اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية، دراسة في الآليات والاستراتيجيات

Risk communication in the field of public health, a study of mechanisms and stratégies

الأستاذة: مليكة هارون*
المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر
البريد الالكتروني: harounmalik2@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/10/29 تاريخ القبول:2024/05/02

الملخص

يشكل اتصال المخاطر من المجالات الأساسية التي تعول عليها الدول والحكومات في التعامل مع الأوضاع الصحية، حيث تلجأ الى هذا النوع الاتصالي بمختلف أدواته وآلياته واستراتيجياته للحد من انتشار الأوبئة والامراض خاصة تلك التي تأخذ الصيغة الدولية، مما يتطلب عملا مشتركا على الصعيد الدولي، ولأن العملية الاتصالية في مجال اتصال المخاطر تتسم بالتعقيد وبالتعدد على مختلف مستوياتها، فان مسألة تحديد الاليات لتفعيل اتصال المخاطر وإنجاح استراتيجياته لا يعد بالأمر الهين بالنسبة للقائمين على هذه العملية الاتصالية.

تهدف هذه الورقة البحثية الى تسليط الضوء على دور اتصال المخاطر في التعامل مع الازمات الصحية التي لها خصوصية المفاجأة والتكرار والاستمرار، حيث اعتمدنا على المقاربة النسقية لفهم وادراك اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية، واتضح في نهاية الدراسة انه اتصال تقني بالدرجة الاولى يتطلب التكثيف للوسيلة وللمعلومة في تعامله مع الازمة الصحية.

الكلمات المفتاحية: اتصال المخاطر، الأزمة، اتصال الأزمات، الصحة العمومية، الاستراتيجية الاتصالية.

Abstract

Risk communication is one of the basic areas that countries and governments rely on in dealing with health situations, as they resort to this type of communication with its various tools, mechanisms and strategies to limit the spread of epidemics and diseases, especially those that take on an international character, which requires joint action at the international level, and because the process Communication in the field of risk communication is characterized by complexity and multiple levels at various levels. The issue of identifying mechanisms to activate risk communication and make its strategies successful is not an easy matter for those in charge of this communication process.

* المؤلف المرسل: **مليكة هارون**، الإيميل: **harounmalika2@gmail.com**

This research paper aims to shed light on the cycles of risk communication, in dealing with health crises that have the characteristics of surprise, repetition, and continuity. We relied on the systemic approach to understanding risk communication in the field of public health. It became clear at the end of the study that it is primarily technical communication that requires intensification. For the means and information in dealing with the health crisis.

Keywords: risk communication, crisis, crisis communication, public health, communication strategy.

مقدمة

عرفت الظاهرة الاتصالية منذ بدايات ظهورها تحولات عدة، منها ما ارتبط بعناصر العملية الاتصالية ، ومنها ما ارتبط بالمضمون الاتصالي، حيث كان التركيز في الدراسات السيميولوجية على سبيل المثال لا الحصر على المضمون الاتصالي الذي يأخذ شكلين مختلفين، إما الشكل اللغوي أي اللغة المكتوبة أو المنطوقة أو الشكل البصري، أي باعتماد الصورة على مختلف أشكالها كعنصر أساسي في إنجاح العملية الاتصالية– ومنها ما ارتبط أيضا بالوسيلة أو الجانب التقني فاصبحنا نتحدث عن الاتصال التقني أو عبر التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال التي غيرت في كل ما تم ذكره سابقا، بل أصبحت هذه التقنيات تمثل المهد الأساسي لمختلف العمليات الاتصالية .

ورغم مجمل هذه الاختلافات في تحديد العملية الاتصالية، غير أنها تعد المحور الأساسي لكل نظام سياسي او اجتماعي او ثقافي او بيولوجي، فالكل يتوقف عند محور التواصل الذي تظهر مكانته وأهميته في كل مرحلة من مراحل تطور البشرية، وعلى أساس هذه العلاقة المعقدة بين الاتصال ومختلف الأنظمة الأخرى الظاهرة على مستوى الدول او المؤسسات بمختلف القطاعات.

