جامعة اليرموك

كلية الإعلام

قسم الإذاعة والتلفزيون

التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن

" برنامج ساعة سورية في إذاعة يرموك أف أم انموذجا "

The Broadcasting Coverage Of The Syrian Refugees Crisis in Jordan

The "Sa`a Suriya " Program in Yarmouk FM Radio as a Model

إعداد الطالب:

بلال عبد المجيد خصاونة

إشراف الدكتور:

عزام علي عنانزة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإعلام

كلية الإعلام / جامعة اليرموك

الفصل الدراسي الأول (2016/2015)

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

التفويض

أنا الطالب **بلال عبد المجيد خصاونة** أفوض جامعة اليرموك بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المنظمات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: بلال عبد المجيد خصاونة

التوقيع

التاريخ: / / 2015

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

تم مناقشة هذه الرسالة بعنوان

التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن

" برنامج ساعة سورية في إذاعة يرموك أف أم انموذجا "

إعداد الطالب

بلال عبد المجيد خصاونة / من جامعة اليرموك ٢٠١٥م

وافق عليها

أعضاء لجنة المناقشة:

د. عزام علي عنانزة ..... رئيساً ومشرفاً

د. حاتم سليم علاونة ..... عضواً

أد. تحسين منصور ..... عضواً

وأجيزت يوم .....

بتاريخ: / / 2015.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكر والتقدير

بعد شكر الله عز وجل على توفيقي في هذا العمل , أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من وقف إلى جانبي وساندني طيلة فترة دراستي وحتى هذه اللحظة , فالشكر الجزيل لأستاذي الطيب الدكتور عزام العنانزة مشرفي على هذه الرسالة على جهوده العظيمة وتوجيهه السليم , كما أتقدم بالشكر الجزيل لأساتذتي الكرام أعضاء لجنة مناقشتي الدكتور حاتم العلاونة , و الأستاذ الدكتور تحسين منصور الذين لم يبخلوا بتوجيهي إلى الطريق السليم , ولا يفوتني شكر الدكتور علاء الدين الدليمي , والدكتور غالب شطناوي , والأستاذ طارق الناصر , والأخ والصديق الأستاذ عزام العزام , والشكر موصول لصديق الدراسة الأستاذ عبدالله العزام والصديقه الطيبة عرين الزعبي على الجهود الطيبة التي بذلولها في سبيل إتمامي لهذا العمل .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهداء:

إلى من انتظر لحظات نجاحي, فلم يكتب له حضورها, إلى الروح الغالية التي ذهب معها كل جميل, إلى روحك "أبي"...

إلى من نسجت لي من دعائها ثوب النجاح, إلى تلك الحنونة الغالية, إليك "أمي"...

إلى أخوتي , إلى سندي في هذه الحياة , والى أختي الغالية ..

إلى من أعادت إلى قلبي الأمل بان على هذه الأرض ما يستحق الـ " عِزة " والحياة ..

الى "يرموك أف أم" الى البيت الذي أحببت , الى أثيرها الذي حمل أمنياتي على مدار 5 أعوام ..

إلى تلك القلوب التي أحبتني وأحببتها دون سبب , إلى الصادقين , إليكم أصدقائي ..

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الموضوع	الصفحة
التفويض	ب
الشكر والتقدير	د
الإهداء	هـ
قرار لجنة المناقشة	ج
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الملاحق	ط
ملخص الرسالة باللغة العربية	ي
ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية	ك
المقدمة	1
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
التمهيد	5
مشكلة الدراسة	6
أهمية الدراسة	6
أهداف الدراسة	7
أسئلة الدراسة	8
التعريفات الاصطلاحية والإجرائية	8
نظرية الدراسة	10
الدراسات السابقة	16
التعليق على الدراسات السابقة	25
نوع الدراسة ومنهجها	25
مجتمع الدراسة وعينتها	26

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أداة التحليل	**27**
وحدات التحليل	**27**
فئات التحليل	**28**
إجراءات الثبات والصدق	**34**
المقاييس الإحصائية المستخدمة	**35**
الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة	**الصفحة**
التمهيد	**37**
المبحث الأول: التغطية الإعلامية وإعلام الأزمات	**38**
المبحث الثاني: أزمة اللاجئين السوريين(الأزمة , أزمة اللاجئين السوريين)	**45**
المبحث الثالث: تغطية إذاعة يرموك FM لأزمة اللاجئين السوريين	**59**
الفصل الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها	**الصفحة**
التمهيد	**71**
عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	**72**
ملخص النتائج	**86**
التوصيات	**88**
قائمة المراجع	**89**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

رقم الجدول	موضوع الجدول	رقم الصفحة
.1	موضوعات التغطية في برنامج ساعة سورية	72
.2	مصادر التغطية الإذاعية في برنامج ساعة سورية	74
.3	أنماط التغطية الإذاعية في برنامج ساعة سورية	76
.4	عناصر الإبراز الإذاعية في برنامج ساعة سورية	77
.5	اتجاه التغطية الإذاعية في برنامج ساعة سورية	78
.6	الإستمالات الإذاعية المستخدمة في برنامج ساعة سورية	79
.7	القوى الفاعلة في برنامج ساعة سورية	81
.8	الجمهور المستهدف في برنامج ساعة سورية	83
.9	الأطر الإعلامية المستخدمة في برنامج ساعة سورية	84

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	موضوع الملحق	رقم الصفحة
1	قائمة بأسماء المحكمين	**96**
2	قائمة بأسماء المحللين	**97**
3	أداة الدراسة (استمارة تحليل المضمون)	**98**
4	كشاف الدراسة (كشاف تحليل المضمون)	**99**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الرسالة

التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن

" برنامج ساعة سورية في إذاعة يرموك أف أم انموذجا "

إعداد : بلال خصاونة

إشراف الدكتور:عزام عنانزة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى طبيعة التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن في الفترة الممتدة ما بين 17 شباط من عام (2014) إلى 10 تشرين ثاني من العام نفسه , بالإعتماد على المنهج المسحي بإستخدام أدآة تحليل المضمون , وذلك بتحليل مضمون (34) حلقة إذاعية من برنامج "ساعة سورية" في إذاعة يرموك أف أم , وفي ما يلي أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

1. ركز البرنامج خلال تغطية الأزمة بدرجة كبيرة على موضوعات الحماية والتوعية الحقوقية أولاً , ثم موضوعات الصحة والتعليم , ولم يولي البرنامج أهمية الى الموضوعات السياسية والدينية .
2. إعتمد البرنامج خلال تغطيته الأزمة بشكل كبير على المصادر الخاصة لإذاعة يرموك أف أم , ثم جاء اعتمادها على الأنماط المختلطه .
3. غلب استخدام المقابلات والتقارير الإذاعية بدرجة كبيرة في حلقات البرنامج خلال تغطيته الأزمة, ثم جاءت الأنماط المختلطه .
4. أبدى برنامج ساعة سورية خلال تغطيته الأزمة إهتماماً بالإطار المحدد بقضية , كما ركز على إستخدام إطار الإهتمامات الإنسانية بشكل كبير .

الكلمات المفتاحية: التغطية الإذاعية ، اللاجئين السوريين ، أزمة ، "ساعة سورية"

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Abstract

The Broadcasting Coverage Of The Syrian Refugees Crisis in Jordan

The "Sa`a Suriya " Program in Yarmouk FM Radio as a Model

by: Belal Khasawneh

Supervised by: D. Azzam Ananzeh

The study aimed to identify the status of radio coverage of the Syrian refugee crisis in Jordan for the period comprised between February 17 and November 10, 2015. The study applied the content analysis methodology by analyzing the content of 34 episodes from the radio show “Sa’a Suriya” which was broadcasted on Yarmouk FM. The main research findings of the study have resulted to be the following:

1. During the coverage of the crisis, the program focused first on topics about protection and awareness of human rights, then health and education issues. It did not give any importance to the political and religious subjects.

2. During the converge of the crisis, the program adopted heavily on private sources of Yarmouk FM radio, mixed patterns came afterward.

3. The usage of Radio interviews and reports dominated significantly during the program episodes. As well mixed patterns came afterward.

4. This program expressed a highly interests in the specific case of the frame during its converge. also it focused on the use of the framework of humanitarian Interests dramatically.

Key words: radio coverage, Syrian refugees, crisis, "Sa'a Suriya"

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

المقدمة :

باتت مسألة اللجوء والنزوح من أعقد القضايا التي تواجه العالم هذه الأيام , فقد أدت الخلافات السياسية والأيديولوجية إلى صراعات كثيرة وموجات مستمرة من الهجرات القصرية , وما اللاجئ إلا ضحية الفتن أو الحروب أو الكوارث , وهو يحتاج في نهاية الأمر إلى رعاية واهتمام ليعود إلى حياته الطبيعية , بحيث يصبح قادراً على ممارسة إنسانيته وحياته اليومية كما يمارسها الآخرون , بعيداً عن المشاكل الاقتصادية والاجتماعية التي تعاني منها الكثير من المجتمعات وفي مقدمة تلك المشاكل الفقر والبطالة وأعباء اللجوء وغيره من المشاكل (الزغل والعثامنة, 2004,ص3) .

يعيش اللاجئون في ضنك بشكل كبير , وعلى الرغم من أن هجرة اللاجئين سببها الرئيسي هو الصراع , واكتسب عالم اللجوء على امتداد الوقت قدرا كبيراً من التعقيد وذلك بسبب تزايد أعداد اللاجئين الذين يفرون من الاضطهاد الذي يهدد حياتهم (خواجا و تلتنز , 2005 , ص23).

إن أنماط الهجرة الحديثة قد تكون في غاية التعقيد وتحتوي على مزيد من المهاجرين الاقتصاديين، اللاجئين الحقيقيين وآخرين، فتواجه الحكومات مهمة صعبة تتمثل في فصل المجموعات المختلفة ومعاملة اللاجئين الحقيقيين بالطريقة المناسبة من خلال إجراءات لجوء ثابتة وعادلة (اتفاقية عام ١٩٥١ الخاصة بوضع اللاجئين) .

اقتضت الضرورة إنشاء المفوضية العليا لشؤون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة من اجل توفير الحماية الدولية للاجئين والوصول إلى حلول حاسمة لمعاناتهم وتنصب جهود المفوضية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أيضا على التأكد من التزام الحكومات بالقانون الدولي للاجئين، كما تتضمن مسؤوليات المفوضية منع حالات التشرد خارج الأوطان والحد منها، فضلاً عن حماية من لا وطن لهم ويأتي الوفاء باحتياجات الضعفاء والمشردين كأول واهم ما تعنيه حماية اللاجئين (عبد الحميد, 1987,ص213) .

شهدت بداية عام (2011) موجات عديدة من الثورات والاحتجاجات في عدد من الدول العربية وسميت تلك الثورات " الربيع العربي " وعزى البعض أن أسباب تلك الاحتجاجات والثورات يعود لانتشار الفساد والركود الاقتصادي وسوء الأحوال المعيشية للشعوب والتضييق السياسي وغيرها من الأمور التي لم تتحملها الشعوب (وهبي ,2012 ,ص93).

ومنذ منتصف عام 2011 يواجه الأردن آثار الأزمة السورية التي أدت إلى موجات واسعة من اللجوء، حيث وصل عدد اللاجئين السوريين المسجلين لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة نحو 620 ألف لاجئ إضافة إلى نحو 750 ألف سوري وفدوا عبر الحدود دون تسجيل وينتشرون في المدن والمحافظات الأردنية (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

إن حركة اللجوء السوري إلى الأردن أدت بالمعيار الكمي إلى زيادة عدد سكان الأردن نحو 22% وهي زيادة قسرية سريعة ومفاجئة لبلد يعاني من ظروف اقتصادية صعبة وبنى تحتية غير مؤهلة لاستيعاب موجات سكانية قسرية بهذا الحجم وتحديدا في ضوء ندرة الموارد الأساسية وفي مقدمتها المياه والطاقة، الأمر الذي شكل عبئا سياسيا وإداريا وإنسانيا , في إدارة هذه الموجات من اللاجئين والوفاء بالحد الأدنى المطلوب من ضمانات حقوق الإنسان لهم في المأوى والغذاء والأمن (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فيما ذهبت الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة اللاجئين بشكل عميق في التأثير في كفاءة المجتمع الأردني ومؤسساته، حيث يشهد الاقتصاد الأردني تحت وطأة هذه الأزمة المزيد من التعقيدات من بينها زيادة المديونية العامة بنسبة تقدر نحو 16% خلال السنوات الثالثة الأولى من الأزمة ، كذلك تفاقم فجوة عجز الحساب التجاري المكون من الفرق بين الصادرات والواردات، أما الأثر على سوق العمل فيبدو واضحا في زيادة البطالة بمعدل نقطتين مئويتين خلال العامين الأوليين من الأزمة(معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

نتيجة لما سبق وبحلول شهرأيار/مايو من عام 2015 ، تجاوز عدد اللاجئين السوريين المسجلين في الأردن 627,000 وبينما يعيش قرابة 15 بالمائة من اللاجئين حالياً في مخيّمات مخصصة لهم في الأردن، اتّخذ بقية اللاجئين مأوى لهم في المدن والمناطق الريفية في مختلف أنحاء المملكة , وتستضيف عمّان ومحافظتا الشمال إربد والمفرق وحدها أكثر من 76 بالمائة من العدد الإجمالي للاجئين السوريين في الأردن. وتشير التقديرات إلى أن عدد اللاجئين السوريين يساوي قرابة 10 بالمائة من عدد سكان الأردن البالغ 6.5 مليون، مما يُثقل كاهل البنية التحتية للبلد ومواردها، بما في ذلك سوق العمل الهش أصلاً في البلد (موقع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين www.unhcr-arabic.org)

ولأهمية قضية اللاجئين السوريين وما لها من آثار سلبية مختلفة تتعلق باللاجئين أنفسهم من حيث مدى توفير الحقوق الإنسانية لهم في بلد اللجوء وكذلك الآثار الأخرى المتعلقة بالمجتمع المضيف على مختلف الأصعدة سياسياً واجتماعياً واقتصادياً وديموغرافيا والضغوط الكبيرة التي لحقت بالبنى التحتية للمدن والقرى الأردنية , ما جعل قضية اللاجئين السوريين تحظ باهتمام من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مختلف وسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية , وكان للإعلام الأردني كونه إعلام المجتمع المضيف دوراً كبيراً في تغطية الأزمة واستطاع تشخيص مشكلات اللاجئين السوريين وأبعادها وتداعياتها على مختلف القطاعات (الشقران , 2014,ص7)

وقد حضيت الأزمة السورية بإهتمام وسائل الإعلام الأردنية بمختلف تخصصاتها وتحديداً الإذاعات ومنها إذاعة " يرموك أف أم " التي أولت الاهتمام بأزمة اللاجئين السوريين ، من خلال برنامج متخصص حمل اسم " ساعة سورية " ناقش مختلف الموضوعات التي تهم اللاجئ السوري بمختلف القطاعات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يحتوي هذا الفصل على الإطار المنهجي للدراسة , ويتضمن مشكلة الدراسة , وأهميتها , وأهدافها , وتساؤلاتها , كما يتناول الدراسات السابقة , والتعليق عليها , ومصطلحات ومفاهيم الدراسة , والنظرية المستخدمة , إضافة إلى نوعية الدراسة , ومنهجها , ومجتمع الدراسة , وعينتها , والأداة المستخدمة للإجابة على تساؤلاتها , ومن ثم معرفة إجراءات الصدق والثبات والمقاييس الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشكلة الدراسة :

فرضت الأحداث الجارية في سوريا نفسها على الرأي العام محلياً وعربيا ودولياً ، و حضيت الأزمة السورية باهتمام وسائل الإعلام كافة لا سيما الإذاعات ، حيث وقع على عاتق إذاعة يرموك أف أم كوسيلة إعلام وجد فيها اللاجئون طريقة سهلة للتعرف على ما يدور حولهم في بلد اللجوء نظراً لسهولة الوصول إليها , وقلة تكلفتها, وأكثرها قرباً لهم, وقع عليها دوراً كبيراً في تغطية الأزمة السورية وجعل اللاجئ السوري على دراية بما يحدث حوله .

ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالتعرف إلى طبيعة التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن ، من خلال دراسة برنامج " ساعة سورية " الذي بثته إذاعة يرموك أف أم كأحد البرامج المتخصصة التي غطت أزمة اللاجئين السوريين في الأردن ، وذلك بتحليل مضمون حلقات هذا البرنامج .

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من منظورين :

المنظور الأول متمثلاً في ظل قلة الدراسات المحلية التي تتناول التغطية الإذاعية (على وجه الخصوص) لأزمة اللاجئين .

أما المنظور الثاني يتعلق بأزمة اللجوء السوري , والذي يعد جزءاً من أزمة إقليمية دولية , ولما كانت سوريا دولة حدودية للأردن فقد إهتمت وسائل الإعلام الأردنية المختلفة اهتماما ملحوظاً بأزمة اللجوء السوري إلى الأردن , ومن خلال متابعة الباحث لما أولته إذاعة يرموك أف أم من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اهتمام لأزمة اللاجئين , وجد أن الإذاعة خصصت برنامج خاص بأزمة اللاجئين السوريين من شأنه تغطية الأزمة .

أهداف الدراسة :

– يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف الى طبيعة التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن .

كما تتمثل الأهداف الفرعية في التعرف الى ما يلي :

1. الموضوعات التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين.
2. مصادر معالجة برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين .
3. أنماط التغطية الإذاعية المستخدمة في برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين.
4. عناصر الإبراز للموضوعات التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين.
5. اتجاهات التغطية التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين .
6. الإستمالات الإقناعية التي استخدمها برنامج ساعة سورية .
7. القوى الفاعلة في أزمة اللاجئين السوريين .
8. فئة الجمهور المستهدف في البرنامج .
9. نوع الأطر الإعلامية التي استخدمها برنامج ساعة سورية خلال عرضه لأزمة اللاجئين السوريين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أسئلة الدراسة :

1. ما الموضوعات التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين ؟
2. ما مصادر معالجة برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين ؟
3. ما الأنماط الإذاعية التي استخدمها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين؟
4. ما وسائل الإبراز لواقع الموضوعات التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين ؟
5. ما طبيعة الاتجاهات التي تناولها برنامج ساعة سورية لأزمة اللاجئين السوريين ؟
6. ما الإستمالات التي استخدمها برنامج ساعة سورية في معالجته لأزمة اللاجئين السوريين ؟.
7. ما القوى الفاعلة في أزمة اللاجئين السوريين في الأردن ؟
8. ما فئات الجمهور الذي يخاطبه برنامج ساعة سورية .؟
9. ما نوع الأطر الإعلامية التي استخدمها برنامج ساعة سورية خلال عرضه لأزمة اللاجئين السوريين ؟

مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

التغطية الإعلامية: هي طريقة تتناول فيها المؤسسة الإعلامية (المكتوبة , والمرئية , والمسموعة) 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 , سلباً أو إيجاباً (مشاقبة ,2010 ,ص14) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما إجرائياً: الكيفية التي تناولت بها إذاعة يرموك أف أم أزمة اللاجئين السوريين.

– **اللاجئون** : الأشخاص الفارين من بلادهم بسبب تهديد حياتهم أو أمنهم أو حريتهم، بسبب أعمال العنف أو عدوان خارجي أو نزاعات داخلية أو خرق عام لحقوق الإنسان، أو أية ظروف أخرى أخلت بشدة بالنظام العام في بلادهم" (الرشيدي,1997,ص22)

– إجرائياً : ويقصد بهم الباحث في هذه الدراسة المواطنون السوريون الذين تركوا بلادهم نتيجة الأحداث الجارية في سوريا ولجأوا إلى الأردن وتم إيوائهم في مختلف محافظات المملكة.

