

دليل إدارة الشائعات

دليل تدريبي

منظمة ردايو لبناء السلام

البحث عن أرضية مشتركة

أفريقيا

المحتويات

المقدمة

الاهداف

المنهجية

الوحدة الاولى

الوحدة الثانية

الوحدة الثالثة

الوحدة الرابعة

الوحدة الخامسة

الوحدة السادسة

الرسم لبياني رقم 1

المذكرة رقم 1

الملاحظات

ما الحاجة للتدريب عن الشائعات؟

لقد ظلت الشائعات تمثل نعمة ونقمة في الوقت بالنسبة للصحفيين. فهي نعمة إذ أنه وحتى إن لم تكن للشائعة من أساس، فهي قد تفضي إلى قصة جيدة حيث أنها تجعلهم يواجهون خيارات صعبة (بشأن نشرها أو عدمه) الأمر الذي يعرض مصداقيتهم للخطر.

يسعى الصحفيون المحققون والجادون للتدقيق في الشائعات والتعامل مع الحقائق فقط. لسوء الحظ أن النقص في عدد الموظفين والموارد يجعل من الصعب على الصحفيين التدقيق في جميع مظاهر الشائعة. إضافة إلى أن ضغوط مواعيد تسليم الموضوعات وشهية الجمهور القوية تجاه الفضائح، كما أن الأمر يصبح أكثر إغراءً للصحفيين لإعادة الشائعات، حتى ولو لجأوا إلى تفنيدها لاحقاً.

في الغرب، ومع تزايد المواقع الشخصية ومواقع الأخبار الخاصة بالهواة، تأخذ الشائعات في التنامي وربما أحدثت الكثير من الدمار، حتى عندما تثبت وكالات الأنباء الرسمية بوضوح كذبها، ولعل شائعة أن الرئيس أوباما ليس مواطناً أمريكياً تعد مثالاً جيداً لها. إلا أن في مواقع النزاع ربما كان فعل الشائعات أكثر خطورة من مجرد هدم سمعة أو تغيير مسار انتخابات ما، ففي المجتمعات الهشة، يمكن أن تصبح الشائعات غاية في الخطورة، حيث أنها ترمي بمجموّهة ما في غياهب عنف غير ضروري، كما أنها تهدم ثمار شهور من محاولات بناء الثقة أو مفاوضات السلام.

بالتالي، يتعين على الصحفيين العاملين في ظروف نزاع أن يكونوا على درجة عالية من الوعي بمخاطر عرض الإشاعات. نسعى من خلال ورشة العمل القصيرة هذه لتوضيح آليات الشائعات ووضع استراتيجيات للتعامل الأمثل معها بطريقة بناءة ومسؤولة. بصورة مثالية، فيجب أن تتلقى المجتمعات والمسؤولين الحكوميين أيضاً تدريباً مماثلاً وذلك للحد من فرص الآثار التدميرية للشائعات سواء تم إطلاقها بهدف شرير أو انطلقت بصورة عفوية .

أهداف محددة

لقد تم تصميم الدليل الإرشادي بصورة ملائمة بحيث يعمل على تحسين مصداقية وسائل الإعلام وتعليم الجمهور، ونتيجة لذلك، تعزيز الديمقراطية .

الأهداف التعليمية: هنالك ثلاثة أهداف تعليمية محددة ومتداخلة تشكل عمل هذه الدورة التدريبية .

المعرفة:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح مفهوم الإشاعة وتبعاتها شديدة الخطورة .

المهارات:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- تناول الإشاعة كصحفيين، وبصورة مهنية وبطريقة لا تولد العنف أو أي دمار إضافي .
- تطوير استراتيجيات للحد من خطر نشؤ وانتشار الشائعات .

الاتجاهات:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدراك دورهم ومسؤولياتهم كصحفيين في موقف نزاعي عند التعامل مع الشائعات .

الوحدة 2

ملاحظات للمدرب

الزمن: 30 دقيقة

المصادر: الجدول

ملاحظة:

دع المشاركين يخرجون بإجابات وذلك بعد التأكد من أنها قد شملت الخصائص الأساسية:

- المعلومات التي تنتشر شفويًا .
- الرسالة الأساسية التي تم اختزالها كلما فقدت التفاصيل أو شوهدت أثناء مسيرتها .
- إعادة المعلومات دون التحقق أو التأكد، وفي معظم الأحوال يتم تضخيمها .
- يلجأ الناس لابتكار معلومات لملء فراغات ما سقط عن ذاكرتهم

النشاطات التعليمية

يهمس المدرب بسرعة في أذن المشارك الأول:

"لديك مسؤوليات عظيمة كصحفي حيث أن الإعلام يمكنه لعب دور جوهري إما في تعزيز الديمقراطية أو الإسهام بالتخويف والعنف. إن حقيقة كونك حاضر هنا في هذا اليوم يبرز اختيارك لتصبح قوة للخير، شكرًا "

على المشارك تكرار الجملة في أذن جاره/جارتته ويجب أن يتم تمرير الرسالة على الدائرة بأكملها وذلك حتى تصل لآخر مشارك والذي يتعين عليه إعادتها بصوت مرتفع. لا يسمح بطلب إعادة الرسالة .

