يحتمل أن تسبب مشكلات أو أزمات، والعمل على تطوير استراتيجية اتصال تهدف لمنع حدوث الأزمة.
- التخطيط لمنع الأزمة
- ويتم في هذه المرحلة وضع خطة وسياسة وقائية لمنع الأزمة ومناقشة أبعاد المشكلات التي تؤدي إلى احتمال وقوع الأزمات والتنبيه إليها، والاهتمام بقنوات الاتصال بين وسائل الإعلام وفريق إدارة الأزمات لتوصيل الحقائق إلى الجماهير، والعمل على تصميم رسائل اتصاليه للجماهير المستهدف لاحتواء الأزمة وإبراز الحلول المطروحة.
- إدارة الأزمة والعمل على انحسارها
- وذلك عن طريق الاستمرار في تدفق المعلومات والبيانات المتعلقة بالأزمة، وتقييم الاستجابة في سيناريوهات مواجهة الأزمة وفعاليات التعامل معها، والتركيز على إبراز أسباب تطور الأزمة وتداعياتها والأدوار المطلوبة للإسهام في احتواء آثار الأزمة، وتوعية الجماهير بأساليب مواجهة الأزمة، والعمل على تطوير استراتيجية اتصال تستفيد من الخبرة الحالية في مواجهة الأزمة وتحديد النقاط السلبية والإيجابية للأنشطة الاتصالية والإعلامية المستخدمة (Gonzalez,1995,pp. 26-29).

ب. الاستراتيجيات الصحفية لمعالجة الأزمات:

الجدير بالذكر أن المعالجة الصحفية للأزمات تختلف حسب الأجندة التي تتبعها كل مؤسسة إعلامية في التعامل مع مجريات الأزمات والكوارث ومنها ما يلي:

- بعض المؤسسات الصحفية تعتمد على أسلوب التضليل من خلال نشر المعلومات المغلوطة وذلك من خلال الاعتماد على نشر الشائعات *propagate fake news* في حين أن مؤسسات أخرى تتجه إلى استخدام استراتيجيات تقديم الحقائق والصدق فيما ينشر لتحقيق المعالجة السليمة للأزمة والرفع من المستوى المعرفي لدى الجماهير .
- كذلك من الأساليب الإعلامية المستخدمة في معالجة الأزمات أسلوب تكثيف الأخبار المتعلقة بمجريات وأحداث الأزمات.
- كما تستخدم مؤسسات صحفية أجندة مختلفة تمثلت في استخدام استراتيجية الصدمة أو *Risk perception*؛ وذلك بغرض التعريف بحجم الكارثة التي تخلفها الأزمات.
- كما تم تطبيق أسلوب الاستخدام الشامل لوسائل الاعلام عن طريق تكثيف التغطية الصحفية وهي من ضمن الاستراتيجيات الإعلامية للمعالجة الصحفية للأزمات؛ تؤدي إلى كثافة تعرض الجماهير للمعلومات المتعلقة بالأزمة.
- أيضا من بين الاستراتيجيات المتبعة في معالجة الأزمات ضرورة التكامل والتنسيق *Coordination* بين وسائل الإعلام التقليدية والحديثة (-Kaufhold,2020,pp.1-27).
- استراتيجية التخويف عن طريق نشر الأخبار المتعلقة بالخسائر التي خلفتها الأزمات.
- استراتيجية الشفافية للتعامل مع الأزمة بحيث يتم بث جميع تفاصيل الأزمة بدقة دون إخفاء للمعلومات.

رابعاً: فوائد المعالجة الصحفية للأزمات والعوامل المؤثرة فيها:

أ. الفوائد التي تحققها الصحافة لمعالجة الأزمات:

تتعدد الفوائد التي تحققها الصحافة لمعالجة الأزمات من خلال تطبيقها لأساليب واستراتيجيات معالجة الأزمات:

- تعد من الوسائل الفعالة للاتصال أوقات الأزمات.
- التحضير والوقاية عند وقوع الأزمات.
- العمل على الاحتواء والسيطرة من خلال التعريف بالأزمة وحجمها والتأثير الناتج عنها.
- تحقيق الانضباط والسلاسة في عملية إدارة الأزمة من خلال إيجاد مجموعة من الأساليب الموحدة التي تركز على تحقيق المعالجة الإعلامية للأزمات.
- استخدام كافة الأساليب التي تبقى الجماهير على إطلاع وتقديم النصائح لهم.