يعد قطاع الصحة من القطاعات الحساسة في الدول على اختلاف أنظمتها السياسية، فهي تشكل القاعدة الأساسية في تحديد مستويات الدول داخليا وخارجيا، وهي أيضا المصدر الذي يحدد على أساسه رسم السياسات العامة للدولة، بالإضافة الى أن الدول تعول على هذا القطاع في حالة حدوث أزمات بمختلف أنواعها، فما هو مصير هذا القطاع في حالة تعرضه لازمة ما؟ هنا يظهر البعد الاتصالي في التعامل مع الأزمة عاملا أساسيا في عملية تسييرها، فيبدو اتصال المخاطر الذي يرتبط بالقطاع الصحي دون القطاعات الأخرى عاملا أساسيا في تسيير الأزمة وفي التعامل مع الأوضاع الصحية، حيث يلجأ قطاع الصحة العمومية الى هذا النوع الاتصالي بمختلف أدواته وآلياته واستراتيجياته للحد من انتشار الأوبئة والامراض، ليس فقط على المستوى الوطني، بل حتى دوليا، مما يتطلب عملا مشتركا على الصعيد الدولي.

ولأن العملية الاتصالية في مجال اتصال المخاطر تتسم بالتعقيد وبالتعدد على مختلف مستوياتها، فان مسالة تحديد الاليات لتفعيل اتصال المخاطر وإنجاح استراتيجياته، لا يعد بالأمر

الهين بالنسبة للقائمين على هذه العملية الاتصالية، وعلى هذا الأساس تتمحور إشكالية دراستنا في التساؤل التالي: **فيما تكمن آليات واستراتيجيات تفعيل اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية؟**

منهجية التحليل:

يقودنا الحديث عن اتصال المخاطر الى ابراز أوجه العلاقة بين الاتصال كعملية حيوية ومستمرة قائمة على التبادل والتفاعل، متمحورة في إطار تنظيمي معين، ومجال الصحة العمومي ة الذي يعد قطاعا حساسا بالدول على اختلاف أنظمتها السياسية، باعتباره مرآة عاكسة للبعد الا جتماعي للدول، والذي تتعامل معه الحكومات بخصوصية تامة ضمانا لاستقرارها السياسي وتفادي ا لوجود أزمة ما تعيق تطبيق سياستها العامة، ولان الأزمة لا يمكن تفاديها دائما فان مسالة التعا مل معها تتطلب اشراك العديد من القطاعات المختلفة حسب طبيعة الازمة والعوامل المتسببة في وجودها، بالإضافة الى ضرورة فهم الابعاد المختلفة للازمة حتى يمكن إدراك كيفية التعامل معه ا وحلها بأقل الاضرار، فيبرز اتصال المخاطر وهو نوع من الاتصال التنظيمي بما يوفره من معل ومات وآليات واستراتيجيات مختلفة، والتي تختلف حسب طبيعة الازمة للوصول الى حل الازمة ف ي مجال الصحة العمومية، التي تتوالى عليها الازمات المختلفة المصادر والابعاد، حيث نحاول في هذه الدراسة ابراز دور اتصال المخاطر من خلال البحث في الاليات التي يوفرها في التعامل مع الازمة والاستراتيجيات الممكن تبنيها لإجاد حل للازمة، و لمعالجة هذا الطرح، وللإجابة عل ى هذه الإشكالية المقترحة سابقا، نعتمد المحاور التالية:

المحور الأول: البعد النظري والمفاهيمي لاتصال المخاطر ومجال الصحة العمومية.

المحور الثاني: علاقة اتصال المخاطر بمجال الصحة العمومية.

المحور الثالث: أنواع استراتيجيات اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية.

المحور الرابع: معايير وآليات تفعيل اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية

خاتمة واستنتاجات .

تساؤلات الدراسة:

- ✓ ما هو اتصال المخاطر وما علاقته بالصحة العمومية؟
- ✓ فيما تكمن الاستراتيجيات الاتصالية الممكن تطبيقها في التعامل مع الأزمة الصحية؟
- ✓ ما هي المعايير المتبناة لتفعيل دور اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية؟

1- البعد النظري والمفاهيمي لاتصال المخاطر ومجال الصحة العمومية.

1-1المقاربة النظرية للدراسة:

ساهم تعدد مجالات توظيف الاتصال في إدراك وفهم الظواهر المختلفة، الى بروز العديد من المقاربات النظرية التي حاولت تحليلها، ولان موضوع الدراسة مرتبط باتصال المخاطر في

مجال الصحة العمومية، تظهر نظرية النظم او الانساق system théory الأكثر ملائمة لمعالجة موضوع اتصال المخاطر.

