

# دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث

الدكتور/ عبدالرحمن بن محمد القحطاني  
أستاذ الإعلام المساعد/ كلية الملك خالد العسكرية/ الحرس الوطني  
المملكة العربية السعودية

المؤتمر الدولي لطب الكوارث  
٢٣ - ٢٥ / ١٢ / ١٤٣١ هـ الموافق ١١ / ٢٩ - ١ / ١٢ / ٢٠١٠ م  
جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
الرياض/ المملكة العربية السعودية

**دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث**  
الدكتور/ عبدالرحمن بن محمد القحطاني  
أستاذ الإعلام المساعد/ كلية الملك خالد العسكرية/ الحرس الوطني  
المملكة العربية السعودية

**الملخص**

تهدف الدراسة المعنونة بـ: (دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث) إلى التعرف على وظائف وسائل الإعلام وأبرز نظريات التأثير الإعلامية، والتي يمكن ربطها بدور وسائل الإعلام في تحقيق توعية الجمهور بطب الكوارث، ومسؤولية طب الكوارث، وجمهور طب الكوارث، وأقرب الدراسات ذات العلاقة بإعلام الكوارث، وخصوصاً في مجال طب الكوارث. وقد اعتمدت الدراسة المنهج المكتبي- التأصيلي- الكمي، وبدرجه أساسية على الأدبيات والتجربة الإعلامية عند مواجهة الكوارث، للوصول إلى رؤية وإطار عام أكثر وضوحاً لدور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث.

واتضح من خلال الدراسة النتائج التالية:

١- أن هناك ثلاثة أنواع من الاتجاهات في مجال الإعلام والكوارث المنبثقة من الدراسات السابقة، وهي: الاتجاه الأول: التعريف بالدور العلاجي والتحليلي لوسائل الإعلام؛ الاتجاه الثاني: أن أكثر الأدوار أو النتائج التي قامت بها وسائل الاتصال والإعلام وإدارات العلاقات العامة تمثل بعض الواجبات التي يجب أن تقوم بها الجهات المعنية بالكوارث، وهي من صلب اهتماماتها، والاتجاه الثالث: والمهم، أن الدراسات السابقة لم تتطرق لدور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، وهو ما يؤكد على أهمية هذه الدراسة.

٢- هناك ثلاثة تقسيمات لمسؤولية طب الكوارث، هي: المسؤولية الأولى: أن تقوم الجهات المعنية بطب الكوارث بتهيئة الجمهور وإعداده للكوارث بأنواعها، المسؤولية الثانية: التعرف بأن هناك نوعين من حالات الكوارث: (١) الكارثة الجماعية والكارثة الفردية. والتأكيد على مبادئ الاتصال الـ (١٣) الفاعلة أثناء الكارثة، أما المسؤولية الثالثة: وتكون عقب الكارثة، حيث تزداد أهمية فترة ردود الفعل، سواء من المصابين وذويهم أو من وسائل الإعلام المحلية أو العالمية، الأمر الذي يتطلب التنسيق مع الإدارة المركزية الرسمية المحددة للتعامل مع الكارثة.

٣- هناك أربعة تقسيمات لجمهور طب الكوارث: (١) جمهور (الجهات المعنية) بطب الكوارث، (٢) الجمهور الخاص: المتضررون وذوهم وكذلك المتضررون من الجهات المباشرة للكارثة، (٣) وسائل الإعلام، لأهميتها للجهات المعنية بطب الكوارث، (٤) الجمهور العام، سواء الجمهور الداخلي- كالتجمهرين والأجهزة الأمنية، والمنظمات المحلية- أم الجمهور الخارجي- كالمنظمات الإقليمية والعالمية ذات العلاقة بالكوارث.

٤- هناك ثلاثة تقسيمات لدور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، وهي على النحو التالي: (١) قبل حدوث الكارثة، حيث تتضح أهمية التنسيق مع الجهات المعنية بطب الكوارث، والحصول على المعلومات، والحقائق، والتوجهات، والاشتراطات والإجراءات الخاصة بطب الكوارث؛ (٢) أما مرحلة دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث أثناء وقوع الكارثة فتأتي أهمية التنسيق مع إدارات العلاقات العامة للجهات المباشرة للكارثة، خصوصاً الجهات المعنية بطب الكوارث- لتطرح آثار وتداعيات ونتائج الكارثة وذلك عبر طريقة لا تعيق عمل الجهات المعنية بطب الكوارث، بل بروية فاحصة تسهم في تحقيق الهدف من وجودها ومباشرتها للحدث (الكارثة)؛ (٣) أما المرحلة الثالثة، حيث يكون دور وسائل الإعلام هو تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عن أسباب الكارثة وتداعياتها، مع تقديم تغطية موضوعية للجوانب الطبية المختلفة المتعلقة بالجهات المعنية بطب الكوارث، وصولاً إلى استخلاص العبر والدروس والنتائج من الكارثة؛ معتمدة على قادة الرأي وعلى الخبراء والأطباء والاختصاصيين وغيرهم، بهدف ترسيخ التأثير الذي استهدفته وسائل الإعلام في مرحلتين السابقتين، قبل وأثناء التعامل مع الكارثة، وتدعيم الاتجاهات التي أوجدتها لدى الجمهور عن الجهات المختصة بطب الكوارث، بهدف توعية الجمهور بطب الكوارث، والحصول على تأييده ومشاركته وتفهمه بدور الجهات المعنية بطب الكوارث أثناء تعاملها مع الكارثة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، وأوضحت آفاق البحث المقبلة.

## تمهيد

لا تعد الكوارث من الظواهر الحديثة، إنما كانت موجودة منذ القدم، رغم تغيير الظروف واختلاف الأزمنة وشدة وقوعها، وذلك تبعاً للإمكانات وعمليات المواجهة قبل وأثناء وبعقب وقوعها، وكانت أول كارثة تلك التي وقعت لقوم نوح (عليه السلام) عندما عصوا نبيهم فنجى الله نوحاً ومن آمن معه في الجودي، يقول الله سبحانه وتعالى {قَالُوا لَنْ نَمُوتَ وَمَنْ مَعَهُ أَلَمْ نَحْيِ الْأَمْثَلِينَ} فافتح بيني وبينهم فتحاً ونجني ومن معي من المؤمنين، فَأَنْجِيَاهُ وَمَنْ مَعَهُ فِي الْفُلِّ الْمَشْحُونِ، ثُمَّ أَعْرَفْنَا بَعْدَ الْبَاقِينَ {سورة الشعراء، الآيات: ١١٦-١٢٠}.

و من خصائص الكارثة أنها كاملة المفاجأة، أي أنها ليست تصاعديّة كالأزمة، وخسائرها البشرية والمادية كبيرة، وأسبابها غالباً عوامل طبيعية، وأحياناً إنسانية، بفعل الإنسان وقساوسته على البيئة، وصعوبة التنبؤ بوقوعها، وتفاوت في الضغط على متخذ القرار تبعاً لنوعها. والمعونات والدعم سمة غالبية ومعلنة عليها، فهي محلية وإقليمية ودولية في التنظيم والتعليمات لموجهتها، ممثلة بأنظمة الحماية المدنية المتفق عليها<sup>١</sup>.

وبالتالي فإن الكارثة هي: مجموع الخطر ودرجة تعرض للخطر. ويمكن تصنيف الكوارث المخاطر بشكل عام حسب أسبابها الطبيعية والبشرية إلى: كوارث طبيعية (natural hazards) كالهزات الأرضية، والبركانية، والفيضانات... وغيرها من الكوارث والأحداث الطبيعية التي تحدث نتيجة لعوامل طبيعية فقط؛ وكوارث بيئية (environmental hazards) تحصل نتيجة للتفاعل بين الإنسان والبيئة، وما يرتكبه خلال هذا التفاعل من الأخطاء المختلفة كالتسرب الإشعاعي من محطات الطاقة النووية<sup>٢</sup>.

وعندما "تتكرر ظاهرة ما، أو مجموعة من الظواهر، بأشكال مختلفة يصبح من العيب ردها إلى مبدأ الصدفة. فهذا التكرار للظواهر كان دائماً مصدر بحث الباحثين الذين استثارهم هذا التكرار فعمدوا إلى دراسته وإدارة آلياته وعلاقتها بالظواهر"<sup>٣</sup>.

والأمر ذاته ينطبق على ظاهرة الازدياد المبالغ في نسب الوفيات، والإصابات بالأمراض الجسدية والنفسية، أبان فترات الكوارث، حيث السجلات الطبية غنية بالإحصاءات التي تشير إلى اقتران أوضاع الكوارث بارتفاع الوفيات والإصابات المرضية والنفسية لدى المتعرضين للكارثة<sup>٤</sup>؛ حيث تشير لجنة الأمن الغذائي العالمي، في دورتها التاسعة والعشرين، (٢٠٠٣م)، إلى أن "هناك زيادة كبيرة في الكوارث في السنوات الأخيرة، سواء من حيث العدد أو من حيث أعداد المتضررين وحجم الخسائر المادية. ففي خلال (١٥) سنة زاد عدد الكوارث أربعة أضعاف، كما شهدت فترة التسعينيات من القرن الماضي كوارث طبيعية هائلة. كما زاد عدد المهديين سنوياً حتى وصل إلى (٧٠-٨٠) مليون نسمة، وتضاعفت الخسائر الاقتصادية المباشرة خمسة أضعاف، إلا أن عدد القتلى بلغ (800000) نسمة مقابل نحو مليوني نسمة في السبعينيات، وذلك

١. الشعلان، فهد أحمد (١٤٢٣هـ)، إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات، ط٢، الوطن للتوزيع، ص٣٩، بتصرف.

٢. صالح، حسين عزيز (١٤٣٠هـ)، الإستراتيجية العملية المبنية على البحث العلمي والتطوير والابتكار لإدارة الكوارث وتأمين خطط عمل موجهتها والتخفيف من أثارها في البلدان العربية، الإدارة العامة للحماية المدنية، المديرية العامة للدفاع المدني، وزارة الداخلية، المملكة العربية السعودية، ص١١. (بتصرف)

٣. أ، موسون و ه. شيلي (١٤١١هـ)، "الأمراض الناجمة عن الكوارث، الصدمة النفسية: علم نفس الحروب والكوارث، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ص٢٤٣.

٤. أ، موسون و ه. شيلي (١٤١١هـ)، مرجع سابق، ص٢٤٣.

نتيجة للتحسن الذي طرأ على نظم التعامل مع الكوارث والمشاركة الفاعلة لمختلف الأجهزة المعنية بمواجهة الكوارث<sup>٥</sup>.

