



# خطة الاتصال والتفاعل مع الجمهور في حالات الطوارئ الإشعاعية والنووية

## قائمة المحتويات

### الصفحة

مقدمة .....	٢
هدف الخطة .....	٣
قنوات الاتصال .....	٣
الشركاء الاستراتيجيين .....	٣
طرق التواصل .....	٤
أولاً: المرحلة قبل حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي .....	٤
التخطيط الإعلامي للطوارئ النووية والإشعاعية .....	٤
خصائص حالة الطوارئ .....	٦
ثانياً: المرحلة أثناء حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي .....	٦
الأدوار المندرجة في إطار التواصل مع الجمهور أثناء حالة الطوارئ .....	٦
المعلومات الواجب توافرها عند حدوث الطوارئ .....	٧
دورة تنظيم وتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالتواصل والتفاعل .....	٧
مراحل التواصل أثناء حدوث حالات الطوارئ .....	٨
التوجهات الإجرائية لخطة التواصل والتفاعل في حالات الطوارئ .....	٩
١. الإجراءات العامة في حالة الطوارئ .....	٩
٢. الترتيبات العملية .....	٩
٣. قائمة الاتصال .....	١٠
٤. التدريب والتمرينات .....	١٠
٥. المبادئ التوجيهية لإجراء المقابلات الإعلامية .....	١١
٦. إعداد الرسائل الموجهة للجمهور .....	١٢
الأسئلة المتوقعة من وسائل الإعلام أثناء حالة الطوارئ .....	١٣
الأنشطة الرئيسية المتعلقة بالتواصل والتفاعل .....	١٤
الاتصال بشأن المخاطر .....	١٥
ثالثاً: المرحلة بعد حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي .....	١٨
أدوات قياس خطة التواصل والتفاعل في حالات الطوارئ الإشعاعي والنووي .....	١٨

## خطة الاتصال والتفاعل مع الجمهور

### في حالات الطوارئ الإشعاعية والنووية

#### مقدمة

يحكم عمل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن في مجال العمل الإشعاعي والنووي قانون الوقاية الإشعاعية والأمان والأمن النووي رقم ٤٣ لسنة ٢٠٠١٧ بالإضافة إلى الأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه، ووفقاً للقانون تسعى الهيئة لتحقيق عدة أهداف منها تنظيم ومراقبة استخدامات الطاقة النووية والأشعة المؤينة، والعمل على حماية البيئة وصحة الإنسان وممتلكاته من أخطار التلوث والتعرض للإشعاعات المؤينة، بالإضافة إلى التأكد من توافر شروط ومتطلبات السلامة العامة والوقاية الإشعاعية والأمان والأمن النووي.

كما تتولى الهيئة منح التصاريح والتراخيص للمؤسسات الإشعاعية والمنشآت النووية والعاملين في المجالين النووي والإشعاعي، والتحقق من التزامهم بالتشريعات والرخص، وتطبيق الضمانات الشاملة، والاتصال بالمؤسسات والهيئات المعنية بتنظيم ورقابة الطاقة النووية والوقاية الإشعاعية والأمان والأمن النووي في الدول العربية والأجنبية للاستفادة من الخبرات والبحوث العلمية والمعونات، والمشاركة في المشروعات المتعلقة بهذا المجال.

تعتبر عملية الاتصال والتفاعل مع الجمهور ووسائل الإعلام في مراحل الطوارئ الإشعاعية والنووية واحدة من أهم التحديات في إدارة الطوارئ، ويعد نجاح عملية الاتصال نجاحاً لإدارة الطوارئ، من خلال المساهمة في تخفيف المخاطر ودعم تنفيذ الإجراءات الوقائية المناسبة، وتقليل الآثار النفسية السلبية، وتقليل الشائعات والمخاوف، وتعزيز ثقة الجمهور بالأجهزة المسؤولة عن ضمان رعايتهم في مثل هذه الظروف.

تسعى هذه الخطة إلى تفعيل عملية التواصل مع الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام المختلفة في حالات الطوارئ الإشعاعية والنووية، والتعرف على الإجراءات الواجب اتخاذها والجوانب المطلوب مراعاتها قبل وأثناء وبعد حدوث حالة الطوارئ.

