cpge-paradise.com

A –DOCUMENT 1

استراتيجية إدارة الازمات في العالم العربي

من مجلة *المدير* بقلم سليمان بن حمد البطحي، الخميس 17 أبريل 2014 (بتصرف)

لا شك أن العوامل الجغرافية المرتبطة بحدوث الكوارث بكل أشكالها المتعددة والتي تحتاج إلى صفحات لسنا بحاجة لذكرها هنا أكثر لأنها شبه منعدمة في العالم العربي. هذه القلة أو الانعدام لا يعني إطلاقاً ما نحن عليه من استرخاء ومن تكاسل حتى أنه لا يوجد بحث علمي لتوقعات الكوارث الطبيعية ولا يوجد أي عمليات تنبئ عن حدوث أزمات معينة أو متوقعة وكيفية إدارتها.

انقطاع الكهرباء في مدن كبيرة حدث في نيويورك مثلاً في الثمانينات وحدثت خسائر كبيرة ووفيات لأنه لم يكن لدى مسؤولي هذه المدينة الكبيرة أي سيناريوهات لإدارة الازمة في حالة انقطاع الكهرباء عن المدينة بكاملها. حدثت عمليات انقطاع الكهرباء عن مدن في الشمال الافريقي قبل عشرين عاماً وحدثت وفيات مرتبطة بالصحة العامة لعدم وصول وضخ المياه للخزانات مما أدى إلى وفيات وأمراض صحية كثيرة.

تتعامل الدول المتقدمة كأمريكا واليابان حسب المعلومات التي تصل العالم النامي العربي في حالات حدوث الكوارث الطبيعية حسب خطة جماعية كانت مثاراً لنجاح هذه المدن ذات الكثافة السكانية الكبيرة في إدارة حالات الطوارئ ميدانياً وبشكل سريع مقلل للمخاطر. قصة اليابان الحديثة في الكوارث للأعوام الثلاث الماضية وحدوث انشقاقات في المفاعل النووي أكثر من مدهشة لإعجابنا نحن العرب بما يبديه الشعب الياباني من حس جماعي في إدارة الازمات.

في العالم العربي كله حتى الآن لم أر كتاباً يتم تدريسه لطلبة كلية الهندسة لكونهم أكثر المتخصصين اقتراباً من العمل في هذه الأزمات أو الكوارث على وجه التحديد أو لطلبة كلية الطب لاقترابهم من غرف الطوارئ في المستشفيات لمتابعة الحالات الانسانية الخطيرة.

إن إعداد استراتيجية للتعامل مع الحوادث والكوارث والأزمات وتصريف المجاري للمياه واندفاع السيول ورفع المياه وتصريفها يعمل بناء على خطة منظمة وقبول متطوعين وكيفية عملهم يجب ان تتم باستحداث ادارة متخصصة ضمن قوات خاصة في الدفاع المدني تعمل على استحداث هذه الاستراتيجية في البداية وصولاً إلى نشر ثقافة إدارة الازمات في العالم العربي كله.

cpge-paradise.com

ادارة الازمات حقل علمي وعملي متعارف عليه عالمياً ولا يمكن اغفاله لسبب مرتبط بحالة جغرافية لعدم وجود الفيضانات والزلازل والزوابع التي تحدث في امريكا واليابان وشرق آسيا كثيراً. الحاجة ماسة لكي يبدأ علماء التخصص بالدراسات الجغرافية والهندسية بأن يدلو بدلوهم في إثراء حقل الادارة بما يمكن أن نطلق عليه إدارة الازمات وكيفية إعداد استراتيجية وخطة وتنفيذ التعامل مع حالات مرتبطة بالأزمات.

أجد شخصياً جهلاً وتعاملاً غير انساني وتجمهر في حالات اصطدام السيارات وكيف يجتمع كل الناس ويعطلون المرور كما يضيقون على المصابين دون تحرك مدروس استراتيجياً أو تخطيطاً لحالات صغيرة وبسيطة كهذه والتي تعتبر أزمة عابرة بالإمكان التعامل معها حضارياً بطرق علمية مدروسة بكل جودة ممكنة وبأقل تكلفة دون ازدحام مروري يضيّق على عباد الله نتيجة الجهل وعدم وجود ثقافة منشورة عن كيفية تصرف المواطن عند حدوث الازمات.

