

أي دور لشبكات التواصل الاجتماعي للتعريف بقضية اللاجئين السوريين، ودعمهم مادياً  
ومعنوياً؟ - ورقة عمل من خلال عدد من التجارب الدولية -

الأستاذ الدكتور المصطفى مبارك إيدوز - جامعة مونديابوليس - الدار البيضاء - المغرب

لا ريب أن التطور التقني الهائل في قطاع تكنولوجيا المعلومات وانتشار الانترنت، فرض حقائق جديدة جعلت الناس يتلاحمون في "مجتمع" افتراضي. ولعل أبرز إفرازاتها بات يعرف بـ"الشبكات الاجتماعية" التي يشترك فيها ملايين البشر كل حسب اهتماماته وميوله. ودفع الاستخدام الفعال لهذه الشبكات بعض علماء الاجتماع للحديث عن "عالم"، أو "مجال عام"، أو "واقع" افتراضي، وذهب بعضهم مثل هووارد رينغولد (Howard Rheingold) في كتابه المجتمع الافتراضي عام 1994 إلى وصف الكيانات الناشئة في شبكات التواصل الاجتماعي بـ"المجتمعات الافتراضية". وتزداد أهمية شبكة الإنترنت على المستوى الدولي مع تنوع استعمالاتها، وازدياد عدد المستخدمين لها، ولا تنحصر أهمية الانترنت في مجال تبادل المعلومات، فهي تؤدي اليوم أدواراً سياسية واجتماعية واقتصادية وعلمية وثقافية هامة جداً.

ولقد أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي تطوراً كبيراً ليس فقط في تاريخ الإعلام، وإنما في حياة الأفراد على المستوى الشخصي والاجتماعي والسياسي، وجاءت لتشكّل عالماً افتراضياً يفتح المجال على مصراعيه للأفراد والتجمعات والتنظيمات بمختلف أنواعها، لإبداء آرائهم ومواقفهم في القضايا والموضوعات التي تمهمهم بحرية غير مسبوقه (حسن، 2009، ص 478 - 479)، وتكمن إيجابيات الإعلام الجديد في سرعة الاتصال، والقيمة المعلوماتية، وضمان وصولها، وتحقيق التفاعل معها، وليس كونه إعلاماً مرسلًا من جانب واحد، مما خلق مساواة داخل المجتمع في الاتصال (عبد القوي، 2009، ص 1552).

وقد خلصت دراسة أجراها مركز الدراسات التسويقية بجامعة "ماساشوستس دارتماوث"<sup>1</sup> حول استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في المنظمات غير الربحية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن تلك الشبكات أصبحت جزءاً أساسياً من استراتيجيات الاتصال لتلك المنظمات الخيرية. فالدراسة أشارت إلى أن كبرى المنظمات غير الربحية الأمريكية واصلت تفوقها على المنظمات التجارية، وكذلك على المؤسسات التعليمية من حيث إدراك ومعرفة الناس بها حيث إنها تمكنت من إيجاد وتوظيف وسائل جديدة شائعة للوصول إلى قلوب وجيوب المانحين والمتبرعين. فالدراسة وجدت أن 89٪ من المنظمات الخيرية تستخدم

<sup>1</sup>National School Boards Association. Research and Guidelines on Online Social - And Educational - Networking. www.socialnetworking.procon.org

شكلاً من أشكال الشبكات الاجتماعية مثل المدونات والبودكاست وال Wikis وغيرها من أشكال الشبكات الاجتماعية.

فكيف يمكن أن نوظف وسائل التواصل الاجتماعي للتعريف بقضية اللاجئين السوريين؟ وكيف يمكن أن نجعل من توظيف هذه الوسائل مرتكزا أساسيا لدعم اللاجئين السوريين ماديا ومعنويا؟ وما هي الاستفادة التي يمكن أن نستخلصها من عدد من التجارب العالمية السابقة التي وظفت وسائل التواصل الاجتماعي لدعم قضية مختلف اللاجئين على مستوى العالم؟ هذه الأسئلة وغيرها ستكون محور هذا البحث إن شاء الله تعالى.

➤ مشكلة البحث: تتجلى مشكلة البحث في بيان دور وسائل التواصل الاجتماعي في التعريف

بقضية اللاجئين السوريين ودعمهم مادياً ومعنوياً.

➤ أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

1-الكشف عن معاناة اللاجئين السوريين.

2-إبراز أهمية توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التعريف بقضية اللاجئين السوريين، ودعمهم مادياً ومعنوياً.

3-الاستفادة من تجارب دولية سابقة في دعم اللاجئين من مختلف البلدان عن طريق توظيف وسائل التواصل الاجتماعي.

4-وضع توصيات عملية يمكن الاستفادة منها لدعم قضية اللاجئين السوريين من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي.