– **إذاعة يرموك أف أم** : هي إذاعة مجتمعية تأسست عام 2006 كثمرة تعاون بين جامعة اليرموك وجامعة غرب كنتاكي وشبكة انترنيوز الأمريكيتين، وتم افتتاحها الرسمي تحت رعاية الملكة رانيا العبد الله في 2007/2/18 , وتعتبر من أوائل الإذاعات المجتمعية والأولى جامعياً , على حد سواء في المملكة الأردنية الهاشمية وبدأت الإذاعة أعمالها في جامعة اليرموك بهدف خدمة المجتمع المحلي وإتاحة الفرصة للمتميزين من طلبة تخصص الإعلام والموهوبين من التخصصات الأخرى بشكل عام في اكتساب الخبرة العملية و تبث الإذاعة على مدار 24ساعة يوميا ، من الثامنة صباحا وحتى السادسة مساء برامج مباشرة على الهواء، على التردد 105,7 ، ويغطي البث جزءا من المنطقة الشمالية للمملكة (الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك (www.yu.edu.jo

– **برنامج ساعة سورية** : برنامج إذاعي تم بثه على إذاعة يرموك أف أم عرض أبرز الخدمات الإنسانية والاجتماعية المقدمة للاجئين السوريين في شمال الأردن , واستضاف عبر حلقاته كوكبة من الخبراء والناشطين للإجابة على أسئلة المستمعين ورصد شؤونهم وشجونهم وتقديم الأخبار والتقارير للخدمات المقدمة لهم (الخوالدة , مقابلة شخصية, 2015) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إعلام الأزمات : الإعلام المعني بنقل الوقائع والأحداث , ذات الصبغة السياسية والعسكرية والتي تركز على الحروب وحوداث العنف والإرهاب والأزمات السياسية الداخلية والدولية والحروب الأهلية , وعادة ما توظف وسائل الأعلام أوقات الحروب والأزمات في تحقيق أهداف سياسية .

نظرية الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على نظرية (الإطر الإعلامية) التي تعد من أبرز النظريات في المجال الإعلامي, وذات صلة بموضوع الدراسة, حيث تعنى بدراسة ظروف تأثير الرسالة.

مدخل:

تعد نظرية تحليل الأطر (Framing Analysis) من المداخل العلمية الحديثة التي تفسر محتوى الرسائل الإعلامية بما فيها المضامين ذات الصلة بدراسة تغطية الشؤون المحلية، حيث تفترض النظرية أن الأحداث لا تنطوي على معنى محدد، وإنما تكتسب معنى ما من خلال وضعها في إطار (Frame) يحددها وينظمها من خلال التركيز على جوانب ما، وإهمال أخرى وهو ما تفعله وسائل الإعلام، حيث يقوم الإطار الإعلامي بانتقاء جوانب من الحدث أو القضية وجعلها أكثر حضورا، ما يقدم اتجاهات محددة في توصيف الوقائع أو الأحداث ويغيب أخرى (مكاوي والسيد، 2006: 348).

ويعرف انتمان (Entman،1993،p85) ، الإطار بأنه تحديد جوانب معينة من الواقع يتعلق بحدث ما ، أو قضية وجعلها أكثر بروزاً في النص الإعلامي ، فالأطر الإعلامية تسهم في بناء اطر الجمهور فيما يتعلق بالموضوع أو القضية التي يتم إبرازها في المحتوى الإعلامي ، ويعني ذلك كما أشار انتمان إلى أن الأطر تنقسم إلى نوعين : يتعلق النوع الأول بإطار المعالجة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإعلامية والتي يتميز بها النص الإعلامي ، ويشير النوع الثاني إلى الأطر التي يتبناها الجمهور ويكونها تجاه الحدث أو القضية المطروحة في وسائل الإعلام.

وتقوم هذه النظرية على أساس أن أحداث ومضامين وسائل الإعلام لا يكون لها مغزى في حد ذاتها' إلا إذا وضعت في تنظيم وسياق وأطر إعلامية محددة، وهذه الأطر تنظم الألفاظ والنصوص والمعاني، وتستخدم الخبرات والقيم الاجتماعية السائدة. ويوفر تأطير الرسائل الإعلامية القدرة على قياس محتوى هذه الرسائل ويفسر دورها في التأثير على الآراء والاتجاهات المختلفة. أي أن هذه النظرية ما هي إلا بناء محدد للتوقعات التي تستخدمها وسائل الإعلام لتجعل الناس أكثر إدراكا للمواقف الاجتماعية في وقت ما، فهي إذن عملية هادفة من القائم بالاتصال عندما يعيد تنظيم الرسالة حتى تصب في خانة ادراكات الناس ومؤثراتهم الاقناعية.

وتدعم نظرية "الإطار الإعلامي" ، نظريتا : الإبراز (Priming) & ترتيب الأولويات (Agenda setting) ، وهي بمجموعها تؤكد بشكل يصعب التشكيك فيه أن الإعلام يحدد الأولويات ، ويرسم الصور الذهنية ، و يؤطر وجهات النظر ، وأن الناس عبر الزمن ، تتشرب هذه الرؤى بشكل كبير ، ويصبح منهم أسرى لها في تفكيرهم وقراراتهم (Ensanyat.com).

وتتقاطع نظرية "ترتيب الأولويات" مع نظرية الإطار الإعلامي بأنها تشكل لدى الأفراد معرفة حول القضايا الأهم في المجتمع ، من خلال حجم التغطيات للقضايا التي تظهرها وسائل الإعلام ، لذلك كلما كانت التغطيات أكبر للقضية في وسائل الإعلام كان حجم الاهتمام أكبر لدى الأفراد ، وكلما كان تعلم الأفراد أكثر حول هذه القضية ، أي أن الأفراد يتعلمون الاهتمام بالقضايا من خلال حجم التغطيات لهذه القضايا في وسائل الإعلام (Wanta,1997,p2-4).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما مفهوم البروز فيعد جوهريا في تأطير النصوص الإخبارية، وقد تناوله عدد من الباحثين في هذا المجال على اعتبار أنه "عملية يتم استخدام عدد من العناصر فيها، بغرض إظهار معنى رئيس محدد، يبدو واضحاً للمتلقي، بحيث يتم الحصول على هذا البروز من خلال توظيف كلمات أو مصطلحات أو جمل، أو التركيز على جانب معين عند عرض الحدث بصورة أو رسم كاريكاتيري، فيتكون لدى هذا الملتقى حقائق أو أفكار أو وجهات نظر، تساعده على تطوير فهم معين للأحداث" (جمعة، 2002، ص234-235).

تقف مجموعة من العوامل وراء الأطر الإعلامية التي تطرحها وسائل الإعلام مثل التوجه الأيديولوجي للوسيلة الإعلامية، ومحددات السياسة التحريرية والأساليب التي تتعامل من خلالها الوسيلة لتدعيم الأطر التي تقدمها (Carrage, 1991, 4-18) .

لقد شهدت نظرية الأطر الإعلامية تطورات واسعة خلال العقود الأخيرة، وطرحت العديد من النماذج التفسيرية في الدراسات الغربية التي تخدم التعرف إلى سمات وخصائص المحتوى الإعلامي، أهمها نموذج (Robert Entman) الذي حدد مجموعة من الوظائف للإطار الإعلامي، منها أن الإطار يقوم بتقديم تعريف للأحداث والقضايا ويحاول تفسيرها، وتحديد القوى الفاعلة ويقترح حلولاً للقضايا ويشير إلى الجوانب القيمية والأخلاقية(**Entman, 1993:53-69**)

أما نموذج Pun and kosicki فقد قدم إضافة نوعية لهذه النظرية من خلال طرح أدوات لتحليل الأطر الخبرية منها بنية وتركيب القصص الإخبارية والأفكار الرئيسة أو المركزية في الأخبار والاستخلاصات الضمنية(Pan and Kosicki,1993:56-57).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-أنواع الأطر الإعلامية

قدم العلماء عدة أنواع للأطر الإعلامية المرتبطة غالبا بتغطية وسائل الإعلام للأخبار من ذلك:(صادق وآخرون , 1990 , ص54)

1-الإطار المحدد بقضية: حيث يتم التركيز على قضية أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه حدث مرتبط بوقائع ملموسة عندئذ يركز الإطار على المدخل الشخصي أو تقديم عناصر الحدث وتداعياته (مثل أنفلونزا الطيور الحدث انتشار مظاهر الإصابة نصائح إجراءات سلوكية وطبية أدوار وقرارات المسئولين قصص إخبارية عن الإصابات أو صناعة سلعة ما التي تضررت، البدائل المتاحة عند الحكومة و الشعب .

2-الإطار العام: يرى الأحداث في سياق عام مجرد يقدم تفسيرات عامة للوقائع يربطها بالمعايير الثقافية والسياسية وقد تكون ثقيلة على نفسية المتلقي من الناحية المهنية الا أنها هامة لفهم المشكلات وتقديم الحلول والإقناع على المدى البعيد (فحادث انتحار الرجل الذي عجز عن دفع رسوم الجامعة لأولاده يعالج في إطار: البطالة أو الفقر الذي يهدد المجتمع 'غياب التضامن الاجتماعي 'مجانية التعليم التي ذهبت مع الريح' هل يدفع الآباء حياتهم ثمنا لأولادهم وهكذا .

3- إطار الإستراتيجية: يرى الأحداث في سياقها الاستراتيجي المؤثر على أمن الدولة القومي' يتلاءم هذا الإطار مع الأحداث السياسية والعسكرية ويركز على قيم مثل:

- مبدأ الفوز والخسارة والتقدم والتأخر والنهضة أو الانهيار.

- لغة الحروب والصراعات والتنافس الوطني والدولي.

- مبدأ النفوذ والقوة ومصادره وأشخاصه ومظاهره.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– تقديم الانجازات الضخمة أو الإخفاقات والانتقادات الكبرى.

4– إطار الاهتمامات الإنسانية: يرى الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية و العاطفية العامة' تصاغ الرسائل في قوالب وقصص درامية ذات نزعة عاطفية مؤثرة(الاستشهادية التي فجرت نفسها في جيش الاحتلال الصهيوني يتم تأطيرها في سياق إنساني يدور حول: قصة قرار الاستشهاد لحظة وداعها لأمها, اللحظات الأخيرة في وداعها لخطيبها ' الفتاة التي صارت نموذجا لأطفال العرب وهكذا .

5– إطار النتائج الاقتصادية: يضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث' يشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدول والمؤسسات القائمون بالاتصال يستخدمون الناتج المادي لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية على الناس وأكثر ارتباطا بمصالحهم (بيع إحدى شركات القطاع العام تتأطر في: علاج الخسائر المادية الحالية، تشغيل رأس المال الفردي، إيجاد فرص عمل جديدة للشباب وهكذا.

6– إطار المسؤولية : يضع القائم بالاتصال الرسالة للإجابة عن السؤال "من المسئول عن؟" الأفراد والمؤسسات والدولة معنيون بمعرفة المسئول عن الحدث وتحديده في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة.

7– إطار الصراع: تقدم الأحداث في إطار تنافسي صراعي حاد، قد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع, تبرز الفساد وعدم الثقة في المسئولين, ترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالبا بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم وهو بعد يبالغ الصحفيون والمذيعون كثيرا في جعله إطارا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

للأحداث (اعتذار أحد مرشحي الحزب عن خوض الانتخابات قد يؤطر في سياق: صراع خطير داخل الحزب, تنافس بين الحرس القديم والجديد, التيار الإصلاحي يهزم القدامى.

8-إطار المبادئ الأخلاقية: عرض الوقائع في السياق الأخلاقي والقيمي للمجتمع, يخاطب المعتقدات والمبادئ الراسخة عند المتلقي, القائم بالاتصال يرد الحدث ردا مباشرا لوعاء المجتمع الأخلاقي, قد يستشهد بالاقتباسات والأدلة الدينية التي تدعم سوقه للوقائع أو بالمصادر والجماعات المرجعية التي تؤكد هذا الإطار .

وتشير الدراسات في مجال الأطر الإعلامية إلى أن وسائل الإعلام تقدم مساعدة للجمهور لفهم وتفسير الأحداث أو القضايا التي تقوم بتغطيتها، وخصوصا تلك التي تحظى بالاهتمام والمتابعة الأكبر من قبل الأفراد، حيث "يتلخص دور وسائل الإعلام في وضع هذه الأحداث أو القضايا ضمن اطر إخبارية، لجعلها ذات بروز وأهمية مقارنة بباقي الموضوعات المطروحة في هذه الوسائل، وذلك لتسهيل فهم محتواها، وربط هذه الأطر تلقائيا بمواضيعها من قبل الأفراد، فيمكن على ضوء ذلك إدراكها وتفسيرها وإبداء التقويمات والأحكام بشأنها، وبهذا يمكن أن تطبق هذه النظرية على الجانبين التحليلي والميداني" (احمد، 2009، ص 217).

وإذا نظرنا للتأطير من خلال المستوى التحليلي المتمثل في النص الإعلامي، سيتضح أن لهذه الآليات بعدين، "أولهما شكلي ويتمثل في موقع التغطية وحجمها، ومدى استخدام عناصر تيبوغرافية معينة، كالصور والعناوين وغيرها، وثانيهما مضموني يتعلق بالمحتوى كالاستعارات، والتلميحات، وربط أُطر التغطية بنماذج سابقة، ونوعية الموضوعات الرئيسية والفرعية وغيرها" (احمد،2009، ص 243).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن هذا المنطلق فإن تناول تغطية برنامج " ساعة سورية " لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، بالدراسة والتحليل، قد يساعد على إبراز حقائق واتجاهات وأراء، ظهرت من خلال توظيف كلمات أو مصطلحات أو جملا أو مؤثرات طبيعية أو اصطناعية أو رسائل توعية ... إلى غير ذلك، من اجل تكوين فهم معين للأحداث في ذهن المتلقي، وذلك باللجوء إلى الجانب التحليلي من نظرية تحليل الإطار الإعلامي، وبهذا يتبين مدى ملائمتها كإطار نظري لهذه الدراسة.

الدراسات السابقة :

إن حداثة وآنية "موضوع البحث" تجعل من الصعوبة إدراج دراسات سابقة أو حتى طريقة معالجته، لذا ومن خلال مراجعة الباحث للدراسات السابقة فقد تمكن من العثور على دراسات مباشرة بالتغطية واخرى غير مباشرة تتعلق بالأزمة السورية وهي :

أولاً: دراسات تتعلق بالتغطية الإعلامية :

1- **دراسة السرحان (2015)** , وعنوانها : التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف اليومية الأردنية , هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى تغطية الصحف الأردنية اليومية لقضية اللاجئين السوريين خلال الفترة الممتدة من 2013/9/1 إلى 2014/3/1 , بالاعتماد على منهج تحليل المضمون, لصحيفتي الرأي والسبيل .

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- إن الصحف الأردنية اليومية (المدروسة) قد أولت اهتماماً كبيراً للموضوعات المتعلقة بقضية اللاجئين السوريين .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- استخدمت الصحف الخبر الصحفي الذي استأثر باهتمام الصحافة الأردنية اليومية وتقدم على كافة الأنماط الصحفية الأخرى .
- ساهمت الصحف في إبراز الجهود الأردنية والدولية تجاه اللاجئين السوريين كما كشفت ميل الصحف المدروسة في استخدام الأطر و الإستمالات العقلانية لموضوعات اللاجئين السوريين بشكل لافت .

2- **دراسة الدقامسة (2012)** , بعنوان : معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى تدفق اللاجئين السوريين لأراضي المملكة والمواقف الإقليمية والدولية تجاه الثورة السورية باستخدام المنهج الوصفي على عينه من صحف الرأي والسبيل والغد , وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

- أولت الصحف الأردنية اليومية اهتماماً كبيراً للمواضيع المتعلقة بالجرائم بحق الشعب السوري وتدفق اللاجئين إلى الأردن والمواقف الدولية والإقليمية تجاه الثورة.
- قلة استخدام الصحف المدروسة للألوان في العناوين وان مواقع المادة الصحفية المتعلقة بالثورة تركزت في الصفحات الداخلية بنسبة (82%) وان التغطية التسجيلية جاءت في المرتبة الأولى وبنسبة (51%) مقارنه بالأنواع الأخرى للتغطيات .

3- **دراسة العنانزة (2014)** ، بعنوان : " تغطية المواقع الإلكترونية للعدوان الإسرائيلي على غزة عام 2014 ، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى طبيعة التغطية الإعلامية للمواقع الإلكترونية (عمون ، سرايا ، السوسنة) ، كما سعت إلى التعرف إلى المصادر التي اعتمدت عليها المواقع الإلكترونية الأردنية في تغطيتها للعدوان الإسرائيلي على غزة عام 2014 ، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وأظهرت النتائج أن : المواقع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإلكترونية الأردنية لم تعتمد على المندوبين الصحفيين في تغطيتها للعدوان الإسرائيلي على غزة عام (2014) ، وكان اعتمادها على الوكالات الأجنبية والعربية والأردنية بالترتيب ، وأن الخبر الصحفي من أكثر الأنماط الصحفية المستخدمة من قبل المواقع الإلكترونية المبحوثة يليه التقرير الإخباري ، ثم الصور ، المقالات ، وأخيراً الكاريكاتير . وبينت النتائج أن : التصريحات والتعليقات جاءت في المرتبة الأولى ضمن الأساليب التي تمثلها ردود الأفعال الشعبية والرسمية ، يليها التحليلات والآراء ، ثم المسيرات والمظاهرات ، في حين حلت الندوات والمؤتمرات في المرحلة الأخيرة .

4- دراسة حماد(2007) بعنوان"أثر المعالجه الاعلاميه لقضايا الوطن العربى السياسيه فى اذاعتى صوت العرب وهيئة الاذاعه البريطانيه على اتجاهات الجمهور العربى , اجرى الباحث دراسه تحليليه وميدانيه استخدم فيها المنهج الاستنباطى وتم اختيار عينه من النشرات والبرامج الاخباريه السياسيه لمده زمنيه قوامها ثلاثة أشهر من أول شهر مايو 2004 الى نهاية شهر يوليو فى نفس العام وقد تم اختيار النشره الرئيسيه المسائيه فى كلتا الاذاعتين لارتفاع نسبة الاستماع لها هذا (بالنسبه للدراسه التحليليه), أما عينة الدراسه الميدانيه قوامها 400 مفرده ويمثلون الجنسين ذكور وعددهم 250 من حجم العينه مقابل 150 مفرده اناث , وأظهرت نتائج الدراسه:-

- أن الاذاعات الاخباريه الموجهه تحظى بنسبة استماع عاليه من الجمهور عينة الدراسه.
- الاذاعتين محل الدراسه لهما معا جمهور مشترك تصل نسبته الى 49.8%.
- الراديو مازال يحظى بنسبة استماع عاليه وهو مازال موجودا فى منافسه بينه وبين وسائل الاعلام الأخرى.
- جمهور اذاعة البى بى سى يتعرض أكثر للاستماع للراديو من جمهور اذاعة صوت العرب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- نسبة الاستماع عند الذكور أعلى من معدلاتها عند الاناث.
- توجد فروق ذات دلاله احصائيه بين مستمعى صوت العرب والBBC ودرجة معرفتهم بالقضيه الفلسطينيه.

5- **دراسة أبو رشيد(2005)** بعنوان'' المعالجة الاخبارية لقضايا الدول النامية فى الفضائيات العربية و أجرت الباحثة دراسة تحليلية من خلال منهج المسح، واعتمدت الباحثة في الدراسة التحليلية علي عينة عمدية قوامها 184 نشرة إخبارية و229 حلقة برامجية وفقرة سياسية من قنوات الفضائية المصرية، وأبو ظبى، والفضائية الرسمية اللبنانية، والفضائية الليبية وذلك خلال الفترة من 2003/1/1 حتى 2003/2/1 , وأظهرت نتائج الدراسة:

- يوجد تفاوت بين الفضائيات العربية محل الدراسة فى درجة الاهتمام بأخبار الدول النامية، ووفقا لعدد التكرارات تصدرته الفضائية الليبية وجاءت الفضائية اللبنانية فى المرتبة الأخيرة بعد الفضائية المصرية، وفضائية أبو ظبى على التوالى.
- احتل المستوى الجغرافى (قريب) المرتبة الأولى وتصدر باقى المستويات الجغرافية، وهذه النتيجة طبيعية ومنطقية حيث جاءت القضية العراقية فى الصدارة ثم القضية الفلسطينية، كما احتل التعاون العربى المرتبة السادسة من بين الموضوعات التى اهتمت بها الفضائيات العربية.
- طغت أخبار البروتوكولات على ما عداها من أخبار، وهذه النتيجة طبيعية فى اجواء الفضائيات الحكومية العربية التى يطغى عليها الطابع الرسمى الناتج عن الملكية الحكومية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- يوجد اتساق بين الموقف السياسى المعلن للدولة الباثة من القضية البارزة المدروسة والأطر الخبرية الرئيسية المستخدمة فى تغطيتها على الفضائيات الثلاثة (المصرية،اللبنانية،الليبية) فيما يتعلق بالقضايا البارزة الأربعة، وعدم التمكن من اختباره على على فضائية أبو ظبى لتبنيها اتجاها اعلاميا مستقلا عن دولة الإمارات.

