

تفعيل الاتصال لتحقيق مبدأ الوقاية من المخاطر البيئية  
ضرورة حتمية لإنجاح السياسة التوعوية

Operating communication to achieve environmental hazards  
prevention standard  
An imperative measure to ensure political awareness

أمينة كسيرة

طالبة دكتوراه

كلية علوم الإعلام والاتصال- جامعة الجزائر 3

[Kessira.mina@univ-alger3.dz](mailto:Kessira.mina@univ-alger3.dz)

تاريخ النشر: 2022/06/16

تاريخ القبول: 2022/06/02

تاريخ الاستلام: 2022/02/11

الملخص:

تمثل المخاطر البيئية تهديدا مدمرا بالنسبة لاستقرار الحياة بشكل عام، ويتجلى ذلك من خلال آثارها التي تكون غالبا أقل ما يقال عنها أنها كارثية، يجد القائمون على إدارتها أنفسهم أمام كم هائل من التحديات والصعوبات اللامتناهية، في سبيل تحقيق الأمن والسلامة البيئيين، وهنا يجب رسم خطط استراتيجية قادرة على بلوغ الأهداف المسطرة عبر مراحل تسيير الخطر، وهنا يجب رسم خطط إستراتيجية قادرة على بلوغ الأهداف المسطرة عبر مراحل تسيير الخطر، ولا يمكن لهذه الأخيرة التحقق في غياب اتصال فعال وواضح وسليم، يراعي الفروق الجوهرية للجماهير المستهدفة، يأخذ بعين الاعتبار الوقت المناسب للإبلاغ عن الخطر، ويهتم بتقديم المستجدات والبيانات المتعلقة بالخطر أو الأزمة، كما يقدم أهم التوصيات والتعليمات الواجب اتباعها قبل، أثناء، و بعد وقوع الخطر عن طرق وسائط اتصالية ذات المصدقية العامة. فالاتصال الخاص بالأخطار هو الحلقة الأساسية والمفتاح لجميع العمليات التي تحمل على عاتقها تحقيق مبدأ الوقاية من المخاطر البيئية.

الكلمات المفتاحية: اتصال المخاطر؛ المخاطر البيئية؛ البيئة؛ الاتصال؛ الوقاية.

**Abstract:**

Environmental hazards represent a devastating threat to the stability of life in general, and this is evidenced by their effects, which are often the least often said of them as catastrophic. Draw strategic plans capable of achieving established goals through the stages of risk management, and the latter cannot be verified in the absence of effective, clear and sound communication, takes into account the essential differences of the target audiences, takes into account the appropriate time to report the risk, and is concerned with providing developments and data related to the risk Or crisis .It also provides the most important recommendations and instructions that must be followed before, during, and after the occurrence of the risk by means of publicly credible communication media. Hazard communication is the essential link and the key to all operations that carry on with it the achievement of the principle of prevention of environmental risks.

**Keywords:** environmantal hazard, hazard communication, environment, communication, prévention.

**1 . مقدمة:**

على الرغم من ظهور اتصال المخاطر كمفهوم متميز داخل مجتمع علوم المخاطر في أوائل السبعينيات، إلا أن أول استخدام للمصطلح في الأدبيات العلمية كان عام 1984، وهو نتاج الاهتمام المتزايد بنظرية إدراك المخاطر، والتي استخدمت البحث النفسي لشرح كيفية صياغة الأفراد و الجماعات وجهات نظرهم المختلفة حول قبول المخاطر. وإلى غاية منتصف الثمانينات، ركز الاتصال حول المخاطر على توفير معلومات موضوعية حول المخاطر باستخدام البيانات العلمية و تقييمات المخاطر لوصف احتمالات المخاطر بأكثر قدر ممكن من الدقة. توسع مجال اتصال المخاطر لاحقا ليشمل شرح المعلومات الفنية و تقييم المخاطر الفنية، مع ضمان مشاركة عامة أكبر في الحوارات حول لمخاطر. واستمر تطور الاتصال حول المخاطر البيئية خلال التسعينات بحيث ركز على زيادة ثقة الجمهور من خلال بناء العلاقات، والخطاب المفتوح، وجهود صنع القرارات المشتركة<sup>1</sup>. وتتعدد المخاطر التي تحيط بعالمنا الواسع الأبعاد وتختلف من حيث قوتها وشدتها والدمار الذي تحدثه كما تختلف أيضا في أماكن وقوعها وتوقيتها، وتقسّم المخاطر

