أتيكيت الثقافة الإعلامية

يراد من الأتيكيت الإعلامي الذي يندرج ضمن المفهوم العام للأتيكيت وتعريفه أن يعطي الانطباع النموذجي للتصرفات التي ينتهجها الإعلاميون والصحفيون في مهامهم ومسؤولياتهم الإعلامية أثناء القيام بممارستها مع مختلف شرائح المجتمع وقطاعاته، فالصحفي يوصف بأنّه إنسان قائد في المجتمع بل هو قائد حقاً بحكم مسؤوليته في تنوير الناس والدفاع عن حقوقهم وإبراز احتياجاتهم وتحسس نبض مشاعرهم والتقرب إليهم، وهذه إحدى سمات الأتيكيت الإعلامي والصحفي، لأنّ من أبرز هذه السمات التي تحدثنا عنها أن تنعكس سلوكيات الإعلامي وأداءه المهني مع الناس بإيجابية تامة لكي تتجسد تلك الصفة القيادية أمام المجتمع، وغالباً ما نرى الصحفيين يمارسون مهنتهم بشفافية وحب وطاعة واحترام أمام مصادر أخبارهم ومعلوماتهم وجمهورهم، إضافة إلى أنّ الناس تراقب كلّ التصرفات والسلوكيات التي تبدر منهم كونهم كبار في عيون الجميع، ولما تكون نقاشاتهم وحواراتهم تنم عن ثقافة وأدب ووعي عام فإنّ ذلك يمثل نوعاً من الأتيكيت الفردي الذي تحتاجه مهنة الصحافة أو الإعلام، والأمر سيكون عكسياً لو حصلت سلوكيات سلبية فإنّ الناس سوف تصدم من ذلك وتتولد عندها ردة فعل سلبية.

وفي ضوء ما تقدم فإنّ تعريف الأتيكيت الإعلامي يلخص حسب وجهة نظر الباحث بأنّه "سلوك إيجابي تجسده حكمة وثقافة وابتسامة وأدب وجرأة".

ويؤكد علم النفس الإعلامي على ضرورة أن يتفهم الصحفي طبيعة تعامله مع الآخرين ويراعي حسن التصرف ولغة الحوار، لتحقيق رسالته ومبتغاه وأن يحسن التصرف من حيث الملبس والمأكل والكلام والمشي والجلوس وأن يجيد فن الحوار والتعامل إذا كان في جلسة نقاش عامة أو حوار أو مؤتمر صحفي تلك هي الضوابط الراقية التي يتطلب فن الأتيكيت لأنّها إشارات روحية تبعث عن المحبة والتأثير في الآخر والقبول بما يتصرف به ويقوله. فقوة التأثير الشخصي تبدأ من نوعية التصرف أو السلوك الاجتماعي، فكلما كان موزوناً ورائعاً ولطيفاً كلما جاءت النتائج طيبة ومرضية لدى الطرف الآخر، واعني بذلك الجمهور أو الجماعات، وهذا الذي يتطلبه فن الأتيكيت أن يتوفر في رجال الإعلام والصحافة.

1- الأتيكيت الإعلامي في الحوار الدولي:

من الأمور الإيجابية المتقدمة لمبادرات الحوار التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة، في ضوء تحركات سياسية ودبلوماسية واضحة على إطار دولي وما سبقها من كتابات أو دعوات، أن برزت وظيفة الإعلام بوصفه ذراعاً من أذرعة العملية الحوارية بين الشعوب والطوائف والأديان. فالتجربة الإنسانية وما حملته من صراعات عنيفة على مستوى الفكر أو الصدام المسلح وسفك الدماء، تمثل صراعاً بين المجتمعات بحكم تعدد الثقافات وتناقضاتها غير المتجانسة على مبدأ العيش بسلام، كلّ هذا دفع إلى أنّ الناس لم تعد تتقبل الطرق المسدودة، والنوافذ المغلقة، والانكفاء وراء الشعارات الفارغة، وآن الأوان لكي نعود بالإعلام والسياسة والدبلوماسية، للأخذ بالتوجيه الرباني، نحو عالم بلا حواجز، وحضارات بلا سدود، وشعوب بلا عصبية، وعقائد تحترم الآخر.

