**اتصال المخاطرة:دراسة وصفية في الأسس النظرية وتحديات التطبيق**

**Risk communication:** **Descriptive study in the theoretical foundations and Application challenges**

بن لعربي يحيى أستاذ محاضر أ

قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة وهران 1 أحمد بن بلة (الجزائر) benlarbi11@yahoo.fr

1. **مقدمة:**

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 هي المبادئ والأسس التي تؤطر نشاطات الأطراف المعنية باتصال المخاطرة؟ وما هي تحديات تطبيق الفاعلين لسياسة الاتصال في تسيير المخاطرات؟**

**أهداف الدراسة:**

* تحديد ماهية اتصال المخاطرة.
* التمييز بين اتصال المخاطرة واتصال الأزمات.
* إبراز أهم الجوانب النظرية لهذا الحقل المعرفي الجديد ( مجالاته وأسسه).
* رصد أهم التحديات التي تعيق تنفيذ فلسفة اتصال المخاطرة.

**2. ماهية اتصال المخاطرة**

**1.2 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"(Bureau du Conseil privé Canada,2000, p03)

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"( University of Kentucky, College of Agriculture Agripedia)

يشير العاملون في 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"(Jean Mulligan et al,1998,p11)

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

**2.2 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

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,p08)

**2.3 نشأة وتطور اتصال المخاطرة:**

اختصت القوانين والأطر المؤسساتية الكندية والأمريكية ابتداءا من منتصف الثمانينات بوجوب إعلام الجمهور 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.

لخص "باريش فيسكوف" -عالم النفس والباحث في مجال اتخاذ القرار- تطور ميدان اتصال المخاطرة في غضون العشريات الثلاثة الأخيرة للقرن الماضي 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(Fischhoff,1995,p13)

**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(Fischhoff,1995,p138)

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.

**3. الجوانب النظرية لاتصال المخاطرة**

**1.3** **مجالات اتصال المخاطرة**

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

**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.

**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.

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

**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 لجميعهاCovello,1998, pp354-355)).

**2.3 مبادئ اتصال المخاطرة::**

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

1.2.3 إعداد برنامج اتصال استباقي ومتواصل:

يتطلب اتصال المخاطرات بين الخبراء ومسيري المخاطرات والجمهور العام، القيام بمجهود استباقي وقائي خاص، وعلى نطاق واسع ، لضمان فعالية هذه العملية، فوفقا للمنظمة العالمية للتعاون الاقتصادي والتنمية OECD:" 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"(OECD,2002,p23).

2.2.3 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(Hill,2005,p08).

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.

3.2.3 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(OECD,2002,p25).

4.2.3 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 وتوجيها الواضح(Hill,2005,p10).

5.2.3 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 استدراك الاختلال بين الموارد المخصصة لتقييم المخاطرات وتلك المخصصة لاتصال المخاطرات، ولكي يستفيد المجتمع من القيمة الحقيقة للاستثمارات 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"(Leiss,1999,p04).

6.2.3 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 الرسمية ،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 (Bureau d’information du Canada, 2003,pp23-25)

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؟

مكونات الثقة:

قدمت المنظمة العالمية للتعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) 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(OECD,2002,p22).

7.2.3 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؟(Hill,2005,p13).

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(Hill,2005,p14).

**4. تحديات تطبيق اتصال المخاطرة:**

يواجه تنفيذ فلسفة اتصال المخاطرة تحديات كثيرة، فهو يتطلب دخول لعبة التفاوض بشأن التغيير الثقافي، ليشمل مفاهيم الانفتاح والأخذ في الاعتبار عوامل الإدراك العمومي، الثقة،المشاركة والقضايا الأخلاقية.

1.4 تقاسم المسؤولية:

قام المركز الوطني للبحوث بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1989 بدراسة حول تحسين اتصال المخاطرة، لخص في بدايتها أهمية الحديث عن الصعوبات المفاهيمية في جملة:" الانفتاح ليس معناه تفويض السلطة" وخلصت الدراسة أنه في الحالات التي يكون فيها الجمهور مدعوا للمشاركة في صنع القرار، فإنه يتعين على مسيري المخاطرات البث بوضوح وقدر الإمكان ومن البداية، طبيعة مشاركة الجمهور ودور مساهمته في دراسة مشكلة معينة. ومن الضروري على المشاركين الخارجيين في النقاشات العمومية حول هذه المشاكل،إدراك حدود مشاركتهم من البداية، لتجنب توقعات غير واقعية(National Research Council,1989,p151).

