الاتّصال ودوره في إدارة جائحة كورونا
دراسة استطلاعيّة في الصّحة المدرسيّة من خلال وحدة الكشف والمتابعة
Communication and its role in managing the Corona pandemic An exploratory study in school health through the detection and follow-up unit.

د. نورة بن بوزيد‡

تاريخ الاستلام: 2021.12.23 تاريخ القبــول: 2022.03.06

ملخّص: الاتصال أحد المتطلبات الأساسيّة لقيام المؤسّسة باعتباره موردا هامًّا يساعد على اتخاذ القرارات خاصّة فيما يتعلّق بإدارة الأزمات، أصبح توظيفه صورة ملحّة نظرا لأهميّة المعلومات للوقاية أو التّقليل من أي أضرار أو خسائر. في هذا السّياق سنقف عند جائحة كورونا كوفيد 19 كأزمة وعلاقتها بالصّحة المدرسيّة المصمّمة لتعزيز صحّة التّلاميذ في السّن المدرسيّة وتعزيز صحّة المجتمع من خلال المدارس عن طريق وحدات الكشف والمتابعة، خاصّة وأنّ الصّحة المدرسيّة كجانب أساسي من جوانب التّربيّة تلقى اهتماما وعناية أفضل نسبيا في قيم الأسرة والمجتمع بمؤسّساته، وبالتّالي هدف المقال إلى تقديم رؤيّة وصفيّة تحليليّة للبعد الإستراتيجي لاتصال الأزمات وهو موضوع يتصف بالحداثة والأهميّة في الدّراسات الإعلاميّة والاتصالية. وأظهرت نتائج المقال أنّ البعد الإستراتيجي لاتصال الأزمات يتطلب وجود تخطيط مسبق للتعامل الاتصالي مع الأزمة قائم على اليّة متكاملة للتواصل مع المعنيين بالأزمة والحرص على توفير المعلومة التي تردم الفجوة المعرفيّة الطّارئة فيما يتعلّق

‡كليّة علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر3، البريد الإلكتروني:
benbouzid.nora8680@gmail.com(المؤلّف المرسل).

بالأزمة وحيثياتها خلال **مراحلها الثّلاثة:** نشر المعلومات، يليها تفسيرها ثم مرحلة الوقاية وضرورة تصميم علمي لاستراتيجيّة اتصاليّة للتعامل مع الأزمة.

كلمات مفتاحيّة: اتصال الأزمات، إدارة الأزمات، جائحة كورونا، الصّحة المدرسيّة.

Abstract: Since communication is one of the basic requirements for the establishment of the institution as an important resource that allows and helps to make decisions, especially with regard to crisis management, its usage has become urgent due to the importance of information to prevent or reduce any damages or losses.

In this context, we will stand at the Corona (Covid 19) pandemic as a crisis and its relationship to school health designed to enhance the health of students at school age and promote community health through schools, detection and follow-up units, especially since school health, as an essential aspect of education, receives relatively better attention and care in the values of the family, society and its institutions. Therefore, the article aims to provide a descriptive and analytical vision of the strategic dimension of crisis communication, which is a topic characterized by modernity and importance in media and communication studies. The results of the article showed that the strategic dimension of crisis communication requires a pre-planning for communication with the crisis based on an integrated mechanism for communication with those concerned with the crisis and keenness to provide information that bridges the emergency knowledge gap related to the crisis and its merits during its three stages: dissemination of information, followed by its interpretation, and then the prevention stage and the need for a scientific design of a communication strategy to deal with the crisis.

Keywords: Crisis communication; crisis management; corona pandemic; school health.

1. المقدّمة :عرفت المجتمعات البشريّة أنواعا متعدّدة من النّشاطات الإنسانيّة المستمرة المبنيّة على المشاركة والتّفاعل بين أفرادها لتنميّة وتقويّة علاقاتهم الاجتماعيّة التي تميزهم عن باقي الكائنات الأخرى. ممّا أعطى لهذه النّشاطات أهميّة كبرى حتى أصبحت بمثابة الضّرورة القصوى لاستمرار الحياة الاجتماعيّة وثرائها. وكان الاتصال أحد أبرز هذه النّشاطات وأهمها وأساس الحياة بين البشر، باعتباره يسهم في بناء وتكوين المواقف والاتجاهات وتعدّيلها. وفي وقتنا الحالي أصبح الإنسان يعيش في عالم سادت فيه مجموعة من التّحولات في مختلف المجالات، ممّا جعله عرضة لمواجهة العديد من الأزمات التي لا يمكن معرفة موعد حدوثها ولا حجمها. تمثل الأزمة خللا يؤثّر تأثيرا ماديا على الأنظمة والمؤسّسات في ظل قصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنّتائج وتداعي الاحداث بشكل متلاحق يزيد من حدتها. وتمثل الأزمة من المنظور الاتصالي موقف يتسبب في جعل المؤسّسة محل اهتمام سلبي واسع النّطاق من وسائل الاعلام المحليّة والعالميّة. إن غياب دور الاتصال في مواكبة الأزمات قد يؤدي إلى مضاعفات ماليّة أو سياسيّة أو إنسانيّة أو اجتماعيّة أو يحدث في بعض الأحيان تزامن في الخسارات ممّا يعقد الواقع الإنساني بمختلف جوانبه. إن الحديث عن دور الاتصال هو حديث عن الإستراتيجيّة الاتصالية التي ينبغي أن ترافق الأزمة في مختلف مراحلها. بل لابد أن تسبق حدوث الأزمة. ولكي تكون الاستراتيجيّة الاتصاليّة فعالة لابد أن تأخذ في الاعتبار ثلاثة عناصر جوهريّة في خطة الاتصال أثناء الأزمات وهي: بناء العلاقات، والتّفكير الاستراتيجي، وتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسّسة. وهذا يتطلب من المؤسسة مقدرة على صياغة تلك الاستراتيجيّة والكفاءة في تنفيذها والالتّزام بمعايير الموضوعيّة والصّدق في إنجازها. وعليه بات على الفاعلين في جميع القطاعات على مستوى المؤسسات أن يتفطنوا للأمر وأن يضعوا تخطيطا لمواجهتها. وبالتّالي أصبح اتصال الأزمة من أكثر المجالات استخداما في المؤسسات والمدخل الصّحيح والوحيد نظرا للدور الذي يلعبه قبل وأثناء وبعد الأزمة، ونظرا للأهداف التي يحققها كتحسين صورتها وسمعتها، أو الحد من الخسائر الماديّة والبشريّة بين الجماهير ذات الصّلة بالأزمة وكذا تفادي انحراف المعلومات. ويجمع الباحثون على أهميّة الاتصال باعتباره جزءا مهما في إدارة الأزمة التي تشير إلى كيفيّة التّغلب عليها باستخدام الأسلوب

الإداري العملي، باعتباره نشاط هادف يقوم على البحث للوصول إلى المعلومات اللازمة التي يمكن للإدارة من خلالها التّنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها بالقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المؤسسة.

إن اقتران الأزمة بالإدارة يعني محاولة التّحكم في الأزمة بشكل أفضل، وذلك بحسب الوظائف الإداريّة وإن دراسة الأزمة من منظور الاتصال قد تشكلت ملامحها في إطار دراسة الصّحة المدرسيّة. والغاية من توظيف الاتصال وقت الأزمات هو تفادي انحراف المعلومات، لهذا يكون من الضّروري أن يعمل الجهاز الاتصالي جنبا مع الإسترا تيجيات المتبناة لمواجهة الأزمات على المستوى العام. أمّا على مستوى المؤسسة الجزائريّة، كان للجزائر نصيب من مثل هذ الأزمات مثل أزمة جائحة كورونا التي مست أغلب المؤسسات في مختلف القطاعات ليس فقط التّجاريّة والصّناعيّة وغيرها...ولكن تعدّت ذلك لتصل إلى المؤسسات التي لا تهدف الرّبح كالثّقافيّة منها والاجتماعيّة والتّعليميّة.