إنّ مَن يشاهد واقع الإعلام العالمي المعاصر اليوم، ليشعر بالأسى لما آلت إليه الحال من تفشي الإسفاف والخلاعة في بعض وسائله الأهلية، لكن الإنصاف يقتضي منا الاعتراف بأنّ الكثير من تلك الوسائل قد حافظ على مستواه المهني، مع الإشارة في هذا الصدد، إلى ما تجهت إليه بعض الدول من تخصيص قنوات فضائية هدفها تأصيل طريق الحوار مع الشعوب الأخرى، وهو توجه ينبغي تشجيعه، والعمل على رفع مستواه، وتنقيته من الطرح الدعائي المسيّس، بحيث يكون موضوعياً سليم الأهداف والمضامين.

لقد كانت حركة الاستعمار والحروب والخلل في التنمية الاقتصادية بعض أسباب التوتر في العلاقة بين الشرق والغرب، وبين الشمال والجنوب، ثم جاء التطرف بين أتباع كلّ الديانات دون استثناء، ليوقظ الفتن، وكان المفترض على الإعلام الحرّ المتحضر أن يساعد في لجم الأصوات الناشزة، وأن يتحلى دعاة التعب قبل غيرهم بالتسامح الديني وبالمثل والقيم التي تفرضها التعليمات السماوية السامية. وبرغم أنّ الإعلام يمثل منابر إما أن تكون عامل هدم لعرى الصداقات والعلاقات بين الشعوب والأُمم وإما عامل تمتين لأواصر العلاقات نحو الوئام والمحبة والسلام، فيبقى دور الإعلام نقل الأصوات، إنما المسؤول عن ذلك بكلا الاتجاهين تلك الجهات سواء الرسمية أو قادة الفكر أو حتى قادة الجماعات، ولكن هنالك جزئية هامة تقع ضمن مسؤولية الإعلام، وهي لعب الدور خاصة إذا ما توفرت إدارة إعلامية ذات ممارسة مهنية مبنية على أسس نفسية مؤثرة بشعور الناس ولديها إمكانية معالجة الخلل والانحراف الفكري الذي تتركه بعض ترسبات الماضي أو تأثير جماعات أخرى سلبية الموقف. وكثيراً ما نلمس توجهات إعلامية ضمن نطاق دولي إما بمحاولة بث روح الأخوّة والحوار ما بين شعوب مختلفة في العقيدة أو الديانة وإما بتأجيج العلاقات من خلال تناول التقارير والتصريحات الاستفزازية لقادة هذه الدولة أو المجتمع ضد الطرف الآخر.

2- تأثيرات غياب الأتيكيت الإعلامي على مبدأ الحوار الدولي:

إنّ احتكار الغرب لمجمل تصنيع المخترعات الإعلامية والتكنولوجية، إضافة لتراكم الخبرات في جانب التقنيات الإعلامية دفعت بتوجيه الأنظار نحو الجانب الغربي، وما ينتجه من أجهزة ولواحق إعلامية، بهدف اقتناء الأحداث فيها. وهذه المواكبة المهتمة للاستمتاع بفوائد عروض الإعلاميات المنوعة، من خلال أجهزة إعلام ذات كفاءات تكنيكية أعلى من سابقاتها، ركزت مفهوماً في الذات الإنسانية، كي لا يكون التعامل مع الإعلام على حساب النوع الإعلامي المعروض، ولعلّ حالة امتلاك المرء لزمام إراداته شيء عظيم، وبالكاد أن يوظف للضغط المعنوي قبل المادي في هذا المنحى عبر انتقاء الملائم من النشاطات البرامجية الإعلامية، وبما لا يتنافى مع جواهر القيم والمثل والأعراف الاجتماعية السائدة في بلدان العرب والمسلمين.