- تختلف الأطر الخبرية المستخدمة فى تغطية القضايا البارزة الخاضعة للتحليل بين الخدمات الخبرية فى الفضائيات العربية فى حالة اعتمادها على مصادر إخبارية مختلفة فى الفضائيات الاربعة على القضايا البارزة (العراقية،الكورية،العاجية،الفنزويلية).

ثانياً : دراسات تتعلق بالأزمة السورية

1- **دراسة الدليمي (2014)** , بعنوان (معالجة الصحف الاردنية لشؤون اللاجئين السوريين) . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى كيفية المعالجة الصحفية لشؤون اللاجئين السوريين في الصحافة الأردنية , وكانت جريدة الرأي انموذجاً بواقع (30) عددا من الجريدة وتصنف هذه الدراسة من ضمن الدراسات الوصفية وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أولت جريدة الرأي اهتماماً كبيراً للموضوعات المتعلقة بتدفق اللاجئين السوريين إلى الأردن والقضايا المتعلقة بهذه الظاهرة والمواقف الرسمية والشعبية والخدمية إزاء اللجوء .
- غلب استخدام الخبر الصحفي بدرجة كبيرة في الجريدة مقارنة مع الأنماط الصحفية الأخرى، واعتمادها على المصادر المحلية كمصدر رئيس للأخبار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- موقع المادة الصحفية المتعلقة بقضية اللاجئين السوريين تركزت بالصفحات الداخلية وان التغطية التسجيلية جاءت في المرتبة الأولى مقارنة بالأنواع الأخرى للتغطيات واستخدام الجريدة للإستمالات العقلانية بشكل اكبر مقارنة بالإستمالات الأخرى .

2- **دراسة الوزني (2012)** (الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الآثار الناجمة عن اللجوء السوري للمملكة وتداعيات ذلك على الاقتصاد الأردني وقد قسمت الدراسة الآثار إلى قسمين الأول يعتني بالآثار القطاعية للأزمة بما في ذلك الآثار على قطاع التعليم والصحة وخدمات الحماية والأمن والدفاع المدني والبنية التحتية والخدمات العامة , والثاني يتناول تقدير الآثار على المستوى الكلي للبلاد مع التركيز على الآثار المرتبطة بعجز الموازنة والمديونية وميزان المدفوعات وسوق العمل , وقد أظهرت الدراسة ان التكلفة الكلية للاجئين السوريين على الاقتصاد الوطني خلال فترة الدراسة تصل إلى ما يزيد عن 590 مليون دينار , وبما لا يقل عن 3% من الناتج المحلي الإجمالي للبلاد وما يشكل نحو 20% من عجز الموازنة العامة الدولية .

كما أشارت الدراسة إلى التأثير المباشر على سوق العمل الأردني وذلك باستحواذ اللاجئين السوريين على ما يقرب 38 ألف فرصة عمل أي ما يقارب 40% من فرص العمل المطلوب توافرها سنوياً للعمالة الأردنية , كما أظهرت النتائج أن الأردن تأثر بالأزمة السورية من ناحيتين الأولى بتأثير ما يحدث بحراك شعبي في سوريا على الاقتصاد الأردني بشكل عام والثاني أعباء هجرة العديد من اللاجئين السوريين إلى

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأردن كما أن تصدي الأردن بأجهزته كافة لاستقبال اللاجئين بكفاءة عالية شهدت لها المنظمات الدولية.

3- **دراسة سميران وآخرون** (2014) (اللجوء السوري وأثره على الأردن) دراسة حول أثر اللجوء السوري على الأردن , تطبيق عملي على بعض اللاجئين السوريين المدنيين الذين دخلوا الأراضي الأردنية والهاربين من ويلات الحرب (النزاع المسلح) والقاطنين في مخيم الزعتري وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

– تعد المملكة الأردنية الهاشمية من أكثر الدول في العالم في استقبال موجات من النازحين واللاجئين ، حيث استقبلت اللاجئين والنازحين من فلسطين والعراق وسوريا وغيرهم.

– إن تدفق اللجوء إلى الأردن استنزف الموارد المحلية المحدودة ، وأدى إلى الضغط على البنية التحتية والخدمات.

– تعد محافظة المفرق ومحافظة اربد من أكثر المحافظات تضررا من اللجوء السوري، حيث الازدحام في المراكز الصحية، وكثرة الطلب على المياه، وازدحام الطلاب في المدارس في الفترتين الصباحية والمسائية، وغيرها.

– ارتفاع أجور المساكن بشكل كبير جدا، مما أدى إلى عدم إمكان الأردنيين وخاصة المقبلين على الزواج من دفع تكاليف أجور السكن.

– قلة المنح والمساعدات المقدمة للحكومة الأردنية والتي تدفع مباشرة إلى اللاجئين مع قيامه بالعبء الكبير في الإنفاق على اللاجئين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– وتشير الاستبانة إلى أن أكثر اللاجئين قد هربوا من المدن الكبيرة وخاصة درعا وحمص، خوفا من القتل، أو التهديد بالقتل، وأن 76% تقريبا منهم يرغبون بالرجوع الى بلادهم بعد انتهاء الحرب.

– يشكل اللجوء عبئا إضافيا على الموازنة الأردنية مع وجود الضائقة المالية ، وتضخم المديونية، وما يترتب عليها من فوائد سنوية، علما بأن الدراسة بينت بأن المنظمات المانحة لا تقدم للاجئين أكثر من 19% من الدعم.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

1– دراسة Xigen (2007) وعنوانها :

Stages of a Crisis and Media Frames and Functions: U.S. TV Networks Coverage of the 9/11 Tragedy during the 24 Hours

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى كيفية تغطية خمس من المحطات التلفزيونية الأمريكية لأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001م، من خلال النشرات الإخبارية في الساعات الأربع والعشرين الأولى للكارثة، وكيف أثرت مراحل الأزمة على التغطية من جهة، وعلى الوظائف الإعلامية من جهة أخرى للمحطات المدروسة، وهذه المحطات هي: (ABC, CBS, NBC, CNN, FOX).

و بينت الدراسة أن المراحل التي مرت بها الأزمة، شكلت عاملا مهماً في تحديد أُطر التغطية الإخبارية، والوظائف الإعلامية، كما كشفت الدراسة أن وسائل الإعلام كانت هي المصدر الأساس للمعلومات، بدلاً من قيامها بالدور الإرشادي، أو دور مواساة الناس والتخفيف عنهم خلال الأزمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أشارت الدراسة إلى ضخامة الكارثة وما رافقها من معلومات غير مؤكدة خلال الساعات الأولى، حدّت من اعتماد الوسائل الإعلامية على المسؤولين كمصدر للمعلومات عن الأزمة وأن المسؤولين الحكوميين لم يكونوا بالقوة ورباطة الجأش التي يجب أن يتمتعوا بها خلال الأزمات التي تهدد الأمن القومي الأمريكي.

2- دراسة Huynh,(2004) وعنوانها :

Health promotion curriculum development for Vietnamese “refugees”.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الظروف التي عاشها اللاجئون الفيتناميون والكمبوديون والظروف الصحية الصعبة خلال رحلة لجوئهم والصور المؤلمة التي رافقتهم نتيجة لأعمال العنف والدمار الذي حل بهم. وتم مقابلة عينه عشوائية من هؤلاء اللاجئين للتعرف على مشاكلهم الصحية, وتوصلت الدراسة إلى أنها لعبت دوراً عاماً في لفت انتباه العالم لقضية هؤلاء اللاجئين ومساعدتهم بكل الوسائل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التعليق على الدراسات السابقة

- تتفق معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة , وهو ما مكن الباحث من الاستفادة من الدراسات التي اعتمدت على المنهج الوصفي , وفي إطاره استخدمت تحليل المضمون في صياغة المشكلة البحثية وتطوير أداة الدراسة .
- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بان عينتها كانت (البرامج الإذاعية) على غرار الدراسات الأخرى التي تكونت عيناتها من الصحف الورقية والبرامج التلفزيونية .

نوع الدراسة ومنهجها :

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويقوم بوصفها وصفا دقيقا , ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كميا , ولا يهدف الأسلوب الوصفي إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو , بل الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم هذا الواقع وتطويره (الظهار , 2005 , ص10).

وفي إطار نوعية الدراسات الوصفية تم استخدام المنهج المسحي الذي يعد من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية , وخاصة البحوث الوصفية , وفي إطاره لجأ الباحث إلى اسلوب تحليل المضمون , حيث يهدف هذا الأسلوب إلى وصف المضمون الظاهر للرسالة الإعلامية وصفا موضوعيا وكميا ومنظم .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع البرامج الإذاعية في إذاعة يرموك أف أم لعام 2014 , ونظراً لتعدد البرامج وتنوعها فقد تم اختيار برنامج " ساعة سورية " في إذاعة يرموك أف أم (بالطريقة العمدية) وتم اختيار هذا البرنامج وفقاً لما يلي :

1- يعد برنامج ساعة سورية البرنامج المتخصص الوحيد الذي ناقش أهم القضايا المتعلقة باللاجئين السوريين.

2- الفئة المستهدفة من هذا البرنامج هم اللاجئون السوريون المتضررون من الأحداث في سوريا.

3- تم بث هذا البرنامج عبر إذاعة "يرموك أف أم" وهي إذاعة مجتمعية تبث في الشمال , أي المنطقة التي حصلت على حصة الأسد في استضافتها للاجئين لقربها من الحدود السورية.

عينة الدراسة :

بلغ عدد حلقات البرنامج (68) حلقة بواقع (ساعة) إذاعية لكل حلقة تم بثها على يومين اسبوعياً في الفترة ما بين2014/2/17 إلى 2014/11/10 , ولما كانت المدة الزمنية كبيرة , فقد تم اختيار (34) حلقة بواقع حلقة اسبوعياً حيث أن البرنامج كان يبث يومي الاثنين والأربعاء من كل إسبوع, فتم اختيار عينة الدراسة موزعة بالتساوي بين يومي الاثنين والأربعاء .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أداة التحليل:

استخدم الباحث (تحليل المضمون) كأداة تحليل لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها , ويعرف محمد عبد الحميد تحليل المضمون بأنه : "مجموعة من الخطوات المنهجية التي تسعى إلى اكتشاف المعاني الكامنة في المحتوى والعلاقات الإرتباطية بهذه المعاني من خلال البحث الكمي والموضوعي المنظم لسمات الظاهرة في هذا المحتوى " (إسماعيل ,2011 ,ص171).

ويعتبر العديد من الباحثين أن تحليل المضمون يمكن الاعتماد عليه في تحقيق الهدف الأساس للدراسات التي تعتمد على المنهج الوصفي , وهو تصوير وتحليل وتقويم خصائص ظاهرة أو مجموعة من الظواهر (الوفائي ,1989 ,ص149) .

وحدات التحليل :

لتحقيق أغراض الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية, فقد استخدم وحدة الموضوع (الفكرة), وهي عبارة عن جملة أو عبارة تتضمن الفكرة التي يدور حولها موضوع التحليل, وذلك للتعرف إلى طبيعة الموضوعات التي طرحها البرنامج عينة الدراسة.

فئات التحليل:

قام الباحث بمراجعة الموضوعات الخاصة باللاجئين السوريين والتي تناولها برنامج ساعة سورية وقسمها بما يخدم أهداف الدراسة إلى الفئات التالية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا- فئة وحدة الموضوع : شملت :

1- التعليم: الموضوعات المتعلقة بقطاع التعليم في الأردن التي عالجها برنامج ساعة سورية .

2- الصحة: : الموضوعات المتعلقة بقطاع الصحة التي عالجها برنامج ساعة سورية.

3- المساعدات العينية والنقدية : كافة المساعدات التي قدمت من القوى الفاعلة للاجئين السوريين في الأردن .

4- الحماية والتوعية الحقوقية : الحماية القانونية في بلد اللجوء والتوعية بحقوق اللاجئ وواجباته.

5- الخدمات العامة: خدمات الماء والكهرباء والصرف الصحي, والنظافة وغيرها من الخدمات العامة.

6- السكن: مشكلة توفر السكن , وأجور السكن المرتفعة , وخدمات السكن المقدمة من القوى الفاعلة.

7- القضايا السياسية: كل ما يتعلق بالأمور السياسية المتعلقة باللاجئين.

8- الموضوعات الدينية: القيم الدينية .

9- فرص العمل: توفر فرص العمل , وقضايا العمالة داخل بلد اللجوء, وعمالة الأطفال.

10-الدعم النفسي الاجتماعي : خدمات الدعم النفسي المقدمة من القوى الفاعلة داخل بلد اللجوء.

11- مختلط : استخدام فئتين أو أكثر من الفئات السابقة .

12- اخرى : الموضوعات التي لم تذكر في الفئات السابقة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : فئة مصادر المعالجة الإذاعية : ويقصد بها جميع المصادر الإذاعية التي اعتمد عليها برنامج ساعة سورية في تغطيته لأزمة اللاجئين السوريين ، و تشمل:

1- مصادر خاصة بالإذاعة : هي المصادر التي اعتمدت عليها الأذاعة وبرنامج ساعة سورية في تغطية أزمة اللاجئين السوريين .

2- وسائل الإعلام الأخرى: الإذاعة, والتلفزيون والصحف والمجلات بمختلف أنواعها وتخصصاتها.

3- شبكة الانترنت: ويقصد بها اعتماد البرنامج على الانترنت في الحصول على معلومات تتعلق بأزمة اللاجئين السوريين من خلال المواقع الإخبارية وغيرها.

4- مواقع التواصل الاجتماعي : ويقصد بها صفحات البرنامج على مواقع التواصل الاجتماعي وتحديداً الفيس بوك .

5- مختلط : يقصد بها استخدام فئتين أو أكثر من الفئات الفرعية أعلاه .

6- أخرى : وتعني أية مصادر أخرى لم تصنف ضمن الفئات الفرعية السابقة .

ثالثاً: فئة الأنماط الإذاعية المستخدمة: ويقصد بها جميع الفنون الإذاعية المستخدمة في برنامج ساعة سورية، وتشمل:

1- المقابلات الإذاعية : وهي استضافة المختصين داخل الإستديو للحديث بالمواضيع التي تم طرحها في البرنامج .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- التقارير الإذاعية : التقارير التي تم تسجيلها مسبقاً في الاستديو أو الميدان لتبث في وقت عرض البرنامج والتي كانت تتحدث عن الموضوع المطروح للنقاش .

3- الأخبار: وهي الأخبار التي كانت تنشر في وسائل الإعلام المختلفة والتي تتحدث عن مواضيع الحلقات المطروحة للنقاش

4- الإعلانات ورسائل التوعية: إعلانات ورسائل توعية كانت تسجل مسبقاً بالتعاون مع الجهات المقدمة للخدمات وتبث خلال البرنامج بهدف توعية الفئة المستهدفة حول قضية معينة.

5-مختلط: يقصد بها استخدام فئتين أو أكثر من الفئات الفرعية أعلاه.

6-أخرى : وتعني أية أنماط أخرى لم تصنف ضمن الفئات الفرعية السابقة .

رابعاً- فئة عناصر إبراز المادة الإذاعية : التي شملت :

1- الخلفيات الموسيقية: موسيقى البرنامج أو الموسيقى التي ترافق القراءة أو الحوار.

2- الأغاني: الأغاني التي يتم بثها خلال الحلقات وقد تكون مرتبطة بموضوع الحلقة أحياناً.

3- التلوين الصوتي : عملية تلوين الصوت خلال القراءة أو طرح الأسئلة.

4- المؤثرات الصوتية: أصوات طبيعية أو صناعية يتم تسجيلها وبثها خلال البرنامج أو ضمن التقارير , لتعزيز محتوى المادة الإعلامية .

5-اخرى : فئات وسائل الإبراز الأخرى التي لم تذكر في الفئات الفرعية السابقة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خامساً : فئة اتجاه المعالجة: ويقصد به اتجاه المعالجة الإذاعية التي برنامج ساعة سورية ، من حيث أنه :

1- مؤيد

2- معارض

3- محايد

4-بدون اتجاه

سادساً : فئة نوع الاستمالات: ويقصد بها الاستمالات التي استخدمها برنامج ساعة سورية في معالجته لأزمة اللاجئين السوريين , وتشمل :

1- استمالات عقلانية : ويقصد بها الاستمالات التي تعتمد على مخاطبة العقل ، من خلال تقديم الحجج والشواهد المنطقية وتفنيد الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة .

2- استمالات عاطفية : ويقصد بها الاستمالات التي تهدف التأثير على وجدان المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه .

3- استمالات تخويف : ويقصد بها الاستمالات التي تعتمد على إثارة الخوف والرعب إزاء الموضوع بتبيان عواقبه .

4-استمالات مختلطة : وتعني خلط وجمع الاستمالات السابقة معاً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سابعاً : – فئة القوى الفاعلة : ويقصد بها القوى التي حظيت بظهور كبير في برنامج ساعة سورية ، وتشمل:

1– المؤسسات الحكومية: ممثلة بالوزارات والدوائر الرسمية والتابعة للحكومة.

2– المؤسسات الدولية: وتشمل كل المنظمات والجمعيات الدولية التي عملت على تقديم الخدمات بمختلف أشكالها للاجئين السوريين.

3–مؤسسات المجتمع المحلي : وتشمل كل الجمعيات والمؤسسات المحلية التي عملت على تقديم الخدمات بمختلف أشكالها للاجئين السوريين .

4– مواطنون: كل المواطنين الأردنيين الذين ساهموا في تقديم الخدمات للاجئين السوريين في الأردن .

5–لاجئون: كل اللاجئين السوريين الذين شاركوا في تقديم الخدمات لأبناء وطنهم على الأراضي الأردنية.

6–اخرى : كل الجهات التي لم تذكر خلال الفئات الفرعية السابقة .

ثامناً:– فئة نوع الجمهور الذي تخاطبه: التي شملت:

1–الرجل

2–المرأة

3–الطفل

4–الشباب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5-ذوي الإحتياجات الخاصة

6-الجمهور العام

7- مختلط

تاسعاً: فئة نوع الإطار الإعلامي: ويقصد به نوع الأطر الإعلامية التي استخدمها برنامج ساعة سورية في تغطيته لأزمة اللاجئين السوريين، وتشمل:

1-الإطار المحدد بقضية: حيث يتم التركيز على قضية أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه حدث مرتبط بوقائع ملموسة عندئذ يركز الإطار على المدخل الشخصي أو تقديم عناصر الحدث وتداعياته.

2- الإطار العام: يرى الأحداث في سياق عام مجرد يقدم تفسيرات عامة للوقائع يربطها بالمعايير الثقافية والسياسية.

3- إطار الإستراتيجية: يرى الأحداث في سياقها الاستراتيجي المؤثر على أمن الدولة القومي و يتلاءم هذا الإطار مع الأحداث السياسية والعسكرية .

4- إطار الاهتمامات الإنسانية: يرى الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية و العاطفية العامة و تصاغ الرسائل في قوالب وقصص درامية ذات نزعة عاطفية مؤثرة.

5- إطار النتائج الاقتصادية: يضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- إطار المسؤولية :يضع القائم بالاتصال الرسالة للإجابة عن السؤال من المسؤول عن الأفراد والمؤسسات والدولة والمعنيون بمعرفة المسؤول عن الحدث , وتحديده في مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة .

- إطار الصراع: تقدم الأحداث في إطار تنافسي صراعي حاد، قد وممكن للمعالجة أن تتجاهل عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع.

7-إطار المبادئ الأخلاقية: عرض الوقائع في السياق الأخلاقي والقيمي للمجتمع, بمخاطبة المعتقدات والمبادئ الراسخة.

إجراءات الصدق والثبات

أولاً : صدق الأداة :

وهو أن تقيس الأداة الأمر المراد قياسه , وهو ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الثقة بالنتائج (عبد الحميد , 1983 , ص30), وتم اختبار صدق الأداة (استمارة تحليل المضمون) من خلال مجموعة من المحكمين الخبراء في القياس (مرفقة أسماؤهم في قائمة الملاحق) , لاختبار الأداة ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: ثبات الأداة.

يقصد بثبات الأداة الحصول على نفس النتائج عند تكرار استخدام الأداة في الظروف نفسها (عبد الحميد ، 1983 ص83) ، وقام الباحث بالاستعانة بباحثين (مرفقة اسماؤهم في قائمة الملاحق) ، لتحليل 5 حلقات من البرنامج ، باستخدام معادلة (Holsti) لتحديد مدى التوافق بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة والنتائج التي توصل إليها الباحثين , وتوصلت معادلة (Hosti) إلى توافق نسبته (89%) مما يعني ان هنالك درجة عالية من التوافق بين الباحث والمحللين في التحليل والثبات .

الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) والمتمثلة بالتكرارات والنسب المئوية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني:

الإطار النظري للدراسة

التمهيد
المبحث الأول: التغطية الإعلامية وإعلام الأزمات
المبحث الثاني : أزمة اللاجئين السوريين(الأزمة , أزمة اللاجئين السوريين)
المبحث الثالث : تغطية إذاعة يرموك FMلأزمة اللاجئين السوريين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل " الإطار النظري للدراسة " , عبر ثلاث مباحث , يتحدث الأول عن التغطية الإعلامية وإعلام الأزمات والذي يتحدث فيه الباحث عن التغطية الإعلامية ومفهومها ومقوماتها ودور الإعلام في الأزمات الدولية , أما المبحث الثاني يمثل " أزمة اللاجئين السوريين في الأردن " حيث سيتحدث الباحث عن الأزمة وتعريفها , والأزمة السورية ونشأتها وأسباب حدوثها إضافة إلى تأثيراتها على الأردن في مختلف القطاعات . والمبحث الثالث سيتحدث عن تغطية الإذاعة وتحديداً إذاعة يرموك أف أم حيث سيتحدث الباحث عن نشأتها وأهدافها , وسياستها وعلاقتها بالمجتمع المحلي كإذاعة مجتمعية كما سيتحدث عن برنامج ساعة سورية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول : التغطية الإعلامية وإعلام الأزمات .

أولاً – التغطية الإعلامية:

بدأ الاهتمام بالتغطية الإعلامية في مطلع القرن الماضي والتي تجلت في تغطية الحروب والنزاعات التي جرت مطلع القرن العشرين , وما تبع ذلك من انقلاب الصحافة في عديد الدول الأوروبية , فقد كانت الصحف في تلك الأثناء تولي أهمية للأفكار والآراء أكثر من الأخبار , فظهر الروبرتاج ليدفعها للاهتمام أكثر بالإخبار والتحليلات وتطوير البرامج الإعلامية (العياضي ,2004 ,ص 35).

بدأ الاهتمام بالتغطية الإعلامية في مطلع القرن الماضي والتي تجلت في تغطية الحروب والنزاعات التي جرت مطلع القرن العشرين , وما تبع ذلك من انقلاب الصحافة في عديد الدول الأوروبية , فقد كانت الصحف في تلك الأثناء تولي أهمية للأفكار والآراء أكثر من الأخبار , فظهر الروبرتاج ليدفعها للاهتمام أكثر بالإخبار والتحليلات وتطوير البرامج الإعلامية (العياضي ,2004 ,ص 35).

وتعرف التغطية الإعلامية بأنها الطريقة التي تتناول فيها المؤسسة الإعلامية (المكتوبة , المرئية , المسموعة) مختلف الجوانب المتعلقة بالحدث من خلال رصد مجريات الخبر وتحليل أبعاده وآثاره , وذلك بغرض إيصال رسالتها الى جمهور الرأي العام والتأثير عليه بهدف إحداث التغيير سلباً أو إيجاباً (مشاقبة,2010,ص14).

ويعرفها (أبو زيد , 1984) بانها عملية الحصول على بيانات و تفاصيل حدث معين والمعلومات المتعلقة به والاحاطة بأسباب و مكان وقوعه و أسماء المشتركين فيه و كيف وقع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومتى وقع... وغير ذلك من المعلومات التي تجعل الحدث مالكا للمقومات و العناصر التي تجعله صالحا للنشر.

من خلال التعريفات السابقة للتغطية والإعلام ومن خلال التعريف السابق للتغطية الإعلامية , عرف الباحث التغطية الإذاعية بأنها :

الطريقة التي تعالج بها الإذاعة الأحداث اليومية من خلال الأخبار والبرامج المتعددة والفنون الإذاعية المختلفة, ضمن سياسات وخطط مدروسة مسبقاً, ولا تقتصر التغطية الإذاعية على الأخبار بل جميع أشكال العمل الإذاعي كالبرامج الحوارية والإخبارية والثقافية والترفيهية وغيرها.

تسير التغطية الإعلامية للأحداث وفق الاعتبارات التالية : (خضور,2001,ص24) :

1. فهم الأهمية الذاتية للحدث واحترامها وتقديرها: ويتطلب ذلك قراءة الحدث بموضوعية وواقعية, وفهمه واستيعابه وتغطيته ضمن السياق الذي أنتجه.
2. قراءة الحدث وفق موقف الوسيلة الإعلامية التي يعمل بها الصحفي: من ناحية نظرة هذه الوسيلة إلى الحدث, وكيفية فهمها له وبالتالي كيفية تقييمه, وموقع الحدث على خريطة مصالح هذه الوسيلة واهتماماتها.
3. موقف الصحفي أو الفريق المكلف بتغطية الحدث , وما يمتلكه من الإمكانات الفكرية والفنية , والتسهيلات المتاحة له , والظروف المحيطة بعمله .
4. المعرفة الدقيقة بمواقف الشرائح المختلفة من الجمهور المهتم والمعني بالحدث , وتوقعاتها من هذا الحدث ونوع تأثيره على مصالحها إضافة لمعرفة طبيعة اهتماماتها به.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا : إعلام الأزمات

للإعلام دور متزايد وأهمية خطيرة كأحد أسلحة العصر الحاضر في تغطيته لإدارة الأزمات نظراً لما يتوفر له من قدرات هائلة تمثل في انتقاله بسرعة كبيرة، واجتيازه للحدود، وتخطيه العوائق بما يملكه من وسائل مقروءة ومسموعة ومرئية، ولما له من قدرات هائلة على التأثير النفسي على الأفراد والسيطرة الفكرية والإقناع للجمهور في المجتمعات المختلفة، والتحكم في سلوكياتهم وتوجيههم خاصة في تطور وسائل التقنية الحديثه وإستخدامها في مجال الإعلام على سبيل المثال الفيس بوك والتويتر والأنترنت بكافة صوره , وتلعب هذه الوسائل دوراً حيوياً في التوعية والإرشاد والتوجيه عن طريق الاتصال المباشر بين غرف العمليات الخاصة بمواجهة الأزمات وبين جماهير المشاهدين والمستمعين والقراء لتحذيرهم من الأخطار المحدقة التي تم التنبؤ بها، ومتى وأين ومكان وقوعها ومساراتها (همام , 1997 ,ص498).

وهنا يجب الإشارة إلى ضرورة توافر مهارات الاتصال منذ المراحل الأولى للأزمة، والواقع أن وقت الاتصال اللازم يبدأ حين يكون هناك أزمة؛ إذ قد يتوفر جانب احتياطي من النية الطيبة. ويجب أن يكون المسؤول عن الاتصال ضمن فريق كل أزمة، وبغض النظر عن كون الأزمة جديدة لأنه إذا تم الفشل في مواجهة الأزمة بسبب الاتصالات، فإن ذلك يعني خسارة كبيرة للمنظمة، فالحقيقة لابد من عرضها بطريقة إيجابية خاضعة للسيطرة.. فالمؤتمرات الإخبارية والنشرات والمقابلات وغيرها من وسائل الاتصال الجماعية هي أساليب لعرض الحقائق. (الدهان, 1989, ص 87).

من هنا فإن للإعلام في إدارة الأزمات مهمة مزدوجة تتمثل في جانبين (الخضيري, 1990, ص124) :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأول: جانب إخباري:يتم عن طريق متابعة أخبار الأزمة والتعريف بنتائج مواجهتها، ومحاولات التصدي لها وتحجيمها، ومدى التطور والنجاح في ذلك. ويتم ذلك عن طريق نقل المعلومات إلى جمهور الأزمة بأمانة وسرعة ومصداقية، وإحاطتهم بما حدث فعلاً على أرض الواقع الأزموي.

الثاني: استخدام الإعلام في إحداث المعرفة المخططة جيداً، والتأثير الإيجابي على تشكيل ثقافة الفرد والمجتمع والمؤسسات والدول، وإحداث الوعي المطلوب، وتنمية إدراك الجمهور بخطورة وأبعاد الأزمة، فيثير اهتمامهم، فتتكون لديهم قناعة معينة تدفعهم إلى القيام بسلوك معين وفقاً لنطاق الأزمة وتزودهم بكل صراحة ووضوح بالأخبار والحقائق والمعلومات والبيانات التي يتم إعدادها بشكل معين، بمحتوى ومضمون معين، لتقدم في وقت معين وفي إطار تحليلات وآراء وأفكار وتنبؤات معينة ومن جانب رجالات فكر وإعلام لهم وزن وتأثير إعلامي معين.

التخطيط الإعلامي للأزمات:

يؤكد د. فهد الشعلان على أن الخطة الإعلامية من أهم مقومات الإدارة الناجحة للأزمات، وأن من المهم وجود سياسة إعلامية تقوم على خطة إعلامية لما قبل وأثناء وما بعد الأزمات. وبين أن الإعلام في مرحلة ما قبل الأزمة يؤدي دوراً مهماً في توعية المواطنين بالإجراءات التي تتبع لسلامتهم عند وقوع الكارثة. أما أثناء الأزمات فإن مهمة الإعلام تتضمن عرض الحقائق بالأسلوب الإعلامي الذي يبعث على الأمان والطمأنينة وتهدئة الرعب والخوف. أما بعد الأزمة يقوم الإعلام بدراسة إنجازاته والتركيز على الجوانب الإيجابية لتنميتها ومعالجة أوجه القصور السلبية. (الشعلان: 1419هـ: 189).

ومن الأسس التي يجب مراعاتها عند تصميم خطة إعلامية للإزمات: (الشعلان: 1419هـ: 189):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1- أهمية إعداد الخطة في ضوء الاستراتيجيات العامة لإدارة الأزمة وضمن حدود توجهات السياسة العامة.

2- وجوب تناول الخطة الإعلامية لمراحل الأزمة، بحيث يكون لكل خطة مرحلية استراتيجيتها ومنطلقاتها وأهدافها ووسائل متابعتها وتقييمها.

3- تحديد الجمهور المستهدف في كل مرحلة من مراحل الأزمة، وكذلك وسائل وأساليب توجيه الرسائل الإعلامية ضمن الخطاب الإعلامي لإدارة الأزمة.

4- التعامل بمصداقية في نقل الحقائق إلى كافة وسائل الإعلام واختيار الوقت المناسب لضخ المعلومات إلى أجهزة الإعلام بما لا يعوق مسار عمليات التصدي للأزمة.

5- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين والأكاديميين وأصحاب الرأي في تصميم وتنفيذ ومتابعة الخطط الإعلامية للأزمات.

6- أهمية تضمن الخطة الإعلامية أساليب متابعة تطورات الأزمة ورصد مساراتها الواقعية للتعامل معها بحكمة.

7- متابعة الخطة الإعلامية لما ينشر في وسائل الإعلام الصديقة والمحايدة والمعادية لتحديد أساليب الرد والتعقيب عليها وتحصين الرأي العام من أهدافها إذا كانت خبيثة.

8- أن تتضمن الخطة الإعلامية إنشاء مركز إعلامي للأزمة كوعاء تصب فيه كافة أقنية المعلومات الأزموية، ولرصد أصداء الأزمة المحلية والإقليمية والعالمية، على أن يكون مزوداً بكافة الأجهزة وتقنية الاتصالات الحديثة في الجانب الإعلامي لاستقبال المعلومات وتخزينها وتحليلها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقومات التغطية الإعلامية

تقوم التغطية الإعلامية على مرتكزين أساسيين: (موسى,2009,ص34-35)

- **السياسة الإعلامية :**

ويعرفها خبراء اليونسكو بأنها : " مجموعة المبادئ والمعايير والقواعد التي تحكم وتوجه سلوك الأنظمة الإعلامية , والتي عادة تستنبط من شروط الايدولوجيا السياسية والقيم التي ترتكز إليها في بلد ما (الدليمي,1998,ص73) .

- **التخطيط الإعلامي:**

هو " جهود واعية لتكييف نظام ما مع بيئته لغرض انجاز أهداف النظام ذاته " (الدليمي,1998,ص107) , وهذا التعريف عام وتجريدي وينطبق على مفهوم الخطط المختلفة .

ويعرف محمود شلبية التخطيط الإذاعي والتلفزيوني بأنه " التوظيف الأمثل للإمكانات البشرية والمادية الموجودة أو التي يمكن وجودها في الإذاعة المسموعة والمرئية أثناء الفترة الزمنية للخطة من أجل تحقيق أهداف معينة سبق الاتفاق عليها بعد مناقشتها (شلبية , 2000 ,19) , ويعتمد التخطيط الإعلامي على البحوث العلمية للتعرف على اتجاهات الجماهير والظروف المحيطة بهم (الضويحي,2004,ص51) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً : التغطية الإعلامية والأزمات:

هناك علاقة قوية ما بين السياسة والإعلام , واهتم الباحثون السياسيون بدراسة أبعاد الوظيفة السياسية للإعلام والاتصال , بهدف تحديد مواقع الإعلام في إطار النظرية السياسية وعلاقته بالحياة السياسية الداخلية والخارجية , كما يخدم الإعلام القضية السياسية بشكل واضح , ويؤثر تأثيراً كبيراً , وشكلت المادة الإعلامية السياسية في وسائل الإعلام ما نسبته 15-25 % من موادها البرمجية , وترتفع هذه النسبة حسب طبيعة كل وسيلة إعلامية (أبو شنب , 1988 ,ص157) .

ويرى (علوان,2008,ص87) : أن " وسائل الإعلام لا تقوم بدور محايد , أو مجرد وسيط في الصراع الفكري والديني , بل هي أداة بيد الجماعات التي تقود هذا الصراع وتعكس في خطابها الإعلامي وجهات نظر وايدولوجيا هذه الجماعات ". وهذا ما نذهب إليه في أن الإعلام له سياسة وأهداف يسعى لتحقيقها , ونسبة موضوعيته في تغطية الأحداث تختلف من وسيلة إلى اخرى , بل ويعتبر في بعض الأحيان جزءاً من الصراع أو حتى مسبباً له.

تجعل الأزمات والصراعات الجمهور يتعرض بصورة أكبر لوسائل الإعلام , لرغبة الأفراد في الحصول على مزيد من المعلومات تجاه الأزمة أو الخطر الناتج أو المتوقع حدوثه نتيجة الأزمة حسب نظرية الاعتماد , وبالتالي يزداد الاعتماد على وسائل الإعلام في حالة ارتفاع التوتر والصراع . (رضوان,2005,ص318) (يوسف,2006,ص56) .

وتقوم وسائل الإعلام من خلال الأزمات بثلاثة أنواع من الممارسات الإعلامية (قيراط,2007,ص5):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1- الإعلام الناقل : هو إعلام ناقل للأحداث , ينشر ما يرد إليه من المصادر العسكرية والسياسية , وفي هذه الحالة يعتبر المصدر فاعلاً فهو الذي يصيغ التصريحات والبيانات والمعلومات وفق ما يخدم مصالحه , ورؤاه وأهدافه , ويكون الإعلام ضحية المتاعب والاستغلال .

2- الإعلام الراصد أو الواصف : يقوم الإعلام برصد الأحداث وتطوراتها ووصفها ومتابعتها كما هي في الواقع , إلا أن ما يميزه عن سابقه التوظيف السياسي للتغطية الإعلامية أحياناً من قبل المؤسسة الإعلامية أو الإعلامي أو المراسل , بحجج مختلفة كالمصالح الوطنية والقومية , وحفظ الأمن وغيره .

3- إعلام الرأي : يعتبر الإعلام في هذه الحالة نشيطاً وفعالاً , حيث يتجاوز مرحلة النقل والصف إلى مرحلة التعليق وقراءة الحدث وفق خلفية محددة , ووجهة نظر يؤمن بها , فيقوم الإعلام بتأكيد رأي أو اتجاه معين , وبالتالي قد تنحاز الوسيلة الإعلامية أو الصحفي بطريقة أو بأخرى لطرف معين من أطراف الصراع حسب معطيات عديدة , أهمها خلفية الصحفي , وسياسية المؤسسة الإعلامية وغيرها .

المبحث الثاني: أزمة اللاجئين السوريين

أولاً- الأزمة :التعريف والمفهوم :

من الصعب تحديد مفهوم محدد وشامل للأزمة , خصوصاً بعد اتساع نطاق استعماله وانطباقه على صور العلاقات الإنسانية وفي مختلف مجالات التعامل , إلا ان تطوره عبر التاريخ قد ظهر في الطب الإغريقي القديم , تعبيرا عن نقطة تطور مصيرية في تطور المرض يرتهن بها شفاء المريض خلال فترة زمنية محددة من عدمه, وبعد أن شاع اصطلاح الأزمة في المعاجم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والكتب الطبية , بدأ استخدامه في بدايات القرن التاسع عشر في التعبير عن ظهور المشاكل التي تواجهها الدولة لتشير إلى نقاط التطور الحاسمة , في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية . ولقد ازدادت الاحتمالات في التعامل مع الأزمة خلال العقود الأخيرة مما جعل تعامل الدول والمؤسسات الكبيرة مع الأزمة مسألة أساسية (الدليمي , 2012 , ص89) .

لا يمكننا إنكار أن الأزمات جزء أساسي ورئيس في واقع الحياة البشرية والمؤسسية , وهذا يدفعنا الى التفكير بجدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها , والاستفادة من ايجابيتها . وحيث أن بعض الباحثين عرفوا الأزمة بمفاهيم مختلفة , فقد عرف (عليوة) الأزمة من الناحية الاجتماعية بأنها : " توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن , ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة " .

وعرف (عليوة) الأزمة من الناحية السياسية بأنها : " حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواءً كان إداريا , أو سياسياً , أو نظامياً , أو اجتماعياً , أو اقتصادياً , أو ثقافياً" .

ومن الناحية الاقتصادية عرف (هلال) الأزمة بأنها " انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي " (الضلاعين وآخرون , 2015 , ص17).

مقومات إدارة الأزمة:

يقول الخضيري إن التعامل مع الموقف الأزموي وإدارة الأزمة يتطلب استخدام عدة أساليب إدارية متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة، وفي الوقت ذاته تتيح لفريق التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن هنا تحتاج إدارة الأزمات إلى احتياجات إدارية خاصة وأيضاً إلى مهارات إدارية خاصة، ومن هنا يطلق عليها البعض مصطلح الإدارة بالاستثناء حيث تخرج الأوامر الإدارية عن مسار الأوامر العادية، وعن الهيكل التنظيمي القائم وتصبح السلطات منزوعة ومسندة إلى فريق عمل لديه كافة الصلاحيات والمسؤوليات للتعامل مع الأزمة (الخضيري,2003,ص242-243).

