استحضارات التغطية الإعلامية للأزمات المركبة

بناء أنموذج للرصد والتصنيف الاستباقي

أ.د.كامل القيّم(*)

أولا : مقدمة

في ظل التسارع في الرقمية الحديثة وتمكين وسائل الإعلام من الشمولية الاجتماعية والقدرة على الوصول والحصول على المعلومات، والتشابك الهائل في ملفات الاقتصاد بالسياسة والحراك الاجتماعي، أصبح الحديث عن الأزمات والإعلام والمجتمع حديثا يكاد يكون يومياً ولحظياً وينمو بالشكل الذي أصبحت تغطية الأزمات عن طريق وسائل الإعلام (الشغل الشاغل لغرف الأخبار وكبار المحاورين في القنوات الأخبارية).وهذا ناتج عن التصاق وتقارب الشؤون العامة للمجتمعات وتأثرهما بأدوات الجذب والنفرة، والمصالح والقوة والتدخل والدعاية وغيرها من أدوات صنع الأزمات وتواليها.

والتاريخ وإنْ كان صانعاً جيداً للأزمات ومُفجرا لبريقها وحضورها اليوم، من قبيل العلاقات الدولية والاتفاقيات والقهر والبغضاء والتمايز جرّاء العنف السابق للاحتلالات التي قامت بها إمبراطوريات أو دول أو تكوينات اجتماعية على أخرى، التاريخ لم يُحسم جميع التنافر وأنصاف الحلول، بل أشعل خزائن من الأزمات المركبة التي تنتج لنا اليوم عشرات التلافيف السياسية والاختلافات الإعلامية والفكرية على أساس مئات السنين مضت دون حسم.

بطبيعة الحال الأزمات في الأغلب تتصاعد نتيجة عوامل ومثيرات متنافرة، تؤدي بالمجتمع أو السلطة أو مراكز القرار إلى مواجهة ظروف أو قوى قاهرة لإعادة التوازن أو تصحيح مسار أو قرار إلى ما قبل الأزمة. وفي الغالب تنقسم الأزمات إلى (مفاجئة Surprise) نتيجة قرار أو سلوك أو حدث ليس في الحسبان، يؤدي إلى تصاعد تنافرات وإشكالات تؤدي إلى استمرار أو تصاعد فرضيات من قبل الرأي العام، أو من يتولى إدارتها بالشكل الذي يؤدي إلى خلل في النظام العام أو تعطيل أو فتح فرعيات لمشاكل غير محسوبة أو على طاولة السلطة.

(*) أستاذ الاتصال والإعلام / قسم الإعلام / كلية الآداب/ جامعة بابل

أما (الأزمات المركبة complex crisis) أو المتوالية والتي لها جذور أو بدايات أو علامات تؤدي في وقت محدد إلى الظهور، نتيجة تكرار أو عدم حسم أو تأجيل أو المرور بها بأنصاف الحلول. وتلك هي الأكثر مرونة وإدارة لوسائل الإعلام من الأزمات المفاجئة أو الفورية التي لا يمكن لصاحب القرار أو المؤسسة الإعلامية أن يتلاعب بالوقت وبالحلول دون ضجيج أو تخبط أو خسارات ، بضغط محلي أو دولي أو إعلامي، وبالتالي صار لازماً – وكجزء من الركيزة المهنية للقنوات الفضائية – أن تستحضر بالرصد والتصنيف – طبيعة معلومات ومواد مجهزة لأزمات تُعدّ (مركبة) لها موسم أو ظرف سيظهر حتماً نتيجة (تلازم associate)قرار أو تشريع أو احتمالية دخول متغير على الخط – وهذا جزء أساسي من الإدارة الإعلامية واستراتيجية التخطيط لسياستها وأولوياتها في تهيئة ملفات تعدها مهمة وأساسية.(فمثلا أزمة الإقليم والمركز، وأزمة تصاعد التظاهرات، أزمة تشكيل الحكومة، أزمة نشاط الإرهاب في مناطق محددة...وغيرها كثير تلك تعد (أزمات مركبة) تحتاج إلى رصد وإعداد ملفات تسهّل على الإدارة الإعلامية إنتاج تغطية متميزة ومتواترة وذكية بحسب المعطيات التي رصدت وتم تصنيفها، مقابل (الأزمات المفاجئة) والتي تصدم الرأي العام وتدخل دون إنذار أو معلومات سابقة (كاستهداف برجي التجارة في أمريكا...و أزمة كورنا...ودخول طلبان إلى كابل ..وغيرها).