البيئية إلى فئتين بارزتين : الأخطار التي تحدث بفعل الطبيعة وهي التي تكون خارجة عن نطاق الإنسان (مثل: الزلازل والفيضانات و البراكين و العواصف...)، ومخاطر بيئية يكون هذا الأخير هو المتسبب الرئيسي في حدوثها(مثل: الحرائق و الانفجارات النووية، والكوارث المرتبطة بتحطم السفن في البحار و المحيطات، ...)، وقد شهد العالم العديد من الكوارث و الأزمات التي دفعت بالمجتمع الدولي إلى ابتكار أساليب و طرق جديدة للوقاية من الخطر قبل حدوثه، والتي تعد صلب موضوعنا حيث يشكل الاتصال هنا العمود الأساسي لأي جهد مرتبط بالوقاية من الأخطار البيئية المحدقة.

## 2- تعريف اتصال المخاطر:

يقصد باتصال المخاطر "العمليات التفاعلية التي تتم بين المنظمة و جماهيرها وخاصة الخارجية قبل وقوع الخطر بوقت طويل وهي تعني إعلام و تثقيف الجماهير المعنية بالمنظمة عن أنشطة مستمرة طويلة الأمد مع الجماهير الخارجية للمنظمة، يمكن قياسها كيفيا وليس كميا و من ثم هي عبارة عن سياسات، و المنظمات التي تأخذ بسياسات اتصال المخاطر ستلقى السند و الدعم و التأييد من الجماهير أثناء تعرضها للأزمات" حسب MARA في نموذجها للعلاقات العامة في الأزمات.

يعرف مجلس البحث الفرنسي اتصال الخطر على أنه: "عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل المعلومة و الرأي بين الأفراد، الجماعات و المؤسسات و هذا يتضمن رسائل متعددة حول طبيعة الخطر –تعبير عن الاضطراب و الآراء أو ردود الفعل حول المعلومة المتعلقة بالخطر أو حول الإدارة المؤسسية و الشرعية (القانونية) للخطر.

وقد أوضح لين فريور LYN FREWER من جهته، بأن سنوات السبعينات كانت البداية لجهود اتصال الخطر التي كان هدفها إلحاق وجهة نظر الجمهور حول تقبل خطر ما، مع وجهات نظر الخبراء في هذا المجال و لم تفضي هذه الاستراتيجيات إلا إلى نقص ثقة الجمهور في المنظمات الموزعة للمعلومات حول الخطر (المؤسسات، الجماعات،... الخ).<sup>2</sup>

الاتصال بشأن المخاطر هو عملية تفاعلية تستخدم في الحديث أو الكتابة عن الموضوعات التي تثير القلق بشأن الصحة و السلامة و الأمن أو البيئة.<sup>3</sup>

## 3- أقسام اتصال المخاطر:

تتألف المخاطر البيئية من حوادث و كوارث تكون سواء من صنع الإنسان أو يكون سببها الطبيعة، والتي يمكن أن تحدث ضرراً على صحة الإنسان و النظم البيئية على حد سواء.

ويمكن بهذا الصدد تقسيم البلاغ أو الاتصال عن المخاطر البيئية إلى فئتين متميزتين وذلك حسب حساسية الوقت والحاجة إلى مشاركة المعلومات:

أ- الاتصال المتعلق بالأخطار التي يمكن أن تحدث في المستقبل: حيث يركز هذا الشكل من الاتصال على تقديم معلومات وقائية لتجنب الآثار السلبية التي يمكن أن يحدثها الخطر في حال وقوعه و منه التركيز هنا على مبدأ الوقاية، يتم فيه تقديم معلومات حول الخطر وطرق تجنبه.

ب- الاتصال المرتبط بسيناريوهات الطوارئ: حيث هنا يكون الخطر قد وقع وهناك حاجة إلى الإخطار الفوري ونشر إجراءات التخفيف من آثاره الغير مرغوبة، و منه يتم هنا نشر التعليمات المرتبطة بالسلوكيات الواجب اتباعها لتخفيف التكلفة البشرية و المادية للخطر.