## هدف الخطة:

تهدف هذه الخطة إلى تقديم إرشاد عملي بشأن التأهب والتصدي للطوارئ النووية والإشعاعية لمسؤولي الإعلام والمعنيين لتسهيل عملية التواصل مع الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام وتزويدهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وإعداد رسائل واضحة ومتسقة وبمستوى عالٍ من الشفافية والدقة قبل وأثناء وبعد حدوث أي طارئ إشعاعي أو نووي محتمل. كما تهدف إلى التصدي للمعلومات الخاطئة والشائعات، والاستجابة للمعلومات والاستفسارات التي يطلبها الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام.

## قنوات الاتصال:

- شبكة الإنترنت والموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الإعلانات بمختلف أشكالها (مرئي، مسموع، مقروء).
- النشرات الإعلامية.
- المؤتمرات الصحفية.
- اللقاءات وجلسات العصف الذهني وورش العمل.
- المناهج التعليمية.
- التقرير السنوي.
- البروشورات والنشرات التوعوية.
- النشرات التدريبية.
- الوثائق والدراسات والأفلام التوضيحية.

## الشركاء الاستراتيجيين:

١. الحكومة.
٢. وسائل الإعلام.
٣. مؤسسات التعليم.

- ٤ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٥ . الجمهور (متلقي الخدمة).
- ٦ . الموظفون.
- ٧ . القطاع الخاص.
- ٨ . الجهات المرخص لها.
- ٩ . هيئات التنظيم الدولية.

#### طرق التواصل:

- إنشاء قنوات ومبادرات مختلفة لضمان الشفافية في عملية التواصل الفعال مع الجمهور ووسائل الإعلام.
- عقد الاجتماعات وحلقات العصف الذهني الداخلية مع الموظفين.
- إصدار نشرات شهرية داخلية.
- إنشاء منتدى للموظفين لتبادل الآراء.
- الاستفادة من الموقع الإلكتروني الداخلي للموظفين Portal.
- عقد ورش عمل داخلية ودورات تدريبية للموظفين.
- الزيارة الميدانية لمواقع حادثة الطوارئ.

#### أولاً: المرحلة قبل حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي

##### التخطيط الإعلامي للطوارئ النووية والإشعاعية

تتألف الخطوة الأولى أثناء تخطيط التصدي للطوارئ الإشعاعية من استبانة أنواع الطوارئ المحتملة التي سيلزم تخطيط الاتصال العام بشأنها، وقد حددت الوكالة الدولية للطاقة الذرية خمس فئات من التهديدات لغرض التخطيط للطوارئ، وتعتبر الفئة الأولى أشدها خطراً والفئة الخامسة أقلها خطراً، وعلى النحو التالي:

شرح المجالات التي تنطبق عليها الفئة	فئة التهديد
<p>المرافق، مثل المحطات النووية التي يسلم بوقوع أحداث فيها (بما في ذلك الأحداث التي يقل جداً احتمال حدوثها) أو يمكن أن يؤدي إلى آثار صحية خطيرة خارج الموقع، أو إذا كانت مماثلة لمرافق وقعت فيها أحداث طارئة.</p>	<p>الفئة الأولى</p>
<p>المرافق، مثل بعض أنواع مفاعلات البحوث التي يسلم بأن وقوع الأحداث فيها يمكن أن يسبب جرعات يتلقاها الأشخاص من خارج الموقع تبرر اتخاذ إجراءات وقائية عاجلة وفقاً للمعايير الدولية، أو التي وقعت أحداث من هذا القبيل في مرافق مماثلة لها. وهذه الفئة على عكس الأولى لا تشمل المرافق التي يسلم بأن وقوع الأحداث فيها يمكن أن يؤدي إلى آثار صحية خطيرة خارج الموقع، أو إذا كانت مماثلة لمرافق وقعت فيها أحداث طارئة.</p>	<p>الفئة الثانية</p>
<p>المرافق، مثل مرافق التشعيع الصناعي التي يسلم بأن وقوع الأحداث فيها يمكن أن يسبب جرعات أو تلوث يبرر اتخاذ إجراءات وقائية عاجلة في الموقع، أو إذا كانت مماثلة لمرافق وقعت فيها أحداث طارئة، وفئة التهديد الثالثة (خلافاً لفئة التهديد الثانية) لا تشمل المرافق التي يسلم بأن وقوع الأحداث فيها يبرر اتخاذ إجراءات وقائية عاجلة خارج الموقع أو التي وقعت أحداث من هذا القبيل في مرافق مماثلة لها.</p>	<p>الفئة الثالثة</p>
<p>الأنشطة التي يمكن أن تسبب طارئاً نووياً أو إشعاعياً قد يبرر اتخاذ إجراءات حماية عاجلة في موقع لا يمكن التكهن به، وهي تشمل الأنشطة غير المأذون بها كالأنشطة المتصلة بمصادر خطرة يحصل عليها بطريقة غير مشروعة، وتشمل أيضاً النقل أو الأنشطة غير المأذون بها التي تنطوي على مصادر محمولة خطرة مثل مصادر التصوير الإشعاعي الصناعي، أو المولدات الإشعاعية الحرارية أو السوائل العاملة بالقوى النووية، وتؤلف فئة التهديد الرابعة أقل مستوى من التهديد والتي يفترض أنها تنطبق على جميع الدول والولايات القضائية.</p>	<p>الفئة الرابعة</p>
<p>الأنشطة التي لا تشمل عادة مصادر اشعاع مؤين ولكنها تخلف منتجات يوجد احتمال كبير لتلوثها نتيجة لأحداث تقع في المرافق المندرجة في الفئتين الأولى والثانية، بما في ذلك المرافق القائمة في دول أخرى، إلى مستويات يلزم معها وضع قيود فورية على المنتجات وفقاً للمعايير الدولية.</p>	<p>الفئة الخامسة</p>