ثانيا : مسارات التغطية الإعلامية :

على الرغم من أن مفهوم التغطية يتعدد باختلاف شكل الحدث والمكان والزمن إلا أنها بشكل عام تشير إلى (تلك الجهود والضوابط التي يقوم بها الصحفي لرصد وجمع وتحليل وتحرير المعلومات بشكل منطقي وتفسيري ليقوم بإشراك متلقين – افتراضا – يهتمون بذلك الحدث عبر تواتر معلوماتي وزمني متواصل أو متقطع)، وبمعنى آخر فإنه يشكّل مع الحدث أو القضية أو الأزمة ترابطا دائما مبنيا على وقائع جديدة وتفسيرات جديدة يغنيها الموقف أو بعض أطرافه، وفي الغالب يتم التعامل مع التغطية الإعلامية على وفق الآتي:

أ- ما يراه المراسل أو المندوب أو القائم بالتغطية ـ رؤية بصرية ووجدانية ـ

ب- تتباين مهارات من يغطي الحدث بحسب المعلومات السابقة والمحدّثة.

ت- طبيعة الحدث وامتداداته الزمنية والتفصيلية. وموقف المؤسسة الإعلامية منه.

ث- درجات التركيز على أركان التغطية لجوانب الحدث – وهنا تلعب الخبرة والمهارة لدى الصحفي في انتقاء أولويات الحدث وضخه بطريقة فنية وأسلوب يدعو إلى المزيد من طلب المعلومات لدى المتلقي.

ج- طبيعة أساليب الدعم المرافقة للتغطية منها (الأشخاص – المكان – الوثائق – طرق التصوير – المباشر – الربط التاريخي للأزمات المركبة)

ح- طريقة الضخ الإعلامي – سواء أكانت في الجانب التلفازي – أو المواقع – أم الصحف – أم الإذاعات – كل منها له شكل وطرق لكسب المزيد من الاهتمام والترقب.

ثالثا: التغطية في الأزمات المفاجئة:

في الغالب تأتي الأزمات بشكل مفاجئ (وبالأخص في الدول والمجتمعات النامية) ذلك أنها مرتبطة في الغالب بطرق التفكير واستباقات قوة إدارة الدولة ومؤسساتها المختلفة) فالأزمات المفاجئة في الدول الكبرى والمتقدمة تبدو – غريبة – أو مهمة ونادرة، بحكم مسارات التحسب والتفكير التي تنطلق بها تلك الأنظمة و أنظمتها في فهم وقياس وقيادة علاقاتها الدولية وسبلها الداخلية للتخطيط وتقليل المشكلات الداخلية.

وتتوسم التغطية الإعلامية للأزمات المفاجئة في الغالب بالآتي:

1- **في الأغلب تنعدم التغطية الاستباقية – التنبؤية – للحدث أو الظاهرة كونها تأتي بشكل مفاجئ أو غير مخطط ، وينتج عنها تقديم أنصاف معالجات أو ضخ معلوماتي ، وهنا تقوم كبريات وسائل الإعلام المحترفة برسم سيناريوهات تُعد من وحدة الدراسات والأبحاث والتخطيط باستخدام الرصد والتصنيف – التوقعي –للأحداث الساخنة أو المتوقعة .**
2- **التناول الجزئي التجريبي للحدث الكلي (أي تكتفي الوسيلة الإعلامية في البدء بنقل طبيعة الحدث كليا عبر (العاجل – أو وردنا الآن – أو في النشرة الرئيسة كجزء من الحدث الأهم- لشحة المعلومات-) ومن ثم تقوم بتغذية طبيعة الأزمة تبعا لأنشطة الرصد والمراسلين ومهارة إدارة الأزمة الإعلامية وأولوياتها.**
3- **إرباك معلوماتي لغرفة الأخبار.**
4- **الاعتماد على المصادر البديلة – إذا لم يوجد مراسل أو راصد – في مكان وزمان الحدث**

5- التسريب غير المنضبط – الدقيق – بحكم التنافس وكسب المتابعين للاهتمام-وبالأخص للأزمات التي تو افق أو تنافر سياسية القناة

6- تشكل التغطية الخبرية هنا عامل التسريب والتناول التتابعي – عبر المراحل – بحكم شحة المعلومات أو بطأ التطورات.