يعود ظهور نظرية النظم، والتي يطلق عليها أيضا بنظرية التحليل النسقي او المدرسة النسقية ، الى النصف الثاني من القرن الماضي وهي أحدثت نقلة نوعية في دراسة الظواهر معتمدة في ذلك على مبدأ النظام في تفسير الظواهر، حيث يعرف النظام أنه مجموعة من الاشياء المتناسقة والمترابطة بعلاقات ولها خصائص، ويعرف النظام أيضا أنه مجموعة مكونة من عنصرين أو أكثر، وكل عنصر يؤثر ويتأثر بالآخر و لا يوجد عنصر داخل النظام له تأثير مستقل وبهذا نجد أن مفهوم النظام حسب هذه النظرية يتألف من أجزاء فرعية تجمعها علاقة التبادل والتفاعل بما يحقق التوازن داخل المنظمة (Amoghoh, perspective on organisation change;systems and complexity théories, 2002).

ولا ينحصر مفهوم النظام في النظرية النسقية، بل سبقتها في توظيفه المدرسة البنيوية حيث ترى في النظام ذلك الكل المتكامل أي بمعنى البنية.

عرفت نظرية النظم تطبيقا لها في تخصصات مختلفة، غير ان اسهامات الباحثين في العلوم الاجتماعية أضاف العديد لهذه النظرية.

_اسهامات دانيال كاتز Daniel Katz و روبرت كاهن Robert Kahen : كانا كاتز و كاهن ينظرا للمنظمة نظرة توافقية، أي أنها تتألف من أنماط سلوكية مترابطة ومتسقة مع مرور الوقت، ويجب فهمها من حيث تفاعلها ببعضها البعض، ومع البيئة يعتبرا أول من أدخل مفهومي المدخلات و المخرجات في وصف البيئة التنظيمية او النظام و الذي يعد نسق مفتوحا حيث تحول المدخلات الى مخرجات بفعل التفاعل و التبادل بين العناصر المكونة للمنظمة.

_اسهامات تالكوت بارسونز(1902-1979)Talcot Parsons: يعتبر بارسونز المنظمة انها نسق لها اتجاه أساسي هو تحقيق هدف ما او مجموعة من الاهداف، وان هذا الاتجاه يمثل سمة أساسية من سمات المنظمة، وان لها جانبين هما: الجانب الاول هو العلاقات الخارجية للمنظمة بالمجتمع، أما الجانب الثاني يتمثل في البناء الداخلي للمؤسسة التي تتصف بالتكيف لنها نسق يواجه أربعة متطلبات اساسية هي:

1- التكيف مع الظروف المحيطة بالنسق

2- تحقيق الهدف

3- التكاملية بين المكونات الفرعية للنسق الاكبر

4- الكمون بالمحافظة على بقاء النمط وإدارة التوتر (علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ، 1994) ويتطلب هذا العنصر وجود شرطين اساسيين: اولهما تدعيم النمط ويتعلق بمدى الانسجام بين أدوار الفرد داخل المؤسسة والأدوار التي يؤديها خارج نطاق المؤسسة،

وثانيها يشير الى احتواء التوترات التنظيمية واستيعابها ويتحقق ذلك من خلال ضمان وجود دافعية كافية لدى الفرد لكي يتمكن من أداء مهامه التنظيمية.

انطلاقا من مختلف العناصر والمبادئ التي تقوم عليها نظرية النظم نجدها أكثر تطبيقا في الاتصال التنظيمي حيث يظهر عمل كل منظمة من أجل البقاء والاستمرار وتفادي التوتر.

يعتبر اتصال المخاطر محور اشتراك أو تفاعل مجالين مختلفين كل الاختلاف، حيث يشكل المحور الاتصالي مجالا يشمل مختلف المجالات الأخرى، والمجال الصحي الذي يعتمد على الاتصال كدعامة أساسية في التعامل مع مختلف الازمات التي يعرفها قطاع الصحة و المتمثلة خاصة في انتشار الأوبئة التي تأخذ صيغة عالمية كونها تشمل الدول برمتها، فتسخر الدول مختلف الوسائل المادية والبشرية بهدف الوصول الى إيجاد حل لها فيظهر الاتصال القاعدة الأساسية في تسيير الازمة معتمدا في ذلك على المعلومة التي تمثل عنصرا أساسيا حيث يسعى الجميع الوصول اليها و على أساسها ترسم و تبنى القرارات.

وبتفاعل هذين المجالين نرى أن البناء النظري لاتصال المخاطر يبنى على تحديد مفهوم الاتصال، وعلى تحديد مجال الصحة العمومية كقطاع أساسي لهذا النوع الاتصالي

<u>1-2تعريف الاتصال</u>: تعددت وتنوعت التعاريف الخاصة بالاتصال الإنساني وفقا لتنوع مجالات اهتمامات الباحثين، ومن ثم أصبح تحديد هذا المفهوم أمرا في غاية الصعوبة والتعقيد.

