

ענת גסר-אדלסבורג

ראש מגמת קידום בריאות, בית הספר לבריאות הציבור, הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, אוניברסיטת חיפה; ראש (מייסדת) מרכז המחקר לתקשורת בריאות וסיכונים, אוניברסיטת חיפה

ציטוט מומלץ

גסר-אדלסבורג ע. 2017. תקשורת סיכונים – חשיבות ומרכזיות אקולוגיה וסביבה 8(2): 11-12.



מטוס כיבוי יווני מטיל מים כחלק מסיוע לכיבוי השרפה בדרך נחל הגיבורים. חיפה, 22.11.2016 | צילום: אבי בן זקן, ויקימדיה CC BY-SA 4

תקשורת סיכונים – חשיבות ומרכזיות

בקצרה

גיליון קיץ 2017 / כרך 8(2) 1 ביוני, 2017

ישראל, כמו מדינות אחרות, פגיעה לנזקים רבים ושונים, ובהם: נזקי טבע וסכנות בריאותיות ואקולוגיות, כגון מגפות והתחממות העולמית שאנו עדים להשלכותיה במזג האוויר הקיצוני בכל העולם; סיכונים סביבתיים הנובעים מזיהום, כגון זיהום האוויר במפרץ חיפה ובאזורי תחנות הכוח הפחמיות של חברת החשמל וחשש משרפה במכל האמוניה בחיפה; אסונות טכנולוגיים; האיום המתמשך של הטרור. משאבים רבים מושקעים בשיפור המוכנות למפגעים, וכלים חדשים וטכנולוגיות שיפרו את יכולת החיזוי של מפגעי טבע רבים. אמנם עדיין לא ניתן לחזות באופן ודאי את האירועים האלה, אך **כדי להכין את הציבור ולהניעו לפעולה, בעיקר במצבי חירום, יש צורך באימוץ כלים חדשניים של תקשורת סיכונים.**

נקשרת סיכונים' היא מונח המתאר הפצת מידע ואת תגובות הציבור למידע בתנאי אי-ודאות ואיום. זהו תחום חדש יחסית, המתפתח בקצב גובר בעשורים האחרונים. תקשורת סיכונים מתמקדת לא רק במהות הסיכון, אלא גם בתגובות הציבור למסרי הסיכון, כגון חששות והתנגדויות למסרים. תהליך תקשורת הסיכונים מתחיל בהערכת הסיכונים: מי או אילו קבוצות ייפגעו, כמה אנשים ייפגעו, כיצד ועד כמה הם ייפגעו, וכמה זמן תימשך הפגיעה. המידע מהערכת הסיכונים משמש את מנהלי הסיכונים בקבלת החלטות לגבי אופן הפעולה בקשר לסיכון. ההחלטות שלהם, ולעתים קרובות תהליך ההחלטה, מועברים לאנשים שייפגעו או שעשויים להיפגע מהסיכון. בכל שלב בתהליך מתבצעת הערכה לצורך קביעת ההצלחות והכישלונות בתקשורת הסיכונים.

הכרעות המתקבלות בתקשורת סיכונים הן במידה מסוימת תוצרי לוואי של השפעות חברתיות, תרבותיות ופסיכולוגיות [5,6]. הצלחתה של תקשורת סיכונים תלויה בצמצום הפער בין הערכת הסיכון של המומחים לבין תפיסות הציבור, כדי ליצור משוב הדדי בין המומחים לציבור [3]. בעידן של הניו-מדיה, כאשר במרחב הציבורי נשמעים קולות שונים של אזרחים שכותבים ומביעים את דעתם, וחלק מהם אף נתפסים כמובילי דעה, מנהלי סיכונים בארגונים נדרשים לנהוג בשקיפות, תוך מתן מידע מלא ומעודכן. למרות הרצון הכן של חלק מהארגונים להעביר מידע על סיכונים בצורה מיטבית, עדיין מתגלים פערים רבים הנובעים מתפיסות "ישנות" ופטרנליסטיות של הארגונים ומחשש שהציבור יהיה בפניקה אם ייחשף לחלקים מורכבים המגלים אי-ודאות [2].

