أرجوحة

علم إدارة الأزمات (5)

د. مناور بيان الراجحي

لا يخفى عليكم مهمة الوسائل الإعلامية، بوجود وحدة الاستجابة الإعلامية تتبع مركز (إدارة الأزمات) تتولى مهام المتابعة المستمرة لما ينشر أو يذاع مع التنسيق بالوسائل المعتمدة داخل الدولة، وتعد الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات المختلفة، مع إعداد التقارير الإخبارية المواكبة لتطور الأزمة الواقعة فعلا أو المتوقع حدوثها، وترتيب المؤتمرات والفعاليات الإعلامية التي تسعى لتوضيح الصورة لجميع الوسائل الإعلامية المحلية والدولية، ويدير الوحدة الناطق الرسمي للدولة.

وهناك مجموعة من الأنشطة والمهام الرئيسية لاتصالات الأزمة، أهمها:

- وضع وتنفيذ ورقابة خطة إعلامية لضمان تحقيق هذه الرسالة لأهدافها.
- بناء احتياطي من السمعة الحسنة وهذا الأمر يتطلب ألا تبدأ اتصالات الأزمة عند وقوع الأزمة، بل إن هذه الاتصالات يجب أن تكون قد بدأت عندما لا تكون الأزمة قد نشأت.
- المحافظة باستمرار على العلاقات الحسنة مع وسائل الإعلام، وتحقيق درجة عالية من الثقة والمصداقية.
- تمكين وسائل الإعلام من الوصول إلى إدارة المنظمة ومحاورتها متى أرادت ذلك وتدعمها مستقبلا عندما تتعرض لأي أزمة.
- التواصل مع جميع الفئات المستهدفة ووضع المنظمة في مكان بارز من اهتمام وسائل الإعلام من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة.
- توفير كل التسهيلات اللازمة لمندوبي وسائل الإعلام للقيام بواجباتهم الإعلامية تجاه الأزمة، فإنهم يتوقعون أن يحصلوا على المعلومات والحقائق والبراهين والأدلة المتعلقة بالأزمة وأحداثها وتطوراتها.
- تقديم تقرير عن الأزمة إلى وسائل الإعلام، إذ ان إخفاق فريق إدارة الأزمة في تقديم تقرير عن الأزمة إلى وسائل الإعلام سيؤدي إلى فقدان هذا الفريق لأي سيطرة على الرسالة الإعلامية التي ستنشرها الوسائل الإعلام.
- الرد على الشائعات التي تتردد من خلال إيراد الحقائق التي تدحض هذه الشائعات.
- مراعاة المصداقية في المعالجة الإعلامية للأزمة دون تهوين ولا تهويل.
- تناول الأزمة وأسبابها ونتائجها باستخدام منهج علمي تحليلي، مع توضيح الأدوار التي تلعبها الأطراف المختلفة في التعامل مع الأزمة ومواجهتها وإدارتها.
- إجراء عمليات تقويم شاملة لعملية التعاطي الإعلامي والتغطية الإعلامية للأزمة.
- استخلاص العبر والدروس من الممارسات الإعلامية في مراحل الأزمة المختلفة، وتحقيق ذلك من خلال المختصين.
- عدم الوقف الفجائي عن التغطية الإعلامية لأحداث الأزمة، بل يجب أن يكون هذا التوقف بصورة تدريجية وذلك حتى يتم بناء التأثير المطلوب في الفئات المستهدفة، وحتى لا يجري استغلال هذه الفجوة الإعلامية من أطراف إعلامية أخرى بحيث تعمل هذه الأطراف على تحقيق تأثيرات لا ترغب فيها الدولة.

أرجوحة أخيرة: عزيزي القارئ، هذي المقالة الخامسة والأخيرة من سلسلة مقالات تتحدث عن علم إدارة الأزمات، والمقصود منها تنبيه حكومتنا الرشيدة بأن أبناء هذا البلد يعرفون الكثير والكثير من الأمور التي تحتاج اليها دولتنا الحبيبة الكويت، فقط نحتاج الى آذان مصغية لنا، بالأمس تم تقديم مقترح لإنشاء مركز الإدارة الأزمات إلى مدير الجامعة بواسطة عميدة كلية الآداب لعل وعسى تسمع لنا حكومتنا!!!