-التعاريف الخاصة بالجانب الإعلامي: يعرف بيرلوBerlo الاتصال على أنه العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر (بعلي، الاتصال الاسري و متغيرات المجتمع المعلوماتي، 2018).

التعريفات الخاصة بالجانب التأثيري والتوجيهي: يعرف سكيز Skiesالاتصال بأنه سلوك شفهي أو رمزي للمرسل و ذلك للتأثير على المستقبل وسلوكه (الجبور، الاعلام الاجتماعي، 2014)

-التعاريف الخاصة بالجوانب الاجتماعية: يعرف ستيفن Steven الاتصال بأنه الاستجابة التامة والمميزة للكائن الحي المستقل اتجاه محرض أو مثير ما (الجبور، الاعلام الاجتماعي، 2014).

-التعاريف الخاصة بالتفاعل: يعرف جورج لندبرج lundberg (المنسي، 1998)لاتصال بأنه التفاعل بواسطة العلاقات والرموز التي قد تكون حركات أو صور تعمل كمنبه للسلوك، أما **هوفلاند** (بدوي، دراسات سوسيو اعلامية، 2006) فعرف الاتصال على أنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة و ذلك بمضامين اجتماعية معينة، بحيث تسفر عن نقل أفكار و معلومات و منبهات بين الأفراد حول قضية معينة و عن مشاركة في المعلومات و الصور الذهنية والأفكار؛ وعرف مولز Moles (القليني، علم الاجتماع الاعلامي،

2001)الاتصال بأنه التفاعل بين الأفراد سواء في مساحة مغلقة أو في المحيط الاجتماعي للعالم بأسره.

كما يعرف الاتصال أيضا انطلاقا من جانب التقنية كونها الوسيلة المعتمدة لنقل المعلومة، أو من جانب الممارسة أي التفاعل بين الأفراد.

1-3مفهوم الصحة العمومية: يشكل مجال الصحة العمومية من القطاعات الأساسية في الدول، وننطلق في تعريفنا لمجال الصحة العمومية من منطلق مفهوم الخدمة الصحية التي يتكفل بها مجال الصحة العمومية.

عرفت الخدمة الصحية بناء على أنواعها بأنها " تلك الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة والعتاد الطبي وغيرها بغية رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية" (رزيق، مداخل في الادارة الصحية، 2012) أوهي "المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة والتي تحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية، وليس فقط علاج الأمراض والعلل" (بوحديد، 2014)

وتعرف أيضا على أنها تلك الخدمات التي تقدم في المؤسسات والمرافق الصحية المختلفة أو في الجهات ذات العلاقة بصحة الإنسان والتي تسهم في تشخيص حالات المرضى ومعالجتهم وتأهيلهم ووقايتهم من الأمراض المختلفة وتسعى إلى الحفاظ على سلامة وصحة الإنسان الجسمية والعقلية وتحسينها (الوصابي، 2012)

وكتعريف إجرائي يمكن القول بأن الخدمات الصحية هي مجموع الخدمات التي تقدم في المؤسسات والمرافق الصحية المختلفة أو في جهات أخرى خارج قطاع الصحة، ويكون الهدف منها حماية صحة الإنسان الجسمية والعقلية والنفسية وترقيتها، قد تكون هذه الخدمات وقائية أو تشخيصية أو علاجية أو تأهيلية كما قد تكون هذه الخدمات موجهة لشخص بعينه أو للمجتمع ككل.

1-4مفهوم الأزمة: تعرف الأزمة على أنها حالة من اللاإستقرار، وهي تغيير مفاجئ في وضع ما لينتقل إلى حالة أسوء او أحسن (فاكية، 2020)أما لغويا فاختلفت معاني المفهوم باختلاف اللغات ، حيث تعني في اللغة العربية الشدة و القحط، او في اللغة الانجليزية فهي تعني نقطة تحول في المرض او تطور الحياة او التاريخ، و تكون هذه النقطة صعبة و خطرة كونها مرهونة بقصر الفترة الزمنية الواجب فيها اتخاذ القرارات الصائبة (الله ح.، 2019)، و تعرف الازمة

أيضا أنها التغيير المفاجئ للمعايير المادية و الإنسانية و التي تصعب على الافراد مسالة ادراكها، او كيفية التعامل معها، و بالتالي تشكل قطيعة مع الوضعية العادية (Pasquier, 2017)