בשנים האחרונות אנחנו עדים לחשיבותה של תקשורת סיכונים בתחומי הסביבה, למשל זיהום האוויר במפרץ חיפה או אסונות אקולוגיים כגון השרפות בכרמל ובחיפה. במחקר שערכתי בשיתוף ד"ר מינה צמח על אסון הכרמל, חקרנו את אופן העברת

המידע על הסיכון מצד ראש ממשלת ישראל בנימין נתניהו. ממחקר זה עולות שאלות המתייחסות, בין השאר, לפוליטיזציה של הסיכון [4]. נמצא כי נתניהו העביר את המידע על הסיכון באופן אפקטיבי לציבור הישראלי, תוך התייחסות למרכיבים מרכזיים בתקשורת סיכונים: שקיפות, בהירות והתייחסות לסולם הנורמות והערכים של הציבור. אך העברת המידע נעשתה תוך הסוואת מחדלי ניהול ומוכנות, ומטרתה לא הייתה לקדם את רווחת הציבור. נוסף על כך, מניית החומר שפורסם באמצעי התקשורת עולה שגם הם לא מילאו את חובתם הציבורית ככלב שמירה, ושעיתונאים עזרו במידה רבה לכיסוי המחדלים והכשלים המקצועיים. את תקשורת הסיכונים הזו הגדרנו לראשונה באמצעות המושג 'תקשורת סיכונים מטיחת' (Cover-up risk communication).

תקשורת סיכונים משלבת בתוכה סוגיות מרתקות של יחסי הכוח הקיימים בין גופים ממשלתיים לציבור, אופן השימוש בתקשורת והעברת המידע על הסיכון לקהלי היעד השונים. חלק מהשאלות העיקריות שהתחום מתמודד איתן הן: כיצד ליידע בצורה אפקטיבית את הציבור על מצבי סיכון? מה צריך להיות היחס בין תפיסות הציבור למידע שיקבל? כיצד יש לנסח מסרים מותאמים לתפיסותיו ולצרכיו של הציבור? כיצד ליצור יחסי אמון שיובילו לתהליכים של שיתופי פעולה בין מעביר המידע לקהל המקבל אותו?

כדי לתת מענה לשאלות אלה ואחרות ולנסות לצמצם את הפער בין תאוריה למעשה הקמתי את מרכז המחקר לתקשורת בריאות וסיכונים באוניברסיטת חיפה [1]. במרכז חוקרים בעלי שם עולמי בתחום, והוא ייחודי מסוגו בארץ. מטרת המרכז הן: לייעץ לארגוני בריאות ולארגוני סביבה; לבנות תכניות וקמפיינים העוסקים בתקשורת סיכונים; לבצע ולהעריך תכניות של תקשורת סיכונים בתחומי סביבה ובריאות; לפתח מודלים תאורטיים יישומיים של תקשורת סיכונים בעלי תרומה מדעית ויישומית בישראל ובעולם.

מקורות

1. [מרכז מחקר לתקשורת בריאות וסיכונים](#).
2. Cole TW and Fellows KL. 2008. Risk communication failure: A case study of New Orleans and Hurricane Katrina. *Southern Communication Journal* **73**(3): 211-228.
3. Fischhoff B. 2004. A diagnostic for risk communication failures. In: Powell D and Leiss W (Eds). *Mad cows and mother's milk: The perils of poor risk communication*, 2nd ed. Montreal & Kingston: McGill-Queen's University Press.
4. Gesser-Edelsburg A and Zemach M. 2012. From a fiasco to the Supertanker grand finale: Israeli Prime Minister Netanyahu's crisis communication during the Carmel disaster. *Journal of Risk Research* **15**(8): 967-989.
5. Sandman P. 2003. Four kinds of risk communication. *The Synergist (Journal of the American Industrial Hygiene Association)* April: 26-27.
6. Slovic P. 1999. Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battlefield. *Risk Analysis* **19**(4): 689-701.