تحدد خصائص حالة الطوارئ نهج الاتصال اللازم بشأنها، والتي يمكن تقسيمها إلى الفئتين التاليتين:

(١) الطوارئ النووية: تحدث في المرافق المندرجة في فئات التهديد الأولى والثانية والثالثة، وفقاً للتهديدات الناجمة عنها في الموقع وخارجه، والتي قد تحدث في:

- المفاعلات النووية والمفاعلات البحثية.
- مرافق التشعيع الكبيرة.
- مرافق خزن كميات كبيرة من الوقود المستهلك أو المواد السائلة أو الغازية أو المشعة.
- مرافق دورة الوقود.
- المرافق الصناعية كمرافق المستحضرات الصيدلانية الإشعاعية.
- مرافق البحوث أو المرافق الطبية ذات المصادر الثابتة الكبيرة كمصادر المعالجة الإشعاعية عن بعد.

(٢) الطوارئ الإشعاعية: وتحدث نتيجة للأنشطة المندرجة في فئتي التهديد الرابعة والخامسة، ويمكن أن تؤدي إلى تعرض أو تلوث الجمهور نتيجة لما يلي:

- إساءة استعمال المصادر الإشعاعية الصناعية أو الطبية من مصادر إشعاعية غير خاضعة للمراقبة.
- التهديدات أو الممارسات غير المشروعة.
- طوارئ النقل.

## ثانياً: المرحلة أثناء حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي

### الأدوار المندرجة في إطار التواصل مع الجمهور أثناء حالة الطوارئ:

١. التنسيق مع كافة الجهات الحكومية والمعنية في القطاع لتقديم معلومات متسقة لوسائل الإعلام وللجمهور، وتجنب التضارب في الرسائل والمعلومات الخاطئة الصادرة عن الجهات المعنية بحالة الطوارئ وضمان دقة المعلومات قبل إعلانها.
٢. نشر معلومات الاتصال وأرقام الطوارئ والخط الساخن لأغراض التبليغ وطرح الاستفسارات والأسئلة.
٣. متابعة ردود الفعل والاستفسارات الموجهة من الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام والجهات المعنية.

## المعلومات الواجب توافرها عند حدوث الطوارئ لغايات التواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام:

١. الجهات المعنية بالتصدي لحالة الطوارئ، ومعرفة الأدوار والمسؤوليات لكل جهة.
٢. تحديد قائمة بأسماء أو مراكز الاتصال لغايات الحصول على المعلومات.
٣. قائمة بالمواقع الإلكترونية ووسائل الإعلام لغايات التواصل ومعلومات الاتصال بهم.
٤. توفير رسائل ونشرات للتوعية بإجراءات التعامل مع حالات الطوارئ.

## دورة تنظيم وتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالتواصل والتفاعل:

### ١. خطط:

- إعداد خطة الاتصال في حالات الطوارئ.
- اتخاذ الترتيبات العملية مسبقاً.
- إعداد قائمة معلومات الاتصال.
- اختيار المتحدث.
- إجراء التنسيق الداخلي والخارجي.
- تنفيذ التدريب/التمرين.

### ٢. نفذ:

- تنفيذ خطة الاتصال.
- استبانة القنوات الفعالة بالاستناد إلى وضع الطوارئ.
- كتابة الرسائل.
- العمل تحت إدارة مسؤول السيطرة على الحوادث.

