

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة اليرموك

كلية الإعلام

قسم الصحافة والإعلام

دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن  
الأردني عن اللاجئين السوريين: دراسة ميدانية

**The role of the Jordanian Mass Media in shaping the  
Image of Syrian Refugees among the Jordanian  
Citizen: a Field Study**

إعداد الطالبة

**رانيا محمد احمد النمس**

إشراف الدكتور

**محمود السماسيري**

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام /  
تخصص العلاقات العامة والإعلان

كلية الإعلام / جامعة اليرموك

2017\_2016

## التفويض

الاسم : رانيا محمد احمد النمى أفوض جامعة اليرموك بتزويد نسخ عن رسالتي  
للمكتبات أو المنظمات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: رانيا محمد احمد النمى

التوقيع:

التاريخ: / / 2016

قرار لجنة المناقشة

دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن  
الأردني عن اللاجئين السوريين: دراسة ميدانية

The Role of the Jordanian Mass Media in Shaping the  
Image of Syrian Refugees among the Jordanian  
Citizen: A field study

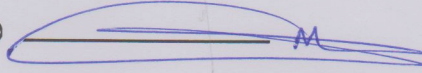
إعداد الطالبة:

رانيا محمد احمد النمس

بكالوريوس علاقات عامة وإعلان، جامعة اليرموك 2004

أعضاء لجنة المناقشة

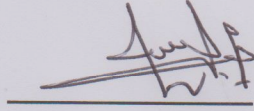
رئيسا ومشرفا



الدكتور محمود يوسف السماسيري

أستاذ مساعد / العلاقات العامة، جامعة اليرموك

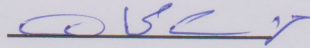
عضوا



الدكتور محمد هاشم السلعوس

أستاذ / الإذاعة والتلفزيون، جامعة اليرموك

عضوا



الدكتور عزت حجاب

أستاذ / الإذاعة والتلفزيون، جامعة الشرق الأوسط

أجيزت هذه الرسالة بتاريخ / / 2016

# الهداء

إلى تلك الأرواح التي طالما نبضت بالحب والخوف على حاضر ومستقبل أبنائها

وتلك الأجساد التي أنهكتها التعب في سبيل توفير الراحة لي ولأخوتي

## إلى روح أمي وأبي

ثم إلى نفسي؛ التي طالما مرت بفترات من الضعف والخوف والقلق، وكانت في كل مرة تتفوق على

كل هذا وتقف قوية كما كانت وربما أقوى....

كما اهدي باكورة إنتاجي العلمي إلى روعي؛ تلك الروح التي عانت كثيرا مع فئة المحبطين

وطاقتهم السلبية وإحباطهم لي في كل مرحلة من مراحل حياتي

لم اعتد على الأثانية لكنني اليوم سأكون أنانية إلى حد ما أو ربما منصفة للمرة الأولى بتقدير

نفسي وذاتي.....

لَكِنْ يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمْ وَيُؤَيِّمَ نِعْمَتَهُ عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿٦ المائدة﴾

واليوم وقد أتم الله نعمته علي.....

اهدي هذا الجهد المتواضع .....لي .....إلى نفسي من بعد روح أمي وأبي.....

## شكر و عرفان.....

فَخُذْ مَا آتَيْتُكَ وَكُنْ مِنَ الشَّاكِرِينَ ﴿١٤٤﴾ الأعراف

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه .. الحمد لله حمدا كثيرا طيبا ....  
بعد أن أكرمني الله بلطفه اللا متناهي وعنايته التي ترافقتني، وأنهيت مرحلة أكاديمية متميزة، اسجد لله شكرا وحباً وفرحاً، ولا أنسى أن اشكر كل من وقف معي وساندني ومنحني دعماً ومحبة وقوة.

شكرا لمشرفي ودكتور الفاضل الذي منحني علما راسخا أسقطه على تفاصيلي اليومية، ففي كل حدث يمر بي أتفاجأ بكلماته تتردد على مسامعي وكأنها الآن ... هذا الدكتور يعيش حياته وفق معايير نبيلة، ترشدنا إلى سبيل الصواب،الدكتور الذي يؤرقه سبات امتنا وضياعها الدكتور الإنسان محمود السماسيري.

شكرا ممزوجا بمشاعر الحب والامتنان للبروفسور الدكتور محمد هاشم السلعوس الرائع الذي أكرمني بطيب أخلاقه ورفي تعامله واحترامه ..... إلى أسطورة الإنسانية إن سمح لي إن ألقبه بذلك.....شكرا لأنني تعرفت إليك.

وأقدم شكرا صادقا نابعا من القلب للتين كانتا معي في كل خطوة، وعاشتا معي لحظات الفرح بنتائج الامتحانات،وكانتا إلى جانبي خلال أجواء التوتر والقلق المرافقة لمرحلة الامتحانات على مدار كل فصل، صديقتي؛ هالة أبو الرب، وحنان أبو الهيجاء،شكرا لقلقكما علي، لفرحكما، ولدعائكما لي الذي طالما رافقتني .

و شكرا لرفيقة دربي في هذه الرحلة الأكاديمية التي أمضيها سويا منذ اليوم الأول على مقاعد الدراسة، وحتى الأيام الأخيرة من خلف شاشات الكمبيوتر والهاتف الخليوي: ميرنا ربحي.

شكرا لتلك المرأة الرائعة التي لطالما أمدتني بالطاقة الايجابية والتفاؤل والأمل،ابتداء من ابتسامتها ووجهها المشرق، ومرورا بتشجيعها وكلماتها الداعمة، وانتهاء بتلك الروح الرائعة المحبة للناس وللحياة الدكتورة أسماء خضير.

## قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
تفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
الإهداء	د
الشكر والعرفان	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ط
قائمة الملاحق	ك
الملخص باللغة العربية	ل
الملخص باللغة الإنجليزية	م

### الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة	1
مشكلة الدراسة	3
أهمية الدراسة	4
أهداف الدراسة	4
أسئلة الدراسة	5
فروض الدراسة	6
مفاهيم الدراسة	7

الموضوع	الصفحة
النظريات المستخدمة .....	8
الدراسات السابقة .....	15
التعليق على الدراسات السابقة .....	28
نوع الدراسة ومنهجيتها .....	29
مجتمع الدراسة وعينتها .....	30
أداة الدراسة .....	31
صدق الأداة .....	31
ثبات الأداة.....	32
الأساليب الإحصائية المستخدمة .....	32
حدود الدراسة .....	33
<b>الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة</b>	
المبحث الأول: الصورة الذهنية .....	35
المبحث الثاني: لاجئو الأزمة السورية.....	47
المبحث الثالث: الإعلام والصورة الذهنية .....	61
<b>الفصل الثالث عرض ومناقشة النتائج</b>	
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول .....	71
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني .....	72
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث .....	73

الموضوع	الصفحة
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع .....	75
النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس .....	76
النتائج المتعلقة بالسؤال السادس .....	78
النتائج المتعلقة بالسؤال السابع .....	79
النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن .....	81
النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع .....	83
التحقق من فروض الدراسة .....	85
ملخص نتائج الدراسة .....	99
نتائج اختبارات الفروض .....	101
التوصيات .....	103
قائمة المراجع والمصادر .....	104
الملاحق .....	111



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
30	خصائص أفراد العينة	جدول (1)
32	معيار القياس والاتجاه للحكم على فقرات أداة الدراسة	جدول (2)
71	درجة متابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من موضوعات حول اللاجئين	جدول (3)
72	درجة متابعة الموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية حول اللاجئين السوريين	جدول (4)
73	المصادر الأخرى التي يحصل منها أفراد العينة على معلومات عن اللاجئين السوريين	جدول (5)
75	درجة الاهتمام بمتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين السوريين	جدول (6)
76	التصورات المعرفية	جدول (7)
78	الصورة الذهنية التي تشكلت تجاه اللاجئين بفعل وسائل الإعلام الأردنية	جدول (8)
79	ملامح الصورة الذهنية	جدول (9)
81	الآثار الوجدانية	جدول (10)
83	الآثار السلوكية	جدول (11)
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لدرجة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	جدول (12)
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لدرجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	جدول (13)
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للتصورات المعرفية	جدول (14)

	التي تكونت لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لملاح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	جدول (15)
91	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر العمر على ملاح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية	جدول (16)
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للأثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	جدول (17)
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للأثار السلوكية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي	جدول (18)
95	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم	جدول (19)
96	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات و الأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها المعرفية عليهم	جدول (20)
97	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم	جدول (21)
97	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات و الأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم	جدول (22)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
112	قائمة المحكمين	1
113	الاستبانة	2

## المخلص

دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين

السوريين " دراسة ميدانية "

إعداد

رانيا محمد احمد النمى

إشراف

الدكتور محمود يوسف السماسيري

تتناول هذه الدراسة دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين لدى المواطنين، وتعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الميداني، مستخدمة الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة، وقد صاغت الباحثة أسئلة الاستبانة بعد الرجوع إلى الدراسات السابقة، وقامت بتوزيعها في صورتها النهائية على جميع أفراد العينة المكونة من 400 مفردة من العينة المتاحة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين التي تبث عبر وسائل الإعلام الأردنية حظيت بمتابعة كبيرة نوعا ما، حيث بلغت نسبة من يتابعونها ( دائما وأحيانا) 63% ، وأثبتت الدراسة أن وسائل الإعلام الأردنية أسهمت في تقديم معلومات لأفراد العينة حول اللاجئين السوريين، والتي ساعدت بدورها في تشكيل صورة ذهنية عن اللاجئين السوريين وذلك بنسبة 76.8% توزعت ما بين صورة سلبية وإيجابية ومن ابرز ملامح الصورة الذهنية للاجئين السوريين والتي تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية أن وجودهم كان سببا في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق وأنهم يضيعون فرص العمل على الأردنيين.

الكلمات المفتاحية : الصورة الذهنية، اللاجئ، الإعلام

# **The Role of the Jordanian Mass Media in Shaping the Image of Syrian Refugees among the Jordanian Citizen: A field study**

**By:**

**Rania Mohammed Al\_nems**

**Supervisor:**

**Mahmud Yousef Asamasiri**

## **Abstract**

This study discusses role of the Jordanian media in shaping mental picture of Syrian refugees among the citizens, this study considers on a field survey approach to, using resolution tool to collect data and information from the sample was formulated researcher questions resolution after going back to the previous studies, and distributed it in its final form on All consisting of a single sample of the available 400 respondents.

The study found that the issues related to Syrian refugees, which broadcasts across Jordanian media has received a large follow-up, where the percentage of those who follow it (always and sometimes) was 63%.and The Jordanian media has contributed to provide information to members of the sample about the Syrian refugees, which in turn helped to form a mental image of the Syrian refugees with a rate of 76.8%, was distributed between negative and positive image. It is most prominent features of the mental image of the Syrian refugees, which shaped by the Jordanian media that their presence was a cause in High Cost of Living and apartment rents and they throng to work on Jordanian opportunities.

**Key words: mental image, the refugee, the media.**

## الفصل الأول

### الإطار المنهجي للدراسة

#### تمهيد:

يمثل هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة ويتضمن : المقدمة، مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، أسئلة الدراسة، كما يتناول الدراسات السابقة، والتعليق عليها، ومصطلحات ومفاهيم الدراسة، والنظرية المستخدمة، ونوعية الدراسة، ومنهجها، وكذلك مجتمع الدراسة، وعينتها، والأداة المستخدمة للإجابة عن تساؤلاتها، ثم إجراءات الصدق والثبات، والمقاييس الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

#### المقدمة

يعبر مفهوم الصورة الذهنية عن التصورات التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حولهم بمكوناته المختلفة، وتعد الصورة نتاجاً طبيعياً لخبرات الأفراد المباشرة وغير المباشرة التي يتلقونها عبر تفاعلاتهم الاتصالية المختلفة، وتتوقف سهولة تغيير الصورة الذهنية من عدمه على مدى رسوخها لدى الجمهور (المزاهرة، 2015، ص 290).

ومن الخبرات غير المباشرة التي تسهم في تشكيل الصورة الذهنية بشكل بارز وسائل الإعلام، حيث تعتبر على اختلاف أنواعها النافذة التي يطل من خلالها الأفراد على العالم، وبرز مصادر تشكيل الرأي العام وتكوين التصورات حول الدول والشعوب والأحداث والقضايا المختلفة. (عامر، 2010، ص 7). وتكتسب وسائل الإعلام أهميتها في تكوين الصورة الذهنية بسبب انتشارها الواسع وقدرتها البالغة على الاستقطاب والإبهار، فهي تضخ يومياً تياراً جارفاً من الأخبار ووجهات

النظر والصور والعناوين التي من شأنها أن تؤدي إلى خلق الصورة وتدعيمها سواء أكانت صورة ذهنية أم صوراً نمطية ( حمود، 2015 ).

ويتعاضد دور وسائل الإعلام في بناء هذه الصورة في ظل الأزمات الدولية والصراعات والحروب وأحداث العنف المختلفة، فوسائل الإعلام حينما تنتقل الأحداث لا تظل بمنأى عنها، وإنما تؤثر في الكيفية التي تضفي بها المعاني على الأشياء، ومن ثم الطريقة التي تتشكل من خلالها الثقافة التي تمثل المساحة المشتركة من التصورات التي يتفاعل خلالها الإعلام والجمهور (عامر، 2010، ص7) ولعل من ابرز الأمثلة على ذلك في الوقت الراهن الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام في تغطية الأزمة السورية وما أفرزته من موجات متلاحقة من اللاجئين إلى الأردن منذ بداية العام 2011 وحتى اليوم وفدوا منتقلين للعيش في مدن المملكة المختلفة في ظل العلاقات الاجتماعية والتاريخية بين الأسر في الأردن وسوريا. حيث بلغت تقديرات المفوضية السامية لأعداد اللاجئين نحو 657.334 ألف لاجئ، وذلك حتى تاريخ الرابع من شهر تموز لعام 2016 ( المفوضية السامية للاجئين ).

والواقع أن وسائل الإعلام الأردنية لم تكن بمنأى عن التطورات الخاصة بالشأن السوري منذ بداية الأزمة، ومن أهم هذه التطورات والتي حظيت باهتمام كبير، ما يتعلق بقضايا اللاجئين الذين وفدوا إلى الأراضي الأردنية، و ظل اهتمام وسائل الإعلام بقضايا اللاجئين يتصاعد مع ازدياد أعدادهم بشكل متلاحق، ففي الوسيلة الواحدة وفي اليوم نفسه، وأحياناً في الصفحة الورقية أو الالكترونية نفسها، توجد مواضيع عدة تخص اللاجئين بمختلف الأمور التي تتعلق بهم، سواء أكانت أمورا سلبية أو ايجابية على نحو يمكن المتابع لهذه الوسائل من تشكيل صورة ذهنية واضحة عن أوضاع اللاجئين في الأردن بجوانبها الايجابية أو السلبية، وهو ما يسهم بالضرورة في تشكيل اتجاهات ذلك المتابع وسلوكه نحوهم.

وتأتي دراستنا هذه للتعرف إلى ملامح الصورة الذهنية التي رسمتها وسائل الإعلام الأردنية

للاجئين السوريين لدى المواطنين.

### مشكلة الدراسة :

تؤدي وسائل الإعلام الأردنية دورا في تكوين الصورة الذهنية لدى المواطنين الأردنيين

عن اللاجئين السوريين إلى الأراضي الأردنية، على نحو قد يؤثر سلبا في بعض المناحي وإيجابا

في مناحي أخرى في معارف واتجاهات ومن ثم سلوك المواطنين الاردنيين نحو هؤلاء اللاجئين،

وهو الأمر الذي يتطلب الكشف عن ابرز ملامح هذه الصورة ، التي رسمتها وسائل الإعلام

الأردنية، سواء الملامح الايجابية أو السلبية منها، وموقف المواطنين من هذه الصورة، وأثرها

الفعلي على اتجاهات المواطنين وسلوكهم نحو اللاجئين، للتمكن من تلافي الجوانب السلبية لهذه

الصورة إن وجدت، ومن ثم تلافي انعكاساتها على سلوكهم.

ويمكن بلورة مشكلة الدراسة صورة تساؤل رئيس هو :

ما طبيعة الدور الذي تضطلع به وسائل الإعلام الأردنية في تكوين الصورة الذهنية للاجئين

السوريين لدى المواطنين الأردنيين، وما اثر ذلك على معارفهم واتجاهاتهم وسلوكهم نحوهم؟



## أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من أنها:

1. تقدم رؤية واقعية عن الصورة الذهنية لدى المواطنين الأردنيين عن اللاجئين السوريين في المملكة.

2. تثري البحوث الإعلامية بمعلومات ذات أهمية وذلك بعد إثبات صحة أو خطأ فرضيات هذه الدراسة والمدرجة لاحقاً.

3. قد تساعد نتائج وتوصيات الدراسة الجهات المختصة في وضع خطط إعلامية تساهم في تدعيم الصورة الايجابية للاجئين وتعزيزها وتعديل الصورة السلبية وتعديلها إن وجدت .

## أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف إلى دور وسائل الإعلام الأردنية في تكوين الصورة الذهنية لدى المواطنين الأردنيين عن اللاجئين السوريين، وينبثق عنه مجموعة من الأهداف الفرعية وهي التعرف إلى:

1- مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين لدى المبحوثين.

2- مدى تعرض المبحوثين لما تبثه وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين في الأردن.

3- الملامح العامة للصورة الذهنية لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين.

4- موقف المبحوثين من الصورة الذهنية التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين في الأردن.

5- اثر الصورة الذهنية التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين على معارف المبحوثين نحوهم.

6- اثر الصورة الذهنية التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين على

اتجاهات المبحوثين نحوهم.

7- اثر الصورة الذهنية التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين على

سلوك المبحوثين نحوهم.

### أسئلة الدراسة:

1- ما مدى تعرض المبحوثين لقضية اللاجئين السوريين في الأردن في وسائل الإعلام

الأردنية ؟

2- ما مصادر تشكيل الصورة الذهنية لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين في الأردن ؟

3- ما ملامح الصورة الذهنية التي تشكلها وسائل الإعلام الأردنية حول اللاجئين السوريين في

الأردن ؟

4- ما موقف المبحوثين من الصورة الذهنية التي تقدمها وسائل الإعلام عن اللاجئين

السوريين؟

5- ما أثر تلك الصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين على معارف المبحوثين نحو اللاجئين ؟

6- ما اثر تلك الصورة الذهنية على اتجاهات المبحوثين عن اللاجئين؟

7- ما اثر تلك الصورة الذهنية على سلوك المبحوثين نحو اللاجئين ؟

## فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .

الفرض الثاني : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التصورات المعرفية التي تكونت لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة بهم، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .

الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار الوجدانية التي ترتبت على الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية.

الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار السلوكية التي ترتبت على الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين، تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .

الفرض السابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات

المتعلقة باللاجئين السوريين، ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم .

الفرض الثامن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات

المتعلقة باللاجئين السوريين، وتأثيراتها المعرفية عليهم.

الفرض التاسع : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات

المتعلقة باللاجئين السوريين، وتأثيراتها الوجدانية عليهم.

الفرض العاشر: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات

المتعلقة باللاجئين السوريين، وتأثيراتها السلوكية عليهم.

## مفاهيم الدراسة

1- الصورة الذهنية: الكلمة تعود إلى أصل لاتيني (image) المتصلة بالفعل ( imitari )

والذي يعني "يحاكي" أو "يمثل" وبذلك تدل كلمة (image) على المحاكاة والتمثيل. ويعرف

هولستي الصورة الذهنية بأنها "مجموعة معارف الفرد ومعتقداته في الماضي والحاضر والمستقبل

التي يحتفظ بها وفقا لنظام معين عن ذاته، وعن العالم الذي يعيش فيه (العسكر، 1993، ص 17،

19).

التعريف الإجرائي: هي التصورات والانطباعات التي تشكلت في ذهن المواطن الأردني عن اللاجئين

السوري في الأردن.

2- الإعلام في اللغة هو الإخبار بالشيء" إخبار غيرنا بمعلومات ما تتعلق بشيء معين قد يكون

حدث الساعة (الشمالية ، اللحام، كافي، والضلعين ، 2015، ص 11).

وإصطلاحاً: هو تلك الجهود الموجهة لتوصيل الأخبار والمعلومات الدقيقة والصادقة عن الأفراد أو السلع والخدمات أو الأفكار أو المنشآت أو غيرها في وسائل النشر المختلفة، بقصد مخاطبة عقول الجماهير ومساعدتها على تكوين رأيها، والنهوض بها ثقافياً واجتماعياً واقتصادياً (الميلادي، 2006، ص 12).

**التعريف الإجرائي:** تقصد الباحثة بالإعلام الأردني جميع وسائل الإعلام الأردنية المرئية والمقروءة والمسموعة ومواقع التواصل الاجتماعي في المملكة.

**3- اللاجئ:** كل شخص يوجد خارج بلد جنسيته أو بلد إقامته المعتادة، بسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب العنصر، أو الدين، أو القومية، أو الانتماء إلى طائفة اجتماعية معينة، أو إلى رأي سياسي، ولا يستطيع بسبب ذلك الخوف أو لا يريد أن يستظل بحماية ذلك البلد أو العودة إليه خشية التعرض للاضطهاد (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

**التعريف الإجرائي:** هو كل مواطن سوري يعيش على أرض المملكة الأردنية بعد أحداث عام 2011.

### **النظريات المستخدمة:**

استخدمت الباحثة نظريتي التوازن المعرفي والتنافر المعرفي، من خلال توظيفهما داخل منهجية الدراسة، لرصد ومعرفة مصادر تكوين الصورة الذهنية للاجئين السوريين، ومقدار تعرض المبحوثين لوسائل الإعلام الأردنية، ودورها في تشكيل الصورة الذهنية للاجئين السوريين، وبرز ملامح تلك الصورة.

## نظرية التوازن المعرفي:

وهي نظرية يمكن من خلال اهتمام روادها مثل: روزنبرج وابلسون وهيدر، تفسير علاقة الاتصال التي يمكن أن تتخذ واحدا من ثلاثة أشكال مختلفة هي : علاقة موجبة أو علاقة سالبة أو لا علاقة إذا لم تكن هناك رابطة بالمرّة، بحيث يمكن القول أن التوازن بين الاتجاهات التي يحملها الفرد تحدث في حالتين، أولاهما : إذا كانت الاتجاهات تحمل إشارات متشابهة، أي من النوع نفسه والحالة الثانية: عندما تحمل الاتجاهات النفسية إشارات غير متشابهة حيث تتولد حالة من التوتر تدفع الفرد للتخلص منها بإحدى الأساليب الثلاثة الآتية ( أبو شنب، 2009، ص116) :

- تغيير إشارة اتجاه أو أكثر من الاتجاهات النفسية المعارضة .
  - إعادة النظر في الاتجاهات النفسية التي يتبناها الفرد .
  - التوقف تماما عن التفكير في الموضوع الذي يثير التوتر حتى يحتفظ الفرد بتوازنه النفسي.
- وتشير نظرية التوازن المعرفي إلى مفهوم أساسي، يشكل حاجة إنسانية باعتباره شخصية متشكلة من تناسق مجموعة من المركبات، هذه الأخيرة تفرض على الفرد نوع من التوازن حتى يعيش حياة طبيعية، إذ يصبح معها التوازن، حاجة نفسية ومطلبا له أهميته، يسعى الفرد إلى الحفاظ عليها، وحتى إيجادها إن فقدت. ويرى صاحب هذه النظرية أن مفهوم حالة التوازن هو وجود مواقف معينة، تصبح معها الوحدات الإدراكية والتجارب الوجدانية تعمل دون ضغط. أي أن يخلق الفرد التوازن والانسجام بين مكونات شخصيته، أي التوازن بين المستوى الداخلي والسلوك العلني ( العلق، 2010، ص 72 ).

يركز هيدر من خلال نظريته على نوعين من العلاقات بين الناس والأشياء :

**علاقات متصلة بالمشاعر:** هي نتيجة للطريقة التي يشعر بها المرء ويقيم الأشياء على أساسها، وتتضمن مشاعر الحب والإعجاب والقبول، ونقيض هذه المشاعر، بهذا تكون تلك المشاعر إما

إيجابية أو سلبية، ويتوقف ذلك على اتجاه الفرد. وقد تعمل هذه المشاعر وكأنها علاقة تربط بين إدراك الفرد وظرف من الظروف. وتعبّر هذه المشاعر عن اتجاهات الفرد نحو الآخرين، ونحو الأشياء الموجودة في الظروف التي تحيط به.

