مكانة الاتصال في تحليل المخاطرات

the status of communication in the risks analysis

بن لعربي يحيى*

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة (الجزائر)benlarbi.yahia@univ-oran1.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/02 تاريخ القبول: 2021/05/21 تاريخ النشر: 2021/06/23

ملخص:

تستهدف الدراسة إبراز مكانة الاتصال ضمن منظومة تحليل المخاطرات في عالم يتميز اليوم بالمخاطرات الدائمة، من خلال استكشاف مجالاته وتحديد أهدافه وسيرورة صنع القرارات في مجال اتصال المخاطرة في إطار نموذج تحليل المخاطرة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تحليل المخاطرات الصحية والبيئية والأمنية يمثل عملية صنع القرار المبنية على ثلاثة عناصر متميزة ولكنها ترتبط بينها ارتباطا وثيقا وهي: إدارة المخاطرات، وتقييم المخاطرات واتصال المخاطرات، ورغم أن المكونات الثلاثة هي أجزاء أساسية ومتكاملة من المجال العام، إلا أن الممارسات في الواقع تبين أنها كيانات منفصلة.

كلمات مفتاحية: المخاطرة، تحليل المخاطرة، تقييم المخاطرة، اتصال المخاطرة، اتصال الأزمة.

Abstract:

The study aims to highlight the place of communication within the risk analysis system in a world characterized by permanent risks, by defining its areas and goals and revealing the natural cycle of decisions in the field of risk communication within the framework of the risk analysis model.

The study found that Health, environmental and security risk analysis represents the decision-making process based on three distinct elements but they are closely related between them: risk management, risk assessment and risk communication, and Although the three components are essential and integral parts of the public sphere, practices do in fact prove that they are separate structures.

Keywords: risk; risk analysis; risk assessment; risk communication; crisis communication.

* بن لعربي يحيى

1. مقدمة :

يرى الخبير الفرنسي في اتصال المخاطرات والأزمات «باتريك لاغاديك" أن الخطر صفر غير موجود(Lagadec,2002,p181)، فأينما وجدت البشرية بحضارتها وتعاملاتها فإنها معرضة لوقوع المخاطر، لاسيما في عصرنا الحالي، حيث شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين نقلة كبيرة وتغيرا هائلا في المجتمع العالمي، في مجال التقنية وتعدد وسائل الاتصال، التي سرعت من عملية نقل المعلومات وتبادلها، مما أدى إلى التقارب أكثر حتى أصبح الكثير من المهتمين يشبه العالم بقرية أو بلدة كونية واحدة، تزامن ذلك مع التطور الهائل في الصناعات المعاصرة، وخاصة الصناعات النفطية والبتروكيمياوية ، مما ترتب عليه زيادة المخاطر وتنوعها.

لقد ظهر حقل علمي يهتم بدور الاتصال في إدارة المخاطرات، بعد وقوع العديد من الكوارث المروعة في العالم "ككارثة الأميال الثلاثة النووية في ولاية بنسلفانيا الأمريكية سنة 1979 وكارثة مصنع المبيدات الحشرية في مدينة بوبال الهندية التي خلفت 3000 قتيلا في سنة 1984».

ويهدف اتصال **المخاطرة** إلى تثقيف الجماهير وتعليمها أسس ومتطلبات الدفاع المدني ومبادئ الإنقاذ والإسعاف إلى جانب تعليمها أنماط السلوك والتصرف السليم في حال وقوع الكارثة، لتتعرف على مواطن ومكامن الأخطار وتكون مستعدة لمواجهتها إن وقعت، كما يشير اتصال المخاطرة إلى عملية تبادل المعلومات والآراء بشأن المخاطرات والعوامل ذات الصلة بالمخاطر بين **مقيمي المخاطرات ومسيري المخاطرات** والمستهلكين والأطراف المعنية الأخرى.

وفي هذا السياق المعرفي المتنامي تبرز إشكالية الدراسة كما يلي:

ما هي مكانة الاتصال في عملية تحليل المخاطرات الكبرى؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة تساؤلات تبحث في مفهوم المخاطرة واتصال المخاطرة وأهدافه ومجالاته ودور اتصال المخاطرة في مختلف مراحل عملية صنع القرار على مستوى تقييم وتسيير المخاطرات الكبرى.

واعتمدت الدراسة التي تندرج ضمن البحوث الوصفية في جمع بياناتها ومعلوماتها على المدخل الوثائقي أو المسح المكتبي للكتب المتخصصة والمجلات العلمية المحكمة الأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة والمجلات والكتب المنشورة عبر الإنترنت وفي المواقع الإلكترونية المتخصصة ، وعليه سيعالج هذا المقال إشكالية مكانة الاتصال في مجال تحليل المخاطرة من خلال رصد مكوناته، تحديد مفهوم المخاطرة **(Le risque)**لإزالة الغموض عن بعض المفاهيم المشابهة له على غرار الخطر، مصدر الخطر، المخاطر وغيرها، حيث خصصنا بداية الدراسة لتناول الفروق بين هذه المفاهيم، كما تعرض الدراسة مجموعة من التعاريف المتعلقة بمفهوم المخاطرة من وجهة نظر ستة مجالات مختلفة وهي : الاقتصاد و المالية، تسيير المشاريع، علوم البيئة، الصحة والأمن الإنساني، المناولة والأمن الصناعي، حيث نهدف إلى استخلاص مفهوم موحد بعد مقارنة النقاط المشتركة والمختلف فيها بين هذه المجالات الستة،و تبحث الدراسة كذلك في المكونات القاعدية لمفهوم المخاطرة وأهم تصنيفاتها وأنواعها.