العديد من الفاعلين الأساسيين في عملية الاتصال بشأن المخاطر البيئية، سواء الأئك الذين يقدمون المعلومات حول المخاطر أو الذين يتلقونها، يقعون أمام التحدي المتمثل في أفضل طريقة للتواصل. و إن حلقة الخلاف هنا تكمن في مسألة ما يشكل مخاطر بيئية و كذلك كيفية توصيل المعلومات المتعلقة بالمخاطر بطريقة مجدية وفعالة من حيث التكلفة و درجة الأمان.<sup>4</sup>

## 4- خصائص الاتصال الفعال بشأن المخاطر البيئية:

تقع عملية الاتصال في قلب الاتصال الفعال المتعلق بالمخاطر البيئية كونه يحدد السياسات و الإجراءات التي بموجها سيقوم الأفراد و المنظمات بالعمل المطلوب، و في اتصال المخاطر فإن شكل الاتصال يختلف فهناك أشكال تعد الأنسب للتعامل معها في حالات الوقاية بينما البعض الآخر هو أكثر ملاءمة في التعامل مع سيناريوهات الطوارئ، كما أن بعضها يمكن أن يكون فعالاً في كلتا الحالتين.

ويشمل الاتصال المرتبط بالمخاطر البيئية على الخصائص التالية :

- 1- للمنظمة أو الهيئة نقطة اتصال واحدة للإبلاغ عن المخاطر (ضابط اتصالات) ومكان مخصص لاستضافة التفاعل الإعلامي.
  - 2- بذل الجهد لإشراك الفاعلين في المخاطر في وقت مبكر من العملية.
  - 3- يتم التركيز على تعزيز والحفاظ على العلاقات بين مديري المخاطر والفاعلين الأساسيين إبان وقوعها.
  - 4- بذل الجهد لبناء علاقة بين المجتمع المحلي "الاستثمار في أن تكون معروفا" بما في ذلك إنشاء آلية التغذية الرجعية للاتصال.
  - 5- يتم الحفاظ على الاتصالات المتكررة في غير أوقات الأزمات مع وسائل الإعلام والمجتمع.
  - 6- يتم تقديم البرامج التعليمية للفئات العمرية الأصغر للمساعدة في إعدادهم ليصبحوا قناة اتصال فعالة في المستقبل.
  - 7- يشارك الجمهور في تمارين التأهب.
  - 8- تعقد جلسات استجواب المعلومات بعد الحادث على أساس منتظم.<sup>5</sup>
  - 9- إن البنية التحتية للاتصال شرط أساسي آخر للاتصال الفعال كما أن القدرة على نشر المعلومات المتعلقة بالمخاطر في الوقت المناسب و بطريقة موثوقة وهادفة له القدرة على تحقيق الهدف من الاتصال.
- بالإضافة إلى أنه من العملي توفر ما يلي :

- 1- مركز تحكم حيث يتم فيه جمع معلومات حول المخاطر وتقييمها ونشرها.
- 2- التكرار في تصميم نظام الاتصالات، بحيث يمكن أن تستمر المعلومات وتنتشر في حالة فشل الأنظمة.
- 3- تقنيات الاتصال المبتكرة (مثل: التمثيل المرئي للمخاطر باستخدام أدوات الجغرافيا المكانية) التي تمكن من جمع المعلومات ونشرها بشكل أكثر فعالية.

## 5- المبادئ الأساسية للاتصال حول المخاطر البيئية:

استنادا إلى الأدلة و العوامل التي تؤثر على الإبلاغ عن المخاطر، وضعت منظمة الصحة العالمية خمسة مبادئ للاتصال بشأن المخاطر البيئية، والتي تلخص في النقاط الخمس التالية :

1- مبدأ الثقة: بناء الثقة و الحفاظ عليها هو الأساس للاتصال في حالة المخاطر البيئية وكذا حالات الطوارئ، فعلى سبيل المثال تعد حالات الطوارئ فترات عالية العاطفة يحوطها عدم اليقين، ففي مثل هذه المواقف، يميل الناس إلى اتباع المصادر التي يثقون بها- يثق الناس بمن يشعرون بأنه ذو مصداقية- الأشخاص الذين يحبونهم، الأشخاص والخبراء الذين يكونون لهم الاحترام، الأشخاص ذوي الخبرات السابقة أو الذين ثبت عنهم أفعال الخير. وعليه تعد الثقة أمرا مهما لبناء اتصال فعال ذو تأثير يتمتع بالقبول من قبل الجماهير المستهدفة بالرسالة التوعوية في حالة المخاطر البيئية، وعلى نقيض ذلك فإنه بمجرد فقدانها يصعب من جديد استعادتها وكسبها.