**علاقات متصلة بالوحدة:** تركز هذه العلاقات على الوحدات التي تتشكل من خلال الربط بين مجموعة من العناصر، فعلى سبيل المثال الرجل وزوجته عبارة عن وحدة، شأنه في ذلك شأن الأستاذ وطلّبه. وترتكز هذه العلاقات حسب هيدر على عدة أساسيات كالتماثل (الهدف وكرة القدم) والاتصال (المؤلف والكتاب) أو الملكية (الرجل وكلبه) (المشاقبة، 2011، ص 166).

**مأخذ النظرية وعيوبها (رشتي، 1976، ص 249) :**

1. هي ابعد ما تكون عن الكمال، فالعلاقات بين الوحدات صعبة، والنظرية غير واضحة بالنسبة للوقت الذي ستتواجد فيه العلاقات بين الوحدات ومتى لا تتواجد.

2. أن هيدر لا يقول شيئاً عن الأسلوب الذي يختار الفرد بمقتضاه من الطرق الكثيرة المتوافرة، لتقليل توتره وتحقيق التوازن في أي ظرف من الظروف، وان كان البعض يقول أن الفرد سوف يختار \_ لتقليل إحساسه بالتوتر وخلق حالة التوازن \_ الحل الذي ينطوي على اقل مقاومة .

3. لا تأخذ نظرية التوازن في حسابها الاختلافات في شدة العلاقة، فهي لا تقول شيئاً عن درجات التوازن، فنظم هيدر هي إما متوازنة أو غير متوازنة .

**فروض النظرية (عبد الحميد، 2000، ص 202) :**

أولاً: يحدد الفرد اتجاهه نحو الأشخاص أو الأشياء بطريقة منطقية، في إطار البناء المعرفي له عن هؤلاء الأشخاص أو تلك الأشياء، وبالتالي يأتي السلوك متفقاً مع الاتجاه المحدد منطقياً وهذا هو جوهر الاتزان.

**ثانياً:** يؤثر الإدراك المعرفي للأفراد على العلاقات بين الأشخاص والأشياء في إطار اتجاههم نحوها، بحيث يؤثر هذا الإدراك في قيام حالة من الاتزان أو الانسجام أو عدم التوازن، تؤثر في دعم الاتجاه أو تغييره.

**ثالثاً:** تؤدي حالة عدم التوازن إلى نشوء حالة من الضغط أو التوتر أو القلق، التي تؤثر على الفرد، فيحاول أن يخفف هذه الحالة من خلال تغيير اتجاهه إيجاباً أو سلباً، بتأثير تعديل إدراكه المعرفي عن الأشخاص أو الأشياء

### كيف نطبق نظرية التوازن في مجال الاتصال ؟

الفكرة الرئيسية في نظرية التوازن، هي انه إذا كان الناس يسعون إلى تحقيق التآلف أو التوافق بين معتقداتهم ومشاعرهم عن الأشياء المختلفة، حينئذ يمكن تغيير اتجاهاتهم، بتعديل إما معتقداتهم أو مشاعرهم عن الأشياء المختلفة، فهناك عادة اتفاق بين المشاعر والمعتقدات ( أو العواطف والمعارف ) وحينما تنشأ حالة عدم الاتفاق بين المشاعر والمعتقدات. بهذا، فالجانب العاطفي للاتجاه يمكن تغييره بحيث يتفق مع المعتقدات التي غيرت أو المعارف التي غيرت بالنسبة لهذا الشيء، وعلى الجانب الآخر يفترض روزنبرخ انه إذا غير الفرد معتقداته، فمعنى هذا أن المشاعر العاطفية هي وحدها التي سببت التغيير، وأن هذا التغيير ليس نتيجة للهجوم المباشر على المعتقدات نفسها (رشتي، 1976، ص 250).

### نظرية التنافر المعرفي:

تعريفها: هي وجود اتجاهات في داخل الفرد متنافرة ومتعارضة. و تنطلق نظرية التنافر في المعرفة من عدم وجود اتفاق سيكولوجي، وهذا الاتفاق لا يفسر عملية الاتصال، حيث أنه من المحتمل أن يقدم الفرد على سلوك معين، دون أن يكون لديه مبررات كافية، وبعد أن يقدم عليه يحاول أن يبحث عن تبريرات إضافية لسلوكه (المشاقبة، 2011، ص 176) .



وتستند هذه النظرية إلى فكرة الاتزان النفسي، ويرى صاحبها ليون فيستنجر، أن الإنسان عندما يقع تحت تأثير أفكار متنافرة يتولد داخله نوع من التوتر، الذي من شأنه أن يحدث تغيير لإزالة هذا التنافر والعودة به مرة أخرى إلى حالة التوازن المعرفي ( مصباح، 2010، ص 290 ).  
ووفقاً لفستنجر، هناك ثلاثة أنواع من العلاقات بين عناصر معرفتنا ( رشتي، 1978، ص 270):

- قد لا يكون هناك علاقة قوية بين عناصر معرفتنا.
- قد يكون هناك علاقة اتفاق قوية بين عناصر معرفتنا.
- قد يكون هنا علاقة تعارض أو تنافر بين الأمور التي نعرفها.

وقد قام فيستنجر بصياغة الفكرة العامة، التي تقوم عليها افتراضات نظرية التنافر المعرفي، وهي أن الشخص إذا كان يعرف عدة أشياء، لا تتوافق معرفياً مع بعضها البعض، فإنه يحاول بطرق مختلفة أن يجعلها أكثر توافقاً. فإذا كان هناك عنصران من المعلومات لا يتوافقان مع بعضهما البعض معرفياً، يقال أنهما في حالة تنافر، وقد تعبر عناصر المعلومات عن نوع من السلوك، أو الوجدانيات، أو الرأي أو ما إلى ذلك، وتؤكد لفظة معرفي أن النظرية تركز على البنية المعرفية للفرد ( مصباح، 2010، ص 291).

وينشأ التنافر نتيجة للأسباب التالية ( المشاقبة، 2011، ص 169):

1. وجود تعارض أو عدم اتفاق منطقي الذي يحدث حينما تتبع معلومة أخرى بشكل منطقي.
2. إن الأنماط الشعبية الثقافية التي يتقبلها الناس دون نقاش تأتي لأنها تعكس وجهات نظر الجماعة الأخلاقية الأساسية.
3. عمومية الرأي، كما يحدث حينما يتواجد اختلاف بين معرفة محددة لدينا ومعرفة أكثر عمومية.
4. تجاربنا السابقة .

وحسب ليون فيستنجر، فإن الإنسان يعمل على جعل اتجاهاته تتفق مع بعضها

البعض، ومع سلوكه، وينبثق عن افتراضه هذا النتيجتان التاليتان ( رشتي، 1978، ص 268 ):

1. أن التنبؤ بأي عملية تنطوي على اتخاذ قرار، أو اختيار بين بديلات، سيؤدي إلى حدوث حالة تنافر، خاصة إذا تضمن البديل الذي لم يتم اختياره، على خصائص ايجابية تجعله هو الآخر بديلا مرغوبا، أو تضمن البديل الذي تم اختياره خصائص سلبية كان يحتمل أن تجعل الفرد يرفضه.

2. إن حالة التنافر التي تنشأ بعد اتخاذ القرار، تجعل مزايا البديل الذي تم اختياره تزيد، ومزايا البديل الذي لم يتم اختياره تقل.

### أساليب تقليل التنافر

هنالك أساليب لتقليل حالة التنافر عند حدوثها وتتمثل بما يلي ( المشاقبة، 2011، ص 169):

1. التخلص من التنافر من خلال تغيير السلوك، إذا كان السلوك يتعارض مع المعتقدات.
2. التأثير على الجانب المتصل بالظروف المحيطة، بمعنى أن يتم اختيار المعلومات التي تتفق مع معتقدات الفرد، وتجنب المعلومات التي تناقضها .
3. إضافة عناصر معرفة جديدة، فهناك حالات لا يستطيع فيها الفرد أن يغير عنصر معرفة موجودة في الظروف المحيطة، وحينها سيضطر إلى إضافة عناصر جديدة ليتخلص من التنافر الذي خلقه التصارع بين ما يعرفه .

ويمكن الإفادة مما سبق عرضه، في سبيل الحصول على صورة اللاجئين السوريين في

ذهنية المواطنين الأردنيين، بالقول بأن التصورات المعرفية التي قدمتها وسائل الإعلام الأردنية، تعتبر

عاملا من عوامل تكوين الصورة الذهنية للاجئين السوريين، والذي ينعكس بدوره على اتجاهاتهم

وسلوكلهم نحو اللاجئين السوريين لاحقا، حيث أن الصورة التي تتطبع في أذهانهم لم تأت من فراغ،

فهي مرتبطة بما تم إدراكه من عناصر معرفية قدمتها تلك الوسائل، ستؤثر سلباً أو إيجاباً على عواطف المواطنين، وبالتالي سيكون سلوكهم منسجماً مع هذا الإدراك، وهذا بحد ذاته يشير إلى التوازن المعرفي، والذي يلعب دوراً هاماً فيما يحويه ذهن الفرد من الأساس في عملية التوازن تلك .

أما في جانب التنافر المعرفي، وعلاقته بتكوين صورة ذهنية عن اللاجئين السوريين، فقد يقع أفراد العينة تحت تأثير أفكار ومعتقدات متنافرة، تبعاً لاختلاف مصادر حصولهم على المعلومات المتعلقة باللاجئين السوريين، فقد تكون معلومات كل مصدر مغايرة لمعلومات المصادر الأخرى، تبعاً للقائم بالاتصال وسياسته الإعلامية وعوامل أخرى، وقد تكون هذه المعلومات مناقضة لما يحويه ذهن المتلقين من أفراد العينة، من معلومات ومعتقدات مسبقاً، قبل التعرض لوسائل الإعلام، وبذلك يدخل المتلقون في حالة من التوتر، والذي يقود بدوره إلى تغيير في إحدى جزئيات هذه المعلومات، في سبيل الرجوع إلى حالة الاتزان، في صورة اللاجئين السوريين كما كان الذهن يحتفظ بها مسبقاً، أو تغيير السلوك وفقاً لتغيير المعتقدات والمعلومات الموجودة مسبقاً، أو باختيار ما يتفق من هذه المعلومات، مع معتقدات أفراد العينة ومعلوماتهم المسبقة.

## الدراسات السابقة:

ثمة دراسات عديدة أجريت، حول الصورة الذهنية لموضوعات متعددة، سعياً لوضع اليد على مصادر تشكيل الصورة الذهنية، وأبرز ملامحها، وللوقوف على الآثار المعرفية، والوجدانية، والسلوكية، التي تنعكس عن الصورة الذهنية، ونظراً لتعدد الدراسات التي أجريت بهذا الخصوص، على نحو يصعب حصره في دراستنا الحالية، فقد اكتفت الباحثة باستعراض أهم هذه الدراسات من وجهة نظر الباحثة، وكذلك استعراض الدراسات المتعلقة بموضوع الأزمة السورية واللاجئين، لذلك، قامت الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة إلى محورين و ذلك على النحو التالي:

### المحور الأول: دراسات تتعلق بالصورة الذهنية

1- دراسة فريحات (2015) بعنوان " دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية

لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي ". اتبع الباحث المنهج الوصفي واختار عينة

حصصية مكونة من 400 مفردة وقد أظهرت نتائج الدراسة مايلي :

- 35% من المبحوثين يتابعون أخبار المجلس أحياناً.
- احتلت القنوات الفضائية المرتبة الأولى بالمتابعة بنسبة 24,5% وأدنى نسب كانت للصحف والمجلات بنسبة 10,5% .
- المصادر التي اعتمدها المبحوثون ساهمت في رسم صورة ذهنية عن المجلس بصورة معتدلة بنسبة 50,5% بينما أشار 23,3% أنها لم تساهم .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تشكيل الصورة الذهنية، تبعا للسّمات الديمغرافية للمبحوثين، باستثناء متغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث.

2- دراسة الشكري (2015) بعنوان " الصورة الذهنية للمجالس النيابية لدى قادة الرأي العام الأردني ". هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني السابع عشر لدى قادة الرأي العام واعتمدت على منهج المسح الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 232 مفردة ومن أهم نتائجها:

- اتسمت صورة النواب بملامح سلبية في أبعادها المعرفية، والوجدانية، والسلوكية لدى قادة الرأي العام في الشمال.
- يتعرض قادة الرأي العام لوسائل الإعلام الأردنية بنسبة 82,3%.
- يتابع أفراد العينة أخبار المجلس بنسبة منخفضة بلغت 16، 4%.
- تفوقت العوامل التنظيمية في تأثيرها على صورة مجلس النواب، ثم تلتها الاجتماعية، متمثلة بأسلوب وطريقة تعبير أعضاء المجلس عن خلافاتهم .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين صورة مجلس النواب لدى المبحوثين ونواياهم في العزوف عن متابعة أخبارهم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين بعض الفقرات المتعلقة باتجاهات المبحوثين نحو التغطية الإعلامية لمجلس النواب، وبين الصورة الذهنية للمجلس.

3- دراسة الراجي (2014) بعنوان "الصورة الذهنية لجماعة الإخوان في الصحافة الالكترونية المصرية". هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد الصورة الذهنية لجماعة الإخوان في الخطاب الإعلامي للصحافة الالكترونية، وتمثلت الدراسة بثلاث صحف الكترونية هي الأهرام والمصري اليوم والأهالي، وذلك باستخدام الأسبوع الصناعي للفترة الممتدة من تشرين الثاني 2013 إلى شباط 2014. وخلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- هيمنة الاستمالة العاطفية على محتوى الرسالة الإعلامية للعينة بما نسبته 66.2%، أما العقلية فلم تتجاوز 4.95%.

- معظم مصادر العينة كانت مصادر أمنية، أو حزبية معارضة للإخوان بنسبة 84.13% .
- بالنسبة لاتجاهات خطاب عينة الدراسة، فإن الاتجاه السلبي تميز بشدته بنسبة 96.65%.
- رسمت عينة الدراسة صورة حكم الإخوان بأنه فاشي بنسبة 32.69%، غير وطني بنسبة 34.61%، وإرهابي بنسبة 15.38%.

4- دراسة العوامرة (2013) بعنوان " الصورة الذهنية للبطل في المسلسلات التركيبية المدبلجة إلى العربية". هدفت الدراسة إلى استقصاء الصورة الذهنية للبطل في المسلسلات التركيبية المدبلجة، وتكونت عينة الدراسة من مسلسل وادي الذئاب الجزء الرابع، حيث اشتملت عينة الدراسة على 15 حلقة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- مازالت المسلسلات التركيبية تستحضر صورة البطل الخارق، القادر على القيام بكل شيء، الشجاع، النبيل، الذي يقدم الطاعة لوطنه، ويعمل من أجل مصلحته، وهو المثالي الذي لا يمكن وجوده إلا في مسلسلات التشويق والإثارة.
- أن أبطال الشر صورتهم سلبية، يظهرون بمظهر بشع في الغالب، سفاحون، محبون للسلطة، قاسيو الملامح، دنيئو التفكير، لا مبدأ لهم، سوى الوصول لهدفهم بأي طريقة كانت.
- لم تغفل المسلسلات عن بعض الجوانب المعتدلة، التي تعطي البطل صفة واقعية في بعض الأحيان، كي تبدو الصورة متقبلة إلى حد ما.

5- دراسة المظيري (2012) بعنوان " الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي "هدفت الدراسة للتعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور، والتعرف إلى العلاقة بين الصورة الذهنية، ومستوى الرضا عن رجل الأمن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واختار الباحث عينة عشوائية بسيطة، قوامها 384 مفردة ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي :

- وجود صورة ذهنية إيجابية عن رجل الأمن لدى الجمهور السعودي .
- أن أفراد العينة راضون عن أسلوب تعامل رجل الأمن.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الأمن ومدى رضاه عن أسلوب تعامل رجل الأمن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الذكور، واتجاهات الإناث، حول مدى رضا الجمهور عن أسلوب تعامل رجل الأمن، لصالح الذكور.

6- دراسة المشهداني ( 2008 ) بعنوان "الصورة الذهنية للعراق في الصحافة الأمريكية " .هدفت الدراسة للتعرف على ملامح التصور الصحفي، المقدم عن الصورة الذهنية للعراق في الصحافة الأمريكية. وتمثلت عينة البحث في صحيفة واشنطن بوست لمدة سنة. وتمثلت أهم النتائج بما يلي:

- اتخذت معالجة مضامين المقالات، صبغة تهدف إلى لفت انتباه القارئ لنشاط المجموعات المسلحة في العراق.
- ركزت عينة الدراسة على الاهتمام بقضية الإرهاب، ومكافحته في العراق، تليه قضية تطورات الحالة الأمنية في العراق .
- ركزت المقالات المنشورة في مدة البحث على حصر العداء بالإرهاب، والتكفير، وكذلك ركزت على الحرب الأهلية والطائفية في العراق.

## 7- دراسة القضاة و خميس (2008) بعنوان "الصورة الذهنية لقناة الجزيرة والجزيرة الدولي لدى

الشباب الجامعي دراسة ميدانية على طلبة جامعتي قطر واليرموك ". هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، والصورة الذهنية الموجودة لديهم عن كل من قناتي الجزيرة، والجزيرة الدولية. وتكونت عينة الدراسة من 551 مفردة من طلبة جامعة قطر وجامعة اليرموك، وأظهرت نتائجها ما يلي :

- 77,9% من أفراد العينة لا يتعرضون للأخبار، و37,9% فقط يتابعون الأخبار دائما .
- أشار 17، 3% من أفراد العينة أن أهم أسباب شهرة قناة الجزيرة، هو تمتعها بالمصداقية، و15، 2% منهم أفاد أن السرعة في نقل الأخبار هي السبب، و8، 1% اختار الواقعية، والموضوعية، والحياد.
- أشار 90% من أفراد العينة أنهم يشعرون بالفخر، بوجود الجزيرة ببلد عربي، وطالبت 86% من أفراد العينة بضرورة إيجاد شبكات إخبارية مماثلة.
- جاءت الجزيرة في المرتبة الأولى التي يلجأ أفراد العينة لها، في الأزمات، والحروب بنسبة 67,3%.

## 8- دراسة الشمري (2007) بعنوان "الصورة الذهنية لمجلس النواب لدى الجمهور العراقي"

هدفت الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية لمجلس النواب، لدى الجمهور العراقي. وتمثلت عينة الدراسة في 200 مفردة، اختيرت بشكل عشوائي من محافظة بغداد. وفيما يلي أهم نتائج الدراسة :

- يتابع 58,9% من أفراد العينة أخبار المجلس عبر التلفاز.
- أشار 30,1% من المبحوثين أن متابعتهم لأخبار المجلس تسهم في تشكيل تصورهم عن مجلس النواب.



• يرى 80.5% من أفراد العينة أن المجلس غير قادر على القيام بمهامه الوطنية، وأشار 58.5% من أفراد العينة إلى عدم قدرة المجلس على اتخاذ قرارات كفيلة بجعله ممثلاً حقيقياً للشعب العراقي.

• أكد 65.5% من المبحوثين عدم قناعتهم بما يقدمه المجلس من أداء تحقيقاً لأهدافه.

9- دراسة مذكور وشمس (2004) بعنوان "صورة المملكة السعودية لدى المصريين". هدفت

الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية للمملكة السعودية لدى المصريين، وتمثلت عينة الدراسة في

عينة عشوائية بلغت 430 مفردة، في محافظات القاهرة، والمنوفية. أوضحت الدراسة ما يلي:

• احتلال السعودية مكانة متقدمة ومرموقة لدى أغلب المصريين، واستقرارها في الذهن المصري، باعتبارها بلد النبي بالمقام الأول.

• صورة السعودية إيجابية لدى 72.7% من فئة الأميين وتبدو متقاربة لدى الفئات الأخرى.

• الصورة السلبية للسعودية لم تتعد 16.7%.

• للاتصال الشخصي أهمية كبيرة في تأكيد صورة السعودية إيجابياً.

• 91.9% من المصريين يرغبون بزيارة السعودية على اختلاف أسباب تلك الرغبة.

10- دراسة منصور (1979) بعنوان "العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في

شمال الأردن". هدفت الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لجهاز

الشرطة، واستخدم الباحث منهج المسح بالعينة، والتي تكونت من 500 مفردة، اختيرت وفقاً للعينة

العرضية. وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:

• أن التعامل المباشر مع جهاز الشرطة، يعد من أهم النتائج التي تساعد على تكوين صورة

ذهنية عن هذا الجهاز، ويلبها التلفزيون.

• صورة جهاز الشرطة فقيرة وسلبية في معظم الأحيان.

• العلاقات القائمة بين رجل الشرطة والجمهور جيدة، من خلال اعتقاد فئة من الجمهور انه يتمتع بالصدقة بنسبة 50.9% .

• حازت صفة الاعتزاز بالنفس ما نسبته 73.5%، يليها أنه محب للنظام بنسبة 31.68%.

• رأى 48.3% من أفراد العينة أن رجال الشرطة متعالون، ومغرورون ورأى 38.1 أنهم غير مثقفون، و26.2% أنهم يتصفون بعدم المبالاة.

### المحور الثاني دراسات تتعلق باللاجئين السوريين والأزمة السورية

11- دراسة خصاونة ( 2015 ) بعنوان "التغطية الإذاعية لازمة اللاجئين السوريين في الأردن برنامج ساعة سورية في إذاعة يرموك أف أم أنموذجا". هدفت الدراسة للتعرف على طبيعة التغطية الإذاعية لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، وذلك بتحليل مضمون 34 حلقة إذاعية من برنامج ساعة سورية. ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي :

• ركز البرنامج بدرجة كبيرة على موضوعات الحماية، والتوعية الحقوقية بنسبة 29,4%، يليها موضوعات الصحة بنسبة 20,6%، ثم التعليم بنسبة 11,8%، ولم يولي أهمية للموضوعات السياسية والدينية.

• اعتمد البرنامج على الاستمالات العقلية بنسبة 41,2%، تليها العاطفية بنسبة 29,4%، وأخير التخويفية بنسبة 10%.

12- دراسة السرحان (2014) بعنوان "التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف اليومية الأردنية دراسة تحليلية لصحيفتي الرأي والسبيل". هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التغطية الصحفية لقضايا اللاجئين السوريين في الصحف الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من صحيفتي السبيل والرأي، بواقع 24 عدد من كل صحيفة حسب الأسبوع الصناعي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- أن الصحف المدروسة أولت اهتماما كبيرا للموضوعات المتعلقة بقضية اللاجئين السوريين، وان الخبر الصحفي تقدم على الأنماط الصحفية الأخرى.
- تركزت مواقع المادة المتعلقة بموضوعات اللاجئين، بالصفحات الداخلية بنسبة 86,6% بصورة اكبر من غيرها، نتيجة لضيق المساحات في الأولى والأخيرة.
- أن الصحف اليومية المدروسة ساهمت في إبراز الجهود الأردنية والدولية تجاه اللاجئين.

### 13- دراسة الدليمي (2016) بعنوان " المعالجة الصحفية لشؤون اللاجئين السوريين في

الصحافة الأردنية جريدة الرأي أنموذجاً". وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة تغطية الصحافة الأردنية لشؤون اللاجئين متمثلة بجريدة الرأي، و أجريت الدراسة على 30 عددا من صحيفة الرأي وأسفرت عن النتائج التالية:

- عرضت الموضوعات المتعلقة باللاجئين على الصفحات الداخلية بنسبة 83%.
- لم تستخدم الصحيفة الصور بما نسبته 63% .
- حازت التغطية التسجيلية على أعلى مرتبة بنسبة 63%، تليها التمهيدية بنسبة 23%، وأخيرا التحليلية بنسبة 14%.
- استخدمت الصحيفة الاستمالات العقلانية بنسبة 63%، تليها العاطفية بنسبة 32%، ثم التخوفية بنسبة 5% .
- جاءت موضوعات المساعدات والإغاثة في المرتبة الأولى بنسبة 35%، تلتها مشكلات التواجد السوري بنسبة 30%، ثم موضوعات الأوضاع الصحية بنسبة 20%.

#### 14- دراسة الدقاسمة ( 2012 ) بعنوان " معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى طبيعة معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، على عينة من صحف الرأي، والسبيل، والغد وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

- أولت الصحف الأردنية اهتماما كبيرا للمواضيع المتعلقة بالجرائم بحق الشعب السوري، وتدفق اللاجئين إلى الأردن، والمواقف الدولية والإقليمية تجاه الثورة
- تركزت المواد المتعلقة بالثورة في الصفحات الداخلية بنسبة 82% .
- جاءت التغطية التسجيلية بالمرتبة الأولى بنسبة 51%، مقارنة بالأنواع الأخرى للتغطيات

#### 15- دراسة الوزني (2012) بعنوان " الآثار الاقتصادية والاجتماعية لازمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الاقتصادية، والاجتماعية لازمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- أن التكلفة الكلية للاجئين السوريين على الاقتصاد الوطني، خلال فترة الدراسة تصل إلى 590 مليون دينار، وبما لا يقل عن 3% من الناتج المحلي الإجمالي للبلاد، وما يشكل نحو 20% من عجز الموازنة العامة الدولية.
- أشارت الدراسة إلى التأثير المباشر لسوق العمل الأردني، وذلك باستحواذ اللاجئين على ما يقرب 38 ألف فرصة عمل، أي ما يقارب 40% من فرص العمل المطلوب توافرها سنويا للعمالة الوافدة.
- الأردن تأثر بالأزمة السورية من ناحيتين؛ الأولى تمثلت بتأثير ما يحدث بحراك شعبي في سوريا على الاقتصاد الأردني بشكل عام، والثانية تمثلت بأعباء هجرة اللاجئين .