أحكام السيطرة والتحكم في حالات إدارة الطوارئ والأزمات يجب أن يكون لها متخصصين يراقبون ويدرسون الحالات التي تحدث عالمياً ويدنون تلك الأحداث ويعملون على ارتفاع منحنى التعلم الوطني لإدارة الازمات والكوارث. يعملون على نقل التجارب العالمية في ادارة الازمات حسب المنهج العالمي الجديد بالمقارنة المرجعية لجاهزيتهم والجماعية في احكام السيطرة على الأمور عند حدوث الأزمات والطوارئ.

cpge-paradise.com

A -DOCUMENT 2

العالم العربي عاجز عن إدارة أزماته ومواجهة كوارثه

عن Swissinfo.Ch بقلم همام سرحان – القاهرة، 10 أكتوبر 2014 (بتصرف)

بعد المؤتمر الأول الذي انعقد في العقبة بالأردن في عام 2013، انعقد المؤتمر العربي الثاني للحد من مخاطر الكوارث في منتجع شرم الشيخ المصري من 14 إلى 16 سبتمبر 2014 وتمخض عن توصيات مهمة، فهل ستطبق من طرف السلطات المعنية أم ستظل مجرد حبر على ورق؟

في تصريحات خاصة لـ: Swissinfo اعتبر وصال، أستاذ الإستراتيجية القومية وإدارة الأزمات والتفاوض أن "المشكلة الكبرى التي تواجهنا حيال توصيات أي مؤتمر، هي مدى قابليتها للتنفيذ وإنزالها إلى الواقع العملي الملموس"؛ موضحا أن: "الأمر يتوقف على قدرات الدول المادية والبشرية والعلمية. فهي الفيصل في تحويل التوصيات إلى تطبيقات عملية تعود بالأثر على مواطنيها".

وتساءل الخبير، الحاصل على الدكتوراه في فلسفة الإستراتيجية القومية عن مواجهة الأزمات والكوارث على المستوى القومي، عن دور جامعة الدول العربية الذي أنشِئت من أجله، مشددا على ضرورة قيامها بدور "يتناسب مع إمكاناتها وحجم ومكانة وتاريخ العالم العربي، سياسيا واقتصاديا وثقافيا...إلخ."

(...) مزيد من التفاصيل في نص الحوار التالي:

swissinfo.ch: هل هناك جدوى حقيقية لإقامة مثل هذه المؤتمرات العالمية حول إدارة الأزمات والحد من الكوارث؟ وما أهميتها برأيك؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: بالتأكيد هناك استفادات كبيرة من عقد مثل هذه المؤتمرات، مثل: تبادل الخبرات بين الدول المشاركة والاستفادة من التقنيات الحديثة، مثل التنبّؤ والإستشعار عن بعد، فضلاً عن تحديد الدروس المستفادة من الأزمات والكوارث التي تحدث في دول العالم المختلفة، فلا شك أنه طالما أن هناك خبرات حقيقية موجودة في مثل هذه المؤتمرات، فإنها ستكون مفيدة وسيكون لها مردود نافع على الدول المشاركة. فالعالم الآن أصبح قرية صغيرة والأحداث متلاحقة ومتكررة.

swissinfo.ch: كيف يمكن تحويل التوصيات التي خرج بها المؤتمر إلى آليات تنفيذية ونتائج ملموسة على الأرض؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: لا شك أن هذه التوصيات، ظاهرها مفيد، وهي في مجملها إيجابية وبنّاءة، لكن المشكلة التي تواجهنا حيال توصيات أي مؤتمر، هي مدى قابليتها للتنفيذ. وهنا لابد أن نفرق بين أمرين: التوصيات وهي نتيجة لخبرات الدول والمشاركين في مجال إدارة الأزمات، وبين تنفيذ التوصيات، وهذا يقع على عاتق الدول وفي حدود إمكانياتها المتاحة، وهذا يتطلّب أن يكون لديها فريق من المتخصصين في علم إدارة الأزمات.

