

المبادئ التوجيهية للاتصالات المتعلقة بهيئات الإدارة الانتخابية أثناء أزمة كوفيد-١٩

إعداد: إنغريد بيكو، تاريخ النشر: ١٨ أيار ٢٠٢٠



إخلاء مسؤولية: الآراء الواردة في هذا التعليق هي آراء الموظفين. وهذا التعليق مستقل عن أي مصالح وطنية أو سياسية محددة. والآراء المعرب عنها لا تمثل بالضرورة الموقف المؤسسي للمؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات أو مجلس مستشاريه أو مجلس الدول الأعضاء فيه.

إن قرار عقد أو تأجيل الانتخابات المقررة أثناء تفشي مرض فيروس كورونا الجديد (كوفيد-١٩) قد يعادل الاختيار بين الحياة والموت بالنسبة للناس، ولكن أيضاً بالنسبة للديمقراطيات. وعندما يتعلق الأمر بالأولويات، ينبغي أن تأتي صحة السكان أولاً بلا منازع، تليها عن كثب صحة الديمقراطية.

وفي سياق وباء كوفيد-١٩، فإن قدرة مؤسسات الدولة على استخدام الآليات السريعة لجمع المعلومات وتجهيزها وتحليلها كأساس لعملية صنع القرار لا تقل أهمية عن تنفيذ استراتيجيات الاتصالات (التواصل) المناسبة في الوقت المناسب. في حالة عدم وجود الاتصالات المناسبة، والتدابير التقييدية التي تفرضها العديد من الدول لاحتواء انتشار الفيروس لا تؤدي إلا إلى إثارة الخوف العام، الذي أصبح الآن مرتبطاً على نحو متزايد بخطر فقدان (الدائم) الحقوق والحريات الأساسية.

المرض والتضليل

قبل بضعة أشهر فقط، كنا نتحدث عن المعلومات المضللة على مستوى لم يسبق له مثيل عندما نشير إلى مختلف حملات التلاعب عبر الإنترنت التي استهدفت الانتخابات في مختلف أنحاء العالم منذ عام ٢٠١٦ وصاعداً. وفي خضم وباء كورونا، تطور ما تم تشخيصه سابقاً على أنه اضطراب في المعلومات إلى جائحة من المعلومات، مما جعل مهمة مؤسسات الدولة أكثر صعوبة، في حين تصاعد الخوف الفردي إلى ذعر جماعي. وتصل هذه المسألة إلى أخطر نقطة عندما تنتشر معلومات كاذبة من خلال الكيانات القيادية للدولة، مما يولد الارتباك وانعدام الثقة.

فالمواطنون في وضع يضطرهم إلى التمييز بين مجموعة كبيرة ومتنوعة من البيانات والمعلومات، التي كثيراً ما تكون متضاربة، تحت ضغط الوقت والخوف. وبالتالي، فإن الجهود المتضافرة التي بذلتها وسائل التواصل الاجتماعية والمنابر الشعبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمكافحة الفيروس ومكافحة تزايد المعلومات المضللة لم تتمكن من موازنة المشاكل بعد حتى الآن. ولذلك فإن وسائل الإعلام الحرة والمستقلة والموثوقة تؤدي دوراً أساسياً في فعالية الاستجابة لجائحة كورونا، فضلاً عن الحفاظ على بيئة ديمقراطية صحية في أوقات الأزمات.

الاتصالات السليمة تبني الثقة وتقلل الخوف (من سوء المعاملة)

الثقة هي أكثر الأصول قيمة لمؤسسة حكومية، وهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالوفاء السابق لتوقعات المواطن، فهي:

- تستثمر السلطات التي لها القدرة على اتخاذ القرارات اللازمة بسرعة وتنفيذها بسلاسة.
- تساعد على سماع صوتهم رغم الضوضاء العالية (المفترضة) وبالتالي تقليل انتشار المعلومات الكاذبة وعواقبها المدمرة المحتملة.
- تدفع الناس للقبول بالقيود المفروضة على حقوقهم بسهولة أكبر على أساس اليقين باستعادتها بمجرد التغلب على الخطر.