➤ أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث في أنه سيرز أهمية أخطر سلاح تواصل في عالم اليوم

للتعريف بقضية اللاجئين السوريين ودعمهم ماديا ومعنويا

➤ منهجية البحث: سيعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي

➤ الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي-قضية اللاجئين السوريين

➤ خطة البحث:

المبحث الأول: أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في دعم القضايا الإنسانية عموماً.

المبحث الثاني: وسائل التواصل الاجتماعي ودعم قضية اللاجئين السوريين ودعمهم ماديا ومعنويا

**المبحث الثالث:** مقترحات عملية من خلال التجارب العالمية لدعم قضية اللاجئين السوريين من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي.

## المبحث الأول:

### أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في دعم القضايا الإنسانية عموماً

#### 1- تمهيد

لم يعد خافياً اليوم الأثر الأكبر لوسائل التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام تجاه موضوع معين. فهي

تعتبر أحد أهم الوسائل المؤثرة في تكوين ثقافة المجتمع ومؤسساته المختلفة، وفي تسريع انتشار المفاهيم السياسية والاجتماعية والثقافية الحديثة (مثل حقوق الإنسان، والتحديث، وتحزُّر المرأة، والتعددية الإثنية، والعولمة، والديمقراطية) وتبلور الرأي العام، وانعكاسات ذلك على حركة التغيير الاجتماعي. ولقد أدى تطور وسائل التواصل الاجتماعي بالشكل الذي نراه اليوم إلى نشوء ظاهرة الاتصال الجماهيري، وأصبحت هذه الظاهرة محط أنظار نخبة من الدارسين تعكس اهتمامهم بهذه الوسائل وبآثارها الاجتماعية، حيث يتميز الاتصال الجماهيري بقدرته على توصيل الرسائل إلى عدد كبير من الجمهور، في اللحظة نفسها وبسرعة مذهشة، مع مقدرة عالية على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلاً، والمقدرة على نقل المعارف والمعلومات.

لاشك أن وسائل التواصل الاجتماعي تدخل فيما يسمى بالإعلام الجديد.

فما مفهوم الإعلام الجديد؟

وما هي خصائصه؟

وما هي تأثيراته؟

#### 2- تعريف الإعلام الجديد

الإعلام الجديد "New Media" أو الإعلام الرقمي "Digital Media" هو مصطلح يضم كافة تقنيات الاتصال والمعلومات الرقمية التي جعلت من الممكن إنتاج ونشر واستهلاك وتبادل المعلومات التي

نريدها في الوقت الذي نريده وبالشكل الذي نريده من خلال الأجهزة الالكترونية (الوسائط) المتصلة أو غير المتصلة بالإنترنت، والتفاعل مع المستخدمين الآخرين كائناً من كانوا وأينما كانوا .  
ونجد هناك تعريفات أخرى مختلفة منها تعريف "مجلة بي سي" للإعلام الجديد بأنه: "أشكال التواصل في العالم الرقمي والتي تضمن النشر على الأقراص المدججة وأقراص "الدي في دي" وبشكل أكثر أهمية على شبكة الإنترنت<sup>2</sup>.

أما موسوعة "ويب أوبيديا" فتعرف الإعلام الجديد بأنه: "مصطلح يضم أشكال التواصل الإلكتروني المختلفة والتي أصبحت ممكنة من خلال استخدام تقنيات الحاسب الآلي. .. إن وسائل الإعلام الجديد تشمل المواقع على الشبكة العنكبوتية، والنقل المتدفق للصوت والفيديو، وغرف الدردشة، والبريد الإلكتروني، ومجتمعات الإنترنت، وإعلانات الإنترنت"<sup>3</sup>.

### 3- خصائص الإعلام الجديد

في السابق كانت قدرة المستخدمين للشبكة العنكبوتية تقتصر على التفاعل على دائرة رجع الصدى للمحتوى المنشور على المواقع الإلكترونية عبر إضافة التعليقات وتدوين الملاحظات على سجلات الزوار مثلاً. ثم انتقلت بعد ذلك العلاقة إلى التحرر نسبياً مع وجود المنتديات ومجموعات الأخبار والقوائم البريدية، غير أنها لم تتح للجمهور حرية الممارسة الإعلامية المطلقة والتي لم تتوفر لهم إلا بعد ظهور المدونات وما تبعها بعد ذلك من ظهور لشبكات التواصل الاجتماعي، ومواقع الفيديو التشاركية "كاليوتيوب" والموسوعات الحرة مثل ويكيبيديا، وهذه المواقع تمثل عناصر الانتقال إلى مرحلة ما بعد التفاعلية. وتعتبر هذه المرحلة انقلاباً على نموذج الاتصال التقليدي، حيث أصبح بمقدور الفرد العادي إيصال رسالته إلى من يريد في الوقت الذي يريد بطريقة متعددة الاتجاهات وليس من أعلى إلى أسفل فقط، وفق النموذج الاتصالي القديم<sup>4</sup>.