2. مفهوم المخاطرة(le risque)

1.2 المفهوم اللغوي

المخاطرة في اللغة مشتقة من مادة (خ ط ر)، وهذه الحروف الثلاثة هي أصلان لمعنيين، أحدهما: القَدْرُ والمكانة، والثاني: اضطراب الحركة (ابن فارس،1979، ص199)، ويتجلى ذلك من خلال المعاني التي يمكن أن تستعمل فيها، فعلى سبيل المثال لا الحصر، منها:

أ/ ارتفاع القدر والمكانة والشرف والمنزلة، يقال: رجل خطير، أي: له قدر، وأمر خطير، أي: رفيع (ابن منظور،1993، ص 137).

ب/ الإشراف على الهلاك، يقال: خاطر بنفسه يخاطر مخاطرة، وخاطر بقومه كذلك إذا أشفاها وأشفى بها وبهم على خطر، أي: على شفا هُلك أو نيل مُلك (الزبيدي،1972، ص 201)، وقد جاء في الحديث النبوي الشريف "...ولا الجهاد إلا رجل خرج يخاطر بنفسه وماله"(البخاري،2001، ص182) أي: يلقيها في التهلكة (الجزري،2001، ص504).

ج/ ويسمى الرهان خطرا؛ لوجود احتمالية الربح أو الخسارة، يقال: تخاطرا، أي تراهنا، تخاطروا على الأمر، أي: تراهنوا، وخاطرهم: راهنهم (ابن منظور،1993، ص 137).

د/ ومن جملة دلالات الخطر الخاطر وهو: اسم لما يتحرك في القلب من رأي أو معنى يقال: خطر ببالي أمر، وعلى بالي كذلك، وهو يدل على الاضطراب والحركة (الزبيدي،1972م، ص194).

2.2 مفهوم المخاطرة في مجال الصحة والأمن الإنساني:

يعرفها " كاريي" بأنها:" احتمال (أو حادث) ضرر صحة الأفراد نتيجة تعرضهم لعامل أو عوامل المخاطرة الخارجية (عامل مرضي كالفيروسات أو الميكروبات، المواد الكيماوية، عامل مادي كتأثير الحقل المغناطيسي، الضوضاء) أو عوامل داخلية (مرتبطة بالعوامل الوراثية، الحالة الصحية، الهرمونات) أو مرتبطة بعادات الحياة (التغذية، التدخين، تناول المشروبات الكحولية) (Aubert،2004,p21).

ويعرف" كاريي المخاطرة في مجال الأمن الإنساني بأنها:" احتمال الإضرار بالسلامة البشرية نتيجة وقوع حادث مفاجئ"(Aubert،2004,p22).

3.2 مفاهيم مشابهة لمفهوم المخاطرة:

يعد مفهوم المخاطرة من المفاهيم الحديثة، كغيرها من المفاهيم التي لا يوجد تعريف محدد لها، حيث أن هناك عديدا من المصطلحات التي تستخدم للتعبير عن المخاطرة، إلا أن لكل منها دلالة معينة، ومن ذلك:

(Hasard) وتعني خطر وجمعها مخاطر.

(Risque) و تعني مخاطرة وجمعها مخاطرات.

(Danger) و تعني مصدر خطر، ورغم ذلك إلا أنها تستخدم أحيانا من البعض لتعني شيئا واحدا هو "الخطر".

والمخاطر**(Hasard)**: تعنى الظروف التي تنشأ نتيجة القيام بعمل ما أو أنها موجودة أصلا بحكم طبيعة البيئة التي تحيط بالإنسان، وهذه الظروف تشكل أخطارا معينة تهيئ لوقوع حوادث وإصابات أو أضرار مادية ينتج عنها تعطيل أو فقدان وسائل الإنتاج بما فيها العنصر البشري وبالتالي تقل الكفاية الإنتاجية (العتيبي،2006، ص35).

وهناك من عرف المخاطر بأنها" احتمال ظهور حدث يحمل أضرارا كامنة أو محتملة في منطقة ما ضمن زمن محدد" وفرق بينها وبين الخطورة وهي "درجة توقع فقدان الأرواح أو كمية الأضرار بالممتلكات أو مستوى اضطراب الاقتصاد إثر وقوع كارثة"(فهمي،1988، ص 37). وعرفت المخاطر بأنها مجموعة من الاحتمالات التي قد تؤدي إلى تعطيل أو تأخير أو حتى التأثير بشكل غير معروف على مجرى مشروع ما.

كذلك عرف معهد الجيولوجيا الأمريكي في سنة 1948 مصطلح خطر بأنه:" حالة أو حدث طبيعي جيولوجي من صنع الإنسان أو أنه ظاهرة يترتب عليها ظهور مخاطر محتملة على حياة الناس وعلى ممتلكاتهم"(محسوب وأرباب، 1998، ص36). ونجد أن هذا التعريف قد حصر مفهوم الخطر وفقا لتخصص المعهد البيولوجي، بينما تتعدد مصادر الخطر ومسبباته ولا تنحصر فيما ذهب إليه التعريف.

وهناك تعريف من قبل مكتب الأمم المتحدة لتخفيف الكوارث(Undro) -وهي اختصار ل: (**United Nation Disaster Reduction Organization**) -الذي عرف الخطر بأنه " حدوث محتمل في فترة محددة من الزمن وفي منطقة معينة لظاهرة ضارة"(محسوب وأرباب، ص36). وهذا التعريف للخطر يشمل كافة أنواع الخطر.