هذه الأخيرة، نخص بالذّكر قطاع التّربيّة وإشكاليّة الصّحة المدرسيّة في زمن الكورونا، حيث تلعب الصّحة المدرسيّة دورا مهما في المجالات الوقائيّة والعلاجيّة وذلك من خلال مجموعة متكاملة من البرامج والخدمات والمفاهيم والمبادئ والأنظمة التي تهدف في مجملها إلى تعزيز الوضع الصّحي المدرسي ومنها تفعيل مسار التّلاميذ في التّخطيط والتّنفيذ والمتابعة للأنشطة والبرامج الصّحيّة ورفع المستوى الصّحي والبيئي للتلاميذ والمجتمع. ومقياسها يتمثل في نتاجها النّهائي. وعليه فإن الرّعاية الصّحيّة ينبغي أن تكون ركيزة أساسيّة لبناء أجيال مدركين لمسؤولياتهم نحو تحسين أحوالهم الصّحيّة والاهتمام بها عن طريق اكتساب مفاهيم جديدة تترجم الحقائق الصّحيّة الحديثة .

إن الصّحة المدرسيّة كجانب أساسي من جوانب التّربيّة تلقى اهتماما وعناية أفضل نسبيا في قيم الأسرة والمجتمع بمؤسساته. هذا الاهتمام لا يعني أن الصّحة بخير، ذلك بسبب عدم توفر ثقافة صحيّة ووعي سليم لدى الأسرة، وغلبة القواعد والطّرق التّقليديّة والشّعبيّة المتوارثة، والتّكلفة العاليّة لهذا الجانب بشكل عام ومن النّاحيّة العلاجيّة بشكل خاص، والنّقص المسجل في الأطر العلميّة الاختصاصيّة، وفي

الخدمات العلاجيّة وما تحتاجه من وسائل متطورة ومتناسبة مع النّمو السّكاني وغيرها...من بين المؤسّسات التي أوكلت لها مهمة الكشف والمتابعة في منحنى الصّحة المدرسيّة عامة وفي ظرف أزمة كوفيد 19 خاصّة، وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بثانويّة عمر راسم بالجزائر الوسطى. وانطلاقا مما ذكر نطرح التّساؤل التّالي:

-ما دلالة البعد الاستراتيجي للاتصال خلال أزمة جائحة كورونا في وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة ؟ ولنتمكن من الاجابة عليه قد فككناه إلى مجموعة من التّساؤلات، تمثلت فيما يلي:

-ما هي أهميّة الاتصال في وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة في ظل أزمة جائحة كورونا ؟

-ماهي أنواع وسائل الاتصال المستخدمة في إدارة أزمة الجائحة ؟

-هل تم تفعيل الاتصال مع الجمهور الدّاخلي والخارجي؟

-هل يتم اختيار وتحديد الوسائل الإعلاميّة والاتصاليّة المناسبة من أجل تحقيق الرّسالة التي تساعد الجمهور على فهمها وإدراكها ؟

وتتمثل أهميّة هذه الدّراسة فيما يلي :

-إبراز البعد الاستراتيجي لاتصال الأزمات الذي يقوم على بيان و فهم المواقف وردود الأفعال تجاه الأزمة من خلال خطة مدروسة موزعة الأدوار وفقا لسيناريوهات دقيقة ذات مراحل مرسومة بعناية و إحكام؛

-محاولة سد القصور الذي يعتري الدّراسات العلميّة المتعلقة بدور الاتصال في إدارة الأزمات الصّحيّة على وجه الخصوص؛

-تستمد الدّراسة أهميتها أيضا في كونها تعالج موضوعا له وقع كبير محليا وإقليميا ودوليا حيث أن أزمة كوفيد 19 وما تسببه من خسائر بشريّة وإرهاقات نفسيّة وغيرها يمنح للدراسات العلميّة التي تعالج أبعادها قيمة مضافة من شأنها أن تفتح أفقا لتفعيل دور الاتصال في إدارة الأزمات؛

-معرفة أثار الاستراتيجيّة الاتصاليّة في التّعامل مع الأزمات سواء الطّارئة أو المتراكمة؛

- هي نظرة باحثة لتحديد العوامل المؤديّة إلى الموقف المطروح.

يمكن حصر دوافع الاهتمام باتصالات الأزمة فيما يلي:

-تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها المنظمات والحكومات والدّول مما زاد من سخط الجماهير والمقاضاة القانونيّة لها ؛

-تزايد اهتمام وسائل الإعلام بتغطيّة الأخبار المؤثرة على الجماهير من خلال تقارير تقصي الحقائق؛

-تستقطب الأزمات اهتمام جماعات المصالح الخاصّة الذين يحاولون استثمارها لمنافعهم الشّخصيّة؛

-لا يقتصر تأثير الأزمة ومردودها السّلبي على منظمة معينة بل قد يتجاوز الى التّأثير عل قطاع كامل في الاقتصاد أو البيئة.

وعليه، تسعى إلى تحقيق الأهداف التّاليّة:

-التّنويه بضرورة تفعيل الاتصال في مختلف مراحل الأزمة؛

-محاولة إبراز دور الاتصال في التّحكم في إدارة الأزمة؛

-رصد وتشخيص أهم فجوات الاتصال في إدارة الازمة ؛

-تهيئة أسباب الحياة المدرسيّة الصّحيّة اللازمة للنمو البدني والعقلي والاجتماعي السّليم؛

-اكتساب القائمين على الصّحة المدرسيّة مهارات الاتصال والتّنفيذ والتّقويم لبرامج الصّحة المدرسيّة ؛

-ترشيد وحدة الكشف و المتابعة للصحّة المدرسيّة للمسار الصّحيح في إدارة الأزمة؛

-التّعرف على الآراء و الحقائق التي يجب أخذها في الاعتبار على ضوء أهداف الوحدة ؛

ولتحقيق هذه الأهداف التي يمكن تلخيصها في الوصول الى معرفة واقع الاتصال في وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة ودوره في إدارة جائحة كورونا في، فإن دراسة الحالة هو المنهج المناسب لها يقوم منهج دراسة الحالة على التّعمق في دراسة المعلومات في مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها. (أحمد بدر، 1979)

ويعتمد هذا المنهج على دراسة كل أزمة على حدي، باعتبار أنّ الازمة حالة مستقلة لها طبيعة شديدة الخصوصيّة. فرغم تشابه بعض الأزمات، إلاّ أنّه لا يمكن أن تتماثل تماثلا تاما. فباختلاف الزّمان والمكان ومحل أو موضوع الأزمة كفيل بأن يجعل كل من أزمة حالة خاصّة بذاتها. يتم في هذا المنهج تحليل شامل لكل العوامل والعناصر والمتغيرات المؤثرة فيها والمتأثرة بسلوكها، بحيث تصبح الأزمة هي الميدان البحثي ولا شيء غيرها. ومن ثمّة يتم التّعمق المتوازن في دراسة الخصائص والمتغيرات التي تتفاعل سواء بشكل متدرج أو كامل لتشكل في النّهاية إطارا لفهم سلوك حالة الدّراسة. (ماجد سلام الهدمي، 2006)

ونوع الدّراسة وطبيعة المنهج المستخدم فرض علينا استخدام مجموعة من الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف البحث. وأن طبيعة الموضوع تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجيّة ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجيّة مثل الملاحظة التي ِ

تعتبر من الوسائل المنهجيّة التي يعتمد عليها في جمع المادة العلميّة والحقائق من مكان إجراء الدّراسة، ذلك ان الملاحظة هي مشاهدة الظّاهرة محل الدّراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفقا لظروفها الطّبيعيّة. ويمكن تقسيم الملاحظة الى: بسيطة منتظمة، وبالمشاركة.

لقد اقتضت الضّرورة البحثيّة استخدام الملاحظة في شكلها البسيط لجمع البيانات كما تمت تفيها والتي تحيلنا إلى معرفة مدى فعاليتها في مواجهة وإدارة الازمة قبل وثناء وقوعها. واعتمدنا أيضا على المقابلة حيث تعتبر من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعيّة التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكميّة هائلة حول أراء اتجاهات، تصورات ومعايير المبحوثين. هذه الجوانب النّفسيّة والعقليّة التي يصعب التّعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى استمارة استبيانيّة في بعض الأحيان.