ويمكن أن نحدد أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات من خلال أدبيات الدراسة التي تطرقت لتلك المقومات فيما يلي:

- تبسيط الإجراءات وتسهيلها:

لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة، وأيضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته. (الخضيري,2003, ص243)

- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية:

لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها، ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي: التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة.(الخضيري,2003, ص243-246)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– تقدير الموقف الأزموي:

لابد أن يشمل تقدير الموقف الأزموي تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة وتطورها، وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة، والمساعدة لها، والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسئولة عن إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الأزمة، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها (ابو شامه, 1995,ص300).

– تحديد الأولويات:

بناءاً على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمنة، توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معينة. (ابو شامه, 1995,ص301).

– تفويض السلطة:

يعد تفويض السلطة " قلب" العملية الإدارية النابض، وشريان الدورة الدموية في إدارة الأزمات، ومن ثم ينظر إلى تفويض السلطة محور العملية الإدارية سواءً في إدارة الأزمات، أو في نطاق فريق المهام الأزموية، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.(الخضيري,2003, ص247-250)

– فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر:

تحتاج إدارة الأزمة إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة، وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الأخر يساعد على تحقيق هذا الهدف.(الخضيري,2003, ص250).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– الوفرة الاحتياطية الكافية:

الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الأزمة، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد على سرعة التصدي للأحداث، إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وإمكانيات كبيرة يمكن توظيفها، والاستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الأزمة وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق أسس مدروسة (الشعلان,2002,ص167-168).

– التواجد المستمر في مواقع الأحداث:

لا يمكن معالجة أزمة وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لدى متخذ القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين أساسيين هما: (الخضيري,2003, ص250-251)

-التواجد السري في موقع الأحداث.

-تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات.

– إنشاء فرق مهمات خاصة:

وهذه تفيد أكثر في الجوانب الأمنية، حيث أنه ونظراً لتباين الأزمات واختلاف طبيعتها فإن من الضرورة إنشاء فرق المهمات الخاصة وذلك للتدخل السريع عند الحاجة إليها، على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعالٍ حسب نوع وحجم المهمة، كما يجب الاستفادة من الدول الأخرى وذات السبق في هذا المجال(الشعلان,2002,ص162-165).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **توعية المواطنين:**

في الحقيقة لا يمكن مواجهة أي أزمة بفاعلية دون إعلام وتوعية المواطنين والمقيمين بالدور المطلوب منهم القيام به عند وقوع الأزمة، حيث أن وعيهم بالدور المطلوب منهم يؤدي إلى المساعدة في مواجهة الأزمة، مما يتطلب إعداد وتنفيذ خطط إعلامية وتوعوية في هذا الإطار، كما أنه يتطلب حملة إعلامية على كافة المستويات تستخدم كافة وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري من أجل توضيح الإجراءات المستخدمة في مواجهة الأزمة والمساعدة التي ينتظر المواطنين تقديمها (الشعلان,2002,ص169-170).

الخطة الإعلامية في الأزمة:

تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأزمات، والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل وأثناء وبعد الأزمة , ونظراً لما للإعلام من أهمية كبرى في إدارة الأزمات، ولأنه عندما يهمش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، لذ يقترح إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الأزمة (الشعلان,2002,ص180).

ثانياً -أزمة اللاجئين السوريين

تعد مشكلة اللاجئين السوريين العابرين للحدود الدولية واحدة من أبرز تداعيات الأزمات المحتدمة منذ مطلع عام 2011، وعلى مدى السنوات الأربع الماضية تفاقمت مشكلة اللاجئين وازدادت آثارها سواء على اللاجئين أنفسهم أو على الدول والمجتمعات المستضيفة وعلى المجتمع الدولي(معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص2)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوجد اليوم (منتصف عام 2015) نحو 4 ملايين لاجئا سوريا خارج الوطن؛ معظمهم ينتشرون في دول الجوار الأردن ، لبنان، تركيا، العراق، ومصر وفي أنحاء أخرى من العالم، حيث تبدو مشكلة اللاجئين أكثر وقعاً وتأثيراً في كل من الأردن ولبنان وتركيا، نتيجة أعداد اللاجئين الكبيرة التي تفوق الدول المستضيفة ، إلى جانب ما تعانيه هذه الدول من ظروف اقتصادية صعبة ومن ضغط على البنى التحتية والمرافق (موقع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين –www.unhcr arabic.org)

تعتبر العوامل التي أسهمت في اندلاع الأزمة الحالية في سوريا متجذرة في النظام المؤسساتي الذي همش فئات كثير في المجتمع , وحرمها من الإسهام بفعالية في التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية , هذا وتنعكس حالة الاختناق المؤسساتية في سورية في فقدان قدرة المؤسسات السياسية والاقتصادية على التغير مع مرور الوقت , وتجسيد تطلعات المجتمع الجديد , ومصالحه وتوقعاته . وقد أسهم التدفق الهائل للمعرفة , من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهجرة في الاتجاهين , في رفع توقعات الشعب السوري (نصر واخرون ,2013 , ص7).

إن للأزمة السورية خصائصها المميزة لها فضلاً عن تعقيداتها , ومع ذلك , فإن التوجهات السياسية , والاجتماعية والاقتصادية , التي أطلقت في بادئ الأمر أمواجاً احتجاجية في سورية هي بصورة أساسية مشابهه للمد الذي حصل مؤخراً في كل من تونس , ومصر , واليمن , وبالتالي فإن من المفيد إضافة إلى الإسهاب في السياسات والعوامل التي أدت إلى الأزمة السورية الحالية , تسليط الضوء على قصة هذه المنطقة مع تفسير لأكثر نقاط التشابه المشتركة بصورة واسعة(نصر واخرون ,2013 , ص15).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتشهد سورية منذ شهر آذار عام 2011 واحداً من أخطر التحديات في تاريخها الحديث , يتمثل بأزمة اجتماعية سياسية عميقة , تصاعدت لتصل إلى نزاع داخلي مسلح , وقد كشفت هذه الأزمة عن تعقيد العوامل الداخلة فيها سياسياً , واقتصادياً واجتماعياً , على المستويين الداخلي والخارجي , بيد أن الحراك الاجتماعي في سورية كان , ودون أدنى شك سياسياً بامتياز , فمنذ اللحظة الأولى , أعلى هذا الحراك من قيمة الحرية , التي تشكل مطلباً لمعظم الأطراف على مختلف أشكالهم , والتزم بهذه القيمة على طول الخط , وقد تحولت الحرية لتصبح تعبيراً عن جوهر الأزمة المتمثلة بالحرمان من الحريات السياسية وغياب مؤسسات تمثيلية كفوءه وشفافة (نصر واخرون ,2013 , ص13).

وفي الوقت الذي لا يبدو فيه أفق واضح لحل الأزمة السورية وعودة اللاجئين إلى وطنهم تزداد احتمالات تفاقم هذه المشكلة على شكل موجات لجوء جديدة ومفاجئة، وفي تقدير مواز أن يطول أمد اللجوء بكل ما يعنيه من آثار وتداعيات واحتياجات (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص2).

وفي ضوء هذه الحقائق تبرز أهمية توفير المعلومات وإدارة حوارات متعددة الأطراف والمستويات حول واقع هذه الأزمة وآثارها، من خلال سماع أصوات الخبراء والأكاديميين وقادة الرأي والقادة الاجتماعيين وعدم الاكتفاء بأصوات السياسيين وحدهم (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص2).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأردن وقضايا اللاجئين مراجعة تاريخية:

كان الأردن منذ نشأته موئلاً دائما للعديد من المواطنين العرب وغير العرب عبر موجات مختلفة من الهجرات بين اللجوء والنزوح .فلم يكد الأردن يركن إلى استقلاله في شهر أيار من العام 1946 حتى جُوبه بموجه عارمة من اللاجئين إليه بعد حرب 1948 التي نتج عنها احتلال نحو 80% من الكيان الفلسطيني القائم آن ذاك وظهور دولة إسرائيل على ذلك الجزء من فلسطين والاعتراف بها دوليا،ما جعل ما يزيد عن 100 ألف من مواطني تلك المنطقة لاجئين رسميا إلى الأردن .وقد ترتب على ذلك كله أعباء اقتصادية وسياسية جمة ، وكانت انطلاقة نحو توحيد الضفتين ، حيث انضمت الضفة الغربية لنهر الأردن إلى المملكة الأردنية الهاشمية في العام 1950، ولم يكد الأردن يركن إلى تنميته الاقتصادية الكلية في ظل انضمام ذلك الجزء الى كيانه الاقتصادي بما يحويه من موارد وبما يتطلبه من التزامات تنموية على المخطط الاقتصادي حتى اندلعت حرب حزيران 1967 والتي نتج عنها نزوح ما يزيد عن140 ألف مواطن هربا من الاحتلال الجديد ونزوحا نحو الجزء الأكثر استقرارا .وتشير الأرقام الى أن الأردن اليوم موئل لأكبر جالية فلسطينية لاجئة ونازحة يزيد عددها عن مليون وستمائة ألف نسمة (الوزني,2012,ص7) .

بيد أن تجربة الأردن مع اللاجئين والنازحين لم تقف دوما عند معطيات القضية الفلسطينية، ذلك أن البلاد تلقت موجات متعددة من اللاجئين والنازحين من دول عربية مجاورة في إطار التطورات السياسية والاقتصادية التي واجهتها المنطقة العربية .ففي العام 1974 وبعد اندلاع الحرب الأهلية اللبنانية استقبل الأردن العديد من اللاجئين والوافدين اللبنانيين بعضهم من الأسر والبعض الأخر من رجال الأعمال أو من الهيئات الدولية التي كانت تتخذ من لبنان مقرا إقليميا لها ، مثل الاسكوا واليونسكو وغيرهما. كما شهد الأردن موجات محدودة من اللاجئين العراقيين أو من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقيمين في العراق عقب اندلاع الحرب العراقية الإيرانية في نهاية عقد السبعينات وبداية عقد الثمانيات من القرن المنصرم.إلا أن موجة كبرى من النزوح شهدها الأردن في بداية عقد التسعينات حينما نزح ما يزيد عن 300 ألف نسمة من الأردنيين والفلسطينيين المقيمين في الكويت عقب الاجتياح العراقي للكويت في آب من العام 1990 وولدت عملية محاصرة العراق وفرض المقاطعة الاقتصادية عليه وتطورات الأزمة العراقية موجات متتالية من اللجوء والنزوح وصل أوجها في العام 2003 بالحرب الأمريكية الأطلسية على العراق واحتلاله منذ ذلك العام .وقد اختلفت التقديرات حول الرقم الحقيقي لمحصلة الأزمة العراقية على الأردن،بيد أن الأرقام المتاحة تشير إلى أنه لم يقل ما تعامل معه الأردن من عدد بين نازح ولاجئ ومقيم لا يقل عن 750 ألف نسمة ، وهو رقم يصل إلى نحو % 15 من السكان ويشكل ضغوط كبيرة على البنية التحتية للاقتصاد الوطني(الوزني,2013,ص8) .

ويواجه الأردن منذ بداية العام2011 وحتى اليوم تبعات الأزمة السورية والتي أفرزت بشكل مباشر موجات كبيرة من اللجوء إضافة إلى موجات لجوء متتالية من سوريين وفدوا منتقلين للعيش في مدن المملكة المختلفة في ظلال علاقات الاجتماعية التاريخية بين الأسر في الأردن وسورية بما في ذلك علاقة النسب والمصاهرة ، وإضافة للعلاقات التجارية وعلاقات الأعمال بين الشعبين (الوزني,2013,ص9) .

وإذا ما أضيف إلى تلك الموجات وما تركته من آثار سياسية واقتصادية واجتماعية موجات اللاجئين السوريين، فإن جزءا كبيرا من الحيوية والطاقة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع والدولة في الأردن قد استهلك في إدارة شؤون اللاجئين وفي مواجهة التحديات التي تفرضها هذه الحالة(معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص3).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي الوقت الذي لم يوقع فيه الأردن على اتفاقية الأمم المتحدة للعام 1951 الخاصة بالعهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للاجئين، والبرتوكول الخاص بوضع اللاجئين للعام 1967، إلى أن الأردن كان على مدى خبرته في التعامل مع شؤون اللاجئين من أكثر دول العالم التزاما بالمبادئ والعهود الدولية المتصلة بحقوق اللاجئين، حيث وقع الأردن في عام 1967 على مذكرة تفاهم مع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين حددت آلية يتم بموجبها التعامل مع أعداد اللاجئين، واشتملت هذه المذكرة على شرط أن لا تزيد فترة استضافة اللاجئين عن ستة أشهر تقوم بعدها المفوضية السامية للاجئين بتأمين عودة اللاجئ إلى موطنه أو نقله إلى بلد آخر (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص3).

واقع مشكلة اللاجئين السورين في الأردن

منذ منتصف عام 2011 يواجه الأردن آثار الأزمة السورية التي أدت إلى موجات واسعة من اللجوء، حيث وصل عدد اللاجئين السوريين المسجلين لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة نحو 620 ألف لاجئ إضافة إلى نحو 750 ألف سوري وفدوا عبر الحدود دون تسجيل وينتشرون في المدن والمحافظات الأردنية (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

إن حركة اللجوء السوري إلى الأردن أدت بالمعيار الكمي إلى زيادة عدد سكان الأردن نحو 22% وهي زيادة قسرية سريعة ومفاجئة لبلد يعاني من ظروف اقتصادية صعبة وبنى تحتية غير مؤهلة لاستيعاب موجات سكانية قسرية بهذا الحجم وتحديدا في ضوء ندرة الموارد الأساسية وفي مقدمتها المياه والطاقة، الأمر الذي شكل عبئا سياسيا وإداريا وإنسانيا , في إدارة هذه الموجات من اللاجئين والوفاء بالحد الأدنى المطلوب من ضمانات حقوق الإنسان لهم في المأوى والغذاء والأمن (معهد الأعلام الأردني , 2014 ,ص4).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ساهمت أزمة اللاجئين السوريين بآثارها الاقتصادية والاجتماعية بالتأثير في كفاءة المجتمع الأردني ومؤسساته، حيث يشهد الاقتصاد الأردني تحت وطأة هذه الأزمة المزيد من التعقيدات من بينها زيادة المديونية العامة بنسبة تقدر نحو 16% خلال السنوات الثالثة الأولى من الأزمة ، كذلك تفاقم فجوة عجز الحساب التجاري المكون من الفرق بين الصادرات والواردات، أما الأثر على سوق العمل فيبدو واضحا في زيادة البطالة بمعدل نقطتين مئويتين خلال العامين الأوليين من الأزمة(معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

شكلت أزمة اللاجئين السوريين آثاراً سلبية في مختلف قطاعات الخدمات الأساسية وتحديداً قطاع التعليم حيث وصل عدد الطلبة السوريين في المدارس الأردنية إلى نحو 120 ألف طالب وطالبة معظمهم في المدارس الحكومية، ويشكل هؤلاء الطلبة زيادة قسرية تصل إلى نحو 11% من مجمل أعداد الطلبة الأردنيين ، في حين لا يشكل عدد الطلبة السوريين المنخرطين في المؤسسات التعليمية سوى ثلث الأفراد من الفئة العمرية في سن التعليم من اللاجئين المنتشرين في المخيمات وخارجها، أما في مجال الصحة فيتحمل الأردن عبء كبير في توفير الرعاية الصحية الأساسية للاجئين حيث تصل كلفة اللاجئ الواحد سنويا في القطاع العام نحو 270 دينارا وتزداد الأعباء والكلف الإضافية المترتبة على استضافة اللاجئين في قطاعي المياه والكهرباء حيث يواجه الاقتصاد الأردني تحديات مزمنة في هذين القطاعين(معهد الأعلام الأردني, 2014 ,ص4).

لقد ساهم المجتمع الدولي والمنظمات الأممية والمؤسسات الإقليمية بشكل واضح وجاد في دعم قدرات الأردن في مواجهة التحديات التي فرضتها الأزمة السورية على الأردن ، ولكن هناك شكوى رسمية مستمرة من عدم كفاية هذا الدعم أي العجز في الدعم مقابل حجم الالتزامات المترتبة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على الأردن ما يحتاج تقييم ومراجعة خطط الاستجابة الدولية (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

ان مجتمعات اللاجئين السوريين في الأردن وفي دول الجوار تحتاج إلى فهم أكثر عمق من منظور حقوق الإنسان، ومن المنظور الثقافي، أي فهم الآثار النفسية والثقافية على الهوية وعلى نوعية الحياة والطريقة التي يتشكل فيها جيل جديد في المخيمات والعشوائيات السكانية داخل المدن والقرى وتأثير ذلك على نمط الحياة والسلوك والثقافة السياسية وتحديد الخيارات (معهد الأعلام الأردني , 2014 , ص4).

وسائل الإعلام وأزمة اللاجئين السوريين

نظراً لتحول الإحتجاجات السورية السلمية الى مواجهات مسلحة بين المعارضة والنظام , وما أفرزته من نزوح كبير للمواطنين السوريين , إضافة الى لجوء العديد منهم الى الدول المجاورة بحثاً عن الأمن والسلام , فرضت أزمة اللاجئين نفسها على اهتمام الرأي العام العربي والدولي , وحظيت بتغطية واسعة من مختلف وسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية وبمختلف أشكال التغطية في شتى ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة (السرحان,2015,ص63) .

وتنعكس أهمية وسائل الإعلام عند مواجهة الأزمة من خلال زيادة اعتماد الجمهور على هذه الوسائل في معرفة تفاصيل الأزمات وتطوراتها , مما جعلها تلعب دوراً كبيراً كمصدر للمعلومات عن الأزمات , اضافة الى مساهمتها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو الأزمة وكيفية التعاطي معها , وتتعامل وسائل الإعلام مع الأزمة تبعاً لطبيعتها ونوعيتها وحجمها , خاصة عند مواجهة الأزمات على المستوى الوطني , ذلك أن الإعلام يقوم بدور رئيسي في تفاعلات الإزمة إيجاباً وسلباً , لذا فإن وسائل الإعلام تحتاج لأداء خاص أثناء الأزمات حيث يتطلب منها توفير قدر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كبير من المعلومات المستمرة حتى يكون الرأي العام على علم ودراية بأبعاد الأزمة(مكاوي,2005,ص147) .

لعبت للصحافة الأردنية اليومية دوراً متميزاً في تغطية قضية اللاجئين السوريين في الأردن وتلبية إحتياجات الجمهور في الأطلاع على الأوضاع التي تحيط بهم , ناهيك عن رغبة اللاجئين أنفسهم لمعرفة تفاصيل ما يحدث في بلادهم جراء الثورة وتطوراتها , وتمكنت وسائل الإعلام الأردنية من تناول قضية اللاجئين السوريين بما تحمله من مضامين إنسانية وسياسية للعالم أجمع , من خلال لغة واضحة يفهمها الجميع ويتفاعلون معها عن قناعة وليس عن إذعان , وكانت تغطية وسائل الإعلام الأردنية للأزمة السورية تغطية حرة دون تدخل لتوجيه مسارها او فرض قراءات مغلوطة او تشكيكية , وكذلك تناولها للتبعات السياسية والإقتصادية والإجتماعية والبيئية والتعليمية المؤثرة على الأردن , فأظهرت التغطية ما وقع على عاتق الأردن من جهد اضافي جراء لجوء السوريين الى أراضيه , تمثل بأزمة سكانية وارتفاع أسعار واجور العقارات وأزمة المياة والتعليم , وتفاقم قضايا العمالة الوافدة التي كان الأردن يعاني منها قبل بدء الأزمة . ولقد أثنت دول العالم على الخطاب الإعلامي الأردني واعتبرته " بيت الخبرة " لخبرته وقوته ووضوحه وإلتزامه بالمعايير الإعلامية المهنية والأخلاقية بإعتباره منبثقاً من السياسية العامة لأي دولة تتبنى الديمقراطية نظام سياسية وحياة (السرحان,2014, 66).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثالث: تغطية إذاعة يرموك FM لقضية اللاجئين السوريين

-الإذاعة المجتمعية :

كان للمجتمعات الغربية دور الريادة في تطوير مصطلح الإعلام المجتمعي , حيث كان ذلك في فترة السبعينيات من القرن الماضي , مما جعل منظمة (اليونسكو) التابعة للأمم المتحدة بإجراء عدة دراسات على موضوع الإعلام المجتمعي المختص بتنمية الأفراد والمجتمعات . من بينها دراسة أجراها الباحث (فرنسيس برجان) عام 1977 بعنوان (بعض النماذج الغربية للإعلام المجتمعي) كما أجرى الباحث (برجان) دراسة اخرى اختصت بتجربة الإعلام المجتمعي في الدول النامية بعنوان (دور الإعلام المجتمعي في التنمية) (Colin and Sonia , p1).

