دور وسائل الإعلام في تفعيل إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية في الجزائر

د. بودرع حضرية

كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية

جامعة الجزائر 03

ملخص:

مما لا شك فيه أن واقع المجتمعات الحالية تعاني من عدة أزمات على جميع الأصعدة والمستويات وفي كافة المجالات ، مما يفرض على الحكومات تبني الحلول والإستراتيجية الناجحة والفاعلة من أجل التصدي للإختلالات التي قد تحدث وتعيق السير الحسن والمعهود لكافة السياسات العامة للدولة.

والجزائر اليوم ليست بمعزل عن الوقوع في هذه الأزمات ، بل هناك العديد من الأزمات القائمة والمتجدرة في عمق الكيان السوسيولوجي للدولة ومؤسساتها ، وعادة ما يطرح مشكل العجز عن إيجاد الحلول والإستراتيجيات لها خاصة في ظل ضعف مشاركة بعض الفواعل والأطراف .

ولعل قطاع الصحة من بين أهم القطاعات في الدولة التي عادة ما يواجه أزمات قوية ومفاجئة تجعل المسؤولين في اضطراب اتجاه تبني الإستراتيجيات والحلول الملائمة ، خاصة في ظل نقص الدعم التحسيسي والترويجي الإعلامي الذي يعتبر الأساس في القاعدة الصحية ، والذي يبنى عليه العلاج للمريض من جهة وللمؤسسات الصحية من جهة أخرى.

وهذا ما دفعنا في هذه الورقة البحثية للغوص فيه وهو البحث عن الدور الذي يمكن أن يؤديه الإعلام اتجاه ضمان فعالية الإستراتيجيات المنتهجة اتجاه إدارة عديد الأزمات الصحية في الجزائر ، وهل هذا الدور يسير في اتجاه إدارة الأزمة وحلها ؟أم تعقيدها أم لا يؤدي أي دور؟.

الكلمات المفتاحية : وسائل الإعلام ، الأزمة ، الإستراتيجيات ، إدارة الأزمة ، الأزمة الصحية .

مقدمة : أدى الانفجار الكبير في وسائل الاتصال الحديثة وبخاصة وسائل الاتصال الجماهيري إلى تعاظم مكانتها في المجتمع نضرا للأدوار التي تقوم بها والأهداف التي تحققها ، فهي محرك للتنمية الفكرية والاقتصادية ، ولا يخفى علينا أن هذه الوسائل أضحت سلاح لا يستهان به وبديل حقيقي للسلاح التقليدي ، حتى أن الدول الكبرى التي كانت مهدا لهذه الوسائل تمكنت بفعل قوة المعلومة من تقزيم العالم وفرض نمط منطقها في جميع نواحي الحياة.

والإعلام قبل كل شيء وبعيدا عن ذلك يعد إحدى الخدمات التي لا يمكن للمرء الاستغناء عنها فهو يدخل البيوت بدون جهد وفي أي وقت ينبهنا ويخبرنا ويحذرنا بل ويسهل علينا تشكيل المواقف والرؤى ، فهو بهذا مرشد وموجه للعديد من نواحي حياتنا سيما إذا تم استغلاله في الجانب الإيجابي ، فهو يلعب دورا محوريا حاسما في مجال التوعية والإخطار خاصة أثناء الأزمات ، وتعد الأزمات الصحية واحدة من أخطر الأزمات التي تواجه المجتمعات ويبرز دور الإعلام فيها بشكل واضح وكبير خاصة ما تعلق بجانب التوعية من الأمراض والأوبئة الفتاكة ، وهذا ما يدفعنا للتساؤل حول الدور الذي يمكن أن يؤديه الإعلام اتجاه تفعيل إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية؟؟

منهج الدراسة : اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** باعتباره الأقرب لمعالجة هذه المواضيع لما له من قدرة على كشف جوانب الظاهرة المدروسة بشكل مفصل وتوضيح مسارات واتجاهات متغيراتها، فبواسطة هذا الأخير تم تقديم وصف شامل لأثر متغير الإعلام على إدارة الأزمات الصحية انطلاقا من تقديم مقاربة مفاهيمية ، وصولا إلى الجانب التطبيقي بالتحليل من خلال تشخيص دور الإعلام في إدارة الأزمات الصحية ، بدءا بعرض أساليب الإعلام في ذلك وهي تندرج ضمن سياق الوظائف التي يقوم بها، وصولا إلى الحديث عن الضمانات الكفيلة بتجسيد فعاليتها في إدارة الأزمات الصحية .