للأسف، وجدت مؤسسات الدولة نفسها في العديد من البلدان ضالعة في هذه الأزمة العالمية، بينما تواجه عجزاً كبيراً في الثقة مع عدم وجود خطط للطوارئ وموارد محدودة. وهذا ينطبق أيضاً على هيئات الإدارة الانتخابية. مع ذلك، ونظراً للديناميكية التي تخلقها الأزمات والضغط الذي تمارسه، فالأزمات لديها القدرة على تسريع التغيير الإيجابي في المنظمات والأفراد. ويمكن أن تحدث عملية كيميائية لتحويل عدم الثقة إلى ثقة في مثل هذه الظروف، عندما يكون المجتمع أكثر ميلاً لمنح القادة فرصة (ثانية) لإثبات كفاءتهم وحسن نيتهم، وهي مرتبطة بالأمل بشكل أساسي. وحتى الحقوق المقيدة للقرارات، عند تفسيرها بوضوح وإبلاغها بفعالية، يمكن أن توطد الثقة، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تبديد الخوف.

الإجراءات الأولية

سواء أجرى بلد ما انتخابات في خضم أزمة كورونا، أو قرر تأجيلها، أو اختار ترتيبات خاصة للتصويت، أو لم يقرر بعد، فينبغي على هيئات الإدارة الانتخابية، من منظور الاتصال، أن تستمر بالعمل في إطار الأزمة إلى أن يعاد العمل بالنظام الانتخابي العادي.

تعديل النهج ليتلائم مع السياق الجديد

إذا لم يكن لدى مكتب هيئة الإدارة الانتخابية هيكلية محددة لمعالجة الأزمات، فينبغي له أن ينشئ خلية أو مجموعة أساسية يمكن لممثلي الإدارات ذات الصلة داخل المنظمة أن ينجزوا فيها المهام اللازمة وأن يتعاونوا تعاوناً وثيقاً مع هيكلية صنع القرار لتوجيه التدابير وتعديل استراتيجية الاتصال وفقاً لذلك.

نظراً لحدائثة الجائحة، فإن الأزمة التي ولدها تتسم بديناميكية لا يمكن التنبؤ بها. وفي هذا السياق، ليس من غير المألوف أن تجد هيئة الإدارة الانتخابية نفسها في موقف يتعارض في الصباح مع الإعلانات الصادرة في المساء السابق. ولذلك ينبغي إنشاء آلية للرد السريع تشمل عملية الموافقة، وسلسلة قيادة واضحة، والوصول الدائم إلى هيكلية صنع القرار داخل هيئة الإدارة الانتخابية، والمتحدث الرسمي المعين.

ضمان آليات التواصل والتعاون فيما بين الوكالات

ينبغي دمج آلية خارجية للتعاون والاتصال مع الوكالات الحكومية المعنية، بما فيها سلطات الصحة العامة، وتفعيلها لضمان إجراء تحليل دقيق لآثار كل من السيناريوهات المحتملة على الصحة والأمن، وكذلك على الديمقراطية.

يشكل **التعاون** مع المنابر الإلكترونية ووسائل الإعلام عنصراً أساسياً في التصدي لمحاولات التلاعب وانتشار المعلومات المضللة المتصلة بالعمليات الانتخابية (سواء المحلية أو كجزء من العمليات الإعلامية الخارجية) في سياق أزمة كورونا وينبغي تطويره بالتوازي.

تلبية حاجات التواصل الداخلية

لا يقل التواصل الداخلي أهمية عن التواصل الخارجي لمنع الذعر وانتشار الشائعات والمعلومات الكاذبة. وينبغي أن يكون الجهاز الفني لمكتب هيئة إدارة الانتخابات على علم في الوقت المناسب وبشفافية، بالقرارات التي تتخذ وكيفية تأثير تدابير الأزمة على أنشطته.

