المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي
جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم
ISSN: 2437 – 1181
EISSN: 2710-8139

المجلد 09 / العدد 02 (2022)، ص 531 – ص 543

استراتيجيات اتصال المخاطرات الصحية وفق نموذج (CERC)

Health risk communication strategies according to the CERC model

بن لعربي يحيى*

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

تاريخ الاستلام: 2022/"0/11 تاريخ القبول: 2022/04/20 تاريخ النشر: 2022/06/30

DOI : 10.53284/2120-009-002-006

ملخص:

سعت الدراسة إلى بحث إشكالية استراتيجيات التواصل مع السكان المعرضين للخطر الصحي في حالات الطوارئ والأزمات باستخدام نموذج(CERC) الذي أعدته مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية، على افتراض أن مبادئ نموذج CERC يمكن أن تساعد على تزويد الجمهور بالمعلومات لاتخاذ أفضل القرارات ضمن قيود زمنية صعبة للغاية وقبول الطبيعة غير الكاملة للاختيار.

توصلت الدراسة التي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي إلى أن نموذج CERC يقر بأن الاتصال الفعال فيما يتعلق بالأزمات وحالات الطوارئ يجب أن يبدأ قبل وقت طويل من اندلاع أي حدث ويستمر بعد انحسار التهديد المباشر، كما يستخدم نموذج CERC تسع استراتيجيات في المراحل الخمسة لإدارة الازمات وهي: رسائل المخاطرة، التحذيرات من المخاطر، تخفيض الغموض، ترويج السلوكيات الفعالة، توضيح الإجراءات الحكومية، الطمأنة، تقديم النصائح والتوصيات، التعاطف والتشجيع، تصحيح الشائعات وسوء الفهم.

كلمات مفتاحية: المخاطرة، اتصال المخاطرة، اتصال الأزمات، الاستراتيجيات، كوفيد19.

Abstract:

The study sought to investigate problematic communication strategies with populations at health risk in emergencies and crises using the CERC model prepared by the Centers for Disease Control and Prevention in the United States of America, on the assumption that the principles of the CERC model can help provide the public with information to make the best decisions. Within very difficult time constraints and acceptance of the imperfect nature of selection, as the study that relied on the descriptive analytical approach concluded that the CERC model recognizes that effective communication regarding crises and emergencies must start long before the outbreak of any event and continue after the immediate threat subsides, as well as The CERC model uses nine strategies in the five stages of crisis management: risk messages,warnings,uncertainty reduction,self-efficacy,clarification of government measures, reassurance, empathy and encouragement, Correcting Rumors and Misunderstanding.

Keywords: *Risk; Risk communication; Crisis communication; Strategies; covid19.*

* **المؤلف المرسل**

1. مقدمة :

يعتبر الاتصال عنصرا حاسما في مساعدة الأفراد على الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها والتعافي منها في عالم شديد التعرض للمخاطر والكوارث والأوبئة، حيث كشفت جائحة فيروس كورونا المستجد مدى عجز ومحدودية المنظومات الصحية والمجتمعية في أقوى دول العالم وعدم استعدادها لمواجهة هذا النوع من الطوارئ الصحية والأزمات الانسانية.

بُذلت في السنوات الأخيرة جهود للجمع بين مفاهيم الاتصال بشأن المخاطر واتصال الأزمات في ممارسة توصف بأنها اتصالات المخاطرة للأزمات والطوارئ (CERC). وقد قادت هذه الجهود مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية، للاعتراف بأن الاتصالات الصحية في عصر الإرهاب البيولوجي وكذلك التهديدات العالمية الناشئة الأخرى للصحة العمومية، يجب أن تكون استراتيجية وواسعة القاعدة ومتجاوبة وطارئة للغاية، حيث يؤكد هذا الشكل المختلط من الاتصال على السمات المتطورة للأزمة واحتياجات الاتصال المختلفة ومقتضيات الجماهير في نقاط مختلفة من التطوير المستمر للحدث، فهو يتبنى وجهة نظر عملية للأزمة على أنها تبدأ بالمراحل السابقة لتطور المخاطرة والانتقال من خلال اندلاع بعض الأحداث المحفزة أثناء مراحل الأزمة وفي مراحل ما بعد نهايتها والتعافي من آثارها.

يتم تعريف مجال اتصال المخاطرة للأزمات والطوارئ (CERC) من قبل مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) أنه "جهد يبذله الخبراء لتوفير المعلومات للسماح للفرد أو أصحاب المصلحة أو المجتمع بأكمله باتخاذ أفضل القرارات الممكنة حول رفاههم في ظل قيود زمنية شبه مستحيلة ومساعدة الناس في نهاية المطاف على قبول الطبيعة غير الكاملة للاختيارات أثناء الأزمة "(Reynolds2002, p. 6)، وعليه تحاول الدراسة بحث الإشكالية التالية: ماهي استراتيجيات التواصل مع المواطنين المعرضين للخطر في حالات الطوارئ والأزمات وفق نموذج(CERC)؟

وتتفرع عنها التساؤلات البحثية التالية:

1. ماهي أهداف ومبادئ اتصال المخاطرة؟
2. ماهي مراحل إدارة الأزمات وفق نموذج اتصال المخاطرة للطوارئ والأزمات؟
3. ما هي العوامل التي تحدد إدراك الجمهور للمخاطرات الصحية؟
4. ما هي استراتيجيات اتصال المخاطرة الصحية وفق نموذجCERC ؟

وتفترض الدراسة أن مبادئ نموذج CERC يمكن أن تساعد على تزويد الجمهور بالمعلومات لاتخاذ أفضل القرارات ضمن قيود زمنية صعبة للغاية وقبول الطبيعة غير الكاملة للاختيار.

وللإحاطة بموضوع الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يستند على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، بغرض تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقة بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى، حيث تستهدف الدراسة ابراز أهمية اتصال المخاطرة الصحية وأهدافه، التمييز بين اتصال المخاطرة والأزمات وتوضيح أوجه الاستفادة من توظيف نموذجCERC في استراتيجيات اتصال المخاطرة الصحية.

ولمعالجة إشكالية الدراسة، قمنا بتقسيمها إلى المحاور البحثية التالية:

- مدخل مفاهيمي
- التمييز بين اتصال المخاطرة واتصال الأزمات

- أهداف ومبادئ اتصال المخاطرة.
- مبادئ نموذج اتصال المخاطر للطوارئ والأزمات
- وظائف وأهداف نموذج اتصال المخاطر للطوارئ والأزمات
- استراتيجيات اتصالات المخاطر ة الصحية وفق نموذجCERC

2. مدخل مفاهيمي:

1.2 مفهوم المخاطرة:

1.1.2 مفهوم المخاطرة في مجال الصحة والأمن الإنساني

يعرفها " كاريي" بأنها:" احتمال الضرر بصحة 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) (Benoit & Bernard2004, p. 21).

ويعرف"كاريي" المخاطرة في مجال الأمن الإنساني بأنها:" احتمال الإضرار بالسلامة البشرية نتيجة وقوع حادث مفاجئ(Benoit & Bernard, p. 22) ".

2.1.2 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)**تعني 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، ص. 35).

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 1998، ص.36) 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، ص.37).

كما يعرف الخطر – (**hasard**)جمعها أخطار أو مخاطر – بأنها الحالة التي يمكن أن تسبب ضررا (إصابة، فقدان...) والناتجة من التعرض النسبي لمصدر الخطر(**Danger**)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، ص.37).

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**

2.2 اتصال المخاطرة:

1.2.2 مفهومها:

تعتبر اتصالات المخاطرة عنصرا ضروريا في توفير 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 & Gabler 2001, p. 26).

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, p. 26).

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 Canada2000, 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 1998, p. 11) ."

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 .

2.2.2. أهداف اتصال المخاطرة:

يخدم اتصال المخاطرة ثلاثة أهداف رئيسية:

أ. ضمان فهم المتلقين لمعاني الرسائل حول المخاطرات.

ب. إقناع متلقي الرسالة بتغيير أو تعديل سلوكه.

ت. 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 & Gabler, p. 26).

3.2.2 التمييز بين اتصال المخاطرة والاتصال في حالة الأزمات أو الطوارئ:

يختلف اتصال المخاطرات عن اتصال الأزمة (ينظر الجدول رقم 01)من زاوية الإلحاح على طلب المعلومات والسرعة في الاستجابة له، فاتصال المخاطرة يبحث في الأحداث المحتملة التي تشكل فيها القرارات المتعلقة بتسيير والوقاية من المخاطرات

السلبية حجر الأساس، وبالمقابل يتعلق الاتصال في حالة الأزمة بحدث وقع ويتطلب حركية فورية للإعلام وفعالية كبيرة للحد من عواقب الأزمة، فالاتصال في الحالات الاستعجالية أو الأزمات، يعمل على بث وتدفق أكبر قدر من المعلومات الضرورية في فترة قصيرة ، بحثا على تحقيق أهداف عاجلة لتخفيف الأضرار الناجمة، ورغم أنها مرتبطة كثيرا، إلا أن مخططات اتصال الأزمة تمثل نشاطا متميزا عن اتصال المخاطرة، حيث ينبغي أن تحضر هذه المخططات وتحين على فترات ويتم التدرب على تنفيذها في إطار النشاطات العادية للقطاعات المعنية

وهناك من يرى بأن اتصال الأزمة مجال فرعي من مجالات اتصال المخاطرة، حينما يقسم هذا الأخير على أسس وظيفية بين اتصالات الرعاية واتصالات التوافق في الآراء واتصال الأزمة(Hill 2005, p. 08) .

الجدول رقم01: الاختلافات بين اتصال المخاطرة واتصال الأزمات

اتصال المخاطرة	اتصال الأزمة
▪ الرسائل المتعلقة بالاحتمالات المعروفة للنتائج السلبية وكيف يمكن تقليلها؛ معالجة التصورات التقنية (المخاطر) والمعتقدات الثقافية (الغضب) ▪ الاقناع كمبدأ، أي حملات الدعاية والتثقيف العام ▪ متكرر = روتيني ▪ المرسل = مركز الرسالة ▪ بناء على ما هو معروف حاليا أي الإسقاطات العلمية ▪ إعداد الرسائل على المدى الطويل (قبل الأزمة)، أي الحملة ▪ خبير تقني وعالم ▪ النطاق الشخصي بوساطة الإعلانات والكتيبات والنشرات ▪ الرقابة والتنظيم	▪ الرسائل المتعلقة بالحالة أو الظروف الحالية المتعلقة بحدث معين؛ الحجم، ومدة الفورية، والتحكم = المعالجة؛ السبب، اللوم، النتائج ▪ معلوماتية بشكل أساسي، أي الأخبار التي يتم نشرها من خلال وسائل الإعلام أو البث من خلال نظام الإنذار ▪ نادر = غير روتيني ▪ المتلقي = مركز الرسالة ▪ بناء على ما هو معروف وما لا يعرف ▪ قصير المدى (أزمة) استعداد أقل، أي استجابة ▪ أرقام الهيئة = مدير الطوارئ، الخبراء الفنيون ▪ النطاق الشخصي أو المجتمعي أو الإقليمي بواسطة المؤتمرات الصحفية والبيانات الصحفية والخطب والمواقع الإلكترونية ▪ عفوية ورد الفعل

المصدر: (Reynolds 2005, p. 48)

3- إدراك الجمهور للمخاطرات الصحية:

لاحظ خبراء التواصل بشأن المخاطرات أن للعوامل التالية تأثيراً على الكيفية التي يتم تصور أو إدراك المخاطر من خلالها وهذه العوامل تسهم جميعا في تنمية الشعور بالحنق (**outrage**)، وعادة ما يكون الحنق أكثر حدة عندما يتصور العموم أن الخطر:

- مفروض رغماً عنهم؛ خارج السيطرة؛ مصدر الخطر جديد أو غير مألوف؛ من صنع الإنسان؛
- لا مفر منه، لا يمكن إصلاحه؛ كارثي من حيث النطاق (بصرف النظر عن الاحتمالية)؛
- موزع على نحو غير عادل؛ يشكل خطراً على الأطفال وعلى الأجيال القادمة؛
- يصعب فهمه؛ طبيعة الضرر تسبب القلق الكثير؛ الضحايا يمكن تحديدهم وليسوا مجهولين؛
- يبدو الخطر مساء الفهم من الناحية العلمية؛ تفسيرات متناقضة لمصادر مسؤولة (Bennett1999, p. 207).

وصف "بيتر بينيت وزملاؤه" من وزارة الصحة البريطانية، كيف يمكن الاستفادة من الجانب التطبيقي لهذه العوامل في إعداد استراتيجية اتصال المخاطرة، فالتقييم الكمي لهذه المشاكل عن طريق العودة إلى القائمة المرجعية ل «عوامل الخوف"، يمكن أن يساعد القائمين بالاتصال من الاستكشاف المسبق للمشاكل الحساسة التي يمكن أن تطرحها وسائل الإعلام على صفحاتها الأولى (Bennett, p. 208)، وعليه تمثل المخاطر المرتبطة بجائحة فيروس كورونا المستجد مخاطرا تخلق "الرعب"، فعندما ننظر إلى العوامل المذكورة سابقا، يمكننا رؤية وبسهولة: لماذا قفزت قضية تصور الجمهور لخطر الجائحة إلى واجهة اهتمامات السلطات العمومية أو وسائل الإعلام في مدة قصيرة؟

- تيقن الجمهور من أن هذا المرض قاتل وينتهي بآلام حادة لحامله.
- الانطباع بأن هذا المرض غير مفهوم كثيرا في الأوساط العلمية (رسائل متناقضة تفضح الخلاف والشك بين العلماء).
- مرض غير معروف عند الناس، فالقلة منهم تكون قد رأته عن كثب، حيث أصبح البعض قلقًا، على الرغم من أن آخرين قللوا من أهمية المخاطر من خلال مساواتها بشيء مألوف مثل الإنفلونزا.
- الخطر هنا غير إرادي (ويبدو الفرد في البداية على الأقل غير قادر على حماية نفسه).
- كارثي من حيث النطاق (بصرف النظر عن الاحتمالية) تحدث قادة العالم وخبراء ووسائل الإعلام عن احتمال تعرض أعداد كبيرة من الناس إلى المرض، مشيرين إلى إمكانية ارتفاع حصيلته على المدى البعيد.

4. نموذج اتصال المخاطر ة للطوارئ والأزماتCrisis and Emergency Risk Communication Model :

1.4 مفهومه ومراحل استخدامه:

يستخدم **CERC**لتغطية كل من الحاجة الملحة للاتصال بالأزمات والحاجة إلى شرح المخاطر والفوائد للجمهور وأصحاب المصلحة، فهو عملية اتصال فوري وموثوق به في الوقت الفعلي أثناء الاستجابة للأزمات، وهو مقاربة قائمة على العلم للتواصل بشكل فعال أثناء الأزمة

تم وضع نموذج اتصال المخاطر للطوارئ والأزمات سنة 2002 من قبل مراكز الوقاية والسيطرة على الأمراض في الولايات المتحدة الأمريكية، كأداة لتشكيل وإدارة أنشطة اتصال المخاطر أثناء الطوارئ الصحية مع الجمهور، حيث يحدد عناصر الممارسة الجيدة لاتصال المخاطر خلال المراحل المختلفة للأزمة(Reynolds, pp. 52-53) :

المرحلة	أهداف الاتصال والممارسات الفعالة
1–مرحلة ما قبل الأزمة Pre– crisis	رسائل المخاطر، والتحذيرات، والاستعداد، وحملات الاتصال والتعليم الموجهة لكل من الجمهور ومجتمع الاستجابة للأزمة لتسهيل: –رصد والتعرف على المخاطر المستجدة –فهم الجمهور العام للخطر –استعداد الجمهور لاحتمالية حدوث أحداث سيئة –التغيرات في السلوك لتقليل احتمالية الإصابة (Self efficacy) –رسائل تحذيرية محددة فيما يتعلق ببعض التهديدات الوشيكة –التعاون والتنسيق مع الوكالات والمنظمات والجماعات –تطوير توصيات متفق عليها من الخبراء والمستجيبين الأوائل للأزمة –تطوير الرسائل واختبارها للعمل بها في المرحل التالية
2–مرحلة الأحداث الأولية للأزمة Initial events	تخفيض الغموض، والسلوكيات الفعالة لتقليل المخاطر والطمأنة، والاتصال السريع بالجمهور العام والمتأثرين بالأزمة بغرض إقامة: –التعاطف والطمأنة وتقليل الاضطراب العاطفي –تحديد المتحدثين الرسميين للأزمة / للهيئات، وتحديد طرق وقنوات الاتصال الرسمية –الفهم العام والشامل لظروف الأزمة وتبعاتها والنتائج المتوقعة وفق للمعلومات المتاحة –تخفيض الغموض المرتبط بالأزمة –فهم استجابة المجتمع الطبي وإدارة الطوارئ –فهم السلوكيات الفعّالة لتقليل المخاطر وأنشطة الاستجابة الفردية
3– مرحلة الصيانة استمرار الأزمة Maintenance	الاستمرار في تخفيض الغموض، والسلوكيات الفعالة لتقليل المخاطر والطمأنة، والاتصال بالجمهور العام بهدف تسهيل: –مزيد من فهم الجمهور بدقة أكثر للمخاطر القائمة –التعاون والدعم الشامل لجهود الاستجابة والعلاج –فهم خلفية القضايا والعوامل المتعلقة بالأزمة –التكرار والشرح المستمر للسلوكيات الفّعالة وأنشطة الاستجابة للازمة –رصد رجع الصدى للجمهور المتأثر بالأزمة، وتصحيح أي سوء فهم أو شائعات –إعلام الجمهور باتخاذ القرارات بناء على تفهم المخاطر/ المنافع
4–مرحلة القرار و حل الأزمة Resolution	المستجدات فيما يتعلق بالحلول، والمناقشات حول الأسباب والمخاطر المحدثة/ الفهم المحدث للمخاطر، والاتصال بالجمهور، والحملات الموجهة للجمهور العام بهدف: –الإعلام والإقناع باستمرار التطهير، وجهود معالجة الأزمة والتعافي وإعادة البناء

	-تسهيل المناقشات الشاملة والأمينة والحلول حول قضايا مثل الأسباب وإلقاء اللوم والمسؤولية وكفاءة الاستجابة -تحسين/ تكوين فهم محدث للجمهور للمخاطر الجديدة وفهم جديد للخطر إضافة إلى سلوكيات تجنب المخاطر وإجراءات الاستجابة المحدثة -ترويج أنشطة وقدرات المنظمات من أجل تدعيم صورة وهوية مؤسسية إيجابية
5-مرحلة تقييم الأزمة Evaluation	مناقشات كفاءة الاستجابة، والتوافق على الدروس المستفادة والفهم المحدث للمخاطر، والاتصال الموجه للهيئات ومجتمع الاستجابة بهدف: -تقييم وتقدير كفاءة الاستجابة وتتضمن فاعلية الاتصال -تسجيل وتوثيق ونشر الدروس المستفادة – إقرار إجراءات محددة لتحسين اتصال الأزمات وقدرات الاستجابة للأزمات - خلق ترابط مع أنشطة ما قبل الأزمة في المستقبل.

يجمع CERC بين عناصر الاتصال أثناء الأزمات والاتصال بشأن المخاطرات، حيث يتم استخدامها أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ، من خلال تقديم الخبراء معلومات تسمح للأفراد أو المجتمع بأكمله باتخاذ أفضل القرارات الممكنة بشأن رفاههم، حيث يجب على القائمين بالاتصال أيضًا مساعدة الناس على قبول الطبيعة غير الكاملة للاختيارات أثناء الأزمة، يختلف CERCأيضًا عن الاتصال عن المخاطر البحتة في أنه يجب اتخاذ القرار في غضون ضيق زمني. قد يكون القرار لا رجوع فيه، وقد تكون نتيجة القرار غير مؤكدة، وقد يلزم اتخاذ القرار بمعلومات غير كاملة أو غير كاملة.

يجب على القائمين بالاتصال وفق النموذج، إعلام الجمهور وإقناعهم على أمل أن يخططوا ويستجيبوا بشكل مناسب للمخاطر والتهديدات، يُظهر العمل المقدم هنا أن المؤسسات أو الهيئات يجب أن تتبع مبادئ CERC عند الاستجابة لأزمة ما وإذا فشلت في استخدام CERC، فقد تفشل في توصيل المعلومات الأساسية التي يمكن أن تنقذ الأرواح بشكل فعال.

2.4. مبادئ نموذج اتصال المخاطر ات للطوارئ والأزمات الصحية:

يقوم النموذج على ستة مبادئ أساسية (CDS 2019)هي:

أ. كن أولًا: يمكن أن تساعد مشاركة المعلومات حول تفشي المرض بسرعة في وقف انتشار المرض والوقاية منه المرض والحد منه، غالبًا ما يتذكر الأشخاص المعلومات الأولى التي يسمعونها في حالة الطوارئ، لذا يجب أن تأتي المعلومات الأولى التي يتلقونها من خبراء الصحة.

- حتى إذا كان سبب الفاشية أو مرض معين غير معروف ، شارك الحقائق المتوفرة. يمكن أن يساعدك ذلك في البقاء متقدمًا على الشائعات المحتملة.
- تبادل المعلومات حول علامات المرض وأعراضه ، والأشخاص المعرضين للخطر ، وخيارات العلاج والرعاية ، ومتى تطلب الرعاية الطبية.

ب . كن على صواب: الدقة ترسي المصداقية. يجب أن تتضمن المعلومات ما هو معروف وما هو غير معروف وما يتم عمله لسد فجوات المعلومات.

- يجب أن تكمل رسائل الصحة العامة والإرشادات الطبية بعضها البعض.
- تحقق دائمًا من الحقائق مع الخبراء في الموضوع. يمكن أن تتسبب رسالة واحدة غير صحيحة في حدوث سلوكيات ضارة وقد تؤدي إلى فقدان الثقة في الرسائل المستقبلية.

ج. كن ذا مصداقية: الصدق وحسن التوقيت والأدلة العلمية تشجع الجمهور على الوثوق بمعلوماتك وإرشاداتك. اعترف عندما لا يكون لديك معلومات كافية للإجابة على سؤال ثم اعمل مع الخبراء المناسبين للحصول على إجابة.

•لا تقدم وعودًا بشأن أي شيء غير مؤكد بعد ، مثل توزيع اللقاحات أو الأدوية دون التأكد من توفرها.

• يجب أن يكون الأطباء حاضرين في المناسبات الصحفية أو المجتمعية للإجابة على الأسئلة الطبية.

د. التعبير عن التعاطف: يمكن لتفشي المرض أن يسبب الخوف ويعطل الحياة اليومية، كما تسبب الأمراض الأقل شهرة أو الناشئة المزيد من القلق وعدم اليقين، يُظهر الاعتراف بما يشعر به الناس والتحديات التي يواجهونها أن الجهات المسؤولة تفكر في وجهات نظرهم عند تقديم التوصيات.

• على سبيل المثال، أثناء مقابلة عبر الهاتف بشأن الاستجابة لمرض فيروس كورونا 2019: "يمكن أن يكون الحجر الصحي مزعجًا ومحبطًا ويشعر بالخوف. خاصة عندما يكون سبب الحجر الصحي هو التعرض لمرض جديد قد تكون المعلومات عنه محدودة."

هـ. تعزيز العمل: في حالة تفشي الأمراض المعدية، يعتبر فهم العامة للوقاية من الأمراض واتخاذ إجراءات بشأنها أمرًا أساسيًا لوقف الانتشار.

•اجعل رسائل العمل بسيطة وقصيرة ويسهل تذكرها ."

•روج لرسائل العمل بطرق مختلفة للتأكد من وصولها لذوي الاحتياجات الخاصة ، ومحدودية الكفاءة في اللغة العلمية ، والوصول المتنوع إلى المعلومات.

و. أظهر الاحترام: التواصل المحترم مهم بشكل خاص عندما يشعر الناس بالضعف، حيث يعزز التواصل المحترم التعاون والألفة، ويتيح الاستماع النشط إلى القضايا والحلول التي تطرحها المجتمعات المحلية والقيادة المحلية.

• التعرف على المعتقدات والممارسات الثقافية المختلفة حول الأمراض ، والعمل مع المجتمعات لتكييف السلوكيات وتعزيز التفاهم.

• لا تتجاهل المخاوف أو الانشغالات. امنح الناس فرصة للتحدث وطرح الأسئلة.

3.4. استراتيجيات اتصالات المخاطرة الصحية المستخدمة:

تعرف استراتيجيات اتصالات المخاطر بأنها الأفعال والأساليب التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المخطط لها، مع الأخذ بعين الاعتبار كافة العوامل التي تؤثر على إمكانية تطبيقها بشكل فعلي وتم تحديدها في تسع استراتيجيات أساسية على النحو الآتي:

- **رسائل المخاطرةRisk Messages :**

تعني رصد والتعريف بالمخاطر من حيث التعريف بالمرض وأعراض المرض وآليات انتقاله.

- **التحذيرات من المخاطر Warnings :**

ويقصد بها التحذيرات من خطورة المرض، خاصةً على الفئات الأكثر عرضة للمخاطر والتحذيرات العامة بأن بعض الأضرار التي ينبغي التحذير منها.

- **تخفيض الغموض: Uncertainty Reduction**

يقصد بها إزالة الغموض من خلال نشر البيانات الرسمية أو تقارير الحالات سواء حالات الإصابة أو الوفاة أو الشفاء، كما تتضمن تحديد مصادر المعلومات الرسمية التي يمكن للجمهور الاعتماد عليها في الحصول على المعلومات، إضافة إلى دعوة الجمهور لطرح استفساراتهم حول الوباء والجائحة.

-ترويج السلوكيات الفعالة Self- Efficacy :

يقصد بها تعليم الجمهور الإجراءات الشخصية التي يجب أن يحرص الأفراد على الالتزام بها لتقليل المخاطر، إضافة إلى إجراءات المسئولية المشتركة لحماية المجتمع وعدم الإضرار بالآخرين.

- **توضيح الإجراءات الحكومية Clarification of government measures:**

تعني إعلام الجمهور بإجراءات الاستعداد للتعامل مع الأزمة قبل حدوثها، وإجراءات التعامل مع الأزمة عند حدوثها، إضافة إلى جهود التنسيق والتعاون مع الأجهزة أو الوزارات أو التنسيق والتعاون بين الدول أو المنظمات لمكافحة الوباء أو الجائحة.

- **الطمأنة:Reassurance**

ويقصد بها تهدئة الجمهور وتقليل الاضطراب العاطفي لديه من خلال إعلامه ببعض الرسائل التي تبث الأمل والطمأنينة لديه.

- **تقديم النصائح والتوصيات Recommendations Providing :**

يقصد بها تقديم النصائح والتوصيات التي تساعد الجمهور في التغلب على الآثار السلبية للأزمة

- **التعاطف والتشجيع:Empathy and Encouragement**

تشجيع الممارسات الفّعالة للاستجابة للأزمة سواء من المستجيبين للأزمة أو المتأثرين بالأزمة من خلال تقدير هذه الجهود وشكر القائمين عليها، كما تتضمن تقديم رسائل عاطفية عن التضحيات المقدمة، أو التعاطف مع المرضى، أو نعي بعض الوفيات من المرضى أو الأطباء.

- **تصحيح الشائعات وسوء الفهم :Correcting Rumors and Misunderstanding**

ويقصد بها إعلام الجمهور بالشائعات التي يتم ترويجها خلال الأزمات الصحية وتصحيح هذه الشائعات من خلال إعلام الجمهور بالمعلومات الصحيحة (عجوة 2020، ص.2448).

5.خاتمة:

يعد اتصال المخاطرات للأزمات والطوارئ (CERC) حقل بحثي ومهني جديد يجمع بين أنشطة عديدة ومختلفة في مجال الاتصال المؤسسي لاسيما ميادين الاتصال الصحي واتصال المخاطر واتصال الأزمات، حيث يحتاج جميع أصحاب المصلحة المشاركين في الحد من المخاطر إلى وسيلة للتواصل بشأن المخاطر الحالية والناشئة والمتطورة التي ينبغي تحديدها وإعداد

السيناريوهات المناسبة لمواجهتها، وقد توصلت الدراسة التي بحثت إشكالية استراتيجيات التواصل مع السكان المعرضين للخطر الصحي في حالات الطوارئ والأزمات باستخدام نموذج(CERC) إلى نتائج هامة أبرزها:

- التغييرات المتنامية في طبيعة ونطاق الأزمات وحالات الطوارئ، وفي مستويات وأنواع التهديدات التي يواجهها الأمن الإنساني وتأثيرها على التنمية المستدامة.
- يشكل نموذج CERC أداة مهمة في إدارة أنشطة اتصال المخاطر أثناء الطوارئ والأزمات الصحية مع الجمهور، ويحدد هذا النموذج الممارسات الفّعالة خلال الأزمة.
- يقر نموذج CERC بأن الاتصال الفعال فيما يتعلق بالأزمات وحالات الطوارئ يجب أن يبدأ قبل وقت طويل من اندلاع أي حدث ويستمر بعد انحسار التهديد المباشر، حيث يقسم إدارة الأزمات إلى خمسة مراحل هي: ما قبل الأزمة، الأحداث الأولية للأزمة، مرحلة الصيانة واستمرار الأزمة، مرحلة القرار وحل الأزمة، مرحلة تقييم الأزمة.
- يستخدم نموذج CERC تسعة استراتيجيات في المراحل الخمسة لإدارة الازمات وهي: رسائل المخاطرة، التحذيرات من المخاطر، تخفيض الغموض، ترويج السلوكيات الفعالة، توضيح الإجراءات الحكومية، الطمأنة، تقديم النصائح والتوصيات، التعاطف والتشجيع، تصحيح الشائعات وسوء الفهم.
- تطبيق نموذج CERC بفعالية يمر عبر إشراك جميع أصحاب المصلحة المعنيين في العملية، بطريقة واضحة وموجزة لا لبس فيها، مما يسمح للأفراد أو المجتمع بأكمله باتخاذ أفضل القرارات الممكنة بشأن رفاهيتهم".
- غالبًا ما يعمل موظفو CERC في ظل قيود زمنية قاهرة ويجب عليهم قبول الغموض بشأن المخاطر وإبلاغها إلى مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، الأمر الذي قد يمثل تحديًا كبيرًا.

إن اتخاذ أفضل القرارات يعتمد إلى حد كبير على الخبرة والتكوين، يساعد التدريب الفرد على التعرف على استراتيجيات CERC التي ستمكنه من الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ العامة بشكل فعال.

6.قائمة المراجع :

1. محسوب إبراهيم وأرباب محمد. (1998). الأخطار والكوارث الطبيعية . الحدث والمواجهة . معالجة جغرافية (المجلد ط1). (القاهرة: دار الفكر العربي).
2. عجوة، نرمين علي. (2020). استراتيجيات اتصالات المخاطر الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء جائحة كورونا (دراسة تحليلية على الصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية). البحوث الاعلامية، 54(4)، 2434-2494. تم الاسترداد من https://bit.ly/3sgg0Aq
3. العتيبي، 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.
4. Bennett, P. e. (1999). Risk Communication and Public Health.(New York: Oxford University Press, 1st éd).
5. Benoit, A, & Bernard, G. (2004). Mesure intégrée du risque dans les organisations. (Montréal : les presses de l'université).
6. Cadre décisionnel de Santé. (1999). L'évaluation et la gestion des risques pour la santé. Consulté le Septembre 11, 2020, sur https://bit.ly/38RBo7i
7. CDS. (2019). CERC in an Infectious Disease Outbreak. (C. f. Prevention, Editor) Retrieved 01 12, 2021, from https://bit.ly/3nSgqth
8. Chartier, J & Gabler, S. (2001). La communication des risques et le gouvernement - Théorie et application. (Montréal : l'Agence canadienne d'inspection des aliments).
9. Hill, S. (2005). Revue de littérature en matière de communication des risques : Rapport synthèse, Université Trent. Ontario : Conseil du Trésor du Canada.
10. Mulligan, J. e. (1998). Principles of communicating risks. (M. I. Analysis, Ed.) Alberta, University of Calgary, Canada.
11. Renn, O. (1998). The Role of Risk Communication and Public Dialogue for Improving Risk Management. (Economics, Ed.). Risk Decision and Policy, Vol. 3, No. 1, 3(1), 5-30.
12. Reynolds B, W. S. (2005, Jan-Feb). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. Journal of Health Communication-, 10(1), 43-55. doi:10.1080/10810730590904571
13. Reynolds, B. (2002). Crisis and Emergency Risk Communication.(C. f. Prevention, Ed.) Retrieved from https://bit.ly/3oXAufi