كذلك هناك من عرف الأخطار أو المخاطر(Hasard) بأنها:" أية حالة قد تؤدي إلى الإصابات البشرية أو تلف في الممتلكات أو التأثير على البيئة أو جميعها، بينما عرف المخاطرة

(**Risque**) بأنها: الاحتمالات المتوقعة للحوادث في ظروف أو أوقات محددة وذلك بدراسة معدلات التكرار والاحتمالات اعتمادا في ذلك على تسلسل الأحداث (العتيبي،2006، ص37).

كما يعرف الخطر(**hasard**) -جمعها أخطار أو مخاطر- بأنها الحالة التي يمكن أن تسبب ضررا (إصابة، فقدان...) والناتجة من التعرض النسبي لمصدر الخطرDanger ويمكن أن يكون هذا الخطر ضعيفا أو قويا وفقا لحالة احتياطات السلامة المتخذة.

ويتضح من هذا التعريف أن الخطر موجه نحو معرفة شدة الخطر وما تؤديه من ضرر والذي يكون عادة ناتجا من فشل أحد مكونات النظام أو احتواء النظام أو مكوناته على مصدر الخطر تحت ظروف تشغيل طبيعية.

بينما تعرف المخاطرة أو المجازفة (**risque**) بأنها النتائج المحتملة من شدة الخطر وتكرار التعرض له وقدرته على إحداث ضرر ويمكن أن تكون المخاطرة ضعيفة أو قوية وفقا لحالة احتياطات السلامة المتخذة.

كما عرفت المخاطرة: بأنها الاحتمالية أو الفرصة (سواء كانت كبيرة أو صغيرة) بأن شخصا ما سوف يتعرض للأذى من هذه المخاطر (سواء كانت مميتة أو جسيمة أو تتطلب إسعافات أو غير ذلك) (العتيبي،2006، ص37).

مما سبق يتضح أن المهتمين والمتخصصين في هذا المجال يميزون بين المفاهيم السابقة، فالأخطار أو المخاطر هي مسببات أو مصادر الخطر مثل (الكيمياويات، الكهرباء،مسببات الكوارث الطبيعية، مسببات الإشعاعات....) التي يمكن أن تسبب ضررا (إصابة، فقدان...) واحتمالية وقوع هذه المخاطر هي المخاطرة (احتمالية الخطر)، فإذا وقعت أصبحت حادثة **Accident** وإذا تطورت فإنها تصبح كارثة **Catastrophe**.

3. تصنيف منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية العالمية للمخاطرات:

عرضت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية العالمية للمخاطرات "OCDE" تصنيفا لحالات المخاطرة التي قد يواجهها القائم بالاتصال كما يلي:

أ. حالات المخاطرة المعتادة: هي المخاطرات المعروفة لدى العلماء والمسيرين من حيث نتائجها الممكنة، كما أن الغموض بشأنها قليل جدا. ويتطلب الاتصال في هذا النوع من المخاطرات التأكد من أن المخاطرة هي فعلا مألوفة وبأن جميع المؤسسات المسيرة مجهزة بشكل جيد للقيام بمهامها الضرورية لحماية المواطنين.

ب. مخاطرات تحمل غموضا كبيرا: تتميز هذه المخاطرات بأنها غير معروفة كثيرا، ويمكن أن تقود إلى نتائج مجهولة كليا، وفي هذه الحالات يجد مسير المخاطرة نفسه أمام مجابهة التخوف من المجهول، وهنا تتطلع المؤسسات نحو تحقيق هدف أساسي يتمثل في الاستغلال الأمثل لكفاءاتها في تسيير المخاطرات بكيفية تمكنها من مراقبة التأثيرات والتحكم فيها، مراجعة القرارات في حالة ظهور تأثيرات سلبية والشروع بشكل حذر في اجتناب الخسائر النهائية.

ت. مخاطرات تحمل قوة محركة للخلافات: تتضمن هذه المخاطرات جانبا من الغموض، حيث تنجر عن هذه المخاطرات ردود فعل متناقضة وسريعة التأثير، مثيرة لاستياء وسخط الجمهور الواسع، وتعود أسباب هذا التناقضات والخلافات على سبيل المثال إلى اختلاف وجهات النظر حول موضوع مشروعية المنتوج وتوزيعه، وفي هذا الإطار تشكل سوق الاتصالات "الهواتف النقالة" مثالا جيدا للتدليل على ذلك، حيث يميل عدد كبير من الأفراد إلى اعتبار أنهم معرضون لا إراديا إلى مخاطرها على صحتهم على المدى الطويل، ووصف هذه المخاطرة بالجائرة وغير المنصفة بالنسبة خاصة للذين لا يستعملون بالضرورة هذه الهواتف النقالة(Leiss,2002)

التصنيف الاجرائي للمخاطرات:

لقد كانت أوجه الخطر في الماضي معروفة الأسباب والنتائج، أما مخاطر اليوم فهي من النوع الذي يتعذر علينا أن نعدد مصادره، وأسبابه، أو نتحكم في عواقبه اللاحقة".

ويمكن أن نصنف ثلاثة أنواع من المخاطرات وهي المخاطرات المصنعة، والمخاطرات البيئية، والمخاطرات الصحية.