إستراتيجية التواصل في الأزمات

- عندما تُجرى الانتخابات في خضم كورونا ، يمكن النظر إلى القرار على أنه غير مسؤول ، وفي حالة المشاركة المنخفضة ، فإن **شرعية الانتخابات** ستكون موضع تساؤل.
- عندما تُوَجَّل الانتخابات بسبب الوباء، تعلق الحقوق السياسية للمواطنين.
- عندما يتم تغيير القواعد في منتصف اللعبة (تدابير التصويت الخاصة)، وخاصة في سياق الثقة المنخفضة، فقد ترتبط بمحاولة احتيالي. كما أن عدم كفاية **الحملة الإعلامية للناخبين** قد تمنع الناخبين من الإدلاء بأصواتهم على النحو الواجب ، مما قد يؤدي بدوره إلى عدد كبير من الأصوات التي يتم إبطالها.
- تثير القيود المفروضة على الحملات الانتخابية الوجيهة وجمع التبرعات عقب إجراءات مكافحة كوفيد-19 مخاوف **القلق** بشأن قدرة الناخبين على اتخاذ قرارات مستنيرة وتشكك في نزاهة الانتخابات.
- قد لا يتم نشر بعثات المراقبة الدولية المقررة في البداية، مما يثير القلق أيضاً بشأن شرعية الانتخابات.

وعلى الرغم من أن القرار في كثير من الحالات قد لا يعود حتى إلى هيئة الإدارة الانتخابية، ولكن عليها تحمل مسؤولية إبلاغ الناخبين بوضوح وشفافية بآثار كل تدبير.

ما هي الأهداف؟

ينبغي لأي خطة للاتصال في حالات الأزمات أن تعالج مخاوف الناس بإجابات صادقة وطمينة. كما إن إيجاد فهم واضح ومشارك للتدابير المقررة والامتثال لها هما الهدفان الرئيسيان لاستراتيجية التواصل بالأزمات خلال وباء كورونا.

من هو الجمهور المستهدف؟

كثيراً ما تقع الاتصالات المتعلقة بالأزمات في استهداف جمهور معين على جمهور آخر. وينبغي تطوير وتكييف أنشطة التواصل والاتصال بحيث تناسب على وجه التحديد كل فئة من الجمهور (الناخبين، والعاملين في استطلاعات الرأي، والمرشحين، والأحزاب السياسية، والمراقبين، وما إلى ذلك)، وأن يتم تجزئتها وفقاً لكل من الأهداف الواجب تحقيقها. وأنماط الاستهلاك الإعلامي للجمهور المستهدف. ولذلك، يلزم إجراء تحليل سريع للجماهير للتأكد من أن البلاغ يشمل الجميع ويصل إلى جميع فئات الجمهور. وينبغي بذل الجهود لضمان وصول المعلومات إلى مختلف قطاعات الأقليات، سواء كانت عرقية أو لغوية أو إلى مواطنين تقل فرص وصولهم إلى وسائل التواصل الاجتماعي.

ما الذي تحاول توصيله؟ الرسالة (الرسائل) الرئيسية

وبافتراض أن القرارات جاءت نتيجة لعمل تعاوني بين مؤسسات الدولة ذات الصلة التي تشمل السلطات الانتخابية وسلطات الصحة العامة، فإن اتساق الرسائل التي توجهها جميع الجهات الفاعلة المعنية أمر أساسي في الحفاظ على الثقة وتقليل مستوى عدم اليقين بين السكان. ينبغي أن تتوافق الرسائل الرئيسية مع رسائل الهيئات الدولية وأن تركز على الصحة العامة وسلامة الناس والديمقراطية.