هذا القيد الدقيق والواضح لدور الجمهور في عملية صنع القرار الحكومي قد يبدو تقليلا من أهمية قضية مشاركة المواطنين كوسيلة فعالة في دمج رغبات ووجهات نظر في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمبدأ. وعلى الرغم من هذا التناقض الواضح ، فإن تجربة الممارسين تحثنا على الاعتقاد بأنه ليس فقط من الضروري إشراك المواطنين في عملية صنع القرارات ذات الشأن العمومي أو في القضايا المثيرة للجدل والصدى الإعلامي ولكن أيضا إشراكه كوسيلة فعالة في إعداد السياسات العمومية.ففي خطاب ألقاه حول " مبادئ الحكم" سنة 1998، روى " أندي سكوت" المدعي العام بكندا تجربته حول مشاركة الجمهور في بحث القضايا المثيرة للجدل بشأن النظام الإصلاحي، ووفقا لما قاله فإنه ليس من الضروري قطع الوعود بفعل شيء ما ولكن مجرد الاستماع والتعلم، سيضمن التفاهم المتبادل للملفات المطروحة، حيث يجب على جميع الأطراف الاستماع إلى وجهات النظر المتعارضة والنظر في الخيارات التي يمكن تنفيذها، بحضور جميع المدافعين عن حقوق الأطراف المعنية (Chartier,2001,p46).

2.4 الثقة والشفافية:

يعني مفهوم الانفتاح وتبادل المعلومة من الناحية النظرية "تقاسم كل شيء"، لكن التنفيذ العملي لهذا المفهوم على العكس، يواجه عقبات عديدة تشترك فيها المشاكل الأخلاقية وكذا العملية.

إن حجب المعلومات المناسبة، يكون أحيانا خيارا سهلا لصانعي القرار، وقد أثبتت التجربة مع ذلك أن هذا السلوك ليس مشكوك فيه فقط من الناحية الأخلاقية، بل إنه بصفة عامة غير فعال على المدى الطويل(National Research Council,1989,p153).

يدل الانفتاح والشفافية في الواقع على أكثر من مجرد نقل المعلومات أو الوقائع،حيث لاحظ "جان قيتلينغ" بأن عرض الوقائع فقط، لا يساعد على تضييق الفجوة بين التقييم الحقيقي والذاتي للمخاطرة من طرف الجمهور والذي لا يسمح بالتأكيد من الوصول إلى الهدف المنشود بمشاركة المواطنين أي التفاهم المتبادل(Chartier,2001,p46).

وقد أوضح "أرتوان ران"- الباحث بمركز تقييم التكنولوجيا بشتوتغارت الألمانية- هذه المسألة بالإستعانة بإعداد نماذج بحثية حول مشاركة المواطنين، حيث توصل إلى أنه لا يمكن الاعتماد فقط على المعارف لاتخاذ قرارات مقبولة بشأن المخاطرات، فوجهات نظر وقيم الجمهور يجب أن تدمج كجزء مكمل،يقول "أرتوان ران":" ما دامت قضايا القيم لم تجد لها الحل، فإن الخبرة التقنية والمهارات حتى ولو كانت جيدة ومعمقة، لن تساعد في حل الصراعات بين القيم الاجتماعية، الثقافية والسياسية"(Cvetkovich,1999,pp105,107).

كثيرا ما يتم الخلط بين الشفافية والإفصاح الكامل عن المعلومات، وبصرف النظر عن مسألة الخصوصية والسرية التي أشير إليها سابقا، يمكن أن يكون الكشف الكامل عن المعلومات سلاحا ذو حدين، إذ يمكن أن يؤدي تزويد الجمهور بمعلومات تزيد عن الحاجة إلى "إفراط في المعلومات"، وهي الظاهرة التي تم وصفها أكثر في مصطلحات علمية بأنها:" المعلومات التي تفوق القدرة على معالجتها معرفيا و عاطفيا."

ومرة أخرى، نلاحظ أن هناك حاجة إلى ممارسة الشفافية في إطار توازن معين، كما أن الإفراط في بث المعلومات يمكن أن يكون أيضا غير فعال وغير كافي.

