

اجتماع فريق العمل التحضيري:

مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث

20 أكتوبر/تشرين الأول 2020، منصة اجتماعات فيديو تفاعلية



التقرير النهائي

المحتويات

3	1. الملخص
4	2. المقدمة والخلفية
4	3. تبادل الأفكار والمقاربات المبتكرة
5	3.1 الجلسة الأولى. الاتصالات بشأن المخاطر
7	3.2 الجلسة الثانية. أنشطة اجتماعية
8	3.3 الجلسة الثالثة. شبكات التواصل الاجتماعي
9	3.4 الجلسة الرابعة. المتطوعون
9	4. الطوارئ الدولية
9	4.1 كوفيد-19
10	4.2 التلوث البحري
12	5. الخلاصات
13	6. المتابعة وخطة العمل المقترحة
16	الملحق 1
19	الملحق 2

1. الملخص

الاتحاد من أجل المتوسط نحو استراتيجية جديدة: تحديد المواطنين كعامل نشط في إدارة مخاطر الكوارث

تشكل هذه الوثيقة أساس المناقشة في اجتماع فريق العمل التالي حول مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث المزمع عقده عام 2021، وأعدت بحيث تعكس مدخلات المشاركين خلال الاجتماع وما ورد إلينا من تعليقات لاحقة تمهيداً لاقتراح بعض أعمال المتابعة. وتحتوي الوثيقة على ملخص للأفكار الرئيسية التي تم تناولها في كل جلسة، وأهم الاستنتاجات وبعض الاقتراحات التي تساعد على تقديم أهداف فريق العمل.

ويعترف مدراء الحماية المدنية في الدول المشتركة بأن مشاركة المواطنين في مواجهة الكوارث الطبيعية والتي من صنع الإنسان تزداد أهمية. ويرجع ذلك أولاً لتزايد التهديدات التي تمثل مخاطراً، وما يتبع ذلك من ضرورة توعية المواطنين، وثانياً تصاعد تأثير الاتصالات على سلوك الشعوب والوقاية والتصرف في مواجهة الطوارئ.

وبالتالي فإن المؤتمر التحضيري قد ساعد في تحديد أهم أهداف السلطات المتعلقة بمشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث، ووضع بعض الاستنتاجات وتنظيم أعمال متابعة فريق العمل.

الأهداف المتعلقة بمشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث:

- الحصول على مشاركة فئات المجتمع في حالات الطوارئ من أجل تشجيع التغيير الإيجابي في سلوك المواطنين بين مختلف الفئات (المواطنون، السلطات، المتطوعون، أصحاب المصلحة، إلخ...).
- زيادة وعي المواطنين من أجل المساعدة على تقادي المخاطر وزيادة القدرة على النجاة في حالات الطوارئ. تقليل عواقب الطوارئ.
- تقوية اطمئنان المواطنين وثقتهم في أنفسهم في مواجهة حالات الطوارئ الكبرى وتقبل آثارها مما يساعد على زيادة قدرتهم على التكيف.
- زيادة مهارات المتطوعين عدداً ومستوى وكذلك الفوائد التي تعود عليهم من المشاركة في إدارة مخاطر الكوارث.

أهم الاستنتاجات:

- إن مشاركة المواطنين تعتبر ذو حيوية في إدارة مخاطر الكوارث بما أنهم يمثلون عاملاً نشطاً في الحماية المدنية وعادة ما يكونون خط الاستجابة الأول. وبالتالي، فمن المهم تحديد وتطوير الأنشطة المصممة خصيصاً لتوعية وإعداد الشعوب لتفادي ومواجهة حالة الطوارئ الكبرى.
- لقد برهنت الدول المشتركة عن إرادتها في مشاركة المعارف والعمل معاً. وبالتالي فمن المهم وضع استراتيجية مشتركة ومتبادلة بشأن مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث.
- لا بد من اعتبار الاتصالات بشأن المخاطر من بين إمكانيات الطوارئ. وبالتالي يجب أن يضطلع بتلك المسؤوليات أفراد متخصصون وأن تُنفذ بشكل مخطط وشامل.
- لكل من الأنشطة الاجتماعية، التعليم، شبكات التواصل الاجتماعي والمتطوعين دوره الهام في مشاركة المواطنين. وبالتالي يجب على سلطات الحماية المدنية قيادة العمليات وخاصة التركيز على تلك القنوات.
- بعض حالات الطوارئ مثل وباء كوفيد-19 وتلوث البحر الأبيض المتوسط ذات سمة عالمية وتطال عدة بلدان في آن واحد. وبالتالي، فتلك الطوارئ غالباً ما تحتاج لعمل مشترك وموحد لمواجهتها أيضاً في أنشطة الاتصالات العامة.

أعمال المتابعة:

- تحضير جدول الأعمال لاجتماع فريق العمل التالي، بما في ذلك التحديات المشتركة، الاستراتيجيات والأعمال ذات الأولوية على المستوى القومي ودون القومي والإقليمي التي ينبغي إدراجها في خطة العمل.
- وضع خطة عمل مستندة إلى المبادرات والاستنتاجات التي تم جمعها طوال الاجتماع التحضيري لفريق العمل حول مشاركة المواطنين وما تم تلقيه من اقتراحات لاحقة.

- تحديد المبادرات الجديدة والمنصات ومنتديات المناقشة من أجل مشاركة المعارف الجديدة وتشجيع التدريب المشترك بين البلدان.

2. المقدمة والخلفية

الأعمال المقترحة في فريق العمل هذا ستكمل ما تم القيام به من أعمال ضمن فرق العمل الثلاثة الأخرى :

1- (الاستعداد للمساعدة المتبادلة الفعالة داخل المنطقة الأورومتوسطية؛

2- مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث؛

3- المتطوعون في الحماية المدنية) التي تم تحديدها في توصيات الاتحاد من أجل المتوسط (UfM).

تلعب الشعوب دوراً هاماً في تلافي الكوارث والاستعداد والتصدي لها. وقد يكون المواطنون الجهة الأولى عندما تقع كارثة ما، وبالتالي فمن المهم أن نشرك المواطنين في إدارة المخاطر والكوارث. وتحتاج السلطات إلى وضع مجموعة من الإجراءات لإعلام المواطنين حول المخاطر التي تصيب منطقتهم وكيفية التصرف في حالة الكوارث، بما في ذلك أكثر الأفراد استضعافاً.

عقب الاجتماع الثالث للحماية المدنية، اجتمع مدراء الدول الأعضاء في الاتحاد من أجل المتوسط في برشلونة عام 2019، وشارك مدراء الدول الأعضاء في الاتحاد من أجل المتوسط مع الإدارة العامة لتفادي وإدارة مخاطر الكوارث من خلال تشكيل فريقين عمل لدراسة أهمية المتطوعين ومشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث كعناصر لا غنى عنها في تقوية خدمات الطوارئ العامة. وتمثل الاتصالات بشأن المخاطر¹ أداة حيوية لمشاركة المواطنين في بناء مجتمعات قادرة على التكيف مع الأوضاع.

على الرغم من وجود موضوعين مختلفين إلا أن هناك علاقة مباشرة بين مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث والعمل التطوعي في حالات الكوارث. ويكمل كل منهما الآخر. من ناحية، مشاركة المواطنين على نطاق واسع تساعد في جذب أعداد متزايدة من المتطوعين، الذين بدورهم يؤمنون اختياراً أكبر وبالتالي تأهيلاً أفضل.

ومن الناحية الأخرى، يمثل المتطوعون مصدراً رئيسياً بين الإدارات العامة والمواطنين، وبالتالي يصبح من الممكن من خلالهم زيادة وعي الجمهور. وبالتالي فإن فريق العمل هذين يعملان معاً.

تم هذا الاجتماع التحضيري لفريق العمل على الانترنت يومي 19-20 أكتوبر/ تشرين الأول 2020 من أجل مناقشة محاور التفكير المقترحة في وثيقة المناقشة² وعرض بعض نماذج أفضل الممارسات في هذا المجال.