مساحة للوقت

للعمل الخيري رب يحميه

طارق إدريس

في عام 570 بعد الميلاد، خرجت جيوش ابرهة الحبشي من اليمن قاصدة هدم بيت الله الحرام في مكة، لكن الله ارسل جيشه الخفي أسراب من طير الأبابيل بالحجارة التي قضت على هذا الجيش، وأصيب ابرهة وانسحب هذا الجيش الغازي الى صنعاء ذليلا مهزوما، بعد أن قال سيد قريش عبدالمطلب بن هاشم بن عبد مناف عبارته الشهيرة «للبيت رب يحميه»، ونحن اليوم في عام 2020 في ظل هذه الجائحة تتضافر الجهود التي جبل عليها أهل الكويت في سرائهم وضرائهم نقول بل نقتبس هذه العبارة للرد على مهاجمة العمل الخيري ولجانه التي فزعت من اجل خدمة الكويت وأهلها والمقيمين على أرضها!

نعم، بعد أكثر من 1450 عاما نستعين بهذه العبارة التي كان لها وقع عظيم لنؤكد ان العمل الخيري الذي اعتاد عليه أهل الكويت دائما له رب يحميه، لأن الجهود التي بذلت والفزعة الشعبية هي مصدر قوة وعظمة هذا الشعب في حماية الخير واهله بكل الظروف والملمات، ولأن معدن هذا الشعب الأصيل سيبقى عنوانا متصلا في غرس الأجداد والآباء للأبد!

نعم «للعمل الخيري رب يحميه» نقولها بكل اعتزاز وفخر، لأننا شاهدنا ونشاهد هذه الروح والفزعة الوطنية التي جبل عليها أبناء الكويت من خلال مساهمتهم بالعمل الخيري وتطوعهم في سبيل إغاثة الضعفاء والمحتاجين في كل بقاع الأرض، فكيف اليوم والكويت هي التي تستنفرهم لهذا الخير وهذه الفزعة، ويكفينا فخرا واعتزازا وانتصارا لهذا العمل الخيري العظيم ان أفرادا وعوائل وشركات وأسرا صغيرة وكبيرة ساهمت بفزعة الكويت، ومن هنا نحن نؤكد ونفخر بأن للعمل الخيري رب يحميه ويصونه!

كما نؤكد ولله الحمد أن أبواب المساهمة لاتزال مفتوحة، لأن «صندوق الفزعة» نراه سندا في دعم جهود الدولة في كل اتجاه في المحاجر الصحية والمحاجر الأمنية، لذلك نقول لكل من هاجم ويهاجم العمل الخيري ومقاصده «كفوا».. لأن للعمل الخيري ربا يحميه!

□ □ □

«صندوق الفزعة» تحت مظلة آمنة! في الحقيقة كل الذين يهاجمون نوايا العمل الخيري ولجانه الخيرية هم يدركون ان الدولة هي الرقيب والمشرف على هذا العمل الخيري العظيم، وهنا جهود جديدة توافدت على هذا العمل الخيري وعوائل ليست لها أنشطة مع هذه اللجان الخيرية وأفراد يساهمون بدعم هذا العمل الخيري بجهودهم وخبراتهم وأموالهم منهم رجال دولة كانت لهم مواقف جليلة وإبداعية في كل الأعمال التي أسندت لهم في السابق، منهم من قدم الدعم المعنوي والمادي والعيني وغير ذلك من الجهود لحماية هذا العمل الخيري، وهنا نستذكر كيف دعم أهل الكويت بداية التعليم إبان ظهور فكرة التعليم النظامي والمدرسة المباركية عام 1911 التي رأت النور نهاية عام 1912، هي حكاية نطرحها اليوم لنؤكد ان هناك «صندوق دعم التعليم» الذي له أياد بيضاء على كثير من المجالات والمساهمات الخيرية في مسيرة التعليم ايضا اليوم، ويعمل من خلال رجال دولة من الأخيار كانت لهم مساهمات عظيمة، ولايزالون في ميدان العطاء يقدمون العون.

ألم وأمل

د.هند الشومر

كلمة أمير الإنسانية لإخوانه وأبنائه

عندما يستمع كل كويتي إلى قائد الانسانية يفخر بأن الكويت تحت قيادة أبوية لقائد تربطه بشعبه علاقات فريدة لا توجد في اي مكان آخر على وجه الأرض، وان أوامر سموه، حفظه الله ورعاه، بعودة أبنائه إلى الوطن ستبقى محفورة بأحرف من نور في قلب كل كويتي، فهكذا تكون القيادة بأبعاد فريدة ومتميزة انطلاقا من علاقة الأسرة الواحدة بين الحاكم وشعبه. وإن القلم ليعجز عن التعبير عما في الصدور حبا وتقديرا وامتنانا لصاحب السمو حفظه الله ورعاه ومتعه بكامل الصحة وموفور العافية وجزاه الله كل خير لما يقدمه لشعبه من مكارم.