وتمت معالجة الموضوع بتقسيمه إلى محورين ، جانب نظري وجانب تطبيقي كما يلي :

المحور الأول : مقاربة نظرية مفاهيمية للدراسة

1/ في مفهوم الإعلام ووسائله ووظائفه

2/ في مفهوم الصحة والسياسة الصحية والأزمة الصحية وإدارتها

3/ علاقة وسائل الإعلام بإستراتيجية إدارة الأزمات الصحية

المحور الثاني : تحليل دور وسائل الإعلام في تفعيل إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية في الجزائر.

1/ أساليب وسائل الإعلام في تفعيل إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية

2/ ضمانات وسائل الإعلام لنجاح تفعيل إدارة الأزمات الصحية

<u>المحور الأول</u> : مقاربة نظرية مفاهيمية للدراسة

1/ في مفهوم وسائل الإعلام وأنواعها ووظائفها :

الإعلام : لغة مشتق من الفعل اعلم أي اخبر ويقال علمت الشيء بمعنى عرفته

اصطلاحا : هو نشر الحقائق ، الأخبار ، الأفكار ، الآراء بين الجماهير بوسائل الإعلام المختلفة كالصحافة الإذاعة والسينما والمحاضرات والندوات والمؤتمرات والمعارض وغيرها بغية التوعية والإقناع وكسب التأييد[1].

أو هو نشر الوقائع والآراء في صيغة مناسبة بواسطة الألفاظ أو الأصوات أو الصور ، بصفة عامة بواسطة جميع العلامات والإشارات التي يفهمها الجمهور[2]

باختصار الإعلام هو تزويد الجماهير بالحقائق والوقائع حول قضية أو حادثة معينة.

1- مفهوم وسائل الإعلام وأنواعها : يقصد بوسائل الإعلام الوسائل التي تنتقل بواسطتها الرسالة الإعلامية إلى الجماهير المختلفة، و تختلف كل وسيلة عن الأخرى بحسب الجمهور الذي تتصل به والرسالة التي تحملها والتأثيرات التي تتركها، و تعتبر وسائل الإعلام الرابط بين المادة الإعلامية و الجمهور ، و قد اختلفت هذه الوسائل و تطورت بتطور مصطلح الإعلام و سنتطرق فيما يلي لأهم أنواع وسائل الإعلام:

أ/ وسائل الإعلام المكتوبة: وتندرج تحتها كل من الكتب و اللافتات و الملصقات و الصحف و المجلات:

الصحافة : هي مطبوع دوري الصدور ينشر الأحداث ويعلق عليها

---

[1] – أحمد زكي بدوي ، **معجم مصطلحات الإعلام** ، الطبعة الثانية ، دار الكتاب اللبناني ، بيروت ، 1994 ، ص84.

[2] – فضيل دليو ، **الاتصال : مفاهيمه – نظرياته – وسائله** ، الطبعة الأولى ، دار الفجر ، مصر ، 2003 ، ص21.

الكتاب : الكتاب هو وسيلة إعلام هامة ، يقدم للقارئ البراهين والحجج في صفحات متكاملة مدروسة بدقة و عناية .

ب/ وسائل الإعلام السمعية البصرية: و أهم هذه الوسائل التلفزيون و السينما.

التلفزيون : يعتبر التلفزيون أقوى وسيلة إعلامية ، فهو يجمع بين الصورة و الكلمة مسيطرا بذلك على حاستين من أهم حواس الإنسان و أشدها اتصالا بما يجري في نفسه من أفكار و مشاعر.

السينما: هي لا تقل أهمية عن وسائل الإعلام الأخرى ، تعتمد على الصورة الفنية والصوت المعبر و الموسيقى التي تؤثر على الجمهور

الانترنت : تعتبر الانترنت وسيلة إعلام عالمية تربط بين العديد من أنحاء العالم

ج/ وسائل الإعلام السمعية :

الإذاعة : هي إحدى الوسائل الحديثة التي ظهرت بظهور نتائج الثورة الصناعية ، و هي من أهم وسائل الإعلام و أكثرها شعبية و انتشارا خاصة في المجتمعات الريفية.

د/ وسائل الإعلام المساعدة : و هي الوسائل التي لا تقوم بالاتصال بالجماهير بذاتها بل بواسطة وسائل الإعلام الأخرى و تتمثل في :

وكالات الأنباء : هي وسيلة إعلامية معاصرة وهي وسيط بين الجمهور ووسائل الإعلام الأخرى

الأقمار الصناعية: الأقمار الصناعية هي وسيلة ربط بين أجهزة الإعلام المختلفة.