يهدف الاتحاد من أجل المتوسط إلى ضمان تحديث المعلومات وضمان اتساق المواضيع والمحتويات التي يتم تغطيتها مع احتياجات واهتمامات فرق العمل. وانطلاقاً من ذلك، تمت مراجعة وثيقة المناقشة الأولى وتحديثها وإثراءها بحالات الدراسة وأفضل الممارسات من أجل توضيح التجارب الأتية مباشرة من المصدر خلال الاجتماع التحضيري. وفي هذه الوثيقة، خضعت الاستنتاجات للدراسة وأعيد تنظيمها وتم ربطها بالمواضيع المدروسة خلال جلسات المؤتمر التحضيري المختلفة.

3. تبادل الأفكار والمقاربات المبتكرة

¹تعريف الاتصالات بشأن المخاطر: <https://www.who.int/risk-communication/background/en/#:~:text=Risk%20communication%20refers%20to%20the,themselves%20and%20their%20loved%20ones>

²وثيقة مناقشة فريق العمل حول مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث. <https://ufmsecretariat.org/wp-content/uploads/2020/10/Discussion-document-Engaging-Citizens-in-DRM-Final.pdf>

تم تناول مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث من وجهات نظر مختلفة في الاجتماع التحضيري: الاتصالات بشأن المخاطر، الأنشطة الاجتماعية، شبكات التواصل الاجتماعي والمتطوعين. وتم تلخيص النتائج كالتالي:

3.1. الجلسة الأولى. الاتصالات بشأن المخاطر. توعية المواطنين بمشاركة الشعوب في إدارة مخاطر الكوارث

الخطوة الأولى في مشاركة المواطنين في تفادي حالات الطوارئ الشاملة والاستعداد والتصدي لها تتمثل في زيادة معرفتهم من أجل اكتساب اهتمام ووعي شعبي كبير. طبقاً لهذا المفهوم، تعتبر الاتصالات بشأن المخاطر مادة خاصة لإدارة هذه المعرفة في الاتجاهين بين السلطات والمواطنين. وينبغي دعم هذه الأنشطة من محاور ثلاثة رئيسية: التنظيم، الخطط، المصادر.

التنظيم

ينبغي إمداد الخدمات بقسم شامل ودائم قادر على تناول كم العمل اللازم، وكذلك ضمان تخصص العاملين في هذا القسم ويمتد ذلك لما هو أبعد من مجرد الاتصالات المؤسسية.

سلطت المراجع الضوء على أهمية تحليل احتياجات المواطنين للمعلومات، ومدى شكوهم، ومخاوفهم وإدراكهم من أجل وضع جميع المعلومات المتاحة والإمكانيات في خدمة احتياجات المواطنين للمعلومات. ومن المهم أيضاً الإشراف وتحليل جميع عمليات الاتصالات من أجل تقدير فعاليتها وتكييف الرسائل عند اللزوم.

كما من المهم تنسيق الأنشطة مع المؤسسات الأخرى المعنية، والفاعلين في المجتمع المدني والشركاء النشطين في هذا المجال - مع احتمال تشكيل فريق عمل يضطلع بتنسيق الاتصالات بشأن المخاطر ومشاركة المجتمع (RCCE) في حالات الطوارئ.

ظهور شبكات التواصل الاجتماعي فرض خلق وحدات متخصصة داخل أنظمة الحماية المدنية القومية تضطلع حصراً بهذه الأهداف كجزء من الاستراتيجية الشاملة.

الاستراتيجية / الخطط

تعيين أفراد حصرياً للاضطلاع بوضع وتطوير الاستراتيجيات والخطط الخاصة بغية تحقيق تلك الأهداف. يعتبر وجود استراتيجية اتصالات شاملة من أساسيات بلوغ هذه الأهداف. يجب أن يكون أولئك المسؤولين عن الحماية المدنية وتخفيف مخاطر الكوارث على إدراك بأهمية خطط الاتصالات كأداة فعالة لمساعدة متخذي القرار بشأن الاتصالات حول المخاطر وطرح بعض الشروط من أجل إرساء ثقة الجمهور.

ويجب أن تبدأ الإستراتيجية بفهم أن القسط الأكبر من العمل يجب أن يتم قبل وقوع الكارثة، ليس فقط في مرحلة تخطيط الاتصالات، بل أن يكون هناك أيضاً عمليات إعلام يومية، بغية إحاطة المواطنين بحالات الطوارئ وبالتالي يعرفون طريقة تفاديها، وكذلك تحديد المؤسسات المسؤولة طوال حالات الطوارئ.

المصادر: قنوات الاتصالات

لكي تبلغ السلطات المواطنين فإن لديها مجموعة من القنوات الجيدة بما فيها الإعلام والتعليم وشبكات التواصل الاجتماعي. يجب أن تقوم بتنفيذ القسم الأكبر منها، كجزء من هذه الوثيقة الشاملة وخطة العمل المقبلة.

ولقد كانت وسائل الإعلام الجماهيرية دائماً قناة الاتصال التي تستخدم بين السلطات والمواطنين. وبالنظر إلى خصائصها، - التليفزيون، الإذاعة والصحافة المطبوعة - فكانت تقوم بدور خاص في حالات الطوارئ. في حقيقة الأمر، هذا التعاون بين وسائل الإعلام يرد في فحوى القانون نفسه في العديد من الدول بهدف، مثلاً تفادي ما حدث بعد زلزال ألبانيا عام 2019، حيث نشر الإعلام خبراً غير رسمي مما أشاع حالة من الفزع بين المواطنين وسادت الفوضى الشوارع. (المادة 45 من قانون الحماية المدنية الألباني عام 2019)³.

³قانون الحماية المدنية الألباني عام

<https://www.parlament.al/Files/Akte/20190724173027ligj%20nr.%2045,%20dt.%2018.7.2019.pdf> 2019

في بعض الدول، تدرج وسائل الإعلام برامج لتقديم الرسائل الهامة للحماية المدنية التي تشترك فيها السلطات بما يتفق مع القوانين في الدولة وبدون المساس بحرية الإعلام.

ومن منطلق طبيعتها الخاصة، تم التعرض للأنشطة الاجتماعية مثل التعليم وشبكات التواصل الاجتماعي في أكثر من جلسة خاصة.

الجمهور المستهدف

يجب أن يشمل الجمهور المستهدف بالاتصالات حول المخاطر جميع المواطنين، والمهنيين في مجال خدمات الطوارئ والمتطوعين وذوي الإعاقات والمستضعفين، والمنظمات غير الحكومية وأصحاب المصلحة لكي يقومون بدور أكثر نشاطاً ولزيادة وعيهم أو إدراكهم للمخاطر.

ولهذا السبب، فبينما توجد بعض أعمال الإعلام الفعالة بين كافة الجمهور المستهدف، يجب أن تتسم الاتصالات المختلفة بالخصوصية لكي تضمن الوصول لكل فئة من فئات الجمهور المحددة. وهناك اقتراح بتصنيف الجمهور المستهدف في الملحق 1 بما يتفق مع الاقتراحات الأخرى الواردة في الجلسات المختلفة. ونحتاج لتكييف اللغة الفنية بحيث يستوعبها الجمهور.

السياق العاطفي

حالات الطوارئ الكبرى عادة ما يكون لها وقعا عاطفيا شديداً بين المواطنين يؤثر على الطريقة التي يدرك بها الأفراد الأحداث وحتى في طريقة تقديمهم للظروف المحيطة. في هذا السياق العاطفي، تفقد تقنيات الاتصالات العادية أثرها.

في هذا الصدد، هناك اتفاق واسع حول أهمية المؤسسات التي تستحق ثقة المواطنين وتحافظ عليها وتصبح المتحدث الرسمي الصالح والموثوق فيه للمجتمع. لكي تحقق ذلك، من المهم بمكان وضع وتقوية الاتصالات مع المواطنين قبل وقوع الكارثة، في ظروف هادئة وأكثر سلاماً. ولن يضمن ذلك فقط أن يكونوا مستعدين بشكل أفضل للتعامل مع حالة الطوارئ، بل من شأنها أن تزيد ثقة المواطنين في السلطات وخدمات الطوارئ.