## 16- استطلاع (2011) بعنوان "دور الإعلام في الربيع العربي" مركز حماية حرية الصحفيين

استطلاع مقدم لملتقى المدافعين عن الحرية هدف الاستطلاع إلى استكشاف الرأي العام الأردني

لدور الإعلام في الثورات والاحتجاجات العربية وتكونت عينة الاستطلاع من 1933 مفردة. و

أظهرت النتائج ما يلي :

- 85% من أفراد العينة يتابعون أخبار الثورات والحركات الاحتجاجية، و 15% لا يتابعون.
- تصدر التلفاز قائمة المصادر التي يتابعونها وذلك بنسبة 98%، و 49% الأصدقاء، ثم الصحف بنسبة 33%، يليها الانترنت بنسبة 29%، يليها الإذاعة بنسبة 23%.
- افاد 42% من المبحوثين أن الإعلام يلعب دورا محايدا في التعامل مع الثورات والاحتجاجات، وأفاد 37% انه يلعب دورا منحاذا .
- أشار 38% من المبحوثين أن بعض الفضائيات لديها أجندة سياسية، من خلال تغطيتها المختلفة للاحتجاجات والثورات، بينما أفاد 29% انه لا يوجد أي أجندة لها.

## الدراسات الأجنبية:

1- دراسة القضاة وآخرون ( 2016 ) بعنوان " الصورة الذهنية للمنظمات المسلحة في نشرات الأخبار " داعش نموذجا. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الصورة الذهنية لمنظمة داعش، من خلال نشرات الأخبار، باستخدام منهج المسح على عينة مكونة من 190 أستاذا من أساتذة الإعلام في 19 دولة عربية. وأشارت النتائج إلى ما يلي :

- أشار 96% من أفراد العينة أن صورة داعش ترتبط لديهم بالخوف، وأشار 92% أنها مرتبطة بالتعاطف مع الضحايا، وأفاد 87,6% أنها تؤدي إلى كشف ونشر الفاعل.
- بالنسبة للصورة الذهنية لداعش باعتبارها منظمة إرهابية، فقد أشار 92,0% من أفراد العينة أنها فقاعة تضخيم ومبالغة، وأشار 75% أنها منظمة أجنبية ملفقة .
- يؤيد 35,7% من أفراد العينة داعش.
- القنوات العربية كانت محايدة في تغطيتها بانحراف معياري مقداره 1,3 وكذلك القنوات الغربية بانحراف مقداره 1,5% .

2- دراسة vahini (2015) بعنوان " تأثير وسائل الإعلام على صورة المزارعين بين جيل الشباب : دراسة حالة التغطية الإخبارية لانتحار المزارعين عبر قنوات كارناتاكا". استخدمت الدراسة المنهج المسحي، وتكونت عينة الدراسة من 200 مفردة من الطلاب والموظفين الشباب. وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- أفاد 33,9% من المبحوثين أن الإعلام يغير الآراء و42,2% أفادوا أن الإعلام لديه القدرة على تغيير وخلق صورة ذهنية لدى الجمهور.
- غالبية المشتركين لديهم صورة سلبية عن المزارعين بما نسبته 62,8 من العينة .
- أشار 52,9% من المبحوثين أن صورة المزارعين لديهم مرتبطة بفكرة الانتحار.

- أشار 74% منهم أن الأنباء الواردة من وسائل الإعلام موثوقة .
- أفاد 50% من المبحوثين أن وسائل الإعلام غيرت آرائهم بمهنة الزراعة، فهي تجنبهم اختيار المهنة، وتقدمها بأنها الملاذ الأخير.

### 3- دراسة Wayne, Chan (2015) بعنوان "تمثيل وسائل الإعلام للصورة الذهنية لرجل

الشرطة: ملاحظات بحثية على حركة الإقامة في هونج كونج". سعت الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل الشرطة، وعلاقتها بالمهام الخاصة الموكله إليه، واعتمد الباحث أداة تحليل المضمون لتقارير الصحف المحلية اليومية، في مدينة هونج كونج، والتي تحدثت عن انتقال الناس إلى هونج كونج، وغطى التحقيق (79) يوماً، وأما الصحف المدروسة فهي Apple Daily, Ming Palo, Oriental Dairy وتمثلت النتائج بما يلي :

- تم تجميع 1769 خيراً، من بينهم 883 خيراً كان متعلق برجال الشرطة.
- أن وسائل الإعلام تقدم الصورة الذهنية لرجل الشرطة، المتعلقة بواجبات مكافحة الجرائم بشكل إيجابي بنسبة 62.1%، وبشكل سلبي بنسبة 12.3%، وبشكل محايد بنسبة 14.0%.
- أن وسائل الإعلام قدمت الصورة الذهنية، المتعلقة بحفظ النظام بصورة سلبية بنسبة 59.7%، وإيجابية بنسبة 19.7%، ومحايدة بنسبة 15.1%، وغير محددة بنسبة 5.5%.

#### 4- دراسة الراجحي (2014) بعنوان "الصورة الذهنية للمسلسل الأمريكي والأفلام بين الشباب

العربي" دراسة حالة الشباب الأردنيين والكويتيين: هدفت الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية للفيلم

والمسلسل الأمريكي لدى الشباب العربي وتكونت عينة الدراسة من 1827 شخص وأظهرت النتائج

ما يلي:

- المميزات الأساسية للمسلسلات والأفلام مرتبة كالتالي؛ الإثارة، استخدام أحدث إنتاج للتكنولوجيا، التسلية والترفيه، التركيز على الخيال، الميزانية الإنتاجية، التركيز على المستقبل، التركيز على الرومانسية، وأخيرا التركيز على الطبيعة .
- خصائص الأبطال التي تجذب الباحثين مرتبة كالتالي؛ الشجاعة، ثم الوسامة، تليها القدرة على استخدام الأسلحة الحديثة والقديمة.
- يتأثر الباحثون بما تقدمه الأفلام والمسلسلات الأمريكية بالحياة الشخصية بالمرتبة الأولى، تليها كيفية التعامل مع الآخرين، ثم الرغبة في أن يعيش نفس الحدث، وأخيرا التفكير بالهجرة لا سيما لأمريكا.

#### 5- دراسة Xigen (2007) بعنوان "مراحل الأزمة والأطر الإعلامية والوظائف : التغطية

الإعلامية لمأساة 11/9 خلال إل 24 ساعة الأولى في محطات التلفزيون الأمريكية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية التغطية الإعلامية، لخمس محطات تلفزيونية أمريكية

لأحداث 11 أيلول 2001، من خلال دراسة النشرات الإخبارية في الساعات الأربعة والعشرون

الأولى للكارثة، وتمثلت عينة الدراسة في القنوات (FOX, CNN, NBC, CBS, ABC)

(.وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :

- شكلت مراحل الأزمة عاملا مهما في تحديد أطر التغطية الإخبارية، والوظائف الإعلامية.
- وسائل الإعلام كانت مصدرا أساسيا للمعلومات.



• لم تقم وسائل الإعلام بالدور الإرشادي أو دور الموازنة للتخفيف عن الجمهور خلال الأزمة.

• ضخامة الكارثة وما رافقها من معلومات غير مؤكدة، حدت من اعتماد وسائل الإعلام على المسؤولين كمصدر للمعلومات.

### التعليق على الدراسات السابقة :

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بعدد من النقاط :

1. اتفقت مع عدد من أهداف الدراسات السابقة المتعلقة بالصورة الذهنية، التي سعت لمعرفة المصادر المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية، ومعرفة وجهات نظر المبحوثين حول أبرز ملامح الصورة لموضوع الدراسة، ومدى انعكاس الصورة على المبحوثين معرفياً، ووجدانياً، وسلوكياً.

2. أنها تتدرج ضمن البحوث الوصفية، والتي اتبعت منهج المسح كأغلب الدراسات المذكورة .

3. استخدمت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة والمندرجة تحت محور أبحاث الصورة الذهنية على وجه التحديد، الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات .

### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في اختيار النظرية المستخدمة، وكيفية تطبيقها على موضوع الدراسة .

2. تحديد منهج الدراسة والتعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج .

3. استفادت الباحثة من طريقة عرض النتائج في الدراسات السابقة، والتعليق على الجداول، وتفسيرها .

4. استعانت الباحثة بالدراسات السابقة في تحديد أداة الدراسة، وصياغة فروض الدراسة، وأسئلتها.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسة الأولى التي جمعت بين دور الإعلام في تكوين الصورة الذهنية وقضية اللاجئين السوريين حسب حدود علم الباحثة. فأغلب الدراسات السابقة التي عنيت بقضيتي الأزمة السورية، أو اللاجئين السوريين، تناولت موضوع التغطية الإعلامية لأحد الموضوعين، إما بالصحف أو الإذاعة.

أما البحوث المتعلقة بالصورة الذهنية فقد تناولت دور الإعلام في تكوين الصورة الذهنية بالنسبة لمواضيع أخرى، كمجلس النواب، ورجل الأمن، وجهاز الشرطة، والمسلسل الأمريكي، والبطل في المسلسلات التركية، وصورة المملكة السعودية، وقناة الجزيرة والجزيرة الدولية، الأخوان، وصورة العراق في الصحافة الأمريكية.

#### نوع الدراسة ومنهجها :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، والمنهج الوصفي : هو الطريق أو مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها وصف الظواهر العلمية، والظروف المحيطة بها، والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة، والمتأثرة فيها) الطائي، 2007، ص95 .

وفي إطار المنهج الوصفي، تم استخدام المنهج المسحي من خلال مسح الرأي العام بالعينة، والذي يعرف بأنه: التجميع المنظم للمعلومات من المستقصى منهم بهدف فهم أو التنبؤ بسلوك المجتمع محل الدراسة (مزاوهر، 2010، ص10).

## مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة هو سكان محافظة اربد والبالغ عددهم 1.770 مليون نسمة وتم اختيارها نظرا للتنوع الديمغرافي فيها ولوقوعها على الحدود السورية، وتأثرها بموجات اللاجئين المتلاحقة والبالغ عددهم في محافظة اربد (343 ألفا) حسب نتائج التعداد السكاني لدائرة الإحصاءات العامة لعام 2015.

ونظرا لكبر عدد مفردات مجتمع الدراسة وصعوبة تطبيق الدراسة عليه بأكمله لما يتطلبه من الوقت والجهد ، وكذلك فريق عمل ونفقات مرتفعة، ونظرا لصعوبة ضبط المتغيرات لكثرتها، تم اختيار عينة من هذا المجتمع ممثلة له وتحمل نفس خصائصه، بحيث يسهل التعامل معها من كل الزوايا، من حيث سهولة ضبط المتغيرات ، و قلة التكاليف، وسرعة الوصول إلى نتائج وتم اختيار مفردات العينة بطريقة العينة المتاحة، في إطار العينات اللا احتمالية ممن يتابعون وسائل الإعلام في محافظة اربد، وكان قوام العينة 400 مفردة موضحة كما في الجدول التالي:

جدول ( 1 ) خصائص أفراد العينة

النسبة	التكرار	الفئات	
48.0	192	ذكر	النوع الاجتماعي
52.0	208	أنثى	
52.3	209	من 25 فأقل	العمر
25.5	102	من 26-35	
22.3	89	أكثر من 35	
22.0	88	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
21.3	85	دبلوم	
42.5	170	بكالوريوس	
14.3	57	دراسات عليا"ماجستير، دكتوراه"	
40.8	163	متدن	المستوى الاقتصادي
40.3	161	متوسط	
19.0	76	مرتفع	
100.0	400	المجموع	

## أداة الدراسة :

لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، تم تصميم استبانته تحتوي على جزأين رئيسيين، حيث اشتمل الجزء الأول على البيانات الأولية (الخصائص الديمغرافية) لأفراد العينة، والتي تضمنت : النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي. وأما الجزء الثاني، فقد اشتمل على المحاور التالية:

1. درجة متابعة الباحثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين.
2. مصادر الحصول على معلومات عن اللاجئين السوريين .
3. درجة الاهتمام بمتابعة الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين .
4. التصورات المعرفية.
5. ملامح الصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين التي تشكلت بفعل وسائل الإعلام.
6. الآثار الوجدانية للصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين .
7. الآثار السلوكية للصورة الذهنية عن اللاجئين السوريين .

## صدق الأداة :

للتحقق من صحة الاستبانة، وصلاحياتها للتطبيق، ومدى تمثيلها لأهداف الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في كلية الإعلام / جامعة اليرموك، وتم إرفاق ملحق يتضمن أسماء المحكمين، وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المطلوبة، فيما يتعلق بحذف احد الأسئلة، و حذف البدائل، وإضافة بعضها، ودمج بعضها، وإعادة صياغة بعضها، وفي ضوء ذلك، تم إعداد الاستبانة في شكلها النهائي بما يخدم الهدف الأساسي لهذه الرسالة، وتحقيق النتائج المرجوة منها قدر الإمكان .

## ثبات الأداة:

لضمان ثبات المقاييس التي حوتها الاستمارة (7 مقاييس)، استخدمت الباحثة اختبار "كرونباخ ألفا".

وقد تراوحت نسب الثبات ما بين (70، ) (86، ) وهي نسب مرتفعة، ومقبولة لكافة فقرات الاستبانة، موضحة كما في الجدول التالي :

جدول ( 2 ) معيار القياس والاتجاه للحكم على فقرات أداة الدراسة

كرونباخ ألفا	السؤال
0.71	درجة متابعة المبحوثين للموضوعات و الأخبار
0.70	المصادر
0.72	درجة الاهتمام بمتابعة الموضوعات و الأخبار
0.85	التصورات المعرفية
0.76	ملامح الصورة
0.72	الآثار الوجدانية
0.86	الآثار السلوكية

## الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الحاسب الآلي، من خلال برنامج التحليل

الإحصائي في العلوم الاجتماعية SPSS وتم تطبيق المعاملات الإحصائية الآتية:

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات .
- واختبار ( ANOVA ) للفروق بين المتوسطات الحسابية واختبار فروض الدراسة.
- اختبار شيفية للمقارنات البعدية لمعرفة مصادر الفروق.

• اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.

**حدود الدراسة :**

**تقتصر حدود الدراسة على ما يلي :**

**الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الأول للعام الدراسي 2016 - 2017

**الحدود المكانية:** الأردن \_ اريد

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للدراسة

#### تمهيد

يتناول هذا الفصل الإطار النظري ويتضمن ثلاثة مباحث رئيسية وهي:

**المبحث الأول:** الصورة الذهنية ويتضمن ثلاثة مطالب رئيسية وهي نشأة مصطلح الصورة الذهنية وتعريفها وأبعادها، وملامح الصورة الذهنية، والعوامل المؤثرة فيها والصعاب التي تواجهها.

**المبحث الثاني:** لاجئو الأزمة السورية ويضم ثلاثة مباحث تناولت الباحثة من خلالها؛ الأزمة السورية، اللجوء وقواعده، وأوضاع اللاجئين في الأردن.

**المبحث الثالث:** الإعلام والصورة الذهنية، ويتضمن ثلاثة مباحث رئيسية، تحدثت الباحثة من خلالها، عن العلاقة بين الإعلام وتكوين الصورة الذهنية، وأهمية وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية، وأخيرا الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية، ومدى اهتمام وسائل الإعلام الأردنية بقضية اللاجئين السوريين.

## المبحث الأول

### الصورة الذهنية

تتناول الباحثة عبر هذا المبحث ثلاثة مطالب، يتمثل المطلب الأول بنشأة مصطلح الصورة الذهنية، وتعريفها وتعرض فيه نشأة مصطلح الصورة الذهنية، والتعريف اللغوي، والاصطلاحي للصورة الذهنية، وأبعاد الصورة الذهنية.

أما المطلب الثاني، فقد جاء بعنوان ملامح الصورة الذهنية، وتعرض الباحثة خلاله أنواع الصورة الذهنية، ووظائفها، ومصادر تكوينها، ومراحل تكوينها، وخصائصها. وتتناول الباحثة عبر المطلب الثالث، العوامل المؤثرة بالصورة الذهنية داخل العقل، وكذلك الصعاب التي تواجه تشكيل الصورة الذهنية، ومدى قابلية الصور للتغير.

### المطلب الأول: نشأة الصورة الذهنية وتعريفها

يتناول هذا المطلب، نشأة مصطلح الصورة الذهنية، والتعريف اللغوي والاصطلاحي للصورة الذهنية، وأبعاد الصورة الذهنية.

#### أولاً: نشأة مصطلح الصورة الذهنية

نشأ مصطلح الصورة الذهنية في أحضان علم النفس الاجتماعي، ثم اندرج تحت إطار دراسات الاتصال، ويشير هذا المصطلح إلى تصور المثيرات في حال غيابها، حيث تشير موسوعة علم النفس والتحليل النفسي إلى أن الصورة الذهنية، صورة أو تصوير حي في غياب المثير الأصلي، حيث نتصوره ببصرنا العقلي، ويرتبط بهذا المصطلح مصطلح صورة من الذاكرة وهو ما يعني: إحياء أو بعث التجربة السابقة عن شيء ما في غياب هذا الشيء بالذات، بحيث تأتي صورته من الذاكرة، وعن طريق التذكر. أما الصورة الأولية من الذاكرة، فهي تلك الصورة الحية



جدا، والتي يجري استحضارها على الفور، في أعقاب التجربة الإدراكية الحسية (العسكر، 1993، ص17).

ولقد ظهر مصطلح الصورة الذهنية إلى الوجود عام 1908، على يد العالم جراهام دالاس، ثم تطور هذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ يعد الصحفي الأمريكي " Lipman"، أول من تناول موضوع الصورة، في كتابه المشهور "الرأي العام" سنة 1922، وهو أول من ربط بين الاتصال ووسائل الإعلام والصورة الذهنية، ولكن الاستخدام الحقيقي لمفهوم الصورة الذهنية، بدأ عندما أصبح لمهنة العلاقات العامة تأثيرا كبيرا، على الحياة الأمريكية مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين، وكان لظهور كتاب "تطوير صورة المنظمة" للأمريكي لي بريستول عام 1960، أثرا كبيرا في انتشار مفهوم الصورة الذهنية، وما لبث هذا المصطلح أن تزايد استخدامه في المجالات التجارية، والسياسية، والإعلامية (المزاهرة، 2015، ص 284).

### ثانيا: تعريفات الصورة الذهنية

#### 1- التعريف اللغوي للصورة الذهنية :

الصورة لغة هي الشكل والتمثال المجسم. وصورة المسألة أو الأمر، صفتها، ويقال هذا الأمر على ثلاث صور. وصورة الشيء ماهيته المجردة، وخياله في الذهن، أو العقل. والتصور استحضار صورة شيء محسوس في العقل دون التصرف فيه ( مصطفى، الزيات، عبد القادر، والنجار، 2010، ص 548).

#### 2- تعريف الصورة الذهنية في الاصطلاح :

تعددت التعريفات الاصطلاحية التي قدمها الخبراء، والباحثون، والكتاب للصورة الذهنية،

نذكر من بينها ما يلي:

- هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية، التي تتكون في أذهان الأفراد، إزاء فرد معين، أو نظام ما، وقد تتكون هذه الانطباعات، من خلال التجارب المباشرة، وغير المباشرة، وهي في النهاية تمثل دافعاً صادقاً بالنسبة لأصحابها، ينظرون من خلاله إلى ما حولهم، ويفهمونه على أساسها (احمد الدسوقي، 2005).
- تعريفها في قاموس ويبستر: هي مفهوم عقلي شائع، بين أفراد جماعة معينة، يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي، نحو شخص معين، أو نظام ما، أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، أو فلسفة سياسية، أو قومية معينة، أو أي شيء آخر (عجوة 2004، ص 5).
- هي مجموعة السمات، والملامح، التي يدركها الجمهور ويبني على أساسها مواقفه، واتجاهاته، نحو المنظمة، أو الشركة، أو الدولة، أو الجماعة، وتتكون تلك الصورة عن طريق؛ الخبرة الشخصية للجمهور، القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية (صالح، 2005، ص 23).
- إن المفهوم البسيط لمصطلح صورة المنشأة يعني: الصور العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت، والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصور من التجربة المباشرة، أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية، أو غير رشيدة (عجوة، 2003، ص 7).
- هي استحضار العقل، أو التوليد العقلي لما سبق إدراكه بالحواس، وليس بالضرورة أن يكون ذلك المدرك مرئياً، وإنما قد يكون مسموعاً، أو مشموماً، أو متذوقاً، أو ملموساً، وهذا الاستحضار، أو التوليد للمدركات الحسية مجال اختلاف بين البشر، تبعاً لاختلافهم في أنواع التجارب مع الأشياء الحسية التي مر بها كل منهم (احمد الدسوقي، 2005).

### ثالثا: أبعاد الصورة الذهنية

هنالك عدة أبعاد مرتبطة بتكوين الصورة الذهنية تتمثل؛ بالبعد المعرفي، والوجداني،

والسلوكي والتي قامت الباحثة بعرضها بنوع من التفصيل كما يلي:

#### أولا : البعد المعرفي

ويقصد به المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوع، أو قضية، أو شخص ما،

وتعتبر هذه المعلومات، هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن

الآخرين، وعن الموضوعات، والقضايا المختلفة، ويؤثر مستوى دقة المعلومات والمعارف التي يتم

الحصول عليها عن الآخرين، على دقة الصورة الذهنية التي ستتكون لاحقا (الحماد، 2014، ص

31- 32).

#### ثانيا : البعد الإدراكي

وهو البعد الذي يقوم الفرد بمقتضاه بتناول، ومعالجة المعلومات، وتقويم المثيرات الخارجية

التي ترد إليه من خلال الحواس، كما يحدد طريقة استجابته لهذه المثيرات. وعندما يصل الإنسان

إلى مرحلة من النضج العقلي، يكون قد نظم تصورا واضحا للواقع، وأصبح أكثر قدرة على

استيعاب المعلومات الداعمة لهذا التصور، ولذلك فإن الإنسان يميل إلى التمسك بما لديه من

صور، كما أنه يتعصب لهذه الصور، ويتحيز لها. وللبعد الإدراكي وظائف تتمثل بما يلي (

العسكر، 2005، ص 49- 51):

1. يعمل بمثابة خط دفاع عن معتقدات، وتوجهات الأفراد، فعن طريقه يدرك الإنسان ما يريد

وفقا لما يدعم ويعزز تلك المعتقدات، والتوجهات، والآراء.

2. يعمل البعد الإدراكي على تصفية ما يتعرض له الفرد من معلومات، فما ترتاح له نفس

الإنسان من معلومات ومعارف يدركه العقل، وما لا ترتاح له فقد لا يدرك، وإن أدرك فإنه

سوف يدرك بصورة قد تختلف كلياً عن طبيعة، ونوايا المرسلين.

3. يساعد على الفهم الكلي للأشياء، من خلال إبرازه لخصائص الأشياء المدركة، وفقاً للصور

الذهنية القائمة، فمجموعة من النقاط، أو الخطوط قد تشكل مربعا، أو مستطيلاً، أو قد لا

تشكل.

### ثالثاً: البعد السلوكي

يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المتشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث

ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات

الأفراد يفترض منطقياً أنها تعكس اتجاهاتهم. ( المزاهرة، 2015، ص 302 ).

ويختلف الناس في سلوكهم إزاء الأشياء، والأشخاص التي يحملون عنها صوراً ذهنية،

وذلك تبعاً للعوامل التالية ( العسكر، 2005، ص 54 – 55 ):

1. القدرات الإنسانية المتمثلة في مدى قدرة الفرد على الاستجابة لطبيعة الصورة السلبية، أو

الإيجابية، حيث تتنوع القدرات وتتباين من شخص لآخر، فهناك مدى للقدرة على الأداء

سواء كان عضلياً، أو لفظياً، وهناك القدرة على التعامل الذكي مع المواقف، وغير ذلك من

القدرات الإنسانية المختلفة.

2. العوامل الاجتماعية كالعادات والتقاليد، والأعراف السائدة، والقيود الأمنية والعسكرية، التي

قد تفرض قيوداً على الشخص، فلا تمكنه من القيام باستجابة تنطلق من مدى ما تمليه

عليه الصور الذهنية التي يحملها حول الموضوعات.

3. السمات النفسية والشخصية، كالخوف، والتعب، والإرهاق، فهي تسهم في كبت، أو تحجيم بعض السلوكيات الأدائية المترتبة على الصور الذهنية.

