الإعـلام في زمـن كـورونا (قراءة في أهم التحديات والاستراتيجيات الإعلامية الفعالة لمواجهة الجائحة)

Media in the time of Corona (A reading about the most important challenges and effective media strategies to confront the pandemic)

د. بن فرحات غزالة [1*] د. لخضر غول [2]

1- جامعة 8 ماي 1945 – قالمة(الجزائر)، benferhatghezala@gmail.com

2 - جامعة 8 ماي 1945 – قالمة(الجزائر)، profghoul57@gmail.com

تاريخ الاستلام:2020/11/02 تاريخ القبول:2021/07/16

الملخص:

لا يمكن الحديث عن وجود أزمة صحية كجائحة كورونا (Covid-19) دون التطرق إلى البعد الاتصالي وأهمية الحضور الإعلامي القوي خلال هذه الفترة. فمثل هذه الوضعية تستوجب التفكير في كيفية نقل الرسائل الإعلامية بحيث يعي المجتمع بأسره خطورة الموقف وتداعياته، خاصة في ظل التطور والانتشار الكبير للوسائط الاتصالية والشبكات الاجتماعية الرقمية وسيطرتها على تواصل الأفراد. فقد أصبح فيروس كورونا يهدد البشرية جمعاء، مما يستدعي المشاركة الفعالة للأفراد في مواجهته. هذه المشاركة التي لن تتحقق في غياب إعلام توعوي فعال يساعد على إدراك مدى خطورة الوضع وأهمية المشاركة الجماعية للقضاء عليه أو على الأقل التخفيف من حدَته. وفي هذا السياق جاءت هذه الورقة لتعرض أهم التدابير الوقائية التي اتخذتها الدَولة الجزائرية في إطار تسيير هذه الأزمة، مع الإشارة إلى أهمية اعتماد خطة إعلامية لتوعية الأفراد بالخطر الذي يحدق بهم وتساعدهم على الاستجابة لمختلف التعليمات والتدابير الوقائية الواجب اتخاذها، محاولين جرد أبرز التحديات التي تواجه مثل هذه العملية بما فيها الإشاعات التي ارتبطت بالجائحة، وعرض أهم الانتقادات التي وجهت لمنظمة الصحة العالمية في تسييرها الإعلامي لهذه الأزمة.

الكلمات المفتاحية: فيروس كورونا (covid19) – الاستراتيجية الإعلامية – التباعد الاجتماعي – الأخبار المزيفة – الحجر الصحي – التحولات الاجتماعية.

---

* المؤلف المرسل: د. بن فرحات غزالة

د. بن فرحات غزالة   د. لخضر غول

Abstract:

We can not talk about the existence of a health crisis like the Corona pandemic without addressing the communication dimension and the importance of a strong media presence during this period. Such a situation requires thinking about how to convey media messages, so that the entire society is aware of the seriousness of the situation and its repercussions Especially in light of the development of communication media and digital social networks and their control over individual communication. The participation of individuals in facing the Corona pandemic, will not be achieved in the absence of effective awareness-raising information, helps to realize the seriousness of the situation. In this context, this paper came to present the most important preventive measures taken by the Algerian state in the framework of managing this crisis, with reference to the importance of adopting a media plan to educate individuals about the danger facing them and help them to respond to instructions and preventive measures that must be taken, We try to inventory the most prominent challenges facing such a process, including rumors related to the pandemic, and present the most important criticisms of the World Health Organization in its media strategy of this crisis.

Keywords: - Corona Virus (covid19) - Media strategy - Social distancing - Fake news - quarantine - social transformations.

مقدمة:

لطالما صدمت الأزمات الصحية الخطيرة عقول الأفراد وزعزعت أمنهم واستقرارهم. لكن عندما يلتقي انتشار الأوبئة بانتشار الرقمنة كما يشهده العالم اليوم (حيث أصبحت معظم البيوت مزودة بالأنترنت وجل الأفراد على إطلاع بالمعلومة قبل حتى نشرها على القنوات الرسمية)، فإن المعلومات في هذه الحالة تصبح ذات أهمية كبرى في حياة الأفراد والجماعات والمجتمع. وبقدر ما يحدثه وجود الأوبئة من تغيير مباغت في الظروف الحياتية للأفراد وما يصاحبه من زيادة الحاجة للمعلومة، يزداد احتمال التعرَض للتشويش والتزييف بسبب انتشار أطراف همها الوحيد هو تلويث وتسميم الرأي العام حول الوباء. ولم تخرج جائحة الكوفيد 19 (Covid-19) عن القاعدة، ففي تاريخ البشرية لم يحدث قط

أن جلبت أزمة صحية الكثير من المعلومات الخاطئة والإشاعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل الفورية كما حدث هذه المرة.

وقد شكل الحجر الصحي الذي أقرته معظم الدول لتفادي انتشار العدوى أرضًا خصبة للأخبار الكاذبة، هذا الحجر الذي أجبر غالبية الأفراد على استخدام الأنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والمراسلات الفورية على وجه الخصوص، هذه الظاهرة التي شهدت ارتفاعا قياسيا خلال الأشهر الأولى لظهور الوباء. ففي إيطاليا مثلا (وهي أول دولة أوروبية طبقت الحجر الصحي)، ارتفعت مدَة الوقت الذي يقضيه أفرادها أمام وسائط التواصل الاجتماعي، حيث تضاعف عدد مشاهدات مقاطع الفيديو الحية على الفيسبوك (Facebook) والانستغرام (Instagram) وفي أسبوع واحد إلى 70٪. كما قفزت مدة المكالمات الجماعية (مع 3 مشاركين وأكثر) بنسبة 1000٪ خلال شهر مارس وحده (La Tribune, 2020)، ولا يحتاج الواحد منا أن يكون عبقريا حتى يعكس ويطابق هذه الأرقام على السياق الجزائري. وعليه فإن هذا الاستخدام الهائل سيصبح نعمة لجميع مزودي الأخبار المزيفة، من خلال تحريف الواقع للتضليل وإعطاء مضمون لنظرية المؤامرة الشهيرة (la théorie du complot). وهنا تبرز أهمية مقاومة هذه الظاهرة أو التخفيف من تأثيراتها عبر تبني استراتيجية إعلامية محكمة تمكن مسيري هذه الأزمة من الوصول المباشر للجمهور وتوعيته بالخاطر المحدقة به ومن ثم تحقيق الاستجابة المرغوب فيها من قبل الأفراد. وفي هذا السياق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- وما هي أهم التحديات التي تقف عائقا أمام بناء استراتيجية إعلامية فعالة لمواجهة جائحة كورونا؟

- ما هي الاستراتيجية الإعلامية التي اتخذتها منظمة الصحة العالمية (OMS) لمكافحة جائحة كورونا؟ وما هي أبرز الانتقادات الموجهة لها؟