المقابلة الموجهة هي أكثر أنواع المقابلات استخداما في دراستنا. تتميز بتحديد موضوعها، محاورها وأسئلتها بشكل دقيق حسب شروط منهجيّة متعارف عليها قبل

إجراء المقابلة. تستهدف تجميع المعلومات عن أراء ومشاعر واتجاهات ودوافع المستجوب قبل إجراء المقابلة.

استخدمنا هذا النّوع في مراحل متقدمة من الدّراسة وذلك بهدف جمع معلومات حول الموضوع لإثراء البحث وتدعيم التّحليل. ولما كانت المعلومات المراد الحصول عليها دقيقة، فقد استعنا بدليل المقابلة الذي يعتبر أداة لجمع المعطيات، تبنى من أجل أن نسأل بصفة معمقة شخص أو مجموعة أشخاص صغيرة. أجرينا المقابلة مع الأفراد الفاعلة في الوحدة عينة الدّراسة وهم على التّوالي:

–السّيد خلولن عبد الوهاب – مدير الصّحة والوقاية والسّكان بمحافظة الجزائر الكبرى –

–السّيدة حياة بلقندوز– طبيبة جراحة الأسنان ورئيسة وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة

–السّيدة منى عبداللطيف – طبيبة في علم الأوبئة ومنسقة–

–السّيدة ياقوت عماري – طبيبة الصّحة المدرسيّة–

–السّيدة سميرة زنون – أخصائيّة نفسانيّة عياديّة–

–السّيدة زبيدة حبوسي – أخصائيّة نفسانيّة أرطفونيّة

.2مدخل مفاهيمي للدراسة:

1.2التّعريف الاصطلاحي للاتصال وللأزمة ولإدارتها: إنّ الاتصال هو تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد في إطار اجتماعي وثقافي معين، مما يساعد على تحقيق التّفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة. وبذلك فالاتصال عمليّة يستطيع من خلالها طرفان أن يصلا إلى حال من المشاركة في فكرة أو إحساس أو تحمس لأداء شيء ما (Madeline Grafitz, 1986) .

أمّا الأزمة فهي حدث غالبا ما يتم بصورة مفاجئة وغير متوقعة أو يكون التّنويه قد تم بوقت قصير قبل وقوعه، بحيث لا يتيح الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات لمواجهته مما يهدد حياة الانسان والمجتمعات. (عطوي جودت، 2001) بالتّالي يشمل اتصال الأزمة كافة الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة

ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية بغض النّظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها. (فضيل دليو، 2003)

وعليه، تعتبر إدارة الأزمة نشاطا إنسانيا وجهودا منسقة ومستمرة قبل وأثناء وبعد الأزمة لتحقيق أفضل الأهداف وأفضل النّتائج عن طريق استخدام الأساليب العلميّة وممارسة الوظائف والعمليات الإداريّة من تحديد أولويات الأهداف والتّخطيط وتنظيم وتوظيف وتوجيه الموارد مع التّنسيق والرّقابة وتقييم الأداء.(فهد أحمد الشّعلان، 2002)

2.2التّعريف الاجرائي للجائحة وللصحّة المدرسيّة :الجائحة هي الانتشار العالمي لمرض جديد يشمل العديد من الدّول. يتحدى هذا المرض السّيطرة مما يفسر انتشاره دوليا. كما يشير تعريف الجائحة أيضا الى جانب سياسي عبر إيصال رسالة الى الحكومات والمنظمات في انحاء العالم بأن المرض أصبحت له تداعيات سياسيّة واجتماعيّة واقتصاديّة على نطاق عالمي. أعلنت منظمة الصّحة العالميّة أن فيروس كورونا يشكل جائحة ظهر في ديسمبر 2020. (محمّد شومان، 2002)

وفيروس كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للإنسان. ومن المعروف أن عدد من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التّنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشّائعة إلى الأمراض الأشد وخامة. ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض فيروس كورونا كوفيد19 وفي المقابل تعتبر الصّحة المدرسيّة مجموعة المفاهيم والمبادئ والأنظمة والخدمات تقدم لتعزيز صحّة الأفراد في السّن المدرسيّة وتعزيز صحّة المجتمع من خلال المدارس. وهي أيضا حالة من المعافاة الكاملة بدنيا ونفسيا واجتماعيا وعقليا. وليس مجرد انتقاء للمرض والعجز تتأثر بعوامل مختلفة منها البيولوجيّة والوراثيّة والبيئيّة والاجتماعيّة والسّياسيّة والاقتصاديّة وأنماط الحياة المختلفة، مع الأخذ بالاعتبار النّظرة الشّموليّة نحو التّشخيص السّليم والعلاج الفعال وطرق الوقاية المتوفرة. (عباس رشدي العماري، 1993)

3-مقاربة نظريّة لتحديد مفهوم اتصال الأزمة:

1.3اتصال الأزمات: يذهب بعض الباحثين الى تحديد اتصالات الأزمة بأنها اتصالات تجريها العلاقات العامة من مؤسسة عند حدوث الأزمة. ويتبع ذلك أن تتصف اتصالات الأزمة بكونها تجري في ظروف غير اعتياديّة أو في جو مشحون بالسّلبيّة

والعداء من قبل وسائل الإعلام. ويكون الهدف الأساسي من اتصالات الأزمة هو تخفيف حدة السّلبيّة العامة التي تغمر المؤسسة وظروف عملها والتي تهدد بالتّفاقم لتشمل تدخل أطراف أخرى الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل وبقائها. (المدير العام لمنظمة الصّحة العالميّة) وخليّة الأزمة تتكون من فريقين: فريق إداري للازمة وفريق يتكفل باتصال الأزمة يعملان بشكل متكامل ومتلاحم في الموقع الهيكلي للمؤسسة. يتولى الفريق الثّاني تجميع المعلومات وتحديد مصادرها ونشر وإذاعة هذه المعلومات في الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة، نحو الجمهور المناسب والمعني بالأزمة. (جميلة سليماني، 2016)

وفي المقابل يتصف فريق الإدارة بأنه جماعة صغيرة من الأفراد يجتمعون للمساعدة في التّخطيط لإدارة الأزمة، حيث يتعاظم دوره في حالة التّخطيط للأزمات الكامنة والمحتملة الحدوث. (سهام الشّجيري، 2018)

والملاحظ أن الفصل بين الخليتين أمر في غاية الصّعوبة من النّاحيّة العمليّة والتّطبيقيّة والمهم أن أفراد هاتين الخليتين تم اختيارهم وفق مجموعة من الخصائص كالمهارة، الاتزان، الذّكاء، الجديّة، الالتّزام....

من جهة أخرى يعرف اتصال الأزمة على انه مجموعة تقنيات وأفعال لمكافحة النّتائج السّلبيّة التي قد تخلفها بعض الأحداث والتي قد تسيء إلى سمعة المنظمة المعنيّة بالأزمة(Michele gabaya , 2001) .

ويعتبر اتصال الأزمة أحد مجالات الاتصال المؤسساتي إلى جانب الاتصال الدّاخلي والخارجي والعلاقات العامة.

إن اتصال الأزمات هو الأنشطة الاتصاليّة التي تتعامل مع الغموض والتّهديد الذي يحيط بالمعنيين بالأزمة ويهدف الى تهدئة حالات الاضطراب التي تجتاح الجميع أثناء الأزمة من خلال طرح الحقائق والمعلومات الخاصّة بأسباب الأزمة ودوافعها والإجراءات التي قامت بها المنظمة أو الدّولة.