2- وظائف وسائل الإعلام : تقوم وسائل الإعلام بعديد الوظائف نذكر أهمها على الإطلاق

- وظيفة الإخبار
- وظيفة التنشئة
- وظيفة التربية والتثقيف
- وظيفة التوجيه والرقابة
- وظيفة تكوين وتشكيل الإتجاهات
- وظيفة الترفيه والتسلية
- وظيفة الإعلان والإشهار

2/ في مفهوم الصحة والسياسة الصحية ، الأزمة الصحية وإدارتها

1- الصحة : هي خلو الجسم من المرض والعجز ، مع القدرة على التعلم واكتساب الخبرات وكدا التمتع بالاستقرار النفسي ومجابهة مصاعب ومتطلبات الحياة

وقد جاءت محاولات كثيرة منذ القديم للتفريق بين الصحة والمرض ، حيث كان أطباء اليونان يعتقدون بأن الصحة هي حالة التوازن التام أو الكامل [1]

2- السياسة الصحية : هي مجموعة من العلاقات المترابطة والمتكاملة من القرارات والنشاطات والتي تشكل جزءا من إستراتيجية تديم خدمات الرعاية الصحية[2]

ويشير تعريف الموسوعة الدولية للعلوم الاجتماعية إلى أن السياسات الصحية "هي مجموعة من الأهداف أو البرامج الأساسية المعلنة في مجال الصحة ، تصاحبها مجموعة من الأفعال المتجسدة في قرارات تشريعية وتنفيذية وبرامج العمل المقترحة

---

[1]– عبد المهدي بوعوانة ، **إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية** ، دار حامد ، عمان ، 2004 ، ص94.

[2] – صلاح محمود ذياب ، **إدارة خدمات الرعاية الصحية** ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص216.

للحكومات ، تحدد كيفية صنع الأهداف العامة الصحية مصحوبة بكيفية التنفيذ والإدارة للخدمات الصحية مع انخراط الحكومة وتأثيرها في نشاطات كل من القطاعين الخاص والعام في المجال الصحي ، بغية تحقيق الأهداف العامة بكاءة وفعالية.[1]

3- مفهوم الأزمة : هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا سواء سلبيا أو ايجابيا على النظام كله[2]

وقد عرف الباحثون الأزمة بأنها: " حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة"[3].

- مراحل الأزمة :

* مرحلة ميلاد الأزمة
* مرحلة نمو واتساع الأزمة
* مرحلة نضج الأزمة
* مرحلة انحصار وتقلص الأزمة
* مرحلة اختفاء الأزمة

---

[1] – عمر خروبي بزازة ، **إصلاح المنظومة الصحية في الجزائر 1999-2009** : دراسة حالة المؤسسة العمومية الإخوة خليف بالشلف ، رسالة ماجيستر ، قسم العلوم السياسية ، جامعة الجزائر 03 ، 2011 ، ص29.

[2] – صلاح عباس ، **إدارة الأزمات في المنشأت التجارية** ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2002 ، ص28.

[3] – فهد أحمد الشعلان ، **إدارة الأزمات : الأسس ، المراحل ، الآليات** ، أكاديمية نايف العربية ، الرياش ، 200 ، ص26.

وقد ذكر **ستيف ألبرت** (Steve Albert) في كتابه إدارة الأزمات ستة سمات تميز الأزمة وهي[1]:

- المفاجأة: وتعني أن الأزمات تحدث بدون سابق إنذار، أو قرع للأجراس بل بشكل مفاجئ.
- نقص المعلومات: وتعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصاً إذا كانت تحدث لأول مرة
- تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضييق الخناق على أصحاب القرار.
- فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات أصحاب القرار فتفقدهم السيطرة والتحكم بزمام الأمور.
- حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر فيعمد صاحب القرار إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة، أو يلجأ إلى التشاجر مع معاونيه .
- غياب الحل الجذري السريع: الأزمات لا تعطي مهلة أو فرصة لصاحب القرار حتى يصل إلى حل متأن، بل بسرعة لا بد من الاختيار بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضررا.

والأزمة أنواع : سياسية ، اقتصادية ، اجتماعية ، صحية لهذا سنركز هنا على مفهوم الأزمة الصحية لكونها المعنية بالدراسة والتحليل

4- الأزمة الصحية : هي اضطراب وهلع وخوف نتيجة انتشار أوبئة وأمراض خطيرة في ظل ضعف وغياب التكفل من قبل أجهزة الدولة ، والأزمة الصحية قد تتحول من النطاق الإقليمي إلى النطاق الدولي كما حدث مع انتشار بعض الأوبئة.