سلوك المواطنين في مواجهة الكوارث الكبرى يرتبط بشكل وثيق وكامل مع طريقة إدراكهم لمختلف أنواع المخاطر. وهذا يجعل من المهم فهم ومعرفة احتياجات الشعوب من حيث الاتصالات وكذلك مشاغلهم وتصوراتهم، إلخ، وتصنيفها حسب أهميتها ومدى إلحاحها.

علاوة على ذلك، فإن ثقة المواطنين الشديدة في أنفسهم وثقتهم في المؤسسات بدورها تقلل من تبعات السياق العاطفي وتعزز قدرة الشعوب على التكيف.

خصائص الاتصالات بشأن المخاطر

ينبغي تكييف الاتصالات لاحتياجات المواطنين والحالة العاطفية في الأوقات غير المضمونة مثل حالات الطوارئ. ولقد تعرف فريق العمل على بعض الوظائف ذات الصلة. هناك بعض خصائص الاتصالات التي يمكنها أن تساعد أولئك المسؤولين عن مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث في الأوقات التي تهتز فيها المشاعر. يوجد ملخص بوظائف الاتصالات في الملحق 2 بما يتفق مع تلك الواردة في الجلسات المختلفة.

WHO Strategic Communications Framework

Goal and audiences

Principles for effective communication

Accessible	@
Actionable	
Credible and trusted	
Relevant	
Timely	
Understandable	

Evaluation

4

3.2. الجلسة الثانية. الأنشطة الاجتماعية

إن تزايد أعداد حرائق الغابات، والفيضانات، وتلوث البحار، وموجات التسونامي، والأوبئة، والانفجارات، والحوادث النووية، سواء أكانت هذه الكوارث طبيعية أم من صنع الإنسان، تجعل من الضروري تحضير المجتمع وتشجيع ونشر الأنشطة الاجتماعية، وكذلك انطلاقا من الأنظمة التعليمية.

وعلى الرغم من أن هذا الموضوع غالبا ما يقع ضمن مسؤوليات مؤسسات قومية أخرى، إلا أن سلطات الحماية المدنية تضطلع بنشر مدى أهمية التفكير في هذه الحقيقة الجديدة داخل النظام التعليمي وحتى على أعلى المستويات. الحاجة لإدراج تعليم المواطن كيفية تفادي المخاطر لا ريب فيه كما أن النتائج واضحة وشديدة الفعالية، كما رأيناها في المؤتمر التحضيري.

التعليم

تميل هذه الأنظمة التعليمية إلى أن تكون مشتركة بين عدة أقسام وعدة قطاعات، مع مساهمة على مختلف المستويات (القومي، الإقليمي، المحلي)، مما يملئ ضرورة مشاركة العديد من المؤسسات، وكذلك تنفيذ التغييرات التشريعية من أجل الموافقة على إدراج تلك المواضيع في المناهج الدراسية.

يجب أن تبدأ الأنشطة التعليمية من المدرسة، ومنذ الصغر. وتركز العديد من المراجع على جدوى تلك الأنشطة كجزء من خطط الاتصالات بشأن المخاطر الخاصة بهم. قد يكون أي فرد من أول المتصدرين لحالة الطوارئ، مما يفسر أهمية حسن إعداده. ولكي يشارك الشباب في هذه الأنشطة من المهم أن نصمم الأدوات الجذابة مثل أجهزة المحاكاة وأدوات لعب الأدوار. وتتم تجربة المراجع عن الاهتمام الشديد واستعداد الطلاب الصغار للمشاركة في مواضيع إدارة مخاطر الكوارث.

في بعض الدول، قد تذهب الأنشطة مع المدارس لما هو أبعد من مجرد التمارين والحوار، من خلال تنظيم المسابقات أو لعب الألعاب التي يستطيع الطلاب من خلالها زيادة معرفتهم بطرق تفاعلية بقدر كبير مع مبادرات خلاقة تنشر مفهوم

⁴وظيفة الاتصالات في منظمة الصحة العالمية-<https://www.who.int/communicating-for-health/functions/emergency-communications/en/>

التوعية بالحماية، مثل الألعاب باستخدام السلاالم والخراطيم، أو دليل سلامة الطفل، ومجلات مكافحة الحريق والمنشورات الأخرى. مشروع معرفة المخاطر⁵، الذي أسسه الاتحاد الأوروبي، يقترح استخدام مختلف ألعاب الألواح. ومن المهم القيام بذلك في مستويات التعليم المختلفة، بما فيه نشر درجة الماجستير في إدارة الطوارئ لتعيين الشباب المدربين على مستوى عالٍ على أنظمة الحماية المدنية القومية. ومن شأن أنشطة الإعلام على مستويات التعليم العالي أن تمد بمشاركة المواطنين المتخصصين وأن تحتضن التصميم التلقائي لمشروعات المهندسين وتنمية التقنيات الخاصة للتعرف والتفادي والحماية والاتصالات خلال حالات الطوارئ على سبيل المثال.

مشروع معرفة المخاطر يقترح أيضاً مبادرات تعليمية تنفذ خارج المدارس. وهناك أمثلة لتسهيل حصول المجتمعات على معارف الخبراء حول الحلول غير الهيكلية للحماية من مخاطر الزلازل. تساعد هذه التوصيات المواطنين على القيام بأعمال بسيطة لتقليل مخاطر الكوارث في حالة وقوع موجات الزلازل.

التمارين

تقدم تمارين استعداد خدمات الطوارئ للسلطات فرصة لدعوة المواطنين للمشاركة. مشاركة المواطنين، سواء أكانت مشاركة إضافية أو نشطة، لا تسمح فقط بمشاركة المواطنين في معارف الخبراء ولكن أيضاً تطبيق تنسيق نظام معقد يشارك فيه فاعلون غير عاديون في إدارة الطوارئ. هذه المشاركة علاوة على أنها تسمح للشعوب بأن يكون لها اتصال مباشر ومكثف يدعم التعليم والمشاركة في الطوارئ تذهب لأبعد من ذلك إذ أنها تشجع تفكير المواطنين بشأن تفادي الحوادث وأيضاً رد الفعل إزاءها.

3.3. الجلسة الثالثة. شبكات التواصل الاجتماعي

انطلاقاً من خصائصها المميزة، أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي قناة في غاية الفائدة للمؤسسات. ولشدة أهميتها خصصت العديد من الدول قسماً كاملاً لاستخدام هذه التقنيات داخل هياكل الحماية المدنية.

الانفجار الأخير الذي حدث في بيروت سلط الضوء على أهمية وقيمة هذه التقنيات الجديدة. وساعد رد فعل السلطات اللبنانية السريع بالسماح بتنشيط آليات لإعلام المواطنين وخاصة في الساعات الأولى التي تلت الحادثة. وعلى الرغم من قلة المعلومات خلال تلك الساعات الأولى، إلا أن شبكات التواصل الاجتماعي نشرت سلسلة من الاحتياطات العامة لتفادي وقوع أضرار أكبر من جراء ملامسة الأفراد لبقايا الانفجار وتفاذي انتشار وباء الكوفيد-19 أثناء العمليات.

وعلى غرار ما يحدث في حالات الطوارئ الكبرى الأخرى مثل الزلازل والفيضانات، أصيبت الشبكة الكهربائية بأضرار بالغة مما أضر بدوره بأنظمة الاتصالات. وفي هذا الصدد، نشرت شبكات التواصل الاجتماعي مهاراتها للإنقاذ في هذه الحالات مما جعلها قناة الاتصال الوحيدة الآمنة التي تواصلت مع المواطنين منذ اللحظات الأولى.

الاتصالات في حالات الطوارئ الكيميائية والبيولوجية والإشعاعية والنوية تتسم بالحساسية نظراً لتعقد نظام إعلام المواطنين بتلك المخاطر والمخاوف والقلق الذي يسببه نقص المعرفة. وظهرت أهمية التوظيف الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي في هذه الحالات عقب حادثة فوكوشيما. منذ تلك الأونة، تزعمت الوكالة الدولية للطاقة الذرية (IAEA) برنامجاً دولياً لتعزيز معرفة المواطنين بهذا الموضوع، بما في ذلك كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بطريقة فعالة للاتصال بالجمهور في المجال النووي وباستخدام لغة بسيطة كجزء من صندوق أدوات المتصل النووي (NCT)⁶.

