

دور الإعلام والثقة أثناء الأزمات

د. فهد عبد العزيز الخريجي

عند البحث عن دور الإعلام في الأزمات فإنه من الحري أن نلقي نظرة عامة على ما يسمى بنظريات الخبر. وخصوصاً الإجابة على السؤال القائل: لماذا تم اختيار ومعالجة وإذاعة أو طباعة هذه الأخبار بعينها وتجاهل أخبار أخرى؟ إن الإجابة على هذا السؤال لن تكون سهلة. يمكن القول بأن هناك عوامل ظاهرة تساهم في تغطية الخبر مثل توفر وسائل الاتصال والمواصلات الحديثة التي تساهم في نقل الكلمة والصوت والصورة إلى مناطق تجميع الأخبار بأسرع وقت ممكن، كذلك إمكانية الوصول إلى مكان الخبر بدون عوائق... وفي حال الوصول إلى مكان الخبر. فسوف تكون هذه هي المرحلة الأولى من جمع الأخبار. أما المرحلة التالية فتتأثر عادة بمعتقدات الأشخاص الذين سيقومون خلالها باتخاذ قرارات حول إجازة الأخبار وصياغتها وتلوينها.

ومع ذلك فإن التعرف على ما إذا حدث خلل في مصدر المعلومات أثناء الأزمات، فإن قنوات الاتصال تصبح في حالة ارتجال وتقبل الشائعات. كما أن ندرة المعلومات أو انعدامها تفقد المصدر ما يسمى بالمصداقية. وفي مرحلة تالية فإن انعدام الثقة في ما قد يصل من معلومات تزيد الأمور سوءاً. وتبدأ وسائل الإعلام في تلقي الحملات الدعائية من الأطراف الأخرى بمصداقية أكبر.

مثال على علاقة الإعلام بالأزمات تكون عادة واضحة في حالة التوتر بين الولايات المتحدة الأمريكية والجماهير عند أي تدخل عسكري أمريكي كما هو الحال في عدد من مناطق العالم. وهذا يعد نموذجاً جيداً لانعدام مصداقية تقارير الحكومة الأمريكية أمام الشعب الأمريكي والرأي العام العالمي، حيث تكثر التقارير غير المؤكدة حول عدد الضحايا المدنيين والدمار الناجم عن الغزو الأمريكي في هذه المناطق. وتظهر علامات غموض كثيرة.