---

[1]–https://ar.wikipedia.org/wik

إن الأزمة الصحية الناتجة من انتشار الأمراض سرعان ما تتحول إلى أزمة إقليمية ثم دولية ، وهو ماحدث في انتشار أنفلونزا الطيور ثم أنفلونزا الخنازير ، إضافة إلى ما تعاني منه بعض دول العالم من انتشار للأمراض مثل : الملاريا ، الكوليرا ، السل والتيفوئيد التي تحولت إلى أزمات صحية عالمية وضعت لها منظمة الصحة العالمية الخطط الإستراتيجية لمجابهتها والتعامل معها للقضاء عليها ، عن طريق مساعدة وتوعية تلك الدول بإعداد التدابير الوقائية والحد من تفاقم الأزمة الصحية والتقليل من أثارها.[1]

5- مفهوم إدارة الأزمة : هي علم وفن السيطرة على الموقف وتوجيهه بما يخدم أهدافا مشروعة من خلال أحداث الموقف ، وتوجيهه بما يخدم أهداف مشروعة من خلال إدارة الأزمة ذاتها من أجل التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها.[2]

إدارة الأزمات (بالإنجليزية: Crisis Management) الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث.[3]

كما عرفت إدارة الأزمة بأنها كيفية التغلب على الأزمة أو الكارثة بالأساليب العلمية والإدارية المختلفة ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها[4]

---

[1]– اللواء علي هلهول الرويلي ، **إدارة الأزمات : إستراتيجية المواجهة** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية العلوم الإستراتيجية ، (د س ن) ، ص20.

[2] – الخضيري محسن أحمد ، **إدارة الأزمات : منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية** ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1990 ، ص17.

[3]– https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8

[4] – الدكتور نعيم ابراهيم الظاهر ، **إدارة الأزمات** ، عالم الكتب الحديثة ، 2009 ، ص131.

6- الإستراتيجية :هي مجموعة من الأهداف والغايات طويلة المدى والتي يبتغيها المجتمع أو الفرد ، وهي تطلق أحيانا على الغايات Objectives ذات الطبيعة الأساسية ، وعلى الأهداف Tragets المحددة ، وقد تركز الإستراتيجية على أحدهما أو كلاهما ، وهي ترسم أساليب الحركة في شكل متعاقب الحلقات أو المراحل وذلك وفقا للمرامي العامة Goals على مستوى الدولة ، وتشمل الوسائل الرئيسية لبلوغ الغايات ضمن تكامل تنظيمي مجتمعي ، وقد تعني فن القيادة في الحرب الشاملة على مستوى الدولة ، ومن الناحية السياسية أيضا تعني تحديد الأهداف وتحديد القوة الضاربة ، وتحديد الاتجاه الرئيسي للحركة.[1]

إستراتيجية إدارة الأزمة الصحية : المقصود بها مجموعة القواعد والطرق والإجراءات المتخذة بغية مجابهة الكوارث والوقائع التي تحدث ، وتخل بالسلامة الصحية للفرد أو لمجموعة من الأفراد ، وتقوم بها الأجهزة المختصة التابعة للقطاع الصحي بمفردها وقد تحتاج لمشاركة فواعل من قطاعات أخرى ، وتهدف لضمان الاستمرارية وحل الأزمة .

3/ علاقة وسائل الإعلام باستراتيجة إدارة الأزمة الصحية

مما لا شك فيه أن وسائل الإعلام تعد آلية فعالة في تفعيل ودعم إستراتيجية الدول في مواجهة الأزمات الصحية ، فهي بهذا شريك قوي للإدارة الصحية لمواجهة مخاطر الأزمات الصحية التي تتعرض لها ، ويعود ذلك بالدرجة الأولى لما توفره هذه الأخيرة من خلق للتربية الصحية والثقافة والوعي الصحي ، وهي عناصر تمثل أرضية قوية للتحدي للأزمة والتعرف عليها والاستعداد لها ومواجهتها قبل وأثناء وبعد حدوثها .

ويمكن توضيح ذلك كما يلي :

---

[1] – اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، **معجم مصطلحات عصر العولمة** ، على الموقع الإلكتروني www.Kotobarabia.com ، ص ص 43-44.

بالنسبة للتربية الصحية يقوم الإعلام بتزويد الفرد بكل المعلومات التي تمكنه من إدراك ما يهدد صحته وحياته وهذا ما ينعكس على ارتفاع الوعي الصحي لديه وبالتالي يحد من المخاطر التي قد تهدده ، والمقصود بالتربية الصحية "عملية تربوية يتحقق عن طريقها رفع الوعي الصحي عن طريق تزويده بالمعلومات والخبرات بقصد التأثير في معرفته وميوله وسلوكه من حيث صحته وصحة المجتمع الذي يعيش فيه كي تساعده على الحياة الصحية السليمة"[1].