- مواجهة الرسائل الإعلامية المضللة والتي تركز على بث الشائعات.
- فورية نقل الأحداث حيث يمثل الإعلام مجتمع الأزمة ويكون موجهاً لهم.
- ب. **العوامل المؤثرة في معالجة الصحافة للأزمات:**
 - يمكن تحديد أبرز العوامل المؤثرة في معالجة الصحافة للأزمات والكوارث ومنها:
 - التهويل والمبالغة: وذلك من خلال نقل أحداث الأزمة بشكل مبالغ فيه يؤدي إلى بث الفوضى والتوتر لدى الجماهير.
 - التطفيف الإعلامي: ويتم من خلال تجاهل بعض المحاور المتعلقة بالأزمة وعدم نقل الحقائق بشكل كامل.
 - التهوين والتبخيس: التقليل من الأضرار والخسائر التي يمكن أن تسببها الأزمة وذلك من خلال تجاهلها وعدم الاعتراف بها.
 - التبعية الإعلامية: وذلك من خلال سيطرة الحكومات أو سياسة المؤسسة على ما يتم نشره حول أحداث ومجريات الأزمة.
 - وأخيراً يتوقف التعامل إعلامياً مع الأزمة على طبيعتها، ونوعيتها، وحجمها، وطبيعة النظام السياسي السائد، والجماهير المستهدفة، خاصة عند مواجهة أزمة على المستوى الوطني، ذلك أن الإعلام يقوم بدور رئيسي في تفاعلات الأزمة إيجاباً أو سلباً، وقد تنامي هذا الدور ... للدرجة التي جعلت الساسة ومنتخذي القرارات يعتمدون على وسائل الإعلام في تقييم الأوضاع الراهنة وصياغة المواقف والتحركات (مكاوي، 2005، ص 146-147)

الخاتمة:

وكننتيجة حتمية لتعدد الأزمات وتفاقمها بشتى صورها ومستوياتها في كافة القطاعات، والتي أصبحت جزءاً من الحياة الإنسانية، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، زادت الحاجة للتعامل مع الأزمات وإدراتها من خلال التركيز على المعالجة الصحفية للزمات، مما أدى إلى ظهور إعلام الأزمات بكل وسائله وأدواته التقليدية والحديثة خاصة في عصر الإعلام الجديد، فهو إحدى الأدوات التي لا بدّ وأن تتضافر مع غيرها من الجهود لمواجهة الأزمة، والحد من تداعياتها، وهذا يؤكد الدور الفاعل الذي تقوم به وسائل الإعلام في ظلّ الظروف والأحداث في المجتمع، كما يتفق الباحثون في مجال إعلام الأزمات أنّ الأزمة تجذب وسائل الإعلام نظرًا لما تمتاز به من ظروف استثنائية، فهي مرحلة صعبة ووضع معقد يطل جوانب الحياة المختلفة حسب طبيعتها وتطوراتها.

إذ لا يخفى على الجميع الدور الفاعل للصحافة أوقات الأزمات على الرغم من تنوع وسائل الإعلام المقروء والمسموع والمرئي إلا أنّها شكلت طرفاً فاعلاً في مستويات الأزمة المختلفة، حيث إنّ بعض الأزمات وفي مراحل ما من تطورها يتم إدارتها ومواجهتها من خلال المعالجة الصحفية، حيث تعدّ هذه الوسائل مساهماً نشيطاً وفاعلاً في أوقات الأزمات لما

تتسم به الصحف من مميزات، تتمثل في قدرتها على توزيع المعرفة، بالإضافة إلى قوة الصوت لإبراز هذه الأزمات، فتزداد تلك الأهمية للصحف في أوقات الأزمات، حيث تسعى لمعالجة الأزمات من خلال إشباع تعطش الجماهير للمعلومات وتقديم أشكال متنوعة من القوالب الإعلامية، كما تساعد وبشكل ملموس في توسيع الأفق وتبني التعاطف من الأزمات التي تهّم الجماهير، فهي أداة وساحة فاعلة لتوسيع منافذ الحوار والنقاش لإيجاد الحلول المناسبة.