وكان من الطبيعي " ألا يكتفي الباحثون بتسجيل الأرقام الدالة على زيادة الوفيات والإصابات المرضية والنفسية أبان الكوارث، لذلك فإنهم تخطوا مبدأ الملاحظة إلى مبدأ التعليل"<sup>٦</sup>.

ومن هنا كانت محاولتهم الإجابة عن سؤال: لماذا تقتزن الكوارث بهذه الزيادات في الوفاية والحالات المرضية: الجسدية والنفسية؟

وفي مجال الإجابة عن السؤال، خرج "طب الكوارث" كمفهوم جديد، خصوصاً من حيث تاصيله كفرع ينتمي إلى علوم الطب الحديث، بالرغم من تعدد مهامه الطبية والإنسانية والتوعوية؛ أما من حيث التطبيق، فإن الدول تتفق على أهميته، مع تباينها في آليات تنفيذه، وذلك تبعاً للقيم والأعراف والعادات الاجتماعية والأنظمة السائدة في المجتمع.

إن اكتشاف الأثر الكبير الذي يقوم به طب الكوارث، في تقليل الوفيات والإصابات، ومواجهة الكوارث مواجهة طبية علمية، كان من أهم الأعمال في العلوم الطبية، على الرغم من بقاء هذا العلم مهملاً في أغلب دول الوطن العربي.

فعند التخطيط لمواجهة الكوارث فيمكن لمفهوم "طب الكوارث" أن يقوم بدور التحكم فيها، سواء بمنع وقوع الحادثة أو التقليل من احتمال حدوثها (Prevention)، مروراً بمرحلة إجراء الاستعدادات (Prepation)، حتى مرحلة الاستجابة (Response)، وما يتبع ذلك من إجراءات إنهاء الحدث وما بعد نهاية الحدث<sup>٧</sup>، وهو بذلك حقل سهل التنفيذ.

ومع تكاثر الأحداث الكارثية المؤثرة على قطاعات واسعة من السكان، مثل: الانهيارات الأرضية، وحريق الغابات، والفيضانات والحروب، والمخاطر الإشعاعية، والإرهاب، أصبح القائمون والعاملون في حقول الصحة معنيين مباشرة بالتصدي للكوارث، وما تخلفه من خسائر في الأرواح والممتلكات المادية، وبشكل يتطلب المنهجية، ويحتاج إلى التنسيق بين الجهود الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، ومنظمات النفع العام العالمية، كمنظمة الحماية المدنية والهلال الأحمر لمواجهة الكوارث.

ولكي يؤدي (طب الكوارث) أهدافه، فلا بد من دعم ومساندة المؤسسات الإعلامية، وذلك من خلال وسائلها المختلفة، التي تقوم بدور مهم في توعية الجمهور بطب الكوارث وأهميته ومجالاته وكيفية الاستفادة منه، قبل وأثناء وبعد، ووقوع الكوارث.

ويتوقف نجاح دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بهذا العلم المتخصص "طب الكوارث" على مدى قدرتها في تحقيق رسالة طب الكوارث، وهي مسؤولية الجهات المعنية بطب الكوارث، أيضاً، والتي تهدف هي الأخرى إلى القيام بمتطلبات التوعية قبل حدوث الكارثة والإسعافات الأولية عند حدوثها والمتابعة الدقيقة عند توقفها، إذا أعدت لذلك: أولاً: الخطط العلمية والتنسيق

<sup>٥</sup> . الغامدي، جمعان محمد (١٤٣٠هـ)، سيكولوجية الكارثة، الندوة الدولية عن إدارة الكوارث، الإدارة العامة للحماية المدنية، المديرية العامة للدفاع المدني، وزارة الداخلية، الرياض، المملكة العربية السعودية، الجزء الثاني، ص ٨٢٤ .

<sup>٦</sup> . أ، موسون و هـ. شيلي (١٤١١هـ)، ص ٢٤٤، مرجع سابق.

<sup>٧</sup> . الشرقاوي، فهد يوسف (١٤٣٠هـ)، قواعد إدارة الكوارث وتطبيقاتها بدولة الكويت، الجزء الأول، الندوة الدولية، إدارة الكوارث، الإدارة العامة للحماية المدنية، المديرية العامة للدفاع المدني، وزارة الداخلية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ٣٢، بتصرف.

مع وسائل الإعلام والجهات الأخرى- كالأجهزة الأمنية- لتحقيق الهدف المشترك، وهو: حماية الأرواح وتخفيف وطأة الكوارث، ويتم ذلك من خلال تكثيف الجهود وتضافرها، وفهم كل جهة لدور الجهة الأخرى، وأسلوب عملها، بحيث تتحقق الاستفادة من كل وسيلة بالقدر الذي تستطيع أن تقدمه حسب طبيعتها وطاقاتها، وثانياً: تحديد جماهير كل وسيلة من وسائل الإعلام التي يستعان بها لتحقيق رسالة طب الكوارث بتحديد الجمهور الخاص بها، والذي تهدف أساساً على التأثير فيه وتوجيهه الوجهة المناسبة لمواجهة الكوارث بأنواعها.

ومن هذا المنطلق تأتي أهمية دراسة دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث.

## موضوع الدراسة وأهميتها

تتمحور مشكلة الدراسة حول الفجوة القائمة بين وسائل الإعلام والجهات المعنية بطب الكوارث، حيث ترغب تلك الجهات في أن تقوم وسائل الإعلام بدور فاعل في توعية الجمهور بما تقوم به من أعمال قبل وأثناء وعقب الكارثة، وذلك لاقتناع الجهات المعنية بطب الكوارث بالدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الإعلام للتأثير على الجمهور بشكل عام، وكسب تعاونه وتجاوبه وتفاعله مع كافة التعليمات الصادرة عن تلك الجهات، ومن جانب آخر، سيؤدي التعاون بين الطرفين إلى تصحيح العلاقة المضطربة، والتي تحدث، في بعض المواقف بين الجهات المعنية بطب الكوارث والصحفيين والإعلاميين على حد سواء، والذين يرون، هم أيضاً، أهمية دورهم في المشاركة الفاعلة عند حدوث الكوارث، وأنهم معنيون بنقل الحدث للجمهور بشكل سريع ومنظم.

موضوع الدراسة يتركز حول تأصيل المفاهيم وفهم وظائف وسائل الإعلام ونظريات التأثير الإعلامية لوسائل الإعلام ودورها في توعية الجمهور بطب الكوارث، فضلاً عن مسؤوليات طب الكوارث في التعامل مع الكوارث قبل وأثناء وعقب حدوثها.

وتأتي أهمية دراسة دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث في التعرف على الدور الذي يمكن أن تسهم به في تدعيم مسؤوليات طب الكوارث، وذلك من واقع الإضافات المتوقعة للدراسة، والتي يمكن تقديمها للدارسين والباحثين وتطبيقها على الواقع الجديد لطب الكوارث؛ وهو الجانب الذي يحتاج- على حد علم الباحث- إلى المزيد من الدراسة والاستفادة منه في مجال الكوارث بشكل عام.

## هدف الدراسة وتساؤلاتها

تسعى الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، وذلك من خلال الوقوف على الإطار النظري المحاط بالدراسة، ووظائف وسائل الإعلام ونتائج الدراسات السابقة ذات العلاقة بالإعلام والكوارث.

ولتحقيق هذا الهدف فإن الدراسة تنطلق من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي وظائف وسائل الإعلام و أبرز نظريات التأثير الإعلامية، والتي يمكن ربطها بدور وسائل الإعلام في تحقيق توعية الجمهور بطب الكوارث؟
- ٢- ما هي مسؤوليات طب الكوارث؟
- ٣- من هو جمهور طب الكوارث؟

٤ - ما هي أقرب الدراسات ذات العلاقة بإعلام الكوارث، وخصوصاً في مجال طب الكوارث؟

٥ - ماهو دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث؟

٦ - ما هي ابرز التوصيات التي يمكن تقديمها لوسائل الإعلام والجهات المعنية بطب الكوارث لتحقيق النجاح في توعية الجمهور بطب الكوارث؟

## أهم مصطلحات الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة ستة مصطلحات أساسية، هي: الدور، والإعلام، والتوعية، والكارثة و جمهور طب الكوارث، وطب الكوارث، وفيما يلي بيان المقصود بكل مصطلح منها بإيجاز:

### ١ - الدور:

كلمة الدور من "دار يدور دوراً أي تحرك باتجاهات متعددة وهو في مكانه"<sup>٨</sup>. والدور هو: "عبارة عن مجموعة من الأنشطة السلوكية التي تحقق ما هو متوقع من الفرد في مواقف معينة"<sup>٩</sup>.

ولأغرض هذه الدراسة، فإن المقصود بالدور هو: مجموعة الوظائف والمسؤوليات التي تقوم بها وسائل الإعلام- قبل وأثناء وبعد- الكارثة، وذلك بهدف توعية الجمهور بمسؤوليات طب الكوارث.

### ٢ - الإعلام:

الإعلام لغة: "مصدر للفعل أعلم، وهو رباعي من العلم الذي هو إدراك الشيء على حقيقته. وأعلمته وعلمته في الأصل واحد إلا أن الإعلام اختص بما كان بإخبار سريع والتعليم اختص بما يكون بتكرير وتكثير حتى يحصل منه أثر في نفس المتعلم"<sup>١٠</sup>.

الإعلام اصطلاحاً: هو "التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت. أي أن الإعلام لا بد أن يكون صادقاً مجرداً عن الميول والأهواء غير متحيز، قائماً على أساس من التجربة الصادقة متمشياً مع الجمهور الذي يوجه إليه"<sup>١١</sup>.

### ٣ - التوعية:

التوعية لغة: مصدر وعي لفعل أوع، وهو ثلاثي من الوعي. و(أوعى) الشيء: وعاه وحفظه. و(استوعى) الشيء: أخذه كله. يقال: استوعى من فلان حقه. وجدعه: استوعبه. و(الوعي): الحفظ والتقدير، وكذلك الفهم وسلامة الإدراك"<sup>١٢</sup>.

<sup>٨</sup> . الهاشمي، عبدالحميد محمد (١٤٠٤هـ)، المرشد في علم النفس الاجتماعي، جده: دار الشروق، ص ١٤٧.

<sup>٩</sup> . آل مانع، خالد مسفر (١٤٣١هـ)، دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات، شركة دار النحوي للنشر والتوزيع المحدود، ط١، ص ٣٢، بتصرف.

<sup>١٠</sup> . الشنقيطي، محمد ساداتي (١٤١٧هـ)، مدخل إلى الإعلام، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، ط٢، ص ٥-٦.

<sup>١١</sup> . الوشلي، عبدالله قاسم (١٩٩٤)، الإعلام الإسلامي في مواجهة الإعلام المعاصر، دار البشير للثقافة والعلوم الإسلامية، دار عمار للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن، ط٢، ص ١٠.