7- تر اقب وتتحسس وسائل الإعلام تفاعل الجمهور مع طبيعة تصاعد أو نزول الأزمة وبالتالي تبحث عن المزيد من التفسيرات أو الوقائع لبقاء أو تراكم الاهتمام مع فورة التلقي.

8- الفقر الواضح في التقنيات التي تدعم عملية التغطية – وبعض وسائل الإعلام تكتفي بالنقل المباشر(*) – للحدث.

9- القوة في التغطية هنا ترجع إلى مخرج البث وإدارة غرفة الأخبار في تنويع ضخ المعلومات، فبعض الفضائيات تنوع الصورة المباشر بالنقل المباشر، واسترجاع شريط أحداث مهمة، وتغطية المراسل مع التركيز على زوايا أو أشخاص أو أحداث معينة، ويستلم المتلقي هنا معطيات متعددة للحدث الأزمة.

وعلى الرغم من أن الأزمات المفاجئة تعد المادة الدسمة في القنوات والمؤسسات الإعلامية الإخبارية، إلا أنها تكشف لنا قوة أو ضعف إدارة التحرير والأخبار من جهة ومن جهة أخرى كشف أيضا سياسات التبني والاهتمام مع طرف أو جزء دون آخر. فمثلا: تقوم بعض القنوات تحميل طرف لها منه موقف سابق، السبب أو الثقل أو توسيم الضعف أو وصف الرقم والتصريح ... للوهلة الأولى، ثم رويدا رويدا تتراجع وتصحح بعد توارد الأحداث الجزئية.

في علم الدعاية وحرب المعلومات والصراعات الإعلامية – تبدو تلك المدرسة صحيحة – انطلاقا من أن الفرصة مؤاتيه لتوسيم الخصم أو الجهة خسائر في الصورة الذهنية أمام المتلقين، و ما دامت التفاصيل غير واضحة للجميع بعد – فإن ميدان التأثير الآني موات ولابأس أن تدق

(*) النقل المباشر هنا يعد من أضعف أنواع التغطية، كونه لا يستلزم جهد انتقائي أو تحليلي، مجرد تسليط الكاميرا على مكان الحدث، وربما يرافقه تعليق أو تفسير شخصي من قبل المراسل.

الفكرة في من يريد أن يتماهى معك – حتى لو كانت بالمبالغة أو الكذب أو نصف الحقيقة، وهنا تسمى (أعلام كسب الجولة الأولى).

رابعا : التغطية في الأزمات المركبة :

الأزمات المركبة هي تلك الأزمات التي تحدث وتظهر كامتداد لأزمة أو مشكل أو قرار أو تصادم سابق بين طرفين ولم تُحسم أو تُغلق كحلول نهائية ، إنما تغلق نتيجة تعديل طفيف أو وساطات أو ظروف تحول دون امتدادها ، وتأخذ في الغالب بروزا أو ظهورا موسميا أو دوريا نتيجة متغيرات اقتصادية أو عسكرية أو سياسية ، وتلك في الغالب تأخذ بعدا تاريخيا أو امتدادا زمنيا يمكن لوسائل الإعلام أن تغطي تلك الأزمات بحزمة من المعالجات الاستباقية وتوفير معطيات كافية لتغذية تلك الأزمات أخباريا ودعائيا ، وتتميز الأزمات المركبة بالآتي :

1- **الأزمة المركبة ناتج عن ظاهرة أو قرار أو اتفاق أو مشكل قديم أو حديث لكن لم يوجد له حلول جذرية أو نهائية.**
2- **الأزمة المركبة قد تأخذ طابعا عرقيا أو مناطقيا أو اقتصاديا أو دوليا أو مذهبيا تبعا لطريقة المعالجة الصورية الماضية كما يحدث في أزمات المطالبات أو التنديد أو المواجهات بين (الأقليات العرقية) أو أزمات الانفصال، أو الحدود أو الحريات أو التدخلات – العداء التاريخي-، أو تكرار مشكلات في قطاع محدد تتكرر مشكلاته.**
3- **في الأزمات المركبة يمكن لوسائل الإعلام أن تعالج الملفات وطبيعة الأزمة – تبعا لفيض وتوفر المعلومات حول بعدها التاريخي وملامحها السياسية والاسترجاعية -ويأخذ تناول تلك الأزمة إعلاميا شيئا من التنوع والإثراء في التغطية الإعلامية لما توفره غرفة الأخبار من تقارير وقصص إخبارية وأحداث ماضية يمكن أن تشكل مداخل قصصية للتدرج الأخباري.**
4- **تبذل المؤسسات الإعلامية جهدا أقل وقدرات إقناعيه أقل مما في الأزمات المفاجئة، باعتبار أن الرأي العام داخليا أم خارجيا يحمل قدرا من الذاكرة حول الموضوع، وإن**

استثارتها يكمن بمجرد توفير سرد تاريخي وانتقائي لأبرز أحداثها معززا بالصور والتصريحات والمو اقف.