وفي سبيل تحقيق المعالجة السليمة والمتكاملة للأزمات يجب التركيز على المعالجة الصحفية للأزمات وفقاً للشروط والأساليب والاستراتيجيات التي تتطلبها، ونوعية الأزمات وطبيعتها ولعل استراتيجية المعالجة الشاملة تعد من أكثر الاستراتيجيات وضوحاً ونجاحاً لأنها تقوم على مبدأ الشفافية وبث كافة التفاصيل عن الأزمة، كما يجب التركيز على ضرور التنسيق الكامل بين وسائل الإعلام.

ومن التوصيات والمقترحات العامة للتغلب على معوقات معالجة الأزمات صحفياً نرى أن:

- العمل على تأسيس نظام يقوم على معالجة الأزمات دون تهويل ومبالغة في نقل الأحداث أو تجاهل بعض المحاور من خلال التطفيف الإعلامي، والتخفيف من التبعية الإعلامية وفقاً لسياسة المؤسسة.
- إعداد الكوادر التدريبية المؤهلة عن طريق توظيف المهارات والكفاءات لأصحاب القدرات الإبداعية والمتخصصين في هذا المجال، وإتاحة فرص التدريب المستمر لكيفية التعامل مع الأزمات ومعالجتها إعلامياً والاستراتيجيات الإعلامية التي يجب للمؤسسة اتباعها حسب طبيعة الأزمة.
- ضرورة الاعتراف بأهمية وسائل الإعلام في إدارة الأزمة، وإنشاء وحدات تكون مهمتها الإشراف على تطبيق أساليب واستراتيجيات التعامل مع الأزمات لتحقيق المعالجة الناجحة.
- ضرورة اهتمام الباحثين باتصال الأزمات حيث تعد الأزمات شكل من أشكال العصر الحديث، وذلك نظراً لقلّة الدراسات في هذا النوع من الموضوعات.

المراجع:

- (1) الزعبي، عرين (2020). تقييم النخبة العربية لتغطية القنوات الفضائية الإخبارية لأزمة كورونا العالمية. مجلة الدراسات الإعلامية، العدد الحادي عشر، 516-534.
- (2) زكريا، مرفت (2020). أزمات متفاقمة: كورونا والتصعيد بين إيران ودول المنطقة. مجلة آفاق السياسة المركز العربي للبحوث والدراسات، العدد الرابع والخمسون، 11-14.
- (3) مشاقبة، بسام (2010) *مناهج البحث الإعلامي*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- (4) وهيب، استنبرق فؤاد (2009). *المعالجة الإعلامية للاحتلال الأمريكي للعراق- تحليل مضمون مجلة نيوزويك النسخة العربية* (رسالة ماجستير منشورة). جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، استرجعت من https://meu.edu.jo/libraryTheses/585e3881b93f8_1.pdf
- (5) بو مشطة، نوال (2016). *المعالجة الإعلامية لانخفاض أسعار البترول في المواقع الالكترونية للفضائيات الإخبارية - الجزيرة نت والعربية نت أنموذجا*، المنتدى الإعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال منتدى الإعلام والاقتصاد تكامل الأدوار في خدمة التنمية، ص 5.
- (6) المعبي، جيهان (2020). *أطر معالجة مواقع الصحف الالكترونية والمواقع الإخبارية لتداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد (Covid19)*، دراسة تحليلية. مجلة البحوث الإعلامية، العدد الرابع والخمسون، 3351-3406.
- (7) محمد، عادل (2007). *الصحافة وادارة الأزمات*. القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- (8) كشكول، محسن (2020). *المعالجة الصحفية واشكالية الدراسة والتحليل*. بيت الحكمة، استرجعت من http://www.baytalhikma.iq/News_Details.php?ID=1136
- (9) مكاوي، حسن (2005). *الإعلام ومعالجة الأزمات*. القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.
- (10) Kaufhold. Marc.-André (2020). Empirical insights for designing Information and Communication Technology for International Disaster Response, International Journal of Disaster Risk Reduction, pp.1-27.
- (11) Gonzalez F, A&C. B Pratt (1995). How to Manage a Crisis Before or Whenever -in hits, Public Relations Quarterly , Vol 40,pp26-29.
- (12) Rokeach, Defleur (1976), A dependency model of mass-media effects. Communication Research, p.7.