المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية
The national center for research
and scientific studies

الألفاظ والخطابات المتداولة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ودورها كتدخلات نفس اجتماعية داعمة أثناء الكوارث والأزمات وأثرها على المجتمعات

(إعصار دانيال في شرق ليبيا أنموذجا)

أحلام علي محمد عبد الصمد
عضو اللجنة العلمية بالمركز

أصبحت منصات التواصل عبر الإنترنت بمثابة شريان حياة لملايين المتضررين من الكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة؛ فمن شأن وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة مساعدة هؤلاء الأشخاص على البقاء على اتصال بأسرهم وأصدقائهم، والحصول على معلومات، مثل الأماكن التي يمكن أن تقدم لهم أغذية أو مأوى أو مساعدات طبية ويمكن أن تؤثر هذه المعلومات بشكل مباشر على كيفية استعداد الأشخاص لشتى أنواع الأزمات ومواجهتها والتعافي منها, مع تزايد أعداد الأشخاص المتصلين بشبكة الإنترنت، أصبحت هذه المنصات قنوات تواصل حيوية للمتضررين من الأزمات والمنظمات التي تحاول الوصول إليهم. مع ذلك، يتيح التدفق المستمر للتبادل المعلوماتي الفوري وغير المنقح إمكانية تحويل هذه المعلومات إلى سلاح – بعبارة أخرى، يمكن استغلالها، إما عن قصد أو غير قصد، على نحو يؤدي إلى تحريض العامة أو تضليلهم أو التأثير عليهم، ما ينجم عنه في الغالب عواقب خطيرة ذات تأثير استقطابي, لقد ازداد الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي في الفترة الأخيرة خاصة بعد ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي نعاصرها اليوم، وهذا ما يطلق عليه العالم اليوم مصطلح الإعلام الاجتماعي، فتعد مواقع التواصل الاجتماعي بما تحتويه من برامج وأدوات تتيح للمستخدم الفرصة للظهور والمشاركة بكل ما يطرح من مواضيع سواء داخل حدود دولته الجغرافية أو خارجها ويتعداها وصولا إلى العالمية، هذه المشاركة والتفاعل ونقل الأخبار والمعلومات كلها نطلق عليه مصطلح التفاعلية وهي أساس الإعلام الاجتماعي، وفي هذا الكم الهائل من التفاعلية التي نجدها في مواقع التواصل الاجتماعي فلابد أن نجد هناك مشاركات وتعليقات وألفاظ في زمن حدوث الكارثة لها تأثر بالغ في المجتمعات بالإيجاب أم بالسلب فالكوارث الطبيعية كالزلازل والأعاصير والفيضانات تحمل تحديات كبرى وآلاما لا حصر لها للإنسان والمجتمعات، بفعل ما تخلفه من أضرار على مستوى الأرواح البشرية والعمران, لذلك هي فاجعة تفجع كل من أصابته، وتتجاوز المخلفات الجانب المادي إلى النفسي والفكري، بحثًا عن أجوبة للأسئلة التي تبحث عن تفسير للظواهر الطبيعية ومدى الآلام التي تحملها وترمي الإنسان فيها، وملاذاً آمنا لنفس متوترة جراء هول الحدث، فتظهر تفسيرات متعددة, وتفاعلات متباينة وأراء تختلف باختلاف الأفراد ومدى تأثرهم بالحدث, وفي خضم الحدث الذي تمر به ليبيا بعد وصول الإعصار الذي ضرب شرق البلاد(إعصار دانيال) في الحادي عشر من سبتمبر الحالي شهدت مواقع التواصل الاجتماعي ثورة شعبية عارمة للتضامن مع أخوتهم المتضررين جراء السيول التي دمرت أحياء بأكملها وراح ضحيتها آلاف المواطنين سواء من الليبيين أو الوافدين

من دول أخرى ويقيمون في المناطق المتضررة إثر السيول, ولا تزال تداعيات السيول والفيضانات تثير تفاعلا عبر هذه المواقع التي ضجت بملايين المنشورات والدعوات للتبرع