وهي تهدف بوجه عام إلى حث الناس على تبني عادات صحية في حياتهم وعلى إتباع هذه العادات، وعلى الإستفادة بوعي وحكمة من الخدمات الصحية المتاحة لهم ، وعلى اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.[2]

وتتحقق هذه التربية الصحية عن طريق تلقين الفرد لعادات صحية تعد وقاية شخصية له، وكدا غرس اتجاهات صحية سليمة لديه تساهم في رقي فكره ، وهذا بناءا على معلومات وحقائق يتزود بها عن طريق وسائل الإعلام المختلفة.

كما تؤدي وسائل الإعلام دور كبير في تكريس الثقافة الصحية وتوسيع نطاقها بين شرائح المجتمع والمقصود بالثقافة الصحية "تقديم المعلومات والبيانات والحقائق الصحية التي ترتبط بالصحة والمرض لكافة المواطنين" [3] ، فتشكيل الثقافة الصحية تجعل الفرد على وعي تام بكل المخاطر التي تلحق بصحته ، وهذا الوعي يؤدي إلى التحلي بروح

---

[1] – أحمد ريان باريان ، **دور وسائل الإعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض** : دراسة ميدانية ، رسالة ماجيستر ، قسم الإعلام ، جامعة الملك سعود ، 1425هـ ، ص46

[2] – نفس المرجع ، نفس الصفحة.

[1]– نفس المرجع ، ص48.

المسؤولية والتعاطي إيجابا مع المشكلة الصحية ، والوعي الصحي هو كل التصورات والمعتقدات التي توجه الإنسان في حياته وتحدد سلوكه .

يتضح من خلال هذه الأدوار للإعلام في الجانب الصحي للإنسان بأنه سلاح وقائي إنذاري وتوعوي وتوجيهي ، وهو بهذا يستبيق في التحضير للأزمة قبل وقوعها فهو يوفر المجال والظروف التي تسمح بمجابهتها ، وهذه الظروف لا تخرج عن التربية الصحية والثقافة والوعي الصحي ، وهي منطلقات ضرورية تحد من الأزمة في موقف ، وتتجنبها في أخر ، وتساهم في حلها والتكيف معها في موضع أخر ، وبالتالي للإعلام دور محوري وحاسم في تفعيل استراتيجية إدارة الأزمات الصحية على كافة الأصعدة والمستويات ، لهذا ينبغي تطويره والاهتمام به وتوسيع نطاقات تواجده.

المحور الثاني : تحليل دور الإعلام في تفعيل إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية

1/ أساليب الإعلام في تفعيل استراتيجة إدارة الأزمات الصحية:

تلجأ الإدارة المسؤولة عن تنفيذ السياسة الصحية إلى مجموعة من الطرق الكفيلة بحل الأزمة والتقليل من حدتها ومخاطرها ، وهذه الطرق قد تقوم بها بنفسها بشكل مباشر كما قد تستعين بفواعل أخرى في سبيل تحقيق ذلك ، ويعد الإعلام بوسائله المختلفة احدى الآليات والفواعل الهامة التي تحتكم لها المؤسسات الصحية خاصة في حالة الأزمات التي تتعرض لها **فكيف يساهم الإعلام في معالجة الأزمات الصحية ؟**

إن دور الإعلام في مجابهة الأزمات الصحية يجسده جو يسوده الوعي والثقافة والحس الصحي ، وذلك عن طريق ثلاثة أساليب هامة تغطي كل مراحل الأزمة قبلها وأثناء حدوثها وبعد حدوثها يمكن توضيحها كما يلي :

أ/ الوقاية : تعد الوقاية خطوة أولية لتجنب المشكلة أو الأزمة مهما كانت طبيعتها ، وقد ارتبطت فكرة الوقاية بالظاهرة المرضية في أي مجال من المجالات ، وأضحت إلى وقت

ليس ببعيد مرتبطة بالصحة ، حتى صارت شعار ومبدأ يدون أسفل صفحات الوصفات الطبية ، وأبواب وجدران المؤسسات الصحية .

وإذا تعمقنا في هذا المبدأ نجده أداة فعالة وحاسمة في التصدي لأي أزمة ، وفي أي مجال فهذا الأخير يقوم على عنصر الإستباقية ، وفي العلوم السياسية يسمى بالضربات الإستباقية للنظام ، وتطبيق هذا المبدأ في أي مجال كان يجنب وقوع الكوارث والأزمات، وفي مجال الصحة يعد بمثابة آلية فعالة في الحد والقضاء على الأزمة قبل وقوعها ، لهذا نجد أن تفعيل هذا المبدأ من قبل الإدارات المسؤولة في مجال الصحة كفيل بالنجاح في بلوغ الإستراتيجية الصحية بأكبر الأرباح وأقل التكاليف .

فإذا كانت الإدارة الصحية مجندة بشكل دائم وتسهر على التطبيق الفعلي للوقاية الصحية وجعلها إستراتيجية دائمة وواضحة المعالم ، والسهر على التجسيد الكامل لها بإشراك كل الفاعلين في القطاع حتما تنجح في مواجهة المشكلة والقضاء عليها في مهدها.

