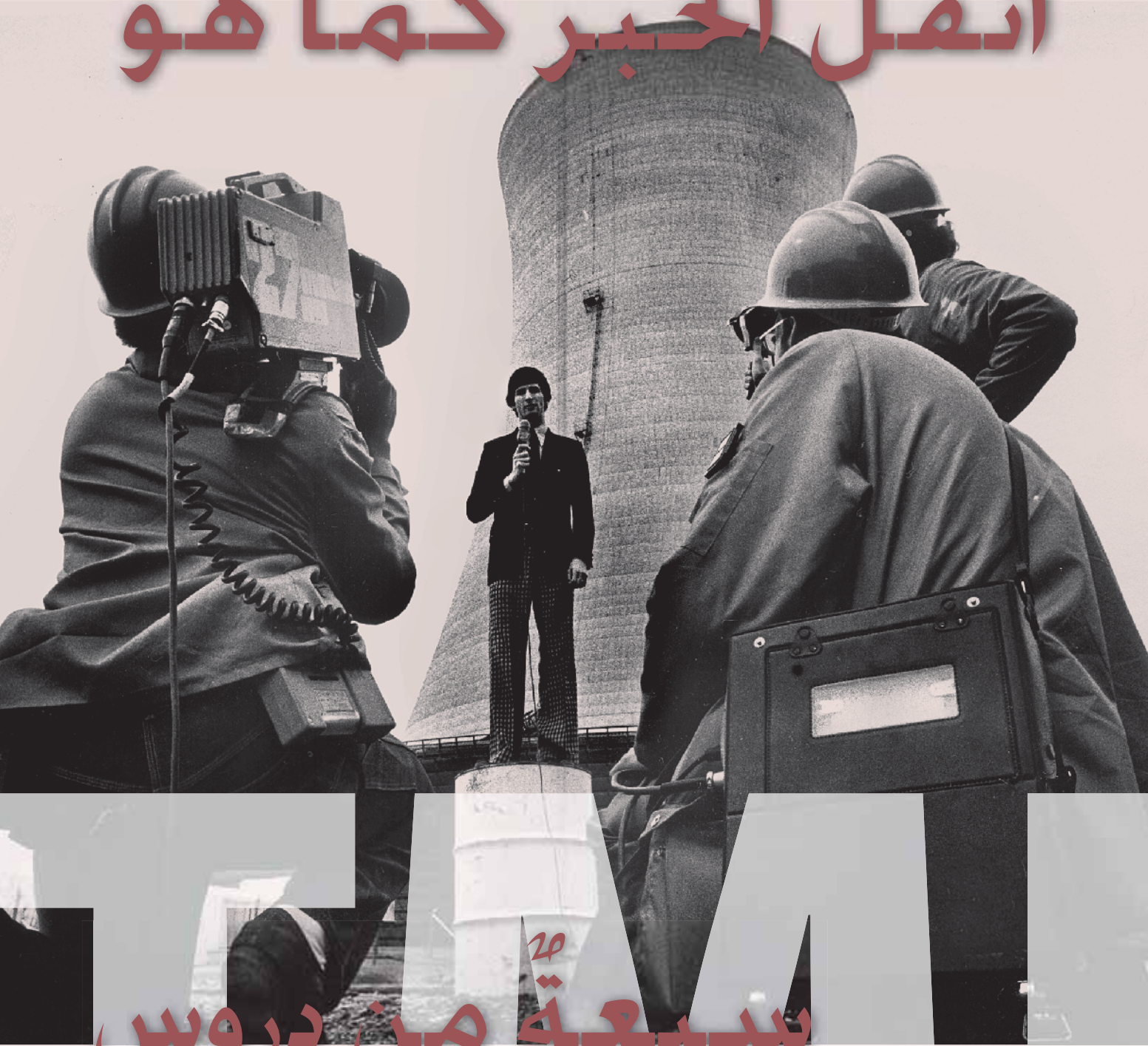
بيتر م. ساندمان

انقل الخبر كما هو



TMI بعد سبعة من دروس

حادث المحطة النووية في ثري مايل آيلند (TMI) في ميدلتاون بالولايات المتحدة الأمريكية أثارت أخباراً عالمية في آذار/مارس ونيسان/أبريل من العام 1979. فقد تبيَّن أن هذا الحدث يُعدُّ "مدرسة" للكثيرين. كان ساندمان آنذاك أحد "الطلاب" ومن ثم غدا أستاذاً شاباً غطّى القصّة الكامنة وراء العناوين الرئيسية، واطلع على مهنة الأخبار والمعلومات على امتداد هذا المشوار.