3.4 مصداقية المرسل:

لقد أجبر تحول المجتمع إلى بنية معقدة، الأفراد على وضع ثقتهم في النظم الحكومية التي تم تأسيسها للتعامل مع مخاطر و مخاطرات الحياة اليومية، ومما لا يمكن إنكاره أن مصداقية المرسل هي إحدى العوامل المهمة في اتصال المخاطرة، ولهذا تفرض عملية عقد شراكات مع مصادر موثوقة - لإعداد ونشر الرسائل- نفسها كوسيلة فعالة وعملية لتحسين مصداقية الرسائل بشأن المخاطرات(Foster,2000,p06).

وفي دراسة استقصائية أجراها المكتب الإعلامي الكندي سنة 2000، كشفت الدراسة أن العلاقة بين الحكومة والجمهور الكندي معقدة جدا وتؤثر فيها عدد من العوامل المختلفة، وتظهر النتائج أن الجمهور خاصة لا يقاسم الحكومة الآراء نفسها، وفقا لعوامل محددة تم تقييمها، حيث تصف الحكومة نشاطاتها في مجالات القيادة وخدمة الجمهور والتسيير الاقتصادي بالجيدة ، بينما يصفها الجمهور بالسيئة، خاصة ما تعلق بقدرتها على الاستماع إلى المواطنين، التسيير الإداري والاقتصادي الفعال، فضلا عن المساءلة الجماهيرية. هذا ما يجعل تعميم مسألة مصداقية الحكومة ككل غير منصفة لتعقد هذه العلاقة(Bureau d’information du Canada,2002,p34).

إن مصداقية الخبراء التي تستطلع وتتخذ القرارات المتعلقة بالمخاطرات، صارت مثير للجدل ويبدو أنها أيضا ستخضع لطفرة، فالنظرة التقليدية تشير إلى أن مسيري المخاطرات يمكنهم إضفاء الشرعية على قراراتهم المتخذة على أساس آراء مصادر خبيرة، إلا أن الأمر لم يعد كذلك، لأن الجمهور صار حذره متزايدا اتجاه العلم،حيث يجب التذكير بوضوح ومنذ البداية بدور الخبراء في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطرات التي تنطوي على مشاركة الجمهور وإذا كان الخبراء مطالبون اليوم بوضع خبرتهم التقنية في خدمة حل المشاكل وتشخيص المعروفة منها و المجهولة، فإن ذلك لا يمنع من تخفيض دورها في أنها الخيار المفضل لتسيير المخاطرة(Foster,2000,p07) .

ووفقا لمستوى النقاش حول المخاطرات وطبيعة القرارات، قد تتاح للخبراء فرص، أين ينبغي على الخبراء لعب دور المتحدث الرسمي ، رغم أن هذا الدور لا يزال يلقى حاليا الانتقاد في عملية تسيير المخاطرات .

4.4 محدودية الموارد المتاحة ووسائل العمل:

بسبب مواردها المحدودة، يجب على الحكومات أن تضع في أولوياتها التنفيذية، تخصيص موارد لتسيير المخاطرات وضمان استخدامها بالطريقة الفعالة الممكنة، فعلى سبيل المثال كثيرا ما يجب النظر في التكاليف والميزانيات المتعلقة بقرارات إجراء تحقيقات تتصل بمزاعم المخاطرات أو الأخطار، حيث يجب قياس المنافع والأضرار الناجمة عنها على المجتمع. ولتخصيص موارد لإجراء تحقيقات حول الهواجس المتعلقة ببعض المخاطرات الصحية، ينبغي غالبا سحب ميزانية مالية ووضعها في أخرى(Bennett,1999,pp65,77) .

إن تغيير ثقافة تشجيع الانفتاح ومشاركة الجمهور، تقود إلى الكثير من النتائج على مستوى الموارد، فقد أثبتت التجارب أن إجراء عملية التشاور مع الجمهور مكلفة للوقت والموارد، أين تتخذ مشاركة المواطنين أشكالا مختلفة، تتراوح بين فريق المناقشة إلى لجنة التحكيم من المواطنين، مرورا بمنتديات الانترنيت،مما يجعل التعامل مع كل عملية، استخدام مستوى مختلف من الموارد، ووفقا ل"جوسلين بورغون"- كاتبة سابقة بالمجلس القضائي الخاص بكندا- فإن حجم الموارد من الوقت والمال التي يجب إنفاقها على إجراء مشاورات ذات نطاق واسع، تفرض ادخار هذه التقنية لاختبار القضايا التي لها تأثير شامل على الجمهور أو التي تنطوي على خيارات صعبة حول القيم الأساسية(Garon,2005,p28).