2-علاقة اتصال المخاطر بالصحة العمومية: تشكل الأوبئة أكثر الحالات تأزما التي يمكن ان يشهدها القطاع الصحي في أي دولة كانت – كون الوباء في حد ذاته– هو ظاهرة عالمية تمس الدول على اختلاف نظمها و انتماءها الجغرافي او الاقتصادي، غنية كانت او فقيرة–باعتبار ان المجتمع بمختلف فئاته هو المعني مباشرة بهذه الازمات حيث يكون الطلب على المعلومة هو الصفة التي تتصف بها المجتمعات في هذه المرحلة، فيظهر اتصال المخاطر لمحاولة الحد من القلق الاجتماعي لدى الفئات الاجتماعية، بالإضافة الى اشراكها في الوصول الى حل للخروج من الازمة كونها المعنية مباشرة بهذه الظواهر، حيث يظهر اتصال المخاطر باعتباره السبيل للحد من انتشار الأوبئة و حماية الافراد بالإضافة الى المحافظة على الموارد .

تكمن أهمية اتصال المخاطر في الحد من انتشار الوباء، حماية الأرواح والممتلكات، ولا يمكن ان يتجسد ذلك دون توفير المعلومة التي تعد العصب المحرك في اتصال المخاطر كونها تساهم في تجسيد الأهداف المذكورة سابقا المتمثلة في الحد من انتشار الوباء وحماية الأرواح و الموارد الاقتصادية من الهلاك المحتوم، فعندما يدرك الافراد كيفية حماية أنفسهم من الوباء فهذا يشكل عاملا أساسيا في الحد من انتشاره، والتقليل من الاثار الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن ان تظهر في حالات الأزمة.

يعتبر اتصال المخاطر مرحلة استعجالية هامة بالنسبة للدول، شانها في ذلك شان الاستعجالات الطبية المتواجدة في المستشفيات، ولان الوباء يتخذ الصيغة العالمية كونه يشمل معظم او مجمل دول العالم، فان مسالة التعامل معه حددت في اطار اتفاقيات دولية قامت بصياغتها إطارات المنظمة العالمية للصحة نذكر منها على سبيل المثال:

- القانون الصحي الدول(2005) le règlement sanitaire international
- دليل تسيير وباء الانفلونزا (2013) le guide intitulé Pandemic Influenza, risque management, Who intérim Guidance (2013)
- الاطار التحضيري في حالة وباء الانفلونزا(2011) le cadre de preparation en cas de grippe pandémique (2011) (santé)

ويشكل العامل الاتصالي بالنسبة لمنظمة الصحة العالمية، عاملا أساسيا في اطار التحضير لمواجهة الأوبئة كونها تضم حكومات الدول، وقطاع التصنيع عبر مختلف دول العالم الغنية منها خاصة، لصياغة مقاربة عالمية لمواجهة عملية تفشي الأوبئة و المعروفة منها خاصة،

وبهذا فهي تعتبر اتصال المخاطر عملية حيوية للتبادل المعلوماتي، مرتبط بتهديد للصحة العمومية وتوضيحات محددة عنه.

3-أنواع استراتيجيات اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية.

يرتبط اتصال المخاطر بظهور الازمات على اختلاف أنواعها في مجال الصحة العمومية، خاصة منها المرتبطة بانتشار الأوبئة التي تتخذ بطبيعتها الصيغة العالمية، فتكون مسالة التعامل معها مسالة مشتركة بين مختلف الدول على أساس ان الوباء واحد عبر مختلف دول العالم فتكون طريقة معالجته واحدة على الرغم من التفاوت الموجود على مستوى الإمكانيات المادية و البشرية بين الدول، غير ان المعلومة المتداولة والمرتبطة دائما بالوباء تبقى هي العامل المشترك بين الدول في عملية اتخاذ القرارات و تطبيقها على ارض الواقع، فيظهر اتصال المخاطر كونه عاملا حيويا وديناميكيا في تعامله مع الازمة وذلك وفق لاستراتيجية محددة، فما هي طبيعة الاستراتيجيات التي يتبناها اتصال المخاطر في تعامله مع ازمات قطاع الصحة العمومية؟

3-1مفهوم الاستراتيجية:

يعد مفهوم الاستراتيجية عسكري المنشأ لذا يقصد بها فن تنظيم الحرب، وتطور المفهوم ليحمل معنى الفن أو حشد، واستخدام القوى السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والنفسية والعسكرية وتحريكها في نسق متكامل لتحقيق الأهداف التي تضعها السلطة السياسية.