إذ لا يمكن نكران كون الأوضاع الإعلامية الحالية في عموميتها، ليست على ما يرام، وتتحكم فيها بنسب عالية مشهودة سياسات المستكبرين والمتكبرين، الذين وصل عندهم حال الغرور السياسي مستوى يعتقدون منه، أنّ الجمهور في كلّ البلدان غير الغربية ضعيف، حيال صد قوة وهيمنة وتجبّر الدول الغربية الرأسمالية، فيما يتعلق بإنتاج المتجدد من أجهزة ولواحق ووسائل الإعلام، أو تحديث نتاجات برامجه العديدة والمنوعة.

إنّ العالم بأمس الحاجة اليوم إلى تطوير علاقات التفاهم والانسجام بين بلدانه، وبلغت الحاجة حدّاً كبيراً أن تكون للمسؤولية كلمتها الحقة في تطوير تكنولوجيا الإعلام السائدة، أو الإعلام المقبل، بغض النظر عن البلد المنتج والمصدر لأجهزة الإعلام ولواحقها الصناعية وعروض برامجها الإعلامية، فإنّ مثل هذا التوجه، إذا ما اتصف بالجدية والتنسيق الدولي الإيجابي سيحقق مبتغاه وأهدافه الدولية.

ومن الواضح أنّ مناقشة قضية التعامل الدولي مع وسائل وبرامج الإعلام المتجددة بالاستناد إلى

زوايا عرفيّة عند المجتمعات الشرقية المحافظة لا يدرك الغرب كنهها وتأثيرات أبعادها، لدرجة لا يرى الغربيون الرأسماليون أنّ فروض التبعية الإعلامية لهم، من قبل إعلاميات الدول النامية، أمر طبيعي، ولا ضير فيه. ويأتي استمرار التمادي لدى الإعلام الغربي المضلل الذي يصوّر المجتمعات الشرقية وكأنها تجمّعات بشرية متخلفة، ولا يعتريها اهتزاز الشعور بالغبن من جراء الهيمنات الغربية المفروضة على إعلاميات بلدانها النامية المسايرة لكلّ ما هو غربي بما في ذلك عدم التدقيق المطلوب في عروض المواد الإعلامية الغربية المصدّرة وبالذات المستهدفة منها اجتذاب الناس نحو مزالق الفساد والإفساد، ومحاولة التقنيع بأساليب التشويش على الحقائق. وطبيعي جدّاً أن يترك كلّ ذلك آثاره التثقيفية والمعلوماتية السيئة في نفوس العديد من جمهور هواة المشاهدين والمستمعين والمتابعين، الذين يتعاملون مع عموم الإعلاميات بصورة دائمة. إنّ المجتمعات النامية وفي مقدمتها العربية والإسلامية تواجه خبرات الكارتل الإعلامي الغربي، ومؤسساته الإعلامية الدولية الكبرى.

وبهذا الصدد تتمتع معظم وكالات الأنباء الغربية بصلاحيات إعلامية سلبية واسعة، تستطيع من خلالها أن تسمي (الأبيض أسود والأسود أبيض) فمثلاً إنّ عمر (وكالة الصحافة الفرنسية) الممتد لزهاء (160) سنة، قد مكّنها من امتلاك خبرة إعلامية غير عادية، فهي تعمل بنشاط وتواصل طيلة اليوم. أي مدة (24 ساعة) دون توقّف، ومدعومة مالياً وسياسياً على المستوى الرسمي الفرنسي بلا حدود. كما وإنّها تنسق في السر والعلن مع عدد من الأقمار الصناعية الغربية غير الفرنسية، المحلقة في الفضاء والتي يزيد عددها الإجمالي على (3000) قمر صناعي غربي.