فقد تحدث صاحب السمو الامير الشيخ صباح الاحمد حفظه الله ورعاه لاخوانه وأبنائه من الشعب الكويتي وهنأهم بعودتهم إلى أرض الوطن سالمين ودعاهم للالتزام بالإجراءات الوقائية والاحترازية لنستطيع السيطرة على وباء كورونا المستجد (كوفيد ـ 19). إن حب الوطن والشعور بالمواطنة يجعل كل مواطن خفيرا ومحافظا على صحته وصحة الآخرين لمنع انتشار الڤيروس، فالوطن يحتاج إلى تعاون وتكاتف الجميع لتعود الكويت خالية من هذا الوباء وننعم بالصحة والعافية جميعا.

وشدد سمو الأمير على ضرورة الالتزام بالحجر المؤسسي والمنزلي والتباعد الاجتماعي لتجنب التعرض للمساءلة القانونية ولنحمي الكويت من انتشار الوباء على أرض الكويت. إننا نقولها بأعلى صوت سمعا وطاعة يا بابا صباح، وكلنا سنلتزم وندعو الجميع للالتزام بجميع الإجراءات الوقائية والاحترازية للحد من انتشار «كوفيد ـ 19» ولينعم الجميع بالصحة والعافية ومبارك عليكم شهر رمضان باليمن والبركات وأدام الله علينا موفور الصحة في ظل قيادتنا الحكيمة.

وحفظ الله الكويت وأميرها وقيادتها وشعبها من كل شر أو وباء.

كويت العطاء

جناع السيد الرفاعي

القيادة السياسية في مواجهة التحديات

لقد تفردت قيادتنا الحكيمة، متمثلة في أمير الحكمة وقائد العمل الإنساني في العالم صاحب السمو الأمير الشيخ صباح الأحمد، بأن مفهوم القيادة في العمل الحكومي يعني ما يتجاوز بكثير المسمى الوظيفي، نحو صناعة قيادات تستشرف المستقبل، وتكون قادرة على مواجهة التحديات والتكيف مع المتغيرات، باعتبار أن صناعة القادة تضمن صون المؤسسات، وتعزيز دورها والارتقاء بها إلى أعلى المعايير من أجل غاية نهائية، في رخاء حياة الإنسان بالكويت.

ولقد أدركت القيادة الحكيمة أهمية تأهيل القيادات، على مستوى الدرجات العليا، لما لها من دور رئيسي في وضع الأفكار والخطط، والقدرة على التفاعل مع توجهات الدولة، وتعزيز قدرات كل فريق يعمل مع هذه القيادات للعمل بروح موحدة، وبفاعلية وحرفية ونكران للذات، من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة، المتمثلة في تعزيز الرفاه والأمن والاستقرار، وتعظيم مكاسب الشعب من موارده، وتأدية كل إنسان دوره بما يؤدي إلى استمرار الكويت في الصدارة، وأن تضع القيادة السياسية نفسها في مواجهة هذه التحديات في مواجهة مرض كورونا وصحة المواطن وحياته، فهي قطعا تدرك بكل شفافية وثقة ما لها وما عليها، ولذلك وضعت الأسس والبنى الراسخة لوجودها وكيانها بجميع مقوماتها السياسية والاقتصادية والتنموية والصحية في هذا التحدي الكبير عالميا، فأثبتت مكانتها على مستوى دول العالم بأنها جديرة وقادرة على مواجهة التحديات، هكذا الكويت دائما في قيادة أميرها صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد الذي رسم وخطط للكويت مستقبلا مشرقا على أرض الواقع في كل معالم الدولة ومآثرها القائمة في كثير من المجالات وجعلنا مستلهمين من الأمس مداد التجارب، ومن الغد الولوج الآمن.

هندس

جامعة الكويت مفقودة!

