

الممارسات المثلى للتواصل مع الجمهور أثناء الأوبئة/التفشيات

أ.د. عبد الرؤوف علي المناعمة

2020-02-20

لا شك أن التواصل مع الجمهور من قبل السلطات الصحية أو الجهة المنوط بها متابعة ومكافحة تفشيات الأمراض المعدية يُعد من أولويات خطط مكافحة الأوبئة والتفشيات. الجمهور هو عماد أي خطة لتطويق واحتواء أو التقليل من أضرار التفشيات، لذا يجب التواصل مع الجمهور بطريقة تضمن تعاونه ودعمه ومساهمته الفاعلة في جهود الحد من التفشيات. وتزامناً مع انتشار فيروس كورونا الجديد الذي ينتشر حالياً في الصين والعديد من البلدان وتعرثر الكثير من البلدان في التعامل الإعلامي مع الوباء إما بالتقليل من شأن المرض أو بالتهويل فإننا سنعرض خمساً من الممارسات التي أثبتت فعاليتها على أرض الواقع وتحمل في طياتها مثل عليا لابد من التحلي بها. هذه الممارسات تعتبر خلاصة تجارب مجموعات نقاش ساهمت في التعامل مع أوبئة.

1. بناء الثقة

كأساس للتواصل الفعال خلال الأوبئة، يعتبر الهدف الأكثر أهمية هو بناء والحفاظ على أو استعادة ثقة الجمهور في الجهة المسؤولة عن إدارة التفشي، فالأهمية الأساسية للثقة هي أنها عابرة للثقافات والأنظمة السياسية والمستويات الاقتصادية.

الثقة تستمد غالباً من انطباعات أو تقبل الجمهور لدوافع ومصداقية وكفاءة السلطات. إن ثقة الجمهور في أن الحكومة أو الجهة المسؤولة تعمل أولاً وقبل كل شيء لحماية الصحة ستؤثر على درجة الامتثال لتدابير الرقابة أو الوقاية الموصى بها، وبالتالي تسرع في احتواء المرض. أيضاً، ثقة الجمهور بأمانة السلطات والثقة في عدم إخفاء الحقائق المقلقة أو التهوين من أمرها تقلل من القلق العام لدى الجمهور أثناء فترات عدم اليقين الحتمية لتفشي المرض (فترات عدم اليقين تتميز بنقص في المعلومات عن العامل المسبب للمرض كيفية انتقاله وعدم معرفة الإجراءات والتدابير التي من شأنها الحد من الوباء). الثقة في أن السلطات المختصة ذات كفاءة ومسيطرة تساعد على منع حدوث الفعل التي تؤدي إلى تفاقم الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتفشي

1. الإعلان في وقت مبكر

يجمع الكثيرون على أن الإعلان المبكر عن تفشي المرض هو أفضل استراتيجية. ذلك لأن السلوكيات البشرية تلعب دائماً دوراً محورياً في انتشار الفاشية، ويساهم الإعلان المبكر في الاحتواء المبكر خاصة في الفترة التي يكون فيها كل يوم مهم. وربما على نفس القدر من الأهمية، يحوز الإعلان المبكر بثقة الجمهور بأن السلطات تقوم بالإبلاغ علناً عما يعرفونه حالما يعرفون ذلك، مما يضع توقعات وانطباعات لدى الجمهور بأن المعلومات لن تُخفى عنه. بالنسبة للأمراض التي تشكل تهديداً دولياً كبيراً وفورياً، تعد الدوافع المتعلقة بالإبلاغ المبكر عاجلة وقوية بشكل خاص. كما هو محدد في اللوائح الصحية الدولية المحدثة، يجب الإبلاغ على الفور عن أي حالات حتى لو حالة واحدة من حالات الجدري أو شلل الأطفال أو الأنفلونزا البشرية الناتجة عن نوع فرعي جديد من الفيروس أو السارس SARS.

التواصل الأول مع الجمهور حول ظهور المرض ربما هو الأكثر أهمية في الغالب. وبحسب طبيعة الفاشيات ذاتها، سيكون هذا الإعلان عنصراً يجذب الاهتمام ويأتي كمفاجأة ويستحوذ على وسائل الإعلام واهتمام الجمهور لفترة قد تطول عن الأحداث العادية الأخرى، ولديه إمكانية بدق ناقوس الخطر.