بهذا المعنى، تدعم الوكالة الدولية للطاقة الذرية الدول الأعضاء على المستويات القومية والإقليمية وما بين الإقليمية في مجالات مشاركة المواطنين في الحقل النووي والاتصال بالجمهور في حالات الطوارئ النووية أو الإشعاعية. وتشمل الأنشطة تدريب محاكاة التواصل الاجتماعي، منتديات الدردشة والدعم الخاص عند الطلب.⁷

3.4. الجلسة الرابعة. المتطوعون والمواطنون في إدارة مخاطر الكوارث

⁵مشروع الاتحاد الأوروبي لمعرفة المخاطر <https://knowriskproject.com/>

⁶صندوق أدوات الاتصالات للوكالة الدولية للطاقة الذرية <https://www.iaea.org/resources/nuclear-communicators-toolbox>

⁷دورة تدريب على الاتصالات في حالات الطوارئ النووية من الوكالة الدولية للطاقة الذرية <https://www.iaea.org/services/education-and-training/training-courses/epr/communication-with-the-public-in-a-nuclear-or-radiological-emergency>

قد يكون لعمل المتطوعين أيضاً وقعاً على الاتصالات بشأن المخاطر. في الحقيقة، وكما أوضحه المؤتمر، تتطلب مشاركة المواطنين عملاً هائلاً ومساهمة العديد من المجموعات المختلفة. بهذا المعنى، فإن انخراط ومعرفة المتطوعين يجعلهم عنصراً رئيسياً في تحقيق بعض من أهداف الاتصالات بشأن المخاطر.

كما أن ظهور شبكات التواصل الاجتماعي سلط الضوء على أهمية المتطوع الرقمي في الإشراف ومراجعة وتلخيص ومحاربة المعلومات الخاطئة⁸ التي تتداول على تلك القنوات. فريق دعم العمليات الافتراضية (VOST)⁹، هو مشروع أسسه الاتحاد الأوروبي، في شكل مراسلات قصيرة موجهة للمجموعات مثل تلغرام أو تيك توك أو إنستغرام.

يعمل هؤلاء المتطوعون الرقميون جنباً إلى جنب مع هيئات رسمية ويشاركون في تنسيق الرسائل ويمدون بالمعلومات التي يمكن استخدامها من قبل خدمات الطوارئ. برنامج تفادي الكوارث الطبيعية ومن صنع الإنسان والاستعداد لها ومواجهتها في دول جنوب المتوسط (PPRD South III) على المستوى الإقليمي ينظم ورشات عمل حول زيادة توعية المواطنين والتطوع، بما في ذلك طرق التنسيق مع المسؤولين، وتهيئة المتحدثين والأدوات الرقمية.

فائدة المحافظة على التطوع هو موضوع تمت تغطيته من فريق العمل حول المتطوعين نظراً لأهميته حيث أنه يتناول تجربة المتطوعين القدامى. بهذا المعنى، تهدف عمليات الإعلام لمد المتطوعين، من ناحية تعزيز مشاركة ومعرفة هذا الفريق ومن ناحية أخرى، تعود المواطنين على هذا العمل.

4. الطوارئ الدولية

من بين حالات الطوارئ المتعددة، هناك حالتين طوارئ كبرى مستمرتين في حاجة لعمل مشترك وموحد لمواجهتهما بما أنهما لا يعرفان الحدود: كوفيد-19 وتلوث البحر المتوسط

إن علاقة الجوار الوثيقة بين بلداننا تجعل تبادل المعرفة والتجارب ضرورية وملحة. تشجيع الأنشطة المشتركة عبر الحدود والمنسقة بشكل خاص بين دول الجوار أمر هام وملح، أيضاً.

4.1. كوفيد-19

لقد أصبح من الواضح أن الوباء الأخير يشكل حالة طوارئ عالمية تحتاج لتوجيه المواطنين على تقبلها، ولعدد من التدابير الصارمة وتحقيق تغيير في السلوكيات من أجل التحكم في انتشار الوباء. ولهذا لا بد من اعتبار الاتصالات جزءاً لا يتجزأ من عملية التدخل في حالات الطوارئ الصحية.

وتملك منظمة الصحة العالمية تجربة قوية في الاتصالات بشأن المخاطر خلال الطوارئ الصحية ولديها نموذجاً معد على أساس الثقة في السلطات، ومعرفة تصور المواطنين للمخاطر وخطط اتصالات خاصة. تعتمد هذه الخطط على الشفافية وتنسيق الجهود وانتقاء أكثر القنوات فائدة والاستماع من أجل تكييف الأنشطة حسب الاحتياجات.

ويتم إعداد الرسائل حسب التوجيهات بشأن الاتصالات حول المخاطر، المبررة والمتصلة بالمواطنين في هذه الظروف الخاصة. الرسوم البيانية مفيدة في تقديم معلومات واضحة للمواطنين في حالات الطوارئ وبهذا المعنى، أعد الأفراد مجموعة من الرسوم البيانية المتاحة بأكثر من 40 لغة مختلفة يمكن أن تكون ذات فائدة في تقوية الرسائل الوقائية أيضاً في دول المنطقة الأوروبية ومتوسطة¹⁰.

⁸VOST تويتر البرتغال ضد الأخبار المزورة <https://twitter.com/VOSTPT/status/1240751807854501888>

⁹VOST أوروبا <https://www.vosteuropa.eu/>

¹⁰الرسوم البيانية المعدة من منظمة الصحة العالمية لتدابير مكافحة فيروس كورونا بعدة لغات:

<https://who.canto.global/v/coronavirus/folder/PQC9D?from=thumbnail&scrollTo=100&gOrderProp=name&gSortingForward=true&display=thumbnail&viewIndex=1>

ومن هذا المنطلق، يمثل وباء كوفيد-19 حالة حديثة لم يسبق لها مثيل تنتشر الملل بين المواطنين بسبب طولها والشعور بعدم الارتياح. ولكي تتلافى الفتور، وضعت منظمة الصحة العالمية أربع استراتيجيات حول استخدام المعلومات، وخمس أسس لسلوكيات الحماية وعمل يهدف لتحسين تصور المخاطر.¹¹

الاتصالات بشأن المخاطر هو حوار في الاتجاهين بين السلطات والأفراد المعرضين للخطر. هذا المظهر المتبادل، يتطلب استلام/استماع بقدر إرسال/تبادل المعلومات، ويحتاج لأن ينعكس في جميع مراحل العملية.

دور الشباب ذو أهمية قصوى خلال هذه المرحلة من الوباء، إذ أنه يبدو أنهم تعبوا من تدابير التباعد الاجتماعي التي اتخذت لمحاربة الكوفيد. وعلى عكس الموجة الأولى، أصاب الوباء أعداداً كبيرة من الشباب خلال الموجات التالية.

وهذا هو السبب وراء حملات التوعية التي أطلقتها منظمة الصحة العالمية والصليب الأحمر لبلوغ جمهور الشباب؛ وكانت هذه الحملات فعالة بشكل كبير على شبكات التواصل الاجتماعي. الصليب الأحمر الإسباني، على سبيل المثال، تعاون بشكل ضيق في تنفيذ حملات الوقاية من العدوى مع الإدارة العامة للحماية المدنية الإسبانية. وحسب شروط تصميم عمليات الاتصالات المعتمدة على جمهور معين، تم إطلاق الحملات المختلفة، كل منها تهدف جمهور بعينه: العمليات التي تهدف الشباب، بهدف توعيتهم، والأكثر سناً، بهدف زيادة الوعي وتعريفهم بتدابير الوقاية وعلاوة على ذلك تقدم لهم كافة المساعدة التي قد يحتاجون إليها بالنظر لارتفاع مخاطر الإصابة بينهم والقيود التي يفرضها الحظر الشامل.