### 4- التأثيرات الاجتماعية لشبكات التواصل الاجتماعي

في جميع أنحاء العالم، يستخدم المليارات من الناس وسائل التواصل الاجتماعي كل يوم، وهذا الرقم يزداد باستمرار، في الحقيقة، تم تقدير أنه بحلول عام 2018، سوف يستخدم حوالي 2.44 مليار شخص وسائل التواصل الاجتماعي، بعد أن كان الرقم 970.000 عام 2010.

<sup>2</sup> www.pcmag.com

<sup>3</sup> www.webopedia

<sup>4</sup> بن سعيد، مبارك، صحافة المواطن والمسؤولية الاجتماعية www.aljazeera.net

نحن نستخدم هذه الوسائل في كل جزء من حياتنا، في علاقتنا الشخصية، للتسلية، في العمل وفي الدراسة، وفي السياق ذاته، نجد أننا كل دقيقة نقوم بإرسال أكثر من 30 مليون رسالة على فيسبوك وأكثر من 350.000 على تويتر.

هذا الحب المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي، لا يغير فقط طريقة تواصلنا، بل إنه يغير الطريقة التي نؤدي بها عملنا، الطريقة التي نحكم بها، والطريقة التي نعيش بها في المجتمع، إنها تفعل ذلك بسرعة فائقة.<sup>5</sup> وإضافة إلى الدور الكبير الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي على الصعيدين السياسي والتجاري، فإن هذه الشبكات أظهرت قدرات كبيرة في مجالات أخرى مختلفة على الصعيد الاجتماعي مثل التعليم والرعاية الصحية وتنسيق عمليات التطوع الاجتماعي ومحاربة الغلاء والغش، كما استفادت منها ووظفتها المنظمات الخيرية غير الربحية في أداء أعمالها للوصول إلى المانحين والمستفيدين في نفس الوقت والتعريف بأنشطتها وغير ذلك. إن لوسائل الإعلام وظائف متنوعة في المجتمع - أي مجتمع - و من خلال الوظائف تؤثر وسائل الإعلام في أفراد المجتمع و في قيمه و آرائه و اتجاهاته، و تساهم بالتغيير الاجتماعي للمجتمع.

ومن خلال استعراض ما ذكرته الأدبيات الإعلامية حول أهداف ووسائل التواصل الاجتماعي<sup>6</sup>، فإننا نخلص إلى بعض الوظائف التي تخص العمل الإنساني، ومنها:

- وظيفة الأخبار والتزويد بالمعلومات والإخبار عن ما يحدث في العالم، خصوصاً في القضايا الإنسانية التي تحتاج إلى دعم سريع.
- وظيفة إحداث مواقع خاصة بالتعريف بقضايا الإنسانية.
- وظيفة جمع التبرعات والإعانات المختلفة.
- وظيفة التعريف بمعاونة اللاجئين في البلد المقيمين فيه.
- وظيفة تيسير التعليم ومتابعة الدراسة لأبناء اللاجئين والمنكوبين.
- وظيفة تيسير إدماج اللاجئين.
- وظيفة التأثير في عموم الناس لمساندة اللاجئين

وقال د. الحمامي خلال محاضرة له بعنوان "استخدام الإعلام الاجتماعي في العمل الخيري والتطوعي" إن شبكات التواصل الاجتماعي أتاحت مساحات حرة ومتجددة للتواصل بين

<sup>5</sup> <http://www.noonpost.org/content/11208>

<sup>6</sup> الاتصال الجماهيري صالح خليل أبو أصبع، (الأردن: دار الشروق 1999)، ص 161-173.

مستخدميها، لم يكن العمل الخيري والتطوعي بعيداً عنها بحال من الأحوال، إذ بادرت مؤسسات وجمعيات أهلية لإنشاء صفحات لها على تلك المواقع استطاعت كل منها أن تكون من خلالها مجتمعاً إلكترونيًا يتابع أخبارها ويتفاعل معها، وهو الأمر الذي لم يكن قاصرًا على الهيئات ذات الطابع المؤسسي فحسب، بل اتجه العديد من المستخدمين المهتمين بأنشطة العطاء الاجتماعي إلى تدشين الصفحات، أو التواصل مع المهتمين عبر حساباتهم الشخصية، ليتكون بالنهاية طيف واسع من المجتمعات الافتراضية التي يجمعها كلها السعي لتنمية المجتمع ومساعدة الآخرين<sup>7</sup>.