<sup>١٢</sup> . إبراهيم، أنيس وآخرون (د.ت) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، الجزء الثاني، ص ١٠٤٤.

التوعية اصطلاحاً: هي "الاتصال المنظم والموجه لجمهور محدد في وقت محدد لتحقيق أهداف محدد" <sup>١٣</sup>.

#### ٤- الكارثة:

الكارثة لغة تشير إلى "الشدة والنازلة والعظيمة، ومجموعها كوارث، ويقال "كرثته الكوارث"، أي أفلقتة" <sup>١٤</sup>.

الكارثة اصطلاحاً تعني "المحن المفاجئة، طبيعية كانت أو بفعل الإنسان، التي تترك آثارها على النظام الاجتماعي والسلوك الفردي، وتخل بالتوازن الطبيعي للأمور، وتهدد المصالح القومية للبلاد" <sup>١٥</sup>.

وتتصف الكارثة بأنها "حدث مفاجئ، غالباً ما يكون بفعل الطبيعة، يهدد المصالح القومية للبلاد، ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور، وتشارك في مواجهتها كافة أجهزة الدولة المختلفة" <sup>١٦</sup>.

#### ٥- جمهور طب الكوارث:

جمهور طب الكوارث هو تلك الفئة أو الفئات التي تعرضت أو المحتمل أن تتعرض لكارثة ما، وتضررت منها، أو تتضرر منها المقربون منهم من أهل وأصدقاء... وغيرهم.

#### ٦- طب الكوارث:

الطب لغة: "الحذق والمهارة. والحاذق الماهر والرفيق الحكيم. و (الطب): علاج الجسم والنفس. ومنه علم الطب والرفق وحسن الاحتيا. والطبيب من حرفته الطب أو الطبابه وهو الذي يعالج المرضى ونحوهم" <sup>١٧</sup>. و" (الطب) بضم الطاء وفتحها لغتان في (الطب). وكل حاذق عند العرب (طبيب)" <sup>١٨</sup>.

فطب الكوارث هو: جزء من طب الطوارئ وهو فرع دقيق وحديث، ويعتبر تخصصاً دقيقاً كباقي التخصصات الأخرى، ويقوم على فلسفتين أساسيتين: الأولى: تقديم الخدمة الطبية العاجلة لضحايا الكارثة في موقع الكارثة، وذلك بالتعاون مع الجهات الأخرى، كالدفاع المدني، والثانية: وضع الخطط والأسس والسياسات التي تحكم الاستجابة إلى الكارثة وقت حدوثها، بحيث تستطيع الجهات المعنية بطب الكوارث استغلال جميع المواد والمصادر الموجودة لديها عندما تحتاج إليها بشكل مفاجئ <sup>١٩</sup>.

وتأسيساً على ما تقدم، فإن عملية التوعية تتم عبر مجموعة المعلومات والحقائق والمهارات والخبرات التي يتم إكسابها لأفراد المجتمع بشكل عام، ولذوي العلاقة بموضوع الكوارث على وجه الخصوص، بهدف تعريفهم بمسؤوليات طب الكوارث والأهداف السامية التي يقدمها للمعنيين بالكارثة، والخدمات والبرامج الموجهة إلى كل قسم من جمهور طب الكوارث وطرق

<sup>١٣</sup> . العناد، عبدالرحمن حمود (١٤٢٢ هـ)، "تخطيط حملات التوعية العامة"، أسس إعداد البرامج الإعلامية للتوعية الأمنية، معهد

التدريب، قسم البرامج التدريبية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ٣.

<sup>١٤</sup> . العواد، عبدالعزيز، محمد (١٤٢٥ هـ)، فاعلية إدارة الكوارث في المستشفيات العسكرية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بمدينة الرياض، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ١٣.

<sup>١٥</sup> . العواد، عبدالعزيز، محمد (١٤٢٥ هـ)، مرجع سابق، ص ١٣-١٤.

<sup>١٦</sup> . الشعلان، فهد أحمد (١٤١٦ هـ)، إدارة الأزمات الأمنية، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، بالتعاون مع وزارة الداخلية بدولة البحرين، ص ٦، نقلاً من ماهر جمال الدين علي، التخطيط الأمني لإدارة عمليات مواجهة الكوارث، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الشرطي الثاني لتطوير العلوم الأمنية، القيادة العامة لشرطة دبي، ابريل ١٩٩٤، ص ٦.

<sup>١٧</sup> . إبراهيم، أنيس وآخرون (د.ت)، مرجع سابق، ص ٥٤٩.

<sup>١٨</sup> . الرازي، محمد أبي بكر عبدالقادر (١٩٩٥)، مختار الصحاح، دائرة المعاجم، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، ص ١٦٣.

<sup>١٩</sup> . عواد، أسامة (١٤٣١)، برنامج "الأمن الإذاعي": مفهوم طب الكوارث، صحيفة الوقت، <http://www.alwaqt.com>

بتصرف.

التعامل مع الكارثة، ويتم ذلك عبر المحاضرات والمناقشات وإقامة المعارض الصحية، باستخدام الوسائل المختلفة كوسائل الإعلام والمراكز والمرافق الصحية المدرسية، والجمعيات الأهلية غير الحكومية... وغيرها<sup>٢٠</sup>.

## الإجراءات المنهجية للدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، حيث أنها تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم " بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى"<sup>٢١</sup>.

وعليه، فإن هذه الدراسة ستتبع المنهج المكتبي- التأسيلي- الكمي، وستعتمد بدرجة أساسية على الأدبيات والتجربة الإعلامية عند مواجهة الكوارث للوصول إلى رؤية وإطار عام أكثر وضوحاً لدور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### الإطار النظري:

#### أولاً: وظائف وسائل الإعلام: الوظائف ونظريات التأثير الإعلامية

أصبح الإعلام بوسائله المختلفة أداة رئيسة من أدوات الدولة الحديثة، حيث يتوازي ويتداخل، بل يفوق في بعض الأحيان، الهاجس الكارثي- الإنساني والاقتصادي. ومن يتمعن في تطور وسائل الإعلام يجد أنه " يحقق ديمقراطية الاتصال بين الرعية والحاكم، وبين طبقات المجتمع وشرائحه المتعددة والمختلفة، وتزداد هذه الأهمية تبعاً لسرعة توصيل الرسالة الإعلامية بالصوت والصورة والكلمة، حيث قصرت المسافات بين المناطق وألغيت الحدود والفواصل بين الدول والشعوب"<sup>٢٢</sup>.

ونتيجة لتطور تقنية المعلومات، تجلى الإعلام الجديد (New Media) ببسط سيطرته بشكل أكثر نفوذاً على وسائل الإعلام، واختصر المسافات وعبر القارات، وجعل في استطاعة أي شخص يرتبط بالانترنت (Internet) أن يصبح ناشراً وأن يوصل رسالته إلى جميع العالم بتكلف لا تذكر<sup>٢٣</sup>.

كما يتميز الإعلام الجديد بأنه متعدد الوسائط (Multimedia)، حيث إن المعلومات التي يتم عرضها في الواقع هي مزيج من النص والصوت والصورة والفيديو، مما يجعل المعلومة أكثر قوة

<sup>٢٠</sup> البيلالي، إيهاب ( ١٤٢٥هـ)، توعية المجتمع بالإعاقة: الفئات- الأسباب- الوقاية)، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ١٢، بتصرف.

<sup>٢١</sup> عبيدات، ذوقان وآخرون (١٩٨٥م)، البحث العلمي: مفهومه، أدواته، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ١٨٧، بتصرف.

<sup>٢٢</sup> محمد السماك (١٩٩١)، تبعية الإعلام الحر، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، ط ١، ص ٦٩ - ٧٠.

<sup>٢٣</sup> الفته، ماجد محمد ( ١٤٣٠هـ) " الإعلام الجديد يطرق أبواب المملكة، عدد (١٥٤٢٧)، جريدة الرياض، ص ٧، بتصرف.



وتأثيراً. كما يضيف خاصية التفاعلية "Interactivity"، والذي أنتج لنا بدوره- التفاعل- مواقع للتواصل الاجتماعي على الانترنت، مثل تويتر (Twitter) ويوتيوب (You Tube) وعالم الفيس بوك (Facebook.com).<sup>٢٤</sup>

## ١- وظائف وسائل الإعلام:

تعمل وسائل الإعلام على التأثير على الجمهور بمجموعة من الوظائف: وهي: "رقابة البيئة، وربط أجزاء المجتمع وعلاقتها بالبيئة، ونقل الميراث الاجتماعي من جيل إلى جيل آخر، والإمتاع، والترفيه، والتعزيز، والمساندة، والتعليم، والإعلان"<sup>٢٥</sup>.

وتأتي في مقدمة الوظائف، الوظيفة الإخبارية، حيث تقوم وسائل الإعلام " بعرض المعلومات ومعالجتها، والتحري في الوسط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي من أجل رصد البيئة المحيطة بالمجتمع، وسد الفجوات المعلوماتية لتزويد المجتمع بالخيارات المتعلقة بالمصير الجماعي، أو على أقل تقدير، إخباره بما يحيط به من قضايا وأحداث محلية أو إقليمية أو دولية"<sup>٢٦</sup>.

وتأسيساً على ما سبق تسهم وسائل الإعلام في ضبط السلوك والتحكم فيه بتعديله وتحويله وتحسينه، أو تثبيته، شريطة أن تكون الرسالة الإقناعية " تتناسب جيداً مع مصالح واحتياجات وقيم ومعتقدات محددة"<sup>٢٧</sup>.

وبالتالي فإن عدم فهم "طبيعة الكلمات والرموز الأخرى، وعادات استخدام اللغة، وطبيعة المعاني، وأثار مشاركة المعاني على المفاهيم، والعلاقة بين المعرفة المبنية على اللغة وبين السلوك"<sup>٢٨</sup> يصعب على القائم بالاتصال إقناع الناس والتأثير عليهم.

فالمشهد الإعلامي للكوارث، وخصوصاً توعية الجمهور بطب الكوارث، سيكون له تأثير كبير وسيدعم الإعلام الجديد، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية، نوعين من عمليات مواجهة الكوارث: النوع الأول: العمليات الوقائية والموجهة بمنع الكارثة قبل حدوثها، والنوع الثاني: عمليات الموجهة للسيطرة على الكارثة.

## ٢- نظريات التأثير الإعلامية:

ما هي أنواع التأثيرات التي تحدثها وسائل الإعلام في الناس؟ النظريات التالية ستنتقل إلى أبرز أنواع التأثير التي تحدث للإنسان بسبب تعرضه لوسائل الإعلام، حيث تتشابه لتشكل إطاراً مرجعياً تهتدي به الدراسة، في فهم الدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث.