5- **الأزمة المركبة يصعب فيها التلاعب الدعائي كون طرفي الاتصال – الوسيلة الإعلامية والجمهور – لهما أو يُفترض أن يكون لهما موقف سابق من تلك الأزمة – لذا يصعب جدا اختيار موقف مغاير أو معاد أو مؤيد.**

6- **تتعزز بشكل طفيف قضايا التغطية المباشرة – وقد تكون مجرد مظهر من مظاهر سلسلة التعبير والإظهار –إنما أحيانا يكمن العمق في تاريخية وعمق القضية وخلاصتها التاريخية والسياسية.**

7- **الأزمات المركبة يمكن أن تبرز وتظهر كرأي عام بشكل عرضي أو تلقائي سريع غير مخطط – تصريح – سلوك – إشارة – صورة – مقال-موقف – وينتج عنها تحريك للرأي العام، سرعان ما يهدأ تبعا أيضا لمعالجات آنية غير محسومة.**

8- **بعض الأزمات المركبة أصبحت اليوم، ركنا إعلاميا قائما بذاته بالنسبة لبعض كبريات وسائل الإعلام، وتخصص أدهى المحترفين للاستمرار في استحضارات إيقادها أو تغطيتها أو توفير المواد والأوليات لتناولها كأجناس صحفية وإعلامية مستقبلا. (كأزمة المغرب والجز ائر، وأزمة استقلال كتلونيا عن إسبانيا، وأزمة السود في أمريكا، والاحتلال الأمريكي للعراق، وأزمات الحدود والمهاجرين في أوروبا...وغيرها).**

خامسا : الرصد الاستباقي لوسائل الإعلام في الأزمات المركبة :

في ظل الاتساع والتنوع والانفجار المعلوماتي الهائل لبنية وسائل الإعلام، وانتشار معطياتها غير المسبوقة، والاعتمادية اللحظة التي تضطلع بها وارتباطها بسوق الإعلان والترويج على مستويات دولية كبرى، كان لازما على بعض المؤسسات أن تبني لها نظاما إعلاميا صارما لجمع وتصنيف وتصدير المعلومات بالسرعة والدقة والجمال الممكن في ظل أطنان الرموز التي تعالج ذات الأزمات والقضايا والأحداث اليومية.

ولما كانت الأزمات المركبة – لا بد أن تأتي وتظهر – وبالأخص الخطرة والتي تأخذ بعدا دوليا وتر افق معها أزمات اقتصادية أو اجتماعية – فإن وسائل الإعلام الاحتر افية كما تعمل (bbc ...cbs...cnn...الغارديان ...الفيغارو ...الواشنطن بوست ...اليونايتد برس....الديلي ميل ...الجزيرة ...العربية ..وغيرها من كبريات وسائل الإعلام الخبرية. تعمل على منظومة الرصد الاستباقي للأحداث المرتبطة بالأزمات المركبة ، وبالتجربة نرى معظم تلك الوسائل تمتلك كما هائلا من المعلومات والصور والتقارير والاستطلاعات حول قضايا العالم المختلفة ، وعلى الرغم من استخدامها الطبيعي في خر ائط البث الشهرية ، إلا أنها تظهر واضحة في أتون بروز الأزمات المركبة وخاصة بمتعلقات أزمات الشرق الأوسط .