فالمخاطرات المصنعة ظهرت بازدياد ارتباط المخاطر في المجتمع الحديث بالتطور الصناعي والتكنولوجي الهائل الذي أدى إلى اقتحام ميادين جديدة غير مسبوقة، مثل المفاعلات الذرية وغيرها. أما المخاطر البيئية فيعود جزء كبير منها إلى التدخل الإنساني في مجال البيئة الطبيعية، واندفاع الرأسمالية المتوحشة بمشاريعها العملاقة في الصناعة والزراعة باستنزاف الموارد الطبيعية، مما أحدث خللاً في التوازن البيئي لأنه أثر تأثيراً سلبياً على التكامل الوظيفي بين مفرداته المتعددة والمتنوعة.

وتأتي أخيراً المخاطر الصحية وأبرزها ولا شك ظهور أمراض جديدة تأخذ شكل الأوبئة، مثل فيروسات انفلونزا الطيور والخنازير، الايبولا والكورونا ...

4. مكانة الاتصال في تحليل المخاطرات:

1.4 مفهوم تحليل المخاطرات:

يعد مفهوم تحليل المخاطرات من المفاهيم الحديثة، نسبيا خصوصا في العالم العربي وبرز بصورة أكبر في القطاع الصناعي وتحديدا في الشركات الكبرى وبالرغم من ذلك لا يوجد اتفاق على تعريف محدد لمفهوم تحليل المخاطرات، فقد عرفه عدد من الباحثين كما يلي:

- دراسة منظمة ومرتبة لتحليل الأخطار الكامنة في العمليات الصناعية والتعرف عليها والتحكم فيها.

- التعرف على الحالات والوحدات الخطرة وتحليل ميكانيكيتها وتقدير حجمها ونسبة تأثيرها.

- الأساليب التي يجب اتباعها للتعرف على الأخطار وتقدير احتمالات ونتائج حدوثها (العتيبي،ص38).

ويمكن القول بأن تحليل المخاطرات هي عملية تبدأ بالتساؤل حول التهديدات وتحديد ما تسببها من مخاطر وتقديرها عن طريق تحديد ما يمكن أن تحدثه من تأثيرات على السكان والممتلكات ومن نقاط الضعف التي يمكن أن تؤدي إلى ذلك وتقييم هذه المخاطر ثم وسائل التحكم والوقاية المناسبة للتعامل مع التهديدات ووسائل التغلب أو منع عوامل الضعف.

ويستخدم تحليل المخاطر لوضع تقديرات للمخاطرات التي يمكن أن تؤثر على صحة الإنسان وسلامته، وتحديد وتنفيذ التدابير المناسبة للسيطرة على هذه المخاطرات، والتواصل مع أصحاب المصلحة بشأن المخاطر والتدابير المطبقة، كما يوفر المعلومات والأدلة التي يحتاجوها المسيرون لاتخاذ القرارات الفعالة، والمساهمة في تحسين نتائج السلامة والصحة العامة.

وبغض النظر عن السياق المؤسسي، يشكل مجال تحليل المخاطر أداة تمكن السلطات المعنية من استخدامها لتحقيق مكاسب كبيرة في مجالات الأمن، البيئة والصحة (FAO/WHO,2006)

2.4 مكونات تحليل المخاطرات:

يمثل تحليل المخاطرات عملية صنع القرار المبنية على ثلاثة عناصر متميزة ولكنها ترتبط بينها ارتباطا وثيقا وهي: إدارة المخاطرات، وتقييم المخاطرات واتصال المخاطرات.

رغم أن المكونات الثلاثة هي أجزاء أساسية ومتكاملة من المجال العام، إلا أن الممارسات في الواقع تبين أنها كيانات منفصلة.

ويظهر تحليل المخاطرات أكثر فعالية عندما يتم دمج جميع المكونات الثلاثة بنجاح.

وتعرف المكونات الثلاثة لتحليل المخاطرات كما يلي:

1.2.4 تقييم المخاطرات:

هو وسيلة إدارية يقوم بها المسؤولون الحكوميون لتحديد مستوى مناسب للحماية وتشريع توجيهات لضمان سلامة البيئة وهي باختصار تقييم كمي على أساس علمي للاستفادة منها في عدة أنظمة مختصة أي أن تقييم المخاطرات هو عبارة عن "اتجاه رسمي منظم ومدروس بعناية لتحديد الأخطار التي تهدد سلامة الانسان ومحيطه أو تقليلها عند الضرورة".

وتفيد معلومات تقييم المخاطر في تحديد مصادر الخطر التي يلزم منعها أو إزالتها أو تقليلها إلى مستوى مقبول.

يتكون تقييم المخاطرات بدوره من أربعة مكونات هي: تحديد الأخطار، تصنيف الأخطار، تقييم حالات التعرض لها وتصنيف المخاطرات.

أ- تحديد مصدر الخطر Hazard identification.

وهي تحديد مصادر الخطر الطبيعية أو التكنولوجيا (من صنع الانسان) التي تهدد كيان ما.

ب- تصنيف مصدر الخطر Hazard characterization.

وهي التقييم النوعي و/أو الكمي لطبيعة الآثار الضارة بالصحة المقترنة بمصادر الخطر الموجودة بالإضافة إلى تقدير الاستجابة لها.

ج- تقييم كيفية التعرض للخطر Exposure assessment

وهي عبارة عن التقدير النوعي والكمي لاحتمال وقوع الخطر. وكذلك حالات التعرض الناتجة من مصادر أخرى.

د- تصنيف المخاطرات Risk characterization.