كان التأثير الأكثر ديمومة الذي أوجده عندي حادث ثري مايل آيلند هو ما تعلمته منه عن أزمة الاتصالات والتراسل –إنها دروس نفعتني كثيراً على مدى الخمسة والعشرين عاماً على الأقل التي أعقبت الحادث، لا سيما بعد الهجوم الإرهابي في 11 أيلول/سبتمبر على الولايات المتحدة. ما هي بعض تلك الدروس؟

1 انتبه إلى الاتصال والتبليغ

يكاد يُجمع كل الخبراء على أن ثري مايل آيلند (TMI) لم تكن حادثاً خطيراً. وذلك لا يعني أنها لم تكن مثيراً خطيراً. لقد جرت أمور بشكل خاطئ وما كان لها أن تسير بهذه الخطورة. فعندما أعادوا تشكيل أجواء الحادث من خلال محاكاة بابكوك وويلكوكس (B & W) لمحطة TMI، صوّروا انصهاراً كليّاً للقلب وكارثة حقيقية؛ ولحسن الحظ، كانت الحقيقة أقل سوءاً من محاكاة B & W. وهكذا فالأمر يشبه إلى حدٍّ ما مخموراً يقطع بنجاح أحد الأتوستترادات وهو معصوب العينين. وصحيح أنه بلغة الصحة البشرية لم يحدث الشيء الكثير في TMI، لكن ما حصل كان أشياء مرعبة تقريباً.

لم تكن ثري مايل آيلند (TMI) على الإطلاق الحدث الوحيد في تاريخ الكهرباء النووية. (إن تواتر الإفلات بأعجوبة وقلة الكوارث الحقيقية –آخذاً بالاعتبار أن تشرنوبيل هي الوحيدة التي نعرف عنها معرفة يقينية– يدلّ إمّا على أن الكهرباء النووية هي تقانة خطيرة لدرجة لا تطاق وأننا نعيش الآن زمناً مستعاراً، أو أنّ "دفاعاً دفيناً" يعمل وأن النجاة هي النجاة صغيرة كانت أم كبيرة). لكن حدث TMI كان الإفلات الوحيد الذي شدّ انتباه الناس لأسابيع، وترك ذكرى سيئة ككارثة تتعلق بصحة الجمهور والتي لا تزال رمزاً قوياً للمخاطر النووية التي سبَّبت مضاعفات مدمّرة على هذه الصناعة نفسها.

ما الخطأ الذي وقع عند TMI –حقيقةً، ما هو الخطأ فعلاً؟ إنه الاتصال والتبليغ.

كان المشتغلون بالاتصالات لاعبين ثانويين في ثري مايل آيلند TMI. سألت جاك هربين J. Herbein، وهو نائب رئيس شركة متروبوليتان أديسون (MetEd) للشؤون الهندسية الذي أدار الحادث، لماذا أهمل بإصرار نصيحة مستشاره الناطق الصحفي المختص بلين فابيان B. Fabian. (ونشير بالمناسبة إلى أنه لم تكن اتصالات التبليغ عن المخاطر ابتُدعت بعد). فأخبرني قائلاً: "لم يكن السبق الصحفي مجالاً حقيقياً. إنها ليست كالهندسة. يمكن لأي شخص أن يقوم بها". إنني أعتقد أن ذلك الوضع يكلف الشركة MetEd وصناعة الكهرباء من القدرة النووية ثمناً غالياً. ويستمر ذلك الوضع ليسود الصناعة النووية، مساهماً في زلّة في الاتصالات تلو أخرى. إن مناصري الكهرباء النووية يظلّون يعانون المتاعب بسبب الافتقار إلى خبرة الاتصال والتبليغ عن المخاطر. (من الواضح أن هذه الملاحظة هي لحدٍّ ما ذاتية، طالما أنني أقوم بنفسي على تسويق التدرّب على الاتصال والتبليغ عن المخاطر، ولكنني كذلك أظنها على صواب). ومع أن مهارات الاتصال والتبليغ عن المخاطر يمكن تعلّمها، بمعنى أنها ليست فطرية، فإنها حقاً ليست فطرية بالنسبة للمهندس النووي المتوسط.