يعد توفر المؤسسات على مستخدمين يملكون المهارات اللازمة من العوامل المهمة في الوصول إلى فعالية اتصال المخاطرة،هذا ما يحتم على موظفي الحكومات تلقي التدريب المناسب لإشراك المواطنين على نحو فعال في المناقشات بشأن المخاطرات.

5.4 إدراك المخاطرة وواقعيتها:

يعتبر الإدراك عاملا مؤثرا في إستراتيجيات اتصال المخاطرة، لكن يبقى الإدراك مجال للدراسة في غاية التعقيد وغالبا ما يصعب إيجاد المعلومات والخبرة الفنية اللازمة، للتمكن من تكييف استراتيجيات الاتصال مع احتياجات الجمهور العام، حيث يجب أن تكون استراتيجيات اتصال المخاطرة مرنة ومتكيفة مع تغير تصورات الجمهور للمخاطرات.

وفي دراسة لهما سنة 1996، حول مواقف الجمهور من المخاطرات الغذائية الشائعة، تحدث " كريس فايف وجان رووي" عن طبيعة مؤقتة لهذا المواقف ، حيث تميل المشاكل أو الأنشطة إلى التطور وفقا لدورة حياتها، وهذا يتوقف على حداثة النشاط والغموض المحيط بالمخاطرة(Rowe,1996,p488).

وعلى سبيل المثال بالولايات المتحدة الأمريكية، يبدو أن استعمال مواد مشعة لإنتاج مواد غذائية كتكنولوجية حديثة، بدأت تلقى القبول بعد أن صار الغموض المحيط بهذه التكنولوجيا يتضاءل مع مرور الوقت، كما أن التدابير المتخذة في مجال اتصال المخاطرة، كالتعليم والإعلام على نطاق واسع، بما في ذلك تقارير وسائل الإعلام عن المخاطرات الصحية الغذائية، تساهم لا محالة في تعديل إدراكات المخاطرة إلى حين(Rowe,1996,p488).

تلفت النظرية الانتباه إلى تأثير عوامل مختلفة كمصداقية المصدر ووسائل الإستكشاف على فعالية الرسائل، حيث تتحالف هذه العوامل غالبا لتعديل تقبل الجمهور للرسائل وبالتالي فعاليتها في نهاية المطاف، ففي دراسة ل" فريوار وزملائها" سنة 1997، حول بعض الاتجاهات المتعلقة بمصداقية المصدر وأثرها على إدراك المخاطرة، رأى المشاركون فيها أن المخاطرة تكون أقل أهمية، إذا كانت المعلومات المستقبلة مصدرها حكومي ( أقل مصداقية) ، وفي هذه الحالة من المرجح أن يتم تجاهل المخاطرة، بحكم اعتبارها مهملة، وموازاة مع ذلك أظهرت الدراسة أن تأثير عامل" التحيز المتفائل" كان أقلا هو الأخر عندما يتعلق الأمر بمعلومات مصدرها حكومي(Frewer,1997,pp759,760)

يجد إذن القائمون بالاتصال أنفسهم أمام معضلة، أن المعلومات الصادرة عن مصدر موثوق عند الجمهور، يمكن أن يضخم في أذهانه أهمية وجود المخاطرة، ولكنه أيضا يمكنه أن يضخم تأثير" التحيز المتفائل"، مما قد يجعل الأشخاص يتجاهلون الرسائل، لأنهم يعتقدون أن المخاطرة تنطبق على غيرهم .

إن دور إدراك الجمهور للمخاطرات مهم من وجهة نظر إعداد الرسائل،الأهداف وإستراتيجية اتصال المخاطرة، حيث يمكن أحيانا تصنيف الإدراك وفقا لعوامل مؤثرة و محفزة، وفي دراسة مناقضة، خلص " جيمس هاميت" - من مدرسة هارفارد للصحة العمومية- أن آراء الجمهور في مجال المخاطرات لا ينبغي اعتبارها سليمة كلها بالنسبة لاتخاذ القرارات في مجال تسيير المخاطرات، كما ميز" جيمس هاميت" بين تقييم الجمهور للمخاطرة القائم على الخطأ المعرفي( وسائل غير مشروعة كالحساسية من الأشياء غير المألوفة، الغموض المرتبط بحجم المخاطرات، المغالاة في الاحتمالات المنخفضة) وتقييم الجمهور للمخاطرة استنادا لحجج أخلاقية قوية) (Hammitt,2000,pp15,17.