أما معنى الاستراتيجية فهي مجموعة الأفكار والمبادئ التي تتناول ميدانا من ميادين النشاط الإنساني بصورة شاملة ومتكاملة، وتكون ذات دلالة على وسائل العمل، ومتطلباته واتجاهات مساره لغرض الوصول إلى أهداف محددة مرتبطة بالمستقبل وهي الخطة البعيدة المدى التي تنفذ بعد اعوام طويله متى توفرت الظروف المناسبة لتنفيذها.

و تجسيدا لهذا المفهوم نجد ان الاستراتيجية قائمة على عنصرين أساسيين هما: الفن او الابداع، و المعلومة، فالشخص الاستراتيجي غالبا ما يكون في موقف جديد مما يجعله يبدع في إدارة الوضع الجديد اعتمادا على المعلومات المتوفرة لديه، كما يمكن له ان يستشرف بوضعية ما فيتوقعها انطلاقا أيضا من المعلومات المتوفرة لديه حول إمكانية حدوث ظاهرة ما، حيث يعرفها الفريد شاندلير ALFRID CHANDLER: الذي يعتبر من أوائل المهتمين بموضوع التنظيم والاستراتيجية بالمؤسسة الاقتصادية أن الاستراتيجية تمثل: " إعداد الأهداف والغايات الأساسية للمؤسسة أو اختيار خطط العمل وتخصيص الموارد الضرورية لبلوغ الغايات"(Cameron & J.G)

3-2استراتيجيات اتصال المخاطر:

تشكل عملية وضع استراتيجية اتصالية بالنسبة لأي دولة من الضروريات كونها تمكننا من الحصول على رؤية شاملة للنشاطات التي تقوم بها في مجال الصحة العمومية، و يفترض ان هذه

الاستراتيجيات هي قائمة و دائمة لدى قطاع الصحة العمومية، غير ان الاستراتيجيات الاتصالية لاتصال المخاطر تختلف عن الاستراتيجيات الاتصالية الأخرى لكونها تتسم بالشمولية، و تأخذ الصيغة الدولية و بذلك فان الفواعل القائمين على بناء هذه الاستراتيجيات هي مختلفة و متعددة وأحيانا تكون مفروضة في حالة عجز الدولة في تعاملها مع الوباء، بالإضافة الى ان الاستراتيجيات اتصال المخاطر في أغلبها قائمة على مبدأي الجمهور و الرسالة باعتبارهما عاملان أساسيان في تسيير ازمة الصحة العمومية.

ويعتمد اتصال المخاطر في تحديده للجمهور على معايير معينة تتمثل في:

_ المعايير الكمية التي تسمح بتحديد عدد الأفراد حسب فئات : مثل السن، الجنس، المهنة، الفئات السوسيومهنية، طبيعة المسكن، حجم العائلة، تحديد الفئات حسب البعد الجغرافي اذا ما كانت ريفية/ حضرية ، اما المتغيرات النوعية فهي تهتم مثلا باحتياجات الفرد وفقا لأسلوب معيشته.

يجب على القائم بالاستراتيجية الاتصالية أن يجيب على الأسئلة التالية: ما هي طبيعة الجمهور؟ هل يستجيب المضمون لاحتياجاته؟ ما هي طبيعة المنافسين؟ ما هي المعلومات الواجب تقديمها ؟ ما هي الوسائل الجماهيرية الواجب استعمالها للوصول اليه؟

كيفية بناء و قياس الاستراتيجية الاتصالية: تستند عملية بناء الاستراتيجية الاتصالية على عشر مراحل أساسية وهي :