١- نظرية الإقناع: أن التخلي عن الفكرة التي تفيد بأن تعرض الفرد لوسائل الاتصال الجماهيرية ليس له أثار فورية وامتاثلة، ولا حتى مباشرة، يبدو أمراً غير دقيق، بالرغم من التسليم بأن

<sup>٢٤</sup> الفتة، ماجد محمد (١٤٣٠هـ)، مرجع سابق، ص ٧، بتصرف.

<sup>٢٥</sup> عبد الله الطويرقي (١٩٩٧)، علم الاتصال المعاصر: دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية في المجتمع السعودي، مطابع الفرزدق، الرياض، ط ٢، ص ٢٠٢-٢٠٣.

<sup>٢٦</sup> مهنا، فريال (١٤٢٢هـ)، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر المعاصر، دمشق- سوريا، ص ٤١-٦٤، بتصرف.

<sup>٢٧</sup> ديفلير، ملفين، ل و وركيش، ساندرابول (١٩٨٩)، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة كمال عبد الرؤوف، الدارة الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص ٢٥٧.

<sup>٢٨</sup> ديفلير، ملفين، ل و وركيش، ساندرابول (١٩٨٩)، مرجع سابق، ص ٣٢٣.

تأثيره بتلك الوسائل أمر نسبي لوجود الفروق الفردية بين أفراد الجمهور، ومدى تأثير الفئات الاجتماعية المتجانسة والعلاقات الاجتماعية، و التي تحدد روابط النظام الاجتماعي، ومن ثم تحدد مدى تأثيرهم بما تقدمه تلك الوسائل من مضامين ورسائل إعلامية. إن معرفة نظرية الإقناع يتطلب العودة إلى ما تناولته الدراسات حول عمليات التأثير، والتي تدفع سلوك الفرد وتوجيهه على إنها دوافع (مؤثرات) مكتسبة، وهذا يعني أننا "نتعلم" الاحتياج إلى المواد والمواقف والتجارب التي تفاجئنا أو تحتنا على الارتباط بأنواع معينة من السلوك<sup>٢٩</sup>.

وتركز نظرية الإقناع- في أهم جزئياتها- على أن الاستراتيجية الثقافية- الاجتماعية (The Sociocultural Strategy) وشعارها: (تعلم - وافق)، هي الأقرب لفهم إقناع الجمهور بأي موضوع أو قضية، حيث إن الرسالة المقنعة تأتي تأثيرها عند معرفة إن مكونات التنظيم الاجتماعي التي تظهر على شكل معايير وأدوار ومراتب، أو عقوبات ومكافآت، تتعلق بأنواع معينة من الجماعات، (أسرة، أو مدرسة، أو مجموعة تعمل داخلها، أو نادي، أو مجرد مجموعة من الأصدقاء)، ويمثل مجموعة أخرى من التأثيرات شديدة المفعول على السلوك الفردي. ويستطيع الناس- نتيجة لهذه التأثيرات- اختيار مجموعات من الأفعال التي تعد البديل لمشاعرهم ونزعاتهم الداخلية، مع الافتراض أنه يمكن للفرد تحديدها أو التحكم فيها<sup>٣٠</sup>.

ولذلك يجب أن تكفل الرسالة الإعلامية، وهي شريان العملية الاتصالية، ظهور توافق جماعي في الرأي، بمعنى أن يكون ما يقدم من مضامين ومفاهيم عبر الرسائل الإعلامية يلقى تأييداً من الجماعة المناسبة ويحقق تغييراً ملموساً وواضحاً في السلوك العلني، مع شعور الفرد بأن مخالفته للجماعة سوف يعتبر سلوكاً شاذاً ومرفوضاً منه.

٢- نظرية التنقيف الإعلامي (Media Cultivation Theory) تعد هذه النظرية من أهم نظريات التأثير البعيد المدى لوسائل الإعلام، حيث يركز (جرينز وآخرون)- والذين يعود لهم الفضل في صياغة هذه النظرية- على أن الرسائل الإعلامية التي يقدمها التلفزيون للجماهير تحمل معاني متميزة ومختلفة عن " الواقع" في عدة نواح، غير أن تعرض الجماهير المستمر والمنتظم لهذه الرسائل يؤدي إلى اعتناقهم للرسائل والمعاني التلفزيونية وإيمانهم بأنها تمثل وجهة نظر " الإجماع" في المجتمع<sup>٣١</sup>.

٣- نظرية التأثير على مرحلتين (Two- Step Flow Theory). وتصور هذه النظرية أن تأثير وسائل الإعلام في الجمهور يتم بشكل غير مباشر، ويمر بمرحلتين: المرحلة الأولى لانتقال (المعلومات) إلى الأشخاص قد لا يؤثر فيهم كثيراً، بل قد لا يعرفونه أدنى اهتمام، المرحلة الثانية يبدوها قادة الرأي العام، البارزين داخل التجمعات الصغيرة في المجتمع، كجماعات الأصدقاء والزملاء والأقارب والمهنة، وذلك بالحديث عن ما تم نقله عبر وسائل الإعلام بطريقة تنبها إلى أشياء لم نفظن إليها، وبأسلوب أكثر إقناعاً من الطريقة التي عرضتها بها وسيلة الإعلام<sup>٣٢</sup>.

<sup>٢٩</sup> . ديفلير، ملفين، ل و وركيش، ساندرابول (١٩٨٩)، مرجع سابق، ص ٢٥٧.

<sup>٣٠</sup> . ديفلير، ملفين، ل و وركيش، ساندرابول (١٩٨٩)، مرجع سابق، ص ٢٥٧.

<sup>٣١</sup> . العربي، عثمان (١٤١٢هـ)، الإعلام وتأثيراته: دراسات في بناء النظرية الإعلامية: دنيس مكويل، دار الشبل والتوزيع والطباعة، الرياض، ص. ص ١٩٦-١٩٧.

<sup>٣٢</sup> . الحضيف، محمد عبدالرحمن (١٤١٥هـ)، كيف تؤثر وسائل الإعلام؟ دراسة في النظرية والأساليب، مكتبة العبيكان، الرياض، العليا، ط ١، ص. ص ٢٠-٢١، بتصرف.

إن فهم النظريات السابقة الذكر: نظرية الإقناع، و نظرية التثقيف الإعلامي، و نظرية التأثير على مرحلتين، انطلاقاً من نظرة تأثير وسائل الإعلام على الجمهور، يساعدنا في فهم الدور الذي يمكن لوسائل الإعلام أن تقوم به في توعية الجمهور بطب الكوارث.

### ثانياً: طب الكوارث: مسؤولياته وجمهوره

لا يعني طب الكوارث " غياب الوفيات والإصابات تماماً من المجتمع أثناء وقوع الكارثة،" لأن غيابها التام يعني أن ذلك المجتمع لا ينتمي إلى عالم البشر، ولكنه يعني تقليلها إلى أبعد مدى ممكن، والوقاية منها قبل وقوعها، والتخلص من آثارها بعد وقوعها، ومنع تكرارها ما أمكن<sup>٣٣</sup>.

وهذا لا يأتي إلا بقيام كافة مؤسسات المجتمع وأفراده بالتعاون فيما بينهم، والعمل على انتشار الوعي العام، وتعميقه بضرورة التعامل بحزم مع الكارثة قبل وأثناء وعقب حدوثها، لأن ذلك يساعد على الحد منها إلى أقصى قدر ممكن.

#### ١ - مسؤوليات طب الكوارث

تقسم وتوزع مسؤوليات طب الكوارث على ثلاث مراحل زمنية<sup>٣٤</sup>، هي: قبل الكارثة وأثناء الكارثة، وبعدها. وهذا ما سنشرحه في الفقرات التالية:

##### أ- مسؤولية طب الكوارث قبل وقوع الكارثة

إن مسؤولية ما قبل الكارثة هي مسؤولية مشتركة يساهم فيها فريق متعدد (الجهات) التخصصات، وذلك تبعاً لنوع الكارثة. وتحتل المستشفيات والمرافق والمركز الصحية دور الصدارة في هذا الفريق. ففي هذه المرحلة يعيش الناس شبح الكارثة (في حال توقعها)، وتلعب الشائعات والتهديدات الأثر الأكبر في تحديد مدى قلق الجمهور، ولهذا فإن طب الكوارث عليه: أن يستخدم كافة وسائل الاتصال الإنساني- بما فيها الوسائل النفسية- لدعم دوره، و لبت مشاعر الأمان للجماهير، التي تخاف على حياتها ومصالحها، وتفعيل هذه الكارثة وفهمها في حدودها الحقيقية وإزالة آثارها الإيحائية. وإذا كان ذلك خارج نطاق الاختصاص المباشر، إلا أن وضع ما قبل الكارثة يلقي بعض المهام على عاتق القائمين على طب الكوارث في إرساء خطوات وقائية وتحسينية، تهدف للتقليل من وقع الكارثة ومن آثارها. ومن أهم هذه الخطوات:

- التوعية: توعية الجمهور وإعلامه بالحدود المنطقية للكارثة وبالمظاهرات النفسية والمرضية وبالذعر الذي يرافق الكوارث الشبيهة هي الخطوة الأولى التي يجب على المعنيين بطب الكوارث اتخاذها، وبذلك يساعدون الجمهور على تخفي خوفه من المجهول (الكارثة) وتخطي هلع ترقب الكارثة (في حال معرفة الجمهور بإمكانية حدوثها) والتصرف الملائم حيالها في حال وقوعها.
- انتقاء الأفراد المرشحين للتعامل مع الكارثة: ويستند هذا الانتقاء إلى معيارين أساسيين هما:

- إبعاد الأشخاص ذوي المقاومة الضعيفة أمام الحوادث.
- انتقاء الأشخاص الذين يملكون القدرة على التكيف الأفضل أمام الكارثة.

<sup>٣٣</sup> . سيف الدين، أحمد (١٤١٩هـ)، " المؤسسات الدينية ودورها في تعميق الوعي الأمني"، تعميق الوعي الأمني لدى المواطن العربي، الدورة العلمية الثالثة والأربعون (١٧- ١٩ شوال ١٤١٧هـ)، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ٥٦.

<sup>٣٤</sup> . النابسي، محمد أحمد وآخرون (١٤١١هـ)، الصدمة النفسية: علم نفس الحروب والكارثة، سلسلة الثقافة النفسية (٥)، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ص ٥٩-٧٧، بتصرف.

وتعد هذه الطريقة في الانتقاء أكثر فعالية من الطرق الأخرى، التي تستند إلى توكيل الأشخاص بمثل هذه المهمات بناء على خبراتهم السابقة أو تاريخهم المهني.