أنشأت منظمة اليونيسكو أول إذاعة مجتمعية في إفريقيا وهي إذاعة (Homa bay) عام 1982 , ثم أنشأت في ذات العام إذاعة (Tambuli) في الفلبين وجاء إنشاء هذه الإذاعات لما لها من أهمية في إحداث التنمية المجتمعية , حيث رأت اليونسكو أن الإذاعات المجتمعية تعد أداة أساسية في إعطاء الصوت لمن أطلقت عليهم مصطلح (Voiceless) أي " المهشمة أصواتهم " من أجل تفعيل الديمقراطية في تلك المجتمعات وتمكين الجميع من التعبير عن آرائهم.

تناول الباحث الألماني (Jan Pinseler)في إحدى دراساته مصطلح الراديو الحر , معتبراً أن " الراديو الحر الذي يهتم بالجمهور وقضاياه أحدث ثورة في العلاقة بين صانع المادة الإذاعية والمستمعين" , وأنه ظهر نتيجة لما حدث داخل المجتمعات الغربية في سوات الستينات من حراك اجتماعي استهدف تطوير المجتمعات والأفراد , حيث اعتبر أن " الراديو والذي يملكه الجميع جاء بديلاً لإذاعة الخدمة العامة التي تملكها الدولة لسياساتها " . وبين الباحث (Pinseler) ان "

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الراديو الحر " أسس لظهور الراديو المجتمعي في ألمانيا مع بداية فترة التسعينات (Pinseler , p.67) .

يرى الباحث (كارلوس ارنالدو) أن الراديو المجتمعي هو عبارة عن " جهد جماعي يقوم به أعضاء مجتمع معين لتصميم برامج إذاعية وإذاعتها عبر الأثير , ويناقشون فيها قضاياهم المتعلقة بالتنمية والديمقراطية " . ويعتمد الراديو المجتمعي على " القرب من المستمعين , على عكس الراديو الرسمي الناطق باسم الحكومات , أو الراديو التجاري الذي يعتمد على الدخل المالي , كما أن الراديو المجتمعي يستخدم صيغة الخطاب غير الرسمية لتكون أكثر قرباً من الجمهور المستهدف " (Colin and Sonia , p.2).

تصنف الباحثات (Colin and Sonia) الإذاعات بشكل عام كما يلي :

- إذاعة الخدمة العامة : وهي إذاعات تابعة للحكومة في الغالب , أو تقع تحت سيطرة أفراد متنفذين ,وتقدم برامج تختص بالسياسة والاقتصاد وقضايا المجتمع بشكل عام . وتقدم رسالتها على مستوى الوطن أي مجتمع الدولة بأكمله . (lanara,P17)

- الإذاعة التجارية : هي التي تعتمد على بث مواد ترفيهية وتهدف من ذلك الى جذب أكبر عدد من المستمعين بهدف الحصول على إعلانات تجارية من الشركات لتحقيق أرباح مالية من وراء ذلك دون الاهتمام بقضايا وشؤون الجمهور .
- الإذاعة المجتمعية : هي إذاعة غير ربحية مملوكة للمجتمع المحلي تعمل على تقديم برامج مخصصة لجمهور محدد ضمن المجتمع الكلي للدولة , وعلى الرغم من أنها قريبة بعض الشئ من إذاعة الخدمة العامة إلا أنها تختلف باستهدافها جمهوراً محدداً ضمن مدينة أو محافظة ما , وليس مجتمع الدولة بشكل عام . (lanara,P17) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: إذاعة يرموك أف أم وبرنامج ساعة سورية.

تعتبر إذاعة يرموك أف أم من أوائل الإذاعات المجتمعية والأولى جامعياً , على حد سواء في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تأسست في عام 2006 وتم افتتاحها رسميا في 2007/2/18 تحت رعاية الملكة رانيا المعظمة وبدأت الإذاعة أعمالها في جامعة اليرموك بهدف خدمة المجتمع المحلي وإتاحة الفرصة للمتميزين من طلبة تخصص الإعلام والموهوبين من التخصصات الأخرى بشكل عام في اكتساب الخبرة العملية(الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك www.yu.edu.jo).

تعتمد الإذاعة بشكل كامل على الطلبة في إعداد وتقديم البرامج اليومية والأسبوعية، وتحمل الإذاعة اسم جامعة اليرموك وتعتبر أداة تواصل بين الجامعة والمجتمع المحلي ، ومن هنا تبرز أهمية الإذاعة من خلال تواجدها في إقليم الشمال وتواصلها مع المستمعين والارتقاء بمستوى الأداء والرسالة المقدمة بما يحاكي قضايا المجتمع والجمهور بما في ذلك القضايا الطارئة والمستجدة مثل القضية السورية، تسعى إذاعة يرموك أف أم إلى أن تكون جزءاّ من المجتمع المحلي بما يتوافق مع رؤيتها المجتمعية الأكاديمية التي تسعى دائما لأن تكون الإذاعة جزءا لا يتجزأ من المشهد الإعلامي الأردني وعليه فإنها تحرص على الوصول إلى اكبر شريحة ممكنة من المجتمع المحلي بمختلف فئاته من خلال التنوع في البرامج المقدمة على الإذاعة كون معظم هذه البرامج تبث مباشرة على الهواء حيث تعتمد على التفاعل مع الجمهور , من خلال استقبال آراء ومشاركات المستمعين عبر طرق التواصل المختلفة بما يعتبر دليلاً على حرص الإذاعة على البقاء في تواصل دائم مع المستمعين (شطناوي,مقابلة شخصية,2015).

وتقدم الإذاعة خدماتها على مدار 24 ساعة يوميا بما في ذلك البرامج والنشرات الإخبارية المباشرة أو المسجلة ، وتحاكي من خلال دوراتها البرامجية احتياجات الجمهور ومتطلباتهم اليومية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

، وتختار المحتوى البرامجي وفقا لدراسات ميدانية واستطلاعات آراء الجمهور إضافة إلى الدراسات الميدانية التي تقدم من الشركاء (العزام,مقابلة شخصية,2015).

كما تقوم الإذاعة برصد أخبار وقضايا المجتمع المحلي في محافظات الشمال الأربع التي تعتبر الأكثر تأثرا بوجود اللاجئين السوريين ، وبناء نشرات إخبارية متكاملة تحاكي احتياجات الجمهور بمن فيهم اللاجئين ، وإيصال المعلومات الهامة لمختلف فئات المجتمع(الصمادي,مقابلة شخصية,2015).

وبادرت الإذاعة في أن تكون قريبة من مختلف فئات المستمعين من خلال التغطيات الميدانية وتطوير مختلف تقنيات التواصل الإعلامي من خلال أقسام العمل المختلفة فيها حيث يقوم قسم الأخبار برصد كل ما يحدث في المجتمع من خلال النشرات الإخبارية كما يقوم قسم البرامج على تطوير البرامج وبناءها خدمة للمجتمع والجامعة وتماشيا مع القضايا الهامة في المنطقة، ويحرص قسم الترويج والإعلان على إقامة شراكات فعالة وحقيقية بين الإذاعة وبين الأشخاص والجهات المعنية والاطلاع على الواقع المجتمعي من دراسة ميدانية دقيقة,إضافة إلى متابعة وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل مع الجمهور من خلالها للحصول على تغذية راجعة دقيقة وبناء نقطة تواصل بينها وبين الجمهور في المجتمع المحلي , مما يجعلها منفتحة على جمهورها و قادرة على تلبية احتياجاتهم من خلال تبنيها للتشاركية في اختيار طبيعة الموضوعات التي تتناولها ، حتى وصلت الإذاعة لبناء قاعدة جماهيرية كبيرة نسبيا في مناطق الشمال وأصبحت قادرة على التأثير بالمجتمع المحلي تأثيرا حقيقيا والقيام بوظيفتها في تنمية المجتمع المحلي وخدمة المواطنين إضافة إلى قيامها بواجبها في نقل الأخبار الهامة في إقليم الشمال بما يلامس الواقع ويخدمه(شطناوي,مقابلة شخصية,2015).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتهدف الإذاعة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي : (الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك www.yu.edu.jo)

1- تأهيل وتدريب طلبة كلية الإعلام تحديداً وطلبة جامعة اليرموك بشكل عام لخدمة بلدهم وقضاياهم بكفاءة عالية من خلال تدريبهم على العمل الإعلامي ضمن معايير الأخلاق الإعلامية والشفافية والموضوعية .

2- إقامة الصلات الوثيقة مع الهيئات التي تقوم على خدمة المواطن في المجتمع المحلي لحل مشاكل المجتمع والنهوض به من خلال التواصل مع مختلف مؤسسات المجتمع المحلي بشقيها العام والخاص وتوطيد العلاقة بها , والمساهمة في العمل التنموي الذي تقوم به هذه الجهات من خلال دعمه وتسليط الضوء عليه .

3- تكريس حق المواطن في إبداء رأيه في الأمور التي تهمه ومساعدته في تكوين وجهة نظر خاصة به من خلال إعلام موضوعي متوازن وعملية الحوار الهادف.

4- تسليط الضوء على الانجازات التي تشهدها المملكة في شتى المجالات ومناحي الحياة , من خلال تغطية جميع الفعاليات المحلية ومواكبة الأحداث بشكل عام.

5- ربط جمهور المستمعين بما يجري حوله محليا وإقليميا وعالميا من خلال البرامج والأخبار والتغطيات التي تبث على الإذاعة.

6- تشجيع المواهب الشابة واستثمار طاقاتها في مجالات الثقافة والفن والرياضة كجزء من الرسالة الإعلامية الهادفة التي تتبناها الإذاعة .

7- تشجيع المواطن على زيادة اهتمامه بصيانة الموارد المحلية والوطنية والحفاظ عليها والمحافظة على البيئة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

8- الاهتمام بإثراء مساحة الحوار لدى المواطنين واحترام الرأي والرأي الآخر , من خلال برامج حوارية متنوعة تعنى بالشأن المحلي بشكل خاص والعربي والدولي بشكل عام .

كما أن الإذاعة جادة في تحقيق هذه الأهداف وبلورتها بشكل ينجسم مع طبيعة عملها وسياستها كإذاعة مجتمعية جامعية تعمل ضمن إطار أكاديمي، إضافة إلى التطوير والتعديل على هذه الأهداف بشكل مستمر بما يخدم الواقع الفعلي دون جمود أو قصور(شطناوي,مقابلة شخصية,2015).

كادر الإذاعة ودور الطلبة المتطوعين وآلية اختيارهم

تعتمد الإذاعة في عملها بشكل رئيسي على طلبة كلية الإعلام ، وطلبة التخصصات الاخرى ممن لديهم الموهبة ، ويتم اختيارهم بناء على معايير أكاديمية ومهنية ، وفي نهاية كل فصل دراسي يتم الإعلان للطلبة عن إمكانية انتسابهم للعمل في الإذاعة من خلال تسجيل أسمائهم في فترة محددة وذلك لإتاحة الفرصة لكافة الطلبة ، وبعد قبول الطلبة الذين وقع عليهم الاختيار واستكمال الإجراءات التي تنظم عملهم في الإذاعة ، يتم تنسيق عملهم بشكل لا يتعارض مع أوقات محاضراتهم (شطناوي,مقابلة شخصية,2015).

يباشر الطلبة المقبولين عملهم في الإذاعة مع بداية الفصل الدراسي برفقة زملائهم الطلبة من أصحاب الخبرة في العمل الإذاعي على مدار فصول دراسية سابقة ،ويتم تدريب الطلبة الجدد وتعريفهم بمراحل العمل على النحو التالي : (شطناوي,مقابلة شخصية,2015)

1- الإعداد : يتم إعطاء الطلبة دورة في مجال الإعداد وأهميته وكيفية القيام بذلك مع اختلاف طبيعة البرامج ، وكذلك التعرف على مصادر المعلومات ذات العلاقة ، بحيث يتم تعريف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الطلبة بفكرة البرامج التي تم توزيعهم عليها والهدف منها ، واكتساب الخبرة من زملائهم الطلبة أصحاب الخبرة في كل برنامج بإشراف مباشر من كادر العمل في الإذاعة .

2- تنسيق الاتصالات : تتطلب بعض البرامج مداخلات من أصحاب العلاقة والاختصاص ، بحيث يتم تعريفهم بأهمية التنسيق المسبق وتدريبهم على كيفية إجراء الاتصالات والخطاب الرسمي باعتبارهم أشخاص يمثلون مؤسسة رسمية .

3- مونتاج الصوت والمهارات الفنية : يعتبر إنتاج المادة الصوتية والتقارير الميدانية جزء أساسي من الإعداد والتحضير المسبق لموضوع الحلقة ، حيث يتم تدريب الطلبة على كيفية إعداد التقارير وكذلك تجهيزها كمادة صوتية صالحة للبث بما يتناسب وسياسة الإذاعة ، بعد تسجيل المادة الصوتية يتم تدريب الطلبة على عملية مونتاجها وما يتعلق بجميع الأمور الفنية من خلال استخدام برامج متطورة في ذلك المجال .

4- الميكرفون وكيفية التعامل معه : تعتبر لحظة الجلوس أمام الميكروفون لأول مرة من أصعب اللحظات التي قد تواجه المذيع ، مما قد يسببه من توتر ، حيث يتم تكليف الطلبة بإنتاج برامج وتقارير إخبارية مسجلة ، الأمر الذي يساهم في تقليل التوتر وإكسابهم المهارات الفنية للتعامل مع الميكروفون والمكسر والمونتاج ، ثم يتم تكليفهم بتقديم فقرة معينة ضمن برنامج يقدم على الهواء مباشرة لاكتساب الخبرة في تقديم البرامج بالتدريج .

5- تقديم البرامج : تختار الإذاعة الطلبة الذين تتوفر لديهم القدرة والمهارة في تقديم البرامج والأخبار, حيث يتم تدريبهم بشكل مكثف على أسس التقديم الإذاعي والمهارات التي ينبغي أن تتوفر في المذيع , من خلال عقد دورات تدريبية في الإذاعة والاهتمام بصقل مهاراتهم , ليكونوا قادرين على تقديم البرامج بمختلف تخصصاتها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

برامج الإذاعة :

تقوم الإذاعة بتجهز ثلاث دورات برامجية على مدار العام تنسجم مع تقسيمات العام الدراسي حيث يتم اختيار أفكار البرامج بما يتناسب مع السياسة العامة وأهداف الإذاعة ، وتكون بعض تلك الأفكار مقدمة من الطلبة ، حيث يتم مناقشتها معهم وتعديل ما يلزم حتى يتم إنتاجها وبثها بما يتناسب والإمكانيات المتاحة (شطناوي,مقابلة شخصية,2015).

وتنقسم محاور البرامج التي تقدمها الإذاعة إلى مستمعيها على النحو التالي : (العزام,مقابلة شخصية,2015)

- البرامج الخدمية : تحرص الإذاعة على التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي والدوائر الحكومية لتكون حلقة وصل بينها وبين المواطنين والتعرف على مشكلاتهم ومحاولة حلها قدر الإمكان ، حيث تقدم الإذاعة برنامج يومي يبث من الأحد إلى الخميس يتم خلاله التواصل مع مختلف الدوائر الرسمية المحليه ، لتقديم رسائلهم اليومية للمواطنين ليكونوا على اطلاع بأي إجراءات أو تغييرات أو أحداث طارئة وبشكل يومي ، بالإضافة إلى رصد الأخبار ومتابعة ملاحظات المواطنين حول القضايا الخدماتية والتواصل مع المسؤول.

- البرامج الأسرية : باعتبار الأسرة أساس المجتمع تحرص إذاعة اليرموك على تقديم ما يهمهم من خلال تخصيص برنامج يعنى بالأسرة وشؤونها , حيث يتم مناقشة مختلف المواضيع التي تعنى بالأسرة مع أصحاب الاختصاص في كل موضوع .

- البرامج المنوعة : تستهدف هذه البرامج فئة الشباب في المجتمع عن طريق طرح قضايا اجتماعية تهم فئة الشباب ومناقشتها على الهواء مباشرة والتعرف على أرائهم حول موضوع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الحلقة من خلال مشاركتهم عبر استطلاع للرأي يتم إعداده مسبقا وكذلك عبر الاتصالات الهاتفية ومختلف طرق التواصل المتاحة في الإذاعة .

- البرامج المتعلقة بشؤون الجامعات : تحرص الإذاعة باعتبارها إذاعة جامعية إلى جانب أنها إذاعة مجتمعية ، على الاهتمام بالجامعات وأنشطتها وكل ما هو جديد ،ومناقشة قضايا الطلبة من خلال استضافة أصحاب الاختصاص .

وتعمل دائرة الأخبار في الإذاعة على محاور مختلفة منها: (الصمادي,مقابلة شخصية,2015).

- محور الأخبار المحلية : وتأخذ النسبة الأكبر من مجمل الأخبار التي تبث في المواجز والنشرات الإذاعية كما تقوم على الوصول إلى موقع الحدث في حينه.
- محور المتابعات : وهي الأخبار التي تقوم الدائرة بمتابعتها مع صناع القرار والمسئولين حسب القضايا المحلية.
- محور الأخبار الأردنية : ويقصد به الأحداث التي تجري على مستوى الوطن وتهم الجمهور أو تؤثر عليه تأثير مباشر.

برنامج ساعة سورية

نظراً إلى أن اللاجئين السوريين الذين لجئوا إلى الأردن منذ بداية الأزمة السورية افتقروا إلى المعلومات اللازمة بشأن حقهم في الحماية وخدمات الدعم المتاحة لهم , مثل المساعدات الغذائية والتعليم والرعاية الصحية والدعم النفسي , قامت منظمة (اون بونتي بير) وهي فرع لمنظمة دولية إيطالية مسجلة في الأردن ضمن اختصاص وزارة الثقافة , وبدعم من اليونسكو وبعض الشركاء , بالعمل على برنامج إذاعي بث على إذاعة يرموك أف أم وعلى إذاعة فرح الناس في عمان , على مدار ثلاثة مواسم في الفترة من بين عام 2013 وعام 2015 , عمل على خلق منصة للتواصل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ونشر المعلومات عن اللاجئين السوريين في المجتمع المستضيف وتوفير المعلومات لهم عن مختلف القطاعات , و تضمنت الفئة المستهدفة من المشروع الشباب الأردني، وعمل البرنامج على تعزيز قدراتهم الصحفية وتزويدهم بالتقنيات الفنية والمهارات ليساهموا في سد فجوة النقص بالمعلومات التي يحتاج إليها اللاجئون السوريين في هذه الظروف الصعبة (الخوالدة,مقابلة شخصية,2015).

بلغ عدد حلقات البرنامج ما مجموعه 136 حلقة على الهواء مباشرة توزعت في إذاعة يرموك أف أم وإذاعة فرح الناس , استضاف البرنامج خلالها أكثر من (170) خبير وممثل من المنظمات الإنسانية المحلية والدولية والحكومة الأردنية العاملة على الاستجابة الإنسانية للاجئين السوريين في الأردن, تحدثوا عن مختلف القضايا المتعلقة باللاجئين السوريين , وأنتج فريق العمل ما يقارب (264) تقرير صحفي – ريبورتاج – تعلقت بموضوعات اللاجئين السوريين في المجتمعات , وعمل البرنامج على التواصل مع الجمهور بمختلف طرق التواصل . كالهواتف وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي , الفيسبوك واليوتيوب , كما قامت منظمة (اون بونتي بير) بتوزيع ما يقارب (2750) جهاز راديو يعمل على الشحن اليدوي , على مجموعة من الأسر السورية المستهدفة من المشروع , ليساعدهم على الاستماع والتواصل مع البرنامج (الخوالدة,مقابلة شخصية,2015).