–مرحلة التحليل: تعد المرحلة الأولى في بناء الاستراتيجية الاتصالية، ويستند ذلك على عملية التحليل المرجعي، حيث لا تختلف مشاريع التعبئة عن عملية تسويق منتوج ما في الأسواق، حيث يكون الهدف الأساسي هو اقناع المستهلك بفكرة ما ليغير اتجاهه، أي الاخطار التي من الممكن ان يواجهها الجمهور، وتعد مرحلة التحليل هي مرحلة أساسية و التي يمكن اجراؤها انطلاقا من طرح الأسئلة التالية: – ما هي طبيعة العملية الاتصالية (تحليل العملية) ؟ من هي الفئة المعنية به؟ ما هو اتجاه هذه الفئة مقارنة بالعملية؟ هل هناك فرصة حقيقية لإحداث التغيير(يرتبط الامر بالجمهور المحتمل) ؟ ما هي طبيعة المعارضة الواجب اقناعها؟ ما هي الفئات المعارضة؟ من هو صاحب العملية الاتصالية؟ ما هي مكانة مصدر العملية الاتصالية (مؤسسة مادية او معنوية) في محيطها (صورة علامة المنظمة الدولية) ؟ ما هي المرجعية الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية والثقافية و التكنولوجية والايكولوجية التي تتمحور فيها فكرة العملية الاتصالية ؟ ما هي التوجهات المرتبطة بالعملية الاتصالية؟ هل هذه التوجهات تدعم أو تقلل من فرص نجاح العملية الاتصالية؟

تسمح مرحلة التحليل من معرفة نقاط الضعف والقوة بالنسبة للعملية الاتصالية ، مع إمكانية قياس فرص النجاح و الصعوبات و المخاطر، حيث تسهل هذه العناصر عملية اتخاذ القرار.

4- معايير وآليات تفعيل اتصال المخاطر في مجال الصحة العمومية

يعد اتصال المخاطر عملية حيوية و ديناميكية تتسم بالتجديد كونه قائما على المعلومات بالدرجة الأولى، مما يجعله يأخذ الصدارة في حالة انتشار الوباء حيث تصبح عملية اشراك الجمهور المستوى الأول و الأساسي في بناء الاستراتيجية الاتصالية التي يقوم عليها اتصال المخاطر القائم على عملية التعبئة الجماهيرية لتغيير اتجاهات الجمهور في تعامله مع الوباء الذي لن يتسم بالنجاح الا من خلال وضع مجموعة من الاليات لجعل العملية الاتصالية فعالة، حيث نحدد هذه الاليات في مجموعة من العناصر ضمن محاور مرتبطة بـمبادئ العملية الاتصالية و المتمثلة في :

حتى يكون اتصال المخاطر فعالا يجب:

- تقديم آخر النتائج العلمية المتعلقة بالوباء مع احتمال مستويات الخطر، مع تقديم الأجوبة على مختلف التساؤلات المحتملة لدى الجمهور مع تحليل الوضعيات الاتصالية لاختيار الوسائل اللازمة التي تضمن وصول المعلومة الى الجمهور.

4-1تحديد طبيعة الرسالة:

- من هو الجمهور المستهدف؟
- كيف يتم الوصول اليه؟
- ما هو مستواه العلمي؟
- ما هي طبيعة المعلومات الواجب تقديمها له؟

4-2 تحديد مصادر المعلومات في اتصال المخاطر:

تحدد مصادر المعلومات في اتصال المخاطر وفقا لمدى علاقتها بالمضمون، و مستوى الثقة الذي تتمتع به، حيث تشمل هذه المصادر في:

- طبيب العائلة
- جمهور الباحثين
- وسائل الاعلام
- المؤسسات العمومية والمحلية
- الإطارات الحكومية
- ممثلي قطاع الصحة العمومية.

4-3القائم بالاتصال

- عليه ان يظهر تضامنه الكلي مع الجمهور
- ان يكون مصدر ثقة بالنسبة للجمهور
- ان يحتفظ بالتواصل البصري
- ان يتمتع بالقدرات التعبيرية والإقناعية

4-4اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة:

حيث يتم اختيار الوسيلة وفقا للهدف المراد تحقيقه من العملية الاتصالية، حيث يمكن لرسائل مهمة ان تمر دون ان يدركها الجمهور اذا كان اختيار الوسيلة غير موفقا، و لتفادي ذلك نعتمد في اتصال المخاطر على مختلف الوسائل المتاحة و بمختلف أنواعها كون الهدف هو تحقيق التعبئة الجماهيرية، ويقوم اتصال المخاطر على ثلاث مبادئ أساسية هي:

- ابراز مدى أهمية المعلومات المقدمة.
- تحديد ما يجب ان نقدم لهم من معلومات.
- تقديم المعلومات المتأكد منها فقط لعدم اثارة الشك لديهم.