#### ب- مسؤولية طب الكوارث أثناء الكارثة

في هذه الحالة نجد من الضروري التفريق بين حالات الكوارث الجماعية وبين حالات الكارثة الفردية.

في حالات الكوارث الجماعية، تختلف مسؤولية طب الكوارث وإمكانات تدخله باختلاف نوعية الكارثة. فالتهئية المسبقة للجمهور، (المشار إليها في الجزئية اللاحقة)، تلعب دوراً رئيساً في حالات الحوادث العارمة غير ممكنه التجنب (مثل: الانفجارات والسيارات المفخخة، الحوادث النووية)، ففي هذه الحالات لا تترك الكارثة وقتاً طويلاً لتدخل الأطباء أو غيرهم من المعنيين، أيضاً، وفي هذه الحالة تكون الكارثة وطنية، حيث تكون " القيادة السياسية معنية مباشرة بالأمر وتصبح المظلة والمرجع في اتخاذ القرارات المهمة في مواجهة ... [الكارثة] وتعمل، في الوقت نفسه، كافة الأجهزة الحكومية والأهلية الخاصة معاً كالشرطة- المرور- الدفاع المدني- الهلال الأحمر- المستشفيات- الماء- الكهرباء- الاتصالات- الغاز- البلدية- وأي أجهزة أو مؤسسات أخرى ذات علاقة بالكارثة"<sup>٣٥</sup>.

في حالة الكارثة الفردية. في هذه الحالات يلعب طب الكوارث دوراً اختصاصياً علاجياً من الدرجة الأولى، إذ عليه أن يعمل على دعم المصابين في مواجهه الإصابات أو الحالة (أحياناً الموت)، وفي هذه الحالة لا يهمل العناية بالمحيط لأنه يواجه بدوره وضعاً كارثياً (كارثة الفقدان).

وعليه فإن من أهم الواجبات المنوطة بالجهات المهنية بطب الكوارث التعامل مع الكارثة على النحو التالي<sup>٣٦</sup>:

- أ - التعامل السريع والدقيق مع المصابين تعاملأً فردياً.
- ب فرز المصابين لتحديد: عدد المصابين ونوعية الإصابات، بحيث يتم توجيه المصابين للمستشفيات المناسبة والتي بها إمكانات لعلاج الحالات المصابة: جراحة- أعصاب- علاج حريق.
- ت -النقل السليم والصحي للمصابين: حيث تشير الإحصاءات إلى أن (٣٧%) من المصابين يموتون أو تزداد إصاباتهم سواء نتيجة لنقلهم بطريقة خاطئة.
- ث يتم الفرز والتوزيع لمجموعات طبقاً لخطورة الإصابة:

#### - الفرز التقليدي:

- المصابون إصابات شديدة، وهم من يتعرضون إلى خطورة كبيرة إذا تأخر علاجهم.
- المصابون إصابات شديدة، ولكن يمكن أن ينتظروا لعدة ساعات.
- المصابون إصابات متوسطة أو خفيفة.

<sup>٣٥</sup> . الشهراني، سعد علي (١٤٢٦هـ)، إدارة عمليات الأزمات الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (٣٦٥)، ص ٤٣، ٥٠.  
<sup>٣٦</sup> . أبو شامة، أسامة، (١٤٢٩هـ)، " التحديات التي تواجه إدارة الكوارث في العلم العربي" الحلقة العلمية: مواجهة الكوارث والأزمات، كلية التدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والمنظمة الدولية للحماية المدنية والدفاع المدني، جنيف، ص ١٨-١٩، بتصرف.

- ج - إعطاء ألوان لحالات الإصابات التي تم فرزها، حيث يعطى: اللون الأحمر: للإصابات الشديدة والتي تحتاج لتدخل سريع، واللون الأزرق إصابات شديدة ولكن يمكن أن تنتظر، واللون الأخضر للإصابات غير الخطيرة و اللون البني أو اللون الأسود المتوفين.
- ح - ومع استمرار عملية الفرز يمكن أن يبدأ العلاج بمكان الحادث للإصابات الشديدة.
- خ - مراعاة طرق النقل الصحيح كطريقة حمل المصاب ووضعه على الأرض ووسيلة النقل.
- د - معرفة الضحايا وإبلاغ أقاربهم.
- ذ - التعامل مع استفسارات وسائل الإعلام.

بالإضافة إلى تلك الواجبات، فإن على القائمين على طب الكوارث، بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة في إدارة طب الكوارث أو إدارة العلاقات العامة في الجهة الرسمية (كوزارة الصحة أو المستشفى المباشر للكارثة)، التأكد من الـ (١٣) مبدأ للاتصالات الفاعلة أثناء الكارثة، وهي:

- ١ - معرفة وسائل الإعلام، وأسماء المحررين والصحفيين وأرقام هواتفهم.
- ٢ - تجهيز المعلومات المرجعية عن كل جزء من أجزاء المؤسسة الخاضعة لخطر الكارثة و تزويدهم بالمعلومات أولاً بأول سواء في المركز الرئيس أو في أماكن الخطر.
- ٣ - تخصيص حجرة لتكون غرفة الصحافة والإعلام ، بحيث يمكن استخدامها في المؤتمر الصحفي وكمركز لتجميع آخر الأنباء.
- ٤ - تخصيص مركز معلومات الطوارئ لاستقبال الأسئلة الواردة من وسائل الإعلام خلال الـ (٢٤) ساعة.
- ٥ - التأكد أن ممثل الإعلام الرئيس جزء لا يتجزأ من فريق إدارة الكارثة، وأنه متواجد في مكانه في مركز الطوارئ.
- ٦ - تخصيص غرفة قريبة من مركز الطوارئ ليتواجد فيها رئيس فريق الكارثة والممثل الإعلامي.
- ٧ - تجهيز المعلومات- حتى ولو كانت ناقصة- للنشر على أن يتم استيفائها عندما تتوافر المعلومات الناقصة.
- ٨ - نشر معلومات إضافية أولاً بأول.
- ٩ - التأكد من أن القيادات في أجزاء المنظمة عندها المعلومات أولاً بأول قبل أن تصل إلى وسائل الإعلام.
- ١٠ - التأكد من أن رجال الهاتف (التليفون) يعرفون من المتوقع أن يتصل بهم، وما هي نوع الأسئلة التي سيواجهونها، وإذا لم يكونوا يعرفون كيف يردون، فعليهم معرفة الأشخاص المصرح لهم بتحويل المكالمات الواردة إليهم.
- ١١ - الإعلان عن مواعيد المؤتمر (المؤتمرات) الصحفية بأسرع وقت ممكن، من أجل تخفيف الضغط على المكالمات الواردة من وسائل النشر.
- ١٢ - التجهيز الدقيق لكل ما سيعلن في المؤتمر الصحفي، والحرص على ألا يقال شيء إضافي في آخر لحظة، معظم المشاكل تأتي من آخر تصريح غير مخطط.
- ١٣ - تحري الصدق في كل الاتصالات، وعدم استعمال التخمين أو استخدام الكلام الرنان، وتجنب اللوم على أحد ، والتعبير عن الأسف والحزن لما حدث والاهتمام بما حدث<sup>٣٧</sup>.

<sup>٣٧</sup> . الهواري، سيد (١٤٣٠هـ)، ماذا لو؟ إدارة الأزمات: كيف تدير الأزمات وتتغلب عليه؟، قرطبة للنشر والتوزيع، ط١، ص.ص ١١٥-١١٦، بتصرف.

## ج- مسؤولية طب الكوارث عقب الكارثة

الفترة التي تعقب الكارثة مباشرة هي فترة ردود الفعل الأولية والمباشرة أمام الحدث الكارثي، والتدخل في هذه الفترة يكون عادة من مهام رجال الأمن، أيضاً، وذلك لمواجهة الانفعالات بطريقة بناءة ويساعدوا على النجاة للسيطرة على مشاعر الذعر والهلع التي ترافق عادة الأحداث الكارثية. بعد هذه الفترة (ردود الفعل الأولية) تأتي فترة ردود الفعل الثانوية، ومنها: عدم الثبات الانفعالي، وصعوبات التكيف مع الأوضاع عقب الكارثة (ومع الحدث الكارثي نفسه إذا يصعب على البعض تصديقه أو تعقبه)، حيث يتوجب التعامل مع هذه الحالات على أنها حالات نفسية عابرة. ثم قد تأتي فترة متأخرة يصادف الطبيب النفسي هنا ويتم تصنيفها كطب نفسي كارثي وذلك لمعالجه ضحايا الكارثة والمتأثرين بها نفسياً؛ مما يسمى بالعصاب الصدمي، وهو اضطرابات الشدة النفسية عقب التعرض للصدمة.

### ٢- جمهور طب الكوارث:

يستخدم اصطلاح الجمهور ليشير إلى "أي جماعة مكونة من فردين أو أكثر تربطهم مصلحة أو أهداف مشتركة. ويتأثر هذا الجمهور ببعض المنظمات القائمة كوسائل الإعلام والقطاع الخاص والأهلي، ويؤثر في الوقت نفسه، أي أن وظيفة التأثير ثنائية بين الجمهور والمنظمة"<sup>٢٨</sup>. وجمهور طب الكوارث- وفقاً للمفهوم السابق- هو الفئة أو الفئات التي قد تتعرض، أو تعرضت بالفعل للكارثة، وتعين على وسائل الإعلام الاتصال بهم كما تعين عليهم الاتصال بها لتحقيق مصالحهم المشتركة المتمثلة في الوقاية من الكارثة- قبل وقوعها- أو التخفيف من أثارها السلبية- أثناء أو بعد وقوعها.

والهدف من تحديد جمهور طب الكوارث هو الوصول إلى قطاعات المجتمع التي لها علاقة بتحقيق أهداف طب الكوارث، وأبرزها وسائل الإعلام، ويكون هذا التحديد سهلاً ويهدف إلى كسب ثقة الجمهور، وضمان تفاعله وتحقيق التفاهم والتناغم معه.