وتجدر الإشارة الى أن نتائج بعض الأبحاث التي أجريت لإدارة الأزمات التي تعاني منها مؤسسات مختلفة في تزايد ملحوظ وأهم الأزمات التي استدعت تغطيّة كبيرة من وسائل الإعلام هي أزمات ناتجة عن قرارات وتصرفات إداريّة، حيث بلغت نسبتها 78

% مقابل 17% فقط بالنّسبة للأزمات القائمة على مشكلات في الإنتاج والحوادث والانفجارات. (السّيد السّعيد، 2001)

أهداف اتصال الأزمة:

يتفق جل الباحثون والمفكرون في حقل الأزمات وإدارتها على ان الاتصال يلعب دورا بالغ الأهميّة في المراحل المختلفة للأزمات. ومن هنا تنامى الاهتمام النّظري والعملي لاتصالات الأزمة والتي تتسع لكل أنماط الاتصالات ومجالاته أثناء الأزمة. وعلى الرّغم من اختلاف المؤسسات والأزمات التي تواجهها. إلا أنه يمكن تحديد أهداف الأزمة فيما يلي: (موقع الكتروني)

-منع وقوع الأزمة ان أمكن ذلك من قبل المؤسسة.

-التّصدي الفوري والفعال عند وقوع الأزمة.

-توزيع المهام والأدوار على الأجهزة المختلفة للمؤسسة.

-سرعة الاستجابة للأزمة.

-الاستفادة من مداخلات الأزمة ومخرجاتها لمنع تكرار أزمات مماثلة.

-تفعيل الاتصالات مع الجماهير الدّاخليّة والخارجيّة.

-تحقيق حدة السّلبيّة التي تغمر المؤسسة وتهدد سمعتها وصورتها.

-زيادة قدرة المؤسسة على التّعامل مع وسائل الإعلام المحليّة، الوطنيّة، الإقليميّة أو الدّوليّة.

2.3-ادارة الأزمات : مهما تعدّدت النّظرة إلى مفهوم إدارة الأزمة فهي عبارة عن تقنيّة أو أسلوب معين يستخدم عند مواجهة الحالات الطّارئة والتّعامل مع الأزمات والتّخطيط لأسلوب المواجهة بشكل مبكر بناء على الافتراضات المبنيّة على المعلومات التي تنبئ بحدوث مثل هذه الأزمات مما يساعد صانعي القرار باستشعار الأزمة قبل وقوعها ووضع الإجراءات اللازمة لمنع حدوثها.

يمكن تلخيص جوهر علم إدارة الأزمات في أنه يستند إلى أسس رئيسيّة أهمها: (قدري علي عبد المجيد، 2008) مواجهة الأزمة بفاعليّة عند حدوثها، تحليل الأزمة بعد حدوثها والاستفادة منها في الأزمات المشابهة المستقبليّة. وهناك أربعة عوامل رئيسيّة تؤثر على إدارة الأزمة:

حجم الأخطار، مدى السّيطرة على البيئة، الزّمن المتوفر للتصرف، عدد وتنوع الخيارات المتاحة.

كما أن هناك أساليب للتعامل مع الأزمة تختلف باختلاف المواقف والإمكانات وتتلخص فيما يلي:

استخدام القوة، الأسلوب التّفاوض (كحالة إضراب العمال)، الأسلوب الاستسلامي (أي قبول شروط الخصم الذي بسببه نشأت الأزمة.

الفرق بين إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات:

وتجدر الإشارة إلى أنه ينبغي أن نفرق بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات حيث تعتبر الأولى كيفيّة التّغلب عليها بالأدوات العلميّة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها كما ذكرنا ذلك سابقا. في حين أن الإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الأزمات وإيجادها من عدم كوسيلة للتغطيّة والتّنبيه على المشاكل القائمة.

ومن هنا يطلق على الإدارة بالأزمات علم صناعة الأزمة للتحكم والسّيطرة على الآخرين ومن أهم مواصفاتها:

الإعداد المبكر، تهيئة المسرح الأزموي، توزيع الأدوار اختيار التّوقيت المناسب لتفجرها. (محمود يوسف 2002)

ومثال على أسلوب الإدارة بالأزمات ما تقوم به الدّول الكبرى كأسلوب لتنفيذ استراتيجياتها الكبرى في الهيمنة والسّيطرة على العالم (Globalisation) ولتأكيد قوتها وفرض إرادتها وبسط نفوذها بشكل لا يفقدها أصدقاءها ولتحييد أعدائها وتدمير مصالحهم.

ترتبط عمليّة الاتصال في ظروف الأزمات بالتّقديرات الدّقيقة التي يضعها الخبراء والمتخصصين العاملين في مجال العلاقات العامة للمخاطر والفوائد المتوقعة من نشر المعلومات وبالقدر الذي تأخذ فيه هذه النّصائح للخروج من الأزمة من خلال العوامل الرّئيسيّة التي يمكن أن تضمن نجاح عمليّة الاتصال والتي تعتمد على ما يلي:

–توافر نظم إنذار مبكر وتتسم هذه النّظم بالكفاءة والدّقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

–إدراك أهميّة الوقت: ونعني به المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات والعنصر الوحيد الذي تشكل نذرته خطرا على إدراك الأزمة وعلى عمليّة التّعامل معها وفي اتخاذ القرارات المناسبة.

–إنشاء قاعدة من المعلومات شاملة ودقيقة وخاصّة بكافة أنشطة المؤسسة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وأثار ذلك على معمل أنشطتها ومواقف الأطراف المختلفة من كل أزمة.

–الخروج إلى الجمهور مباشرة بعد الإعلان عن الأزمة عبر قنوات الاتصال ووسائل الإعلام الجماهريّة لتكشف للجمهور لمستهدف الوضع الحقيقي للأزمة وما انتهت إليه.

–تعيين ناطق إعلامي رسمي متخصص في مجال العلاقات العامة قادرا على تقدير أهميتها وأثارها المختلفة ولديه القدرة على الإلمام بطرق الاتصال والحوار مع الجمهور المستهدف والتّعامل مع وسائل الاتصال والإعلام الجماهريّة.

–نظام إتصال يتميز بالكفاءة والفاعليّة.

–الاستعدّاد الدّائم لمواجهة الأزمات عن طريق تطوير القدرات العلميّة لمنع حدوث الأزمة أو مواجهتها عند تكراراها ومراجعة إجراءات الوقاية ووضع الخطط تدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم.

تشكل الأزمة تهديدا حقيقيا على وجود المؤسسة وبقائها لأنها تهدم التّوقعات التي تضعها للزبائن المحتملين لها الذين يمنحونها الشّريعة الاجتماعيّة اللازمة لإنتاج السّلع والخدمات. وإذا ثبت ذلك تصبح عاجزة وتسقط منها هذه الشّرعيّة، يعتبر وجودها بغير هدف، والاتصال في هذه الحالة يؤدي إلى حل هذه الأزمة عن طريق تفعيل دور العلاقات العامة، ومن أجل إدارة أفضل من الضّروري معرفة ما يجب فعله قبل وخلال وبعد الأزمة.

3.3الصّحة المدرسيّة وأسباب ظهورها :

أصبحت الصّحة تحتل مكانة كبيرة ومتزايدة من يوم لآخر فلم يعد مفهومها يعني إصابة الجسم بالمرض بل أصبح يعني الوقاية منه . والمحافظة على الصّحة هي أحد أهداف المنظومة الصّحيّة العالميّة ومن أولويات البرامج التّنمويّة، حيث ترى الهيئة

الصّحة العالميّة OMS– بأن الصّحة هي حالة السّلامة والكفاية البدنيّة والعقليّة والاجتماعيّة الكاملة وليست خلو الفرد من المرض أو العجز.

والجدير بالذّكر أن التّربيّة الصّحيّة لا تعني مجرد نشر تعليمات الصّحة ولكنها تعرف على أنها جزء من الصّحة العامة تستهدف تعليم الأفراد ما هو معروف عن التّربيّة الصّحيّة وهي كذلك عمليّة تغيير أفكار وأحاسيس وسلوك الأفراد وتزويدهم بالخبرات اللازمة بهدف التّأثير في معلوماتهم وأبحاثهم وممارساتهم فيما يتعلق بالصّحة .