هدف البرنامج إلى إنتاج وبث الأخبار والمعلومات الإنسانية للمجتمعات السورية النازحة في الأردن , وإيصال اللاجئين السوريين إلى المعلومات المتعلقة بمختلف نواحي اللجوء ، ومساعدتهم في الوصول إلى مقدمي الخدمات وعمل على إيصال صوت اللاجئين والمجتمعات المستضيفة المتأثرة، ونقل همومهم ومخاوفهم إلى منظمات الإغاثة لحصر الاحتياجات وزيادة فعالية الاستجابة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإنسانية , كما عمل على دعم منظمات الإغاثة ومقدمي الخدمات العاملين في القطاع الإنساني في نشر رسائلها إلى اللاجئين السوريين , ووفر البرنامج الإذاعي قناة تواصل مزدوجة مع اللاجئين السوريين من جهة ومع المجتمع الأردني من جهة أخرى , تعزيزاً للحوار بين المجتمعات، ولتوفير معلومات دقيقة ومتوازنة ومفهومة , حيث تناول البرنامج مواضيع ركزت حصراً على اللاجئين السوريين، بالإضافة إلى مواضيع تهم الأردنيين , بما في ذلك: التعليم والصحة وحملات التطعيم الوطنية، حملات ترشيد المياه واستخدام الطاقة، وتشجيع الممارسات الصحية وكذلك الزواج المبكر وعمالة الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي وقضايا حماية الطفل (الخوالدة,مقابلة شخصية,2015).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث :

تحليل النتائج ومناقشتها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً ومناقشة لنتائج الدراسة , التي تم الحصول عليها عبر تحليل مضمون (34) حلقة إذاعية من برنامج "ساعة سورية" في إذاعة يرموك أف أم , لمعرفة طبيعة التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن , وباللجوء الى البرنامج الإحصائي (SPSS) , تم حساب التكرارت والنسب المئوية لكل فئة من فئات التحليل .

كما تضمن هذا الفصل خلاصة أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة , إلى جانب التوصيات المقترحة في ضوء هذه النتائج .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم 1

موضوعات برنامج " ساعة سورية "

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة %
1	الحماية والتوعية الحقوقية	10	29.4
2	الصحة	7	20.6
3	التعليم	4	11.8
4	المساعدات العينية والنقدية	3	8.8
5	الخدمات العامة	3	8.8
6	الدعم النفسي الإجتماعي	2	5.9
7	السكن	2	5.9
8	فرص العمل	1	2.9
9	دينية	0	0
10	القضايا السياسية	0	0
11	مختلط	0	0
12	أخرى	2	5.9
	المجموع	**34**	**100.0**

يشير الجدول رقم (1) الى أن عينة الدراسة من برنامج ساعة سورية ناقشت مجموعة من القضايا المتعلقة في القطاعات المختلفة وجاء في المرتبة الاولى قطاع الحماية والتوعية الحقوقية بنسبة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(29.4%), وجاءت الموضوعات المتعلقة بـ (بالصحة) في المرتبة الثانية وبنسبة (20.6%) , وجاءت في المرتبة الثالثة موضوعات التعليم بنسبة (11.8%) أما موضوعات المساعدات العينية والنقدية وموضوعات الخدمات العامة فقد جاءت في المرتبة الرابعة بنسبة (8.8%) فيما تساوت كل من الدعم النفسي الإجتماعي وموضوعات السكن بنسبة وصلت الى (5.9%) قبل أن تأتي أخيراُ موضوعات فرص العمل بنسبة (2.9%), بينما لم تحظ أي من الموضوعات السياسية والموضوعات الدينية بأي تكرار .

ويمكن تفسير النتائج الى أن طبيعة البرنامج تهتم بشكا اكبر بعرض ما يتعلق بالحماية والتوعية الحقوقية المقدمة للاجئين السوريين أكثر من أي قضايا اخرى ,كون هذه الفئة على غير دراية بالحقوق التي يجب ان توفرها لهم الدولة التي يلجئون لها نظرا لانهم ابناء دولة ومجتمع مختلف كما ان اللاجئين السوريين في بداية لجوئهم للأردن كانوا بحاجة الى المعلومات حول قضايا الحماية , وكانوا بحاجة ماسة الى التوعية القانونية بمختلف النواحي , كما حاجتهم الى من يحميهم نفسياً وجسدياً وقانونياً فحمل البرنامج على عاتقه مسؤولية توعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات داخل بلد اللجوء , مركزاً على مواضيع الحماية نظراً لحاجتهم الماسة لها , **واهتم البرنامج بالناحية الصحية** بسبب ما تعرض له العديد من اللاجئين السوريين منذ بداية الأزمة السورية وخصوصاً اثناء لجوئهم الى الأردن من مخاطر أدت الى اصابة بعضهم بجروح بشكل مباشر, كما تأثر البعض الأخر من النواحي النفسية والصحية الأخرى , فكانت حاجة اللاجئين السوريين للخدمات الطبية كبيرة جداً , وحاجتهم لمعرفة المنظمات والجهات المحلية والدولية التي تقدم هاذ النوع من الخدمات لا تقل أهمية عن ما سبقها , وحلت **موضوعات التعليم** في المرتبة الثالثة وهذا يمكن تبريره بأن قضية التعليم كانت من أبرز حاجات اللاجئين السوريين بعد قضايا الحماية والصحة , فمعظم فئات اللاجئين كانت من فئتي الشباب والأطفال الذين تركوا مدارسهم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وجامعاتهم جراء الأحداث , فكانوا بامس الحاجة الى الإستمر في تعليمهم وعدم الإنقطاعنه , كما أن, ولم تحظ **الموضوعات الدينية والقضايا السياسية بأي تكرار** وهذا ما يمكن تبريره بأن القيم الدينية بين سوريا والأردن لا تختلف كثيراً بين البلدين لذلك فإن اللاجئ لم يكن بحاجة الى التعريف والتوعية بهذه القضايا , اما القضايا السياسية فإنها لم تكن ضمن أهداف البرنامج الذي اهتم بالقضايا الإجتماعية و الخدمات الإنسانية بشكل رئيسي .

واختلفت نتائج الدراسة الحالية , فيما يخص فئة الموضوعات مع نتائج دراسة السرحان والدليمي , فبينما تصدرت موضوعات الخدمات المقدمة للأسر السورية اللاجئة في دراستي السرحان والدليمي , جاءت هذه الموضوعات في المرتبة الرابعة ضمن نتائج الدراسة الحالية , كما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الدقامسة فيما يخص نفس الفئة فقد تصدرت موضوعات الجرائم والمجازر فئة الموضوعات في دراسة الدقامسة بينما لم تحظ الموضوعات السياسة في هذه الدراسة بأي تكرار .

الجدول رقم 2

مصادر التغطية الإذاعية في برنامج "ساعة سورية "

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	مصادر خاصة بالإذاعة	19	55.9
2	مختلط	10	29.4
3	شبكة الإنترنت	2	5.9
4	وسائل التواصل الإجتماعي	2	5.9

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5	وسائل إعلام اخرى	1	2.9
	المجموع	**34**	**100.0**

يشير الجدول رقم (2) الى أن برنامج ساعة سورية استند الى مجموعة من المصادر في تغطيتة لأزمة اللاجئين السوريين , وجاء ان الاذاعة اعتمدت على مصادر خاصة بها بنسبة (55.9%) تلاها المصادر المختلطة بنسبة (29.4%) كم تساوت شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي في المركز الثالث بنسبة بلغت (5.9%) في حين كان الاعتماد على وسائل الاعلام الاخرى كمصدر للمعلومة في المرتبة الاخيرة بنسبة (2.9%) .

وجاءت **(مصادر خاصة بالإذاعة)** في المرتبة الأولى كنتيجة منطقية فمعظم وسائل الإعلام المحلية بمختلف أنواعها تعتمد إعتماداً كبيراً على مصادرها الخاصة لكثير من الأسباب , وكانت إذاعة يرموك أف أم كغيرها من وسائل الإعلام معتمدة خلال مختلف برامجها على المصادر الخاصة بالإذاعة , وجراء ذلك , اعتمد البرنامج على فريق الإعداد والمراسلين والتقارير والإتصالات الهاتفية خلال حلقاته , حيث ارتكز البرنامج على تقارير ميدانية وفوكس بوب في معظم حلقاته , إما بشكل منفصل , او جنباً الى جنب مع المصادر الأخرى , وجاءت **(المصادر المختلطة)** في المرتبة الثانية حيث اعتمد البرنامج على كل او بعض مصادر التغطية في هذه الحلقات مما يدل على التنوع في الإعتماد على المصادر وعدم الإكتفاء بمصادر الإذاعة فقط , بل اعتمد في بعض الأحيان على وسائل الإعلام المختلفة وشبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي جنباً الى جنب مع مصادر الإذاعة ليضيف نوعاً من الموضوعية والشفافية في نقل المعلومات المتعلقة باللاجئين السوريين .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراستي السرحان والدليمي فيما يتعلق بالمصادر حيث اظهرت نتائج الدراستين اعتماد الصحف على المصادر الخاصة بها خلال تغطية أزمة اللاجئين السوريين وهذا ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية أيضاً , حيث جاءت في المرتبة الأولى في الدراسات المذكوره .

الجدول رقم 3

أنماط التغطية الإذاعية في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	المقابلات الإذاعية	14	41.2
2	التقارير الإذاعية	13	38.3
3	مختلط	5	14.7
4	الإعلانات / رسائل التوعية	1	2.9
5	الأخبار الإذاعية	1	2.9
6	اخرى	0	0
	المجموع	**34**	**100.0**

يشير الجدول رقم (3) الى انماط التغذية الاذاعية في برنامج ساعة سورية حيث جاءت فئة المقابلات في المرتبة الاولى بنسبة (41.2%) في حين جاءت التقارير الإذاعية في المرتبة الثانية بنسبة (38.3%) و وجاءت الأنماط المختلفه ثالثا بنسبة (14.7%) وتساوت الاخبار الاذاعية والاعلانات والرسائل التوعوية بالمرتبة الاخيرة بنسبة (2.9%) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويمكن تفسير النتائج بالقول إن احتلال **المقابلات الإذاعية** للمرتبة الاولى جاء بسبب اعتماد البرنامج على استضافة المختصين والخبراء في اغلب المواضيع التي ناقشها , لما للمختصين من دور كبير في إيصال المعلومة وبناء جسر الثقة مع المستمعين , فكان لا بد من وجود المقابلات في اغلب حلقات البرنامج , وجاءت **التقارير الإذاعية** ثانياً للدور الكبير الذي تلعبه التقارير في اضافة الموضوعية على الحلقات , ولما لها من جعل المستمع على دراية كاملة بمختلف تفاصيل الموضوعات , , فيما كان **للأنماط المختلطه** التي اشتملت على المقابلات والتقارير والإعلانات ورسائل التوعية وللأخبار دوراً في بعض الحلقات , حيث أن طبيعة البرنامج لا تسمح بالإعتماد على الأخبار والإعلانات كأنماط تغطية رئيسية , فكانت الأخبار والإعلانات مكملة للأنماط الأخرى خلال حلقات البرنامج .

الجدول رقم 4

عناصر الإبراز الإذاعية في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	مختلط	18	53.0
2	الإغاني	9	26.4
3	الموسيقى	7	20.6
4	المؤثرات الصوتية	0	0
5	التلوين الصوتي	0	0
6	اخرى	0	0
	المجموع	**34**	**100.0**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يشير الجدول رقم (4) الى عناصر الإبراز الإذاعية التي استخدمها البرنامج حيث جاءت الأنماط المختلطة في المرتبة الأولى بنسبة (53.0%) , تلتها الأغاني بنسبة(26.4%), وجاءت الموسيقى ثالثاً بنسبة (20.6%) فيما لم تحظ المؤثرات الصوتية والتلوين الصوتي بأي تكرار .

ويمكن تبرير النتائج بأن البرنامج إعتمد على استخدام الأغاني والموسيقى بشكل رئيسي حيث أنهما يعدان من أكثر وسائل الإبراز إستخداماً في مختلف البرامج , اضافة الى طبيعة البرنامج ووجود الفواصل بكثرة , تطلبت وجود الأغاني والموسيقى بشكل كبير في البرنامج , أما فيما يتعلق بالمؤثرات والتلوين فإن طبيعة المواضيع التي طرحها البرنامج لم تستدعي وجود المؤثرات او استخدام التلوين الصوتي , حيث ان طبيعة البرنامج في الإذاعة تعد من أهم العوامل التي تحدد عناصر الإبراز المستخدمه .

الجدول رقم 5

اتجاه التغطية الإذاعية في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	مؤيد	12	35.3
2	بدون إتجاه	8	23.5
3	معارض	7	20.6
4	محايد	7	20.6
	المجموع	**34**	**100.0**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تشير بينات الجدول رقم (5) الى اتجاهات التغطية للبرنامج , حيث سيطر اتجاه التأييد على إتجاهات التغطية بنسبة (35.3%) و وجاءت فئة بدون إتجاه ثانياً بنسبه (23.5%) فيما تساوى أيضاً الإتجاه المحايد , والمعارض , بما نسبته (20.6%) .

ويمكن تفسير النتائج بان هذه النتيجة منطقية حيث أن البرنامج كان مؤيداً لكثير من القضايا المتعلقة باللاجئين السوريين كالتسجيل في المفوضية والتعليم والتوعية الحقوقية وأجور السكن , فيما كان دون اتجاه في مواضيع فرص العمل والكفالات والقضايا الحساسة , وكان محايداً في موضوع المساعدات العينية والنقدية , والقضايا الصحية , وكان معارضاً في قضايا الزواج المبكر , والعنف ضد المرأة , وهدر الموارد وغيرها .

الجدول رقم 6

نوع الإستمالات الإذاعية المستخدمة في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	عقلانية	14	41.2
2	عاطفية	10	29.4
3	مختلطه	6	17.6
4	تخويف	4	11.8
	المجموع	**34**	**100.0**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يشير الجدول رقم (6) الى البرنامج اعتمد على اربعة استمالات خلال حلقاته حيث تفاوتت نسب هذه الإستمالات , وتصدرت الإستمالات العقلية هذه الأنواع بنسبة (41.2%) تلتها الإستمالات العاطفية بنسبة (29.4%) فيما جاءت المختلطة بالمرتبه الثالثه بنسبة (20%) وجاء أخيراً التخويف بنسبة (10%) .

ويمكننا تبرير النتائج بأن البرنامج استخدم **الإستمالات العقلية** بشكل كبير لإنه قام بتقديم الحجج والبراهين والأدلة المنطقية وعرض أراء المختصين في الموضوعات التي قام بمعالجتها . لما لها من دور وتأثير كبير في إيصال المعلومة للمتلقي , ام في يتعلق **بالاستمالات العاطفية** فقد قام البرنامج بإستثارة عواطف المستمع في بعض المواضيع التي قام بمعالجتها , وهذا يؤكد أن البرنامج حاول عرض جوانب المواضيع من مختلف وجهات النظر فعرض الأدلة والبراهين وحاول استثارة عواطف المستمع وترك الحكم له , ام **التخويف** فيدل على أن البرنامج حاول دفع المستمع للقيام ببعض الأمور بالتخويف خصوصاً تلك التي تعود بالفائدة على اللاجئ , والتي في تركها ضرر عليه , والتي حاول فيها البرنامج إقناع المستمع بالتخويف بدلاً من الإستمالات العقلانية او العاطفية .

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراستي السرحان والدليمي فيما يتعلق بالإستمالات حيث اظهرت نتائج الدراستين اعتماد الصحف على الإستملات العقلانية خلال تغطية أزمة اللاجئين السوريين وهذا ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية أيضاً , حيث جاءت في المرتبة الأولى في الدراسات المذكوره .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم 7

القوى الفاعلة في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	المؤسسات الدولية	16	47.1
2	مؤسسات المجتمع المدني	11	32.3
3	المؤسسات الحكومية	5	14.7
4	مختلط	2	5.9
5	لاجئون	0	0
6	مواطنون	0	0
7	اخرى	0	0
	المجموع	**34**	**100.0**

يشير الجدول رقم (7) الى أن البرنامج تناول مجموعة من القوى الفاعله خلال حلقاته , وأظهر البرنامج هذه القوى بدرجات متفاوته , حيث توضح النتائج بان فئة المؤسسات الدولية تصدرت المرتبة الاولى بنسبة (47.1%) , وجاءت مؤسسات المجتمع المدني في المرتبة الثانية بنسبة (32.3%) , في حين جاءت المؤسسات الحكومية في المرتبه الثالثة بنسبة (14.7%) , فيما حلت اخيراً فئة المختلط بنسبة (5.9%).

ويمكننا تبرير النتائج بالقول ان **المؤسسات الدولية** جائت في المرتبة الأولى للدور الكبير الذي يلقى على عاتق المؤسسات الدولية في الأزمات والحروب وخصوصاً فيما يتعلق بالإغاثة والدعم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والتمكين , ومساندة بلد اللجوء على تحمل أعباء اللاجئين فكانت هذه النتيجة لما لعبته هذه المؤسسات من دور فاعل وكبير في آزمة اللاجئين السوريين في الأردن , في تقديم الخدمات بمختلف أشكالها الى اللاجئين السوريين , اما **مؤسسات المجتمع المدني** فهذه النتيجة تؤكد أن مؤسسات المجتمع المدني من أبرز شرائح المجتمع الأردني ولها دور كبير في قضية اللجوء تبلور في مساندتها للمؤسسات الدولية في هذه الأزمة , حيث أنها لم توفر جهداً في تقديم المساعدات بمختلف أنواعها للاجئين السوريين , وفيما يتعلق **بالمؤسسات الحكومية** فكانت النتيجة منطقية حيث أن الحكومة وعبر مؤسساتها تحملت جزءاً كبيراً بقضية اللجوء وتأمين المخيمات للاجئين , وتوفير الخدمات العامة لهم , ولعبت دوراً مباشراً في تقديم الخدمات والمساعدات وتوفير الظروف المناسبة للاجئين , ودور غير مباشر في تسهيل عمل المؤسسات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني التي قامت بتقديم خدماتها للاجئين السوريين , اما فيما يتعلق **بالمواطنين واللاجئين** فيمكن تفسير النتيجة الى أنهم لم يكن لهم دوراً نظراً لعدم قدرتهم على تقديم المساعدة بشكل رئيسي بل كان لهم دور تكميلي الى جانب القوى الفاعلة الأخرى في بعض حلقات البرنامج .

واختلفت نتائج الدراسة الحالية , فيما يخص فئة القوى الفاعلة مع نتائج دراسة السرحان, فبينما تصدرت إدارة شؤون اللاجئين السوريين فئة القوى الفاعلة في دراسة السرحان , تصدرت المؤسسات الدولية فئة القوى الفاعلة في الدراسة الحالية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم 8

الجمهور المستهدف في برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	الجمهور العام	18	53.0
2	مختلط	9	26.4
3	المرأة	4	11.8
4	الطفل	2	5.9
5	الشباب	1	2.9
6	ذوي الإحتياجات الخاصة	0	0
7	الرجل	0	0
	المجموع	**34**	**100.0**

يشير الجدول رقم (8) الى الجمهور المستهدف في برنامج ساعة سورية والذي انقسم الى عدة فئات حيث جاءت فئة الجمهور العام في المرتبة الأولى بنسبة (53.0%) وجاءت ثانياً فئة الجمهور المختلط بنسبة (26.4%) فيما جاءت ثالثاً فئة المرأة بنسبة (11.8%) , وجاءت رابعاً فئة الطفل بنسبة (5.9%) وجاءت فئة الشباب خامساً بنسبة (2.9%) فيما لم تحظ فئتي الرجل وذوي الإحتياجات الخاصة بأي تكرار .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويمكن تبرير النتائج بان **الجمهور العام** جاء في المركز الاول نظراً الى ان معظم موضوعات البرنامج استهدفت كل فئات اللاجئين , نظراً الى هذه الموضوعات تمس وتهم كافة الفئات , اما **الجمهور المختلط** الذي جاء في المرتبة الثانية فقد ناقش البرنامج في بعض حلقاته موضوعات ذات علاقة ببعض الفئات كموضوعات الرضاعة الصحية التي تستهدف المرأة والطفل , او قضايا التعليم الذي استهدف فئة الشباب والأطفال , فجاءت هذه الفئة ثانياً وهذه النتيجة منطقية جداً , اما فيما يتعلق **بفئة المرأة** التي جائت ثالثاً , فقد كان للمرأة جزءاً مهماً في موضوعات البرنامج كقضايا الزواج المبكر والحمل والرعاية الصحية للحامل , وموضوعات الدعم النفسي نظراً الى المرأة من أكثر الفئات تأثراً في الحروب والأزمات , ولم تحظ فئة **الرجل** بأي تكرار , نظراً الى أن البرنامج لم يستهدف هذه الفئة بشكل خاص في المواضيع التي طرحها , فقد كان الى جانب باقي الفئات في المواضيع المختلفه واكتفى بكونه جزءاً من الجمهور العام .