فعلى سبيل المثال إذا سهرت المؤسسات الصحية على تكثيف حملاتها للتعريف ببعض الأمراض والأوبئة ومسبباتها المباشرة والغير مباشرة ، والتعريف بمخاطرها وانعكاساتها على الصحة العمومية والخاصة ، وتوزيع المطويات والإكثار من المحاضرات واللقاءات مع المواطنين أو أفراد المجتمع ستخلق حتما وعي حقيقي تجعل تنفيذ هذه النصائح بمثابة دحر للوباء أو المرض أو الأزمة التي تحدث بسببه.

كمرض مثلا الكوليرا وبعض التسممات الغذائية خاصة الخطيرة التي تشكل تهديد لحياة الأفراد.

وفي هذا الإطار نجد بعض المؤسسات العمومية كالجامعات بالتنسيق مع قطاع الصحة والمختصين تقوم كل مرة بتنظيم أيام إعلامية على بعض الأمراض كالسيدا والسرطان والتسممات والكوليرا ، وهذا ما حضرته شخصيا كدا مرة في جامعة الجزائر ، حتى أن

المؤسسات الصحية تكثف من هذه الحملات في الإقامات الجامعية بغية تجنيب هؤلاء الطلبة هذه الكوارث وكذلك القصد من ذلك أن هدفها وحملتها تكون واسعة النطاق ، فاختلاف وتعدد ولايات هؤلاء الطلبة والبعد الجغرافي لكل واحد ، فهو سفير في نقل ما يتعلمه ويشاهده لولايته وبالتالي لأبعد مكان ، وهذا يدخل ضمن الإستراتيجية التي تتبناها المؤسسات الصحية بغية تجسيد مبدأ الوقاية لتجنب الكوارث والأزمات ، هذا فيما يتعلق بمبدأ الوقاية.

ب/ الإخطار : يعد مبدأ الإخطار بمثابة مؤشر للإنذار المبكر بوجود الأزمة ، ويعد بمثابة تبليغ عن وجود أزمة أو ميلاد للأزمة ، ويعد أسلوب ضروري وفعال في إدارة الأزمات الصحية ، فإذا التزمت المؤسسات الصحية بتبني إستراتيجية واضحة لإدارة الأزمات الصحية عليها أن تجعل من أسلوب الإخطار حتمية للتصدي للأزمة.

ويتمثل هذا الإخطار في الإعلان عن المشكلة أو الكارثة التي حدثت بمعنى هذا الأسلوب يمثل مرحلة الحدوث أو الوقوع في الأزمة .

فالمؤسسات الصحية عليها التبليغ عن المشكلة أو الأزمة كخطوة أولية نحوى إدارتها أو حلها ، وهذا الإخطار لا يتم إلا بواسطة ترسانة إعلامية نشيطة وواسعة النطاق تضمن نشره السريع وإيصاله لكل الأفراد حتى يتهيئوا له ويتصرفوا اتجاهه ، فمثلا في حالة اكتشاف لحالة مرضية تشكل خطر على الجميع يسعى للإبلاغ عن ذلك أو في حالة وجود وباء ينبغي كذلك التبليغ بهدف التقليل خاصة بعد التصريح بالمسببات ، فالإخطار ضروري جدا في هذه الحالة لكي يمتنع المواطنين المستمعين عن تناول المادة المسببة إلى غاية معاينتها وأخذ الرخصة الطبية لاستخدامها مثل ما يحدث في الكثير من المرات في مياه الشروب ، كما حدث في ولاية جيجل مطلع سنة 2018 من انتشار رهيب سبب حالة استنفار في مستشفى محمد الصديق بن يحي للمصابين بداء (بوصفير) خاصة في أوساط الأطفال والتي رجحت التحاليل الطبية ذلك بعد الكشف إلى مياه الحنفية لبعض

البلديات ، وقد لعب الإعلام المحلي خاصة الإذاعة المحلية للولاية المعنية دور كبير في إخطار المواطنين عن طريق الإعلانات والإشهارات والنشرات الإخبارية والتحديرية.

فالإخطار في مثل هذه الأزمات ضروري وكفيل بالحد من الأزمة وهي خطوة هامة نحوى حلها ، ولا يمكن أن يتعمم هذا الإخطار والإبلاغ بشكل واسع إلا في ظل وجود إعلام قوي وواسع يضمن تغطية إخبارية شاملة وبرامج توعوية هادفة وصادقة وجدية.