(...) التعاون بين الدول، استمرار متابعة تنفيذ التوصيات، محاولة إزالة العقبات التي تحول دون تنفيذ هذه التوصيات وتحويلها إلى واقع عملي ملموس، تطبيق هذه التوصيات طبقا للبيئة المحيطة والظروف الخاصة بكل دولة. فطريقة إدارة دولة مثل الولايات المتحدة للأزمات، تختلف عن دولة أخرى في وسط إفريقيا مثلاً، لأن هذا يتوقف على إمكانيات الدولة وقدرتها على استيعاب هذه التوصيات.

swissinfo.ch: متى ظهر علم إدارة الأزمات وما هي أهميته؟ وأي البلاد كانت سباقة إليه ولماذا؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: إدارة الأزمات هي علم وفن؛ علم له أصول وقواعد منهجية، وفن له وسائله وإبداعاته، وترجع بداية التواصل مع المنظومة العلمية لإدارة الأزمات إلى أزمة الصواريخ الكوبية مع الولايات المتحدة عام

cpge-paradise.com

1962. فقد كانت أزمة كبيرة، حيث نصبت صواريخ في كوبا، يصل مداها إلى الولايات المتحدة، فقامت الولايات المتحدة بمحاصرة كوبا بالسفن الحربية ومنعت الدخول أو الخروج منها، وتفاقمت الأزمة إلى أن تم الاتفاق على رفع الحصار بالتزامن مع رفع الصواريخ التي تهدد الأمن الأمريكي بعد فترة عصيبة.

(...) swissinfo.ch: ما هي برأيكم أهم وأخطر الأزمات والكوارث التي يتعرض لها العالم العربي؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: الأزمات التي يتعرض لها العالم العربي كثيرة، منها السياسية، وهي يومية ومتكررة ولا تنتهي. وهناك الأزمات الاقتصادية وأبرزها البطالة والفوارق الشديدة في المداخيل، وأيضا هناك أزمات اجتماعية مثل: العنوسة والطلاق، التي تؤدي إلى هشاشة المجتمع، ووجود أطفال بلا أسرة وبلا مأوى حقيقي، وهو ما يؤدي إلى تفاقم ظاهرة أطفال الشوارع، وهناك أزمة العشوائيات والتكدس الشديد والكثافة السكنية العالية جدا في منطقة محدودة ليس بها الحد الأدنى من الخدمات الأساسية، كالمياه والصرف الصحي والكهرباء وغيرها، وهذه كلها أزمات يئن منها العالم العربي بدرجات مختلفة .

وفي رأيي أن دور جامعة الدول العربية ضعيف بالنسبة لقدراتها وإمكانياتها، وأيضا بالنسبة للهدف الذي أقيمت من أجله. فهو دور متواضع للغاية وينبغي عليها أن تقوم بدور كبير يتناسب مع إمكاناتها وحجم ومكانة وتاريخ العالم العربي، سياسيا واقتصاديا وثقافيا... إلخ. فهناك مجموعة من الأزمات والمشكلات الحيوية الكبيرة التي تحتاج إلى قرارات وخطط ومواجهة علمية، وتحتاج إلى تكاتف الجهود والتعاون بين الدول، تحتاج اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وهو ما نفتقده بشدة.

swissinfo.ch: ما هي أبرز العقبات وأهم التحديات التي تواجه متخذي القرار في العالم العربي لمواجهة الأزمات والكوارث؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: هناك تحديات كثيرة، أبرزها عدم تأهيل القيادات بالقدر الذي يسمح لها بالتعامل مع الأزمات بأسلوب علمي، العشوائية في اختيار القيادات والمسؤولين، غياب المتابعة والتقييم، إغفال آليات التصحيح والتوجيه، عدم القدرة على العمل بروح الفريق، افتقاد الرؤية وغياب الهدف والإرادة، قلة الخبرة، فضلاً عن قلة الموارد المالية واللوجستية والعمل بدون نظام واضح وقواعد محددة، العمل بأسلوب إطفاء الحرائق أو سياسة الترحيل وغيرها كثير مما يضر بالوطن ومصالح المواطنين.