### المبحث الثاني:

#### وسائل التواصل الاجتماعي ودعم قضية اللاجئين السوريين مادياً ومعنوياً

في ظل انتشار مواقع التواصل الاجتماعي، ولا سيما (تويتر) و(فيسبوك)، بين قطاع عريض من أفراد المجتمع، وعلى مساحة كبيرة تشغلها تقريباً كل الفئات، من مختلف الأعمار والشرائح الاجتماعية؛ بادرت الكثير من الجمعيات والمؤسسات الخيرية والإنسانية إلى الاستفادة من هذه المنصات الافتراضية للتواصل مع الفئات المستهدفة وإيصال رسائلها وأهدافها.

ومن ثم فإن دور المواقع الإلكترونية -بما في ذلك شبكات التواصل الاجتماعي- كان ذا أهمية كبرى في دعم كثير من القضايا الإنسانية العالمية. ذلك أن لشبكات التواصل الاجتماعي أثراً فاعلاً في نشر الوعي وإضفاء روح التكافل الاجتماعي وتيسير مد يد العون لكل محتاج.

#### 1-مبادرات لدعم اللاجئين السوريين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

##### أ-شكراً أخي السوري" مبادرة فردية

تعد حملة "شكراً أخي السوري" في مصر من أقوى الحملات على مواقع التواصل الاجتماعي، تلك التي دشنها المصور "عادل جمال"، لدعم اللاجئين السوريين في مصر. وتقوم فكرة الحملة على ضرورة دعم اللاجئين السوريين في مصر معنوياً، عن طريق توزيع الهدايا البسيطة عليهم، في يوم 18 أيلول/ سبتمبر الجاري، وهو موعد للفاعلية، أمام مسجد "الحصري" في مدينة 6 أكتوبر والتي تعتبر أكبر تجمع للسوريين في مصر .

<sup>7</sup> <http://www.alayam.com/alayam/Variety/298578.html>

ويقول عادل جمال، وهو متطوع في خدمة الشأن العام السوري، في تصريح خاص لـ"اقتصاد": "إن الأيام الماضية حملت لنا الكثير من الأخبار السورية المأسوية ويمكن القول إنها سلبية و محبطه للسوريين وللمتابعين للشأن السوري بشكل عام."

وأضاف "عادل جمال" أنني كشخص أرغب بتقديم المساعدة، "ووجدت أن الدعم النفسي ولو بكلمة شكر وابتسامة ممكن أن تخفف ولو شيئاً بسيطاً عن الأخوة السوريين، وصحيح أن الأثر سيبقى محدوداً أو لحظياً، وربما لن يساهم في عمل شيء على أرض الواقع، لكن على الأقل عملت شيئاً مما أستطيع فعله".  
وبين "عادل جمال": "لما أطلقت الفاعلية على صفحات التواصل الاجتماعي كنت أتوقع أن يكون التفاعل والتواصل محدوداً، ولكن حصل عكس ذلك، وفي أقل من 48 ساعة كان 550 شخصاً مشاركاً، ووصل الرقم الآن إلى نحو 4 آلاف مشارك على موقع فيسبوك، وهذا يعني أن عدد المتابعين للقضية السورية كبير، وخاصة أن الموضوع فردي وبدون تخطيط، والعمل التطوعي الخدمي عموماً يكون له أثر إيجابي أكبر على المتطوع نفسه<sup>8</sup>

## **ب- ناشط أيسلندي مقيم في أوسلو يُدعى "غيسورسيمونرسن" ينشر على تويتر، صورة**

### **بائع الأعلام السوري في لبنان مُناشداً العالم مساعدته**

تداولت مواقع التواصل الاجتماعي صورة رجل سوري يبيع الأعلام في شوارع بيروت، أطلقها ناشط أيسلندي مقيم في أوسلو يُدعى "غيسورسيمونرسن" على تويتر، مُناشداً العالم، مساعدة هذا الرجل. وأطلق حملة إلكترونية للبحث عنه، سماها "البحث عن بائع الأعلام". تجاوزت الحملة عدد كبير من المتطوعين من دول عدة. منها الولايات المتحدة، وبريطانيا، الإمارات، والسعودية. وبلغت حجم المساعدات أكثر من 140 ألف دولار أميركي. وكانت الناشطة كارول معلوف هي حلقة الوصل بين "سيمونرسن، وعبد الحليم".