وقد نتلمس فروقا جوهرية في طبيعة التغطية بين القنوات والصحف لبعض الأزمات نتيجة نظام الرصد الاستباقي المنظم لطبيعة الظواهر والأزمات قيد الظهور، وقد صُدمنا في عدة أحيان حينما نجد وسائل إعلام متخصصة بالأخبار تقف حائرة أمام ملفات لأزمات محلية ودولية وكأنها في مراهقة إعلامية، وبالطبع ذلك ناتج عن عدم العناية والتحسب والتخطيط لملف الرصد الاستباقي للأزمات والمو اقف والأحداث المتوقعة محليا ودوليا، ونستطيع عمل منظومة رصد استباقي للأزمات (كنموذج) على وفق الآتي:

1- عمل مسح شامل للأزمات المركبة وتصنيفها على وفق:

أ- دولية
ب- عربية
ت- إقليمية
ث- محلية

2- تقسم المحلية مثلا إلى :
أ- مجتمعية
ب- أمنية
ت- تربوية
ث- اقتصادية

3- بدور ها عناصر (المجتمعية)
أ- العنف الاجتماعي
ب- المخدرات
ت- التحرش
ث- الطلاق
ج- البطالة

ح- فوضى الرقمية

وبالطبع يستلزم منا فريق رصد مؤهلا لرصد وجمع وتصنيف المعلومات والبيانات المتعلقة بكل موضوع.

2-قيام فريق الرصد بالعمل على جمع المعلومات الخاص بكل ظاهرة وبحسب تخصصه من خلال القنوات الآتية:

أ- وسائل الإعلام (مرئية، إذاعية، منصات تواصل، صحفية) ويتم انتقاء وجمع وتصنيف ما يمكن آن يكون داتا ومعلمات قابلة للدعم والاستخدام في ملفات إعلامية قادمة، وتجمع وتصنف على أساس (مقالات – صور – أفلام – أخبار – دراسات) الخ.

ب- الكتب والمؤلفات المطبوعة المتعلقة بالظاهرة: تعالج الكثير من المراجع والكتب والأطاريح والرسائل والتقارير الرسمية والأدبيات عديد الظواهر التي ترتبط بالأزمة أو الظاهرة قيد التشكيل، وعلى المؤسسة أن تتحكم وتعمل على جمع وتصنيف ما يمكن للظاهرة أو – ملمح الأزمة –مادامت المعلومات متاحة لكنها متناثرة.

ت- تسجيل وجمع لقاءات شخصية وشهادات لخبراء أوركن من أركان الظاهرة.

ث- استطلاعات رأي لبعض الظواهر (اقتصادية، اجتماعية، أمنية)

ج- الملاحظة المنظمة (والتي يقوم بها الراصد قيد الملف المحدد – بالملاحظة الدقيقة والفاحصة لمجريات الأمور وحراك الرأي العام إزاء الظاهرة – وخاصة إذا كانت محلية وفيها جانب سلوكي أو ظاهر للعيان.

3-يمكن للراصد تصنيف المادة قيد الجمع بالآتي: صور – أخبار – تقارير – دراسات – أفلام – قصاصات صحفية – مو اقع –مقاطع فيديو – شهادات تقارير دولية. إحصاءات – تعليمات – مقابلات – رأي الخبراء – استطلاعات – ملاحظات ميدانية – قو انين – نشاطات حكومية ملخصات كتب...الخ ، ويُفضل أن تجمع بعض الملفات بحسب التسلسل التاريخي .

4- تجمع تلك المعلومات بملف تحت مسمى الأزمة المركبة (الطلاق) (أزمة تشكيل الحكومة) (أزمة الأمطار) (شح المياه) (خروج القوات الأمريكية) (المخدرات) الخ .

5- في حالة حدوث أزمة أو بريقها إلى مسرح الأحداث، فإن فريق الرصد يقوم بعمل ملخص تنظيمي للمعلومات بناء على الملفات المصنفة والمجهزة – بعضها يدعم بشكل مباشر كالصور والأفلام والتقارير والبعد التاريخي والدراسات والصور، والآخر معلومات تشكل قاعدة معرفية وإعلامية للقائمين بإدارة الأزمة الإعلامية ومن خلال اجتماع الأزمة الإعلامية وبالسرعة الممكنة يزود جميع كوادر التغطية بالمعلومات والأوعية المجهزة والمصنفة والتي كانت ضمن إرشيف (قسم الرصد والمتابعة) وتقديمها على شكل مختزلات، ويمكن استخدامها كالآتي:

أ- ملخصات فلمية وخبرية ومختزلات لملامح بدايات الأزمة وسنوات ظهورها والأحداث التي انطوت عليها، ويتم تزويد مقدمي البرامج ومتابعي ومعلقي ومراسلي الحدث أو الأزمة، وذلك لتعزيز المعلومات التي يمكن أن يضيفها إلى الحدث (فبعض الأحداث والأزمات تبدو جامده وخافية) هنا تحتاج إلى مزيد من المعلومات، كما حصل في أزمة (أذربيجان وأرمينيا) (وسيطرة طالبان بشكل مفاجئ على السلطة) (وأزمة بلاروسيا مع دول أوربية بسبب المهاجرين) وغيرها. هنا يستعين جميع الكادر بالمعلومات التي يمكن أن توسع مداركه وخياله وكلماته إلى مستوى الاختلاف والتميز عن طبيعة التناول للأزمة.