2- مبدأ الشفافية: تعد الشفافية مبدأ أساسي في الاتصال إذ من خلالها يتم بناء الثقة المطلوبة، بل و الأكثر أهمية لعدم فقدان الثقة. هذا يتضمن نقل عدم اليقين و عدم إخفاء المعلومات السلبية. نقل المعلومات بطريقة شفافة و مقنعة لا يسبب الذعر إذا توفرت مهارة اتصال المخاطر والخبرة اللازمة.

3- مبدأ الإعلان المبكر: الإعلان المبكر عن حالة الطوارئ و نشر المعلومات المتاحة، حتى وإن كانت تعد غير كاملة، يخلق لدى الجمهور نوعا من الثقة نحو السلطات المعنية بتسيير الخطر أو الكارثة. حيث تعتبر سرعة الإعلان أيضا حاسمة لمنع انتشار الشائعات، و يستحسن نشر المعلومات بالاعتماد على مصادر متعددة، حيث أن ذلك يعزز المزيد من الرسائل.

4- مبدأ الاستماع: الاستماع و فهم الإدراك العام يشكل الأساس لاستراتيجية الاتصال حول المخاطر البيئية، المعلومات تحتاج إلى معالجة مخاوف الجمهور و المخاطر

المحيطة به، ويمكن توقعها بطريقة تجعل الجمهور و الفاعلين يرون أنه وثيق الصلة بحياتهم. ويتيح الاستماع كذلك التعرف المبكر على الشائعات و المعلومات المضللة.

5- مبدأ التخطيط: عادة ما تكون حالة الطوارئ غير متوقعة و متى تحدث يجب اتخاذ إجراءات فورية، التخطيط و بناء القدرات، الانخراط مع المجتمعات و وسائل الإعلام، وإنشاء الأنظمة و الهياكل، يجب القيام به قبل حالة الطوارئ و قبل وقوع الخطر البيئي.<sup>6</sup>

#### 6- الوسائط المعتمدة في الاتصال المتعلق بالمخاطر البيئية :

يجب نشر المعلومات المرتبطة بالمخاطر البيئية من خلال مجموعة متنوعة من الوسائط، فوجود وسائط متعددة يزيد النهج من احتمالية إبلاغ الفئة المستهدفة بالمخاطر بشكل صحيح، و مراعين ذلك النظر في عوامل أخرى ذات التأثير مثل الوقت من اليوم، و فورية الحاجة إلى المعلومات و سهولة الوصول إليها، تنوع القنوات الإعلامية. و قد تم تحديد مجموعة من الوسائط التي تعرف على أنها تمتلك القدرة في تحقيق اتصال فعال بالنسبة للبلاغ حول المخاطر البيئية:

- 1- الاتصال الشفهي.
- 2- إبلاغ قادة الرأي البارزين، الذين بدورهم يقومون بنشر المعلومات للفئة المستهدفة.
- 3- مشاركة الخطابة و المشاركة في اجتماعات المجتمع.
- 4- التفاعلات مع مجموعات التركيز و الدعوة.
- 5- الراديو و التلفزيون و الهاتف، و الفاكس.
- 6- البث عبر مكبرات الصوت و الاتصال الشخصي من منزل إلى منزل.
- 7- النشر عبر الإنترنت (على سبيل المثال، الويب و البريد الإلكتروني و غرف الدردشة).
- 8- تقنيات نقل البيانات(مثل: أنظمة تحديد المواقع العالمية).
- 9- الاتصال التجريبي(مثل: الرحلات الميدانية).
- 10- وسائل الإعلام المطبوعة(مثل: الصحف و النشرات و اللافتات/الملصقات)

11- القنوات الأخرى (على سبيل المثال: لوحات الترخيص، ملصقات المصد، اللوحات الإعلانية).<sup>7</sup>

#### 7- محتوى الرسالة:

إن الوصول إلى الجمهور المستهدف من خلال الوسائل المناسبة في الوقت المناسب هو شرط أساسي للاتصال الفعال عن المخاطر البيئية. ومع ذلك، فإن محتوى الرسالة يلعب دوراً رئيسياً في الحصول على عملية اتصال ناجحة، وتشكل المواصفات التالية الأساس في محتوى الرسالة النموذجي:

- 1- الرسالة المتسقة والكاملة والمفهومة.
- 2- يتم التركيز على تعزيز المعرفة والوعي.
- 3- يتم الاتصال بصوت نشط.
- 4- يتم توفير المعلومات بأمانة وتواضع.
- 5- ما هو معلوم وغير معلوم يذكر صراحة.
- 6- يتم التركيز على إبقاء الرسالة البسيطة والتأكيد على الصورة الكبيرة.
- 7- يتم توفير التفاصيل ذات الصلة والقياسات المناسبة/ اختيار المعلومات بما يتناسب مع نوع وأهمية المخاطر المتضمنة لتصوير منظور المخاطر المناسب.
- 8- يتم تخصيص المعلومات المقدمة وفقاً لعمر الجمهور ولغته وثقافته، الخبرة و مستوى التعليم ومدى الانتباه.<sup>8</sup>

#### 8- الفاعلين الأساسيين إبان المخاطر البيئية:

ينقسم الفاعلين في المخاطر البيئية عموماً إلى فئتين، أولئك الذين يديرون الخطر وأولئك المعرضين للخطر (المتلقين). إبان وقوع الخطر يعد مدير المخاطر والمستقبل معروفين في الوقت نفسه، حيث يشكلان الأساس للاتصال بشأن المخاطر الذي يهدف إلى إحداث التأثير المطلوب في حالة الوقاية وإبان سيناريوهات الطوارئ. ولكن الملاحظ أنه في الكثير من الأحيان يتم تغييب الفاعلين الرئيسيين من هذه التفاعلات أو الحوارات الأحادية الاتجاه مع تغييب حلقة التغذية الراجعة. وعلى



العموم يتغير الجمهور المتلقي للتعليمات أو المعلومات بحسب طبيعة الخطر، فنوع الخطر البيئي هو الذي يحدد الاستجابة اللازمة عند حالات الطوارئ.<sup>9</sup> و عليه فمن المؤكد أن نجاعة الرسالة أو الإنذار أو التعليمات يتوقف على كفاءة الجهة الكفيلة بالتبليغ، وهنا سنتعرض للمتحدث الرسمي إبان وقوع المخاطر البيئية:

#### - المتحدث الرسمي إبان المخاطر البيئية :

إن جميع نماذج إدارة المخاطر و الأزمات تؤكد على ضرورة وجود متحدث رسمي يتحدث باسم المنظمة أو الهيئة عن الخطر أو الأزمة أو الكارثة و أحداثها وتطوراتها وأسبابها ونتائجها وانعكاساتها، وهو المسؤول عن جميع العلاقات والتفاعلات مع وسائل الإعلام، و هذا المتحدث الرسمي يجب أن يكون أحد أعضاء الإدارة العليا، بحيث يمتلك صلاحيات اتخاذ القرار، ويفضل أن يكون لهذا المتحدث الرسمي خبرة سابقة في التعامل مع وسائل الإعلام.

وعليه فعندما تتضمن وسائط الاتصال متحدثا رسميا تتم مقابله أو يتم إجراء مقابلة معه في ظل التفاعل المباشر مع الجمهور، يقوم هذا الأخير بتقديم بيانات ومعلومات ضمن سياق اتصالي تصبح معه الرسالة حاسمة لنجاح الاتصال، و عليه عند اختيار المتحدث الرسمي لابد من توفر مجموعة من الشروط والتي نذكر منها:

- 1- المصداقية والثقة والسمعة الحسنة الراسخة عند الجمهور و وسائل الإعلام.
- 2- توقع احتياجات الجمهور وأن يكون مستمعا فعالا.
- 3- التزام الهدوء و عدم إبراز عدم الارتياح.
- 4- تعزيز النقاش الصحي والحفاظ على الاحترام المتبادل لوجهات النظر المعارضة.
- 5- الاعتراف بملكية جميع الفاعلين الحق في المعرفة.
- 6- لابد من توفر الاستجابة و إمكانية الوصول إليه أثناء الأزمة و بعد الأزمة حتى تكون عملية الاتصال فعالة.
- 7- أن يكون على إلمام و معرفة بالخطر و تطوراتته.<sup>10</sup>
- 8- أن يكون مدربا على التعامل مع وسائل الإعلام.

- 9- القدرة على الصمود أمام ضغوط وأسئلة وسائل الإعلام، والظهور بحالة متماسكة أمام الكاميرات.
- 10- الابتعاد عن العصبية والغضب والتوتر أمام وسائل الإعلام، إذ أن هذه الصفات تعكس صورة سلبية عن الهيئة أو المنظمة.
- 11- القدرة على مقاومة الإغراءات وإلحاح وسائل الإعلام للإجابة على جميع الأسئلة التي يتم طرحها على المتحدث الرسمي، إذ أنه يمكن لهذا المتحدث أن يقول لا أدري فهذا الأمر ليس معيبا له، وبإمكانه أن يعطي بعض الإشارات وبعض الوعود أنه سيوافيهم بهذه الإجابة - عندما تتوفر - وذلك في لقاء آخر مع وسائل الإعلام.

#### 9- أهمية الاتصال عند وقوع المخاطر والأزمات:

يتفق معظم الباحثين على أن الاتصال يلعب دورا بالغا في المراحل المختلفة لوقوع خطر أو أزمة ما، و ن هنا تنامي الاهتمام النظري و العلمي بالاتصالات ذات الصلة و التي تتسع لكل أنماط الاتصالات ومجالاته أثناء وقوع الخطر أو الأزمة، وفي هذا السياق تطورت على نحو سريع واستخدامات العلاقات العامة لاتصالات الأزمة حيث تعمل العلاقات العامة على الاتصال بجماهير المنظمة الداخلية والخارجية بما فيها وسائل الإعلام و أطراف الرأي لإخراج المنظمة من ورطتها و تهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة وصورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة.<sup>11</sup>

وقد تنبه الباحثون الأوائل إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الأزمات والكوارث وركزت البحوث على عملية التحذير وتصميم رسائل التحذير وخصائصها والعقبات التي تواجهها لكن أغلب هذه البحوث في الستينيات من القرن الماضي لم تهتم بمجال عمليات الاتصال الجماهيري في مرحلة ما قبل وما بعد انفجار الكارثة.<sup>12</sup>

ولهذا النوع من الاتصالات أهمية بالغة قبل وأثناء وبعد وقوع الخطر وتبرز هذه الأهمية من خلال مجالات ومحاور متعددة:

- الانعكاسات النفسية ( السيكولوجية ) للخطر أو الأزمة: إذ أن وقوع الخطر أو حدوث أزمة يترك بعده أثارا سيكولوجية نفسية تتطلب المعالجة والمواجهة

من خلال إعداد خطة اتصالية (إعلامية)، حيث تركز هذه الاتصالات على إزالة هذه الآثار والانعكاسات.

ولعل أبرز الانعكاسات والآثار السلبية للخطر حدوث الخوف و التوتر و نقص الشعور بالأمان و التأثير بالآراء و المواقف المعلنة و رواج الشائعات....الخ.

- الدور المتزايد لوسائل الإعلام في تكوين الآراء و المواقف و الاتجاهات: أصبح اليوم الإعلام يلعب دورا متزايد الأهمية لما يتسم به من قدرة في تكوين آراء الأفراد و التأثير على مواقفهم و اتجاهاتهم، و قيمهم التي تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب و طبيعة تناول وسائل الإعلام لهذه الأزمة. و يلاحظ أن عددا كبيرا من وسائل الإعلام صار يتفاعل مع الأزمات في كل مراحلها، و صارت هذه الوسائل تصدر التقديرات في ضوء عمليات التشخيص التي تجريها، و تقترح الاستراتيجيات لمعالجة الموقف المتأزم، و تقترح سبل التنفيذ بكفاءة و فاعلية.<sup>13</sup>

- يسعى الاتصال إلى المحافظة على صورة الهيئة أو المنظمة محل الأزمة و ذلك لحمايتها من الانهيار و تعمل هنا على تزويد الجماهير بالمعلومات التي تكذب الشائعات و تبيّن الظروف لإعادة الثقة من جديد.<sup>14</sup>

#### 10- عوائق الاتصال حول المخاطر البيئية :

إن العوائق التي تقف أمام الاتصال الفعال حول المخاطر البيئية تتمثل في عدم القدرة على تحقيق الخصائص السابقة الذكر، و بشكل عام ترتبط هذه العوائق بما يلي:

- 1- عدم وجود بيانات صحيحة لدعم المطالبات المقدمة حول المخاطر البيئية.
- 2- اختلاف التصورات بين مديري المخاطر البيئية حول ما هو الأمر الذي يعتبر مهما أثناء عملية الاتصال.
- 3- استخدام " الكلام التقني " و غيرها من المصطلحات التي ينتج عنها الارتباك و فهم مشوه للمعلومات.
- 4- المنازعات القضائية التي تعيق جهود جمع المعلومات و نشرها.
- 5- الشك في مصداقية الرسالة أو المرسل.
- 6- عدم تقديم المعلومات في الوقت المناسب.