وتسعى "كارول" أيضاً برفقة نشطاء آخرين لإنشاء صندوق تمويل يدعم تعليم ولدي "بائع الأعلام"، بما أن وضعه القانوني كلاجئ في لبنان، لا يسمح له بفتح حساب مصرفي.  
وفي لفتة إنسانية، في أول لقاء تلفزيوني للأب السوري "بائع الأعلام: مع "وكالة سكاي نيوز عربية"، أقدم الرجل على مبادرة أوضح من خلالها، أنه سيتبرع بجزء من المال الذي قُدم له لآخرين يشبهوه حالاً<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> جريدة المصري اليوم 09-09-2015

<sup>9</sup> <http://www.arageek.com/2015/09/06/the-tyrian-refugees-case.html>

## ج- استضافة لاجئي سوري واجب خليجي

هناك أيضاً بعض المبادرات الإلكترونية التي أطلقها نشطاء من المنطقة العربية -الخليج تحديداً - على تويتر تنشط على هاشتاغ "استضافة لاجئي سوريا واجب خليجي"، علّهم يجدون آذاناً صاغية. حيث نشر المشاركون صوراً توضح معاناة السوريين في طريق هجرتهم إلى أوروبا، وأنه لو كانت هناك بدائل أو فرص لاستضافتهم في دول الخليج، لما لاقوا حتفهم في البحار. وقال الناشط "سعد القحطاني" أحد مناصري الحملة:

"ندرك أن هذه حملات ربما لن تفيد، لكننا كشعبٍ سعودي نحاول أن نوصل رسالة للسوريين والعالم أجمع بأننا مع السوريين، وإن قلوبنا لتبكي دماءً على ما يصيبهم من قتل، وموت، وتشريد." فالحملة أخذت انتشاراً كبيراً، فبلغت عدد التغريدات المنشورة نحو 20 ألفاً خلال 12 ساعة فقط.<sup>10</sup>

## 2- وسائل التواصل الاجتماعي رحمة على اللاجئين السوريين

### • لجوء واندماج

يستفيد الكثير من طالبي اللجوء السوريين اليوم من ميزة "جي بي اس" أي خدمة تحديد الموقع، والغير المتاحة في سوريا، في تنظيم رحلتهم في الأراضي الأوربية، كما يستفيدون من مجموعات خاصة على "فيسبوك" المعنية بتبادل أخبار الطرق في رحلة اللجوء ومتابعة أخبار المنطلقين والواصلين عبر البحر. يقول سامي، وهو لاجئ سوري بالسويد "حين كنت على القارب المطاطي كنت أمسك هاتفي بيدي، لأرسل للمجموعة موقعنا في حال حدث أي مكروه، ليتصلوا بدورهم بخفر السواحل، كان هذا يمنحني نوعاً من الاطمئنان".<sup>11</sup>

في المقابل، تعنى العديد من الصفحات والمجموعات والبرامج بتسهيل اندماج السوريين في المجتمعات الأوربية المضيفة، وتعد خير عون لهم على تجاوز العقبات، منها تطبيق "أهلا بكم في ألمانيا" الذي يتضمن تعليمات حول القوانين الألمانية التي يتوجب على اللاجئ معرفتها، والعبارات الأساسية والضرورية في اللغة الألمانية يقول "عبد الحي" أحد مستخدمي التطبيق أنه ساعده في "معرفة مراكز تقديم اللجوء المنتشرة في المدن الألمانية، وفي تحضير الأوراق الضرورية، ومكّنه من معرفة القوانين الألمانية الضرورية للتعامل مع الشرطة والمواطنين الألمان، خاصة أن التطبيق متاح باللغة العربية"<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> <http://www.darayya-news.com>

<sup>11</sup> <https://7al.me/2016/03/04/5>

<sup>12</sup> <https://7al.me/2016/03/04/5>

## ● إغاثة ودعم

يتخذ الكثير من الناشطين الإغاثيين والجمعيات، التي تقدم العون للمتضررين، من وسائل التواصل الاجتماعي منصة للوصول إلى الداعمين ومقدمي التبرعات وكافلي الأيتام وعلاج المرضى والجرحى. يقول "محمد حوراني" إن "فيسبوك" ساعده على إيجاد داعم يوفر له تكاليف عملياته الجراحية الباهظة، ويضيف "كان لدي شظية اخترقت الجمجمة، كنت في انتظار موت بطيء محتم، حتى قام ولدي بنشر قصتي، وفاجأنا متبرع بتحمل تكاليف العملية، لم أكن أتوقع ذلك".

## ● تواصل عن بعد

تعد وسائل التواصل حلقة الوصل الباقية بين العديد من السوريين اللاجئين وأخوتهم أو آبائهم أو زوجاتهم في سوريا أو في دولة أخرى، حيث إن حالة التشتت التي تعيشها هذه الأسر اضطررتهم للاعتماد على هذه المنصات بشكل شبه يومي للتواصل مع بعضهم. ويعد كل من تطبيق "واتس آب" ومنصة "فيسبوك" وبرنامج التواصل "سكايب" منصات تلم شمل الأسرة السورية مهما بعدت المسافات بين أفرادها، وتقول "مي"، وهي طالبة جامعية تسكن في مدينة اللاذقية "لا أستطيع أن أعيش دون "واتس آب" أو فيسبوك" فأصدقائي وإخوتي هاجروا خارج سوريا، وأتكلم معهم كل يوم، وأتابع أخبارهم، كأهم يعيشون معي في نفس المدينة".<sup>13</sup>