ج/ التوعية والتثقيف : تمثل التوعية إحدى الأساليب والطرق التي تلجأ المؤسسات الإدارية الصحية لها بغية التكفل بمختلف الأزمات التي قد تواجهها ، فهذه الأجهزة تقع عليها مسؤولية كبيرة تتطلب الجدية والسرعة الفائقة خاصة في ظل الأزمات المفاجئة والخطيرة كبعض الأوبئة والأمراض ، وتعد وسائل الإعلام إحدى الآليات الكفيلة بضمان هذه التوعية ، وهي أداة هامة تلجأ لها أجهزة الإدارة الصحية في المستشفيات وكل المرافق الصحية العمومية والخاصة على حد سواء.

فالتوعية بمخاطر الظاهرة أو المرض أو الأزمة بشكل عام وكيفية التعامل معها خطوة أولية لعلاجها ، فالتوعية بمثابة الأرضية الخصبة التي يبنى عليها حل الأزمة خاصة في مجال الصحة ، هذه التوعية يقوم بها الإعلام بوسائله المختلفة المسموعة والمكتوبة عن طريق الملصقات والنشريات والمطويات ، والبرامج المسموعة والمرئية المباشرة والغير مباشرة ، والتي يستضاف فيها الأطباء والمختصين لتقديم النصح والإرشاد حول المشكلة الصحية القائمة والتي قد تكون وباء ، عدوى ، مرض.

كلها أساليب توعوية تثقيفية في الجانب الصحي للفرد بحيث تخلق لديه وعي وثقافة صحية يلتزم بها في حياته وتجنبه الكثير من الأزمات الصحية .

ونصل إلى أنه بالرغم من التقهقر في الخدمة الإعلامية في الجزائر إلا أن وسائل الإعلام لا سيما المسموعة منها وبشكل خاص الإذاعة تلعب دور كبير جدا في تفعيل

إستراتيجية إدارة الأزمات الصحية نضرا للأدوار الوقائية والتوعوية والتثقيفية التي تقوم بها في جانب الصحة وتعد بشكل عام وسائل فعالة في خلق التربية الصحية للمواطن.

2/ الضمانات الكفيلة بنجاح الإعلام في تفعيل استراتيجية ادارة الأزمات الصحية

إن نجاح المؤسسات الصحية في تجسيد إستراتيجية صحية فعالة ومتكاملة وناجحة مرهون بوجود إطار تشريعي قانوني واضح ينظم ويوضح الخطوط العريضة للإدارة الصحية ويوفر الضمانات الكفيلة بالتصدي للأزمات الصحية ، إلى جانب وجود مجال واضح للتعاون مع باقي الأطراف والمؤسسات الأخرى التي تعد شريك فعال في هذه الإستراتيجية كالإعلام.

ويمكن حصر هذه الضمانات في 3 نقاط أساسية :

أ- **وجود مؤسسات إعلامية مؤهلة تتمتع بالاحترافية والموضوعية والمصداقية :** فوجود مؤسسات إعلامية بإمكانات حديثة وإعلاميين محترفين يلتزمون الدقة والموضوعية والصدق ، والجدية في العمل يعد مؤشر للتفاؤل يدفع المؤسسات الصحية للاعتماد عليها بقوة في سبيل تطبيق المبادئ والخطط السابقة ، كما أن وجود هذه المؤسسات الإعلامية بكذا مواصفات محفز قوي لنجاح إستراتيجية إدارة الصحة ، فمثلا الإعلام المحلي أقرب مؤسسة إعلامية للمؤسسات الصحية المحيطة به فهو المخول ببرامج التوعية والوقاية والإخطار والتحسيس والتوعية ، عليه أن يكون في مستوى هذه الوظائف بإمكانات كبيرة ومؤهلات بشرية عالية تتضمن أداء هذه الوظائف على أحسن وجه ، ولا يخفى علينا أن هذه المهام هي وظائف للإعلام وجد لها ولأجلها قبل أن تكون أساليب لإدارة الإستراتيجية الصحية

ب- **وجود إدارة صحية مؤهلة وحريصة على الصحة العامة للمواطنين :** فوجود مثل كدا إدارة تضم أناس أكفاء ومؤهلين يتمتعون بالحس المهني الرفيع ، والتحلي بالواجب