من خلال تلك الحملات، تم بلوغ أكثر من 2600000 شخص، وبدعم من 600 متطوع، بعضهم تم حشده أثناء الحملات. ويبرهن ذلك على أن عمليات الإعلام لا تنجح فقط في زيادة الوعي بل في تجنيد المتطوعين. ومثال لذلك، برنامج VOST، بالمشاركة مع الهيئات الرسمية، أنتج محتوى متصل بكوفيد-19 ما بين مارس/أذار 2020 وديسمبر/كانون الأول 2020 تمت مشاهدته أكثر من 36 مليون مرة على تويتر.¹²

على الرغم مما انتهى إليه الخبراء من أن هناك المزيد مما نجهله حول كوفيد-19، إلا أنه من المهم مشاركة المعرفة المتاحة والدروس المستخلصة من هذه الجائحة في خطط الطوارئ الصحية من أجل إدارة الأزمات.

4.1. التلوث البحري

أصبح التلوث البحري واضحاً يوماً بعد يوم وبدأت عواقبه تهدد خطورة صحة وسلامة المواطنين وتصيبهم بشتى الأمراض؛ ولهذا السبب يجب اعتباره من حالات الطوارئ العظمى؛ في واقع الأمر، أن البحر الأبيض المتوسط من أكثر المناطق تضرراً من التلوث العالمي. وأن تأثير الإنسان على هذا التلوث هو أيضاً أمر واقع، وبالتالي فمن الحيوي أن نخبر المجتمع بجدية هذه المشكلة والدور الذي يقع على عاتقنا جميعاً في تفادي التلوث البحري وتخفيف عواقبه.

وهذا هو الهدف من مشاركة المواطنين في التلوث البحري والتميز بين الجمهور، السلطات والشركات، المهنيين والموانئ ومستخدمي زوارق الترفيه وعامة الجمهور.

بهذا المعنى، وفي إطار عمل مؤتمر حماية البيئة البحرية والمنطقة الساحلية للبحر المتوسط (مؤتمر برشلونة)، يعد المركز الإقليمي لاستجابة في حالات الطوارئ الناشئة عن التلوث البحري في منطقة البحر الأبيض المتوسط (REMPEC) الخاضع لإدارة المنظمة البحرية الدولية "استراتيجية المتوسط (2022-2031)" من أجل تفادي التلوث البحري من السفن والتصدي له ويشمل خطة عمل حيث تشكل التوعية العامة أحد أهم الحلفاء في نشر الدراسات ذات الصلة وتشجيع السلوكيات الحميدة:

- دعم التغطية الإعلامية المتزايدة للأنشطة ذات الصلة؛

- تشجيع ونشر الدراسات ذات الصلة؛

¹¹تعاب الوباء- <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/2020/pandemic-fatigue-reinvigorating-the-public-to-prevent-covid-19,-september-2020-produced-by-who/europe>

¹²تويتر VOST البرتغال <https://twitter.com/VOSTPT/status/1325943893955928065?s=20>

- تنظيم الأنشطة التي تهدف لزيادة مشاركة الجمهور.

مبادرات المنظمات غير الحكومية من شأنها أن تدعم أيضا السلطات في تشجيع المواطنين على المشاركة في حالات التلوث البحري. من خلال حملة #potavristou، مشروعات AKTH قبرص¹³ تشجع الأفراد على التصرف، سواء ضمن تنظيم أو فرادى، لبلوغ أية مهمات في الجوار، مثل زجاجات البلاستيك، أو أعقاب السجائر وجمعها.

تمخضت حملة شبكات التواصل الاجتماعي من أجل مناشدة مسؤولية المواطنين المشتركة عن نتائج طيبة. شارك في هذه المبادرة أكثر من 2000 متطوع من 187 موقعا مختلفا في قبرص و20 من خارجها. وكانت النتيجة، إزالة 12 طن مهمات من الشواطئ.

من

¹³مشروعات AKTH: <http://www.akti.org.cy/our-projects/>

5. الخلاصة الأكثر صلة

عام	<p>أهمية مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث. من المهم بمكان زيادة وعي المواطنين وتحويلهم لعناصر نشطة، وليس فقط ضحايا؛ وينبغي على السلطات أن تضع ثقته في المواطنين.</p> <p>الثقة في المواطنين. هي عملية متبادلة؛ ينبغي على كبار المسؤولين أن يثقوا في المواطنين بما أنه في حالة الأزمات، يقع على الطرفين مسؤولية الاستجابة. وبهذه الطريقة يصبح المواطنون أسرع في رد الفعل وأكثر حماساً.</p> <p>وضع خطة خاصة وشاملة، من أجل توفير الهياكل الدائمة واستخدام كافة الوسائل المتاحة: وسائل الإعلام، الأنشطة الاجتماعية، شبكات التواصل الاجتماعي والمتطوعين.</p> <p>الاقتراب والعلاقة الوثيقة بين دول الاتحاد من أجل المتوسط يجعل تبادل المعرفة والتجارب في هذا المجال ضرورة، على قدم المساواة مع نشر الأنشطة المشتركة عبر الحدود.</p> <p>وضع خطوط توجيهية تساعد على فهم استراتيجية الاتصالات بشكل أفضل (الاتجاهات الاستراتيجية، إلخ...)، بما تشمله من مجموعة التوصيات التي يجب تنفيذها في الدول الشريكة.</p> <p>العمل معاً في رسم استراتيجية مشتركة وإرساء التشغيل المتبادل في هذا المجال.</p>
الاتصالات بشأن المخاطر	<p>إن مهارات الاتصالات بشأن المخاطر مفيدة للغاية، ومع ذلك ينبغي أن تتم بشكل منهجي وتحتاج لتخطيط حريص وتنسيق بين المؤسسات على المستوى الإقليمي/القومي والدولي. وهذا ما يبرر أهمية الاعتماد على الأشخاص المتخصصين، ليس فقط في الاتصالات العامة بل في الاتصالات بشأن المخاطر أيضاً.</p> <p>هؤلاء المهنيين تقع عليهم تبعاً لتحديد أفضل استراتيجيات الاتصالات من أجل تعيين وتحضير المواطنين لفهم، وتفادي، والرد على حالات الطوارئ، وإن نضع نصب أعيننا أن الشعوب ذات الوعي الجيد تتمتع بفرص أكبر في النجاة في مواجهة الكوارث. قنوات مختلفة لجماهير مختلفة، مع اعتبار سهولة الوصول للأشخاص ذوي العاهات.</p> <p>وسائل الإعلام التقليدية تعتبر من بين الحلفاء في توعية المواطنين خلال أوقات الطوارئ وتوظيف المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث. وبناء عليه، يجب على المؤسسات أن تدعم عملها، وتشارك وتعلم الصحفيين، عند اللزوم، تشجيع المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتقهم.</p>
التعليم	<p>إن سلطات الحماية المدنية وإدارة مخاطر الكوارث مسؤولة عن تحضير المجتمع لمواجهة المخاطر المختلفة بما في ذلك النظام التعليمي. ويكون ذلك فعالاً ابتداءً من المراحل المبكرة نظراً لما للصغار من إمكانيات وقدرة على المشاركة. أنشطة الإعلام في مراحل التعليم العليا من شأنها أن تقدم مشاركة مواطنين أكثر تخصصاً وتشجع على تنمية التكنولوجيا من أجل تفادي الكوارث وتخفيف وطأتها.</p> <p>التمارين المشتركة وخدمات الطوارئ وتشجيع مشاركة المجتمع. تمارين خدمات الطوارئ تمثل فرصة للمواطنين بالحصول على اتصال مباشر ومكثف يدعم التعليم. وتذهب هذه التمارين لأبعد من ذلك إذ أنها ترسي أواصر الثقة وتقوي العلاقات بين خدمات الطوارئ والمواطنين.</p> <p>تهيئة المجتمع لمواجهة الطوارئ المدمج في الأنظمة التعليمية يساعد على تعزيز ثقة المواطنين وثقتهم في أنفسهم في مواجهة حالات الطوارئ العظمى وتقبل آثارها مما يساعد على زيادة قدرتهم على التكيف. ومن شأن ذلك أن يقوي سلوك المواطنين الإيجابي وتعاونهم وتضامنهم.</p>
شبكات التواصل الاجتماعي	<p>بالنظر لما لشبكات التواصل الاجتماعي من تأثير هائل على مجتمعنا والحماية المدنية، يجب أن تطمح المؤسسات بأن يكون لها أكبر تأثير على الإطلاق فيما يتعلق بحالات الطوارئ. بتوظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي، تحتل المؤسسات مكانة مصدر المعلومات الموثوق وتقود الاتصالات خلال حالات الطوارئ.</p> <p>شبكات التواصل الاجتماعي تشكل قنوات سريعة وسهلة وريخية للتعرف على تصور المواطنين لما يقع من أحداث وتقدير ما إذا كانت الرسالة قد بلغتهم وبالشكل المناسب.</p> <p>شبكات التواصل الاجتماعي هي القناة الأكثر فعالية لبلوغ الشباب، وفي حالات الطوارئ الكبرى تكون هي قناة الاتصالات الأمانة الوحيدة لإعلام المواطنين في لحظات الكوارث الأولى.</p> <p>كلما زادت مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث كلما زاد عدد المتطوعين الذين يمكننا تجنيدهم؛ وكلما جندنا من متطوعين كلما استطعنا اختيار المتطوعين الأفضل تحضيراً.</p> <p>إن المتطوعين يستطيعون المساعدة في زيادة مشاركة المواطنين بما أنهم يستطيعون أن يكونوا المتحدث الصالح لتنفيذ أنشطة الاتصالات بشأن المخاطر. أضف على ذلك،</p>