## ● التعلم والمنح

حقق آلاف السوريون أحلامهم في تحسين تحصيلهم العلمي وإكمال دراساتهم من خلال منح مدفوعة التكاليف مقدمة من جامعات أوروبية وأخرى تركية. وتعد هذه المنح "جبل النجاة" بالنسبة للكثير من الطلاب الذين لم يكملوا دراستهم الجامعية بسبب الحرب. يقول "عمر شهابي" وهو طالب ماجستير في الهندسة المعلوماتية "بعد تخرجي من جامعة دمشق، لم أجد عملاً سافرت إلى تركيا ولم أجد عملاً فيها أيضاً، كنت مشتركاً، بإحدى صفحات فيسبوك التي تنشر أخبار خاصة بالمنح المقدمة للطلاب السوريين، قررت أن أقضي وقتي في مراسلة الجامعات وتعلم كتابة السيرة الذاتية وتجهيز الوثائق الخاصة بهذه المنح، استغرق الأمر عدة أشهر، في النهاية، قبلت في منحة مقدمة من جامعة بريطانية لا تشترط الحصول على الشهادة السابقة، فسافرت إلى لندن، وأنا أتابع دراستي بها".<sup>14</sup>

<sup>13</sup> <https://7al.me/2016/03/04/5>

<sup>14</sup> المصدر السابق

### المبحث الثالث:

#### مقترحات عملية من خلال التجارب العالمية لدعم قضية اللاجئين السوريين من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي.

أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي مساحات حرة ومتجددة للتواصل بين مستخدميها، ولم يكن العمل الخيري والتطوعي بعيداً عنها بحال من الأحوال، إذ بادرت مؤسساته لإنشاء صفحات لها على تلك المواقع، استطاعت كل منها أن تكون من خلالها مجتمعاً إلكترونياً يتابع أخبارها ويتفاعل معها، وهو الأمر الذي لم يكن قاصراً على الهيئات ذات الطابع المؤسسي فحسب، بل اتجه العديد من المستخدمين المهتمين بأنشطة العطاء الاجتماعي إلى تدشين الصفحات، أو التواصل مع المهتمين عبر حساباتهم الشخصية، ليتكون بالنهاية طيف واسع من المجتمعات الافتراضية التي يجمعها كلها السعي لتنمية المجتمع ومساعدة الآخرين.

#### أ- مبادرة من طالبين ألمانين

يسعى طالبان بالعاصمة الألمانية برلين إلى مساعدة اللاجئين للحصول على عمل عبر إقامة موقع على شبكة الإنترنت. حيث وجد هذا المشروع صدى كبيراً لدى المهاجرين وأرباب العمل، ولكن الأمر لا يخلو من الصعوبات التي على اللاجئين تحطيمها.

يقول "دافيد ياكوب" في أحد لقاءاته هذه الأيام مع عدد من وسائل الإعلام الألمانية<sup>15</sup> "اللاجئون لديهم فرص أكثر لاستخدام الإنترنت، عكس ما يظنه الكثيرون"، فغالبا ما يكون الهاتف الذكي وسيلة تواصل اللاجئين مع ذويهم في أوطانهم البعيدة.

لذلك قام الطالب "ياكوب" وزميله "فيليب كون" بإنشاء بورصة عمل على الإنترنت لعرض وظائف شاغرة قد تثير اهتمام اللاجئين. ويمكن أن توصف هذه الفكرة، التي نفذها الطالبان من مدينة برلين الألمانية، بأنها غير معقدة وناجحة. فقد صمما هذا الموقع [www.workeer.de](http://www.workeer.de) : بطريقة تتيح استخدامه وتصفحه بسهولة عبر استخدام الهاتف الجوال.

#### ➤ ب - في فرنسا: ناشطون يستخدمون الإنترنت لمساعدة اللاجئين السوريين

#### ● من أجل إيواء اللاجئين السوريين

<sup>15</sup> <http://www.dw.com/ar>

➤ حرك وضع اللاجئين السوريين على أبواب باريس مشاعر المواطنين الفرنسيين والجمعيات الإنسانية، التي ضاعفت مبادراتها من أجل توفير المأوى والطعام لهؤلاء اللاجئين، وذلك مع اقتراب فصل الشتاء وطقسه البارد، خاصة وأن الكثير منهم يقبع في خيام مع أطفال ونساء. وصلت مئات العائلات السورية إلى ضواحي العاصمة الفرنسية باريس خلال الأسابيع الأخيرة، غالبيتها تضم أطفالا ونساء فروا من أهوال الحرب في بلادهم، إلا أنهم وجدوا أنفسهم على قارعة الطريق في تجمعات تحت الخيام يعانون الجوع والبرد مع قدوم فصل الشتاء. هذا الوضع المزري جعل الكثير من المتطوعين يبحثون عن حلول عبر مبادرات فردية أو منظمة عن طريق الجمعيات .