- كيف تصدت الجهات الرسمية الجزائرية إعلاميا لهذه الجائحة؟

1-أهمية الدراسة وأهدافها:

1-2- الأهمية:

إن أهمية أي دراسة علمية تتجلى من خلال مساهمتها في طرح إشكالية أو إبراز مشكلة بعد تحديد كل متغيراتها تحديدا دقيقا وواضحا، والتي تشكل فيما بعد الوحدة البحثية التي تحدد وتوجه مسار الدراسة. فالدراسة الحالية تحاول تسليط الضوء على واحدة من أهم التجارب الإنسانية في مواجهة الأخطار التي تهدد حياة الشعوب والأمم وعلى رأسها جائحة كورونا (covid19)، ومدى مساهمة وسائل الإعلام والاتصال في توعية وتثقيف الرأي العام وإعداد الأفراد لمواجهة مثل هذه المشكلات، خاصة وأن الإعلام أصبح يمثل العمود الفقري في تغيير الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية وحتى السياسية للمجتمعات... وقد تم التركيز في هذه الدراسة على الدور الذي يمكن أن تلعبه الخبرة الإعلامية في تحقيق الأهداف المرجوة منها آنية كانت أو مستقبلية، لهذا فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في محاولة الوقوف على الاستراتيجية الإعلامية التي اتبعتها دول العالم والجزائر بصفة خاصة في مواجهة تحديات هذه الجائحة والصعوبات التي واجهتها كغيرها من الدول وانعكاسات كل ذلك على حياة الأفراد والجماعات والمجتمع... لهذا فإن أهمية هذا البحث ترجع إلى كونه:

-دراسة تحليلية للتجربة الإعلامية العالمية والمحلية في محاربة الأوبئة.

-يعالج دور وسائل الإعلام والاتصال في توعية وتثقيف الرأي العام وتوجيه سلوكياته.

-أهمية إعادة النظر في طرق ووسائل التواصل بين الأفراد (التباعد الاجتماعي).

-يمثل واحدة من الدراسات القليلة التي وجهت أهميتها إلى البحث في ظروف وملابسات واحدة من أهم وأخطر المشكلات المعاصرة (فيروس كورونا).

2-2- الأهداف:

مادامت هذه الدراسة قد انصبت على التجربة الإعلامية في مواجهة تداعيات كورونا، فالهدف منها هو التعرّف على دور الإعلام والاتصال في مواجهة هذه الأزمة، مع توجيه الاهتمام إلى أهم الصعوبات والمشكلات التي تواجهه وكيفية وضع استراتيجية إعلامية متطورة بما يتلاءم واحتياجات المجتمع، وإذا كان ذلك يمثل هدفا عاما فإنه ينطوي على مجموعة من الأهداف الفرعية يمكن حصرها في النقاط التالية:

-بلورة استراتيجية إعلامية مشتركة بين حكومات العالم للتعاطي مع القيم الجديدة التي فرضها فيروس كورونا.

-التعرف على تداعيات كورونا وانعكاساتها على الفرد والمجتمع.

-التكيف مع التحولات الاجتماعية الجديدة التي فرضتها جائحة كورونا.

-تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لتجاوز الإشكالية القائمة.

-إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكوَن أساسي للنظم الاجتماعية والثقافية.

2-التحديات التي تواجه الاستراتيجية الإعلامية لمواجهة كورونا:

ما أظهره الميدان حتى الآن في ظل انتشار فيروس كورونا، أنه من الضروري على المجتمعات أن تتبنى استراتيجية إعلامية محكمة حتى تستطيع التخفيف من حدة انتشار هذا المرض والتداعيات التي قد تنتج عن سوء فهم واستخدام المعلومة. والإشكال في هذه الحالة يكمن في كون هذه العملية ليست بالهينة نظرا لوجود عدة عراقيل أو تحديات (منها ما هو مادي ومنها ما هو معنوي)، قد تصعَب من نجاح استراتيجية من هذا النوع، وسنحاول فيما يلي التعرض لأهم هذه التحديات:

- **الانسان اجتماعي بفطرته:** قد تكون هذه المقولة بديهية بالنسبة للمختصين، لكنها قد تشكل إحدى أهم معوقات الوقاية من المرض في حالتنا هذه. وإذا كان أحد أهم توصيات الأطباء والمختصين للتخفيف من حدة انتشار المرض يتمثل في تطبيق ما يسمى ب

"**الحجر الصحي**" و" **التباعد الاجتماعي**"، فهو أمر يبدو متناقض تماما مع الطبيعة الاجتماعية والتفاعلية للأفراد. فقد أثبتت الدراسات الاجتماعية والنفسية أنه على عكس ما يظنه الكثير، فإن الأفراد غالبًا ما يظلون هادئين ومتعاونين تحت الضغط (مهما كان نوعه)، وأنه بدلاً من التجنب الأناني الذي قد يعتمده البعض، فإن التعاون والبحث عن التفاعل يشكلان أهم الاستجابات أمام التهديد (Drury, 2018) .

فبدل أن يتجه الأفراد نحو حماية أنفسهم بأي ثمن خلال الفترات التي يزداد فيها الإحساس بالقلق والتهديد، نلاحظهم يسارعون إلى مساعدة الآخرين تحت تأثير الفطرة أو البديهة. وبعبارة أخرى إنه: خلال الفترات والظروف التي يزيد فيها إحساس الفرد بالتهديد، تزداد لديه الرغبة في الشعور بالانتماء إلى الجماعة والسعي وراء الاتصال المباشر مع الأخرين، بدلاً من "السقوط" في العزلة الأنانية. فالأفراد الذين يشعرون بالخوف والتوتر والتهديد لن يسعوا فقط إلى التواصل الاجتماعي، بل يسعون إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي. وقد أظهرت أبحاث الكوارث والأزمات أن السعي وراء التفاعل والاتصال بدلاً من الابتعاد والعزلة، يشكل الاستجابة الأولى والأساسية أمام الخطر المتوقع، حتى وإن كانت العزلة والابتعاد هما أكثر أمانًا (Dezecache, 2017). والنتيجة المؤسفة هي أنه استجابة للتهديد الحالي بالعدوى، فإننا نرغب في التواصل الاجتماعي خاصة مع الأحباء والأفراد الأكثر ضعفًا، الأمر الذي يتناقض مع تعليمات الوقاية المصاحبة لهذه الجائحة. وبالتالي يصبح التحدي الذي يواجه صانعي القرار في هذه الحالة، يتمثل في كيفية بناء رسالة إعلامية تقنع الجمهور بضرورة البقاء في المنازل والتخلي عن هذا الإحساس (الرغبة في مساعدة الآخر)، خاصة وأننا مجتمع لا يقبل فلسفة العزلة والتباعد الاجتماعي ولا يعترف إلا بالتقارب والملامسة.