<p>أن حشد المتطوعين في مشاركة أنشطة المواطنين من شأنه أن يساعد الشعوب على التعود على دور المتطوع في إدارة مخاطر الكوارث. كما يقدر المتطوعون على مساعدة السلطات في إدارة المشاكل ذات الصلة بالاتصالات بشأن الطوارئ مثل التصدي للأخبار المزيفة أو البحث عن المعلومات على الخط التي تساعد خدمات الطوارئ.</p>	<p>المتطوعون</p>
<p>غالباً ما تتطلب تلك الطوارئ عمل مشترك وموحد لمواجهتها أيضاً في أنشطة الاتصالات العامة. ويمثل وباء كوفيد-19 وتلوث البحر المتوسط مثالين لحالات الطوارئ الحالية.</p>	<p>الطوارئ الدولية</p>
<p>كوفيد-19 هو حالة طوارئ صحية على مستوى العالم تحتاج لعمل مشترك وموحد فيما يتعلق بالاتصالات. وأثناء الجائحة وضعت بعض المنظمات الدولية والدول استراتيجياتها ومبادراتها الخاصة. بعض هذه المنتجات أو الأنشطة يمكن مشاركتها بين دول الاتحاد من أجل المتوسط كي يستفيد منها فريق العمل. كما أن المبادرات الدولية والعابرة للحدود أكثر ثقة وفعالية في مشاركة المواطنين.</p>	<p>التلوث البحري في منطقة البحر الأبيض المتوسط. استراتيجية المتوسط التي أعدها المركز الإقليمي للاستجابة في حالات الطوارئ الناشئة عن التلوث البحري في منطقة البحر الأبيض المتوسط (REMPEC) تعد من أهم المبادرات لمواجهته والاتصالات العامة كأداة رئيسية. ولدى الدول المختلفة دوراً هاماً عليها أن تلعبه في دعم REMPEC في نشر الدراسات ذات الصلة وتشجيع السلوكيات الصحيحة. مبادرات المنظمات غير الحكومية هي مصدر مفيد أيضاً لبلوغ المواطنين وزيادة وعيهم.</p>

للتكيز على جهود وأهداف فريق العمل هذا وتخطيط الأعمال المشتركة في المستقبل، فإن الهدف التالي الرئيسي يتلخص في وضع خطة عمل تناقش وتعتمد أثناء الاجتماع العام.

6. أعمال المتابعة المقترحة لخطة العمل

إن هدف الاتحاد من أجل المتوسط بشأن المؤتمر العام يتمثل في التركيز على الاقتراحات المختلفة التي تشجع الأنشطة المشتركة بين الدول أعضائه. وتشمل هذه الاقتراحات ما يلي: تنظيم أنشطة التدريب، والاستفادة من إطار عمل الاتحاد من أجل المتوسط كمنبى لاستمرار مشاركة التجارب أو تشجيع المبادرات عبر الحدود.

وتحقيقاً لذلك، سوف تركز المواضيع التي سوف يتناولها المؤتمر العام على وضع خطة عمل تشمل الأنشطة القومية ودون القومية والإقليمية والعابرة للحدود أو الدولية، والمبادرات المشتركة والتوصيات:

- تحديد التحديات المشتركة، الاستراتيجيات والأعمال ذات الأولوية على المستوى القومي ودون القومي والإقليمي التي ينبغي إدراجها في خطة العمل.
- المنظمة/الدولة التي تدعم تنفيذ هذه الأعمال.
- تكاملية المبادرات الحالية والدعم الدولي.

تكاملية المبادرات الحالية	دعم المنظمة	اقتراح الأعمال/الأنشطة التي يجب تنفيذها
المنتديات الدولية الحالية لإمكانيات طوارئ أخرى، تمارين، إلخ	الاتحاد من أجل المتوسط، الإدارة العامة لتقادي وإدارة مخاطر الكوارث، وكالات الحماية المدنية القومية، الوكالة الدولية للطاقة الذرية، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.	1 تعريف المنصات ومنتديات الحوار من أجل مشاركة المعارف ذات الصلة بتجنيد المواطنين وتشجيع التدريب المشترك بين الدول. مرافق التدريب التعليمي والوسائل المتاحة لنشرها.
ISO 22300, 22395, 22322. US NFPA-1561, 1201, 1616 دليل منظمة الصحة العالمية.	الخبراء القوميون في الاتصالات بشأن المخاطر	2 تبني الدعم المتبادل في أنشطة الاتصالات وإجراءات التوحيد بين شركاء الاتحاد من أجل المتوسط تمهيداً للتشغيل المتبادل.
برنامج تقادي الكوارث الطبيعية ومن	برنامج الاتحاد من أجل المتوسط (UfM)، آلية الحماية المدنية للاتحاد	3 تشجيع المشاركة الخاصة بين المواطنين في ورشات عمل