بالمستلزمات الطبية والغذائية لإغاثة المتضررين واحتلت الصدارة على كل المنصات في معظم الدول العربية والأجنبية, وقد كانت الكلمات والألفاظ والمصطلحات المستخدمة في الخطابات والأخبار أو حتى المنشورات والتغريدات والتعليقات تحمل أبعادا مؤثرة سواء كان ذلك بالإيجابية أو بالسلبية على المتضررين والمتابعين عبر المواقع والمنصات, فالكلمة رسالة تحمل معاني مؤثرة في النفس البشرية والعمليات الكلامية العقلية ترتبط بالعمليات الوجدانية النفسية

وكل حدث كلامي يحمل أثرا انفعاليا كالذي شهده العالم أثناء تفشي وباء كورونا من تأزم العلاقات بين الدول وإثارة الذعر بين الناس وبث العنصرية والخلافات السياسية بسبب الخطابات والمصطلحات التي تم تداولها عبر وسائل الإعلام المختلفة,مما اضطر العديد من الدول إلى تفعيل دور علماء اللغة في معالجة مستويات التوتر والارتباك فيما يتعلق بفهم اللغة التقنية والاقتصادية والسياسية المتداولة بكثرة في وسائل الإعلام وحوارات المتخصصين، ومن ثم تبدو الحاجة مُلحة للاستعانة بالخبراء الذين تم تهميش أدوارهم عمدًا ردحًا طويلاً من الزمن، حيث تم تدشين تخصص جديد كامل في الصين لمعالجة خدمات اللغة كجزء من الاستجابة الطارئة للكوارث، وهو ما أطلق عليه اسم (لُغويات الطوارئ)Emergency Linguistics.
والهدف الأساسي لهذا التخصص هو التأكيد على مشاركة علماء اللغة في مكافحة جائحة كورونا لتجنب سوء التواصل والفهم، والسيطرة على الخلافات الناجمة عن استخدام اللغة خلال حالات الطوارئ العامة. لقد كشفت التجربة الصينية إبان الأزمة عن ضرورة تواجد اللغويين في الصف الأمامي لمساعدة الأطقم الطبية على التفاعل مع المرضى وعائلاتهم وسلطات الدولة، وكذلك لمساعدة الحكومة الصينية على الوضوح والمصداقية في مخاطبتها للرأي العام المحلي والدولي, وكذلك مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات الإعلامية المختلفة, وفي التجربة الليبية بعد إعصار دانيال انكب جميع الرواد على تصفح مواقع التواصل الاجتماعي لمتابعة الحدث والمشاركة في تقديم الدعم سواء بالتعازي ونشر الطمأنينة والأدعية ومتابعة أماكن الناجين, وإرشاد فرق الإنقاذ لأماكن تواجد المتضررين من أصدقائهم وذويهم وذلك بانتقاء الألفاظ الأكثر لطفا ومواساة وتأثيرا في الأنفس ودعما للأرواح المكلومة جراء الحدث المؤلم, فمنذ اليوم الأول أطلق المتفاعلون مصطلح (فزعة خوت) للحملة الواسعة على مستوى ليبيا لدعم المتضررين بالشرق الليبي, وهذا اللفظ (فزعة) ذو دلالة عربية صريحة تعني إغاثة الملهوف فما بالك إن كان أخا من المسلمين, وقد أثار هذا المصطلح صدى في أوساط المجتمع العربي والدولي كما تابعنا جميعا التصريحات حول هذه الفزعة من جميع الدول في العالم, ويضيق المقام بذكر العديد من الألفاظ والمصطلحات الإيجابية التي عجت بها منصات التواصل الاجتماعي ولا تخفى عمن يتابع الحدث منذ اليوم الأول للفيضانات والسيول التي اجتاحت ليبيا.