وواصل" جيمس هاميت" دفاعه عن أطروحته عندما قال أن تقييم الجمهور للمخاطرة استنادا للخطأ المعرفي لا ينبغي أن يلعب دورا مشروعا في تسيير المخاطرات، وينبغي أن لا يكون مقبولا كأساس للقرارات الاجتماعية .

وأوضح " جيمس هاميت" ، أن نموذجه يمكن أن يشمل معظم الحالات .ومع ذلك فإن الوقائع العملية لعملية صنع القرار مع مشاركة الجمهور، وفقا لنموذج الحوار الرشيد، تكشف العديد من الحالات التي تقود فيها الدرجة العالية من سخط الجمهور ، عملية اتخاذ القرار نحو حلول لا تتطابق لا مع الفهم المنطقي للوقائع الموضوعية ولا مع الحجج الأخلاقية القوية ) (Hammitt,2000,pp18,19.

6.4 تحديد الأهداف:

يخدم اتصال المخاطرة ثلاثة أهداف رئيسية:

* ضمان فهم المتلقين لمعاني الرسائل حول المخاطرات.
* إقناع متلقي الرسالة بتغيير أوتعديل سلوكه.
* توفير الظروف اللازمة لعملية الاتصال الثنائية، كوسيلة لحل الصراعات حول المخاطرات (Renn,1991,p07).

إن نجاح أو فشل إستراتيجية 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 الإستراتيجيات 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.

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,2001,p51) 7.4 إعداد الرسائل:

إن تكييف الرسائل وفقا للجمهور المستهدف ، يمثل جانبا مهما لاتصال المخاطرات، فالشعور الذي يعانيه الجمهور فيما يتعلق بدقة رسائل المؤسسات التنظيمية، غالبا ما يتأثر بعوامل، حاول مجلس البحوث الأمريكية جمعها في القائمة التالية، بعد دراسة أجريت سنة 1989، حول تحسين اتصال المخاطرة :

* الترويج الفعلي أو المتصور لموقف لا يتفق مع إجراء تقييم جدي للحقائق.
* صورة وسمعة المرسل عند اكتشاف خداعه أو غشه.
* الإقرارات الكاذبة أو المكرهة.
* تعارض الرسالة مع التصريحات أو مع مواقف سابقة.
* تصميم الرسالة على أساس تقديم المرسل في أحسن صورة.
* رسائل متناقضة من مصادر أخرى.
* عدم الكفاءة وسوء السلوك المهني الفعلي أو المتصور(National Research Council,1989,p151).

وبالإضافة إلى ذلك، فإن المؤسسات التي تقوم بإعداد رسائل المخاطرات، يجب أن تدرك أن شكل عرض الرسالة، يمكن أن يؤثر في شكل فهم الجمهور لها وأنه وفقا لصيغ مختلفة لها، قد تدفع الرسالة إلى استنتاجات مختلفة اختلافا جذريا لها.

يستخدم الأفراد أطرهم المرجعية الخاصة بهم لتحديد المشاكل التي كثيرا ما تكون مختلفة تماما عن مواقفهم اتجاه المخاطرات، فعلى سبيل المثال الرسالة التي تتحدث عن مرض ما بعرض عدد الحالات المصابة، لن تفسر تماما كتلك الرسالة التي ستعرض نفس المعطيات ولكن عن عدد الأفراد الذين تمت وقايتهم من هذا المرض .

ومن الواضح أن صياغة الرسائل الملائمة للجمهور المستهدف، هي مهمة معقدة، تصبح فيها العلاقة بين الرسالة والجمهور نقطة ارتكاز قصوى، يبنى على أساسها تقبل الرسائل.