صنع الإنسان والاستعداد لها ومواجهتها في دول جنوب المتوسط (PPRD) فيما يتعلق بتوعية المتطوعين، والنساء والمواطنين.	الأوروبي (EUCPM)، برنامج تفادي الكوارث الطبيعية ومن صنع الإنسان والاستعداد لها ومواجهتها في دول جنوب المتوسط (PPRD)، الوكالة الدولية للطاقة الذرية (IAEA)، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC).	إدارة مخاطر الكوارث بما فيها قطاعات المجتمع الأخرى مثل العلوم، التعليم، الصحفيون، خبراء شبكات التواصل الاجتماعي، أطباء علم النفس، الأخصائيون الاجتماعيون، المتطوعون، المنظمات غير الحكومية، الشركات الاستراتيجية، إلخ.
مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، الاتحاد الأوروبي، منظمة الصحة العالمية، البرامج الإقليمية.	منظمة الصحة العالمية (WHO)، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، الدول شريكة الاتحاد من أجل المتوسط.	4 النظر في أنشطة الاتصالات المشتركة لتفادي ومكافحة وباء كوفيد-19 وكذلك حالات ومخاطر الطوارئ الدولية المحتملة. ويشمل ذلك أيضاً إجراءات طلب الدعم الإقليمي فيما وراء الحدود في حملات الاتصالات بشأن المخاطر.
خارطة طريق الوكالة الدولية للطاقة الذرية بشأن الاتصالات في حالة الأزمات، خطة وزارة الأمن الداخلي بشأن الاتصالات القومية للطوارئ.	فريق عمل حول مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث	5 إعداد دليل موجز حول مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث موجه لشركاء الاتحاد من أجل المتوسط. (المبادئ، الخطوط التوجيهية، التنسيق، إمكانيات الاتصالات، التوصيات، إلخ.) خطط الاتصالات بشأن المخاطر والأزمات.
ورشات العمل القومية ودورات التدريب ودليل الصياغة الموجه إلى المتصل حول الإعاقات.	وكالات الحماية المدنية القومية، والمنظمات المتخصصة.	6 تحديد وتشجيع الأنشطة والأدوات لتسهيل حصول المواطنين ذوي العاهات المختلفة على المعلومات حول الحماية المدنية.
تعليم الاستهلاك المستدام، نشرات الاتحاد من أجل المتوسط حول السلوكيات وأنماط الحياة، التعليم في حالة الطوارئ (EiE) عن الإدارة العامة لتفادي وإدارة مخاطر الكوارث.	الاتحاد من أجل المتوسط، الاتحاد الأوروبي. سلطات التعليم القومي، الصحة القومية (فيما يتعلق بالبيولوجيا).	7 دراسة وضع برنامج تعليمي مشترك لإمكانية الربط بشبكة الاتحاد لمعارف الحماية المدنية.
فريق عمل المتطوعين وفريق عمل "التأهيل من أجل دعم متبادل فعال".	فريق عمل المتطوعين، فريق عمل الدعم المتبادل.	8 تحديد المبادرات الأخرى على تنوعها، جنباً إلى جنب مع فريق عمل "مشاركة المواطنين في إدارة مخاطر الكوارث" وفريق عمل "الاستعداد للمساعدة المتبادلة الفعالة في المنطقة الأوروبية متوسطة".
قاعدة بيانات نشرات الاتحاد من أجل المتوسط وأهم الوثائق.	الاتحاد المتوسط، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (EUCPM)، الدول شريكة الاتحاد من أجل المتوسط.	9 خلق قاعدة بيانات حول مشاركة المواطنين وخبراء الاتصالات بشأن المخاطر المتاحون في دول الاتحاد من أجل المتوسط.
برامج الوكالة الدولية للطاقة الذرية للتدريب على شبكات التواصل الاجتماعي، "الذكاء الصناعي في إدارة	الاتحاد من أجل المتوسط، الإدارة العامة لتفادي وإدارة مخاطر الكوارث، وكالات الحماية المدنية القومية، الوكالة الدولية للطاقة الذرية، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، منظمة الصحة العالمية.	10 تحسين قدرات المسؤولين الحكوميين ومهاراتهم في حل المشاكل من خلال دراسة وتوظيف الطرق المبتكرة لتلبية احتياجات المواطنين وتوقعاتهم في إدارة مخاطر الكوارث.

الكوارث الطبيعية" عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) 14، دليل Nesta للخدمات العامة ¹⁵ .			
ورشة عمل حول الاستجابة لحوادث الانسكاب بما فيها المواد الخطرة (MEDEXPOL)، ومبادرات المنظمات غير الحكومية.	الاتحاد من أجل المتوسط، الإدارة العامة لتفادي وإدارة مخاطر الكوارث، المركز الإقليمي للاستجابة في حالات الطوارئ الناشئة عن التلوث البحري في منطقة البحر الأبيض المتوسط	تشجيع حملات التلوث البحري على المستويين القومي والإقليمي من أجل توعية المواطنين بخطورة المشكلة والدور الذي يقع على عاتقهم في تفادي وتقليل التلوث البحري.	11

¹⁴<https://www.itu.int/md/T17-SG05-210511-TD-GEN-1658>

¹⁵<https://www.nesta.org.uk/toolkit/designing-for-public-services-a-practical-guide/>

ملحق جدول المحتويات

1. الملحق 1: الجمهور المستهدف
2. الملحق 2: خصائص الاتصالات بشأن المخاطر

الملحق 1

الجمهور المستهدف

عامّة السكان

تشكل عامّة السكان أكبر قطاع في المجتمع والدافع لتصميم التقنيات وخصائص حملات الإعلام بحيث توجه لها بشكل أساسي. غير أنه ينبغي تكييف الاتصالات لاحتياجات المواطنين والحالة العاطفية في الأوقات غير المضمونة مثل حالات الطوارئ، حتى تكون فعالة. من ناحية، هذه المجموعة ليست متنسقة، بما أنها تتكون من مجموعات فرعية وأفراد مختلفين من حيث الخصائص المتصلة بالمجتمع والثقافة والديانة وهي عناصر ينبغي أخذها في الاعتبار عند تصميم الحملات الإعلامية.

ومن ناحية أخرى، فإن السياق العاطفي في حالات الطوارئ الكبرى يؤثر على تصورات الأفراد وطريقة تفكيرهم وبالتالي يجب علينا أن نستفيد من أوقات السلم لبدء الحوار مع المواطنين من خلال الاتصالات، وتقنيات الاتصال العادية، وعندما تقع حالة الطوارئ، أن نكيف هذه التقنيات للظروف الخاصة.

الأفراد ذوو مواطن ضعف خاصة

تبرز في حالات الطوارئ مواطن ضعف مثل الفقر والظروف الصحية (المسنون، وأصحاب الأمراض المزمنة) وتكون هناك تصرفات تمييزية تفاقم من استضعاف المجموعات الخاصة وتجعلها في حاجة للمزيد من الرعاية والحماية.

مواطن الضعف تحتاج لاهتمام خاص من قبل السلطات ولأعمال مخصصة لهؤلاء المجموعات، و، في أغلب الحالات، تحتاج تلك الأعمال أن تقترن بحملات توعية موجهة خصيصاً لتلك المجموعات. ولقد أبرز كوفيد-19 الحاجة لوجود خطة أعمال اتصالات خاصة تصل إلى هذه المجموعات.

الأفراد ذوو الإعاقات المختلفة

ينبغي تمييز هذه المجموعات عن الأفراد ذوو مواطن ضعف خاصة، حيث أنه في الكثير من الحالات لا تحتاج إعاقاتهم سوى لعمليات اتصالات مكيّفة بحيث تسهل حصولهم على بعض المعلومات التي يتلقاها جميع المواطنين الآخرين من السلطات.

خطط الاتصالات الموجهة للأفراد من ذوي الإعاقات تحتاج لأن تُعد وفق تصميم عام وإمكانية تامة للحصول عليها لكي نضمن وصول الرسالة برمتها للجميع وبما يتفق مع أسس التصميم العالمي. في هذا الصدد، تمد التكنولوجيات المتقدمة بأدوات وتطبيقات قد تكون مفيدة للغاية في مساعدة المؤسسات لأداء هذه المهمة.

بهذا المعنى، قامت المفوضية الأوروبية بتقديم طلب تقييس إلى منظمة وضع المعايير الأوروبية دعماً للتوجيه رقم (EU) 2016/2102 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بشأن إمكانية دخول كيانات القطاع العام للمواقع الإلكترونية وحصولها على التطبيقات المحمولة.¹⁶

"إمكانية الحصول" تُعرف على أنها وسيلة وصول الأفراد ذوي الإعاقات، بشكل مساو للآخرين، للبيئة المادية ووسائل المواصلات وتكنولوجيا وأنظمة الإعلام والاتصالات (ICT)، والمرافق والخدمات الأخرى.¹⁷

¹⁶ولايات تقييس الاتحاد الأوروبي: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/mandates/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=577#>

على سبيل المثال، وحدة الطوارئ العسكرية الإسبانية (UME) تدرج ضمن أولوياتها تدريب أفرادها على رعاية الأفراد ذوي الإعاقات في حالات الطوارئ، وهي مهمة تم تكميلها بتنظيم أعمال الحفر الإنقاذية بتعاون وثيق مع مختلف جمعيات الأفراد من ذوي الإعاقات، بما في ذلك السهولة المنال إلى المعلومات كما نصت عليها القوانين الإسبانية (المادة 7 مكرر، ج7).

وهناك عدة مبادرات موجودة بالفعل متعلقة بالاتصالات مع الأفراد ذوي الإعاقات المختلفة في حالات الطوارئ. وعلاوة على ذلك، يجب ألا ننسى أن حالات الطوارئ الكبرى تسبب أضرارا للكثير من الأفراد من شأنها أن تنتج إعاقة أو تفاقم من حالتها.

الصغار والشباب

عبر الصغار والشباب عن حق المشاركة، والحماس وإمكانية التعلم التي تؤكد على أهداف الاتصالات بشأن المخاطر.