### ٣. تحقق:

- رصد تفاعل وسائل الإعلام الإخبارية.
- الحصول على تعقيبات الجمهور.
- تقييم فعالية نشاط الاتصال.

### ٤. التغذية الراجعة

- تعديل خطة الاتصال.
- تبليغ جميع المشاركين في التصدي بشأن التغييرات المدخلة.

### مراحل التواصل أثناء حدوث حالات الطوارئ:

١. تعتمد عملية التواصل على مستوى خطر حالة الطوارئ (أي احتمال وجود وضع مؤذ خطير أو خلافه) وحالة طارئة فعلية.
٢. يؤخذ في الاعتبار إدراك الخطر من قبل الجمهور، ويجري توسيع جهود الاتصال فور حدوث طارئ نووي، مثل جمع المعلومات الحالية والجارية عن الوضع من فريق التصدي، والعمل بتوجيه من الرئيس التنفيذي لكتابة الرسائل الموجهة للجمهور واتخاذ القرار بشأن أسلوب تقديمها عن طريق أكثر قنوات الاتصال فعالية.
٣. تقديم المعلومات عن المرافق النووية الأخرى التي لا تتأثر تأثيراً مباشراً بحالة الطوارئ ولكنها قد تكون مركزاً لاهتمام الجمهور وأسئلته.
٤. مع مراعاة أسباب حالة الطوارئ، تطبق الإجراءات التخفيفية في المرفق النووي، ويزود الناطق الإعلامي الجمهور ووسائل الإعلام بمعلومات عن هذه الإجراءات، مع الأخذ في الاعتبار البيانات التقنية والتصدي لحالة الطوارئ على الصعيد الاجتماعي.
٥. تتحول الرسائل وقنوات الاتصال من تقديم المعلومات عن المخاطر إلى تقديم المعلومات عن حالة الطوارئ ثم تدور الحلقة عودة إلى تقديم المعلومات عن المخاطر.

## التوجيهات الإجرائية لخطة التواصل والتفاعل مع الجمهور ووسائل الإعلام في حالات الطوارئ النووية والإشعاعية

### أولاً: الإجراءات العامة في حالة الطوارئ:

- العمل بتوجيه من الرئيس التنفيذي.
- إقامة خط للاتصال مع المعنيين في حالة الطوارئ للتعرف على آخر المستجدات المتعلقة بمعالجة الخطر الإشعاعي والإجراءات المناسبة للتصدي للطوارئ.
- اتخاذ جميع الخطوات العملية لتزويد الجمهور ووسائل الإعلام على امتداد حالة الطوارئ بمعلومات مفيدة وصحيحة ومتسقة وملائمة وفي الوقت المناسب.
- إعداد وإصدار بيان صحفي بإشراف الرئيس التنفيذي يتضمن الحديث عن حالة الطوارئ، والإجراءات المتخذة لضمان الأمان والأمن النووي والإشعاعي.
- إنشاء مركز إعلام أثناء حالة الطوارئ وإمكانية إشراك ممثلي الأجهزة المعنية بحالة الطوارئ في عملية تقديم المعلومات إلى وسائل الإعلام.
- الاستعداد للرد على الاستفسارات المحلية والدولية والتصدي للشائعات.

### ثانياً: الترتيبات العملية:

- إتباع خطط الاتصال العام الوطنية والإقليمية وما يقترن بها من إجراءات وأدوار ومسؤوليات.
- الاحتفاظ بقائمة أسماء الموظفين المشاركين في الاتصالات العامة في إطار التصدي للطوارئ.
- تنشيط استجابة إعلامية كاملة وتوفير الدعم التقني والإداري اللازم.
- نشر البيانات الصحفية، والإشعارات الإعلامية، وإجراءات الوقاية،... الخ.
- رصد وسائل الإعلام المحلية والدولية.
- كتابة النشرات الإحصائية والوقائع والأسئلة والردود، والخرائط والرسوم الإيضاحية في حال توفرها.
- إنشاء رقم للاتصال الهاتفي المجاني لتلقي اتصالات الجمهور.
- إعداد عينات لمضمون الرسائل المحتملة التي ستوجه إلى الجهات المعنية والجمهور ووسائل الإعلام.
- ضمان وجود اللوجستيات والإجراءات من أجل إنشاء مركز إعلامي مخصص عند الحاجة.