ومن المعايب الممكن تسجيلها ضد هذه الوكالة العريقة، أنّها قد بقيت تتبنى وجهات نظر الدولة الفرنسية الاستعمارية لعقود طويلة من السنين، فحينما بدأت إرهاصات المقاومة الشعبية الجزائرية ضد المحتلين الفرنسيين لبلادهم، منذ أوائل الخمسينيات، أخذت وكالة الصحافة الفرنسية على عاتقها الإساءة إلى مصداقية التعامل الإعلامي النزيه فكانت، تزق الجمهور الفرنسي والرأي العام العالمي، بأخبار مقلوبة تصف فيها الثوار الجزائريين بأفراد عصابات، وتروّج لاحتساب الوطن الجزائري العربي كـ(أقليم فرنسي) بحجة أنّ غالبية الشعب الجزائري يتكلم اللغة الفرنسية، وذلك يكفي لشرعية وجود القوات العسكرية الفرنسية في أرض فرنسية هي الجزائر، ولكن فعل تصعيد عمليات المقاومة الجزائرية ضد المحتلين الفرنسيين والغربيين، قد أدّى برئيس جمهورية فرنسا شارل ديغول (1970-1890م) حسم الموقف سنة 1962 لصالح الثوار الجزائريين، فأعلن في بيان رسمي متلفز، نقله التلفزيون الفرنسي عن قرار انسحاب القوات العسكرية الفرنسية من الجزائر والاعتراف من قبل الحكومة الفرنسية بسيادة واستقلال الجزائر. فما كان من (وكالة الصحافة الفرنسية) في اليوم التالي، إلّا أن تنقل الخبر كأي خبر عادي وغيّرت موجة تقولاتها، وكأنها ليست هي ذاتها التي كانت تروّج لفرنسة الوطن الجزائري الغربي. إنّ هذا الفعل الإعلامي المنحاز يؤثر سلباً على مشهد التعامل الدولي بين الدول، وهو ناجم عن غياب لأصول الأتيكيت الإعلامي وقواعد البروتوكول الدولي. فالحوار الدولي ينطلق من لغة يتداولها الإعلام ليتحقق من بعدها اللقاءات والتفاهمات المشتركة.

3- أتيكيت استعارة الكتب:

أكثر ما تواجه قرّاء الكتب وأصدقائها أو مكتنزيها تلك السلوكيات التي تتجسد لدى البعض من المتطفلين والمراوغين في أساليب تعاملاتهم غير الطيبة، ولجوئهم إلى استغلال صداقة الإنسان واستلاف الكتب منه دون رجعة لإعادتها، وهي لا تصب إلّا في خانة السرقة لغياب ثقافة الأتيكيت أو الذوق الاجتماعي.

والقاعدة العامة تفرض عليك إعادة الكتب عند انتهاء فترة قراءتها أو فترة انتهاء صلاحية إعارتها. دون أن تنتظر منهم أن يطالبوك بها لأنّ احتفاظك بها بعد ذلك ليس فقط خروجاً على اللياقة وإنما هو خروج أيضاً على أبسط مبادئ الشرف والأمانة. ينبغي أن تعيد الكتب المستعارة إلى أصحابها وهي في حالة جيدة. وأن تكون صفحاتها نظيفة وليس عليها بقع أو ملاحظات أو تمزيق أوراقها بسبب عبث الأطفال بها. ولا يحق لك إعارة كتاب قد استعرته من آخر قبل أن تستأذن صاحبه بذلك. ومن غير المستحب أن تضع في مكتبة صالونك أو مكتبك كتباً ظاهرة يمكن أن تجرح عناوينها أو محتوياتها المعتقدات الدينية أو السياسية لأصدقائك أو معارفك أو زوارك. وفي حال إضاعة كتاب مستعار، عليك شراء كتاب آخر مثله وليس الاعتذار عن فقدانه فقط. أما إذا كان كتاباً قيّماً أو نادراً فيجب عليك تقديم تبرير مقنع لفقدانه وإرفاق هذا التبرير بهدية قيّمة وثمينة. هذه وصفة الأتيكيت التي يحتاج كلّ قارئ منا أن يتحلى بها وبعكس ذلك فإنّ العلاقة سوف تفقد حيويتها وتشوبها السلبيات.