- **إشكالية إدراك الخطر من قبل الأفراد:** وجود التهديد لا يعني بالضرورة أن الأفراد سيدركونه على هذا النحو، مما ينعكس حتما على مدى إدراكهم لشدته وبالتالي ردود

فعلهم تجاهه. فقد يمنح الأفراد مصداقية لمصادر أخرى غير المصادر الرسمية للمعلومة كمواقع التواصل الاجتماعي مثلا ويقللون من شأن التهديد، لكن هذا لا يعني أنهم ساذجون، لأنه من المرجح أن يجعلهم الخطر أكثر يقظة: فالكثير منا اليوم ومع تفشي جائحة كورونا يعتقد بوضوح أن هناك تهديدًا، لكنهم في ذات الوقت لا ينظرون إليه على أنه تهديد مباشر يؤثر على "ذواتهم". (Mercier, Sperber, 2011)

إن عدم الإدراك هذا يؤدي حتما إلى عدم الاعتراف بجائحة كورونا كتهديد جماعي. لذلك فإن آليات التجنب الدفاعي المرتبطة بالخوف لن تعمل، لأننا في غياب الأعراض لا ندرك أننا يمكن أن نكون حاملين للعدوى. كما أن الاعتراف بأننا من المحتمل أن نشكل تهديدًا مميتًا للآخرين، لا يتوافق مع صورتنا عن ذاتنا، مما يؤدي إلى النفور وإنكار الخطر. وهذا ما لاحظناه بالفعل مع الشباب الأصغر سنًا الذين يعتبرون أنفسهم محصنين من المرض والعدوى، وبالتالي غير معنيين بالوباء. وكذا الأثرياء الذين يعتبرون مستواهم المعيشي يقيهم من هذا النوع من الأمراض. فالتهديد الذي يظل غير مرئي (كما يحدث الآن مع فيروس كورونا) ويُعتقد أنه ينطبق فقط على أفراد معينين، يختلف عن الأشكال الأخرى من التهديدات كالأعداء أو الأعاصير التي تهدد بوضوح الجميع في مكان معين وفي زمن محدد. لذلك فإن التهديد الجماعي يتطلب أكثر من مجرد الشعور بالضعف المشترك أو التواجد المكاني في حيز واحد، حتى يتم الاعتراف بوجوده. فهو في الواقع بحاجة إلى فهم حقيقي لمختلف جوانبه التي نشترك فيها جميعًا فيما يسميه علماء النفس بـ " **النحن الجماعية** " (Nous Collectif). (Drury, 2018) وهذا لن يتحقق إلا إذا تم صياغة رسالة إعلامية دقيقة وواضحة تساعد الأفراد على الفهم الجيد للمرض وخطورته، أعراضه وكيفية الوقاية منه في أسلوب بسيط يفهمه الجميع، أسلوب يأخذ في عين الاعتبار طبيعة المجتمع الجزائري، قيمه، ميولاته وخاصة مستواه التعليمي وثقافته.

- **غياب المعلومة الدقيقة والموثوق فيها:** أكبر تحدي يواجه صانعي القرار هو حداثة العهد مع فيروس الكوفيد 19. فهو لم يظهر للعلن إلا مع نهاية سنة 2019م وأمام قلة المعلومات إن لم نقل انعدامها، وفي غياب دراسات وتشخيص دقيق لهذا المرض، فنحن لا نزال نتخبط في العموميات. الأمر الذي فتح المجال إلى ما يسمى بتضارب المعلومات في ظل غياب صريح للمعلومة الدقيقة الواضحة من قبل الهيئات الرسمية المختصة. إذ نذكر أنه في بداية ظهور هذا الوباء شبه الفيروس بالأنفلونزا الموسمية ولم يصرح بخطورته إلا بعد مرور فترة على انتشاره عبر العالم وتسارع عدد الوفيات. من جهة أخرى نلاحظ أن حداثة عهد البشرية بهذا الوباء قد أثر على كيفية الاستجابة له، لأن هذه الأخيرة كانت "تحت رحمة" نتائج الدراسات التي تجرى على الفيروس وتطوره (والتي لا تزال تجرى حتى الآن). مما قد يخلق تضاربا في المعلومات وفق النتائج المتحصل عليها، الأمر الذي قد يدفع إلى الإحساس بعدم الطمأنينة لدى الجمهور، خاصة عندما يرى أن أكبر الهيئات العلمية والصحية كمنظمة الصحة العالمية، غير قادرة على وضع تشخيص دقيق لما يحدث. وأمام انتشار معلومات متضاربة كقدرة الفيروس الجديد على التحول السريع وعلى إمكانية وقوع موجة ثانية من المرض، فإن المخاوف الجماعية تزداد ويزداد معها التوتر الاجتماعي. وأمام بيئة مجتمعية معرضة جدًا للقلق، فإن خطر تضخيم المخاوف لا يُستهان به إذا تم احتواءه من قبل جهات ذات مصالح مشبوهة أو غير واضحة.

- **التحول السريع لتقنيات الاتصال:** لقد تم تجهيز جميع سكان العالم تقريبًا بهاتف محمول، بينما أصبحت الوسائط الرقمية ذات تأثير متزايد يتم استشارتها أكثر من ذي قبل، مما له عواقب على وسائل الإعلام "التقليدية" (الصحف والإذاعة والتلفزيون)، وكذلك الكيفية والدور الذي تلعبه هذه الوسائل في إيصال المعلومات الصحيحة للأفراد ومقدار اعترافهم بفضلها في ذلك. فقد لاحظنا مؤخرًا ارتفاعًا في الشبكات الاجتماعية الرقمية كمصدر للمعلومات، مصحوبًا بتزايد عدم الثقة في الحقائق التي تقدمها

المؤسسات الرسمية. هذه الشبكات التي ساهمت في انتشار وتعميم "الفقاعات المعرفية" (des bulles cognitives) التي تعمل (بشكل افتراضي) على حبس الفرد في قنوات المعلومات التي تعزز تصوراته ومعتقداته الأولية وترفض أي معلومة تتناقض والمعتقدات المكونة لإطاره المرجعي. وبالتالي يصبح التحدي في هذه الحالة يكمن في كيفية استغلال قدرات هذه الوسائط الإعلامية للصالح العام، خاصة وأنها أكثر انتشارا بين الشباب الذي يعتبر أهم ناقل للعدوى بفيروس الكوفيد 19، لإقناعه بضرورة الالتزام بقواعد الوقاية حماية للآخرين.