التقدير النوعي والكمي لاحتمال الإصابة وشدة الآثار الضارة المعروفة والمحتملة ومواصفاتها ومدى التعرض لها (FAO and WHO,2006)

وهناك أساسيات عامة وضعتها لجنة الكودكس (Codex) عند تقييم المخاطرات يمكن إيجازها كما يلي:

- أن يكون هذا التقييم معتمداً على الحقائق والأسس العلمية.
- أن تكون هناك تفرقة بين وظيفتي تقييم المخاطرات وإدارة المخاطرات.
- أن ينفذ طبقا لهيكل تنظيمي يشمل بيان العرض وتعريف وتوصيف مصادر الخطر وتقييم التعرض ووصف المخاطرات.
- أن يقرر بوضوح شكل المخاطرات المقدرة والتي ستكون هي الناتج النهائي.
- أن يكون تنفيذ تقييم المخاطرات واضحا وبكامل الشفافية.
- تحديد الأعباء التي قد تنشأ عن تقييم المخاطرات مثل التكاليف والموارد والوقت وتحديد تأثيرها وتوصيف تابعاتها المحتملة.
- أن يحتوي على وصف احتمالات الحدوث وتوقع الشك في حدوث المخاطر أثناء عملية التقييم.
- أن تتم عملية تدوين البيانات وتجميعها بطريقة دقيقة وجيدة بما يصل بتقدير توقعات الشك في المخاطر إلى حدها الأدنى.
- أن يؤخذ في الاعتبار ديناميكية نمو وتطور مصادر الخطر بالإضافة إلى إمكانية انتشارها.
- إعادة تقييم المخاطرات بصفة دورية وكلما توافرت معلومات حقة (FAO/WHO,2005)

2.2.4 تسيير المخاطرات:

العملية التي تشمل وضع السياسات والأولويات على ضوء تقييم المخاطرات وبالتشاور مع جميع الأطراف المهتمة، وغير ذلك من العوامل ذات الصلة بحماية سلامة وصحة الإنسان وانتقاء خيارات الوقاية والمعالجة الملائمة إذا لزم الأمر.

3.2.4 اتصالات المخاطرة:

أ- مفهومها:

تعتبر اتصالات المخاطرة أمراً ضروريا لتوفير المعلومات لمديري المخاطرات عن شدة تأثير وقوع خطر على أمن وسلامة الانسان والبيئة.

عرفت اللجنة الكندية لقانون المواد الغذائية، اتصال المخاطرة على أنه:" التبادل التفاعلي للمعلومات والآراء بين محللي ومسيري المخاطرات والأطراف الأخرى المعنية، بغرض الوصول إلى فهم أفضل للمخاطرات والقضايا والقرارات المتعلقة بها"(Chartier et Gabler ,2001,p26).

يشير معظم ممارسي مجال اتصال المخاطرة أن تطبيق هذه العملية بفعالية ليس معناه دائما حل جميع المشاكل ومنع الصراعات، ومع ذلك يشكل غياب عملية اتصال المخاطرة أو ممارستها بنوعية رديئة، تقريبا استحالة تسيير المخاطرات بالفعالية المنشودة، كما يمكن للمقاربات التشاركية لاتصال المخاطرة أن تؤدي إلى توافق واسع في الآراء ولكن دون أن تضمن الانسجام المطلق.

من وجهة نظر السلطات العمومية الكندية فإن اتصال الحذر بشأن المخاطرات هو:" العملية التي تحترم الجمهور بضمان مشاركته وحقه في الحصول على المعلومات وفق أكبر قدر ممكن من الشفافية، كل ذلك في إطار التسليم بحدود الحكومة المسؤولة (Chartier, Gabler,p26).

تعرف إدارة القرار الصحي بكندا اتصال المخاطرة بأنه:" كل تبادل للمعلومات المتعلقة بطبيعة، شكل، خطورة وقبول المخاطرة على الصحة أو المحيط، حيث يتضمن الاتصال الفعال بشأن المخاطرات تحديد أنواع المعلومات التي تحتاجها الأطراف المعنية وترغب في الحصول عليها، بعرضها بطريقة واضحة ومفهومة" (Cadre décisionnel de Santé Canada, 2000, p75).

ويعرفه موليغان وزملاؤه بأنه" عملية تفاعلية لتبادل المعلومات والآراء بين الأفراد، المجموعات والمؤسسات حول موضوع طبيعة المخاطرات الذي يتطلب تقاسم مسؤولية صنع القرارات، الشراكات الايجابية وتسيير المخاطرات الصحية والبيئية في مناخ يعزز الثقة بين الأطراف المعنية والمستهدفة"(Mulligan et al. 1998.p11).

وما يمكن استخلاصه من هذه التعاريف أن اتصال المخاطرة يتعلق فعلا بعملية تفاعلية متعددة الاتجاهات، تشترك فيها جميع الأطراف المؤثرة والمتأثرة من مواطنين وأصحاب المصالح لمواجهة المخاطرات الكبرى.

ب- أهداف اتصال المخاطرة:

يخدم اتصال المخاطرة ثلاثة أهداف رئيسية:

- ضمان فهم المتلقين لمعاني الرسائل حول المخاطرات.
- إقناع متلقي الرسالة بتغيير أو تعديل سلوكه.
- توفير الظروف اللازمة لعملية الاتصال الثنائية، كوسيلة لحل الصراعات حول المخاطرات.