### ثالثاً: قائمة الاتصال:

وضع قائمة الاتصال التالية وتحديثها باستمرار:

- إعداد قائمة بأسماء جميع الموظفين المشاركين في العمل، وأرقام الهواتف الرسمية والشخصية وعناوينهم.
- قائمة بجهات الاتصال لدى وسائل الإعلام المختلفة.
- تفاصيل الاتصال بمسؤولي الإعلام العاملين في المنظمات المسؤولة الأخرى.
- تحديد موظفي الاحتياط لأداء المهام الإدارية ومهام الدعم كالدعم الحاسوبي والاستنساخ التصويري، والرد على المكالمات الهاتفية، وإرسال البريد والكتب الرسمية.
- قائمة بأسماء العاملين لضمان التغطية على مدى ٢٤ ساعة.

### رابعاً: التدريب والتمرينات:

وضع برنامج تدريب سنوي متخصص لجميع المعنيين في مجال العمل الإعلامي، وتخصيص برنامج لمشاركة مندوبي وسائل الإعلام لتفعيل عملية التواصل مع المواطنين وإطلاعهم على المعلومات وتقديم رسائل واضحة للتعامل مع تداعيات أي حالة طوارئ إشعاعية أو نووية قد تحدث وبما يعزز ثقة المواطنين نحو الجهات المسؤولة عن ضمان أمانهم.

يتضمن التدريب المواضيع التالية:

- المشاركة في تمارين أو تجارب الطوارئ
- التمرين داخل المرافق النووية.
- التغييرات الحاصلة في خطة أو إجراءات الاتصال بشأن الطوارئ الإشعاعي.
- التغييرات الحاصلة في خطة أو إجراءات الطوارئ.
- التغييرات الحاصلة فيما يخص الموظفين ومسؤولياتهم (الخدمات، الرقابة، العاملون خارج الموقع، وغيرهم)
- الدروس المستفادة من التصدي للطوارئ والتجارب السابقة في دول أخرى وفي مرافق خدمات أخرى.

## خامساً: المبادئ التوجيهية لإجراء المقابلات الإعلامية:

خلال حالة الطوارئ، لا يجوز الإدلاء ببيانات إلى وسائل الإعلام سوى للأشخاص الذين يؤذن لهم بذلك، ولا بد من ضمان إعداد جميع المقابلات بتوجيه من الرئيس التنفيذي المسؤول عن اتخاذ القرار في الظروف الطارئة، والناطق الإعلامي هو الموظف الرسمي المخول للتحديث مع وسائل الإعلام وبدعم من موظفي الاتصال والعلاقات العامة والمعنيين في الهيئة الذين ينسقون كافة الردود، لضمان عدم تضارب الرسائل أو تناقضها.

قبل إجراء المقابلة، يتم طرح الأسئلة التالية:

- هل سيجري بث المقابلة مباشرة على الهواء أم ستسجل؟
- من هم الأشخاص الآخريين الذين ستجري مقابلتهم؟
- ما هي المدة المتاحة لتقديم الردود على الأسئلة؟ (٢٠ ثانية لكل سؤال مثلاً).
- أين ومتى سيجري بث/نشر المقابلة؟
- ما هو نوع البرنامج الذي ستستخدم فيه المقابلة؟
- معرفة أي متطلبات خاصة قبل إجراء المقابلة (مثل متى وأين وكم مدة المقابلة).
- على الرغم من إمكانية رفض المقابلة، ولكن للجمهور الحق في أن يعلم.
- لا يلزم الرد على جميع الأسئلة، وإنما تقديم الرسالة الأساسية.
- أن تكون المقابلة فرصة لتوصيل رسالة هامة إلى الجمهور.

أثناء إجراء المقابلة:

- الحديث بإيجاز ووضوح وبساطة (٢٠ ثانية مثلاً لكل بيان).
- الصدق والدقة في إعطاء المعلومات، وفي حال عدم توفر الإجابة يفضل شرح سبب ذلك أو الإشارة لمن يلزم توجيه السؤال إليه أو العودة للإجابة في وقت لاحق بعد توفر المعلومات المطلوبة.
- عدم طرح التخمينات والتوقعات.
- اقتصار الحديث على مجال عمل الهيئة فحسب وعن المعلومات المتاحة فقط.
- عدم تقديم أي بيانات عامة والرد فقط على الأسئلة المتصلة بحالة الطوارئ.
- عدم استخدام مطلقاً عبارة: لن أعلق على ذلك، وإنما يفضل شرح عند الاقتضاء سبب عدم القدرة على التعليق.
- الهدوء على الدوام وتجنب أي تبادل محتد.
- أخذ الوقت الكافي للرد على الأسئلة دون الخروج عن الموضوع أو الرسالة.