4. النضج، حيث يتحكم في طبيعة الاستجابة السلوكية المترتبة على الصور، مهما كان حسنها أو قبحها، فاستجابة المراهقين لما تمليه الصور السيئة على الأعداء، تختلف بالضرورة عن استجابة الكبار، نظرا لما يتحلون به من قدرة على ضبط النفس ووضع الأمور في نصابها الصحيح.

### المطلب الثاني: ملامح الصورة الذهنية

يعرض هذا المطلب عبر فقراته أنواع الصورة الذهنية، و وظائفها، ومصادر تكوينها، ومراحل تكوينها، وخصائصها.

#### أولاً: أنواع الصورة الذهنية

يُدرج تحت مصطلح الصورة الذهنية أنواع متعددة لتلك الصورة ومنها ( الدليمي، 2011، ص 84):

1. الصورة المرآة : وهي الصورة التي ترى المنشأة نفسها من خلالها.
2. الصورة المرغوبة: وهي الصورة التي تود المنشأة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير.
3. الصورة الحالية : وهي الصورة التي يرى بها الآخرون المؤسسة .
4. الصورة المثلى : وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق، إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى، وجهودها في التأثير على الجماهير، ولذلك تسمى بالصورة المتوقعة.
5. الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمنشأة، يعطي كل منهما انطبعا مختلفا عنها.

كما يوجد تصنيف آخر للصورة الذهنية ( الجريدة، 2012، ص323):

1. سلبية ( معارضة ): تسعى للتأثير بعدة أساليب مختلفة لتغييرها.
2. ايجابية ( مؤيدة ) : تسعى لتعزيزها والحفاظ على استمراريتها .
3. محايدة: تكون بين مؤيد ومعارض وهي سهلة التأثير

### ثانيا: وظائف الصورة الذهنية

تقوم الصورة الذهنية بوظائف متعددة تتمثل بما يلي ( العسكر ، 1993 ، ص 38-40):

1. تحقق الصور الذهنية للفرد أكبر قدر من التكيف مع ظروف الحياة، من خلال دورها في اختصار جهد الفرد، بما تقدمه له من أطر جاهزة، تكفل له التعامل مع الآخر والتنبؤ بسلوكه، دون إمعان النظر في خصائصه الفردية.
2. التصور الذهني يضيق من نطاق الجهل بالآخرين، أشخاصا، أو أشياء، وبهذا يستطيع الإنسان أن يبلغ أبعادا لم يكن بوسعها بلوغها من خلال حواسه.
3. تساعد في تحويل العالم إلى عالم أسهل، وأكثر تنظيما، من خلال استخدام الجوانب السيكولوجية التي تنطوي عليها عمليات التعلم داخل الإنسان.
4. تسهم في تفسير مواقف الفرد، وأرائه، وأنماط سلوكه في الحياة الاجتماعية، وتفسر أساسا فلسفته في الحياة، وذلك لارتباطها بقيمه، ومعتقداته، وثقافته.
5. لها دور كبير في تكوين الرأي العام، ذلك لأنها اللبنة الأولى، التي يتكون منها الرأي العام، ويعود ذلك لمدى تأثيرها في آراء الناس، ومواقفهم، وسلوكهم.

### ثالثا: مصادر تكوين الصورة الذهنية:

تتكون الصورة الذهنية من خلال ما يلي ( المزاهرة ، 2015 ، ص 293):

1. الخبرة المباشرة: إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد، والمؤسسات، والقوانين، والأنظمة، يعد مصدرا مباشرا ومؤثرا لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص، أو منظمة،

أو فكرة، أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها.

2. **الخبرة غير المباشرة :** وتتمثل في الرسائل الشخصية، التي يسمعها الفرد من أصدقاءه، ومن وسائل الإعلام عن المنظمة، أو الحدث، أو الأفراد، من غير أن يرى، أو يسمع بنفسه، و تساعد في تكوين الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية النهائية، وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دورا أساسيا في تكوين الانطباعات التي تشكل الناتج النهائي لها الصورة الذهنية .

#### رابعاً: خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية نذكر من

بينها ( العسكر، 2005، ص30-33):

1. الصورة الذهنية عبارة عن تعميمات، مؤسسة على آراء وانطباعات لا تستند إلى براهين علمية تجريبية في الغالب، ولذلك فهي تبنى على شائعات، قد تنطلق من أوهام، وترتبط هذه التعميمات بالمشاعر الذاتية، والعواطف الشخصية، التي يصعب تفسيرها أحياناً.
2. قد لا تتطابق الصورة الذهنية مع الواقع، ومعنى ذلك، أن الذي يهيمن على الاتجاه السائد في الصورة الذهنية، هو عوامل وقوى اجتماعية، ونفسية، لها تأثير كبير في الحياة الاجتماعية لمن يحملون الصور الذهنية، بحيث يمكن أن تقرر نوعاً وكماً من المعلومات يتفق مع اتجاهات تلك القوى .

3. ميلها إلى الثبات ولكن دون الجمود، ولذلك فإن تكون الصور الذهنية يعد عملية ديناميكية، وليست استاتيكية، حيث انه برغم ثبات واستقرار الصور القائمة، إلا أنه من الممكن أن

تتغير لامتسامها بالمرونة، والتفاعل المستمر، فهي تتطور، وتتمو، وتتعدد وتعمق، وتقبل التغيير طوال الحياة .

وتضيف المزهرة خصائص أخرى للصورة الذهنية نذكر منها (المزهرة، 2015، ص 301-302):

1. تخطي حدود الزمان والمكان: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد يكون صوراً عن الماضي، والحاضر، إضافة إلى المستقبل، ويكون صوراً عن بلده، ثم عن العالم الذي يعيش فيه، وعن ما وراء المجرة.
2. التعميم وتجاهل الفروق الفردية: تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظراً لذلك، فالأفراد يفترضون أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة، تنطبق عليه صورة الجماعة ككل، على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية .
3. تؤدي إلى الإدراك المتحيز: تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين ادراكات متحيزة لدى الأفراد، وتؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة، فمن خلال الصور الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة، ويهملون جوانب أخرى، لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم.

#### **المطلب الرابع: الصورة الذهنية ما بين عوامل قوة وصعاب تعيق تشكيلها**

تطرح الباحثة عبر صفحات هذا المطلب؛ العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية

داخل العقل، وكذلك الصعاب التي تواجه تشكيل الصورة الذهنية، وتتناول قابلية الصور الذهنية للتغيير .



## أولاً: العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية داخل العقل

تتأثر الصورة الذهنية بعدة عوامل ذات حضور قوي داخل العقل البشري ندرجها كالتالي (

عجوة، 2003، ص149-152):

1. قدرة الفرد على الانتقال الحضاري من البيئة الثقافية التي ولد وترى فيها.
2. الخبرات المكتسبة التي كونت شخصيات الأفراد، وأعطتهم إطاراً دلاليًا محددًا ساعد على تشكيل اتجاهاتهم نحو كثير من القضايا، والمشكلات التي تواجههم.
3. التخيل والتذكر، بمعنى قدرة العقل على استرجاع الصور التي حدثت في الماضي، وتخيل صور لواقع لم يحدث.
4. العواطف، وهي المشاعر التي لا تعتمد على العقل، والتي تتحكم بلا شك في كمية المعلومات التي تتدفق إليه ونوعها.
5. مركز التمييز بالعقل : وهو الذي ينتقي المعلومات، ويصنفها، ويقومها مع عدم إغفال تأثير العوامل الوسيطة في العملية الاتصالية ليستخلص منها النتائج وينقدها .

## ثانياً: قابلية الصورة الذهنية للتغيير

هناك عوامل تسهم في تغيير الصورة الذهنية وهي ( حجاب، 2007، ص177-178 ):

1. الأحداث المثيرة ( الوقائع الحالية ): مثل الأحداث السياسية الهامة، والحروب والكوارث، وغير ذلك من الأحداث المثيرة للانتباه، لأهميتها أو لغرابيتها، وعدم اعتياد الناس عليها.
2. الأحداث المتراكمة: ويستغرق حدوثها، أو تأثيرها، فترة طويلة من الوقت، أو تتكون من عدة مكونات، وأحداث صغيرة، يومية، أو شبه أسبوعية، أو لا يظهر تأثيرها إلا عندما تكتمل أو تقترب من الاكتمال.

ويضيف العسكر عوامل أخرى تسهم في تغيير الصورة الذهنية تتمثل فيما يلي ( العسكر،

2005، ص 68-70):

1. وسائل الإعلام الجماهيرية : تعد وسائل الإعلام من أهم العوامل المؤدية إلى حدوث تغيير في الصور الذهنية القائمة، نسبة لدورها المؤثر في الرأي العام، وإسهامها الكبير في عمليات التنشئة الاجتماعية، والتنقيف، والتنمية، وبالرغم من ذلك، فإن إسهامها في بناء الصورة، أسهل من إسهامها في إعادة تشكيلها، وذلك اتساقاً، مع ما أثبتته الدراسات من أن وسائل الإعلام تسعى دائماً لتأكيد الأنماط السلبية دون محاولة تغييرها.
2. الأحداث الفجائية، والتي تمتلك قدرة اكبر من قدرة الأحداث البطيئة، وكذلك الخبرات السابقة التي مر بها الفرد طوال حياته، لها قدرة على تغيير صورته الذهنية القائمة.
3. الصورة الذهنية يمكن أن تتغير بالاعتماد على الخيال فقط، دون أن يكون للعوامل الخارجة عن الإنسان، أي تأثير على ذلك.
4. سعة الأفق، ومستوى التعليم، يؤديان إلى ازدياد فرص التغيير في الصور، نسبة إلى استعداد الشخص للتفكير في ووجهتي النظر، مهما ازداد تباعدهما، إضافة إلى اتصافه بعدم التعصب، وهو ما يؤدي إلى إمكانية تغييره للصور التي يحملها .
5. مدى انفتاح المجتمع الذي يعيش فيه الإنسان، فهو يؤثر على استعداده لتغيير الصور الذهنية التي يحملها .

### ثالثاً: الصعاب التي تواجه تكوين الصورة الذهنية على نحو سليم

هنالك مصاعب وعوائق تقف في وجه تكوين الصورة الذهنية حول شخص، أو مؤسسة، أو

مجتمع معين، على نحو سليم، وتتمثل بما يلي ( عجوة، 2003، ص 145 - 147 ):

1. **الجزئية** : أنها تمثل جزءاً من الواقع الكلي، وتعتبر مؤشراً للصورة الكلية، وهذه الصفة

تتطوي على عدة مخاطر وتتمثل بصعوبة أن يعبر الجزء عن الكل، وأن الإنسان يقفز

عادة إلى الاستنتاجات، حتى لو لم تتوفر لديه معلومات كافية، أما الخطورة الثالثة فتكمن

في احتمال التحيز.

2. **التلون**: تتعرض أي رسالة إعلامية إلى منافسة العديد من الرسائل التي توجه عن طريق

هذه الوسائل، وينتج عن المزاحمة والمنافسة، أن تتأثر المعاني التي تتضمنها الرسالة،

بالمعاني التي تحملها الرسائل الأخرى. وبالتالي تتغير إلى حد ما معالم الصورة المنقولة

خلال الرسالة الإعلامية، فتضاف لها بعض المعاني التي لم تكن تحملها، وتفقد بعض

المعاني.

3. **عدم الدقة**: والسبب الرئيسي لعدم الدقة هو اللغة، فالكلمات تحمل معاني مختلفة،

بالإضافة إلى احتمال اختلاف الإطار الدلالي بين المرسل والمستقبل، مما يجعل الصورة

المنقولة عن طريق الكلمات غير دقيقة في التعبير عن ذلك الواقع. "

## المبحث الثاني

### لاجئو الأزمة السورية

يحتوي هذا المبحث على أربعة مطالب تناول المطلب الأول الأزمة السورية من حيث

الجذور التاريخية اللازمة، وبدايتها، و أهم أسبابها، وإستراتيجية النظام في التعامل معها.

وتضمن المطلب الثاني والذي جاء بعنوان اللجوء السياسي: مفهومه وقواعده ؛ أربعة

محاور تمثلت بتعريف اللجوء واللاجئ، ومن يحمي اللاجئين، وحقوق اللاجئين، ومتى ينتهي

اللجوء.

أما المطلب الثالث جاء بعنوان الأردن وأزمة اللجوء وتضمن خمسة محاور تناولت كيفية

تعامل الأردن مع أزمة اللاجئين، وآثار الأزمة على الاقتصاد الأردني، عدد اللاجئين السوريين في

الأردن وأسباب قدومهم للأردن تحديدا، المعاهدات والاتفاقيات التي صادقت عليها الأردن

بخصوص اللاجئين، وأخيرا أوضاع اللاجئين السوريين في الأردن .

### المطلب الأول: الأزمة السورية: بدايتها، أسبابها، سبل تعامل النظام معها

انتقلت عدوى الاحتجاجات والثورات العربية إلى سوريا، التي لا تعتبر استثناء، وهذا ما

فاجأ نظام الحكم السوري، وخاصة الرئيس بشار، الذي كان مصرا في مقابلة صحفية له بان سوريا

ليست كمصر، وليست كتونس، وربما انعكس هذا الأمر على ايدولوجية نظام الحكم في سوريا،

الذي يؤمن بان الشعب السوري لا يمكن له أن ينتفض عليه في يوم من الأيام، وان تجتاح

الاحتجاجات العديد من المدن والقرى السورية.( خصاونة، 2015، ص 11) وتتناول الباحثة

الأزمة السورية في الصفحات المقبلة عبر عدة محاور تدرجها كما يلي :

## أولاً: الجذور التاريخية للازمة السورية

قفز حزب البعث العربي الاشتراكي السوري إلى الحكم عام 1963، بعد أن استغل فترة الحرية التي تمتع بها حكم الانفصال، واستأثر بالحكم وحده، ثم قفز حافظ الأسد إلى السلطة عام 1970، وحكم سورية ثلاثين عاماً بعد أن سجن وقتل واغتال أصدقاءه قبل خصومه، ثم ورث الحكم إلى ابنه بشار، ثم انبعثت الثورة السورية في 15\3\2011، وخرج الشعب في كل قرى ومدن سورية منادياً بإسقاط النظام، ومطالباً بالحرية، والكرامة، وتحقيق العدالة والمساواة، وداعياً إلى رحيل بشار الأسد، وتعدت بعض المظاهرات المليون شخص، كما حدث في مظاهرات حماة ودير الزور، واستمرت المظاهرات، لكن النظام قابل تلك المظاهرات بالرصاص والدبابات والطائرات، وسقط الآلاف من الشهداء والجرحى، وتم اعتقال عشرات الآلاف، وتم تهجير مئات الآلاف، ومازالت الثورة مستمرة، رغم كل أفعال النظام. (غازي التوبة، 2012)

## ثانياً : بداية الأزمة السورية

كانت البداية متواضعة وبعد أن انتصرت الثورتان في تونس ومصر، تنادى بعض المواطنين إلى التظاهر السلمي في 15\3\2011 لكن تلك المظاهرات قمعت ولوحقت من قبل الأجهزة، ثم قام بعض أطفال درعا بكتابة شعارات تندد بحكم الأسد، وهنا بدت وحشية النظام، فاستدعى الأطفال واستدعى الأهالي وعاقبهم أشد العقاب، ومن هنا كانت البداية، فتنادت المحافظات الأخرى لنصرة أهل درعا، وهكذا استمر اشتعال الثورة، وعمت المظاهرات معظم المدن السورية وقراها، مطالبة بالحرية والإصلاح، والمساواة، والعدل، وكانت المظاهرات سلمية، واستمر الأمر على هذا المنوال، لمدة ستة أشهر، دون أن يتغير شيء على الأرض مما اضطر بعض الجنود والضباط إلى التمرد على القيادات التي تأمرها بالقتل، والانشقاق عنها، وتشكيل "الجيش

الحر" من هؤلاء المنشقين من أجل حماية المدنيين، وبهذا تشكل جناح عسكري للثورة، كان القصد منه الدفاع عن المدنيين، ورعايتهم من بطش النظام الوحشي وتكيله. (غازي التوبة، 2012)

ومنذ أن اندلعت الانتفاضة السورية ضد حكم الرئيس بشار الأسد، لم يبق مستوى من مستويات العنف، إلا وطبق عليها بدءاً من الخلاف السياسي مروراً بالأزمة السياسية، ثم الصراع السياسي، ثم الثورة، ثم الحرب الأهلية وأخيراً بدأ الحديث عن تقسيم سوريا. "خولي، 2016".

### ثالثاً : أهم أسباب الثورة السورية

لم تحدث الثورة السورية من فراغ فهناك أسباب كثيرة اجتمعت حتى أشعلت فتيل الثورة نذكر منها ما يلي " علي، 2014":

1. كبت الحريات، وحرمان المواطن من حرية التعبير عن رأيه، وشعوره بالخوف الدائم.
2. محاولة النظام الدكتاتوري تدمير هوية الشعب السوري العربية الإسلامية، بالعلمانية المعادية للدين أولاً، ثم بفرض التشيع ترغيباً وترهيباً بعد تحالفه مع نظام الملالي في قم وطهران، وخاصة في عهد بشار .
3. قمع أعضاء ربيع دمشق وزجهم في السجون، رغم أنهم لم يطالبوا إلا بإصلاحات بسيطة .
4. انتشار الفقر في المجتمع السوري؛ بسبب احتكار ثروة البلاد بأيدي قلة من أهل السلطة والمال، وانعدام العدالة الاجتماعية، إذ نشأ تحالف طبقي حاكم، دأب على استغلال الشعب، وامتصاص دمائه وعرقه، فكان ينهب ويسرق، في الوقت الذي كان فيه الناس يتضورون جوعاً وقهراً.
5. انتشار التعليم في الطبقة الوسطى والدنيا، فأصبح لها رأي عام وتطلعات، فإحساسها بالظلم ازداد بسبب زيادة الوعي، وارتفع سقف مطالبها .

6. تجاوز الشعب حالة الخوف، بعد انطلاق الثورة التونسية، ثم الثورة المصرية، والاستعداد

للتضحية.

#### رابعاً : إستراتيجية النظام في التعامل مع الأزمة

منذ اليوم الأول واجه النظام جموع المحتجين السلميين بالعنف، وإطلاق الرصاص، والاعتقال، والتصفية، والتعذيب، واتبع سياسة أمنية منهجية، استمر فيها بشكل متصاعد، بعد أن صادر المجال العام، وأغلق أبواب السياسة، مطلقاً العنان لأجهزته الأمنية، ولمجموعات الشبيحة، لسلوك أشنع الطرق، وأقساها في القمع الشامل، بغية إسكات أصوات المحتجين، وتصفية الناشطين الميدانيين، ثم تطور الأمر إلى إقحام الجيش، وزجه في معركة الدفاع عن النظام، فراحت آلياته العسكرية، وطائراته الحربية تقصف الأحياء، والبلدات المأهولة، الأمر الذي أفضى إلى ارتكاب المجازر المتنقلة، وتدمير، وتهجير، وترويد الناس الآمنين. واتبع النظام السوري أسلوب تدمير المناطق الثائرة، وقصفها بالطائرات، والدبابات، والراجمات، والرشاشات وسواها (فهد، 2016، ص 19، 20).

## المطلب الثاني: اللجوء السياسي: مفهومه وقواعده

### أولاً: تعريف اللجوء

يمكن تعريف حق اللجوء على أنه : حق مؤقت للفرد، في الحصول على الحماية القانونية التي تحددها قواعد القانون الدولي والداخلي، وتمنحه الدول وفق ظروفها؛ ذلك عندما يفقد هذا الشخص إمكانية بقاءه في موطنه الأصلي، لأسباب تخرج عن إرادته، على أن يمنح هذا الحق دون تمييز، ووفقاً للمبادئ التي تقرها وثائق حقوق الإنسان المختلفة. ويعرف اللاجئ بأنه الشخص الذي وجد نفسه \_ وبسبب خوف له ما يسوغه من التعرض للاضطهاد، بسبب عرقه، أو دينه، أو جنسه، أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة، أو بسبب آرائه السياسية \_ خارج البلاد التي يحمل جنسيتها، ولا يستطيع، أو لا يرغب في حماية ذلك البلد، بسبب هذا الخوف، أو كل من لا جنسية له، وهو خارج بلد إقامته السابقة، ولا يستطيع، أو لا يرغب بسبب ذلك الخوف بالعودة إلى ذلك البلد. (الموسوعة العربية، ص 774).

### ثانياً : من يحمي اللاجئين

تقع مسؤولية حماية اللاجئين على تلك المجتمعات التي استضافت اللاجئين، وتحددت تلك الحماية عبر اتفاقية 1951، والتي توضح حقوق وواجبات اللاجئين وتعرض الباحثة هذه الأدوار كما يلي :

#### 1\_ المجتمعات المضيفة

تقع على عاتق الحكومات المضيفة، بصفة أساسية مسؤولية حماية اللاجئين. وتعتبر البلدان إل 139 على نطاق العالم، التي وقعت اتفاقية 1951 ملزمة بتنفيذ أحكامها. وتحفظ المفوضية ب "التزام رقابي " على هذه العملية، وتتدخل حسب الاقتضاء، لضمان منح اللاجئين



اللجوء وعدم إرغامهم على العودة إلى بلدان يخشون أن تتعرض فيها حياتهم للخطر، وتلتزم المفوضية السبل من أجل مساعدة اللاجئين على بدء حياتهم مجدداً، إما من خلال العودة الطوعية إلى بلدانهم أو، إن لم يكن ذلك ممكناً، من خلال إعادة توطينهم في دول مضيضة أو بلدان " ثالثة " أخرى. (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

## 2- اتفاقية 1951:

وهي أول اتفاقية دولية تغطي الجوانب الأساسية من حياة اللاجئين، وقد اعترفت بمشاكل اللاجئين في العالم وبال حاجة إلى التعاون الدولي بهذا الخصوص - بما في ذلك توزيع المسؤولية بين الدول لمعالجة مشاكل اللاجئين ( الموسوعة العربية، ص774).

وتعتبر اتفاقية 1951 المتعلقة بوضع اللاجئين، الوثيقة القانونية الرئيسية، التي تحدد من هو اللاجئ، وما هي حقوقه وما هي الالتزامات القانونية للدول وغير ذلك من المساعدات والحقوق الاجتماعية التي يجب أن يحصل عليها الأطراف الوطنية الموقعة على هذه الوثيقة. وهي تحدد، بقدر متساو، التزامات اللاجئ تجاه الحكومات المضيضة، كما تحدد بعض الفئات المعينة من الأشخاص، من قبيل الإرهابيين غير المؤهلين للحصول على صفة اللاجئ. ( المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ).

## ثالثاً: حقوق اللاجئين

تتمثل حقوق اللاجئين كما وردت في منظمة العفو الدولية، في جميع حقوق الإنسان المنصوص عليها في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، من قبيل الحق في الحياة، وفي عدم التعرض للتعذيب، وإساءة المعاملة، وفي الحرية، والحق في حرية التنقل، والتعبير، والتجمع السلمي، والاشتراك في الجمعيات، وفي المساواة أمام القانون، والحق في الحصول على

جنسية، وتتضمن المادة 25 استثناءا يقتصر على المواطنين، إذ تنص على الحق في المشاركة في الشؤون العامة، وفي التصويت، والانتخاب، وفرصة تقلد الوظائف العامة ( منظمة العفو الدولية).  
أما حقوق اللاجئين كما وردت في بنود اتفاقية 1951 فنتمثل بما يلي ( المفوضية السامية لحقوق الإنسان ):

- الحماية القانونية من الملاحقة بتهمة الدخول غير القانوني للدول المشتركة في المعاهدة.
- حق ممارسة شعائرهم الدينية .
- حق حماية الحقوق على الأعمال الأدبية والفنية والعلمية
- الحق في السكن .
- الحق في ممارسة العمل المأجور والعمل الحر .
- الحق في اختيار محل إقامتهم والتنقل الحر ضمن أراضي الدول المضيفة.
- الحصول على التعليم الرسمي .
- الحصول على المساعدات العامة .
- الوصول إلى المحاكم .
- الحق في الإغاثة والمساعدة العامة .
- حق احتياز الأموال المنقولة وغير المنقولة والحقوق الأخرى المرتبطة بها، وبالإيجار وغيره، والعقود المتصلة بملكية الأموال المنقولة وغير المنقولة .
- حق الحصول على بطاقة أحوال شخصية لأي لاجئ لا يمتلك وثيقة سفر .
- حق الحصول على وثيقة سفر، إلا في حال وجود أسباب تمنع ذلك، تتعلق بالأمن الوطني والنظام العام .