إن نجاح أو فشل استراتيجية اتصال المخاطرات، قد يتوقف على تحديد أهداف واضحة، ومختلفة اختلافا كبيرا في آن واحد، تبعا لطبيعة المخاطرة، حيث يمكن أن تشمل: الإعلام، التثقيف، الإقناع، التفاوض، التطمين واليقظة، هذا ما يجعل الاستراتيجيات

المستخدمة لتحقيق هذه الأهداف قد تتضمن مناقشة تفاعلية ثنائية أو إلزامية من جانب واحد وفقا لطبيعتها.

يعتقد بعض المنظرين أن الرسائل التي تسعى إلى الإقناع أو الإلزام ليست مناسبة لمجال اتصال المخاطرة، رغم أن الواقع يتطلب أن يكون لأشكال الاتصال هذه، مكانا مشروعا في النموذج العام لاتصال المخاطرات ، إذ أشار الباحث" قيتلينغ وآخرون" أن الاتصالات الإقناعية أو الإلزامية التي تبحث عن التلاعب أو التأثير في السلوك، قد تكون مناسبة في الحالات التي يكون فيها المواطنون معرضون لتهديدات خطيرة أو مباشرة ، تسببها عادات حياتهم، فضلا على أن أشكال الاتصال هذه، قد تكون مرغوبة عندما لا تسمح الحاجة الملحة لاتخاذ القرار، النظر في ممارسة عملية طويلة من المشاورات التفاعلية مع الجمهور. وفيما يتعلق بإطار نشاطاتها، فقد أكدت الوكالة الكندية لمراقبة سلامة الأغذية، أن إعلام الجمهور حول المخاطرات الصحية الغذائية، وتوضيح المخاطر التي يمكن أن يتعرضوا لها نتيجة التلاعب المتهور بالأغذية، هي من المهام التي تعود بالفائدة، كما كان متوقعا لها (Renn, 1998).

لا تناسب تقنيات الإقناع بطبيعة الحال جميع الحالات ويمكن بسهولة النظر إليها على أنها أسلوب تلاعب عندما تستخدم للتأثير على قيم الجمهور، فعندما تصبح هذه الأخيرة طرفا في قضية المخاطرات، ينبغي أن تسعى أهداف اتصال المخاطرة جاهدة لتبادل ثنائي للمعلومات، يسمح بإتباع مقاربة مشتركة إزاء قضايا المخاطرات والتأثير المشترك على القرارات المتعلقة بها، مع الأخذ في الاعتبار أن الجمهور متى شعر بالتلاعب به، سوف يؤدي ذلك إلى سخطه وفقدان الثقة في مصادره (Chartier et Gabler,p26).

ت- مجالات اتصال المخاطرة:

يقسم اتصال المخاطرة على أسس وظيفية أين يتم التمييز بين اتصالات الرعاية واتصالات التوافق في الآراء واتصال الأزمة، حيث تتضمن اتصالات التوافق في الآراء تفاعلا

أكبر مع الجمهور مقارنة مع اتصال الرعاية أو اتصال الأزمة. ويمكن أيضا أن تقسم اتصال المخاطرة موضوعاتيا على سبيل المثال إلى اتصال المخاطرات البيئية، والأمنية والصحية. اتصال الرعاية هو الاتصال حول المخاطرات التي تم تحديدها وتصميم طريقة إدارتها جيدا من خلال البحوث العلمية التي يتم قبولها من قبل معظم الجماهير، حيث تتفرع عن اتصالات الرعاية مجموعتين فرعيتين هما: اتصالات الرعاية الصحية التي تسعى إلى إطلاع الجمهور وتقديم المشورة له حول المخاطرات الصحية مثل التدخين أو الإيدز، و اتصالات المخاطرة الصناعية والتي تنطوي على توعية العمال حول المخاطرات الأمنية و الصحية المحتملة في مكان العمل. ويمكن أن يقسم اتصال المخاطرة الصناعية إلى مزيد من الاتصالات الجارية بشأن النظافة الصناعية وإخطار الفرد العامل الذي يعلم العمال بنتائج دراسات الوفيات بأثر رجعي والتي تم تقييمها في معدلات الوفيات بين مجموعة من العمال مقارنة مع المعايير المطلوبة.

اتصال التوافق في الآراء هو اتصال المخاطرة الذي يعلم ويشجع الجماعات على العمل معا للتوصل إلى قرار حول الكيفية التي سيتم بها إدارة المخاطرة (منعها أو تخفيفها). اتصال الأزمة هو اتصال مواجهة المخاطرة في أوج مراحلها نتيجة وقوع حادث مفاجئ في المنشآت الصناعية و انهيار في سد ترابي أو ظهور مرض القاتل ويمكن لهذا النوع أن يشمل الاتصال سواء أثناء وبعد حالة الطوارئ. والاتصالات خلال التخطيط لكيفية التعامل مع حالات الطوارئ المحتملة إما اتصال رعاية أو اتصال الآراء، تبعا لمدى مشاركة الجمهور في التخطيط.