- غياب الثقة في المصادر الرسمية للمعلومات وتفضيل مواقع التواصل الاجتماعي: يعد التواصل بشأن مخاطر جائحة كورونا جزءًا لا يتجزأ من اتصال الأزمات. فهو اتصال ثنائي الاتجاه بين المسؤولين على تسيير الأزمة (مثل صانعي السياسات والخبراء) والجمهور حول وجود المخاطر، طبيعتها، شدتها أو قبولها. وقد يؤدي إخفاء المخاطر ونقص المعلومات إلى فقدان شديد لثقة الجمهور في الجهات الرسمية وانتشار الارتباك والقلق. فقد أظهرت الأزمات الصحية الفارطة كيف أن نقص الاتصال دفع بوسائل الإعلام والجمهور إلى الاهتمام بالعجز الملحوظ للسلطات العامة عن إدارة الأزمة بدل التركيز على المرض في حد ذاته. وهذا ما نلاحظه فعلا على أرض الواقع الجزائري، حيث يبدو أن جزءًا من الرأي العام يشكك في صحة وأهمية تواصل السلطات الصحية بشأن الفيروس الجديد، فهناك من يشكك في نية السلطات بعد قبولها وتنظيمها لعمليات استقبال المسافرين العالقين في الخارج (في البدايات الأولى لظهور الجائحة) وتجنيدها للمطارات والموانئ لإنجاح هذه العملية، حيث يرى الكثيرون فيها سببا في دخول الوباء إلى البلاد. وهناك من يعتبر المرض مجرد إشاعات استغلتها الدولة للقضاء على الحراك الاجتماعي، ومجموعة أخرى ترى أن الحصيلة الحقيقية للضحايا مخفية وأن الدولة لا تعطي الأرقام الصحيحة حتى لا تهول الأفراد ولا تتعرض للانتقاد حول طريقة تعاملها مع

الوضعية الوبائية خاصة خلال الدخول الاجتماعي الصعب. فالتحدي الذي يواجه المسؤولين في هذه الحالة يتجلى في عدم الثقة في المعلومة الصادرة عن الجهات الرسمية من حكومات ووزارات بسبب عدم الثقة فيها. فعندما تتدهور صورة مؤسسة ما لدى الرأي العام، يصبح إيجاد شرعية جديدة أمرًا معقدًا. لذلك استوجب العمل على تجنب هذا الموقف بتجنب المواقف غير المؤهلة كالصمت وإنكار حالة الأزمة، أو عدم التعاطف مع الضحايا أو كذلك تجاهل استجوابات الآخرين وخاصة الإعلاميين.

كل هذه العوامل والتحديات فتحت المجال أمام مختلف التكهنات والإشاعات فمنهم من اعتبرها نتيجة لتجارب حول سلاح بيولوجي، ومنها من أرجعها إلى اللَوبيات الصيدلانية التي افتعلت المرض لتروج لمنتوجاتها، وهناك حتى من تخيل قصص جديرة أن تكون سيناريو لفيلم خيالي مثل كون الجائحة ما هي إلا تمهيد لنظام عالمي جديد يعتمد التكنولوجيا الرقمية (عبر تزويد الأفراد برقاقات صغيرة تحت الجلد) تمكن الحكام من تقصي تحركاتهم وإن أمكن التقليل من عدد سكان العالم حفاظا على البيئة والثروات وكثير من التفسيرات والقصص الغريبة.

3-نماذج عن الشائعات المرتبطة بأزمة كورونا:

لقد ساهم انتشار فيروس كورونا عبر العالم في ظهور مصطلحات جديدة وثيقة الصلة بهذا الوباء من بينها عبارة "الوباء المعلوماتي " (infodémie)، التي صاغها مسؤول كبير في منظمة الصحة العالمية (OMS) في فبراير 2020م لوصف موجة الأخبار المزيفة المرتبطة بكورونا. فهو مصطلح يعبر عن وباء إعلامي خطير للغاية وشديد العدوى ينتشر في المجالات الرقمية، حيث لن تكون جهود المنصات الرقمية باختلاف قدراتها (تويتر، فيسبوك، ويوتيوب ... وغيرها) قادرة وكافية أبدًا لاحتواء تدفقها حتى باستخدام الذكاء الاصطناعي (Cimelière, 2020). وقد كانت جائحة كورونا بمثابة الأرض الخصبة للكثير من الأخبار المزيفة التي غذت النظريات الأكثر غرابة حول وجود مؤامرة على المستوى الدولي،

سنحاول فيما يلي عرض أهمها حتى نستطيع فهم الضغط الإعلامي الذي يعانيه الفرد والمجتمع وبالتالي إدراك التحدي الكبير الذي يواجه صانعي القرارات في إدارة هذه الأزمة.

هناك من ربط الأزمة بالتفسير الديني فانتشرت شائعات في فبراير الماضي عن اعتناق الصينيين من ووهان الإسلام لأن الفيروس لا يصيب المسلمين وللتكفير عن أنفسهم وحمايتها من عقاب الله. وبما أننا في عصر المعلوماتية والتطور التكنولوجي، فإنه من الصعب تجاهل مثل هذا المتغير في تفسير ما يحدث، حيث أقحم معيار الاتصالات الجديد أو ما يسمى بـ " G5 " في قفص الاتهام تحت حجة أن الموجات التي يصدرها هي التي تنقل الفيروس إلى الأفراد. وفي رأي آخر اعتبر انتشار الفيروس نتيجة لحادث مؤسف بأحد مخابر الصين .

أما التفسير الاقتصادي فهو يفترض أن الفيروس وكل التضخيم الذي عرفته جائحة كورونا إنما هو مؤامرة تترأسها شركات الأدوية بتواطؤ السلطات العامة، وأن اللقاح موجود بالفعل وحاصل على براءة اختراع لكنه أبقي سراً لأسباب اقتصادية وسياسية. فالشركات الصيدلانية حسب مزاعمهم لا تريد أن ترى دواء يتم تسويقه على نطاق واسع وبثمن معقول بل تريد فرض أسعارها. وهناك أيضا من اعتبرها أسلوب "احتيالي" اعتمده اليهود (باعتبارهم يسيطرون على اقتصاد العالم) لفرض سيطرتهم وتحكمهم في العالم .

إذا كانت هذه التفسيرات والأخبار المزيفة يسهل تفكيكها نسبيًا ولها تأثير أقل نظرًا لطبيعة تكهناتها البعيدة الاحتمال، فإن هناك فئة أخرى من الأخبار المزيفة التي تكون أكثر "شراسة وعدوى" خاصة إذا ارتبطت بدوافع سياسية. وفي هذا السجل، كان هناك في البداية الافتراض القائل بأن الفيروس ليس إلا سلاحًا كيميائيًا عسكريًا من صنع الصين أو وكالة المخابرات المركزية (CIA) وحتى إيران، هدفه إضعاف الدول والسيطرة عليها. وقد ساهم في استمرار هذا السيناريو بشكل خاص، تداوله عبر القنوات الفضائية الموالية لجهات سياسية محددة. فمثلا في أمريكا اعتبرت الجائحة ظاهرة مرضية هدفها زعزعة

استقرار 'الرئيس الأمريكي دونالد ترامب، وقد أخذت نصيبها من النقاشات والتكهنات حول الحملة الانتخابية الرئاسية المرتقبة في الثالث من نوفمبر 2020م.