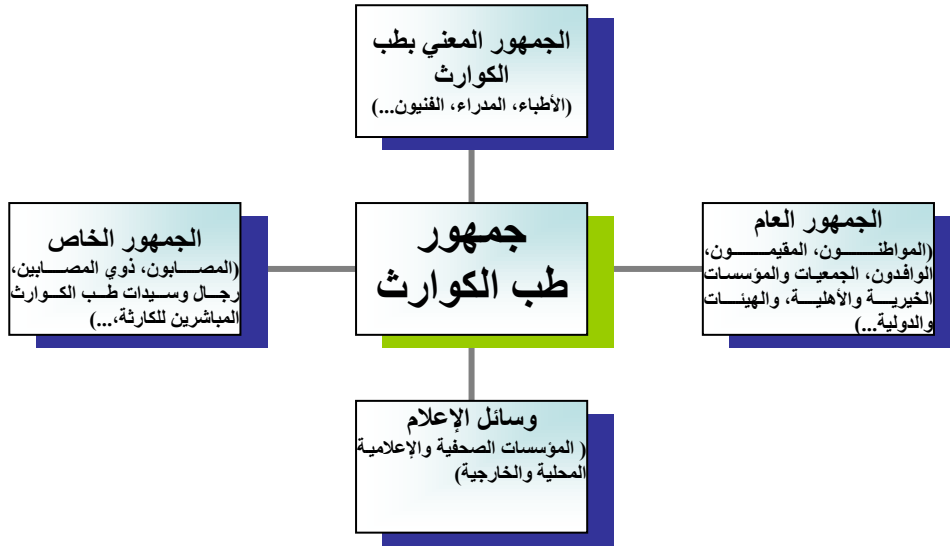
وانطلاقاً مما سبق يتم تقسيم جمهور طب الكوارث، (شكل رقم ١)، على النحو التالي:

- ١- الجمهور (الجهات) المعنية بطب الكوارث: ويقصد بها هي تلك الجهات المخولة في التعامل مع الكارثة قبل وأثناء وبعد حدوثها. وعلى سبيل المثال، فإن الجهات المعنية بطب الكوارث، في المملكة العربية السعودية، هي وزارة الداخلية، ممثلة بمجلس الدفاع المدني، والذي يتكون أعضاؤه من وزارة الدفاع والطيران، ووزارة الصحة، والحرس الوطني... وغيره.
- ٢- الجمهور الخاص، ويقصد به الجمهور المتضرر بالكارثة، وخصوصاً المتضررين المباشرين، كالمصابين وذويهم، أو المصابين من الجهات المباشرة للكارثة، كرجال وسيدات طب الكوارث أو المطافي أو الأطباء أو الفنيين.
- ٣- وسائل الإعلام، وقد أدرجت في هذا التقسيم نظراً لأهميتها، في التوعية المباشرة للجمهور بشكل عام والجمهور المتضرر بشكل خاص، فضلاً عن أن الجهات المعنية بالكارثة، وخصوصاً طب الكوارث (الطواري) ليسوا في غنى عن وسائل الإعلام لتمير رسائلهم للجمهور، بالمقابل فإن وسائل الإعلام ليست في غنى عن مصادر المعلومات من الجهات المعنية بطب الكوارث حتى تقوم هي بمهمتها ومسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع بمختلف فئاته.

<sup>٢٨</sup>. عوجة، علي (١٩٨٥)، الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتاب، ط٢، ص١٣٨، بتصرف.

٤ - الجمهور العام، ويقصد به الجمهور بمختلف فئاته، والذي يشترك بطريقة غير مباشرة مع الجهات المعنية بطب الكوارث، وذلك مثل الجمهور المشاهد (المتجمهرين) أثناء وقوع الكارثة، وجمهور المتطوعين، ورجال الأجهزة الأمنية المحلية، وأعضاء المنظمات المحلية والإقليمية والعالمية ذات العلاقة بالحماية المدنية أو الهلال الأحمر... وغيرها.

شكل (١) تقسيمات جمهور طب الكوارث



### الدراسات السابقة

ما زال البحث العلمي في علم الاتصال والإعلام وعلاقته بالكوارث يخطو خطوات متباطئة، وتندر الأبحاث العلمية الاتصالية والإعلامية عموماً، وفي مجال طب الكوارث خصوصاً، وربما كانت البحوث التي تقدم في إطار الندوات العلمية للكوارث، في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، هي البوادر الأولى للبحث في مجال الإعلام وطب الكوارث.

وعلى الرغم من عدم وجود دراسة أو دراسات سابقة ترتبط مباشرة بدراستنا، وخصوصاً فيما يتعلق بدور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، إلا أن هناك عدداً من الدراسات، يتعلق أغلبها بدور الإعلام في تغطية الكوارث والأزمات، وكذلك دور إدارات العلاقات العامة في التعاطي مع الكارثة أو الأزمة؛ ويمكننا الاستفادة منها لتحقيق هدف دراستنا، ومن أبرز الدراسات السابقة:

١- دراسة السعيد (٢٠٠٦)<sup>٣٩</sup>

أحاط السعيد تحت دراسته بعنوان: "استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث: دور العلاقات العامة" بعدد من الدراسات تناولت دور وسائل الإعلام واللازمة، وهي: دراسة ولكنز وبترسون (Wilkins & Patterson) (١٩٨٧)، ودراسة تيجل (Tuggle) (١٩٩١)، ودراسة سيمون وإينجر (Iyenger)

<sup>٣٩</sup>. السعيد، السيد (١٤٢٧هـ)، استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث: دور العلاقات العامة، دار العلوم والتوزيع، القاهرة، ط١، صص ١٨٢-١٨٣، بتصريف.

Simon & (1993)، ودراسة عبداللاه (1997)، ودراسة يوسف (1998)، ودراسة القليني (1998)، ودراسة شومان (1999) ودراسة بهنسى (2000) ودراسة فينسنت (Vincent) (2000). وقد خرج الباحث من تلك الدراسات أن هناك تباين بين نتائج الدراسات العربية والأجنبية؛ ففي الوقت الذي أكدت الدراسات الأجنبية على تفوق التغطية التلفزيونية في حالة الأزمات على سائر الوسائل الأخرى، فإن الدراسات العربية خلصت إلى قصور شديد في التغطية التلفزيونية للأزمات، مما يعكس توجهات وسياسات تتعلق بالوسيلة الإعلامية إلى جانب سياسة الدولة التي تعمل في إطارها الوسيلة، والتي تسيطر على تلك الوسائل، ومن ثم تتحكم في نواحي التغطية الإعلامية لقرارات ومعتقدات وتوجهات سياسية ومركزية تؤثر على تلك الوسائل والعاملين على تغطية الأزمات أيا كانت إمكاناتهم المهنية في هذا الشأن. كما أن الهدف الذي تسعى إليه إدارات العلاقات العامة غير العربية من ناحية تطوير خطط واستراتيجيات لإدارة الأزمات، بالاعتماد على وسائل الإعلام والمزاوجة بين التغطية الإعلامية والصحية للازمة، يفوق بكثير من توجهه الدول العربية.

وقد خلص الباحث، السعيد، من دراسته إلى النتائج التالية:

- ١ - اهتمام أغلب المؤسسات (مؤسسات النقل والمؤسسات المختلفة) بتخصص إدارة العلاقات العامة.
- ٢ - زيادة أعداد العاملين في العلاقات العامة.
- ٣ - اختيار كل المؤسسات لمسؤولي العلاقات العامة دون ضوابط وقواعد محددة في جوانب التأهيل.
- ٤ - تجاوز أغلب مديري العلاقات العامة داخل المؤسسات العشرين عاماً في العمل بالعلاقات العامة.
- ٥ - القصور في البرامج التدريبية لدى مديري العلاقات العامة، واقتصارها على تدريبات نظرية تتوجه بالأكثر إلى النواحي الإدارية والخدمية لأعمال السكرتارية وخدمة الإدارة العليا.
- ٦ - تركيز الأدوار الرسمية لإدارات العلاقات العامة داخل أغلب المؤسسات في نواح داخلية تتعلق بالتعامل مع الجمهور الداخلي (الموظفين) أكثر من التفاعل مع الجمهور الخارجي (مستفيدي الخدمة).
- ٧ - ارتباط تقبل مديري العلاقات العامة للتطوير والتحديث من أدورهم داخل المؤسسات وتفاعلهم مع البيئة الخارجية بجانب مشاركتهم في إدارة الأزمات بثقافة المؤسسات في التخطيط والإدارة.
- ٨ - تبين الاتجاه السلبي لدى أغلبية الإدارات العليا داخل المؤسسات نحو مشاركة مسؤولي العلاقات العامة في إدارة الأزمة واقتصار أدوارهم على المستوى الداخلي للمؤسسة، في حين يعكس بعض الإدارات العليا لبعض المؤسسات أهمية وضرورة أنشطة العلاقات العامة في حالات الأزمات، وبخاصة في التعامل مع الجمهور، أهالي الضحايا ووسائل الإعلام.



## ٢- دراسة آل مانع (١٤٣١هـ)<sup>٤٠</sup>

تناولت دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات، حيث اهتمت الدراسة بتعريف هذا الدور، وبالتالي فقد اعتمدت الدراسة على دراسة استكشافية باعتماد المنهج التاريخ والوصفي والمنهج الاستقرائي التحليلي. وكان من أهم النتائج ما يلي:

- ١ - أن استخدام تقنية ونظم المعلومات في إدارة الكوارث والأزمات يوفر الوقت والجهد وسرعة أداء الأعمال في الوقت المناسب أثناء وقوع الأزمة أو الكارثة، ويحد من وقوع الخسائر البشرية والمادية.
- ٢ - إن تنفيذ برامج التوعية والإرشاد والتثقيف في وسائل الإعلام المختلفة، يتم ببسط آلية التعاون بين الإدارات واللجان المختلفة لإبراز أهمية دور المواطن، والقطاع الخاص، والجمعيات الخيرية والتطوعية في القيام ببعض الأعمال والأنشطة العادية في الأوقات العادية، وفي حالات الكوارث والأزمات والطوارئ والحروب.

## ٣- دراسة القحطاني (١٤٢٣هـ)<sup>٤١</sup>

اهتمت الدراسة بمعرفة دور إدارات العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث، وذلك بتطبيقها على إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية. وكان من أهم النتائج ما يلي:

- ١ - توفر الأنشطة المفترض القيام بها قبل وقوع الأزمات أو الكوارث بشكل مناسب.
- ٢ - توافر قواعد للبيانات والمعلومات في مجال الأزمات.
- ٣ - تدني مستوى حصول الموظفين على دورات تدريبية.
- ٤ - ندرة قيام إدارات العلاقات العامة بالدفاع المدني بتقديم التوجيه والعلاج النفسي للملائم للعاملين المتضررين بعد انتهاء الأزمة.
- ٥ - وجود علاقة طردية بين مدى توفر الإمكانيات الفنية والتنظيمية، والدور الذي تلعبه إدارة العلاقات العامة للدفاع المدني في جميع مراحل الأزمة الثلاث.

## ٤- دراسة كردم (١٤٢٦هـ)<sup>٤٢</sup>

وتناول اللجان الأمنية الدائمة في المملكة العربية السعودية ودورها في إدارة الأزمات. ومن أبرز ما خلصت إليه الدراسة: توضيح أهم المعوقات التي تتعرض لعمل اللجان الأمنية الدائمة، وهي:

- ١ - تعدد الجهات المعنية بإدارة الأزمة مع عدم وضوح الأدوار.
- ٢ - مبالغة وسائل الإعلام في نقل الأحداث للجمهور.
- ٣ - انتشار الإشاعات عند التعامل مع الأزمات.
- ٤ - فضول الجمهور وتكاثرهم في موقع الأزمة.

## التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق لنماذج من الدراسات التي تناولت الأزمات والكوارث وعلاقتها بوسائل الاتصال والإعلام، مع توضيح دور إدارات العلاقات العامة، بجانب التطور البحثي في دراسة الكوارث والأزمات، و الدراسات التي تناولت الدور الإعلامي في تغطية الكوارث والأزمات،

<sup>٤٠</sup> . آل مانع، خالد مسفر (١٤٣١هـ)، دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات، شركة دار النحوي للنشر والتوزيع المحدود، ط١، ص ٢٢٦، ٢٢٨، بتصرف.

<sup>٤١</sup> . القحطاني، سحيمي محمد (١٤٢٣هـ) دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث: دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ٣٥، بتصرف.

<sup>٤٢</sup> . كردم، عبدالله متعب (١٤٢٣هـ)، اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على اللجان الأمنية الدائمة في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ١٥٠، بتصرف.

فقد خلصت تلك الدراسات إلى مجموعة قضايا عكست الوضع القائم بين المؤسسات الإعلامية والصحية والأمنية، والتي أوضحت أن هناك اتفاقاً واضحاً بين تلك الدراسات على أهمية وسائل الإعلام في إدارة الكوارث والأزمات، والتي توحى بفوائد متعلقة بالمهتمين بطب الكوارث.

و يمكننا تحديد ثلاثة أنواع من الاتجاهات في الدراسات السابقة:

- الاتجاه الأول: التعريف بالدور العلاجي والتحليلي لوسائل الإعلام، ومدى مساهمتها في إدارة الكوارث والأزمات، وهذا التوجه سلكته أغلب الدراسات السابقة.
- الاتجاه الثاني: أن أكثر الأدوار أو النتائج التي قامت بها وسائل الاتصال والإعلام وإدارات العلاقات العامة تمثل بعض الواجبات التي يجب أن تقوم بها الجهات المعنية بالكوارث، وهي من صلب اهتماماتها، وخصوصاً تلك التي تتطلب معلومات وافرة لوسائل الإعلام لتقوم بدورها تجاه توعية الجمهور بالجهات المعنية بطب الكوارث ومسؤولياتها.
- الاتجاه الثالث: أن الدراسات لم تتطرق لدور وسائل الإعلام لموضوع التوعية بطب الكوارث، وهو صلب دارسنا هذه.

ووفقاً لهذه الاتجاهات الثلاثة، فإن الدراسة الحالية تسعى، أيضاً، إلى الاستفادة من الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة، وما أوصت به مستقبلاً، بحيث يمكن الوقوف، نظرياً، على مدى الدور الممكن من وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، باعتبار أن المعرفة هي أساس التوعية، ومن ثم التغيير في سلوكيات الجمهور المعني بمضامين ورسائل وسائل الإعلام. وهذه الرؤية لم تتطرق لها الدراسات السابقة بنتائجها جميعاً، على الرغم من أهمية طب الكوارث وضرورة وعي المواطن به، ودور وسائل الإعلام في التفاعل مع الجمهور من جهة والمختصين من جهة لتحقيق مسؤوليات طب الكوارث؛ على أن هناك جوانب مهمة جداً يمكن الاستفادة منها من الدراسات باعتبارها أنها تقدم جانباً مهماً يدعم لفت النظر إلى أهمية وضرورة إشراك وسائل الإعلام والجمهور والجهات المعنية بطب الكوارث والأجهزة الأمنية معاً قبل وأثناء وعقب الكارثة، حيث إن حدوث كارثة ما في قطر ما يؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالأقطار الأخرى، وخصوصاً أن هناك تعاوناً دولياً عبر هيئة الأمم المتحدة بمؤسساتها، وجمعياتها ومنظماتها، فضلاً عن العمل التطوعي العالمي، في ما تقدمه من مساعدات لحماية الأرواح البشرية والمادية في هذا الكون الفسيح.

و على أساس ذلك، خرجت الدراسة بعدد من الأسئلة العلمية، والمرتبطة باستنتاجات الإطار النظري والدراسات السابقة، لتحقيق هدف الدراسة الرئيس: وهو: ما هو دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث؟ وكذلك تحقيق أهداف الدراسة.

## دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث

تعد وسائل الإعلام، المقرؤة والمسموعة والمرئية، بالإضافة إلى وسائط التواصل مثل: الرسائل القصيرة (SMS)، والإنترنت (Intern)، والفيس بوك (Face book)، من أهم القنوات التي تسهم في توعية الجمهور بطب الكوارث. وتكتسب هذه الوسائل أهمية كبرى في مجال تكوين الصورة النمطية حول هذا المجال (طب الكوارث)، "بل إنها تقوم بتضخيم هذه الصورة بدرجة كبيرة وطبعها بقوة في أذهانهم ايجابياً أو سلباً في حياتنا المعاصرة، وذلك بسبب انتشارها الواسع، وامتدادها الأفقي والرأسي، وقدرتها البالغة على الاستقطاب والإبهار، واستيلائها الطاعي على

أوقات الناس، ومنافستها الشديدة للمؤسسات الاجتماعية الأخرى في مجال التأثير على الجماهير"<sup>٤٣</sup>.

ويزداد اهتمام الجمهور عند وقوع الكارثة، لسبب بسيط وهو متابعة الكارثة ووقائعها ونتائجها، وهناك من يرجع ذلك الاهتمام إلى:

- ١- الخوف من نتائج الكارثة وأثرها وتأثيرها على حياتهم المعيشة والاقتصادية.
- ٢- الاطمئنان على أن نسبة المصابين أو المتوفين قليلة، خصوصاً من له والد أو والدة أو ابن أو ابنة أو أخ أو أخت أو قريب أو صديق.<sup>٤٤</sup>

وعلى أساس ذلك يلجأ الجمهور إلى الاعتماد على وسائل الإعلام، وعلى أكثر من مصدر واحد، للحصول على المعلومات والحقائق، وخصوصاً عندما ينقسم الرأي حول الكارثة (داخل القطر الواحد أو ما بين الدول)، وتلعب، حينها، تكنولوجيا الاتصال أو ما يطلق عليه الإعلام الجديد بوسائله المتعددة دوراً يجعل المتلقي مشاركاً في الكارثة، وليس مجرد متابع سلبي لها.

فالههدف الرئيس لما تقدمه وسائل الإعلام إلى الناس كما تقول تاكمان (Tuchman) هو: "في إخبارهم عما يريدون معرفته، وعما يحتاجون إلى معرفته، وعما ينبغي عليهم أن يعرفوه..."<sup>٤٥</sup>.

وعليه، فإن دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، يجب، أولاً: "أن يفسر في ضوء مفهوم جمهور المتلقين النشط، الذي يبحثون عما يريدون، ويرفضون ما لا تتوقعه، ويتفاعل مع أعضاء الجماعات المرتبطة به"<sup>٤٦</sup>. ثانياً: قدرة وسائل الإعلام على محاصرة الجمهور ماذا يجب أن يقرأه أو يسمعه أو يشاهده؟ ثالثاً: أن تكون معالجة مواضيع وقضايا وأحداث طب الكوارث متكاملة لا مثيرة، أي لا تميل إلى التهويل والمعالجة السطحية، في تحقيق مسؤولية طب الكوارث بحيث تتم "بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة التي تخدم موضوعها ومتلقيها باستخدام الأسلوبين التاليين: (١) النمط العقلي: الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة، (٢) النمط النقدي: الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات، مع محاولة إشراك الجمهور المتلقي، والانطلاق من المستوى الواقعي لوعي الجمهور، وربط المعالجة بمصالح واهتمامات الجماهير"<sup>٤٧</sup>، كما هي مصالح الجهات المعنية بطب الكوارث، رابعاً، وأخيراً، أن يقسم دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، بمثل ما تم توزيع مسؤولية طب الكوارث إلى ثلاث مراحل زمنية: هي: قبل وقوع الكارثة، وأثناءها، وعقب الكارثة. وهذا ما سنتطرق إليه في الفقرات التالية.

#### ١- دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث قبل وقوعها

كما أن الجهات المعنية بطب الكوارث معنية بالكارثة قبل وقوعها، فإن وسائل الإعلام مسؤولة مسؤولية اجتماعية، في أن تقوم بدورها قبل وقوع الكارثة، بالمهام التالية:

أ- بناء الشخصية الاجتماعية التعاونية السوية لمواجهة الكوارث بأنواعها.

<sup>٤٣</sup> طاش، عبدالقادر (١٤٠٩هـ)، الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة للإعلام المحدودة، الرياض، ص ١٩-٢١.

<sup>٤٤</sup> بشلبي، كرم (١٩٩٢) الإعلام والدعاية في حرب الخليج: وثائق من غرفة العمليات، مكتبة التراث الإسلامي، القاهرة، مصر، ط ١، ص ٧. بتصرف.

<sup>٤٥</sup> طاش، عبدالقادر (١٤٠٩هـ)، مرجع سابق، ص ١٩.

<sup>٤٦</sup> أحمد، محمد عبدالحميد (١٤٠٨هـ)، المنظور الاجتماعي في دراسة جمهور وسائل الإعلام، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الآداب والعلوم الإنسانية، (م ١)، مركز النشر، جامعة الملك عبدالعزيز، ص ٦٦.

<sup>٤٧</sup> خضور، أديب (١٩٩٩)، الإعلام والأزمات (١٦)، أديب خضور، المكتبة الإعلامية، سوريا، دمشق، ط ١، ص ٥٤-٥٥.

- ب- ترسيخ دعائم الفضيلة والمعرفة العملية بواجبات طب الكوارث والحقوق الواجب على الجمهور تجاه تحقيق تلك الواجبات<sup>٤٨</sup>.
- ت- شرح مسؤوليات الجهات المعنية بطب الكوارث تجاه الكارثة قبل وقوعها.
- ث- زرع ثقة الجمهور بالجهات المعنية بطب الكوارث وقدرتها على مواجهتها بكل حرفية وثبات.
- ج- توعية الجمهور بأنواع الكوارث الطبيعية والمتوقعة (قدر الإمكان)، وذلك بهدف التهيئة النفسية والتصرف الملائم حال وقوعها.
- ح- تهدئة قلق الجمهور من شبح الكارثة قبل وقوعها، والرد على الشائعات التي تسبب إرباكاً غير مقبول.
- خ- تدعيم مشاعر الأمان للجمهور وتفهمه بدوره تجاه الكارثة.