ب- الدعم الصوري والكلامي مع النقل المباشر لمستجدات الأحداث.

ت- مادة أساسية للبرامج الحوارية ونشرات الأخبار وكتابة التحقيقات والبرامج الإذاعية ومضمون المو اقع الخبرية.

ث- الهيمنة الرقمية من خلال المنصات وتسيد قوالب التحرير والمعلومات باعتبارها مصدرا أساسيا من مصادر المعلومات – بالأخص إذا امتازت بالفورية والسرعة في تقديم المعطيات.

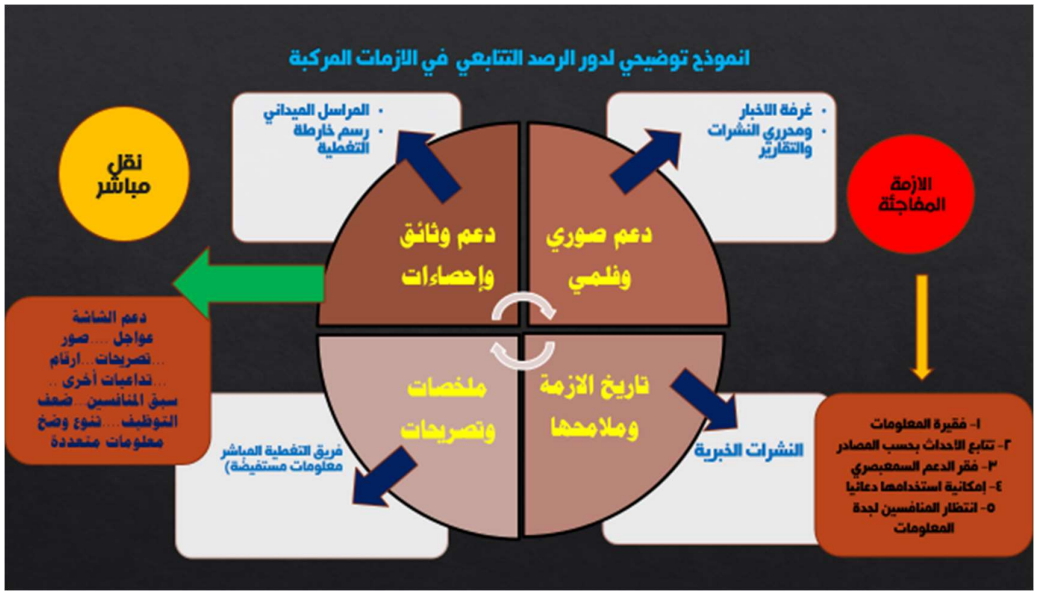
الأشكال الآتية تمثل ملخصا لنموذج الرصد الاستباقي للأزمات المركبة:

أ- مصادر الرصد

ب-الرصد التتابعي للأزمات المركبة وتغذية منصات التغطية المختلفة.

(شكل أ)

(شكل ب)


انموذج توضيحي لدور الرصد التتابعي في الازمات المركبة
نقل مباشر
المراسل الميداني
رسم خارطة التفعلية
غرفة الاخبار
ومحرري النشرات والتقارير
الازمة المفاجئة
دعم وثائق وإحصاءات
دعم صوري وفلمي
تاريخ الازمة وملامحها
ملخصات وتصريحات
دعم الشاشة
عواجل ... صور
...تصريحات ..ارقام
...تداعيات أخرى..
سبق المنافسين ضعف التوظيف ...تنوع وضخ معلومات متعددة
فريق التفعلية المباشر
معلومات مستفيضة)
النشرات الخبرية
١- فقيرة المعلومات
٢- تتابع الاحداث بحسب المصادر
٣- فقر الدعم السمعبصري
٤- إمكانية استخدامها دعائيا
٥- انتظار المنافسين لجدة المعلومات