## سادساً: إعداد الرسائل الموجهة للجمهور:

يجب إعداد كافة الرسائل الكتابية منها والشفوية بعناية، وإعداد نماذج مسبقة على تسيير أعداد الرسائل وتوزيعها في حالة الطوارئ، وينبغي أن تكون الرسائل واقعية أولاً، فالجمهور يريد الحصول على حقائق وأرقام رسمية وموثوقة. ولا بد أن تكون الرسائل الكتابية واضحة وموجزة وواقعية وأن تتضمن ما يلي:

- شرح نوع الإشعاع المنبثق عن الحالة الطارئة وبيان المناطق والمسارات المحتملة التي يمكن أن يتعرض الجمهور من خلالها للإشعاع
- تقديم تقديرات الجرعات الإشعاعية إذا أمكن، وشرح مقارن لها مع الجرعات الناتجة عن مصادر الإشعاع الأخرى، كالإشعاعات الطبيعية في البيئة أو الإشعاع الناتج عن الممارسات الطبية.
- شرح الآثار الصحية المحتملة للجرعات المتلقاة.
- شرح كيف يمكن للناس تقليل الجرعات الإشعاعية.
- تقديم معلومات موثوقة ومشورة واضحة بشأن الوقاية
- أن تكون الرسائل الشفوية بسيطة ومفهومة

## تحقيق الثقة خلال عملية التواصل مع الجمهور

أهمية ثقة المواطنين خلال عملية الاتصال معهم، وفيما يلي العوامل التي تؤثر على الثقة:

١. تقديم المعلومات في الوقت المناسب
٢. تحديثات متسقة مع تقديم معلومات صحيحة.
٣. رسالة واضحة وموجزة وغير منحازة.
٤. فهم الجمهور ومراعاة قيمهم ومخاوفهم ومشاكلهم
٥. مراعاة عدم التيقن.
٦. كسب ثقة المواطنين بمصدر إعلان الرسائل الإعلامية.
٧. صياغة تستخدم الأسلوب المجازي ورسالة منظمة.
٨. تقديم استنتاجات صريحة ومعلومات إيجابية في بداية الرسالة.

## الأسئلة المتوقعة من وسائل الإعلام أثناء حالة الطوارئ

- سبب حدوث حالة الطوارئ
- وقت حدوثها
- نطاق حالة الطوارئ
- نطاق أي إطلاقات، وانسكابات، وانفجارات، وتفجرات
- مستويات المواد المشعة أو الخطيرة المنبعثة وشرح الروائح أو الألوان أو التوهجات
- محاولات الإنقاذ أو النجاة
- سلامة الهياكل والنظم والمعدات وحالة الوحدات الأخرى في الموقع
- تأثير إمدادات الطاقة أو الآثار المتخلفة عليها الآثار العامة
- مستوى الخطورة وما هي الخطوات التي ستتخذ بعد ذلك
- كيف اكتشفت حالة الطوارئ
- ما هي الأجهزة المتوقع منها التصدي للطوارئ؟ والتحذيرات السابقة لمؤشرات الطوارئ
- ما وضع المحطة وقت حدوث الطوارئ
- فرص مقابلة المشاركين، الشهود، الخبراء، والمتصددين الرئيسيين (المشغل، الإطفاء، الشرطة/ والمسؤولين التنفيذيين في الهيئة).
- شرح الضرر - نوع المبنى (المباني) المحطة، المعدات، وقيمة الخسائر المقدرة
- أهمية الضرر لمواصلة التشغيل الآمن أو إغلاق المحطة
- الممتلكات أو المباني الأخرى المعرضة للخطر
- حالات الطوارئ السابقة المرتبطة بالمرفق أو الموقع
- بيان الخسائر المتعلقة بعدد الوفيات أو الجرحى والمفقودين وطبيعة الإصابات الحاصلة
- هل تلوث المصابون أم لا وأين تجري معالجتهم أو إزالة التلوث عنهم
- كيف تمت عمليات النجاة أو تعرقلت أو توقفت
- عدد الأشخاص الذين تم إجلاؤهم من الموقع
- قدرات التصدي لدى الأجهزة من خارج الموقع
- هل سيتأثر الجمهور؟
- ما هو إجراء الوقاية المتخذ؟
- ما هو الأساس الذي يستند إليه في اتخاذ أي قرار بشأن إجراء الوقاية؟ وشركاء الهيئة المعنيين بذلك.