من يحاول التواصل؟

هيئة الإدارة الانتخابية مسؤولة، وفقاً لولاياتها، عن ضمان حصول الناس على المعلومات الصحيحة. تلعب هيئة الإدارة الانتخابية دور مركزي في تقديم الحجج المتعلقة بالقرارات المتخذة فيما يتعلق بالانتخابات والنتائج المتوقعة والمخاطر، فضلاً عن التدابير التي ستتخذ كضمان لحماية الديمقراطية. وينبغي النظر إليها على أنها المصدر الرئيسي للمعلومات عن المسائل الانتخابية مما يثبط أي محاولات للتلاعب أو التضليل الإعلامي، ولكن ذلك يتوقف إلى حد كبير على نهجها الشفاف ومستوى الثقة التي تتمتع بها بين السكان. ويمكن النظر في تنظيم حملات إعلامية مشتركة بين المكتب المركزي الأوروبي والسلطة الصحية ذات الصلة.

كيف؟

ينبغي لسلطات الدولة أن تراعي صحة المواطنين وسلامتهم وأن تكون مثلاً يحتذى به للسكان. ويمكن أن يكون للرسالة المرسلة عن طريق الاتصال غير الشفوي تأثير أكبر من التأثير الشفوي، وخاصة في أوقات اليقظة المتزايدة هذه. ولذلك، ينبغي على هيئة الإدارة الانتخابية أن تحترم التدابير القائمة لاحتواء الفيروس.

من المهم أن تثبت السلطات الانتخابية قيادتها من خلال شرح متسق لا لبس فيه للخيارات والقرارات المتخذة والأسباب الكامنة وراءها والبيانات والمعلومات التي تعتمد عليها والنتائج المتوقعة، مع الاعتراف أيضاً بعدم اليقين بطريقة شفافة وتعاطفية.

بما أن البيانات والحالة تتطور بسرعة، فإن القرارات المتخذة تستند إلى المعلومات المتاحة حتى نقطة معينة ويمكن أن تتغير بسرعة. وقد يكون هذا هو السبب في تأجيل هيئة الإدارة الانتخابية للانتخابات دون تقديم موعد جديد. غير أنه من الأفضل عرض سيناريوهات محتملة وإبلاغ المواطنين بالتغيرات المحتملة من خلال تحديثات منتظمة.

وتعد الإشارة للخبراء عند اتخاذ وشرح التدابير، ممارسة صحية موصى بها توفر الصلابة للقرارات ومن ثم للبيانات ذات الصلة، كما أنها تتماشى مع الاتجاهات الحالية لسلوك الناس في التواصل.

ويتطلب الإطار الكامل للاتصالات المتعلقة بالأزمات تحضيراً قوياً مسبقاً لأن الارتجال في أي مرحلة من مراحلها يمكن أن يولد أضراراً لا يمكن إصلاحها.

بأية وسائل؟

إزداد استهلاك المحتوى الرقمي زيادة كبيرة بسبب تدابير الإغلاق/العمل المنزلي. ومع ذلك، لوحظ أيضاً اتجاه نحو وسائل الإعلام التقليدية، ولا سيما التلفزيون والإذاعة حيث تجذب المؤتمرات الصحفية مستويات عالية جداً من الجمهور. ولذلك، من المهم نقل المعلومات والرسائل القائمة على الوقائع من خلال جميع الوسائل المتاحة للوصول إلى جميع الجمهور. ومرة أخرى، ينبغي التركيز على الشمول.

تلعب وسائل الإعلام الاجتماعية دوراً محورياً في تحقيق أهداف الاتصال، ولا سيما لمكافحة المعلومات المضللة وتبديد الشائعات. وتوفر المنصات الإلكترونية البيئة المناسبة للتفاعل العضوي والمباشر مع المواطنين. ويمكن لهيئة الإدارة الانتخابية أن تستخدمها للإجابة على أسئلة المواطنين، وإبلاغ الناخبين بأحدث التدابير، وتعزيز تدابير الصحة والسلامة العامة خلال وباء كورونا. عادة ما تصل المواد المرئية إلى مستوى أعلى وتثبت جدواها، لا سيما عندما تسعى إلى نقل مواضيع صعبة أو معقدة. ومن الإضافات الجيدة أيضاً لنهج الاتصال الجماهيري التقليدي، وسائل البث الحي، وجلسات الأسئلة والأجوبة، بسبب نهجها الذي يركز على الناس.