وعند الحديث عن الوعي الصّحي من المفيد القول أنه مجموع الأنشطة التّربويّة الهادفة إلى خلق وعي صحي باطلاع الأفراد على واقع الصّحة وتحذيرهم من مخاطر الأوبئة والأمراض المحدقة بالإنسان من أجل تربيّة فئات المجتمع على القيم الصّحيّة والوقائيّة المنبثقة من عقيدة المجتمع وثقافته. (ريهام علي حامد نوير، 2017)

فالوعي الصّحي إذن هو الثّقافة الصّحيّة الرّاسخة في تربيّة الفرد والتي تتيح العلاج وفق أسسه السّليمة في مثل تلك الحالات. إضافة إلى تنميّة المعرفة بالجسد والنّفس والدّاء والدّواء باستمرار لتلافي الأسباب الضّارة بالصّحة في إطار القيم الصّحيّة والوقائيّة المنبثقة من عقيدة المجتمع وثقافته.

ولبناء الوعي الصّحي ينبغي اتباع الإجراءات التّاليّة:

–ضرورة امتلاك قواعد تواصليّة وقيم صحيّة تساعد على الاستفادة من الإعلام في بناء الوعي الصّحي.

–انتقاء مصادر المعرفة الوقائيّة بالبحث عن المصادر المتخصّصة.

– تحليل المعرفة الصّحيّة وإخضاعها للتمحيص بالاهتمام بالإحصائيات دراسة وتحليلا واستقراءً واستنتاجا وحكما.

– المشاركة الإيجابيّة في الأنشطة المحسوسة الصّحيّة بالمشاركة في إحياء الأيام الصّحيّة العالميّة بالحضور والاستفسار والمساعدة.

– تصحيح السّلوك الصّحي والوقائي بأخذ العبرة وتجنب السّلوكيات المعرضة للإصابة. (هاشم حمدي رضا، 2010)

– الانفتاح على مصادر الإعلام الصّحي المتعدّدة لتكوين صورة متكاملة للمعلومات عبر مقارنة المعطيات الواردة فيها.

المدرسة آليّة للصحّة المدرسيّة:

مما لا شك فيه أن المدرسة الوسيلة الفعالة على تحسين صحّة التّلاميذ من خلال تقديم برامج تربويّة صحيّة شاملة مخططة ومفسرة ومتابعة ومستمرة، تركز على التّلميذ لتطوير التّفكير النّاقد لديه وتنميّة المسؤوليّة الفرديّة نحو صحته.

كما أنها تركز على العلاقة الدّيناميكيّة بين جوانب الحياة الفضلى بجوانبها الجسميّة والعقليّة والعاطفيّة والاجتماعيّة والرّوحيّة والبيئيّة، مستمدة قوتها من إدخال موارد المجتمع في التّعليم الصّفي. ومن هنا فالمدرسة تهدف إلى نقل الثّقافة من خلال الخبرات التّعليميّة المنظمة، كما أنها تعدّ محركات للتغيير الثّقافي بتغيير محتوى التّعليم مع احتياجات المعرفة الاجتماعيّة والقيم. (عبد الواحد علواني، 2001)

تقوم المدرسة بدور كبير في عمليّة التّربيّة الصّحيّة نظرا لتوافر المدرسين وموظفي الصّحة المدرسيّة أو البيئة المدرسيّة، الذين يتبعون عدة إجراءات صحيّة25 كالكشف الطّبي الشّامل على الأطفال قبل الدّخول المدرسي عن طريق الوحدات الصّحيّة المدرسيّة للتأكد من سلامتهم أو اكتشاف بعض الأمراض للعمل على وضع العلاج المبكر لها، وتخصيص البطاقة الصّحيّة لكل تلميذ ابتداءً من الدّخول المدرسي وطيلة حياته وفي هذا السّياق أشار الكثير من الباحثين إلى وجود جملة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في الأهداف التّربويّة للمدرسة حتى تكون جيدة وقابلة للتطبيق أهمها أن تكون جامعة لكل نواحي شخصيّة التّلميذ، فتشمل الجانب الأخلاقي والاجتماعي والرّوحي والسّياسي والمعرفي والجسمي والحركي، حتى يتسنى للمدرسة أن تتطرق لجميع جوانب شخصيّة الفرد. وأن تتناسب الأهداف وتنسجم مع فلسفة المجتمع وتوجهاته الدّراسيّة وتقديم كل الخدمات الصّحيّة للتلميذ والعمل على إيجاد الجو الصّحي الملائم.

ظهرت الصّحة بالمؤسسات التّعليميّة في الجزائر عقب أول منشور وزاري 1983/21 يؤكد على ضرورة الالتّفات إلى صحّة الطّفل وإلى الوسط المدرسي.

أسباب ظهور الصّحة المدرسيّة:

ظهرت الصّحة المدرسيّة لعدة أسباب نذكر منها:

–يشكل التّلاميذ قطاعا كبيرا من السّكان يصل تعدّادهم حوالي ثلث السّكان بأغلب الأقطار العربيّة.

–تعدّ فترة الطّفولة فترة النّمو والتّطور السّريع بدنيا وعقليا واجتماعيا.

–تتيح المدرسة فرصة للمسح والاكتشاف المبكر للأمراض.

–يلتقي الأطفال في المدرسة ببيئات اجتماعيّة مختلفة تعرضهم لمخاطر كثيرة منها الأمراض المعديّة والمجهودات العقليّة والبدنيّة.

ومن بين الاستراتيجيات الحديثة للصحّة المدرسيّة:

–انطلاق الأنشطة من المدرسة وليس من الوحدات الصّحيّة.

–التّركيز على الخدمات الوقائيّة وعلى رأسها التّوعيّة الصّحيّة.

–إشراك الأسرة التّربويّة في صحّة التّلميذ مع التّركيز على دور المعلم.

–الاستفادة من مقدمي الخدمات الصّحيّة وإشراكهم في أنشطة الصّحة المدرسيّة.

–ترشيد الدّور العلاجي بالتّنسيق مع وزارة الصّحة.

–الاستفادة من الخبرات والموارد من المنظمات الدّوليّة في تنفيذ برامج الصّحة المدرسيّة.

تحديث القوى العاملة بالإطارات والمهارات ذات الطّابع الوقائي. (متولي علي المتولي، 2009)

وقد عرف هذا المجال تطوّرا نوعيا سنة 1993 حيث أنشأت الدّولة ما يسمى بوحدات الكشف والمتابعة لرعاية التّلميذ ومتابعته وحمايته من الأمراض يعمل في نسق نظامي يشمل المدير، هيئة التّدريس ومؤسسات خارجيّة .

4–تحليل البيانات الميدانيّة : تشكل الأزمة تهديدا حقيقيا على وجود المؤسسة وبقائها لأنها تهدم التّوقعات لجمهورها الذي منحها الشّرعيّة الإجتماعيّة اللازمة لإنتاج السّلعة أو الخدمة. وإذا ثبت ذلك يعتبر وجودها بغير هدف. والإتصال في هذه الحالة يؤدي إلى حل هذه الأزمة عن طريق تفعيل العمليّة الإتصاليّة. ومن أجل إدارة أفضل للأزمة، من الضّروري معرفة ما يجب فعله قبل وخلال وبعد وقوعها. وبالتّالي سوف نقف عند التّنويه بضرورة الإتصال في إدارة أزمة جائحة كورونا بالنّسبة للصحّة المدرسيّة حسب الأطراف المشاركة في إدارتها كوحدات الكشف والمتابعة للصحّة

المدرسيّة، ونخص بالذّكر الو حدة المتواجدة بثانويّة عمر راسم ببلديّة سيدي امحمّد بالجزائر الوسطى. ويرجع سبب اختيارنا لها كونها رائدة في إدارة الأزمة حسب تصريح مدير الصّحة والوقائيّة والسّكان لمحافظة الجزائر الكبرى. (مقابلة مع الأستاذ خلولن عبد الوهاب ومقابلة مع السّيدة منى عبد اللطيف، 2020)

وتعرف وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بثانويّة عمر راسم، بأنها وحدة الكشف والمتابعة للصحّة الصّحة المدرسيّة هي مؤسسة عموميّة للصحّة الجواريّة. تقع ببلديّة سيدي امحمّد بوشنافة بالجزائر الوسطى تقرر إنشائها على مستوى ثانويّة عمر راسم بمقتضى التّعليمة الوزاريّة المشتركة رقم 144 بتاريخ 23 مارس 1997 المتضمنة تحديد مقاييس المحلات وقائمة التّجهيزات الخاصّة بها وباقتراح من مدير الصّحة الوقائيّة والسّكان والسّيد مفتش أكاديميّة محافظة الجزائر الكبرى.