- هل ستنتج أمراض عن الإشعاعات مثل تزايد عدد حالات السرطان مثلاً؟
- كيف يتاح الأمان بالوقت والمسافة والتدريع؟
- ما هي الفترة المحتملة لمواصلة هذه التدابير؟
- ما الذي علمه أصحاب القرار عن حالة المحطة؟
- ما هي الأساليب التي اتبعت في تثقيف الناس قبل حدوث الطوارئ وبعده؟

### الأنشطة الرئيسية المتعلقة بالتواصل والتفاعل مع الجمهور ووسائل الاعلام

وتتضمن ما يلي:

- التخطيط الاستراتيجي: وضع خطة للاتصالات المحددة في حالات الطوارئ تتضمن كحد أدنى تحليلاً للبيئة العامة الراهنة، وأن تحدد أي مسائل استراتيجية قد تؤثر على أسلوب الاتصال، وأن تدرس الرسائل الرئيسية والمعلومات المزمع تبليغها وسبب ذلك، وأن تعد النهج الشامل لتنفيذ الاتصالات وتقتراح وسائل الاتصال والإعلامية المزمع استخدامها.
- العلاقات مع وسائل الإعلام: من خلال توفير المعلومات لوسائل الإعلام، وتنظيم المؤتمرات الاخبارية وجلسات المعلومات التقنية، وإصدار البيانات الصحفية، وتصويب الشائعات.
- رصد وسائل الإعلام: رصد وسائل الإعلام المطبوعة التقليدية والالكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي للتثبت من صحة المعلومات.
- الترابط والتنسيق: تنسيق المعلمات والرسائل والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة فيما يختص بالرسائل الصادرة بشأن حالة الطوارئ.
- الاتصالات العامة: تقديم المعلومات للجمهور من خلال وسائل الإعلام ومراكز المعلومات والخطوط الهاتفية الساخنة والموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني واللقاءات المباشرة وغير المباشرة.
- الاتصالات الداخلية: مواصلة إطلاع المعنيين في الهيئة بشأن حالة الطوارئ وما يتم بثه عبر وسائل الإعلام وللجمهور بشأن التصدي للطوارئ.

## الاتصال بشأن المخاطر

ويهدف إلى تحقيق ما يلي:

- تبليغ الجمهور وإشراكه.
- التشجيع على تغيير السلوكيات وقبول الإجراءات الوقائية.
- إصدار التحذيرات بشأن الخطر وأي معلومات ضرورية أخرى.
- تبادل المعلومات وتحديد نهج مشترك إزاء الخطر.
- إدارة المخاطر.
- التعقيب على الأخبار بحيث يكون الاتصال عملية ذات اتجاهين.

## درجة التحكم في قنوات الاتصالات

درجة التحكم التنظيمي			
أقل درجة من التحكم القنوات غير الرسمية	تحكم أقل وسائل الإعلام الجماهيري	أكبر درجة من التحكم الأدوات التنظيمية	القنوات
الهواتف المحمولة، موقع الإنترنت الشخصية.	التلفزيون، الإذاعة، صفحات الإنترنت التابعة لوسائل الإعلام	صفحات الإنترنت، مراكز النداء، الخطوط الهاتفية الساخنة.	الإلكترونية
المنشورات الصادرة عن أجهزة/ أطراف أخرى، الخطابات	الجرائد، المجلات.	المنشورات، الإعلانات، الكتيبات	المطبوعة
الاجتماعات التي تنظمها أجهزة/ أطراف أخرى، الزيارات.	المقابلات، مراكز تقديم المعلومات.	الاجتماعات العامة، التحذيرات الشخصية، الناطق الإعلامي	الاتصال الشخصي

## إدارة التفاعل مع الجمهور

قد تثير قضايا الصحة والبيئة الناتجة عن الطوارئ الإشعاعية اهتمام قوي جداً من قبل الجمهور بما في ذلك مشاعر الغضب والعداء. ولمعالجة هذه التفاعلات معالجة فعالة، لا بد من مراعاة ما يلي:

- إن الشعور العدائي يوجه عادة نحو القائمين بالاتصال باعتبارهم ممثلي الجهاز/الإدارة، وهو لا يوجه إليهم كأفراد؟
- ان معالجة الشعور العدائي معالجة غير فعالة يمكن أن تؤدي إلى ضياع الثقة والمصداقية.