2 زُغ إلى جانب التهويل

في الساعات والأيام الأولى من حادث TMI، لم يكن أحد يعلم علم اليقين ما الذي كان يحدث. ذلك ما شجع شركة متروبوليتان أديسون على إظهار الأشياء بأحسن وجه وإطلاق أكثر التصريحات طمأنة بالاستناد إلى ما كان معروفاً في حينه. وهكذا، وعندما ساءَت الأخبار كان على MetEd أن ترجع إلى الجماهير والسلطات لتقول في الواقع "إن الأمر أسوأ مما تصوّرنا".

انتهك هذا العمل قاعدة أصلية في الاتصال والتبليغ عن الأزمات وهي: زُغ على الدوام إلى جانب التهويل. قم باتصالك وتبليغك الأول بحذرٍ كافٍ إذ من المحتمل أن تأخذ التبليغات اللاحقة صيغة "ليس الأمر من السوء مثلما تخوّفنا"، بدلاً من "إن الأمر أسوأ مما تصورنا". لقد رأيت منذ السنوات الخمس والعشرين شركات و وكالات حكومية لا تحصى ترتكب الخطأ نفسه. وكان الثمن أن يخسر مصدر الخبر كل مصداقية. ولما كان المصدر بوضوح هو دون مستوى رد الفعل، فإن كل امرىء آخر يميل للانحياز إلى الجانب الآخر من الأرجوحة ويفرط في رد الفعل.

وذاك هو السبب الذي من أجله أمر ديك ثورنبورغ D. Thornburgh حاكم بنسلفانيا بإخلاء النساء الحوامل والأطفال دون سن المدرسة. كانت MetEd تقول إن كمية الإشعاع المتسرب من الموقع لا تُبرّر أي إخلاء –وكانت MetEd على حق، كما تبيَّن في النهاية. ولكن MetEd كانت مستوعبة خطورة الحادث من البداية. وعندما أساء رئيس وكالة إدارة الطوارئ في بنسلفانيا (PEMA) تفسير القراءة الإشعاعية من طائرة مروحية تحلق عبر سحابة، معتقداً أنها ربما كانت قراءة لتعرّضات خارجة عن الموقع تصل مناطق مأهولة، ولم يتحقق الحاكم ثورنبورغ من الأمر حتى مع المؤسسة التي لم تعد موثوقة (والتي كان عليها أن تخبره أن PEMA أساءت فهم الوضع)، قرَّر أن السلامة أفضل من الأسف وأمر بالإخلاء.

وعلى عكس متروبوليتان أديسون، فإن وزارة الصحة في بنسلفانيا تبنّت مقاربة حذرة بصورة مناسبة. كانت وزارة الصحة قلقة من أن يكون اليود-131 المشع قد تسرَّب من المحطة النووية، فترسب على

تظهر الصورة المراسلين الذين جاؤوا من كافة أنحاء العالم إلى محطة الطاقة الكهربائية النووية على نهر سيسكيهانّا، على بعد عشرة أميال من هارّيسبورغ، عاصمة ولاية بنسلفانيا.

Credit: © 1979, The Washington Post. Photo by John McDonnell. Reprinted with permission.

العشب، فتأكله المواشي الحلوبة وينتهي به الأمر في الحليب المحلي. وعلى مدى فترة زمنية استمرت أسبوعين أصدر مسؤولو الصحة بضعة تحذيرات يستحثون فيها الناس على عدم شرب الحليب. وفي أثناء ذلك كانوا يواصلون إجراء فحوص واختبارات على الحليب ولكنهم لم يجدوا أي أثر لليود-131. وتبدلت إعلاناتهم ببطء من القول "من المحتمل أن يوجد اليود-131 في الحليب" إلى "يمكن أن يوجد اليود-131 في الحليب" إلى "لا يبدو أن اليود-131 موجود في الحليب، لكن دعونا نقوم بجولات أخرى من الاختبار لنتأكد من ذلك".

الفزع هو الأكثر احتمالاً حينما تكون السلطات قليلة النزاهة في جهود درء الفزع.