متى وكبم مرة؟

ينبغي وضع نظام روتيني للاستجابة للحاجة الماسة إلى القدرة على التنبؤ التي يشعر بها المواطنون خلال هذه الأوقات التي لا يمكن التنبؤ بها. وتتطلب الحالات الاستثنائية تدابيراً استثنائية، ولذلك ينبغي ألا تتردد السلطات في الاتصال بالجمهور عدة مرات في اليوم لتوضيح الحالات وإبلاغ المواطنين بأخر التطورات والقرارات.

ينبغي تبادل المعلومات بانتظام وفي وقت من اليوم يكفل أقصى قدر من التوعية. وينبغي نشر التطورات أو الإرشادات أو القرارات الجديدة في أقرب وقت ممكن لتجنب انتشار الشائعات.

كيف تتفاعل مع النقد؟

من المهم ألا يغيب عن البال أن مؤسسات الدولة ليست الجهة الوحيدة التي تتواصل بالمشهد. وفي حين أن وسائل الإعلام الموثوق بها ومنظمات المجتمع المدني القوية تساعد بشكل جوهري، هناك حالات قد تحتاج فيها إلى استراتيجية اتصال، بل وأحياناً إلى تغيير، اعتماداً على استجابة الجمهور، استناداً إلى تحليل التغذية الراجعة ورصد وسائل الإعلام ورد فعل الجمهور وتعديل الاستراتيجية وفقاً لذلك. واعتماداً على سياق حصوله، يمكن إن يكون وجود رد فعل سريع مفيداً مثل عدم وجود رد فعل. ومرة أخرى، تعد الشفافية أساسية.

- في حالة النقد الصحيح، تحمل المسؤولية وعالج المخاوف المشروعة.
- عندما يتم نشر تقاريراً مبنية على معلومات غير صحيحة أو خاطئة، فلا بد وأن تكون المعلومات الصحيحة المبنية على الحقائق واضحة للعيان في أسرع وقت ممكن (من دون إعادة التأكيد على التقارير غير الصحيحة/الخاطئة).
- عندما تضح وسائل التواصل الاجتماعي حول مسألة معينة، من المهم بشكل خاص عدم تأجيلها واستغلال الوقت لتقييم الوضع. وإذا كان موقف المؤسسة المتصل بهذه المسألة موقفاً عاماً وواضحاً، فقد يكون الوقت والديناميكية في وسائل التواصل الاجتماعي نفسها هما اللذان سيخففان من حدتها.

العودة إلى الوضع الطبيعي (الجديد). تعلم من الأخطاء واستعد للأزمة المقبلة

حالما تهدأ الأزمة، ينبغي تقييم أثر التدابير المنفذة كاستجابة للأزمة. ورهنأ بالنتيجة، ينبغي النظر في استدامة الطرق الناجحة، ولكن فقط بعد تحليل جدواها بعناية في سياق ما بعد الأزمة وإدراك القيم الديمقراطية دائماً.

حول الكاتبة:

تعمل إنغريد بيكو حالياً كخبيرة في الاتصالات الاستراتيجية والانتخابات في المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات (International IDEA)، وخدماتها معارة من قبل الهيئة الدائمة للانتخابات في رومانيا.



الترجمة: أعدت هذه الترجمة الى العربية من قبل الهيئة المستقلة للانتخاب، الأردن.

هذه النسخة العربية هي ترجمة للنسخة الاصلية بالانكليزية لأغراض المعلومات فقط. تعتمد النسخة الاصلية الانكليزية في حال وجود أي تضارب.

DISCLAIMER : The Arabic version is a translation of the original in English for information purposes only. In case of a discrepancy, the English original shall prevail.