@Al _ Derbass
م.طارق جمال الدرباس
Tariq@Taqatyouth.com

في ظل الأزمة التي عصفت بالعالم أجمع والأداء المتميز للجهاز الحكومي ومؤسساته، إلا أن المؤسسات التعليمية في الكويت، أكبرها وأعرقها جامعة الكويت لا نجد لها وجود يذكر إلا تلك المشاركة على استحياء في دعم وزارة الصحة والطواقم الطبية.

جامعة الكويت تلك المؤسسة العريقة التي أفخر بأنني احد خريجيها، والتي تزخر بالكوادر الأكاديمية المميزة، وتمتلك خريجي أعرق الجامعات العالمية، اتخذت وضع (الصامت).

يجب ان يكون لجامعة الكويت دور كبير في ظل هذه الأزمة من خلال استثمارها في عمل الأبحاث والدراسات الطبية حول ڤيروس كورونا، والسعي والدعوة لاستئناف التعليم إلكترونيا لتكون خير مثال لبقية مؤسسات المجتمع التعليمية وعدم الاستهتار بالتعليم الإلكتروني.

ومن باب العلم بالشيء، فهناك مبادرة في كلية الهندسة لاستئناف التعليم إلكترونيا تواجه معارضة من الإدارة الجامعية، بل ويخرج مدير الجامعة بلقاء مباشر في حساب اتحاد الطلبة، ويقارن عدد المشاركين باللقاء الذين لم يتجاوزوا الـ 350 شخصا بعدد طلبة الجامعة الذين لم يشاركوا باللقاء، ويدلل عليها بعدم رغبتهم في التعليم الإلكتروني.

سؤال عالطاير للعزيز مدير الجامعة: ماذا لو طالت الأزمة الى نهاية العام كما صرح وزير الصحة، هل ستضيع عاما كاملا من أعمار هؤلاء الطلبة فقط بسبب عدم رغبتكم في استئناف التعليم الإلكتروني؟!

ولا ننسى أن دور كلية الهندسة مهم هذه الأيام لتصميم وتنفيذ أجهزة التنفس الصناعي لغرف العناية المركزة وغيرها من الأجهزة التي تحتاجها وزارة الصحة.

وليس فقط كلية الهندسة التي يجب ان يكون لها دور، فلابد من وجود بصمة لكلية العلوم الاجتماعية عن طريق تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال تقديم الاستشارات المستمرة لأفراد المجتمع.

وأجزم بأن هناك دورا مهما وحيويا لكل تخصص من تخصصات جامعة الكويت في هذه الأزمة، إلا ان هذا الدور مفقود وليس له وجود.

ولذلك، نسأل الله ان تفيق الجامعة من سباتها سريعا، وان تزول عنا هذه الغمة عاجلا غير آجل.

وفي الختام، مبارك عليكم الشهر.

خارج الصندوق

وقت الأزمات تنكشف العقليات

بدر سعيد الفيلكاوي

نضوجك الفكري الذي أنت عليه اليوم كان بسبب المصاعب التي عانيتها بالأمس، والمصاعب التي تعاني منها اليوم ستكون السبب في نضوجك أكثر وتبنيك أفكارا أجمل. ولا خلاف في أن المصاعب تصقل الإنسان، وهذا يقاس كذلك على المجتمعات، فكلما زادت التحديات أمام مجتمع أصبح أقوى وقابلا للتطور والبقاء أكثر من المجتمعات التي تعيش في سلام. يذكر كتاب «قصة الحضارة» مثالا على ذلك لحضارتين صينيتين قديمتين، الأولى كانت تقع على النهر الأصفر المعروف بكثرة فيضاناته وتدميره للحرث والزرع، وهو النهر الذي قتل في فيضان واحد فقط أكثر من 4 ملايين إنسان، وحضارة أخرى تقع على نهر يانغتسي المعروف بهدوئه واستقراره. نظريا يبدو أن الواقعة على النهر الهادئ قابلة للاستمرار أكثر من تلك الواقعة على النهر الثائر، لكن الواقع يخبرنا أن ما حدث العكس، وقد يكون ذلك بسبب فطرة الإنسان التي تشتد صلابة كلما زادت عليها الضغوط.