في الوقت الذي أعلنت فيه وزارة الصحة أن شرب الحليب آمن، صدّقها كل الناس فعلياً. وبينما أضرّ تحذير وزارة الصحة بصناعة الألبان لمدة وجيزة، كان الارتداد سريعاً لأن موظفي الصحة كان يُنظَر إليهم بصدقٍ على أنهم يتوخّون صحة الجماهير أكثر من توخيهم الفوائد القصيرة الأجل لصناعة الألبان. ويُعدُّ هذا أنموذجاً لحالة مرض جنون البقر BSE وصناعة لحوم الأبقار، ولمرض السارس SARS وصناعة النقل، ولإنفلونزا الطيور وصناعة الطيور الداجنة.

3 لا تكذب ولا تقل أنصاف الحقائق

تسعى الشركات والوكالات الحكومية جاهدة أن لا تكذب كلياً، ولكنها تشعر عادة بأنها مخوّلة لقول أشياء هي دقيقة تقنياً ولكنها مضلّلة –وبخاصة بوجود أزمة عندما يحاولون عندها إبقاء الناس هادئين. إذا تركنا الأخلاقيات جانباً، فإن هذه الاستراتيجية تتمخّض في العادة عن نتائج عكسية فالناس يتعلمون النصف الآخر من الحقيقة، أو يحسّون بالكاد أنهم لا يُصْدَقون القول، وذلك بحد ذاته يفاقم قلقهم. إن الفزع نادر في حالات الأزمات، وغالباً ما يشعر الناس أنهم مذعورون ولكنهم في العادة يتدبرون التصرف بشكل رشيد بل حتى بشكل غَيري، لكن الفزع يكون أكثر احتمالاً بشكلٍ تناقضي حين تكون السلطات أقل نزاهة في جهودها لدرء الفزع.

كانت محطة الكهرباء النووية في مركز بنسلفانيا في محنة عميقة. إذ إن منظومة تبريد القلب في حالة الطوارئ أوقفت بطريق الخطأ، واعتبرت فقاعة هدروجين موجودة في بنية الحاوية قابلة للانفجار، الأمر الذي قد يصدّع أنبوب القلب ويؤدي إلى الانصهار. وفي غمرة الأزمة، حين كان يجري كل شيء بصورة خاطئة، نشرت MetEd خبراً يدّعي بأن المحطة كانت "تتبرَّد حسب التصميم".

وبعد أشهر سألت المدير الصحفي كيف يمكنه أن يبرّر مثل هذا التصريح. فأجاب موضحاً بأن المحطات النووية تُصمَّم على نحوٍ ينجو بها من حادث خطير. وهي تصمم على نحو يحمي الجمهور حتى ولو كانت أشياء كثيرة تسير بشكلٍ مغلوط. وهكذا وبالرغم من أن أموراً كثيرة كانت تجري بصورة خاطئة في TMI، فإن المحطة كانت "تتبرَّد وفقاً للتصميم". وغني عن القول، إن نقاشه بأنه لم يكذب فعلاً لم ينأ بتصريحه المضلِّل من تخريب مصداقية الشركة بصورة يتعذر إصلاحها.

4 توقع أن تفرِّط وسائل الإعلام في توكيد الطمأنينة

في الأوقات العادية، يسعى الصحفيون لجعل الأخبار مثيرة بقدر ما يستطيعون؛ فانحيازهم ذو الطابع الاستثاري مكنون في داخلهم. لكن ذلك لا يكون في حالة الأزمة –وذلك عندما يتحالف الصحفيون مع مصادرهم في جهد مضلّل لإبقاء الناس هادئين عبر فرط توكيد الطمأنينة لديهم.

أجرت لجنة كِمني Kemeny (وهي اللجنة التي شكلتها حكومة الولايات المتحدة لدراسة TMI) تحليلاً مرضياً للشبكة، والخدمة السلكية، وتغطية الصحف الكبرى للأحداث خلال الأسبوع الأول من حادث TMI في عام 1979. لم تتأكّد توقعات اللجنة حول الطابع الاستثاري. ومن بين شواهد وسائل الإعلام التي كانت وبوضوح إمّا مهوِّلة أو مؤكِّدة للطمأنينة كان 60% منها مؤكدة للطمأنينة. أما إذا توقفت عند المسائل التقنية، مع حذف الشواهد المتعلقة بالتدفق غير الكافي للمعلومات والعبارات العامة الدالة على الخوف من قِبل المواطنين المحليين، يصبح رجحان توكيد الطمأنينة على النصوص "التقنية" التحذيرية هو بنسبة 73% إلى 27%. لم يظهر الأمر بهذا الشكل طبعاً في ذلك الوقت، وذلك لثلاثة أسباب على الأقل، وهي:

1. يتفاعل الناس الخائفون مع المعلومة السلبية أكثر من تفاعلهم مع المعلومة الإيجابية؛ ويجادل فينسنت كوفِلّو (وهو مدير مركز الاتصال والتبليغ عن المخاطر في نيويورك) بأنه في حالة أزمة ما تلزم ثلاثة أنباء سارة كي توازن نبأً واحداً من الأنباء السيّئة.
2. إن المعلومة بأن شيئاً ما سبق أن اعتُبِر آمناً يُحتَمَل أن يكون أو لا يكون مصدر خطر تصدم الناس بوقع الفزع دون النظر إلى درجة الانتباه المنصرف إلى الاحتمالين. (تخيَّل حالة كونك تقرأ هذا المساء خبراً مفاده أن العلماء لا يتفقون في الرأي حول إذا كان طعامك المفضل مُسرطِن أم لا). وهكذا، وجد عالم الاجتماع ألان مازور أن خوف الجماهير من تقانات جديدة محفوفة بالمخاطر يتناسب طرداً مع مقدار التغطية الإعلامية وليس مع طبيعتها. لقد كانت TMI قصةً كبيرةً كبيرة. فحتى حين كان المحتوى مؤكِّداً للطمأنينة، جاء مقدار المحتوى في حدّ ذاته تحذيرياً.

❸ والأكثر أهمية، هو أن محتوى فرط توكيد الطمأنينة يكون تحذيرياً. فالجمهور، وبخاصة الجمهور المحلي، يمكن أن يقول إن السلطات كانت قلقة قلقاً شديداً ومرتبكة بشكل مذهل. وفي ذلك السياق، فإن مشاهدة السلطات على التلفزيون وهي تُلحُّ بأن المحطة كانت تتبرَّد وفقاً للتصميم وأن كل شيء كان تحت السيطرة كان له الأثر في جعل الأشياء أكثر سوءاً.

لم يكن المراسلون الصحفيون في حادثة TMI يحجمون عن اتهام مصادرهم بحبس المعلومات. لكنهم تقاعسوا في تقاريرهم –تقاعسوا حتى في التسجيل– كم من المرات لم تعرف مصادرهم ما الذي كان يجري عليهم أنفسهم، وكم كانت مصادرهم متخوفة مما قد يحدث لاحقاً.

5 اجعلها بسيطة

إن الحاجة إلى تفسيرات بسيطة لظواهر معقدة ليست مجرّد بديهية من بديهيات الاتصال والتبليغ عن الأزمة، إنها أساسية لكل صنف من الاتصال والتبليغ. لكن ثمّة أمران يتغيّران في أزمة ما. الأول: هو كون جماهير المستمعين يكونون أقل تحملاً للتعقيد حينما يكونون منزعجين. فالناس اللامبالون يكتفون بالتوقف عن الإصغاء حينما لا يستطيعون فهم ما يقال؛ أما الناس المهتمون فيطلبون الإيضاح. لكن الناس الخائفين أو الغاضبين يقررون أنك تحاول أن تخدعهم، ولذا يصبحون أكثر خوفاً وأكثر حنقاً.

السبب الثاني للمحافظة على إبقاء مشكلة ما في الحدود البسيطة في مواقف الأزمات إنما يكمن فيما يلي: تسعى المصادر للظهور أكثر تعقيداً عندما يكون الناس مضطربين. ويكون بعض ذلك غير مُدْرَك، إن قلقك يجعلك تختبئ وراء كلمات ضخمة وجمل مزخرفة، بَعضُها مقصود. لقد كان موظفو اللجنة المُنظِّمة النووية في TMI قلقين (بغير حق حسبما تبيّن) خوفاً من أن تنفجر فقاعة الهدروجين الموجودة في الحاوية، وتسبب انصهاراً انهيارياً. وعندما شاركوا الصحفيين هذه الإمكانية، فعلوها بلغة نثرية متعددة المقاطع بحيث ظن المراسلون الصحفيون أنهم ينكرونها، ولا يعترفون بها.