## ٢- دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث أثناء وقوعها

تعد مرحلة وقوع الكارثة من المراحل الحرجة جداً، لأن وقوع الحدث يتم بشكل سريع وتتداخل فيه الواجبات والأعمال، بل وتحدث بعض الأخطاء غير المقصودة، والتي تعتمد على نوع الكارثة وانتشارها وحدتها، حيث يصعب تجنب بعض الكوارث، كانهجار السيارات المفخخة، وتلعب وسائل الإعلام، في هذه الحالة، دوراً مضاعفاً وسريعاً، إذ عليها التأكد أن المواجهة لا تقتصر على الجهات المعنية بطب الكوارث فقط، بل تمتد إلى الأجهزة الأمنية ومؤسسات الدولة ذات العلاقة بالكوارث؛ وإضافة لما سبق فإن وسائل الإعلام عليها مجموعة من الواجبات الأخرى، أبرزها:

- أ - التعاون المستمر مع إدارة العلاقات العامة الخاصة بالجهة المعنية بطب الكوارث ومركز القيادة والسيطرة في ميدان الكارثة، وذلك للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق والأرقام التي لا تقبل التأويل، ولكي تصبح المادة الإعلامية عند تقديمها للجمهور مادة صحيحة ودقيقة.
- ب- حشد جميع شرائح المجتمع حول الجهات المعنية (المستشفيات والمرافق والمراكز الطبية) من أجل المشاركة في معالجة الكارثة، لتعزيز دورها والقيام بالمهام المنوطة بها على الوجه الأكمل حتى تنتضي آثار الكارثة وتخف حدة أضرارها.
- ت- العناية بالمحيط (مكان الكارثة) وخصوصاً التغطية الإعلامية الخاصة بالمصابين والمتوفيين وإتباع قواعد التغطية الصحيحة<sup>٤٩</sup>، والتي تتم عبر الخطوات التالية:
- التنسيق لزيارة مراكز الرعاية أو المستشفيات، بحيث لا تؤثر الزيارات الإعلامية على العلاج الطبي للمرضى.
  - عدم إجراء المقابلات أو تصوير المرضى إلا بعد موافقة الطبيب المعالج أو قائد المركز الإعلامي وموافقة المريض الشفهية أو الكتابية بالعلم، ويشهد على ذلك المدير المناوب من الجهة المعالجة.
  - عدم التسجيل- بالصوت أو الصورة- للمصابين وهم في حالة التألم أو الصدمة الحادة وكذلك الخاضعين لعلاج نفسي.
  - عدم التوسع بنشر المعلومات الخاصة بالمصاب وحالته، والاكتفاء بنشر تاريخ الدخول والخروج من المركز الطبي، وتقويم حالة المريض بعبارات مثل: (مستقر، جيد، حسن، حرج).

<sup>٤٨</sup> . المحرج، فواز عبدالله (٢٧ ١٤ هـ)، "دور القطاع الخاص في تنمية مهارات الإعلام الأمني"، ندوة الجودة النوعية لبرامج الإعلام الأمني العربي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص.ص ١٨٧-١٨٨.

<sup>٤٩</sup> . شلبي، كرم (١٩٩٢)، مرجع سابق، ص. ص ١٢٦-١٢٨، بتصرف.

- نشر بيانات سيرة ذاتيه غير مرتبطة مباشرة بالعلاج النفسي أو الطبي، مثل الجهة التي يعمل أو تعمل بها، والجوائز التي حصل عليها، وقطاع الخدمة، والتعليم، والعمر... إلخ.
- التعريف بنوع الإصابات التي يعاني منها المصابون (أي جرح صغير بالذراعين، جرح شظية، كسر ذراع).
- تغطية وصول رحلات العلاج الإسعافي أو الجوي أو البحري من مسافة مناسبة والاحتفاظ بخصوصية شخصية المريض أو المصاب أو المتوفي.
- نشر أسماء المرضى والمتوفين بعد التأكد من ذلك وإخطار الأقارب.

### ٣- دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث عقب الكارثة

في هذه المرحلة الثالثة يتراجع سلم أولويات التعاطي مع الكارثة، وهي مرحلة هادئة يتم فيها التنسيق المستمر بين وسائل الإعلام والجهة المعنية بطب الكوارث، وكذلك مع الأجهزة المشاركة في التصدي للكارثة من القطاعات الحكومية والأهلية الخاصة، تتركز مهام وسائل الإعلام في التالي:

- أ - تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عن أسباب الكارثة وتداعياتها.
- ب - تقديم تغطية موضوعية للجوانب الطبية المختلفة، المتعلقة بالجهات المعنية بطب الكوارث.
- ج - العمل على تحقيق التعاطف الكامل مع الضحايا والمتضررين، والتخفيف من معاناتهم ومعاناة ذويهم.
- د - تنفيذ المعالجات الإعلامية السلبية من بعض الوسائل الإعلامية المحلية أو الإقليمية أو الدولية، حول القائمين على طب الكوارث (الجهة المباشرة للكارثة) والاهتمام بالرد على كل الانتقادات والادعاءات التي توجه إليها.
- و - استخلاص العبر والدروس والنتائج من الكارثة، معتمدة في ذلك على قادة الرأي وعلى الخبراء والأطباء والاختصاصيين وغيرهم، بهدف ترسيخ التأثير الذي استهدفته وسائل الإعلام في المرحتين السابقتين، وتدعيم الاتجاهات التي أوجدتها لدى الجمهور عن الجهات المعنية بطب الكوارث<sup>٥٠</sup>.

### خاتمة الدراسة والتوصيات

يمكن من خلال العرض السابق استخلاص بعض من النتائج، فضلاً عن بعض التوصيات، التي تهدف في مجملها إلى تفعيل دور وسائل الإعلام في مجال توعية الجمهور بطب الكوارث، وذلك على النحو الآتي:

### النتائج: وتتمثل في النقاط الآتية:

أولاً: على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت دور وسائل الإعلام تجاه الكوارث، فإن الدراسات الخاصة بتوعية الجمهور بطب الكوارث وأهميته والمهام المنوطة به، لم تنزل في مهدها رغم الحاجة الملحة إليها.

<sup>٥٠</sup>. خضور، أديب (١٩٩٩)، مرجع سابق، ص ٧٤، بتصرف.

ثانياً: أن هناك علاقة ارتباطية تبادلية وثيقة بين وسائل الإعلام وطب الكوارث، فكلاهما يعتمد على الآخر اعتماداً كلياً لتحقيق أهدافه وواجباته.

ثالثاً: أن مسؤولية توعية الجماهير بطب الكوارث مسؤولية مشتركة بين القائمين على وسائل الإعلام والمعنيين بطب الكوارث، وعلى كل طرف منهما أن يتعرف بدقه على مناسط الطرف الآخر ومهامه، ويسعى إلى دعمه ومساندته حتى يتم إنجاز المسؤولية بالصورة المثلى.

رابعاً: أهمية تزويد الجهات المعنية بطب الكوارث لوسائل الإعلام أولاً بأول المعلومات والإحصاءات الدقيقة، لتقوم بدورها بتوصيلها إلى الجمهور، وبذلك لا يكون هناك مجال لانتشار الشائعات وافتقاد الثقة، بما يترتب على ذلك من تأثير سلبي على تحقيق الجهتين- وسائل الإعلام وطب الكوارث- لمسؤوليته وأهدافه.

خامساً: أهمية تزويد وسائل الإعلام - قبل وأثناء وبعد- الكوارث الجماهير بالمعلومات والأهداف والممارسات الخاصة بطب الكوارث، وذلك عبر رسائل إعلامية واضحة وبسيطة- لغة ومضموناً- يتم بثها في التوقيت المناسب، وبذلك تحقق الوظيفة الإخبارية التي تعد إحدى وظائفها الرئيسية.

سادساً: أهمية قيام وسائل الإعلام بالتمييز بين نوعيات الجمهور المتعددة، و التي تتوجه إليها- قبل وأثناء وبعد- الكارثة، فهناك الجهات المعنية بطب الكوارث، وهناك الجمهور الخاص المتمثل في المتضررين من الكارثة وذويهم، وهناك الجمهور العام- الداخلي (كالمتمهجرين، والأجهزة الأمنية، والمنظمات المحلية) والخارجي (كالمنظمات الإقليمية والعالمية، والهلال الأحمر، ومنظمات الإغاثة)- ولا شك أن معرفة وسائل الإعلام بتلك النوعيات وتحديدتها بدقة يبسر عليها التواصل معه عبر الرسائل الخاصة لكل نوعية، فتكسب تجاوبه وثقته، ومن ثم تحقق أهداف ومسؤوليات الجهات المعنية بطب الكوارث.

## التوصيات:

من خلال استعراض النتائج السابقة يمكن استخلاص بعض التوصيات التي تسعى في اتجاه تفعيل دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث، وذلك على النحو الآتي:

- تشجيع البحوث الإعلامية في حقل طب الكوارث، وذلك لإيجاد الدراسات والبحوث اللازمة، والاستفادة منها في إعداد الخطط الإعلامية بطب الكوارث، وذلك بهدف إثراء المكتبة الطبية، والمكتبة الإعلامية والمكتبة الأمنية.

- إعداد دورات تدريبية منظمة وجادة، بصفة دورية، لمنسوبي القطاع الصحي والإعلامي والأمني في مجال إعلام طب الكوارث، ومتابعة هذه المهمة، بالاتفاق مع أساتذة وخبراء الدراسات الطبية (طب الكوارث)، والإعلامية والأمنية لتحقيق هذا الهدف وتزويد القائمين والعاملين في تلك القطاعات بكل ما هو جديد، بحيث تقوم جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية عقد مثل هذه الدورات التدريبية.

- تدريس مادة إعلام طب الكوارث في الكليات والمعاهد الصحية والأمنية والإعلامية.

- السعي لوضع قاعدة مهنية للصحفيين والإعلاميين لتغطية الكوارث تغطية صحيحة وموضوعية وعصرية، وذلك عبر لقاء مشترك بين القطاع الصحي والإعلامي والأمني، مع الاستفادة من تجارب الدول الأخرى: العربية والإسلامية والأوروبية في هذا الحقل الجديد؛ إعلام طب الكوارث.

- البحث عن آلية منظمة، ومن خلال المنظمات الدولية المعنية بالكوارث، للوصول إلى قناعة دولية بأهمية العمل الجماعي في نطاق التعريف بطب الكوارث بصفة عامة، ودور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بصفة خاصة، الأمر الذي يمكن من خلاله تحويل دول العالم إلى دولة واحدة حال تطبيق قواعد وقوانين إعلام طب الكوارث، ومن ثم وجود وحدة دولية بشأن الرؤية الخاصة بتوعية الجمهور بطب الكوارث.