swissinfo.ch: ما هو الأسلوب العلمي الواجب على الدول العربية (مجتمعة وفرادى) اتباعه، للتمكن من إدارة الأزمات التي تتعرض لها؟

اللواء الدكتور يوسف وصال: أهم ملامح هذا الأسلوب، الاستفادة من الخبرات العالمية الناجحة في هذا الشأن، وكذا خبرات العناصر المدربة والمتخصصة في هذا العِلم. فكل أزمة لها سيناريوهات واحتمالات وتوقّعات وتنبّؤات، والأسلوب العِلمي لمواجهة الأزمات والكوارث، ينقسم إلى مراحل، وهي: مرحلة ما قبل وقوع الأزمة (وفيها نستخدم التوقع والتنبُّؤ وعلم المستقبليات)، ومرحلة أثناء الأزمة (منظومة جاهزة وسيناريوهات واضحة ووسائل محددة)، ومرحلة ما بعد الأزمة (إعادة التوازن بعد حدوث الخلل وتقليل الخسائر)، ثم التقييم، (ويُقصَد به تحديد الإيجابيات وحصر الخسائر واستخراج الدروس).

cpge-paradise.com

A -DOCUMENT 3

التواصل أداة تدبيرية للأزمات وكورونا أظهر مناعة المجتمع

عن *أحداث أنفو* بقلم عبد الرحيم الزين الإدريسي، الأربعاء 24 يونيو 2020

اعتبر الدكتور جواد بنيس، أستاذ التواصل والسيميائيات، بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بنمسيك، جامعة الحسن الثاني بالدار البيضاء، أن التواصل أداة تدبيرية لا غنى عنها، سواء بالنسبة للمنظمات الخاصة أو العمومية، لا سيما في زمن الأزمات. فالإدارة الجيدة للأزمة من ضمن ما تستلزمه، التواصل الناجح، وهذان الشرطان متلازمان، لا يمكن أن يحل الواحد محل الآخر، بمعنى أن تدبير الأزمة، ولو كان ناجحا، لا يمكن أن يستغني عن توظيف الأدوات التواصلية التي من شأنها الرفع من فعالية التدبير وبلوغ أهدافه المتمثلة هنا. وأكد بنيس في هذا الحوار أن لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية في تدبير جائحة كورونا، ليس في المغرب فقط، بل على مستوى دول العالم قاطبة .وهذا مرده إلى التدابير الوقائية، التي فرضت اللجوء إلى التكنولوجيا لتكون واسطة بين الإنسان والإنسان.

كشفت جائحة فيروس كورونا المستجد، التي يعيشها المغرب والعالم، أن للتضامن والتعاون بين الدولة والمجتمع دورا مهما في مواجهة الفيروس. ما تعليقكم بهذا الشأن؟

أظهرت جائحة كورونا بعضا من عناصر مناعة المجتمع المغربي المتمثلة في التآزر والتضامن بين مكوناته الاجتماعية من جهة أولى، وبينها وبين الدولة من جهة ثانية. فالسلطات الحكومية انتبهت مبكرا إلى أن فرض الحجر الصحي سيكون له انعكاسات شتى على المواطنين، لاسيما فيما يتعلق بقوتهم اليومي، باعتبار أن نسبة كبيرة من المغاربة تعيش على القطاع غير المهيكل، كذلك اتخذت الدولة إجراءات مناسبة لدعم الفئات المعوزة دون دخل قار أو ذات الدخل المحدود، إضافة إلى الأجراء الذين فقدوا وظائفهم. وكان هذا بضمان استمرارية الأمن الاجتماعي وقبول المواطنين للحجر الصحي وانخراطهم فيه، رغم بعض الحالات الاستثنائية.