رصد وسائل الإعلام ومكافحة الشائعات، للأسباب التالية:

- ربما كان لدى المصادر الأخرى معلومات إضافية هامة وقيمة.
- ربما أبلغت المصادر الأخرى معلومات غير صحيحة. وإذا بقيت المعلومات الخاطئة دون تصويب لفترة طويلة فسيتردد ذكرها وتعتبر معلومات صحيحة.
- إذا أبلغت المصادر الأخرى عن بعض جوانب حالة الطوارئ دون أن تتمكن الهيئة من معالجتها عند السؤال بشأنها، مما يؤثر وبشدة على ثقة الجمهور وكفاءة الاتصال.

ويمكن اتباع المبادئ التوجيهية التالية:

- مواصلة تزويد الجمهور ووسائل الإعلام بمعلومات كاملة بصورة دورية.
- الكشف عن الشائعات وتتبعها ومواجهتها والتصدي لها.
- تحديد نوع الشائعات الأكثر ضرراً ودراسة الشائعات المماثلة.
- إقامة علاقات متينة وإيجابية مع الجمهور مما يساعد على التشكك في صحة الشائعات أو حتى رفضها.
- تأكد من وجود اتصال جيد داخل الهيئة، منعاً لظهور الشائعات.
- أن تتضمن عملية التخطيط للطوارئ اعتبارات خاصة بشأن العلاقات مع وسائل الإعلام

- تحديد الجمهور الذي يتابع منافذ خاصة لوسائل الإعلام وما يفضله ذلك الجمهور لكي يمكن استخدام أكثر تلك الوسائل فعالية أثناء حالة الطوارئ وتذكر على الدوام أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على عملية التحذير
- كن مستعدا لمواجهة مختلف طلبات واهتمامات وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والوطنية والدولية؟ حيث ستحاول الأولى منها الحصول على معلومات خاصة وعملية هامة بالنسبة للسكان المحليين، في حين ستركز الوسائل الأخرى على إرضاء اهتمامات الجمهور العالمي الأوسع

#### الاتصال بشأن الإجراءات الوقائية طويلة الأجل

- شرح المسارات التي يمكن أن يتعرض الجمهور من خلالها للإشعاع الصادر عن التلوث المتبقي وأي إجراءات وقائية يلزمهم اتخاذها.
- حساب تقديرات جرعات الإشعاع بالنسبة للجمهور باستخدام البيانات المتاحة وتحديثها بانتظام على ضوء نتائج الرصد.
- شرح التأثيرات الصحية التي يحتمل أن تنجم عن الجرعات المتلقاة
- مقارنة جرعات الإشعاع المقدرة بجرعات مصادر الإشعاع الأخرى، ومن الأمثلة التي تساعد على ذلك الإشعاع الطبيعي والممارسات الطبية.
- شرح واضح لمخاطر التعرض للإشعاعات، بما في ذلك المخاطر الحادة والطويلة الأجل، باستخدام لغة صريحة.
- إعداد خطة اتصال واضحة لنشر النتائج المحصلة من برنامج الرصد الذي يحتمل وضعه
- تزويد الجمهور بنتائج مفصلة لاختبارات رصد الإشعاعات وما تعنيه تلك النتائج من حيث الآثار الصحية.
- تقديم المعلومات عن الأسلوب الذي يمكن للجمهور اتباعه من أجل وقاية أنفسهم وأسرهم.
- تقديم المعلومات عن فعالية تدابير إزالة التلوث.

- شرح واضح مع تقديم المعلومات بشأن القيود الغذائية التي قد تدوم لفترة أطول من فترة الإجراءات الوقائية الأخرى، وذلك بالنظر لمسارات الجرعة الداخلية
- شرح واضح لأي اعتبارات خاصة بشأن رعاية الحيوان

### ثالثاً: المرحلة بعد حدوث حالة الطوارئ الإشعاعي أو النووي

بعد الانتهاء من مرحلة الطوارئ يتم إعداد تقرير تفصيلي بكافة الجوانب المتعلقة بعملية التواصل والتفاعل خلال المرحلة، ومحاولة الخروج بالتوصيات والمقترحات لتفادي أي أخطاء وتدوينها وتوثيقها بصورة ملائمة، كما يتم قياس نتائج خطة التواصل من خلال الأدوات التالية:

أدوات قياس خطة التواصل والتفاعل في حالات الطوارئ الإشعاعي أو النووي:

١. استبانة قياس الوعي لدى الشركاء.
٢. تقارير الإعلام الصادرة عن القطاع الحكومي
٣. تقرير مراجعة الخطة
٤. تحليل المشاركات على شبكة الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
٥. المقارنة المرجعية.
٦. درجة استجابة وردود الفعل لدى الشركاء.