ج- نموذج اتصال المخاطرة:

إن إعداد نموذج وحيد يمكن تطبيقه على جميع أنواع القرارات (من مجرد التذكير بأنواع المخاطر إلى تسيير قضايا ساخنة مثيرة للجدل عن طريق إعداد السياسات) ويشمل جميع جوانب استراتيجية الاتصال (من نقل المعلومات إلى الترويج، التوعية والتشاور في الاتجاهين)، من شأنه أن يشكل على الأقل تحديا كبيرا (Renn, and Levine, 1991)

من الناحية العملية، طبيعة القرار هي التي تحدد إلى حد كبير خط القيادة الذي ينبغي إتباعه في جميع حالات عملية تسيير المخاطر، كما أنها تحدد أيضا الهدف من اتصال المخاطرة واستراتيجية العمل، وتقودنا الاعتبارات بشأن طبيعة القرار إلى فتح موضوع **"مستوى المناقشة** «الذي ورد في أعمال «**ران وليفين"** سنة 1991، حيث وصف الباحثان ثلاث مستويات للمناقشة، يمثل الجمع والتكامل بينها نقطة انطلاق لإعداد استراتيجية اتصال المخاطرة. ويعرف الجدول أسفله بهذه المستويات، الهدف منها، التوجيهات المناسبة والتحديات المنتظرة. وبعد البث في مستوى المناقشة، يجب على الجهة التي تقوم بنشر المعلومات عن المخاطر، أن تتعمق أكثر في دواليب العملية الاتصالية، بإيلاء الاهتمام لمنهجية وأدوات وقنوات ومنتجات الاتصال.

مستويات النقاش حول المخاطرات

مستويات المناقشة	الهدف الرئيسي	الاتصالات/التوجيه/الحاجيات	التحديات
المستوى الأول: نقل المعارف التقنية (حجج عملية، احتمالات الخطر والضرر المحتمل).	نقل المعلومة التسويق الاجتماعي التربية تحسيس الجمهور	-إعلام الجمهور العام -نقل المعلومة في اتجاه واحد -الاتصال في الاتجاهين فقط، لضمان فهم الرسالة ومدى استجابتها للانشغالات	-صياغة الرسائل -وضوح الرسالة -استعمال فعال لقنوات الاتصال - الاستعجال/ السرعة
المستوى الثاني: نقاش مدى كفاءة المؤسسات المختصة في مواجهة المخاطر	مشاركة الجمهور العام الحوار مع الأطراف المعنية والجمهور العام	-تحديد كيفية توزيع المخاطر والفوائد -خلق الثقة في إدارة تسيير المخاطر. -إقامة الدليل على اكتمال المهمة وأن الأداء يلبي توقعات الجمهور	-إثبات الكفاءة (مصداقية المرسل) -كسب والحفاظ على ثقة الأشخاص
المستوى الثالث: قيم المجتمع وأنماط الحياة المرتبطة بالثقافة	نماذج اتصال قائمة على: الحوار(الخطاب)الرشيد* الوساطة الاعلامية اجتماعات ولقاءات	التوصل إلى توافق في الآراء بشأن القضايا المحتملة والنقاش حول المخاطر شرط أساسي في عملية صنع القرار -المعلومات عن المخاطر والحوار ليست	-تمثيل جميع الأطراف المعنية. -الامتثال الطوعي لقواعد الحوار

وتأثيرها على تسيير المخاطرة	للمواطنين، مؤتمرات التشاور والتوافق.	كافية لإيجاد الحل.	الرشيد -استخدام أفضل خبرة فنية ممكنة، ووضوح المهمة
***الحوار الرشيد: شكل خاص من أشكال الحوار، يكون فيه لجميع الأطراف المعنية نفس الحقوق والواجبات، لتقديم ادعاءاتهم، بهدف التحقق من صحتها في سياق متحرر من الهيمنة الاجتماعية والسياسية.**			

المصدر: Renn et Levine,1991, p175

5. خاتمة:

أوضحت هذه الدراسة أن المخاطرة تشير إلى احتمال وقوع حدث ما والآثار الناجمة عنه، حيث يستهدف الأثر تغييرا مناقضا لأهداف وحدة التحليل أو الهوية التي تتحمل المخاطرة التي تتنوع وفق عدة أشكال وصور ارتباطا بعوامل المخاطرة الداخلية أو الخارجية، حيث يمكن أن تأخذ المخاطرة قيمة إيجابية أو قيمة سلبية.

ونظرا لتعدد نشاطات وحدات التحليل والعوامل المتحكم فيها، فقد ظهرت عدة تقسيمات للمخاطرات بناءا على عدة أسس منها: القدرة على التنبؤ بها أو صعوبة التنبؤ والتكهن بحدوثها، المخاطرات على أساس البيئة المختلفة كأن تكون مخاطرات سياسية أو مخاطرات اقتصادية ومخاطر قانونية، وهناك تقسيم لأنواع المخاطرات حسب طبيعتها ديناميكية أو ساكنة.....

وفي هذا الإطار بدأت الدراسة المنظمة لتحليل المخاطرات في أعقاب الحريق الذى حدث في مركبة الفضاء الأمريكية أبولو في يناير 1967 وأُودى بحياة ثلاثة من رواد الفضاء، حيث وضعت برامج للتحليل الاحتمالي للخطر أو ما يسمى التحليل الكمي للخطر الذي صار يطبق حاليا في الكثير من القطاعات مثل النقل، المباني، الطاقة، التفاعلات الكيميائية، الفضاء، والمجال الحربى وحتى في تخطيط وتمويل المشروعات للمساعدة على فهم الجوانب الإيجابية والسلبية المحتملة لكل العوامل التي قد تؤثر علي وحدة التحليل، و تزيد من احتمال النجاح وتخفض كلا من احتمال الفشل وعدم التأكد من تحقيق الأهداف العامة للهوية، كما ظهرت عدة نماذج

نظرية حاولت جمع وتصنيف الإجراءات المتخذة في هذا المجال على ثلاث مستويات هي: تقييم المخاطرات ، تسيير المخاطرات و اتصال المخاطرات.