«كورونا» كأزمة أظهر إيجابيات وسلبيات كثيرة على المستويين العالمي والمحلي، لكن ما يلفت النظر هو موضوع الشهادات المضروبة التي حصل عليها أصحابها عن طريق الشراء من الجامعات اليونانية أو الرشاوى من بعض الجامعات العربية، ومن خلال هذه الشهادات استطاعوا أن يترقوا في وظائفهم وحصلوا على مناصب. خلال وضع الرخاء كان تخبطهم مستورا نوعا ما، لكن في أزمة كورونا أصبح تخبطهم واضحا للعيان، فإن بحثت عن أي مشكلة حدثت محليا فستجد أن التخبط حدث في الغالب بسبب شخص حصل على منصبه عن طريق هذه الشهادات.

الشخص الذي يرتضي على نفسه أن يزور أو يدفع رشى في سبيل الحصول على شهادة جامعية،كان من الممكن الحصول عليها لو أنه اجتهد وثابر في سبيلها، هذا الشخص غالبا ما يكون شخصا غير مؤهل لا عقليا ولا سلوكيا للقيام بمهام أي منصب صغير، فما بالك لو كان المنصب حساسا وخلال وقت الأزمات. لذلك من المنطق حاليا إبعاد مثل هؤلاء المشكوك في طريقة حصولهم على الشهادات عن اتخاذ القرارات المهمة لتجاوز هذه الأزمة، وبعد تجاوزها سيأتي دور محاسبتهم والتحقق من شهاداتهم.

عالم الآراء

كيف ينظر الكويتيون إلى نظامهم الصحي؟

د. سامر أبو رمان
samirrumman@hotmail.com

فرضت جائحة كورونا العالمية اختبارا مفاجئا للأنظمة الصحية في مختلف أنحاء العالم، لفحص قدرتها على التصدي للوباء علاجيا ووقائيا، وكشفت صلابة وهشاشة هذه الأنظمة، كما أنها طرحت تساؤلات عن رؤية المواطنين، أيا كانت بلدانهم، لأنظمتهم الصحية، ومدى رضاهم عنها، وثقتهم بقدرتها على مواجهة تحدي هذا الوباء.

على مستوى الكويت، وقبل شهور من أزمة كورونا، أظهر استطلاع البارومتر العربي 2019، والذي تشرفت بإدارته داخل الكويت، أن ما نسبتهم 60٪ من الكويتيين راضون للغاية، أو راضون، عن نظام الرعاية الصحية في بلادهم، لتحتل الكويت بذلك المرتبة الثانية، في ارتفاع نسبة الرضا عن النظام الصحي الوطني، من بين 12 دولة أجري فيها الاستطلاع!

كما كانت الكويت، الأقل بين الدول، وبنسبة 11٪، من حيث نسبة من يعتقدون بأن الرشاوى مطلوبة من أجل الحصول على وصول أفضل إلى أنظمة الرعاية الصحية!

انعكس هذا الرضا مؤخرا في الاستطلاع الذي أجراه مركز عالم الآراء ـ الكويت، بين 12 و16 مارس 2020، عن رأي المجتمع الكويتي حول ڤيروس كورونا، حيث احتلت وزارة الصحة أعلى درجة رضا، من بين المؤسسات الرسمية والأهلية التي ذكرت للمستجيبين، في تعاملها مع الڤيروس بنسبة 98,7٪!

كما ظهر أيضا في التفاؤل الضمني أو الصريح، لدى الكويتيين بما يتعلق بڤيروس كورونا، حيث رأى ما نسبتهم 71٪ أن الأوضاع ستبقى على ما هي عليه، أو أنها ستتجه إلى الأحسن!

على مدى سنوات طويلة، مكنت الوفرة المالية في الكويت من بناء مرافق صحية بمواصفات عالية، وابتعاث أبنائها لدراسة الطب في جامعات الدول المتقدمة، فضلا عن استقطاب الكوادر المؤهلة من بلدان أخرى، وتوفير العلاج المجاني للمواطنين وبسعر رمزي للمقيمين.

ومع ذهولنا من انهيار أنظمة صحية في دول متقدمة، تعامل النظام الصحي الكويتي مع أزمة وباء كورونا منذ بدايتها بجدية كبيرة، فطبق خطة محكمة للطوارئ وبشكل متدرج، وتعامل مع الجمهور بقدر كبير من الصدق والشفافية، واحاطه أولا بأول بآخر مستجدات الأزمة، كما حرص على فحص أعداد كبيرة من أفراد المجتمع والعائدين من السفر، وعزل المصابين، أو المشتبه في إصابتهم دون تمييز في مواقع للحجر الصحي، تحترم إنسانيتهم، وترفع من معنوياتهم.