## رابعاً: انتهاء اللجوء

ينتهي اللجوء عادة بإحدى الطرق الآتية: ( الموسوعة العربية، ص 780 )

1. العودة إلى الوطن : ولا بد أن تكون هذه العودة طوعية، ومن دون ضغط، وتقع مسؤولية العودة على اللجوء، الذي لا بد أن يعبر بصراحة عن رغبته بالعودة، لكن هذه العودة لا بد أن تتم في ظروف من الأمان، والاستقرار، وإعادة الاندماج المناسبة .
2. التوطين: قد يمنح اللجوء جنسية الدولة التي سبق لها أن منحتة حق اللجوء، ومن ثم تنتهي الحماية المقررة باللجوء، لتبدأ العلاقة القانونية، التي تحددها القوانين الداخلية لدولة الجنسية الجديدة بالسريان.
3. إعادة التوطين : وهذا ما يحصل غالباً، حيث تقوم المفوضية العليا لشؤون اللاجئين بإيجاد دول تقبل استقبال اللاجئين، وقد تسمح لهم هذه الأخيرة بحق البقاء على أراضيها بصورة دائمة، بموجب الجنسية التي قد تمنحهم إياها، وفي الظروف العادية لا يمكن للاجئين أن يطلبوا إعادة التوطين في بلد معين، إلا لمصلحة إعادة جمع شمل الأسرة، ومن بين الدول الأعضاء في الأمم المتحدة يخصص عدد قليل منها حصصاً سنوية، لإعادة التوطين كأستراليا، وكندا، والدنمارك، وفنلندا، ونيوزيلندا، والنرويج، والسويد، وهولندا، والولايات المتحدة.

## المطلب الثالث: اللاجئين السوريون في الأردن

### أولاً: كيف تعامل الأردن مع أزمة اللاجئين

يواجه الأردن منذ بداية العام 2011 وحتى اليوم، تبعات الأزمة السورية، والتي أفرزت بشكل مباشر موجات من اللجوء المتتالية من السوريين، وفدوا منتقلين للعيش في مدن المملكة المختلفة في ظل العلاقات الاجتماعية والتاريخية بين الأسر في الأردن وسوريا بما في ذلك علاقة النسب والمصاهرة بالإضافة إلى العلاقات التجارية وعلاقات الأعمال بين الشعبين (الوزني، 2012، ص 8).

وقد قدم الأردن في إدارة أزمة اللجوء السوري كل ما هو ممكن، وذلك بتنظيم التواجد السوري في البلاد، وإبراز الأعباء والتحديات الناجمة عن قيام المملكة بهذا الدور، نيابة عن المجتمع الدولي، عبر أسلوب علمي مدروس، ومعطيات حقيقية قائمة على جهد نوعي، وتنسيق مشترك مع وكالات الأمم المتحدة، وبالتالي صياغة التحديات والاحتياجات ضمن خطة وطنية للاستجابة للارزمة السورية بشقيها ؛ سواء على مستوى دعم اللاجئين من ناحية، أو المجتمعات المستضيفة من ناحية أخرى (الكيلاني، 2015، ص 8).

وقد قام الأردن بالتعاون مع المفوضية العليا للاجئين، التابعة للأمم المتحدة للتعامل مع تدفق الأسر اللاجئة، وذلك بعد ظهورها بشكل كبير، بعد أن بدأت الأسر السورية تلجأ إلى الأسر الأردنية في مدينة الرمثا بشكل أساسي، وبعد قيام بعض الأسر الأردنية باستضافتهم في بيوتهم، وكذلك بعد توجه اللاجئين إلى افتراش بعض الحدائق، والأماكن العامة في مختلف المناطق إلى حين التحول نحو إنشاء مخيم الزعتري في محافظة المفرق. (الوزني، 2012، ص 11)

## ثانيا : أثار أزمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني

أدى تدفق السوريين وبشكل متزايد، إلى مزيد من الأعباء على التقدم الاقتصادي في الأردن من حيث التضخم في أسعار المواد الغذائية، والوقود، والإيجارات، وانخفاض في نمو الناتج المحلي الإجمالي، يقدر بنسبة 2%، وانخفاض في الاستثمار الأجنبي المباشر، وزيادة في العجز التجاري، والعجز في الميزانية، والدين العام، وازدياد عدد الأشخاص تحت خط الفقر، وإجهاد البنية التحتية للخدمات، وخاصة المدارس، والمستشفيات، والصرف الصحي، ونظام المياه. وأدى تدفقهم كذلك إلى تأثيرات على الجوانب الديموغرافية، والاجتماعية، والاقتصادية وغيرها (المجالي، 2015، ص17) .

إن مجموع ما قدمته دول العالم بشكل عام، ودول الشمال بشكل خاص في عام 2015، كان اقل من 40%، بينما تحمل الأردن الباقي من التكلفة المباشرة، إضافة إلى الكلف غير المباشرة، ولم تكن هذه الاستجابة المتواضعة قاصرة على الأردن، ولكنها امتدت لتكون أكثر سوءا سواء في الداخل السوري، أو في دول الجوار السوري الأخرى المستضيفة للاجئين، الأمر الذي يتضح جليا في تقرير "وكسفام" الذي تصدره دوريا حول تحليل الحصص العادلة لواجبات المجتمع الدولي ( الكيلاني، 2015، ص 8) .

وقد أطلق الأردن في نهاية عام 2015 خطة الاستجابة الأردنية للازمة السورية، والتي تضمنت الجانبين الإنساني والتنمية، لمواجهة الأزمة السورية وأثارها على الأردن، لتحمل أعباء الأزمة السورية للأعوام 2016-2018 بكلفة تقريبية بلغت 8 مليار دولار، توزعت على 11 قطاعا حيويا، وتشكل هذه الخطة نداء للعمل الجماعي، من اجل دعم أفضل للدول المضيفة للاجئين السوريين، لتحمل اثار هذه الأزمة ، والتي يعترف بها دوليا كأكثر الأزمات الإنسانية سوءا في العالم، منذ الحرب العالمية الثانية، وشملت خطة الاستجابة مشاريع وبرامج تنموية في قطاعات

التعليم، والطاقة، والبيئة، والصحة، والعدل، والسكن، والمياه، والنقل، والحماية الاجتماعية، وسبل دعم العيش الكريم (المجالي، 2015، ص 19).

### ثالثا : عدد اللاجئين السوريين في الأردن وأسباب قدومهم للأردن تحديدا

بلغ عدد اللاجئين السوريين في الأردن وفق آخر إحصائية صادرة عن المفوضية السامية لشؤون اللاجئين 657.334 ألف لاجئ، وذلك حتى تاريخ الرابع من شهر تموز لعام 2016 حيث بلغ عدد اللاجئين السوريين المقيمين في المخيمات 141.65 ألف لاجئ، موزعين بين مخيمات الزعتري بعدد يبلغ نحو 80 ألف لاجئ، ومخيم الأزرق بعدد يبلغ 37.157 ألف لاجئ، ومريجب الفهود الذي يقطنه حوالي 24 ألف لاجئ. كما أن 516.78 ألفا من اللاجئين المسجلين يعيشون في المدن والقرى الأردنية. و حسب إحصائيات المفوضية، تشكل الإناث ما نسبته 50.7% من إجمالي عدد اللاجئين السوريين بعدد بلغ 333.136 ألف لاجئة، مقارنة مع 49.3% من الذكور بعدد 323.998 ألف لاجئ، في حين تبلغ نسبة الأطفال من أبناء اللاجئين 51.6% (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

أما عن أسباب قدومهم للأردن تحديدا، فهناك أسباب عامة جعلت السوريين يرجحون

اللجوء إلى الأردن يمكن ترتيبها بالشكل التالي (اورخان، 2014) :

1. القرب الجغرافي.

2. صلات القرابة.

3. الثقافة المشتركة وكذلك الهوية المذهبية.

## رابعاً: المعاهدات والاتفاقيات التي صادقت عليها الأردن بخصوص اللاجئين

قامت الأردن والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بالتعاون معاً لمساعدة اللاجئين وطالبي اللجوء، وذلك بتوقيع مذكرة تفاهم واتفاقية بين الطرفين في عامي 1997 و 2003، وتضمن هذه الاتفاقية الحد الأدنى من المعايير لحماية الحقوق الأساسية للشخص عديم الجنسية، بما في ذلك الحق في التعليم، والعمل، والإسكان، والإغاثة العامة. وعلى الرغم من أن الأردن لم توقع على اتفاقية عام 1954، والمتعلقة بوضع الأشخاص عديمي الجنسية، أو اتفاقية عام 1961 بشأن خفض حالات انعدام الجنسية، لكنها صادقت على العديد من المعاهدات والاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان، ونشرتها في الجريدة الرسمية، مما يعطيها قوة القوانين العادية، وتشمل هذه الاتفاقيات العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، و العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، واتفاقية سيداو، واتفاقية حقوق الطفل، واتفاقية مناهضة التعذيب (منظمة ارض العون القانوني).

## خامساً أوضاع اللاجئين السوريين في الأردن

### 1- الوضع القانوني للاجئين السوريين في الأردن :

يتم تقسيم اللاجئين السوريين بالأردن إلى 4 أقسام: اللاجئين الذين تمت الموافقة عليهم من قبل المفوضية، و اللاجئين أصحاب بطاقات الحماية المؤقتة المقدمة أيضاً من قبل المفوضية، والأشخاص الذين تم رفض طلب التجائهم من قبل المفوضية قبل عام 2013، والذين لديهم حاجة إلى الحماية المؤقتة بسبب اشتداد الحرب، و الأشخاص الفارين بسبب أعمال العنف والتعذيب إلا أنهم لم يكونوا قد قدموا طلباً للمفوضية ( اورخان، 2014 ).

## 2- الوضع العام للاجئين السوريين في الأردن :

أ- تبدأ آليات الجيش الأردني بنقل الأطفال والنساء، فيما يمضي الرجال للسير مترجلين، مسافة لا تقل عن خمسة كيلومترات صعوداً، يصل غالبيتهم بحالة إعياء غير أبهين بمصيرهم المجهول، وتستقبل عناصر الجيش الأردني اللاجئين بإسعاف الجرحى منهم، وإمدادهم بالماء والعصائر والأطعمة الخفيفة، قبل أن تحل ساعات الليل التي تبدأ عندها رحلة أخرى إلى مخيم الزعتري في محافظة المفرق شمالي البلاد، لا يعرفون تفاصيلها بعد) (الإصلاح الإلكتروني، 2012) .

ب- يقوم اللاجئون بالعيش في المراكز السكنية المؤقتة وكذلك المخيمات، وهنا يتم إرسال السوريين المقيد من قبل السلطات الأردنية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى مخيم الزعتري. وتتخذ الإمارات العربية المتحدة القرار بخصوص من سيتمكن من السوريين في مخيم اميرتاس، والذي تقوم بإدارته وتمويله، والمجهز بإمكانيات على مستوى عال. ولقد قامت المفوضية بإعداد مجموعات جواله تضم نحو 3400 شخص من أجل السوريين الذين يعيشون بمراكز المدن، واستطاعت مجموعة المفوضية زيارة ما يقارب من ألف منزل في مارس 2013 (اورخان ، 2014) .

## 3- الوضع العام لمخيمات اللاجئين السوريين في الأردن:

يوفر الأردن للاجئين السوريين الظروف المناسبة للإقامة في المخيمات، وذلك بالسهر على أمنهم وراحتهم من خلال إدارة شؤون اللاجئين السوريين التابعة للأمن العام، والتي وفرت كوادر أمنية تعمل على مدار الساعة بالاشتراك مع قوات الدرك وقوات البادية الملكية، بما يوفره من إجراءات تنظيم الدخول والخروج في مخيمات الإيواء، والانتشار حول إطراف المخيمات لتوفير مزيد من عوامل الأمن والهدوء للاجئين ( السرحان، 2014، ص55-56) .



ويعيش 95% من السوريين المقيمين في مخيم الزعتري في الحاويات حيث أن النازحين الجدد يقيمون بالمخيمات ثم يتم نقلهم بعد مرور 6-7 أشهر إلى الحاويات، ويوجد داخل المخيم نحو 23 حاوية و 3000 خيمة، ويمنح لكل عائلة حاوية أو خيمة كي تعيش بها، كما أن معظم الحاويات القادمة من قطر والمملكة العربية السعودية يتوفر بها المياه والكهرباء وتقوم المفوضية بتقديم الدعم المادي وتوزيع الأطعمة وكذلك تقديم الخدمات الصحية داخل المخيم (اورخان، 2014).

ولقد وفر الأردن للاجئين السوريين فرصة التكفيل والعيش خارج المخيم، للراغبين بذلك وتسهيل العودة الطوعية لسوريا، ومنح القاطنين بالمخيمات إجازات تخولهم زيارة أقاربهم، ويساعد الأردن اللاجئين في استثمار أوقاتهم بالأنشطة الرياضية المختلفة، من خلال العديد من الملاعب الرياضية. وفي المجال المائي يزود الأردن مخيم اللاجئين السوريين بالزعتري بأربعة ملايين لتر مكعب من المياه الصالحة للشرب والاستعمالات الأخرى، وقد أقام الأردن في جميع مخيمات الإيواء مراكز متقدمة للإسعاف والإطفاء والإخلاء تابعة للمديرية العامة للدفاع المدني، وفي مجال التعليم قدم الأردن لما يزيد على 400 طالب وطالبة فرصة استكمال دراستهم في مخيم الزعتري وفق المنهاج الأردني ( السرحان، 2014، ص 56 ).

## المبحث الثالث

### الإعلام والصورة الذهنية

تتناول الباحثة في هذا المبحث ثلاثة مطالب، تمثل المطلب الأول في العلاقة بين الإعلام وتكوين الصورة الذهنية، ويحتوي هذا المطلب على عدة محاور، متمثلة بأهمية العلاقة بين الإعلام والصورة الذهنية، ودور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية.

أما المطلب الثاني فتناول عدة محاور، تحت عنوان أهمية وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية، وتضمن الحديث عن كيفية تحقيق وسائل الإعلام وظائفها على الوجه الأكمل، وتطرق للحديث عن الاعتبارات الواجب مراعاتها لتشكيل الصورة الذهنية، وتناول أيضا وظائف الإعلام المؤثرة في بناء الصورة الذهنية.

أما بالنسبة للمطلب الثالث وهو أساليب وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية، فقد تناول ثلاثة محاور، تمثلت في مجالات التأثير الإعلامي لبناء الصورة الذهنية، والأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في صنع الصورة الذهنية، والأساليب الإخبارية لتكوين الصورة الذهنية، ومدى اهتمام وسائل الإعلام الأردنية بقضية اللاجئين السوريين.

#### المطلب الأول: الإعلام وتكوين الصورة الذهنية

##### أولا: أهمية العلاقة بين وسائل الإعلام والصورة الذهنية

تتبع أهمية العلاقة بين وسائل الإعلام والصورة الذهنية من خلال دور هذه الوسائل في صنع الصورة الذهنية وانتشارها، إضافة إلى دورها في عكس هذه الصورة داخل المجتمع، وتعمل وسائل الإعلام من خلال ما تقدمه من مواد، وموضوعات تتصل بأنماط الحياة في المجتمعات المختلفة، على نقل الأفراد من عالمهم إلى عوالم أوسع وأرحب، ولعل هذا ما يؤدي إلى أن ينمو لديهم التقمص الوجداني ( العسكر، 1993، ص 59 ).

وأصبحت وسائل الإعلام العالمية في الوقت الحاضر، ترسم للشعوب منهاج حياتها، حيث بدأت احتكارات وإمبراطوريات إعلامية بممارسة هذا الدور، وصياغة الرأي العام العالمي، وصناعة الصورة للأفراد والشعوب، و دفعت ثورة الانترنت إلى آفاق جديدة كونها تخاطب الفرد أولاً، قبل أن تخاطب الجماعة وهي تتعامل معه بشكل مباشر وبغياب الرقابة المفترضة على المعلومات المقدمة، ولذلك يكون التأثير أكبر عندما يكون الفرد معزولاً عن محيطه الاجتماعي، أمرجعيته الثقافية، أو الاجتماعية، أو الفكرية ( الدليمي، 2011، ص224- 225).

ولقد أضاف تطور وانتشار وسائل الإعلام أعباء كثيرة على كاهل الإنسان في هذا العصر، حيث نقل له الإعلام أشياء دون أن يلمسها، أو يعيش في أجوائها، مما اوجب عليه أن يكون صوراً ذهنية عن عالمه البعيد، الذي قرنته وسائل الإعلام إليه، والذي قد يتناول مجتمعات متباينة مع مجتمعه بدرجة كبيرة، وربما يتناول كواكب أخرى لم يعرف عنها إلا من خلال وسائل الإعلام. ولذلك يشير مارشال ماكوهان إلى أن هذه الوسائل هي امتداد طبيعي لإبصارنا وأسماعنا وذلك لمحدودية مداركنا (العسكر، 1993، ص 60).

### ثانياً : أهمية وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية

تلعب وسائل الإعلام دوراً مهماً في تكوين الصورة الذهنية وترجع أهمية هذا الدور للأسباب

التالية ( الدليمي ، 2011 ، ص16- 17 ):

1. إن نطاق تجربة معظم الناس محدودة بطبيعتها، ولذلك فإن الإنسان يستقي معلوماته بما

تنشره، وتذيعه، وتعرضه وسائل الإعلام المختلفة، وتختلف نسبة ما تقدمه تلك الوسائل من

معلومات باختلاف تقدم الدول تكنولوجياً.

2. الانتشار الواسع لوسائل الإعلام، وامتداده الأفقي والعمودي، فهي تحاصر الإنسان في كل

مكان، وبسبب هذا الانتشار الكبير فلا يمكن للفرد الهروب من رسائلها.

3. قدرة وسائل الإعلام على تفسير الأحداث والحقائق التي تجري في العالم يوميا، وبلورتها

في صورة معينة، وهذا يوفر على الفرد جهدا في التحليل والتفكير، فيلجأ إلى الاعتماد على

هذه الوسائل في معرفته للعالم المحيط به، ولاسيما، ما يخص أولئك الذين ليس لديهم

المقدرة على اختيار تحليل واضح للأمور.

#### رابعا: كيف تحقق وسائل الإعلام وظائفها على الوجه الأكمل

يرى مويلر أن وسائل الإعلام تستطيع أن تحقق وظائفها على أكمل وجه، إذا استطاعت

توفير المتطلبات التالية (الهاشمي، 2005، ص 30):

1. الصدق والشمولية والاستقصاء الذكي للأحداث اليومية في سياق يعطيها معنى.

2. أن تكون منبرا لتبادل التعليقات والنقد.

3. إبراز صورة ممثلة للجماعات التي يتشكل منها المجتمع.

4. عرض وتوضيح أهداف المجتمع وقيمه.

5. التمكن من الوصول إلى المعلومات .

#### خامسا: الاعتبارات الواجب مراعاتها لتشكيل الصورة الذهنية

هنالك نقاط أساسية يجب مراعاتها حتى تحقق وسائل الإعلام أهدافها بالشكل الأمثل في

مجال تشكيل الصور الذهنية وتتمثل في ما يلي (العسكر، 1993، ص 72):

1. كلما زادت الثقة في صحة الصور القائمة كان تعرضها للتغيير اقل.

2. كلما كانت عناصر الصورة متناسقة ومرتبطة بعضها ببعض ازداد رسوخها، وكانت اقل

عرضة للتبدل.

3. الصور الراسخة بفعل الزمن يكون تأثير الرسائل الإعلامية عليها اقل من الصور المستحدثة التي تكون أكثر عرضة للتأثر بالرسائل الإعلامية، وهو ما يعني ضرورة التناسب بين الوقت الذي بنيت فيه الصور القائمة وبين كمية الرسائل الموجهة لتغييرها.

#### سادسا: وظائف الإعلام المؤثرة في بناء الصورة الذهنية

تتداخل مجموعة من وظائف الإعلام مع تشكيل الصورة الذهنية متمثلة بما يلي ( المزاورة، 2015، ص 321 - 322):

1. **وظيفة التوجيه والتأثير:** فالإعلام يلعب دورا مؤثرا في بناء فكر وثقافة الأمة، وإرشادها وحمايتها من أي تأثير قد يمزق تماسكها وتكافلها، ويدمر استقرارها، ومن هنا ينبغي على وسائل الإعلام أن تمد المتلقيين بالمعلومات، لمقاومة نشر بعض الأكاذيب والتهم والإشاعات.
2. **المراقبة وعرض الأحداث بموضوعية:** فوسائل الإعلام تقوم بدور الوسيط بين المجتمع والعالم الخارجي وما يدور فيه من أحداث وتجارب، فهي تقوم بنقلها، ومحاولة شرحها، والاستفادة منها في حماية المجتمع، أو حثه على نهجها واخذ الدروس المستفادة منها.
3. **وظيفة دعم القيم والمبادئ الاجتماعية:** يضع كل جهاز إعلامي أهدافه بحيث يخدم المجتمع، وينشر قيمه وتعاليمه، ويحث المجتمع على الالتزام بالقيم السمحاء ليعم الرضا والاستقرار.
4. **وظيفة الانتماء والولاء:** وسائل الإعلام مسؤولة عن غرس الشعور بالولاء للوطن، والدفاع عنه واحترام النظام، والتعاون لما يخدم مصلحة المجتمع، وأمنه، واستقلاله وقوته.

## المطلب الثاني: أساليب وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية

يتحدث هذا المطلب عن مجالات التأثير الإعلامي لبناء الصورة الذهنية، ويعرض الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية، ومدى اهتمام وسائل الإعلام الأردنية بقضية اللاجئين السوريين.

### أولاً: مجالات التأثير الإعلامي لبناء الصورة الذهنية :

إذا كانت الصورة الذهنية مفهوم متعدد فإن بناءها يتطلب العمل في عدة أبعاد هي (تركستاني، 2004، ص 16).

#### 1- البعد الفكري:

ويكون التأثير فيه بإقناع الجمهور، والتأثير عليه لتقبل القضايا التي يتبناها الإعلام، وذلك عن طريق رصد وتحليل هذه القضايا، وإبراز الجوانب الإيجابية فيها، وتبرير الجوانب السلبية لكي يتقبلها المجتمع، ويقبل أي قرار يصدر لصالحها.

#### 2- البعد العاطفي:

ويكون التأثير فيه من خلال البرامج التي تؤثر على عواطف وسلوك ومشاعر أفراد المجتمع، ومخاطبة المجتمع الدولي من خلال مصالحه ومنافعه التي يحصل عليها من علاقته القوية بالدولة.

### 3- البعد السلوكي:

ويكون التأثير فيه بعرض البرامج التوعوية والتنقيفية، التي تتصل بالتعارف الحضاري والثقافي مع الشعوب الأخرى، لمعرفة طبيعة الحياة في المجتمع على الوجه الصحيح، وحث المواطن على سلوك النهج الصحيح المعبر عن مجتمعه وثقافته.

#### ثانياً: الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في صنع الصورة الذهنية

تستخدم وسائل الإعلام أساليب متنوعة في سبيل صنع صور ذهنية مندمجة مع أهداف تلك الوسائل وسياستها الإعلامية تتمثل فيما يلي (الدليمي، 2011، ص 220-225):

#### 1- انتقاء الأحداث والمعلومات: إن توجيه القائمين على وسائل الإعلام للمعلومات، هي

إحدى الطرق المؤثرة في تكوين الصور في عقول الآخرين، وهؤلاء القائمون هم الحكومة والنخب الحاكمة في وسائل الإعلام، الذين يختارون من بحر المعلومات الواردة ما يناسب اهتماماتهم، ويخفون ما لا يريدون نشره وتوزيعه، وعملية اختيار المعلومات لتكوين صورة عن امة، هي عملية مهمة لان هذه المعلومات يختارها القائمون وفقاً لما تمليه عليهم اتجاهاتهم السياسية، الأمر الذي يزيد من ترسيخ الصور الذهنية السابقة عن تلك الأمم.

#### 2- تلوين الحقائق : لا تكتفي المؤسسات الإعلامية بانتقاء الأخبار التي تصب في مصلحتها،

وتجاهل حقائق أخرى، بل تلجأ إلى تلوين الحدث نفسه وتحريفه من أجل أن يعرض ويفسر لمصلحة الوضع القائم، وتلوين الخبر هو إبراز وجه خاص منه، وإخفاء وجه آخر، ويؤدي هذا التلوين إلى تكوين صورة ذهنية خاطئة عن الأحداث في أذهان المتلقين.

#### 3- استخدام عبارات ومصطلحات خاصة: تقدم وسائل الإعلام للمتلقين عالماً معيناً مصنوعاً

من الكلمات، وتستغل اعتقاد المتلقين بأنه حيث توجد الكلمات هناك وقائع تقابلها، فمثلاً

حين تطلق إسرائيل تسمية حرب الاستقلال للحرب الإسرائيلية عام 48 إن استخدام هذه الكلمات والعبارات يوحي بالكثير من المعاني والصور الذهنية.

4- التركيز على أحداث معينة : تشير نتائج الدراسات والبحوث الإعلامية إلى إن الرسائل التي تتكرر بتتبع يتذكرها الفرد أكثر من غيرها، ولكي لا يمل الناس من هذا التكرار فإنها تلجأ إلى تقديم المضمون نفسه بأشكال مختلفة ..