الوظيفي على أكمل وجه ، والسعي لتبني كل الإجراءات التي تضمن السلامة الصحية للمواطنين ، من شأنه دعم وتكريس تفعيل إدارة الأزمات الصحية على أحسن وجه ، بل واستباق حدوثها ، لأن الإعلام قد لا يتحرك إلا إذا تلقى صافرة الإنذار والتبليغ من قبل المؤسسات الصحية ، فهذه الأخيرة بقدر ما تحتاج للإعلام في سبيل تنفيذ برامجها الصحية بقدر ما تلفت انتباهه لأداء الدور الوقائي والتوعوي والتحسيسي ، كما أن هذه المؤسسات هي من تبادر بخلق الجو النشاطي والتفعيلي لإدارة الأزمات ، وبالتالي الطرفين متكاملين في عمل إدارة الأزمة بحيث نجد الإعلام يروج لنشاط المؤسسات الصحية ، ويؤدي دوره التوعوي بفضل تعليمات هذه الأخيرة التي تقوم بها جهاتها التنفيذية ، والمؤسسات الصحية لا يمكن أن تنجح في إدارتها للأزمة دون الحاجة لوسائل الإعلام ، فكلما كانت المؤسسات الصحية على وعي بأداء وظائفها كلما اعتمدت على الإعلام وتفاعلت معه أخذا وعطاءا وهذا يقودنا للضمانة الثالثة والتي تتمثل في توفر المناخ الملائم للعمل.

ج- توفر مناخ ملائم للعمل والتعاون بين الإدارة الصحية والمؤسسات الإعلامية :

إن توفر جو ملائم بين كل من المؤسسات الصحية والمؤسسات الإعلامية على جميع المستويات المركزية والمحلية كفيل بنجاح الإستراتيجية المتبناة من قبل الإدارات على مستوى المؤسسات الصحية ، هذا الجو يتمثل في الانفتاح والتعاون عن طريق الأخذ والرد للمعلومات والأحداث والمستجدات ، والبرامج التي تحدث على مستوى المؤسسات الصحية ، فالإعلام يقوم بوظائفه التوعوية والتوجيهية بشكل ضمني لكونها تدخل في إطار وظائفه ، ولكن تعاون الإدارة الصحية معه وأفاده والسماح له بالإطلاع على كل المستجدات تجعله ينشط أكثر في هذا المجال ، وبالتالي فعالية وظائفه تزداد وتنعكس إيجابا على التصدي مع المؤسسات الصحية لكل الأزمات التي تلحق بها وتهدد صحة المواطنين ، وهذا الجو كذلك ينبغي أن يكون في إطار تحترم فيه الضوابط والقيم

وأخلاقيات المهنة الصحية والإعلامية حتى تضمن تفادي الصراعات والإختلالات والتنافر فيما بينها.

فهذا الجو الملائم القائم على التعاون والانفتاح يعد قاعدة صلبة وقوية للإعلام من جهة والمؤسسات الصحية من جهة أخرى للتصدي للأزمات الصحية ومواجهتها على أساس الأخذ والعطاء فيما بينهما ، خاصة وأن الإعلام شريك فعال لا يستهان به ولربما هو القطاع الأول والوحيد القادر على التعاون مع المؤسسات الصحية.

قائمة المراجع

1/ الكتب :

(1) – الخضيري (محسن أحمد) ، إدارة الأزمات : منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1990.

(2) – الرويلي (اللواء علي هلهول)، **أدارة الأزمات : إستراتيجية المواجهة** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية العلوم الإستراتيجية ، (د س ن).

(3) – الشعلان (فهد أحمد)، **إدارة الأزمات : الأسس ، المراحل ، الآليات** ، أكاديمية نايف العربية ، الرياش ،2000 .

(4) – الظاهر(نعيم إبراهيم) ، **إدارة الأزمات** ، عالم الكتب الحديثة ، 2009.

(5) – بوعوانة (عبد المهدي)، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية ، دار حامد ، عمان ، 2004.

(6) – دليو (فضيل)، الإتصال : مفاهيمه – نظرياته – وسائله ، الطبعة الأولى ، دار الفجر ، مصر ، 2003.

(7) – زكي بدوي (أحمد)، معجم مصطلحات الإعلام ، الطبعة الثانية ، دار الكتاب اللبناني ، بيروت ، 1994.

(8) – محمود ذياب (صلاح)، إدارة خدمات الرعاية الصحية ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009.

(9) – عباس (صلاح)، **إدارة الأزمات في المنشأت التجارية** ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2002.

(10) – عبد الكافي (اسماعيل عبد الفتاح)، نعجم مصطلحات عصر العولمة ، على الموقع الإلكتروني www.Kotobarabia.com

2/ الدراسات الغير منشورة :

(11) – باريان (أحمد ريان)، دور وسائل الإعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض : دراسة ميدانية ، رسالة ماجيستر ، قسم الإعلام ، جامعة الملك سعود ، 1425هـ .

(12) – خروبي بزازة (عمر)، إصلاح المنظومة الصحية في الجزائر 1999–2009 : دراسة حالة المؤسسة العمومية الإخوة خليف بالشلف ، رسالة ماجيستر ، قسم العلوم السياسية ، جامعة الجزائر 03 ، 2011.

3/ المواقع الإلكترونية :

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8