التواصل والاستراتيجيات التدبيرية. في نظركم الأستاذ الفاضل، كيف يمكن للتواصل كحقل معرفي أن يساهم في تدبير الأزمة؟

يمكن القول أن التواصل أداة تدبيرية لا غنى عنها، سواء بالنسبة للمنظمات الخاصة أو العمومية، لا سيما في زمن الأزمات. فالإدارة الجيدة للأزمة من ضمن ما تستلزمه، التواصل الناجح، وهذان الشرطان متلازمان، لا يمكن أن يحل الواحد محل الآخر، بمعنى أن تدبير الأزمة، ولو كان ناجحا، لا يمكن أن يستغني عن توظيف الأدوات التواصلية التي من شأنها الرفع من فعالية التدبير وبلوغ أهدافه المتمثلة هنا. فيما يخص ظرفية الجائحة، في إيصال المعلومات إلى المواطنين حول عدد حالات الإصابة والوفيات والمتماثلين للشفاء، فضلا عن التدابير الوقائية اللازم اتباعها من طرف المواطنين المتعلقة بالنظافة والتباعد الاجتماعي وارتداء الكمامة، وغير ذلك... من جهة أخرى فالتواصل الناجح بدون تدبير فعال للأزمة لن يكون مجديا، ولن يكون بمقدوره سد الثغرات التدبيرية، إذ سرعان ما سيتبين للمتلقين بأنه لا يعمل سوى على تزيين الواقع. وبالنسبة للمغرب، أعتقد بأن هذين الشرطين متوفران، أي التدبير الفعال للأزمة، والتواصل المناسب المرافق لها.

أي دور ممكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في ظل الأزمة الراهنة؟

لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في مواجهة هذه الأزمة، ليس في المغرب فقط، بل على مستوى دول العالم قاطبة، ذلك أن التدابير الوقائية فرضت اللجوء إلى التكنولوجيا لتكون واسطة بين الإنسان والإنسان. وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى الدور المحوري الذي لعبته تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استمرارية الأنشطة المهنية وغير المهنية، وأخص بالذكر منصات التعليم عن بعد، التي أتاحت للتلاميذ والطلبة استمرارية التعلم، وبالتالي إنقاذ الموسم المدرسي والجامعي. وستكون هذه الأزمة فرصة للسلطات الوصية حتى تعمل على تطوير الحلول المعلوماتية والتواصلية للرقي بالتدريس عن بعد وجعله سندا للتعليم الحضوري.

منصات التجارة الإلكترونية رغم كونها غير متطورة بنفس المستوى الذي نجده في العالم الغربي، إلا أنها عرفت انتعاشا ملحوظا في المغرب في ظل هذه الأزمة.

cpge-paradise.com

التطبيقات الذكية لرصد وتتبع المصابين: تم توظيف هذه التطبيقات بفعالية كبيرة في الدول الأسيوية مثل الصين وتايوان وكوريا الجنوبية. وتكمن أهميتها في اقتفاء أثر المصابين والمخالطين وتنبيه مستعمليها، عند الضرورة، إلى وجود خطر محدق. ومن المؤكد أنها مكنت من تقليص انتشار العدوى بين المواطنين، إلا أن استعمالها يطرح مشاكل أخلاقية وقانونية متعلقة بالحريات الفردية. أما فيما يخص المغرب، فقد تم إطلاق تطبيق يسمى "وقايتنا" بنفس المواصفات والغايات، لكنه لم ينتشر بعد على نطاق واسع، والأمر متوقف على رد فعل المواطنين.
الشبكات الاجتماعية: لم تكن هي الأخرى بمنأى عن هذه الظرفية الاستثنائية، فعكست تمثلات المواطنين ومخاوفهم، كما ساهمت في توعيتهم عبر مختلف النصوص المكتوبة والخطابات السمعية البصرية، إضافة إلى دورها كقناة لبث الفيديوهات التي يسجلها المواطن العادي حول الإجراءات المرتبطة بالجائحة. لكنها كانت أيضا عاملا مساعدا في تفشي الأخبار الزائفة، وهو أمر يصعب ضبطه أو التحكم فيه.
خلاصة القول، لقد كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في هذه الأزمة، ومن المرتقب أن يتعزز لاحقا.