وعلى سبيل المثال وفي حالات المخاطر الصحية الغذائية، فإن إستراتيجية الاتصال ينبغي أن تتضمن استهداف رسائلها مختلف القطاعات ذات الصلة بمجال المواد الغذائية، فبالرغم من أن مفهوم " الجمهور " يفسر في غالب الأحيان ليشمل جميع قطاعات المجتمع، إلا أنه يجب التمييز فيما تعلق بشكل وطبيعة المخاطرات بين المواطنين أو المستهلكين، الصناع، الشركاء المنتجون والتجاريون (Chartier,2001,pp66,67).

**5. خاتمة:**

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 الأسس والمبادئ التي تحكم اتصال المخاطرة، تضمنت خاصية الاستباقية والاستمرارية، التخطيط المحكم،المتابعة المركزة للسلطات العليا، ثقافة المؤسسة، الموارد الكافية، بناء الثقة والمصداقية، باعتماد النزاهة، الكفاءة، الشفافية والتعاطف مع الآخرين وتقاسم سلطة اتخاذ القرار مع الجمهور العام، ورغم أن هذه الأسس النظرية التي تحمل كما من المعلومات الأساسية التي ترتكز عليها إستراتيجية اتصال المخاطرة، يبقى تطبيق النظرية يخضع في غالب الأحيان إلى حقائق وقيود عملياتية.

* للإستزادة كذلك يمكنكم مطالعة مقال: الاتصال العلمي حول المخاطر بين الخبراء والسياسة والجماهير، مجلة الحضارة الاسلامية،دولية محكمة، العدد 28، جامعة وهران، جانفي 2016 . الرابط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/28059>

**6. قائمة المراجع:**

**الكتب:**

1. Bennett, Peter et Calman, Kenneth, Risk Communication and Public Health,(New York: Oxford University Press, 1st éd, 1999);
2. 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).
3. Bureau d’information du Canada,À l’écoute des canadiens, Communication Canada. (Ottawa Ontario, Numéro au catalogue : PF4-7. Gouvernement du Canada, 2003).
4. Bureau d’information du Canada, Enquêtes sur les communications gouvernementales : à l’écoute des Canadiens. (Ottawa : communication Canada, 2002).
5. Chartier, Jean et Gabler, Sandra, la communication des risques et le gouvernement -Théorie et application, (Montréal: l’Agence canadienne d’inspection des aliments, 2001).
6. Covello,Vincent, Risk perception, risk communication, and EMF exposure: Tools and techniques for communicating risk information, (Vienna, Austria: International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection, 1998).
7. Cvetkovich, George and Patricia Winter. Social trust and the management of risks to threatened and endangered species, (Albany, CA: Pacific Southwest Research Station, Forest Service, U.S. Department of Agriculture, 2002).
8. Foster, Robert, Enhancing trust in institutions that manage risk. Foresight and Precaution,( Rotterdam: A.A.Balkema,2000).
9. Hammitt, James. Evaluating Risk Communication. Foresight and Precaution,(Rotterdam:Balkema, 2000).
10. Hill, Stephen, Revue de littérature en matière de communication des risques: Rapport synthèse, Université Trent.)Ontario : Conseil du Trésor du Canada, 2005(.
11. Mulligan, Jean et al.Principles of communicating risks,(Canada:Macleod Institute for Environmental Analysis.University of Calgary,1998).
12. National Research Council. Improving Risk Communication, (Washington:National Academy Press; 1989).
13. OECD,guidance Document on Risk Communication for Chemical Risk Management. Juillet 2002.
14. Renn, Ortwin et Levine, Deborah.Credibility and Trust in Risk Communication. Communicating Risk to the public, (Dordrecht:Kluwer Academic Publishers, 1991).
15. University of Kentucky, College of Agriculture Agripedia. http://frost.cas.uky.edu/agripedia/.(consulté le 18-09-2018)

**الدوريات:**

1. Baruch,Fischhoff,risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process . Risk Analysis. Hoboken, New Jersey: Society for Risk analysis, Vol. 15, N°02. 1995.
2. Frewer Lyn, et al, The Elaboration Likelihood Model and Communication About Food Risks, Risk analysis. Hoboken, New Jersey : Society for Risk analysis,vol.17, n°06,1997.
3. Garon, Francis, Représentation politique et projets démocratiques concurrents, Éthique Publique, vol 7, n°1,Québec, Editions Nota bene, 2005.
4. Schaw Chris Fife et Gene Rowe, public Perceptions of Everyday Food Hazards: A Psychometric Study. Risk Analysis, Hoboken, New Jersey: Society for Risk analysis, n°164, 1996.