كان مستوى الجعجعة التقنية في حادث TMI حينما كان الخبراء يتحدثون إلى الجمهور و وسائل الإعلام التي تتعامل مع الأخبار أعلى بالفعل منه أثناء التحادث بعضهم مع بعض. إن منسوخات الأحاديث الهاتفية المستعجلة بين مهندسين نوويين كانت في العادة أبسط فهماً من المنسوخات المأخوذة من مؤتمرات الأخبار. كان بعضهم يقول إلى بعض أموراً مثل: "يبدو أننا ضخّمنا حمولة تلف القلب"، وبعدئذ فعلوا الشيء نفسه مع وسائل الإعلام في عبارات تقنية بحيث لم يستوعب أحد من المراسلين الصحفيين الرسالة.

لليقين، فإن هذه الجعجعة أداة صادقة للاتصال والتبليغ المهني، تحمل مدلولاً (لأولئك الذين يتمتعون بالتدريب اللازم) بشكل دقيق وموجز. ولكنها تفيد أيضاً كنوع من شارة العضوية، وهي علامة على اختلاف الحالة بين ما هو مهني وكل ما عداه. وفي حالة الأزمة على وجه الخصوص، هي وسيلة لتجنب الظهور بالفَزع وتفادي تبليغ المعلومة المفزعة.

6 حذار من الهيجان

يُمثِّل المراسلون جماعة من قليلي الحس عندما يصل الأمر إلى حدِّ الخطر –بمعنى أنهم أصناف من الناس ينساقون ذاتياً نحو مشهد أي كارثة. ولكنهم كانوا خائفين في TMI. إنها واحدة من المرات القليلة التي شهدتُ فيها غرفة ملأى بالمراسلين يتزاحمون على سكرتير صحفي ويطلبون منه الابتعاد عن القصة.

لقد كان المواطنون المحليون بوضوح يميلون إلى اعتبارهم الحادث مرعباً (مع أنه يجدر بالذكر عدم وجود ذعر كالمعتاد). إن أكبر مصدر للهيجان في TMI كان بلا شك عدم الثقة، وهو إحساس متنام بأن MetEd بكل تأكيد، ولربما موظفون رسميون في NRC كذلك، لم يقولوا كل شيء عرفوه. (الإحساس بأنهم لم يعلموا كل شيء كان ينبغي أن يعلموه قد جاء فيما بعد. كان بإمكان الموظفين الرسميين تخفيض الاتهامات المضادة بعد الأزمة من خلال الاعتراف بارتيابهم وبكل الأشياء التي تمنّوا لو كانوا عرفوها ولكنهم لم يعرفوها). وكما يجري عادة في مواقف الأزمات فإن عدم الثقة قد غذَّت الخوف. ولكن كان هناك كثير من مكونات الهيجان الأخرى لعب دوراً في حادث TMI.

من بينها:

القدرة على المعرفة Knowability. يمثل عدم اتفاق الخبراء مظهراً من مظاهر القدرة على المعرفة التي تُولِّد مزيداً من الهيجان والخوف يفوق عدم اليقين المتنوع، ويكون عدم توافق الخبراء جامحاً حول التأثيرات الصحية لمستويات الإشعاع المنخفضة. فبعض الخبراء يدّعي أنه حتى التعرُّضات الصغيرة جداً يمكن أن تؤدي إلى السرطان؛ في حين يجادل آخرون بأن التعرُّضات الصغيرة جداً تقدم في الحقيقة فوائد صحية (وهو ما يدعى بالفرضية الهورميسية hormesis).

ثمّة مظهر آخر لمسألة القدرة على المعرفة الإشعاعية يتمثّل في عدم قابليته للكشف undetectability. لقد تقلّد العديد من المراسلين مراقيب إشعاع، وهو امتياز حظي به قلة من المواطنين العاديين. ورغم ذلك فقد كان هؤلاء عصبيين. أخبرني أحد المراسلين أنه كان من الممكن أن يكون أكثر ارتياحاً لو كان الإشعاع أرجواني اللون بدلاً من كونه غير مرئي. كما ذكر مراسل آخر، وهو مراسل من المحاربين القدماء، قائلاً: "إنك تكون في الحرب قلقاً من إمكانية إصابتك، لكن الشيء الجهنمي هنا هو أن تظل قلقاً لكونك الآن مصاباً".