- 7- محدودية الوصول إلى تكنولوجيا الاتصالات أو الافتقار إلى التكامل التكنولوجي.  
بالإضافة إلى ذلك تم تحديد المعوقات أيضا في بعض العوامل الخارجية التي لها قدرة التأثير على إيصال المخاطر بشكل فعال، ومن بين هذه العوامل نذكر:
- 1- المناخ السياسي المتغير باستمرار.
  - 2- عدم وجود حوافز لإجراء دراسات تخطيطية طويلة المدى للمخاطر مما يؤثر سلبا على الإبلاغ عن المخاطر التي قد تكون مهمة ولكنها ليست عاجلة.
  - 3- عدم الكشف عن المعلومات المتعلقة بالمخاطر بسبب مكافحة الإرهاب وسرية الأعمال والاعتبارات القانونية.<sup>15</sup>

#### 11- الخاتمة :

وعليه ومن أجل ابتكار اتصال فعال قادر على تسيير الخطر يمكننا أن نخلص في الختام إلى تعداد مجموعة من الاقتراحات و المبادرات للترويج للمعرفة و ثقافة الوعي بالمخاطر البيئية، والتي نذكر نلخصها فيما يلي:

- 1- إجراء دراسات خاصة بالاتصال المتعلق بالمخاطر البيئية – لتحديد أصحاب المصلحة في المخاطر البيئية ومعرفة ما الذي يردون معرفته ومن يريدون سماعه (الدراسة الأولية).
- 2- إعداد دراسات حالة الإبلاغ عن المخاطر البيئية، هنا يتم توثيق عمليات الوقاية وحالات الطوارئ و تحديد فيما إذا كان الاتصال قد كلل بالنجاح أو الفشل بما في ذلك العمل على مناقشة الدروس المستفادة.
- 3- عقد اجتماعات مع محرري ومراسلي وسائل الإعلام الإخبارية (لمحاولة اكتشاف الكيفية التي يقوم من خلالها المحررون بتوثيق أحداث المخاطر البيئية بالإضافة إلى معرفة ما الذي يسجله المراسلون عند تغطية الروايات المتعلقة بالمخاطر البيئية، ومحاولة فهم الفروق المسجلة بين الأخبار العاجلة والرواية المؤسسة للخطر).
- 4- تقييم كيفية تأثير وفعالية الاتصال المتعلق بالمخاطر البيئية، معرفة قيود الأمن القومي على الكشف عن المعلومات ( القيام بعملية تقييم تغييب توفر معلومات مختلفة حول المخاطر وذلك لحماية صحة الإنسان والنظم البيئية والأصول المادية والاقتصاد.<sup>16</sup>

- 5- تطوير دراسات الحالة لتقييم روابط إدارة اتصال المخاطر البيئية (مراجعة الترتيبات المؤسسية بين الفاعلين في المخاطر البيئية من خلال دراسة حالة المجالات لتحديد الروابط القائمة باتصال المخاطر، ومعرفة الاستراتيجيات الاتصالية ومدى فعاليتها، وأين يتم الإبلاغ عن المخاطر).
- 6- تطوير ونشر المبادئ التوجيهية للإبلاغ عن المخاطر البيئية (القيام بتحضير إرشادات للاتصال الفعال بشأن المخاطر وبين مديري المخاطر والفئة المستهدفة).
- 7- إدخال تقييم المخاطر البيئية والاتصال والإدارة في المناهج التعليمية - للمدارس الثانوية والجامعات والإدارة التنفيذية من خلال التدريب، وتطوير المواد التعليمية التي يمكن أن تكون بمثابة عروض قائمة بذاتها أو كجزء من برنامج التدريب الشامل.
- 8- تشجيع تشكيل لجان استشارية للإبلاغ عن المخاطر البيئية - دعوة الفاعلين بشأن المخاطر البيئية إلى التعاون وتحديد المخاطر البيئية الرئيسية وبيان دور الاتصال وتحديد المسؤوليات والاستراتيجيات للاتصال الفعال حول المخاطر البيئية في مرحلة الوقاية أو عند الطوارئ ( مثال : إنشاء لجان تخطيط محلية).
- 9- تنظيم الندوات لنشر المعرفة و الوعي بالمخاطر البيئية (أساليب الاتصال هنا تتمثل في: عقد ورش عمل إقليمية ووطنية، عقد الندوات والمؤتمرات التي تكون نموذجية لطرق اتصال المخاطر والممارسات التي يجب نشرها ومناقشة الاحتياجات الاتصالية المستقبلية، يمكن إنشاء اتصال بين مديري المخاطر فيما بينهم و كذا إنشاء اتصال بين مديري المخاطر والفئة المستهدفة بالخطر البيئي).
- 10- تطوير حوار وطني حول "المخاطر البيئية" إدخال برامج مجدولة بانتظام يتم فيها عرض ومناقشة قضايا المخاطر البيئية المعاصرة ( مثل فلم وثائقي على التلفزيون حول حالات الخطر، برنامج حوار عن المخاطر، الاستعانة بروايات القصص الموهوبين حيث يقومون بشرح المخاطر البيئية للجمهور).
- 12- تعزيز أهمية الإبلاغ عن المخاطر في التخطيط لاستجابة الطوارئ - القيام بتمارين تدريبية.