الجدول رقم 9

نوع الأطر الإعلامية التي استخدمها برنامج ساعة سورية

الرقم	الموضوع	التكرار	النسبة (%)
1	الإطار المحدد بقضية	11	32.3
2	اطار الاهتمامات الإنسانية	7	20.6
3	إطار النتائج الإقتصادية	5	14.7
4	الإطار العام	4	11.8
5	إطار المبادئ الأخلاقية	4	11.8
6	إطار الصراع	2	5.9

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

7	إطار المسؤولية	1	2.9
8	إطار الإسترتيجيه	0	0
	المجموع	**20**	**100.0**

يشير الجدول رقم (9) الى الأطر الإعلامية الي استخدمها برنامج ساعة سورية وتوضح النتائج تفاوت نسب استخدام هذه الأطر من قبل البرنامج , حيث تصدر الأطار المحدد بقضية بنسبة (32.3%) تلاه إطار الإهتمامات الإنسانية بنسبة (20.6%) وجاء ثالثاُ إطار النتائج الإقتصادية بنسبة (14.7%) ثم جاء الإطار العام وإطار المبادئ الأخلاقية رابعاً بنسبة (11.8%) في حين جاء إطار الصراع خامساً بنسبة (5.9%) قبل أن يأتي سادساً إطار المسؤولية بنسبة (2.9%) فيما لم يحضى إطار الأسترتيجية بأي تكرار .

ويمكننا تفسير النتائج الى أن طبيعة البرنامج هي عرض أهم القضايا الإجتماعية والخدمات الإنسانية المقدمة للاجئين السوريين لذلك جاء الإطار **المحدد بقضية** بالمرتبة الأولى لأن البرنامج عرض خلال معظم الحلقات قضايا محدده تتعلق باللاجئين , وفيما يتعلق بإطار **الإهتمامات الإنسانية** فقد جاء ثانياً مما يظهر أن البرنامج اهتم بإثارة المستمع واهتمامته الإنسانية والوجدانية إزاء موضوعات اللاجئين , وبالنسبة لإطار **النتائج الإقتصادية** اهتم البرنامج بعرض المواضيع ذات الإنعكاسات الإقتصادية على اللاجئين وبلد اللجوء نظراً الى أن الاوضاع الأقتصادية الصعبة للاجئين كانت من محاور إهتمام البرنامج اضافة الى الضغط الإقتصادي الكبير الذي شكله وجود اللاجئين على الموارد الإقتصادية في الأردن , ولم يحضى **إطار الأسترتيجة** بأي تكرار ويمكن تفسير هذه النتيجة بان البرنامج لم يتطرق في أي من حلقاته الى القضايا العسكرية والأحداث السياسية ولم يستخدمها كموضوعات للنقاش .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص النتائج :

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها :

5. ركز برنامج ساعة سورية خلال تغطية أزمة اللاجئين السوريين بدرجة كبيرة على موضوعات الحماية والتوعية الحقوقية أولاً , ثم موضوعات الصحة والتعليم , ولم يولي البرنامج أهمية الى الموضوعات السياسية والدينية .
6. إعتمد برنامج ساعة سورية خلال تغطيته لأزمة اللاجين السوريين بشكل كبير على المصادر الخاصة لإذاعة يرموك أف أم (المراسلين , فريق اعداد البرنامج ، المقابلات عبر الهاتف , الفوكس بوب) , ثم جاء اعتمادها على الأنماط المختلطه التي اشتملت على وسائل الإعلام الأخرى , وشبكة الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي .
7. غلب استخدام المقابلات والتقارير الإذاعية بدرجة كبيرة في حلقات برنامج ساعة سورية خلال تغطيته أزمة اللاجين السوريين , ثم جاءت الأنماط المختلطه التي اشتملت على الأخبار و الإعلانات ورسائل التوعية .
8. برز إستخدام الأغاني والموسيقى بشكل كبير كعناصر إبراز في برنامج ساعة سورية خلال تغطيتة لأزمة اللاجين السوريين , حيث اعتمد البرنامج على الأغاني والموسيقى جنباً الى جنب في بعض الحلقات , وبشكل منفصل في البعض الأخر .
9. حظي الإتجاه المؤيد بإهتمام كبير من قبل البرنامج . بحيث تصدر المرتبة الأولى بين كافة الإتجاهات , تلته فئة بدون اتجاه , حيث تعرضت للموضوعات بشكل وصفي وموضوعي .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10. إعتمد برنامج ساعة سورية خلال تغطيته لأزمة اللاجين السوريين في مختلف الموضوعات التي عالجها , على الإستمالات العقلية بتقديم الأدلة والبراهين والحجج المنطقية , تلتها الإستمالات العاطفية بإستثارة مشاعر المستمع إزاء بعض الموضوعات.

11. دأب برنامج ساعة سورية خلال تغطيته لأزمة اللاجين السوريين بدرجة كبيرة الى إبراز المؤسسات والمنظمات الدولية كقوى فاعلة اولى , الى جانب إبرازها لمؤسسات المجتمع المدني كقوى فاعلة ثانية , والمؤسسات الحكومية كقوى فاعلة ثالثة .

12. استهدف برنامج ساعة سورية خلال تغطيته لأزمة اللاجين السوريين الجمهور العام بشكل رئيسي وبعض فئات الجمهور بشكل خاص .

13. أبدى برنامج ساعة سورية خلال تغطيته لأزمة اللاجين السوريين إهتماماً بالإطار المحدد بقضية , كما ركز على إستخدام إطار الإهتمامات الإنسانية بشكل كبير .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة , يوصي الباحث بما يلي :

1. زيادة اهتمام وسائل الاعلام عامة واذاعة يرموك اف ام خاصة بقضايا فرص العمل والسكن والدعم النفسي الإجتماعي حيث كانت هذه القضايا الاقل اهتماما مع التركيز على القضايا المطروحة بقوة مثل الحماية والتوعية الحقوقية وقضايا المساعدات العينية والنقدية .
2. ايجاد انماط اخراجية مميزة في برامج اذاعة يرموك اف ام لابراز القضايا ذات الاهمية وتحفيز المستمعين على متابعة البرامج .
3. ضرورة إستخدام الإستمالات العاطفية بشكل أكبر , وذلك لتكوين رأي عام متعاطف مع قضايا اللاجئين السوريين , مما يزيد إهتمام القوى الفاعلة بتقديم الخدمات لهم .
4. الإستمرار بإيلاء المصادر الخاصة بالإذاعة الأهمية التي تستحقها , لأنها تمكن البرنامج والإذاعة من التفرد والقاء الضوء على أحداث وموضوعات لا تهتم بها باقي المصادر الأخرى .
5. الإستمرار بإستخدام المقابلات الإذاعية والتقارير الإذاعية كأنماط للتغطية , وخصوصاُ مع الخبراء والمختصين لما لها من إضافة موضوعية وشفافه , وإثراء لمحتوى البرنامج.
6. إيلاء اطر الصراع و المسؤولية إهتماماً أكبر لما لهذه الأطر من أهمية كبيرة في أزمة اللاجئين السوريين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : الكتب :

1. ابو زيد , فاروق (1984) , فن الخبر الصحفي, جده ,دار الشروق , ط2 .
2. أبو شامة، عباس، (1995)، إدارة الأزمة في المجال الأمني"، الإمارات، شرطة الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، م4، ع3.
3. أبو شنب , حسين , (1988) , الإعلام الفلسطيني , عمان , دار الجليل للنشر.
4. اتفاقية عام (1951) الخاصة بوضع اللاجئين مصدر مأخوذ من الانترنت .http://www.unhcr-arabic.org/pages/4f449ed56.html
5. أحمد ، زكريا أحمد (2009) . نظريات الإعلام .مدخل الاهتمامات وسائل وجمهورها . المنصورة : المكتبة المصرية للنشر والتوزيع.
6. الشعلان ، فهد (1998) ، ادارة الازمة ، الرياض :مطابع اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية
7. خضور , أديب (2001)، الحدث المتداول , مجلة الإذاعات العربية عدد 1
8. الخضيري، محسن أحمد (2003):" إدارة الأزمات : منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية "، القاهرة، مكتبة مدبولي، ط2.
9. الخضيري، محسن(1990)، إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، القاهرة: مكتبة مدبولي.
10. خواجا , وتلتنز (2005) . الهجرة والأوضاع المعيشية للاجئي المخيمات الفلسطينية في الأردن . منشورات مركز ودراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية , جامعة اليرموك , الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11. الدليمي , حميد جاعد (1998)، التخطيط الإعلامي – المفاهيم والإطار العام , عمان , دار الشروق للنشر والتوزيع .

12. الدليمي , عبد الرزاق محمد، (2012) الإعلام وإدارة الأزمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

13. الزغل وعثامنة، (2004) الواقع الاجتماعي الاقتصادي للقوى العاملة في مخيمي اربد والشهيد عزمي المفتي . منشورات مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية , جامعة اليرموك .

14. شلبية ,محمود (2000) , السياسات الإتصاليه والإعلامية في العالم الإسلامي , الرباط , منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة.

15. صادق , أمال وآخرون (1990)، نمو الإنسان من مرحلة الجنين لى مرحلة المسنين , مكتبة الأنجلو المصرية.

16. الضلاعين , علي , واخرون (2014) الإعلام وإدارة الأزمات , دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.

17. الضويحي , عبد العزيز (2004) . التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهه الكواراث والأزمات , الرياض المملكة العربية السعودية.

18. الظهار , نجاح احمد (2005)المرشد الوجيز في كتابة البحث العلمي – دار المحمدي للنشر والتوزيع

19. عبد الحميد، محمد سامي (1987) قانون المنظمات الدولية، الطبعة السابعة، الجزء الأول، بدون مكان طبع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

20. عبد الحميد، محمد، (1983): تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، دار الشروق، جدة.

21. عبد الفتاح , عبد النبي (1989) , سوسيولوجيا الخبر الصحفي : دراسة في انتقاء ونشر الأخبار , مصر العربي للنشر .

22. عليوة، السيد ، (1997)، صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة"، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

23. مشاقبة , بسام , (2010) مناهج البحث العلمي , عمان : دار اسامة للنشر والتوزيع.

24. مكاوي,حسن,(2005) , الإعلام ومعالجة الأزمات , الدار المصرية اللبنانية , القاهرة.

25. مكاوي، حسن عماد والسيد، ليلى حسين (2006) الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

26. نصر الدين العياضي , (2004)، اعلام الحرب او الحرب على الإعلام ؟ , مجلة الإذاعات العربية , العدد 1

27. الوفائي، محمد ،(1989) مناهج البحث في الدراسات الاجتماعية والإعلامية – القاهره: مكتبة الأنجلو.

28. وهبي , احمد واخرون , (2012) . الحركات الاحتجاجية في الوطن العربي , مركز دراسات الوحدة العربية.

29. يوسف , حنان (2006) . الإعلام والسياسة مقاربة إرتباطية , ط2 , القاهرة , أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : الرسائل والأبحاث :

1. الرشيدي , أحمد (1997) . الحماية الدولية للاجئين . أعمال ندوة نظمها مركز البحوث والدراسات السياسية , القاهرة .
2. الوزني , خالد (2012) . الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني، المجلس الاقتصادي والاجتماعي .
3. الشقران , خالد (2014) . تحليل الخطاب الاعلامي حول قضية اللاجئين السوريين, ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئون السوريون في الأردن , سؤال المجتمع والإعلام / البحر الميت .
4. الدليمي ,علاء الدين (2014) . معالجة الصحف الاردنية لشؤون اللاجئين السوريين , ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئون السوريون في الأردن , سؤال المجتمع والإعلام / البحر الميت .
5. السرحان,غازي (2014) , التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف الأردنية اليومية , رسالة ماجستير غير منشوره .
6. أميمة الدهان(1998)إدارة الأزمات في المنظمات، أبحاث اليرموك المجلد الخامس العدد الرابع.
7. جمعة، إيمان نعمان، (2002). صورة الاسلام والمسلمين في الصحافة الغربية بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر: دراسة تحليلية في الصحف الأمريكية والفرنسية والالمانية . منشورات المؤتمر العلمي السنوي الثامن/ كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ج1.
8. ربيع نصر وآخرون، (2013) ، الأزمة السورية الجذور والآثار الاقتصادية، المركز السوري لبحوث السياسات , دمشق .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

9. رضوان , أحمد فاروق (2005) اعتماد الجمهور على شريط الأنباء كمصدر للأخبار والمعلومات , مجلة أعمال المؤتمر العلمي الاول للأكاديمة الدولية لعلوم الإعلام , الفضائيات العربية ومتغيرات العصر , الدار المصرية اللبنانية , يناير .

10. صدقي , محمد موسى , (2009) . اتجاهات طلبة الجامعات الفلسطينية نحو التغطية الإعلامية لقناة فلسطين الفضائية للأحداث الداخلية : جامعه بيرزيت إنموذجاً.

11. علوان , حسن (2008) . موضوعة الإرهاب في الفضائيات العربية : دراسة في الشكل والمضمون , (أطروحة دكتوراه في الإعلام والإتصال غير منشوره) , الأكاديمية العربية المفتوحة

12. قيراط ,محمد (2007) . الأدارة الإعلامية الأمريكية لحرب الخليج الثالثة , المؤتمر الدولي الثاني عشر للجمعية العربية الأمريكية لأساتذة الاتصال " الاتصال في مفترق طرق العولمة للفترة من 27-31 أكتوبر , جامعة زايد , دبي , الإمارات العربية .

13. معهد الإعلام الأردني , (2014) الورقة المرجعية ,مؤتمر "اللاجئون السوريون في الاردن: سؤال المجتمع والإعلام , الأردن.

14. دراسة همام , محمود (1997) "الإعلام ودوره في التوعية للحد منها من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث "، بحث , مقدم إلى المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة: جامعة عين شمس .

ثالثاُ : المقابلات الشخصية

1. الخوالدة ,إخلاص,(2015)، مقابلة شخصية للباحث بتاريخ 2015/8/25

2. شطناوي,غالب، (2015), مقابلة شخصية للباحث بتاريخ 2015/7/15

3. الصمادي,عامر,(2015) مقابلة شخصية للباحث بتاريخ 2015/7/18(

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4. العزام,عزام,(2015)، مقابلة شخصية للباحث بتاريخ 2015/7/17

رابعاً : المواقع الإلكترونية

1. الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك (www.yu.edu.jo) , 2015

2. موقع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (www.unhcr-arabic.org) , 20015

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. *Pan, Zhongdong and Kosicki, Gerald.M (1993)."Framing Analysis": An Approach to NewsDiscourse, Political Communication,10(1)*
2. *Entman, R.M., (1993).Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm, Journal of Communication 43(4), 51-85.*
3. *Carriage, Kevin M., (1991). News and Ideology: An analysis of Coverage of the West German Green Party by the New York Times Journalism Monographs.128, 1-31.*
4. *Kevin M Carrage , News Ideology:An Analysis Of Coverage Of The West German green Party By The New York Times. Journalism*
5. *Monographs.no.128.August.1991.*
6. *Pippa Norris "The Restless Searchlight:Network News Framing Of*
7. *The Post- Cold War World" Political Communication. Vol.12. No. 41995.*
8. *Robert Entman, "Framing: Toward Clarifcation Of A Fractured Paradigm", Journal Of Communication, Vo 1, 3, No. 4, Autumn 1993.*
9. *.Wanta.Wayne ,."The Public and the National Agenda: How people learn about Important Issues". New Jerse 1997.*
10. *Collin, P.H. and others. (1999) Harrap`s English Dictionary for Speakers of Arabic, Toronto: Kernerman Publishiy, Inc.*

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	موضوع الملحق
1	أسماء المحكمين
2	أسماء المحللين
3	أداة الدراسة (استمارة تحليل المضمون)
4	كشاف الدراسة (كشاف تحليل المضمون)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة أسماء المحكمين

م	إسم المحكم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
1	حاتم سليم علاونة	استاذ مشارك	الصحافة	اليرموك
2	تحسين منصور	استاذ	العلاقات العامة	اليرموك
3	علاء الدين الدليمي	استاذ مساعد	الصحافة	اليرموك

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق قائمة اسماء المحللين

م	إسم المحكم	الجامعة
1	عبدالله حسين العزام	اليرموك
2	طارق زياد الناصر	اليرموك
3	عرين الزعبي	اليرموك

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنارة للاستشارات

الملحق (2) : استمارة تحليل المضمون

رقم الحلقة : ( ) رقم الاستمارة : ( )

التسلسل	الموضوعات (12-1)	المصادر (6-1)	الأنماط (6-1)	عناصر الإبراز (6-1)	الاتجاه (4-1)	نوع الاستمالات (4-1)	القوى الفاعلة (7-1)	الجمهور المستهدف (7-1)	نوع الأطر (7-1)	الملاحظات
.1										
.2										
.3										
.4										
.5										
.6										
.7										
.8										
.9										
.10										
.11										
.12										
.13										
.14										
.15										

www.manaraa.com

ملحق (3)

كـــشـــــاف الـــدراســـــة

أولاً- موضوعات التغطية :

1. التعليم
2. الصحة
3. المساعدات العينية والنقدية
4. الحماية
5. الخدمات العامة
6. السكن
7. القضايا السياسية
8. التوعية الحقوقية
9. فرص العمل
10. الدعم النفسي والإجتماعي
11. مختلط
12. اخرى

ثانياً- مصادر التغطية :

1. مصادر خاصة بالإذاعة
2. وسائل الإعلام الأخرى
3. شبكة الانترنت
4. وسائل التواصل الإجتماعي
5. مختلط
6. اخرى

ثالثا – انماط التغطية

1. المقابلات الإذاعية
2- التقارير الإذاعية
3- الأخبار الإذاعية
4. الإعلانات ورسال التوعية
5- مختلط
6- اخرى

رابعاً- عناصر الإبراز :

1. الموسيقى
2. الأغاني
3. التلوين الصوتي
4. االمؤثرات
5. مختلط
6. اخرى

خامساً- اتجاه التغطية :

1. مؤيد
2. محايد
3. معارض
4. بدون اتجاه

سادساً- نوع الاستمالات :

1. عقلانية
2. عاطفية
3. تخويف
4. مختلطة

سابعاً- القوى الفاعلة :

1. المؤسسات حكومية
2. المؤسسات الدولية
3. مؤسسات المجتمع المدني
4. مواطنون
5. لاجئون
6- مختلط
7. اخرى

ثامناً- نوع الجمهور المستهدف :

1. الرجل .
2. المرأة .
3. الطفل.
4. الشباب .
5. ذوي الإحتياجات الخاصة.
6. الجمهور العام.
7. مختلط .

تاسعاً : نوع الأطر الإعلامية

1. الإطار المحدد بقضية .
2. الإطار العام
3. اطار الأهتمامات الإنسانية
4. إطار النتائج الإقتصادية
5. اطار المسؤولية
6. إطار الصراع
7. إطار المبادئ الأخلاقية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com