لا شك أن مثل هذه التفسيرات والأخبار المزيفة وغيرها، إذا تم إخراجها من سياقها الخيالي سوف لن تصمد أمام فحص دقيق للحقائق. لكن الإشكال الذي يقع هو كون كثير من المتلقين ليس لديهم وجهات نظر أو لا يسعون إلى فك أو تشفير كل الرسائل الإعلامية التي تصلهم بما فيها الأخبار المزيفة. لا سيما وأن هذا النوع من الرسائل يتم تداوله في وقت يشوبه شك كبير وزادت فيها المخاوف من الوباء والحساسيات المعادية للحكومات لتصل إلى مستويات عالية من التوتر. فقد ساهم انتشار أزمة هذا الفيروس في بروز تطرف معلوماتي احتل نطاقا واسعا لم يسبق له مثيل، ليصبح بذلك غرفة صدى للشبكة الاجتماعية ولغضب جانب كبير من الأفراد وتعبير عن عدم ثقتهم المطلقة في الجهات الرسمية، وليشكل حاضنة ضارة للأخبار المزيفة. إذ كلما انخفض مستوى المعيشة والخلفية الاجتماعية والثقافية، زادت قوة النفاذ والقابلية تجاه الأخبار المزيفة. وفي هذا السياق يصبح دور رجال الاتصال هو تسخير مهاراتهم لخدمة المجتمع والمساعدة على بناء استراتيجية إعلامية ناجحة، بالمشاركة في نشر محتوى ذو قيمة مضافة بشأن الوباء يمكن من الوقاية وكبح جماح العدوى بين الأفراد.

4-التعامل الإعلامي لمنظمة الصحة العالمية (OMS)مع الجائحة وأهم الانتقادات الموجهة لها:

"أظهرت الطريقة التي تعاملت ولا تزال تتعامل بها منظمة الصحة العالمية (OMS) مع أزمة كورونا كيف يمكن أن يصبح التواصل بشأن الأزمات وخاصة الصحية تمرينًا محفوفًا بالمخاطر، وكيف أن تبنيها لاستراتيجية اتصال غامضة تسبب في الكثير من اللبس والتأخر في اتخاذ قرارات مصيرية بالنسبة للدول." هذا هو الاستنتاج النهائي للدراسة الكندية التي استهدفت البحث في نظام الاتصالات الخاص بمنظمة الصحة العالمية (OMS) خلال

الأسابيع الأولى من تفشي الوباء، أي في الفترة الممتدة بين 31 ديسمبر 2019م و31 يناير 2020م. (Blouin-Genest, 2020)

وقد واجهت منظمة الصحة العالمية (OMS) مؤخرًا انتقادات عنيفة ومتزايدة لما يُنظر إليه على أنه استجابة بطيئة للوباء، حيث اتُهمت بأنها كانت قريبة جدًا من الصين خاصة عندما أشادت بالبلد لتعامله الجيد مع الوباء، مما أثار تحفظ المختصين حول مصداقية المعلومات الواردة من هذا البلد. لكن الإشكال لم يقتصر فقط على محتوى الرسائل الإعلامية التي كانت تصدرها المنظمة خلال الأسابيع الأولى من الوباء، بل كذلك حول الوسائل التي اعتمدتها المنظمة من أجل توصيل معلوماتها، حيث اتهمت صراحة بأنها "أظهرت تفضيلًا قويًا لوسائل التواصل الاجتماعي وتويتر (Twitter) على وجه الخصوص، خاصة في الأيام الأولى للوباء. الأمر الذي يتعارض مع خطة الاتصال المتفق عليها في قانون الصحة الدولي لسنة 2005م."(Blouin-Genest, 2020) وتجدر الإشارة إلى أن منظمة الصحة العالمية (OMS) تمتلك تحت تصرفها قنوات اتصال رسمية وغير رسمية: تتمثل الرسمية في كل القنوات التي اعتمدت بناء على قانون الصحة الدولي (IHR 2005) بما في ذلك النشرات الإخبارية لتفشي الأوبئة، تقارير الحالة أو الوضعية (les Rapports de situation)، وأداة الإبلاغ عن مخاطر (EPI-WIN) بالإضافة إلى البيانات العامة والبيانات الصحفية والتوصيات. كما أنها تعتمد على قنوات الاتصال غير التقليدية وغير الرسمية كشبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستاغرام، وتويتر).

وما يعاب على منظمة الصحة العالمية كذلك هو التأخر في الاستجابة الإعلامية والإعلان عن ظهور المرض (الالتهاب الرئوي المجهول السبب في ذلك الوقت)، حيث استغرقت أربعة أيام للإبلاغ علنًا عن الحالات الأولى لكوفيد 19 أي في 4 جانفي 2020م، في حين كانت قد أُبلغت بالحالات الأولى في 31 ديسمبر 2019م. وقد اعتمدت في ذلك اليوم شبكات التواصل الاجتماعي وتويتر على الخصوص، الذي لم يُتبع بالتقرير الرسمي حتى

اليوم الموالي عبر "نشرية معلومات تفشي الأوبئة " (Bulletin d'information sur les flambées épidémiques). وفي 13 جانفي لم تستخدم المنظمة نشرياتها الإخبارية المعتادة للإبلاغ عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا خارج الصين، بل أدلت ببيان حول ذلك على موقعها الالكتروني، ثم نشرته على وسائل التواصل الاجتماعي في اليوم الموالي. (Blouin-Genest, 2020)

إن هذه الاستخدامات لمواقع التواصل الاجتماعي وبالأخص تويتر للتواصل مع عامة الناس، أدى إلى اختلال التوازن وعدم المساواة في الوصول إلى المعلومات حسب الوسيط الإعلامي المستخدم من قبل الجمهور، المهنيين الصحيين والسلطات الوطنية من جهة، ومن جهة أخرى فإن اعتماد المنظمة لمثل هذه القنوات يتعارض تماما مع أساليب الاتصال الرسمية المعمول بها في الإدارات والهيئات الرسمية، خاصة وأن اعتماد هذه الوسائط لا يدُلنا على مصدر المعلومة، أي أننا في معظم الأوقات لا نعرف من يتحدث، وهذا من شأنه أن يزيد من الإحساس بالارتباك وعدم الثقة.