المدارس والأسر والفاعلون غير السلك التعليمي (مثلا المؤسسات الثقافية ومجالس مجتمعات الشباب) والعلاقات الاجتماعية تمثل سياقات ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند محاولة بلوغ هذه الفئة والاشتراك معها. المبادرات ذات الصلة بتخفيف مخاطر الكوارث المصممة بشكل خاص بحيث تلائم فئة الصغار والشباب تعد فرصة لبناء مجتمعات أكثر تكيفا مع الأوضاع.

وعلى سبيل المثال، مشروع تكيف الصغار والشباب مع ثقافة الكوارث¹⁸¹⁹ CUIDAR الذي ينصح صانعو السياسة والممارسين بما يلي:

(1) معرفة حق إدراج الصغار في إدارة الكوارث، وليس أن ينظر إليهم فقط كمتلقين رسائل سلبية. ويشمل ذلك العمل مع احتياجات ومهارات هذا الجمهور.

(2) ضرورة العمل معهم على شتى المستويات (المحلية والإقليمية والقومية).

(3) الحاجة للمشاركة معهم في وضع خطط إدارة مخاطر الكوارث.

(4) ضرورة نشر تعليم منصب على المخاطر واستراتيجيات اتصالات تأخذ في الاعتبار خلفياتهم الثقافية المختلفة.

وبالنسبة للشباب، فإن تأثيرهم يتحدد بشكل كبير بالعلاقات الاجتماعية والتكنولوجيات الجديدة، مما يجعل شبكات التواصل الاجتماعي قناة مؤثرة بشكل فعال لبلوغهم، وتبني لغتهم وفي نفس الوقت ضمان عدم فقد تلك المؤسسات الاتساق المؤسسي.²⁰

المتطوعون والمنظمات غير الحكومية

إن أهمية كل من المتطوعين والمنظمات غير الحكومية في الحماية هو واقع لا شك فيه، وبالتالي ينبغي على السلطات أن تصمم الحملات الخاصة من أجل زيادة حشدهم ومشاركتهم بأقصى قدر. وأن ذلك لا يؤمن فقط أعداد الأفراد الغفيرة المتاحة بل يسمح أيضا باختيار أفضلهم بما يتفق مع طرق إعدادهم.

علاوة على ذلك، وعلى الرغم من كون المتطوعين والمنظمات غير الحكومية المتخصصة جزء من أنظمة الحماية المدنية، لا يجب أن ننسى أهميتهم كجزء من الجمهور العام وما تمثله فرصة الاتصالات بشأن المخاطر في تعزيز معارفهم وتبني اعتراف المجتمع بهم وتشجيع التنسيق في الوقت الأني.

وبالفعل، أن صعوبة تنسيق هذا الجهاز الممتد والمعقد - الذي نحتاج إليه في حالات الطوارئ الكبرى - تعني أن الإنذار المبكر واستعدادية هذه المجموعات يعتمدان على الاتصال الخارجي من السلطات.

¹⁷ استراتيجية الإعاقة الأوروبية 2010-2020: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF>

¹⁸ <https://www.lancaster.ac.uk/cuidar/pt/>

¹⁹ <https://policy.bristoluniversitypress.co.uk/children-and-young-peoples-participation-in-disaster-risk-reduction>

²⁰ https://www.undrr.org/sites/default/files/inline-files/UNDRR_Youth_2020_04_20.pdf

أصحاب المصلحة

هناك الكثير من المؤسسات والمنظمات والشركات والجمعيات وما شابه، الذين - وبدون أن يكونوا أعضاء مباشرين في أنظمة الحماية المدنية القومية - يكونون ذو فائدة كبرى في حل المشاكل المتعلقة بحالات الطوارئ الهامة. وبالتالي فمن المستحيل تنبؤ ماهية المساهمات الفعلية لكل من تلك المنظمات بل أن بعضها لا يمكن حتى تخيله، ومن المهم إذن تحديد أيهم سيساعد بحلول مفيدة في حالات الطوارئ.

ينبغي تنفيذ هذه المهمة على كافة المستويات - الدولي والإقليمي والمحلي - تبعاً لمدى اقترابها ونطاق تأثيرها. ولكي نعطي بعض الأمثلة فقط، مجالات العلوم والتعليم والمشروعات من شأنها أن تمتد بحلول هندسية قيمة من أجل تلافى تلك الطوارئ والتعامل معها. وفي بعض الحالات، لا تأتي تلك الحلول من اقتراحات المؤسسات بل من مبادرة من تلك المجموعات، التي تكون على وعي أكبر بما يمكن أن يقدمه العلم كحلول لحالات الطوارئ. وبالتالي، لا بد أن تُعد الحملات الخاصة بحيث تدرج تلك المجموعات في حالات الطوارئ.

الملحق 2

خصائص الاتصالات بشأن المخاطر

في أوقات اضطراب المشاعر، ينبغي أن توجد بعض خصائص الاتصالات في الأذهان لكي تكون أكثر فعالية ولا تخدش الأحاسيس أكثر.

إن حالات الطوارئ الكبرى **تحتاج لاستجابة سريعة**، وحتى فيما يتعلق بالاتصالات، من أجل تخفيف شكوك المواطنين بأكبر قدر ممكن. بينما يكون نقص المعلومات حقيقة وسيادة الفوضى غالباً في أول لحظات الطوارئ إلا أن علينا أن نتفادى الاتصالات المتهورة. وعلى الرغم من ذلك فمن المهم توصيل المعلومات التي تهتم المواطنين بأسرع ما يمكن - حتى وبالقدر القليل - حيث أن فراغ المعلومات قد تملأه المعلومات الخاطئة. وهذا يضع أيضاً الجهات المسؤولة في موضع مصدر المعلومات الصحيحة لدى المواطنين منذ البداية.

خلال المؤتمر، ذكرت بعض المراجع بشكل متكرر أهمية المحافظة على ثقة المواطنين واطمئنانهم للسلطات، من أجل ضمان نظرة إيجابية بين المواطنين. في هذا الصدد، تشكل **الشفافية حليف أساسي**، ويجب أن تكون المعلومات دقيقة ومتسقة ومؤكدة من مصادر مصرح بها.

المعلومات والبيانات يجب أن تقدم **بشكل مفهوم** من جميع المواطنين، من خلال استخدام صيغة سلسة وسهلة الفهم وترجمة المعلومات إلى لغات مشتركة أو محلية عند اللزوم. وبالتالي، يجب أن تتوفر المعلومات المفيدة للمواطنين من خلال قنوات توزيع مختلفة.

ويجب أن تكون المعلومات **دقيقة** حتى نتلافى سوء تفسيرها من المواطنين. مثلاً، استعمال كلمة "ضحايا" للإحالة إلى الفرد الذي تأثر بعواقب الطوارئ، بدرجة قليلة أو كبيرة، قد يضيف صفة "الضحية" على قسم كبير من المواطنين. وفيما يتعلق بكوفيد-19، أشار الأستاذ الطبيب إسحق اشكنازي على أهمية تفادي استعمال تعبير "العزل الاجتماعي" للإحالة إلى العزل لتفادي العدوى. وشرح لماذا يكون من الأفضل استعمال تعبير "العزل البدني" كاستراتيجية للتغلب على وضع الضحية خلال ظروف الوباء الحالية.

ويجب أن تكون المعلومات ذات **مغزى** بالنسبة للمواطنين ومبررة بالاحتياجات التشغيلية لدعم السكان واتخاذ القرارات. ولتحقيق ذلك، ينبغي تحديث محتوى المعلومات وترتيب أولوياتها خلال مختلف مراحل الأزمات.

يجب أن توضع مهمة نشر الاتصالات والمعلومات ضمن إطار وتتبع **جدول زمني مناسب**. ويجب أن يكون مدراء الاتصالات العامة على وعي تام باحتياجات الجمهور للمعلومات في جميع الأوقات، بما في ذلك أوقات الطوارئ، وإمكانيات الجهاز ومصادره لبث المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وتفادي تقديم المعلومات الزائدة عن الحاجة أو المتقدمة.