من المرجح أن تشكل طريقة وربما توقيت الإعلان الأول عن الفاشية مدخلاً لاستقبال الجمهور جميع الرسائل اللاحقة. لذلك من المهم أن يتم الإعلان بعناية وبلغة دقيقة مفهومة لا يكتنفها الغموض ويتضح من خلالها ما الذي تعلمه وما الذي ستفعله أو فعلته السلطات مهما كان بسيطاً أو معقداً ، وما المطلوب من الجمهور أن يفعل ومن أين يستمد معلوماته ومتى يتوقع أن يكون التواصل التالي مع الجمهور. على النقيض فقد يؤدي الإعلان المتأخر عن تفشي المرض إلى خلق انطباع بأن المسؤولين يخفون المعلومات وقد يتشكل انطباع لدى الجمهور بأن السلطات تقوم بمحاولة تبديد القلق العام خشية فقدان الدخل من التجارة والسياحة أكثر من حماية الصحة العامة. فقدان الثقة الذي ينتج في البداية، يمكن أن يستحيل استعادته.

1. الشفافية

العلاقة بين السلطات الصحية والجمهور يجب أن تتميز بالشفافية. ويمكن تعريف الشفافية على أنها اتصال صريح يمكن فهمه بسهولة وكامل ودقيق. بشكل عام، كلما كانت الشفافية أكبر كانت الثقة أعلى. وتوفر الشفافية العديد من الفوائد، بما في ذلك إظهار كيف أنه حتى في وقت عدم اليقين

وفي ظل العديد من الأشياء المجهولة، تبحث السلطات الصحية عن إجابات بشكل منهجي. ونظرًا لأن الشفافية يمكن أن تكشف أيضًا عن أوجه القصور في الإدارة، فإنها توفر حافزًا قويًا لاتخاذ القرارات التداولية والقابلة للمساءلة. للشفافية أيضًا حدود، لأن بعض المعلومات، مثل بيانات المرضى السرية، لا ينبغي نشرها لأسباب أخلاقية. المفتاح هو موازنة هذه المخاوف مع حق الجمهور وحاجته ورغبته في الحصول على معلومات موثوقة.

قد تختلف حدود الشفافية من تفشي إلى آخر، ولكن إذا أصبحت حدود الشفافية عذرًا للسرية، فإن النتيجة المحتملة ستكون فقدان ثقة الجمهور.

1. احترام مخاوف وقلق الجمهور

يحق للجمهور الحصول على المعلومات التي قد تؤثر على صحتهم وصحة عائلاتهم. ويجب التعامل مع الاهتمامات العامة (المخاوف، القلق، التوقعات) كمخاوف مشروعة، وعلى العكس يجب العمل على استكشافها، واحترامها كقوة من شأنها التأثير على تفشي المرض. كان التواصل في التفشيات في السابق تعليميًا في الغالب، حيث يحدد الحقائق، ويخبر الجمهور كيف ينبغي أن يتفاعل، ثم وصف أي ردود فعل أخرى بأنها "غير عقلانية". اليوم، يُنظر إلى التواصل الفعال بشأن المخاطر على أنه حوار بين الخبراء التقنيين والجمهور.

تكتسب الأوبئة/التفشيات اهتمام العديد من الجماهير المختلفة - أولئك المعرضين للخطر والمرضى وعائلاتهم وجيرانهم، ووسائل الإعلام، والباحثين، وقادة المجتمع، والشركاء التجاريين، والسياح - وتؤثر عليهم بعدد من الطرق المختلفة. تعمل الاتصالات التي تحدث بشكل مستمر ومكثف على أفضل وجه عندما يتم أخذ آراء جميع هؤلاء في الاعتبار عند اتخاذ القرارات بشأن ما يمكن قوله وكيفية قوله. بمجرد اتخاذ القرارات، يجب على الشركاء السعي لتقديم المعلومات بطريقة منسقة ومتسقة. عند إعلان القرارات في وقت مبكر من اندلاع المرض، ستكون الصحافة مفيدة، خاصة إذا كانت إدارة تفشي المرض شفافة. لكن يجب الانتباه إلى أنه من الممكن للصحفيين أن يتحولوا بسرعة إلى خصوم إذا شعروا أنهم قد خدعوا.

1. التخطيط المسبق

التخطيط المسبق ضروري للتواصل الفعال في الفاشيات ونادرًا ما يتم ذلك. يجب أن يكون تخطيط التواصل جزءًا من تخطيط إدارة الفاشية منذ البداية. في ظل ظروف الطوارئ لتفشي المرض، لا يمكن أن يكون التواصل فعالًا بشكل

مثالي عندما يتم النظر في مبادئه في اللحظة الأخيرة فقط في عجلة من أمره لنشر المعلومات. في الوقت نفسه، فإن انطلاق الاتصالات التي لم يتم التخطيط لها مسبقاً ليس محكوماً عليه بالفشل. كما لوحظ خلال النقاشات بهذا الشأن، لم يكن لدى العديد من البلدان المتأثرة بالسارس خطط اتصال، لكنها تواصلت بفعالية كبيرة مع الجمهور. ارتكب آخرون أخطاء كبيرة - ودفَعوا ثمناً غالياً؛ كان يمكن تجنبها لو تم النظر في قضايا الاتصال مقدماً.

البريد الإلكتروني للكاتب: elmanama_144@yahoo.com