لم يكن الجانب الايجابي وحده حاضرا في هذه الظروف فقد كانت بعض المنشورات والتعليقات السلبية تطفو في بعض المواقع لاستغلال الخلافات السياسية وربط الكارثة بدول أخرى واختيار ألفاظ تهكمية تثير الفتن والنعرات القبلية حتى بات لكل تلك الدعوات معلقون يرسلون تعليقات تنفي وترفض كل ما يدعون له ويطالبون بانتقاء الكلمات التي تجمع الشمل وتطفئ الفتن ,

وكذلك ما كان من رجال الدين وخطباء المساجد من دور هادف في محاربة كل ما يثير البلابل ويشق الصف, ولكننا في المقابل نجد بعض الخطباء قد حاد عن طريق الصواب في توجيه الوعظ الديني للمتضررين بالحديث عن بعض التفسيرات التي تغذي الوعظ الديني بخصوص الكوارث الطبيعية وضرورة مراجعتها، هو ليس حديثا في مدى تصرف الخالق في خلقه وملكه، أو إبعاد كون الأحداث الطبيعية آيات وأمارات هادية للخلق تدل على عظمة الخالق وعجز

الخلق وضعفهم، وإنما في نوع من التأويل لكل الأحداث وإسقاط فجّ لأحاديث نبوية أو آيات قرآنية كريمة دون إدراك سياقها أو سبب نزولها، مما يجعلها تخضع للتوظيف السيء في مناسبة تتطلب منطلقات أخرى ينبغي أن يتشكل عليها الخطاب الديني الموجه إلى المتضررين من المحنة والابتلاء، بما يجعله يستوعب آلام الناس وأوجاعهم ويهدئ من روعهم وتوترهم، فيكون الدين ملاذًا للنفوس القلقة وليس سوطًا عذاب مُسَلَّطًا على رقاب الناس.

إن أشكال الخطاب التي تتجه بالإنسان إلى نوع من الترهيب بشأن العقاب الإلهي تسيء للخالق – جل جلاله – وكذلك للدين، فهي تقصره على جانب العذاب دون الرحمة، ورحمة رب العالمين وسعت كل شيء,إن المدى الذي يحمله الاستدلال بأحاديث نبوية وآيات قرآنية من منطلق الترهيب في لحظة أزمة وألم لا يعبر فعليا عن طبيعة الرحمة التي تُميز رسالة الإسلام. وهذا ليس تجريدا للدين من جوانب الرهبة والجزاء والعقاب، ولكنه إبرازا للخلل الذي قد يظهر عندما لا يُفهم الوعي الديني النصوص بشموليتها، دون اجتزاء أو اختزال. يجب فهمها وتطبيقها على الواقع الفردي والجماعي بما يتناسب مع الظروف والأحوال. فخطاب الترهيب في لحظات الألم والفقد، خصوصا مع حدوث الكوارث الطبيعية، لا يعكس حقيقة سماحة الإسلام والأخلاق النبوية التطبيقية. في هذه الظروف، يجب أن يكون الخطاب الديني كبلسم، يشفي الجراح ويخفف من وحشة الواقع، ويكون مضادا للاكتئاب والأزمات النفسية التي قد يخوضها الأفراد بعد الكوارث, أي إن الخطاب الديني يحتاج إلى أن يُقدم الرعاية والدعم على المستوى النفسي والاجتماعي بتأنٍّ وأدب، مع مراعاة السياق والظروف الشخصية، بعيدا عن الغلظة والفضائح.
وتبقى كلمة أخيرة: فقد ضرب الله مثلا للكلمات وأثرها على النفس بمستوييها السلبي والإيجابي بقوله: ﴿ أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ (24) تُؤْتِي أُكُلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (25) وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ (26) يُثَبِّتُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا بِالْقَوْلِ الثَّابِتِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَفِي الْآخِرَةِ وَيُضِلُّ اللَّهُ الظَّالِمِينَ وَيَفْعَلُ اللَّهُ مَا يَشَاءُ (27)

[سورة إبراهيم الآية:24-27]

وفي بعض الأحاديث الشريفة:((الكلمة الطيبة صدقة)) [أخرجه مسلم وابن خزيمة في صحيحه عن أبي هريرة] , ((إن الرجل ليتكلم بالكلمة - من رضوان الله تعالى-, يرقى بها إلى أعلى عليين, وإن الرجل ليتكلم بالكلمة -من سخط الله تعالى-, يهوي بها إلى أسفل سافلين))

[ورد في الأثر], البطولة أن تعد كلامك من عملك, فالكلمة الطيبة صدقة, والكلمة الخبيثة يهوي بها الإنسان إلى أسفل سافلين, و بطولة الإنسان أن يعد كلامه من عمله.

أحلام علي محمد عبدالصمد

عضو اللجنة العلمية بالمركز