يتوفر في الوحدة نظام عمل دائم ذا طابع صحي وقائي، وتضم عدة قاعات لممارسة نشاطها حيث خصصت قاعة لطب الصّحة المدرسيّة، قاعة لجراحة الأسنان، قاعة شبه الطّبيّة، قاعة الإنتظار ، حجرة تغيير الملابس، دورتين للمياه، جهزت بمعدات وعتاد طبي لأداء مهامها على نحو لائق. يقوم أعضاء الوحدة بتغطيّة صحيّة لجميع الأطوار التّعليميّة في أربعة عشر مؤسسة تعليميّة مقسمة على النّحو التّالي: سبع مؤسسات في الطّور الإبتدائي، خمس متوسطات، وثانويتين .

تتكون الوحدة من ثلاثة عشرة عضو في اختصاصات متعدّدة وهم على النّحو التّالي :

طبيبة في علم الأوبئة ومنسقة، طبيبتين للصحّة المدرسيّة، طبيبة جراحة الأسنان ورئيسة الوحدة، طبيبتين أخصائيتين نفسانيتين، ثلاثة أطباء في اختصاص الأرطوفونيا مساعد طبي، مساعد طبي في جراحة الأسنان، إداري رئيسي، إداري وعون إداري .

-3.1الإتصال في مرحلة ما قبل الأزمة: تجميع وتحليل البيانات عن المناخ التّنظيمي الدّاخلي والخارجي : تحدد هذه المرحلة مدى الإستعدّاد لمواجهة الأزمة من خلال التّأكد من صلاحيّة عناصر الإنتاج الماديّة والبشريّة في المؤسسة. وفي هذا السّياق لم تقم وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بأي إجراءات تسبق حدوث الأزمة مثل تشخيصها أو الكشف عن إشارات الإنذار رغم أن الأزمة يمكن أن تحدث

في اية لحظة سواء كانت متوقعة أو غير متوقعة. وكما أن التّحضير لمواجهتها ممكن فالعلاقات العامة كنشاط اتصالي ترصد المعلومات وتبحث عن الحقائق وتقدمها إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة تجاه المشاكل قبل أن تتحول إلى أزمة. بالتّالي لم نسجل الاهتمام بالمرحلة الوقائيّة قبل الأزمة رغم انتمائها إلى الطّب الوقائي.

تشكيل خليّة الأزمة: تعدّ المحرك الأساسي لإدارة الأزمة، وجودها يدل على قدرة المؤسسة على التّحضير والإستعدّاد لمواجهة الأزمات. لكن وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة لا تملك خليّة إتصال، وعند وقوع الأزمة يعمل فريق الوحدة باتحاد لمواجهتها يستدعى بشكل إرتجالي وغير مخطط له حسب تعليق رئيسة الوحدة (مقابلة مع السّيدة حياة بلقندوز، 2020). يضم فريق العمل المكلفة بطب الصّحة المدرسيّة، طب الأسنان الطّب النّفساني أخصائيات في الأرطفونيا، عون إداري، عون إداري رئيسي، إداري، ومساعدين طبيين .

الجدير بالذّكر أن الوحدة لا تحتوي على اختصاص الإتصال وهذا يدل عل غياب الخبرة في هذا المجال وتتوقف صلاحياتها في مرحلة ما قبل الأزمة على التّربيّة الصّحيّة من خلال التّحسيس والتّوعيّة.

إعداد خطط جاهزة للتعامل مع الأزمة مسبقا: ظهر من خلال المقابلات أن مواجهة الأزمة لا يعتمد على خطط مجهزة مسبقا وأن إدارة الأزمة تتم بشكل تلقائي وعفوي. يمكن تفسير هذه النّتيجة بعدم اكتساب القائمين على الصّحة المدرسيّة على مستوى وحدة الكشف والمتابعة مهارات التّخطيط لبرامج الصّحة المدرسيّة

الإستعدّاد المادي والبشري: تأكد من خلال استخدام أداة الملاحظة أنه على الرّغم من إحتواء الوحدة على قاعات وأجهزة مختلفة للعلاج مثل قاعة العلاج، قاعة لطب الأسنان، غرفة المسعفين، قاعة الإنتظار، كتلة صحيّة، إلا أنه لم يتم تزويد الوحدة بقاعة إتصاليّة مخصصة لإدارة الأزمات، تسمح بتنظيم الإجتماعات والإتصال بالجماعات الخارجيّة ونشر المعلومات. وحسب رئيسة الوحدة (مقابلة مع السّيدة حياة بلقندوز، 2020) فإن العمل الإتصالي يتم في أي قاعة إذا اقتضى الأمر ذلك. هذه الوضعيّة لا تفي بالغرض المطلوب كما ينبغي. وفي شأن المتحدث الرّسمي، تعتبر المنسقة صاحبة المهمة إلى جانب ممارسة اختصاصها كطبيبة في علم الأوبئة. تتلخص

مهامها في التّنسيق بين تسعة قطاعات فرعيّة لمقاطعة الجزائر وسط، الحرص على تطبيق البرنامج المسطر للصحّة المدرسيّة من طرف وزارة الصّحة، التّنسيق بين هذه الأخيرة ووزارة التّربيّة والبلديّة. تقدم لهذه الهيئات تقارير عن إشكاليّة الصّحة المدرسيّة في ظل جائحة كورونا ومدى تطبيق البروتوكول الوقائي الصّحي.

من جهة أخرى يتم التّنسيق أيضا بين وحدات المتابعة والكشف للصحّة المدرسيّة عن طريق تبادل المعلومات الاتيّة من وزارة الصّحة أو تلك التي تقدمها الوحدات للمنسقة والتي بدورها توصلها للوصاية في شكل تقارير عن كل النّشاطات لمواجهة الأزمة بمعدل ثلاثة تقارير كل ثلاثة أسابيع تتحدث عن التّوعيّة، الوقاية، إحصائيات عن حالات الكوفيد، الحجر، شروط العودة لقاعات الدّراسة وغيرها ... (مقابلة مع السّيدة منى عبد اللطيف، 2020)

تبين أن المتحدث الرّسمي قد تبنت دوره المنسقة وهو أساسيا في تحديد قدرات الوحدات بصفة عامة ووحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بثانويّة عمر راسم بصفة خاصّة لتجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة. كما أن وضوح مثل هذه الشّخصيّة وتحديدها بشكل مسبق يساعد الوحدة على توحيد صورتها ومعلوماتها مع بقيّة الوحدات الأخرى.