4-5بناء حملة إعلامية لاتصال المخاطر : حيث تقوم هذه الحملة على ثلاث عناصر أساسية و هي:

- تحديد مكان إقامة الحملة، وهنا يقصد به الفضاء المكاني حيث يمكن ان تكون التكنولوجيات الحديثة فضاء مكانيا يتواجد به الجمهور المعني .
- اختيار الرسائل او المضمون الاتصالي الذي نقدمه والذي قد يرتبط بمجموعة من الاحصائيات المرتبطة بانتشار الوباء، او اعراض الوباء لامكانية التعرف عليه خاصة في بداية الازمة، او الحديث عن التجارب العلمية واهم النتائج المتوصل اليها في التعامل مع الوباء وكذا تقديم حلول مثلا اعتماد علاج او الوصول الى إيجاد لقاح خاص بالوباء، حيث تتحدد الرسالة الاتصالية وفقا لمكان وزمان الحملة الإعلامية.
- اختيار المصدر الذي نستقي منه المعلومة، حيث يعد اتصال المخاطر عملية اتصالية حساسة لا يسمح فيها بالشك او التضليل الإعلامي.

خاتمة:

يقترن اتصال المخاطر بقطاع الصحة العمومية اقترانا وظيفيا ، حيث يتعدى كونه عملية اتصالية فقط، بل هو يشكل دعامة أساسية بالنسبة لقطاع الصحة العمومية في تعاملها مع الوباء الذي يتسم بالشمولية و العالمية، فهو ظاهرة عالمية تشترك فيه دول العالم فتتغير خريطتها الحدودية ليصبح العالم حسب مقولة ماكلوهان قرية عالمية واحدة ليس بفعل التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال، بل بفعل الوباء العالمي الذي يجتاح الدول، و يحصد

الألاف و الملايين من الأرواح، فيكون الانسان في اتصال المخاطر محورا أساسيا في العملية الاتصالية، لان الهدف من هذه العملية الاتصالية هو ضمان بقاءه و المحافظة على موارده الاقتصادية، ويعد وباء كورونا الذي شهده العالم سنة 2019، من أكثر الدلائل التي أكدت على أهمية المعلومة في التعامل مع الازمة خاصة في البدايات الأولى من ظهور الوباء، حيث مثلت المعلومات الواردة عن الفيروس دعامة أساسية في الحماية منه.

قائمة المراجع:

Ouvrages en langues étrangères :

Amoghoh, F. (2002). perspective on organisation change;systems and complexity théories. *the public sector innovation journal, 13*, p. 02.

Cameron, D., & J.G, S. (s.d.). *contestation et mondialisation, repenser la culture et la communication.* Montreal: Presse de l'université.

OMS. (s.d.). *la communication des risques.*

Pasquier, M. (2017). la communication des organisations publiques. paris, france.

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

-الجبور, سناء. م(2014) .*الاعلام الاجتماعي* .دار اسامة للنشر و التوزيع،ص13.

-نفس المرجع ، ص 14.

-القليني, فاطمة .(2001) .*علم الاجتماع الاعلامي* .القاهرة: دار القاهرة للنشر و التوزيع،ص15

-بدوي, محمد. علي .(2006) .*دراسات سوسيو اعلامية* .بيروت: دار النهضة العربية ، ص10.

-بعلي, محمد شعبان .(2018) .*الاتصال الاسري و متغيرات المجتمع المعلوماتي* .الاكاديميون للنشر و التوزيع، ص20.

-حسن المنسي. (1998). *ديناميكية الجماعة و التفاعل الصفي.* عمان: دار الكندي للنشر و التوزيع، ص32.

- رزيق, محمدعدمان .(2012) .*مداخل في الادارة الصحية* .عمان: دار الراية للنشر و التوزيع.

علام, محمد. ا (1994) .عتما *دراسات في علم الاجتماع التنظيمي* .القاهرة: مكتبة الانجلومصرية.ص37

المقالات العلمية

الله, فتح. فاكية .(16 02 ,2020) .فاعلية الاتصال الاستراتيجي في مواجهة الأزمات المالية، دراسة ميدانية لمناجم الفوسفات بتبسة . *مجلة دراسات انسانية واجتماعية*.530-519 .pp ,

الهام يحياوي، ليلى بوحديد. (01 جوان , 2014). تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها: دراسة ميجانية بالمؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة. *مجلة الباحث* ، الصفحات 331-345 .

حكيمة جاب الله. (20 11, 2019). استراتيجيات الاتصال و دورها في إدارة الأزمات. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الانسانية* ، الصفحات 97-113.

الرسائل الجامعية:

مصلح منير، الوصابي .(2012) .دور أنظمة الجودة في تحسين أداء المرافق الصحية في اليمن، دراسة حالة مستشفى 48 النموذجي.*رسالة ماجستير في علوم التسيير*. الجزائر.