بمجرد "تسلم" الرسالة، قم بمقارنتها مع الرسالة الأصلية: ماذا حدث؟

بناءً على هذا المثال السريع، هل يمكنك تحديد خصائص الإشاعة؟

أسأل: هل يمكن أن تكون الإشاعة شيئاً حسناً؟ فكر بالأمر، وسنعود إلى هذا السؤال لاحقاً .

الوحدة 3

الزمن: ساعة وثلاثين دقيقة

المصدر: الجدول - اكتب سلفاً على الجدول رقم 1

ملاحظات للمدرب:

عند اطلاعك على الجدول #1، فإن الشرط 4 ضروري جداً: انظر الجدول 1

يمكن للشائعة أن تترسخ فقط إن وجدت صدى في المجتمع، أي، إذا قابلت حاجات المجتمع العاطفية .

مثال:

يضع الشعب الكثير من الآمال في رئيسه الجديد، وبالتالي تبدأ القصص حول امتلاكه لقوى خارقة . تصطاد الشائعة حاجة المجتمع للاعتقاد في أن الرئيس سيقوم بصورة ما بحل جميع مشكلاتهم .

في معظم الأوقات، تتناول الشائعات الجانب المظلم من المجتمع، تعكس مخاوفه ومظالمه العميقة. في أوقات الأزمات، من ردود الفعل الإنسانية جداً السعي لإيجاد شخص يلقي عليه اللوم وتفرغ فيه نيران الغضب .

مثال: تنتشر الشائعات حول أقلية عرقية تتآمر ضد الحكومة. مع المصادر الإضافية، تعطي هذه الشائعة الإذن للمجتمع للتفريق ضد تلك المجموعة دون الشعور بالذنب.

الشرط 5 من الجدول: يمكن أن تنجح فقط إذا تمت مقابلة الحاجات الأخرى .

مثال: وفاة شخص وهو في طريق عودته من البار. لسوء الحظ يمكن استغلال هذه الحادثة بواسطة أحد الخصوم أو الأعداء بحيث يبدأ في إطلاق شائعة مفادها أن الرجل قد تسمم على يد صاحب البار. رغم ذلك، فإن الشائعة ربما لا تجد طريقها للانتشار إذا لم يكن للعامة حاجة مدركة لتصديقها. بالنسبة للعديد من أفراد المجتمع، من السهل إلقاء اللائمة على أحدهم والقول بأن ذلك الشخص قد تسمم على يد أحدهم أكثر من قبول فكرة أن ذلك الرجل ربما كان يفرط في الشرب على مدى فترة طويلة وأن ذلك الأمر قد أدى إلى وفاته.

إذن، هل يمكن أن تمثل الشائعة شيئاً طيباً .

دع المشاركين يتنافسون لكن تأكد من أنهم قد تناولوا النقطة التالية:-

لا تحمل جميع الإشاعات تبعات سلبية أو عنيفة حيث أن بعضها ربما لم يكن ضاراً بل ربما كان له أثره الإيجابي. إلا أن وجود الشائعة دائماً يمثل علامة تشير إلى أن قنوات التواصل الأخرى قد تحطمت أو فقدت الثقة. وحتى عندما تكون الرسالة إيجابية (مثل أن الرئيس السابق له قوى خارقة)، فإن الشائعة تعد دائماً بمثابة علامة على أن الناس لا يتحملون المسؤولية تجاه حياتهم. ولا شك أن الديمقراطية تتطلب مواطنين مسؤولين يستطيعون الخروج بقرارات عقلانية .

النشاطات التعليمية:

ضع المشاركين في مجموعات مكونة من 3 أو 4 واطلب منهم تشارك أمثلة لشائعات مرت بهم.