الضبط، التحكم Control. إن من أكثر الطرق أهمية، وصعوبة، في مساعدة الناس على تحمّل أزمة ما يتمثّل في أن تقدم لهم أشياء يفعلونها. لقد كان المراسلون منهمكين في TMI، الأمر الذي صدّ مخاوفهم. وفي المقابل لم يكن لدى المقيمين المحليين ما يفعلونه سوى متابعة وسائل الإعلام والقلق. إن شعور الخور التام هذا يولِّد كثيراً من الخوف الزائد. وقد تمثّلت إحدى الإمكانات التي دُرست ورُفضت في إعطاء الناس يوديد البوتاسيوم (KI). إنه يغمر الغدة الدرقية باليود؛ فلو كانت توجد كمية

كبيرة من اليود المشعّ في TMI (وقد تبيَّن أخيراً أنها لا توجد) لكان KI مَنَع بعضَ سرطانات الغدة الدرقية. لكن المسألة الحقيقية كانت مسألة اتصال وتبليغ. وكان التساؤل هو هل توزيع KI يخيف الناس من حيث إن ذلك قد ينطوي على احتمال وجود انطلاقات مشعّة خطيرة، أم أن الناس يطمئنّون بإعطائهم شيئاً ما يفعلونه ليحموا أنفسهم؟ لقد كسبت الحجة الأولى المباراة، وبقي KI في المخزن.

الرعب dread. السرطان وسيلة مرعبة من الوسائل المؤدية إلى الموت بشكل خاص. ومن بين المواد المسرطنة، يُعدّ الإشعاع مصدراً مرعباً على وجه الخصوص. لقد وجد الخبراء بالحساب أن الهبائيات particulates والملوثات الأخرى التي كانت في العادة تنطلق إلى الهواء المحيط في ثري مايل آيلند منذ خمسة وعشرين عاماً كانت أشد فتكاً من كمية الإشعاع الذي انطلق بالفعل أثناء حادث TMI. وبإغلاق بعض المصانع إغلاقاً مؤقتاً، ربما يكون ذلك الحادث قد أدى إلى تحسين الوضع الصحي المحلي! وبالرغم من هذه المعطيات، فإنني ما زلت أتلقى اثنين أو ثلاثة اتصالات هاتفية ورسائل بالبريد الإلكتروني في العام من أناس يعيشون بالقرب من TMI، أو يفكرون بالانتقال إلى هذه المنطقة، يطلبون فيها نصيحتي فيما إذا كان ذلك آمناً. ولا يزال العديد مقتنعاً بأنه ليس كذلك.

إحياء الذكرى memorability. أضحت الكارثة النووية مَعْلَماً للخيال العلمي منذ أوائل الخمسينيات من القرن العشرين. ويكاد يكون كل من عاش فترة حادثة TMI قد رأى حتى الآن أعداداً لا تحصى من مفاعلات نووية تستعر في الأفلام السينمائية، وفي الروايات، وفي الكتب الهزلية. لذا فإنه صار من السهل التصديق بأن انصهاراً انهيارياً في المفاعل كان السبب الأقرب. ولم ينفع افتتاح The China Syndrome، وهو فلم سينمائي عن كارثة محطة قدرة كهربائية نووية. لقد انطلق هارولد دِنتون المدير الرئيسي الذي كانت قد أرسلته NRC إلى الموقع، في إحدى الأمسيات ليرى الفلم في هاريسبِرْغ؛ وذهب معه بضع مئات من المراسلين (وأنا من بينهم).

7 سرِّب النبأ

إن معظم الوكالات والهيئات الحكومية تستجيب لمواقف الأزمات بتقليص تدفُّق المعلومات. ولأن هذه الوكالات والشركات تخشى أن يقول الناس الفاسدون أشياء غير صحيحة، فإنها تعيّن ناطقاً واحداً أو اثنين باسمها وتصدر قراراً بعدم قيام أي شخص آخر بأي إعلام وتبليغ. وفي مسعى لتنفيذ هذه الاستراتيجية المركزية للاتصال والتبليغ، لا يفعل هؤلاء شيئاً، أو يفعلون القليل كي يُعلموا باقي المجتمع.