في إطار البرامج التلفزية التوعوية، يتم بث وصلات إشهارية تحمل خطابا حول خطر وباء كورونا المستجد يعتمد لغة سلسة. كيف يمكن للخطاب الإشهاري أن يساعد في ترسيخ ثقافة الالتزام بالتدابير الاحترازية والوقائية لدى المتلقي من خلال ما يتضمنه من رسائل، وهل من مميزات لهذا الخطاب؟

للإجابة عن هذا السؤال، لابد من التنويه بداية بالوجه المشرق الذي أبانت عنه التلفزة المغربية في هذا الظرف الحساس، حيث أصبحت أكثر قربا من المشاهد وأكثر تعبيرا عن احتياجاته في الوصول إلى الخبر الصحيح في الوقت المناسب وبالوسائل الناجعة.
وفي هذا الصدد، أدت وزارة الصحة دورها عبر إخبار المواطن بشكل منتظم، بالحصيلة اليومية للوضعية الوبائية على شاشات التلفزة. وهكذا أصبح اللقاء الصحافي الذي كان يعقده الدكتور اليوبي محمد، مدير مديرية الأوبئة بوزارة الصحة، موعدا ينتظره المغاربة كل يوم للحصول على آخر الأخبار والمستجدات الخاصة بانتشار فيروس كورونا وعدد الضحايا والمتعافين والمصابين. وقد ساهم أسلوبه الهادئ ولغته الواضحة في كسب ثقة المشاهدين وقطع الطريق على الإشاعات التي من شأنها زعزعة الاستقرار النفسي والمجتمعي في هذا الظرف العصيب.
وبالعودة إلى السؤال المطروح حول الوصلات الإشهارية التي بثتها التلفزة المغربية، نلاحظ أنها اضطلعت هي الأخرى بدور كبير في توعية المواطنين وتحسيسهم وبث الطمأنينة في نفوسهم، والملاحظ أن إعدادها تم بحرفية لتؤدي مهمتها. على مستوى المضمون، ركزت هذه الوصلات على شرح ماهية فيروس كورونا وكيفية انتقاله والأعراض الدالة عليه وأساليب الوقاية منه وعلاجه. كما ركزت على التحسيس بفائدة ارتداء الكمامة وطريقة وضعها على الوجه وأهمية الالتزام بقواعد النظافة.
أما على مستوى الشكل، فقد وظفت الوصلات الإشهارية لغة وسطى بين الفصحى والدارجة (مفردات فصيحة وتركيب دارج)، مما سهل استيعابها لدى مختلف فئات المتلقين سواء كانوا متعلمين أو غير متعلمين.
وخلاصة القول، هذا الخطاب الإشهاري الاجتماعي نقل الرسالة بأسلوب بسيط وواضح، مما ساعده على أداء دوره بفعالية. وبالتالي تكرس دور التلفزة بصفتها أداة للارتقاء بوعي المواطن والنهوض بمستواه المعرفي.

كلمة أخيرة

مصطلح الأزمة في اللغة الصينية يحمل معنيين هما الخطر والفرصة السانحة. وأعتقد أن جائحة كورونا مثلت فرصة للمغرب والمغاربة ليظهروا بصورة أخرى أكثر إيجابية، تتجلى في منهجية إدارة الأزمة والتعامل مع الوباء وفي القرارات الحاسمة التي جنبت المغرب خسائر فادحة في الأرواح، على غرار ما حصل في بلدان رائدة على المستوى العالمي.

cpge-paradise.com

A -DOCUMENT 4

عن مصراوي ، كيف استعدت مصر لمواجهة الموجة الثانية لأزمة فيروس كورونا ؟، 12 ديسمبر 2020

cpge-paradise.com

B –EDITORIAL:

ضجيج الإعلام وفن إدارة الأزمات الخطيرة في بلادنا؟ هل آفة الأخبار هم رواتها؟

عن *سرايا*، بقلم أحمد عبد الباسط الرجوب، 12 أكتوبر 2021 (بتصرف)