### ثالثا : الأساليب الإخبارية لتكوين الصورة الذهنية

حيث تقوم وسائل الإعلام باستخدام أساليب لتغطية ونقل الإخبار في سبيل الحصول على الصور التي ترغب بإيصالها بالشكل المطلوب للجمهور نعرضها كما يلي (عبد الرزاق والساموك، 2015، ص 83- 84).

1- **شخصنة المواقف والأحداث : Personalization** يمكن تعريف شخصنة المواقف والأحداث بأنه اتجاه الإعلاميين نحو جعل المواقف والأحداث نتاج أفراد أكثر منها نتاج مجتمعات أو مؤسسات، ونقل الحدث بدون تقديم السياقات الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية التي تنتج من خلالها وفي سياقها. ومن العوامل التي تدفع بوسائل الإعلام إلى الاتجاه نحو شخصنة الأحداث خوف رجال الإعلام من هروب الجمهور من وسائل الإعلام في حالة التركيز على التحليلات العميقة.

2- **إضفاء الطابع الدرامي على المواقف والأحداث : Dramatization** عادة ما تقدم وسائل الإعلام الأخبار في شكل قصص إخبارية، لكل قصة منها شخصياتها وحبكتها، وعادة ما يتم تقديم هذه القصة مختصرة، وهذه القصص الإخبارية أشبه ما تكون بالميلودراما، وهي ترضي الاهتمامات العاطفية التي تثار من خلال الشخصيات والحبكات، كما أن غالبيتها تدور حول عدد من المسؤولين المؤلفين الذين أصبحوا نجوما إخبارية.



### 3- **تتميط المواقف والأحداث normalization** : ويحدث تتميط المواقف والأحداث من

خلال تقديم وسائل الإعلام لتفسيرات نمطية للمواقف والأحداث، فالمسؤولين ورجال الإعلام يستجيبون للآزمات الطارئة، والمشكلات المجتمعية، بقولهم أن هذه الأشياء سوف تعود إلى حالتها النمطية أي العادية، وترجع أسباب التتميط إلى اعتماد وسائل الإعلام على الأسلوب الدرامي في تقديم الأخبار، مما يؤدي إلى تتميط المواقف والأحداث.

### 4- **تجزئة المواقف والأحداث Fragmentation**: ويعني تجزئة الأخبار؛ عزل القصص

الإخبارية عن بعضها البعض، وعدم ربطها أو محاولة إيجاد الروابط بينها، ولذلك فإن المعلومات في الأخبار تبدو منفصلة، يصعب جمعها في إطار واحد.

### ثالثا: وسائل الإعلام الأردنية وقضية اللاجئين السوريين

حظيت قضية اللاجئين باهتمام واضح من مختلف وسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية، وكان للإعلام الأردني كونه إعلام المجتمع المضيف، دورا كبيرا في تغطية الأزمة السورية، فقد كان للصحافة الأردنية اليومية على سبيل المثال دورا مميزا في تغطية قضية اللاجئين السوريين في الأردن، وتلبية احتياجات الجمهور في الاطلاع على الأوضاع التي تحيط بهم من الناحية الاقتصادية، والاجتماعية، والاثنية، والتعليمية، والبيئية والصحية وغيرها. ناهيك عن تعطش اللاجئين أنفسهم لمعرفة ما يجري في بلادهم جراء هذه الأزمة وتطوراتها. وتمكنت الصحافة اليومية الأردنية من تناول قضية اللاجئين السوريين بما تحمله من مضامين إنسانية وسياسية للعالم اجمع من خلال لغة واضحة يفهمها الجميع، ويتفاعلون معها عن قناعة وليس عن إذعان ( السرحان، 2014، ص65 ).

وقد فرضت قضية اللجوء السوري حضورها بقوة في أولويات المضمون الإعلامي الأردني، فكما جاء في البيان الختامي لمؤتمر اللاجئين السوريين "سؤال المجتمع والإعلام" والذي عقد في الأردن في العام 2014، فإن الإعلام الأردني لم يمارس انتهاكات أخلاقية واضحة في تناوله شؤون اللاجئين كما انه لم يقع في شرك خطاب الكراهية ضد اللاجئين، على الرغم من زيادة شكوى المجتمعات المحلية من الآثار الاقتصادية والاجتماعية والضغط الكبير على الموارد المحدودة، إلا أن الإعلام الأردني لم يذهب بهذه الشكوى إلى مستوى خطاب الكراهية للاجئين السوريين ورسم صورة ذهنية سلبية (المعهد الإعلامي الأردني، 2014).

لقد كانت تغطية الإعلام الأردني لقضية اللاجئين السوريين تغطية إعلام حر، حيث انه يغطي الأحداث دون تدخل لتوجيه مساره، وأنه لم يرق بحال من الأحوال بالتغطية على الأحداث ولم يفرض قراءات مغلوبة أو تشكيكية للأحداث. وكذلك الحال في تناوله للتبعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية المؤثرة على الأردن جراء الأزمة السورية واللاجئين السوريين. لقد اثنت دول العالم على الخطاب الإعلامي الأردني، واعتبرته بيت خبرة في قوته، ووضوحه، والتزامه بالمعايير الإعلامية، والمهنية، والأخلاقية، باعتباره منبثقا من السياسة العامة لأي دولة تتبنى الديمقراطية نظام سياسة وحياة (السرطان، 2014، ص 66).

ولكن ما يؤخذ على وسائل الإعلام الأردنية في مجال التعاطي مع قضية اللاجئين السوريين، ضعف حضور المجتمعات المحلية في المضمون الإعلامي مقابل سيطرة الحضور الرسمي وأصوات المنظمات الإغاثية؛ إي أن رواية المجتمعات المستضيفة ورواية اللاجئين غير حاضرة في وسائل الإعلام، فقد قام معهد الإعلام الأردني بتحليل مضمون لتغطية الصحف الخاصة بقضية اللجوء اظهر هذا التحليل أن المواد الصحفية ركزت على جوانب الخدمات التي قدمت للاجئين، بينما تركت وسائل الإعلام الأثر الاجتماعي والنفسي، كما أوضح مؤتمر اللاجئين

السوريين في الأردن" سؤال المجتمع والإعلام "أن صحافة اللاجئين هي صحافة المناسبات والأحداث اليومية وكذلك أكد غياب الصحافة الاستقصائية عن قضايا اللاجئين وشؤونهم ( المعهد الإعلامي الأردني).

## الفصل الثالث

### النتائج والتوصيات

تتناول الباحثة في هذا الفصل عرضا وتحليلا ومناقشة لنتائج الدراسة، من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها مستخدمة الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا للوصول إلى نتائج الدراسة.

كما تضمن الفصل خلاصة ابرز النتائج التي توصلت لها الدراسة والتوصيات المقترحة في ضوءها.

أولا : عرض وشرح نتائج الإجابة عن الأسئلة :

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول :

هل تتابع ا تتابعين ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من موضوعات حول اللاجئين السوريين ؟

جدول ( 3 ) درجة متابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من موضوعات حول اللاجئين

النسبة	التكرار	الفئات
13.5	54	دائما
49.5	198	أحيانا
37.0	148	نادر
100.0	400	المجموع

تشير نتائج الجدول السابق إلى نسبة متابعة كبيرة نوعا ما لما تقدمه وسائل الإعلام

الأردنية من موضوعات حول اللاجئين، حيث بلغت نسبة من يتابعونها ( دائما وأحيانا ) 63% بينما

يتابعها بشكل نادر ما نسبته 37% وهذا ما يبين ضخامة الأثر الذي قد تتركه في تشكيل الصورة

الذهنية عن اللاجئين لدى متابعيها من أفراد العينة سواء إيجابيا أم سلبا، اتفقت هذه النتيجة مع

دراسة xigen ( 2007 ) حيث أكدت نتائج دراسته أن وسائل الإعلام كانت مصدرا رئيسا

للمعلومات، بينما اختلفت مع دراسة الشكري ( 2015 ) حيث كانت نسبة متابعة أخبار المجلس منخفضة جدا لم تتعدى 4,26% .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني :

ما درجة متابعتك للموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية التالية حول اللاجئين السوريين ؟

جدول (4) درجة متابعة الموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية حول اللاجئين

#### السوريين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة كبيرة جدا		درجة متوسطة		درجة منخفضة		لا أتابعها		
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
.951	2.38	42	10.5	160	40.0	107	26.8	91	22.8	1 التلفزيون الأردني الرسمي
.924	2.38	39	9.8	159	39.8	118	29.5	84	21.0	القنوات التلفزيونية الأردنية الخاصة
1.050	2.15	55	13.8	89	22.3	116	29.0	140	35.0	الصحف المحلية الأردنية
1.016	2.31	56	14.0	119	29.8	118	29.5	107	26.8	الإذاعات الأردنية
1.072	2.98	169	42.3	109	27.3	66	16.5	56	14.0	المواقع الإخبارية الأردنية على الانترنت

يوضح الجدول السابق درجة متابعة أفراد العينة للموضوعات التي تنقلها وسائل الإعلام

الأردنية حول اللاجئين، ويتصدرها المواقع الإخبارية الأردنية بمتوسط حسابي 2.98، وهذا يعود لما تفوقت به على باقي الوسائل من سهولة وسرعة في تدفق المعلومات ولتوافرها في كل زمان ومكان عبر أجهزة الهاتف النقال، وتلتها بدرجة المتابعة التلفزيون الأردني الرسمي والقنوات التلفزيونية الأردنية الخاصة بمتوسط حسابي مقداره 2.38، ثم الإذاعات الأردنية بمتوسط 2.31، وحظيت الصحف المحلية الأردنية بنسبة متابعة منخفضة بمتوسط حسابي 2.15، وهذه نتيجة

منطقية ومتوقعة نظرا لنوعية الجمهور المستهدف من الصحف والمتمثل في فئة النخبة المثقفة من المهتمين بقضايا المجتمع المحلي والدولي.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة فريحات ( 2015 ) حيث كانت الصحف هي الأدنى متابعة وذلك بنسبة 10,5%. واختلفت مع دراسة الشمري ( 2007 ) من حيث متابعة الانترنت حيث بلغت فقط 3,4% عكس دراستنا والتي احتلت فيها المواقع الإخبارية المرتبة الأولى في درجة المتابعة.

### النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث :

3- ما مصادر المعلومات الأخرى التي تحصل منها على معلومات عن اللاجئين السوريين ؟

جدول (5) المصادر الأخرى التي يحصل منها أفراد العينة على معلومات عن اللاجئين السوريين

الانحراف المعياري	لمتوسط الحسابي	غالبا		أحيانا		نادرا		لا			
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد		
.982	1.84	8.0	32	17.5	70	25.5	102	49.0	196	المحاضرات والندوات	1
.967	2.71	23.0	92	38.0	152	25.8	103	13.3	53	الجيران	2
.925	2.94	32.0	128	38.3	153	21.8	87	8.0	32	الأصدقاء	3
.939	2.81	25.5	102	40.5	162	23.3	93	10.8	43	الزملاء	4
1.022	1.99	11.3	45	18.0	72	29.5	118	41.3	165	النشرات والمطويات التي تصدرها هيئات أو جمعيات مهتمة بقضايا اللاجئين السوريين	5
1.052	2.48	20.0	80	30.5	122	26.8	107	22.8	91	الاحتكاك الشخصي باللاجئين السوريين	6
1.066	3.14	51.3	205	24.5	98	11.0	44	13.3	53	صفحات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، وتس أب وغيرها )	7

تشير بيانات الجدول السابق إلى تصدر صفحات التواصل الاجتماعي لمصادر الحصول على معلومات عن اللاجئين السوريين، بمتوسط حسابي مرتفع مقداره 3.14، وهذا عائد لمدى انتشارها وسيطرتها على اغلب فئات المجتمع، حيث أصبحت جزءا من الروتين اليومي يصعب الاستغناء عنه، ويليه على التوالي الاصدقاء 2.94 ثم الاحتكاك الرسمي باللاجئين 2.48 فالزملاء 2.81 ثم الجيران 2.71، وتدل هذه النتائج على أهمية الاتصال المباشر كمصدر من مصادر المعلومات التي توازي بالأهمية وسائل الإعلام فالإنسان يؤسس صورته عن الأشياء والأشخاص عن طريق التجارب المباشرة والغير مباشرة .

واتفقت الدراسة هنا مع دراسة مذكور وشمس حيث بينت دراستهما أن للاتصال الشخصي أهمية كبيرة في تأكيد صورة السعودية ايجابية، واتفقت كذلك مع دراسة منصور ( 1979 ) حيث أكد أن التعامل المباشر مع جهاز الشرطة يعد من أهم النتائج التي تساعد على تكوين صورة ذهنية عن جهاز الشرطة .

كما تشير النتائج في الجدول السابق إلى ضعف الاعتماد على كل من النشرات والمطويات التي تصدرها هيئات أو جمعيات مهتمة بقضايا اللاجئين السوريين، وكذلك الندوات والمحاضرات، حيث حصلت كل منهما على متوسط حسابي منخفض ربما يعود ذلك لاقتصار الاهتمام بها فقط من قبل المهتمين بشكل شخصي لقضية اللاجئين أو لذوي الاختصاص.

## النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع :

ما درجة اهتمامك بمتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين السوريين؟

جدول ( 6 ) درجة الاهتمام بمتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين السوريين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إلى حد كبير		إلى حد ما		لا		العبارة	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
.623	1.75	10.0	40	55.0	220	35.0	140	في كل الأوقات	1
.626	2.38	45.8	183	46.5	186	7.8	31	في الأحداث المهمة	2
.708	2.17	34.8	139	47.3	189	18.0	72	عند حدوث تحرك دولي حول قضايا اللاجئين السوريين	3
.620	2.46	53.0	212	40.3	161	6.8	27	عند حدوث مشكلات تتعلق بهم داخل الأردن	4
.699	2.27	41.5	166	44.0	176	14.5	58	عند حدوث حالات لنزوح أعداد كبيرة منهم	5
.657	2.29	40.3	161	48.5	194	11.3	45	عند وقوع خطر يحدق بهم	6
.717	2.21	38.5	154	44.3	177	17.3	69	عندما يكون هناك قرارات حكومية تتعلق بهم	7

يتضح من الجدول السابق أن درجة المتابعة تكون مرتفعة عند حدوث مشكلات تتعلق

باللاجئين داخل الأردن، وربما يعود ذلك للحس الوطني ومدى اهتمام أفراد العينة بالأمن والاستقرار

الداخلي لبلدهم وذلك بمتوسط بلغ مقداره 2.46. ويأتي في المرتبة الثانية في الأهمية بالنسبة لأفراد

العينة وقوع أحداث مهمة، ثم عند وقوع خطر يحدق باللاجئين ثم نزوح أعداد كبيرة من السوريين

ثم عندما يكون هناك قرارات حكومية تتعلق باللاجئين يليها حدوث تحرك دولي حول قضايا

اللاجئين أما بالنسبة لدرجة المتابعة في كل الأوقات فقد كانت منخفضة حيث تمثلت بمتوسط

حسابي مقداره 1.75.



النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس :

هل أسهمت وسائل الإعلام الأردنية فيما تقدمه من معلومات عن اللاجئين السوريين في تكوين تصوّر لك حول ؟

جدول ( 7 ) التصورات المعرفية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إلى حد كبير		إلى حد ما		لا		العبارة	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
.632	2.39	47.0	188	45.0	180	8.0	32	الظروف الصعبة التي يعيشها اللاجئون السوريون	1
.606	2.21	31.0	124	59.0	236	10.0	40	قضايا اللاجئين السوريين والأحداث المتعلقة بهم	2
.635	2.32	41.3	165	49.5	198	9.3	37	مشكلات اللاجئين السوريين داخل الأراضي الأردنية	3
.750	2.11	34.5	138	42.5	170	23.0	92	الأحداث الأمنية في المخيمات	4
.659	2.25	37.5	150	50.3	201	12.3	49	معاناة اللاجئين السوريين	5
.652	2.31	41.5	166	48.0	192	10.5	42	موقف الحكومة الأردنية من اللاجئين السوريين	6
.716	2.03	27.0	108	48.8	195	24.3	97	لمدى إمكانية حل مشكلات اللاجئين السوريين	7
.686	1.99	23.0	92	53.0	212	24.0	96	موقف الدول الغربية من اللاجئين السوريين	8
.704	2.03	26.3	105	50.5	202	23.3	93	موقف الدول العربية من اللاجئين السوريين	9
.730	2.13	33.8	135	45.3	181	21.0	84	السلوكيات السلبية لبعض اللاجئين السوريين في المجتمع الأردني	10
.720	2.14	33.5	134	46.5	186	20.0	80	السلوكيات الايجابية لبعض اللاجئين السوريين في المجتمع الأردني	11
.666	2.45	54.8	219	35.5	142	9.8	39	مدى تأثير وجود اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني	12
.607	2.45	50.8	203	43.3	173	6.0	24	الدور الذي تقوم به الدولة الأردنية في خدمة اللاجئين السوريين	13
.677	2.44	55.0	220	34.5	138	10.5	42	الأعداد القادمة إلى الأردن من اللاجئين السوريين	14
.750	2.24	42.8	171	38.3	153	19.0	76	الزواج المبكر من اللاجئات السوريات	15
.693	2.26	40.5	162	45.3	181	14.3	57	الخدمات المقدمة للاجئين السوريين داخل المخيمات وخارجها	16

يوضح الجدول السابق مدى مساهمة وسائل الإعلام الأردنية في تقديم معلومات وتصورات معرفية لأفراد العينة حول اللاجئين السوريين حسب إجابات أفراد العينة، فقد تصدرت عبارتي مدى تأثير وجود السوريين على الاقتصاد الأردني، والدور الذي تقوم به الحكومة الأردنية في خدمة اللاجئين المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مرتفع بلغ مقداره 2.45. يليهما عبارة إمداد أفراد العينة بأعداد اللاجئين القادمة إلى الأردن.

وتبرر هذه النتيجة الصورة السلبية التي تكونت عن السوريين لدى 42,3% من أفراد العينة والتي من الطبيعي أن تميل إلى السلبية، عند تسليط الضوء من قبل وسائل الإعلام على مدى تأثير اللاجئين على الاقتصاد الأردني، وكذلك عند التركيز على الأعداد القادمة من اللاجئين، والتي ستقاسم المواطنين كل الخدمات، وستشكل عبئا عليهم وفقا لإجابات أفراد العينة التي ستظهر لاحقا في مقياس ملامح الصورة الذهنية، كما أن إبراز وسائل الإعلام للدور الذي تقوم به الحكومة في خدمة اللاجئين، والذي قد يفسر من قبل أفراد العينة على انه اهتمام على حساب خدمة المواطنين الأردنيين وهم أولى بتلك الخدمات.

أما بالنسبة للمعلومات التي لم يتم تغطيتها بشكل واسع بحسب أفراد العينة، فهي موقف الدول الغربية من اللاجئين السوريين فقد بلغت بالمتوسط الحسابي 1.99، يليها وبدرجة متساوية (موقف الدول العربية من اللاجئين السوريين) و(مدى إمكانية حل مشكلات اللاجئين) وذلك بمتوسط حسابي مقداره 2.03 لكليهما، يليهما الأحداث الأمنية في المخيمات والتي تم تغطيتها بمتوسط حسابي بلغ مقداره 2.11 ثم السلوكيات الايجابية لبعض اللاجئين يليها السلوكيات السلبية. وتوضح بيانات الجدول السابق أن وسائل الإعلام قامت بدورها بشكل جيد نظرا لحصول اغلب العبارات على متوسطات حسابية متوسطة وحصول خمسة عبارات على متوسط حسابي

مرتفع. اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الشمري ( 2007 ) حيث أشار فقط 30,1% من أفراد العينة أن متابعتهم لأخبار المجلس تسهم في تشكيل الصورة الذهنية .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السادس :

ما الصورة التي كونتها من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين السوريين؟

جدول ( 8 ) الصورة الذهنية التي تشكلت تجاه اللاجئين بفعل وسائل الإعلام الأردنية

النسبة	التكرار	الفئات
34.5	138	تكوّنت لديّ صورة ايجابية عن اللاجئين السوريين
42.3	169	تكوّنت لديّ صورة سلبية عن اللاجئين السوريين
23.2	93	لم تتكون لدي أي صورة عن اللاجئين السوريين
100.0	400	المجموع

توضح بيانات الجدول السابق أن وسائل الإعلام الأردنية أسهمت في تشكيل صورة ذهنية عن اللاجئين السوريين وذلك بنسبة 76.8%. في حين لم تشكل أي صورة ذهنية عند ما نسبته 23.2% من أفراد العينة، وهذه النتيجة توضح ضخامة الدور الذي لعبته وسائل الإعلام الأردنية والتي تعتبر الأساس الذي يبني عليه المبحوثون صورهم الذهنية وذلك بما قدمته من تصورات معرفية ومعلومات حول اللاجئين، أضيفت إلى رصيد خبرات ومعلومات المبحوثين الموجودة مسبقاً.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة فريحات ( 2015 ) حيث أكد ما نسبته 76,8% من أفراد العينة أن المصادر التي اعتمدها المبحوثين أسهمت في رسم صورة ذهنية عن مجلس النواب، في حين أشار 23,2% إلى أنها لم تسهم بذلك .

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن الصورة الذهنية التي تشكلت بفعل وسائل الإعلام

الأردنية تراوحت ما بين السلبية بنسبة 42.3% والايجابية بنسبة 34.5%، وقد سبق توضيح ما

يبرر تفوق الصورة السلبية على الايجابية ضمن تفسير الجدول رقم ( 7 ) فيما يتعلق بتركيز وسائل

الإعلام على إبراز تأثير اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني والأعداد الكبيرة والمتكررة من

اللاجئين وكذلك الدور الذي تلعبه الحكومة الأردنية في تقديم الخدمات للاجئين.

### النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السابع :

ما أبرز ملامح الصورة التي تكونت لديك من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية عن

اللاجئين السوريين ؟

### جدول ( 9 ) ملامح الصورة الذهنية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق جدا		موافق		محايد		معارض		معارض جدا		الفقرات	الترتيب
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
1.001	4.36	61.3	245	23.0	92	9.3	37	3.3	13	3.3	13	سبب وجودهم في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق	1
.996	3.86	28.0	112	42.0	168	21.5	86	5.0	20	3.5	14	أشخاص منكوبون يستحقون التعاطف معهم	2
1.195	3.82	38.0	152	27.5	110	18.5	74	11.0	44	5.0	20	أشخاص قاسمونا الخدمات التعليمية والصحية	3
1.023	3.87	31.0	124	37.8	151	22.5	90	5.3	21	3.5	14	يستحقون الاحترام والتعامل برفق	4
1.062	3.73	25.3	101	37.8	151	26.5	106	5.3	21	5.3	21	أشخاص ماهرون في العمل	5
1.193	3.54	25.3	101	28.3	113	29.8	119	8.5	34	8.3	33	محبون لوطنهم	6
1.158	3.11	11.3	45	27.8	111	33.3	133	16.3	65	11.5	46	يحترمون العادات والتقاليد الأردنية	7
1.191	3.18	14.8	59	26.0	104	32.5	130	15.8	63	11.0	44	يحترمون القوانين الأردنية	8
1.174	3.64	28.3	113	30.8	123	24.5	98	10.3	41	6.3	25	متعاونون مع بعضهم البعض	9
1.177	3.03	10.0	40	26.8	107	33.0	132	16.5	66	13.8	55	يقدمون المساعدة لمن يحتاجها من الأردنيين	10
1.166	3.73	29.5	118	35.8	143	20.3	81	7.5	30	7.0	28	يسعون إلى كسب المال بجهدهم الشخصي	11
1.170	3.50	23.0	92	30.3	121	27.5	110	12.5	50	6.8	27	يمثلون إضافة نوعية للأيدي العاملة في الأردن	12
1.256	3.59	32.0	128	22.5	90	24.0	96	15.0	60	6.5	26	يُعدّون عبئاً على المجتمع الأردني	13
1.215	3.77	36.3	145	27.3	109	19.0	76	12.0	48	5.5	22	يمثلون ضغطاً على حياة المواطن الأردني	14
1.102	4.04	43.3	173	32.8	131	13.5	54	6.0	24	4.5	18	يضيّقون فرص العمل على الأردنيين	15
1.255	3.73	36.8	147	24.8	99	20.5	82	11.0	44	7.0	28	اضغفوا الخدمات التي تقدمها الدولة للمواطنين الأردنيين	16
1.183	3.73	34.8	139	24.0	96	26.0	104	10.3	41	5.0	20	يؤثرون مصالحهم الشخصية على مصالح المواطنين الأردنيين	1
1.359	3.22	23.3	93	20.3	81	27.8	111	13.0	52	15.8	63	سبب وجودهم في زيادة نسبة الجرائم في الأردن	2

يوضح الجدول السابق أبرز ملامح الصورة الذهنية للاجئين السوريين والتي تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية، وتراوحت تلك الملامح ما بين ايجابية وسلبية لكنها تميل أكثر إلى السلبية، واتفقت بذلك مع دراسة الراجحي ( 2014 ) حيث رسمت عينة الدراسة صورة حكم الإخوان بأنه فاشي بنسبة 32.69%، غير وطني بنسبة 34.61%، وإرهابي بنسبة 15.38%، كذلك اتفقت مع دراسة الشمري ( 2007 ) حيث أشار 80,5% من أفراد العينة أن المجلس غير قادر على القيام بمهامه الوطنية وهذا ما يؤكد مدى سلبية الصورة الذهنية واتفقت كذلك مع دراسة الشكري ( 2015 ) حيث اتسمت صورة النواب بملامح سلبية في أبعادها المعرفية لدى قادة الرأي العام في الشمال.