يوجد بكل تأكيد جانب سلبي لتفويض كثير من الناطقين المعتمدين. فالتعويذة التي يرددها معظم خبراء الاتصال والتبليغ تتلخص في مقولة "تكلموا بصوت واحد". لكنني أظن أن سيّئات مقاربة الصوت الواحد تفوق حسناتها من حيث الأهمية. إن هذه المقاربة غالباً ما تخفق، مثلما أخفقت في TMI. لقد دوّن المراسلون أرقام بطاقات ترخيص المستخدَمين في شركة MetEd؛ وحصلوا على عناوينهم، واتصلوا بهم في بيوتهم بعد الرَّواح. وهنا تكلم الكثيرون –رغم أن ما عرفوه كان مختلطاً وغالباً ما كان مغلوطاً.

كان الناس المخصصون للمعلومات في NRC والمجتمع، في أثناء ذلك، يواجهون متاعب في تحديث المعلومات الخاصة بهم، أما أولئك المطلعون على معلومات لا تتاح لغيرهم فقد كانوا منهمكين جداً في مواجهة الحادث لتلخيص تلك المعلومات. (الدرس هنا: ثمّة حاجة لوجود خبراء تقنيين في مشهد الحادث مخصصين للتنقل بين أولئك الذين يديرون الأزمة وبين أولئك الذين يفسرونها). لقد شعرت حكومة الولاية بأن معلوماتها الخاصة كانت ناقصة مما جعل باول كريتشلو السكرتير الصحفي، يطلب من أحد كوادره أن يلعب دور مراسل رسمي –محاولاً استطلاع ما يجري وبذلك استطاع كريتشلو أن يطلع وسائل الإعلام والحاكم.

إذا حجبت المصادر الرسمية المعلومات، فندن نحصل عليها من مصادر غير رسمية؛ وإذا تكلمت المصادر الرسمية بصوت واحد، فإننا نشك بوجود شيء مريب ونبحث عن أصوات أخرى مهما صعب ذلك ... ونعثر على المعلومات.

وفي الوقت الذي حاولت فيه المؤسسة والحكومة الاتحادية أن تتكلما بصوت واحد، توقفت الحركة المحلية المناهضة للأمور النووية عن الكلام تماماً. وخلال الحادث تكلم مئات من المراسلين هاتفياً مع مكتب هاريسبِرْغ للإنذار في ثري مايل آيلند، وهي المجموعة الكبيرة المعارضة للمحطات النووية في المنطقة. فحصلوا على رسالة مسجلة توضح بأن كادر الموظفين كان قد ترك المدينة من أجل سلامته الخاصة.

وفي التغطية المستمرة أسبوعياً على مدى 24 ساعة يومياً لأخبار العالم وفي الأنترنِت، يخرج عفريت المعلومات من القارورة. فإذا حجبت المصادر الرسمية المعلومات، فإننا نحصل عليها من مصادر غير رسمية، وإذا تكلمت المصادر الرسمية بصوت واحد، فإننا نشك بوجود أمر مريب ونبحث عن أصوات أخرى مهما صعب ذلك ونعثر على المعلومات. بيد أن معلومات الأزمات لم يكن بالإمكان التحكم فيها في وسط بنسلفانيا قبل 25 عاماً. وحسبما تشير زوجتي وزميلي جودي لانارد، حتى في الحقبة قبل غوتنبرغ، فإن الجميع في قرى القرون الوسطى كان يعلم متى تختمر المتاعب. إن عفريت المعلومات لم يكن أبداً في القارورة. فإبقاء الناس على علم وتركهم يتكلمون يعدُّ استراتيجية أكثر حكمة من إبقائهم جاهلين، وإننا نأمل أن لا يكونوا كذلك.

المؤلف بيتر م . ساندمان مستشار ومتحدث في مؤسسة الاتصال والتبليغ عن المخاطر البارزة يقيم في بنسلفانيا ، بالولايات المتحدة ، وهو أستاذ علم البيئة البشرية في جامعة روتجرز ، وأستاذ الطب البيئي وطب المجتمع في كلية طب روبرت جونسون . ولمزيد عن أسلوب الدكتور ساندمان بما يخص الاتصال والتبليغ عن المخاطر انظر . WWW. psandman. com. E-mail: peter@psandman

هذا المقال مبني على مقال منشور في مجلة السلامة أثناء العمل Safety at Work (نيسان/أبريل 2004) WWW. safetyatwork. biz.