ومنذ نشر صورة الطفل السوري "آيلان" الذي حملت أمواج البحر جثته إلى إحدى الشواطئ التركية، تتالت المبادرات على شبكات التواصل الاجتماعي لمساعدة هؤلاء المهاجرين السوريين. ومن بين المبادرات الفردية التي أطلقت على الإنترنت، صفحة للتبرع بالمال، مهما كانت قيمته، من أجل حجز غرف للاجئين في فندق، وكانت وراءها سيدة فرنسية تدعى "أوريلي بوابان" تمكنت لحد الآن من جمع 1900 يورو.

أما الجمعيات فهي بدورها تسعى لإيجاد الحلول لإيواء هؤلاء الفارين من جحيم الحرب كجمعية "سينغا" التي طلبت من الفرنسيين الذين لديهم غرفا شاغرة في منازلهم استقبال اللاجئين. فهذه الجمعية عبر موقعها على الإنترنت تلعب دور الوسيط بين اللاجئين والمستقبلين، حيث قال المكلف بالإعلام في الجمعية "غيوم كابيل": "إن الجمعية تقوم بالتنسيق بين الفرنسي صاحب البيت واللاجئ، ولكن بشرط أن يكون قد حصل على حق اللجوء. كما تقوم الجمعية بمرافقة الأشخاص الذين يفتحون أبوابهم للاجئين لتعليمهم كيفية التعايش مع أشخاص جدد من بيئة وثقافة أخرى فروا من الحرب وقد يكونوا قد تعرضوا للتعذيب مثلا. كما تقدم تكوينا للطرفين عن العادات والثقافات الأجنبية للتعرف أكثر على الآخر".

### • جمع الملابس والمستلزمات الأساسية

نشر ناشطون آخرون على مواقع التواصل الاجتماعي قائمة المستلزمات التي يحتاجها اللاجئون كالأكل والأغطية والملابس.

فالناشط "خير الدين السلطاني" مثلا نشر على صفحته على "فيس بوك" نداء من مخيم "سانت وان" يقول فيه "لمن يرغب في المساعدة، أحتاج لتبرعات تخص الأطفال، من حفاظات، صابون سائل، محارم، أحذية، هناك عدد كبير من الأطفال والعائلات هنا لم يطلبوا مني شيئا، بل

استدعوني لخيامهم، أطلب ذلك منكم من أجل الأطفال، أعطيكُم موعدا غدا صباحا لمن يريد المساعدة<sup>16</sup>. "

### ➤ ج-المغربية نوال الصوفي.. "ملاك" اللاجئين السوريين بإيطاليا

رقم هاتفها يطلبه عدد كبير من اللاجئين السوريين الضائعين في البحر الأبيض المتوسط للحصول على المساعدة والإغاثة، حيث تقوم بإخبار خفر السواحل بوجود العشرات والمئات منهم في عرض البحر الأبيض المتوسط.

إن المغربية "نوال الصوفي"، الناشطة الجمعوية والمهتمة باللاجئين، -خاصة السوريين منهم،- تقدمها وسائل إعلام إيطالية والعديد من الناشطين ملاذاً للاجئين السوريين خاصة بعد طبع كتاب "نوال.. ملاك اللاجئين"، الصادر الأسبوع الماضي في إيطاليا، حيث أرشدها خفر السواحل إلى كيفية تحديد مواقع الضحايا وسط البحر من اللاجئين عبر تقنية "جي بي إس" لتحديد نقاط تمركزهم بواسطة هواتفهم الموصولة بالأقمار الاصطناعية.

أضمت "نوال" ليالٍ طويلة على مواقع التواصل الاجتماعي مع ناشطين. وفي مارس رافقت سيارة إسعاف مليئة بالأدوية إلى حلب ووزعت رقم هاتفها على كل المشاركين في كل لقاء عقدته، فبات هذا الرقم منتقلا بين الراغبين في المغادرة. ورغم أن نوال جعلت رقم خفر السواحل الإيطالي في مكان بارز على صفحتها الخاصة بالفيسبوك، إلا أن رقمها لا يتوقف عن الرنين أبدا<sup>17</sup>.

### د-مبادرات إنسانية

أطلقت غوغل مشروع "كرايسس إنفو هب" لتقديم معلومات للاجئين في أوروبا. ويوفر الموقع، الذي تمت ترجمته إلى خمس لغات بما فيها العربية، معلوماتٍ تساعد في إيجاد وسائل العبور والإقامة والعناية الطبية في عدد من المواقع في أوروبا.