عين أحدهم لتدوين الملاحظات لكل مجموعة وبمجرد تشاركتهم القصص داخل مجموعتهم الصغيرة، أطلب منهم مناقشة:

ما هي العوامل المشتركة بين هذه القصص المختلفة؟ وماذا يروونه من أوضاع ضرورية لانتشار الشائعات؟

دع كل مجموعة تعرض تقريرها ومن ثم اعرضه على الجدول وناقش جميع النقاط واطلب منهم كتابة تعليقاتهم. تناول الأوضاع 4 و5 في تفاصيل أوفى (أنظر الملاحظات).

أطرح السؤال مرة ثانية: هل يمكن أن تكون الإشاعة أمراً طيباً؟ (أنظر الملاحظات).

الوحدة 4

الزمن 1 ساعة

المصادر: الجدول

ملاحظات للمدرب

ملاحظات للشروط أ وج من الجدول:-

ليس بإمكان الصحفيين عمل الكثير بشأن حقيقة أن الجمهور العام دون المستوى التعليمي إلا أنه يمكن أن يتأكد من أنهم ينتهزون كل فرصة مقدمة لتوضيح المفاهيم. على سبيل المثال، عند التبليغ عن مسائل عدلية، يجب تضمين فقرة تتناول الكيفية التي يفترض أن يكون بها الجهاز العدلي مستقلاً عن الفرع التنفيذي في نظام ديمقراطي ما. أو عند التبليغ بشأن فيروس نقص المناعة المكتسب/الإيدز، ولو باختصار، تضمين طريقة النقاط/أو عدم النقاط فيروس نقص المناعة المكتسب/الإيدز.

النشاطات التعليمية:

عندما يواجهون بالشائعات، ماذا بوسع الصحفيين فعله؟

أبدأ بالوضع 1: ما هي الاستراتيجيات التي يمكنك استخدامها للتعامل مع حقيقة أن قرائك/مستمعك أو مشاهدك هم في الغالب الأعم غير متعلمين؟

ناقش مع المشاركين كمجموعة كبيرة (انظر الملاحظة) ومن ثم كون 4 مجموعات صغيرة لمناقشة الوضع 2 و3 و4 و5.

- هي يوجد هذا الوضع بمجتمعك الذي تعمل به؟
- ما هو دورك كصحفي ووجه بهذه الإشاعات؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكنك وضعها لتقليل خطر انتشار الشائعات .

كيف يمكن لكل مجموعة الرد؟

المنهجية:

تقوم منهجية الدليل التدريبي على المبادئ التالية لتعلم الكبار:

- إن التعلم موجه ذاتياً
- يسد حاجة فورية وبه مشاركة عالية
- إن التعلم تجريبي (يتعلم المشاركون والمدرّب من بعضهم البعض)
- يسمح بوقت لإبداء الملاحظات والتصحيح .
- تم خلق جو من الاحترام المتبادل بواسطة المشاركين والمدرّب/المدرّبين لتعزيز عملية التعلم
- إن البيئة والجو الذي تم خلقه آمن لتبادل الخبرات التعليمية

الإعداد

وهذه قائمة بالأشياء التي يجب عدم نسيانها عند إعداد مادة تدريبية:

- أخطر المشاركين بشأن ما يلي: البرنامج التدريبي؛ إطار العمل وجدول التدريب؛ المستوى التدريبي؛ اسم المدرّب .
- المواد اللازمة للتدريب: المساحة الكافية؛ قائمة بأسماء المتدربين؛ طاولات ومقاعد على شكل حدوة الحصان "U" أو دائرة؛ لوحة واحدة أو أكثر للكتابة؛ ألوان متعددة من أقلام الكتابة على اللوحة؛ شريط لاصق لتثبيت الأوراق على الجدران؛ دفاتر وأقلام للمشاركين؛ جهاز العرض "بروجيكتر"؛ سماعات؛ مشروبات؛ نسخ من الملخصات التي ستجدها في هذه النشرة الإرشادية واستمارات تقييم التدريب .
- تقييم مكتوب في نهاية الدورة التدريبية: إعداد استبانة موجزة عن التدريب ووزعها في النهاية. يجب ألا تحمل أي اسم وذلك حتى يشعر المشاركون بالقدرة على تشارك وجهات نظر صادقة حول التدريب وتنظيمه والعمل الذي قام به المدرّب .

الوحدة 1

ملاحظات للمدرب

الزمن: 30 دقيقة

المصادر: الجدول (أكتب الأهداف التعليمية على الجدول)

الأنشطة التعليمية:

يقدم المشاركون أنفسهم بإيجاز ويوضحون سبب مشاركتهم في هذه الورشة.

يقدم المدربون أنفسهم ويقدمون تعريفاً موجزاً بالورشة وجميع المعلومات اللوجيستية الضرورية .