4- أتيكيت الاتصال الهاتفي:

للتحدث من خلال الهاتف النقال أو المعروف أيضاً بالموبايل Phone Mobile آداب وأصول وأتيكيت لا يجوز إغفالها مطلقاً، فاستخدام هذا النوع من الهواتف بطريقة لائقة ومأمونة إنما يعبر عن رقي الشخص المستخدم له واحتراماً لنفسه وبالتالي يتجنب إزعاج الآخرين ويوفر الحماية له وللناس من حوله وكذلك الراحة النفسية. والسؤال هنا مَن الذي جعلك إنساناً مريحاً مع الآخرين في الاتصال الخلوي؟ والجواب إنّ الذوق الرفيع إذا ما رافق إنساناً فلن يخذله بل سيكون مثالاً لدى الجميع في الألفة والمحبة والمثل الأعلى في الأتيكيت. وغالباً ما نصادف أُناساً بمستويات علمية متواضعة فإنّ أصواتهم ترتفع عالياً وتسبب للآخرين الإزعاج وفي حالات عدة يتوقف الحديث في الاجتماع أو اللقاء لحين اكتمال هذه المكالمة لأنّ صاحب الاتصال رفع صوته لدرجة تسبب في تشويش على الحاضرين.

5- أتيكيت الحوار باللغات الأجنبية:

كثيراً ما يصادفنا البعض من الأصدقاء أو الذين تربطنا بهم علاقة عمل أو تعارف جديد يتحدثون بمصطلحات وكلمات لا يفهمها الجميع، وهي ربما تنبع من طبيعة الحياة الثقافية والاجتماعية التي ينتمي إليها المتحدث، لكنّها ربما تشكل عبئاً على المستمعين لأنّها إن كانت باللغة العربية قد تكون مصطلحات صعبة لا تتناسب مع ثقافة الطالب في الدراسة الابتدائية أو الثانوية أو ربما لا يفهمها البقال أو القصاب أو عامل البناء كونه محدود الثقافة، وبالتالي لابدّ من الرجوع إلى مستوى الثقافة البسيطة التي يجب أن تكون مفهومة لدى الجميع، وكذلك الحال بالنسبة للمصطلحات الأجنبية ربما تتناول بعض المصطلحات الطبية أو الإعلامية أو التقنية التي لم تكن مفهومة لدى أصحاب الاختصاصات الأخرى ما يؤدي إلى إحراج للآخرين أو الحاضرين معك، وقد يتطور الأمر إلى التحدث باللغة الأجنبية لأناس أجانب في جلسة لا يجيدون التحدث بلغتك لذلك يجب عليك أن تعيد ترجمة تلك الكلمات لمن يجلس معك من زملائك، لكي تحافظ على الجو العام وتجعل الجميع في حالة تفاعل إيجابي وانسجام، وأيضاً بالنسبة للأجانب يجب أن تتحدث معهم باللغة العالمية مثل الانكليزية كونها لغة العلم والعمل، وربما هي الوسيلة للتفاهم بين الثقافات العالمية المتعددة، وليس من حقك أن تلزم الآخرين بعدم التحدث بلغتك وهم لا يفهمونها بل لابدّ أن تكوّن جسراً ثقافياً عابراً للمحلية تحمل روح التواصل الفكري. وتفرض قواعد الأتيكيت الدولي التحدث مع أبناء البلد الذي تزوره بلغتهم أو الاستعانة بمترجم إن كنت لا تجيد التحدث بتلك اللغة، وإنّ مبدأ التعامل في الأتيكيت اللغوي ببعديه المحلي أو الدولي يجسده الرأي القائل "الحكمة قول يناسب جميع الأمكنة والأزمنة ومعظم الناس".

الكاتب: د. فاضل البدراني

المصدر: كتاب فن الأتيكيت في بناء العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية