التخطيط الاستراتيجي لاتصال المخاطرة

د. يحيى بن لعربي

- قسم علوم الإعلام والاتصال- كلية العلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة الجزائر

ملخص:

لقد طور اتصال المخاطرة كحقل علمي جديد بواسطة مجال "تحليل المخاطرات" أكثر منه من ميدان "الاتصال" وهذا ما جعله لا يرتكز إلا جزئيا على مبادئ نظرية الاتصال ورغم أهمية هذا المجال من الاتصالات، إلا أن الدراسات من زاوية دوره في نشاطات تسيير المخاطرات تبقى قليلة.

ويهدف اتصال المخاطرة إلى:

- ضمان قدرة جميع المتلقين على فهم الرسائل التي يستقبلونها.
- إقناع متلقي الرسالة بتغيير مواقفهم وسلوكياتهم اتجاه سبب معين أو فئة من المخاطرات.

تهيئة ظروف إجراء الحوار حول القضايا المتعلقة بالمخاطرات، حتى يتسنى لجميع الأطراف المعنية المشاركة بشكل فعال ،جدير وديمقراطي في حل الصراعات.

ويقوم اتصال المخاطرة على مجموعة من المبادئ والأسس التي تحدد نشاطات الفاعلين أو المعنيين بمجالات المخاطرة التي سيأتي تفصيلها لاحقا في هذا المقال وهي:

- خاصية استباقية ومستمرة.
- التخطيط المحكم.
- المتابعة المركزة للسلطات العليا.
- انعكاس لثقافة المؤسسة.
- تخصيص الموارد الكافية.
- بناء الثقة والمصداقية، باعتماد النزاهة، الكفاءة، الشفافية والتعاطف مع الآخرين.
- تقاسم سلطة اتخاذ القرار مع الجمهور العام.

تمهيد:

تواجه المجتمعات العصرية في تعقدها وتطورها، مخاطرات متنوعة طبيعية كانت أو تلك التي تنجر عن النشاط الإنساني فتحديد المخاطرة، تقييمها وتسييرها، شكلت ومنذ عدة سنوات موضوع تفكير باحثين وخبراء في ميادين متعددة.

وفي المقابل، اعتبر مجال اتصال حول هذه المخاطرات مجرد ملحق مجهول ولزمن طويل من طرف الخبراء ومهمل من قبل صانعي القرار، لكنه بدأ يظهر اليوم كمفتاح حقيقي لمجال تسيير المخاطرات، بعد أن اتخذ من منتصف سنوات الثمانينيات تاريخا لميلاده تزامنا والاهتمام الذي لقيته قضايا البيئة بعد انفجار عدد من الكوراث الطبيعية والتكنولوجية في العالم.

لقد تم تعريف المخاطرة و بصفة عامة بأنها فعل التعرض إلى خطر، قد يتسبب في أضرار بشرية ومادية من جهة أو أنها فعل التعرض لخطر ما، يرجى منه نيل منفعة ما من جهة أخرى.وهنا يعمل مجال اتصال المخاطرة على المساعدة في تسيير هذه الأخطار، باتخاذ القرارات المناسبة، لكن ما المقصود باتصال المخاطرة؟ وما هي أنواع اتصال المخاطرة؟ ما موقع عملية اتصال في خارطة تسيير المخاطرات؟ كيف يتم توزيع المسؤوليات؟ من هي الجماهير المستهدفة؟ ما هي طبيعة مضامين الرسائل الموزعة؟ وما هي الوسائل المستخدمة في نقلها؟ تساؤلات نحاول الإجابة عليها في الدراسة.

1- مفهوم اتصال المخاطرة:

لقد قدمت مفاهيم عديدة لاتصال المخاطرة، أخذت كل منها زاوية مجال بحثها وتطورها عبر التاريخ، حيث عرف المكتب الاستشاري الخاص للحكومة الكندية الاتصالات بشأن بالمخاطرات بأنها:" التبادل التفاعلي المزدوج للمعلومات والآراء حول المخاطرات والعوامل المتعلقة بها (وجود المخاطرة، طبيعتها، شكلها، خطورتها، تقبلها، وطريقة تسييرها المحتملة) بين الأفراد المكلفين بتقييمه، تسييره، المستهلكين والأطراف الأخرى المعنية بالتدخل، بهدف الوصول إلى فهم أفضل للمخاطرات، إشكالياتها، تسييرها، والقرارات المناسبة لحلها"(1).

عرف موقع "أقريبيديا لجامعة كونتيكي" اتصال المخاطرة بأنه :" عملية تفاعلية لتبادل المعلومات والآراء بين الأفراد والجماعات والمؤسسات، يضع موضع تنفيذ رسائل متعددة حول طبيعة المخاطرات ورسائل أخرى تتعلق (ليس فقط بالمخاطرات) بالانشغالات والآراء وردود الفعل اتجاه رسائل موضوع المخاطرات أو التدابير المتخذة من طرف المنظمات لتسيير المخاطرات"(2).

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.

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 و المستهدفة"(3).

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

يختلف اتصال المخاطرات عن اتصال الأزمة 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 الإستعجالية 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(4).

وهناك من يرى بأن اتصال الأزمة مجال فرعي من مجالات اتصال المخاطرة، حينما يقسم هذا الأخير على أسس وظيفية أين يتم التمييز بين اتصالات الرعاية واتصالات التوافق في الآراء واتصال الأزمة.

3-نشأة وتطور اتصال المخاطرة:

لفهم أفضل لمجال اتصال المخاطرة، من المهم التذكير بأن هذا المجال يكون قد طور بواسطة مجال "تحليل المخاطرات" أكثر منه من ميدان "الاتصال" وهذا ما يجعل اتصال المخاطرة لا يرتكز إلا جزئيا على مبادئ نظرية الاتصال ورغم أهمية هذا المجال من الاتصالات، إلا أن الدراسات من زاوية دوره في نشاطات تسيير المخاطرات تبقى قليلة.

اختصت القوانين والأطر المؤسساتية الكندية والأمريكية ابتداءا من منتصف الثمانينات بوجوب إعلام الجمهور العام بشأن المخاطرات، لتتحول نظرة هذه الهيئات والتشريعات منذ مطلع الألفية الثانية إلى عامل مشاركة الجمهور في عملية تسيير المخاطرات، وتتضمن المرحلة الأكثر حداثة في هذا التطور تقييم فعالية طرق هذه المشاركة من أجل إمكانية تحسينها.

وقد قامت الوكالة الصحية الأمريكية للمواد الكيماوية ومحاربة الأمراض المتنقلة (ATSDR) في هذا المجال بقياس إمكانياتها بالتحقق من مدى تحسن الصحة العمومية، من خلال الأخذ في الاعتبار مشاركة الجمهور الذين تم دمجهم، توليهم المسؤولية وضمان استقلاليتهم (التفويض والانخراط) وجعلهم قادرين على القيام بأنفسهم بتدابير الوقاية التي تحد من تعرضهم للمخاطرة(5).

لخص **"باريش فيسكوف"** -عالم النفس والباحث في مجال اتخاذ القرار- تطور ميدان اتصال المخاطرة في غضون العشريات الثلاثة الأخيرة بافتراضه كرونولوجية من ثمانية مراحل، تتميز فيها كل مرحلة بإستراتيجية اتصال تركز على فعاليتها في نظر الممارسين، والدروس المستفادة بشأن ما ستحققه هذه الإستراتيجية، علما أن كل مرحلة تقوم على أساس المرحلة السابقة دون أن تحل محلها(6).

مراحل تطور اتصال المخاطرة:

- كل ما علينا فعله هو الحصول على الأرقام الجيدة.

- كل ما علينا فعله هو منحهم الأرقام.
- كل ما علينا فعله هو شرح ما تعنيه الأرقام.
- كل ما علينا فعله هو أن نبين لهم قبولهم لمخاطر مشابهة في الماضي.
- كل ما علينا فعله هو أن نبين لهم أن ذلك يستحق المخاطرة.
- كل ما علينا فعله هو التعامل معها بهدوء.
- كل ما علينا فعله هو القيام بعقد تحالفات.
- كل ما علينا فعله هو ما ذكر سابقا(7).

وكما بينه الوصف الذي عرض لتطور اتصال المخاطرة، فإن الوقائع، التصورات والمعطيات الإمبريقية و النظرية، تساهم كلها في تكوين الحكم على مسائل تتعلق بالمخاطر،حيث يرى **"فيتسكوف"**: أنه ينبغي الاسترشاد في عملية تسيير المخاطرات بالوقائع والحقائق ، حقائق ليست فقط عن أهمية المخاطرات والفوائد التي تنطوي عليها وإنما أيضا التغيرات في الظروف السياسية والاجتماعية الناجمة عن عملية تسيير المخاطرات(8).

ويعد هذا التطور في اتصال المخاطرة نتاجا خالصا للسياق السوسيولوجي في منطقة أمريكا الشمالية، فخلال عشرين سنة من ظهور هذا المجال، اشتغلت مجموعات من الأطراف الفاعلة المختلفة معا على نشاط واسع ومترابط موجه نحو تنمية أكثر للفضاء الديمقراطي، حيث أسس هؤلاء مجالا للبحث حول إدراك المخاطرات وقد عرف الباحث" **بيتر سلوفيك"** بدراساته حول قياس الآراء في مجال إدراك المخاطرات المرتبطة بالنفايات المشعة في بداية سنوات الثمانينات، كما أسس مجمع الباحثين المهتمين بهذه القضايا جمعية إدارة المخاطرات وأقاموا محاضرات بمقرها، فضلا عن تأسيس جمعيات للمواطنة وقد استلهمت عدد من المؤسسات من مختلف البلدان أفكارها وآرائها منها على غرار مخطط تسيير المخاطرات الصحية الذي أعدته مجموعة العمل التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الكيباك بكندا.

4-مجالات اتصال المخاطرة

يمكن تمييز أربع ميادين كبرى لاتصال المخاطرة وفقا ل**"كوفيلو"**:

4-1- **إعلام وتثقيف السكان:** يتعلق الأمر بداية بإعلام وتثقيف المواطنين حول مواضيع المخاطرات الطبيعية والتكنولوجية لاسيما تلك الناتجة عن التطورات الحديثة في المنشآت الصناعية، وميادين علوم الذرة والهندسة الوراثية، حيث لا يهدف الإعلام إلى إطلاع الجمهور على الإشكاليات التي يطرحها هذا التطور فقط ولكن البحث عن جعل المجموعة السكانية قادرة على المشاركة في صنع القرارات المرتبطة بالشأن العام.

4-2- **تغيير السلوكيات:** يهدف الاتصال في الجانب الثاني إلى تغيير السلوكيات المرتبطة بالمجال الصحي بصفة عامة(التدخين، بعض السلوكيات الجنسية، بعض العادات الغذائية...) وفي مجال الأمن الصناعي (استعمال المواد الصناعية المختلفة، المسؤولية اتجاه البيئة...) أو تلك المتعلقة بالصحة وحوادث العمل.

4-3- تسيير الأزمات:يهدف اتصال المخاطرة في حالات أخرى إلى تسيير الأزمات، حيث يتعلق الأمر بما يسمى باتصال الأزمات، أين لا تتوقف العملية عند دور حماية المواطنين ولكنهم دفعهم في الوقت ذاته، إلى تحمل بعض المسؤوليات في مواجهة الحالات الطارئة.

4-4- حل الصراعات والنزاعات: يمكن أخيرا وفي بعض الحالات أن يساهم اتصال المخاطرة في حل النزاعات التي يكون مصدرها صناعي على سبيل المثال كمدافن النفايات،المواقع الصناعية التي تستعمل مواد خطرة، بناء المصانع والمنشآت المضرة بالبيئة، حيث يهدف اتصال المخاطرة إلى دمج مختلف وجهات نظر الأطراف المعنية، للوصول إلى حل مرضي لجميعها(09).

5- مبادئ اتصال المخاطرة:

يقوم مجال اتصال المخاطرة على عدد من المبادئ الأساسية الهامة التي تعتبر الموجه الحقيقي لنشاطاته وهي:

5-1- إعداد برنامج اتصال استباقي ومتواصل:

يتطلب اتصال المخاطرات بين الخبراء ومسيري المخاطرات والجمهور ، القيام بمجهود استباقي وقائي خاص، وعلى نطاق واسع ، لضمان فعالية هذه العملية، فوفقا لـOCDE:" أحسن برنامج لاتصال المخاطرة في جميع الحالات، هو الذي يرتكز على الاتصال الوقائي الاستباقي، ونجاح أي برنامج يعود إلى:

أ- انطلاقته المبكرة في رصد دورة الانشغالات.

ب- العمل على التكريس الكافي للموارد والانتباه إلى انجاز المهام الرئيسية، لبث الرسائل إلى الأطراف المعنية بفعالية.

ت- جعل اتصال المخاطرات نشاطا متواصلا ومستمرا بغرض خلق جو من الثقة والاحترام المتبادلين"(10).

إن الحاجة إلى اتصال مستمر حول المخاطرات صارت أمرا ملحا، لأن مشاكل اتصال المخاطرات- عند تجاوز الخلاف العمومي حول موضوع مخاطرة ما، المجهودات المبذولة لتسيير المخاطرة (التضخيم الاجتماعي للمخاطرة)- ينتج عنها غالبا فجوة إعلامية وذلك عندما لا يقوم مسيرو المخاطرات بأي مجهود خاص لدمج الجمهور العام في المشاركة عن كثب في تقييم المخاطرات وصنع القرارات بشأن كيفية تسييرها، ضف إلى ذلك اجتماع مصادر أخرى لهذه الفجوة المعلوماتية على غرار الترجمة الحرفية للمعلومة العلمية التي تقود إلى إنحراف رسائل قنوات ووسائل الإعلام وإدراك الجمهور العام للمخاطرات (يمكن مراجعة مطلب عوامل إثارة مخاوف الجمهور العام) وبالتالي خلق مشاكل في اتصال المخاطرات(11).

إن الحاجة لاتصال استباقي وقائي بشأن المخاطرات، صار أيضا أمرا مفهوما، ففي كل الأوقات، يمكن للطرف المؤثر أو المتأثر في حالة مخاطرة ما،عمل دور المراقب الاستراتيجي لمدى انتباه وحيطة الجمهور العام ، وكذا المشاكل المتعلقة بتوظيف المجهودات المبذولة في اتصال المخاطرة، فالمتدخلون الذين يحاولون قضاء مصالح شخصية يمكن أن لا يخدموا مصلحة الجمهور العام على منوال خدمتهم للحكومة ، وبالتالي فإن هذا الدور الاستباقي يمكن أن يفقد مؤسسة ما أو وزارة ما،دورها في المراقبة الإستراتيجية لمشكل ما، والشكل التالي يوضح إشكالية الفجوة المعلوماتية في إدراك المخاطرة بين الخبراء والجمهور العام(12):

5-2- التخطيط المحكم لاتصال المخاطرة:

رغم أن عدد كبير من نشاطات اتصال المخاطرات ليست مخططة، إلا أن التحضير والتخطيط الجيدين يبقيان دون شك مفتاح نجاح عملية الاتصال بشأن المخاطرات.

وبتوفر الظروف والوسائل الممكنة، ينبغي لنشاطات اتصال المخاطرات أن تكون منظمة وفقا لنظام تسيير، يتبع نموذج: التخطيط،التدريب، التنفيذ و الرقابة.

وفي هذا الإطار حددت الهيئة التنظيمية لتسيير المخاطرة بكندا النشاطات المتعلقة باتصال المخاطرات والتي ستمارسها إدارة السياسة الاتصالية للحكومة الكندية كما يلي:

- تحديد وتقييم المشاكل.
- تحليل السياق الجماهيري (يتضمن مصالح وانشغالات الأطراف المعنية).
- إعداد إستراتيجيات التشاور والاتصال.
- إعداد الرسائل.
- العلاقات مع وسائل الإعلام.
- مراقبة وتقييم الحوار العمومي(13).

كما أن إعداد مخطط لاتصال المخاطرات ينبغي أن يرتكز نظريا على مشاركة المسؤول المكلف بتسيير المخاطرة وكذا مختص في الاتصال، يمكنه التوجيه بشأن موضوع الإعداد الجيد لمخطط الاتصال.

5-3- ضمان دعم السلطات العليا وتوجيهها الواضح:

يعتبر الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا مهما في اتصال المخاطرة، فوفقا لمكتب المحقق العام الكندي، أن الفصل الأول من مخطط تسيير المخاطرة قد أعد على أساس أن دعم الإدارة العليا مهم جدا لغرس ثقافة تسيير واتصال المخاطرات في نظام المؤسسة وتطبيقه ميدانيا(14).

5-4- معالجة مشاكل ثقافة المؤسسة:

تشجع الثقافة السائدة في المؤسسة في كثير من الأحيان الممارسات والنشاطات المضادة لاتصال المخاطرة، فعلى سبيل المثال: وفي دراسة للجنة التنظيم النووي بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 2004 حول ثقافة المؤسسة، لاحظت الدراسة أن موظفي عدد من المؤسسات الأمريكية التي شملتها العينة، يفضلون عدم إيصال المعلومات، في حالة عدم استكمال التحقيقات بشأن قضية ما، وهم يبررون تجنب نقل المعلومات إلى الجمهور قبل إعداد جميع الإجابات عن الأسئلة المتوقعة ، وهذا ما يجعل من معالجة المشاكل التي تطرحها ثقافة المؤسسة تحدي كبير لاتصال المخاطرة ويستدعي وجود دعم كبير من الإدارة العليا وتوجها الواضح(15).

5-5- توفير الموارد الكافية:

إن عدم توفير الإدارات العمومية والقطاع الصناعي الدعم الكافي من الموارد أو الانتباه لاتصال المخاطرة ، قد ينجر عنه خسائر مدوية في مجال تسيير المخاطرات، فوفقا لمقال كتبه الباحث المتخصص " ليس" حول أهمية الاتصال في إدارة المخاطرات، أشار الباحث أنه:" ينبغي تدراك حاليا الاختلال بين الموارد المخصصة لتقييم المخاطرات وتلك المخصصة لاتصال المخاطرات، ولكي يستفيد المجتمع من القيمة الحقيقة للإستمارات في مجال التقييم العلمي المخاطرات، هناك قاعدة ذهبية تقول أن إنفاق دولار واحد على مجال اتصال المخاطرة يقابله إنفاق دولار مثله في مجال تقييم المخاطرة"(16).

5-6- ترسيخ الثقة والمصداقية في المؤسسات العمومية:

شكلت العشريات الثلاثة الأخيرة تراجعا مستمرا لثقة الجمهور اتجاه المؤسسات الحكومية، حيث أثبت تحقيق أجري سنة 2003، حول الاتصال الحكومي بأن نسبة الكنديين الذين لهم ثقة ضعيفة اتجاه الحكومة الكندية تمثل 31 بالمائة، وهي نسبة مرتفعة وتقترب كثيرا من نسبة أولئك الذين لهم ثقة قوية اتجاه حكومتهم ب35 بالمائة، وتترجم هذه النسب تشكيك عدد كبير من المواطنين في قدرة المؤسسات الاجتماعية، كالحكومة أو اللجان العلمية على الاستجابة لاهتماماتهم وانشغالاتهم، فضلا على أن أولئك المواطنين يميلون أكثر إلى مقاطعة العملية السياسية وهم أقل ثقة في المؤسسات العمومية(17).

ولأنها تشكل تحديا كبيرا لنجاح عملية اتصال المخاطرة، فإن استرجاع ثقة الجماهير وإعادة اكتساب المصداقية، تتطلب مجهودات مستمرة ومتواصلة، تبدأ أول خطوة فيها بإجراء تقييم نقدي لمعرفة هل أن ثقة الجمهور في المؤسسة أو الوزارة مبررة أو غير مبررة؟

ووفقا ل 0CDE فإن أول مبدأ لاتصال المخاطرة ينطلق من مساءلة خاصة واختبار نقدي لمردود أية مؤسسة أو وزارة معينة(18).

مكونات الثقة:

قدمت0CDE ست مقومات ينبغي أن تتوفر في المؤسسة لتكتسب ثقة الجمهور العام وهي:

- الكفاءة: وهي درجة معرفة والتحكم في العمل التقني والفني التي تسمح بإنجاز المهمة المؤسساتية.
- الموضوعية: عدم وجود انحراف في الرسالة الإعلامية ومردود المؤسسة في نظر الآخرين.
- العدل: التلقي والتفسير الصحيحان لجميع وجهات النظر المناسبة.
- التنسيق: توقع الحجج والسلوكيات بالارتكاز على التجارب والاتصالات السابقة.
- الصدق: شفافية المؤسسة و كرامتها.
- الإيمان: تصور وجود إرادة جيدة في مجال الاتصال والمساءلة(19).

من جهته وفي الإطار ذاته، حدد المركز الكندي للتسيير في تقرير له سنة 2001، أربع مقومات لعاملي الثقة والمصداقية في مجال تسيير المخاطرات وهي: النزاهة، الكفاءة، التعاطف والشفافية، كما أشار التقرير أن عنصر النزاهة يمكن أن يشمل مفاهيما على غرار، الاستقامة، التميز، المصداقية، الشرعية، قدرة التوقع والانتظام(20).

ويتعلق عنصر الكفاءة – كمقوم أول عند 0CDE وكمقوم ثاني في تقرير المركز الكندي للتسيير- بقدرة الحكومة على تسيير المخاطرات في إطار المصلحة العامة.

إن النزاهة والشفافية والتعاطف هي مقومات ضرورية لكسب واسترجاع الثقة والمصداقية، لكنها تبقى غير كافية، ما لم يتوفر مقوم الكفاءة في تسيير المخاطرات، فضعف الكفاءة المتكرر قد يكون الطريق الأمثل للتعجيل بفقدان ثقة الجمهور العام، كما يمكن أن تظهر الكفاءة في قدرة المؤسسة على تسيير الأوقات الصعبة من حياتها وتاريخها خصوصا عندما تمر بأزمات، ورغم أن الثقة تمثل عاملا صعبا ومعقدا، فإن احتمال أن نشاطات و مجهودات اتصال وتسيير المخاطرة،ستسمح بكسب الحكومة لثقة الجماهير، يبقى احتمالا غير كافي(21).

5-7- تقاسم سلطة اتخاذ القرار:

يقوم النموذج الديمقراطي لاتصال المخاطرة على عملية اتصال مزدوجة في الاتجاهين، تتجلى من خلال ضرورة وجود درجة معينة من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالمخاطرات، لكن درجة إدماج الجمهور العام هذه، صارت موضوعا يثير الجدل، لأن الانفتاح التام ليس مرادفا لتحمل المسؤولية، حيث يرى الرأي المتبني لهذه الفكرة أن إدماج الجمهور العام يقود إلى اتخاذ قرارات إستراتيجية شفافة،قوية ومقبولة على المدى البعيد، حتى وإن ظهرت هذه العملية صعبة وغير متوازنة على المدى القصير. وفي المقابل يرى الرأي الآخر أن فكرة إدماج الجمهور العام وإشراكه في عملية صنع القرار، لا تخدم المسير على الخصوص، فمن المستحيل مشاركة جميع أفراد الجمهور العام في عملية صنع كل قرار. وهذا ما يطرح الإشكاليات التالية: متى تجب مشاركة الجمهور العام في عملية صنع القرار؟ وبأية طريقة؟ من له حق المشاركة؟ وما هي المعايير المناسبة لإشراك الجمهور العام؟(22)

ورغم أنه لا توجد إجابات سهلة على كل هذه التساؤلات، إلا أن التوجيهات العامة في هذا الإطار، تشير إلى أنه يمكن إشراك الجمهور العام و المتدخلين، بالقدر الذي يمكن ممارسة به هذه العملية ميدانيا ودون مشاكل، بحيث كلما كانت المشاركة أوسع، كلما كان ذلك أفضل. وذلك باستخدام تقنيات إدماج الجمهور المعروفة على غرار، الأعيان والوجهاء، لجان الأحياء، الاقتراع المتداول، الاجتماعات الموسعة، ورشات التدريب الافتراضية والمجالس العمومية(23).