من الانتقادات الموجهة للمنظمة كذلك نذكر عدم الوضوح في رسائلها الإعلامية التي تجلّت من خلال تقديم توصيات واستخدام مصطلحات مبهمة غير واضحة لم يفهمها الجمهور المستقبل (لا من حيث المحتوى ولا من حيث الجهة المستهدفة والمعنية بالتطبيق) مثل: الفحص عند الدخول والخروج، تقييم المخاطر، التوصيات عند السفر والتوجيهات للمسافرين، ومن هم المعنيون هل المسافرون على المستوى الإقليمي أو على المستوى العالمي؟ مثل هذه المصطلحات تم تداولها على نطاق واسع لكن لم يتم تحديد معانيها بوضوح، مما أثار تساؤلات كثيرة حول ما الذي تم التوصية به بالضبط ولمن هو موجه هل للصين مثلا أو لكامل دول العالم؟ وقد قدمت لنا نتائج البحث الكندي وقائع مؤكدة لهذه الأخطاء، فمثلا بخصوص نصائح السفر أشار "تقرير الوضعية" رقم 9 إلى عدم وجود توصيات محددة بشأن السفر، لكنه في ذات الوقت تضمن قسما منفصلا عن نصائح للسفر. وفي اليوم الذي أعلنت فيه منظمة الصحة العالمية عن "حالة طوارئ صحية عامة

ذات أهمية دولية" (PHEIC)، لم يتضمن تقريرها أي توصيات أو قيود على السفر.(Blouin-Genest, 2020)

هذه الأمثلة وغيرها توضح مدى تعقيد وغموض الاستراتيجية الإعلامية للمنظمة، حيث أن تضارب الرسائل الإعلامية (عادة ما تكون يومية) من شأنه أن يخلق الكثير من عدم اليقين وسوء الفهم ويتسبب في حدوث ارتباك أو لبس بشأن تقييم مستوى الخطر في وقت حرج مثل الذي يمر به العالم في هذه الآونة. فحتى وإن كان الكمال لله وأن الخطأ طبيعة إنسانية خاصة في أوقات حرجة تتميز بعدم اليقين كالفترة الحالية، يجب ألا ننسى بأن الهيئات الصحية العامة الخاصة بكل بلد تعتمد على اتصالات ونشريات منظمة الصحة العالمية لاتخاذ قراراتها. وفي هذه الحالة يصبح أي تقصير في نظام المعلومات يثير مشكلة كبيرة في هذه البلدان خاصة تلك التي تعتمد نظم صحية غير متطورة أو فاشلة.

في الوقت الذي لا تزال فيه بلدان العالم تصارع وباء كورونا، يظهر جليا أن التواصل بشأن المخاطر يمثل تحديًا كبيرا بالنسبة للهيئات الرسمية، لذلك أصبح من الأهمية بمكان التفكير في كيفية توصيل المعلومات الواضحة والدقيقة إلى المجتمعات في جميع أنحاء العالم. من جهة أخرى لقد أصبحنا نعيش في عالم شديد الاعتماد على الأنترنت، فالكل يتصل والكل يبحث عن المعلومة، لذلك كان من الضروري تنسيق الاتصالات وتفضيل القنوات الرسمية حتى تنجح عملية التواصل في تحقيق أهدافها. ورغم كل هذه الانتقادات والنقائص، لا يمكننا تجاهل حقيقة أن منظمة الصحة العالمية قد حاولت إجراء " **اتصال الأزمات** "على أعلى مستوى من خلال لقاءات صحفية منتظمة للغاية، كانت ميزتها تقديم تقرير منتظم عن الوضعية الوبائية إلى الجمهور، ناهيك عن حالة عدم اليقين الشديدة التي سادت الحالة الوبائية في العالم. لذلك وجب علينا أخذ هذا السياق (الصعب) في الاعتبار عند إجراء أي تقييم للنشريات أو البلاغات التي تصدرها المنظمة.

5-التدابير الوقائية الخاصة بمكافحة جائحة كورونا في الجزائر:

كانت الجزائر من أوائل الدول التي اتخذت إجراءات استباقية واستثنائية حتى قبل الكشف عن أولى حالات كورونا في البلاد، "فمنذ التحذير الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية بشأن انتشار فيروس كورونا المستجد، أنشأت السلطات الصحية وحدة مراقبة على المستوى المركزي، وقامت بتفعيل نظام المراقبة والترصد والتنبيه للعدوى بالفيروس عند المنافذ والمطارات والموانئ. كما تم إنشاء لجنة علمية وطنية لرصد انتشار الفيروس ومراقبته والإبلاغ عنه وعن إجراءات مكافحته، بتاريخ 22 مارس 2020م بوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، يترأسها كل من وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وزير الاتصال المتحدث الرسمي باسم الحكومة ووزير الصناعة الدوائية. وقد أوكلت لهذه اللجنة مهمة تنظيم لقاءات صحفية يومية، يتم خلالها تقديم تقارير عن حالة انتشار الفيروس والوسائل التي حشدتها الدولة لتعزيز مكافحة انتشاره (APS, 2020) . ومن أهم التدابير الميدانية المتخذة للوقاية من هذه الجائحة نذكر :(بورنان، 2020)

- غلق الحدود البرية وتعليق الرحلات الجوية مع وقف الملاحة والنقل البحري.
- تعليق صلاة الجمعة والجماعة بالمساجد وفرض الحجر الصحي على الأفراد.
- منع المظاهرات والتظاهرات بمختلف أشكال التجمعات (السياسية، العلمية، الرياضية...الخ) وغلق كل بُؤر الوباء.
- حث الأفراد على الالتزام بتدابير التباعد الاجتماعي والجسدي لضمان السلامة من عدوى فيروس كورونا المستجد في ظل ضبابية هندسته الوراثية وشح المعلومات والأبحاث حول طبيعته .
-اعتماد العلاج بـ"الكلوروكين" على المصابين بالفيروس، حيث صرح رئيس "عمادة الأطباء الجزائريين" أن الجزائر كانت من أوائل الدول التي قررت تطبيق هذا العلاج، الذي" أثبت نجاعته بتراجع عدد الوفيات مقابل زيادة حالات الشفاء."

-عقيم وسائل النقل وكل الأماكن العمومية التي يرتادها الأفراد مع تعميم وإجبارية ارتداء الكمامة في الأماكن العمومية كونها تعد حاجزاً كبيراً أمام انتقال الفيروس.

-اعتماد طريقة الكشف عن حقيقة تفشي الوباء عبر التصريح اليومي عن عدد الحالات المؤكدة في كل ولاية وحالات الوفيات وتطور أدوات المقاومة. وقد جاء ذلك بعد إنشاء "لجنة رصد ومتابعة تفشي فيروس كورونا" الحكومية بتاريخ 25 مارس 2020م، هدفها تنسيق الاتصالات بشكل أفضل وبطريقة شاملة ومضبوطة لتكون شفافة وموثوقة قدر الإمكان"، خاصة وأن الشبكات الاجتماعية تميل إلى تضخيم كل شيء وتتسبب في ظهور معلومات كاذبة وأرقام خاطئة، مما يشكل مصدر قلق إضافي في المجتمع(APS, 2020) .

