

## متطلبات العمل الإعلامي أوقات الأزمات

### اللواء مهندس منصور بن سلطان التركي

الإعلام أحد أهم عناصر إدارة الأزمات. فالمجتمع يلجأ إلى وسائل الإعلام المختلفة للحصول على المعلومات والتفسيرات والإرشادات التي تساعده على الخروج من حالة الغموض والحيرة التي قد يتعرض لها عند وقوع الأزمة، كما تلجأ الأجهزة المعنية بمواجهة الأزمة إليها لشرح الحالة وتوفير المعلومات والإرشادات والتعليمات التي تهم شرائح المجتمع المشمولة أو التي قد تتأثر بها، ولشرح الدور الذي يمكن أن يساهم المجتمع به ضمن إجراءات المواجهة.

ويمثل الإعلام في أوقات الأزمات وسيلة الاتصال الأساسية بين المسؤولين عن الأزمة والمختصين بها وبين المجتمع وذلك في كافة مراحل الأزمة. فالكثير من الأزمات يمكن التنبؤ بحدوثها بناء على المعلومات والخبرات مما يتطلب تزويد المجتمع بالتحذيرات والإرشادات المبكرة لتهيئة في اتخاذ التدابير المناسبة قبل وقوعها. وتزيد أهمية الإعلام كوسيلة اتصال ومرجع أساسي في الحصول على المعلومات عن الأزمة، بعد وقوعها، وتطورها وإجراءات مواجهتها خاصة وأن الإعلام يمثل في هذه المرحلة طرفاً أساسياً في إجراءات المواجهة التي تتطلب مساهمة المجتمع بها كجمع التبرعات. أما في مرحلة ما بعد الأزمة فيشارك الإعلام في تقييم الأزمة والمخاطر التي نجمت عنها وإجراءات مواجهتها بالإضافة إلى استمراره في مساندة إجراءات إعادة الأوضاع بجمع التبرعات وبتث الإرشادات للمشمولين بالأزمة للمتخصصين والمؤهلين في بعض الأعمال التي تحددها الجهات ذات العلاقة.

يتطلب الإعلام للقيام بدوره في الأزمات لتهيئة المجتمع ببث المعلومات الدقيقة وتقييم حجم المخاطر وتوفير الإرشادات التالي:

1. الاستعداد المبكر بإعداد خطة خاصة للتغطية الإعلامية للأزمات تتضمن

تحديد الأزمات المختلفة وطبيعة كل منها ومتطلبات التغطية الإعلامية واستمرارها في كافة الظروف.

2. ضمان توفر المهنية الصحفية في تغطية الأزمات وذلك من خلال تهيئة واختيار وتحديد الكوادر البشرية الأقدر على فهم طبيعة الأزمة والآثار التي قد تترتب عليها حيث يصعب على غير المختصين من المحللين والمحررين والمراسلين استيعاب طبيعة كل نوع من أنواع الأزمات والمؤشرات ذات العلاقة بها والمخاطر المحتملة منها بالإضافة إلى صعوبة استيعاب المصطلحات العلمية والتقنية التي يتحدث بها المسؤولون على إدارة الأزمة ذات الخصائص العلمية.

3. الدقة والمهنية في نقل المعلومات بالحصول عليها من المصادر المختصة بها، والرجوع للمختصين في تحليل تقارير وتصريحات المسؤولين عن إدارة عمليات مواجهة الأزمة لضمان تهيئة المجتمع بما ينسجم ومتطلبات إدارة الأزمة والحد من فرص ظهور حالة التوتر والقلق في المجتمع والتي قد تدفعه إلى حالة من الخوف أو ردود فعل تؤدي بدورها إلى نشوء أزمات جديدة قد تتجاوز في حدتها الأزمة الأصلية.

سرعة مباشرة التغطية الإعلامية للأزمة لتوفير المعلومات وللحد من انتشار التفسيرات غير المهنية عليها وبالتالي زيادة الغموض وارتفاع درجات الحيرة والتوتر في أوساط المجتمع.