مرت السنوات (شباط / فبراير 2020 إلى يومنا تشرين ثاني / أكتوبر 2021) منذ أن استيقظ العالم على خبر تفشي جائحة فيروس كورونا ، وشهد العالم في هذه الفترة أحداث تذكر بفترات الحروب، من إغلاق شبه كامل للمنشآت الاجتماعية والتعليمية مروراً بتوقف عجلة الإنتاج ووضع الشعوب في عزل اجتماعي أدى إلى خلو الشوارع وتحولها إلى "مدن أشباح"، وحتى انفراج الاحوال عند كتابة هذا المقال في أيامنا هذه حيث أعلنت الحكومة تفاصيل مرحلة العودة التدريجية إلى الحياة الطبيعية بعد نحو سنة وما يزيد من الإغلاق العام والحظر الجزئي لمواجهة تفشي فيروس كورونا، فقد ألقت هذه الجائحة بتحديات استثنائية على عاتق الدول والمجتمعات في شتى دول العالم وهو ما عكس حالة من عدم الاستقرار وما بدا واضحا من ضعف السيطرة على قطاع الأعمال وغيره، فبالإضافة إلى حالة الذعر التي أصابت الموظفين وغيرهم من الأطراف المعنية نتيجة الخسائر البشرية التي تسبب فيها فيروس " كوفيد-19 "، فعندما نتحدث عن حالة الوباء في بلادنا الاردنية يتعين على المعنيين ممن أداروا / يديرون مفاصل الازمة بالإقرار بان ادارة ازمة هذا الوباء اخذت منعطفات من الصعوبة بمكان تحري مجرياتها من يوم الى يوم وهذا الامر لا يحتاج الى مزيد من الشرح والتفصيل منذ ظهور الحالة الاولى للإصابة بهذا الفيروس في شهر فبراير / شباط 2020 مما عكس حالة عدم وضوح الرؤية والاتزان الموضوعي والعملي في " فن ادارة هذه الازمة في بعض الاحيان.

لقد أثبتت أزمة فيروس كورونا أهمية علم إدارة الأزمات في العصر الحالي والذي شهد العديد من المتغيرات الفجائية والمتشابكة، تجاوزت فيها تأثيراتها الحدود إلى المستويات الإقليمية وصولا إلى العالمية ، وفي متابعة أزمة سريعة التطور والتنبؤ بما يمكن أن تؤول إليه أود التنويه وكما اسلفت الى الادارة المهنية والاستقراء المحلي والدولي على تطور تفشي هذا الفيروس والذي تطلب / يتطلب من المعنيين بإدارة هذه الازمة التغلب على ما يسمى " التحيز لحالة الاستهانة الطبيعية " وهي حالة تسفر عن استهانة المرء باحتمال حدوث أزمة والتهوين من عواقبها، وقد يحدث ما لا يحمد عقباه من انهم سيعجزون عن التصدي للجائحة إذا حاولوا التعامل معها بالطرق المعتادة عند مواجهة الطوارئ الروتينية، وهذا للأسف ما حدث في بداية التعامل مع الجائحة.

من بين معالم الواقع الجديد، الذي أفرزته أزمة تفشي وباء كورونا في أنحاء العالم، كان ذلك الاختبار القوي للإعلام الفضائي والإعلام المجتمعي (وسائل التواصل الاجتماعي)، وهما سمة واضحة لا ينكرها أحد في العالم المعاصر ، وبقدر ما أسهمت تلك الوسائل ، في تخفيف وطأة أزمة التواصل المباشر بين البشر، بفعل المخاوف من تفشي الفيروس، بقدر ما بدا من وجهة نظر كثيرين أنها فشلت في اختبار المصداقية.

فعلى مستوى تويتر وفيسبوك في العالم العربي لم تخل المنصتان من سيل أكاذيب وقصص ملفقة وفيديوهات مفبركة، وقد تركز أغلبها حول ربط جائحة كورونا بأسباب غيبية، فباتت مادّة دسمة للأخبار الكاذبة ذات الخيال الخصب ، وعلى سبيل المثال لا الحصر فقد تداولت بوستات وتغريدات تصريحاً منسوباً لرئيس الوزراء الإيطالي جوزيبي كونتي جاء فيه " انتهت حلول الأرض والأمر متروك للسماء "، بما يوحي أن البلد انهار أمام الأزمة، وهو أمر لا أساس له من الصحة.