إن القراءة الأولية لهذه التدابير توضح كيف أن الجهات الرسمية الجزائرية قد حاولت التحكم في الوضع الوبائي بشكل محكم، خاصة في ظل شح المعلومات حول مواصفات الفيروس وتركيبته الجينية، تطوره وكيفية انتقاله بهذه السرعة الفائقة. إلاّ أنه ورغم كل هذه الإجراءات، فقد لوحظ وجود نوع من المقاومة الاجتماعية فيما يخص هذه التدابير، عبر بعض السلوكيات التي تهيئ الجو لانتشار الوباء ومن ثم التسبب في الإصابة بالعدوى المميتة، مثل عدم احترام مسافات الأمان في المحلات والأسواق، انتشار التجمعات في الشوارع والأحياء، ولجوء بعض التجار والزبائن إلى سلوكيات غريبة بفتح جزئي لمحلاتهم وتكديس الزبائن داخلها...إلخ. مما دفع برئيس "النقابة الجزائرية للصحة العمومية" إلى انتقاد بشدة هذه السلوكيات التي وصفها بـ "مشكل الذهنيات في المجتمع الجزائري ."

فقد كشف عن وجود "فئتين" في المجتمع الجزائري: "الأولى تؤمن بوجود فيروس الكوفيد 19 وخطر عدواه، والفئة الثانية لا تؤمن بوجوده، وترى فيه شيئاً غير ملموس وغير مرئي وحملها مسؤولية تفشي الفيروس في البلاد. لذلك كان من الضروري أن يساهم الجميع بمن فيهم السياسيون والأطباء والأخصائيون والمثقفون، في توعية الناس بأهمية

التباعد الجسدي والاجتماعي وطرق الوقاية من الفيروس، خاصة وأنها ليست بالإجراءات الصعبة (بورنان ،2020).

وهنا تبرز أهمية وضع استراتيجية إعلامية خاصة بجائحة كورونا، فقد أكد الخبراء المجتمعون ضمن أشغال اليوم الدراسي الوطني حول الوقاية الصحية المنعقد بتاريخ 2020/09/15م، أنه لا يمكن مواجهة الجائحة في غياب سياسة اتصالية ناجعة، مشيرين إلى كون الجانب الاتصالي يُعدَ حجر الزاوية لتأطير سلوك المجتمع وفهم اتجاهاته واشراكه في هذه المعركة. وفي ذات السياق أكد رئيس الخلية العملياتية للتحري ومتابعة التحقيقات الوبائية، أن عدم الاهتمام بشكل كبير بالجانب الاتصالي في مواجهة الأزمة، ينتج عنه هوس وسلوكيات غير عقلانية وانعدام الثقة بين المجتمع والسلطات العمومية المعنية بتسيير الأزمة الوبائية. [...] وهنا يلعب الاتصال دورا كبيرا في القضاء على هذه الظاهرة وإحداث ثقة أكبر داخل النظام الصحي، خاصة وأن جانبا كبيرا من تسيير أزمة كورونا عانى اضطرابا كبيرا لأن المسؤولين السياسيين والمسؤولين عن الصحة العمومية والخبراء والصحافيين لم يتفطنوا لخطورته. (الخبر، 2020)

نستخلص مما سبق أنه عندما تضرب حالة طوارئ صحية عامة كالتي نعيشها حاليا، يحتاج الأفراد إلى معرفة المخاطر التي تواجههم وقد يتعرضون لها، وما يمكنهم فعله للحفاظ على صحتهم وحياتهم. فهناك معلومات دقيقة يستوجب نشرها مبكرًا وبشكل متكرر من خلال القنوات التي يثق بها الأفراد ويستخدمونها، وباستخدام اللغة التي يفهمونها وتسمح لهم بحماية أنفسهم وأسرهم ومجتمعهم من مخاطر هذه الأوبئة. فالإبلاغ عن المخاطر يعتبر جزءًا لا يتجزأ من الاستجابة للطوارئ، عبر تبادل المعلومات والمشورة في الوقت الفعلي بين الخبراء وصناع القرار السياسي والسكان المعرضين للخطر، بشكل يسمح للأفراد الأكثر عرضة للخطر فهم السلوكيات الواجب اتباعها لحماية أنفسهم، وبالتالي يمكن للسلطات والخبراء من الاستماع إلى الاحتياجات والسعي لمعالجتها والتأكد

من أن نصائحهم موثوقة وسريعة الاستجابة. فالاتصال له تأثير مباشر على مجرى الأحداث: فكما هو قادر على إثارة مخاوف الجمهور، يمكنه أيضًا تشجيع الأفراد ومساعدتهم على السيطرة على الموقف، ومن ثم معالجة الثغرات المتعلقة بالسياق العام: الاجتماعي، الاقتصادي، السياسي والثقافي الذي يؤثر على تصور الأفراد للمخاطر وكذا السلوكيات التي تمكّن من الحد منها. وهنا تتجلى الحاجة للبحث في أهم التحديات التي تواجه صناع القرار في إرساء خطة إعلامية محكمة تمكنهم من إقناع الجمهور بضرورة التحلي باليقظة تفاديا لانتشار العدوى. وبالتالي فإن التحدي الذي يواجه المسؤولين عن الصحة في الجزائر على المستوى الإعلامي، هو كيفية الإبقاء على مسار المعلومات المفتوحة والمحدثة باستمرار، مع تجنب الوقوع في مأزق المبالغة في الدراما، وفي نفس الوقت كيفية الاستجابة السريعة لأي طارئ يقع .

وقد ارتأينا في نهاية هذه الدراسة تقديم مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

-إعطاء الاتصال الأهمية التي يستحقها بقدر الدور الأساسي الذي يلعبه خلال مختلف التدخلات المنفذة لخطة حل الأزمات الصحية، لذلك وجب أن يكون جزءًا من عملية التخطيط للطوارئ والأزمات. وهذا لا يتحقق إلاَ باعتماد منهج وقائي في إدارة مثل هذه الأزمة عبر إبلاغ الجمهور بمجرد ظهورها، لأن التواصل له تأثير على تهدئة الأفراد حتى عندما يتعلق الأمر بالمخاطر الصحية. فعلى المعلومة أن تكون متاحة للصحافة عبر التواصل المنتظم مع تجنب أي إفراط، لأن اللقاءات الصحفية اليومية مطلوبة فقط في ذروة الأزمة .

-لتأسيس رابطة ثقة بين الجمهور المتلقي ومصدر المعلومات والذي عادة ما يكون ممثلا في ناطق رسمي باسم الدولة، يجب أن تتميز التدخلات الإعلامية لهذا الأخير بالمرونة وسهولة الفهم، إضافة إلى الشفافية والاعتراف بأوجه عدم اليقين فيما يخص هذا الوباء. كما استوجب العمل على الوصول إلى الأفراد المتضررين عبر قنوات وطرق مختلفة مثل

منصات التواصل الاجتماعي، شرط ألا نجعل من هذه الأخيرة الطريقة الوحيدة لإيصال المعلومة.