الوحدة 5

الزمن: ساعتان

المصادر: ورقة الجدول، السيناريو رقم 1 و2 و3 مكتوب على ورقتين منفصلتين .

ملاحظات للمدرب:

عندما تستجوب المجموعات ، دع المشاركون الآخرون يقدمون تعليقاتهم أولاً، وشجع النقاش

في نهاية الأمر، تأكد من أن النقاط التعليمية الأساسية قد تم تضمينها:

- كون شبكة واسعة من معارفك على نطاق البلاد وذلك حتى يمكنك التأكد من الحقائق بسرعة:
- ابتداءً من المسؤولين الحكوميين، وحتى قادة المجتمع وضباط الجيش .
- قدم نماذج من ردود الأفعال لتعطي صورة دقيقة: يختلف شعور الناس تجاه مسألة معينة
- اعط معلومات أساسية واكتشف تاريخ الموضوعات التي تتناولها
- اطلب من المسؤولين الحكوميين التعليق وساعدهم على " إدارة الأزمة" وتفهم أهمية تواصلهم مع المجتمع

- ناقش تبعات السيناريوهات المحتملة: إذا تعامل المجتمع بناءً على الشائعة، ماذا سيحدث؟

- تحمل المسؤولية كصحفي لتكون دائماً صادقاً تسعى لتقديم الحقيقة ولك هدفاً موضوعياً .

النشاطات التعليمية:

بعد مراجعة مختلف الاستراتيجيات التي يمكنك تبنيها للتعامل مع الشائعات عموماً، دعنا الآن نرى الطريقة الأمثل للاستجابة لموقف متأزم :

أنشئ 3 مجموعات واعط كل واحدة منهم أحد السيناريوهات. اخبرهم بأن عليهم تطوير خطة حول كيفية جمع كامل المعلومات التي يحتاجونها، وسيتم تخصيص ساعة لتقديم القصة:

- من الذي سيقومون بالاتصال به؟
- ما هي الأسئلة التي سيطرحونها عليه
- ما الذي ستحتوي عليه قصتهم؟
- ما هي الخطوات الإضافية التي سيقومون باتخاذها؟

السيناريو رقم 1

حان وقت الانتخابات وتزعم إحدى المجموعات المقربة من أحد الأحزاب السياسية أن المرشح الرئاسي من الحزم المنافس لا يستحق ميدالية شرف الحرب، حيث أنه قد كذب بشأن كونه بطلاً وبالتالي حصل على رصيد ما لم يحم به فعلياً.

السيناريو رقم 2

يتردد بين الناس أن اللاجئين يحصلون على مكافآت تفوق تلك التي تحصل عليها الأرامل. تنتشر الشائعة بسرعة ووقعت بالفعل أحداث تحركات غاضبة هاجمت معسكرات اللاجئين.

السيناريو رقم 3

لقد ظل الموقع المحدد بالحدود الشمالية للبلاد في صراع لسنوات عديدة. يقال أن رئيس البلاد المجاورة قد دأب على شراء الأسلحة وتدريب الميليشيات للهجوم في القريب وجعل الحدود تتراجع إلى نحو 35 كيلومتراً. يعتقد أن احتياطي مهم من الغاز يرقد في باطن الأرض .

الوحدة 6

الزمن: 30 دقيقة

المصادر: الجدول، النشرة رقم 1

النشاطات التعليمية:

اطلب من كل اثنين من المشاركين مناقشة:

- ما هي النقاط الأساسية التي تعلمتها في هذه الورشة؟
- ما هي الأفكار التي اكتسبتها فيما يتعلق بدورك كصحفي؟
- ما الذي ستزعم على تغييره كنتيجة لحضورك هذه الورشة؟

اعطهم 10 دقائق للمناقشة، ثم اطلب منهم تشارك نتائج نقاشهم في المجموعة الأكبر، ودون إجاباتهم بالجدول.

وكنوع من الاختصار وزع عليهم النشرة الإرشادية رقم 2

الشروط اللازمة لانتشار الإشاعة:

1. القصور التعليمي: سيكون الجمهور غير المتعلم أكثر سذاجة وأقل ميلاً لمراجعة المعلومات (إلا أن الإشاعات توجد في بلدان التعليم)
2. نقص الشفافية: عندما لا يقدم الشرح يبدأ الجمهور في ابتداع تفاصيل عادة ما تفترض الأسوأ
3. نقص مصداقية وسائل الإعلام: لا يثق المجتمع في المعلومات التي تقدمها وسائل الإعلام من خلال القنوات الرسمية ولذلك يبحثون عن مصادر أخرى للمعلومات .
4. العواطف القوية: تقتنص الشائعات مزاج وحاجات المجتمع العاطفية
5. الأجندة الخفية: قد يستند الفرد أو المجموعة من حادث ما لنشر شائعة خبيثة تقدم أجندتهم و/أو تضر بمنافسيهم .