ولأن " آفة الأخبار هم رواتها "، فإن جمهور وسائل التواصل الاجتماعي تحديدا يتحمل جانبا كبيرا من المسؤولية فيما يجري الحديث عنه من جوانب سلبية، أفرزها استخدام تلك الوسائل خلال الأزمة، من نشر أخبار مفبركة، إلى نشر شائعات، إلى السعي لبث الخوف والذعر في نفوس الناس، الذين وضعتهم الأزمة في حالة من القلق، يدفعهم للتشبث بأية معلومة ربما تكون في أساسها غير صحيحة ، وكان لافتا كيف تحرك موقع تويتر ، الأكثر تداولا في العديد من الدول العربية، ليعلن حظر " المحتوى المضلل " حول الوباء وليقول إنه سيزيل أي محتوى، يروج لمزاعم غير محددة ومضللة بشأن فيروس كورونا.

فالسؤال هنا: ما هي العلاقة بين متداولات مواقع التواصل، والشعور بالقلق الاجتماعي؟ لقد توصل الباحثون إلى أن منشورا واحدا سلبيا عن حالة الطقس السيء، من شخص يعيش في مدينة ممطرة على سبيل المثال، أثر على منشورات أخرى لأصدقاء له يعيشون في مدن جافة.. فما بالك بثلاثة مليارات شخص حول العالم يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، أي ما يعادل 40 في المئة من سكان العالم. كما ان الشخص يقضي في المتوسط نحو ساعتين يوميا في تصفح هذه المواقع والتفاعل من خلالها، وذلك وفقا لبعض الدراسات الحديثة. ويمكن القول إن هناك نحو نصف مليون تغريدة وصورة تنشران على موقع سناب تشات للمحادثة كل دقيقة...

cpge-paradise.com

اليوم نقولها وبصدق ان نجاح الإعلام في بعض الدول في التعامل مع أزمة فيروس كورونا في وقتنا الراهن هو دليل لنجاح الدولة في إدارة الأزمة بشكل عام، وسيطرتها على الأمور الداخلية في المجتمع بكل شفافية ووضوح على المنصات الاجتماعية، ففي كثير من الدول كثرت خدمات التطبيب عن بعد والاجتماعات والورش والمحاضرات الافتراضية، التي حافظت على استمرار الأعمال وتوفير أبرز المعلومات والخدمات التي عهدها الجمهور في السابق. نحن نعيش اليوم جائحة حقيقية، لا مفر منها ولا جدال فيها، ولذا لنرفع سقف الوعي المجتمعي ولنكن عوناً لهذا الوطن.

اما الفضائيات المنتشرة في بلادنا فقد كانت لها اليد الطولي في تشتيت وارهاب الناس باستضافتها العديد من الاطباء الذين أصبحوا عتاة الدهر في العلم والاستطباب ويدخلون عبر الشاشات الى كل البيوت من دون استئذان ولكنك تتيه مما تسمعه منهم جميعاً، اذ يخرج علينا في اليوم ما لا يقل عن خمسة منهم وأحيانا في نفس الوقت على أربعة او خمسة فضائيات: يا للهول. وهنا استغرب أين سطوة إدارة خلية الازمة ووزارة الصحة عليهم حيث آن الاوان تحديد المخولين للظهور على وسائل الاعلام وتحديدا الفضائيات وبإذن مسبق وهنا اضع امام من يهمه الامر السؤال التالي:

كيف نضمن نجاح الإعلام في هذه الظروف؟ إن نجاح دور الإعلام في مواجهة الأزمات يتطلب التركيز على ما يلي:

- إنشاء خلية الأزمة الإعلامية التي تضم الإعلاميين والمتخصصين في مجال ادارة الأزمات، مع تكليف متحدث إعلامي رسمي متخصص في الأزمات للخروج بحديث يومي مقتضب كلما دعت الحاجة لاطلاع وسائل الاعلام عليها.
- التعامل مع بعض المؤثرين الأجانب لإيصال رسائل التوعية لمختلف الجنسيات في الدولة.
- تحديد خطة استباقية للسيطرة على الشائعات والتخلص منها، والاستفادة من تجارب الدول الناجحة في توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لمواجهة الأزمة وخاصةً في البنية التقنية والاتصالية المتقدمة.
- تحديد المخولين بالظهور على القنوات الفضائية وبشكل مبرمج وليس يوميا مثل المسلسلات التركية المدبلجة، فهم نفس الأشخاص ومن نفس الجهة لهم نفس التحليلات لا يميزهم إلا تغيير هندامهم وربطات اعناقهم.