-ينبغي أن تتضمن الرسائل الإعلامية التي تنشرها السلطات للجمهور حول الفيروس معلومات صريحة حول أوجه عدم اليقين المرتبطة بالمخاطر، الأحداث والتدخلات المرتبطة بها. كما يجب عدم الشعور بعقدة النقص تجاه الصحافة من خلال الاعتراف بنقصها وتحديد ما هو معروف وما هو غير معروف من المعلومات. فعكس ما يظنه البعض الجمهور يحترم الصراحة والشخص الذي يعلن عدم معرفته بكل الأمور، خاصة إذا تعددت مصادر المعلومات وإمكانية فتح المجال للمقارنة بينها، الأمر الذي قد يؤثر سلبا أو إيجابا على ثقة الجمهور في مصدر المعلومة.

-يمكن استخدام الشبكات الاجتماعية لإشراك الجمهور العريض وبالتالي رفع مستوى الوعي بالوضعية الصحية والمخاطر التي تحدق بالأفراد، حيث تكمن أهمية هذه الشبكات في رصد الشائعات واستجابة الرأي العام لها والرد عليها، ومن ثم التخفيف من حدة مخاوف الجمهور حيال هذه الأزمة، الأمر الذي من شأنه أيضا أن يسهل التدخلات على المستوى المحلي.

-العمل على طمأنة الجمهور وذلك من خلال التأكد من كون المعلومات الصادرة عن السلطات الصحية وكل الفاعلين في إدارة هذه الأزمة متسقة في رسائلها إلى الصحافة، وبالتالي تحقيق الهدف المتمثل في التحدث بصوت واحد. لأن ضمان الاتساق في التصريحات بين مختلف هذه الجهات ليس بالأمر السهل، ولكنه مع ذلك يظل ضروريًا. فالخطاب لا يمكن فصله عن الحقائق، كما يجب أن يكون متماسكاً وأن يدمج الريبة والشك ولا يستنكرهما. فالتواصل حول مخاطر الجائحة لا يمكن أن يقتصر على وجهة نظر الدولة فقط، بل من الضروري إشراك الهياكل الأخرى من رجال الصحة، والأطباء، الباحثين، والحماية المدنية وغيرهم. لذلك استوجب القيام بعمل حقيقي في هذا التعاون

لتعزيز خطاب متماسك وإشراك الجميع حول هدف موحد يتمثل في زيادة الوعي الاجتماعي ونشر المعلومات.

- إظهار الاحترام والتفهم للقلق العام الذي ينتشر بين الجمهور، عبر عرض صحيح وصريح للمعلومة حول الوضعية الصحية وتوفير الأرقام الدقيقة حول المشكلة والتدابير الملموسة للتخفيف من مخاوف الجمهور. ومن المفيد أيضا تعريف الجمهور بالمفهوم العام للتهديد الصحي الذي يحوم حولهم وعدم تقديمه على أنه مجرد مكون من مكونات الأزمة الصحية.

الخاتمة:

في الوقت الحالي ومع انتشار وباء الكوفيد 19، تبرز أهمية المعلومة كأداة مفيدة بشكل خاص في تحسين تقديرات التنبؤات الوبائية حسب كل منطقة، مما يمكّن من تكييف نظام الرعاية في الوقت والمكان المناسبين وفق تطور عدد الحالات الجديدة. فهناك الكثير من الأخبار الكاذبة المتداولة التي تلوَث فهم ظاهرة معقدة للغاية ومتطورة مثل فيروس كورونا، لدرجة أنه سيكون من الإجرام ترك مجال التعبير (خاصة المعلومات المضللة) للأطراف التي تتغذى على مخاوف الأفراد وحالات القلق والتوتر التي تنتابهم وخاصة المصابين منهم. لذلك كان من الضروري العمل تجاه مصدر هذه المعلومات الخاطئة ومنبعها المتمثل في نقص المعلومات والاتصالات، الذي يحوَل مخاوف الجمهور إلى انزعاج قد يصبح عنفا تحت تأثير الضغط النفسي والمجتمعي. وبعبارة أخرى كان من الضروري دفع مؤشر إدارة الأزمات لإبراز اليقظة وطمأنة الرأي العام، الذي يتعرض الآن وبشكل ممنهج للأخبار المزيفة المتداولة عبر المنصات الاجتماعية وعبر مواقع التواصل الاجتماعي وفي مقدمتها كل من فيسبوك وتوتير. وفي الختام لا يسعنا إلاَ أن ننوه بالجهود التي بذلها ويبذلها الخيَرون من هذا البلد من أطباء وممرضين وإداريين وأخصائيين وكل من ساهم

من قريب أو من بعيد في مد يد المساعدة للمصابين لتجاوز هذه المحنة والحفاظ على صحة وسلامة المواطن الجزائري ...

المراجع والمصادر:

1. ب. سليم (2020/09/16)، خبراء يطالبون بتأطير سلوك المجتمع: لا قضاء على كورونا من دون اتصال، في: الخبر، العدد 9649.

2. بورنان يونس(2020/05/22)، كورونا في الجزائر. إجراءات استباقية حاصرت الفيروس، في:
https://al-ain.com/article/algeria-corona-preemptive-actions, consulté le : 20/09/2020.

3. APS (25/03/2020), Création de la Commission de suivi du coronavirus: pour une communication « transparente » et « fiable », Algérie. http://covid19.cipalgerie.com/fr/2020/03/25/creation-de-la-commission-de-suivi-du-coronavirus-pour-une-communication-transparente-et-fiable/ consulté le: 10/09/2020.

4. Cherif Anaïs (20/03/2020), Le confinement est-il une aubaine pour les réseaux sociaux?, in: la Tribune.

5. Cimelière Olivier (28/03/2020), Coronavirus &FakeNews: Y a-t-il un remède à cette infodémie?, in: https://www.leblogducommunicant2-0.com/2020/03/28/coronavirus-fakenews-y-a-t-il-un-remede-a-cette-infodemie/, consulté le: 29/08/2020.

6. Dezecache G., Grèzes J., Dahl CD.(2017), La nature et la répartition du comportement d'affiliation lors d'une exposition à une menace légère, R. Soc. Ouvrez Sci. , 4, p.-p. 170-265.

7. Drury J.(2018), Le rôle des processus d'identité sociale dans les comportements d'urgence de masse : une revue intégrative, UR. Rev. Soc. Psychol., 29, p.-p. 38- 81.

8. Mercier H., Sperber D. (2011), Pourquoi les humains raisonnent-ils? Arguments pour une théorie argumentative, Behav. Brainsci. , 34, p.-p. 57- 74.

9. Blouin-Genest Gabriel et al. (04/07/2020), OMS: des ratés de communication qui ont semé la confusion sur la COVID-19. .http://www.lesoleil.com/actualite/covid-19/oms-des-rates-de-communication-qui-ont-seme-la-confusion-sur-la-covid-19-cbb0f23e2af076dc2f4506d2f400d2e0 4 juillet 2020, consulté le: 25/07/2020.