قامت غوغل أيضاً بعمل شراكات مع عدد من المنظمات بهدف الوصول إلى فهم أفضل لما يمكن تقديمه من عون للاجئين القادمين من الشرق الأوسط وإفريقيا ومناطق أخرى.

### التوصيات:

✓ تفعيل مشاركة الجميع في مواقع التواصل الاجتماعي، ذلك لأن المواطن أصبح صانع الحدث والإعلامي في هذه المواقع، التي تحظى باهتمام وثقة متزايدة من الجمهور العادي وصناع القرار.

<sup>16</sup> <http://www.france24.com/ar/>

<sup>17</sup> <http://www.pjd.ma/>

- ✓ إجراء دراسات علمية للمضامين المتاحة على الشبكات الاجتماعية من واقع استخدامات الأفراد في مراحل عمرية ومهنية متعددة، بما يسمح بالتعرف على كيفية استخدام هذه المواقع وآليات التواصل فيها.
- ✓ الاستفادة من الثورة التكنولوجية لدعم قضية اللاجئين السوريين إعلاميًا.
- ✓ نشر ثقافة الاستخدامات الإنسانية لمواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ إنشاء وتطوير المواقع المهتمة بدعم اللاجئين السوريين.
- ✓ السعي إلى توحيد الجهود الداعمة للاجئين السوريين عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ توفير قاعدة بيانات لأهمية مواقع التواصل الاجتماعي وطرق استخدامها بما يخدم قضية اللاجئين السوريين.
- ✓ العمل المشترك من أجل بناء منظومة عالمية تواصلية بين المبادرات التواصلية الداعمة للاجئين السوريين.
- ✓ الاستفادة الفاعلة من شبكة وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجمهور، وخاصة مع جيل التقنية شباب الغد دعماً لقضية اللاجئين السوريين.
- ✓ تركيز المؤسسات الأهلية والشبابية على تدريب الشباب وتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام وسائل شبكات التواصل الاجتماعي دعماً للاجئين السوريين.
- ✓ تدريب الشباب على مهارات الاستخدام الأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي والمدونات والشبكات الإلكترونية خاصة في قضايا دعم اللاجئين السوريين.
- ✓ إجراء دراسات على مجتمعات مختلفة منها مجتمع طلبة الجامعات والأطفال وطلبة المراحل الأساسية في المدارس، وفحص مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ استحداث أساليب مبتكرة للتعبير عن التضامن، ومنها: استخدام صورة أو شعار موحد في مكان الصورة الشخصية (Profile photo)، للتعبير عن موقف معين فيما يشبه التظاهرة الإلكترونية
- ✓ السعي إلى استعمال خطاب جديد عبر تلك الشبكات، يراعي الطابع الشخصي لها، كمخاطبة المستخدمين ودعوتهم لمشاركة ونشر بعض التحديثات، واستخدام لغة "الفرانكو"، والمصطلحات العامية، والمفردات الشبابية الدارجة، مع استخدام مسميات جذابة للفعاليات، وهي كلها لغة غير

تقليدية ملائمة للقطاع الشاب الذي يتم التواصل معه، هذا بخلاف استخدام التصميمات البسيطة والملونة، والتي تدفع المستخدمين لمشاركتها على صفحاتهم الشخصية.

### ● المراجع:

- ✓ أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالإنترنت ورسائل الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية، حسن، أشرف جلال (2009)، المؤتمر العلمي الأول "الأسرة والإعلام وتحديات العصر"، الجزء الثاني، فبراير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
- ✓ الاتصال الجماهيري صالح خليل أبو أصبع، (الأردن: دار الشروق 1999).
- ✓ دور الإعلام البديل في تفعيل المشاركة السياسية لدى الشباب، عبد القوي، محمود حمدي، (2009) المؤتمر العلمي الدولي الخامس عشر، الإعلام والإصلاح: الواقع والتحديات، الجزء الثالث، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

### ● الصحف:

- ✓ 2015-09-09 جريدة المصري اليوم

### ● المواقع الإلكترونية:

- ✓ [www.pcmag.com](http://www.pcmag.com)
- ✓ بن سعيد، مبارك، صحافة المواطن والمسؤولية الاجتماعية. [www.aljazeera.net](http://www.aljazeera.net).
- ✓ <http://www.arageek.com/2015/09/06/the-tyrian-refugees-case.html>
- ✓ <http://www.alayam.com/alayam/Variety/298578.html>
- ✓ <https://7al.me/2016/03/04/5>
- ✓ <http://www.darayya-news.com>
- ✓ <http://www.dw.com/ar>
- ✓ <http://www.france24.com/ar/>
- ✓ <http://www.pjd.ma/>

. [www.socialnetworking.procon.org](http://www.socialnetworking.procon.org) National School Boards ✓  
Association. Research and Guidelines on Online Social -  
And Educational - Networking  
<http://www.noonpost.org/content/11208> ✓