تدريب أعضاء فريق الأزمة: إن إدارة الأزمات مرتبط بالعنصر البشري وتتوقف على ك قدرته على تسيير الأزمات لذلك فإن التّدريب على إدارة الأزمات هو الوسيلة الأكثر كفاءة في الحصول على فريق متميز. ومع ذلك فإن الوحدة عينة الدّراسة لم تخضع لأي تدريب ويعتبر أعضاءها أن الخبرة الكافيّة هي نفسها التّدريب. (مقابلة مع السّيدة سميرة زنون، 2020) على اعتبار أن هذا التّصريح فيه جانبا من الصّحة، إلا أن إدارة الأزمة تحتاج إلى التّدريب القائم على أسس علميّة وعمليّة تقود الفريق إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

2.3-الإتصال أثناء وقوع الأزمة:

هذه المرحلة هي المحور الرّئيسي لمفهوم إدارة الأزمة لأنها مرحلة التّطبيق العملي للتدابير المعدة مسبقا للتعامل مع الأزمة. يكون التّعامل مع وسائل الإعلام أكثر أهميّة. فإما أن تقدم الحقائق بشكل مصداقي وإما أن تتحول بعض وسائل الإعلام إلى أدوات

تحريضيّة عندما تنقل الأحداث بشكل متسرع أو مبالغ فيه أوخاطئ . وهنا ينبغي على العلاقات العامة باعتبارها نشاط إتصالي أن تسارع بنشر التّفاصيل الحقيقيّة عن موضوع الأزمة. وعند الحديث عن وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة تصرح إحدى أعضاءها إن الوحدة تقدم تصريحات لوسائل الإعلام تطلعهم فيها عن التّقييم الأولي للأزمة، تداعياتها وكيفيّة مواجهتا في مجال الصّحة المدرسيّة بصفة نادرة جدا .. مما يدل على عدم تحديد المسار الصّحيح لإدارة الأزمة لأنه في هذه المرحلة لا بد من تقويم الإستراتيجيات المتاحة ومراقبة عمليّة التّنفيذ والالتّزام بممارسة الوظيفة وفق الأسس الإستراتيجيّة. ويعتبر إعلام الجماهير بحيثيات الأزمة أمر ضروري لأنه يشرح موقف الوحدة ويوقف زحف الشّائعات من خلال حملات إعلاميّة لحشد تأييد الرّأي العام وكسب ثقته وتطبيق مفهوم الإتصال ذي الإتجاهين .

–وسائل وأشكال الإتصال في إدارة الأزمة : تنوعت أدوات وأشكال الإتصال التي تم استخدامها في نطاق الوحدة من وسائل إتصال شفويّة تمثلت خاصّة في الهاتف النّقال للإتصال بالأعضاء فيما بينهم من جهة وبينهم وبين منسقة الوحدة من جهة أخرى، عقد اجتماعات تضم رئيسة الوحدة وأعضائها تارة ومنسقة الوحدة وأعضاء الفريق تارة أخرى .و كذلك الرّجوع إلى الملصقات، المطويات، الأقراص المضغوطة، الإتصال بالجمعيات التي تنشط في مجال إدارة أزمة جائحة كورونا للصحّة المدرسيّة وأما ما تعلق بالوسائل الماديّة فقد لاحظنا تخصيص مساحة معتبرة لنشاط الوحدة الكائنة بمقر ثانويّة عمر راسم. تتكون من قاعات متعدّدة الخدمات فمنها للعلاج ومنها للتمريض وأخرى للإستقبال والإسعاف مجهزة بالوسائل والأدوات اللازمة لكل تخصص مع الإشارة إلى غياب خليّة الأزمة إذ تبقى مسؤوليّة إدارتها على عاتق أفرا د الوحدة لوحدها(مقابلة مع السّيدة ياقوت عماري، 2020).

–الإتصال الدّاخلي بوحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة : الواضح أن الإتصال الدّاخلي أ ثناء حدوث الأزمة تزداد سيولته وكثافته . ويعتبر مصدره ووقته وقنواته ومحتوياته المؤشرات الأساسيّة المحددة لفاعليته في معالجة الأحداث أثناء الأزمة. وعلى مستوى الوحدة فقد توصلت نتائج المقابلة إلى أن المصدر الأساسي والرّسمي للمعلومة تحتفظ به وزارة الصّحة ووزارة التّربيّة، ولا مجال للإعتماد على المعلومات

غير الرّسميّة داخل الوحدة والتي قد يصدرها زملاء العمل أو شبكات التّواصل الاجتماعيّة خاصّة الفايسبوك أ ين تم نشر العديد من الصّور حول الحالات المصابة بالعدوى وكذلك البث الحي لها في بعض المستشفيات. وعلى العموم نجد أن المعلومات التي وصلت لفريق الوحدة عن الجائحة كانت بعد تسجيل أولى الحالات بالجزائر رغم أن الأزمة متوقعة.

يمكن رصد أشكال الإتصال التي تم اعتمادها في جماعة العمل لإدارة الأزمة حيث حدد دور كل عضو فيها لتحديد حجم الأزمة في المؤسسات التّعليميّة الإبتدائيّة وفي المتوسطات والثّانويات التي تنتمي إلى وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة عينة الدّراسة، مع الإشارة إلى وجود ترابط واسجام وتسلسل بين مهام أعضاء الفريق .الجذير بالذّكر أن الإتصال الدّاخي إنقسم إلى شقين : الأول لاحظناه بين مفردات الوحدة أثناء الإجتماعات، والثّاني بين فريق الوحدة والتّلاميذ في جميع الأطوار داخل الأقسام بهدف التّحسيس والتّوعيّة . ولم يتوقف الإتصال في شكله الشّخصي فقط، بل تعدّاه ليكون أيضا في شكل النّازل والصّاعد بين الجهات الرّسميّة والوحدة مما يوحي إلى وجود تفاعل بين جميع الأطراف لإدارة الأزمة بشكل فعال.

بالمقابل هناك إنفصال في العلاقة التي تجمع الوحدة بوسائل الإعلام في إطار الإتصال الخارجي حيث أكدت ذلك رئيسة الوحدة. إن إدارة الأزمة لا تتوقف عند تقديم المعلومات التي تفيد في صياغة رسائل إتصاليّة. وإنما تفيد أيضا في دراسة كيفيّة ونوعيّة إستقبال الجماهير للمعلومات والآراء والإتجاهات والسّلوكيات الواردة إليهم ومدى التّأثير الي أحدثته فيهم عن طريق تحليل مضمون وسائل الإعلام، الخطابات والرّسائل الموجهة من بعض فئات الجمهور حاملة التّأييد أو المعارضة. ولا يتأتى ذلك إلا بالإحتواء الإعلامي لتفصيلات الأزمة وتداعياتها، تصنيف وسائل الإعلام حسب أهميتها حتى يمكن تحديد أي الوسائل يجب أن تحصل على المعلومة أولا، إرشاد الجمهور المستفيد من خدمات الوحدة، إعداد قاعدة بيانات يتم تحديثها أولا بأول...

من أدبيات إتصال المؤسسة أثناء الأزمات، تحرير المقالات الصّحفيّة بشأنها من قبل جهات متخصصة. ولكن واقع وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة يؤكد أن

هذا التّوجه غير متبني وهذا ما تؤكده نتائج المقابلة باعتبار أن ذلك من صلاحيات الصّحفي (مقابلة مع منسقة الوحدة، 2020) .

يبدو أن الإتصال أثناء وقوع الأزمة في الوحدة المدروسة قد ساعد على تحديد مسار واحد للإتصال. المسار الضّروري الذي يتم في إطاره الإتصال الرّسمي، ويتجسد في انتقال المعلومات بصورة رسميّة بين المستويات الإداريّة المعنيّة بالأزمات: وزارة الصّحة ووزارة التّربيّة الوطنيّة والأفراد المتدخلين في عمليّة المواجهة. أما على مستوى الإتصال الخارجي، فإن مركزيّة المعلومات وتحديد المصدر الرّسمي للإتصال بوسائل الإعلام هي من وسع المستويات الإداريّة المعنيّة أيضا.