احتلت عبارة سبب وجودهم في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع بلغ قدره 4.36، تليها عبارة يضيعون فرص العمل على الأردنيين بمتوسط حسابي مقداره 4.04، وفي نفس الوقت لاقت بعض العبارات الايجابية نسبة مرتفعة لدى المبحوثين فقد رأى أفراد العينة أنهم يستحقون الاحترام والتعامل برفق بمتوسط حسابي مقداره 3.87، وأنهم منكوبون يستحقون التعاطف بمتوسط حسابي مقداره 3.86، وهذا يدل على انه ورغم الصورة السلبية التي تشكلت لدى 42.3% من أفراد العينة بفعل وسائل الإعلام الأردنية، لكن هذا لا يمنع من التعاطف مع شعب حرب، وهذه دلالة أيضا على موضوعية الإجابة عند المبحوثين، حيث أنهم لم ينكروا أن السوريين ماهرين في العمل، وشكلوا إضافة نوعية للأيدي العاملة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثامن :

هل ترى أن الصورة التي تكونت لديك مما تبثه وسائل الإعلام الأردنية حول اللاجئين السوريين تؤدي إلى :

جدول ( 10 ) الآثار الوجدانية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إلى حد كبير		إلى حد ما		لا			
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
.671	2.23	37.0	148	49.5	198	13.5	54	التعاطف مع معاناة اللاجئين السوريين	1
.675	2.08	26.8	107	54.0	216	19.3	77	ترسيخ مبدأ التعاون مع اللاجئين السوريين	2
.731	1.79	18.3	73	42.3	169	39.5	158	الإحساس بأن اللاجئين السوريين جزء من نسيج المجتمع الأردني بعاداتهم وتقاليدهم	3
.698	2.06	27.5	110	51.0	204	21.5	86	الرغبة في تقديم المساعدة للاجئين السوريين باستمرار	4
.771	2.22	43.3	173	35.8	143	21.0	84	الشعور بكرهية النظام السوري	5
.746	2.20	39.8	159	40.5	162	19.8	79	الشعور بكرهية النظام الدولي	6
.696	2.37	49.8	199	37.8	151	12.5	50	الشعور بعجز الدول العربية عن إيجاد حل لمشكلة اللاجئين السوريين	7
.691	2.33	46.0	184	41.3	165	12.8	51	الشعور بضرورة نصرة قضية اللاجئين السوريين	8
.707	1.54	12.5	50	28.8	115	58.8	235	الرغبة بعدم احترام اللاجئين السوريين	9
.787	2.05	33.5	134	38.0	152	28.5	114	الرغبة في خروجهم من الأردن	10
.720	1.56	13.5	54	28.8	115	57.8	231	عدم التعاطف بما يحدث في بلدهم من مصائب	11
.644	1.47	8.3	33	30.8	123	61.0	244	عدم التعاطف مع أي لاجئ سوري في الأردن يصيبه مكروه	12

يشير الجدول السابق إلى تأثير الصورة الذهنية للاجئين والتي تشكلت بفعل وسائل الإعلام

الأردنية على الجانب الوجداني لأفراد العينة، والتي انعكست بشكل ايجابي على شعور واتجاهات

المبحوثين، والتي تمثلت بمتوسطات حسابية متوسطة لصالح العبارات الايجابية، بينما حصلت

العبارات السلبية على متوسطات منخفضة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة القضاة وخميس (2008) من حيث تفوق العبارات الايجابية على السلبية فقد أشار 90% من أفراد العينة بشعورهم بالفخر بوجود قناة الجزيرة ببلد عربي .

بالنظر للجدول السابق نلاحظ أن الشعور بعجز الدول العربية عن إيجاد حل لمشكلة اللاجئين السوريين احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.37، يليه الشعور بضرورة نصره قضية اللاجئين السوريين بمتوسط 2.33، ثم التعاطف مع معاناة اللاجئين بمتوسط 2.23، يليه الشعور بكراهية النظام السوري 2.22، ثم الشعور بكراهية النظام الدولي، ثم ترسيخ مبدأ التعاون مع اللاجئين. وبذلك نلاحظ ارتفاع في نسبة الموافقة على العبارات والمشاعر الايجابية ولكن على الرغم من ذلك هناك رغبة في خروجهم من الأردن بلغ متوسطها الحسابي 2.05.

أما بالنسبة للعبارات السلبية، فقد كانت ذات اقل نسبة في التأييد من قبل أفراد العينة، كعدم التعاطف بما يحدث في بلدهم من المصائب بمتوسط حسابي بلغ مقداره 1.54، تليها الرغبة بعدم احترامهم بمتوسط 1.54، ثم عدم التعاطف مع أي لاجئ في الأردن يصيبه مكروه بمتوسط 1.47. وهذا يدل على وعي أفراد العينة وإنسانيتهم فعلى الرغم من ارتفاع نسبة من تشكلت لديهم صورة سلبية إلا أن هذا لم يؤثر بشكل كبير على إنسانيتهم ووجدانهم بصورة سلبية تنتزع الرحمة والإنسانية.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال التاسع :

- هل أسهمت الصورة التي كونتها من خلال الموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين في دفعك إلى:

جدول ( 11 ) الآثار السلوكية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إلى حد كبير		إلى حد ما		لا			
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
.763	1.90	24.5	98	41.0	164	34.5	138	القيام بحملات توعية لإلقاء الضوء على معاناة اللاجئين السوريين	1
.683	1.93	20.3	81	53.0	212	26.8	107	بناء علاقات اجتماعية مع اللاجئين السوريين	2
.765	1.79	20.8	83	37.0	148	42.3	169	القيام بزيارات تفقدية لأسر اللاجئين السوريين	3
.701	1.91	20.5	82	50.3	201	29.3	117	المساعدة بتشغيل اللاجئين السوريين وعدم استغلالهم بالأجرة	4
.757	1.94	26.0	104	42.5	170	31.5	126	جمع المساعدات العينية والنقدية للاجئين السوريين	5
.694	1.49	11.5	46	25.8	103	62.8	251	نبذ اللاجئين السوريين وعدم التعامل معهم	6
.665	2.12	28.5	114	54.5	218	17.0	68	تقديم المساعدة المباشرة لمن اعرفهم من اللاجئين السوريين	7
.739	1.79	19.0	76	41.3	165	39.8	159	تنظيم حملات الدفاع عن حقوق اللاجئين السوريين	8
.729	1.68	15.8	63	37.0	148	47.3	189	السعي إلى دمج اللاجئين السوريين في المجتمع الأردني	9
.697	1.51	11.8	47	27.5	110	60.8	243	عدم التعامل مع اللاجئين السوريين بلين ولطف	10
.722	1.51	13.5	54	24.0	96	62.5	250	عدم مساعدة من يحتاج المساعدة من اللاجئين السوريين	11
.697	1.49	11.8	47	25.3	101	63.0	252	عدم حبث الآخرين على التعامل مع اللاجئين السوريين بلطف	12
.747	1.56	15.5	62	25.0	100	59.5	238	عدم قبول السكن بجوار اللاجئين السوريين	13
.722	1.58	13.8	55	30.0	120	56.3	225	عدم تشغيل اللاجئين السوريين	14
.725	1.52	13.8	55	24.8	99	61.5	246	عدم العمل مع اللاجئين السوريين	15



يوضح الجدول السابق الآثار السلوكية التي انعكست عن التصورات المعرفية التي قدمتها وسائل الإعلام الأردنية للمبحوثين، وقد حظيت العبارات الايجابية بمتوسطات حسابية متوسطة بينما العبارات السلبية حصلت على متوسطات منخفضة، وهذه نتيجة منطقية لان سلوك الأفراد هو انعكاس لاتجاهاتهم الناتجة عن الصورة الذهنية التي تكونت لديهم، وبما أن الاتجاهات كانت ايجابية وفقا للجدول رقم ( 10 ) ، فمن الطبيعي أن ينعكس ذلك على سلوك المبحوثين، فسلوك الفرد يبني على معارفه ووجدانه واتجاهاته فان كانت موجبة سيكون الفرد غالبا مستعدا لإظهار سلوك ايجابي مؤيد للموضوع، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة vahini، (2015) حيث أفاد 50% من المبحوثين أن وسائل الإعلام غيرت آرائهم بمهنة الزراعة، فهي تجنبهم اختيار المهنة، وتقدمها بأنها الملاذ الأخير، وبالتالي كان أثرها سلبيا على سلوك المبحوثين.

ويلاحظ من خلال الجدول أن عبارة تقديم المساعدة المباشرة لمن يعرفهم المبحوثين من السوريين حظيت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره 2.12، يليها جمع المساعدات العينية والنقدية للاجئين السوريين بمتوسط حسابي 1.94، ثم بناء علاقات اجتماعية مع السوريين 1.949، يليها المساعدة بتشغيل السوريين وعدم استغلالهم بالأجرة، ثم القيام بحملات توعية لإلقاء الضوء على معاناة اللاجئين السوريين، اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الشكري ( 2015 ) حيث أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صورة مجلس النواب لدى المبحوثين ونواياهم في العزوف عن متابعة أخبارهم .

أما بالنسبة للآثار السلبية فقد حصلت عبارة نبذ السوريين وعدم التعامل معهم على متوسط حسابي مقداره 1.49، يليها وبدرجة متساوية( عدم التعامل معهم بلين ولطف ) (وعدم مساعدة من يحتاج إلى مساعدة) بمتوسط حسابي 1.51 لكل منهما، ثم عدم تشغيلهم بمتوسط حسابي 1.58،

يليهما عدم قبول السكن بجوارهم بمتوسط حسابي 1.56، ثم عدم العمل معهم بمتوسط حسابي 1.52.

وهذه النتائج تدل على وعي أفراد العينة وإنسانيتهم حيث تفوقت الآثار الايجابية على السلبية في سلوك الأفراد تجاه اللاجئين، حتى وان كانت الصورة الذهنية المتكونة جراء التعرض لوسائل الإعلام الأردنية هي صورة سلبية لدى ما نسبته 42.3% من أفراد العينة لكنها لم تنعكس بشكل سلبي على سلوكيات الأفراد تجاه اللاجئين السوريين ربما يعود ذلك لتغلب الوازع الديني الباعث على حب الخير والإنسانية والشعور بالغير.

#### ثانيا : التحقق من فروض الدراسة

**الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول ( 12 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لدرجة متابعة  
المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر،  
والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.191	398 ، 1	1.718	.663	2.48	ذكر	النوع الاجتماعي
			.637	2.41	أنثى	
.582	397 ، 2	.543	.649	2.41	من 25 فأقل	العمر
			.606	2.51	من 26-35	
			.699	2.43	أكثر من 35	
.512	396 ، 3	.768	.610	2.46	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
			.679	2.49	دبلوم	
			.675	2.39	بكالوريوس	
			.589	2.48	دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	
.503	397 ، 2	.687	.672	2.40	متدن	المستوى الاقتصادي
			.619	2.47	متوسط	
			.667	2.48	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 12 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي.

يثبت الجدول السابق خطأ الفرض المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متابعة

المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية، ويوضح الجدول

أن جميع أفراد العينة يتابعون الموضوعات رغم اختلاف متغيراتهم الديمغرافية، و هو أمر يدل على

ضخامة المتابعة لدى المبحوثين رغم اختلاف متغيراتهم الديمغرافية، وهذا يؤشر بقوة إلى التأثير الذي

يمكن أن تخلفه درجة المتابعة على تشكيل الصورة الذهنية للاجئين لدى المبحوثين بغض النظر عن النوع الاجتماعي والمستوى الاقتصادي والتعليمي وكذلك العمر.

**الفرض الثاني:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات

**المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات

النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي، ولبيان دلالة الفروق

الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

**جدول ( 13 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لدرجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي**

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.410	1، 398	.680	.433	2.24	ذكر	النوع الاجتماعي
			.382	2.20	أنثى	
.791	2، 397	.235	.416	2.23	من 25 فأقل	العمر
			.364	2.20	من 26-35	
			.434	2.21	أكثر من 35	
.315	3، 396	1.186	.420	2.16	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
			.395	2.20	دبلوم	
			.410	2.24	بكالوريوس	
			.389	2.29	دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	
.210	2، 397	1.569	.426	2.18	متدن	المستوى الاقتصادي
			.357	2.26	متوسط	
			.457	2.21	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 13 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي.

يبين الجدول السابق خطأ الفرض السابق المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اهتمام الباحثين بمتابعة الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية، وهذا يدل على مدى اهتمام الباحثين بمتابعة تلك الموضوعات بغض النظر عن المتغيرات الديمغرافية، وهو ما يعني أن اهتمامهم بها أقوى من شتى العوامل الديمغرافية، وما يؤكد مدى أهمية قضية اللاجئين بالنسبة لأفراد العينة. وكذلك يشير إلى قوة الأثر الذي يمكن أن تخلفه تلك المتابعة على المتابعين معرفيا ووجدانيا وسلوكيا سواء أكان سلبيا أم إيجابيا.

**الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التصورات المعرفية التي تكونت لدى الباحثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة بهم تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتصورات المعرفية التي تكونت لدى الباحثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات و الأخبار المتعلقة وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول ( 14 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للتصورات المعرفية التي تكونت لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.394	1، 398	.729	.366	2.22	ذكر	النوع الاجتماعي
			.400	2.25	أنثى	
.563	2، 397	.576	.383	2.25	من 25 فأقل	العمر
			.369	2.20	من 26-35	
			.404	2.25	أكثر من 35	
.919	3، 396	.166	.339	2.25	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
			.423	2.24	دبلوم	
			.383	2.23	بكالوريوس	
			.400	2.22	دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	
.628	2، 397	.466	.380	2.22	متدن	المستوى الاقتصادي
			.369	2.24	متوسط	
			.425	2.25	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 14 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي.

يتضح من هذا الجدول عدم سلامة الفرض السابق المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في التصورات المعرفية التي تكونت لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة بهم تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية، وهذا يشير إلى دور وسائل الإعلام في تقديم التصورات المعرفية حول اللاجئين لجميع أفراد العينة بغض النظر عن النوع الاجتماعي أو

المستوى التعليمي أو المستوى الاقتصادي والعمر، كما يشير إلى اهتمام جميع أفراد العينة بموضوع اللاجئين السوريين بنفس الدرجة بغض النظر عن العوامل الديمغرافية.

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي، ولبیان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول ( 15 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين لملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.553	1، 398	.352	.509	3.65	ذكر	النوع الاجتماعي
			.534	3.62	أنثى	
.023	2، 397	3.806	.526	3.62	من 25 فأقل	العمر
			.534	3.56	من 26-35	
			.481	3.76	أكثر من 35	
.611	3، 396	.607	.518	3.64	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
			.678	3.60	دبلوم	
			.462	3.65	بكالوريوس	
			.433	3.65	دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	
.333	2، 397	1.104	.502	3.62	متدن	المستوى الاقتصادي
			.514	3.68	متوسط	
			.577	3.58	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 15 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (4).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي.
- يتضح من الجدول السابق صحة الفرض السابق في احد الجوانب، وعدم صحته في جوانب أخرى ، أما الجوانب الغير صحيحة فنتمثل في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية تعزى إلى النوع الاجتماعي، أو المستوى التعليمي أو المستوى الاقتصادي، بينما توجد فروق تعزى إلى العمر يوضحها الجدول التالي.

**جدول ( 16 ) المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر العمر على ملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية**

أكثر من 35	من 26-36	من 25 فأقل	المتوسط الحسابي	
			3.62	من 25 فأقل
		.06	3.56	من 26-35
	*.19	.13	3.76	أكثر من 35

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

- يتبين من الجدول ( 16 ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في ملامح الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية تعزى إلى العمر، وجاءت الفروق لصالح أكثر من 35، حيث يوضح الجدول انه



كلما كان أفراد العينة اكبر سنا، كلما اثر ذلك ايجابيا على ملامح الصورة الذهنية، ويعزى ذلك إلى دور العمر، وما يضيفه للشخص من تجارب وخبرات ووعي، والتي تؤثر في طريقة إدراك الفرد للأمور وبالتالي إلى طريقة تعامله وسلوكه مع المعطيات والقضايا والأشخاص .

**الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة**

**الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

للآثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدي المبحوثين حول اللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

**جدول ( 17 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للآثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدي المبحوثين حول اللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي**

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.560	398 ، 1	.341	.387	2.01	ذكر	النوع الاجتماعي
			.323	1.98	أنثى	
.680	397 ، 2	.386	.368	2.01	من 25 فأقل	العمر
			.310	1.98	من 26-35	
			.372	1.96	أكثر من 35	
.802	396 ، 3	.333	.306	1.97	ثانوية عامة أو اقل	المستوى التعليمي
			.364	1.96	دبلوم	
			.370	2.01	بكالوريوس	
			.368	2.02	دراسات عليا"ماجستير، دكتوراه"	
.894	397 ، 2	.112	.352	2.00	متدن	المستوى الاقتصادي
			.342	1.99	متوسط	
			.391	1.99	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 17 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي.

يوضح الجدول السابق عدم صحة الفرض السابق، المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية، حيث أن الآثار الوجدانية التي تشكلت تبعا للتصورات المعرفية التي استمدها المبحوثين من وسائل الإعلام كانت مستقلة عن السمات الديمغرافية لأفراد العينة سواء النوع الاجتماعي أو المستوى التعليمي أو المستوى الاقتصادي أو العمر .

**الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار السلوكية التي ترتبت علي الصورة**

**الذهنية التي تكونت لدي المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

للآثار السلوكية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدي المبحوثين حول اللاجئين

السوريين وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي،

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجدول أدناه

يوضح ذلك.

جدول ( 18 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للآثار السلوكية التي ترتبت على الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين وفقا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.065	398 ، 1	3.435	.472	1.75	ذكر	النوع الاجتماعي
			.375	1.68	أنثى	
.055	397 ، 2	2.915	.451	1.75	من 25 فأقل	العمر
			.388	1.71	من 26-35	
			.398	1.64	أكثر من 35	
.253	396 ، 3	1.365	.397	1.73	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
			.386	1.67	دبلوم	
			.444	1.70	بكالوريوس	
			.465	1.79	دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	
.873	397 ، 2	.136	.424	1.72	متدن	المستوى الاقتصادي
			.400	1.70	متوسط	
			.482	1.72	مرتفع	

يتبين من الجدول ( 18 ) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر النوع الاجتماعي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر العمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى التعليمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الاقتصادي. اثبت الجدول السابق نفي الفرض السابق، والمتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار السلوكية التي ترتبت على الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية، حيث أن المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة من حيث النوع الاجتماعي والعمر والمستوى الاقتصادي لم تؤثر على سلوك الأفراد تجاه اللاجئين السوريين، فسلوك الأفراد هو

انعكاس لاتجاههم ووجدانهم تجاه اللاجئيين، وهذا دليل على قوة الاتجاه الذي انعكس على سلوك الأفراد بغض النظر عن متغيراتهم الديمغرافية، فالفرد حسب فيستتجر صاحب نظرية التناظر المعرفي يعمل على جعل اتجاهاته تتفق مع بعضها البعض ومع سلوكه.

**الفرض السابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئيين السوريين ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم**

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئيين السوريين ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم، والجدول ( 19 ) يوضح ذلك.

**جدول ( 19 ) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئيين السوريين ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم**

مدى ايجابية الصورة الذهنية		
.184**	معامل الارتباط.	درجة متابعة المبحوثين
.000	الدلالة الإحصائية	للموضوعات و الأخبار
400	العدد	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول ( 19 ) صحة الفرض المتعلق بوجود علاقة ايجابية دالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئيين السوريين، ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم، حيث يبين الجدول السابق التأثير الكبير لكثافة متابعة أفراد العينة ممن تشكلت لديهم صورة ذهنية ايجابية، على ايجابية تلك الصورة فكثافة المتابعة تمد المبحوثين بمعلومات وتصورات معرفية، يبنون عليها لاحقا صورا ذهنية تجاه القضية المطروحة، وذلك بعد ربط تلك التصورات بخبراتهم السابقة لتتحول إلى إدراك عقلي كامل تمثل هنا بتوافق وانسجام مع اللاجئيين السوريين، منعكسا بشكل ايجابي على الصورة الذهنية للاجئيين السوريين لدى أفراد العينة.

الفرض الثامن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها المعرفية عليهم

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين -، والجدول ( 20 ) يوضح ذلك.

جدول ( 20 ) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها المعرفية عليهم

التصورات المعرفية		
.268**	معامل الارتباط.	درجة متابعة المبحوثين
.000	الدلالة الإحصائية	للموضوعات و الأخبار
400	العدد	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).  
 \*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول ( 20 ) صحة الفرض المتعلق بوجود علاقة ايجابية دالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها المعرفية عليهم، حيث يوضح الجدول السابق مدى تأثير كثافة متابعة المبحوثين على تصوراتهم المعرفية فكلما ازدادت درجة متابعتهم لوسائل الإعلام كلما ازدادت التصورات المعرفية وكمية المعلومات التي يستمدونها من وسائل الإعلام فيما يتعلق بالمواضيع المتعلقة باللاجئين .

الفرض التاسع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم، والجدول ( 21 ) يوضح ذلك.

جدول ( 21 ) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة  
باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم

الآثار الوجدانية		
.203**	معامل الارتباط.	درجة متابعة المبحوثين
.000	الدلالة الإحصائية	للموضوعات و الأخبار
400	العدد	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول ( 21 ) صحة الفرض المتعلق بوجود علاقة ايجابية دالة إحصائية

للموضوعات المتعلقة بالمبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم، فكلما ازدادت كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين، كلما اثر ذلك ايجابيا على وجدانهم، فوفقا لنظرية التوازن المعرفي، إذا غير الفرد معتقداته، فان الجانب العاطفي للاتجاه سوف يتغير بحيث يتفق مع المعتقدات.

الفرض العاشر: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم، والجدول ( 22 ) يوضح ذلك.

جدول ( 22 ) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة  
باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم

الآثار السلوكية		
.171**	معامل الارتباط	درجة متابعة المبحوثين
.001	الدلالة الإحصائية	للموضوعات و الأخبار
400	العدد	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول ( 22 ) ثبات صحة الفرض المتعلق بوجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم، فكلما ازدادت كثافة المتابعة، كلما ازدادت التصورات المعرفية لديهم، وساعدت فيما بعد بتشكيل الصورة الذهنية لدى المبحوثين، ثم ينعكس ذلك كله على سلوكهم تجاه اللاجئين السوريين، فالفرد يعمل على جعل اتجاهاته تتفق مع بعضها البعض مع سلوكه وفقاً لفيستنجر صاحب نظرية التناظر المعرفي، حيث يتصرف الفرد بطرق تتفق مع ما يمتلكه من معلومات ومعارف، كما يسعى الفرد وفقاً لنظرية التوازن المعرفي إلى خلق الانسجام بين مكونات شخصيته، أي تحقيق التوازن بين المستوى الداخلي والسلوك العلني.