- 13- التشجيع على زيادة استخدام وتكامل تكنولوجيا المعلومات - تعزيز القيمة في استخدام ودمج تقنيات المعلومات المبتكرة لجمع ونقل معلومات المخاطر.
- 14- تطوير وتعزيز طرق تقييم المخاطر على المستوى الكلي لدعم فعالية الإبلاغ عن المخاطر البيئية- حيث يرتبط الاتصال بالمخاطر البيئية بالتزويد بمعلومات يسهل فهمها تركز على الصورة الكبيرة) يتم هنا تطوير مجموعة من البروتوكولات حول تقييم المخاطر ذات مصداقية علمية على المستوى الكلي والتي توفر نتائج أكثر ملاءمة للتواصل مع الجمهور الغير تقني).<sup>17</sup>
- تبدو هذه المبادرات جديرة بالاهتمام لكونها قابلة للتحقيق، غير أن نجاحها مرهون بإيجاد الشخص المناسب لمناصرة القضية وكذلك وكالة تقوم برعايتها.

## 6. التهميش:

<sup>1</sup> -D.Krewski, risquemanagerment in environmental health decision, 01-10-2020, [[www.science-direct.com/earth-and-planetary-sciences/risk-communication](http://www.science-direct.com/earth-and-planetary-sciences/risk-communication)], 2011, science direct journal.

<sup>2</sup> - د. بن لعربي يحيى، دور الاتصال في إدارة الأزمات، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، قسم علوم الاجتماع، العدد 15، جانفي 2016، ص 6.

<sup>3</sup> **J. persensky and others**, effective risk communication, the nuclear regulatory commission's guidelines for external risk communication, united states nuclear regulatory commission, Gaithersburg , p 1.

<sup>4</sup>-**Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how canit work ? summit proceedings, Nashville, march 5-6, 2002, p1.

<sup>5</sup> **Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how can it work ?, ibid, p7.

<sup>6</sup> -World health organization, south east Asia , risk communication strategy, for public health emergencies in WHO South –East Asia Region, 2019-2023, p 6.

<sup>7</sup> - **Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how canit work ?, ibid, p7 et 8.

<sup>8</sup>-**Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how canit work ?, ibid, p 8

<sup>9</sup> -**Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how canit work ?, ibid, p 5 -6

<sup>10</sup> -**Mark D. Abkowitz**, environmental risk communication : what is it and how canit work ?, ibid, pp 9, 10.

<sup>11</sup> - محمد شومان، إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية والحزبية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، 30-31 أكتوبر 1999، ص 16.

<sup>12</sup> محمد شومان، إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات و الكوارث، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد 3، المجلد الثاني، سبتمبر 2001، ص 152.

<sup>13</sup> - يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 246-254

<sup>14</sup> - فوزي عبد الغني خلاف، اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادثة الأقصر، دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي، مجلة كلية الآداب، جامعة حلوان، العدد السادس، أوت 1999، ص 437.

<sup>15</sup>-Mark D. Abkowitz, environmental risk communication : what is it and how can it work ?, ibid, p 11

<sup>16</sup> - Mark D. Abkowitz, environmental risk communication : what is it and how can it work ?, ibid, p11- 12

<sup>17</sup> - Mark D. Abkowitz, environmental risk communication : what is it and how can it work ?, ibid, p p12, 13