.5خاتمة: خلصت الدّراسة إلى جملة من الإستنتاجات وهي كالتّالي:

–لم يتم الاهتمام بإنشاء خليّة أزمة ولا خطة إدارة الأزمة قبل حدوثها بسبب غياب مختصي في المجال، وعدم الاهتمام بإعداد التّجهيزات الاتصاليّة الحديثة والمتطورة؛

–عدم إعطاء الاتصال أهميّة كوظيفة إداريّة مستقلة حيث يمارس هذا النّشاط أي طرف في وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة، وغياب الاعتماد على التّقنيّة العاليّة في وسائل الاتصال مما يؤثر سلبا على العمليّة الاتصاليّة، إضافة إلى غياب إستراتجيّة اتصاليّة أو مخطط اتصالي لإدارة الأزمة في الوحدة نظرا لغياب ثقافة اتصاليّة بالوحدة وغياب التّعاون المتبادل بين نشاط الوحدة ووسائل الإعلام في إدارة الأزمة؛

–لم يخضع أعضاء الوحدة للتدريب لمواجهة أزمات محتملة أو متوقعة في نطاق الصّحة المدرسيّة؛

–يخضع نشاط فريق العمل لتعليمات الوزارة الوصيّة في إدارة الأزمة؛

–تتمتع وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بكل الهياكل والتّجهيزات الضّروريّة لممارسة وظائف أعضائها في العلاج الطّبي وطب الأسنان والمتابعة النّفسانيّة والأرطفونيّة التي تعتبر أساس نشاطها، مع تسجيل غياب التّجهيزات الاتصاليّة الضّروريّة لإدارة الأزم؛

– تتميز وحدة الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة بانسجام أعضائها في إدارة الأزمة؛

– يتم مواجهة الأزمة في الوحدة في إطار عمل جماعي منسق؛

–يلتزم فريق الوحدة بإدارة الأزمة بشكل دائم ومستمر من أجل التّحسيس والتّوعيّة؛

–يركز الفريق على الدّور الوقائي في إدارة الأزمة باستخدام كل الطّرق الاتصاليّة المتاحة مع التّلاميذ، الأساتذة، الطّاقم الإداري وأولياء التّلاميذ لمواجهة الأزمة؛

–يعتمد أفراد الوحدة على الانتقال بين الأقسام في المدارس للاتصال بالتّلاميذ من أجل التّحسيس والتّوعيّة بمخاطر الفيروس، إلى جانب توزيع المطويات وعرض الملصقات حول البروتوكول الصّحي؛

–يظهر دور المتحدّث الرّسمي في شخص المنسقة بين الوحدات وبين الوحدة والهيئات الوصيّة؛

–تتطلع الوحدة للاستفادة من الأزمة لإحداث التّغيير إذا لقيت الدّعم والمساندة من كل الأطراف المعنيّة .

وعليه خلصت الدّراسة إلى اقتراح هذه الاقتراحات التّاليّة:

–إخضاع التّعامل مع الأزمة للمنهجيّة العلميّة وهو ما يعرف بالمنهج الإداري الذي يقوم على وظائف أساسيّة كالتّخطيط، التّنظيم، التّوجيه والمتابعة؛

–تفعيل الاتصال الدّاخلي وفق الأزمات والاهتمام به قبل حدوثها لتجاوز الاتصال غير الرّسمي والشّائعات، ورسكلة فعليّة لفريق إدارة الأزمة إيصاليا؛

–توفير غرفة عمليات الأزمة مجهزة بوسائل الاتصال المختلفة والمتطورة تساعد على التّحليل المنطقي والسّليم للمضامين الإعلاميّة والاتصاليّة، واتخاذ متحدث رسمي وفقا لاعتبارات موضوعيّة لضمان القدرة على التّصرف الصّحيح في المواقف الصّعبة؛

–المزيد من الجهد والتّفكير الإستراتيجي بالاستعانة بعدد من الأساليب والأدوات البحثيّة في بناء نظام معلوماتي كالبحوث المركزة التي تعتمد على جلسات الاستماع أو عقد لقاءات لمناقشة الأفكار الجديدة والمبدعة بهدف الوقاية من فيروس كوفيد 19 التّنبؤ بالأزمات المحتملة وتحديدها؛

–إعداد السّيناريوهات لتسهيل اتخاذ القرارات أثناء المواجهة والتّعامل مع المتغيرات لتفادي المواقف الحرجة؛

–محاولة استغلال أحداث الأزمة وتحويلها إلى فرصة للنمو والتّغيير.

.6الهوامش والمراجع:

-أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، وكالة المطبوعات، (الكويت: وكالة المطبوعات، 1979) ص292.

- ماجد سلام الهدمي، مبادئ إدارة الأزمات الإستراتيجيّة والحلول، دار زهران للنشر والتّوزيع، (عمان: دار زهران للنشر والتّوزيع، 2006) ص 30.

-منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام، الأسس والمبادئ، دار كنوز المعرفة العلميّة للنشر والتّوزيع، (المملكة الهاشميّة الأردنيّة: دار كنوز المعرفة العلميّة للنشر والتّوزيع، 2010) ص233.

-Madeline Grafitz, methodes des sciences socials, edition Dalloz, (edition Dalloz: 1986) page 52

- عطوي جودت، الإدارة التّعليميّة أصولها وتطبيقاتها، دار الثّقافة للنشر والتّوزيع، (د. ب: دار الثّقافة للنشر والتّوزيع، 2001)، ص156.

-فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتّوزيع (القاهرة: دار الفجر للنشر والتّوزيع، 2003)، ص 22.

-فهد أحمد الشّعلان، إدارة الأزمات الأسس المراحل الآليات، ط2، أكاديميّة نايف العربيّة للعلوم الأمنيّة الرّياضيّة، (د، ب: أكاديميّة نايف العربيّة للعلوم الأمنيّة الرّياضيّة 2002)، ص25.

- محمّد شومان، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عمليّة، دار الكتب العلميّة للنشر والتّوزيع، (القاهرة: دار الكتب العلميّة للنشر والتّوزيع، 2002)، ص70.

-عباس رشدي العماري، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنّشر (مصر: مركز الأهرام للترجمة والنّشر، 1993)، ص43.

- بيان المدير العام لمنظمة الصّحة العالميّة، aljazeera.net 11/03/2020/17:34

- جميلة سليماني، دليل الصّحة المدرسيّة، دار هومة للنشر والتّوزيع، (الجزائر: دار هومة للنشر والتّوزيع، 2016)، ص 14.

- سهام الشّجيري، البناء الإعلامي للأزمات إشكاليّة العرض والتّناول، ط1، دار الكتاب الجامعي، (لبنان: دار الكتاب الجامعي، 2018)، ص 141.

–Michele gabaya, la nouvelle communication de crise concepts et outils, (edition strategie ,2001), p 174.

– السّيد السّعيد، استراتيجيّة ادارة الازمات والكوارث، ط 1، دار العلوم للنشر والتّوزيع (القاهرة: دار العلوم للنشر والتّوزيع، 2001)، ص144.

communication de crise définition marketing, HHPS : //ww définition marketing.com11/03/2020/18:55.

قدري علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، (القاهرة: دار الجامعة الجديدة، 2008)، ص18.

محمود يوسف، دراسات في العلاقات العامة المعاصرة، دار البيان للنشر، (القاهرة: دار البيان للنشر، 2002)، ص108.

ريهام علي حامد نوير، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، دار الكتاب الجامعي، (لبنان: دار الكتاب الجامعي، 2017)، ص21.

هاشم حمدي رضا، تنميّة مهارات الاتصال والقيادة الإداريّة، ط1، دار الرّاية للنشر والتّوزيع، (الأردن: دار الرّاية للنشر والتّوزيع، 2010)، ص81.

عبد الواحد علواني، تنشئة الطّفل وثقافة التّنشئة، دار الفكر للنشر والتّوزيع (دمشق: دار الفكر للنشر والتّوزيع، 2001)، ص 299 .

متولي علي المتولي، وسائل الإعلام والتّنميّة، دار الكتاب الحديث، (القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009)، ص 149.

مقابلة مع الأستاذ خلولن عبد الوهاب، مدير الصّحة والوقاية والسّكان يوم 5 نوفمبر 2020، ومقابلة مع السّيدة منى عبد اللطيف منسقة وحدات الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة يوم 20 نوفمبر 2020.

مقابلة مع السّيدة حياة بلقندوز رئيسة الوحدة يوم 10 نوفمبر 2020.

مقابلة مع السّيدة حياة بلقندوز رئيسة الوحدة يوم 10 نوفمبر2020.

مقابلة مع السّيدة منى عبد اللطيف منسقة وحدات الكشف والمتابعة للصحّة المدرسيّة يوم 20 نوفمبر 2020.

مقابلة مع السّيدة سميرة زنون، أخصائيّة نفسانيّة والسّيدة زبيدة حبوسي أخصائيّة أرطفونيّة يوم 25 نوفمبر 2020.

مقابلة مع السّيدة ياقوت عماري، طبيبة الصّحة المدرسيّة، يوم 20 نوفمبر 2020.

مقابلة مع منسقة الوحدة يوم 20 نوفمبر 2020.