	المحصلة النهائية	التبعات	الفعل
الصحفيون المحترفون	إن المواطنون تم إعدادهم جيداً لصنع القرارات	يمكن للجمهور أن يفهموا الموضوعات داخل سياقها بصورة أفضل	انتهاز كل فرصة لتعليم القراء
	تزايد الثقة في النظام الديمقراطي	على المسؤولين المنتخبين والسياسيين التصرف بصورة جيدة وتوضيح كيفية اتخاذهم للقرار	تحميل المسؤولين المنتخبين والسياسيين مسؤولية ما يقولونه ويفعلونه
	تعزيز المصداقية في وسائل الإعلام	إن المجتمع مطلع جداً ويمكنه صنع قرارات أفضل	التحقق من الشائعات، ونشر الموضوعات التي تم التدقيق فيها وذلك حتى يمكن للمجتمع التمييز ما بين الحقائق والشائعات
	احتمال تقليل العنف	إن الجمهور في وضع أفضل لتحليل الأحداث بصورة موضوعية	من خلال الحوارات غير الرسمية، يعمل الصحفيون على مزاج المجتمع، ووضع الحوادث داخل مفاهيم وتحليل أسبابها.
	تلعب وسائل الإعلام دورها في النظام الديمقراطي ومنع استغلال السلطة	عرض الأجندة الخفية	يتسائل الصحفيون دائماً بمن المستفيد من هذه الشائعات؟ ويحققون في ما إذا كانت الحقائق قد تمت السيطرة عليها بصورة مقصودة.
الصحفيون غير المحترفين	تشويه المعلومات الفوضى وربما العنف	ردود أفعال القراء تقوم أحياناً على افتراضات خاطئة	تناول القصة التي تملك تفاصيلها دون إبراز أي سياق أو توضيح
	تفقد وسائل الإعلام مصداقيتها	بإمكان المسؤولين المنتخبين والسياسيين السيطرة على وسائل الإعلام لتتلائم مع أجندتهم	تحدث وكأنك المتحدث الرسمي باسم الحكومة أو بعض المصالح الخاصة
	إضعاف الديمقراطية وحكم القانون.	إن المجتمع "قد ترك في الظلام" وأصبح أكثر عرضة للتلاعب والثورات الوجودانية التي تميل للعنف	إعادة الشائعات كأخبار دون التدقيق في الحقائق أو وضع المعلومات داخل السياق

البحث عن أرضية مشتركة

تعمل "البحث عن أرضية مشتركة"، التي تأسست عام 1982 في نقل الطريقة التي يتعامل بها مع الصراع - بعيداً عن الطرائق العدوانية والتوجه ناحية الحل التعاوني للمشكلات. إننا نعمل مع شركاء محليين للتوصل إلى سائل مقبولة ثقافياً لتعزيز قدرة المجتمعات على التعامل مع الصراعات بصورة بناءة: لفهم الخلافات والتصرف وفقاً للخصائص المشتركة .

راديو لل-بناء السلام في أفريقيا

إن راديو البحث عن الأرضية المشتركة لبناء السلام الأفريقي هو مشروع سريع التنامي ويعمل في 20 بلد أفريقي لزيادة معرفة ومهارات المذيعين بالإذاعة، خصوصاً الشباب منهم، وذلك في أسلوب التبليغ العادل والمتوازن. يهدف المشروع إلى تحسين التواصل بين المسؤولين الحكوميين والصحافة والمجتمع المدني. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت : <http://www.radiopeaceafrica.rg> .

شكر وتقدير

يود راديو البحث عن أرضية مشتركة التقدم بالشكر لـديزير إنجمينا الذي بادر بمفهوم هذا الدليل التدريبي أثناء عمله في (إس أف سي جي) في بورندي بأستديو لجامبو، كما نشكر إيفا دالاك الذي ساعدنا على تطوير الفكرة، ونشكر سوثيني نسيمبا في (إس أف سي جي - دي آر سي) الذي قام بترجمة هذا الدليل الإرشادي إلى اللغة الفرنسية، وكارول فرامبتون لقيامها بترجمة العمل التحريري. كما نود أن نعبر عن تقديرنا لوزارة الشؤون الخارجية الفنلندية لدعمهم المتواصل .