## ملخص نتائج الدراسة:

يمكن حصر أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة فيما يلي:

1. حظيت الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين التي تبث عبر وسائل الإعلام الأردنية بمتابعة كبيرة نوعا ما، حيث بلغت نسبة من يتابعونها ( دائما وأحيانا) 63% بينما يتابعها بشكل نادر ما نسبته 37%.
2. تصدرت المواقع الإخبارية الأردنية المرتبة الأولى في درجة المتابعة بمتوسط حسابي يبلغ مقداره 2.98، يليها مباشرة التلفزيون الأردني الرسمي والقنوات التلفزيونية الأردنية الخاصة، بمتوسط حسابي مقداره 2.38، ثم الإذاعات الأردنية بمتوسط حسابي مقداره 2.31، وأخيرا الصحف المحلية الأردنية.
3. احتلت صفحات التواصل الاجتماعي المرتبة الأولى كمصدر من مصادر الحصول على معلومات عن اللاجئين السوريين، وبمتوسط حسابي مرتفع مقداره 3.14، بينما حصلت النشرات والمطويات التي تصدرها هيئات أو جمعيات مهتمة بقضايا اللاجئين السوريين على متوسط حسابي منخفض مقداره 1.99 .
4. تكون درجة المتابعة في أعلى مستوياتها عند حدوث مشكلات تتعلق باللاجئين داخل الأردن وذلك بمتوسط حسابي 2.46، أما بالنسبة لدرجة المتابعة في كل الأوقات فقد نالت متوسط حسابي منخفض مقداره 1.75.
5. رأى أفراد العينة أن وسائل الإعلام الأردنية أسهمت في تقديم معلومات لأفراد العينة حول اللاجئين السوريين، تمثلت في مدى تأثير وجود السوريين على الاقتصاد الأردني والدور الذي تقوم به الحكومة الأردنية في خدمة اللاجئين بمتوسط حسابي بلغ 2.45. أما المعلومات التي



لم يتم تغطيتها بشكل واسع بحسب أفراد العينة فهي موقف الدول الغربية من اللاجئين السوريين فقد بلغت بالمتوسط الحسابي 1.99.

6. أسهمت المعلومات التي قدمتها وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل صورة ذهنية عن اللاجئين السوريين وذلك بنسبة 76.8% في حين لم تشكل أي صورة ذهنية بما نسبته 23.2%.

7. من ابرز ملامح الصورة الذهنية للاجئين السوريين والتي تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية، أن وجودهم كان سببا في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق، وأنهم يضيقون فرص العمل على الأردنيين، وأنهم منكوبون ويستحقون الاحترام والتعامل برفق، ماهرون في العمل وشكلوا إضافة نوعية للأيدي العاملة .

8. أثرت الصورة الذهنية التي تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية بشكل ايجابي على الجانب الوجداني لدى أفراد العينة، فقد احتل الشعور بعجز الدول العربية عن إيجاد حل لمشكلة اللاجئين السوريين المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.37، يليه الشعور بضرورة نصررة قضية اللاجئين السوريين بمتوسط 2.33، ثم التعاطف مع معاناة اللاجئين بمتوسط 2.23 ولكن على الرغم من ذلك هناك رغبة في خروجهم من الأردن بلغ متوسطها الحسابي 2.5 أما العبارات السلبية فقد حصلت على متوسطات حسابية منخفضة كعدم التعاطف بما يحدث في بلدهم من المصائب بمتوسط 1.56 تليها الرغبة بعدم احترامهم بمتوسط 1.54.

9. احتلت الآثار السلوكية الايجابية للصورة الذهنية المتشكلة بفعل وسائل الإعلام الأردنية الصدارة، حيث حصلت عبارة تقديم المساعدة المباشرة لمن يعرفهم المبحوثون من السوريين على متوسط حسابي مقداره 2.12، يليه جمع المساعدات العينية والنقدية للاجئين السوريين

بمتوسط حسابي 1.94، ثم بناء علاقات اجتماعية مع السوريين 1.93 في حين حصدت الآثار

السلبية متوسطات حسابية منخفضة.

### نتائج اختبارات الفروض

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .
- ثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اهتمام المبحوثين بمتابعة الموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التصورات المعرفية التي تكونت لدى المبحوثين عن اللاجئين السوريين نتيجة لمتابعتهم للموضوعات المتعلقة بهم تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية .
- ثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ملامح الصورة التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية بينما ثبت وجود فروق تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح فئة 35 سنة أو أكثر .
- ثبت خطأ فرضية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار الوجدانية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية.
- ثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار السلوكية التي ترتبت علي الصورة الذهنية التي تكونت لدى المبحوثين حول اللاجئين السوريين تعزى إلى متغيراتهم الديمغرافية.

- توجد علاقة ايجابية دالة إحصائيا بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين ومدى ايجابية الصورة الذهنية التي تشكلت عنهم .
- ثبت صحة فرضية وجود علاقة ايجابية دالة إحصائيا بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات و الأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها المعرفية عليهم.
- توجد علاقة ايجابية دالة إحصائيا بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات والأخبار المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها الوجدانية عليهم.
- ثبت وجود علاقة ايجابية دالة إحصائيا بين كثافة متابعة المبحوثين للموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين وتأثيراتها السلوكية عليهم

## التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. ضرورة اهتمام وسائل الإعلام الأردنية في إبراز رواية المجتمعات المستضيفة ورواية اللاجئين وجعلها حاضرة في الإعلام، وهذا يساهم في تشكيل صورة ذهنية مطابقة للواقع الذي يرويه أصحاب القضية وهم اللاجئين والمواطنون الأردنيون مما يساهم في كون هذه الصورة اقرب إلى الواقع .
2. التركيز على الصحافة الاستقصائية التي تخوض في قضايا اللاجئين وشؤونهم سواء داخل المخيمات أو خارجها ونقل الأوضاع بشكل قريب إلى الواقع بعيدا عن سيطرة الحضور الرسمي وأصوات المنظمات الاغاثية .
3. إعداد دراسات وأبحاث تهدف إلى تسهيل التأقلم والانسجام بين اللاجئين السوريين والمواطنين الأردنيين ثم التعاون والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية الأردنية ومراكز الأبحاث المتخصصة بدراسات اللاجئين والنازحين لتنفيذ الاقتراحات والتوصيات ووضعها بعين الاعتبار عند إعداد الخطط الإعلامية.
4. التركيز على الجوانب الايجابية التي أضافها اللاجئين السوريون للأردن كقيام رجال الأعمال السوريين بنقل استثماراتهم إلى الأردن والدعم المادي الذي تتلقاه، وكذلك تشغيل الأيدي العاملة الأردنية عن طريق المنظمات التي تعنى باللاجئين .

## المراجع والمصادر

### القرآن الكريم

#### أولاً: الكتب

1. أبو شنب، جمال (2009). نظريات الاتصال والإعلام. ( دار المعرفة الجامعية ).
2. الجرايدة، بسام (2012). إدارة العلاقات العامة. (الأردن: دار أسامة للنشر ).
3. حجاب، محمد (2007). الاتصال الفعال للعلاقات العامة. ( القاهرة: دار الفجر ).
4. الدليمي، عبد الرزاق (2011). العلاقات العامة رؤية معاصرة. (الأردن: دار وائل للنشر).
5. الدليمي، عبد الرزاق (2011). قضايا إعلامية معاصرة. ( الأردن : دار الميسرة)
6. رشتي، جيهان (1978). الأسس العلمية لنظريات الإعلام. (القاهرة : دار الفكر العربي). الساموك وعبد الرزاق، انتصار، صفد(2011). الإعلام الجديد " تطور الأداء والوسيلة والوظيفة. ( بغداد:الدار الجامعية).
7. الشمالي، ماهر، اللحام، كافي، والضلاعين (2015). مقدمة في الإعلام. (الأردن: الإعمار العلمي).
8. صالح، سليمان (2005). وسائل الإعلام وصناعة الصور الذهنية. (الإمارات:مكتبة الفلاح).
9. الطائي، مصطفى وخير، أبو بكر (2007). مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية (مصر: دار الوفاء).
10. مصطفى، الزيات، عبد القادر، والنجار (2010). المعجم الوسيط. (القاهرة: مجمع اللغة العربية).
11. عامر، فتحي (2010). معالجة الإعلام لقضايا الوطن العربي. (القاهرة: العربي)

12. عبد الحميد، محمد (2000). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير. (القاهرة : عالم الكتب).
13. عجوة، علي (2003). الأسس العلمية للعلاقات العامة. ( القاهرة: عالم الكتب )
14. عجوة، علي (2003). العلاقات والصورة الذهنية. (القاهرة:عالم الكتب ).
15. العسكر، فهد (1993). الصورة الذهنية محاولة لفهم واقع الناس والأشياء.  
(الرياض؛طويق).
16. العلاق، بشير (2010). نظريات الاتصال. (عمان : اليازوري للنشر والتوزيع ).
17. مزاهره، منال (2010). بحوث الإعلام. ( عمان : دار كنوز المعرفة ).
18. المشاقبة، بسام (2011). نظريات الاتصال. (عمان :دار أسامة للنشر والتوزيع ).
19. مصباح، عامر (2010). علم النفس الاجتماعي في السياسة والإعلام. (القاهرة:دار  
الكتاب الحديث).
20. الميلادي، عبد المنعم (2006). الإعلام. ( مصر: مؤسسة شباب الجامعة).
21. الهاشمي، مجد (2005). الإعلام المعاصر وتقنياته الحديثة. (الأردن: دار المناهج).
- ثانيا: الرسائل الجامعية والدراسات العلمية:
1. الحماد، خلف لافي (2014). الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني.  
(الأردن : جامعة البترا) رسالة ماجستير غير منشورة.
2. خصاونة، بلال (2015). التغطية الإذاعية لازمة اللاجئين السوريين في الأردن برنامج  
ساعة سورية في إذاعة يرموك أف أم أنموذجا. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية  
الإعلام، جامعة اليرموك .

3. الدقاسمة، علي (2012). معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام، جامعة اليرموك.
4. الدليمي، علاء (2016). المعالجة الصحفية لشؤون اللاجئين السوريين في الصحافة الأردنية جريدة الرأي أنموذجاً. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي حول " اللاجئين والأمن والتنمية المستدامة في الشرق الأوسط. مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية. جامعة اليرموك .
5. الراجحي، محمد(2014). الصورة الذهنية لجماعة الإخوان في الصحافة الالكترونية المصرية. مركز الجزيرة للدراسات.
6. السرحان، غازي ( 2014). التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف اليومية الأردنية دراسة تحليلية لصحيفتي الرأي والسبيل. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام، جامعة اليرموك.
7. الشكري، دعاء (2015). الصورة الذهنية للمجالس النيابية لدى قادة الرأي العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك .
8. الشمري،علي (2007). الصورة الذهنية لمجلس النواب لدى الجمهور العراقي. الباحث العلمي، العدد 3 .
9. العوامرة، ابراهيم (2013). الصورة الذهنية للبطل في المسلسلات التركية المدبلجة إلى العربية.
10. فريحات، راشد (2015). دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام، جامعة اليرموك.

11. القضاة، محمد و سحر، خميس(2008). الصورة الذهنية لقناة الجزيرة الدولية لدى الشباب الجامعي. المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، مجلد 1، عدد 1.
12. المدكور، مرعي وشعبان، شمس (2004). صورة المملكة الأردنية السعودية لدى المصريين. المنتدى الإعلامي السنوي الثاني .
13. مركز حماية حرية الصحفيين(2011). دور الإعلام في الربيع العربي. استطلاع مقدم لملتقى المدافعين عن الحرية.
14. المشهداني، سعد (2008). الصورة الذهنية للعراق في الصحافة الأمريكية. مجلة جامعة تكريت، مجلد 15، عدد 6 .
15. المطيري ، ساير (2002). الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يراها الجمهور السعودي. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
16. منصور،تحسين(1997). العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمالي الأردن. دراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 24، ملحق.
17. الوزني، خالد (2012). الآثار الاقتصادية والاجتماعية لازمة اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني. المجلس الاقتصادي والاجتماعي، الأردن.

#### المؤتمرات والندوات:

1. الأحمد، مالك(2010). الصورة الذهنية والمؤسسات الخيرية. ورقة عمل في جامعة الملك سعود،
2. تركستاني، عبد العزيز (2004). دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمملكة السعودية. الجمعية السعودية للإعلام والاتصال.



3. الدسوقي، احمد (2005). ورقة عمل حول موضوع الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى

الرأي العام المصري مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة. مشروع دعم القدرات

في مجال حقوق الإنسان.

4. الكيلاني، صالح(2015). ورقة عمل حول علاقات الدول المستضيفة للاجئين مع

المجتمع المحلي، مقدمة للمؤتمر الدولي حول " اللاجئين والأمن والتنمية المستدامة في

الشرق الأوسط، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية. جامعة اليرموك،

2015.

5. المجالي، سوسن (2015). ورقة عمل بعنوان التجربة الأردنية في قضيتي الهجرة واللجوء

وتأثيرهما في تحقيق واستثمار الفرصة السكانية في الأردن مقدمة للمؤتمر الدولي حول "

اللاجئون والأمن والتنمية المستدامة في الشرق الأوسط. مركز دراسات اللاجئين والنازحين

والهجرة القسرية. جامعة اليرموك، 2015 .

### المراجع الأجنبية:

1. Qudah, Mohammad (2016) **the Mental Image of the Armed**

**(Terrorist) Organizations in the News Bulletins Daish a Model:**

**A Field Study on the Media Professors of the Arab Universities.**

Cross-Cultural Communication Vol. 12, No. 2, pp. 1-12

2. Vahini, M. **Impact of mass media on the image formation of**

**farmers among younger generation: case study of farmers'**

**suicide news coverage among Karnataka news channels**

3. Chan, Wayne WL. "The Media Representations of Police Image."

*SAGE Open* 5.3 (2015):.

4. Qudah, M., & Mnawr, R. (2014). the mental image of american series and films among arab youth: a field study on the jordanian and kuwaiti youth. *European Scientific Journal*, 10(2).

5. Li, X. (2007). Stages of a crisis and media frames and functions: US television coverage of the 9/11 incident during the first 24 hours. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 51(4), 670–687

#### خامسا: المواقع الالكترونية

1. أورشان، أوتيون ( 2014 ). "وضع اللاجئين السوريين في دول الجوار: الوقائع - النتائج -

المقترحات. مركز الشرق الأوسط للدراسات الإستراتيجية (أنقرة/ تركيا تم الدخول بتاريخ 9/11

[/http://www.mesc.com.jo](http://www.mesc.com.jo) .2016 /

2. رحلة اللاجئين السوريين إلى الأردن (2012). صحيفة الإصلاح الالكترونية، تم الدخول

تاريخ 2016/9/16. <http://islahnews.net/114532.html>

3. البيان الختامي لمؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن" سؤال المجتمع والإعلام. (2014). معهد

الإعلام الأردني تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016 /4/27 <http://www.jmi.edu.jo/ar>

4. التوبة، غازي ( 2012 ). الثورة السورية: الأسباب والتطورات. مركز الشرق العربي للدراسات

الحضارية تم الدخول بتاريخ 2016/9/13.

[http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m\\_abhath-fahras.htm](http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m_abhath-fahras.htm)

5. حمود، طارق (2015). صناعة الصورة الذهنية في وسائل الإعلام. صحيفة الزمان الإلكترونية . تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/4/27. <http://www.azzaman.com>
6. خولي، معمر فيصل ( 2016). مركز الروابط للبحوث والدراسات الإستراتيجية. تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/9/13 <http://rawabetcenter.com/archives/17533>
7. علي، شريف السيد (2016). نظرة عامة على حقوق اللاجئين. منظمة العفو الدولية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/9/16. <https://www.amnesty.org/ar/who-we-are>
8. فرانسيس، الكساندرا (2015). أزمة اللاجئين في الأردن ، مركز كارنيغي، تم الدخول تاريخ 2016 /9 /13 <http://carnegie-mec.org/2015/09/21/ar-pub-61296>
9. فهد، معن (2014). الثورة السورية قصة البداية. مركز عمران للدراسات الإستراتيجية تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/9/16 <https://www.omrandirasat.org>
10. محمد، علي ( 2014). الثورة السورية أسبابها، وقواها، ومآلاته. مركز سوريا للبحوث والدراسات تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/9/13 <http://www.syriasc.net>
11. مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/8/22 <http://www.ohchr.org/AR/AboutUs/Pages/WhoWeAre.aspx>
12. المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. تم تسجيل الدخول بتاريخ 2018/8/22 <http://www.unhcr.org/ar/4be7cc27201.html>
13. الموسوعة العربية. المجلد السادس عشر تم تسجيل الدخول بتاريخ 2016/8/22. <http://www.arab-ency.com/ar>

# الملاحق

## ملحق رقم (1)

### الأساتذة المحكمون

الرقم	الاسم	
.1	الأستاذ الدكتور محمد هاشم السلحوس	أستاذ / قسم الإذاعة والتلفزيون
.2	الدكتور بشار مطهر	أستاذ مشارك / قسم الإذاعة والتلفزيون
.3	الدكتور علاء الدين الدليمي	أستاذ مساعد / قسم الصحافة والإعلام
.4	الدكتور عبد الباسط شاهين	أستاذ مساعد / قسم العلاقات العامة
.5	الدكتور خلف الطاهات	أستاذ مساعد / قسم الصحافة
.6	الدكتور غالب شطناوي	أستاذ مساعد / قسم العلاقات العامة

## ملحق رقم ( 2 )

### الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك

كلية الإعلام

قسم الصحافة

استبانة بحث بعنوان

دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين

السوريين: دراسة ميدانية

عزيزي المبحوث / عزيزتي المبحوثة

تحية طيبة وبعد

تجري الباحثة دراسةً بعنوان " دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين ، كمتطلبٍ أساسي للحصول على درجة الماجستير في الإعلام من جامعة اليرموك.

ترجو الباحثة منكم التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الإستبانة كلّها بصراحةٍ وموضوعية، مؤكدةً لكم على أنّ المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلاّ لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة

رانيا محمد النمّس

1- هل تتابع أو تتابعين ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من موضوعات حول اللاجئين السوريين؟

3- نادرا

2- أحيانا

1- دائما

2 ما درجة متابعتك للموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية التالية حول اللاجئين السوريين؟

الوسيلة	الدرجة		لا اتباعها
	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة متوسطة	
1 التلفزيون الأردني الرسمي			
2 القنوات التلفزيونية الأردنية الخاصة			
3 الصحف المحلية الأردنية			
4 الإذاعات الأردنية			
6 المواقع الإخبارية الأردنية على الانترنت			

3- ما مصادر المعلومات الأخرى التي تحصل منها على معلومات عن اللاجئين السوريين؟

العبارة	غالبا	أحيانا	نادرا	لا
المحاضرات والندوات				
الجيران				
الأصدقاء				
الزملاء				
النشرات والمطويات التي تصدرها هيئات أو جمعيات مهتمة بقضايا اللاجئين السوريين				
الاحتكاك الشخصي باللاجئين السوريين				
صفحات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، وتس أب وغيرها)				

4- ما درجة اهتمامك بمتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين

السوريين ؟

لا	إلى حد ما	إلى حد كبير	الدرجة الإيجابية
			في كل الأوقات
			في الأحداث المهمة
			عند حدوث تحرك دولي حول قضايا اللاجئين السوريين
			عند حدوث مشكلات تتعلق بهم داخل الأردن
			عند حدوث حالات نزوح أعداد كبير منهم
			عند وقوع خطر يحدق بهم
			عندما يكون هناك قرارات حكومية تتعلق بهم

5- هل أسهمت وسائل الإعلام الأردنية فيما تقدمه من معلومات عن اللاجئين السوريين في

تكوين تصوّر لك حول:

لا	إلى حد ما	إلى حد كبير	الدرجة الإيجابية
			الظروف الصعبة التي يعيشها اللاجئون السوريون
			قضايا اللاجئين السوريين والأحداث المتعلقة بهم
			مشكلات اللاجئين السوريين داخل الأراضي الأردنية
			الأحداث الأمنية في المخيمات
			معاونة اللاجئين السوريين
			موقف الحكومة الأردنية من اللاجئين السوريين
			إمكانيات حل مشكلات اللاجئين السوريين
			موقف الدول الغربية من اللاجئين السوريين
			موقف الدول العربية من اللاجئين السوريين
			السلوكيات السلبية لبعض اللاجئين السوريين في المجتمع الأردني
			السلوكيات الايجابية لبعض اللاجئين السوريين في المجتمع



			الأردني
			مدى تأثير وجود اللاجئين السوريين على الاقتصاد الأردني □
			□ الدور الذي تقوم به الدولة الأردنية في خدمة اللاجئين السوريين
			الأعداد القادمة إلى الأردن من اللاجئين السوريين
			الزواج المبكر من اللاجئات السوريات
			الخدمات المقدمة للاجئين السوريين داخل المخيمات وخارجها

8- ما الصورة التي كونتها من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية من معلومات عن اللاجئين السوريين؟

- ( ) تكوّنت لديّ صورة ايجابية عن اللاجئين السوريين
- ( ) تكونت لديّ صورة سلبية عن اللاجئين السوريين
- ( ) لم تتكون لدي أي صورة عن اللاجئين السوريين

9- ما أبرز ملامح الصورة التي تكونت لديك من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين؟

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
سبب وجودهم في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق					
أشخاص منكوبون يستحقون التعاطف معهم					
أشخاص قاسمونا الخدمات التعليمية والصحية					
يستحقون الاحترام والتعامل برفق					
أشخاص ماهرون في العمل					
محبون لوطنهم					
يحترمون العادات والتقاليد الأردنية					
يحترمون القوانين الأردنية					
متعاونون مع بعضهم البعض					
يقدمون المساعدة لمن يحتاجها من الأردنيين					

					يسعون إلى كسب المال بجهدهم الشخصي
					يمثلون إضافة نوعية للأيدي العاملة في الأردن
					يُعدّون عبئاً علي المجتمع الأردني
					يمثلون ضغطاً على حياة المواطن الأردني
					يضيّقون فرص العمل على الاردنيين
					اضعفوا الخدمات التي تقدمها الدولة للمواطنين الأردنيين
					يؤثرون مصالحهم الشخصية على مصالح المواطنين الأردنيين
					سبب وجودهم في زيادة نسبة الجرائم في الأردن

### 10- هل ترى أن الصورة التي تكونت لديك مما تبثه وسائل الإعلام الأردنية حول اللاجئين

السوريين تؤدي إلى:

العبارة	إلى حد كبير	إلى حد ما	لا
التعاطف مع معاناة اللاجئين السوريين			
ترسيخ مبدأ التعاون مع اللاجئين السوريين			
الإحساس بأن اللاجئين السوريين جزء من نسيج المجتمع الأردني بعاداتهم وتقاليدهم			
الرغبة في تقديم المساعدة للاجئين السوريين باستمرار			
الشعور بكرهية النظام السوري			
الشعور بكرهية النظام الدولي			
الشعور بعجز الدول العربية عن إيجاد حل لمشكلة اللاجئين السوريين			
الشعور بضرورة نصرّة قضية اللاجئين السوريين			
الرغبة بعدم احترام اللاجئين السوريين			
الرغبة في خروجهم من الأردن			
عدم التعاطف بما يحدث في بلدهم من مصائب			
عدم التعاطف مع أي لاجئ سوري في الأردن يصيبه مكروه			

**11- هل أسهمت الصورة التي كونتها من خلال الموضوعات التي تقدمها وسائل الإعلام الأردنية عن اللاجئين السوريين في دفعك إلى:**

العبارة	إلى حد كبير	إلى حد ما	لا
القيام بحملات توعية لإلقاء الضوء على معاناة اللاجئين السوريين			
بناء علاقات اجتماعية مع اللاجئين السوريين			
القيام بزيارات تفقدية لأسر اللاجئين السوريين			
المساعدة بتشغيل اللاجئين السوريين وعدم استغلالهم بالأجرة			
جمع المساعدات العينية والنقدية للاجئين السوريين			
نبذ اللاجئين السوريين وعدم التعامل معهم			
تقديم المساعدة المباشرة لمن اعرفهم من اللاجئين السوريين			
تنظيم حملات الدفاع عن حقوق اللاجئين السوريين			
السعي إلى دمج اللاجئين السوريين في المجتمع الأردني			
عدم التعامل مع اللاجئين السوريين بلين ولطف			
عدم مساعدة من يحتاج المساعدة من اللاجئين السوريين			
عدم حث الآخرين على التعامل مع اللاجئين السوريين بلطف			
عدم قبول السكن بجوار اللاجئين السوريين			
عدم تشغيل اللاجئين السوريين			
عدم العمل مع اللاجئين السوريين			

## البيانات الشخصية :

### النوع الاجتماعي

- 1- ذكر  
2- أنثى

### العمر

- 1- 25 أو اقل  
2- 26 - 35  
3- أكثر من 35

### المستوى التعليمي

- 1- ثانوية عامة أو اقل  
2- دبلوم  
3- بكالوريوس  
4- دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"

### المستوى الاقتصادي

#### أ- دخل الأسرة شهريا

- 1- اقل من 500 دينار  
2- من 500 إلى 1000  
3- أكثر من 1000

#### ب- ممتلكات الأسرة:

- 1- سيارة واحدة  
2- أكثر من سيارة  
3- شقة ملك  
4- محل تجاري  
5- قطعة ارض  
6- جهاز كمبيوتر شخصي  
7- كومبيوتر محمول  
8- بيت مستقل  
9- حمام سباحة بالمنزل.

#### ج- عدد أفراد الأسرة :

- 1- ثلاثة أفراد أو اقل  
2- أربعة أفراد  
3- خمسة أفراد  
4- ستة أفراد فأكثر