ورغم أن المكونات الثلاثة لعملية تحليل المخاطرات هي أجزاء أساسية و متكاملة من المجال العام، إلا أن الممارسات في الواقع تبين أنها كيانات منفصلة، كما أن الاتصال يمثل مكونا هاما ومرافقا لجميع مراحل عملية تحليل المخاطرات الكبرى، من خلال دوره في تحليل رهانات وتحديات المخاطرات، بغرض تحديد الأكثر منها حساسية للجمهور والمثيرة لاستيائه وبالتالي القدرة على وضع مخطط اتصال سريع لمجابهتها، سواء في مرحلة تقييم المخاطرات من خلال تحديدها مصادر الخطر وأشدها خطورة ومرحلة تسيير المخاطرات من خلال وضع التدابير والسياسات المناسبة.

إن محاولة الغوص في مجال اتصال المخاطرة لأول وهلة يتطلب من الباحث على الأقل مراجعة التراث النظري لعدة مجالات من بينها علم تحليل المخاطر، إدارة المخاطر وعلم الاتصال دون إغفال أهمية المجالات الأخرى كعلم النفس والاجتماع والأنثروبولوجيا، حيث تعد دراسة تحليل المخاطرات وإدارتها من أهم الدراسات التي تحتاجها المجتمعات اليوم، في ظل تزايد المخاطرات واتساع نطاقها وتعاظم شدتها، فالعالم أصبح أكثر تقاربا والخطر أصبح أسرع انتشارا ولا توجد دولة بمنأى عن هذه المخاطرات.

5. قائمة المراجع:

1. أبو الحسين، ابن فارس، (1979)، معجم مقاييس اللغة، م6، ج2، ب ط. بيروت، دار الفكر.

2. الإفريقي، ابن منظور، أبو الفضل، (1993)، لسان العرب. ج4، م 16، ط، بيروت، مؤسسة التاريخ العربي.

3. البخاري، أبو عبد الله، (2001). صحيح البخاري الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه. ضبط النص: محمود نصار. حديث رقم 969. م1، ط1. بيروت، دار الكتب العلمية.

4. الجزري، ابن الأثير، (2001)، النهاية في غريب الحديث والأثر. تحقيق: خليل شيحا. م2، ط1، بيروت، دار المعرفة.

5. الحسيني، محمد والزبيدي مرتضى، (1972). تاج العروس من جواهر القاموس. تحقيق: إبراهيم الترزي، راجعه: عبد الستار فراج. م23، ج11، ط، الكويت، مطبعة حكومة الكويت.

6. محسوب محمد صبرى وأرباب محمد إبراهيم، (1998). الأخطار والكوارث الطبيعية . الحدث والمواجهة . معالجة جغرافية. ط1، القاهرة، دار الفكر العربي.

7. العتيبي ماضي بن حمود ماضي، (2006)، تقويم إجراءات تحليل المخاطر في المملكة العربية السعودية " دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني، أطروحة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية. الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

8. فهمي خالد فهمي (1988)، التخطيط لمواجهة الكوارث، أبحاث الندوة العلمية الخامسة بتونس، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمني.

9. Aubert, Benoit et Bernard, Jean-Grégoire, (2004), Mesure intégrée du risque dans les organisations. Montréal, les presses de l'université.

10. Aubert, Benoit et al, (Mai 2001), Managing IT outsourcing risk : Lesson Learned, cahier série Scientifique, Montréal, Vol39, Cirano,22p. http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2001s-39.pdf, consulté le15-03-2020

11. Cadre décisionnel de Santé Canada,(01-08-2000),Pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques pour la santé .http://www.hc-sc.gc.ca/hpfb-dgpsa/hcrisk_cp_f.html)(consulté le 06-02-2020)

12. Chartier, Jean et Gabler, Sanda, (2001). La communication des risques et le gouvernement -Théorie et application. Montréal, l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

13. Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) and the World Health Organization (WHO), (2006), Food safety risk analysis - A guide for national

food safety authorities. Food and Nutrition Paper. No. 67. Rome,FAO/WHO,119p. http://www.fao.org/3/a-a0822e.pdf,consulté le 13-02-2020.

14. FAO/WHO, (2005), Codex Alimentarius Commission. Procedural Manual. 15th éd, Rome, FAO/WHO Food Standards Programme. (fao.org/codex/Publications/Proc Manuals/Manual_15e.pdf).consulté le 05-02-2020.

15. Mulligan, Jean et al, (1998), Principles of communicating risks. Alberta (Canada): Macleod Institute for Environmental Analysis.University of Calgary.

16. Patrick Lagadec et Xavier Guilhou, (2002), La Fin du risque zéro.3e éd, Paris, Editions d'organisation.

17. Renn, Ortwin, (1998), The Role of Risk Communication and Public Dialogue for Improving Risk Management. Risk Decision and Policy,Issue 01, vol03. Journal Article,pp5–30. https://disaster-sts-network.org/,consulté le26-02-2020.

18. Renn, Ortwin et Levine, Deborah, (1991), Credibility and Trust in Risk Communication: Communicating Risk to the public, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers.

19. William, Leiss, (2002), OECD Guidance Document on Risk Communication for Chemical Risk Management. OECD Environment, Health and Safety Publications Series on Risk Management. No.16.Paris,Head of Publications Service, 65p. www.oecd.org/ehs consulté le 04-03-2020.