خاتمة:

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 لاحتمالى للخطر أو ما يسمى التحليل الكمى للخطر ،كما ظهرت عدة نماذج نظرية حاولت جمع وتصنيف الإجراءات المتخذة في هذا المجال على ثلاث مستويات هي: **تقييم المخاطرات** من خلال تحديدها مصادر الخطر وأشدها خطورة و**تسيير المخاطرات** من خلال وضع التدابير والسياسات المناسبة و **اتصال المخاطرات** ، هذا الحقل العلمي الأخير الذي ظهر بعد وقوع العديد من الكوارث المروعة في العالم "ككارثة الأميال الثلاثة النووية في ولاية بنسلفانيا الأمريكية سنة 1979 و كارثة مصنع المبيدات الحشرية في مدينة بوبال الهندية التي خلفت 3000 قتيلا في سنة 1984. "

و يهدف 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.

ويأتي اتصال المخاطرة في أشكال عديدة ،حيث يقسم على أسس وظيفية أين يتم التمييز بين اتصالات الرعاية واتصالات التوافق في الآراء واتصال الأزمة، أين برزت في هذا الإطار مجموعة واسعة من مقاربات اتصال المخاطرة ، هذا النوع من المقاربات ليس مستغربا بالنظر إلى أن علم الاتصال حول المخاطرات تطور بمساهمة عدد من المجالات الأكاديمية، حيث تضمنت هذه المقاربات كيفية إرسال واستقبال الرسائل، كيفية إدارة الصراعات وكيفية صنع القرارات.

الهـوامـش:

[1]/- Bureau du Conseil privé Canada. Gestion du risque pour le Canada et les Canadiens : rapport du Groupe de travail des des SMA sur la gestion du risque. Ottawa (Ontario) : communication Canada,2000, p03.

[2]/-University of Kentucky, College of Agriculture Agripedia. http://frost.cas.uky.edu/agripedia/.(conculté le 22-11-2008.

[3]-Jean, Mulligan et al.Principles of communicating risks. Alberta (Canada): Macleod Institute for Environmental Analysis.University of Calgary. 1998.p11.

[4]/- Stephen Hill.Revue de littérature en matière de communication des risques: Rapport synthèse, Université Trent .Ontario : Conseil du Trésor du Canada, p08.

[5]/-ATSDR. The public health assessment process and the community.2007. www.atsdr.cdc.gov/training/public-health-assessmentoverview/html/index.html.(consulté le 30-07-2008)

[6]/-Baruch,.Fischhoff. Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process . Risk Analysis .Hoboken, New Jersey : Society for Risk analysis, Vol. 15, No. 2. 1995,p137.

7/- Baruch.Fischhoff, Ibid, p138.

8/- Ibidem.

09/- Vincent, Covello.Op.Cit, pp354-355.

10/- OECD Guidance Document on Risk Communication for Chemical Risk Management. Juillet 2002,p23. À l'adresse www.olis.oecd.org/olis/2002doc.nsf/LinkTo/env-jm-mono .(05-01-2014)

11/- Powell, Douglas et William, Leiss Mad cows and mother's milk: the perils of poor risk communication. Montréal, McGill-Queen's University Press,1997,p29.

12/- Powell, Douglas et William, Leiss. Op.Cit,p31.

13/- Stephen Hill.Op.Cit,p09.

14/-OECD Guidance Document on Risk Communication for Chemical Risk Management.Op.cit, p25.

15/- Stephen Hill.Op.Cit,p10.

16/-Leiss, William. (1999). The Importance of risk communication in the risk management of chemicals. Newsletter of the International Council on Metals and the Environment [ICME]. vol. 7, no. 2.p.

17/- Communication Canada (2003). À l'écoute des Canadiens. Numéro au catalogue : PF4-7. Ottawa (Ontario), Gouvernement du Canada,2003,pp23-25.

18/- OECD Guidance Document on Risk Communication for Chemical Risk Management, opcit, p12.

19/- Ibid, p22.

20/- Bélanger, Jean, Valérie. Baillard, et al. (2001). Bâtir la confiance : une pierre d'assise de la gestion du risque. Table ronde de recherche-action du CCG en gestion du risque. I. Shugart. Ottawa (Ontario), Centre canadien de gestion : p21.

21/- Bélanger, Jean., Valérie. Baillard, et al .Op.cit, pp23-24.

22/- Stephen Hill .Op.cit,p13.

23/- Ibid,p14.